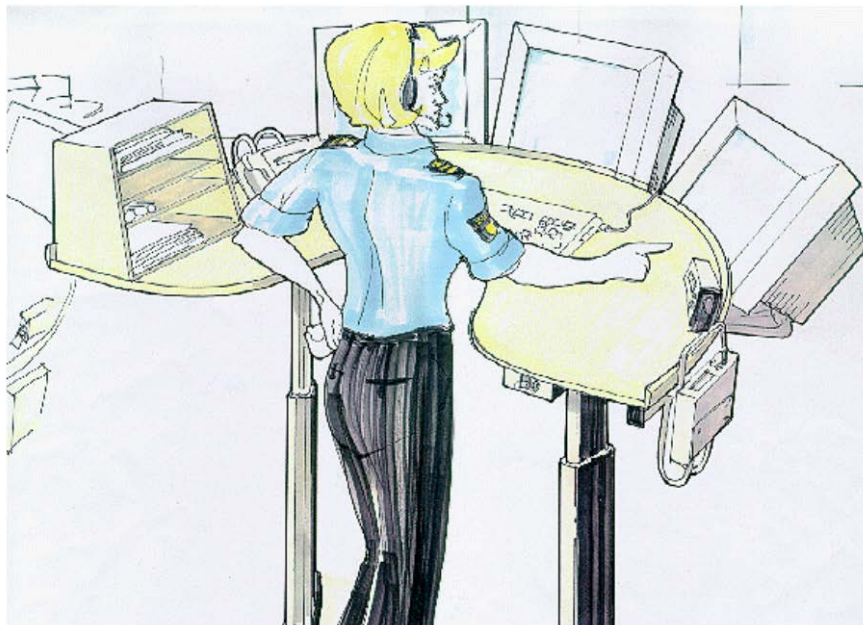


Belastninger og opplevd stress

ved Operasjonssentralen, Oslo politidistrikt



**Hovedfagsoppgave i psykologi
NTNU, Trondheim, våren 2003
Kristin Hellesø-Knutsen**

FORORD

Paradoksalt nok, er det en litt vemodig følelse at dette arbeidet nå er fullført. Det har fulgt meg i tykt og tynt det siste året, og det har vært uttalige tårer og noen gleder underveis. Jeg har tenkt at klarer jeg dette, så klarer jeg alt. Det lover bra for fremtiden!

Arbeidet har gitt meg god innsikt i politiet som arbeidsplass, jeg har fått verdifull kunnskap om kvantitativ metode og datainnsamling, samtidig som jeg har lært å gjennomføre et stort prosjekt. Ikke minst har jeg lært masse om meg selv og at jeg står godt selv om det blåser hardt.

Prosjektet hadde imidlertid ikke latt seg gjennomføre uten en del velvillige personer:

Først og fremst vil jeg takke politioverbetjent Arne Erik Hennum ved Samordningsseksjonen, Oslo politidistrikt. Undersøkelsen hadde ikke blitt gjort uten din interesse og vilje til å åpne dørene for meg. Takk også til alle dere ansatte ved Operasjonssentralen som lot meg få tilgang på den nødvendige informasjon.

Forskningssjef ved SINTEF Unimed, Torleif Ruud, har gjort en unik jobb som hovedveileder. Takk for all hjelp til metoden og for at du stilte de riktige spørsmålene!

Takk også til biveileder Per Øystein Saksvik ved NTNU for hjelp i forbindelse med inventoriene og for gode råd i avslutningsfasen.

Min kjære mor, Gudny Fløttum, fortjener den største takken. Du har latt meg søke tilflukt hos deg i skriveprosessen, gitt meg omsorg og forståelse, samt vært tilstede i mine høylydte diskusjoner med meg selv. I tillegg har du orket å finlese korrektur og kommet med nyttige innspill.

Ellers vil jeg takke min medstudent, Christine H. Bergerud. Uten deg hadde jeg gått til grunne i denne prosessen som fjernstudent. Takk for alle kollokvier og motivasjons-café-besøk. Takk til Janne Helgesen, Torbjørn Aas og Ingunn Olsen for at dere har lest korrektur, gitt konstruktive råd, motivert og støttet. Det har betydd mye! Tore Larsen har gitt fantastisk hjelp med layout. Tusen takk!

Takk ellers til venner og familie som forhåpentligvis enda er her, selv etter måneder med isolasjon og frustrasjon.

Oslo, juli 2003

Kristin Hellesø-Knutsen

SAMMENDRAG

Denne studien tar for seg forholdet mellom belastninger og stress ved Operasjonssentralen, Oslo politidistrikt. Utvalget er alle de ansatte pr. 01.07.02 og det består av operatører, operasjonsledere og spesialmedarbeidere (N = 32). Svarprosentene er 74.

Det ble gjennomført en kvalitativ pilotundersøkelse før selve hovedprosjektet, for å finne frem til belastningsforhold som kan være gjeldene på denne konkrete arbeidsplassen. I den kvantitative hovedundersøkelsen ble det så benyttet spørreskjema, bestående av bakgrunnsspørsmål, et inventorie utarbeidet i forbindelse med denne undersøkelsen som måler tilstedeværelse av belastninger, Robert Karasek's Job Content Questionnaire, Cooper Job Stress Questionnaire og Utrecht Copinglist. Alle inventoriene ble administrert som selvrapporteringsskjema i norske versjoner.

Tilstedeværelse av belastninger ble målt for å kartlegge forhold i arbeidsmiljøet og hvilke potensielle belastninger de ansatte utsettes for. I tillegg ble det målt hvor mye stress de ansatte opplever knyttet til gitte forhold, samt det samlede stressnivået. Variasjonene i opplevd stress ble så belyst ved hjelp av variablene krav, kontroll, sosial støtte og mestringsstrategi.

Det ble kjørt prinsipalkomponentanalyse for å finne underliggende faktorstrukturer på belastningsskjemaet. Videre ble det foretatt korrelasjonsanalyser for å finne hvilke sammenhenger det er mellom belastninger i miljøet og stressopplevelse for de ansatte, men også andre sammenhenger. Regresjonsanalyser ble foretatt for å teste ut de ulike modellenes forklaringskraft på stressopplevelse, og det ble gjort t-tester for å avdekke eventuelle signifikante forskjeller mellom grupper. Cronbach's alpha ble regnet ut for teste inventoriens interne konsistensreliabilitet.

Resultatene viser at de ansatte eksponeres for en rekke belastninger i arbeidsmiljøet. Forhold knyttet til arbeidsoppgavene har imidlertid ingen sammenheng med stressopplevelse. Dette kan forklares ved at de ansatte føler at de har kontroll over arbeidsforholdene. Kontroll kan da fungere som en moderator mellom belastningene og stressutkomme. Mellommenneskelige forhold på arbeidsplassen, har imidlertid en signifikant sammenheng med stressopplevelse hos de ansatte. Resultatene viser at disse belastningsforholdene ikke er spesielt fremtredende, men samtidig understrekes betydningen av at et godt forhold mellom kolleger, ledere og underordnede kan være av stor betydning for stressutkomme på denne arbeidsplassen.

Hvilke mestringsstrategier de ansatte benytter seg av, har også effekt på variasjonene i opplevd stress. Spesielt depressivt reaksjonsmønster har en signifikant positiv sammenheng med stressopplevelse. Denne strategien benyttes imidlertid svært lite i utvalget. Aktiv problemløsning er den mestringsstrategien som benyttes mest i utvalget, og resultatene viser at det er den mest konstruktive mestringsstrategien i forhold til å redusere stressnivået.

INNHOLDSFORTEGNELSE

1	INNLEDNING OG BAKGRUNN	6
1.1	Introduksjon av tema	6
1.2	Operasjonssentralen	9
1.2.1	Organisering	9
1.2.2	Operasjonssentralens funksjon	9
1.2.3	De ansattes oppgaver og ansvarsområde	10
1.2.4	Lokaler	11
1.3	Stress	11
1.3.1	Jobbstress	13
1.3.2	Positivt stress	13
1.3.3	Jobbstress i politiet	14
1.3.4	Belastninger i politiet	15
1.3.4.1	Skiftarbeid	19
1.3.5	Individuelle forskjeller i stressprosessen	20
1.4	Ulike tilnærminger til studiet av jobbstress	21
1.4.1	Vurdering og mestring	22
1.4.1.1	Kontroll i transaksjonsmodeller	24
1.4.1.2	Responsforventning	24
1.5	Krav-kontrollmodellen	25
1.5.1	Jobber med høyt stress	28
1.5.2	Aktive jobber	29
1.5.3	Jobber med lavt stress	30
1.5.4	Passive jobber	30
1.5.5	Modellen om krav, kontroll og sosial støtte (JDCS-modellen)	31
1.6	Arbeidsmodell og problemstillinger:	33
2	METODE	34
2.1	Min rolle som forsker	34
2.2	Forberedelser	35
2.2.1	Etiske overveielser	36
2.3	Pilotundersøkelse – kvalitativ metode	36
2.3.1	Instrumenter	37
2.3.1.1	Observasjon	37
2.3.1.2	Elo’s observasjonsmetode	38
2.3.1.3	Intervju	38
2.3.1.4	Pilotundersøkelsen oppsummert	39
2.4	Hovedundersøkelsen - kvantitativ metode	40
2.4.1	Respondentene	40
2.4.2	Instrumenter	42
2.4.2.1	Skjema for måling av belastningsfaktorer	42
2.4.2.2	Job Content Questionnaire (JCQ)	45
2.4.2.3	Cooper Job Stress Questionnaire (CJSQ)	47
2.4.2.4	Utrecht Coping List (UCL)	48
2.4.2.5	Det sammensatte spørreskjemaet	50
2.4.3	Datainnsamling	50
2.4.4	Databehandling og statistiske analyser	50

3	RESULTATER	52
3.1	Opplevd tilstedeværelse av belastningsfaktorer	52
3.2	Opplevd stress	56
3.3	Belastningsfaktorer som har sammenheng med opplevd stress	58
3.4	Forhold av betydning for variasjonene i opplevd stress	58
3.4.1	Job Content Questionnaire (JCQ) – beskrivelse av de ansattes opplevelse av arbeidssituasjonen	59
3.4.2	Sammenhengen mellom <i>opplevde jobbkrav</i> og andre faktorer	59
3.4.3	Sammenhengen mellom <i>egenkontroll</i> og andre faktorer	60
3.4.4	Sammenhengen mellom <i>sosial støtte</i> og andre faktorer	62
3.4.5	Mestring – beskrivelse og sammenheng med ulike faktorer	64
3.4.6	Betydning av erfaring og kjønn for variasjonene i opplevd stress	67
3.4.7	Tilfredshet med jobben nå	67
4	DISKUSJON AV FUNNENE	69
4.1	Oppsummering av de viktigste resultatene	69
4.2	Tilstedeværelse av belastninger ved Operasjonssentralen	69
4.3	Opplevd stress	71
4.3.1	Arbeidsmengde	72
4.3.2	Lønn	73
4.3.3	Karriereutvikling	74
4.4	Belastningsfaktorer som har sammenheng med opplevd stress	74
4.4.1	Organisatoriske forhold og ledelse	74
4.4.2	Dårlig eller mangelfullt utstyr	76
4.4.3	Begrensninger knyttet til lokaliseringen	77
4.4.4	Publikumskontakt	78
4.4.5	Skiftarbeid	79
4.5	Forholdet mellom belastninger ved Operasjonssentralen og opplevd stress	80
4.5.1	Mestring	82
4.5.2	Krav	84
4.5.3	Kontroll	85
4.5.4	Sammenhengen mellom mestring og opplevde krav og kontroll	90
4.5.5	Sosial støtte	92
4.5.6	Erfaring	93
4.5.7	Tilfredshet	94
4.6	Metodekritikk	95
4.7	Oppsummering og implikasjoner	98
5	Referanseliste	101
Appendiks A	Den finske arbeidsmiljøindeksen, Elo (1994)	107
Appendiks B	Spørsmål til bruk i pilotundersøkelsen, intervju.	111
Appendiks C	Datainnsamling observasjon	112
Appendiks D	Spørreskjemaet	119
Appendiks E	Prosentvis fordeling av hvor mange kandidater som har skåret 3 og 4 (“i stor grad” og ”i svært stor grad”) på tilstedeværelse av belastninger ..	129
Appendiks F	Deskriptiv statistikk for Cooper Job Stress Questionnaire	130
Appendiks G	Prosentvis fordeling av hvor mange som svarte 3, 4 og 5 på grad av opplevd stress knyttet til følgende forhold på arbeidsplassen	131

Appendiks H Regresjonsanalyse med effekten av demografiske variabler på samlet stress.
132

Tabelloversikt

Tabell 1 Utvalget.....	41
Tabell 2 Oversikt over spørreskjemaet og antall testledd	50
Tabell 3 Prinsipalkomponentsanalyse av belastninger.....	53
Tabell 4 Deskriptiv statistikk for belastninger	55
Tabell 5 Deskriptiv statistikk for Cooper Job Stress Questionnaire	57
Tabell 6 Regresjonsmodell med mellommenneskelige arbeidsforhold og opplevde jobbkrav i forhold til samlet stress (N=32).....	59
Tabell 7 Korrelasjonstabell for jobbkrav, egenkontroll og sosial støtte mot demografiske variabler.....	60
Tabell 8 Regresjonsmodell med mellommenneskelige arbeidsforhold, krav og kontroll i forhold til samlet stress (N=32).....	62
Tabell 9 Regresjonsmodell med mellommenneskelige arbeidsforhold, krav, kontroll og sosial støtte i forhold til samlet stress (N=32).....	63
Tabell 10 Regresjonsmodell med krav, to faktorer for egenkontroll og sosial støtte i forhold til samlet stress (N=32).....	64
Tabell 11 Deskriptiv statistikk for mestringsstrategiene og korrelasjon mellom disse og samlet stress	65
Tabell 12 Regresjonsmodell med mestringsstrategiene i forhold til samlet stress (N=32).....	65
Tabell 13 Regresjonsmodell med mellommenneskelige arbeidsforhold, krav, kontroll, og depressivt reaksjonsmønster i forhold til samlet stress (N=32)	66

Figuroversikt

Figur 1 Kombinasjonen høy/lav kontroll og krav	28
Figur 2 Arbeidsmodell	33
Figur 3 Kjønnfordeling på aldersgruppene.....	42

1 INNLEDNING OG BAKGRUNN

1.1 Introduksjon av tema

Politiforskning er et relativt nytt arbeidsfelt. Så sent som på 1960-tallet ble de første arbeidene på området til, og det er først og fremst i USA denne forskningen har funnet sted. En stor del av det som i dag kan sies om politiet og dets metoder, bygger på erfaringer fra USA. Forskning fra England, Nederland og Australia har også satt fokus på politiet og belastninger knyttet til politiarbeid (Brown & Campbell, 1994). Det kan eksistere kulturelle forskjeller mellom politiets arbeidsbetingelser i Norge og de land som benyttes som sammenligningsgrunnlag, hovedsakelig USA, England og Australia (Bjørklund, 1997). Derfor er det nødvendig å se på de norske forholdene også.

Forskningen har i de senere årene i økende grad vist interesse for forholdet mellom belastninger og stress i politiet (Anderson, Swenson & Clay, 1995; Bjørklund, 1997; Brown & Campbell, 1994; Nilsen, 1994; Violanti & Patton, 1999). Betydelig mengde forskning, også i Norge, søker å forklare fenomenet politistress, identifisere spesifikke belastninger knyttet til politiyrket og å foreslå ulike måter å forholde seg til problemet på.

I denne undersøkelsen ser jeg på forholdet mellom belastninger og stress ved Operasjonssentralen ved Oslo politidistrikt. Operasjonssentralen ble valgt ut fra en antakelse om at det er et utsatt avsnitt i en utsatt etat med hensyn til stress. Antakelsen som ligger til grunn, er at den umiddelbare oppmerksomheten og kravet til besluttsomhet som ligger på de ansatte ved Operasjonssentralen, kan være kritiske kilder til stress. De mange livsviktige telefonene og den knapphet på tid til rådighet for å håndtere folks problemer, kan videre forsterke presset på operatørene. Det er åpenbart at avgjørelsene de ansatte tar, kan få betydelige konsekvenser for kolleger og publikum og dette kan oppleves belastende. Uforutsigbarhet kan være en stor stresskilde for de ansatte. Operatørene kan i tillegg oppleve omsorg og vikarierende redsel for kolleger ute og publikum, og dette kan fungere som stressorer.

Det meste av litteraturen om politistress handler om operativt politiarbeid og hvilke stressorer som kan være gjeldende i den sammenheng¹. I dagligtalen definerer ofte politifolk operativt

¹ Se for eksempel Dyregrov, 1986

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

politiarbeid som det arbeidet som utføres av uniformert personell ute i gaten. Det kan da dreie seg om ordenstjenesten, beredskapstroppen og hundetjenesten. Det har imidlertid vist seg å være svært vanskelig å få en klar og entydig definisjon på hva som menes med operativt politiarbeid. Jeg har ikke funnet det forklart eksplisitt i litteraturen. Heller ikke polititjenestemenn eller politiembetsmenn jeg har snakket med, har klart å gi meg en klar definisjon. Tidsfaktoren og aksjonspreget er to elementer som knyttes til det operative arbeidet. Dette arbeidet innebærer første innsats i redningstilfeller og å opprette offentlig ro, orden og sikkerhet (Stabshåndbok for politiet, 1988: 1.16). I tillegg har det operative politiarbeidet til hensikt å opprettholde trygghet i samfunnet. Litteraturen om politistress handler ofte implisitt om politifolk som i sitt arbeid kan eksponeres for akutte trusler, skyteepisoder, trafikkulykker osv., det vil si hendelser som i hovedsak skjer ute i felten. Dette er imidlertid kun en del av det operative politiarbeidet, men det blir sjelden definert eksplisitt. Det kan derfor synes nødvendig i forskning på belastninger og stress i politiet å inkludere flere aspekter ved eksponering for stressorer. Det har vært lite oppmerksomhet på stress erfart av politifolk som har andre oppgaver enn arbeid med fare for egen sikkerhet. Følelsesmessig overbelastning og psykologisk skade som følge av stress er imidlertid like virkelig og skadelig for alle polititjenestemenn².

Operatørene ved Operasjonssentralen er en gruppe som daglig eksponeres for samfunnets skyggeside, uten å befinne seg i umiddelbar fysisk nærhet. Deres arbeid kan imidlertid også betraktes som operativt ettersom de iverksetter tiltak, samt leder og støtter under gjennomføringen av oppgaveløsningen. Stressorene disse politifolkene møter, er ikke nødvendigvis så livstruende som de belastninger politifolkene på gaten kan oppleve, og disse stressorene blir i liten grad fanget opp av litteraturen om politistress. Politiet er organisert forskjellig i ulike land, og i de fleste andre land, bl.a. USA, som mye av forskningen på politistress er fra, er det sivilt ansatte som arbeider som operatører. Dette kan være en forklaring på den manglende inkluderingen i politilitteraturen. Det er imidlertid gjort noe forskning på arbeid utført av sivile operatører i politiet (se f.eks. Antunes & Scott, 1981; Ksionzky & Mehrabian, 1986), men da ikke spesielt i forhold til belastninger og stress. Denne forskningen kan ikke sammenlignes direkte med norske forhold hvor operatørene er politifolk, fordi arbeidsoppgavene, organiseringen og ansvarsområdene er ulike.

² Polititjenestemenn refererer til både menn og kvinner.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Ettersom forskningen på denne type politiarbeid er svært begrenset, kan det være nødvendig å se på forskning foretatt på sammenlignbare yrkesgrupper. Det presset som kan oppleves av politifolkene som arbeider som operatører ved Operasjonssentralen, er ikke helt ulikt det som kan oppleves av flygeledere (Sewell & Crew, 1984). Under betydelig tidspress må operatørene styre aktiviteter på ulike områder. De mottar, bearbeider og formidler informasjon gjennom ulike kanaler, og de må hele tiden kommunisere med publikum og kolleger. Operatørene responderer på en kontinuerlig strøm av informasjon. Det kreves at de tar raske avgjørelser av varierende kompleksitet og de må sende kontroll- eller kommando-beskjeder via data, telefon eller samband (Ksionzky & Mehrabian, 1986). Slik som ”rushtrafikk”, det vil si et stort antall fly på et begrenset tidsrom, er en potensiell kilde til stress for flygelederne, vil radioen kunne være en slik kilde for operatørene. Høyt volum og konstant innkommende telefoner vil kunne stille store fysiske og psykiske krav til operatørene (Ksionzky & Mehrabian, 1986).

Forskning på flygeledere har dokumentert at de nevnte forholdene er potensielle stresskilder. En undersøkelse sammenlignet sykdomshistorien til 4325 flygeledere og 8435 piloter. Det ble funnet at høyt blodtrykk var fire ganger mer vanlig blant flygelederne, det ble også utviklet i yngre alder og var spesielt tydelig på travle områder. I tillegg led dobbelt så mange flygeledere av magesår (Sewell & Crew, 1984:8). Lignende undersøkelser har avdekket at flygeledere har oppsiktsvekkende like symptomer; søvnproblemer, manglende appetitt, angst, irritabilitet og seksuell dysfunksjon. Tidligere leder av American Academy of Stress Disorder, Richard Grayson, har hevdet at flygeledere har høyere forekomst av magesår enn noen annen yrkesgruppe, og at dette forverres av overtidsarbeid, høy trafikk tetthet og frykt for kollisjoner i luften (Sewell & Crew, 1984). Det har i tillegg blitt hevdet at rushtrafikk er den mest signifikante kilden til stress (Hurst & Rose, 1978). Videre har forskning vist at for stor arbeidsbyrde er den mest åpenbare kilde til stress for flygeledere. Varigheten på radiokommunikasjonen, antallet forventede fly, antallet fly som blir kontrollert og tidspress er stressorer som har blitt identifisert som betydelige (Crump, 1979). Forskning som dette understreker viktigheten av å også inkludere de ansatte på Operasjonssentralen i arbeidet med jobbstress i politiet.

Med jobbstress menes her en situasjon der visse karakteristikk i arbeidsmiljøet eller arbeidssituasjonen har sammenheng med dårlig psykisk eller fysisk helse hos individet. Det kan synes åpenbart at personer som objektivt sett utsettes for de samme arbeidsbetingelsene

eller det samme arbeidsmiljøet, i ulik grad vil oppleve stressreaksjoner eller få psykiske og fysiske plager i møte med belastninger. Det er derfor viktig å inkludere hvilken betydning individets subjektive vurderinger i situasjoner kan ha for stress. Jeg har valgt Dr. Robert Karasek's modell om krav, kontroll og sosial støtte for å belyse forholdet mellom belastninger og stress. I tillegg ønsker jeg å se på individenes mestringsstrategier, og hvordan bruk av mestringsstrategi kan forklare forholdet mellom belastninger og stress.

1.2 Operasjonssentralen

1.2.1 Organisering

Alle politidistrikt har en operasjonssentral, men Oslo har den største i landet i forhold til antall oppdrag. Sammen med sentralbordet og en administrativ faggruppe, ligger Operasjonssentralen under sambandsavsnittet. Avsnittet ledes av en politiavdelings sjef³, med en politiførstebetjent⁴ som stedfortreder. Ved Operasjonssentralen tjenestegjør pr. 01.07.02, åtte operasjonsledere (politiførstebetjenter) og 32 operatører⁵. De ansatte er organisert i fire divisjoner (vaktlag) og hver divisjon består av to halvdel. Det er to operasjonsledere på hver divisjon og de har personalansvar for hver sin halvdel. I tillegg har den operasjonslederen som er på vakt, operativt ansvar for hele divisjonen. Det arbeides i helkontinuerlig skifttjeneste, og det er én som fungerer som operasjonsleder på hver vakt. Denne utøver avdelings sjefens myndighet på døgnbasis og fungerer da som Oslo politidistrikts vaktsjef. I tillegg til operasjonsledere og operatører er det tre spesialmedarbeidere som også går i operatørturnus i helger.

1.2.2 Operasjonssentralens funksjon

Sambandsavsnittet er Oslo politidistrikts operative kommando- og kontrollenhet. Den skal ivareta ledelsen av politidistriktets operative enheter og holde oversikt over den løpende, prioriterte operative virksomheten i distriktet. Operasjonssentralen forvalter politidistriktets politiberedskap og arbeidsoppgavene er nedfelt i egen instruks.

³ Høsten 2002 endret graden navn fra politiavdelings sjef til politioverbetjent.

⁴ Leder i første linje, laveste ledernivå på arbeidsgiversiden.

⁵ Etter at undersøkelsen ble gjennomført, er det i tillegg til de faste operasjonslederne, åtte assisterende operasjonsledere og dermed færre som fungerer som kun operatører.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Operasjonssentralen er nødmeldingssentral, sambandssentral, sentral operativ kommando-enhet, ekspedisjon for politidistriktets stab og lokal redningsentral. I vaktjournalen loggføres ca 350 oppdrag pr døgn. Operatørene besvarer ca 300 anrop på nødtelefonen (112) og et ukjent antall andre telefoner. Anrop over samband kommer i tillegg. Med dagens sambandssystem føres ingen oversikt over antall anrop totalt (Walsø, 1998). Rundt 40 lokale og sentrale registre er tilgjengelig i arbeidet, men til daglig benyttes omtrent ti av disse. I tillegg til den akutte oppgaveløsningen, skal de ansatte ved Operasjonssentralen yte service overfor publikum, patruljene ute og politidistriktets øvrige ansatte. Operasjonsleder ved Operasjonssentralen har dessuten ansvar for å informere media.

1.2.3 De ansattes oppgaver og ansvarsområde

Operasjonssentralen er lederstasjon for politidistriktets sambandsnett. De ansatte har som oppgave å løse påkommende oppdrag av ulik prioritet. Operatørene må til enhver tid holde oversikt over pågående og ventende oppdrag. De må prioritere i henhold til tildelte ressurser og prioriteringsdirektiv. Operatørene utøver normalt operasjonsleders operative myndighet utad. De iverksetter tiltak, samt leder og støtter under gjennomføringen av oppgaveløsningen. I følge intern instruks for Operasjonssentralen skal de gi ordre og lede den operative tjenesten i kurante forhold, men orientere operasjonsleder og overlate til denne å ta standpunkt i vanskelige saker, for eksempel spørsmål om bevæpning. Det kan imidlertid synes som operatørene i praksis også tar avgjørelser i vanskelige saker, men operasjonsleder er ansvarlig for at tjenesten til enhver tid blir utført i samsvar med instruks og ordrer. Operasjonsleder skal overvåke oppdragsavviklingen og kvalitetssikre arbeidet i henhold til instruks og direktiver.

Operatørene kommuniserer med patruljene via politiets samband og telefon. Det er primært operatørene som gir ordre om å utføre oppdrag, men i noen tilfeller kommer denne beskjeden fra en lokal politistasjon. Den enkelte politimann/-kvinne ute er selv ansvarlig for hvordan et oppdrag skal løses, men det gis ordre om å utføre oppdraget av operatør eller operasjonsleder. Patruljene kommer også ofte selv over forhold som de varsler Operasjonssentralen om. Ved uenighet om oppgaveløsningen, er det operasjonsleder som tar avgjørelsen. Operasjonssentralens instruks presiserer plikten til å lede og retten til å gi ordre.

1.2.4 Lokaler

Operasjonssentralen ligger fysisk i Politihuset på Grønland i Oslo. Det er kun autorisert personell som har adgang til disse lokalene. Det betyr i praksis at politifolk og sivilt tilsatte fra andre seksjoner ikke har adgang. Dette fordi det her er tilgang på sensitivt materiale og fordi arbeidssituasjonen til de ansatte krever ro og minimal forstyrrelse. Selve operasjonsrommet er på ca 90 kvm. Her finnes ti pulter som hver har tre pc-skjermer og to tastatur. Fremre rekke består av fire pulter og her sitter operatører som betjener arbeidskanalen. De to bakerste rekkene er tre trappetrinn høyere enn fremre rekke, og her har operasjonsleder sin plass. Helt bakerst betjenes vesentlig den såkalte ”opplysningskanalen”, og via denne gis opplysninger til patruljene fra lokale og sentrale system. I tillegg gis det her tilbakemelding fra patruljene på deler av oppdrag.

Helt foran i rommet er det seks store tv-skjermer, som kan overføre bilder fra politiets kamera rundt omkring i byen i tillegg til ordinært tv-program. Den høyre langveggen av operasjonsrommet består av et glassvindu mot tilstøtende rom. Kortveggen bak i rommet består også av glass, og dette leder mot et lite rom som er egnet for besøkende som skal observere arbeidet. Det er ikke direkte dagslys i selve operasjonsrommet, men det er vindu i tilstøtende rom. Spiserom og garderober med toalett er i etasjen under selve operasjonsrommet. For å komme dit, må en gjennom tilstøtende rom og ut i en liten gang, så ned en vindeltrapp. Spiserommet benyttes kun av ansatte ved seksjonen, og det er kantine for alle ansatte på politihuset i 7. etasje.

1.3 Stress

Stress blir behandlet forskjellig i de ulike vitenskapelig disiplinene. Generelt kan det sies at medisin er opptatt av kroppen, spesielt hjernen og de hormonelle neurotransmitterne, sosiologi og antropologi er opptatt av samfunnet og det sosiokulturelle system, mens psykologi er opptatt av menneskets sinn og den individuelle atferd (Lazarus, 1999). Det er også innenfor de ulike psykologiske retningene ulike oppfatninger om individets rolle i stressprosessen.

Med stressor menes i denne oppgaven stressproduserende hendelser, betingelser eller stimuli i arbeidsmiljøet og på arbeidsplassen. Stressrespons brukes om det engelske ordet ”strain”, og det vises da til den responsen som utløses i individet i møte med en stressor. Dette kan dreie seg om både fysiske og psykiske responser. Stress blir en mer generell term som beskriver

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

situasjonen der stressorer og stressrespons er tilstede. Stress defineres her som *prosessen* der en stressor eller belastning utløser en stressreaksjon i individet.

Det har vært hevdet at når en skal analysere jobbstress, kan det være mer hensiktsmessig å klassifisere alle input som "belastninger" (etter det engelske ordet loads, min oversettelse) heller enn stressorer, fordi de representerer belastninger for individets system. En kan da skille mellom fysiske belastninger på individet som f.eks. fysisk arbeid, muskelbelastninger, varme osv., og psykologiske belastninger. Psykologiske belastninger kan igjen deles inn i mentale arbeidsbelastninger som kan være karakteristikk ved oppgaven, vanskelighetsgrad osv., og emosjonelle belastninger som trusler, redsel for å mislykkes osv. (Levine & Ursin, 1991). Emosjonelle belastninger er de mest rapporterte stress-stimuli, og de har blitt tilskrevet årsaken til de fleste stressresponsen (Levine & Ursin, 1991). Disse distinksjonene ligger inne i bruken av begrepet stressor i denne avhandlingen.

Den komplekse forsvarsprosessen som kroppen aktiviserer i møte med oppfattet stressor, kan iverksettes på bakgrunn av en *psykologisk* skade eller trussel, så vel som en *fysiologisk* skadelig årsak. Prinsippet om at fysiologisk stress kan ha psykologisk opphav, kan være med på å tilsløre forskjellene mellom fysiologiske og psykologiske stressorer. Fysiologisk og psykologisk stress kan sies å operere på forskjellige analysenivåer. Når årsaken til det fysiologiske forsvaret i kroppen er psykologisk, vil prosessen som leder til det generelle tilpasningssyndrom være indirekte, fordi mentale heller enn kroppslige prosesser innvier eller opprettholder den. Analysen må da følge prinsipper om kognitiv mediasjon (Lazarus, 1999). Lazarus (1999) beskriver hvordan individets persepsjon av hendelser eller situasjoner påvirker helsen. Han snakker om kognitiv appraisal (vurdering) som den intrapsykiske prosessen som overfører objektive hendelser til perseptuelle erfaringer. Det viktige i denne sammenheng er at subjektive faktorer kan spille en mye viktigere rolle i erfaringen av stress enn objektive faktorer. I følge denne tilnærmingen kan et hvert objekt bli oppfattet på en positiv måte av en person og som stressende av en annen (Murphy, 1996). Dette illustrerer igjen at politifolk som utsettes for det samme arbeidsmiljøet vil kunne vurdere dette forskjellig. Det er altså den enkeltes subjektive opplevelse av arbeidsforholdene som har betydning for en eventuell stressrespons.

Stress kan påvirke de fysiologiske mekanismene gjennom forandringer i kroppens fysiologiske system, men også indirekte gjennom forandringer i individuell atferd (Stroebe & Stroebe, 1995). Enkelte har hevdet at den største betydning for somatisk sykdom som følge av

psykologiske faktorer, er innvirkningen fra individets livsstil (Ursin, 1996). I tillegg er folk som er under stress, tilbøyelige til å ha en mer helseskadelig atferd. I en undersøkelse ble det funnet små, men statistisk signifikante sammenhenger mellom opplevd stress og mindre søvn, slurving med frokostpising, økt alkoholkonsum, oftere misbruk av illegale rusmidler osv. (Stroebe & Stroebe, 1995:194).

1.3.1 Jobbstress

Stress på arbeidsplassen er svært kostbart for samfunnet. Det er estimert at bruttonasjonalproduktet (BNP) i Storbritannia hvert år tappes med nesten 10% på grunn av jobbrelatert stress i form av sykefravær, turnover, tapt produktivitet, økte rekrutterings- og selekteringskostnader, samt medisinske kostnader (Arnold, Cooper & Robertson, 1998). Kostnadene som følge av stress i amerikanske organisasjoner, målt ved fravær, redusert produktivitet, rettskrav, sykeforsikringer og direkte medisinske utgifter, anslås å være ca 150 milliarder dollar i året (Cooper, 1998). En rapport utarbeidet av Nordisk Ministerråd, beregnet de økonomiske kostnadene som følge av arbeidsrelatert sykdom og ulykker i Norge til 10% av BNP. Dette er svært høyt sammenlignet med eksempelvis Danmark, der slike kostnader ble estimert til 2,5% av BNP, og resten av EU-landene, hvor kostnadene ble estimert til 5-10% av BNP (Cooper, 1998).

I tillegg viser en rekke undersøkelser at antall mennesker som opplever stress på arbeidsplassen øker (Murphy, 1996). British Heart Foundation fant at over 21% av fraværet til mannlige ansatte, og 45% av for tidlig død, skyldes hjerte- og sirkulasjonssvikt. I disse tilfellene spiller stress en betydelig rolle (Cooper, 1998). Av et tilfeldig utvalg på 3077 engelske voksne, rapporterte 14% av mennene og 19% av kvinnene at de hadde erfart ubehagelige emosjonelle spenninger (strain) minst halve dagen før de ble intervjuet. Av disse attribuerte 44% av de heltidsansatte mennene og 28% av kvinnene årsakene til jobben (Fletcher, 1994). For å fremme fysisk og psykisk helse, livskvalitet, trivsel og muligheter for den enkelte til å mestre de utfordringer og belastninger en blir utsatt for og utsetter seg for i dagliglivet, er det derfor nødvendig å redusere jobbstress.

1.3.2 Positivt stress

Det er imidlertid viktig å understreke at stress ikke er ubetinget negativt. Stressreaksjoner kan redde oss ut av mange kriser og utfordringer i arbeidsliv, familieliv osv. Det kan bidra til at vi yter bedre i en presset situasjon. Stressreaksjoner er kroppens forsvarssystem når det virkelig

gjelder. Moderat grad av stress kan i tillegg øke prestasjonsevnen (Sabini, 1992). I følge Yerkes-Dodsons lov, kan moderat grad av stress også gi bedre helse enn for lavt eller for høyt stressnivå (Arnold et al., 1998). Ursin har funnet at økt mengde adrenalin hos fallskjermhoppere var relatert til bedre prestasjoner i hopp situasjonen (Bjørklund, 1997).

Vekslende grad av stress kan i tillegg føre til at stresstoleransen øker. Unge rotter som fjernes fra buret og behandles daglig (mild form for stress) viser færre stresssymptomer som voksen, og de får raskere normalnivå av stresshormoner (Hilgard & Atkinson, 2000). Fysiologiske stressreaksjoner kan altså bedre beredskapen mot uheldige senfølger. Det kan synes som om de negative fysiologiske effektene av stress inntreffer når individet ikke er i stand til å gjøre noe for å mestre stressnivået (Hilgard & Atkinson, 2000). Hans Selye skilte mellom to typer stress: *Distress* som er den destruktive typen, og *eustress* som er den konstruktive typen (Lazarus, 1999). Det er imidlertid negativt stress, eller distress, som er fokuset videre i avhandlingen.

1.3.3 Jobbstress i politiet

Flere amerikanske undersøkelser tyder på at politifolk er overrepresentert når det gjelder hjerte- og karsykdommer, og at de ofte dør tidlig på grunn av hjertesykdom og selvmord. Også med hensyn til psykosomatiske plager som hodepine, nervøs mage, fordøyelsesbesvær med mer, er politifolk funnet å ha flere slike problemer enn gjennomsnittet (Dyregrov, 1986). For de som har fått redusert helse eller livskvalitet som følge av stress, er kostnadene store. Dette kan gi seg utslag i fysiske lidelser, men også sosiale problemer som alkoholisme og annen rusmisbruk, ulykkelige ekteskap, skilsmisse, depresjoner osv. (Arnold et al., 1998). En rekke studier har funnet at jobbstress er en viktig årsaksfaktor til emosjonelle, atferdsmessige og mentale lidelser, samt andre helseproblemer (Cummings & Cooper, 1998; Murphy, 1996). Det er umulig å sette en pris på smerter, ulykke og sykdom, en ødelagt dag eller tapte år på grunn av for tidlig død. At det er menneskelig og økonomisk svært kostbart, er imidlertid velkjent. Det er derfor i økende grad lagt vekt på å redusere jobbstress.

Det er en mulighet for at noen aspekter ved ”politistress” kan være sosialt konstruert av visse politiske hensikter (Brown & Campbell, 1994) heller enn å reflektere en virkelig bekymring for helse og velvære. Det er derfor nødvendig å identifisere faktorer som kan farge synet til de som maksimerer eller minimerer at stress er et problem i politiet. Slike faktorer kan dreie seg om ulike ting. Ansatte i politiet kan bruke stress som en psykologisk tolkning av ”en vond rygg” for å påstå at yrkesrelaterte forhold gir dårlig helse. Kapitalinteresse kan også ligge til

grunn for å fremheve stress som et problem i politiet. Eksempelvis kan byråkratiske initiativ bli styrt av større politiske overveielser, politiorganisasjoner kan ha ønske om å blåse opp stressrelaterte saker for å øke sin forhandlingsstyrke, eller ledere kan se etter veier for å virke nyskapende eller for å vise omtanke for mannskapet sitt. Videre kan det hende eksterne stresskonsulenter eller interne rådgivere ønsker å øke ressursene. Ledere i politiet vil kunne føle seg presset til å holde seg oppdatert på det ”moderne” temaet stress og til å bli oppfattet som å ta dette på alvor (Brown & Campbell, 1994). I tillegg kan politifolk selv fremheve yrket som mer stressende en realiteten deres er, for å fremheve seg selv som tøffe og sterke, eller for å bruke det som et ledd i lønnskampen. I forskningsarbeidet med å identifisere årsaker, effekter og behandling av stressrelaterte forhold i politiet, er det derfor viktig å være klar over slike forhold som kan farge oppfattelsen til de involverte.

1.3.4 Belastninger i politiet

Med begrepet belastninger menes for det første at det oppstår et ugunstig forhold mellom stimuleringer eller utfordringer i miljøet og den enkeltes evne til å forholde seg til disse stimuleringene (Bjørklund, 1997). En sentral oppgave i arbeidet med å forstå stressprosessen er å avdekke type og intensitet av belastninger i arbeidsmiljøet (Peterson, Prout & Schwarz, 1991).

For det andre benyttes i denne studien begrepet belastninger også i forbindelse med potensielle belastninger i arbeidsmiljøet, det vil si forhold som tradisjonelt betraktes som belastende eller som antas å kunne være belastende. Disse forholdene omtales som belastninger selv om de ikke av utvalget nødvendigvis oppleves som belastninger. Ved mål på tilstedeværelse av belastninger, er det altså frekvensen som vurderes og ikke i hvilken grad de ansatte faktisk opplever forholdene som belastende. Dette vil imidlertid tydeliggjøres der det er aktuelt. Stressorer eller stresskilder brukes om belastninger som har sammenheng med en stressrespons.

Politifolks bevissthet om den risiko de møter, hvor godt trent de er og deres rolle i å beskytte samfunnet, gjør det mulig at møtet med en stressor kan få både positivt og negativt utkomme. Politifolks oppfatning av farer og den risiko dette medfører, vil imidlertid kunne endres over tid. Deres oppfatning vil kunne påvirkes av erfaring, nytt utstyr, trening osv. Objektive analyser av farer og risiko for stressutkomme vil måtte inkludere en sosial evaluering som identifiserer den meningen som politifolkene attribuerer til den antatte fare. Antakelser om risiko vil også påvirkes av organisasjonskulturen. Organisasjonskulturen består av en rekke

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

befestede oppfatninger og verdier (Newman, 1995). En ”macho” kultur, som oppmuntrer til risikofylt atferd, kan påvirke individet til å utsette seg for farer (Paton & Smith, 1999). I tillegg kan kulturen ha betydning for hva som oppfattes som risiko og påfølgende psykologisk velvære. Dette betyr at risiko, risikovurderinger og generelle antakelser om sikkerhet, er produkter av sosiale og psykologiske forhold, og de er ikke absolutte. Det sosiale systemet og de ideologiske forutsetningene som er rotfestet i politiorganisasjonen, har stor betydning for vurderingen av risiko og for hvordan den enkelte responderer på farer. For å kartlegge farer eller potensielle stressorer, er det derfor nødvendig å bruke instrumenter som også inkluderer individuelle og organisasjonelle faktorer.

Menneskers meninger og virkelighetsforståelse forhandles gjennom sosial interaksjon, og denne vil igjen være med på å forme organisasjonskulturen. I følge Hoskin & Morley (1991) kan ikke en organisasjon sees på uavhengig av personene som jobber der. Organisasjonen og personene er avhengige av hverandre, og en kan således heller ikke betrakte individet uavhengig av dets kontekst. Sosial organisering bør derfor forstås som relasjonsprosesser. Personene vil gjennom sine sosiale relasjoner, utvikle mer eller mindre delte oppfatninger om sin virkelighet (Hoskin & Morley, 1991). Dette inkluderer også normene på arbeidsplassen.

Organisasjonelle normer kan defineres som atferdsmønster, sosiale relasjoner og regler for hva som er passende. Disse blir ofte tatt for gitt og betraktes som legitime blant medlemmene i organisasjonen (Katz & Kahn, 1978). Det handler da om delte forventninger om hvordan ting gjøres på arbeidsplassen, hvordan de ansatte opptrer i forhold til hverandre, hvordan underordnede behandles, hvor hardt en bør arbeide, hvordan en behandler informasjon osv. Normene pålegger og sanksjonerer atferd. Argyris & Schön (1996) har demonstrert hvordan normer på arbeidsplassen har betydning for personlig velvære. Det kan være svært stressende for nyansatte som uvitende bryter de implisitte reglene på arbeidsplassen. Dette i seg selv kan fungere som en stressor eller belastning.

I følge Blau (1994) vil organisasjonsstrukturen i justissektoren predisponere sjefer og ledere til å være ufølsomme overfor stress som oppleves av tjenestemennene på laveste nivå. Fordi de ledende politifolkene som regel har kommet opp gjennom ansiennitet, vil det være en tendens til å anta at nesten uansett hva disse politifolkene gjør, vil andre ansatte i etaten være villige til å tolerere dette (Blau, 1994). Ulike ledelsesstrategier kan utløse stress hos politifolk. Dette kan handle om autokratiske (eneherskende) og kvasimilitære ledelsesmodeller, hierarkiske strukturer, mangel på mulighet til å påvirke politikken og avgjørelser, mangel på

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

administrativ støtte, urettferdig disiplin og forfremmelsespraksis (Ayres, 1990; Violanti & Patton, 1999). Organisasjonelle stressorer kan videre referere til hendelser med utspring i politiadministrasjon som rammer andre medlemmer av organisasjonen (Violanti & Patton, 1999).

Som tidligere nevnt, har stressorer knyttet til farlige situasjoner ofte blitt betraktet som å være hovedkilden til stress i politiet. Det har imidlertid vist seg at organisasjonelle stressorer som mangel på sosial og administrativ støtte, begrenset avgjørelsesmyndighet og karrieremuligheter, oftere blir rapportert av politifolk som deres primære stresskilde (Alexander, 1999). I tillegg vil stress og utbrenthet kunne øke sårbarheten for traumatisk stressreaksjoner hos politifolk. Slike organisatoriske belastninger vil ha betydning for alle som arbeider i organisasjonen, og ikke bare politifolk som jobber ute.

Forskning har vist at også fysiske forhold på arbeidsplassen som bråk, dårlig belysning, lukt osv. har betydning for den mentale helse (Arnold et al., 1998). Videre er det vist at arbeidsmønster som skiftarbeid, reising og lange arbeidsdager er viktige kilder til stress. Opplevelse av kvalitativt og kvantitativt overarbeid, og kanskje overraskende også det å ha for lite å gjøre, har sammenheng med dårlig helse. Andre forhold på arbeidsplassen som rolletvetydighet, rollekonflikter og grad av ansvar for andre, har også vist seg å være viktige kilder til stress. Det samme gjelder mangel på ros og belønning, samt det å ikke få arbeide selvstendig.

Økende antall undersøkelser dokumenterer altså at belastningene i politiet er omfattende (Brown & Campbell, 1994). Belastningene kan inndeles på flere måter, og det eksisterer ingen etablert inndeling av de belastninger som faktisk forekommer. Til tross for metodologiske svakheter i kartlegging av belastninger blant politifolk, beskriver Bjørklund belastningsskapende forhold som trusselpregede, sterkt emosjonelle og organisatoriske. Han hevder at belastninger kan knyttes til forhold som tjenestens art, den mistenktes oppførsel, publikums opptreden, massemedias omtale, kollegers støttende eller avvisende atferd, organisasjonens omsorg for den enkelte politimann, egen kompetanse, motivasjon og holdninger (Bjørklund, 1997:192). Brown og Campbell (1994) deler belastningene inn mellom rutinemessige belastninger og kritiske hendelser. Sjoner (1995) fant i sin hovedoppgave om belastninger blant politifolk ved Oslo politikammer, som Bjørklund (1997), grunnlag for å dele belastningene inn i emosjonelle belastninger, direkte trusler og farer, samt organisatoriske belastninger. Emosjonelle belastninger handler om hendelser som

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

kan vekke sterke følelser uten at hendelsen utgjør en direkte trussel eller fare for politimannen, eksempelvis å være førstemann på skadestedet. Belastninger som har form av direkte trusler eller farer, innebærer situasjoner hvor det er objektiv risiko for politifolkenes fysiske helse (Sjoner, 1995). Organisatoriske belastninger handler om forhold som er mer vanlige i store deler av arbeidslivet (Bjørklund, 1997).

Dyregrov (1986) skiller mellom to typer stressbelastninger i politiet. Den ene innebærer de *daglige rutinemessige belastningene* som politifolk utsettes for. Eksempler på dette er mangelfullt utstyr, skiftarbeid, kjedsomme perioder, mangel på administrativ støtte og forståelse hos ledere, mangelfull offentlig anerkjennelse og ros for arbeidet, kritikk fra publikum og andre, tvetydige roller, ansvar for andres sikkerhet med mer. Det kan antas at politifolkene ved Operasjonssentralen også utsettes for disse belastningsfaktorene. I tillegg nevner Dyregrov, Mathiesen og Hellesøy (1986) belastningsfaktorer som arbeid med rapport-skriving, det å møte i retten og frykt for egen sikkerhet. Disse forholdene anser jeg ikke å være relevant for de ansatte ved Operasjonssentralen. Operatørene loggfører til enhver tid det som skjer, men det er mannskapet ute som i hovedsak skriver rapport på hendelsene. Det er videre rapportskriveren som eventuelt møter i retten. Operatørene vil heller ikke eksponeres for umiddelbare truende og farlige hendelser, så direkte frykt for egen sikkerhet er ikke er tilstede. Den daglige eksponeringen for samfunnets skyggesider med nød, elendighet, fattigdom, ulykker og død antar jeg kan oppleves belastende også for operatørene, selv om eksponeringen er ulik den mannskapet ute opplever gjennom umiddelbar fysisk nærhet. Operatørene har alle selv vært ute i operativt politiarbeid tidligere, noe som er et krav for å få jobb som operatør. De har således gode muligheter til å sette seg inn i hva som skjer ute. De blir vitne til hendelsene via samband og telefon. Det å være ute av stand til å kunne bidra fysisk eller å være der for kolleger i krise, vil kunne oppleves belastende i seg selv. I forbindelse med Alexander Kielland ulykken i 1980, kom det i ettertid frem at de som arbeidet på plattformer i nærheten og som var vitne til det hele, men ute av stand til å gjøre noe, også utviklet posttraumatisk stressyndrom. Det kan i tillegg antas å være en belastning å være vitne til, selv over telefon og samband, at det er kolleger og kanskje venner som er involvert i en ulykke eller truende situasjon.

Den andre type stressbelastning som i følge Dyregrov et al. (1986) særpreger politiarbeid, er den *akutte belastning* som politifolk utsettes for, dersom det f.eks. trekkes våpen mot dem eller de rykker ut til situasjoner som innebærer stor skade eller trussel mot mennesker og/eller

verdier. Forskning har vist at de fleste politifolk som har vært involvert i skyteepisoder, opplever ettervirkninger i form av søvnforstyrrelser, gjenopplevelse av situasjonen, sinne m.m. (Dyregrov et al., 1986). Denne type belastninger vil imidlertid operatørene være forskånet fra, selv om de gjennom samband og telefon får med seg hva som skjer. De vil imidlertid ikke utsettes for noen direkte trussel mot seg selv og sitt liv. Stressorene eller belastningene i operatørens arbeidsmiljø, vil allikevel kunne være skadelig for individet.

1.3.4.1 Skiftarbeid

Skiftarbeid er en av de mest rapporterte belastningene i politiet (Bjørklund, 1997) og det kan tyde på at politifolkene selv opplever skiftarbeid som belastende. En undersøkelse utført av Violanti og Aron (1994) tok sikte på å rangere stressorer i politiet ved hjelp av Spielberger's Police Stress Survey. Utvalget bestod av 103 tilfeldig utvalgte fulltidsansatte tjenestemenn på ulike nivå, med ulik erfaring, kjønn, alder og etnisk bakgrunn. Det kom frem at den høyest rangerte organisatoriske stressoren var skiftarbeid (Violanti & Aron, 1994).

Roterende skift er vanlig i politiet i de fleste land. Noe forskning har vist at skiftarbeid er en stor kilde til stress for politifolk, både i forhold til arbeidet og privatlivet (Anderson et al., 1995; Kroes & Hurrell, 1975; Monk, 1988). Skiftarbeid skal sikre at det er et passende antall tjenestemenn på jobb til enhver tid. Problemer knyttet til skiftarbeid, som tretthet på jobb, ulykker og søvnproblemer har blitt dokumentert (Anderson et al., 1995; Violanti & Patton, 1999). Horstmann fant en positiv korrelasjon mellom skiftarbeid og rapporterte tilfeller av brutalitet blant politifolk (Anderson et al., 1995).

Regulært skiftarbeid kan ta mange former i politiet. Av de mer belastende tjenestelistene er vaktsett fra kl 1500 til kl 2300 som etterfølges av 0700 til 1500-vaktsett (Bjørklund, 1997). I de åtte timene mellom disse vaktsettene, skal den ansatte komme seg hjem, finne ro i tillegg til å få nok søvn til neste vaktsett. Det kan synes som om en slik turnusordning kan representere en betydelig belastning for politifolkene, og dermed over tid føre til stor personlig slitasje. En fordel med en slik turnusordning kan imidlertid være at den enkelte får lengre perioder med sammenhengende fri, så dette kan ofte føles som kompensasjon for den eventuelle belastning det oppleves å være. Det har blitt hevdet at bruk av standard, ikke roterende skift eller det å øke tiden mellom hver rotering, kan redusere noen av de fysiologiske og psykologiske konsekvensene av skiftarbeid (Sewell & Crew, 1984). I tillegg kan fremover rotering, for eksempel fra dag til kveld til natt, synes å være mindre stressende for politifolk enn bakover rotering (natt til kveld til dag) (Anderson et al., 1995).

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Stress som følge av skiftarbeid kan sees i form av helseproblemer som vektøkning, mageproblemer og muskelspenninger, nedsatt immunforsvar, hjerte- og karlidelser, psykosomatiske lidelser, forlenget sykdomsperiode, og andre psykologiske problemer (Violanti & Patton, 1999). Skiftarbeid kan videre få noen arbeidere til å bruke mer nikotin, koffein og andre stoffer for å regulere våkenhet og søvn (Penn & Bootzin, 1990). Forskning har vist at mat- og drikkevaner til nattarbeidere varierer signifikant i forhold til de som jobber dagtid. Nattarbeidere spiste færre måltid, hadde dårligere appetitt og var generelt mindre fornøyde med matvanene enn dagarbeidere (Hurrell, 1986).

Skiftarbeid kan også forstyrre den enkeltes sosiale liv og det kan synes som de som arbeider skift har færre venner og ofte har mindre mulighet til å delta i sosiale aktiviteter. I tillegg kan det være vanskelig å få tid til partner og barn, og dette kan bli spesielt tydelig på helligdager og ferier. På møtet med operasjonslederne før gjennomføringen av denne undersøkelsen, ble det hevdet at skiftarbeid var kilde til mye stress, og at dette spesielt fordi familielivet ble skadelidende.

I følge Hurrell (1986) påvirker ikke skiftarbeid bare helse og privatliv, men også jobbprestasjonene. Et akkumulert søvnbehov forsvinner ikke uten at en tillater seg å sove den nødvendige tid for å ta igjen det forsømte. En undersøkelse fra Falklandskrigen viste at søvn forut for oppgaver var vel så viktig som en blund mens oppgaven pågikk. Etter 40 timers våkenhet var utførelsen av oppgaven redusert til 25% av normalt (Hesla, 1998). I tillegg har forskning på arbeidsrelatert stress vist at skiftarbeid kan ha betydning for livsstil, huslige gjøremål, fysiologisk og psykologisk helse (Hurrell, 1986). Et positivt aspekt ved skiftarbeid er økt lønn, og det kan være en motivasjonsfaktor for enkelte.

Andre har imidlertid vist at skiftarbeidere er i stand til å tilpasse seg uregelmessig arbeidstid og at de synes å dra nytte av muligheten for å utføre sosiale aktiviteter til uregelmessige tider (Bjørklund, 1994). Resultatene fra et stort antall studier er altså ikke entydige.

1.3.5 Individuelle forskjeller i stressprosessen

Mange individuelle forskjeller er mulige mediatorer eller moderatorer i forhold til stressprosessen. Den konseptuelle distinksjonen mellom *mediatorer* (mellomliggende variabel) i stressvurderingen og som *moderatorer* i forholdet mellom stress og utkomme har viktige implikasjoner for forskningen (Cox & Ferguson, 1991). Skillet mellom dem kommer ikke alltid klart frem, og de blir ofte brukt om hverandre. En mediatorvariabel kan sies å være

en variabel som er ansvarlig for overføringen av en effekt, men som ikke endrer noe ved effekten. Det gjør derimot en moderatorvariabel, som ved sin tilstedeværelse eller ved sitt nivå, endrer retningen eller styrken i forholdet mellom to variabler. Mediatorvariabler kan for eksempel forklare noe om *hvordan* ytre fysiske hendelser får en psykologisk mening, mens moderatorvariablene kan spesifisere *når* visse stressresponser vil inntreffe (Cox & Ferguson, 1991).

Vurderingsevne og personlighet er medierende faktorer for stressresponser (Bjørklund, 1997). Hvordan dette skjer forklares imidlertid forskjellig i de ulike psykologiske disiplinene. Psykoanalytisk teori hevder at vi alle har ubevisste konflikter. Hos noen er konfliktene så omfattende at disse individene oppfatter flere hendelser som belastende eller stressende. Atferdsteoretikerne hevder stressresponser assosieres til situasjoner. Det skjer en betinging, en lært sammenheng mellom stimuli og respons. Kognitiv teori vektlegger individets tankeprosesser, eksempelvis lært hjelpeløshet og attribusjon, og det har vist seg at en rekke av de individuelle forskjellene som er mulige mediatorer og moderatorer i stressprosessen har relasjon til individets opplevelse av kontroll (Tedeschi & Calhoun, 1995).

1.4 Ulike tilnæringer til studiet av jobbstress

Det har hovedsakelig eksistert tre ulike tilnæringer til studiet av jobbstress; den stimulibaserte, den responsbaserte og en mer psykologisk tilnærming hvor interaksjonsteorier og appraisalteorier hører innunder (Cox & Ferguson, 1991). Den stimulibaserte tilnærmingen behandler jobbstress som stimulikarakteristikker ved personens arbeidsmiljø. Dette handler ofte om grad av krav rettet mot personen eller skadelige elementer i arbeidsmiljøet. Et stort antall telefoner og krav om alvorlige avgjørelser vil være faktorer ved Operasjonssentralen som da kan utløse en stressreaksjon. Belastningene produserer en stressreaksjon i individet. Som kontrast til dette synet, ser den responsbaserte tilnærmingen på stress som en generell og uspesifikk respons på aversive eller skadelige stimuli. Denne tilnærmingen baseres i stor grad på arbeidet til Hans Selye, og stressresponsen vil være et forsvar mot psykisk trussel i arbeidsmiljøet eller fysiske forhold på arbeidsplassen. Stressorene fører her blant annet til en stressrespons (Cox & Ferguson, 1991). Begge disse teoriene har vært kritisert for ikke å inkludere de individuelle forskjellene som kan synes åpenbare i forhold til stress, og da spesielt de perseptuelle kognitive prosessene som kan tilskrives disse forskjellene. De mer psykologiske modellene har forsøkt å overkomme svakhetene ved stimuli- og responsbaserte modeller. Det har i denne forbindelse blitt hevdet at psykologien trenger et nytt konseptuelt

språk. I stedet for den tradisjonelle stimuli- og responstankegangen, som innebærer at de to termene er separate, er det nødvendig med et språk som viser relasjonene (Lazarus, 1999). Flere modeller har blitt foreslått, og de fleste kan kategoriseres som ”interaksjonelle” eller ”transaksjonelle” i sin natur (Cox & Ferguson, 1991). De transaksjonelle modellene som har en tendens til å fokusere på appraisal, er mest prosessorientert av de to gruppene. Mye av dette arbeidet har Lazarus stått for.

1.4.1 Vurdering og mestring

Appraisalmodeller omhandler stress som en psykologisk tilstand, den indre representasjonen av en spesiell og problematisk transaksjon mellom personen og miljøet. Det kan handle om at individet vurderer at de krav som stilles til det på arbeidsplassen, er større enn de ressurser individet opplever å ha. Denne tilstanden er en del av en større dynamisk stressprosess som involverer en pågående sekvens av person-miljø transaksjoner. Appraisal blir da den evaluerende prosessen som farger disse prosessene med mening. Et sentralt tema i den nyere litteraturen om stress, er vektlegging av evalueringen av stimuliene heller enn stimuliene i seg selv (Levine & Ursin, 1991). I følge Lazarus og hans kolleger vil appraisal og mestring virke som mediatorer for utkommet av en stressende transaksjon, og både appraisal og mestring vil være relatert til individuelle forskjeller (Cox & Ferguson, 1991). Det eksisterer imidlertid få valide målinger om appraisal (Lentino, 2001), og dermed kan det synes vanskelig å støtte opp under teorien empirisk.

I stedet for å se på menneskets sinn og atferd utelukkende som en respons på ytre stimuli, kan det altså sies å være mer fruktbart å betrakte dem i relasjonelle termer. Med det menes et samspill mellom to sett variabler, de i miljøet eller omgivelsene og de i personen. Dette er ingen ny tanke, og i dag er det relativt stor enighet om at ikke bare påvirker omgivelsene personen, men også personen påvirker omgivelsene (Lazarus, 1999). I jobbsammenheng innebærer det at en ikke bare er et produkt av miljøet og forholdene på arbeidsplassen, men at den arbeidende også er en aktiv deltaker i interaksjonen. En svært aktuell tanke i moderne psykologi er å vektlegge interaksjonen mellom årsaksvariabler, slik det gjøres i statistikker. Det innebærer at en ikke tenker i termer om en hovedeffekt, men heller at det er en interaksjon mellom for eksempel to variabler som virker inn på en tredje. Det er stor enighet om at interaksjon er viktig, men det kan imidlertid hevdes at den meningen eller betydningen et individ konstruerer fra sitt forhold til omgivelsene på arbeidsplassen, opererer på et høyere

abstraksjonsnivå enn de konkrete variablene i seg selv. Derfor kan det, i tillegg til interaksjon, være interessant å snakke om *relasjonell mening* (Lazarus, 1999).

I følge Lazarus (1999) vil en trussel kunne erfares når en person opplever forhold i omgivelsene som truer personens mulighet til å oppnå et viktig mål. Dersom for eksempel en telefonstorm hindrer en persons mulighet til å arbeide for å rekke en tidsfrist, vil personen konstruere en oppfatning på grunnlag av sammenvirkningen av personlige og miljømessige variabler. Betingelser i omgivelsene hindrer individets mål og ønsker, og det innebærer en trussel om forestående eller fremtidig mulig psykologisk ødeleggelse eller ubehag. Den relasjonelle mening om en trussel ligger ikke latent i de ulike variablene. Det kreves imidlertid en sammenslutning i individet i det å forme en appraisal eller vurdering om en trussel. Sammenslutningen innebærer begge settene variabler, både de miljømessige betingelsene og egenskaper ved personen. Trusselen blir da et resultat av møtet mellom disse miljømessige betingelsene og individets unike kvaliteter. En belastning må altså vurderes av individet, bevisst eller ubevisst, for at det skal oppstå en stressrespons. Personen og miljøet samspiller, men det er personen som vurderer den betydningen situasjonen får (Lazarus, 1999). Appraisal refererer til den evaluerende prosessen som konstruerer den relasjonelle mening. Det innebærer at appraisal avhenger delvis av miljøet og delvis av hvordan individet konstruerer hva som skjer i forholdet til miljøet. Selv om hver enkelt av oss har mye til felles med andre mennesker og andre sosiale grupper, vil vi respondere forskjellig på de samme miljømessige stimuliene, spesielt når disse er tvetydige slik det ofte er i sosiale aktiviteter som på en arbeidsplass. Alle har et unikt forhold til omgivelsene og vi vil handle og reagere i forhold til disse som individuelle personer med ulike mål, oppfatninger og personlige ressurser. Disse ulike psykologiske karakteristikene er blitt formet gjennom ulike biologiske opphav og erfaringer (Lazarus, 1999). Appraisal er sensitivt til betingelser i miljøet, og det vil variere med personlighet. Selv om det kan være trekk ved personen, noen synes å alltid være under stress eller å mestre stress på bestemte måter, vil både appraisal og mestring endres fra situasjon til situasjon og over tid, og på den måten må de anses som prosesser (Lazarus, 1999).

Mestring eller "coping" har imidlertid blitt konseptualisert på ulike måter. I følge psykoanalytisk teori om psykologisk forsvar, ble mestring sett på som et motstykket til forsvar (Haan, Joffe, Naditch & Morrissey, 1977). Mestring ble da betraktet som tilpassende, mens forsvar ble det motsatte. I ikke-psykoanalytiske tradisjon, er ikke dette skillet så klart.

Forsvar betraktes da gjerne som en ”følelsesfokusert mestringsstrategi”. I denne tradisjonen har fokuset vært på den konkrete atferd, de kognitive vurderingene (appraisal) og målet ved mestringsprosessen. Videre har mestringsstrategier blitt definert som strategier. Lazarus er representant for dette synet. Slike strategier kan være problemfokusert, følelsesfokusert og unngående (Lazarus & Folkman, 1984). Eksempelvis vil problemsfokusert mestringsstrategi være å klargjøre problemet, lage alternative løsninger, vurdere fordeler og ulemper ved løsningene, velge en løsning og iverksette løsningen (Lazarus & Folkman, 1984). Lazarus hevder at en god problemsfokusert løsning er avhengig av tidligere erfaringer og stor selvdisiplin. Følelsesfokusert mestringsstrategi innebærer å forsøke å hindre negative følelser i å ta overhånd, mens en unngående mestringsstrategi kan innebære å trekke seg unna og å håpe problemet løser seg av seg selv.

1.4.1.1 *Kontroll i transaksjonsmodeller*

Kontroll har blitt tillagt stor betydning i transaksjonsmodeller, spesielt hvilken betydning kontroll har for appraisal. På individplan synes det rimelig veletablert at individer som opplever mangel på kontroll og innflytelse, rapporterer mer subjektive helseplager, som for eksempel muskelplager, enn dem som føler at de har kontroll over livet sitt og arbeidet. Disse forholdene synes å være helt grunnleggende og dette støttes også fra dyreforsøk (Ursin, 1996). Der hjernen ikke ser mulighet for prediksjon og kontroll, vil den reagere med en alarm til problemet er løst. Det er denne langvarige ”alarmfunksjonen” som synes knyttet til psykosomatisk patologi både hos dyr og mennesker. Stressreaksjonen oppfattes altså som en alarm om at individet er utsatt for situasjoner hvor det mangler noe, for eksempel forutsigbarhet eller trygghet i jobbsituasjonen (Ursin, 1996). Eksempelvis vil konsekvensene av et varsel om mulig oppsigelse kunne true individets trygghet og mulighet til prediksjon, og i følge Ursin (1996) vil dette kunne utløse en alarm i individet. Det er i denne sammenheng ikke alarmen som skal behandles eller forebygges, men årsaken til at den er så sterk, eller at individet plages av den.

1.4.1.2 *Responsforventning*

I den moderne psykologiske litteraturen omkring stress legges det stor vekt på hvilken forventning individet har til det som skjer, og hvilken forventning individet har til hva det selv kan gjøre med situasjonen. Lazarus inkluderer også forventning, men da i forbindelse med hvilke forventninger individet har til sine ressurser. Ursin bruker begrepet *mestringsstrategi* om individets positive forventning til sin måte å håndtere problemet på, altså en positiv

responsforventning (Ursin, 1996). Dyreforsøk har antydnet at den som har en slik positiv responsforventning ikke har negative eller uheldige helseeffekter av en eventuell belastning. Dersom individet derimot av ulike årsaker har en negativ forventning, eller en forventning om at ingenting nytter eller hjelper, kalles denne tilstanden håpløshet eller hjelpeløshet. Slike tilstander kan utløse en kronisk alarmreaksjon i individet, og dyreforsøk har vist at dette kan føre til somatisk skade (Ursin, 1996). Det kan også antas at somatisk skade kan finne sted hos mennesker, men data om dette er mindre klare. I større epidemiologiske undersøkelser er det imidlertid vist at i arbeidssituasjoner hvor det er misforhold mellom krav og kontroll over situasjonen, kan stress og sykdom opptre.

1.5 Krav-kontrollmodellen

Som nevnt har vitenskapen i tiår debattert over hvilken grad stressrelatert sykdom kan tilskrives til individet og i hvor stor grad det kan tilskrives til miljøet. Innen de stimuli-baserte eller situasjonsfokuserede modellene skilles det mellom negativ miljøpåvirkning (belastningsfaktorer) og positiv miljøpåvirkning (motivasjonspsykologiske faktorer). Vektlegging av førstnevnte kalles ofte en stressteoretisk tilnærming og en sentral modell her er Karasek og Theorells ISO-Strain modell (Karasek & Theorell, 1990). Den motivasjonspsykologiske tilnærmingen har tradisjoner fra organisasjonspsykologien og fokuserer på faktorer som trivsel, helse og velvære. Eksempel på denne er Siegrists Effort/Reward modell (Neeb, 2000).

Krav-kontrollmodellen (Job Demand-Control model, JDC), og den utvidede versjonen, krav-kontroll sosial støttemodellen (Job Demand-Control Support model, JDCS), er dominerende i forskningen omkring jobbstress. Dr. Robert Karasek, spesialist i psykososiale forhold på arbeidsplassen, utviklet Job Content Questionnaire, inventoret som har bakgrunn i krav-kontrollmodellen. I følge modellen vil de mest negative resultatene for den ansatte forventes i høye strain-situasjoner, med høye krav og lav kontroll. Karasek har funnet at jobber med ”high strain” (store krav til arbeidet, men med lav kontroll) øker risikoen for hjertelidelser (Bjørklund, 1997).

Ettersom individet vurderer hva som oppleves som krav og sin egen kontroll over disse kravene, kan modellen sies å beskrive en interaksjon mellom individ og miljø, der individet ikke kun er et produkt av miljøet. Karasek og Theorell hevder nemlig ikke at personlige faktorer er uvesentlige for helsen eller produktivitet. Deres tilnærming søker imidlertid å

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

binde sammen årsaker i miljøet med årsaker i individet, men med de miljømessige årsakene som utgangspunkt (Karasek & Theorell, 1990). Således kan modellen sies å være interaksjonell, men med utgangspunkt i de miljømessige forholdene. Karaseks teori er basert på arbeidstakernes opplevelser av egne arbeidsoppgaver, og han forsker på belastningsfaktorer i arbeidslivet som fører til stressreaksjoner og helseplager. Funnene har vist at sosiale og psykologiske aspekter ved arbeidssituasjonen, er betydelige risikofaktorer, men ikke på den måten som kanskje tidligere antatt. De psykologiske jobbkravene, sammen med tidspress og konflikter, er funnet å være signifikante kilder til risiko for stressreaksjoner og helseplager i mange studier. Jobber som innebærer krav innenfor en grense, er imidlertid i følge Karasek og Theorell, ikke hovedkilden til denne risikoen. Den primære arbeidsrelaterede risikofaktoren hevdes å være mangel på kontroll over hvordan individet møter jobbkravene og over hvordan det får brukt sine evner. I mange tilfeller vil risikoen for helseplager i en krevende jobb øke kun der disse kravene opptrer i interaksjon med lav kontroll over jobben. Krav-kontrollmodellen er altså basert på at det er en interaksjon mellom jobbkrav og jobbkontroll for å forklare stressrelatert utkomme. Kravsbegrepet viser til alle typer krav som stilles til arbeidet. Det kan være arbeidsmengde, tidskrav, frister, kvalitetskrav, krav til produksjon, krav til læring og fornying, rollekonflikter samt andre stressorer, altså selve arbeidsbyrden (Neeb, 2000; Van der Doef, 2000). Årsaken til at høye jobbkrav er stressende, er at de skaper angst for jobbprestasjonene og de personlige konsekvensene ved ikke å fullføre arbeidet på en tilfredsstillende måte eller innen en gitt tid (Cooper, Dewe & O'Driscoll, 2001). I følge Karasek og Theorell (1990), kan denne angsten bli redusert hvis de ansatte har makt til å ta avgjørelser i arbeidet (decision authority) og kan benytte ulike evner i arbeidet (skill discretion). Disse to faktorene har videre blitt kombinert i kontrollbegrepet, ofte referert til som *decision latitude* (egenkontroll). Karaseks begrep *decision latitude* innebærer altså variablene *skill discretion* (muligheter til å bruke ferdigheter og læring, utvikling, variasjon, heretter kalt evneutnyttelse) og *decision authority* (beslutningsmyndighet). I følge Karasek og Theorell vil lav egenkontroll virke umotiverende og uproduktivt. I motsetning vil jobber som har høy egenkontroll være motiverende og oppmuntre til ny læring. Når kontrollmulighetene oppleves som små, vil høye krav være assosiert med lav produktivitet og stress-symptomer.

Produktivitet må imidlertid ikke være den eneste grunnen til å ha en sunn arbeidsplass. Arbeidernes helse må være et mål i seg selv. Dersom bedrifter blir omorganisert slik at arbeiderne får større egenkontroll, eksempelvis ved mulighet til å ta ansvar gjennom å delta i

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

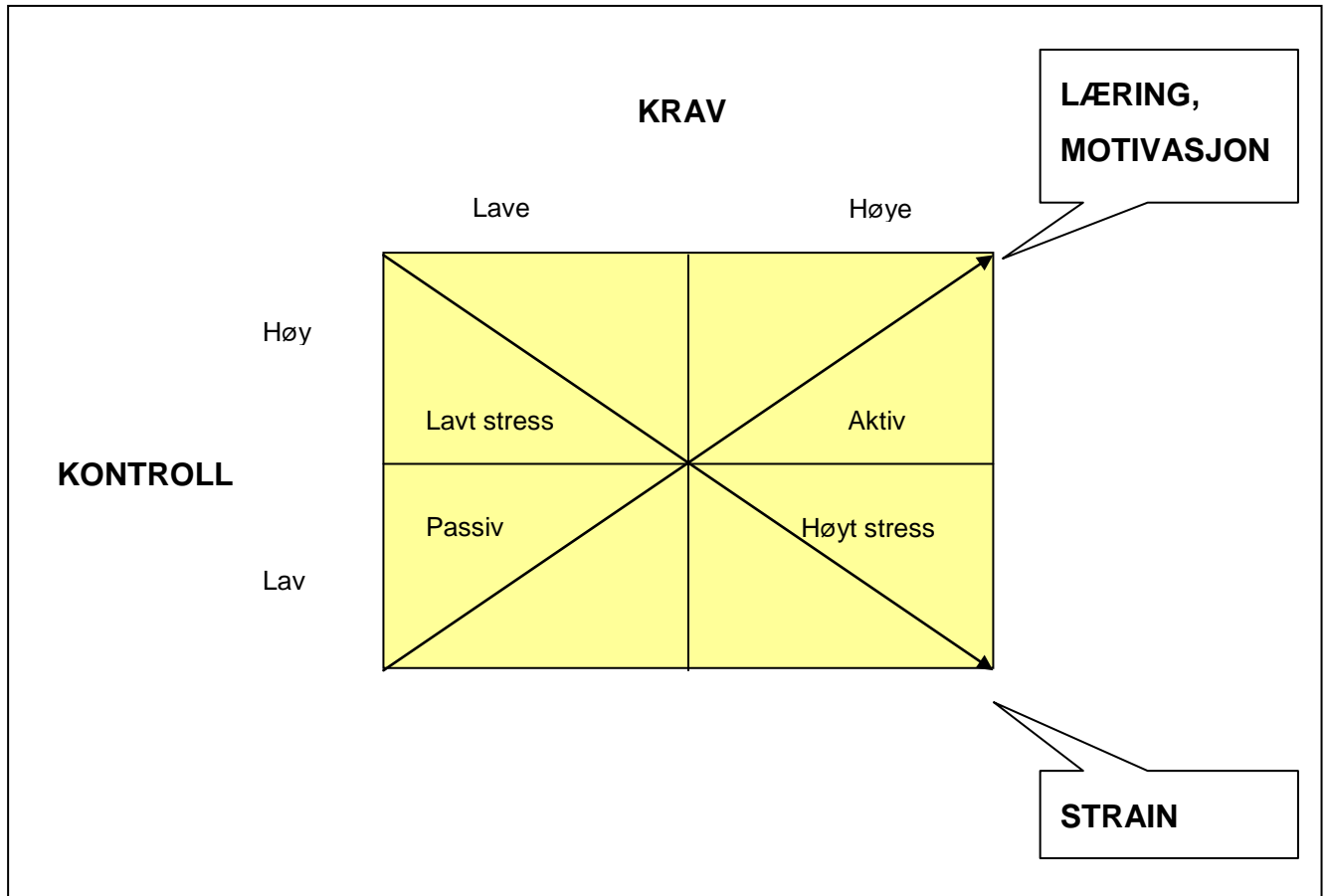
avgjørelser, vil kravene bli betraktet som utfordrende og bli assosiert med økt læring og motivasjon, med bedre prestasjoner og mindre risiko for helseplager (Karasek & Theorell, 1990).

Karasek og Theorells tilnærming baseres på at arbeidsstrukturen er viktigere når en skal rekonstruere de inngrodde sosiale prosessene på arbeidsplassen, enn modeller som fokuserer utelukkende på de fysiske realiteter eller økonomisk belønninger. De hevder at det sanne potensialet i modellen ligger i *kontroll*, de ansattes påvirkninger i avgjørelsesprosessen på arbeidsplassen. Det å endre fordelingen av kontrollmuligheter blir en viktig strategi for å endre strukturen i organisasjonen. Kontrollmønstre er sentrale trekk i en organisasjons sosiale grupperinger, belønninger og informasjonsstruktur. De mange tilfellene av helseproblemer i jobber med lav egenkontroll viser at det ikke er sjefene, men de som blir bestemt over som lider mest av jobbstress. De mest vanlige problemene er ikke lederstress, selv om mange lederstillinger er stressende, men stress blant lavstatusarbeidere som kan ha like store psykologiske krav, men mangler friheten til å ta avgjørelser over hvordan de skal utøve arbeidet sitt. I følge Karasek og Theorell, vil frihet til å ta avgjørelser synes å bidra til mestring av de psykiske kravene på arbeidsplassen, men for de som innehar høye lederjobber, vil denne kontrollen kunne representere et tilleggskrav. Forslaget kan da være å utjevne mulighetene til å ta avgjørelser i organisasjonen mellom ledere og arbeidere, for ved det å redusere en usunn byrde på lederne, samtidig som det vil fremme helse og utviklingsmuligheter for de lengre ned (Karasek & Theorell, 1990).

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Modellen til Karasek og Theorell hevdes å demonstrere hvordan psykologiske krav på jobben og kontroll over oppgavene kan predikere et stort spekter av konsekvenser for helsen og atferden til de ansatte. I utgangspunktet jobbet de med en todimensjonal modell, hvor fire tydelige konsekvenser blir resultatet av interaksjonen mellom høye og lave psykologiske krav og kontroll.

Figur 1 Kombinasjonen høy/lav kontroll og krav



1.5.1 Jobber med høyt stress

I følge modellen, vil de verste reaksjonene på psykologisk stress (utmattelse, angst, depresjoner og fysisk sykdom) oppstå når de psykiske kravene på jobben er høye og den arbeidendes avgjørelsesfrihet over oppgavene er liten. Dette kan resultere i en akutt beredskapstilstand med økning av hjerterytmen og adrenalinresponser. Kroppen reagerer på en stressor ved å sette i gang en sammensatt sekvens av medfødte responser på de oppfattede truslene. Hvis trusselen forsvinner fort, vil disse responsene avta og kroppens fysiske tilstand vil normalisere seg. Hvis derimot den stressende situasjonen fortsetter, vil en mengde indre

responser inntreffe for å tilpasse seg den kroniske stressoren (Rosenhan & Seligman, 1989). I en høy stress-situasjon vil den aktiviserte energien transformeres til skadelig, ubrukt tilbakeblivende stress på grunn av en miljøbasert hindring av personens optimale ressurser (Karasek & Theorell, 1990). I følge Karasek og Theorell (1990) opptrer stressfenomenet, i varierende grad, på for mange arbeidsplasser i den moderne verden. I situasjoner med økte krav, oppstår ikke bare den konstruktive aktiviseringen, men ofte håpløshet og langvarige, negative responsopplevelser som tilbakeblivende stress, ofte i form av aggressiv atferd eller tilbaketrekning.

Når de objektive behovene eller kravene en situasjon stiller ikke rutinemessig kan oppfylles av individet, kan en rekke utilsiktede responser finne sted, avhengig av viktigheten av kravene. Det kan være snakk om alt fra symptomer som trøtthet til personlig sammenbrudd. Det er ikke bare frihet til å utrette den enkelte arbeidsoppgaven som mildner stress, men også frihet til å delta i de uformelle sosiale aktivitetene som kaffe- og røykepauser. Mangel på frihet i uformelle aktiviteter eller til avkobling, kan være en årsak til den høye frekvensen av psykologiske klager som rapporteres av arbeidstakere som ikke har frihet til å delta i den uformelle mestringsprosessen i for eksempel maskindrivende arbeid (Karasek & Theorell, 1990).

1.5.2 Aktive jobber

Noen av de mest utfordrende situasjoner som stiller store krav til arbeidsutøvelsen, kan resultere i lav grad av psykologisk stress. Eksempelvis kan nevnes kirurger som skal utføre vanskelige operasjoner eller fjellklatrere som kjemper seg opp vanskelige fjellvegger. I slike krevende situasjoner, involveres individene i aktiviteter som de føler de har stor grad av kontroll over, samtidig som de står fritt til å bruke alle sine tilgjengelige evner og ressurser. I aktive jobber er kontrollen stor i tillegg til store psykologiske krav, og dette er den mest ideelle situasjonen. Den aktive læringssituasjonen vil over tid fremme motivasjon og mestring, og dermed motvirke stress og helseplager (Neeb, 2000). Individer som innehar aktive jobber, har vist seg og også være mest aktive i fritiden og i populære aktiviteter utenfor arbeidsplassen, til tross for store jobbkrav. I følge Karasek og Theorell (1990) vil konsekvensene ved å inneha slike jobber, bli et optimistisk psykologisk utkomme i form av læring og vekst, som igjen fører til høy produktivitet. Det er imidlertid grenser for dette fenomenet, en anstrengelse har også sin øvre grense. Individer som har en slik ekstrem

stimulering gjennom jobber med høye krav og høy kontroll, kan en også anta opplever større jobbtilfredsstillelse enn andre.

1.5.3 Jobber med lavt stress

Det interessante med jobber som nevnt ovenfor, er at det mest ønskelige ikke er situasjoner med avslapping, selv om dette også er nødvendig. Avslapping er imidlertid assosiert med jobber med lavt stress, der det eksisterer små krav og høy grad av kontroll. Dette høres kanskje ideelt ut for en arbeidsplass, og visse jobber passer til denne beskrivelsen. For slike arbeidstakere kan en også forvente lavere psykologisk stress og risiko for helseplager enn gjennomsnittet, fordi avgjørelsesfriheten er stor og fordi det er relativt få utfordringer. Denne lavt-stress kategorien markerer den andre enden av den tilbakeblivende stressdiagonalen i Figur 1. Mennesker i denne kategorien er altså mer fornøyd og friskere enn gjennomsnittsarbeideren (Karasek & Theorell, 1990).

1.5.4 Passive jobber

Andre situasjoner har ingen av de ønskelige aspektene med hensyn til avslapping som lavt-stress jobber har. I passive jobber hvor både kravene små og kontrollen liten, vil lærte evner og muligheter gradvis kunne svinne hen. En kan her snakke om evneunderutnyttelse, der den arbeidendes kompetanse er større enn de evner arbeidet faktisk krever. De passive jobbene innebærer det andre største psykososiale jobbproblemet i denne modellen. Verken de skadelige konsekvensene eller strategiene for å bli kvitt problemet, er de samme som for høyt-stress jobbene. Fenomenet negativ læring eller gradvis tap av tidligere ervervede evner, vil føre til under gjennomsnittlig grad av aktiviteter og atspredelser utenfor jobben. I tillegg vil tapte evner, mangel på utfordringer og strenge restriksjoner i miljøet som forhindrer de ansatte i å teste sine egne ideer for å forbedre arbeidsprosessen, sannsynligvis føre til en ekstremt umotiverende arbeidssituasjon. Det vil igjen kunne resultere i langsiktig tap av motivasjon og produktivitet. For de passive jobbene antas et gjennomsnittelig nivå av stress og helserisiko (slik som ved aktive jobber). Hver stressor vil imidlertid resultere i tilbakeblivende psykologisk stress som i høyt-stress tilfellene, ettersom det er lave krav i disse situasjonene og færre stressorer bli konfrontert (Karasek & Theorell, 1999).

De fire situasjonene jeg har beskrevet over, er kombinasjoner av lav og høy kontroll og krav, der hver jobbgruppe får implikasjoner for helse og produktivitet. De aktive og passive jobbene (diagonalen oppover til høyre i figur 1) sier noe om sannsynligheten for læring og økt

motivasjon og dette innebærer at tilegnelse av kunnskap og motivasjon er uavhengig av tilbakeblivende psykologisk stress (diagonalen nedover til høyre i figur 1). Modellen omfatter altså to store psykologiske mekanismer ved bruk av to dimensjoner ved jobbaktivitet, og den kaster lys over viktigheten av kombinasjonen mellom krav og kontroll for å kunne predikere helse og atferd.

1.5.5 Modellen om krav, kontroll og sosial støtte (JDCS-modellen)

Johnson et al. la til en sosial dimensjon på slutten av åttitallet. Denne utvidelsen ble snart adoptert av grunnleggerne av krav-kontrollmodellen til krav-kontroll sosial støttemodellen (her i Karasek & Theorell, 1990). Johnson argumenterte for at modellen burde ta opp i seg variabelen sosial støtte. Med sosial støtte mente han den personlige/emosjonelle og instrumentelle hjelp og støtte en kan hente fra kolleger og ledere (Karasek & Theorell, 1990). Emosjonell støtte kan være å vise interesse for andre, forståelse, omsorg for og sympati med kollegers personlige problemer. Instrumentell støtte kan være å gi direkte hjelp, ofte av praktisk natur, til vanskelige oppgaver. I tillegg kan sosial støtte handle om å gi informasjon som kan hjelpe andre å hanskles med problemer eller det kan dreie seg om evaluering ved å gi den andre feedback som bidrar til å øke den annens selvtillit (Cooper & Payne, 1992). Sosial støtte handler da om omsorg, anerkjennelse, oppmuntring, empati, rådgivning, veiledning og praktisk hjelp (Guldbrandsen, 1997). Slik støtte kan beskytte mot stressinduserte sykdommer, og forskning har vist at det i krisesituasjoner kan beskytte et individ mot et bredt spekter av fysiske sykdommer. Mange ansatte har behov for sosial støtte på arbeidsplassen, og de fleste ønsker å bruke sjefen, kollegene og bedriftshelsetjenesten som støttespillere (Guldbrandsen, 1997). Det kan antas at *opplevd* sosial støtte generelt er viktigere en *faktisk* støtte. Opplevd sosial støtte kan gi følelse av tilknytning til andre på arbeidsplassen. Det gir en følelse av å bli sett, det å tilhøre et fellesskap og det kan styrke selvfølelsen til den enkelte (Guldbrandsen, 1997). Effekten av sosial støtte kan være direkte relatert til helse og velvære, men støtten kan også ha en indirekte effekt mot vanskelige livssituasjoner (buffereffekt). Det kan diskuteres om noen former for sosial støtte har større betydning enn andre, og det synes å være noen negative aspekter både ved å gi og motta slik støtte. Hovedsakelig vil allikevel det å oppmuntre til et kollegafellesskap der sosial støtte er innbakt i kulturen, kunne gi den enkelte livslust og øke individenes mestrings- og handlingskompetanse. Dette vil igjen virke forebyggende på psykiske lidelser og stressutkomme, samt øke den enkeltes livskvalitet.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Forskning har påpekt viktigheten av sosial støtte. Levy et al. fant i en studie av brystopererte kvinner at de som aktivt søkte sosial støtte hadde et mer aktivt immunapparat som angrep kreftcellene (her i Bjørklund, 1997). Også kvaliteten på sosial støtte er avgjørende. Par som er fiendtlige og aggressive i diskusjoner har en større svekkelse av immunapparatet enn par som opptrer mer rolig og ikke-fiendtlig (Bjørklund, 1997). I følge Pennbaker vil forpliktende aktivitet i forhold til egne vansker bedre immunforsvaret (Bjørklund, 1997). Eksempel på slike forpliktende aktiviteter i politiet kan være debrifing og kollegasamtaler.

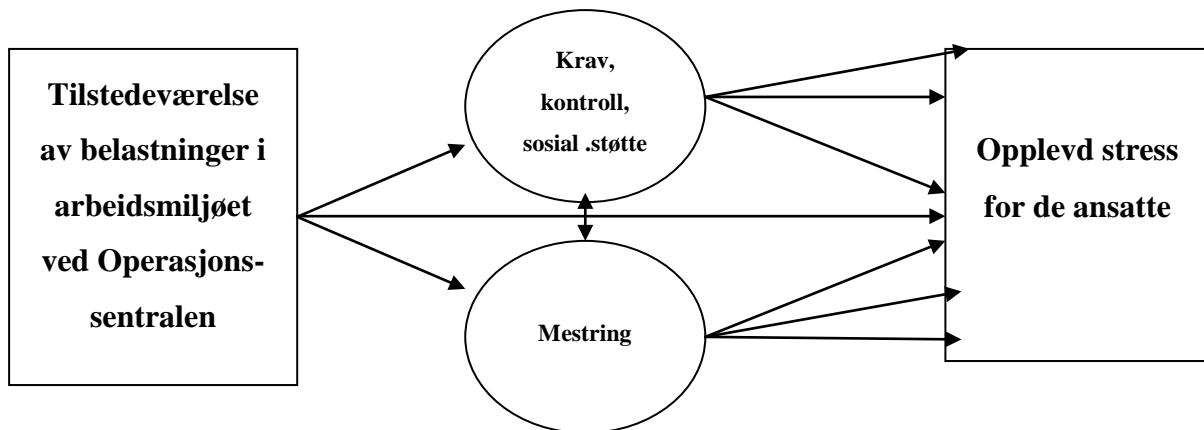
Forskning har også gitt empirisk støtte til denne tredimensjonale interaksjonen mellom jobbkrav, kontroll og sosial støtte (Bjørklund, 1997). Den tredimensjonale modellen til Karasek og Theorell som inkluderer sosial støtte, kalles ISO-Strain modellen. Kontroll blir da ikke lenger den eneste ressursen individet har for mestre kravene i jobbsituasjonene. Sosial støtte kan også fungere som en moderator for psykologiske krav. I følge denne modellen er kombinasjonen høye krav, lav kontroll og lav sosial støtte sterkest assosiert med helseplager. Allikevel er det en del forskning som tyder på at kontroll er den viktigste av de tre variablene i forhold til å kunne predikere hjerte- og karlidelser (Neeb, 2000).

For å vurdere om forholdet krav, kontroll og sosial støtte overfor helseutkomme er av lineær eller ikke-lineær natur, er det relevant å se på "vitamin modellen". Denne tegner en parallell mellom betydningen av arbeidsforhold og betydningen av vitaminer. Delt i ulike jobbmønstre, foreslår Warr å se på effekter av C og E vitaminer, fravær forverrer helsen, men for mye av dem har ingen negativ effekt. A og D vitaminer blir derimot skadelige i for store doser. I følge vitaminmodellen vil de tre dimensjonene i krav-kontroll sosial støtte modellen ligne den siste effekten, ved at det blir negativ effekt på helsen ved for lavt eller for høyt nivå (Karasek & Theorell, 1990). Warr's vitaminmodell om stress medfører et kurvlineært forhold mellom grad av kontroll og velvære der for mye kontroll kan være skadelig for personen, slik som for lite kontroll kan være skadelig. Økt kontroll kan innebære et tilleggsansvar for utkommet, og for noen individer vil dette tilleggsansvaret bli en byrde heller enn en utfordring (Cooper et al., 2001).

1.6 Arbeidsmodell og problemstillinger:

I denne studien vil det videre søkes å forklare forholdet mellom belastninger i arbeidsmiljøet ved Operasjonssentralen og de ansattes stressopplevelse ved hjelp av de nevnte teoretiske modellene. Arbeidsmodellen kan illustreres slik:

Figur 2 Arbeidsmodell



Krav, kontroll og sosial støtte, samt individenes mestringsstrategi antas å være mulige mediatorer og/eller moderatører mellom belastninger i arbeidsmiljøet og de ansattes subjektive stressopplevelse.

Problemstillinger:

- Hvilke belastninger finnes ved Operasjonssentralen?
- Hvilke belastningsfaktorer har sammenheng med opplevd stress?
- Hvordan er den subjektive stressopplevelsen?
- Gitt dette arbeidsmiljøet, hvordan kan en forklare variasjonene i opplevd stress ved hjelp av krav, kontroll, sosial støtte og mestring?

2 METODE

2.1 Min rolle som forsker

Ulike forhold ligger til grunn for min interesse for politiet og deres arbeidsmiljø. Noe av forklaringen er nok at jeg har levd sammen med en politimann i flere år, og dermed fått noe innblikk i miljøet og kulturen, dersom det kan snakkes om en felles kultur. Tidligere i studiet har jeg fordypet meg i organisasjonskulturen i politiet med hovedvekt på kjønn. Jeg har videre vært opptatt av jobbstress og forebygging av selvmord på arbeidsplassen. Jeg betrakter det å studere belastninger og stress i politiet som en naturlig konsekvens av mine tidligere valg og faglige interesse.

I forkant av denne undersøkelsen gjorde jeg meg ulike refleksjoner rundt det at jeg hadde en type kjennskap til politiet gjennom venner og kjente. Store deler av omgangskretsen består av politifolk, og jeg har under dette arbeidet derfor vært bevisst på om dette kunne ha gitt meg noen apriori antakelser og forestillinger om arbeidsmiljøet i etaten. I så fall var det viktig for meg å være klar over disse. Jeg var også usikker på hvordan de ansatte ved Operasjonssentralen ville betrakte meg dersom de fikk vite at jeg hadde vært sammen med en av deres kolleger. Jeg valgte å være åpen omkring dette forholdet. Videre var jeg usikker på om min rolle som forsker ville påvirkes av dette, både med hensyn til hvordan jeg ville bli mottatt og hvor åpne de ansatte ville være. Jeg var bevisst disse spørsmålene under observasjonen.

Tidlig i arbeidet fikk jeg signaler om at politifolk generelt er skeptiske til psykologer og andre fagpersoner som kommer inn for å ”analysere” dem. Jeg forsto at jeg hadde en ansvarsfull rolle. Ettersom jeg hadde vært så heldig å komme ”innenfor” miljøet, var jeg oppmerksom på at jeg kunne risikere å ødelegge for oss alle som forskere dersom jeg gjorde noe dumt. Det etiske regelverket var i denne sammenheng en god rettesnor.

Etiske regler og teorier kan imidlertid sjelden gi svar på hvilke normative valg som skal tas i løpet av et forskningsprosjekt. De kan likevel fungere som retningslinjer som må vurderes i forhold til prosjektets spesifikke situasjoner. I tillegg må en som forsker forholde seg til norsk lov. Lov om behandling av personopplysninger av 14. april, 2000, nr 31, gir regler om å verne om forsøkspersonens personlige integritet (Norges Lover, 1687-2001). Her blir det blant

annet stilt krav om informert samtykke, anonymisering og oppbevaring av innsamlede opplysninger, innsynsrett for deltakerne og taushetsplikt for de som medvirker i forskningen.

2.2 Forberedelser

Jeg tok kontakt med politiavdelingssjefen ved Operativ samordningsseksjon, seksjonen som Operasjonssentralen ligger under, for å høre om han var villig til å la meg gjøre undersøkelsen der. Han var veldig positiv og interessert i temaet jeg presenterte, forholdet mellom belastninger og stress. Etter kort tid hadde vi et møte hvor hans overordnede også var tilstede, der jeg presenterte meg og mine tanker rundt prosjektet. Det ble så gitt tillatelse til undersøkelsen.

Videre var det nødvendig å informere operasjonslederne, slik at de så kunne informere sine operatører. Det ble derfor avtalt et møte med politiavdelingssjefen, alle operasjonslederne og meg. På dette møtet presenterte jeg meg, min studiebakgrunn og prosjektet jeg planla å gjennomføre ved Operasjonssentralen. Jeg sa kort noe om kostnadene ved jobbstress og hvorfor det er ønskelig å redusere dette. I tillegg gjorde jeg rede for hvilke praktiske konsekvenser min observasjon ville medføre for de ansatte og deres (operatørens og operasjonsledernes) deltakelse i undersøkelsen, samt hva de kunne forvente å få igjen ved å delta i prosjektet. Ideelt sett burde det være en balanse mellom det forsøkspersonene gir og det de får igjen for å være med i et forskningsprosjekt (Kvale, 1997). Ved å tydeliggjøre at resultatene kan brukes til å forbedre arbeidsmiljøet, ville det kunne gi den enkelte motivasjon til å delta i undersøkelsen.

Jeg sa på møtet at det var ønskelig for meg å være tilstede på et par vaktsett for å observere, slik at jeg kunne få litt innblikk i hva jobben gikk ut på, og da gjerne på en antatt travel vakt (for eksempel natt i helg) og en vakt som av erfaring ville kunne være roligere (for eksempel formiddag i uken). Noen av operasjonslederne mente det var variasjoner mellom divisjonene og det ble derfor bestemt at jeg skulle følge alle de fire divisjonene på ett vaktsett hver.

Jeg fortalte at jeg i hovedundersøkelsen ville bruke spørreskjema som metode og at jeg selv ville dele ut disse. Til slutt stilte jeg et par spørsmål, for eventuelt å få frem operasjonsledernes tanker om belastningene ved Operasjonssentralen. Pilotundersøkelsen begynte dermed i prinsippet allerede der. Pilotundersøkelsen ble lagt til grunn da jeg senere utformet spørreskjemaet om belastninger.

2.2.1 Ethiske overveielser

Jeg hadde altså et bevisst forhold til de etiske utfordringene jeg kunne møte på ulike stadier i arbeidet. Ethiske avgjørelser hører ikke til under en enkelt del av forskningsprosjektet, men må foretas gjennom hele prosessen (Kvale, 1996). Ved å ha et moralsk og etisk regelverk ble jeg tvunget til å begrunne mine valg, og jeg ble nødt til å forholde meg kritisk til min egen fremgangsmåte.

Det ble for alle som deltok i undersøkelsen på ulike nivå, informert om min bakgrunn samt hvem som sto bak undersøkelsen. Jeg var bevisst på å bruke et enkelt språk uten for mye fagterminologi, og jeg forsikret meg om at respondentene forsto opplysningene jeg ga. Det ble informert om hvor lang tid de burde avse for å være med i undersøkelsen. Det var i denne sammenheng også viktig å presisere at avslag om deltagelse ikke vil innebære represalier eller tap av fordeler.

Et informert samtykke innebærer at forsøkspersonene informeres om undersøkelsens overordnede mål, om hovedtrekkene i prosjektplanen og om mulige fordeler og ulemper ved å delta (Kvale, 1997). Det innebærer også at forsøkspersonene deltar frivillig, og det opplyses om at personen kan trekke seg når som helst. Et slikt samtykke er viktig for å forhindre påvirkning og tvang.

Det kan være vanskelig å oppfylle kravet om full informasjon om prosjektet. Som forsker vil en gjennom kvalitative metoder måtte kunne endre planen og formålet underveis. I tillegg kan det være vanskelig å vite hvordan en skal gi informasjonen. En vil som forsker forsøke å unngå at forsøkspersonene blir farget av den oppfatningen han eller hun har om hva som ønskes oppnådd med undersøkelsen. I hovedundersøkelsen til dette prosjektet, hvor det ble benyttet spørreskjema, ble det kun gitt informasjon om det overordnede tema for prosjektet, og ikke detaljert hva de enkelte delene søkte å måle. Dette fordi jeg ville unngå at respondentene skulle gi svar som kunne fremstille arbeidssituasjonen eller seg selv som mer positivt eller negativt enn deres faktiske opplevelse. Jeg ønsket altså å redusere muligheten for at utvalget systematisk feilrapporterer ut i fra hva de trodde ble målt.

2.3 Pilotundersøkelse – kvalitativ metode

Empiriske studier som har tatt sikte på å kartlegge arbeidsbelastninger eller stressorer, har kun unntaksvis avslørt om hendelsene eller kravene som ønskes undersøkt, er slike som

forsøkspersonene selv ville identifisere som aktuelle krav i deres arbeidsmiljø (Cooper et al., 2001). Nyere forskning har vist at andre stressorer kan ha en mye tydeligere betydning for individet i det gjeldende arbeidsmiljøet, og dermed med mer sannsynlighet kan reflektere de ansattes reelle arbeidsliv. Bruk av kvalitative tilnæringer kan derfor hjelpe til med å utvikle spørsmål relatert til jobbstress som bedre reflekterer virkeligheten til de som jobber på arbeidsplassen.

For å kunne danne meg et inntrykk av Operasjonsentralen som arbeidsplass og de belastningsfaktorene som kan oppleves der, valgte jeg derfor å gjennomføre en kvalitativ pilotundersøkelse før selve hovedprosjektet. Ved kvalitative undersøkelser er det vanligvis ikke et skarpt skille mellom datainnsamlingen og analysen så dette blir til en viss grad presentert sammen. Den kvalitative forskningsprosessen bygger på ikke særlig standardiserte metoder eller teknikker (Befring, 1994) og jeg ville ved det få tilgang på enormt varierte og rike kilder som ellers kunne gå tapt i en ren standardisering.

Jeg hadde håp om at pilotundersøkelsen kunne innsirkle relevante og spesifikke problemstillinger eller hypoteser. Den kvalitative metoden som ble benyttet var ustrukturert, deltakende observasjon, uformelle samtaler og en noe mer strukturert observasjonsmetode utviklet av Elo (1994). Videre ble det gjennomført intervju med to operatører.

2.3.1 Instrumenter

2.3.1.1 Observasjon

Ved deltakende observasjon ønsket jeg å observere arbeidsplassen i sin naturlige sammenheng og de ansatte i sitt naturlige arbeidsmiljø. Ved å være tilskuer til den sosiale situasjonen, ønsket jeg å få frem forhold som gjaldt direkte denne arbeidsplassen, heller enn mer generelle forhold uavhengig av avdeling og arbeidsplass.

Etter anbefaling fra operasjonslederne observerte jeg alle de fire divisjonene. Jeg observerte totalt fem vaktsett, hvorav fire var med forskjellige divisjoner, til ulike tider av døgnet og på ulike ukedager. Operasjonslederne informerte sine divisjoner før jeg kom om at jeg skulle være tilstede og observere, slik at operatørene var noe forberedt.

Jeg var interessert i å kartlegge typiske stressorer, det vil si om det var bestemte betingelser i arbeidsmiljøet som utløste en stressreaksjon i flere individer. Som tegn på stressreaksjon vurderte jeg språkbruk (heving av stemmen, banning, stønning osv.) men også til en viss grad

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

kroppsspråk som for eksempel det å slå hardt på tastaturet. Observasjonen ble gjennomført eksplorativt. Jeg skrev observasjonsdagbok over tanker jeg hadde gjort meg i løpet av et vaktsett.

Ved observasjonen brukte jeg meg selv som registrerings-, vurderings- og måleinstrument. Det var viktig å være sensitiv, ha evne til å se, høre, føle og oppleve inntrykkene. Utfordringen var å få fanget inn relevante, valide og reliable data. Variabler som inngår i mine utvalgte teoretiske modeller observerte jeg spesielt. Det innebar uavhengige variabler som krav, kontroll, sosial støtte og generelle belastninger i arbeidsmiljøet. Jeg var bevisst på muligheten til å gjøre subjektive feiltolkninger. Det kunne handle om forventninger og forutinntatte holdninger som kunne forstyrre objektiviteten.

2.3.1.2 Elo's observasjonsmetode

Som et hjelpemiddel i tillegg til ustrukturert observasjon, brukte jeg den finske arbeidsmiljøindeksen utviklet av Elo (1994) for mer objektivt å vurdere belastningene (potensielle stressorer). Denne indeksen oppgir en rekke skåringskriterier og det er selve arbeidsplassen som vurderes (se Appendiks A). Ved en gjennomgang av denne, gjorde jeg en samlet vurdering av de mentale belastningene.

I tillegg til at jeg selv benyttet meg av observasjonsmetoden utviklet av Elo (1994) når jeg observerte, fikk jeg tre personer, som alle var tilknyttet Operasjonssentralen på ulike måter, til å fylle ut skåringsskjema ved selv å lese gjennom skåringskriteriene. Dette for å se om det var noe som tydelig gikk igjen og om det var enighet mellom disse om hva som var stressorer ved Operasjonssentralen. Jeg brukte videre disse resultatene i arbeidet med å utvikle spørreskjemaet om belastninger.

2.3.1.3 Intervju

Hensikten med intervjuene var å kunne stille mer direkte og åpne spørsmål, for på denne måten å kunne fange opp variabler eller faktorer i arbeidsmiljøet jeg ikke hadde tenkt, eller som ikke ble fanget opp av mer strukturerte metoder.

På bakgrunn av observasjonen og uformelle samtaler med operatører og operasjonsledere, utarbeidet jeg spørsmål til bruk i intervju med to operatører (Appendiks B). Til grunn for spørsmålene lå variabler som inngår i modellene jeg har valgt for å belyse forholdet mellom

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

belastninger og stressopplevelse. Det innebar uavhengige variabler som krav, kontroll og sosial støtte, samt åpne spørsmål om generelle belastninger i arbeidsmiljøet.

Operasjonslederne på to ulike divisjoner plukket ut en person hver fra sin divisjon som jeg intervjuet på et lukket kontor utenfor selve Operasjonssentralen. Jeg ytret ønske om å få snakke med en erfaren og en relativt ny operatør, og dette fikk jeg muligheten til. Jeg ønsket å inkludere muligheten for at det var ulike faktorer som kunne virke belastende for disse og at dette kunne ha med erfaring å gjøre.

Ønsket mitt var at operatørene selv skulle sette ord på hva de opplevde som belastende, hvilke betingelser ved arbeidssituasjonen som ville kunne være avgjørende hvis de ønsket å søke seg bort fra Operasjonssentralen, hva som er viktig for trivselen m.m. Jeg fikk mulighet til å utdype og korrigere dersom de misforsto meg. Jeg var hele tiden bevisst på å ikke legge ord i munnen på dem, ved å hjelpe for mye på vei eller styre retningen dersom de ikke forsto spørsmålene. Det ble sagt ting som gikk utenom spørsmålene, og intervjuet fikk til tider form av en samtale. Jeg brukte så dette materialet da jeg utviklet spørreskjemaet om belastningsfaktorer.

2.3.1.4 Pilotundersøkelsen oppsummert

Gjennom pilotundersøkelsen var jeg interessert i å få innblikk i hva arbeidsoppgavene ved Operasjonssentralen går ut på, hvilke problemer som kan dukke opp, grad av samarbeid, belastninger og andre arbeidsbetingelser (Appendiks C for oversikt over datainnsamling og resultater fra observasjonen).

Jeg opplevde at noen av mine antakelser om hva som kunne være stressorer, ikke ble oppfattet som det. Jeg antok for eksempel på forhånd at det å bli overvåket, ved at kolleger og ledere kan lytte på operatørene, følge med på hva operatørene loggfører, antall besvarte henvendelser og responstid, ville oppleves belastende. Det fikk jeg ikke inntrykk av ved observasjonen. At antall besvarte henvendelser som hver enkelt operatør gjør, blir registrert, syntes heller ikke å plage dem.

Forhold knyttet til publikums bruk av nødnummeret (112) ble av de ansatte uttrykt å være kilde til stress, men på en annen måte enn jeg antok på forhånd. Jeg hadde trodd at de ville føle det som en enorm belastning å måtte håndtere folks alvorlige problemer over telefon, da gjerne med betydelig tidspress og begrenset informasjon tilgjengelig. Operatørene uttrykte

imidlertid at det ikke er her belastningene knyttet til publikums bruk av nødnummeret ligger. Problemet ligger ved publikums *misbruk* av nødnummeret, og dette oppfattet jeg å være svært frustrerende for de ansatte, og en betydelig kilde til stress.

Heller ikke bevisstheten rundt konsekvensene av sine avgjørelser syntes å være kilde til stress for de ansatte. Dette var uventet. Andre faktorer jeg ikke hadde tenkt på, som for eksempel avhengigheten av det fysiske utstyret, ble imidlertid uttrykt som kilde til mye frustrasjon og stress.

Det var svært nyttig å få innblikk i ulike divisjoner og observere individer med ulik bakgrunn, ansiennitet, alder og kjønn. Forskjellene i arbeidsmønstre, tempo, sosial støtte osv., er det vanskelig på dette grunnlaget å si om bør tilskrives individet eller kulturen på den gjeldende divisjon, men observasjonen ga meg et godt innblikk i arbeidssituasjonen til de ansatte ved Operasjonssentralen. Resultatene fra pilotundersøkelsen bygde jeg så videre på som grunnlaget for hovedundersøkelsen. I tillegg kunne resultatene fra pilotundersøkelsen illustrere eller belyse funn fra den kvantitative delen.

2.4 Hovedundersøkelsen - kvantitativ metode

2.4.1 Respondentene

Samtlige operatører og operasjonsleder som var ansatt ved Operasjonssentralen 01.07.02 var med på undersøkelsen. Respondentene var tjenestemenn/kvinner i full stilling. Jeg inkluderte også spesialmedarbeiderne, selv om disse ikke tjenestegjør som operatører til daglig. Det er kontrollert for lederansvar i bakgrunnsspørsmålene. Totalt ble det sendt ut spørreskjema til 43 politifolk. Det kom inn 32 svar og dette gir en svarprosent på 74,4.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Tabell 1 Utvalget

Kategori	N = 32
Kjønn	
Menn	20
Kvinner	11
Ubesvart	1
Aldersgruppe	
Under 30 år	1
30 – 40 år	19
41 – 50 år	8
Over 50 år	4
Tid i politiet	
Under 5 år	0
5 - 10 år	8
11 - 15 år	12
Over 15 år	12
Tid ved Operasjonssentralen	
6 - 12 mndr	1
1 - 2 år	6
2 - 5 år	6
5 - 10 år	9
Over 10 år	9
Ubesvart	1
Lederansvar	
Nei	17
Ja	15

Utvalget består av 11 kvinner og 20 menn (tabell 1). En person har ikke oppgitt kjønn og i tillegg er det én som ikke har oppgitt ansettelsestid ved Operasjonssentralen.

Jeg har operert med aldersgrupper og ikke reell alder for å sikre anonymiteten, og jeg kan dermed ikke si noe om gjennomsnittsalderen for utvalget. 19 personer, dvs 59% av utvalget, er mellom 30 og 40 år og dette representerer hovedtyngden av arbeidsstokken.

Alle respondentene har jobbet over fem år i politiet og de fordeler seg forholdsvis jevnt på de forskjellige tidskategoriene, men hovedvekten har jobbet over 11 år i politiet.

58% av utvalget har arbeidet ved Operasjonssentralen over fem år og 29% har arbeidet der over 10 år (prosenten her viser prosentvis andel av de som har besvart spørsmålet, 1 = ubesvart).

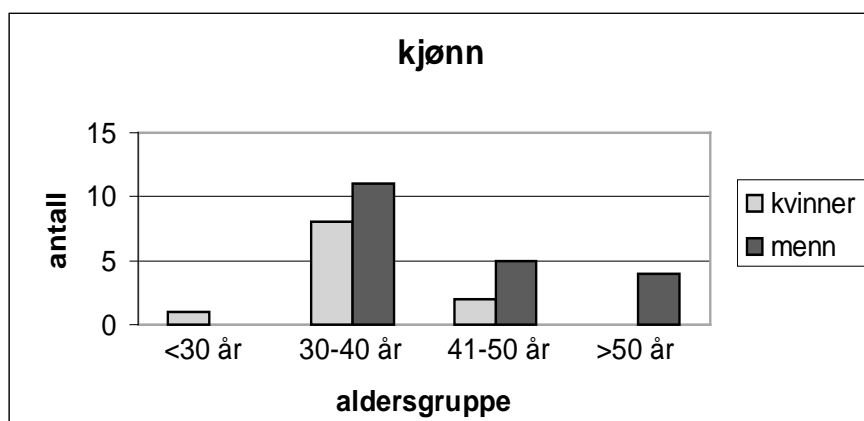
15 av 32 har krysset av på ”lederansvar”. Dette kan synes som et høyt tall i forhold til antall ansatte. Inne i dette tallet ligger operasjonsledere, men også deres stedfortredere som har

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

lederansvar når de fungerer som operasjonsleder. Dette betyr at ”lederansvar” også kan fange opp de operatørene som kun unntaksvis har lederansvar.

I Figur 3 kan en se at kvinnene i hovedsak er yngre enn mennene. Av de som er over 50 år, er alle menn. Av de som har oppgitt kjønn og er mellom 41 og 50 år, er 5 menn og 2 kvinner. Hovedvekten av begge kjønn ligger mellom 30 og 40 år, og her er 12 menn og 8 kvinner. Kun en kvinne er under 30 år.

Figur 3 Kjønnfordeling på aldersgruppene



2.4.2 Instrumenter

I hovedundersøkelsen ble det benyttet kvantitativ metode i form av spørreskjema bestående av 124 spørsmål og utsagn. I tillegg til bakgrunsspørsmål, bestod spørreskjemaet av fire inventories (Appendiks D). Jeg utformet selv spørsmålene om belastningsfaktorer og i tillegg ble det benyttet tre etablerte inventories. Det er ulike skalaer på de forskjellige inventoriene og det tok ca 20 minutter å fylle ut hele skjemaet. For å få en tilbakemelding på hvordan skjemaene var å forstå, og eventuelle uklarheter, fikk jeg et par medstudenter til å fylle dem ut før de ble distribuert til utvalget. Spørreskjemaene er besvart anonymt.

2.4.2.1 Skjema for måling av belastningsfaktorer

Med spørsmålene om belastningsfaktorer var det ønskelig å få frem belastninger jeg antok var spesielt relevante for de ansatte ved Operasjonssentralen, og ikke nødvendigvis for politifolk generelt. Det er viktig å presisere at jeg, og ikke respondentene, definerer forholdene som belastninger. Det som måles er tilstedeværelser av ulike forhold ved arbeidsplassen, uavhengig av opplevelsen knyttet til disse. Hensikten var å undersøke i hvilken grad de

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

ansatte opplevde at faktorene var tilstede, en mer objektiv vurdering, altså uavhengig av om faktorene har vært kilde til stress.

Skjemaet om belastninger blir videre omtalt mer grundig enn de andre inventoriene, fordi jeg har utviklet dette selv, og jeg har derfor ikke kunnet bygge på ferdige skjema med kjente psykometriske egenskaper.

Det ble reflektert over hvordan disse belastningene bør skåres. Det er lett å hevde at belastninger er krav. Mange studier behandler belastninger i termer om krav, og disse studiene innbefatter krav heller enn måler krav (Brown & Campbell, 1994). Dette kan lede til overforenkling av belastninger ved at skalaer spør respondentene om å indikere om visse hendelser er tilstede på arbeidsplassen og deretter antar at tilstedeværelse er det samme som at det oppleves som krav. Jeg var dette bevisst da jeg utformet spørreskjemaet om belastninger, og også ved tolkningen av resultatene. Ved at det spørres ” i hvilken grad har forholdet ”*låst*” til pulten vært tilstede på din arbeidsplass?”, kan en altså ikke trekke slutning om at det oppleves som belastende for respondenten, selv om faktoren har vært til stede i ”*svært stor grad*”. For å få informasjon om det opplevde nivå av krav, hadde det vært nødvendig å ha en mer direkte måling av disse dimensjonene. Dette kunne gjøres ved å omformulere spørsmålene med svaralternativer som reflekterer ulike nivå av krav fra (1) veldig lite krav til (5) veldig høye krav. Jeg reflekterte over om jeg derfor skulle inkludere et spørreskjema som målte opplevelsen av stress knyttet til de samme belastningene. Jeg valgte å ikke gjøre det fordi jeg var redd de ansatte da mer automatisk ville skåre likt på opplevd stress knyttet til faktorene som tilstedeværelse av dem, fordi utsagnene var like. I følge Dewe har målingsteknikker ofte vært svake på å differensiere mellom tilstedeværelse av hendelser (krav) og individets vurderinger av betydningen av disse kravene for hans eller hennes velvære (her i Cooper et al., 2001). Dette skillet gjøres i denne undersøkelsen.

Mangel på måling av vurderingsmekanismer kan resultere i forsømmelse av viktige ting i stress-mestrings prosessen og således vil det svekke undersøkelsen. Et annet inventorie i denne undersøkelsen (CJSQ) søker derfor å inkludere individets vurderinger om hvor mye stress som oppleves knyttet til ulike forhold.

En måling av stressorer kan fokusere på samme eller lignende arbeidsmiljø på tvers av ulike yrkesgrupper og organisasjonelle kontekster, eller på arbeids- eller organisasjonsspesifikke stressorer. Fordelen med det første er at en kan foreta en sammenligning på tvers av grupper

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

og dermed øke generaliserbarheten av funnene. På den andre side vil det å kartlegge stressorer som er direkte fremtredende innen en spesifikk kontekst, føre til en mer valid forklaring av kravene og presset som oppleves innen denne spesielle konteksten. Gjennom å måle potensielle belastninger ved Operasjonssentralen var målet å kartlegge hva som kan være belastende nettopp her og ikke å generalisere på tvers av arbeidsgrupper eller arbeidsplasser. Jeg ønsket altså å ta hensyn til politifolkenes aktuelle tjeneste, noe som i liten grad har blitt tatt hensyn til i andre undersøkelser om belastninger i politiet. En slik kartlegging kan i tillegg til å si noe om belastningsnivået, bidra i utviklingen av intervensjoner for å redusere jobbstress på akkurat denne arbeidsplassen.

Respondentene ble bedt om å angi i hvilken grad faktorer beskrevet har forekommet på Operasjonssentralen de siste seks månedene. Skjemaet lister opp 24 faktorer som skal besvares på en Likertskala fra 1 til 4 (1 = har ikke forekommet, 2 = i liten grad, 3 = i stor grad, 4 = i svært stor grad). Det ble operert med fire kategorier for å unngå at svarene grupperte seg rundt midten. Respondentene ble således tvunget til å velge i øvre eller nedre del av skalaen. Den lavest mulige sumskåren på de 24 spørsmålene for et individ er da 24, mens den høyest mulige sumskåren er 96.

Det var ønskelig å finne ut om enkelte belastninger skiller seg ut. Dette kan gi nyttig informasjon om hvilke forhold som vurderes å være spesielt fremtredende og hvilke forhold som i mindre grad synes å være tilstede. Dette er verdifullt fordi en da kan bevisstgjøres disse forholdene og konstruktivt jobbe for å redusere de belastningene som av flertallet oppleves å være tilstede. I tillegg kan en bevisstgjøring på belastninger som ikke synes å være tilstede, bidra til å sette fokus på hva som oppleves tilfredsstillende i arbeidet mot det optimale arbeidsmiljøet.

Videre kan en rangering si noe om hvordan belastningene vurderes i forhold til hverandre. Det kan også være interessant å se på fordelingen av hvor mange kandidater som har skåret 3 og 4 ("i stor grad" og "i svært stor grad") på tilstedeværelse av ulike forhold for å sammenligne med andre lignende undersøkelser.

Det ble foretatt en prinsipalkomponentsanalyse av spørreskjemaet om belastninger. Ved utarbeidelsen av dette spørreskjemaet hadde jeg en oppfatning om hvilke faktorstrukturer som kunne være gjeldende, og det ble antatt at testleddene ville gruppere seg rundt to eller tre faktorer. Det er hevdet at for å kjøre faktoranalyse bør en ha minst 5 ganger så mange testledd

som forventede faktorer og minst 200 subjekter (Comrey, 1978). Dette tilsier at utvalget i denne undersøkelsen er for lite ($N = 32$), men det ble altså allikevel gjennomført en faktoranalyse for å se på eventuelle underliggende mønstre i datamaterialet. Det er imidlertid viktig å være klar over at utvalgets størrelse her er en usikkerhetsfaktor og mulig feilkilde, og resultatene bør derfor betraktes som en unyansert hypotese som kan testes ved videre forskning.

I den første faktoranalysen som ble kjørt på belastninger, hadde 8 faktorer eigenvalue over 1. Å inkludere alle faktorer med eigenvalue over 1 (Kaisers kriterium) er ofte lite hensiktsmessig fordi det gir for høy kommunalitet, det inkluderer for mange faktorer og det forvansker rotasjon (Comrey, 1978). Forskning har vist at antall faktorer oppnådd ved Kaisers kriterium ofte er en overestimering (Zwick & Velicer, 1986). En av hensiktene med å foreta en faktoranalyse, er imidlertid å forenkle datamaterialet, og 8 faktorer på 24 testledd synes derfor mye. Det ble derfor benyttet en screeplot basert på grafen av eigenvaluene. Disse ble plottet og en rett linje trukket gjennom de lavere verdiene. Antall punkter over linjen tilsvarer så antall faktorer som ble valgt. De to første faktorene skilte seg ut og det var en klar knekk i buen etter dem. Disse to faktorene ville dermed gi mest informasjon. Det ble derfor kjørt en ny faktoranalyse med to faktorer. På grunnlag av de to faktorenes ladninger og vurdering av testleddenes innhold, virket inndelingen rimelig (se kapittel 4 for oversikt over faktorene og testleddene). Begge faktorene har tilfredsstillende Cronbach's alpha (Faktor 1: .85 og Faktor 2: .84) og det rettferdiggjør at det ble kjørt faktoranalyse på tross av utvalgets lave størrelse.

2.4.2.2 Job Content Questionnaire (JCQ)

JCQ tar sikte på å måle krav, kontroll og sosial støtte på jobben. Den første utgaven av denne testen ble publisert av Robert Karasek i 1985. Begrepet *decision latitude* (egenkontroll) innebærer variablene *skill discretion* (evneutnyttelse) og *decision authority* (beslutningsmyndighet). Den opprinnelige versjonen består av 9 spørsmål som måler *egenkontroll*, hvorav 6 spørsmål som måler *evneutnyttelse* og 3 som måler *beslutningsmyndighet*. Mange forskere har forespurt kortere versjoner av egenkontrollskalaen. Forskning viser imidlertid at lengre skalaer er mer reliable, der alle andre forhold holdes likt, og det har vært få tester på kortere versjoner av egenkontrollskalaen (Landsbergis et al., 2000).

Flere forskere har imidlertid foreslått å utvide skalaen til å inkludere andre områder av egenkontroll som ikke er inkludert i den opprinnelige 9-testledd skalaen som primært måler kontroll på oppgavenivå (Landsbergis et al., 2000). Det har derfor blitt foreslått at mulighet til

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

kontroll og til å påvirke på gruppe- og organisasjonsnivå også er nødvendig å inkludere i skalaen. I den utgaven av JCQ som benyttes i denne undersøkelsen er det også inkludert spørsmål som måler kontroll på organisasjonsnivå innen egen avdeling/skift (spm 5 tom 7) men de blir ikke behandlet som en egen kontrollfaktor her. Grad av egenkontroll er målt ved totalt 9 testledd (Cronbach's alpha: .61), hvorav 6 måler *evneutnyttelse* (Cronbach's alpha: .59) og 3 måler *beslutningsmyndighet* (Cronbach's alpha: .57). Disse alphaverdiene er på grensen av hva som kan godtas. Ved å fjerne testledd 2, "det daglige arbeidet innebærer mange gjentakelser", ville Cronbach's alpha for *egenkontroll* blitt .65, og dermed mer tilfredsstillende. Da ville også *evneutnyttelse* fått en mer tilfredsstillende Cronbach's alpha: .66. Ved å utelukke testledd 4, "jeg kan ta beslutninger på egen hånd innenfor eget arbeidsområde", vil også *beslutningsmyndighet* få en svært tilfredsstillende alphaverdi: .71. Det er imidlertid valgt å operere med de etablerte skalaene.

I tillegg måles opplevd *krav* til arbeidet. Kravsbegrepet viser til alle typer krav som stilles til arbeidet (arbeidsmengde, tidskrav, frister, kvalitetskrav, krav til produksjon, krav til læring og fornying, rollekonflikter med mer), altså selve arbeidsbyrden. Krav måles ved 5 testledd (Cronbach's alpha: .55). Ved å utelate testledd 17, "jeg vet hva som forventes av meg i jobben min", ville Cronbach's alpha blitt .65.

På slutten av åttitallet ble som nevnt, variabelen *opplevd sosial støtte* inkludert i modellen og varianten av JCQ som benyttes her, inkluderer også denne variabelen. Med sosial støtte menes den personlige/emosjonelle og instrumentelle hjelp og støtte en kan hente fra kolleger og ledere. I denne undersøkelsen måles sosial støtte ved 8 testledd (Cronbach's alpha: .77). Sosial støtte har en tilfredsstillende Cronbach's alpha. Det skiller i denne undersøkelsen ikke mellom kollegastøtte og lederstøtte.

Det listes opp 25 ut sagn som omfatter generelle sider ved jobben, og respondentene skal rapportere grad av enighet på en skala fra 1 til 4 (1 = helt uenig, 2 = uenig, 3 = enig, 4 = helt enig). Noen av utsagnene er snudd, så enkelte svar ble reversert.

De gjennomsnittlige tallverdiene på faktorene kan ikke sammenlignes direkte, fordi testleddene vektet ulikt og det er ulikt antall testledd på de forskjellige faktorene. I tillegg har spørsmålene ulik utforming og således kan det påvirke respondentenes tendens til å skåre lavt eller høyt. Det foretas ikke faktoranalyse på JCQ i denne undersøkelsen, men det opereres

med faktorene som er utarbeidet gjennom tidligere forskning (se for eksempel Landsbergis et al., 2000).

2.4.2.3 Cooper Job Stress Questionnaire (CJSQ)

Hensikten med å inkludere dette inventoret var å få tak i den enkeltes subjektive opplevelse av stress knyttet til ulike forhold ved arbeidssituasjonen. Det ble utelukket et par testledd fra den opprinnelige versjonen, som ble vurdert til ikke å være aktuelle for dette utvalget, for eksempel ”krav om reising i forbindelse med arbeidet”. Det blir i inventoret spurt om hvor mye stress den enkelte opplever i forhold overordnede, bedriftens politikk, tidspress og tidsfrister osv. I tillegg stilles et spørsmål om tilfredshet med arbeidet.

Testen består av 23 testledd og spørsmålene skal besvares på en 6-punkts skala, rangert fra 0 til 5 (0 = ikke stress og 5 = mye stress). Verdien 0 kan indikere at det angitte utsagnet ikke er relevant for respondenten og at det blir et ”tvunget alternativ” hvor respondenten er nødt til å svare selv om forholdet ikke eksisterer, for eksempel ”min ektefelles/samboers holdning til mitt arbeid”. Det skilles ikke mellom de som svarer 0 i betydningen ”ikke stress”, og de som forholdet ikke er relevant for. Dette innebærer en mulig feilkilde.

Det ble ikke kjørt faktoranalyse på Cooper Job Stress Questionnaire (CJSQ) fordi dette er et veletablert spørreskjema. Jeg forholdt meg til faktorene forskning har vist er underliggende, fordi utvalget her er lite ($N = 32$) i forhold til antall variabler (23 spørsmål). Dette var også noe av hensikten ved å velge et allerede godt utviklet spørreskjema. Ettersom tidligere forskning har lagt mye arbeid i å utvikle et skjema og identifisere faktorer, har dette mest sannsynlig blitt gjort i flere undersøkelser og på et større materiale enn denne undersøkelsen. Det er derfor god grunn til å bygge på disse faktorene. I tillegg vil det være mulig å sammenligne resultatene med andre undersøkelser som har brukt CJSQ. På grunnlag av dette ble det operert med en fire-faktorløsning med faktorene *arbeidsbelastning*, *lederskap*, *kommunikasjon* og *forfremmelse*.

Arbeidsbelastning (3 testledd, Cronbach's alpha: .60) handler om forhold knyttet til arbeidsoppgavene, og det undersøkes i hvilken grad de ansatte opplever stress i forhold til ”arbeidsmengde”, ”tidspress og tidsfrister” og ”den belastningen arbeidet påfører privatlivet”.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Faktoren *lederskap* (4 testledd, Cronbach's alpha: .54) er knyttet til forhold mellom over- og underordnede. Det innebærer testledd som "forholdet til mine overordnede" og "å føle meg undervurdert". "Lønnens størrelse" faller inn under denne faktoren.

Kommunikasjon (3 testledd, Cronbach's alpha: .79) er også relatert til mellommenneskelige forhold på arbeidsplassen. Det kan da dreie seg om "mitt forhold til kolleger" og "manglende lærings- og utviklingsmuligheter" og hvor mye stress de ansatte opplever i forhold til dette.

Forfremmelse (4 testledd, Cronbach's alpha: .40) handler om hvor mye stress den enkelte opplever i forhold til for eksempel "mulighet for forfremmelse" og "bedriftens politikk".

Fordi utvalget i denne undersøkelsen er svært lite (N=32), vil de enkelte stressfaktorene omhandles i liten grad. Svært mange analyser på et lite utvalg, vil kunne gi en økt sannsynlighet for at noen av sammenhengene kan tilskrives tilfeldigheter. Derfor er det i hovedsak operert med *samlet stress*, blant annet for å kunne se hvilke faktorer som har sammenheng med dette. Det er verdifullt også for å kartlegge det totale stressnivået for utvalget som helhet. Gjennomsnittsverdien for *samlet stress* inkluderer alle testleddene i CJSQ bortsett fra testleddet "alt tatt i betraktning, hvor tilfreds er du med den jobben du har nå?" (heretter omtalt som "tilfredshet") fordi dette ikke måler opplevd stress (22 testledd, Cronbach's alpha: .88). Dette testleddet måler tilfredshet fra 0 – 5, der 5 er optimal tilfredshet. Tilfredshet blir vurdert opp mot de ulike faktorene. Det presiseres imidlertid at det kun er ett testledd som omfatter tilfredshet, og dermed er målet svært usikkert.

Også i forhold til opplevelse av stress, er det nødvendig å rangere variablene i forhold til hverandre, for klarere å kunne identifisere hvilke variabler de ansatte opplever mest stress i forhold til. Enkelte testledd faller ikke inn under noen av faktorene, men ved å operere med *samlet stress* får en informasjon om alle testleddene.

2.4.2.4 Utrecht Coping List (UCL)

Den enkeltes generelle mestringsstil ble målt med den norske utgaven av Utrecht Coping List (UCL). Inventoriet ble utviklet for den nederlandske populasjonen av Schreurs, van de Willige & Brosschot (1993) og det består av 47 utsagn om hvordan en vil mestre problemer og ubehagelige hendelser. Det stilles spørsmål om hvor ofte individet vil handle på den måten som blir beskrevet. Hvert utsagn skal besvares på en 4-punkts skala, rangert fra 1 til 4 (1 = sjelden eller aldri, 2 = noen ganger, 3 = ofte, 4 = veldig ofte). Testen omfatter syv subskalaer

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

som måler syv ulike mestringsstrategier: 1) *aktiv problemløsning*, 2) *unnskyldende svar*, 3) *unntvikkende og passive forventninger*, 4) *søker sosial støtte*, 5) *depressivt reaksjonsmønster*, 6) *uttrykke følelser* og 7) *oppmuntrende tenkning*.

Aktiv problemløsning (7 testledd, Cronbach's alpha: .71) handler om at individet aktivt går inn for å løse problemet. Det kan dreie seg om å undersøke alt om problemet, overveie ulike løsninger og vurdere alternative planer.

Unnskyldende svar (8 testledd, Cronbach's alpha: .61) innebærer å avlede ens oppmerksomhet ved å engasjere seg i andre aktiviteter, rette tankene mot andre ting, oppsøke hyggelig selskap osv. Individet prøver på en eller annen måte å få seg til å føle det bedre ved å rette tankene bort fra problemet.

Unntvikkende og passive forventninger (8 testledd, Cronbach's alpha: .66) innebærer at personen er passiv og resignerer fra situasjonen, slik at problemet kan løse seg selv. Der er en måte å møte problemer og ubehagelige hendelser på som karakteriseres ved avventning og tilbaketrekning, for eksempel "jeg venter og ser hva som da vil skje".

Mestringsfaktoren *søke sosial støtte* (6 testledd, Cronbach's alpha: .70) innebærer å kunne dele og diskutere tanker og følelser med familie og venner, spørre om hjelp og søke støtte og forståelse hos andre.

Et *depressivt reaksjonsmønster* (7 testledd, Cronbach's alpha: .55) kan karakteriseres ved å se mørkt på situasjonen, trekke seg tilbake fra andre mennesker, bekymre seg for fortiden, søke tilflukt i fantasier og ha en generell følelse av hjelpeløshet.

Uttrykke følelser (3 testledd, Cronbach's alpha: .31) handler om å vise følelsesmessige reaksjoner overfor problemene og overfor de eller det som er ansvarlige for dem.

Trøstende tenkning (5 testledd, Cronbach's alpha: .73) kan handle om å trøste seg selv med at andre også har problemer og at ting kunne vært verre.

2.4.2.5 Det sammensatte spørreskjemaet

Det ble innhentet bakgrunnsspørsmål om kjønn, alder, ansettelsestid i politiet, ansettelsestid ved Operasjonssentralen og lederansvar. Inventoriene ble administrert i denne rekkefølgen:

Tabell 2 Oversikt over spørreskjemaet og antall testledd

Inventorie	Antall testledd
Bakgrunnsspørsmål	5
Mål på tilstedeværelse av belastninger	24
Job Content Questionnaire	25
Cooper Job Stress Questionnaire	23
Utrecht Coping List	47

Alle inventoriene ble brukt i norske versjoner.

2.4.3 Datainnsamling

Spørreskjemaene ble delt ut personlig. De som ikke var tilstede den aktuelle dagen, fikk et eksemplar hver i posthyllen sin. Sammen med spørreskjemaet var et følgeskriv og oppfordring om å svare innen en uke i vedlagt svarkonvolutt. En låst posthylle, som kun jeg hadde nøkkel til, ble brukt til utfylte skjema. Respondentenes anonymitet ble sikret ved at det ikke skulle oppgis personopplysninger utover delen om bakgrunnsspørsmål, og derfor har jeg heller ikke oversikt over hvem som ikke svarte. Det ble opplyst om at det var frivillig å delta i undersøkelsen. Jeg var innom Operasjonssentralen flere ganger og purret for å få opp svarprosenten, og dette ble også fulgt opp av operasjonslederne. Den kvantitative datainnsamlingen ble gjennomført i juni og juli 2002.

2.4.4 Databehandling og statistiske analyser

Dataene ble lagt inn i regneark (Excel 2000) og deretter konvertert til SPSS-format (Statistical Package for the Social Sciences). De statistiske analysene ble så kjørt i SPSS (versjon 11 for Windows), inkludert deskriptiv statistikk, korrelasjoner, prinsipalkomponentanalyse med varimax rotasjon, regresjonsanalyser og estimering av intern konsistensreliabilitet (Cronbach's alpha). Tilfredsstillende faktorladning er satt til .40 og tilfredsstillende alphaverdi er satt til .70. Beregningene av Cronbach's alpha for JCQ er gjort på data som er rekodet og vektet i henhold til hvordan de brukes ved utregning av subskalaene. Det ble foretatt t-test for å avdekke eventuelle signifikante forskjeller mellom grupper. Ved

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

inkludering av variabler i korrelasjonsanalyser og regresjonsanalyser, ble det ved scatter-diagram sjekket at det ikke var noen alvorlige avvik fra normalfordeling på variablene og at det ikke var nonlineære forhold mellom variablene.

Alle de nevnte analysene ble foretatt på de fire inventoriene, bortsett fra faktoranalysen og regresjonsanalysene. Det ble foretatt en prinsipalkomponentsanalyse kun av spørreskjemaet om belastninger. Ved dataanalysen av Job Content Questionnaire, Cooper Job stress Questionnaire og Utrecht Coping List, ble det ikke kjørt faktoranalyse, fordi det for disse forelå etablerte subskalaer basert på analyser av større materialer. Jeg fant det derfor riktig å bygge på disse subskalaene fremfor å bygge på analyser av mitt relativt lite materiale. Regresjonsanalyse ble foretatt der det syntes rimelig for å teste ut de valgte teoretiske modellene, til tross for at materialet er mindre enn det som vanligvis er ønskelig for regresjonsanalyser.

Signifikante korrelasjoner markeres i teksten på følgende måte: * = korrelasjonen er signifikant på .05-nivå (to-halet), ** = korrelasjonen er signifikant på .01-nivå (to-halet) og *** = korrelasjonen er signifikant på .001-nivå (to-halet). Korrelasjonskoeffisienter (Pearsons r) til ikke-signifikante sammenhenger utelates hovedsakelig i teksten når de heller ikke kommenteres i diskusjonen. Dette gjør resultatene enklere å lese.

Referansemateriale er brukt der det finnes, for å sammenligne hvordan utvalget i denne undersøkelsen skårer sammenlignet med andre undersøkelser med større utvalg.

3 RESULTATER

3.1 Opplevd tilstedeværelse av belastningsfaktorer

På skjemaet som måler tilstedeværelse av belastninger, er lavest mulig sumskåre 24 og høyest mulig sumskåre 96. Resultatene viser at gjennomsnittet for utvalget som helhet er 69,9 med et standardavvik på 7,1 (min 57 og maks 84). Ved å vurdere de enkelte gjennomsnittsskårenes tallverdi, finner en at gjennomsnittet varierer fra 1,72 til 3,94. En skåre på 1,72 kan rundes av til 2,00, og det innebærer at de fleste har krysset av på ”har forekommet i liten grad” ved Operasjonssentralen de siste seks månedene. En gjennomsnittsskåre på 3,94 tilsier at tyngdepunktet av svarene ligger på ”har forekommet i svært stor grad”.

En prinsipalkomponentanalyse av spørreskjemaet om tilstedeværelse av belastninger ga en to-faktorløsning (se tabell 3). Jeg valgte å kalle faktorene *mellommenneskelige arbeidsforhold* (Faktor 1) og *krevede jobb* (Faktor 2) på grunnlag av testleddene med høyest ladninger. En to-faktorløsning virket mest hensiktsmessig (jf. punkt 2.4.2.1) og innholdsmessig virker fordelingen av testleddene under de to faktorene rimelig.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Tabell 3 Prinsipalkomponentsanalyse av belastninger

Spørsmål nr	Testledd	Faktor 1	Faktor 2
		Ladning	Ladning
Faktor 1 Mellommenneskelige arbeidsforhold			
15	Overvåkning av ledere	.80	-.01
21	Vanskelig menneskekontakt i arbeidet	.75	.32
12	Negativ kritikk fra kolleger eller overordnede	.74	-.00
22	Forskjellsbehandling fra ledere	.70	.18
7	Tvetydige roller	.65	.40
4	Mangel på administrativ støtte og forståelse hos ledere	.64	-.34
6	Negativ kritikk fra publikum og andre	.58	.27
1	Dårlig eller mangelfullt utstyr	.56	.28
14	Dårlig forhold til kolleger	.50	-.18
11	"Låst" til pulten	.46	-.00
Faktor 2 Krevende jobb			
		Faktor 1	Faktor 2
		Ladning	Ladning
19	Ansvar for alvorlige avgjørelser	-.16	.74
24	Krav om kompliserte beslutninger	.12	.72
16	Mangel på enheter ute	.20	.68
8	Ansvar for andres sikkerhet	.17	.68
23	Krav om raske avgjørelser	.00	.65
17	For stor arbeidsmengde	.41	.61
20	Overtid	-.00	.60
9	Tidspress	.36	.51
13	Mangel på operatører	.24	.49

Note. Testleddene 2 "skiftarbeid", 3 "kjedsomme perioder", 5 "mangelfull offentlig anerkjennelse og ros for arbeidet", 10 "dårlig lønn" og 18 "lav arbeidsinnsats fra kolleger" har ikke tilfredsstillende faktorladninger (faktorladning under .40), og disse testleddene er derfor utelatt fra tabellen.

Testleddene grupperer seg tydelig under hver av de to faktorene. "Tvetydige roller" har tilfredsstillende faktorladning på begge faktorene. I tillegg til a t testleddet har høyest faktorladning på *mellommenneskelige arbeidsforhold*, ble det vurdert til innholdsmessig å passe best under denne faktoren. "For stor arbeidsmengde" har også ladning på begge faktorene og den samme vurderingen ble foretatt her. Testleddet ble så plassert under *krevende jobb*. De to faktorene har til sammen 40% forklart varians.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Gjennomsnittlig sumskåre på alle testleddene er 2.92. Belastninger knyttet til arbeidsoppgavene rangeres høyere enn belastninger knyttet til interne og eksterne menneskelige forhold på arbeidsplassen (tabell 4). Faktor 2, *krevende jobb* har altså høyere gjennomsnitt (3,39) enn Faktor 1, *mellommenneskelige arbeidsforhold* (gj.snitt: 2,50). En kan i tillegg se av tabell 4 at testleddene som faller under Faktor 2 isolert sett, i hovedsak rangeres høyere enn testleddene under Faktor 1, og det betyr at de generelt vurderes å være tilstede i større grad enn testleddene under Faktor 1.

”Skiftarbeid” er det testleddet som utvalget rangerer høyest (tabell 4) og således det forholdet utvalget generelt finner å være tilstede i størst grad. Ved en prosentvis fordeling av hvor mange som har svart at ”skiftarbeid” har vært tilstede ”i stor grad” eller ”i svært stor grad” er resultatet 100% (se Appendiks E for oversikt over den prosentvise fordelingen). Andre belastninger som rangeres høyt er ”krav om raske avgjørelser”, ”låst til pulten” ”tidspress”, ”for stor arbeidsmengde” og ”dårlig lønn”. De belastningene som har de laveste gjennomsnittsverdiene er ”dårlig forhold til kolleger” ”overvåking av ledere”, ”kjedsomme perioder” og ”forskjellsbehandling fra ledere”.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Tabell 4 Deskriptiv statistikk for belastninger

Spm. nr.	Testledd	gj.snitt	St. avvik	Rangering
Faktor 1 Mellommenneskelige arbeidsforhold		2,50	0,44	
1	Dårlig eller mangelfullt utstyr	3,00	0,62	12
4	Mangel på administrativ støtte og forståelse hos ledere	2,78	0,79	9
6	Negativ kritikk fra publikum og andre	2,81	0,78	10
7	Tvetydige roller	2,40	0,76	7
11	”Låst” til pulten	3,63	0,61	21
12	Negativ kritikk fra kolleger eller overordnede	2,19	0,74	6
14	Dårlig forhold til kolleger	1,72	0,52	1
15	”Overvåkning” av ledere	1,81	0,54	2
21	Vanskelig menneskekontakt i arbeidet	2,63	0,71	8
22	Forskjellsbehandling fra ledere	2,03	0,74	4
Faktor 2 Krevende jobb		3,39	0,40	
8	Ansvar for andres sikkerhet	3,31	0,69	14
9	Tidspress	3,59	0,56	20
3	Mangel på operatører	3,44	0,56	17
16	Mangel på enheter ute	3,38	0,61	16
17	For stor arbeidsmengde	3,50	0,57	19
19	Ansvar for alvorlige avgjørelser	3,34	0,60	15
20	Overtid	2,97	0,74	11
23	Krav om raske avgjørelser	3,69	0,47	22
24	Krav om kompliserte beslutninger	3,31	0,63	14
Testledd som ikke inngår i de to faktorene (faktorladning under .40)				
2	Skiftarbeid	3,94	0,25	23
3	Kjedsomme perioder	1,84	0,45	3
5	Mangelfull offentlig anerkjennelse og ros for arbeidet	3,06	0,56	13
10	Dårlig lønn	3,47	0,57	18
18	Lav arbeidsinnsats fra kolleger	2,09	0,47	5

Note. Et gjennomsnitt på 1 innebærer at utvalget mener forholdet ”har ikke forekommet”, 2 = forekommet ”i liten grad”, 3 = ”i stor grad” og 4 = ”i svært stor grad”. Rangering 1 er minst belastende og 23 er mest belastende, målt i tilstedeværelse de siste seks månedene

Ved å dikotomisere svaralternativene ser en at 100% oppgir at ”skiftarbeid” og ”krav om raske avgjørelser” har forekommet ”i stor grad” eller ”i svært stor grad” (Appendiks E). For variablene ”dårlig lønn”, ”tidspress”, ”mangel på operatører” og ”for stor arbeidsmengde” er

dette tallet 97%. Variabelen som skårer lavest er ”kjedsomme perioder” og ”dårlig forhold til kolleger” som 3% svarer har forekommet ”i stor grad” eller ”i svært stor grad”.

Oppsummering: Testleddene som måler tilstedeværelse av belastninger, grupperer seg under faktorene *mellommenneskelige arbeidsforhold* og *krevende jobb*. Resultatene viser at de ansatte rapporterer generelt stor tilstedeværelse av belastninger, hvor *krevende jobb* skårer høyest. Testledd som rangeres høyt er ”skiftarbeid”, ”krav om raske avgjørelser” og ”låst til pulten”.

3.2 Opplevd stress

I Cooper Job Stress Questionnaire er lavest mulig sumskåre 0 og høyest mulig sumskåre 110 (spørsmål 23, som måler tilfredshet er da utelatt). Resultatet viser at gjennomsnittet for utvalget ligger på 48,22 med et standardavvik på 14,25. Minimums- og maksimumsverdiene er henholdsvis 27 og 73.

Gjennomsnittsverdien for utvalget som helhet på alle testleddene er 2,06 (tabell 5). Ved å dikotomisere svaralternativene mellom 0 – 2, lite stress og 3 – 5, mye stress, ligger utvalget i øvre del av kategorien ”lite stress”. Gjennomsnittsskårene på testleddene varierer fra 0,81 til 4,09. 4 av de 22 forholdene som er målt, har et gjennomsnitt på over 3, og disse oppleves svært stressende.

”Arbeidsmengde” er det forholdet som de ansatte opplever mest stress knyttet til, med høyest gjennomsnittsverdi (se tabell 5 for deskriptiv statistikk for CJSQ). Videre rangeres ”tidspress og tidsfrister”, ”lønnens størrelse” og deretter ”ledelsen forstår ikke mine problemer knyttet til arbeidet”.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Tabell 5 Deskriptiv statistikk for Cooper Job Stress Questionnaire

Samlet stress (sum)		2,06	0,67	
1	Forholdet til mine overordnede	1,84	1,44	10
2	Mitt forhold til kolleger	1,13	0,87	3
3	Mitt forhold til underordnede	1,16	0,88	4
4	Arbeidsmengde	4,09	0,82	20
5	Å gjøre feil	3,61	1,36	16
6	Å føle meg undervurdert	1,81	1,40	9
7	Tidspress og tidsfrister	3,47	1,24	19
8	Mulighetene for forfremmelse	1,44	1,50	5
9	Lønnens størrelse	3,41	1,36	18
10	Den belastningen arbeidet påfører mitt privatliv	2,44	1,52	14
11	Min ektefelles/samboers holdning til mitt arbeid	0,93	1,23	2
12	Å bli forflyttet	0,81	1,20	1
13	Å ta med arbeid hjem	1,16	1,39	4
14	Å lede mennesker	1,78	1,31	8
15	Bedriftens politikk	2,34	1,66	13
16	Mangel på makt og innflytelse	1,66	1,15	6
17	Mine og bedriftens idealer er motstridende	1,75	1,27	7
18	Mangel på samråd og kommunikasjon på bedriften	2,56	1,24	15
19	Uklarhet forbundet med jobben	2,03	1,18	11
20	Konflikter mellom min yrkesgr. og andre yrkesgr. på bedriften	1,81	1,20	9
21	Ledelsen forstår ikke mine problemer forbundet med arbeidet	2,84	1,30	17
22	Manglende lærings- og utviklingsmuligheter	2,25	1,30	12

Note. Svaralternativene går fra 0 = "ikke stress" til 5 = "mye stress". Ved sum samlet stress er spørsmål 23 tatt ut fordi dette måler tilfredshet og ikke stress. Rangering 1 er minst kilde til opplevd stress, mens rangering 20 er mest kilde til opplevd stress, dvs med henholdsvis lavest og høyest gjennomsnittsverdi på testleddet.

Faktor 1, *arbeidsbelastning* rangeres høyest av stressfaktorene (se Appendiks F for oversikt over stressfaktorene). For denne faktoren er også spredningen størst, og variablene som inngår er blant annet "arbeidsmengde" og "tidspress og tidsfrister". Deretter rangeres Faktor 2, *lederskap*, Faktor 3, *kommunikasjon* og lavest er Faktor 4, *forfremmelse*. De ulike faktorene ble vurdert og virket rimelige⁶.

⁶ Pga svært mange faktorer i denne undersøkelsen, ble det valgt å hovedsakelig ikke referere til analyser med faktorene under CJSQ, men heller å operere med *samlet stress*.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Ovenfor er det gjort rede for hvilke komponenter de ansatte ved Operasjonssentralen rapporterer at de opplever stress i forhold til. Videre er det nødvendig å se på andre belastningsforhold i arbeidsmiljøet, som Cooper Job Stress Questionnaire ikke måler, men som har sammenheng med opplevd stress.

Oppsummering: Stressnivået ved Operasjonssentralen ligger gjennomsnittlig i øvre del av ”lite-stress”- kategorien. De ansatte opplever mest stress knyttet til arbeidsmengde, tidspress og tidsfrister, samt lønnens størrelse.

3.3 Belastningsfaktorer som har sammenheng med opplevd stress

Faktor 1, *mellommenneskelige arbeidsforhold* har en signifikant positiv korrelasjon med *samlet stress* ($r = .48^{**}$). Dette er imidlertid den belastningsfaktoren som utvalget rapporterer å ha minst tilstedeværelse, ved lavest gjennomsnittsverdi. Økt rapportering av mellommenneskelige arbeidsforhold, som for eksempel ”vanskelig menneskekontakt i arbeidet”, ”forskjellsbehandling fra ledere” og ”dårlig eller mangelfullt utstyr”, vil for dette utvalget ha sammenheng med økt samlet stress. Det innebærer også at økt stress vil gi økt rapportering av Faktor 1, *mellommenneskelige arbeidsforhold*.

Faktor 2, *krevende arbeid*, belastningsfaktoren som utvalget rangerer høyest, har ingen signifikant korrelasjon med *samlet stress*.

Oppsummering: Belastningsfaktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold* har signifikant positiv sammenheng med opplevd stress. Belastningsfaktoren *krevende jobb* har ingen sammenheng med opplevd stress.

3.4 Forhold av betydning for variasjonene i opplevd stress

Videre belyses de ansattes skåringer på Job Content Questionnaire for å se om krav, kontroll og sosial støtte kan ha betydning for variasjonene i opplevd stress. Dataene beskrives først, og videre ses de i sammenheng med andre faktorer. Mestring blir så vurdert som mulig mediator for stressutkomme.

3.4.1 Job Content Questionnaire (JCQ) – beskrivelse av de ansattes opplevelse av arbeidssituasjonen

På spørsmålene som måler *jobbkrav* er gjennomsnittlig sumskåre 39,78 med et standardavvik på 3,69 (min 29 og maks 46). Gjennomsnittsskåre på testleddene er 3,25 med standardavvik 0,29 (min 2,40 og maks 3,80).

Gjennomsnittsskåren for utvalget som helhet på *egenkontroll* er 71,23 (1 = ubesvart) med et standardavvik på 7,79 (min 58 og maks 90). Testleddene som måler *egenkontroll* har et gjennomsnitt på 3,02 med et standardavvik på 0,33 (min 2,44 og maks 3,75).

Sosial støtte har en gjennomsnittlig sumskåre på 24,91 med standardavvik på 3,02 (min 18 og maks 32). Gjennomsnittsverdien på testleddene som måler *sosial støtte* er 3,11 med standardavvik på 0,38 (min 2,25 og maks 4,00).

3.4.2 Sammenhengen mellom opplevde jobbkrav og andre faktorer

Faktoren *jobbkrav* i krav-kontrollmodellen har en signifikant positiv sammenheng med belastningsfaktoren *krevende jobb* ($r = .61^{***}$). Opplevelsen av *jobbkrav* har da en klar sammenheng med tilstedeværelse av belastninger knyttet til arbeidsoppgavene. Belastningsfaktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold* har en noe svakere sammenheng med *jobbkrav* ($r = .38^*$), men også denne er signifikant.

Jobbkrav korrelerer signifikant med stressopplevelse knyttet til *arbeidsbelastninger* ($r = .51^{**}$). *Jobbkrav* har videre en ikke-signifikant positiv sammenheng med *samlet stress* ($r = .30$).

Tabell 6 Regresjonsmodell med mellommenneskelige arbeidsforhold og opplevde jobbkrav i forhold til samlet stress (N=32)

Avhengig variabel	Opplevd stress		
	Beta	t-verdi	Korrelasjons koeffisient
Mellommenneskelige arbeidsforhold	.431	2.485*	.48**
Opplevde jobbkrav	.143	.823	.30
R ² adj	.20		
F	4.885*		

*p< .05 **p< .01

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Regresjonsmodellen viser at belastningsfaktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold* og *opplevde jobbkrav* forklarer 20% av variasjonene i opplevd stress. Jobbkrav har en lav ikke-signifikant betaverdi. Ettersom de to uavhengige variablene korrelerer, kan imidlertid effekten på samlet stress være spuriøs.

Ingen av mestringsstrategiene har negativ sammenheng med opplevde *jobbkrav*. *Uttrykker følelser* er den eneste mestringsstrategien som har en signifikant *positiv* sammenheng med *jobbkrav* ($r = .36^*$) og som da benyttes i møte med disse kravene.

T-test viser ingen signifikante forskjeller mellom kjønnene i forhold til rapportering av *jobbkrav*, og heller ingen signifikant forskjell mellom leder og ikke-leder i forhold til *jobbkrav*. Se tabell 7 for forholdet mellom de demografiske variablene og *krav*, *kontroll* og *sosial støtte*.

Tabell 7 K orrelasjonstabell for jobbkrav, egenkontroll og sosial støtte mot demografiske variabler

Demografiske variabler	Jobbkrav	Egenkontroll	Sosial støtte
	Korrelasjonskoeffisient		
Kjønn	.20	.18	.18
Alder	.04	.34	-.26
Tid i politiet	-.08	.23	-.43*
Tid ved Operasjonssentralen	-.24	.03	-.50**
Lederansvar	.10	.28	-.29

* $p < .05$, ** $p < .01$ (to-halet)

3.4.3 Sammenhengen mellom *egenkontroll* og andre faktorer

Egenkontroll har ingen sammenheng med belastningsfaktoren *krevende jobb*. Ved å dele inn egenkontroll i faktorene *beslutningsmyndighet* og *evneutnyttelse*, viser imidlertid tallene noe annet. *Evneutnyttelse* har en signifikant positiv sammenheng med *krevende jobb* ($r = .57^{***}$). Kontrollfaktoren *beslutningsmyndighet* har ingen sammenheng med rapportering av belastninger knyttet til arbeidsutførelsen (*krevende jobb*).

Faktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold* har ingen sammenheng med opplevelse av kontroll.

Resultatene viser en negativ sammenheng mellom *egenkontroll* og *samlet stress* ($r = -.39^*$), som tilsier at stressopplevelsen avtar når opplevelsen av kontroll øker. *Beslutningsmyndighet*

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

korrelerer signifikant negativt med samlet stress ($r = -.47^{**}$), mens *evneutnyttelse* har ingen sammenheng med samlet stress ($r = .01$).

En regresjonsanalyse viser at egenkontroll alene (målt ved *evneutnyttelse* og *beslutningsmyndighet*) forklarer 17% av variasjonene i opplevd stress ($R^2 = .17$). Beslutningsmyndighet har da en betydelig betakoeffisient ($-.498$), og t-test viser at denne er signifikant ($p = .009$). Evneutnyttelse har derimot en meget lav betaverdi ($.071$) og denne er ikke signifikant. Dette illustrerer at *beslutningsmyndighet* har størst betydning av kontrollfaktorene for effekten på samlet stress. Ettersom det er en interkorrelasjon mellom kontrollfaktorene ($r = .36^*$), kan effekten på den avhengige variabelen imidlertid være spurios.

Det er en svak positiv sammenheng mellom *egenkontroll* og mestringsstrategien *aktiv problemløsning* ($r = .30$). Kontrollfaktoren *beslutningsmyndighet* har videre en signifikant positiv sammenheng med *aktiv problemløsning* ($r = .39^*$). Ellers har ikke *egenkontroll* sammenheng med noen av mestringsstrategiene.

Opplevelsen av egenkontroll korrelerer svakt med alder ($r = .34$) og det peker i retning av utvalget opplever mer kontroll i arbeidssituasjonen med økende alder. Tid i politiet generelt har en noe svakere korrelasjon med *beslutningsmyndighet* ($r = .23$), og det kan peke i retning av at erfaring kan ha sammenheng med hvordan de ansatte føler de er med på å bestemme på arbeidsplassen. Tid ved Operasjonssentralen har imidlertid ingen sammenheng med noen av kontrollfaktorene. Det kan tyde på at erfaring med arbeidsoppgavene ikke spiller noen rolle i forhold til opplevd kontroll.

T-test viser ingen signifikante forskjeller mellom kjønnene i forhold til opplevd kontroll. T-test viser heller ingen signifikant forskjell mellom operatører og operasjonsledere i forhold til opplevd egenkontroll.

Regresjonsmodellen i tabell 8 viser effekten *krav*, *kontroll* og belastningsfaktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold* har på samlet stress.

Tabell 8 Regresjonsmodell med mellommenneskelige arbeidsforhold, krav og kontroll i forhold til samlet stress (N=32)

Avhengig variabel	Opplevd stress		
Uavhengige variabler	Beta	t-verdi	Korrelasjons koeffisient
Mellommenneskelige arbeidsforhold	.391	2.492*	.48**
Opplevde jobbkrav	.241	1.506	.30
Egenkontroll	-.436	-2.935**	-.39
R ² adj	.37		
F	6.902**		

*p<.05 **p<.01

Regresjonsmodellens forklaringskraft er på 37%. Det innebærer at belastningsfaktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold, krav og kontroll* sammen forklarer 37 % av variasjonene i opplevd stress. *Egenkontroll* har størst effekt på samlet stress av de uavhengige variablene i denne regresjonsmodellen, men også *mellommenneskelige arbeidsforhold* har en signifikant betaverdi.

3.4.4 Sammenhengen mellom *sosial støtte* og andre faktorer

Sosial støtte har ingen sammenheng med belastningsfaktoren *krevende jobb* ($r = -.004$), i motsetning til *egenkontroll* og *opplevde jobbkrav*. Det betyr at tilstedeværelse av belastninger knyttet til selve arbeidet, som ”ansvar for andres sikkerhet”, ”tidspress” osv., ikke har sammenheng med i hvilken grad de ansatte opplever personlig og instrumentell hjelp og støtte fra kolleger og overordnede. Heller ikke belastningsfaktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold* har signifikant sammenheng med opplevd *sosial støtte* ($r = -.17$).

Det kan synes som opplevd *sosial støtte* kun har en svak negativ sammenheng med *samlet stress* ($r = -.23$). På tross av et ikke tilfredsstillende signifikansnivå, kan dette peke i retning av at større grad av sosial støtte har sammenheng med lavere stressnivå. Det ble kjørt en regresjonsanalyse for å se hvilken effekt sosial støtte har på samlet stress. En regresjonsanalyse med kun sosial støtte som uavhengig variabel og samlet stress som avhengig variabel, viser at sosial støtte alene forklarer 2% av variasjonene i opplevd stress ($R^2 = .02$).

Den mestringsstrategien som har størst sammenheng med opplevd sosial støtte er *søker sosial støtte* ($r = .28$). Denne mestringsstrategien innebærer å diskutere problemet med venner og familie utenfor jobb, i tillegg til å vise følelser og bekymringer, samt spørre om hjelp.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Tabell 7 viser at erfaring kan ha sammenheng med opplevd sosial støtte, der ansettelsestid ved Operasjonssentralen og tid i politiet korrelerer signifikant negativt med opplevd *sosial støtte*. Alder og lederansvar har kun en svak negativ sammenheng med *sosial støtte*, men disse dataene kan tyde på at individene i utvalget opplever mindre slik støtte med økende erfaring. T-test viser imidlertid ingen signifikant forskjell mellom operatører og operasjonsleder i opplevelsen av sosial støtte. Videre viser t-test heller ingen kjønnsforskjeller i opplevd *sosial støtte*.

Det er ingen sammenheng mellom *egenkontroll* og *sosial støtte* ($r = -.06$). *Egenkontroll* og *jobbkrav* er svakt korrelert ($r = .34$), men denne sammenheng er ikke signifikant. Dette peker allikevel i retning av jo mer opplevde jobbkrav, jo mer kontroll. Scatterplot av sammenheng mellom opplevde *jobbkrav* og *sosial støtte* kan tilsi en svak positiv sammenheng, det vil si at økte krav gir økt sosial støtte ($r = .23$), men denne sammenheng er ikke signifikant.

I følge Karasek og Theorell (1990) vil krav, kontroll og sosial støtte ha stor betydning for variasjonene i stressutkomme. Regresjonsanalysen i tabell 9 bygger på krav-kontroll sosial støttemodellen, og den avhengige variabelen er opplevd stress (sum stress). Belastningsfaktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold* er også inkludert i modellen, fordi denne har en signifikant sammenheng med *samlet stress*, og derfor kan synes å gi betydelige bidrag til effekten på *samlet stress*.

Tabell 9 Regresjonsmodell med mellommenneskelige arbeidsforhold, krav, kontroll og sosial støtte i forhold til samlet stress (N=32)

Avhengig variabel	Opplevd stress		
	Beta	t-verdi	Korrelasjons koeffisient
Uavhengige variabler			
Mellommenneskelige arbeidsforhold	.306	1.944	.48**
Opplevde jobbkrav	.344	2.103*	.30
Egenkontroll	-.474	-3.292**	-.39*
Sosial støtte	-.275	-1.828	-.23
R ² adj	.42		
F	6.461**		

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

Regresjonsmodellens forklaringskraft er på 42%. Det innebærer at faktorene *mellommenneskelige arbeidsforhold*, *krav*, *kontroll* og *sosial støtte* sammen forklarer 42% av variasjonene i opplevd stress. Alle de fire uavhengige variablene har effekt på *samlet stress*

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

og *egenkontroll* har størst effekt. T-test viser at betakoeffisientene til *opplevde jobbkra*v og *egenkontroll* er signifikante, og effekten disse har på den avhengige variabelen tilskrives derfor i liten grad tilfeldigheter.

Ved å kjøre en regresjonsanalyse med *evneutnyttelse* og *beslutningsmyndighet* i stedet for *egenkontroll* som én faktor (tabell 10), ser en igjen at *beslutningsmyndighet* har størst betydning av kontrollfaktorene for opplevd stress.

Tabell 10 Regresjonsmodell med krav, to faktorer for egenkontroll og sosial støtte i forhold til samlet stress (N=32)

Avhengig variabel	Opplevd stress		
Uavhengige variabler	Beta	t-verdi	Korrelasjons koeffisient
Opplevde jobbkra	.437	2.729*	.30
Evneutnyttelse	-.084	-.502	-.007
Beslutningsmyndighet	-.492	-3.142**	-.47**
Sosial støtte	-.357	-2.376*	-.23
R ² adj	.37		
F	5.332**		

*p< .05 **p< .01

Beslutningsmyndighet forklarer mest av variasjonene i opplevd stress, mens *evneutnyttelse* har en lav ikke-signifikant betaverdi. T-test viser at betakoeffisienten til *beslutningsmyndighet* er signifikant på .01-nivå.

3.4.5 Mestring – beskrivelse og sammenheng med ulike faktorer

Depressivt reaksjonsmønster er den mestingsstrategien som korrelerer mest med *samlet stress* ($r = .62^{***}$) (tabell 11). Denne mestingsstrategien er den minst brukte i utvalget i møte med problemer og ubehagelige hendelser. For utvalget som helhet er faktoren *aktiv problemløsning* den mestingsstrategien som gjennomsnittlig skårer høyest, ved høyest gjennomsnittsverdi, og som dermed er mest brukt.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Tabell 11 Deskriptiv statistikk for mestringsstrategiene og korrelasjon mellom disse og samlet stress

Faktor	Gj.snitt	St.avvik	Korrelasjons koeffisient
Aktiv problemløsning	2,70	0,39	-.24
Unnskyldende svar	2,10	0,39	.10
Unnvikende og passiv forventning	1,83	0,33	.24
Søker sosial støtte	2,28	0,44	.04
Depressivt reaksjonsmønster	1,37	0,31	.62***
Uttrykker følelser	1,84	0,50	.10
Trøstende tenkning	2,28	0,53	.05

***p < .001 (to-halet)

Videre viser regresjonsanalysen hvilken effekt mestringsstrategiene har på *samlet stress*.

Tabell 12 Regresjonsmodell med mestringsstrategiene i forhold til samlet stress (N=32)

Avhengig variabel	Opplevd stress	
Uavhengige variabler	Beta	t-verdi
Aktiv problemløsning	-.413	-2.237*
Unnskyldende svar	-.093	-0.484
Unnvikende og passiv forventning	-.135	-0.681
Søker sosial støtte	-.204	1.035
Depressivt reaksjonsmønster	-.775	4.699***
Uttrykker følelser	-.308	-1.501
Trøstende tenkning	-.554	2.337*
R ² adj	.40	
F	3.96**	

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

Regresjonsmodellens forklaringskraft er på 40% og det betyr at mestring forklarer 40% av variasjonene i opplevd stress, og det er betydelig. Ut av tabell 12 kan leses at mestringsstrategien *depressivt reaksjonsmønster* har størst effekt på samlet stress. Denne mestringsstrategien korrelerer positivt med samlet stress og det innebærer at dersom denne benyttes i stor grad, vil stressnivået være høyt. *Trøstende tenkning* og *aktiv problemløsning*

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

har også betydelig effekt på stressnivået i utvalget. Ved at *aktiv problemløsning* korrelerer negativt med samlet stress, vil bruk av denne mestringsstrategien være konstruktivt for å redusere stressnivået. *Aktiv problemløsning* og *trøstende tenkning* har imidlertid en interkorrelasjon ($r = .48^{**}$) og således kan den antatte effekten på samlet stress påvirkes av dette. En ser derfor ikke om disse mestringsstrategiene gir egne bidrag til effekten på den avhengige variabelen (samlet stress).

Videre viser regresjonsmodellen i tabell 13 hvilken effekt belastningsfaktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold*, *krav*, *kontroll* og mestringsstrategien *depressivt reaksjonsmønster* har på samlet stress. *Sosial støtte* er utelatt i denne modellen, fordi utvalget er så lite at det da ikke er anbefalt å operere med svært mange variabler i en regresjonsmodell, og *sosial støtte* har i denne undersøkelsen minst sammenheng med samlet stress av faktorene i JCQ.

Tabell 13 Regresjonsmodell med mellommenneskelige arbeidsforhold, krav, kontroll, og depressivt reaksjonsmønster i forhold til samlet stress (N=32)

Avhengig variabel	Opplevd stress		
	Beta	t-verdi	Korrelasjons koeffisient
Uavhengige variabler			
Mellommenneskelige arbeidsforhold	.143	.946	.48**
Opplevde jobbkra	.171	1.250	.30
Egenkontroll	-.444	-3.533**	-.39*
Depressivt reaksjonsmønster	.505	3.421**	.62***
R ² adj	.55		
F	10.16***		

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

Regresjonsmodellen forklarer 55% av variasjonene i opplevd stress, og det er betydelig. Modellen viser at *depressivt reaksjonsmønster* har størst effekt av de målte uavhengige variablene på samlet stress, men også *egenkontroll* har en betydelig betaverdi. Det er imidlertid en interkorrelasjon mellom *depressivt reaksjonsmønster* og *mellommenneskelige arbeidsforhold* ($r = .54^{**}$), så effekten disse har på samlet stress kan være spuriøs.

I forholdet mellom belastninger og mestringsstrategi korrelerer Faktor 1, *mellommenneskelige arbeidsforhold* signifikant med *depressivt reaksjonsmønster* og *uttrykker følelser* (henholdsvis $r = .54^{**}$ og $r = .62^{***}$). I dette utvalget vil altså bruk av disse mestringsstrategiene ha sammenheng med rapportering av tilstedeværelse av belastningsfaktorer som for eksempel

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

”vanskelig menneskekontakt i arbeidet” og ”forskjellsbehandling fra ledere”. Ingen av mestringsstrategiene korrelerer signifikant med belastningsfaktoren *krevede jobb*.

Det kan synes som om tid i politiet kan ha en viss sammenheng med *depressivt reaksjonsmønster* ($r = .30$), men sammenhengen er ikke statistisk signifikant. Verken alder, tid ved Operasjonssentralen eller lederansvar har sammenheng med *depressivt reaksjonsmønster*. Tallene kan imidlertid peke i retning av at erfaring har en viss positiv sammenheng med *aktiv problemløsning*. Alder og tid ved Operasjonssentralen korrelerer svakt, men ikke signifikant med denne mestringsstrategien (hhv $r = .28$ og $r = .29$). Alder, tid ved Operasjonssentralen og tid i politiet korrelerer videre signifikant negativt med mestringsstrategien *søker sosial støtte* (henholdsvis $r = -.51^{**}$, $r = -.53^{**}$, $r = -.44^{*}$). Det benyttes altså i mindre grad mestringsstrategien *søke sosial støtte* med økning i alder og erfaring. Erfaring kan da synes å spille en rolle i bruk av mestringsstrategi.

T-test viser ingen signifikante forskjeller i mestringsstrategi mellom operatører og operasjonsledere (lederansvar/ikke lederansvar).

T-test viser heller ingen signifikant forskjell mellom kjønnene i forhold til mestringsstrategi.

3.4.6 Betydning av erfaring og kjønn for variasjonene i opplevd stress

Regresjonsanalyse viser at verken alder, kjønn, tid i politiet, tid ved Operasjonssentralen eller lederansvar har effekt på *samlet stress* (se appendiks H). Disse uavhengige variablene forklarer kun 12% av variasjonene i opplevd stress, og ingen har signifikant betaverdi. Det er heller ingen signifikante sammenhenger mellom de demografiske variablene og de enkelte stressfaktorene.

Heller ikke t-test viser signifikante forskjeller mellom kjønnene i forhold til samlet stress eller de enkelte stressfaktorene. Resultatene viser ingen signifikante forskjeller mellom de med lederansvar/ikke lederansvar i forhold til stressopplevelse.

3.4.7 Tilfredshet med jobben nå

Gjennomsnittsverdien for tilfredshet er 3,13 med et standardavvik på 0,99 (vurdert fra 0 – 5 der 5 er optimal tilfredshet).

Samlet stress korrelerer negativt med ”tilfredshet” ($r = -.26$). Det antyder at det er større tilfredshet der de ansatte opplever mindre stress.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Belastningsfaktor 1, *mellommenneskelige arbeidsforhold* har videre negativ sammenheng med ”tilfredshet” ($r = -.36^*$). De ansattes tilfredshet synes å reduseres med økt rapportering av tilstedeværelse av disse belastningene, og der disse belastningene rangeres lavt, vil de ansatte oppleve større tilfredshet.

Belastningsfaktor 2, *krevende jobb*, har ingen sammenheng med ”tilfredshet”.

Det er ingen sammenheng mellom alder, kjønn, tid i politiet, tid ved Operasjonssentralen eller lederansvar og ”tilfredshet”.

Oppsummering: Belastningsfaktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold* forklarer sammen med *krav, kontroll, sosial støtte* og mestringsstrategien *depressivt reaksjonsmønster* en betydelig del av variasjonene i opplevd stress ved Operasjonssentralen. *Beslutningsmyndighet* har størst effekt av kontrollfaktorene på *samlet stress*.

4 DISKUSJON AV FUNNENE

4.1 Oppsummering av de viktigste resultatene

Det mest overraskende funnet fra denne undersøkelsen er at innholdet i arbeidsoppgavene ved Operasjonssentralen ikke har sammenheng med stressopplevelse for de ansatte. Det innebærer at det ikke er spesielle forhold knyttet til det å utøve arbeidet som har sammenheng med opplevd stress. Antakelsen om at den umiddelbare oppmerksomheten og kravet til besluttsomhet osv. er kritiske stresskilder, støttes altså ikke av resultatene. De mange livsviktige telefonene og den knapphet på tid som er til rådighet for å håndtere folks problemer, er allikevel faktorer som i stor grad er tilstede, men funnene viser ikke at operatørene føler et stort press i forhold til dette. Funnene indikerer at de ansattes kontroll i forhold til å ta beslutninger i arbeidssituasjonen, synes å moderere forholdet mellom belastninger og stressopplevelse. Stressnivået synes allikevel noe høyere enn hos arbeidstakere generelt, og dette var som forventet. Stressnivået har altså ikke sammenheng med de forholdene som på forhånd var antatt, men heller forhold av mer menneskelige og organisasjonsmessig karakter. De ansattes kontroll har ingen sammenheng med de mellommenneskelige arbeidsforholdene, og de mellommenneskelige arbeidsforholdene forklarer videre en betydelig del av variasjonene i opplevd stress. Mestring har også betydelig effekt på samlet stress. Dataene viser at den mestringsstrategien som av utvalget benyttes minst, *depressivt reaksjonsmønster*, også har størst effekt av mestringsstrategiene på stressutkomme. Fravær av denne mestringsstrategien har sammenheng med lavt stressnivå.

4.2 Tilstedeværelse av belastninger ved Operasjonssentralen

De ansatte ved Operasjonssentralen rapporterer generelt sett stor tilstedeværelse av belastninger. Et gjennomsnitt på 72 på de målte forholdene ville bety et gjennomsnittlig svar på 3 på de enkelte testleddene, det vil si at forholdet har forekommet ”i stor grad”. Det reelle gjennomsnittet ligger tett opptil dette.

Utvalget rapporterer i denne undersøkelsen at de eksponeres for en rekke belastninger knyttet til arbeidet. Et gjennomsnitt for Faktor 2, *krevende jobb*, på 3,39, tilsier at testleddene som inngår i denne faktoren har forekommet ”i stor grad” eller ”i svært stor grad” de siste seks månedene. Alle svarene som inngår i faktoren *krevende jobb* ligger mellom 3 og 4 på skalaen,

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

bortsett fra testleddet ”overtid”, og det vurderer jeg som høyt. Det var noe overraskende at overtid skåret lavere enn gjennomsnittet på Faktor 2, fordi Operasjonssentralen er kjent blant folk i e taten for å være en arbeidsplass med ”gode” muligheter til overtid. Ved at standardavviket her er relativt stort, kan det tilsi at det er stor variasjon i hvor mye overtid de ansatte påtar seg, og dermed dras gjennomsnittet ned.

Utvalget rangerer forhold knyttet til arbeidsoppgavene, det kvalitative og kvantitative innholdet i selve arbeidet, høyere enn belastninger relatert til mellommenneskelige arbeidsforhold. Faktor 1, *mellommenneskelige arbeidsforhold*, handler generelt sett om relasjoner til kolleger, ledere, organisasjon eller publikum, forhold som eksisterer mer uavhengig av selve arbeidsutførelsen. Testleddene, ”låst til pulten” og ”dårlig eller mangelfullt utstyr” er unntakene her. Disse testleddene, sammen med ”skiftarbeid” og ”dårlig lønn”, rangeres imidlertid høyt.

Resultatene gir en annen inndeling enn det tidligere forskning på belastninger i politiet har gitt. Skillet har vært mellom farlige situasjoner på den ene siden og organisasjonelle stressorer, skiftarbeid, karrieremuligheter osv. på den andre (Alexander, 1999). Brown og Campbell (1994) skiller mellom kritiske hendelser og rutinemessige belastninger, mens Sjøner (1995) deler belastninger inn i direkte trusler og farer, emosjonelle belastninger og organisatoriske belastninger. I forhold til inndelingen til Dyregrov et al. (1986) mellom de daglige rutinemessige belastningene og politifolks akutte belastning, er det hovedsakelig de daglige rutinemessige belastningene som er aktuelle for de ansatte ved Operasjonssentralen. I disse forholdene inngår alt fra mangelfullt utstyr, mangel på administrativ støtte og forståelse hos ledere og kjedsomme perioder. De ansatte ved Operasjonssentralen utsettes ikke for direkte farlige situasjoner. De eksponeres imidlertid for andre typer belastninger, som for eksempel ”låst til pulten”, ”tidspress” og ”overvåking av ledere” og muligens annen hyppighet av belastninger enn det som tradisjonelt er forbundet med operativt politiarbeid. Inndelingen kan her da synes finere, ettersom det i denne undersøkelsen hovedsakelig opereres kun med en del av de belastningene som tradisjonelt har blitt omtalt i litteraturen om belastninger i politiet. Disse forholdene grupperes så her under to faktorer, og i tillegg inkluderes belastninger relatert til den aktuelle tjenesten ved Operasjonssentralen.

4.3 Opplevd stress

Gjennomsnittlig stressnivå for utvalget som helhet på CJSQ ligger midt på skalaen (gj.snitt 2,06). Spredningen er ikke spesielt stor, så det er relativt stor enighet i utvalget. For å vurdere stressnivået ved Operasjonssentralen, ble funnene sammenlignet med en SINTEF-rapport gjort på oppdrag fra NHO, som refererer til studiet gjort av Torvatn og Molden sommeren 2001 (Nilssen, 2002). Stress ble målt ved hjelp av Cooper Job Stress Questionnaire, og det ble operert med en skala fra 1 – 6, der 1 er ”ikke stresset” og 6 er ”veldig stresset”. SINTEF-rapporten konkluderer med at norske arbeidstakere i gjennomsnitt ikke kan sies å være veldig stresset, med et gjennomsnitt på 2,06 (Nilssen)⁷. Ved å omregne til en tilsvarende skala som er brukt i min undersøkelse (0 - 5), blir gjennomsnittet 1,06. Den totale stressbelastningen ved Operasjonssentralen ligger godt over dette. Ved å utelukke de fem testleddene fra indeksen i SINTEF-rapporten som ikke med i denne undersøkelsen og ett testledd fra denne som ikke er med i SINTEF-rapporten, blir gjennomsnittsverdien for stressnivåene tilnærmet uendret. SINTEF-rapporten viser at de spurte valgte den nest laveste kategorien for stress som er mulig å velge (Nilssen, 2002). Denne undersøkelsen viser at de ansatte ved Operasjonssentralen generelt skårer en hel kategori over dette. Dette kan tyde på at de ansatte opplever mer stress enn arbeidstakere generelt.

Samtidig synes sykefraværet ved Operasjonssentralen å være noe lavere enn blant arbeidstakere generelt i Oslo. Sykefraværet ved sambandsavsnittet (Operasjonssentralen og sentralbordet) var i 2002 følgende: 1. kvartal: 5,17%, 2. kvartal: 4,21%, 3. kvartal: 4,31% og 4. kvartal: 6,49% (POP, Oslo politidistrikts personopplysningssystem). Til sammenligning var det totale sykefraværet for private, kommunale og statlige arbeidsplasser i Oslo på 6,4 prosent fjerde kvartal 2002, i følge tall fra statistisk sentralbyrå (Sunde, 2003). Sammenlignet med resten av Oslo politidistrikt lå heller ikke Operasjonssentralene høyt på sykefravær. Oslo politidistrikt hadde et samlet sykefraværet på 5,5 prosent i 2002.

⁷ Det ble i etterkant av rapporten fremsatt en detaljert metodekritikk som igjen har blitt kritisert. Til tross for kritikken har også jeg valgt å tolke verdier over og under en middelværdi som ”ikke stresset” og ”stresset”. Det har videre vært diskutert om en kan generalisere til norske arbeidstakere fra utvalget i SINTEF-rapporten. Jeg forholder meg ukritisk til det i denne sammenhengen, og bruker ”arbeidstakere generelt” som det brukes i rapporten.

Det kan i tillegg være interessant å se på hvordan stressnivået til de ansatte ved Operasjonssentralen er sammenlignet med andre ansatte i politiet. Espelid (1996) gjorde i forbindelse med sin hovedoppgave i psykologi, en undersøkelse blant 110 politiansatte ved et politikammer⁸ i Norge. Hun benyttet også Cooper Job Stress Questionnaire og opererte med en skala fra 0 – 5, som i denne undersøkelsen. I hennes rapport er det imidlertid ikke oppgitt sumskåre på samlet stress, så jeg regnet selv ut gjennomsnittsverdien for alle testleddene for utvalget som helhet. Jeg kom frem til et gjennomsnitt på 1,79. Stressnivået lå altså noe lavere enn i denne undersøkelsen. For å kunne sammenligne direkte, ble det utelukket et testledd fra Espelids undersøkelse som ikke er inkludert i denne, og et fra denne undersøkelsen som ikke er med i Espelids undersøkelse. Gjennomsnittsverdiene for de ansatte ved Operasjonssentralen og de 110 politiansatte i Espelids undersøkelse ble da henholdsvis 2,05 og 1,84. Resultatene viser at stressnivået fortsatt synes noe høyere ved Operasjonssentralen, selv om forskjellen ikke er markant.

Videre vil jeg omtale forhold som de ansatte rangerer høyt på CJSQ, det vil si hvilke komponenter de opplever som stressende.

4.3.1 Arbeidsmengde

De ansatte ved Operasjonssentralen skårer høyere på alle de enkelte testleddene i CJSQ enn utvalget i SINTEF-rapporten som det er referert til ovenfor (Nilssen, 2002). Den relative rangeringen er imidlertid noe lik. De mest kritiske forholdene⁹, ”arbeidsmengde” og ”tidspress og tidsfrister” skårer høyest på begge undersøkelsene. Det betyr at disse forholdene ikke er unike for de ansatte ved Operasjonssentralen, men de har allikevel betydelig stress knyttet til seg.

Opplevelse av overarbeid har vist seg å ha sammenheng med dårlig helse (Arnold et al., 1998). 97% av utvalget mente variablene ”tidspress”, ”mangel på operatører” og ”for stor arbeidsmengde” er belastninger som var tilstede ”i stor grad” eller ”i svært stor grad” de siste seks månedene. Selv om faktoren disse testleddene inngår i, ikke korrelerer med samlet stress, så rapporterer de ansatte stress i forhold til overarbeid (eksempelvis arbeidsmengde og

⁸ Etter Politireform 2000 er politiet i Norge delt inn i politidistrikt og ikke politikammer.

⁹ SINTEF-rapporten omtaler testleddene i CJSQ som stresskilder. Jeg finner dette imidlertid noe upresist, ettersom testleddene ikke er årsak til samlet stress, men komponenter de ansatte opplever stress i forhold til.

tidspress og tidsfrister målt ved CJSQ). Dette indikerer at økte ressurser vil kunne redusere stressnivået. En undersøkelse blant 100 lensmannsbetjenter, gjort ved Forskningscenter for Arbeidsmiljø, Helse og Sikkerhet (FAHS), fant at 62% mente at tempoet i jobben var for stort, og at dette var ”en del” eller ”i høy grad” stressende (Dyregrov, 1986). Disse dataene kan tyde på at forhold knyttet til kvantitativt overarbeid og mangel på ressurser, kan være betydelige stressorer ved Operasjonssentralen.

4.3.2 Lønn

Lønn blir også rangert relativt like høyt av de ansatte ved Operasjonssentralen som i SINTEF-rapporten (Nilssen, 2002), selv om gjennomsnittstallet er noe høyere her. Det er altså ikke kun politifolk som opplever stress i forhold til lønn. I denne undersøkelsen svarte 96% at de har for dårlig lønn (har forekommet i ”stor grad” eller ”svært stor grad” de siste seks månedene). En vanlig oppfatning i politiet, og ofte ellers i samfunnet, er at lønnen ikke står i forhold til politiarbeidets viktighet¹⁰. Gjennom samtaler med ansatte, fikk jeg imidlertid inntrykk av at lønnen ble vurdert ut ifra det kvantitative presset, som arbeidsmengde i forhold til antall ansatte på jobb, og ikke ut ifra viktigheten av arbeidet. Dette kan imidlertid ha vært tilfellet der de sammenligner seg med andre ansatte i politiet som har mindre arbeidspress, men lik lønn.

I arbeidet med å kartlegge om dårlig lønn er en kilde til stress for de ansatte, er det viktig å være bevisst at utvalget systematisk kan feilrapportere, for eksempel som ledd i lønns- eller profesjonskampen. Det er umulig å si noe om rapporteringene er mer negative (eller positive) enn det som faktisk er tilfellet.

En indikasjon på om utvalget har forsøkt å være ærlig, kan imidlertid oppnås ved å stille spørsmål om de opplever mye stress knyttet til lønnen. Dersom lønnen faktisk oppleves som en belastning, vil jeg anta at det er enighet om at de ansatte opplever mye stress i forhold til lønnens størrelse. På spørsmål om grad av opplevd stress i forhold til lønnens størrelse, svarte 78% ”mye stress” (skårer 3, 4 eller 5 på CJSQ). På en skala fra null til fem var prosentfordelingen som følgende: 22% svarte 3, 35% svarte 4 og 22% svarte 5. Undersøkelsen gjort av FAHS fant til sammenligning at 84% av lensmannsbetjentene mente for dårlig lønn var kilde til stress (Dyregrov, 1986).

¹⁰ Se for eksempel Dyregrov (1986).

Det ble så vurdert om det er rimelig spredning i de ansattes opplevelse av stress knyttet til lønnsforholdene. Gjennomsnittsskåren på lønn i CJSQ var 3,41 med et standardavvik på 1,36. Det er altså en relativt variert tendens til å oppleve stressreaksjoner i forhold til lønnen. Mine data kan tolkes dit hen at det er stor enighet om at lønnen er for dårlig, en stor del av utvalget opplever stress i forhold til lønnens størrelse, men det er noe uenighet om i hvor mye stress de opplever knyttet til lønnen.

4.3.3 Karriereutvikling

En gjennomsnittsskåre på 2,25 på CJSQ tilsier at utvalget opplever relativt mye stress knyttet til ”manglende lærings- og utviklingsmuligheter”. ”Mulighet til forfremmelse”, derimot, skårer relativt lavt i denne undersøkelsen, og det tyder på at de ansatte ikke føler stress knyttet til det å stige i gradene. De skiller mellom utviklingsmuligheter i den jobben de har, som utvalget opplever stress i forhold til, og mulighet til forfremmelse til høyere jobber, som utvalget ikke opplever like mye stress i forhold til. Det er imidlertid relativt stor spredning i de ansattes stressopplevelse knyttet til disse testleddene, og det kan bety at enkelte føler behovet dekket, eller at de ikke opplever et slikt behov. For å redusere stressnivået kan det imidlertid være nyttig å gi de ansatte større mulighet til utvikling i jobben, for eksempel ved å gi de større ansvar, kurs m.m.

4.4 Belastningsfaktorer som har sammenheng med opplevd stress

4.4.1 Organisatoriske forhold og ledelse

Mellommenneskelige arbeidsforhold er den belastningsfaktoren som best fanger opp organisatoriske forhold og belastningsfaktoren har signifikant sammenheng med opplevd stress. En kunne anta at organisatoriske forhold skaper flest problemer og belastninger for operasjonslederne, mens forhold knyttet til utførelsen av arbeidsoppgavene (*krevende jobb*) ville skåre høyere hos operatørene. Dette fordi forhold knyttet til arbeidsutførelsen kanskje blir mest fremtredende for de som utfører jobben til daglig, mens lederne heller får fokuset mot ledelsesfunksjonen og mer organisasjonelle forhold. Operatører og operasjonsledere skårer imidlertid identisk på faktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold*.

Ved kartleggingen av belastningsfaktorer ved Operasjonssentralen, svarte 63% av utvalget at ”mangel på administrativ støtte og forståelse hos ledere” hadde forekommet ”i stor grad” eller ”i svært stor grad” de siste seks månedene. Av disse var 50% operatører (de som har krysset av for ”ikke lederansvar”) og 50% operasjonsledere (”lederansvar”). Den manglende

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

signifikante forskjellen mellom gruppene kan tyde på at operatørene og operasjonslederne opplever dette i like stor grad. En kunne anta at det ville være noe forskjell mellom disse gruppene, fordi operatørens leder, operasjonsleder, er mer synlig i det daglige arbeidet enn operasjonsledernes leder. Operasjonslederne er i større grad tilgjengelig for operatørene, ved at de stort sett arbeider i samme rom, og dermed har de også større mulighet til å kommunisere. Den manglende forskjellen kan skyldes at operasjonslederne ikke er flinke nok til å vise operatørene støtte og forståelse, men også at de ansatte tenker mer på ledelsen i etaten enn sin egen overordnede ved skåring på dette spørsmålet. Det bør samtidig nevnes at 22% mente forskjellsbehandling fra ledere hadde forekommet de siste seks månedene, og at dette har sammenheng med stress for de ansatte (ved at *mellommenneskelige arbeidsforhold* korrelerer signifikant med opplevd stress). 57% av disse (4 av 7) hadde krysset av på lederansvar, og opplevelsen av forskjellsbehandling er da også tydelig for operasjonslederne selv om de i det daglige arbeidet har mindre kontakt med sin(e) leder(e).

Dataene viser videre ingen signifikante forskjeller mellom ledere og ikke-ledere i rapportering av belastningsfaktoren *krevende jobb*. Manglende signifikant forskjell mellom de med lederansvar og de uten, kan ha flere årsaker, blant annet at flere arbeider både som operatører og operasjonsledere. Det betyr at også operasjonslederne får direkte erfare problemer knyttet til arbeidsutførelsen (*krevende jobb*), mens enkelte operatører får erfaring med ledelsesfunksjonen.

I undersøkelsen gjennomført av FAHS kom det fram at 75% av lensmannsbetjentene mente det var mangel på positiv feedback på det de gjør (Dyregrov, 1986). Det er blant annet et lederansvar å gi de ansatte ros og konstruktive tilbakemeldinger. Ved min observasjon syntes jeg å registrere forskjeller i le derstil mellom operasjonslederne. På spørsmål om de får tilbakemelding fra overordnede på arbeidet de utfører, svarte en operatør:

”Ofte tilbakemelding i negativ retning. Dersom positivt, gis det ikke til en personlig, men heller til hele gruppen.”

En annen uttrykte:

”Som elev¹¹, ja, ikke nå lenger. Slengbemerkinger hvis en gjør noe galt. Det verste er personlig og negativ tilbakemelding.”

Dette kan tyde på at tilbakemeldinger fra ledere kan oppleves belastende i arbeidssituasjonen. ”Negativ kritikk fra kolleger eller overordnede” skårer imidlertid relativt lavt på tilstedeværelse de siste seks månedene (gj.snitt 2,19), men faktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold*, som testleddet går under, korrelerer signifikant med samlet stress. En god lederstil, med vekt på positiv tilbakemeldinger til de ansatte, kan synes å være en nødvendig faktor for å redusere stressnivået som har sammenheng med *mellommenneskelige arbeidsforhold*. I tillegg kan det synes som ros bør gis konkret og personlig for at de ansatte skal få størst opplevelse av det.

Det kan også her handle om mangel på offentlig positiv tilbakemelding på det en gjør. I denne undersøkelse svarte 88% at ”mangelfull offentlig anerkjennelse og ros for arbeidet” har forekommet ”i stor grad” eller ”i svært stor grad” de siste seks månedene. Også dette testleddet inngår i Faktor 1, *mellommenneskelige arbeidsforhold*, som har en signifikant positiv sammenheng med *samlet stress*. En operatør uttrykte at ”*forventninger fra publikum som ikke kan imøteses, er noe av det mest stressende i utførelsen av arbeidet*”. ”Negativ kritikk fra publikum og andre” skårer også høyt på tilstedeværelse av de mellommenneskelige belastningsfaktorene.

4.4.2 Dårlig eller mangelfullt utstyr

De ansatte ved Operasjonssentralen er avhengig av at det tekniske utstyret fungerer for å kunne gjøre jobben sin. 81% av utvalget mente at ”dårlig eller mangelfullt utstyr” hadde forekommet ”i stor grad” eller ”i svært stor grad” de siste seks månedene. Spørreskjemaet måler ikke direkte om dette har sammenheng med stressopplevelse hos de ansatte. Testleddet inngår imidlertid i Faktor 1, *mellommenneskelige forhold*, som har en signifikant positiv sammenheng med opplevd stress.

”Dårlig eller mangelfullt utstyr” var det forholdet jeg ved observasjonen tydeligst syntes å oppfatte hadde sammenheng med stress. Samtlige jeg observerte viste tegn til at de ble svært

¹¹ ”Elev” omtales om den første perioden ved Operasjonssentralen, da de har en erfaren operatør som veileder.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

stresset når det fysiske utstyret svikter. I tillegg svarte de to jeg intervjuet at de var avhengige av det fysiske utstyret for å kunne gjøre en kvalitativt god jobb.

Det rapporteres også fra politiet i mange land at mangel på teknisk utstyr er en betydelig belastning for å kunne utføre oppgavene tilfredsstillende (Bjørklund, 1997). Radiosystemer som ikke fungerer, foreldet brukerstøtte og et uriktig informasjonsregister, kan forårsake mye stress (Sewell & Crew, 1984). Frustrasjon forårsaket av slike begrensninger kan videre forsterkes av den potensielle faren dette kan medføre for kolleger og publikum. I samtale med operasjonslederne før gjennomføringen av undersøkelsen, ble det hevdet at en av de mest kritiske faktorene i arbeidsmiljøet med hensyn til stress, var at sambandet virker dårlig til tider, og dermed svekkes kommunikasjonen til enhetene. Jeg fikk i tillegg signaler om at datasystemet kunne "henge" og at dette opplevdes som svært belastende. Dette var noe jeg også la merke til da jeg observerte ved Operasjonssentralen.

Dette illustrerer hvor avhengige operatørene er av at systemet fungerer og hvilken potensiell kilde til stress dårlig utstyr representerer. I følge Bjørklund (1997) er det viktig å være klar over at ny teknologi alltid representerer en ny potensiell belastningsfaktor, men at det foreløpig er lite informasjon om at dette betyr en spesiell belastning i politiet (Bjørklund, 1997).

4.4.3 Begrensninger knyttet til lokaliseringen

Mange politifolk vil kunne gjenvinne kontrollen over jobbsituasjonen, og dermed redusere stressnivået, ved å dra ut, gå ut av bilen, ut av kontoret, det vil si å unngå de fysiske begrensningene andre jobber kan ha. Operatørene har ikke mulighet til dette. 94% føler seg låst til pulten ("i stor grad" eller "i svært stor grad" de siste seks månedene). Konsekvensen av dette kan være at press og frustrasjon bygges opp uten en utslippsventil (Sewell & Crew, 1984). Muligheten til å periodevis kunne unnsnippe arbeidsoppgavene og pulten, er begrenset og kan stort sett bare bli gjort i rolige perioder. En operatør uttrykte det slik:

"På Operasjonssentralen er det stillesittende arbeid, ute er det friere. En er låst til pulten med liten mulighet til å gjøre andre ting. En jobber i 8 timer med korte pauser. Det er veldig negativt. En tar færre pauser enn det en skal fordi det bør gjøres i stille perioder. En får dårlig samvittighet og føler en ikke kan gå mens det pågår noe hektisk."

Dette illustrerer at de ansatte kan føle fysiske begrensninger knyttet til arbeidsutførelsen, og at det kan være til hinder for å forebygge fysiologiske konsekvenser i møte med belastninger.

4.4.4 Publikumskontakt

Å forholde seg til publikum som er under stress, kan forårsake intens stress hos operatørene (Sewell & Crew, 1984). Operatørene må forholde seg til folk som opplever et stort spekter av følelser, fra hysterisk redsel til sinne og smerte. Det tillates kun en profesjonell respons. 56% av utvalget rapporterer tilstedeværelse av vanskelig menneskekontakt i arbeidet. Til sammenligning var det 50% av de 100 lensmannsbetjentene i undersøkelsen gjort av FAHS som mente dette (Dyregrov, 1986). Det kan bety at dette ikke er forhold som er spesielle ved Operasjonssentralen sammenlignet med annet politiarbeid. Den manglende forskjellen her kan imidlertid også forklares ved at operatørene eksponeres for slike hendelser svært ofte, slik at de kan utvikle et mer rutinemessig forhold til dem. Vanskelig menneskekontakt er trolig relativt vanlig for andre politifolk også, men de har nok mer tid mellom hver slik hendelse. Operatørene besvarer at stort antall hendelser på kort tid, så de har nok større forekomst av kontakt med ulike mennesker. Terskelen for hva som oppleves som "vanskelig" kan derfor bli høyere.

Den manglende forskjellen mellom operatører og politifolk generelt i rapportering av "vanskelig menneskekontakt i arbeidet" på tross av ulik hyppighet, kan også forklares med at operatørene i større grad kan distansere seg fra det problematiske fordi de ikke er i umiddelbar nærhet, og således får de inntrykkene noe på avstand.

Det er imidlertid den subjektive vurderingen individene foretar, som er avgjørende for om det skjer en stressrespons. Det interessante her er at "vanskelig menneskekontakt" skårer relativt høyt under de mellommenneskelige arbeidsforholdene, og at det derfor kan betraktes å ha sammenheng med stressopplevelse for utvalget, uavhengig av hvordan det skårer ellers i politietaten.

88% av de ansatte på Operasjonssentralen mener arbeidet innebærer ansvar for andres sikkerhet (vært tilstede "i stor grad" eller "svært stor grad"). Dette har imidlertid ingen sammenheng med stressopplevelse vurdert ved at *krevende jobb* ikke har sammenheng med opplevd stress. Hva som modererer eller medierer forholdet mellom disse belastningene og stressopplevelsen hos de ansatte, søkes forklart senere i dette arbeidet. Utvalget skårer imidlertid relativt lavt på "å lede mennesker" (på CJSQ), så det støtter opp under den

manglende sammenhengen mellom rapportering av slike belastninger og opplevd stress knyttet til dem.

4.4.5 Skiftarbeid

Skiftarbeid er den belastningsfaktoren som av utvalget skårer høyest på tilstedeværelse, med høyest gjennomsnittsverdi. Alle de ansatte ved Operasjonssentralen har skiftarbeid (100%¹²) og det var derfor forventet høy skåre, ettersom det arbeides helkontinuerlig skifttjeneste og få operatører har særordninger i forhold til dette. Spesialmedarbeiderne jobber imidlertid etter egen turnusliste, de har dag- og kveldsvakter i uken, og de jobber noe kvelds- og nattevakter i helgene. I tillegg har enkelte på grunn av aktiv sykemelding eller lignende, unntak fra den ordinære turnuslisten. Dette kan forklare at noen av informantene har svart at de arbeider skift i ”stor grad”, og ikke som resten av utvalget ”i svært stor grad”. Det rapporteres ikke om skiftarbeid er kilde til stress for dette utvalget.

Ettersom ”skiftarbeid” ikke inngår i noen av belastningsfaktorene, kan ikke resultatene her si noe om dette testleddet har sammenheng med stressopplevelse. Opplevd stress knyttet til skiftarbeid blir heller ikke målt ved hjelp av CJSQ.

Tidligere forskning kan imidlertid si noe om hvor belastende skiftarbeid kan være. 72% av lensmannsbetjentene i undersøkelsen gjort av FAHS, mente at arbeidet går ut over familielivet (Dyregrov, 1986). Ugunstig arbeidstid kan ha noe av skylden for dette. I undersøkelsen blant de ansatte ved Operasjonssentralen, svarte 50%¹³ at de opplevde stress knyttet til belastningen arbeidet påfører privatlivet. Det er ikke usannsynlig at skiftarbeid også kan tilskrives noe av forklaringen på dette. Et studie utført av Police Foundation fant at 30% av skilsmisser blant politifolk hadde en sammenheng med stress i yrket, hvor det meste skyldtes skiftarbeid (Anderson et al., 1995).

Resultatene fra et stort antall studier er imidlertid ikke entydige. Undersøkelser viser at det trolig er svært store individuelle forskjeller i hvordan den enkelte fysisk og psykisk tilpasser seg. Det er også gjort forsøk på å kartlegge om evnen til å utføre skiftarbeid endres med alder, men heller ikke på dette området finnes det entydige konklusjoner. Det kan synes som om en

¹² Prosenttallet refererer til de som har svart at forholdet har vært tilstede ”i stor grad” eller ”i svært stor grad” de siste seks månedene.

¹³ Prosenttallet refererer til de som har svart 3, 4 eller 5 på stressindeksen (CJSQ).

rekke fysiologiske, psykologiske og sosiale forhold bestemmer om skiftarbeid virker belastende for den enkelte.

4.5 Forholdet mellom belastninger ved Operasjonssentralen og opplevd stress

Rapportert tilstedeværelse av belastninger kan så vurderes opp mot stressnivået ved Operasjonssentralen. Skåren på belastningsskjemaet ligger i øvre del av skalaen, med et gjennomsnitt på 3,39 for faktoren *krevende jobb*. En kunne derfor forvente et høyere stressnivå enn det resultatene viser. De ansatte rapporterer eksponering for en rekke belastninger i stor eller svært stor grad. Det er derfor interessant å se på hva som kan ha sammenheng med det subjektive stressnivået og hva som eventuelt kan moderere eller mediere forholdet mellom belastningene i arbeidsmiljøet og stressopplevelsen for de ansatte.

Før denne undersøkelsen hadde jeg en antakelse om at de største kildene til stress ved Operasjonssentralen var krav om raske og kompliserte beslutninger under stort arbeidspress, og vissheten om de alvorlige konsekvensene avgjørelsene kan ha. Resultatene viser at disse faktorene er tilstede i stor grad. Det rapporteres ikke direkte om for eksempel ”krav om raske avgjørelser” har sammenheng med stress, men det er ingen sammenheng mellom belastningsfaktoren *krevende jobb* (som testleddet inngår i) og *samlet stress* eller de enkelte stressfaktorene. Gjennom pilotundersøkelsen fikk jeg heller ingen signaler om at kravet til å ta raske avgjørelser opplevdes som belastende for de ansatte. En operatør uttrykte:

”Det er ikke en stressfaktor å ta raske og alvorlige avgjørelser. Politifolk handler og jobber fort. Tar vurderinger der og da. Når jeg har lagt på telefonen er jeg ferdig.”

Den manglende sammenhengen mellom disse belastningene i arbeidsmiljøet og stressopplevelse hos de ansatte var altså ikke som forventet. Disse forholdene alene kan ikke predikere grad av opplevd stress i utvalget.

Mellommenneskelige arbeidsforhold er den belastningsfaktoren som har størst sammenheng med opplevd stress. Det er interessant å se at dette også er den av belastningsfaktorene som har lavest gjennomsnittsverdi og altså rapporteres å ha lavest forekomst. Dersom de mellommenneskelige arbeidsforholdene var dårligere, målt ved større grad av tilstedeværelse, ville det forventes større grad av opplevd stress. Den signifikante sammenhengen mellom *mellommenneskelige arbeidsforhold* og *samlet stress*, understreker hvilken betydning de

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

menneskelige relasjonene på arbeidsplassen har for stressnivået. Det stemmer overens med forskning som viser at organisasjonelle stressorer, mangel på sosial og administrativ støtte, samt begrenset avgjørelsesmyndighet, ofte blir rapportert av politifolk som deres primære stresskilde. Resultatene fra denne undersøkelsen viser at ved dårlig forhold til kolleger og ledere, vil stressnivået øke. Sammenhengen kan imidlertid også bety at ved stor grad av opplevd stress, vil det bli dårligere mellommenneskelige arbeidsforhold. Kanskje kan et høyt stressnivå føre til dårligere arbeidsutførelse, som gir negativ kritikk, dårlig forhold til kolleger og overvåking av ledere. Uavhengig av hva som er årsak og virkning, vil et godt arbeidsmiljø med gode mellommenneskelige forhold, ha sammenheng med et redusert stressnivå ved Operasjonssentralen.

Bare to av forholdene under faktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold* har gjennomsnittsverdier over 3, det vil si tilstedeværelse ”i stor grad”. Disse er ”låst til pulten” og ”dårlig eller mangelfullt utstyr”, altså forhold som ikke direkte handler om mellommenneskelige relasjoner. Ingen av testleddene under Faktor 1 rapporteres å være tilstede ”i svært stor grad”. Den relativt lave rapporteringen av *mellommenneskelige arbeidsforhold*, må kunne tas som et tegn på at disse arbeidsforholdene ikke er fremtredene negative. Størst mulig fravær av disse belastningsforholdene peker i retning av et sunt mellommenneskelig arbeidsmiljø. Dette kan være med på å forklare at stressnivået ikke er så høyt som en kan forvente på bakgrunn av den høye tilstedeværelsen av belastningsfaktorene sett under ett.

Det er i denne sammenheng verdt å merke seg at testleddene under faktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold*, er mer negativt ladet enn testleddene under *krevende jobb*. På grunn av den negative ladningen, som for eksempel ”negativ kritikk...”, vil nok respondentene rapportere tilstedeværelse av dette der forholdene også oppleves negativt og da gjerne belastende. Det samme er ikke tilfellet for forhold som inngår i *krevende jobb*. Det er mulig å rapportere tilstedeværelse av for eksempel ”overtid” uten at dette oppleves som belastende eller negativt. Dette kan være med på å forklare den klare sammenhengen mellom rapportering av *mellommenneskelige arbeidsforhold* og opplevd stress.

Individenes vurderinger må inkluderes for å forstå forholdet mellom de ulike belastningene og stressopplevelse. Det er derfor videre interessant å se på hvilke individuelle forhold som kan være mulige moderatorer og mediatorer mellom belastninger i arbeidsmiljøet og opplevd stress for den enkelte.

4.5.1 Mestring

Resultatene sier noe om hvilke mestringsstrategier som har *positiv* sammenheng med belastningsfaktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold*, og dermed hvilke mestringsstrategier som benyttes i møte med disse belastningene. *Mellommenneskelige arbeidsforhold* har en signifikant positiv sammenheng med *depressivt reaksjonsmønster* og det tyder på at der utvalget rapporterer tilstedeværelse av disse belastningene vil de benytte seg av denne mestringsstrategien. Ettersom *depressivt reaksjonsmønster* har en signifikant positiv sammenheng med stressopplevelse, vil bruk av denne kunne forklare noe av variasjonene i opplevd stress for de ansatte. Dette støttes også av regresjonsmodellen som viser at *depressivt reaksjonsmønster* har størst effekt av mestringsstrategiene på samlet stress. Dette kan være med på å forklare hvorfor belastningsfaktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold* har sammenheng med stressopplevelse. Mestringsstrategien er lite hensiktsmessige for å redusere stressnivået som følge av disse belastningsforholdene, og den vil heller kunne øke enn redusere stressnivået. Dette er imidlertid den mestringsstrategien som har lavest gjennomsnittsverdi av mestringsstrategiene, og det kan forklare noe av den relativt lave rapporteringen av faktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold*.

Mestringsstrategien *uttrykke følelser* har en enda sterkere sammenheng med *mellommenneskelige arbeidsforhold*. *Uttrykke følelser* handler om å vise følelsesmessige reaksjoner overfor problemene og de som er ansvarlige for dem. Ved min observasjon oppfattet jeg ikke at de ansatte viste særlig følelsesmessige reaksjoner overfor publikum, selv om dette syntes å variere noe mellom operatørene. I noen tilfeller kunne enkelte operatører heve stemmen og uttrykke seg skarpere ved frustrasjon overfor publikum. Det var vanskelig for meg å fange opp i hvilken grad de ansatte uttrykker følelser overfor kolleger og ledere der de opplever frustrasjon i forhold til disse, men resultatene viser altså en sammenheng mellom disse forholdene. Ettersom *uttrykke følelser* ikke har negativ sammenheng med opplevd stress, kan det heller ikke sies å være en konstruktiv strategi for å redusere stressnivået.

Ettersom *mellommenneskelige arbeidsforhold* har så stor sammenheng med stressopplevelse, er det interessant å se at ingen av mestringsstrategiene har *negativ* sammenheng med denne belastningsfaktoren. Heller ikke i forhold til *krevende jobb* har noen av mestringsstrategiene negativ sammenheng. Det betyr at resultatene ikke kan si noe om hva som er hensiktsmessig mestringsstrategi for å redusere opplevd tilstedeværelse av disse belastningene. Det er imidlertid ikke nødvendigvis ønskelig eller mulig å redusere opplevd tilstedeværelse av ulike

belastninger. Dersom individene benytter konstruktive mestringsstrategier i møte med belastningene, vil ikke belastningene ha sammenheng med stressopplevelse hos individet. Det er derfor nødvendig å se om noen av mestringsstrategiene har negativ sammenheng med opplevd stress, slik at de ansatte konstruktivt kan benytte seg av disse for å redusere stressnivået i møte med ulike belastninger på arbeidsplassen.

Aktiv problemløsning er den mestringsstrategien som benyttes mest i utvalget, og den eneste av mestringsstrategiene som har en viss negativ sammenheng med opplevd stress. Det peker da i retning av at denne strategien er konstruktiv for å redusere stressnivået for de ansatte. Det er imidlertid ingen sammenheng mellom denne mestringsstrategien og de ulike belastningene, så det synes ikke å være en aktiv strategi de ansatte benytter seg av i møte med disse konkrete forholdene. Det kan hende de ansatte har en generell måte å nærme seg problemer og ubehagelige hendelser på som karakteriseres ved å søke mest mulig informasjon, vurdere ulike løsninger osv., uavhengig av hva slags problem det handler om. Det kan forklare den manglende sammenhengen mellom rapportering av tilstedeværelse av ulike belastninger og bruk av denne mestringsstrategien.

Resultatene viser videre at ansettelsestid ved Operasjonssentralen har en svak sammenheng med økt bruk av *aktiv problemløsning*. Det illustrerer at erfaring med arbeidsoppgavene kan bedre de ansattes problemløsningsevne i form av konstruktive mestringsstrategier som kan redusere stressnivået. Dette taler for å ha operatører med fartstid ved Operasjonssentralen. Det er imidlertid ikke kontrollert for om det kan være en øvre grense for om ansettelsestiden har sammenheng med *aktiv problemløsning*. En kan anta at dersom en er ansatt for lenge på samme sted, vil den aktive problemløsningen kunne gå over til mer tilbaketrekning hvis utfordringene oppleves å avta. Dette kan illustreres ved at ansettelsestid i politiet generelt har sammenheng med mestringsstrategien *depressivt reaksjonsmønster*. Denne parallellen forutsetter imidlertid at arbeidsforholdene ved Operasjonssentralen tilsvarer forholdene i etaten generelt, men det sier ikke disse dataene noe om. Det er imidlertid et poeng her å se at lang ansettelsestid ved Operasjonssentralen kan være hensiktsmessig der en ønsker å redusere stressnivået, fordi det har sammenheng med aktiv problemløsning, som igjen har en viss negativ sammenheng med stress. Lang ansettelsestid i politiet generelt, synes derimot mindre hensiktsmessig, fordi det har sammenheng med depressivt reaksjonsmønster, som igjen har positiv sammenheng med stress.

Ingen av mestringsstrategiene korrelerer signifikant med *krevende jobb*, og det betyr at de ansatte ikke har en generell mestringsstrategi i møte med disse belastningene. Det er ikke på grunn av konkrete mestringsstrategier de ansatte hankses med disse belastningen og derfor ikke opplever et stressutkomme i møte med dem. En kan heller ikke snakke om en generell mestringsstil for alle ansatte, altså en slags mestringskultur i møte med disse forholdene, ettersom det ikke er en mestringsstrategi som klart dominerer i utvalget. Om mestring er en disposisjon eller trekk ved individet, der den enkelte har en tendens til å forholde seg til ulike problemer på bestemte måter, er det ikke mulig å si noe om på bakgrunn av disse analysene. Det kan imidlertid synes å være en tendens i utvalget til å benytte seg av *aktiv problemløsning*. Denne mestringsstrategien benyttes videre noe uavhengig av hva slags problemer respondentene står overfor, men kanskje i litt større grad i forhold til praktiske problemer knyttet til arbeidsoppgavene.

4.5.2 Krav

For å vurdere om respondentene i denne undersøkelsen skårer høyt eller lavt på krav, kontroll og sosial støtte, er svarene sammenlignet med resultatene fra en SINTEF-undersøkelse (Nytrø, 1995) som benyttet den samme utgaven av JCQ.

Referansematerialet i SINTEF rapporten (Nytrø, 1995) viser at gjennomsnittet for utvalget som helhet (N = 512) skårer omtrent som de ansatte ved Operasjonssentralen i forhold til opplevde jobbkrav. I SINTEF-undersøkelsen er gjennomsnittet 40,84 (st. avvik: 4,93) mens gjennomsnittet for utvalget i denne undersøkelsen er 39,78 (st. avvik: 3,69). Således skårer dette utvalget omtrent som arbeidstakere generelt.

Ved å vurderer ordlyden på svaralternativene ser en allikevel at utvalget i denne undersøkelsen skårer relativt høyt på jobbkrav (gj.snitt 3,25) ved at svarene ligger mellom ”enig” og ”helt enig” i påstander og utsagn som måler krav, og spredningen er ikke stor (st. avvik: 0,29), det vil si at det er relativt stor enighet i utvalget.

Som tidligere nevnt, er psykologiske jobbkrav funnet å være signifikante kilder til risiko for stressreaksjoner. I denne undersøkelsen har imidlertid jobbkrav kun en svak positiv sammenheng med *samlet stress*. Dette understreker at det ikke er et lineært forhold mellom belastninger i arbeidssituasjonen og stressopplevelse, eller mellom opplevelsen av krav for de ansatte og stressopplevelse.

Dataene tyder på at de ansatte ved Operasjonssentralen har en generell oppfattelse av store krav i arbeidssituasjonen og at de opplever økte krav ved økt tilstedeværelse av belastninger knyttet til arbeidet (*krevende jobb*).

Belastninger knyttet til mellommenneskelige arbeidsforhold på Operasjonssentralen har også sammenheng med opplevde jobbkraav. Det innebærer at også relasjonelle forhold har sammenheng med opplevelsen av krav hos de ansatte.

4.5.3 Kontroll

I følge krav-kontrollmodellen er de ansattes opplevelse av kontroll over kravene som stilles i arbeidssituasjonen, det avgjørende for stressutkomme. I følge Karasek og Theorell er altså ikke opplevelsen av krav hovedkilden til risikoen for stressutkomme. I følge deres modell vil den primære hovedkilden til denne risikoen være mangel på kontroll over jobbkraavene. I forhold til referansematerialet fra SINTEF-rapporten (Nytrø, 1995), skårer de ansatte ved Operasjonssentralen omtrent som arbeidstakere generelt på opplevd kontroll. For utvalget i SINTEF-rapporten (N =512) ligger gjennomsnittet på 72,93 med et standardavvik på 11,46.

Dersom en også her vurderer de enkelte testleddenes gjennomsnittsverdi, ser en samtidig at utvalget ved Operasjonssentralen skårer relativt høyt på grad av kontroll (gj.snitt 3,02). Ved å forholde seg til ordlyden på skåringene, betyr det at de ansatte gjennomsnittlig er "enig" i påstandene som måler egenkontroll. De ansatte ved Operasjonssentralen kan da synes å ha det som modellen karakteriserer som aktiv jobb. Høy kontroll og høye krav vil, i følge krav-kontrollmodellen, gi den mest utfordrende arbeidssituasjonen, hvor de ansatte føler de har stor grad av kontroll over arbeidsaktivitetene, samtidig som de får brukt sine evner. I følge modellen vil dette være den mest ideelle arbeidssituasjon, som over tid vil fremme motivasjon og mestring, og ved det motvirke stress. Effekten av krav og kontroll på samlet stress som resultatene her viser, støttes av krav-kontrollmodellen, som vektlegger betydningen av disse variablene for stressutkomme.

Ved å legge til dimensjonen *sosial støtte*, får modellen større forklaringskraft, og det er i overensstemmelse med ISO-strain-modellen. For dette utvalget forklarer faktorene *mellommenneskelige arbeidsforhold*, *krav*, *kontroll* og *sosial støtte* til sammen 42% av variasjonene i opplevd stress. Dette vurderes som betydelig. Resultatene tyder også på at sosial støtte har en interaktiv effekt på stressutkomme, ettersom modellens forklaringskraft blir større ved å inkludere sosial støtte i regresjonsmodellen, enn kun ved å legge til den

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

effekten sosial støtte har på stressopplevelse isolert sett. Alle de fire uavhengige variablene har stor effekt på samlet stress og egenkontroll har størst effekt. Det støtter opp under nyere forskning som hevder at kontroll er den viktigste av de tre variablene i krav-kontroll sosial støttemodellen for stressutkomme. Regresjonsanalysen som opererer med *evneutnyttelse* og *beslutningsmyndighet* som to kontrollfaktorer, viser at *beslutningsmyndighet* har størst effekt på opplevd stress. *Beslutningsmyndighet* har også større effekt på stressopplevelsen enn kontroll betraktet som én uavhengig variabel. Ved at de ansatte føler makt til å ta avgjørelser i jobben, vil angsten for å mislykkes reduseres og stressnivået avta. Dette kan forklare hvorfor eksempelvis ”ansvar for andres sikkerhet” ikke har sammenheng med stressopplevelse. Kontrollen kan virke som en modererende faktor på forholdet mellom krav og opplevd stress.

Resultatene kan ikke si hvorfor *mellommenneskelige arbeidsforhold* har så stor sammenheng med stressopplevelse, men kanskje kan manglende kontroll i forhold til denne faktoren forklare noe. Dersom de ansatte ikke opplever beslutningsmyndighet i forhold til *mellommenneskelige arbeidsforhold*, kan det bety at kontrollen ikke fungerer som en buffer som modererer forholdet mellom belastningsfaktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold* og stressopplevelse.

Ukontrollerbarhet ble antatt å være en vesentlig stressfaktor ved arbeidsoppgavene til de ansatte ved Operasjonssentralen, men resultatene viser altså ikke dette. Resultatene viser ingen negativ sammenheng mellom rapportering av belastningsfaktoren *krevende jobb* og opplevelsen av egenkontroll, der egenkontroll betraktes som én faktor. Kontrollfaktoren *evneutnyttelse* har imidlertid en signifikant *positiv* sammenheng med rapportering av belastninger knyttet til arbeidsutførelsen (*krevende jobb*). En kunne kanskje anta at de ansatte opplevde redusert kontroll når disse belastningene økte i tilstedeværelse. Resultatene viser det motsatte. Det innebærer at de ansatte opplever økte muligheter til å bruke ferdigheter, læring, utvikling og variasjon ved økt tilstedeværelse av disse belastningsforholdene. Det kan synes som de føler de innehar kompetansen som skal til for å løse arbeidsoppgavene. De ansatte rapporterer å oppleve mye stress knyttet til ”å gjøre feil”. Konsekvensene av operatørens avgjørelser kan bli dramatiske og det ville vært naturlig at bevisstheten på dette kunne ha sammenheng med stress. Det kan imidlertid synes som om de anser sannsynligheten for å gjøre feil som svært liten. Dette kan tyde på at de føler de har den kompetansen som skal til for å utføre arbeidsoppgavene på en tilfredsstillende måte. Det er kun det å faktisk gjøre feil, som har sammenheng med stress, og altså ikke frykten for å gjøre feil. Kontrollen over

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

hvordan de kan bruke sine evner og ressurser har imidlertid ingen sammenheng med stressnivået. Den manglende sammenhengen mellom *evneutnyttelse* og opplevd stress viser at denne kontrollfaktoren ikke kan sies å moderere stressnivået, noe en kanskje kunne forvente ut i fra krav-kontrollmodellen. Modellen vektlegger som nevnt også betydningen av hvordan de ansatte føler de kan bruke og utnytte sine evner i arbeidet for å redusere stressnivået.

Den manglende sammenhengen mellom *evneutnyttelse* og stressopplevelse utelukker imidlertid ikke at de ansatte opplever vekst og utvikling ved å ha denne kontrollen, og således kan konsekvensene være positive. Etersom *egenkontroll* har en signifikant negativ sammenheng med opplevd stress, vil stressnivået reduseres med økt opplevelse av kontroll, men den ansattes mulighet til å ta avgjørelser i forhold til arbeidssituasjonen er det eneste kontrollfaktoren av betydning for stressnivået.

Den manglende sammenhengen mellom kontrollfaktoren *beslutningsmyndighet* og belastningsfaktoren *krevende jobb* kan forklares ved at forhold rundt arbeidsutførelsen er preget av en del føringer. Beslutningsmyndighet handler om makt eller mulighet til å være kreative og oppfinnsomme i jobben, mulighetene til å bestemme hvordan en skal utføre jobben og om å kunne påvirke arbeidsoppgavene. De ansatte ved Operasjonssentralen har føringer og instruksjoner i forhold til prioriteringer av oppdrag, hvordan arbeidet skal utføres, jus m.m. De opplever muligens ikke større eller mindre frihet i forhold til dette, selv om belastningsfaktorer som ”mangel på operatører” reduseres. I tillegg er arbeidet preget av uforutsigbarhet, i form av antall oppdrag, innkomne telefoner, alvorlighet i oppdrag osv. Selv om de ansatte føler de kan bruke alle sine ressurser i selve arbeidsutførelsen, vil de kanskje oppleve at avgjørelsesfriheten er konstant uavhengig av antall oppdrag og vanskelighetsgrad.

Der kompetansen står i forhold til utfordringene de møter, vil ikke utfordringene oppfattes som trusler, men heller bidra til motivasjon og en følelse av mestring. I følge Lazarus vil individets vurdering av en trussel være nødvendig for at det skal oppstå en stressrespons. Trussel og utfordring er også funnet å være signifikante predikatorer for stress (Anshel et al., 1997). En trussel vil erfares kun når individet opplever forhold i omgivelsene som truer dets mulighet til å oppnå et viktig mål. Belastningen eller kravet må da vurderes, bevisst eller ubevisst, av individet for at det skal oppstå en stressrespons. Når de ansatte føler kontroll over kravene, vil ikke kravene føles som trussel for å nå viktige mål, og dermed får ikke belastningsfaktoren sammenheng med opplevd stress.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Viktigheten av målene vil også ha betydning. Der konsekvensene ved ikke å nå målene oppleves som uvesentlige for individet, vil jeg anta stressresponsen blir tilsvarende lav. Krav som truer de mål hos individet som ikke er av betydning for det, vil da heller ikke kunne betegnes som krav. Krav er stressorer som legger en opplevd byrde på individet og som kan gi individet negative personlige konsekvenser av å ikke bli innfridd. Der de ansatte ikke opplever det som vesentlig at innringerne må vente i lengre tid på å nå frem på telefonen, vil de heller ikke oppleve ubehag ved at mange telefoner ringer eller mangel av ansatte på jobb. Denne vurderingen kan skje bevisst eller ubevisst. Ved å ha en distanse til konsekvensene ved ikke å nå målene eller tilfredsstillende kravene, vil en heller ikke oppleve psykologisk ubehag og stress. Dette kan også være med på å forklare den manglende sammenhengen mellom belastningsfaktoren *krevende jobb* og stressopplevelse. Konsekvensene ved dårlige mellommenneskelige forhold kan synes å være av større viktighet for individene, og således vil det kunne være større sammenheng mellom disse belastningen og opplevd stress.

Den aktive læringssituasjonen, med høye krav og høy kontroll, vil over tid kunne fremme motivasjon og mestring, samt motvirke stress. Når belastningene knyttet til arbeidsutførelsen øker, vil det kunne gi de ansatte en økt mestringsfølelse og igjen økt opplevd kontroll over hvordan de bruker sine ressurser og evner. Ved å ha slik kontroll vil de ansatte ha en positiv forventning til sin måte å håndtere problemene på, altså det som Ursin kaller positiv responsforventning, som er hans definisjon på mestring (Ursin, 1996). Dette kan bidra til å forklare den manglende negative effekten av belastningene knyttet til arbeidsutførelsen. Mestring virker da som mediator for forholdet mellom belastningene og stressutkommet.

I følge Karasek og Theorell vil stressnivået øke når kontrollmulighetene oppleves som små. Resultatene her viser en negativ sammenheng mellom egenkontroll og samlet stress, der stressopplevelsen øker med redusert opplevelse av kontroll. Det kan tyde på at kontrollen isolert sett også har betydning for opplevd stress. Det viser også disse resultatene ved at kontroll alene forklarer 17% av variasjonene i opplevd stress. Det at *beslutningsmyndighet* også har en signifikant negativ sammenheng med *samlet stress*, innebærer at en opplevelse av mulighet til å påvirke ting som skjer på jobben er viktig for å redusere stressnivået.

Kontroll har altså ingen sammenheng med rapportering av belastningsfaktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold*. Dette kan tolkes dit hen at kontrollen ikke reduseres ved økning i disse belastningsforholdene, og det kan synes som kontrollen oppleves stabil uavhengig av disse forholdene. Denne manglende sammenhengen kan imidlertid også forklares ved at de

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

ansatte forventer en fremtidig ikke-sammenheng mellom deres respons og utkomme. De kan altså ha en antakelse om manglende mulighet til å påvirke hendelser knyttet til disse relasjonene. Det betyr at de kan ha forventning om at deres respons vil være nyttesløs i forhold til det som kan oppleves som negativt ved mellommenneskelige forhold i arbeidsmiljøet. En slik negativ responsforventning, eller en forventning om at ingenting nytter eller hjelper, kan produsere mangelfulle responser ved å undergrave motivasjonen for å respondere, og gi senere vansker med å se at et ønsket utkomme er mulig når de responderer. Dette er i følge Ursin, det motsatte av mestring og en av flere mulige forventninger til responsutkomme som er avgjørende for om individet vil få en stressrespons (Levine & Ursin, 1991). Manglende evne til å se sin påvirkningsmulighet kan være med på å forklare den positive sammenhengen mellom belastningsfaktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold* og *samlet stress*.

En organisasjonsmessig stressor som ofte blir rapportert av politifolk, er manglende mulighet til å være med på å ta avgjørelser (Violanti & Patton, 1999). Det er en vanlig stressor og av stor betydning. På testleddet ”mangel på makt og innflytelse” svarte 28% av utvalget ved Operasjonssentralen at de hadde opplevd stress knyttet til dette. I en undersøkelse av 1500 arbeidere, ble det vist at manglende avgjørelsesmyndighet var assosiert med dårlig fysisk helse, depressivt humør, dårlig selvtillit, lav jobb- og livstilfredshet, intensjon om å slutte i jobben, fravær og drikking (Margolis, Kroes & Quinn, 1974). Dette illustrerer igjen betydningen av *beslutningsmyndighet* på stressutkomme.

Deltakelse i avgjørelsesprosesser vil kunne bidra til at den enkelte politimann/kvinne kommuniserer bedre med andre politifolk, både på samme og overordnet nivå. I tillegg til andre fordeler, vil den ansatte føle seg mindre isolert fra arbeidsmiljøet, og han vil ha større tilgang på sosial støtte. Økt involvering vil også gi politifolkene en større følelse av ”å gjøre en forskjell”. *Beslutningsmyndighet* blir da en moderator i forholdet mellom belastninger og stressopplevelse. Selv om resultatene ikke kan dokumentere noen sammenheng mellom beslutningsmyndighet og de to belastningsfaktorene i denne undersøkelsen, synes allikevel denne kontrollfaktoren å kunne moderere forholdet mellom ulike stressorer i arbeidsmiljøet og opplevd stress hos de ansatte.

I følge JDC-modellen, vil de som innehar lederjobber, kunne oppleve kontrollen som et tilleggskrav. Det viser ikke resultatene fra denne undersøkelsen. Det er for det første ingen sammenheng mellom ”lederansvar” og opplevde krav. Det kan peke i retning av at

operasjonsledere ikke opplever mer krav enn operatørene. For det andre viser t-test ingen signifikante forskjeller mellom disse gruppene når det gjelder opplevde jobbkraav. Som tidligere nevnt, kan dette skyldes at det ikke er så stor forskjell på arbeidet mellom operatører og operasjonsleder. Operasjonslederne er mellomledere, og kanskje en må til et høyere nivå for å finne signifikante forskjeller. En annen forklaring på den manglende signifikante forskjellen kan være at operatørene gjennom sitt arbeid i å lede enheter ute, opplever tilsvarende tilleggskrav gjennom denne ledelsesfunksjonen som operasjonslederne har knyttet til sitt lederansvar.

Det er heller ingen signifikante forskjeller i stressnivå mellom operatører og operasjonsledere. Videre er det ingen signifikant sammenheng mellom *kontroll* og *krav*, noe det ville vært dersom lederstilling med økt kontroll også viste opplevelse av økte krav. Dette kan tyde på at skillet mellom leder og operatør med hensyn til kontroll og krav ikke er så stort at det har sammenheng med stress for operatøren på grunn av manglende frihet, og for lederne på grunn av økt kontroll.

I følge krav-kontrollmodellen vil jobbkraav kun ha sammenheng med stress der kontrollen oppleves som liten. I dette utvalget, hvor kontrollen er relativt stor, har opplevde jobbkraav en signifikant sammenheng med stressfaktoren *arbeidsbelastning*. Jobbkraav har videre kun en svak sammenheng med *samlet stress* og de andre stressfaktorene. Når belastninger relatert til arbeidsutførelsen (*krevende jobb*) har sammenheng med opplevde jobbkraav, og jobbkraav har sammenheng med stressopplevelse, ville en også kunne forvente en sammenheng mellom rapportering av disse belastningene og stressopplevelse. Resultatene viser ikke dette. Som nevnt kan kontroll da synes som en buffer mellom belastninger og stressutkomme. I tillegg kan kontrollen ha sammenheng med økt mestring, som igjen kan mediere stressnivået.

4.5.4 Sammenhengen mellom mestring og opplevde krav og kontroll

I følge Karasek og Theorell, vil frihet til å ta avgjørelser bidra til mestring av de psykiske kravene på arbeidsplassen. Den positive sammenhengen mellom kontrollfaktoren *beslutningsmyndighet* og mestringsstrategien *aktiv problemløsning* støtter opp under dette. For å kunne dra praktisk nytte av resultatene fra denne undersøkelsen, er det interessant å fokusere på hvilke konkrete mestringsstrategier som kan synes å ha sammenheng med opplevd kontroll, selv om sammenhengene er svake, for på denne måten å kunne jobbe mot konstruktive mestringsstrategier. Resultatene indikerer at ved å gi de ansatte større beslutningsmyndighet på arbeidsplassen og over arbeidsoppgavene, vil de i større grad bruke *aktiv problemløsning*,

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

en mestringsstrategi som er konstruktiv i forhold til å redusere stressnivået. Mestringsstrategien virker her som en mediator i forhold til stressutkomme. Ved aktivt å gå inn for å løse problemet, vil de ansatte få en økt opplevelse av kontroll. Det kan også bety at ved opplevd kontroll, vil de ansatte aktivt gå inn for å møte problemer som dukker opp. Dette kan indikere at de ansatte selv, ved å gripe inn i problemene, kan øke sin egen opplevelse av kontroll over arbeidet og dermed redusere stressnivået. Dette tilsier at kontrollen ikke er noe gitt, men at den enkelte selv kan jobbe mot å oppnå større kontroll.

Mestringsstrategien *uttrykke følelser* har signifikant positiv sammenheng med opplevelsen av jobbkrav, og det innebærer at de ansatte vil vise irritasjon og sinne, samt jobbe anspenheten vekk i møte med belastninger som oppleves som krav. Dette stemmer overens med min observasjon der operatørene slår hardere på tastaturet når systemet svikter, og slik retter sin irritasjon og sitt sinne mot den mest nærliggende ”årsaken” til frustrasjonen. Når resultatene ikke kan påvise en negativ sammenheng mellom denne mestringsstrategien og opplevd stress, kan den ikke tolkes som en medierende faktor for stressutkomme. Regresjonsanalysen viser videre at denne mestringsstrategien ikke har særlig effekt på stressopplevelse.

Ingen av mestringsstrategiene har negativ sammenheng med opplevde *jobbkrav*, så resultatene kan ikke si noe om hvilke mestringsstrategier som kan benyttes for å redusere opplevelsen av krav.

Det er imidlertid ikke nødvendigvis ønskelig å redusere opplevelsen av krav i seg selv, der kontrollen også er stor. De aktive jobbene motiverer som nevnt, til læring og vekst. Jobber med lave krav og høy kontroll innebærer ikke stress, men denne type jobb innebærer samtidig små utfordringer. Denne gruppen har gjerne blitt brukt som referansegruppe i senere studier og blir omtalt som ”lavrisikogruppen” i forhold til hjerte- karlidelser (Neeb, 2000), så helsemessig kan det være ønskelig å redusere kravene.

Stress er som nevnt ikke ubetinget negativt. I tillegg til at høye krav og høy kontroll kan gi økt motivasjon til arbeidet, vil moderat grad av stress kunne øke prestasjonsevnen (Sabini, 1992). I tillegg kan moderat grad av stress gi bedre helse enn for lavt eller for høyt stressnivå (Arnold et al., 1998) og det kan gi den enkelte økt stresstoleranse. Det er dermed ikke gitt at det er ønskelig å redusere kravene på arbeidsplassen, spesielt ikke der kontrollen er stor.

4.5.5 Sosial støtte

Utvalget i denne undersøkelsen skårer tilnærmet likt referansematerialet i SINTEF-rapporten (Nytrø, 1995) på opplevd sosial støtte, med gjennomsnittsverdier på henholdsvis 24,9 og 24,4. Det illustrerer at utvalget ved Operasjonssentralen skårer omtrent som arbeidstakere generelt på denne faktoren¹⁴. Gjennomsnittsverdien for testleddene viser at de ansatte ved Operasjonssentralen generelt er ”enig” i påstander som måler sosial støtte.¹⁵

De ansatte skårer relativt høyt på opplevelsen av sosial støtte (gj.snitt 3,11). Det var noe uventet at belastningsfaktoren *krevende jobb* ikke har sammenheng med sosial støtte. En kunne anta at ved økt tilstedeværelse av disse belastningene, ville behovet for instrumentell hjelp og støtte også øke. Resultatene kan imidlertid tolkes dit hen at den sosiale støtten er uavhengig av forhold knyttet til arbeidsutførelsen, det vil si at den er der uansett. Ved observasjonen ble jeg imponert over hvordan de ansatte syntes å være oppmerksomme på hverandre og i hvilken grad de bidro og hjalp hverandre. Den manglende sammenhengen mellom *krevende jobb* og *sosial støtte* kan forklares ved at kollegene er der for hverandre uavhengig av jobbkrav og arbeidsbelastninger.

Det var ikke overraskende at opplevd sosial støtte reduseres med økt erfaring (målt ved tid i politiet og tid ved Operasjonssentralen). Det kan være at de andre ansatte ikke uoppfordret gir slik støtte til mer erfarne politifolk fordi de tar det for gitt at disse ikke trenger det, eller fordi de mer erfarne signaliserer at de ikke har behov for eller ønsker hjelp og støtte. Behovet for, og bevisstheten rundt slik støtte kan synes størst når en opplever mest usikkerhet i forhold til arbeidsutførelsen, kodene, normene osv. på arbeidsplassen.

Det er noe uventet at *mellommenneskelig arbeidsforhold* ikke har sammenheng med opplevd *sosial støtte*. En kunne anta at negative og vanskelige mellommenneskelige forhold på arbeidsplassen ville medføre at de ansatte søkte personlig støtte i større grad hos enkelte av kollegene. Det viser altså ikke resultatene. Heller ikke mestringsstrategien *søker sosial støtte* har en signifikant sammenheng med *mellommenneskelige arbeidsforhold*, og det betyr at de

¹⁴ Det er ikke her tatt stilling til om det er belegg for å generalisere til arbeidstakere generelt I SINTEF-rapporten som brukes som referansemateriale.

¹⁵ I tillegg til at de er ulikt antall testledd på de tre faktorene som inngår i krav-kontroll sosial støttemodellen, er testleddene ulikt vektet. Dette gjør det uriktig å sammenligne verdiene på faktorene.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

ansatte heller ikke søker støtte hos venner og familie utenfor jobb i større grad i møte med disse belastningene. *Sosial støtte* kan alene ikke sies å moderere forholdet mellom denne belastningsfaktoren og opplevd stress.

Sosial støtte har kun en svak negativ sammenheng med *samlet stress* og kan ikke i seg selv forklare forholdet mellom belastninger i arbeidssituasjonen og stressnivået for utvalget.

Korrelasjonen mellom opplevd *sosial støtte* og mestringsstrategien *søker sosial støtte* indikerer at de som opplever sosial støtte i jobbsammenheng også selv søker sosial støtte i møte med problemer og ubehagelige hendelser. De benytter seg av en mestringsstrategi som også innebærer å diskutere problemer med venner og familie utenfor jobb. Denne mestringsstrategien handler også om å vise følelser og bekymringer, samt spørre om hjelp. Mestringsstrategien *søker sosial støtte* bidrar imidlertid ikke til å redusere stressopplevelsen hos utvalget ettersom den ikke har noen sammenheng med stressopplevelse.

4.5.6 Erfaring

Resultatene indikerer at rapportert tilstedeværelse av belastningsfaktoren *mellommenneskelige arbeidsforhold* øker med økt erfaring (tid i politiet og tid ved Operasjonssentralen). Selv om sammenhengen ikke er signifikant, kan det tyde på at de med mer erfaring skårer høyere på forhold knyttet til organisasjonelle faktorer, som ”ledelsen forstår ikke mine problemer knyttet til arbeidet”, ”manglende lærings- og utviklingsmuligheter” og ”bedriftens politikk”. Som nevnt innledningsvis, har organisasjonelle faktorer vist seg å være signifikante kilder til stress for politifolk, og i dette utvalget synes rapporteringen av disse å ha positiv sammenheng med erfaring. At dette ikke slår tilsvarende ut i forhold til *krevende jobb*, kan forklares ved at det er lettere å utvikle et rutinemessig forhold til arbeidsoppgavene enn til mer relasjonelle forhold. I tillegg vil ikke forhold som ”overtid” øke med økt erfaring. Dersom de mellommenneskelige arbeidsforholdene ikke oppleves som tilfredsstillende, vil frustrasjonen knyttet til disse kunne eskalere med tiden, på grunn av negative erfaringer og forventninger ut fra disse erfaringene.

Kontroll kan ha betydning også her. Resultatene viser imidlertid ingen sammenheng mellom erfaring (tid i politiet og tid ved Operasjonssentralen) og de ansattes opplevelse av kontroll. Kontrollen øker ikke med ansettelsestiden, noe en kanskje kunne forvente. Heller ikke reduseres kontrollen med erfaring fra etaten, så mindre kontroll kan ikke forklare hvorfor mer erfarne tjenestemenn i større grad synes å rapportere belastninger knyttet til

mellommenneskelige arbeidsforhold. De mellommenneskelige forholdene kan oppleves tydeligere for de med lengre erfaring fra etaten, og i denne sammenheng tydelig på en negativ måte.

Det ble før denne undersøkelsen antatt at yngre tjenestemenn ville skåre høyere på belastninger knyttet til selve arbeidsutførelsen og at rapportering av disse belastningene ville reduseres med økt erfaring. Bakgrunnen for en slik antakelse var at jobbrelevante belastninger kan synes mest fremtredende når situasjonen er ny. Dersom dette var tilfellet, ville resultatene ha vist en negativ sammenheng mellom testleddene ”tid i politiet” og ”tid ved Operasjonssentralen” og belastningsfaktoren *krevede jobb*. Resultatene viser imidlertid ingen signifikante sammenhenger her. Dette kan forklares med at det opereres med tidskategorier på flere år i undersøkelsen. Dersom tidsaspektet hadde vært kun det første ansettelsesåret, inndelt i måneder, ville en kunne anta at belastninger knyttet til arbeidsutførelsen ble redusert med erfaring, fordi arbeidsoppgavene, rutineene og innholdet gradvis blir mer innarbeidet.

4.5.7 Tilfredshet

De ansatte ved Operasjonssentralen opplever stor grad av tilfredshet med den jobben de har nå. Utvalget som helhet skårer høyere på testleddet ”tilfredshet” enn *samlet stress* målt på samme skala. Sammenhengen mellom opplevd stress og tilfredshet kan indikere at høy stressopplevelse er ugunstig for at de ansatte skal ha en opplevelse av høy tilfredshet med jobben. Ettersom det kun er ett testledd som måler tilfredshet i denne undersøkelsen, blir det imidlertid uriktig å trekke konklusjoner om dette utvalget, men resultatene kan gi indikasjoner. I følge krav-kontroll sosial støttemodellen vil en kunne anta at et for lavt stressnivå, men lave krav og lav kontroll vil føre til en ekstremt umotiverende arbeidssituasjon, med manglende tilfredshet hos de ansatte. Målet blir da ikke å redusere stressnivået for å øke tilfredsheten. Aktive jobber har høyere grad av stress enn de passive jobbene, men gir også motivasjon og mulighet til læring. Dette har trolig igjen sammenheng med økt tilfredshet. Andre faktorer kan altså spille inn i forhold til de ansattes tilfredshet med jobben.

Sammenhengen mellom tilfredshet og mestringsstrategien *depressivt reaksjonsmønster* understreker igjen at dette er en lite hensiktsmessig mestringsstrategi. I tillegg til at mestringsstrategien har sammenheng med økt stressnivå, har den negativ sammenheng med rapportert tilfredshet.

Det er noe uventet at tilfredsheten reduseres ved bruk av mestringsstrategien *sosial støtte*. Det ville vært naturlig at der de ansatte føler de kan bruke kolleger og venner som en luftkanal i møte med problemer og ubehagelige hendelser, vil de ha en økt tilfredshet. Resultatene kan på den annen side bety at ved økt tilfredshet vil bruk av denne mestringsstrategien reduseres, og det kanskje fordi behovet synes mindre.

Tilfredsheten reduseres ved rapportering av belastningsfaktorer knyttet til me llommenneskelige forhold. Igjen viser det at disse forholdene er betydningsfulle faktorer for det psykososiale arbeidsmiljøet ved Operasjonssentralen.

Den manglende sammenhengen mellom de demografiske variablene og tilfredshet, innebærer at resultatene ikke kan si noe om hvem av de ansatte som trives best med den jobben de har nå ved Operasjonssentralen.

4.6 Metodekritikk

Det er blitt hevdet at det empiriske grunnlaget for å identifisere belastninger i politiyrket lider av flere svakheter (Bjørklund, 1997). I følge Brown og Campbell (1994) er ofte antallet politimenn som deltar i de enkelte undersøkelsene meget lavt. I tillegg savnes som regel kontrollgrupper, som kan gi informasjon om de belastninger som er registrert blant politifolk er spesielt for politiet, eller om belastningene er like markerte i andre sammenlignbare yrkesgrupper (Brown & Campbell, 1994). Disse svakhetene gjelder også for denne undersøkelsen.

Utvalget er lite, selv om svarprosenten er tilfredsstillende (74%). Utvalgets størrelse gir dermed alle analysene en mulig feilkilde. Med økende utvalgsstørrelse, reduseres feilmarginen. Utvalget har i tillegg satt begrensninger i forhold til hvilke analyser som ble gjort. Det kunne for eksempel vært ønskelig å kjøre regresjonsanalyser med alle faktorene i modellen, men det er ikke anbefalt å kjøre regresjonsanalyser med svært mange uavhengige variabler på et så lite utvalg. Det ble derfor hovedsakelig valgt å kjøre regresjonsanalyser med de faktorene som korrelerte best med samlet stress.

Videre er det ikke kontrollgruppe, slik at jeg ikke kan avdekke hvilke forhold som er spesielle ved Operasjonssentralen. I forhold til C JSQ blir imidlertid resultatene sammenlignet med arbeidstakere generelt, slik at det kan si noe om hvordan stressnivået er hos de ansatte ved Operasjonssentralen sammenlignet med andre arbeidstakere. Også i forbindelse med JCQ

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

brukes referansemateriale. En kontrollgruppe med ansatte andre steder i politiet, kunne imidlertid bidratt til å kartlegge om stressnivået kan være et resultat av forskjellen i verdi på årsaksvariablene. Det er, så vidt jeg kjenner til, ikke gjennomført undersøkelser med like inventorer på andre yrkesgrupper med sammenlignbare arbeidsoppgaver heller, som for eksempel flygeledere eller ansatte ved AMK-sentralen (Akuttmedisinsk kommandosentral). Dette kunne vært interessant, spesielt ved vurdering av rekrutteringsprosedyrer.

I denne undersøkelsen er det brukt hele fire inventorer, og en kan da forvente at en finner interkorrelasjoner ettersom datamaterialet har en viss størrelse. Det er imidlertid viktig å behandle disse korrelasjonene med en viss forsiktighet og å sette dem inn i en større teoretisk sammenheng før en tar stilling til validiteten i resultatene. Det er presentert relativt mange signifikanstesting (korrelasjoner og t-tester). Dersom 5% av disse (1 av 20) er signifikante ut fra tilfeldigheter, der en regner en signifikansgrense på .05, kan noen av funnene være feil. Det er imidlertid her kjørt tester som bygger på klare teorier, og dermed kan det festes mer lit til resultater som stemmer med disse.

Videre kan outliers påvirke resultater i korrelasjon og regresjon, fordi de tillegges så stor vekt i utregningen. Ut fra scatterplot ble det vurdert slik at én lå på grensen til å være outlier på samlet stress mot enkelte andre variabler. Vedkommende ble allikevel valgt å ta med i analysene, men det ville gitt noe svakere sammenheng om vedkommende ble fjernet.

Så lenge det ikke eksisterer noe referansemateriale på resultatene fra belastningsskjemaet, fordi spørsmålene om belastninger er utviklet i forbindelse med denne undersøkelsen, kan ikke forskjellen mellom faktorene signifikant testes. Hvilken av disse faktorene som skårer høyest kan påvirkes blant annet av hvordan testleddene er formulert. Testleddene under Faktor 1 er i hovedsak mer negativt ladet enn testleddene under Faktor 2. Dette kan ha hatt betydning for hvordan testleddene har gruppert seg. I tillegg kan det være med på å forklare hvorfor Faktor 1 har en positiv sammenheng med samlet stress.

Videre har noen av faktorene ikke tilfredsstillende Cronbach's alpha. Ved å fjerne enkelte testledd på JCQ, vil reliabiliteten gå opp. Det er imidlertid her valgt å operere med etablerte skalaer, men dersom en skulle ha laget nye instrumenter der en skulle estimere skalaer, ville en med fordel kunne utelatt enkelte testledd, for å øke den interne konsistensen i måleinstrumentene.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

I undersøkelsen er målet på stress de ansattes subjektive opplevelse av hvor stresset de blir ved nevnte forhold. Den subjektive opplevelsen stemmer ikke nødvendigvis med de faktiske forholdene. Det tas ikke med i betraktning i hvilken grad de ansatte faktisk opplever stress knyttet til disse forholdene. Hormonnivået i kroppen kunne gitt et mer objektivt mål på stressnivå for den enkelte, men det lar seg vanskelig måle i en undersøkelse som dette. Spørsmål om deres fysiske helseplager kunne videre vært med på belyse stressnivået. Heller ikke er det tatt hensyn til hvorvidt individene er plaget av stresset eller om de har fysiske og/eller psykiske plager som følge av stress. Forholdet mellom stress og helse er altså ikke vurdert i denne undersøkelsen.

I forhold til Cooper Job stress Questionnaire har det under dette arbeidet vært problemer knyttet til hvorvidt testleddene kan betraktes som stresskilder. Begrepet ”kilder til stress” er benyttet i SINTEF-rapporten jeg har brukt som referansemateriale. Det er imidlertid ikke slik generelt at et testledd kan betraktes som kilde til sumskåren, men heller deler av mål på det samme. Når for eksempel ”arbeidsbelastning” skårer høyt på CJSQ, bør dataene tolkes dit hen at de ansatte opplever mye stress knyttet til dette forholdet, men ikke at dette forholdet er kilde til stress. Det kan imidlertid synes åpenbart at ”arbeidsbelastning” da er en stresskilde for utvalget, men det kan en altså ikke tolke ut fra dataene.

Videre kan ulike forhold være med på å tilsløre forskjeller mellom grupper i denne undersøkelsen. For det første, vil igjen utvalgets størrelse gjøre det vanskelig å påvise signifikante forskjeller mellom grupper, fordi antallet i hver gruppe blir svært lavt. Den manglende forskjellen mellom operatører og operasjonsledere kan i tillegg skyldes at noen av operatørene er stedfortredere for operasjonslederne. Det innebærer at enkelte som har krysset av for lederansvar, også til tider kun har operatørens rolle. I tillegg kan rollen som operasjonsleder oppfattes som ledende fordi de leder enhetene ute. Det kan ha ført til at enkelte operatører har krysset av for lederansvar, selv om de aldri fungerer som operasjonsleder. Det er dermed vanskelig å skille empirisk hvilke forhold som utmerker seg ved ledelsesfunksjonen til de faste operasjonslederne.

Verdien av funnene knyttet til ”tilfredshet” er svært begrenset, ettersom det kun er ett testledd som måler dette.

4.7 Oppsummering og implikasjoner

Resultatene viser at de ansatte ved Operasjonssentralen eksponeres for en rekke belastningsfaktorer i arbeidsmiljøet. Dårlig og mangelfullt utstyr, det å være låst til pulten og vanskelig menneskekontakt i arbeidet, har en klar sammenheng med stressopplevelse for de ansatte. Arbeidsmengde, tidspress og tidsfrister, samt opplevelse av dårlig lønn er andre forhold de ansatte opplever stress i forhold til. Stressnivået ved Operasjonssentralen synes høyere enn hos arbeidstakere generelt¹⁶. Det er allikevel ikke så høyt som en kanskje kunne forvente ut i fra de ansattes opplevelse av tilstedeværelse av belastninger.

Resultatene kan synes å støtte opp under forskningen gjort på flygeledere, som sier at arbeidsbyrde er den mest åpenbare konkrete stresskilden. Funnene stemmer imidlertid ikke overens med det jeg på forhånd antok å være størst kilde til stress, nemlig forhold knyttet til utførelsen av arbeidsoppgavene. Ansvar for andres sikkerhet, ukontrollerbarhet og visshet om hvilke konsekvenser den enkeltes avgjørelser kan få, har ikke sammenheng med stressopplevelse for utvalget. Den manglende sammenhengen mellom disse belastningsfaktorene og opplevd stress hos de ansatte, kan forstås ved at de ansatte føler de har kontroll over de kravene som stilles til dem. Krav, kontroll og sosial støtte forklarer en betydelig del av variasjonene i opplevd stress, og dette er i tråd med krav-kontroll sosial støttemodellen. De ansattes opplevelse av mulighet og makt til å ta avgjørelser i arbeidet, har størst betydning av kontrollfaktorene for stressutkomme. Kontrollen de ansatte opplever i forhold til å ta beslutninger i arbeidssituasjonen, har imidlertid ingen sammenheng med rapportering av de målte belastningene, men kontrollen kan allikevel synes å moderere stressutkommet. Økt medbestemmelse og kontroll til flere ansatte, kan være en viktig strategi for å redusere stressnivået. Resultatene viser ikke at sosial støtte har så stor betydning for stressutkomme for dette utvalget som krav-kontroll sosial støttemodellen antyder.

Forhold knyttet til mellommenneskelige relasjoner har generelt sett større sammenheng med stress for utvalget enn forhold relatert til arbeidsutførelsen. De ansattes kontroll har ikke sammenheng med mellommenneskelige arbeidsforhold, og funnene kan ikke si hvorfor disse belastningsforholdene har sammenheng med stressutkomme. Mulige forklaringer på dette er

¹⁶ ”Arbeidstakere generelt” er begrepet som benyttes i SINTEF-rapporten resultatene fra denne undersøkelsen er sammenlignet med.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

diskutert i oppgaven. De mellommenneskelige forholdene skårer imidlertid lavere enn andre belastningsfaktorer på tilstedeværelse, så de ansatte opplever ikke disse som spesielt fremtredende. Resultatene påpeker imidlertid viktigheten disse forholdene har for stressnivået i utvalget.

Mestringsstrategiene som benyttes av de ansatte ved Operasjonssentralen forklarer en stor del av variasjonene i opplevd stress. Den mestringsstrategien som benyttes mest, *aktiv problemløsning*, handler om å gå aktivt inn for å løse problemene, undersøke alt om dem, overveie ulike løsninger og vurdere alternative planer. Resultatene indikerer at det er en tendens til at denne mestringsstrategien har negativ sammenheng med opplevd stress, og bruken av denne kan forklare noe av variasjonene i opplevd stress. Mestringsstrategien *depressivt reaksjonsmønster* har signifikant positiv sammenheng med opplevd stress, den benyttes svært lite i utvalget, men den forklarer en stor del av variasjonene i samlet stress.

Det er så vidt jeg kjenner til ikke tidligere gjort studier på denne type politiarbeid i Norge. Dermed har undersøkelsen gitt ny kunnskap som er nødvendig for å få et mer reelt bilde av hvilke belastningsskapende forhold politifolk kan møte i sitt arbeid. Andre faktorer enn det som er omtalt i denne studien, kan også spille inn på forholdet mellom belastninger og stressopplevelse. Det kunne vært interessant å undersøke om politifolk er sterkere rustet fysisk og psykisk til å tåle stress på grunn av rekrutteringen til utdanningen og selekteringen underveis. De eksponeres for en mengde belastninger andre arbeidstakere er forskånet fra, og det kunne derfor vært interessant å se om det kan være personlighetstrekk ved de ansatte som gir dem større stresstoleranse. Kanskje innehar politifolk visse fellestrekk som gjør dem mer motstandsdyktige for stress, slik at de blir mindre fysisk eller psykisk skadelidende på tross av betydelige belastningsforhold i arbeidsmiljøet.

Som det har kommet frem her, kan mestring virke medierende i forholdet mellom belastninger i arbeidssituasjonen og stressopplevelse hos individet. Ut i fra dette kan en trekke at stressintervensjoner som fokuserer på kognitive mestringsstrategier vil ha effekt. Kognitiv atferdstrening refererer til et utvalg teknikker som er designet for å hjelpe individer til å moderere sin vurderingsprosess i situasjoner, og det har dermed betydning for grad av opplevd stress. I tillegg gir slik trening individene atferdstrening i møte med stressorer. Kognitive atferdsintervensjoner har vist seg å være effektive i å redusere de psykologiske symptomene på stress (Murphy, 1996).

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Ut fra resultatene fra denne undersøkelsen kan det imidlertid anbefales å ha intervensjoner som fokuserer på både individuelle og organisasjonelle faktorer. En viktig del av stressprosessen blir oversett dersom en ser på betingelser ved arbeidet og personlige variabler som separate kilder til jobbstress.

5 Referanseliste

- Alexander, C. (1999). Police psychological burnout and trauma. I J. M. Violanti & D. Patton (red): Police trauma. Psychological aftermath of civilian combat. Illinois: Charles C. Thomas Publisher, LTD.
- Anderson, W., Swenson, D. & Clay, D. (1995). Stress management for law enforcement officers. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Antunes, G. & Scott, E. J. (1981). Call the Cops: Police telephone operators and citizen calls for Service. Journal of Criminal Justice, 9: 165-180.
- Argyris C. & Schön, D. A. (1996). Organizational learning II: Theory, method and practice. Reading, Mass: Addison Westley.
- Arnold, J., Cooper, C. L. & Robertson, I. T. (1998). Work psychology. Understanding human behavior in the workplace. Financial Times: Pitman Publishing.
- Ayres, R. (1990). Preventing law enforcement stress: The organization's role. Alexandria: VA: The National Sheriff's Association.
- Befring, Edvard (1994). Forskningsmetode og statistikk. Oslo: Det norske samlaget.
- Blau, T. H. (1994). Psychological service for law enforcement. New York: John Wiley.
- Brown, J. M. & Campbell, E. A. (1994). Stress and policing. Sources and Strategies. Chichester: John Wiley & Sons.
- Bjørklund, R. A. (1997). Politipsykologi. (2. utgave). Oslo: Vett & Viten.
- Comrey, A. L. (1978). Common methodological problems in factor analytic studies. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 46(4), 648-659.
- Cooper, C. L (1998). Theories of organizational stress. Oxford: University Press.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J. & O'Driscoll, M. P. (2001). Organizational stress. A review and critique of theory, research, and applications. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Cooper, C. L. & Payne, R. (1992). International perspectives on research into work, well-being and stress management. I J.C. Quick, L. R., Murphy & J. J. Hurrell, Jr. (red). Stress and well being at work. Washington DC: American Psychological Association.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

- Cox, T. & Ferguson, E. (1991). Individual Differences, Stress and Coping. I C. L. Cooper & R. Payne (red), Personality and stress: Individual differences in the stress process. Chichester: John Wiley & Sons.
- Crump, J. H. (1979). Review of stress in air traffic controllers: Its measurements and effects. Aviation, Space and Environmental Medicine, 50 (3), 243-248.
- Cummings, T. G. & Cooper, C. L. (1998). A Cybernetic Theory of Organizational Stress. I C. L. Cooper (Red.), Theories of Organizational Stress. Oxford: University Press.
- Dyregrov, A. (1986). Belastninger i politimannskapers arbeidssituasjon. Politibladet, 12.
- Dyregrov, A., Matthiesen, S. B. & Hellesøy, O. H. (1986). Arbeidsmiljøet innen lensmannsetaten. Kartlegging og tiltak. Bergen: Forskningscenter for Arbeidsmiljø, Helse og Sikkerhet.
- Elo, A. L. (1994). Assessment of mental stress factors at Work. Occupational Medicine, 2, 945-959.
- Espelid, Å. B. (1996). Stress og operativt politiarbeid. En undersøkelse av stressopplevelse og personlighetsfaktorer i relasjon til helseplager i et utvalg av ansatte i politiet. Hovedoppgave i Psykologi, Universitetet i Bergen.
- Fletcher, B. (1994). The epidemiology of occupational stress. I C. L. Cooper & R. Payne, Causes, coping & consequences of stress at work. Chichester: John Wiley & Sons.
- Guldbrandsen, G. (1997). Sosial støtte på arbeidsplassen ved personlig livskrise. Hovedoppgave, Psykologisk Institutt, Universitetet i Oslo.
- Haan, N., Joffe, P., Naditch, N. P & Morrissey, R. F. (1977). Coping and defending: Processes of self-environment organization. New York: Academic Press.
- Hesla, P. E. (1998). Om flyoperativt forum. Flygelederen, 3.
- Hilgard, E. R. & Atkinson, R. L. (2000). Hilgard's introductions to psychology (13. utgave). Fourth Worth, Texas: Harcourt College Publishers.
- Hoff, L. A. (1986). Kriser. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Hoskin, D. M. & Morley, I. E. (1991). A social psychology of organizing. People, processes and contexts. New York: Harvester Wheatsheaf.
- Hurrell, J. T. (1986). Some organizational stressors in police work and means for their amelioration. I J. T. Reese & H. A. Goldstein (red), Psychological services for law enforcement. Washington DC: US Government Printing Office.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

- Hurst, M. W. & Rose, R. M. (1978). Objective job difficulty, behavioral response, and sector characteristics in air route traffic control centers. Ergonomics, 11 (2), 707.
- Karasek, R. A. (1985). Job content Questionnaire. Revision 1.1.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life. New York: Basic Books, Inc., Publishers.
- Katz, D. & Kahn, R. L. (1978). The social psychology of organizations. New York: Wiley
- Kroes, W. H. & Hurrell, J. J., Jr (red) (1975). Job stress and the police officer. HEW Publ. 76-187, Washington DC: US Government Printing Office
- Kroes, W. H., Margolis, B. L & Hurrell, J. J., Jr.(1974). Job stress in policemen. Journal of Police Science and Administration, 2: 145-155.
- Kruuse, E. (1989). Kvalitative forskningsmetoder i psykologi og beslægtede fag. Dansk psykologisk forlag.
- Ksionzky, S. & Mehrabian, A. (1986). Temperament characteristics of successful police dispatchers: Work settings requiring continuous rapid judgments and responses to complex information. Journal of Police Science and Administration, 14(1), 45-48.
- Kvale, S. (1996). InterViews. An introduction to qualitative research. London: Sage
- Kvale, S. (1997). Det kvalitative forskningsintervju. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Landsbergis, P.A., Mikkelsen, A., Saksvik, P. Ø., Jonge, J. de, Houtman, I., Nielsen, M. & Kristensen, T. (2000). Reliability and validity of the Job Content Questionnaire (JCQ) decision latitude scale. International Congress of Behavioral Medicine, Brisbane, Australia.
- Lazarus, R. S. (1999). Stress and emotion. A new synthesis. New York: Springer Publishing Company.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal and coping. New York: Springer Publishing.
- Lentino, L. M. (2001). Assessing appraisal. Dissertation abstracts international: Selection B: The Sciences and engineering, 61(8-B), 4413.
- Levine, S. & Ursin, H. (1991). What is stress? I M. R. Brown, G. F. Koob & C. Rivier: Stress, neurobiology and neuroendocrinology. New York: Marcel Dekker, Inc.
- Lindstrøm, T. C. (1998). “Good grief”: Adapting to bereavement. Bergen: Institutt for biologisk og medisinsk psykologi, Psykologisk fakultet, Universitetet i Bergen.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

- Margolis, B., Kroes, W. H. & Quinn, R. (1974). Job stress: "An unlisted occupational hazard". Journal of Occupational Medicine, 16, 659-661.
- Monk, T. H. (1988). Coping with the stress of shift work. Work and Stress, 2, 169-172.
- Murphy, L. R. (1996). Stress management in work settings. American Journal of Applied Psychology, 11, 112-135.
- Neeb, E. (2000). ISO-Strain modellen og Effort-Reward modellen: En empirisk sammenligning av to alternative modeller om arbeidsstress. Hovedoppgave i psykologi, Psykologisk institutt, Universitetet i Oslo.
- Newman, J. (1995). Gender and cultural change. I C. Itzin & J. Newman, Gender, culture and organizational change. Putting theory into practice. London: Routledge.
- Nilsen, R. H. (1994). Politiets arbeidsmiljø. Arbeidsmiljøfondet. Dansk Erhvervstryk A/S.
- Nilssen, T. (2002). Det gode arbeidsliv – nærmer vi oss? SINTEF rapport STF38 A02021.
- Norges Lover (2002). Gjøvik: Gyldendal Akademisk.
- Nytrø, K. (1995). Arbeidstakernes syn på sykefravær. SINTEF rapport STF82 A95008.
- Paton, D. & Smith, L. (1999). Assessment, conceptual and methodological issues in researching traumatic stress in police officers. I J. M. Violanti & D. Patton, Police trauma. psychological aftermath of civilian combat. Illinois: Charles C. Thomas Publisher, LTD.
- Penn, P. & Bootzin, R. (1990). Behavioral techniques and enhancing alertness in shift work. Tucson, Arizona: University of Arizona Press.
- Peterson, K. C., Prout, M. F. & Schwarz, R. A. (1991). Post-traumatic stress disorder: A clinician's guide. New York: Plenum.
- POP- Oslo politidistrikts personopplysningssystem.
- Rosenhan, D. L. & Seligman, M. E. P. (1989). Abnormal psychology. New York: W. W. Norton and Company.
- Sabini, J. (1992). Social psychology. New York: W.W. Norton and Company.
- Schreurs, P. J., van de Willige, G. & Brosschot, J. F. (1993). De Utrechtse Copinglijst: UCL; herziene handleiding. Lisse: Swets & Zitlinger.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

- Sewell, J. D. & Crew, L. (1984). The forgotten victim. Stress and the Police Dispatcher. FBI Law Enforcement Bulletin, 3, 7-11.
- Sjoner, Y. (1995). Stressmestring i politiet. Hovedoppgave i psykologi, Psykologisk institutt, Universitetet i Oslo.
- Stabshåndbok for politiet (1988). Det Kongelige justis- og politidepartement, Politidivisjonen.
- Stroebe, W. & Stroebe, M. S. (1995). Social psychology and health. Buckingham: Open University Press.
- Sunde, S. (2003, 11. juni). Skyhøyt sykefravær i Oslo kommune. Aftenposten, Aften, 6-7.
- Tedeschi, R. G. & Calhoun, L. G. (1995). Trauma & transformation. Growing in the aftermath of suffering. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Ursin, H. (1996). Stressmestring: Kan klinikerne hjelpe? Medicinsk Årbog. København: Munksgaard.
- Van der Doef, M. P. (2000). The Job Demand-Control (-Support) model: from the past to the future. Nederland: Universitetet i Leiden.
- Walsø, H. (1998). Samspill mellom operasjonssentralen og divisjonsstyrken, Oslo Politidistrikt. Prosjektoppgave, Politihøgskolens kurs i ledelse og organisasjonsutvikling.
- Violanti, J. M. & Aron, F. (1994). Ranking Police Stressors. Psychological Reports, 75, 824-826.
- Violanti, J. M. & Patton, D. (1999). Police trauma. Psychological aftermath of civilian combat. Illinois: Charles C. Thomas Publisher, LTD.
- Zwack, W. R. & Velicer, W. F. (1986). Comparison of five rules for determining the number of components to retain. Psychological Bulletin, 99(3), 432-442.

Appendiks

Appendiks A Den finske arbeidsmiljøindeksen, Elo (1994)

Skåringskriterier

Generelt gjelder det at det er selve arbeidsplassen som skal vurderes, ikke hvordan situasjonen oppfattes av og blant de som arbeider der. Hvis det i virksomheten bare er et fåtall arbeidsplasser som har en psykisk belastning, eller det er særlig en avdeling som peker seg ut i negativ retning, bør virksomheten som sådan skåres ut fra hvor alvorlig situasjonen for de som har en psykisk belastende arbeidssituasjon vurderes å være.

1.a Ansvar for menneskers umiddelbare sikkerhet.

Ansvar for menneskers umiddelbare sikkerhet vurderes å være tilstede når arbeidstakeren ved normale arbeidsforhold er tvunget til å være spesielt forsiktig for ikke å skade andre mennesker eller seg selv. Et slikt ansvar henger sammen med f.eks. manøvrering av løftekran, bilkjøring, håndtering av farlige kjemikalier eller eksplosive stoff, behandling av syke mennesker eller manøvrering av fly. I denne sammenheng legges det vekt på de umiddelbare skader som kan forårsakes av arbeidstakerens feilutførelse. Situasjoner som innebærer bruk av ufarlige håndverktøy, maskiner eller arbeidsredskap som ikke krever stor forsiktighet eller bare kan forårsake ubetydelig skade, regnes ikke med her.

1.b Ansvar for materielle verdier

Ansvar for materielle verdier innebærer arbeid med dyre anordninger eller maskiner eller håndtering av verdifulle objekter som kan føre til at store materielle skader kan forekomme. Ved bedømmingen undersøkes muligheten for at skade kan opptre og skadens kostnader. Under dette punktet inngår også ansvar for arbeidsprosessen og arbeidets gang. Feilbehandling av utstyr eller dårlig behandling av råmaterialer er eksempler på feilhandlinger som kan forsinke arbeidsprosessen.

2. Ansvar for andre mennesker

Ansvar for andre mennesker kan forekomme på ulike arbeidsplasser og i ulike bransjer. Denne faktoren dreier seg om det å ta beslutninger som angår andre mennesker. Ansvar for menneskers utvikling, helse eller økonomisk trygghet hører sammen med mange arbeidsoppgaver innefor helsetjenesten, i undervisningsarbeid og i sosialt arbeid. I

vareproduserende virksomheter har ofte arbeidsledere, direktører eller andre personer som kan påvirke organisasjonen eller arbeidstakernes framtid et slikt ansvar. I denne sammenhengen gis det anmerking i tilfeller hvor ansvaret vurderes som omfattende, har stor betydning og er av langvarig karakter.

3. Ensomt og isolert arbeid

Med isolert og ensomt arbeid menes et arbeid der arbeidstakeren kontinuerlig er så isolert at han eller hun ikke kan snakke med andre mennesker. Isolert er også et arbeid hvor det er umulig å få hjelp av arbeidsleder eller arbeidskolleger i krisesituasjoner eller der egen trygghet er truet. Selv et arbeid der andre mennesker befinner seg i samme bygning eller i nærheten, men hvor det er umulig å få direkte kontakt med dem, betraktes som isolert arbeid. Synskontakt er ikke nok til å hindre isolering da støy på arbeidsplassen også kan lede til isolasjon. Kundetjeneste anses ikke normalt å være ensomt og isolert arbeid, selv om kontakten er overfladisk. Arbeid under farlige forhold, overvåknings- og kontrollarbeid der det ikke er kontakt med andre mennesker, betraktes som isolert og ensomt arbeid.

4. Vanskelig menneskekontakt i arbeidet

I et arbeid hvor det inngår vanskelige menneskekontakter er man tvunget til å diskutere kompliserte spørsmål eller sette seg inn i andre menneskers følelsesliv. Slike kontakter kan være av både kort- og langvarig karakter. Av størst betydning når det gjelder den psykiske belastningen er hvorvidt utgangspunktet for kontakten er positivt eller negativt. Et negativt utgangspunkt betyr at den andre parten (kunden, eleven, pasienten osv.) er usikker, engstelig, redd, sint eller anser seg feilaktig behandlet. Arbeidstakeren kan utpekes som syndebukk (f eks skrankepersonale), selv om feilen eller problemet beror på noe helt annet enn arbeidstakerens atferd.

5. Repeterende eller ensidige arbeidsoppgaver

Et eksempel på ensidig arbeid er en arbeidsoperasjon hvor den samme operasjonen gjøres med kortere repetisjoner enn to minutter. Arbeidets utføring er bestemt i detalj på forhånd. Arbeidsoppgaven, arbeidsredskapene og arbeidsstykket som skal bearbeides varierer sjelden. Ensidig arbeid er bl a tilvirking, pakking, sortering, transport og monteringer i samlebandsproduksjon, sammensetting av små deler, innmating- og videresendingsoppgaver, uavbrutt tekstbehandling eller andre repetitive EDB operasjoner.

6.a Lite frihet i arbeidsutførelsen

I arbeid med lite frihet i arbeidsutførelsen er arbeidstakeren tvunget til å arbeide i den takten som maskinen, samlebåndet eller arbeidsprosessen angir. Arbeidstakeren kan ikke forlate arbeidsstasjonen selv av kortere varighet, uten hjelp av arbeidskollegaene. Eksempler på slikt arbeid er kvalitetskontroll av produkter som framstilles av høyeffektive maskiner/utstyr, å styre produksjonsprosesser etter en fast oppsatt tidstabell, eller å ha ansvar for flere maskiner samtidig. Arbeid i grupper kan også være tvangsstyrt, hvis arbeidets art eller organisering hindrer arbeidstakeren fra å selv bestemme arbeidstakten, for eksempel i linjeorganisert gruppeakkord.

6.b Ufritt arbeidstempo

I arbeid med ufritt arbeidstempo er det mangel av valgfrihet i arbeidsrutinene, da fasene og rekkefølgen i arbeidet er lagt opp i detalj på forhånd. Repeterende arbeidsoppgaver (punkt 5) har et ufritt arbeidstempo, men også arbeid der det kreves en forholdsvis lang utdanning, erfaring eller trening kan ha et ufritt arbeidstempo. Eksempelvis kan det gjelde for service av fly bestemt av sjekklister, montering av ferdigfabrikerte byggedeler, og iblant også bokføring. Skapende kunstnere har et arbeid som vanligvis ikke har et ufritt arbeidstempo.

7.a Konsentrasjon i monotone omgivelser

Få stimuli kombinert med krav om kontinuerlig oppmerksomhet, forekommer i arbeid der arbeidstakeren overvåker maskiner/utstyr som er i konstant bruk. Arbeidstakeren er tvunget til å være vaksom og bevare en rask reaksjonsevne, til tross for at hendelser som krever slik aktivitet inntreffer sjelden. I et slikt arbeide er det vanlig med ventetider lengre enn en time.

7.b Krav til motorisk presisjon

Kontinuerlig presise bedømmelser kan skje med hvilken som helst av sansene, men som oftest brukes synet. Arbeidet kan kreve at man presist skiller ut og vurderer form, størrelse, farge, lydstyrke og lyd kvalitet, form og temperatur på overflate materialer, mekanisk formbarhet osv. Kvalitetskontroll og arbeid ved bildeskjerm krever presise iakttagelser. Denne typen arbeid er spesielt anstrengende hvis en uriktig beslutning kan medføre betydelige materielle skader/verdier.

I kvalitetskontroll kan en systematisk feil forårsake store materielle tap, selv om ett enkelt feiltilfelle har ubetydelige følger. Belastningsgraden (psykisk stress) i arbeid der det kreves presise iakttakelser er avhengig av hvor lett det er å oppdage et stimuli (tydelig retningsdifferanse), hvordan arbeidsinnholdet er planlagt og organisert, og hvor raskt informasjonen må behandles.

8. Krav til hurtighet (hastverk)

Med hurtighet menes at det er mange arbeidsoppgaver å utføre innefor et bestemt tidsrom. En slik situasjon kan oppstå for eksempel når arbeidstakeren samtidig håndterer flere maskiner, og er tvunget til å "konkurrere" med maskinenes hastighet. En tilsvarende situasjon kan oppstå pga. en lang kundekø som venter på å bli betjent. Hurtighet i denne forstand inkluderer ikke situasjoner som arbeidstakeren selv forårsaker.

9. Krav om kompliserte beslutninger

Å ta kompliserte beslutninger innebærer på samme måte som krav til hurtighet en overbelastning i arbeidet. Det kan skyldes at nødvendig informasjon mangler (uvitenhet), er vanskelig å få tak i eller mangfoldig (usikkerhet). En slik situasjon forekommer i forbindelse med arbeid hvor man er tvunget til å observere og ta hensyn til mange faktorer samtidig. Kompliserte beslutninger kan forekomme selv i kvalitetskontroll, sorteringsarbeid eller i arbeid som krever at man er tvunget til uavbrutt å ta imot store mengder informasjon (f.eks. trafikkleddessentraler). Beslutningstaking er spesielt belastende hvis tidspress er involvert.

10. Aktuelle psykiske belastningsforhold oppstått i det siste

De endringene i arbeidsbelastning som er oppstått i det siste noteres, fordi mennesker vanligvis reagerer kraftigere på forandringer enn på situasjoner som har pågått lenge. Forandringer påvirker arbeidets helhetsbelastning, spesielt om arbeidstakeren samtidig er tvunget til å lære seg noe nytt og fortsatt skal gjøre samme arbeidsinnsats som før. Usikkerhet knyttet til framtidig arbeidssituasjon, f. eks. i forbindelse med omstilling. Omorganisering kan anmerkes her hvis det omfatter mange av de ansatte.

Appendiks B Spørsmål til bruk i pilotundersøkelsen, intervju.

1. Hvorfor jobber du ved operasjonssentralen ("O")?
2. Hvilke antakelser hadde du om arbeidet ved "O" før du begynte her? -og føler du at dette stemmer?
3. Hva bidrar til din trivsel på arbeidsplassen?
4. Hvilke betingelser må være tilstede for at du skal kunne gjøre en kvalitativt best mulig jobb?
5. Hvilke egenskaper setter du størst pris på hos dine kolleger?
6. Får du tilbakemelding fra dine overordnede på det arbeidet du utfører? -evnt på hvilken måte?
7. Hvilke tilbakemeldinger på ditt arbeid betyr mest? -og fra hvem?
8. Hvem er viktigst for trivselen din? (sos støtte, betydningen av leder...)
9. Hvem henvender du deg til ved personlige problemer?
10. I hvilken grad omgås du kolleger fra "O" utenfor arbeidsplassen?
11. Påvirkes trivselen din av hvilken divisjon du arbeider på (egen versus annen)?
12. Hva opplever du som mest stressende i utførelsen av arbeidet?
13. Hvem søker du støtte hos ved praktiske problemer i utførelsen av arbeidet? (den som sitter nærmest, den du kjenner best, den mest erfarne, Operasjonsleder...)
14. Hvordan kan du yte en bedre jobb?
15. Hvordan kan du yte best mulig service overfor kolleger ute?
16. Hva er grunnen dersom du ønsker å slutte ved "O"?
17. Føler du at ditt arbeid blir satt pris på?
18. Hvordan føler du at din arbeidsinnsats er i forhold til dine kollegers?
19. Får du tilstrekkelig tilbake for din arbeidsinnsats? – evnt. på hvilken måte? -fra hvem?
20. Hvilke egenskaper mener du er viktig å inneha for å arbeide ved "O"?
21. Hvordan vurderer du din egen kompetanse i forhold til de arbeidsoppgaver du har?
22. Hvilke muligheter har du til å styre dine arbeidsoppgaver?
23. Tenker du ofte på om det du sier og gjør kan få konsekvenser for publikum? -evnt hvordan føles det?

Appendiks C Datainnsamling observasjon

Den første observasjonen foregikk på en dagvakt. Operasjonslederen hadde på forhånd plukket ut en jeg skulle sitte sammen med, og jeg ble passert ved siden av en operatør med et medhørsett, slik at jeg kunne lytte på samband og telefon. Jeg fulgte med på hvordan operatøren loggførte og brukte systemer, og det virket som vedkommende operatør syntes det var greit å bli observert. Enkelte operatører forklarte grundig hva de gjorde, slik at det var lettere for meg å få tak i det som skjedde.

Utpå formiddagen nevnte jeg i en sammenheng at jeg kjenner en fra før som er ansatt ved Operasjonssentralen, og da uttrykte han jeg satt sammen med at han ved å vite det, følte at han kunne slappe mer av og utføre jobben som han vanligvis gjorde. Jeg forsto det slik at det innebar å ha den tonen han vanligvis hadde, og at han kunne slå av en spøk i ny og ne uten at jeg ble støtt og uten at han trengte å ta seg sammen. Jeg tror dette var med på å ”ufarliggjøre” meg og flere uttrykte at de ikke tok hensyn til eller ble hemmet av at jeg var tilstede.

Overvåking

På den andre siden av meg satt en operatør som var relativt ny. Jeg kunne lese hva denne skrev på loggen, høre hva vedkommende sa i telefonen og på sambandet, men jeg hørte ikke hva den som satt i den andre enden av telefonen sa. Jeg spurte om det opplevdes ubehagelig at jeg fulgte med, men han sa at det var de vant til, så det ”stresset ikke”. Opplæringen på Operasjonssentralen innebærer i stor grad at de nye har en erfaren operatør ved siden av seg som overvåker det de gjør. Dette er de dermed vant til.

Det blir ført statistikk over hvor mange telefonhenvendelser hver enkelt operatør besvarer. Jeg antok at det kunne føles som overvåking og kontroll fra ledere, men ingen av operatørene jeg observert eller spurte eksplisitt syntes å oppleve det som belastende.

Instrumentell hjelp og støtte

Det å spørre kolleger om hjelp ble av en ny operatør uttrykt å føles ubehagelig. Han uttrykte at det opplevdes som å ”bry” andre. Selv fikk jeg inntrykk av at kollegene var veldig hjelpsomme, og jeg oppfattet ikke at de kom med negative uttalelser i forbindelse med å bistå og veilede andre operatører.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Jeg ble imponert over hvor åpne øyne og ører kollegene hadde for hverandre. Dersom én satt i telefonen, f.eks. på nødnummeret (112), oppfattet en annen kollega dette til tross for at operatørene ikke automatisk kobles opp til de andres telefoner. Dermed kunne denne kollegaen eventuelt kalle opp bil i nærheten og sende disse i retning det aktuelle hendelsesstedet. Mye ble gjort uten at det ble kommentert, bedt om eller spurt om.

En nattevakt satt jeg mellom to operatører som begge virket svært erfarne. Samarbeidet mellom dem syntes ekstremt godt, spesielt ved kritiske hendelser. Denne natten var det et drosjeran med våpen. Sammenlignet med aktiviteten på dagen og tidligere på natten, var det relativt hett på sambandet en stund i forbindelse med drosjeranet og dirigering av enheter dit, ønske om bevæpning, loggføring osv. Operatøren jeg satt på medhør hos styrte sambandet og telefonene mens sidemannen loggførte skritt for skritt. De virket helt innarbeidet på arbeidsfordelingen. Disse var relativt jevne i alder og tilhørte samme divisjon. De hadde en rekke interne spøker og jeg syntes å merke at de også søkte sammen på pauserommet før vekten startet og i pausen (selv om alle tar pause alene hender det at det er et kvarters overlappning slik at de kan være litt sosiale med en kollega).

Samarbeid og grad av hjelp og veiledning varierte imidlertid noe mellom de ulike vaktene og divisjonene jeg observerte. Disse variasjonene kan skyldes kulturen på den enkelte divisjon, ”sånn gjør vi det vanligvis her”, individuelle forskjeller eller tilfeldigheter i forhold til plassering. Operatørene blir anvist plasser de skal betjene når de kommer på jobb, og samarbeidet kan preges av forholdet til operatøren ved siden av, kjemi, erfaring osv.

Misbruk av nødnummer

Mange ringte inn på nødnummeret (112) uten å svare. Dette fikk jeg høre at var helt vanlig, og det kunne skyldes at folk kommer borti tastene med telefonen i lommen. Telefonsystemet er innstilt slik at det selv lager prioriteringer av hvilke telefoner som skal besvares i hvilken rekkefølge, og 112 har høy prioritering. Jeg opplevde operatørenes frustrasjon da det gang på gang ikke var svar i den andre enden. Responstiden på 112 skal være kort, og det kan være vanskelig å til enhver tid prioritere denne telefonen når det sjelden er svar. Operatørene må være forberedt på at det er mennesker i alvorlig nød som ringer nødnummeret, og de falske anropene kan føre til at operatørene ikke forventer nød og dermed ikke er så skjerpet som de bør være.

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Jeg oppfattet i tillegg at mange, spesielt utlendinger som snakket dårlig norsk, brukte 112 som nummeropplysning. Forklaringen på dette kan være uvitenhet, men også at 112 er gratis. Dette medførte til tider høyrøstede protester fra operatørene. Når innringeren ikke forsto hva operatøren svarte, syntes det også som et irritasjonsmoment. Jeg fikk altså inntrykk av at det var en del frustrasjon forbundet med publikums bruk av nødtelefonen, men ikke på den måten jeg på forhånd hadde antatt.

Det kan også være vanskelig for operatørene å oppfatte alvorligheten i nødmeldingene. Det å skulle ta raske avgjørelser på bakgrunn av til tider svært begrenset informasjon, var en av de faktorene jeg på forhånd antok gjorde jobben på Operasjonssentralen stressende. Ikke alle nødmeldinger er tydelige. Det kan være en mulig forklaring på den såkalte "Sauda-saken", der en kvinne druknet. Politiet rykket ikke ut til tross for at en person som bevitnet at kvinnen falt i vannet ringte politiet. Media var raskt ute med å slå fast at det var en tydelig nødmelding som tjenestemennene ikke reagerte riktig på. Av ca 12.500 meldinger til Operasjonssentralen i Oslo på et år er ca 2% reelle nødmeldinger. Det ansvaret som da ligger på operatørene i å klare å skille ut disse, ville jeg anta føles som en stor belastning. Inntrykket mitt etter å ha observert, var imidlertid ikke i tråd med dette.

Det fysiske utstyret

Datasystemet ble til tider "hengende". Det innebærer at alt låser seg, skjerm og tastatur slutter å fungere. Jeg fikk inntrykk av at det generelt var et større problem om natten enn om dagen. Samtlige jeg observert viste tegn til at dette var svært irriterende og stressende, ved å slå hardere på tastaturet og komme med banneord eller negative utsagn. Flere sa også eksplisitt at dette var meget irriterende, og det syntes å gjelde like mye for de med lang erfaring som for de nye. Når systemet er nede, må alle hendelser noteres for hånd eller i kladdebok på pc'en. Dette må senere loggføres og det innebærer dermed merarbeid for operatørene. I tillegg medfører en slik fremgangsmåte at de andre operatørene ikke får tilgang på den informasjonen som skal være loggført til enhver tid og det kan da skape problemer for arbeidsutførelsen deres.

Det ble av en relativt ny operatør uttalt at det som stresset mest var å gjøre feil slik at systemet ble hengende. Selv om systemet også "hang" for erfarne operatører, oppfattet jeg det slik at disse i større grad attribuert systemfeilen til ytre faktorer og ikke til deres egen handling.

Kollegers arbeidsinnsats

En kveld satt jeg sammen med en operatør som hadde lang erfaring fra operativ tjeneste, men som var relativt ny ved Operasjonssentralen. Han arbeidet i sitt eget tempo, og ga ikke noe uttrykk for hva som opplevdes som stressende eller belastende. Av ulike grunner jeg ikke kan gå inn på, fikk jeg inntrykk av at dette var en jobb han kun hadde for en kort periode. Denne vekten var han på overtid på en annen enn sin egen divisjon, og han arbeidet selvstendig uten å snakke så mye med sidemannen. Vedkommende arbeidet svært rolig, og jeg oppfattet det slik at han ikke følte noen forpliktelse til å bidra ekstra, selv om det til tider var svært hektisk. Jeg oppfattet ham som upåvirket av at det var mye å gjøre, og han tok seg god tid før han besvarte telefoner og samband. Det kunne se ut som dette til tider irriterte noen av de andre som jobbet hardt for å besvare telefonstorm og styre enhetene ute. Vedkommende operatør så ikke ut til å oppfatte dette. Jeg hørte imidlertid aldri eksplisitt uttalt at operatørene irriterte seg over manglende arbeidsinnsats fra kollegene.

Etter kveldsvakten ble jeg over til nattevakten. På den pulsten jeg satt, ble operatøren avløst av en som hadde arbeidet noen år ved Operasjonssentralen. Jeg spurte om det var greit for vedkommende at jeg hørte på og observerte, og det virket som det var helt i orden. Han virket dreven og fulgte med på flere ting på en gang. Han gjorde det meste selv, og nå ble ikke loggføringen, styring av samband og telefon fordelt like automatisk som jeg hadde observert hos andre. Dette kan skyldes at denne operatøren var på overtid på en annen divisjon, eller at det var hans arbeidsform. Han uttrykte imidlertid en gang vi var ute til en kort pause, at han ikke kunne bli så lenge fordi han var på overtid og da følte han at det ble forventet at han arbeidet ekstra mye.

”Rolig” vakt

Etter å ha observert fem vaktsett på ulike tider av døgnet, sa flere operatører at det aldri hadde vært så rolig som da jeg var der. Antallet innkomne og utgående telefoner føres imidlertid statistisk og antall oppdrag blir registrert. I ettertid fikk jeg dermed vite at jeg hadde vært med på statistisk sett relativt normale vakter, den ene kveldsvakten var noe mer hektisk enn vanlig. Dette misforholdet mellom opplevelsen av sjeldent rolige vakter og de faktiske forholdene, kan skyldes at de ved mitt nærvær ble mer bevisst sitt arbeidstempo og arbeidsbelastninger. De trodde kanskje det ble forventet at det skal være stressende, og dersom de ikke opplevde vekten slik, så tror de den aktuelle vekten var spesielt rolig. I tillegg ønsket de kanskje at jeg

skulle forstå hvor høyt tempo det til tider kan være der, og dermed var de spesielt bevisste på arbeidsbelastningene de gangene jeg observerte.

Forhold til publikum

En operatør jeg observerte arbeidet i et rolig tempo, snakket rolig med innringerne, og avviste i liten grad de som ringte inn uten å ha noe viktig på hjertet. Mitt inntrykk var at han påtok seg en slags omsorgsrolle, både overfor kolleger ute og publikum. I samtale med en operasjonsleder, ble det senere uttrykt at det ikke er særlig ønskelig at operatørene påtar seg en slik rolle, og at det heller blir verdsatt at operatørene klarer å avvise unødige henvendelser på en klar men høflig måte. Det ble imidlertid sagt generelt uten henvisning til spesielle operatører. Dette kan illustrere at det ligger implisitte føringer på hvordan operatørene skal kommunisere med publikum. Kravet til effektivitet og det å være tilgjengelig for mer alvorlige oppdrag, kan gå på bekostning av samhandlingen med personer med ”mindre viktige” saker på hjertet. Alvorligheten av saken blir slik jeg oppfattet det, vurdert av operatøren og ikke innringerens subjektive opplevelse. Distansen mellom disse vurderingene kan i visse tilfeller være stor, og konsekvensen kan være at innringeren får en opplevelse av å ikke bli tatt på alvor. Her berøres noe av det som kan synes problematisk med jobben ved Operasjonssentralen, nemlig å foreta raske avgjørelser med mulige svært alvorlige konsekvenser. Den aktuelle operasjonsleder presiserte at Operasjonssentralen i stor grad skal løse akutte politioppdrag og henvendelser som må håndteres straks eller i rimelig tid, og det er opp til operatørene å foreta disse vurderingene.

Humor

Ellers var det en rolig og behagelig stemning om natten. Litt fleip og humor utpå morgenkysten da folk begynte å bli trøtte. Jeg fikk lese i ”den grønne boka”, hvor tabber og flauter gjort av operatører og andre kolleger er nedskrevet. Jeg oppfattet dette som en tillitserklæring. I tillegg oppfattet jeg det som et tegn på selvironi og galgenhumor det å ha evnen til å le av sine egne feil. Etter min oppfatning ble humor flere ganger brukt om alvorlige hendelser og dette kan synes som en mestringsstrategi og en slags ”debrifing”.

I tillegg ble det til tider fleipet over personer som ringte inn. Dette tok jeg også som et tegn på at de ikke tok seg sammen selv om jeg var der. En morgen, etter en lang natt, var det en person med en svært pussig dialekt som ringte inn flere ganger etter hverandre. Han hadde ikke noe på hjertet, og hørtes svært beruset ut. Da han ringte inn for femte gang, satte

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

responderende operatør han over til en annen operatør som visstnok var svært god til å imitere. Denne operatøren svarte telefonen med noe tull på innringerens dialekt. Innringeren snøvlet videre og operatøren svarte på samme måte. Til slutt la innringeren på og ringte ikke tilbake. For utenforstående kan dette virke svært kritikkverdigg. Jeg tror imidlertid operatørene til tider bruker humor for ikke å ventilere frustrasjon overfor innringere. Det sprer en bedre stemning på arbeidsplassen enn operatører som reagerer med sinne og irritasjon. Humor kan i tillegg synes å ha en helsefremmende effekt. Det er blitt hevdet at humor danner signalstoffer i hjernen som har likheter med antidepressiva. Humor synes bl.a. å danne endorfiner som reduserer opplevelsen av smerte i kroppen (Hilgard & Atkinson, 2000). I Sverige benyttes humorterapeuter for å redusere smerte og ubehag blant barn innlagt på sykehus. Også i Norge er bevisstheten rundt betydningen av humor økende.

Jeg syntes å oppfatte at det varierte noe mellom divisjonene hvordan humor ble brukt. På en av vaktene var det etter mitt inntrykk kun enkelte som hadde denne tonen med hverandre, og da gjerne de som tilhørte samme divisjon.

Lederstil

Jeg syntes også å observere ulike lederstiler hos operasjonslederne. Noen var flinkere til å gi positiv tilbakemelding enn andre. Jeg la også merke til at enkelte operasjonsledere kunne komme med til dels spydige korrigeringer overfor operatørene dersom disse gjorde feil. Muligens er dette en tone som er akseptabel på den gitte divisjonen, men jeg vred meg brydd i stolen som observatør. De fleste operasjonsledere hadde imidlertid en mer konstruktiv form på tilbakemeldingene.

Fleksibilitet fra operasjonsleder med å gi tillatelse til å gå hjem tidlig for operatører som har jobbet dobbelt eller snart skal på jobb igjen, ble satt pris på av operatørene. Jeg fikk inntrykk av at dette var en praksis som varierte mellom de ulike operasjonslederne. Dette kunne fungere som en belønning for å ”stå på”.

Divisjonene

I samtale med en operasjonsleder fikk jeg forståelsen av at det er lite faglig og sosial omgang på tvers av divisjonene. Dette kunne innebære at en operatør som var på overtid på en annen divisjon følte at han/hun var ”på besøk”. Jeg fikk inntrykk av at det var en sterk gruppetilhørighet med et skille mellom ”vi” og ”de”, der forskjellen mellom gruppene ble

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

maksimalisert og inngruppens arbeidsform ble verdsatt høyere enn utgruppens. Dette kunne også resultere i en ydmykhet overfor andre divisjoners arbeidsform dersom en var på overtid hos denne. En operatør uttalte at ”på denne divisjonen kobler vi oss ikke inn på andres telefonsamtaler”, mens dette ble gjort naturlig på andre divisjoner. Dette ble også bekreftet i en samtale jeg hadde med en annen operatør: ”Andre har andre måter å løse ting på som ”vi” ikke er enige i”.

Appendiks D Spørreskjemaet

ORIENTERING OM UNDERSØKELSEN

I forbindelse med min hovedfagsoppgave i psykologi ved NTNU gjør jeg en undersøkelse ved Operasjonssentralen, Oslo politidistrikt. Tillatelse fra ledelsen er innhentet.

I hovedfagsoppgaven min fokuserer jeg på det psykiske arbeidsmiljøet. Jeg ønsker å se på forholdet mellom belastninger ved arbeidssituasjonen og opplevd stress hos de ansatte. Operasjonssentralen ble valgt ut fra en antakelse om en spesiell avdeling i en utsatt etat med hensyn til stress.

Vedlagt følger spørreskjemaet. Det er viktig at du leser instruksjonene nøye og påser at du har besvart alle spørsmålene. Etter utfylling legger du skjemaet i vedlagt konvolutt og limer igjen. Konvolutten kan så legges i merket posthulle, senest en uke etter utlevering.

Det understrekes at det er frivillig deltakelse, og det er dermed opp til hver enkelt om en vil delta eller ikke. Jeg håper imidlertid på at så mange som mulig tar seg tid og ønsker å delta. Det vil gjøre resultatene mer representative og interessante. I tillegg vil funnene forhåpentligvis da kunne bidra til å utvikle og forbedre arbeidsbetingelsene og arbeidsmiljøet.

Alle opplysninger behandles konfidensielt og spørreskjemaene besvares anonymt.

Dersom du har spørsmål vedrørende undersøkelsen eller spørreskjemaet er du velkommen til å kontakte meg.

På forhånd takk for innsatsen!

Kristin Hellesø-Knutsen

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Besvarelse av spørreskjemaet

På følgende sider vil du finne spørsmål og påstander om arbeidet ditt og organisasjonen du arbeider i. Formålet med undersøkelsen er å samle informasjon om arbeidsforholdene ved arbeidsplassen din som kan benyttes for å utvikle og forbedre arbeidsbetingelsene og arbeidsmiljøet.

Ta den tiden du trenger for å svare. Du avgir svar på de fleste spørsmålene ved å sette en sirkel rundt det svaralternativet som best beskriver din oppfatning.

For eksempel:

	Veldig sjelden eller aldri	Nokså sjelden	Av og til	Nokså ofte	Veldig ofte eller alltid
Må du skynde deg for å få arbeidet ditt gjort?	1	2	3	4	5

BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Aldersgruppe:

Under 30 _____
30-40 _____
41-50 _____
over 50 _____

Kjønn:

Kvinne _____
Mann _____

Hvor lang ansettelsestid i politiet:

under 5 år _____
5 -10 år _____
11-15år _____
over 15år _____

Hvor lang ansettelsestid ved Operasjonssentralen:

under 6 mnd _____
6-12 mnd _____
1-2 år _____
2-5 år _____
5-10 år _____
over 10 år _____

Innebærer din jobb lederansvar?

Ja _____
Nei _____

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

Spørreskjemaet om belastninger.

I hvilken grad har følgende faktorer forekommet ved Operasjonssentralen de siste 6 månedene? Sett ring rundt det alternativet som passer best

	1= har ikke forekommet	2= i liten grad	3= i stor grad	4= i svært stor grad
1. Dårlig eller mangelfullt utstyr	1	2	3	4
2. Skiftarbeid	1	2	3	4
3. Kjedsomme perioder	1	2	3	4
4. Mangel på administrativ støtte og forståelse hos ledere	1	2	3	4
5. Mangelfull offentlig anerkjennelse og ros for arbeidet	1	2	3	4
6. Negativ kritikk fra publikum og andre	1	2	3	4
7. Tvetydige roller	1	2	3	4
8. Ansvar for andres sikkerhet	1	2	3	4
9. Tidspress	1	2	3	4
10. Dårlig lønn	1	2	3	4
11. "Låst" til pulten	1	2	3	4
12. Negativ kritikk fra kolleger eller overordnede	1	2	3	4
13. Mangel på operatører	1	2	3	4
14. Dårlig forhold til kolleger	1	2	3	4
15. "Overvåkning" av ledere	1	2	3	4
16. Mangel på enheter ute	1	2	3	4
17. For stor arbeidsmengde	1	2	3	4
18. Lav arbeidsinnsats fra kolleger (andre operatører, ol)	1	2	3	4
19. Ansvar for alvorlige avgjørelser	1	2	3	4
20. Overtid	1	2	3	4
21. Vanskelig menneskekontakt i arbeidet	1	2	3	4
22. Forskjellsbehandling fra ledere	1	2	3	4
23. Krav om raske avgjørelser	1	2	3	4
24. Krav om kompliserte beslutninger	1	2	3	4

JOB CONTENT QUESTIONNAIRE (JCQ)

Det er videre satt opp en del påstander som omfatter generelle sider ved jobben din. Bruk penn eller blyant og sett en ring rundt det svaralternativet (1, 2, 3 eller 4) som best beskriver din arbeidssituasjon¹⁷.

1= helt uenig
2= uenig
3= enig
4= helt enig

1. Jobben min krever at jeg hele tiden må lære nye ferdigheter	1	2	3	4
2. Det daglige arbeidet innebærer mange gjentakelser	1	2	3	4
3. Arbeidet mitt fordrer oppfinnsomhet og kreativitet	1	2	3	4
4. Jeg kan ta beslutninger på egen hånd innenfor eget arbeidsområde	1	2	3	4
5. Jeg har mulighet til å påvirke avgjørelser innen egen avdeling/skift	1	2	3	4
6. Ved vår avdeling/skift tar vi ofte beslutninger på et demokratisk grunnlag	1	2	3	4
7. Det finnes muligheter for at mine ideer kan komme i betraktning ved viktige beslutninger på bedriftsnivå (f.eks. ved ansettelse, omstilling)	1	2	3	4
8. Jobben min krever spesielle ferdigheter	1	2	3	4
9. Jeg har liten mulighet til å bestemme hvordan jeg vil utføre jobben min	1	2	3	4
10. Som regel utfører jeg en rekke forskjellige arbeidsoppgaver i løpet av dagen	1	2	3	4
11. Jeg har muligheten til å påvirke ting som skjer på jobben i sin alminnelighet	1	2	3	4
12. Jobben min gir meg muligheten til å utvikle mine evner og interesser	1	2	3	4
13. Jobben min krever at jeg må jobbe raskt	1	2	3	4
14. Jeg har en hard jobb	1	2	3	4
15. Det kreves ikke mye innsats i jobben min	1	2	3	4

¹⁷ Copyright R. Karasek

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

16. Jeg har som regel nok tid til å få gjort unna ting	1	2	3	4
17. Jeg vet hva som forventes av meg i jobben min	1	2	3	4
18. Min nærmeste overordnede bryr seg om de ansattes ve og vel	1	2	3	4
19. Min nærmeste overordnede hører på hva jeg har å si	1	2	3	4
20. Min nærmeste overordnede hjelper til når det trengs	1	2	3	4
21. Min nærmeste overordnede lykkes i å få ansatte til å samarbeide	1	2	3	4
22. Mine arbeidskolleger er kompetente i jobbene sine	1	2	3	4
23. Mine arbeidskolleger bryr seg om meg og mitt arbeid	1	2	3	4
24. Mine arbeidskolleger er hyggelige og lett og omgås	1	2	3	4
25. Mine arbeidskolleger yter bistand og hjelp hvis det trengs	1	2	3	4

COOPER JOB STRESS QUESTIONNAIRE

Hvor mye stress opplever du når det gjelder følgende forhold på arbeidsplassen?

	ikke stress					mye stress
	0	1	2	3	4	5
1. Forholdet til mine overordnede	0	1	2	3	4	5
2. Mitt forhold til kolleger	0	1	2	3	4	5
3. Mitt forhold til underordnede	0	1	2	3	4	5
4. Arbeidsmengde	0	1	2	3	4	5
5. Å gjøre feil	0	1	2	3	4	5
6. Å føle meg undervurdert	0	1	2	3	4	5
7. Tidspress og tidsfrister	0	1	2	3	4	5
8. Mulighetene for forfremmelse	0	1	2	3	4	5
9. Lønnens størrelse	0	1	2	3	4	5
10. Den belastningen arbeidet påfører mitt privatliv	0	1	2	3	4	5
11. Min ektefelles/samboers holdning til mitt arbeid	0	1	2	3	4	5
12. Å bli forflyttet	0	1	2	3	4	5
13. Å ta med arbeid hjem	0	1	2	3	4	5
14. Å lede mennesker	0	1	2	3	4	5
15. Bedriftens politikk	0	1	2	3	4	5
16. 16.Mangel på makt og innflytelse	0	1	2	3	4	5
17. Mine og bedriftens idealer er motstridende	0	1	2	3	4	5
18. Mangel på samråd og kommunikasjon på bedriften	0	1	2	3	4	5
19. Uklarhet forbundet med jobben	0	1	2	3	4	5
20. Konflikter mellom min yrkesgruppe og andre yrkesgrupper på bedriften	0	1	2	3	4	5

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

	ikke stress					mye stress
21. Ledelsen forstår ikke mine problemer forbundet med arbeidet	0	1	2	3	4	5
22. Manglende lærings- og utviklingsmuligheter	0	1	2	3	4	5
	svært utilfreds					svært tilfreds
23. Alt tatt i betraktning, hvor tilfreds er du med den jobben du har nå?	0	1	2	3	4	5

UTRECHT COPING LIST

Takling av problemer og ubehagelige hendelser

Folk flest har forskjellige måter å reagere på når de blir konfrontert med eller står foran problemer og ubehagelige hendelser. Reaksjonens art er ofte avhengig av problemets art, av hvor alvorlig problemet er, eller av tidspunktet problemet oppstår på.

På de neste sidene finner du flere beskrivelser som sier noe om forskjellige måter du kunne tenke deg å reagere på når du står overfor et slikt problem. Vær vennlig å angi hvor ofte du ville handle på den måten som er beskrevet i setningen. Dette gjør du ved å sette ring rundt det tallet som passer. Det er ingen riktige eller gale svar.¹⁸

1 = sjelden eller aldri
2 = noen ganger
3 = ofte
4 = veldig ofte

1. Jeg sier til meg selv at ting kunne vært verre	1	2	3	4
2. Jeg prøver å slappe av	1	2	3	4
3. Jeg trekker meg helt tilbake fra andre mennesker	1	2	3	4
4. Jeg viser min irritasjon	1	2	3	4
5. Jeg ser mørkt på situasjonen	1	2	3	4
6. Jeg engasjerer meg i andre aktiviteter for å holde tankene vekk fra problemet	1	2	3	4
7. Jeg viser mitt sinne til dem som er ansvarlig for problemet	1	2	3	4
8. Jeg gir etter for å unngå slike vanskelige situasjoner	1	2	3	4
9. Jeg forsoner meg med situasjonen	1	2	3	4
10. Jeg deler mine bekymringer med noen	1	2	3	4
11. Jeg griper direkte inn i problemet	1	2	3	4
12. Jeg sier til meg selv at alt ordner seg til slutt	1	2	3	4
13. Jeg ser på problemet som en utfordring	1	2	3	4
14. Jeg prøver å skyve bekymringene til side ved å ta et avbrekk eller en pause	1	2	3	4
15. Jeg venter og ser hva som da vil skje	1	2	3	4

¹⁸ Copyright: UCL. Norsk oversettelse: H. Ursin

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

16. Jeg forsøker å redusere anspenheten ved å røyke mer, drikke mer, mer fysisk aktivitet osv	1	2	3	4
17. Jeg søker noe som vil avlede oppmerksomheten	1	2	3	4
18. Jeg finner ut alt om problemet	1	2	3	4
19. Jeg forsøker å unngå vanskelige situasjoner så meget som mulig	1	2	3	4
20. Jeg forblir optimist når det gjelder fremtiden	1	2	3	4
21. Jeg prøver å forholde meg rolig i vanskelige situasjoner	1	2	3	4
22. Jeg vurderer forskjellige løsninger på problemet	1	2	3	4
23. Jeg angriper problemet direkte	1	2	3	4
24. Jeg bekymrer meg om fortiden	1	2	3	4
25. Jeg oppsøker morsomt selskap når jeg er bekymret eller opprørt	1	2	3	4
26. Jeg prøver å komme meg vekk fra situasjonen	1	2	3	4
27. Jeg jobber anspenheten vekk	1	2	3	4
28. Jeg venter på bedre tider	1	2	3	4
29. Jeg spør noen om hjelp	1	2	3	4
30. Jeg tar beroligende midler	1	2	3	4
31. Jeg søker tilflukt i fantasier	1	2	3	4
32. Jeg lager mange alternative planer for å takle problemet	1	2	3	4
33. Jeg er fullstendig oppslukt av problemet	1	2	3	4
34. Jeg retter mine tanker mot andre ting	1	2	3	4
35. Jeg forsøker på en eller annen måte å få meg til å føle meg bedre	1	2	3	4
36. Jeg forteller meg selv at andre mennesker også har sine problemer fra tid til annen	1	2	3	4
37. Jeg tenker at etter regn kommer det alltid solskinn	1	2	3	4
38. Jeg viser mine følelser	1	2	3	4
39. Jeg søker sympati og trøst hos en annen	1	2	3	4
40. Jeg lar problemene hope seg opp	1	2	3	4

Belastninger og opplevd stress ved Operasjonssentralen, Oslo Politidistrikt

41. Jeg prøver å se det humoristiske i situasjonen	1	2	3	4
42. Jeg viser at det er ting som plager meg	1	2	3	4
43. Jeg diskuterer problemet med venner og familie	1	2	3	4
44. Jeg lar problemene løse seg selv	1	2	3	4
45. Jeg bekymrer meg ikke, tingene ordner seg som regel	1	2	3	4
46. Jeg føler meg ute av stand til å gjøre noe	1	2	3	4
47. Jeg overbeviser meg selv om at jeg faktisk har mot til å løse problemet	1	2	3	4

Appendiks E Prosentvis fordeling av hvor mange kandidater som har skåret 3 og 4 ("i stor grad" og "i svært stor grad") på tilstedeværelse av belastninger

1. Dårlig eller mangelfullt utstyr	81
2. Skiftarbeid	100
3. Kjedsomme perioder	3
4. Mangel på administrativ støtte og forståelse hos ledere	63
5. Mangelfull offentlig anerkjennelse og ros for arbeidet	88
6. Negativ kritikk fra publikum og andre	59
7. Tvetydige roller	38
8. Ansvar for andres sikkerhet	88
9. Tidspress	97
10. Dårlig lønn	97
11. "Låst" til pulten	94
12. Negativ kritikk fra kolleger eller overordnede	25
13. Mangel på operatører	97
14. Dårlig forhold til kolleger	3
15. "Overvåkning" av ledere	6
16. Mangel på enheter ute	94
17. For stor arbeidsmengde	97
18. Lav arbeidsinnsats fra kolleger (andre operatører, ol)	16
19. Ansvar for alvorlige avgjørelser	94
20. Overtid	78
21. Vanskelig menneskekontakt i arbeidet	56
22. Forskjellsbehandling fra ledere	22
23. Krav om raske avgjørelser	100
24. Krav om kompliserte beslutninger	91

Appendiks F Deskriptiv statistikk for Cooper Job Stress Questionnaire

Spm.nr.	Testledd	gj.snitt	st. avvik	rangering
Faktor 1) Arbeidsbelastning		3,33	0,91	4
4	Arbeidsmengde	4,09	0,82	20
7	Tidspress og tidsfrister	3,47	1,24	19
10	Den belastningen arbeidet påfører mitt privatliv	2,44	1,52	14
Faktor 2) Lederskap		2,06	0,84	3
1	Forholdet til mine overordnede	1,84	1,44	10
3	Mitt forhold til underordnede	1,16	0,88	4
6	Å føle meg undervurdert	1,81	1,40	9
9	Lønnens størrelse	3,41	1,36	18
Faktor 3) Kommunikasjon		2,00	0,77	2
2	Mitt forhold til kolleger	1,13	0,87	3
16	Mangel på makt og innflytelse	1,66	1,15	6
22	Manglende lærings- og utviklingsmuligheter	2,25	1,30	12
Faktor 4) Forfremmelse		1,68	0,86	1
8	Muligheten for forfremmelse	1,44	1,50	5
13	Å ta med arbeid hjem	1,16	1,39	4
14	Å lede mennesker	1,78	1,31	8
15	Bedriftens politikk	2,34	1,66	13

Note. Svaralternativene går fra 0 = "ikke stress" til 5 = "mye stress". Spørsmål 5, 11, 12, 17, 18, 19, 20 og 21 faller i denne faktorinnstillingen ikke under noe av faktorene, men de er med under "samlet stress". Rangering 1 er minst kilde til opplevd stress, mens rangering 20 er mest kilde til opplevd stress, dvs med henholdsvis lavest og høyest gjennomsnittsverdi på testleddet.

Appendiks G Prosentvis fordeling av hvor mange som svarte 3, 4 og 5 på grad av opplevd stress knyttet til følgende forhold på arbeidsplassen

1. Forholdet til mine overordnede	25
2. Mitt forhold til kolleger	6
3. Mitt forhold til underordnede	6
4. Arbeidsmengde	97
5. Å gjøre feil	53
6. Å føle meg undervurdert	28
7. Tidspress og tidsfrister	81
8. Mulighetene for forfremmelse	22
9. Lønnens størrelse	78
10. Den belastningen arbeidet påfører mitt privatliv	50
11. Min ektefelles/samboers holdning til mitt arbeid	16
12. Å bli forflyttet	13
13. Å ta med arbeid hjem	22
14. Å lede mennesker	28
15. Bedriftens politikk	50
16. Mangel på makt og innflytelse	28
17. Mine og bedriftens idealer er motstridende	31
18. Mangel på samråd og kommunikasjon på bedriften	50
19. Uklarhet forbundet med jobben	38
20. Konflikter mellom min yrkesgruppe og andre yrkesgrupper på bedriften	31
21. Ledelsen forstår ikke mine problemer forbundet med arbeidet	66
22. Manglende lærings- og utviklingsmuligheter	47

Appendiks H Regresjonsanalyse med effekten av demografiske variabler på samlet stress.

Avhengig variabel	Opplevd stress	
Uavhengige variabler	Beta	t-verdi
Kjønn	-.17	-0.763
Aldersgruppe	-.36	-0.988
Tid i politiet	.16	0.326
Tid ved Operasjonssentralen	-.17	0.443
Lederansvar	-.05	-0.262
R ² adj	-.12	
F	.36	

Ingen av verdiene er signifikante