



Notat

Finansforbundets Trivselsundersøgelse
2019



Finansforbundet har i perioden 11. november – 13. december 2019 gennemført en større undersøgelse af medlemmernes trivsel.

Undersøgelsen er i år udsendt til et disproportionalt fordelt udsnit på knap 17000 medlemmer i medlemsbasen. Mere end 7500 har valgt at deltage i undersøgelsen – helt eller delvist - hvilket giver en besvarelsesprocent på 43- 44 procent. Dermed er svarprocenten på samme niveau som i 2018.

Finansforbundets trivselsundersøgelse 2019 er bygget op omkring to spørgsmål om trivsel og stress, samt 10 indikatorer, der er beregnet på baggrund af i alt 45 spørgsmål. Spørgsmålene er for langt den overvejende dels vedkommende udviklet af NFA, mens kun 4 spørgsmål er udviklet af Finansforbundet selv.

Hovedtal for stress



2019	2019
28	25
2018	2018
24	22

Der er en lidt større andel af kvinder i finanssektoren, der ofte/hele tiden føler sig stressede- 28 pct., sammenlignet med deres mandlige kolleger (25 pct.). Der kan konstateres en nogenlunde ligelig stigning i den oplevede stress fra 2018 til 2019.



Stress

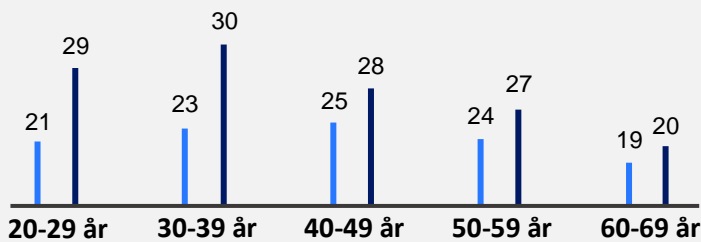
Hvor ofte har du følt dig stresset i de sidste to uger? (ofte/hele tiden i ...)

Hele 27 procent af Finansforbundets medlemmer giver her ved udgangen af 2019 udtryk for, at de føler sig stressede ofte eller hele tiden. De 27 procent er den absolut højeste andel, der er målt i Finansforbundets trivselsundersøgelser siden 2009.

Stress & Jobfunktion

Rådgiver (erhverv)	Juridisk arbejde	Rådgiver (privat)	Assurandør
2019	2019	2019	2019
30	31	35	47
2018	2018	2018	2018
23	31	28	45

Assurandørerne er stadig i en liga for sig, hvad stress angår. Nyt er det at rådgivere Privat tager et hop af de kedelige fra 28 pct. i 2018 til 35 pct. i 2019.



Alle aldersgrupper oplever en stigning i andelen af stressede medlemmer fra 2018 til 2019. Største stigning tegner de yngste aldersgrupper sig for.

Indikatoren "Work Life Balance" har den største sammenhæng med ansattes oplevelse af stress. Herefter følger "Indflydelse" og "Arbejdsopgaver" på en delt andenplads.



Ledere & Stress

Leder for ledere	Leder med personaleansvar	Leder uden personaleansvar
2019	2019	2019
21	29	28
2018	2018	2018
26	20	31

Blandt ledere med personaleansvar kan der som den eneste af de tre ledelsesgrupper konstateres en stigende andel på hele 9 procentpoint, der føler sig stresset.

Hovedtal for trivsel

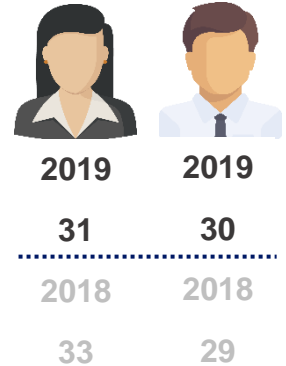


Trivsel

Jeg trives godt på min arbejdsplads for tiden (passer i høj grad, procent)

Kun 30 pct. af Finansforbundets medlemmer giver her ved udgangen af 2019 udtryk for, at de trives i høj grad på deres arbejde. De 30 pct. udgør det absolut lavpunkt, der er målt i Finansforbundets trivselsundersøgelser siden 2009.

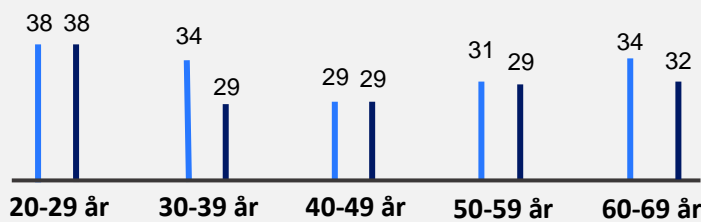
Der er en lidt større andel af kvinder i finanssektoren, der i høj grad trives på deres arbejde, men kvindernes trivsel falder fra 2018 til 2019 fra 33 pct. til 31 pct., mens mændenes trivsel stiger marginalt med en enkelt procent – fra 29 til 30 pct.



Trivsel & Jobfunktion

Kreditarbejde / vurdering	Lånehåndt. Dok.beh	Telefonesp./Kundebetjening/ callcenter	Kassearb.
2019	2019	2019	2019
32	33	38	39
2018	2018	2018	2018
38	35	39	36

Medlemmer der arbejder med "kundebetjening/kassearbejde" oplever den højeste trivsel, hvilket ikke mindst skyldes en fremgang i trivslen på 3 procentpoint fra 2018 til 2019.



Medlemmer i aldersgruppen 30-39 år oplever med 5 procentpoint det største fald i trivsel fra 2018 til 2019.

Ledere & Trivsel

Leder for ledere	Leder med personaleansvar	Leder uden personaleansvar
2019	2019	2019
49	39	27
2018	2018	2018
46	44	33

"Ledere uden personaleansvar" er den gruppe der trives dårligst, hvilket bekræftes af et fald på 6 pct-point i fra 2018 til 2019

Indikatoren "Stolthed og værdier" har den mest positive effekt på ansattes oplevelse af trivsel. Herefter følger "Mening" og "Tillid & Retfærdighed"



Trivselsundersøgelsen 2019

Trivselsundersøgelsen 2019 rummer en god og en dårlig nyhed. Den dårlige nyhed er, at det er med udviklingen i stress og trivsel, som det er med udviklingen i det globale klima. Det går tilsyneladende kun én vej – og det er den forkerte.

Den gode nyhed er, at det er muligt at gøre noget ved det, hvis vi altså vil og begynder at handle derefter. Sparekassen Kronjylland et godt eksempel på dette. En vedholdende trivsels- og kulturindsats har gjort dem til Danmarks bedste arbejdsplads.

I dette notat vil der blive redegjort for de væsentligste resultater af trivselsundersøgelsen – set over den brede kam og i et historisk lys.

Umiddelbart kan de samlede resultater se ud, som om der ikke sker de store udsving. Men resultaterne af trivselsundersøgelsen dækker over store forskelle, hvis man går et spadestik dybere og ser lidt nærmere på nogle af de grupper af medlemmer, der adskiller sig væsentligt fra de øvrige – positivt som negativt.

Der vil blandt andet blive stillet skarpt på privatkunderådgiverne, hvor der de seneste år har været en stor stigning i andelen, der oplever at være stresset ofte/hele tiden. Årsagen skal blandt andet findes i et stigende arbejdspress og en stigende arbejdsmængde. Du kan læse mere om privatkunderådgiverne senere i notatet.

Der vil også blive stillet skarpt på Sparekassen Kronjylland - for hvad er det, de har gjort og gør, der har ført dem til en kåring som Danmarks bedste arbejdsplads?

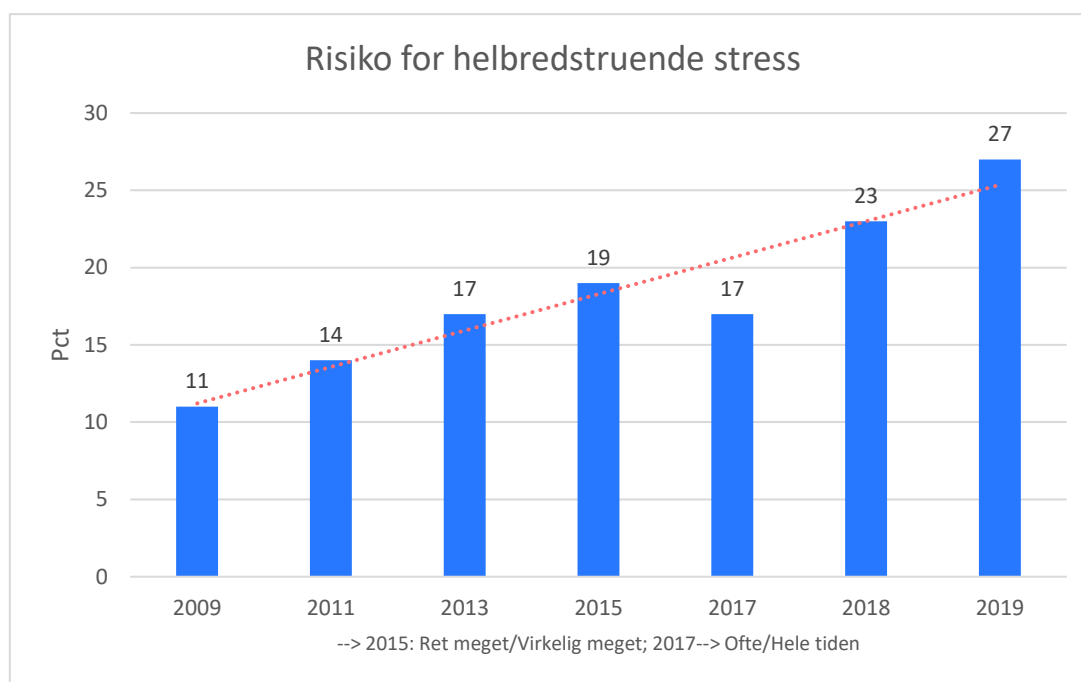
Trivselsundersøgelsen viser her, at det først og fremmest skyldes en klarhed om virksomhedens værdier og retning. Derudover skyldes det også udviklingen af et godt samarbejds miljø, der er baseret på en høj grad af tillid på kryds og tværs i virksomheden. Der er altså i Sparekassen Kronjylland en høj grad af fællesskab og social kapital. Du kan læse mere om dette senere i notatet.

Udviklingen i stress

Kort fortalt giver hele 27 procent af Finansforbundets medlemmer - her med udgangen af 2019 - udtryk for, at de føler sig stressede ofte eller hele tiden - det, der i faglige termer kaldes "risikozonen for at udvikle helbredstruende stress". Dette er et historisk højt niveau i Finansforbundets trivselsundersøgelser igennem mere end 10 år.

De 27 procent udgør en stigning på 4 procentpoint alene i forhold til 2018 og er en fortsættelse af en jævn stigende tendens fra 2009 og frem (se figur 1).

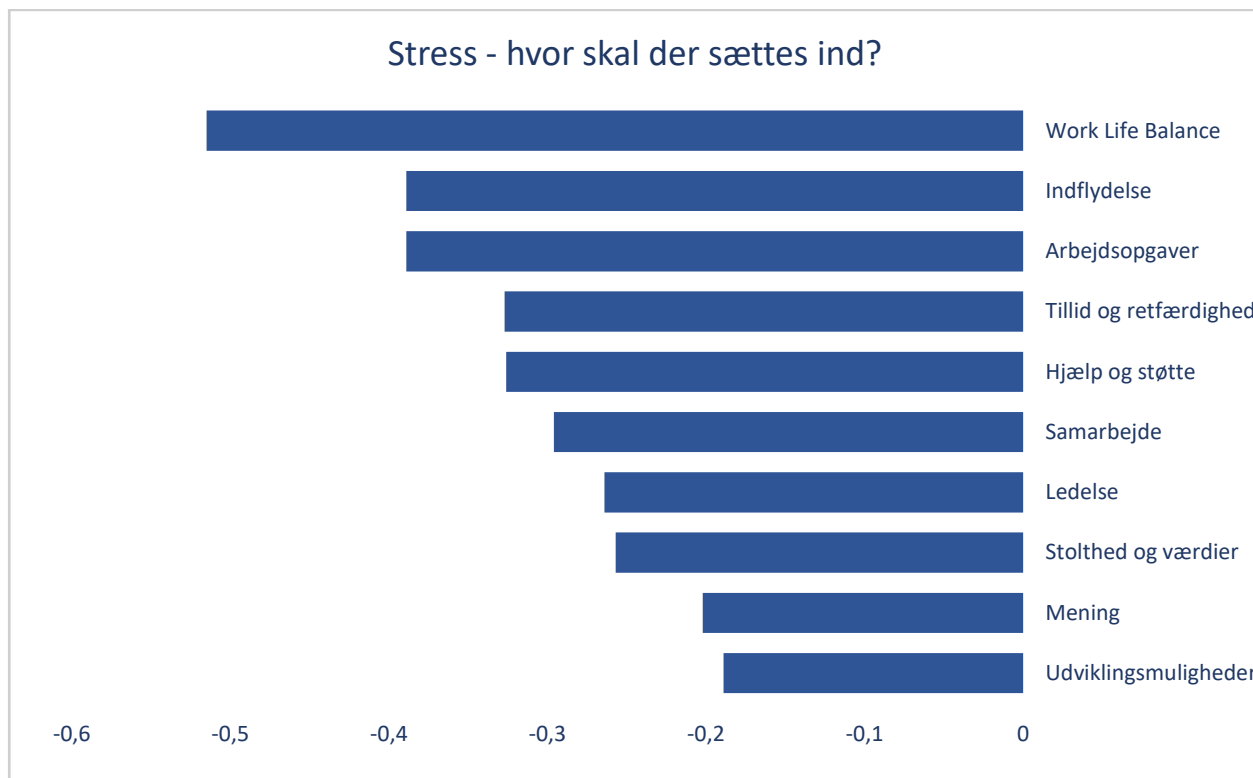
For at sætte udfordringen lidt i perspektiv, så er andelen af medlemmer, der giver udtryk for at være i den røde stresszone – fra 2009 og til i dag – vokset ca. 150 procent. Det er da en udvikling, der er til at få øje på!



Figur 1: Udviklingen i risikoen for helbredstruende stress fra 2009 til 2019.

Hvor kan der sættes ind med størst effekt?

I søgningen efter mulige svar på den negative udvikling i andelen af medlemmer, der oplever at være stressede, kan der identificeres mulige årsagsforklaringer ved at lave en såkaldt korrelationsanalyse mellem stress og de 10 indikatorer.



Figur 2 Korrelationsanalyse mellem trivsel og de 10 indikatorer. Figuren er resultatet af en korrelationsanalyse mellem trivsel og de 10 indikatorer. Korrelationen mellem to variable måler størrelsen i ændringen af en variable, når den anden ændres. "Work Life Balance" er således den indikator, der har den mest negative sammenhæng med de ansattes oplevelse af stress.

Figuren viser, at alle 10 indikatorer korrelerer negativt med de ansattes oplevelse af at være stressede. "Work Life Balance" er lige som i 2018 den indikator, der har den meste negative sammenhæng med stress, men den er så samtidig også den indikator, hvor det potentielt vil have den mest forebyggende effekt at sætte ind. Spørgsmålene under "Work Life Balance" handler om, hvor meget arbejdet – i tanke og handling - fylder uden for normal arbejdstid, og om det har en konsekvens på hjemmefronten.

Herefter kommer "Arbejdsopgaver" og "Indflydelse" på en delt andenplads.

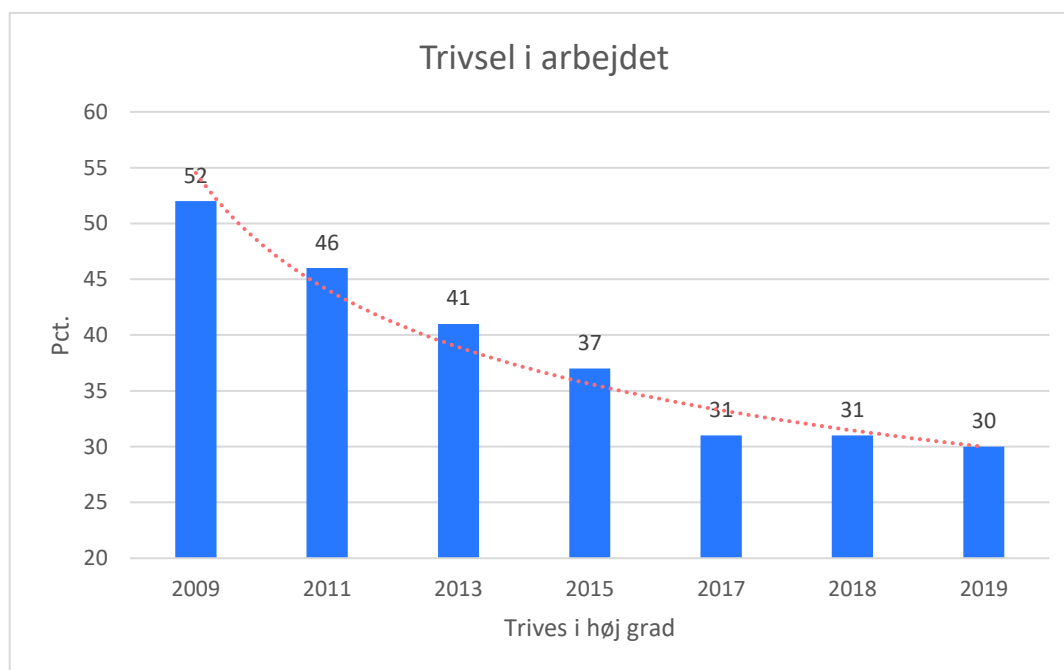
"Arbejdsopgaver" handler om arbejdspress, arbejdsmængde og arbejdstempo, mens "Indflydelse" handler om, hvor vidt man har kompetencen til at træffe beslutninger, og om man har indflydelse på såvel arbejdets udførelse som planlægningen heraf.

Samlet set tegner der sig altså et billede af et stigende arbejdspress, som der kompenseres for ved at arbejde mere uden for normal arbejdstid. Uden at man har indflydelsen til selv at gøre noget ved situationen. En ikke helt hensigtsmæssig helbredsmæssig cocktail, hvis det er et vilkår i arbejdet, der står på over længere tid, eller endnu værre – hvis det eskaleres yderligere.

Udviklingen i trivsel

Der er aktuelt 30 procent af medlemmerne, der giver udtryk for, at det "passer i høj grad", at de trives på deres arbejdsplads. Det er stort set på samme niveau som i 2017 og 2018, dog i nedadgående retning. De 30 procent, der i høj grad trives, udgør således et historisk lavpunkt gennem de mere end 10 år, hvor Finansforbundet har foretaget sine trivselsundersøgelser.

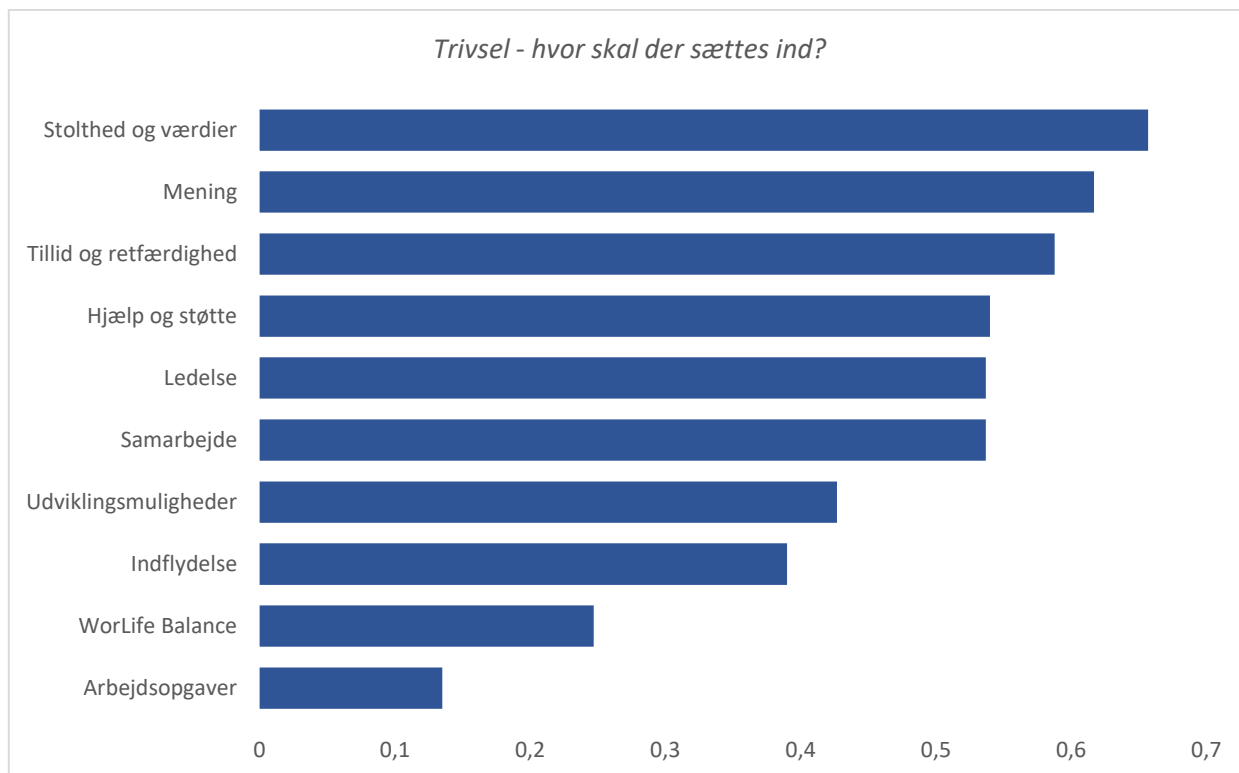
I forhold til trivsel kan det også være givende at se på udviklingen i medlemmernes trivsel i hele perioden fra 2009 til 2019. I 2009 var der 52 procent, der var i høj trivsel, mens det kun er 30 procent, der oplever det samme i 2019 (se figur 3). Vi taler om næsten en halvering i perioden, og selvom tendensen er jævnet ud de seneste par år, så har den over perioden været stabilt nedadgående!



Figur 3: Udviklingen for trivsel fra 2009 til 2019.

Hvor kan der sættes ind med størst effekt?

En korrelationsanalyse mellem "Trivsel" og de 10 indikatorer kan på tilsvarende vis som med "Stress" give mulige svar på den lave andel af finansansatte, der giver udtryk for, at de i høj grad trives på deres arbejdsplads.



Figur 4: Korrelationsanalyse mellem trivsel og de 10 indikatorer. Figuren er resultatet af en korrelationsanalyse mellem trivsel og de 10 indikatorer. Korrelationen mellem to variable måler størrelsen i ændringen af en variable, når den anden ændres. "Stolthed og værdier" er således den indikator, der har den mest positive sammenhæng på de ansattes oplevelse af at trives på arbejdet.

Figuren viser, at alle 10 indikatorer har en positiv sammenhæng med de ansattes oplevelse af at trives på deres arbejdsplads.

"Stolthed og værdier" er den indikator, der har den meste positive sammenhæng med trivsel, og er samtidig den indikator, hvor det vil have den mest trivselsfremmende effekt at sætte ind. Spørgsmålene under "Stolthed og værdier" handler om virksomhedens værdier, om stolthed og om betydningen af at være del af stærkt fællesskab på arbejdspladsen.

Herefter kommer "Mening" og "Tillid og Retfærdighed", og det understøtter tesen om, at trivsel og høj social kapital hænger nøje sammen.

Fokus: Privatkunderådgiverne

Når man ser på sammenhængen mellem jobfunktion og stress tegner der sig et billede af, at det i overvejende grad er de kundevendte funktioner, at medlemmerne oplever at være mest stressede.

Til denne gruppe hører privatkunderådgiverne, der med 23 procent udgør langt den største medlemsgruppe i Finansforbundet, der har svaret på undersøgelsen.

35 procent af privatkunderådgiverne føler sig stressede ofte eller hele tiden. Det er mere end hver tredje – og markant over niveauet for Finansforbundets samlede gruppe af medlemmer, hvor det er 28 procent, der føler sig stressede ofte eller hele tiden.

Den helt store synder og årsag til stigningen i privatkunderådgivernes stress er indikatoren ”Arbejdsopgaver”, der dækker over spørgsmål om arbejdspress, arbejdsmængde og arbejdstempo.

Ser man nærmere på privatkunderådgivernes besvarelser i forhold til udviklingen fra 2018 til 2019, så viser spørgsmålene vedrørende ”Arbejdsopgaver”, at det især er oplevelsen af ikke at nå sine arbejdsopgaver, samt at der kommer uventede arbejdsopgaver med tidspress il følge, der udvikler sig mest negativt.

