



Tengsl bjargráða við starfsrúp

Vaka Ágústsdóttir

Lokaverkefni til MS-gráðu
Sálfræðideild
Heilbrigðisvísindasvið



HÁSKÓLI ÍSLANDS

Tengsl bjargráða við starfsrúp

Vaka Ágústsdóttir

Lokaverkefni til MS-gráðu í sálfræði
Leiðbeinandi: Ragna B. Garðarsdóttir

Sálfræðideild
Heilbrigðisvísindasvið Háskóla Íslands
Júní 2012

Ritgerð þessi er lokaverkefni til MS gráðu í sálfræði og er óheimilt að afrita ritgerðina á nokkurn hátt nema með leyfi réttihafa.

© Vaka Ágústsdóttir 2012

Prentun: Háskólaprent
Reykjavík, Ísland 2012

Þakkarorð

Ég vil byrja á að þakka leiðbeinandanum mínum Rögnu B. Garðarsdóttur fyrir þá leiðsögn og stuðning sem hún veitti mér við gerð þessa verkefnis. Ég vil þakka samnemanda mínum Baldri Inga Jónassyni fyrir samvinnuna á gerð Starfsrápskvarðans. Að lokum vil ég þakka eiginmanni mínum Braga Dór Hafþórsyni og börnum okkar fyrir að sýna mér þann stuðning, þolinmæði og skilning sem ég þurfti á að halda, á meðan ég vann að verkefninu. Án þeirra hefði mér aldrei tekist þetta.

Útdráttur

Að skipta um starf nokkrum sinnum á lífsleiðinni telst eðlilegt í nútíma þjóðfélagi. Þó eru til einstaklingar sem skipta ítrekað um starf af tilefnislausu, mun oftast en hinn almenni starfsmaður. Slík hegðun hefur verið kölluð starfsráp og geta starfsskiptin verið ýmist af hvatvísislegum toga eða til þess að hámarka mögulegan persónulegan ávinning. Slíkir einstaklingar geta haft neikvæð áhrif á fyrirtæki, þar sem mikill kostnaður fylgir því að ráða inn og þjálfa nýjan starfskraft. Tilgangur rannsóknarinnar var að hanna spurningalista til þess að mæla starfsráp. Ætlunin var að fanga hugtak Ghiselli um flækingshegðun (*hobo syndrome*) ásamt því að mæla fyrir þeim einstaklingum sem hætta í starfi til þess að hámarka möguleika sína á vinnumarkaði, en við gerð spurningalistans komu þessir tveir þættir í ljós. Listinn veitti góða forspá um starfsráp, þar sem báðir undirþættirnir sýndu fram á marktæk tengsl við það að segja upp starfi sem voru fyrstu vísbendingar um það að listinn væri réttmæt mæling á hugtakinu. Þegar búið var að hanna spurningalistann var ákveðið að skoða hvernig starfsmenn ynnu úr erfiðum og streituvaldandi aðstæðum í vinnu. Skoðuð voru svonefnd bjargráð og athugað hvort bjargráðin tengdust starfsrápi. Niðurstöðurnar gáfu til kynna að þeir sem leiði vandamálin hjá sér væru líklegir til starfsrápa. Þá kom á óvart að þeir sem notuðu lausnamiðuð bjargráð og reyndu að takast á við vandamálin væru líklegir til hvatvísislegs starfsráps. Ástæðan gæti verið sú að slíkir aðilar fái fyrr leið á verkefnum sínum eða þeim vandamálum sem þeir takast á við. Einnig kom í ljós að neikvæð tengsl voru á milli félagslegs stuðnings og þess að segja upp starfi. Hægt er að túlka niðurstöðurnar á þann hátt að mikilvægt sé að kenna og þjálfa starfsmenn í því að taka á vandamálum með ákveðnum hætti, enda er það bæði fyrirtækinu og starfsmönnum í hag.

Kafli 1. Bakgrunnur meistaraverkefnisins

Inngangur	8
Starfsráp	9
Bjargráð	11
Bjargráð í vinnuumhverfi	12
Ráðleg bjargráð	13
Óráðleg bjargráð	14
Tilgangur og markmið rannsókna	14

Kafli 2. Grein 1 send sem erindi á Sálfræðiþing: Gerð starfsrápshegðunarkvarðans

Inngangur	17
Fyrsta og önnur forprófun	19
Aðferð	19
Þátttakendur og framkvæmd	19
Tölfræðileg úrvinnsla	19
Niðurstöður og umræða	20
Þriðja forprófun	20
Aðferð	20
Þátttakendur og framkvæmd	20
Niðurstöður og umræða	20
Fjórða forprófun	21
Aðferð	21
Þátttakendur og framkvæmd	21
Tölfræðileg úrvinnsla	21
Niðurstöður og umræða	22
Almenn umræða	23
Töflur	25
Tafla 1. Fylgni þátta starfsrápskvarðans við viðhorf og tíðni uppsagna	25
Myndir	25
Mynd 1. Mælilíkan fyrir Starfsrápskvarðann	25

Kafli 3. Grein 2 send í Sálfræðiritið: Tengsl bjargráða og starfsrápshegðunar.

Titilsíða.....	26
Útdráttur	27
Inngangur	28
Bjargráð	29
Bjargráð í vinnuumhverfi	31
Ráðleg bjargráð.....	32
Óráðleg bjargráð	33
Starfsráp.....	36
Mælingar á starfsrápi	34
Markmið og tilgátur rannsóknarinnar	37
Aðferð	38
Þátttakendur og framkvæmd.....	38
Mælitæki	38
Coping Inventory of Stressful Situation (CISS)	39
Starfsrápskvarðinn	39
Tölfræðileg úrvinnsla	40
Niðurstöður	41
Umræða.....	42
Töflur	46
Tafla 1. Pearson fylgni milli allra þátta ásamt meðaltali, staðalfrávik og áreiðanleika	46
Myndir	46
Mynd 1. Formgerðarlíkan af tengslum milli bjargráða og starfsráps	47
Heimildir.....	48
Viðauki 1. Coping Inventory of Stressful Situations (CISS).....	57
Viðauki 2. Starfsrápaskvarðinn	59
Viðauki 3. Tilkygning til persónuverndar	60

Kafli 1. Bakgrunnur meistaraverkefnisins

Í eftirfarandi meistararitgerð verður svonefndu starfsrápi (*job-hopping*) gert skil.

Ritgerðin samanstendur af tveimur greinum sem fjalla annars vegar um gerð starfsrápskvarða og hins vegar um tengsl bjargráða (*coping*) við starfsráp. Við undirbúning lokaverkefnis kom í ljós að enginn eiginlegur spurningalisti er til sem mælir hugtakið starfsráp og því var lagst í gerð spurningalista sem ætlaður var til þess að mæla þetta hugtak. Um gerð spurningalistans er fjallað í fyrri greininni. Sú grein er ráðstefnugrein sem samþykkt var á Sálfræðipingi í maí 2012. Lengd ráðstefnugreinarinnar miðast við þær takmarkanir sem gefnar eru út af skipuleggjendum ráðstefnunnar. Í ráðstefnugreininni er fjallað um þær hugmyndir og rannsóknir sem liggja að baki gerð kvarðans og greint frá niðurstöðum þeirra forprófana sem gerðar voru á listanum í hönnunarferlinu. Við gerð spurningalistans reyndu höfundar meðal annars að fanga hugtak Ghiselli (1979) um flækingshegðun (*hobo syndrome*) sem gerir ráð fyrir því að fólk segi upp starfi af hvatvísinni einni saman. Þó eru einnig til annars konar skilgreiningar á hugtakinu starfsráp (Feng og Angeline, 2010) sem ekki fjalla um hvatvísi heldur, þvert á móti, um yfirvegaða ákvörðun starfsmanns um að hámarka eigin hag með því að skipta um starf. Því var mælitækinu einnig ætlað að bera kennsl á þá einstaklinga sem segja upp starfi vegna persónulegs ávinnings.

Síðari greinin fjallar um tengsl bjargráða við starfsráp. Sú grein verður send til birtingar í Sálfræðiritið. Í greininni er fjallað um þau bjargráð sem kynnu að tengjast tíðara starfsrápi. Niðurstöðurnar gáfu til kynna að með því að leiða vandamálin hjá sér í stað þess að takast á við þau eru starfsmenn líklegri til þess að starfsrápa. Einnig kom í ljós að neikvæð tengsl voru á milli félagslegs stuðnings og þess að segja upp starfi. Þessar niðurstöður sýna hversu mikilvægur þáttur það er að geta tekið rétt á vandamálum og þeim erfiðleikum sem koma upp í starfi.

Starfsráp

Eitt af því sem talsvert hefur verið rannsakað á sviði vinnusálfræði og mannauðsmála eru ástæður þess að starfsmenn segja starfi sínu lausu. Þær ástæður geta verið af margvíslegum toga, til dæmis starfsóánægja og vanlíðan í starfi (Begley, 1998; Kirschenbaum og Mario – Negrin, 1999) eða að starfsmaður telur sig hafa litla stjórn á vinnuáæðum (De Cuyper, Mauno, Kinnunen og Makikangas, 2010). Mikið álag eða streita á vinnustað getur einnig rekið starfsmenn til þess að segja upp starfi sínu (Begley 1998; Harris, James and Boonthanom 2005; Kirschenbaum and Mano-Negrin 1999). Slík starfsmannavelta getur haft mikil áhrif á starfsmenn ásamt fjárhagsleg áhrif á fyrirtækið en þessi áhrif kveiktu áhuga höfunda á efninu. Kostnaður fyrirtækis vegna starfsmannaveltu getur numið frá 25-200% af árslaunum starfsmanns (Phani, 2006), en að auki hefur verið sýnt fram á að um 45% fyrirtækja í Bandaríkjunum þurfi að bera um 10.000 dala kostnað vegna starfsmannaveltu í tengslum við einn starfsmann sem segir starfi sínu lausu og þess starfsmanns sem ráðinn er inn í staðinn (Sunoo, 2008). Launakostnaður er ekki það eina sem fyrirtæki þurfa að bera vegna starfsmannaveltunnar heldur getur hún einnig leitt til aukinnar vinnustreitu, hlutverkaárekstra (*role conflict*) og óljósra starfshlutverka (*role ambiguity*) fyrir aðra starfsmenn fyrirtækisins (Landy og Conte, 2010).

Eins og hér hefur komið fram eru til margar ólíkar skilgreiningar og aðgerðabindingar á starfsskiptum. Þótt margar ástæður geti búið að baki því að skipta um starf og algengt sé að starfsmenn skipti um starf nokkrum sinnum á lífsleiðinni þá hefur sú hegðun að skipta oft um vinnu verið nefnd starfsráp (*Job hopping*). Starfsráp vísar einungis til einstaklinga sem skipta ótt og títt um starf á starfsferlinum. Hugtakið á upphaflega rætur sínar að rekja til Ghiselli sem fjallaði um flækingshegðun (*hobo syndrome*) (Woo, 2010). Samkvæmt skilgreiningu hans höfðu flækningar eðlislæga innri

hvöt til þess að færa sig úr einu starfi í annað af engri augljósri ástæðu, óháð því hvort þeim hafði verið boðið annað starf eða ekki. Hann sagði þessa hegðun skýrast af óróleika sem einstaklingar upplifa þegar þeim finnst þeir hafa varið of löngum tíma í sama starfi (Ghiselli, 1974).

Þótt grunnhugmyndin að starfsrápi sé hvatvísishegðun Ghiselli hafa heimildir fjallað um starfsráp með ólíkum hætti (Feng og Angeline, 2010). Þykir því ekki nægilegt að útskýra starfsráp aðeins út frá hvatvísi starfsmanna við að segja upp starfi heldur verður einnig að skoða þá einstaklinga sem hætta í starfi vegna vonar um fjárhagslegan ávinning eða stöðuhækkun (Forrier, Self og Stynen, 2009). Þessir starfsmenn eru ólíklegri til þess að sýna fyrirtækinu hollustu, (*commitment*) enda hugsa þeir frekar um eigin hag en hag fyrirtækisins (Goffee og Scase, 1992; Murrell, Frieze og Olson, 1996) og munu þar af leiðandi leggja minna á sig í starfi (Porter, Steers, Mowday og Boulian, 1974). Slík hollusta hefur meðal annars verið mæld með hollustukvarða Porter og Smith (1970) (í Murrell, Frieze og Olson, 1996) sem er andstæður starfsrápsþættinum: hámarks tækifæra. Hollustukvarðinn metur til dæmis hvort einstaklingur telji það fyrirtæki sem hann starfi hjá sé besti kosturinn og að jafnvel þótt starfsskipti væru honum í hag myndi hann ekki yfirgefa fyrirtækið í bráð.

Þegar skoðaðar voru heimildir um starfsráp kom í ljós að ekki eru til neinar rannsóknir sem skoða beint starfsráp í þeirri merkingu sem hér um ræðir - það er, sálfræðilega tilhneigingu fólks til þess að flakka á milli starfa, ýmist af hvatvísi eða af yfirveguðu ráði í von um að hámarka tækifæri sín á vinnumarkaði. Hingað til hafa rannsakendur stuðst við annars konar mælingar sem tengjast því að segja upp starfi. Sem dæmi um þau hugtök sem notuð hafa verið í rannsóknum á starfsskiptum má nefna starfsmannaveltu (*turnover*) (Pilbeam og Corbridge, 2006), ætlun að hætta (*intention to quit*) (Mobley, 1977) og starfsleitar hegðun (*job search behavior*) en þar er átt við

löngun einstaklings og fyrirætlun hans að skipta um starf (Caska, 1998). Höfundi og samstarfsmönnum þótti mikilvægt að hanna lista sem mælir starfsráp svo hægt sé að bera saman niðurstöður rannsókna með það markmið að möguleiki sé fyrir hendi til þess að skoða frekar hvað liggur að baki starfsrápi.

Bjargráð

Eins og fram hefur komið getur álag og streita í vinnu haft áhrif á þá ákvörðun starfsmanna að segja upp starfi sínu. Streita getur dregið úr starfsánægju og valdið kulnun í starfi sem síðan hefur áhrif á það að starfsmaður hrökklist úr starfi sem leið til þess að takast á við streituna (Landy og Conte, 2010). Samkvæmt Evrópsku vinnuverndarstofnuninni (EASHW) er vinnustreita næst algengasta heilsufarsvandamálið í ríkjum Evrópusambandsins á eftir bakverkjum (Levi, 2002).

Hvernig einstaklingar takast á við streitu getur verið mjög mismunandi og kallast þau úrræði sem þeir nota til þess að eiga við streituvaldandi aðstæður, bjargráð (Moos og Schaefer, 1993). Bjargráð snúast um meðvituð viðbrögð einstaklings við ytri áreitum eða neikvæðum aðstæðum (Endler og Parker, 1990; Folkman og Lazarus, 1980) og getur það ferli verið breytilegt vegna ólíkra krafna og skynjanna (*appraisal*) á aðstæðum (Holahan, Moos og Schaefer, 1996).

Samkvæmt Lazarus og Folkman (1984) innihalda bjargráð tvo kjarnaþætti: lausnamiðuð og tilfinningamiðuð bjargráð. Lausnamiðuð bjargráð eru framkvæmdamiðuð í þeirri merkingu að viðkomandi breytir einhverju í umhverfinu eða aðstæðunum sem veldur honum streitu. Ef sem dæmi starfsmaður stæði frammi fyrir erfiðu verkefni sem hann ætti erfitt með að leysa, myndi hann leita úrræða að lausn vandans, til dæmis með því að afla sér upplýsinga hvernig leyst hefur verið úr slíku

vandamáli áður. Tilfinningamiðuð bjargráð eru á hinn bóginn hugrænna ferli sem felur ekki í sér breytingu á aðstæðum, heldur gefur aðstæðunum nýja merkingu (Lazarus og Folkman, 1984). Ef þessi starfsmaður stæði frammi fyrir verkefni sem hann ætti í erfiðleikum með að leysa gæti hann túlkað aðstæðurnar sér í óhag, til dæmis að hann sjálfur væri ekki nógu góður.

Flokkun bjargráða hefur ekki einungis verið miðuð við fyrrnefnda tvo þætti heldur eru margar hugmyndir um það hvernig flokka skuli bjargráð. Endler og Parker (1994) skiptu bjargráðum í þrjá meginþætti við gerð kvarðans *Coping Inventory of Stressful Situations* (CISS). Þeir bættu forðunarþætti (*avoidance*) við kjarnaþættina tvo (lausnamiðuð og tilfinningamiðuð bjargráð). Forðun skilgreindu þeir sem flóttahæðun sem lýsir sér í því að einstaklingar reyna að forðast það að takast á viðvandamál sem upp hafa komið. CISS kvarðinn hefur einnig verið notaður sem fjögurra þátta mælitæki (Rafnson, Smári, Windle, Mears og Endler, 2006). Þau skiptu forðunarþættinum í félagslega dægrastyttingu (*social diversion*) sem felur það í sér þegar einstaklingur tekst á við erfiðar aðstæður með því að leita í félagslegt umhverfi eða í félagslegan stuðning og að leiða vandamálið hjá sér (*distraction*) en það er þegar einstaklingur snýr sér að öðrum verkefnum en þeim sem hann á í erfiðleikum með að takast á við.

Bjargráð í vinnuumhverfi

Einstaklingar takast á við misjafnar aðstæður með mismunandi hætti og samkvæmt rannsóknum geta sumar aðferðir verið vænlegri en aðrar. Afleiðingar þeirrar aðferðar sem einstaklingur notar getur leitt til betri líðan, aukinnar starfsánægju og meiri vinnuafkasta (Begley, 1998; Landy og Conte, 2010; Srivastava, 1996). Einnig geta þær leitt til óánægju í starfi, aukinnar streitu og starfsþrota (Begley, 1998; Srivastava, 1996). Sýnt hefur verið fram á tengsl á milli neikvæðrar líðanar í starfi, aukinna fjarvista,

(Anderson, 2004), þess að draga sig í hlé (*withdrawal*) og að forðast vinnuaðstæður (Robbinson og Judge, 2009). Neikvæð líðan í starfi og þar af leiðandi neikvætt viðhorf til vinnu geta gefið vísbendingar um það að starfsmaðurinn ætli sér að láta af störfum (Shields og Ward, 2001; Tzeng, 2002). Því er mikilvægt fyrir fyrirtæki að koma upp vinnuumhverfi sem stuðlar að jákvæðri líðan og öflugu samstarfi og koma með því í veg fyrir ótímabærar starfsuppsagnir.

Ráðleg bjargráð

Starfsmenn sem vinna vel undir álagi eru þeir sem aðlaga og breyta vinnuumhverfi sínu með því að kanna nýjar leiðir eða aðferðir við lausn verkefna. Þeir breyta framkomu sinni við aðra og tileinka sér jafnvel nýja tækni við vinnu sína (Bunce og West, 1994). Þannig reyna starfsmennirnir að takast á við aðstæður sem leiða til aukinnar streitu (MacDonald, 2003).

Þær leiðir sem teljast til ráðlegra bjargráðsaðferða eru lausnamiðaðar aðferðir og félagslegur stuðningur. Þannig leiddi rannsókn Clark, Bormann, Cropanzano og James (1995) í ljós að lausnamiðuð bjargráð væru best til þess fallin að takast á við streitu því þá telja einstaklingar sig hafa stjórn á aðstæðunum. Það að telja sig hafa stjórn á starfsumhverfi sínu og vinnuháttum hefur svo áhrif á starfsánægju (Karasek, 1979). Sem dæmi getur yfirmaður aukið á starfsánægju og afköst ef hann gefur starfsmönnum sínum frelsi til þess að ráða vinnuumhverfi sínu, svigrúm til þess að þróa hugmyndir sínar og leyfi til þess að ráða eigin vinnuaðferðum (Nicholson og West, 1988). Sýnt hefur verið fram á að þeir sem telja sig hafa stjórn á aðstæðum sínum eru ólíklegri til þess að segja upp starfi sínu (De Cuyper, Mauno, Kinnunen og Makikangas, 2010). Rannsóknirhafa leitt í ljós að félagslegur stuðningur getur tengst minni heilsufarsvandamálum og hlíft starfsmanni við neikvæðum áhrifum vinnustreitu (Landy og Conte, 2010). Slíkur

stuðningur fæst oftast með því að leita aðstoðar eða ráða hjá samstarfsmönnum og/eða yfirmönnum. Sá stuðningur getur meðal annars falist í því að biðja um aðstoð við að leysa erfið verkefni eða að biðja reyndari starfsmenn eða yfirmann að taka við verkefni sem starfsmaðurinn ræður ekki við (Deete-Schmelz og Ramsey, 1997; Piehaer, Sieberhagen og Mostert, 2009).

Óráðleg bjargráð

Þær leiðir sem teljast til óráðlegra bjargráðsaðferða eru tilfinningamiðuð bjargráð og það að leiða vandamálin hjá sér. Þvert á tilgang bjargráðsaðferðanna getur streita hreinlega aukist hjá þeim sem nota tilfinningamiðuð bjargráð (Billings og Moos, 1984; Nelson og Sutton, 1990; Puffer og Brakefield, 1989) sem leysa í raun og veru ekki vandamálið. Slík bjargráð geta aukið líkur á starfsþroti og eru slíkir starfsmenn einnig líklegir til þess að draga sig í hlé, sem endurspeglast í auknum fjarvistum og seinagangi (Landy og Conte, 2010; Srivastava, 1996).

Að leiða vandamálin hjá sér (*distraction*) er einn þáttur bjargráða. Carver, Scheider og Weintraub (1989) töldu að forðun (eins og leiða eitthvað hjá sér) ynni gegn einstaklingum þegar þeir væru í erfiðum aðstæðum. Þeir sem nýta sér forðunarbjargráð ráðast ekki beint á streituvaldann. Það getur haft þær afleiðingar að vandamálið eykst og þar af leiðandi líkur á því að viðkomandi vilji segja starfi sínu lausu.

Tilgangur og markmið rannsókna

Markmið rannsókna var að hanna spurningalista sem mælir starfsráp og að nýta þann spurningalista til þess að skoða tengsl bjargráða við starfsráp.

Við gerð spurningalistans og út frá forprófunum, kom í ljós að listinn skiptist í starfsráp á hvatvísislegan hátt og starfsráp til þess að hámarka möguleika sína. Upphaflega var talið að listinn myndi einnig innihalda þátt sem snéri að viðhorfi fólks til starfsskipta. Jákvætt viðhorf gagnvart því virðist hafa áhrif á það hversu lengi einstaklingar haldast í vinnu. Sé einstaklingurinn lengi í sama starfi telur hann að það myndist þrýstingur frá samfélaginu um að skipta um starf (Iverson og Deery, 1997). Listinn veitir þó góða forspá við starfsrápi þar sem báðir undirþættirnir sýndu fram á marktæk tengsl við hversu oft viðkomandi hafði sagt upp starfi á starfsferli sínum. Þetta eru fyrstu vísbendingar um að listinn sé réttmæt mæling á hugtakinu en frekari rannsóknir þarf til þess að staðfesta sundurgreinandi- og samleitniréttmæti listans.

Markmið seinni greinarinnar er að fjalla um tengsl ráðlegra og óráðlegra bjargráðsaðferða við starfsráp. Því var spáð að þær bjargráðsaðferðir sem teljast óráðlegar til þess að takast á við starfstengda streitu væru þær bjargráðsaðferðir sem starfsráparar nota. Niðurstöður sýndu þó að þeir sem nota félagslega dægrastyttingu sem bjargráð væru ólíklegri til þess að starfsrápa. Þessir einstaklingar leita til samstarfsmanna sinna og vina þegar erfiðleikar koma upp og verða þar af leiðandi ekki jafn varnarlausir gagnvart vandamálunum. Einnig kom í ljós að þeir sem leiða vandamálin hjá sér og að nota lausnarmiðuð bjargráð eru líklegri til þess að starfsrápa. Þeir sem leiða vandamálin hjá sér gætu litið svo á vandann sem óþarfi að til þess að takast á við, enda aðeins um tímabundið starf að ræða. Tengsl lausnamiðaðra bjargráða og starfsráps komu aftur á móti á óvart og gæti verið áhugavert að rannsaka þau tengsl frekar og þá sérstaklega í tengslum við hvatvísi.

Niðurstöður sem þessar eru ekki einungis mikilvægar fyrir fyrirtæki til þess að komast hjá þeim kostnaði sem fylgir því þegar starfsmaður segir upp, heldur eru þær einnig mikilvægar fyrir starfsmanninn sjálfan. Yfirmenn gætu bent starfsmönnum sínum

á mikilvægi þess að leita stuðnings og ráðlegginga hjá samstarfsmönnum þegar aðstæður eru erfiðar.

Kafli 2. Grein 1 send sem erindi á Sálfræðiþing Gerð Starfsrápskvarðans

*Vaka Ágústsdóttir, Baldur Ingi Jónasson og Ragna B. Garðarsdóttir.
Sálfræðideild, Heilbrigðisvísindasvið, Háskóli Íslands, Reykjavík*

Saminn var spurningalisti til þess að mæla starfsrápshegðun. Gerðar voru fjórar forprófanir sem leiddu til 11 atriða spurningalista. Lokaútgáfa hans inniheldur tvo þætti: Hámörkun tækifæra og Hvatvísi. Listinn hefur góða próffræðilega eiginleika, ásamt því að spá fyrir um það hversu oft fólk hefur sagt upp starfi.

Mikil starfsmannavelta innan fyrirtækja þykir ekki vænleg, þar sem henni fylgir almennt mikill kostnaður. Sem dæmi benti Phani (2006) á að kostnaður fyrirtækja sé frá 25 til 200% af árslaunum þeirra starfsmanna sem hætta hjá fyrirtækinu. Einnig hefur komið í ljós að 45% fyrirtækja í Bandaríkjunum beri um tíu þúsund dala kostnað vegna starfsmannaveltu á hvern starfsmann sem hettir (Sunoo, 2008). Tíðar uppsagnir starfsmanna geta einnig haft slæmar afleiðingar fyrir aðra starfsmenn fyrirtækisins. Helst má þá nefna aukna vinnustreitu, hlutverkaárekstra (*role conflict*) og óljós starfshlutverk (*role ambiguity*), ásamt því að tíðar uppsagnir virðast draga úr starfsánægju þeirra sem eftir eru (Landy og Conte, 2010).

Margar ólíkar skilgreiningar og aðgerðabindingar eru til á hugtakinu starfsskipti. Það að skipta oft um starf hefur verið skilgreint sem starfsráp (*Job hopping*). Hugtakið á upphaflega rætur sínar að rekja til Ghiselli (1974) sem notaði það til þess að útskýra það sem hann kallaði flækingshegðun (*hobo syndrome*) (Woo, 2010). Samkvæmt skilgreiningu hans höfðu flækningar eðlislæga innri hvöt til þess að færa sig úr einu starfi í annað af engri augljósri ástæðu, óháð því hvort annað starf væri í boði eða ekki. Hann sagði þessa hegðun skýrast af óróleika sem einstaklingar upplifa þegar þeim finnst þeir hafa varið of löngum tíma í sama starfi.

Sú hegðun að hætta í starfi vegna fjárhagslegra ástæðna eða vegna stöðuhækkunar hefur einnig verið skilgreint sem starfsráp (Forrier, Self og Stynen, 2009). Ætlun slíkra einstaklinga er að finna sér betra starf eða auka möguleika sína á vinnumarkaði. Niðurstöður rannsókna benda til þess að þessir einstaklingar séu ólíklegir til þess að sýna þeim fyrirtækjum sem þeir starfa hjá hollustu (*commitment*) (Goffee og Scase, 1992; Murrell, Frieze og Olson, 1996) og muni því leggja minna á sig í starfi (Porter, Steers, Mowday og Boulian, 1974).

Iverson og Deery (1997) sýndu fram á það að starfsráp kæmi til vegna jákvæðra viðhorfa starfsmannsins gagnvart því að segja upp og þess að honum þætti sú hegðun viðeigandi. Ef starfsmaður væri lengi í sama starfinu myndi hann fyrir auknum þrýstingi frá samfélaginu (*social influence*) til þess að segja upp starfi sínu.

Fram að þessu hafa ekki verið gerðar rannsóknir þar sem þessar ólíku skilgreiningar á ástæðum starfsráps hafa verið sameinaðar í eina mælingu; hvatvísín, aukning möguleika og jákvætt viðhorf. Hingað til hafa rannsakendur stuðst við mælingar sem tengjast því að segja upp starfi, en meta ekki sjálfar ástæðurnar; hvatvísína, viðhorfið eða hákörkun möguleika. Sem dæmi hafa verið notaðar tölur um starfsmannaveltu (*turnover*) (Pilbeam og Corbridge, 2006), ætlun starfsmanna um að hætta (*intention to quit*) (Mobley, 1977) og starfsleitarhegðun (*job search behavior*), þar sem mæld er löngun einstaklings til að um að skipta um starf (Caska, 1998). Því er tímabært að hanna lista sem mælir ástæður starfsráps eins og þær hafa verið skilgreindar.

Tilgangurinn með gerð þessa spurningalista var að mæla starfsrápstilhneigingu fólks. Með slíkum lista væri til dæmis hægt að skoða betur þankagang þessara einstaklinga og rannsaka hvaða eiginleikar, hugsun eða tilfinningar tengjast þessari hegðun. Slík þekking gæti gert yfirmönnum kleift að koma til móts við þá starfsmenn sem líklegir eru til að flakka á milli starfa.

FYRSTA OG ÖNNUR FORPRÓFUN

Aðferð

Þátttakendur og framkvæmd

Settur var saman 50 atriða spurningalisti í samráði við fagaðila á sviði félags- og vinnusálfræði. Miðað var við að listinn innihéldi þrjú þætti: Hvatvísi, háþörkun tækifæra og viðhorf til þess að skipta um starf. Við hönnun listans var meðal annars notast við spurningar úr rannsókn Khatri og Ferri (2001), sem rannsökuðu starfsmannaveltu í Asíu. Einnig komu spurningar úr spurningalista Maertz og Campion (2004) sem könnuðu ástæður þess að fólk segði upp starfi sínu. Aðrar spurningar voru úr ofvirknikvarðanum *Self Assessment Symptom Inventory* (SASI) (Nadeau og Quinn, 2002) og að lokum voru um 20 spurningar samdar af höfundum listans með hliðsjón af kenningum og fyrri rannsóknum. Fyrsta forprófun fólst í því að fækka atriðum í samráði við fagaðila. Við það fækkaði atriðum úr 50 í 18. Teknar voru út spurningar sem þóttu of líkar eða samræmdust illa hugtakinu um starfsrápshegðun.

Í annarri forprófun var 18 atriða listinn lagður fyrir 132 þátttakendur í formi netkönnunar. Alls svöruðu 27 karlar (28%) og 105 konur (78%). Aldur þeirra var frá 19 til 69 ára og var meðalaldurinn 33,4 ár. Þátttakendur voru sjálfboðaliðar og valdir eftir hentugleika. Atriðum var svarað á fimm punkta Likert kvarða þar sem 1 = mjög sammála og 5 = mjög ósammála.

Tölfræðileg úrvinnsla.

Skoðuð var skekkja hveðrar spurningar og ris (*kurtosis*) til þess að meta frávik. Við atriðagreiningu var miðað við það að fylgni þáttar yfir ,30 við heildarskor teldist ásættanlegt (Einar Guðmundsson og Árni Kristjánsson, 2005). Við leitandi

Þáttagreiningu var notast við hornskakkan promax snúning. Miðað var við að þáttahleðslur atriða þyrftu að vera um og yfir ,30 til þess að teljast ásættanlegar (Kline, 1994). Spurningarnar voru fjarlægðar eða þeim breytt með hliðsjón af þessum viðmiðum.

Niðurstöður og umræða

Gerð var atriðagreining á þeim þremur þáttum sem gengið var út frá við samningu listans. Innri áreiðanleiki þáttanna *hvatvísi* ($\alpha = ,76$) og *viðhorf til starfsskipta* ($\alpha = ,79$) var viðunandi, en ekki þáttarins *hámörkun tækifæra* ($\alpha = ,30$). Með hliðsjón af því var gerð leitandi þáttagreining og þvingað í þrjá þætti. Skýringahlutfall þeirra þátta var aðeins 37,2% og KMO = ,84 sem þykir ásættanlegt (Kaiser, 1974). Með þetta að leiðarljósi var ákveðið að fjarlægja þær spurningar sem uppfylltu ekki skilyrðin úr þáttagreiningu og atriðagreiningu.

ÞRÍÐJA FORPRÓFUN

Aðferð

Þátttakendur og framkvæmd.

Notast var við niðurstöður fyrri forprófunar og þau 16 atriði sem eftir stóðu lögð fyrir þátttakendur með netkönnun. Alls svöruðu 310 þátttakendur, 63 karlar (20,3%) og 242 konur (78,1%). Þátttakendur voru á aldrinum 19 til 68 ára ($M = 33,9$ ár). Þátttakendur voru sjálfboðaliðar og valdir eftir hentugleika.

Niðurstöður og umræða

Við leitandi þáttgreiningu var í byrjun stuðst við viðmið Kaisers um eigingildi $\geq 1,0$. Niðurstöður þáttgreiningar gáfu til kynna fimm þætti sem saman skýrðu 60,1% af heildardreifingu breytanna. Við að þvinga í þrjá þætti skýrðu þeir aðeins 46,7% af heildardreifingu og $KMO = ,83$. Í ljós kom að nokkrar spurningar höfðu mjög lága þáttahleðslu, hvort sem um var að ræða fimm, fjögurra eða þriggja þátta lausn. Einnig var gerð atriðagreining og þar komu sömu spurningar illa út og höfðu lága fylgni við heildarþátt. Því var ákveðið að fjarlægja þessi fimm atriði. Við þáttgreiningu á þeim 11 atriðum sem eftir stóðu og notkun *Driven stimulus configuration* komu í ljós tveir þættir. KMO var gott = ,80 og áreiðanleiki þáttanna ásættanlegur; hvatvísi $\alpha = ,72$ og háþörkun tækifæra $\alpha = ,74$. Fylgni þáttanna við mælingu á því hversu oft viðkomandi hafði sagt upp starfi var marktæk (Hvatvísi $r = ,31$ og Háþörkun tækifæra $r = ,16$) og hversu oft viðkomandi taldi eðlilegt að hætta í starfi (Hvatvísi $r = ,34$ og Háþörkun tækifæra $r = ,30$).

FJÓRÐA FORPRÓFUN

Aðferð

Þátttakendur og framkvæmd.

Heimild var fengin hjá stjórnendum fyrirtækja á höfuðborgarsvæðinu til þess að leggja 11 atriða spurningalista fyrir 463 þátttakendur á aldrinum 21 til 70 ára. Kynjahlutfallið var 289 konur (61,9%) og 174 karlar (37,3%). Þátttakendur voru sjálfboðaliðar.

Tölfræðileg úrvinnsla.

Öll úrvinnsla fór fram í Lisrel 8.80 og SPSS 17.0. Fyrir gildi sem vantaði var fyllt inn með línulegri brúun (*linear interpolation*). Við atriðagreiningu var stuðst við sömu

aðferð og í fyrri forprófunum. Gerð var staðfestandi þáttgreining og við mat á mæliklákni var notast við sennileikamatsaðferðina (*maximum likelihood estimation*). Mátstuðullinn RMSEA (*the root square mean error of approximation*) var notaður til þess að meta gæði líkansins. RMSEA undir ,05 gefur til kynna að líkanið falli vel að gögnunum en gildi undir ,08 telst til miðlungs mátgæða. Ef gildi RMSEA er yfir ,08 teljast mátgæðin óviðunandi (Jöreskog, 1995). Að auki voru NNFI og CFI notaðir til þess að meta gæði líkans. Þeir stuðlar þykja stöðugir þegar úrtak er ekki mjög stórt. Almennt er talið að gildi jöfn eða hærri en ,95 gefi til kynna mikil mátgæði (Cheung og Rensvold, 2002).

Niðurstöður og umræða

Niðurstöður staðfestandi þáttgreiningar gáfu til kynna tvo augljósa þætti. Fylgni þeirra á milli var $r = ,70$. Þáttahleðslur atriðanna voru á bilinu ,36 til ,90. Meðaltal þáttarins Hámrörkun tækifæra var 2,95 ($sf = ,74$; $\alpha = ,77$). Meðaltal þáttarins Hvatvísi var 1,92 ($sf = ,80$; $\alpha = ,77$).

Við mat á mæliklákni (sjá mynd 1) var leyfð fylgni á milli mælivillna. Mátgæði líkansins reyndust ásættanleg $X^2(40) = 82,73$, $p = ,00$; RMSEA = ,048; NNFI = ,99; CFI = ,99. Í töflu 1 má sjá fylgni þáttanna við spurningarnar „Með hversu löngu millibili telur þú eðlilegt að skipta um starf?“ og „Hversu oft hefur þú sagt um starfi á þínum starfsferli?“

Gerð var stigskipt fjöhlhliða aðfallsgreining (*hierarchical multiple regression*) til þess að kanna forspá starfsrápskvarðans um það hversu oft viðkomandi hefði sagt upp starfi og viðhorfa til þess með hversu löngu millibili eðlilegt sé að skipta um starf, að teknu tilliti til aldurs og menntunar. Saman skýrðu aldur og menntun 6,8% af því að

segja upp í starfi. Við það að bæta hvatvísi inn í líkan aðhvarfsgreiningar bættist forspáin um 11%, $\Delta F(2, 545) = 31,61, p < ,001$. Saman skýrðu breyturarnar 17,8% af því að segja upp í starfi og var það líkan marktækt, $F(4, 458) = 25,87, p < ,001$. Hámörkun tækifæra reyndist ekki marktæk innan þessa líkans. Tengsl hvatvísi við að segja upp í starfi var $\beta = ,34; p < ,001$ með teknu tilliti til aldurs og menntunar. Aldur og menntun skýrðu 13,9% af breytileika viðhorfa til þess með hversu löngu millibili eðlilegt sé að skipta um starf. Við það að bæta starfsrápi inn í líkan aðhvarfsgreiningar bættist forspáin um 19,5%, $\Delta F(2, 545) = 66,79, p < ,001$. Saman skýrðu breyturarnar 33,2% af heildardreifingu líkansins og var það líkan marktækt, $F(4, 458) = 57,8, p < ,001$. Tengsl á milli hvatvísi og viðhorfa voru jákvæð $\beta = ,40; p < ,001$, með teknu tilliti til aldurs og menntunar. Einnig voru jákvæð tengsl á milli hámarks tækifæra og viðhafa $\beta = ,53; p < ,001$, einnig með teknu tilliti til aldurs og menntunar.

Almenn umræða

Tilgangurinn með gerð þessa spurningalista var að fanga hugtakið starfsráp. Þessi hegðun er ekki vænleg fyrir fyrirtæki og því nauðsynlegt að skoða sérstaklega þá einstaklinga sem gætu orðið fyrirtækinu kostnaðarsamir.

Upphaflega var talið að listinn myndi mæla hvatvísi, hámarks tækifæra og viðhorf til þess að skipta um störf og voru spurningar samdar út frá því. Forþrófanir leiddu í ljós tveggja þátta lausn; hvatvísi og hámarks tækifæra. Þetta er í samræmi við hugmynd Ghiselli (1979) um það að starfsráp sé innri hvöt einstaklinga til þess að hætta í vinnu. Einnig staðfestir þetta ályktun Forrier, Self og Stynen (2009) um það að þeir sem stundi starfsráp geri það því þeir telji að aðrir og betri möguleikar bjóðist þeim.

Niðurstöður sýndu að aðeins hvatvísi spáði fyrir um það að segja upp í starfi, með teknu tilliti til aldurs og menntunar. Hins vegar spáðu báðir undirþættir starfsrápslistans fyrir um það með hversu löngu millibili fólki fyndist eðlilegt að skipta um starf, eftir að búið var að stjórna fyrir menntun og kyni. Þetta eru fyrstu vísbendingar um það að listinn sé réttmæt mæling á starfsrápi, en frekari rannsóknir þarf til þess að staðfesta sundurgreinandi- og samleitni réttmæti listans. Einnig þarf að gera langtímarannsóknir til þess að kanna forprárréttmæti kvarðans, það er hvort mælitækið spáir fyrir um uppsagnir starfsmanna. Þar sem hvatvísisþátturinn veitti betri forspá um hegðun en háþörkunarþátturinn, gætu framtíðarrannsóknir kannað betur skýringar þessarar hvatvísi. Til dæmis væri ekki úr vegi að athuga hvort sá þáttur tengist hvatvísisþætti ADHD. Einnig væri áhugavert að skoða hvort þátturinn Háþörkun tækifæra spái fyrir um hollustu til fyrirtækja, svo hægt sé að meta möguleg tengsl starfsmanna við fyrirtækin.

Tölur

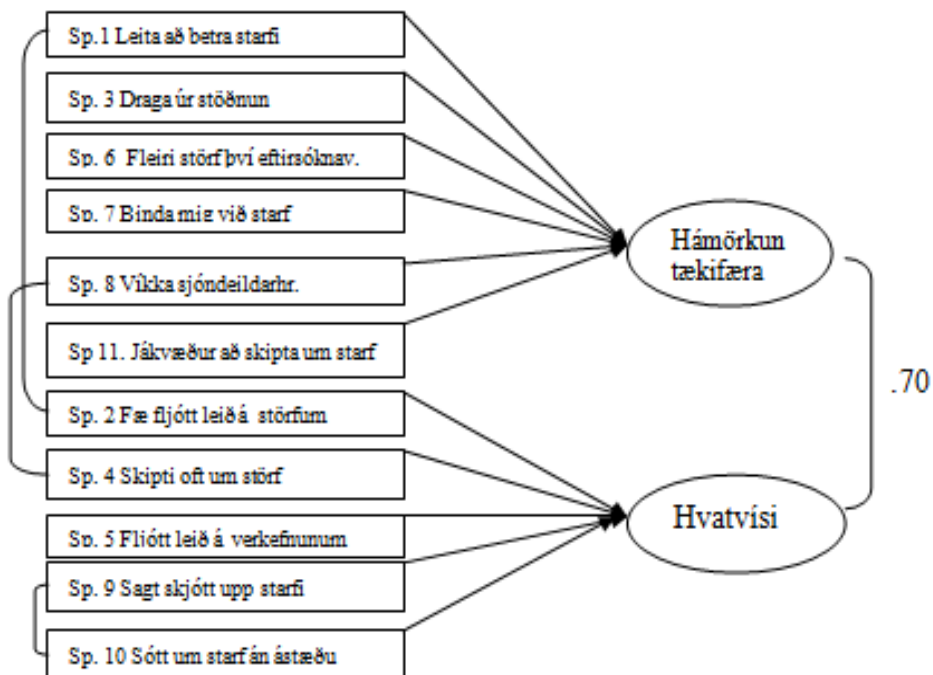
Tafla 1.

Fylgni þátta starfsrápskvarðans við viðhorf til uppsagna og tíðni uppsagna.

	Hámörkun	Hvatvísi	Starfsráp heild
Viðhorf til uppsagna	.47**	.43**	.52**
Tíðni uppsagna	.16*	.27**	.24**
Hámörkun	-		
Hvatvísi	.50**	-	.
Starfsráp heild	.88**	.85**	-

* $p < ,05$; ** $p < ,01$

Myndir



Mynd 1. Mæilíkan fyrir Starfsrápskvarðann

Kafli 3. Grein 2 send í Sálfræðiritið: Tengsl bjargráða og starfsrápshegðunar.

Tengsl bjargráða við starfsráp

Vaka Ágústsdóttir

Háskóli Íslands

Sálfræðideild

Ragna B. Garðarsdóttir

Háskóla Íslands

Sálfræðideild

Útdráttur

Tilgangur rannsóknarinnar var að kanna hvort þeir starfsmenn sem noti óráðleg bjargráð til þess að eiga við erfiðar aðstæður séu líklegir til starfsráps (*Job hopping*). Skoðuð voru tengsl bjargráða við starfsráp út frá hvatvísislegri hegðun og út frá því að hámarka möguleika sína á vinnumarkaðinum. Notaðir voru tveir listar, Coping Inventory for Stressful Situation og Starfsrápskvarðinn, sem lagðir voru fyrir 463 þátttakendur á aldrinum 21 til 70 ára, 289 konur og 174 karlar. Niðurstöður rannsóknarinnar sýndu fram á að þær bjargráðsaðferðir sem tengdust því að hætta á hvatvísislegan hátt voru lausnarmiðuð bjargráð og til þess að leiða hugann frá vandamálinu, sem einnig tengdist því að segja upp starfi til þess að hámarka möguleika sína. Þá komu fram neikvæð tengsl á milli félagslegrar dægrastyttingar og þess að hætta á hvatvísislegan hátt. Sýnar þessar niðurstöður fram á að þeir sem takast á við erfiðar aðstæður á ákveðinn hátt eru líklegri til þess að segja upp í starfi. Starfsráp getur því verið ein leið starfsmanns til þess að takast á við vandamál sem steðja að á vinnustað.

Efnisorð: *Starfsráp, bjargráð, hvatvísi, háværkun tækifæra*

Tengsl bjargráða við starfsráp

Vinnuumhverfi nútímans hefur þróast þannig að auknar kröfur eru gerðar til starfsmanna fyrirtækja. Ástæður þessarar þróunar geta meðal annars verið þær að fyrirtæki reyni í sífellt meiri mæli að mæta kröfum viðskiptavina, samhliða því að veita samkeppnishæfari þjónustu. Til þess að standa undir slíkum væntingum geta kröfurnar leitt til aukins vinnuálags á starfsmenn. Starfsmenn þurfa því jafnvel að takast á við erfiðari verkefni eða aðstæður en ætlast var til af þeim í upphaf ráðningar. Það kemur því ekki á óvart að þegar litið er á hæfniskröfur starfslýsinga er algengt að ætlast sé til þess að umsækjandi geti unnið undir álagi. Þessi þróun er þegar farin að setja mark sitt á vinnuumhverfi starfsmanna samkvæmt könnun SFR stéttarfélags í almannajónustu sem gerð var árið 2011. Samkvæmt könnun þeirra töldu um 60% starfsmanna sig finna fyrir auknu vinnuálagi og árinu áður voru um 56% sem fundu fyrir auknu vinnuálagi (SFR Stéttarfélag í almannajónustu, 2011). Tölurnar sýna að stór hluti starfsmanna skynjar álag á vinnustað og telja álag hafa aukist á milli ára. Nú kunna margir að telja að aukið álag sé til komið vegna efnahagshrunsins en ef marka má niðurstöður úr könnun SFR hefur vinnuvika fólks styst frá árinu 2007, fólk er því að vinna minna en á árinu fyrir hrun. Því lítur út fyrir að álag sé komið til að vera og því er mikilvægt fyrir fyrirtækin og starfsmenn þeirra að unnt sé að vinna undir slíku álagi án þess að það hafi neikvæðar afleiðingar (SFR Stéttarfélag í almannajónustu, 2011)

Starfsmenn sem vinna vel undir álagi aðlaga og breyta vinnuumhverfi sínu með því að kanna nýjar leiðir eða aðferðir til þess að leysa verkefni. Þeir breyta framkomu sinni við aðra og tileinka sér jafnvel nýja tækni í störfum sínum (Bunce og West, 1994). Þannig reyna starfsmennirnir að takast á við aðstæður sem leiða til aukinnar streitu.

Starfsmenn nota meðal annars þessar aðferðir til þess að eiga við streitu sem getur myndast þegar unnið er undir miklu álagi (MacDonald, 2003).

Vinnustreita er vaxandi vandamál og samkvæmt Evrópsku vinnuverndarstofnuninni (EASHW) er vinnustreita orðin næstalgengasta heilsufarsvandamálið í ríkjum Evrópusambandsins (Levi, 2002). Könnun Gallup og Vinnueftirlitsins (2002) sýndi að um 27% starfsmanna töldu sig finna fyrir streitu á vinnustað og að rekja mátti um helming allra fjarvista úr vinnu til streitu. Streitan sem slík er þó ekki endilega vandamálið, heldur áhrifin sem hún getur haft ef starfsmaðurinn nær ekki að takast á við hana á viðunandi hátt (Latack og Havlovic 1992). Í þessu samhengi er átt við það hvaða bjargráðsaðferðir (*coping strategies*) starfsmaðurinn notar til þess að takast á við streituna.

Bjargráð

Bjargráð eru þau úrræði sem einstaklingar nota til þess að takast á við streituvaldandi aðstæður (Moos og Schaefer, 1993). Bjargráð snúast um meðvituð viðbrögð einstaklings við ytri áreitum eða neikvæðum aðstæðum (Endler og Parker, 1990; Folkman og Lazarus, 1980) og getur það ferli verið breytilegt vegna ólíkra krafna og mats (*appraisal*) á aðstæðum (Holahan, Moos og Schaefer, 1996).

Erfitt hefur reynst að skilgreina nákvæmlega hver meginundirstaða bjargráða er. Skinner, Edge, Altman og Sherwood (2003) töldu að ástæða þess hve erfitt sé að skilgreina hugtakið sé sú að bjargráð séu ekki ein ákveðin hegðun sem hægt sé að skoða sérstaklega. Bjargráð séu frekar yfirhugtak sem notað sé til þess að skýra þá fjölbreyttu hegðun og hugsun sem fólk grípur til í erfiðum aðstæðum. Rannsóknir á bjargráðum byggja því á mjög ólíkum kenningum, líkönum og mælitækjum (Avero, Corace, Endler

og Calvo, 2003; Denisoff og Endler, 2000). Rannsóknirnar eiga það þó allar sameiginlegt að sýna að bjargráð innihalda tvo kjarnaþætti: Lausnamiðuð og tilfinningamiðuð bjargráð. Lausnamiðuð bjargráð eru framkvæmdamiðuð í þeirri merkingu að viðkomandi breytir einhverju í umhverfinu eða aðstæðunum sem veldur honum streitu. Ef sem dæmi starfsmaður stæði frammi fyrir erfiðu verkefni sem hann ætti erfitt með að leysa, myndi hann leita úrræða að lausn vandans, til dæmis með því að afla sér upplýsinga um það hvernig leyst hefur verið úr slíku vandamáli áður. Tilfinningamiðuð bjargráð eru aftur á móti hugrænna ferli sem felur ekki í sér breytingu á aðstæðum, heldur að gefa aðstæðunum nýja merkingu (Lazarus og Folkman, 1984). Ef þessi starfsmaður stæði frammi fyrir verkefni sem hann ætti í erfiðleikum með að leysa, gæti hann túlkað aðstæðurnar sér í óhag eins og að hann sjálfur væri ekki nógu góður.

Flokkun bjargráða hefur ekki einungis miðað við fyrrnefnda tvo þætti, heldur eru margar hugmyndir um það hvernig flokka skuli bjargráð og segja má að það fari alfarið eftir því hvaða mælitæki séu notuð. Svo dæmi sé nefnt skiptist COPE listi Carver, Scheier og Weintraub (1989) í 13 þætti (skipulagning, afneitun, trúarbrögð, o.fl.). *Coping Strategy Indicator* (CSI) listinn skiptist í lausnamiðuð bjargráð og forðun (Amirkhan, 1990). Endler og Parker (1994) skiptu bjargráðum í þrjá meginþætti við gerð kvarðans *Coping Inventory of Stressful Situations* (CISS) (sjá aðferðarkafli). Þeir bættu forðunarþætti (*avoidance*) við kjarnaþættina tvo (lausnamiðuð og tilfinningamiðuð bjargráð). Forðun skilgreindu þeir sem flóttahægdun sem lýsi sér í því að einstaklingar reyni að forðast að taka á vandamálum sem upp hafa komið. CISS kvarðinn hefur einnig verið notaður sem fjögurra þátta mælitæki (Rafnson, Smári, Windle, Mears og Endler, 2006). Þau skiptu forðunarþættinum í félagslega dægurstyttingu (*social diversion*) annars vegar (þegar einstaklingur tekst á við erfiðar aðstæður með því að leita í félagslegt umhverfi eða í félagslegan stuðning) og að leiða vandamálið hjá sér (*distraction*) hins

vegar (þegar einstaklingur snýr sér að öðrum verkefnum en þeim sem hann á í erfiðleikum með að takast á við).

Bjargráð í vinnuumhverfi

Athygli rannsakanda á bjargráðum fólks á vinnumarkaði hefur aukist til muna. Þekking á því sviði getur verið mikilvæg, því vinnustaðurinn er sá staður sem einstaklingar verja hvað mestum tíma á. Því kemur ekki á óvart að einstaklingar upplifa mörg af sínum helstu vandamálum á vinnustaðnum (Griffiths, 1996). Eins og áður var greint var frá, þá er streitan sem slík þó ekki endilega vandamálið, heldur áhrifin sem hún getur haft ef starfsmaðurinn nær ekki að takast á við hana á viðunandi hátt (Latack og Havlovic 1992).

Einstaklingar vinna sig á mismunandi hátt út úr ólíkum aðstæðum og samkvæmt rannsóknum geta sumar aðferðir verið vænlegri til árangurs en aðrar. Annars vegar geta afleiðingar þeirrar aðferða sem einstaklingar nota leitt til betri líðanar, aukinnar starfsánægju og meiri afkasta í vinnu (Begley, 1998; Landy og Conte, 2010; Srivastava, 1996). Hins vegar geta aðferðirnar leitt til óánægju í starfi, aukinnar streitu og starfsþrots (*burnout*) (Begley, 1998; Srivastava, 1996). Sýnt hefur verið fram á tengsl á milli slæmrar líðanar í starfi, aukinnar fjarveru (Anderson, 2004), þess að draga sig í hlé (*withdrawal*) og þess að forðast vinnuaðstæður (Robbinson og Judge, 2009). Slæm líðan í starfi og þar af leiðandi neikvætt viðhorf til vinnu geta gefið vísbendingar um það að starfsmaðurinn ætli sér að segja upp starfi sínu (Shields og Ward, 2001; Tzeng, 2002). Má því segja að bjargráðsaðferðir megi telja ýmist heppilegar eða óheppilegar í vinnuumhverfi. Óheppilegar aðferðir kynnu að leiða til þess að starfsmaður segir upp starfi sínu.

Ráðleg bjargráð

Þær leiðir sem teljast til ráðlegra bjargráðsaðferða eru lausnamiðaðar aðferðir og félagslegur stuðningur (Begley, 1998; Clark, Bormann, Cropanzano og James, 1995). Rannsóknir hafa sýnt fram á að streita minnkar með notkun lausnarmiðaðra bjargráða (Nelson og Sutton, 1990; Puffer og Brakefield, 1989) sem leiðir til betri líðanar (Begley, 1998) og betri líkamlegrar og andlegrar heilsu starfsmanna (Semmer, 1996).

Rannsókn Srivastava (1996) á sölufólki sýndi að þeir sem notuðu frekar lausnarmiðuð bjargráð töldu sig hafa meiri stjórn á aðstæðum (*possess more control*) og höfðu betra félagslegt stuðningsnet en þeir sem notuðu tilfinningamiðuð bjargráð. Niðurstöðurnar sýndu einnig að starfsmenn sem notuðu lausnamiðuð bjargráð voru líklegri til þess að upplifa ánægju í starfi og betri líkamlega heilsu en þeir sem notuðust við tilfinningamiðuð bjargráð. Þá hafa rannsóknir einnig sýnt fram á að þegar starfsmenn upplifa starfsánægju og vellíðan í starfi eru þeir líklegri til þess að haldast í starfi (Begley, 1998; Kirschenbaum og Mario – Negrin, 1999)

Samkvæmt Clark, Bormann, Cropanzano og James (1995) eru lausnamiðuð bjargráð best til þess fallin að takast á við streitu, því þeim einstaklingum finnst þeir hafa stjórn á aðstæðunum. Það að telja sig hafa stjórn á starfsumhverfi sínu og vinnuháttum hefur svo áhrif á starfsánægju (Karasek, 1979). Sem dæmi getur yfirmaður aukið á starfsánægju og afköst ef hann gefur starfsmönnum sínum frelsi til þess að ráða vinnuumhverfi sínu, svigrúm til þess að þróa hugmyndir sínar og leyfi til þess að ráða eigin vinnuaðferðum (Nicholson og West, 1988). Sýnt hefur verið fram á að þeir sem telji sig hafa stjórn á aðstæðum sínum séu ekki eins líklegir til þess að segja upp starfi sínu (De Cuyper, Mauno, Kinnunen og Makikangas, 2010).

Félagslegur stuðningur hefur verið talsvert skoðaður í tengslum við vinnustreitu (Seers, McGee, Serey og Graen, 1983; Sverke og Hellgren, 2002). Slíkur stuðningur

fæst oftast með því að leita aðstoðar eða ráða hjá samstarfsmönnum og/eða yfirmönnum. Getur sá stuðningur meðal annars falist í því að biðja um aðstoð við að leysa erfið verkefni eða að biðja reyndari starfsmenn eða yfirmann að taka við verkefni sem starfsmaðurinn ræður ekki við. Rannsóknir hafa sýnt að slíkur stuðningur getur leitt til minni heilsuvandamála og hlíft starfsmanninum við neikvæðum áhrifum vinnustreitunnar (Landy og Conte, 2010). Þetta hefur verið kennt í tengslum við svonefnda stuðningskenningu (*buffer hypothesis*). Það felur í sér að þeir sem eigi sér gott félagslegt stuðningsnet séu síður líklegir til þess að finna fyrir álagi í vinnu en þeir sem eigi ekki slíkt stuðningsnet (Seers, McGee, Serey og Graen, 1983). Cohen og Wills (1985) komust að þeirri niðurstöðu að félagslegur stuðningur verði til þess að einstaklingurinn takist betur á við erfiðar aðstæður og sé ánægðari í vinnu. Rannsókn Snow, Svan, Raghavana, Connel og Klein (2003) sýndi að einstaklingar sem nýti sér félagslegan stuðning í erfiðum aðstæðum finni fyrir minni streitu, einbeiti sér betur að vandamálunum og reyni frekar að leysa þau en koma sér undan þeim. Þessir einstaklingar séu líklegri til þess að haldast í starfi en aðrir (Deete-Schmelz og Ramsey, 1997; Piehaar, Sieberhagen og Mostert, 2009)

Óráðleg bjargráð

Þær leiðir sem teljast til óráðlegra bjargráðsaðferða eru tilfinningamiðuð bjargráð og að leiða vandamálið hjá sér. Notkun tilfinningamiðaðra bjargráða getur, svo dæmi sé nefnt, aukið streitu hjá starfsmönnum (Billings og Moos, 1984; Nelson og Sutton, 1990; Puffer og Brakefield, 1989). Rannsóknir hafa einnig sýnt að þeir starfsmenn sem noti tilfinningamiðuð bjargráð séu líklegri til þess að upplifa starfsþrot og draga sig í hlé en þeir sem noti lausnamiðuð bjargráð (Srivastava, 1996). Fjarvera og seinagangur er eitt af einkennum þess að draga sig í hlé (Landy og Conte, 2010). Suls og Fletcher (1985)

komust að því að þeir starfsmenn sem notuðu tilfinningamiðuð bjargráð voru líklegri til þess að upplifa neikvæðar afleiðingar streitu vegna vinnu sinnar (eins og líðan og heilsu). Þá hefur verið sýnt fram á að starfsmannavelta sé meiri á þeim vinnustöðum þar sem mikil vinnustreita er til staðar (Begley 1998; Harris, James and Boonthanom 2005; Kirschenbaum and Mano-Negrin 1999). Folkman og Lazarus (1980) greindu frá því að einstaklingar noti almennt tilfinningamiðuð bjargráð þegar þeir telji sig ekki geta haft stjórn á aðstæðum. Niðurstöður rannsókna hafa sýnt fram á að þeir sem upplifi starfsþrot eða aðra neikvæða líðan í starfi (t.d. streitu) séu líklegri til þess að segja upp í starfi (Begley, 1998; De Cuyper, Mauno, Kinnunen og Makikangas, 2010; Krischenbaum og Mano-Negrin, 1999; Shields og Ward, 2001; Srivastava, 1996; Tzeng, 2002).

Að leiða vandamálin hjá sér (*distraction*) er einn þáttur bjargráða. Carver, Scheider og Weintraub (1989) töldu að forðun (eins og flótti, afneitun, leiða hugann að einhverju öðru o.s.frv.) vinni gegn einstaklingum þegar þeir eigi við erfiðar aðstæður. Forðunarbjargráð hafa jákvæð tengsl við sálræna streitu (*psychological stress*) og verri líkamlega heilsu (Ingledeu, Hardy og Cooper, 1997) og hafa slík bjargráð einnig verið tengd við starfsþrot (Mostert og Joubert, 2005). Fleiri rannsóknir hafa sýnt fram á að forðunarbjargráð geti aukið áhrif streitunnar sem geti jafnvel leitt til örmögnunar (*exhaustion*) (Dijkstra, Carsten, Drue, Evers og Dierendock, 2009; Matud, 2004). Þar sem forðunarbjargráð takast ekki beint á við streituvaldinn, geta þau leitt til þess að vandamálið eykst sem dregið getur úr starfsánægju, sem síðan getur haft þau áhrif að viðkomandi vilji hætta í vinnu sinni.

Starfsráp

Það þykir eðlilegt að fólk skipti um starf á einhverjum tímapunkti í lífinu, jafnvel oft en einu sinni. Þó eru til einstaklingar sem endast illa í starfi og eiga það til að hlaupa á

milli starfa að tilefnislausu. Slíkir einstaklingar geta haft neikvæð áhrif á fyrirtæki, þar sem mikill kostnaður getur fylgt því að ráða inn og þjálfa upp nýjan starfsmann (Phani, 2006; Sunoo, 2008). Það er ekki bara launakostnaður sem fyrirtæki þurfa að bera vegna starfsmannaveitunnar, heldur getur það leitt til erfiðleika fyrir aðra starfsmenn, eins og með aukinni vinnustreitu, hlutverkaárekstrum (*role conflict*) og óljósum starfshlutverkum (*role ambiguity*) (Landy og Conte, 2010).

Starfsráp (*job hopping behavior*) er skilgreint sem sú tilhneiging að skipta oft um starf, sérstaklega fyrir skjótan fjárhagslegan ágóða eða til þess að tryggja skjóta framgöngu í starfi (Forrier, Self og Stynen, 2009). Ghiselli (1974) greindi frá einstaklingum sem höfðu það sem hann kallaði „náttúrulega innri hvatvísi“ til þess að vilja flytjast úr einu starfi í annað af engri augljósri ástæðu og án tillits til þess hvort annað starf væri í boði eða ekki. Skírði hann hegðunina flækingshegðun (*hobo syndrome*) sem hefur verið ein undirstaða skilgreiningarinnar á starfsrápi (Woo, 2010). Þó þykir ekki nægilegt að útskýra starfsráp aðeins út frá hvatvísi starfsmanna við að segja upp í starfi. Mun umfjöllunin því einnig beinast að persónulegum ávinningi starfsmanna við að segja upp í starfi.

Eins og komið hefur fram snýst hvatvísisleg starfsrápshegðun af óróleika sem einstaklingar upplifa þegar þeim finnst þeir hafa verið of löngum tíma í sama starfið (Ghiselli, 1974). Hin hlið starfsráps er persónulegur ávinningur starfsmannsins við að segja upp starfi. Er þá átt við það þegar einstaklingur leitar að öðru og betra starfi til þess að auka möguleika sína á vinnumarkaði (Forrier, Self og Stynen, 2009). Slík hegðun hjá einstaklingum getur falið í sér mikinn kostnað fyrir fyrirtækin. Þeir eru líklegri til þess að staldra stutt við í hverju starfi og ólíklegri til þess að sýna fyrirtækinu hollustu (*commitment*) á meðan þeir starfa hjá því (Goffee og Scase, 1992; Murrell, Frieze og

Olson, 1996). Vegna þessa leggja þeir minna á sig í vinnunni (Porter, Steers, Mowday og Boulian, 1974).

Mælingar á starfsrápi.

Fram að þessu hafa ekki verið gerðar rannsóknir þar sem þessar ólíku skilgreiningar á ástæðum starfsráps hafa verið sameinaðar í eina mælingu; hvatvísín, aukning möguleika og jákvætt viðhorf. Hingað til hafa rannsakendur stuðst við mælingar sem tengjast því að segja upp starfi en meta ekki sjálfar ástæðurnar; hvatvísina, viðhorfið eða háværkun.

Sem dæmi um þau hugtök sem notuð hafa verið í rannsóknum á starfsskiptum má nefna starfsmannaveiltu (*turnover*). Sú mæling er jafnan miðuð við fjölda starfsmanna sem hætt hafa störfum á ákveðnu tímabili sem hlutfall af heildarfjölda starfsmanna á sama tíma (Pilbeam og Corbridge, 2006). Þá hefur einnig verið skoðuð ætlun starfsmanna til starfsskipta (*turnover intention*) og er þá átt við þá löngun einstaklings og fyrirætlun hans að skipta um starf (Mobley, 1977). Löngunin til þess að segja upp starfi hefur svo verið tengd raunverulegri uppsögn starfsmannsins. Tengist þetta kenningum Fishbein og Ajzen (1975) um það að ásetningur hegðunar sé besta spáin um raunverulega hegðun einstaklings. Einnig hafa rannsakendur skoðað starfsleitahegðun (*job search behaviour*) fólks sem er þegar í starfi. Er átt við þann tíma sem einstaklingur eyðir í starfsleit og sú trú hans að geta fundið annað starf (Caska, 1998).

Markmið og tilgátur rannsóknarinnar

Tilgangur rannsóknarinnar er að kanna hvort þeir sem nota óhagstæð bjargráð til þess að takast á við erfiðleika eða álag í starfi séu líklegir til starfsráps sem einkennist annars vegar af hvatvísí og hins vegar af því að hámarka möguleika á vinnumarkaði.

Í ljósi niðurstaðna Clark, o.fl. (1995), um að þeir sem noti lausnarmiðuð bjargráð telji sig hafa meiri stjórn á aðstæðum sem og niðurstaðna De Cuyper, o.fl. (2010) um að þeir sem telji sig hafa meiri stjórn á starfi sínu séu ólíklegri til þess að segja upp störfum, er því spáð að þeir starfsmenn sem nota lausnarmiðuð bjargráð séu ólíklegri til þess að stunda starfsráp (tilgáta 1).

Samkvæmt rannsókn Suls og Fletcher (1985) um tengsl tilfinningamiðaðra bjargráða og aukinnar streitu, sem og rannsókn Begley (1998) og Harris, o.fl. (2005) um að starfsmannavelta sé meiri þar sem vinnustreita er til staðar, er því spáð að þeir sem nota tilfinningamiðuð bjargráð séu líklegri til þess að stunda starfsráp (tilgáta 2).

Út frá rannsókn Seers o.fl. (2003) um að þeir sem finni fyrir góðum félagslegum stuðningi séu líklegri til þess að upplifa minna álag í starfi og séu því betur til þess fallnir að eiga við erfiðar aðstæður í vinnu, samkvæmt rannsókn Cohen og Wills (1985), er því spáð að þeir sem nota félagslega dægrastyttingu sem bjargráð séu ólíklegri til þess að stunda starfsráp (tilgáta 3).

Að lokum, samkvæmt rannsóknum Dijkstra o.fl. (2004) um að þeir sem leiði vandamálin hjá sér eru líklegri til þess að upplifa aukna streitu, er því spáð að þessir einstaklingar séu einnig líklegir til þess að sýna starfsrápshegðun (tilgáta 4).

Aðferð

Þátttakendur og framkvæmd

Þátttakendur rannsóknarinnar voru alls 463 á aldrinum 21 til 70 ára. Konur voru 289 talsins (61,9%) og karlar 174 (37,3%). Menntun þátttakenda var allt frá grunnskólaprófi til doktorsprófs, en flestir þátttakendur höfðu lokið grunnmenntun í háskóla eða 139 (29,8%) og framhaldsmenntun í háskóla eða 137 (29,3%). Áður en gögnum var safnað

var tilkynning send til Persónuverndar (tilkynning númer S5547/2012). Því næst var leyfi fengið hjá stjórnendum nokkurra fyrirtækja til þess að senda netkönnun til starfsmanna þeirra. Allir þátttakendur fengu tölvupóst með slóð á netkönnunina og upplýsingar um rannsóknina. Þeim var sagt að um að væri að ræða rannsókn í félags- og vinnusálfræði um tengsl bjargráða og viðhorfs til starfsskipta. Tekið var fram að þátttakendum bæri engin skylda til þess að svara spurningunum og að svör væru með öllu nafnlaus. Þátttakendur voru sjálfboðaliðar og fengu ekki greitt fyrir þátttöku.

Mælitæki

Fyrir þátttakendur voru lagðir spurningalistar sem mældu bjargráð og starfsráp. Að auki voru þátttakendur beðnir um að svara bakgrunnsupplýsingum varðandi kyn, aldur og menntun, ásamt spurningum um fyrri starfsskipti („Hversu oft hefur þú sagt upp starfi á þínum starfsferli“) og viðhorf til starfsskipta („Með hve löngu millibili telur þú að sé eðlilegt að skipta um starf“).

Bjargráð voru mæld með íslenskri útgáfu af Coping Inventory for Stressful Situations (hér eftir kallaður CISS). Spurningalistinn er viðurkennd mæling á bjargráðshegðun fólks við streituvaldandi aðstæður (Endler og Parker, 1994). Um er að ræða 48 atriða lista sem svarað er á fimm punkta Likert kvarða þar sem „1= Á alls ekki við mig“ og „5 =Á mjög vel við mig“. Samkvæmt höfundum listans skiptist listinn í þrjá undirkvarða sem eiga að meta forðun, lausnarmiðuð bjargráð og tilfinningamiðuð bjargráð. Einnig er til fjögurra þátta útgáfa listans, þar sem forðunarþættinum hefur verið skipt í félagslega dægrastyttingu og að leiða vandamálið hjá sér. Þessi fjögurra þátta útgáfa listans hefur mælst með betri mátgæði (*model fit*) en sú þriggja þátta (Rafnsson o.fl., 2006), sterkari þáttabyggingu og gott hugtakaréttmæti (*construct validity*). Innri

áreiðanleiki þátta listans er á bilinu $\alpha = ,80$ til $,92$ og endurprófunaráreiðanleiki á bilinu $,58$ til $,68$.

Starfsráp. Starfsráp var mælt með spurningalista sem var sérstaklega hannaður fyrir þessa rannsókn. Listinn inniheldur 11 fullyrðingar sem þátttakendur svara á fimm punkta Likert kvarða þar sem „1 = Mjög ósammála“ og „5 = Mjög sammála“.

Spurningalistinn mælir tvo þætti: Hvatvísi og Hámörkun tækifæra. Spurningalistinn var settur saman úr spurningum annarra mælitækja. Sem dæmi var stuðst við spurningar úr rannsókn Khatri og Ferri (2001) sem rannsökuðu starfsmannaveltu í Asíu; („Ég hef sótt um störf án þess að rökrænar ástæður lægju að baki“ og „Ég er jákvæð/ur gagnvart því að skipta um starf“). Einnig var stuðst við spurningar úr spurningalista Maertz og Champion (2004) sem athuguðu ástæður þess að fólk sagði upp starfi („Ég tel mikilvægt að skipta um störf til þess að fyrirbyggja stöðnun í starfi“ og „Þeim mun fleiri störf sem ég hef unnið við, því eftirsóknarverðari starfskraftur verð ég“). Aðrar spurningar voru fengnar frá ofvirkniþvarðanum Self Assessment Symptom Inventory (SASI) (Nadeau og Quinn, 2002) („Ég fæ fljótar leið á því starfi sem ég vinn við hverju sinni“, „Ég fæ fljótar en aðrir leið á þeim verkefnum sem ég vinn við hverju sinni“ og „Ég hef sagt upp starfi eftir litla umhugsun“). Aðrar spurningar voru samdar af höfundum listans¹. Innri áreiðanleiki listans í heild er góður, $\alpha = ,82$, sem og áreiðanleiki þáttanna tveggja, $\alpha = ,77$ fyrir hvatvísi og $\alpha = ,77$ fyrir hámörkun tækifæra. Staðfestandi þáttgreining sýndi að listinn innihéldi tvo þætti og voru mátstuðlar allir fullnægjandi, RMSEA = $,051$, NNFI = $,99$, CFI = $,99$.

Tölfræðileg úrvinnsla

Öll úrvinnsla fór fram í Lisrel 8.80 og SPSS 17.0. Byrjað var á því að skoða öll gögnin og afbrigðileg gildi fjarlægð úr gagnasafninu. Fyrir þau gildi sem vantaði var stuðst við línulega brúun (*linear interpolation*) (de Vaus, 2002).

Leiðréttu þurfti fyrir skekkju og var því notuð sennileikamatsaðferðin (*maximum likelihood estimation*) með aðfellusamdreifnifylki (*asymptotic covariance*), ásamt því að nota samdreifnifylki til þess að reikna mátfall líkansins (Hoogland og Boomsma, 1998).

Mátstuðullinn RMSEA (*Root Mean Square Error of Approximation*) var notaður til þess að meta gæði líkansins. Hann verður fyrir litlum áhrifum frá úrtaksstærð og tekur þar að auki tillit til flækjustígs líkansins sem verið er að meta (Jöreskog, 1995). RMSEA undir ,05 gefur til kynna að líkanið falli vel að gögnunum en gildi undir ,08 telst til miðlungs mátgæða. Ef gildi RMSEA er yfir ,08 teljast mátgæðin óviðunandi (Jöreskog, 1995). Að auki voru NNFI (*the non-normed fit index*) og CFI (*the comparative fit index*) notaðir til þess að meta gæði líkansins, þar sem þeir stuðlar þykja stöðugir þegar úrtak er ekki mjög stórt. Almennt er talið að gildi jöfn eða hærri en ,95 gefi til kynna mikil mátgæði (Cheung og Rensvold, 2002).

Niðurstöður

Markmið rannsóknarinnar var að skoða tengsl bjargráðsaðferða við báða undirþætti starfsráps; hvatvísi og háþörkun tækifæra. Því var spáð að lausnarmiðuð bjargráð og félagsleg dægrastytting hefðu neikvæð tengsl við bæði hvatvísi og háþörkun tækifæra. Einnig var gengið út frá því að tilfinningamiðuð bjargráð og það að leiða vandamálin hjá sér hefðu jákvæð tengsl við bjargráð. Í ljós kom að aðeins félagsleg dægrastytting og það að leiða vandamálin hjá sér stóðust þá tilgátu að tengjast starfsrápi.

Í töflu 1 má sjá Pearson fylgni á milli allra undirþátta listanna beggja ásamt meðaltali, staðalfrávikum og áreiðanleika. Þar má sjá að tengsl eru á milli lausnamiðaðra bjargráða og háþröðunar tækifæra en neikvæð tengsl á milli lausnamiðaðra bjargráða og hvatvísi. Einnig má sjá jákvæð tengsl á milli tilfinningamiðaðra bjargráða og hvatvísi.

1. tafla um það bil hér

Formgerðarlíkan (Structural Equation Modeling með LISREL útgáfu 8.8; Jöreskog & Sörbom, 2006) var notað til þess að prófa samtímis öll tengsl (*paths*) á milli hugtaka. Metin voru sambönd á milli listanna tveggja út frá mælikönum. Þar er samtímis metið (a) samband bjargráða við hvatvísi og (b) samband bjargráða við háþröðunar tækifæra (sjá mynd 1).

1. mynd um það bil hér

Mátgæði líkansins eru innan þeirra marka sem teljast ásættanleg, RMSEA = ,044; NNFI = ,96; CFI = ,96 (Hu og Bentler, 1999). Það gefur til kynna að ekki hafi verið merkjanlegur munur á líkaninu og gögnunum. Allar mælanlegar breytur hlóðu á þá þætti sem spáð var og þáttahleðslur voru háar ($64,4\% \leq ,60$).

Marktæk jákvæð tengsl voru á milli félagslegrar dægrastyttingar og háþröðunar tækifæra, $\beta = ,41$ samkvæmt framangreindum tilgátum. Tengslin voru þó ómarktæk við hvatvísi, $\beta = -,13$ sem er þvert á það sem spáð var fyrir um. Marktæk neikvæð tengsl fundust á milli þess að leiða vandamálin hjá sér og háþröðunar tækifæra, $\beta = -,22$, sem og hvatvísi, $\beta = ,34$, sem var samkvæmt tilgátum. Þá fundust marktæk jákvæð tengsl á milli

lausnamiðaðra bjargráða og hvatvísi, $\beta = ,18$, sem er þvert á það sem upphaflega var ætlað. Tengsl á milli lausnamiðaðra bjargráða og hámröknar tækifæra voru ekki marktæk, $\beta = -,02$, sem er einnig andstætt því sem spáð var fyrir um. Engin marktæk tengsl voru á milli tilfinningamiðaðra bjargráða og hvatvísi, $\beta = -,14$ sem og hámröknar tækifæra, $\beta = -,03$, í ósamræmi við þær spár sem gengið var út frá í upphafi.

Umræða

Tilgangur rannsóknarinnar var að kanna tengsl mismunandi bjargráða við starfsráp. Niðurstöður sýndu að ákveðnar leiðir bjargráða, eins og félagsleg dægrastytting, geta orðið til þess að starfsmenn séu ólíklegri til þess að starfsrápa.. En það að leiða vandamálin hjá sér og að nota lausnarmiðuð bjargráð tengist starfsrápi.

Upphaflega var talið að ef starfsmenn notuðu lausnarmiðuð bjargráð væru þeir færir um það að takast á við erfiðar aðstæður og myndu þar af leiðandi síður starfsrápa. Samkvæmt niðurstöðum kom þó í ljós að þeir sem nota slík bjargráð eru líklegri til þess að starfsrápa á hvatvísislegan hátt. Möguleg skýring á því er að þessir einstaklingar gætu verið fljótir að fá leið á verkefnum sínum og störfum sem leiði til þess að þeir segi upp og því geti verið mikilvægt að skapa slíkum starfsmönnum fjölbreyttari og meira krefjandi verkefni. Samkvæmt skýringum Lazarus og Folkman (1984) á lausnamiðuðum bjargráðum er átt við það þegar einstaklingur breytir umhverfi sínu til þess að takast á við vandann. Því gæti verið að þeir sem hætta á hvatvísislegan hátt séu að breyta umhverfi sínu með því að fara í annað starf. Vandamálið sjálft er þá kannski ekki aðstæðurnar sjálfar, heldur vinnuumhverfið. Í ljósi þessara niðurstaðna væri áhugavert að skoða frekar hvað veldur hvatvísislegu starfsrápi og kanna hvort það að segja upp starfi sé í raun bjargráð starfsmannsins til þess að eiga við aðstæðurnar. Í ljós komu svipuð tengsl við starfsráp hjá þeim sem leiða vandamálin hjá sér og þeim sem takast

beint á við þau, þó að um sé að ræða andstæð bjargráð. Einföld fylgnigreining leiddi þó í ljós neikvætt samband á milli lausnamiðaðra bjargráða og hvatvísislegs starfsráps, líkt og tilgáta eitt spáði fyrir um. Þær niðurstöður eru því á skjön við niðurstöður úr formgerðarlíkaninu. Einfalt fylgnifylki getur aftur á móti vanmetið (eða ofmetið) fylgni á milli breyta (Moore og McCabe, 2006). Því er mikilvægt að skoða tengsl þáttanna út frá formgerðarlíkaninu, þar sem sú niðurstaða sýnir tengsl út frá fylgni annarra þátta. Hér virðist sem fylgni lausnarmiðaða bjargráða og hvatvísis ofmeti raunveruleg tengsl breytanna vegna áhrifa frá öðrum bjargráðsaðferðum. Þótt ein bjargráðsaðferð sé oftast ríkjandi hjá einstaklingum, þá breytir það ekki því að einstaklingar nota oft á tíðum aðrar aðferðir í minni mæli. Formgerðarlíkanið er því líklegra til þess að sýna raunveruleg bjargráð einstaklinga þar sem eitt er ríkjandi, heldur en fylgnifylki þar sem einn einstakur þáttur er borinn saman við annan.

Niðurstöður rannsóknarinnar sýndu einnig fram á neikvæð tengsl á milli félagslegrar dægrastyttingar og þess að segja upp starfi til þess að hámarka möguleika sína. Það er í samræmi við það sem gengið var út frá í upphafi. Sýnir þetta fram á það að þegar starfsmenn standi frami fyrir erfiðum aðstæðum, haldist þeir frekar í vinnu ef þeir leiti í samskipti við aðra einstaklinga, til dæmis yfirmenn eða samstarfsfólk. Þessar niðurstöður ættu ekki að koma á óvart, þar sem oft er litið á félagslega dægrastyttingu sem ákveðinn þátt í félagslegum stuðningi. Félagsleg dægrastytting einstaklings við samstarfsmenn sína getur lýst sér í því að eiga við þá samskipti um hluti utan vinnu, kynnast þeim nánar og jafnvel að stunda saman sameiginleg áhugamál. Með slíkri dægrastyttingu getur einstaklingurinn komið sér upp stuðningsneti sem hann getur nýtt þegar vandamál kom upp eða erfiðleikar í starfi steðja að (Seers, McGee, Serey og Graen, 1983). Geta þeir þá leitað til samstarfsmanna til frekari úrlausna og aðstoðar og verða því ekki jafn varnarlausir gagnvart vandamálunum, enda eru einstaklingarnir þá

búnir að fá stuðning hjá samstarfsmönnum sínum um það að sú leið sem þeir hafa valið til lausnar á vandamálinu sé mögulega hin rétta. Þeir einstaklingar sem skipta ört um starf til þess að hámarka möguleika sína líta jafnvel á fyrra starf sem stökkpall til betra starfs og huga jafnvel lítið að félagslegum stuðningi. Slíkir einstaklingar geta þá tengst starfsumhverfi og samstarfsmönnum sínum síður, enda tilgangur einstaklingsins annar.

Eins og spáð var fyrir um í upphafi er sú aðferð að leiða vandamálin hjá sér tengt því hvort og hvernig einstaklingur segir upp starfi, hvort sem það er á hvatvísislegan hátt eða til þess að hámarka möguleika sína á vinnumarkaði. Þegar þessir einstaklingar standa frammi fyrir vandamálum í vinnu munu þeir frekar beina sjónum sínum að einhverju öðru (t.d. vafra á Internetinu), en takast á við vandann. Eins og Dijkstra, o.fl. (2009) bentu á, er óráðlegt fyrir starfsmenn að takast ekki beint á við vandamálin, enda haldist þau enn óleyst og geti haft það í för með sér að starfsmaðurinn finni til vanlíðunar í starfi sínu. Koma niðurstöðurnar því ekki á óvart, enda getur einstaklingurinn lítið á vandann sem óþarfan til þess að takast á við, enda aðeins um tímabundið starf að ræða í huga hans. Einnig gætu þessir eirðarlausu starfsmenn sleppt því að takast á við vandamálin (eða fengið leið á því að takast á við þau) og þá sagt upp starfi sínu.

Framangreindar niðurstöður geta verið mikilvægar til frekari skilnings á því hvað veldur starfsrápi. Ekki einungis er það mikilvægt fyrir fyrirtæki til þess að komast hjá þeim kostnaði sem fylgir því þegar starfsmaður segir upp, heldur er það einnig mikilvægt fyrir starfsmanninn sjálfan. Ferilskrá þess einstaklings sem sýnir starfsráp getur ekki þótt líkleg til árangurs þegar hún blasir við þeim sem ræður í starf. Niðurstöður rannsóknarinnar gætu aðstoðað yfirmenn í fyrirtækjum við það að benda starfsmönnum sínum á hvernig best sé að takast á við vandamálin, í stað þess að þeir leiði þau hjá sér. Slíkt getur ekki einungis leitt til þess að viðkomandi segi upp starfi

sínu, heldur getur það einnig (eins og aðrar rannsóknir hafa sýnt fram á) leitt til óánægju og vanlíðunar starfsmannsins (Ingledeu, Hardy og Cooper, 1997). Gætu yfirmenn því bent starfsmönnum á mikilvægi þess að leita stuðnings og ráða hjá samstarfsmönnum þegar upp koma erfiðar aðstæður. Slíkt gæti verið mögulegt með reglulegum fundum, þar sem starfsmenn gætu greint frá þeim vandamálum sem þeir hafa þurft að takast á við og fengið leiðbeiningar við mögulegar lausnir.

Höfundar rannsóknarinnar höfðu ekki tök á því að notast við íslenskan vinnubjargráðslista til þess að mæla tengsl þess og starfsráps. Því gæti verið áhugavert að skoða hvort slíkur listi gæfi nákvæmari vísbendingar um tengsl á milli bjargráðsaðferða og starfsráps. Mögulegt er að spurningar þess bjargráðslista sem notaður var (CISS listinn) séu of víðtækar og því gæti þurfi að þrengja hugtakið svo það eigi við um vinnuumhverfið.

Hugsanlegt er að einstaklingar sem skipta oft um störf á hvatvísislegan hátt eigi eitthvað sameiginlegt með þeim sem eiga við athyglisbrest og ofvirkni (ADHD) að stríða. Helstu einkenni ADHD hjá fullorðnum eru meðal annars innri óróleiki, hvatvísi og óskipulag í vinnu og verkefnum (Barkley, Murphy og Fischer, 2008). Þá eru þeir gjarnir á að skipta oft um störf (Goodwin og Corgiat, 1992) og eiga í erfiðleikum með að vinna undir miklu álagi (Brattberg, 2006). Hins vegar geta þessir einstaklingar unnið vel í störfum sem krefjast mikilla samskipta (Wyld, 1996). Því væri áhugavert í áframhaldandi rannsóknum að skoða hvað nákvæmlega veldur starfsrápi. Þannig þyrfti að útiloka að hvatvísislegi þáttur starfsrápsins geti átt við þá sem eiga við ADHD og að þeir flækingar (eins og Ghiselli nefndi þá á sínum tíma) séu ekki bara einstaklingar sem glíma við ADHD röskun.

Mikil starfsmannavelta er í þjónustustörfum (Ríkisendurskoðun, 2011) og væri fróðlegt að skoða þau störf sérstaklega. Þjónustufólk er í beinum samskiptum við

viðskiptavinum fyrirtækja og geta slík samskipti valdið álagi, sér í lagi ef um erfiða viðskiptavinum er að ræða. Rannsóknir hafa sýnt að starfsmenn í þjónustustörfum upplifi mun erfiðari samskipti við viðskiptavinum en við samstarfsmenn sína (Grandey, Kern og Frone, 2007) og því væri fróðlegt að skoða hvort þær aðstæður að eiga við erfiða viðskiptavinum kalli frekar á streitu en það að eiga við erfiða samstarfsmenn.

Áframhaldandi rannsóknir gætu því snúið að þessari tilteknu starfsstétt og kannað þar tengsl þjargráða við það að segja upp starfi, enda gæti það sparað þjónustufyrirtækjum mikinn kostnað í starfsmannaveltu ef færri einstaklingar yrðu ráðnir sem líklegir væru til starfsrápa. Slíkt gæti skilað sér í betri framlegð fyrirtækis, enda héldist þekking starfsmannsins innan fyrirtækisins og þá gæti það boðið upp á betri þjónustu, viðskiptavinum til góðs. Þá þykir ekki aðeins mikilvægt fyrir fyrirtækin að starfsmenn geti unnið undir álagi, heldur einnig fyrir starfsmennina sjálfa, svo starfsumhverfið verði eins farsælt og kostur er.

Töflur

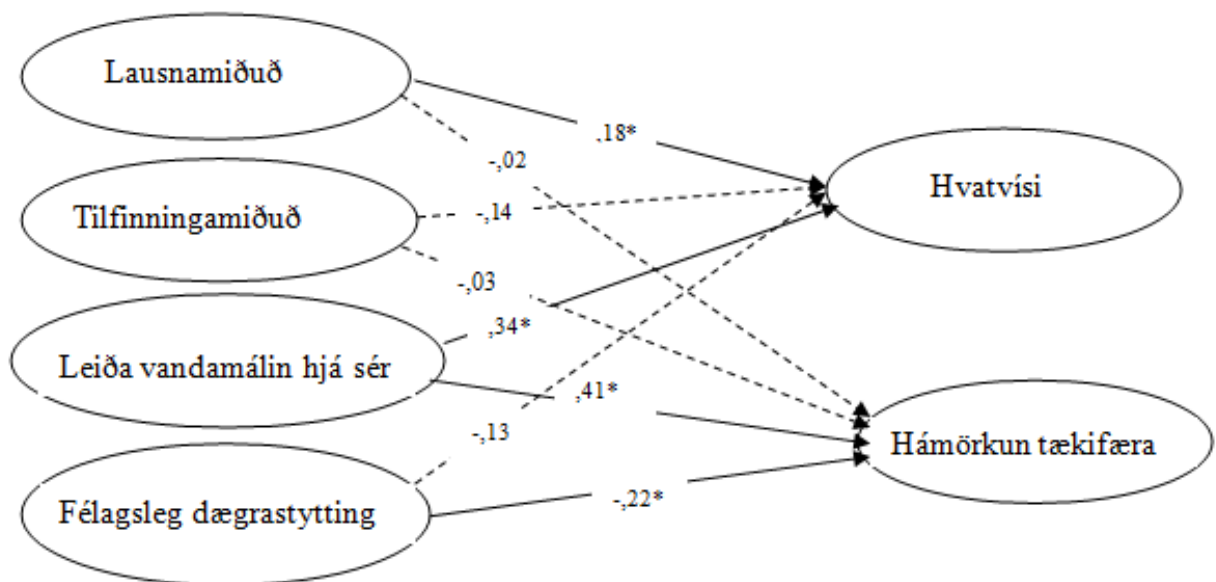
Tafla 1.

Pearson fylgni milli allra þátta ásamt meðaltali, staðalfrávik og áreiðanleika.

	1	2	3	4	5	6	7
1. Lausnarmiðuð	–	-,10*	-,09	,32**	,13**	,10* *	,01
2. Tilfinningamiðuð	–	–	,55**	,18*	,15**	,03	,10*
3. Leiða vandamálin hjá sér	–	–	–	,31**	,22	,08	,17**
4. Félagsleg dægrastytting	–	–	–	–	-,06	-,005	-,04
5. Hvatvísi	–	–	–	–	–	50***	,88***
6. Hámörkun tækifæra	–	–	–	–	–	–	,85***
7. Starfsráp (Meðaltal)	–	–	–	–	–	–	–
<i>M</i>	3,73	2,73	1,86	2,83	1,95	2,95	2,49
<i>Sf</i>	,57	,70	,65	,78	,80	,74	,66
<i>α</i>	,90	,90	,78	,75	,77	,77	-

* $p < ,05$; ** $p < ,01$; *** $p < ,001$.

Myndir



Mynd 1. Formgerðarlíkan af tengslum milli bjargráða og starfsráps.

* $p < ,05$; Brotalína merkir ómaktækt tengsl.

Heimildir

- Amirkhan, J. H. (1990). A factor analytically driven measure of coping: The Coping Strategy Indicator. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 1066 – 1074.
- Anderson, A. E. (2004). What's absent in absence management. *Employee Benefits Journal*, 29, 25 - 30.
- Avero, P., Corace, K. M., Endler, N. S. og Calvo, M. G. (2003). Coping styles and threat processing. *Personality and Individual Differences*, 35, 843 – 861.
- Barkley, R. A., Murphym K. R. og Fischer, M. (2008). *ADHD in Adults: What the Science says*. New York: Guilford Press.
- Begley, T. M. (1998). Coping strategies as predictors of employee distress and turnover after an organizational consolidation: A longitudinal analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, 305 - 329.
- Brattberg, G. (2006). PTSD and ADHD: underlying factors in many cases of burnout. *Stress and Health*, 22, 303 – 313.
- Bunce, D. og West, M. (1994). Changing work environments: innovative coping responses to occupational stress. *Work and Stress*, 8, 319 – 331.
- Carver, C. S., Scheier, M. F. og Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267 - 283.
- Caska, B. A. (1998). The search for employment: Motivation to engage in coping behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 28, 206 – 224.

- Cheung, G. M. og Rensvold, R. B. (2002). Evaluating goodness of fit indexes for testing measurement invariance. *Structural equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 9, 233 – 255.
- Clark, K. K., Bormann, C. A., Cropanzano, R. A. og James, K. (1995). Validation evidence for three measures of coping. *Journal of Personality Assessment*, 65, 434 – 455.
- Cohen, S. og Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310 - 57.
- De Cuyper, N., Mauno, S., Kinnunen, U. og Makikangas, A. (2010). The role of job resources in the relation between perceived employability and turnover intention: A prospective two sample study. *Organizational and Personnel Psychology*, 78, 253 – 263.
- de Vaus, D. (2002). *Analyzing Social science data*. London: Sage Publication L.td.
- Deeter-Schmelz, D. R. og Ramsey, R. P. (1997). Considering sources and types of social support: a psychometric evaluation of the House and Wells instrument. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 17, 49 – 61.
- Denisoff, E. og Ender, N. S. (2000). Life Experience, Coping and Weight Preoccupation in Young Adult Women. *Canadian Journal of Behavioral Science*, 32, 97 - 103.
- Dijkstra, M. T., Carsten, K. W., Drue, D., Evers, A. og Dierendock, D. (2009). Passive responses to interpersonal conflict at work amplify employee strain. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18, 405 - 423.
- Einar Guðmundsson og Árni Kristjánsson (2005). *Gagnavinnsla í SPSS*. Reykjavík: Háskólaútgáfan.

- Endler, N. S. og Parker, J. D. A. (1990). Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 844 – 854.
- Endler, N. S. og Parker, J. D. A. (1994). Assessment of multidimensional coping: Task, emotion, and avoidance strategies. *Psychological Assessment*, 6, 50 – 60.
- Fishbein, M. og Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behaviour: An Introduction to Theory and Research*. Massachusetts: Adison – Wesley.
- Folkman, S. og Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a millde aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219 – 239.
- Folkman, S. og Lazarus, R. S.(1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer publishing company, Inc.
- Forrier, A., Sels, L. og Stynen, D. (2009). Career mobility at the intersection between agent and structure: A conceptual model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 82, 739 – 759.
- Fowler, F. J. Jr. (1995). *Improving survey questions: Design and evaluation*. Newbury Park: Sage.
- Gallup og Vinnueftirlitið. (2002). *Vinnustreita*. Sótt þann 2. febrúar 2012 af http://www.vinnueftirlit.is/vinnueftirlit/is/flytileidir/frettir/?ew_0_a_id=205517.
- Ghiselli, E. E. (1974). Some perspectives for Industrial Psychology. *American Psychologist*, 29, 80 – 87.
- Goffee, R. og Scase, R. (1992). Organisational change and the corporate career: the restructuring of managers job aspirations. *Human Relations*, 45, 363 – 385.
- Goodwin, R. E. og Mark, D. C. (1992). Cognitive Rehabilitaion of Adult Attention Deficit Disorder: A case Study. *The Journal of Cognitive Rehabilitation*, 10, 28 – 35.

- Grandey, A. A., Kern, J. H. og Frone, M. R. (2007). Verbal abuse from outsiders versus from insiders: Comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 63 – 79.
- Griffiths, A. (1996). Employee exercise programmes: organisational and individual perspectives. Í J. Kerr, A. Griffiths og T. Cox (Ritsj.). *Workplace Health: Employee Fitness and Exercise*. London: Taylor & Francis.
- Harris, K. J., James, M. og Boonthanom, R. (2005). Perceptions of organizational politics and cooperation as moderators of the relationship between job strains and intent to turnover. *Journal of Managerial Issues*, 17, 26 – 42.
- Holahan, C. J., Moos, R. H. og Schaeffer, J. A. (1996). Coping, Stress Resistance and Growth: Conceptualizing Adaptive Functioning. Í M. Zeidner og N. S. Endler (Ritsj.), *Handbook of Coping: Theory, research, Application* (bls.24 – 43). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Hu, L. T. og Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1 – 55.
- Ingledeu, D. K., Lew, H. og Cary, L. C. (1997). Do resources bolster coping and does coping buffer stress? An organizational study with longitudinal aspect and control for negative affectivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2, 118 - 133.
- Iverson, R. D. og Deery, M. (1997). Turnover culture in the hospitality industry. *Human Resource Management Journal*, 7, 71 - 82.
- Jöreskog, K. G. (1995). Testing Structural Equation Models. Í Bollen, K. og Cott, L. (Ritsj.), *Testing Structural Equation Model*. London: Sage Pub.
- Kaiser, H. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31 - 6.

- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Sciences Quarterly*, 24, 285 – 308.
- Khatri, N. og Ferri, C. T. (2001). Explaining employee turnover in Asian context. *Human Resource Management Journal*, 11, 54 – 57.
- Kirschenbaum, A. og Mano-Negrin, R. (1999). Underlying dimensions of opportunities: the case of employee turnover. *Human Relations*, 52, 1233 - 1256.
- Kline, P. (1994). *An Easy Guide to Factor Analysis*. London: Routledge
- Krosnick, J. A. og Fabrigar, L. R. (1997). Designing Rating Scales for Effective Measurement in Surveys. Í L. Lyberg, P. Biemer, M. Collins, E. de Leeuw, C. Dippo, N. Schwarz og D. Trewin (Ritstj.), *Survey measurement and process quality* (bls. 141- 156). New York: Wiley.
- Landy, F. J. og Conte, J. M. (2010). *Work in the 21st century: an introduction to industrial and organizational psychology*. Hong Kong: Wiley.
- Latack, J. C. og Havlovic, S. J. (1992). Coping with job stress: A conceptual evaluation framework for coping measures. *Journal of organizational behaviour*, 13, 479 - 508.
- Levi, L. (2002). The European Commission's Guidance on workrelated stress: from words to action. *TUTB Newsletter*, 19, 12 - 17.
- MacDonald, W. (2003). The impact of job demands and workload on stress and fatigue. *Australian Psychologist*, 38, 102 - 117.
- Maertz, C. P. og Campion, M. A. (2004). Profiles in Quitting: Integrating Process and content turnover theory. *Academy of Management Journal*, 47, 566 – 582.
- Matud, P. M. (2004). Gender differences in stress and coping style. *Personality and Individual Differences*, 37, 1401 - 1415.

- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63, 237 – 240.
- Moore, D. S og McCabe, G. P. (2006). *Introduction to the practice of statistics* (5. útgáfa). New York: W. H. Freeman and Company
- Moos, R. H. og Schaefer, J. A. (1993). Relationship, task and system stressors in the health care workplace. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 3, 285 - 298.
- Mostert, K. og Joubert, A. F. (2005). Job stress, burnout and coping strategies in the South African police service. *Sajems NS*, 8, 39 – 53.
- Murrell, A. J., Frieze, I. H. og Olson, J. E. (1996). Mobility strategies and career outcomes: A longitudinal study of MBAs. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 324 –335.
- Nadeau, K. og Quinn, P. (2002). Self Assessment Symptom Inventory (SASI). Sótt þann 20. september 2011 af <http://www.ncgiadd.org/pdf/SASI.pdf>.
- Nelson, D. R. og Sutton, C. (1990). Chronic work stress and coping: A longitudinal study and suggested new directions. *Academy of Management Journal*, 33, 859 – 869.
- Nicholson, N. og West, M. A. (1988). *Managerial Job Change: Men and Women in Transition*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Phani, T. A. (2006). Causes and Consequences of High Turnover by Sales Professionals. *Journal of American Academy of Business*, 10, 137 – 141.
- Piehaar, J., Sieberhagen, C. F. og Mostert, K. (2009). Investigating Turnover Intention by role overload , Job satisfaction and Social support Moderaton. *SA Journal of Industrial Psychology*, 33, 62 – 67.

- Pilbeam, S. og Corbridge, M. (2006). *People resourcing Contemporary HRM in practice*. Harlow: Prentice Hall.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. og Boulian, P. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603 - 609.
- Puffer, S. M. og Brakefield, J. T. (1989). The role of task complexity as a moderator of the stress and coping process. *Human Relations*, 42, 199 - 217.
- Rafnsson, F. D., Smári, J., Windle, M., Mears, S. A. og Endler, N. S. (2006). Factor structure and psychometric characteristics of the Icelandic version of the Coping Inventory of Stressful Situations (CISS). *Personality and Individual Difference*, 40, 1247 - 1258.
- Ríkisendurskoðun (2011). Skýrsla til Alþingis: Mannauðsmál ríkisins 2 – Stefna stjórnvalda og staða mannaúðsmála ríkisins. Sótt þann 28. apríl af http://www.ríkisend.is/fileadmin/media/skyrslur/111027_LOKAEINTAK.pdf.
- Robbins, S. P. og Judge, T. A. (2009). *Organizational Behavior*. San Diego: Prentice Hall.
- Seers, A., McGee, G. W., Serey, T. T. og Graen, G. B. (1983). The Interaction of Job stress and social support: A strong Inference Investigation. *Academy of Management Journal*, 26, 273 - 284.
- Semmer, N. (1996). Individual differences, work stress and health. Í M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst og C.L. Cooper (Ritstj.), *Handbook of Work and Health Psychology* (bls. 51 - 86). Chichester: John Wiley.

- SFR, Stéttarfélag í almannajónustu (2011). *Launakönnun SFR 2011, Álag í vinnu*. Sótt þann 10. apríl 2012 af <http://www.sfr.is/kannanir-sfr/launakonnun-sfr/launakonnun-2011/helstu-nidurstodur-2011/alag-i-vinnu/>.
- SFR, Stéttarfélag í almannajónustu (2011). *Launakönnun SFR 2011, Vinnutími*. Sótt 15. maí 2012 af <http://www.sfr.is/kannanir-sfr/launakonnun-sfr/launakonnun-2011/helstu-nidurstodur-2011/vinnutimi/>.
- Shields, M.A. og Ward, M. (2001). Improving nurse retention in the National Health Service in England: the impact of job satisfaction on intention to quit. *Journal of Health Economics*, 20, 677 - 701.
- Skinner, E. A., Edge, K., Altman, J. og Sherwood, H. (2003). Searching for the Structure of Coping: A Review and Critique of Category System for Classifying Ways of Coping.
- Snow, D. L., Swan, S. C., Raghavan, C., Connel, C. M. og Klein, I. (2003). The relationship of work stressors, coping and social support to psychological symptoms among female secretarial employees. *Work and Stress*, 17, 241 – 263.
- Srivastava, R. (1996). Determinants and outcomes of salespeople's coping style. Doctoral dissertation, University of North Texas, USA. Sótt þann 5. maí 2011 af <http://proquest.umi.com.ezp02.library.qut.edu.au/pqdweb?did=739239871&sid=16&F t=2&clientId=14394&RQT=309&VName=PQD>.
- Suls, J. og Fletcher, B. (1985). The relative efficacy of avoidant and non-avoidance coping strategies: A meta-analysis. *Health Psychology*, 4, 249 – 288.
- Sunoo, B. P. (2008). Employee Turnover is Expensive. Sótt 17. maí af <http://www.rctaylor.com/images/EmployeeTurnover%20is%20Expensive.pdf>

- Sverke, M. og Hellgren, J. (2002). The Nature of Job Insecurity: Understanding Employment Uncertainty on the Brink of a New Millennium. *Applied Psychology; An international Review*, 51, 23 – 42.
- Tzeng, H.M. (2002). The influence of nurses working motivation and job satisfaction on intention to quit: an empirical investigation in Taiwan. *International Journal of Nursing Studies*, 39, 867 – 878.
- Woo, S. E. (2010). A study of Ghiselli's hobo syndrome. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 461 – 469.
- Wyld, D. C. (1996). The „ADHD Card“ coping with adult attention deficit/ hyperactivity disorder in the American Workplace. *Equality and Inclusion: An International Journal*, 15, 22 - 33.

Viðauki 1 – Coping Inventory of Stressful Situation

CISS-ADULT

eftir N. S. Endler og J. D. A. Parker.

Fyrirmæli: Hér á eftir er lýst hvernig fólk bregst við mismunandi aðstæðum sem eru **erfiðar, streituvaldandi eða koma því úr jafnvægi**. Vinsamlega dragðu hring utan um viðeigandi tölu milli 1 og 5 við hvert atriði. Sýndu þannig í hve miklum mæli þú bregst við með viðkomandi hætti þegar þú lendir í aðstæðum sem eru **erfiðar, streituvaldandi eða koma þér úr jafnvægi**.

	Alls			Mjög	
	ekki			mikið	
	1	2	3	4	5
1) Skipulegg tíma minn betur	0	0	0	0	0
2) Hugsa um vandann og finn lausn	0	0	0	0	0
3) Hugsa um góðu stundirnar sem ég hef átt	0	0	0	0	0
4) Reyni að blanda geði við annað fólk	0	0	0	0	0
5) Ásaka sjálfa(n) mig fyrir að fresta málum	0	0	0	0	0
6) Geri það sem ég held að sé best	0	0	0	0	0
7) Er upptekin(n) af verkjum og sársauka	0	0	0	0	0
8) Álasá mér fyrir að hafa komið mér í þessar aðstæður	0	0	0	0	0
9) Skoða í búðarglugga	0	0	0	0	0
10) Forgangsráða verkefnum	0	0	0	0	0
11) Reyni að sofna	0	0	0	0	0
12) Fæ mér uppáhaldsskyndibítann minn eða annað góðgæti	0	0	0	0	0
13) Kvíði því að ráða ekki við aðstæður	0	0	0	0	0
14) Verð mjög spennt(ur)	0	0	0	0	0
15) Rifja upp hvernig ég leysti svipuð vandamál	0	0	0	0	0
16) Reyni að telja mér trú um að ég sé ekki að lenda í þessu	0	0	0	0	0
17) Álasá mér fyrir að láta aðstæður koma mér í tilfinningalegt uppnám	0	0	0	0	0
18) Fer og fæ mér skyndibita eða máltíð	0	0	0	0	0
19) Kemst í mikið uppnám	0	0	0	0	0
20) Kaupi mér eitthvað	0	0	0	0	0
21) Geri áætlun um aðgerðir og fylgi henni	0	0	0	0	0
22) Álasá mér fyrir að vita ekki hvað ég eigi að gera	0	0	0	0	0
23) Fer í samkvæmi (partý)	0	0	0	0	0
24) Vinn að því að skilja aðstæður	0	0	0	0	0
25) „Frýs“ og veit ekki hvað gera skal	0	0	0	0	0
26) Gríp strax til ráðstafana til að lagfæra ástandið	0	0	0	0	0

Copyright © 1990, Multi-Health Systems Inc. All rights reserved. In the USA, 908 Niagara Falls Blvd., North Tonawanda, NY, 14120-2060. In Canada, 65 Overlea Blvd., Suite 210, Toronto, ON, M4H 1P1. Internationally +1-416-424-1700. Fax +1-416-424-1736. Reproduced by permission.

	Alls			Mjög	
	ekki			mikið	
	1	2	3	4	5
27) Hugsa um atburðinn og læri af mistökum mínum	0	0	0	0	0
28) Óska að ég gæti breytt atburðinum eða því hvernig mér leið	0	0	0	0	0
29) Heimsæki vin/vinkonu	0	0	0	0	0
30) Hef áhyggjur af því hvað ég eigi til bragðs að taka	0	0	0	0	0
31) Eyði stund með einhverjum sem ég hef mætur á	0	0	0	0	0
32) Fer í gönguferð	0	0	0	0	0
33) Segi við sjálfa(n) mig að þetta gerist aldrei aftur	0	0	0	0	0
34) Einblíni á veikleika mína	0	0	0	0	0
35) Tala við einhvern sem ég veit að gefur mér góð ráð	0	0	0	0	0
36) Greini vandann áður en ég bregst við	0	0	0	0	0
37) Hringi í vin/vinkonu	0	0	0	0	0
38) Reiðist	0	0	0	0	0
39) Laga forgangsröð mína að aðstæðum	0	0	0	0	0
40) Horfi á kvikmynd	0	0	0	0	0
41) Næ tökum á aðstæðum	0	0	0	0	0
42) Legg á mig auka erfiði til að koma hlutum í verk	0	0	0	0	0
43) Finn nokkrar mismunandi lausnir á vandanum	0	0	0	0	0
44) Tek mér frí og kem mér burt frá aðstæðunum	0	0	0	0	0
45) Fæ útrás á öðrum	0	0	0	0	0
46) Nota aðstæður til að sanna að ég geti gert það	0	0	0	0	0
47) Reyni að vera skipulögð/lagður til að hafa stjórn á aðstæðum	0	0	0	0	0
48) Horfi á sjónvarp	0	0	0	0	0

Copyright © 1990, Multi-Health Systems Inc. All rights reserved. In the USA, 908 Niagara Falls Blvd., North Tonawanda, NY, 14120-2060. In Canada, 65 Overlea Blvd., Suite 210, Toronto, ON, M4H 1P1. Internationally +1-416-424-1700. Fax +1-416-424-1736. Reproduced by permission.

Viðauki 2 - Starfsrápskvarðinn

Starfsrápskvarðinn

Eftir: Vöku Ágústsdóttur, Baldur Inga Jónasson og Rögnu B. Garðarsdóttur

Fyrirmæli: Hér á eftir eru nokkrar fullyrðingar um starfsráp. Vinsamlegast svaraðu því hversu sammála eða ósammála þú ert þessum fullyrðingum með því að merkja við viðeigandi reit.

	Mjög Ósammála		Hlutlaus		Mjög sammála	
	1	2	3	4	5	
1) Ég leita ávallt eftir betra starfi en því sem ég starfa hverju sinni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2) Ég fæ fljótar en aðrið leið á því starfi sem ég vinn við hverju sinni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3) Ég tel mikilvægt að skipta um störf til að fyrirbyggja stöðnun í starfi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4) Ég skipti oft um störf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5) Ég fæ fljótar en aðrir leið á þeim verkefnum sem ég tekst á við í vinnunni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
6) Þeim mun fleiri störf sem ég hef unnið við, því eftirsóknaverðari starfskraftur verð ég	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
7) Ég tel ekki nauðsynlegt að binda mig í fyrirfram ákveðinn tíma við það starf sem ég hef ráðið mig í	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8) Mér finnst nauðsynlegt að skipta um störf til að víkka sjóndeildarhringinn minn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
9) Ég hef sagt upp starfi eftir litla umhugsun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
10) Ég hef sótt um önnur, án þess að rökrænar ástæður lægju að baki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
11) Ég er jákvæð/ur gagnvart því að skipta reglulega um starf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Viðauki 3 – Tilkyning til persónuverndar

Vaka Ágústsdóttir
Ránargata 1a
101 Reykjavík



Persónuvernd

Rauðlaugavegur 10 105 Reykjavík
sími: 510 9600 heðfóni: 510 9600
netfang: postur@personuvernd.is
veffang: personuvernd.is

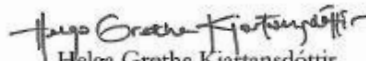
Reykjavík 24. janúar 2012
Tilvísun: S5547/2012/ HGK/-

Hér með staðfestist að Persónuvernd hefur móttækið tilkyningu í yðar nafni um vinnslu persónuupplýsinga. Tilkyningin er nr. S5547/2012 og fylgir afrit hennar hjálägt.

Allar tilkyningar sem berast Persónuvernd birtast sjálfkrafa á heimasíðu stofnunarinnar. Tekið skal fram að með móttöku og birtingu tilkyninga hefur engin afstaða verið tekin af hálfu Persónuverndar til efnis þeirra.

Þá bendir Persónuvernd á að það fellur í hlut ábyrgðaraðila að meta hvort miðlun nafnalista eða starfsmannalista til þriðja aðila, til nota við markaðs-, neyslu- og skoðanakannanir, falli undir ákvæði 5. mgr. og 7. mgr. 28. gr. laga nr. 77/2000. Þegar svo stendur á er nauðsynlegt að gefa hinum skráðu kost á að andmæla því, hverjum fyrir sitt leyti, að upplýsingar um hann birtist á skrá sem afhenda á í tengslum við markaðssetningarstarfsemi sbr. 2. tölul. 5. mgr. 28. gr. Þá segir í 7. mgr. sömu greinar að ákvæði 5. mgr. gilda einnig um markaðs-, neyslu- og skoðanakannanir.

Virðingarfyllst,


Helga Grethe Kjartansdóttir

Hjál.: - Tilkyning nr. S5547/2012 um vinnslu persónuupplýsinga.