



Sálfélagslegir þættir, streita og lífsánægja starfsmanna Húsasmíðjunnar

Berglind Melax
Erna Sigurðardóttir

**Lokaverkefni til BS-gráðu
Sálfræðideild
Heilbrigðisvísindasvið**



HÁSKÓLI ÍSLANDS

Sálfélagslegir þættir, streita og lífsánægja starfsmanna Húsasmiðjunnar

Berglind Melax
Erna Sigurðardóttir

Lokaverkefni til BS-gráðu í sálfræði
Leiðbeinandi: Daníel Þór Ólason

Sálfræðideild
Heilbrigðisvísindasvið Háskóla Íslands
Febrúar 2013

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

© Berglind Melax og Erna Sigurðardóttir 2013

Prentun: Háskólaprent ehf.
Reykjavík, Ísland 2013

Efnisyfirlit

Útdráttur	8
Inngangur	9
1.1. Hvað er streita?	9
1.2. Vinnustreita	12
1.3. Sálfélagslegir þættir	13
1.4. Verkefnasvið	13
1.4.1. Starfskröfur	13
1.4.2. Hlutverk og væntingar	14
1.4.3. Sjálfræði í starfi	15
1.4.4. Forspá um vinnuna	16
1.5. Félags- og fyrirtækjasvið	16
1.5.1. Félagslegur stuðningur	16
1.5.2. Stjórnun	17
1.5.3. Fyrirtækis- og stofnunarbragur	18
1.6. Einstaklingssvið	19
1.6.1. Færni í starfi	19
1.6.2. Samsömun með vinnustaðnum	19
1.6.3. Mikilvægi vinnunnar	20
1.7. Húsmiðjan, Blómaval og Ískraft	20
1.8. Markmið rannsóknar	21
Aðferð	22
2.1. Þátttakendur	22
2.2. Mælitæki	22
2.2.1. <i>Norræni spurningalistinn um sálfélagslega þætti í starfi</i>	23
2.2.2. <i>Satisfaction With Life Scale (SWLS)</i>	24
2.2.3. <i>Perceived Stress Scale (PSS)</i>	25
2.3. Framkvæmd	26
2.4. Úrvinnsla	26
3.1. Streita (PSS)	28
3.2. Lífsánægja (SWLS)	29
3.3. Sálfélagslegir þættir	31
3.3.1. Verkefnasvið	31
3.3.2. Félags- og fyrirtækjasvið	36
3.3.3. Einstaklingssvið	41
Umræða	45
4.1. Streita (PSS) og lífsánægja (SWLS)	45
4.2. Verkefnasvið	46
4.3. Félags- og fyrirtækjasvið	48
4.3.1. Einelti og áreitni	49
4.4. Einstaklingssvið	49

4.5. Lokaorð	50
Heimildaskrá	52
Viðauki A	58
Viðauki B	59

Töfluskrá

Tafla 1. Meðaltal og staðalfrávik streitu eftir bakgrunnsbreytum.	29
Tafla 2. Meðaltal og staðalfrávik lífsánægja eftir bakgrunnsbreytum	30
Tafla 3. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða verkefnasviðs úr þessari rannsókn og íslensku úrtaki.....	32
Tafla 4. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á verkefnasviði eftir kyni.	33
Tafla 5. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á verkefnasviði eftir stjórnunarstöðu. ...	34
Tafla 6. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á verkefnasviði eftir rekstrarsviði.	35
Tafla 7. Fylgni (pearson) milli streitu og lífsánægju og undirkvarða norræna spurningalistans. Verkefnasvið.	36
Tafla 8. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða félags- og fyrirtækjasviðs úr þessari rannsókn og íslensku úrtaki.	37
Tafla 9. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á félags- og fyrirtækjasviði eftir kyni... 38	
Tafla 10. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á félags- og fyrirtækjasviði eftir stjórnunarstöðu.	38
Tafla 11. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á félags- og fyrirtækjasviði eftir rekstrarsviði.	39
Tafla 12. Fylgni (pearson) milli streitu og lífsánægju og undirkvarða norræna spurningalistans. Félags- og fyrirtækjasvið.....	40
Tafla 13. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða einstaklingssviðs úr þessari rannsókn og íslensku úrtaki.	41
Tafla 14. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á einstaklingssviði eftir kyni.	42
Tafla 15. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á einstaklingssviði eftir stjórnunarstöðu.42	
Tafla 16. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á einstaklingssviði eftir rekstrarsviði. 43	
Tafla 17. Fylgni (pearson) milli streitu og lífsánægju og undirkvarða norræna spurningalistans. Einstaklingssvið.	44

Útdráttur

Markmið rannsóknar var að kanna vinnustreitu og almenna lífsánægju meðal starfsmanna rekstrarsviða Húsasmiðjunnar. Að auki var kannað hvaða andlegu og félagslegu þættir í starfsumhverfi tengjast líðan starfsmanna.

Þátttakendur voru 225 starfsmenn rekstrarsviða Húsasmiðjunnar. Lagðir voru fyrir þrjú staðlaðir spurningalistar. Þetta voru Norræni spurningalistinn um sálfélagslega þætti í starfi (*QPSNordic*), Lífsánægjukvarðinn *Satisfaction With Life Scale (SWLS)* og Streitukvarðinn *Perceived Stress Scale (PSS)*.

Niðurstöður sýna að litla streitu sé að finna meðal starfsmanna rekstrarsviða Húsasmiðjunnar og í samræmi við það er lífsánægja frekar há. Þeir sálfélagslegu þættir sem vega þyngst í líðan starfsmanna eru magnbundar kröfur, skýrleiki hlutverka, sanngjörn stjórnun, starfsandi, forspá næstu tvö ár og skynjuð færni. Starfssvið skiptir máli þegar kemur að lífsánægju og er lífsánægja þeirra sem vinna á lager eða við útkeyrslu lægri en annarra starfsmanna. Karlar upplifa meira sjálfræði í ákvarðanatöku en konur virðast upplifa meiri stuðning frá sínum yfirmanni og samstarfsfólki. Þeir sem gegna stjórnunarstöðu upplifa meiri kröfur um ákvarðanatöku og yfirhleðslu verkefna en hafa meira svigrúm til ákvarðanatöku. Starfsfólk Blómavals upplifir meiri stuðning og hvatningu frá sínum yfirmönnum og samstarfsfólki og starfsandi virðist vera betri. Starfsfólk Húsasmiðjunnar upplifir aftur á móti frekar upphleðslu verkefna og að meiri kröfur séu gerðar til þess varðandi ákvarðanatöku. Starfsfólk Húsasmiðjunnar er opnara fyrir nýjungum í starfsumhverfi.

Vinnustreita er algengt vandamál í nútíma samfélögum. Starfsmenn geta upplifað vinnustreitu þegar kröfur til þeirra eru meiri en þeir ráða við. Ef streitan er mikil getur hún haft veruleg óþægindi í för með sér og bitnað á vinnuframlagi og heilsu starfsmanna (Guðbjörg Linda Rafnsdóttir, 2002). Ýmsir sálfélagslegir þættir eins og slæmt vinnuumhverfi geta haft áhrif á heilsu fólks og aukið streitu og er því mikilvægt að skoða hverjir þeir eru. Norræni spurningalistinn (*QPSNordic - The General Nordic Questionnaire for Psychological and Social Factors at Work*) um sálfélagslega þætti á vinnustað er tæki til að mæla andlega og félagslega þætti í starfi. Þessi spurningalisti mælir þætti sem koma við sögu í flestum störfum og flestum vinnustöðum og tekur til atriða er varða vinnuna, vinnustaðinn og einstaklingsbundin viðhorf (Lindström o.fl., 2004).

Í þessari rannsókn verða sálfélagslegir þættir á vinnustað kannaðir og hvort vinnustreita sé til staðar hjá starfsmönnum Húsasmiðjunnar, Blómavals og Ískrafts. Þessi fyrirtæki starfa núna öll undir nafni Húsasmiðjunnar en voru áður sjálfstætt rekin. Athugað verður hvort hvort streita sé til staðar hjá starfsfólki fyrirtækjanna og og hvaða tengsl sálfélagslegir þættir hafa á vinnustreitu. Hér á eftir verður fjallað um streitu og helstu kenningar um streitu. Fjallað verður um þá helstu sálfélagslegu þætti í starfi sem talið er að hafi áhrif á streitu og að lokum verður farið yfir sögu þessara þriggja fyrirtækja.

1.1. Hvað er streita?

Streita og afleiðingar hennar hafa mikið verið ræddar undanfarin ár. Margir fræðimenn hafa lagt lóð sín á vogaskálarnar og streita unnið sér fastan sess í allri umræðu um heilsu og fyrirbyggjandi aðgerðir á margs kyns kvillum og sjúkdómum.

Streita getur haft áhrif á andlega líðan fólks en einnig hafa rannsóknir sýnt að streita getur haft bein áhrif á efnabreytingar í líkamanum. Adrenalín var fyrsta taugaboðefnið ásamt

noradrenalíni sem fannst í heilanum. Bæði lyf og lífeðlislegt ástand hafa áhrif á þetta taugaboðefni og er streita meðal annars eitt af því sem hefur áhrif á seytingu þess. Frankenhaeuser kannaði sambandið á milli streitu og adrenalíns og komst hún að því að streymi adrenalíns jókst til muna þegar fólk upplifði litla stjórn á aðstæðum. Hún fann beint samband á milli þess hversu hjálpavana einstaklingur upplifði sig og magns adrenalíns. Því óþægilegri sem aðstæður voru fyrir þátttakendur, því meira adrenalín mældist, en hinsvegar þegar þátttakendum fannst þeir hafa mikla stjórn á aðstæðum minnkaði magn þess. Af þessu má leiða að langvarandi streita og vanmáttur til að hafa áhrif á aðstæður getur haft varanlegar efnabreytingar í för með sér (Frankenhaeuser, 1971).

Fræðimenn eru ekki á einu máli um hvernig skuli skilgreina streitu. Þó eru flestir á því að hægt sé að skilgreina streitu á þrjá megin vegu allt eftir því hvers er vísað til. Þetta er streita sem áreiti, streita sem viðbragð og streita sem ferli milli áreitis og viðbragðs. Hér er streita því skilgreind sem frumbreyta, fylgibreyta eða samvirkni þarna á milli (Cooper, Dewe og O'Driscoll, 2001).

Streita sem áreiti vísar til atburðar eða hlutar í umhverfi lífverunnar. Hér er átt við streituvöld sem getur haft slæm áhrif á heilsu lífverunnar. Þá er litið á streitu sem frumbreytu (Le Blanc o.fl., 2000).

Streita getur einnig verið skilgreind sem viðbragð og er þá litið á hana sem fylgibreytu. Hér vísar streita til andlegra og líkamlegra viðbragða líkamans við streituvöldum. Þetta geta verið andleg viðbrögð eins og starfsóánægja eða líkamleg viðbrögð eins og höfuðverkur (Hurrell, Nelson og Simmons, 1998). Ein af fyrstu hugmyndunum um virkni streitu var hugmynd Walter Cannon um flótta- eða árásarviðbragð. Þessi hugmynd vísar til þess að þegar streita nær tókum á lífveru þá verður drifkerfi sjálfvirka taugakerfisins virkt. Streituvíðbrögð gera lífverunni kleift að berjast eða flýja af hólmi þegar hætta steðjar að og er þess vegna kallað "flótta- eða árásarviðbragð" (*fight-or-flight response*) (Cannon, 1932). Hans

Selye var annar upphafsmaður á rannsóknum á streitu og leit hann á streitu sem líkamlegt viðbragð. Hann kom fram með kenninguna um aðlögun líkamans að álagi (*general adaptation syndrome*) en hún fjallar um þrjú stig sem líkaminn gengur í gegnum sem viðbrögð við streitu. Fyrst er það viðvörðun (*alarm*) en þá undirbýr líkaminn sig undir yfirvofandi átök. Næsta stig er kallað aðlögun (*resistance*) en það felur í sér að styrkja viðnám gegn streitu. Ef annað stigið varir lengi þá kemur þriðja stigið sem er örmögnun (*exhaustion*) en þá hefur streitan verið viðvarandi í ákveðinn tíma. Hér koma síðan fram þær lífeðlisfræðilegu skemmdir sem líkaminn verður fyrir og er grunnurinn að sjúkdómum (Taylor, 2012).

Að lokum er hægt að skilgreina streitu sem ferli milli áreitis og viðbragðs. Þá er streita skoðuð sem samfleytt ferli þar sem leitast er eftir því að ná jafnvægi milli áreita í umhverfinu og getu hvers og eins til að takast á við þau. Skynjun fólks er mis mikil á getu sína til að takast á við áreiti, kröfurnar sem fylgja áreitinu og mikilvægi þess að takast á við þær (Daniels og Guppy, 1994). Það er því mjög persónubundið hvað veldur hverjum og einum streitu. Einstaklingur sem finnst hann hafa fulla stjórn og næg úrræði til að takast á við tiltekið verkefni mun að öllum líkindum ekki finna fyrir mikilli streitu. Ef einstaklingi finnst hann hins vegar missa tökin mun streitan aukast eftir því sem úrræðin eru minni (Taylor, 2012).

Lazarus skoðaði streitu út frá sálrænum þáttum og leit á hana sem samvirkni milli áreitis og viðbragðs. Kenningar Lazarus byggjast á því að streita sé ferli sem byggir á hugrænu mati sem á sér stað frá því að streituvaldandi áreiti birtist, þar til svörun verður hjá lífveru. Þessu mati er síðan skipt í tvo þætti. Annars vegar upphafsmat þar sem lífvera metur hvaða þýðingu atburðurinn hefur fyrir hana og hins vegar annars stigs mat, sem er mat einstaklings á því hvort hann ráði við atburðinn og hvað sé hægt að gera til að ráða við hann. Upphafsmatið getur verið neikvætt, jákvætt og hlutlaust. Sé atburður metinn sem neikvæður er hann talinn sem streituvaldur og kemur þá þrennt til greina. Það er skaði sem vísar til þess

tjóns sem lífvera getur orðið fyrir, möguleg hættu á skaða eða missi og síðan áskorun sem þýðir að einstaklingur öðlast eitthvað jákvætt sem afleiðing af atburðinum og það verður einhver ávinningur (Lazarus og Folkman, 1984).

1.2. Vinnustreita

Vinnustreitu (*occupational stress*) er hægt að skilgreina sem þau neikvæðu viðbrögð, líkamleg jafnt sem andleg, sem koma fram þegar misræmi er á milli krafna sem starfið gerir til starfsmanna og þeirrar getu, þarfa og eiginleika sem starfsmenn búa yfir (Cooper, o.fl., 1996). Vinnustreita hefur áhrif á andlega og líkamlega heilsu og getur leitt til þess að heilsufar starfsmanna versnar til muna. Einnig getur hún haft áhrif á hæfni starfsmanna til að sinna starfi sínu (Shultz og Shultz, 1998). Könnun sem gerð var hér á landi árið 1993 sýndi að það sem skiptir flesta hvað mestu máli í vinnunni er góður starfsandi og góður félagsskapur (Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands, 1993). Það er því nauðsynlegt að þekkja hugsanlega streituvalda á vinnustað til að koma í veg fyrir vinnustreitu. Athuga þarf hvaða þættir í vinnunni hafa áhrif á vinnustreitu og hvaða neikvæðu afleiðingar þetta vandamál hefur á vinnustaði (Cooper o.fl., 1996).

Vinnustreita er næst algengasta vinnutengda heilsufarsvandamálið í Evrópu samkvæmt upplýsingum frá Evrópsku vinnuverndarstofnuninni (*EASHW*) og á um fjórðungur launþega í Evrópu við vandamál að etja sem rekja má til vinnustreitu (Guðbjörg Linda Rafnsdóttir, 2006). Í gögnum frá Evrópusambandinu sést að annar hver launamaður finnur til óþæginda sem rekja má til vinnustreitu og samkvæmt mati danska Vinnueftirlitsins á þriðjungur launþega við vandamál að etja sem rekja má til vinnuumhverfisins. Ástæður þess eru að stórum hluta raktar til vinnuskipulags (Arbejdstilsynet, 1995). Íslenskar rannsóknir hafa sýnt svipaðar niðurstöður. Samanburðarkannanir sem gerðar voru á lífsháttum og líðan Íslendinga árið 1994 og 1996 á vegum átaks um heilsueflingu gefa vísbendingar um að streita hafi aukist

meðal Íslendinga undanfarin ár, þar með talin vinnustreita (Félagsvísindastofnun Háskóla Íslanda og Landlæknisembættið, 1996).

1.3. Sálfélagslegir þættir

Ýmsar rannsóknir, þar á meðal sem fjallað er um hér, gefa til kynna að sálfélagslegir þættir í starfsumhverfi fólks, eins og til dæmis starfskröfur, geta haft áhrif á líðan einstaklinga og jafnvel heilsu þeirra. Yfirmenn og stjórnendur ættu því að gefa þessu málefni gaum til þess að takast á við vandamál sem geta komið upp tengt þessu.

Norræni spurningalistinn (*QPSNordic*) er listi sem tekur til flestra streituvalda í starfi. Hann var gerður með því markmiði að auka vísindaleg gæði og samanburðarhæfni mælinga á sálfélagslegum þáttum á vinnustöðum. Listinn er notaður til þess að mæla andlega og félagslega þætti í vinnunni og tekur til atriða sem varða vinnuna, vinnustaðinn og einstaklingsbundin viðhorf. Allt eru þetta þættir sem koma við sögu í flestum störfum og á flestum vinnustöðum. Listinn skiptist upp í þrjú svið, verkefnasvið, félags- og fyrirtækjasvið og einstaklingssvið (Lindström o.fl., 2004). Í næstu undirköflum verður fjallað um þá sálfélagslegu þætti sem notaðir voru í þessari rannsókn.

1.4. Verkefnasvið

Undir verkefnasvið falla þættirnir starfskröfur, hlutverk og væntingar, sjálfræði og forspá um vinnu.

1.4.1. Starfskröfur

Starfskröfur (*job demands*) eru líkamleg, sálfræðileg eða félagsleg sérkenni starfs sem krefst líkamlegs og/eða andlegrar áreynslu af starfsmanni og tengjast andlegum og

líkamlegum afleiðingum eins og til dæmis þreytu. Starfskröfur geta bæði haft neikvæð og jákvæð áhrif á líðan starfsmanna en lykilinn er að finna jafnvægi á milli færni starfsmanns og starfskrafna, það er hvort starfsmaður hafi bjargráð til að koma til móts við starfkröfurnar á sínum vinnustað. Ef kröfurnar eru í samræmi við færni starfsmanns geta þær virkað sem hvatning til að standa sig í starfi (Mauno o.fl., 2006).

Þegar kröfur til starfsmanna verða meiri en þeir geta ráðið við, er talað annars vegar um magnbundnar kröfur (*quantitative work overload*) eða eigindlegar kröfur (*qualitative work overload*). Magnbundnar kröfur vísa til hversu mikilli vinnu einstaklingur þarf að ljúka innan ákveðins tímaramma og getur komið upp það vandamál að verkefni eru hreinlega of mörg til að hægt sé að sinna þeim á tilteknum tíma, óháð færni. Þetta getur meðal annars leitt af sér aukið álag fyrir starfsmann. Eigindlegar kröfur vísa aftur á móti til hæfni einstaklings til að takast á við verkefni og sinna starfi sínu á fullnægjandi hátt. Ef eigindlegar kröfur eru of miklar eru verkefni annað hvort of flókin eða að starfsmaður hefur ekki næga færni til þess að ljúka tilteknu verkefni, þetta gerir honum erfitt með að sinna starfi sínu (Arnold o.fl, 2005).

Annað vandamál þegar kemur að starfskröfum er þegar vinnuálag starfsmanns er of lítið (*job underload*), vinnan felur í sér of lítið af áskorunum fyrir starfsmanninn eða að hann fær ekki tækifæri til að nýta sér þá þekkingu eða hæfni sem hann býr yfir. Of lítið vinnuálag kemur helst fram í störfum sem eru einhæf eða einkennast af endurtekningum eins og til dæmis færibandavinna, en þá hefur of lítið álag neikvæð áhrif á einstaklinginn (Arnold o.fl, 2005; Coburn, 1979).

1.4.2. Hlutverk og væntingar

Hægt er að lágmarka vinnustreitu hjá starfsmönnum með því að hafa starfslýsingu eða starfshlutverk skýr og aðgengileg starfsmönnum. Það sem kallar oftast fram streitu er þegar hlutverk eru tvíræð (*role ambiguity*) eða þegar ágreiningur verður varðandi hlutverk

starfsmanna (*role conflict*) og hafa þessi tvö atriði komið reglulega upp þegar streituvaldar eru rannsakaðir (Arnold o.fl, 2005).

Tvívæðni eða skýrleiki hlutverka vísar til þess hvort starfsmaður sé meðvitaður um markmið starfsins eða sé ljóst hvert ábyrgðarsvið hans er. Helstu ástæður fyrir því að starfsmenn hafi óljósa skynjun á hlutverkum sínum er meðal annars að hlutverkin og markmið fyrirtækisins eru annað hvort óljósar eða óraunhæfar, starfsmaður sé að hefja nýtt starf eða nýr yfirmaður tekur til starfa. Streituvíðbrögð sem eru einkennandi í slíkum aðstæðum eru lágt sjálfsálit, óánægja eða lítill áhugi til að sinna starfi sínu (Arnold o.fl., 2005; Rizzo o.fl., 1970).

Hlutverkaágreiningur kemur fram þegar starfsmaður upplifir að ósamræmanlegar kröfur séu gerðar til sín á vinnustað. Það getur lýst sér í ágreiningi um starfshlutverk, til dæmis ef starfsmanni finnst verkefni sem honum voru úthlutað ekki vera í sínum verkahring, tveir yfirmenn geri mismunandi kröfur sem ekki er hægt að samhæfa eða að verkefni stríði gegn persónulegu gildismati starfsmanns. Slíkar aðstæður geta leitt til þess að starfsánægja verður minni og streita eykst. Rannsóknir á þessu sviði hafa einnig sýnt fram á tengsl milli hlutverkaágreinings og hækkaðs blóðþrýstings og hjartasjúkdóma (Ivancevich og Matteson, 1980)

1.4.3. Sjálfræði í starfi

Sjálfræði eða stjórn í starfi (*job control*) vísar til færni starfsmanns til að taka ákvarðanir varðandi starf sitt, til dæmis hvernig hann framkvæmir verkefni, hvenær hann framkvæmir það og á hvaða hraða (D'Souza o.fl., 2003). Valddreifing innan vinnustaðar hefur bein áhrif á það hve mikla stjórn starfsmaður upplifir sig hafa í starfi. Á þeim vinnustöðum þar sem valddreifing er lítil er minna upplýsingaflæði til starfsmanna, minni stuðningur og starfsmenn hafa einnig minni möguleika á að vaxa og þroskast í starfi. Ýmsar rannsóknir hafa stutt það að valddreifing spili stóran þátt í skynjun á sjálfræði í starfi (Way og MacNeil, 2006).

1.4.4. Forspá um vinnuna

Starfsöryggi felur aðallega í sér tvennt, í fyrsta lagi að starfsfólk geti gert ráð fyrir ákveðnum reglum varðandi vinnuumhverfi sitt og í öðru lagi að það sé öruggt með stöðu sína á vinnustaðnum. Forspá í starfi (*predictability at work*) felur í sér að starfsfólk geti spáð fyrir um framtíð sína í starfi, þar á meðal hvaða verkefni bíða í náninni framtíð eða hvað þarf að gera til að halda eða komast í æskilega stöðu.

Nútíma vinnumarkaður er síbreytilegur og í dag er óhjákvæmilegt að komast hjá þessari þróun og óvissu. En misjafnt er þó hvernig fólk bregst við þessari óvissu og áhrif á líðan sem forspá í starfi getur haft ákvarðast ekki eingöngu af umhverfisþáttum heldur einnig einstaklingsbundnum þáttum, til dæmis sýndu niðurstöður rannsóknar að konur eru líklegri til þess að upplifa kvíða vegna óöryggis með vinnu en karlar (Plaiser o.fl., 2007).

1.5. Félags- og fyrirtækjasvið

Þeir sálfélagslegu þættir sem falla undir félags- og fyrirtækjasvið eru félagslegur stuðningur, stjórnun og fyrirtækis- og stofnunarbragur. Einnig fellur einelti og áreitni á vinnustað undir þetta svið.

1.5.1. Félagslegur stuðningur

Félagslegur stuðningur (*social support*) vísar til samskipta á vinnustað. Þessi samskipti einkennast af hjálpssemi og stuðningi og geta bæði átt við samskipti milli jafningja eða milli starfsfólks og yfirmanna. Rannsóknir hafa sýnt að ef lítill félagslegur stuðningur er á vinnustað getur það leitt til streitueinkenna hjá starfsfólki og ágreiningur á vinnustað getur einnig valdið óánægju og vanlíðan hjá starfsfólki (Way og MacNeil, 2006).

Samkvæmt House (1981) er hægt að flokka félagslegan stuðning í fjóra flokka eftir því hvers eðlis stuðningurinn er. Í fyrsta lagi er það tilfinningalegur stuðningur (*emotional support*), en þar er átt við að fólk sýni hvert öðru skilning, ást, traust og væntumþykju. Í öðru lagi er það stuðningur í formi aðgerða (*instrumental support*), en það vísar til þess að veitt er tæknileg hjálp eða aðstoð til að leysa verkefni. Í þriðja lagi er stuðningur í formi upplýsinga (*informational support*) en þar er átt við til dæmis góð ráð, uppástungur eða upplýsingar sem geta hjálpað í starfi. Í fjórða og síðasta lagi er það stuðningur í formi mats (*evaluative support*) en það felst í því að gefa öðrum endurgjöf, staðfestingu eða samanburð við lausn verkefna. Þessir fjórir flokkar félagslegs stuðnings eiga ekki einungis við samstarfsfólk og yfirmenn heldur einnig vini og ættingja starfsmanna (Dallner, 1997)

1.5.2. Stjórnun

Margar útgáfur eru til af skilgreiningu á stjórnun (*leadership*) en ein þeirra fjallar um stjórnun sem samskiptaferli sem miðar að því að hafa áhrif á hegðun. Þetta byggist á því að starfsmenn viðhafi þeirri hegðun sem æskileg er og skili ákveðinni frammistöðu sem miðar að því að ná settum markmiðum. Samkvæmt þessu er stjórnun ferli en ekki staða og snýst um samskipti og framtíðarsýn. Áhersla er lögð á að móta og leiða breytingar, eins og til dæmis ýmsar nýjungar eða nýja starfshætti og virkja aðra í kringum sig (Cassidy og Kreitner, 2011)

Talað er um tvær gerðir stjórnenda, umbreytingarstjórnanda (*transformational leadership*) og framkvæmdastjórnanda (*transactional leadership*). Umbreytingarstjórnendur eru leiðtogar sem ná að hafa mikil og djúp áhrif á starfsfólk sitt, skapa eftirvæntingu, hrífa og blása samstarfsmönnum byr í brjóst og hvetja starfsmenn til að horfa framhjá eigin hagsmunum og vinna í þágu heildarhagsmuna fyrirtækisins. Framkvæmdastjórnandinn leggur meiri áherslu á að örva eigin hagsmuni starfsfólks síns með því að skipta á umbunum fyrir fylgni. Áhersla er lögð á að láta undirmenn útfæra aðferðir á réttan hátt (Cassidy og Kreitner,

2011).

1.5.3. Fyrirtækis- og stofnunarbragur

Ýmsar rannsóknir hafa verið gerðar á vinnustaðamenningu en rannsakendur eru ekki allir sammála um hvernig á að skilgreina hugtakið. Oftast eru þó talað um fyrirtækjamenningu (*organizational culture*) og fyrirtækjabrag (*organizational climate*) (Cassidy og Kreitner, 2011). Fyrirtækjamenning vísar til gilda, ályktana eða viðmiða á vinnustað sem hafa áhrif á viðhorf og hegðun starfsmanna. Ef starfsmaður er ekki sammála gildum vinnustaðarins getur það leitt til streitueinkenna, þetta gæti meðal annars stafað af menningarmismun á milli starfsmanna til dæmis þegar erlendir starfsmenn koma við sögu. Fyrirtækjabragur fjallar um skynjun starfsfólks á vinnuumhverfinu, til dæmis þegar starfsfólk innan sömu starfsdeildar eða hóps deilir sömu skynjun á vinnuumhverfinu. Fyrirtækjabragur getur virkað sem streituvaldur ef starfsmaður upplifir vinnuumhverfið sem ósanngjarnt eða óljóst, einnig getur haft neikvæð áhrif ef ekki er hægt að spá fyrir um framvindu vinnuumhverfisins í náinni framtíð. Hægt er að minnka streitu með því að efla starfsfólk með í ákvörðunartöku innan fyrirtækisins (Cassidy og Kreitner, 2011).

1.5.3.1. Einelti og áreitni

Rannsókn Hodson á einelti sýndi fram á í fyrsta lagi að starfsmenn sem hafa minni völd eða stjórn en aðrir á vinnustaðnum eru líklegri til að verða fyrir einelti. Þetta styður fyrri rannsóknir sem hafa sýnt að þegar kemur að einelti á vinnustað þá er algengast að starfsmaður sem hefur einhverja valdastöðu leggi starfsmann í einelti sem er lægra settur en hann innan fyrirtækisins. Í öðru lagi kom fram að gott skipulag á vinnustöðum, skýr verkaskipting og öflugt samskiptakerfi draga úr hættu á einelti meðal starfsmanna (Hodson o.fl., 2006).

1.6. Einstaklingssvið

Einstaklingssvið skiptist í þættina færni í starfi, samsömun með vinnustaðnum og mikilvægi vinnunnar.

1.6.1. Færni í starfi

Þegar starfsfólk telur framtak sitt eða hegðun leiða til jákvæðrar niðurstöðu er talað um færni í starfi (*mastery at work*). Hugtökin sjálfræði í starfi og færni í starfi tengjast á ýmsan hátt en greina skal þó þarna á milli. Færni í starfi vísar til væntingar fólks um hegðun sína og afleiðingar þeirra en sjálfræði í starfi er þegar starfsfólk hefur þann valkost að ráða framkvæmd á verkefnum (Knardahl, 1977)

Bandura (1977) setti fram hugtakið um sjálfsálit (*self efficacy*) sem hefur áhrif á hvernig fólk lítur á færni sína í starfi. Sjálfsálit vísar þó ekki til skynjunar fólks á útkomu verkefnis heldur álit fólks á eigin getu eða færni. Ýmsir þættir geta haft áhrif á sjálfsálit en þar ber þó helst að nefna samræmi á milli starfskrafna og færni starfsfólks til að takast á við þær, og í hvaða magni starfsfólk fær endurgjöf (*feedback*) eða upplýsingar um frammistöðu sína (Knardahl, 1977).

1.6.2. Samsömun með vinnustaðnum

Fyrirtækjahollusta (*organisational commitment*) er hversu sterk tengsl starfsmaður sýnir gagnvart fyrirtæki og/eða að hve miklu leyti hann tekur þátt í starfsemi þess. Ef starfsmaður hefur sterk tengsl við fyrirtækið, það er sýnir fyrirtækjahollustu, samsamar hann sig með fyrirtækinu, er sammála markmiðum og gildum vinnustaðarins og er tilbúinn til að leggja sig fram til að ná þessum markmiðum. Rannsakendur greinir þó á um hversu mikið fyrirtækjahollusta spáir fyrir um hegðun á vinnustað, niðurstöður hafa sýnt að aðrir þættir eins

og hollusta til yfirmanns hafi hærri fylgni við vinnuafköst en hollusta til fyrirtækis (Arnold o.fl., 2005).

1.6.3. Mikilvægi vinnunnar

Misjafnt er hversu stóran þátt vinnan spilar í lífi fólks. Mikilvægi vinnunnar (*work centrality*) vísar almennt til hversu mikilvæg vinnan er í lífi einstaklings á ákveðnum tímapunkti, miðað við aðrar hliðar á lífi þeirra eins og fjölskyldu, trúarbrögð eða samfélagsmál. Mikilvægi vinnunnar í lífi fólks getur farið eftir ýmsum þáttum eins og þjóðerni, stétt, aldri eða kyni, til dæmis hafa rannsóknir sýnt að hjá karlmönnum virðist mikilvægi vinnunnar vera í meira mæli en hjá konum (Gamberale, 1997).

1.7. Húsasmiðjan, Blómaval og Ískraft

Húsasmiðjan er verslunar- og þjónustufyrirtæki á sviði miðlunar, sölu og dreifingu vöru og þjónustu. Húsasmiðjan sérhæfir sig sölu á byggingavörum og eru starfræktar 16 verslanir um land allt. Auk 16 Húsasmiðjuverslana eru starfræktar 10 verslanir Blómavals, Ískrafts og heildsöluverslunar HGG. Samanlagt rekur Húsasmiðjan því 31 verslun um land allt. Húsasmiðjan var stofnuð árið 1956 af Snorra Halldórssyni þá sem einkafyrirtæki. Árið 1971 var Húsasmiðjuni breytt í hlutafélag og fékk nafngiftina Húsasmiðjan hf (Húsasmiðjan, 2012).

Árið 1999 kaupir Húsasmiðjan Ískraft. Ískraft var stofnað af Herborgu Halldórsdóttur og Hreggviði Þorgeirssyni í nóvember 1975 og í upphafi einskorðaði fyrirtækið sig við útvegum raflagnaefnis til rafveitna. Nú hafa umsvif þess aukist mikið og þjónar nú Ískraft meðal annars rafverktökum, rafveitum og öðrum verktökum. Sama ár og Ískraft sameinast Húsasmiðjuni er Heildverslunin H.G. Guðjónsson keypt en hún þjónaði og gerir enn

innréttingamarkaðinum (Ískraft, 2012).

Árið 2000 kaupir Húsasmiðjan Blómaval sem frá stofnun þess, árið 1970, hafði verið í eigu bræðranna Bjarna og Kolbeins Finnssona. Frá upphafi hefur áhersla Blómavals verið á að þjóna blóma- og garðyrkjuáhugafólki með því að bjóða upp á fjölbreytta vöru, með sérstaka áherslu á afskorin blóm og skreytingar. Blómaval var lengst af fjölskyldufyrirtæki sem óx hratt undir stjórn bræðranna og fjölskyldu þeirra og varð fljótlega langstærsti smásöluaðilinn í blómageiranum (Blómaval, 2012)

Frá því að Húsasmiðjan var gerð að hlutafélagi 1971 hafa orðið eigendaskipti og nú seinast árið 2012 keypti danska byggingafyrirtækið Bygma Húsasmiðjuna (Húsasmiðjan, 2012).

1.8. Markmið rannsókna

Vinnustreita er stórt vandamál sem hrjáir nútíma samfélög. Ýmsir sálfélagslegir þættir á vinnustað eins og slæmur aðbúnaður geta haft áhrif á heilsu fólks og aukið streitu og er því mikilvægt að skoða hvaða sálfélagslegu þættir geta haft áhrif á líðan starfsmanna. Rannsókn þessari er ætlað að athuga hvort vinnustreita sé til staðar hjá starfsmönnum Húsasmiðjunnar, Blómavals og Ískrafts og að skoða hvaða sálfélagslegu þættir hafa áhrif á streitu og hverjir veга þar þyngst. Leitað verður svara við eftirfarandi rannsóknarspurningum: hvert er umfang vinnustreitu meðal starfsmanna Húsasmiðjunnar, Blómavals og Ískrafts? Einnig hvaða tengsl hafa sálfélagslegir þættir við vinnutengda streitu og hvaða þættir veга þar þyngst?

Aðferð

2.1. Þátttakendur

Þýði rannsóknarinnar náði yfir alla starfsmenn Húsasmiðjunnar, Blómavals og Ískrafts sem allir starfa undir nafni Húsasmiðjunnar. Reyndust þetta vera 496 starfsmenn í marsmánuði 2012. Af þeim 496 starfsmönnum sem boðin var þátttaka í rannsókninni svöruðu alls 225 spurningalistanum (45,4%). Við úrvinnslu gagna kom í ljós að 21 starfsmaður kláruðu ekki spurningalistann og voru því teknir út úr gagnaskránni. Af þeim 204 starfsmönnum sem tóku þátt í rannsókninni voru 160 starfsmenn Húsasmiðjunnar, 33 starfsmenn Blómavals og 9 starfsmenn Ískrafts. Alls voru 79,4% svarenda fastráðnir og 18,2% lausráðnir starfmenn. Hlutfall starfsmanna sem höfðu unnið 5 ár eða lengur hjá fyrirtækinu var 57,5%.

Af 204 þátttakendum sem kláruðu spurningalistann voru 124 karlar (59,3%) og 79 konur (37,8). Spurt var um starfsheiti og af þeim sem svöruðu voru 32 (15,3%) kassastarfsmenn, 108 (51,7%) starfmenn við samskipti og ráðgjöf við viðskiptavinum, 46 (22%) í skrifstofustarfi og 17 (8%) á lager eða útkeyrslu. Einn (0,5%) starfsmaður gaf ekki upp starfsheiti sitt. Af þeim 204 starfsmönnum sem tóku þátt gegndu 86 (41,1%) einhverskonar stjórnunarstarfi. Einn starfsmaður gaf ekki upp hvort hann gegndi stjórnunarstöðu eða ekki.

2.2. Mælitæki

Í þessari rannsókn var notast við þrjú staðlaða spurningalista með smávægilegum breytingum. Spurningalistarnir voru Norræni spurningalistinn um sálfélagslega þætti í starfi (*The General Nordic Questionnaire for Psychological and Social Factors at Work (QPSNordic)*), *Satisfaction With Life Scale (SWLS)* og *Perceived Stress Scale (PSS)*.

2.2.1. *Norræni spurningalistinn um sálfélagslega þætti í starfi (The General Nordic Questionnaire for Psychological and Social Factors at Work (QPSNordic))*
(Lindström o.fl., 2000)

Norræni spurningalistinn var gefinn út árið 1994 á vegum Norrænu ráðherranefndarinnar og var þýddur á íslensku af Hólmsfríði K. Gunnarsdóttur árið 2004. Verkefnið hafði það markmið að auka vísindaleg gæði og samanburðarhæfni mælinga á sálfélagslegum þáttum á vinnustöðum og skoða hvaða sálfélagslegir þættir hafa áhrif á heilsu og líðan starfsmanna. Listinn metur 13 sálfélagslega þætti í starfi og inniheldur 129 fjölvalsspurningar og saman mynda þessar spurningar 26 kvarða. Auk þess má finna 38 stakar spurningar og 11 bakgrunnsspurningar. Fjölvaspurningarnar skiptast niður í þrjú svið, verkefnasvið, einstaklingssvið og félags- og fyrirtækjasvið. Verkefnasvið inniheldur 9 kvarða sem mæla starfskröfur, sjálfræði í starfi, væntingar um hlutverk og forspá um vinnuna. Félags- og fyrirtækjasvið inniheldur 10 kvarða sem mæla félagslegan stuðning, samskipti út á við, fyrirtækis/stofnunarbrag (starfsanda) og hópavinnu. Að lokum inniheldur einstaklingssvið 7 kvarða sem mæla hollustu við vinnustað, færni í starfi, dálæti á áskorunum, persónubundin forspá, hvöt til að vinna, mikilvægi vinnunnar í lífi þínu og samspil vinnu og einkalífs (Lindström o.fl., 2004). Spurningalistinn hefur verið lagður fyrir á Norðurlöndunum og var innra samræmi kvarðanna mælt með Cronbach's alpha og var á bilinu 0,60 til 0,88. Réttmæti endurprófunnar (*test-retest*) var 0,55 til 0,82 og var prófað með fimm til átta vikna millibili (Lindström o.fl., 2004). Próffræðilegir eiginleikar íslensku þýðingarinnar voru skoðaðir af Mörtu Gall Jörgensen árið 2009 og niðurstöður sýndu að alfa áreiðanleiki kvarða QPSNordic var almennt lægri í íslenska úrtakinu heldur en í norrænu rannsókninni. Niðurstöður sýndu að áreiðanleiki kvarða íslensku þýðingarinnar á QPSNordic var í flestum tilvikum viðunandi. Alfa áreiðanleiki kvarðanna var á bilinu 0,36 (*kröfur um þekkingu*) til 0,88 (*hvetjandi stjórnun*). Átta kvarðar voru með áreiðanleika undir 0,7 en oftast er miðað við að áreiðanleiki

yfir 0,7 teljist viðunandi (Einar Guðmundsson og Árni Kristjánsson, 2005). Þessir kvarðar voru *kröfur um þekkingu, kröfur um ákvarðanatöku, ágreiningur um hlutverk, jákvæð áskorun í starfi, forspá um næstu mánuði, ójafnrétti, hópastarf, mikilvægi vinnunnar og ytri hvatir*. Í þessari rannsókn var áreiðanleikinn á bilinu $\alpha=0,42-0,90$ hjá þeim 19 kvörðum sem notast var við. Alls voru sex kvarðar sem voru með áreiðanleika undir 0,7, það voru *kröfur um ákvarðanatöku* (0,46), *kröfur um þekkingu* (0,42), *sjálfræði í ákvörðunartöku* (0,66), *forspá um næsta mánuð* (0,54), *jákvæðni við áskorunum* (0,67) og *mikilvægi vinnunnar* (0,65). Áreiðanleikinn í þessari rannsókn var hærri en í fyrri rannsóknum hérlendis.

Við rannsókn þessa var QPSNordic spurningalistinn ekki tekinn fyrir í heild sinni heldur voru notaðar 85 spurningar í 19 kvörðum og 25 stakar spurningar. Snúa þurfti spurningum 81 og 84. Svarmöguleikar flestra spurninga var á fimm punkta Likertkvarða sem náði frá „mjög sjaldan“ til „mjög oft“ eða „alltaf“. Sleppt var kvörðunum *stuðningur vina og fjölskyldu, frumkvæði, misrétti, starfsmannastefna, hópavinna, hvatar í vinnunni (innri- og ytri hvatar)*. Notaðar voru fimm bakgrunnsspurningar og spurt var um kyn, starfssvið, ráðningarkjör, starfsaldur (lengur eða styttra en 5 ár) og stjórnunarstöðu. Að auki var einni spurningu bætt við þar sem spurt var um rekstrarsvið og staðsetningu þess.

2.2.2. *Satisfaction With Life Scale (SWLS)* (Diener, Emmons, Larsen og Griffin, 1985)

SWLS metur almenna lífsánægju. Daníel Þór Ólason þýddi listann yfir á íslensku og próffræðilegir eiginleikar hans voru kannaðir í Heilsu og lífsstílskönnun Gallups árið 2001. SWLS inniheldur fimm staðhæfingar sem svarað er á sjö punkta Likert kvarða. Kvarðinn nær frá „*algerlega ósammála*“ til „*algerlega sammála*“. Há heildarskor á listanum endurspeglar mikla lífsánægju. Próffræðilegir eiginleikar íslensku þýðingarinnar voru skoðaðar af Kristínu Erlu Pétursdóttur og niðurstöður sýndu að innra samræmi var fullnægjandi með $\alpha=0,86$ (Kristín Erla Pétursdóttir, 2011). Þetta er í samræmi við fyrri prófanir á listanum þar sem α

stuðullinn á lífsánægjuskalanum var á bilinu 0,79 til 0,89. Þetta gefur til kynna hátt innra samræmi (Kristín Erla Pétursdóttir, 2011). Einnig voru reiknaðir fylgnistuðlar milli heildartalna þar sem prófið var lagt fyrir tvisvar sinnum með tveggja mánaða millibili. Þær niðurstöður voru fullnægjandi með $r=0,88$, $p\leq 0,001$ (Kristín Erla Pétursdóttir, 2011). Áreiðanleikinn í þessari rannsókn var 0,89 og telst það viðunandi (Einar Guðmundsson og Árni Kristjánsson, 2005).

2.2.3. *Perceived Stress Scale (PSS), stutt útgáfa* (Cohen, Kamarck og Mermelstein, 1983)

PSS metur skynjaða streitu svarenda og notast var við styttri útgáfu listans. Skynjuð streita var metin á 5 punkta Likert skala og með fjórum staðhæfingum, þar af tvær jákvætt orðaðar og tvær neikvæðar. Snúa þarf gildum jákvætt orðuðu spurninganna áður er heildarskor er reiknað. Hátt heildarskor á listanum táknar að viðkomandi finni fyrir mikilli skynjaðari streitu (Cohen, Kamarck og Mermelstein, 1983). Jákvæðu staðhæfingarnar voru annars vegar „*hversu oft undanfarinn mánuð varst þú örugg(ur) með þær ákvarðanir sem þú þurftir að taka til að leysa úr persónulegum vandamálum*“, og hins vegar „*hversu oft undanfarinn mánuð finnst þér að hlutirnir gengu þér í hag?*“. Neikvætt orðuðu staðhæfingarnar voru annars vegar „*hversu oft undanfarinn mánuð fannst þér að þú værir að missa stjórn á mikilvægum hlutum í lífi þínu?*“ og „*hversu oft undanfarinn mánuð hefur þú upplifað að vandamálin hrönnuðust upp án þess að þú réðir við þau?*“. Daníel Þór Ólason þýddi styttri útgáfuna á íslensku og var hún hluti af Heilsu og lífsstílskönnun Gallups árið 2001. Svarmöguleikar eru á fimm punkta Likert kvarða sem nær frá „*aldrei*“ til „*mjög oft*“. PSS streitukvarðinn var þróaður með því að leggja hann fyrir fólk úr ýmsum samfélagshópum. Fullyrðingarnar eru auðlesnar og almennar og því ekki sérsniðnar að neinum ákveðnum hóp. Í rannsókn sem Cohen og félagar gerðu 1983 kom í ljós að kvarðinn sýndi fullnægjandi áreiðanleika og réttmæti ($\alpha=0,72$). Kvarðinn reyndist einnig spá betur fyrir heldur en aðrir

sambærilegir kvarðar (Cohen, Kamarck og Mermelstein, 1983). Reiknaður áreiðanleiki í þessari rannsókn var 0,78 sem telst viðunandi (Einar Guðmundsson og Árni Kristjánsson, 2005).

2.3. Framkvæmd

Spurningalistinn var lagður fyrir alla starfsmenn Húsasmiðjunnar, Blómavals og Ískrafts sem starfa allir undir nafni Húsasmiðjunnar. Spurningalistinn var lagður fyrir rafrænt á innra neti fyrirtækisins og sendur á tölvupóstföng starfsmanna (sjá viðauka B). Öllum starfsmönnum var gefinn kostur á að taka þátt í rannsókninni og var spurningalisti settur bæði inn á og auglýstur á innri vef fyrirtækisins sem allir starfsmenn hafa aðgang að og einnig sendur með tölvupósti á netföng sem öllum starfsmönnum er úthlutað.

Spurningalistinn var settur upp í forritinu Kwiksveys sem er forrit sem notað er til að setja upp spurningalista rafrænt á netinu. Allir starfsmenn bæði fastráðnir og hlutastarfsmenn hafa aðgang að innra netinu í öllum tölvum fyrirtækisins. Rannsóknin var auglýst sérstaklega á innra netinu þar sem starfsmenn voru hvattir til að taka þátt (sjá viðauka A). Tekið var fram að rannsóknin var ekki á vegum fyrirtækisins og öllum þátttakendum var bent á að þeim væri frjálst að neita þátttöku eða hætta þátttöku hvenær sem er. Einnig var tekið fram að rannsóknin væri nafnlaus og að ekki væri hægt að rekja svör til einstakra þátttakenda. Rannsóknin var opin í 3 vikur og gátu svarendur svarað henni hvenær sem er bæði á og utan vinnutíma. Það tók 15-20 mínútur að svara spurningalistanum.

2.4. Úrvinnsla

Við úrvinnslu gagnasafnsins var notast við tölfræðiforritið *Statistical Package for the Social Science (SPSS)*, útgáfu 20. Við skimun á gagnasafninu voru fjarlægðir 22 þátttakendur sem kláruðu minna en helming spurningalistans eins og hann var lagður fyrir. Notast var við

handbók fyrir norræna spurningalistann (*QPSNordic*) og var úrvinnslu skipt í þrjú svið samkvæmt handbókinni. Notast var við kvarðaskor, en til þess að fá þau þarf að leggja saman spurningar sem tilheyra hverjum kvarða og deila með fjölda þeirra. Heildarskor var reiknað fyrir spurningalista fyrir streitu (*PSS*) og lífsánægju (*SWLS*) með því að leggja saman spurningar listans. Til þess að meta mun á milli hópa voru ýmist framkvæmd t-próf eða dreifigreining og próf Bonferronis þegar við átti. Þátttakendur Ískrafts voru ekki nægjanlega margir til þess að uppfylla forsendur marktektarprófa og voru þeir teknir út við frekari úrvinnslu.

Niðurstöður

Í þessum kafla verður byrjað á að skoða niðurstöður fyrir skynjaða streitu (*PSS*), næst lífsánægju (*SWSL*) og að lokum norræna spurningalistann (*QPSNordic*). Niðurstöður norræna spurningalistans verða birtar eftir sviðum listans, það er verkefnasvið, félags- og fyrirtækjasvið og einstaklingssvið. Áætlað var að skoða hvert rekstrarsvið fyrir sig, það er Húsasmiðjan, Blómaval og Ískraft. Fjöldi svarenda frá Ískraft voru aðeins 9 af þeim 27 starfsmönnum sem störfuðu hjá fyrirtækinu á þeim tíma. Samkvæmt marktektarprófi er erfitt að meta forsendur þegar úrtaksfjöldi er lægri en 15 þátttakendur og því var ákveðið að taka Ískraft ekki með í frekari úrvinnslu. Þar af leiðandi voru aðeins þátttakendur sem störfuðu undir nafni Húsasmiðjunnar eða Blómavals notaðir í úrvinnslu.

3.1. Streita (*PSS*)

Heildar meðaltal fyrir skynjaða streitu var 5,24 með staðalfrávikinu 3,00. Samkvæmt töflu 1 höfðu bakgrunnsbreyturnar *kyn*, *stjórnun*, *starfsaldur*, *starfssvið* og *rekstrarsvið* ekki marktæk tengsl á líðan starfsfólks.

Tafla 1. Meðaltal og staðalfrávik streitu eftir bakgrunnsbreytum.

	Meðaltal	Staðalfrávik	Fjöldi
<u>Kyn</u>			
Karl	5,24	3,11	122
Kona	5,25	2,85	76
<i>t-gildi</i>	-0,03		
<u>Stjórnun</u>			
Já	4,85	3,01	85
Nei	5,47	2,97	113
<i>t-gildi</i>	-1,45		
<u>Starfsaldur</u>			
5 ár eða styttra	5,67	3,09	83
Lengur en 5 ár	5,90	2,92	116
<i>t-gildi</i>	1,79		
<u>Starfssvið</u>			
Kassi	5,66	3,21	29
Gólf/ráðgjöf	5,46	2,92	107
Skrifstofa	4,49	2,72	45
Lager/útkeyrsla	5,24	3,73	17
<i>F-gildi</i>	1,32		
<u>Rekstrarsvið</u>			
Húsasmiðjan	5,38	2,99	115
Blómaval	4,95	2,99	83
<i>t-gildi</i>	0,99		

Lágt skor á streitukvarðanum, skor á bilinu 0-7, gefur til kynna að litlar líkur séu á því að einstaklingur finni fyrir einkennum streitu og sé betur í stakk búinn til þess að takast á við umfangsmiklar breytingar til dæmis í vinnuumhverfi (Cohen, Kamarack og Mermelstein, 1983). Niðurstöður þessarar rannsóknar eru innan þessara marka og ekki kom fram neinn marktækur munur þegar streita var skoðuð út frá bakgrunnsupplýsingum þátttakenda.

3.2. Lífsánægja (SWLS)

Heildarmeðaltal fyrir lífsánægju var 25,08 með staðalfrávik 5,56. Samkvæmt töflu 2 höfðu bakgrunnsbreyturnar *kyn*, *stjórnun*, *starfsaldur* og *rekstrarsvið* ekki marktæk tengsl við

líðan starfsfólks. Hins vegar kom fram marktækur munur fyrir starfssvið þegar reiknuð var einföld dreifigreining (*One way ANOVA*), $F(3)=3,95$, $p=0,009$. Til að sjá hvar munurinn lægi var Bonferroni undirpróf skoðað og þar kom í ljós að aðeins var munur á milli þeirra sem annars vegar unnu við skrifstofustörf og hins vegar þeirra sem unnu við lagerstörf eða útkeyrslu.

Tafla 2. Meðaltal og staðalfrávik lífsánægja eftir bakgrunnsbreytum

	Meðal tal	Staðalfrávik	Fjöldi
<u>Kyn</u>			
Karl	24,61	5,80	0
Kona	25,68	5,10	75
<i>t-gildi</i>	-1,31		
<u>Stjórnun</u>			
Já	25,52	5,61	85
Nei	24,80	5,39	0
<i>t-gildi</i>	0,91		
<u>Starfsaldur</u>			
5 ár eða styttra	25,33	5,49	79
Lengur en 5 ár	24,85	5,61	7
<i>t-gildi</i>	0,59		
<u>Starfssvið</u>			
Kassi	25,24	5,65	29
Gólf/ráðgjöf	24,84	5,43	10
Skrifstofa	26,63	4,91	5
Lager/útkeyrsla	21,13	6,57	46
<i>F-gildi</i>	3,95*		15
<u>Rekstrarsvið</u>			
Húsmiðjan	24,63	5,67	11
Blómaval	25,81	5,16	5
<i>t-gildi</i>	-1,49		80

*Marktekt við $\alpha=0,05$

Skor á bilinu 25-29 gefa til kynna tiltölulega háa lífsánægju. Einstaklingur sem skorar á þessu bili er talinn vera almennt sáttur með líf sitt en gerir sér grein fyrir því að lífið er ekki fullkomið og nota hindranir sem á vegi hans verða sem hvatningu til að gera betur (Diener o.fl., 1985). Niðurstöður gefa til kynna að skor á lífsánægjukvarða séu almennt há og aðeins kom fram marktækur munur þegar lífsánægja var skoðuð út frá starfssviði þátttakenda.

3.3. Sálfélagslegir þættir

Í þessum kafla verður greint frá niðurstöðum um sálfélagslega þætti hjá rekstrarsviðum Húsasmíðjunnar. Líkt og gert var í niðurstöðukafla á streitu þá var rekstrarsvið Ískrafts tekið úr úrvinnslu. Þetta gildir um alla sálfélagslega þætti þar sem skoðaður var munur á bakgrunnsbreytum.

Skoðuð voru meðaltöl kvarða norræna spurningalistans (*QPSNordic*), munur á bakgrunnsbreytum og að lokum var fylgnisamband á milli kvarða spurningalistans og streitu (*PSS*) og lífsánægju (*SWLS*) einnig skoðað. Niðurstöðum var skipt niður eftir kvörðum norræna spurningarlistans en listann má sjá eins og hann var lagður fyrir í Viðauka B.

3.3.1. Verkefnasvið

Í töflu 3 má sjá meðaltöl og staðalfrávik kvarða verkefnasviðs annars vegar úr þessari rannsókn og hins vegar úr rannsókn Mörtu Gall Jörgensen frá árinu 2009.

Tafla 3. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða verkefnasviðs úr þessari rannsókn og íslensku úrtaki.

	Meðaltal (sf)	Íslenskt úrtak Meðaltal (sf)
<u>Starfskröfur</u>		
Magnbundnar kröfur	3,00 (0,74)	2,90 (0,80)
Kröfur um ákvarðanatöku	3,46 (0,82)	3,40 (0,70)
Kröfur um þekkingu	2,29 (0,69)	2,30 (0,60)
<u>Væntingar um hlutverk</u>		
Skýrleiki hlutverka	4,05 (0,95)	4,50 (0,70)
Ágreiningur um hlutverk	2,35 (0,76)	2,00 (0,70)
<u>Sjálfræði í starfi</u>		
Jákvæð áskorun í starfi	3,74 (0,79)	4,20 (0,70)
Sjálfræði í ákvörðunartöku	2,75 (0,75)	2,90 (0,80)
Sjálfræði í vinnuhraða	2,56 (0,80)	2,80 (1,10)
<u>Forspá í starfi</u>		
Forspá um næstu mánuði	3,37 (0,97)	4,00 (0,90)

Almennt var lítil munur á meðaltölum úrtakana. Mestan mun var að finna hjá kvarðanum *forspá um næstu mánuði*, sem bendir til þess að starfsfólk hjá þessu fyrirtæki geti síður ályktað um komandi verkefni, samstarfsfólk eða yfirmenn heldur en hjá fyrri rannsókn Mörtu (2009). Einnig var nokkurn mun að finna hjá *skýrleiki hlutverka* og *jákvæð áskorun í starfi* og voru þau almennt lægri en í íslenska úrtakinu.

Til að skoða kynjamun verkefnasviðs voru reiknuð t-próf fyrir kvarða sviðsins. Í töflu 4 má sjá meðaltöl og staðalfrávik karla og kvenna auk t-gildis.

Tafla 4. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á verkefnasviði eftir kyni.

	Kyn		t-gildi
	Karl Meðaltal (<i>sf</i>)	Kona Meðaltal (<i>sf</i>)	
Magnbundnar kröfur	3,00 (0,74)	2,98 (0,74)	0,25
Kröfur um ákvarðanatöku	3,55 (0,86)	3,34 (0,74)	1,75
Kröfur um þekkingu	2,23 (0,66)	2,28 (0,69)	-0,54
Skýrleiki hlutverka	4,05 (0,95)	4,06 (0,93)	-0,11
Ágreiningur um hlutverk	2,37 (0,79)	2,27 (0,74)	0,86
Jákvæð áskorun í starfi	3,78 (0,76)	3,67 (0,90)	0,93
Sjálfræði í ákvarðanatöku	2,89 (0,73)	2,49 (0,79)	3,67**
Sjálfræði í vinnuhraða	2,49 (0,81)	2,54 (0,86)	-0,39
Forspá um næstu mánuði	3,40 (0,94)	3,36 (1,06)	0,28

*marktekt við alfa=0,05

**marktekt við alfa=0,01

Marktækan mun var aðeins að finna í kvarðanum *sjálfræði í ákvörðunartöku* þar sem karlar voru með hærra meðaltal. Niðurstöður benda því til þess að karlar upplifi sig með meira sjálfræði í ákvörðunartöku en konur.

Skoðaður var munur eftir því hvort þátttakendur gegndu einhverskonar stjórnunarstöðu, þetta gat átt við meðal annars vakt-, kassa- eða deildarstjóra. Í töflu 5 má sjá meðaltöl og staðalfrávik eftir því hvort um stjórnunarstöðu var að ræða eða ekki, auk t-gildis.

Tafla 5. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á verkefnasviði eftir stjórnunarstöðu.

	Stjórnunarstaða		t-gildi
	Já Meðaltal (<i>sf</i>)	Nei Meðaltal (<i>sf</i>)	
Magnbundnar kröfur	3,12 (0,69)	2,89 (0,77)	2,19*
Kröfur um ákvarðanatöku	3,65 (0,75)	3,33 (0,84)	2,79**
Kröfur um þekkingu	2,21 (0,68)	2,27 (0,66)	-0,60
Skýrleiki hlutverka	4,06 (0,99)	4,06 (0,91)	0,06
Ágreiningur um hlutverk	2,42 (0,79)	2,25 (0,76)	1,51
Jákvæð áskorun í starfi	3,85 (0,78)	3,67 (0,83)	1,50
Sjálfræði í ákvarðanatöku	2,99 (0,73)	2,57 (0,76)	3,85**
Sjálfræði í vinnuhraða	2,52 (0,81)	2,51 (0,83)	0,04
Forspá um næstu mánuði	3,50 (0,89)	3,30 (1,05)	1,45

*marktekt við alfa=0,05

**marktekt við alfa=0,01

Almennt var hærra meðaltal hjá þeim sem sinntu einhverskonar stjórnunarstöðu, að undanskyldum *kröfur um þekkingu* og *skýrleiki hlutverka*. Marktækan mun var að finna hjá þremur kvörðum, þetta voru *magnbundnar kröfur*, *kröfur um ákvarðanatöku* og *sjálfræði í ákvarðanatöku*. Þeir sem sinntu einhverskonar stjórnunarstöðu voru með hærra meðaltal þegar kom að magnbundnum kröfum sem bendir til þess að þessi hópur upplifi meiri kröfur en almennir starfsmenn, meðal annars að verkefni hlaðist upp og ekki sé nægur tími til að leysa þau. Einnig kom fram munur í kvarðanum *kröfur um ákvarðanatöku*. Að lokum kom fram munur hjá kvarðanum *sjálfræði í ákvarðanatöku* þar sem starfsfólk í stjórnunarstöðu upplifði sjálfræði í starfi í hærra mæli en þeir sem gegndu ekki stjórnunarstöðu.

Í töflu 6 má sjá meðaltalsmun og t-gildi kvarða verkefnasviðs eftir því hvort þátttakendur störfuðu hjá Húsasmiðjunni eða Blómavali.

Tafla 6. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á verkefnasviði eftir rekstrarsviði.

	Rekstrarsvið		t-gildi
	Húsasmiðjan Meðaltal (sf)	Blómaval Meðaltal (sf)	
Magnbundnar kröfur	3,11 (0,75)	2,83 (0,69)	2,71**
Kröfur um ákvarðanatöku	3,57 (0,77)	3,34 (0,86)	2,03*
Kröfur um þekkingu	2,11 (0,67)	2,41 (0,64)	-3,20**
Skýrleiki hlutverka	3,88 (1,05)	4,31 (0,70)	-3,43**
Ágreiningur um hlutverk	2,33 (0,79)	2,31 (0,76)	0,21
Jákvæð áskorun í starfi	3,76 (0,91)	3,72 (0,67)	0,42
Sjálfræði í ákvarðanatöku	2,65 (0,83)	2,89 (0,67)	-2,17*
Sjálfræði í vinnuhraða	2,58 (0,85)	2,43 (0,78)	1,32
Forspá um næstu mánuði	3,28 (1,05)	3,53 (0,88)	-1,81

*marktekt við alfa=0,05

**marktekt við alfa=0,01

Mun var að finna hjá kvörðunum *magnbundnar kröfur*, *kröfur um ákvarðanatöku*, *kröfur um þekkingu*, *skýrleiki hlutverka* og *sjálfræði í ákvarðanatöku*. Starfsfólk Húsasmiðjunnar mældist með hærra meðaltal í kvörðunum *magnbundnar kröfur* og *kröfur um ákvarðanatöku* en starfsfólk Blómavals var með hærra meðaltal í kvörðunum *kröfur um þekkingu*, *skýrleiki hlutverka* og *sjálfræði í ákvarðanatöku*. Þetta bendir til þess að starfsfólk Blómavals upplifi að meiri kröfur séu gerðar til þeirra þegar kemur að sérþekkingu, en þau upplifa einnig í hærra mæli en starfsfólk Húsasmiðjunnar að hlutverk þeirra á vinnustaðnum séu vel skilgreind.

Á töflu 7 má sjá fylgni á milli streitu (PSS) og lífsánægju (SWLS) hjá kvörðum verkefnasviðs.

Tafla 7. Fylgni (pearson) milli streitu og lífsánægju og undirkvarða norræna spurningalistans. Verkefnasvið.

	Streita	Lífsánægja
<u>Starfskröfur</u>		
Magnbundnar kröfur	0,25**	-0,25**
Kröfur um ákvarðanatöku	0,09	-0,02
Kröfur um þekkingu	0,15*	-0,11
<u>Væntingar um hlutverk</u>		
Skýrleiki hlutverka	-0,35**	0,28**
Ágreiningur um hlutverk	0,24**	-0,11
<u>Sjálfræði í starfi</u>		
Jákvæð áskorun í starfi	-0,10	0,20**
Sjálfræði í ákvarðanatöku	-0,19**	0,22**
Sjálfræði í vinnuhraða	-0,09	0,19**
<u>Forspá í starfi</u>		
Forspá um næstu mánuði	-0,09	0,11

*marktekt við alfa=0,05

**marktekt við alfa=0,01

Fylgnisamband sem kemur fram á milli kvarða verkefnasviðs og annars vegar streitu og hins vegar lífsánægju sýna bæði jákvæða og neikvæða fylgni. Þar sem jákvæð fylgni kemur fram á milli streitu og kvarða verkefnasviðs má sjá neikvæða fylgni hjá sama kvarða við lífsánægju og öfugt. Þetta er í samræmi við það sem búast mátti við. Þeir kvarðar sem vógu þyngst á líðan starfsfólks voru *magnbundnar kröfur* og *skýrleiki hlutverka*. Þeir kvarðar sem sýndu lítila sem enga fylgni við líðan starfsfólks voru *kröfur um ákvarðanatöku* og *forspá um næstu mánuði*.

3.3.2. Félags- og fyrirtækjasvið

Í töflu 8 má sjá meðaltöl og staðalfrávik kvarða félags- og fyrirtækjasviðs annars vegar úr þessari rannsókn og hins vegar úr rannsókn Mörtu Gall Jörgensen frá árinu 2009.

Tafla 8. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða félags- og fyrirtækjasviðs úr þessari rannsókn og íslensku úrtaki.

	Meðaltal (sf)	Íslenskt úrtak Meðaltal (sf)
<u>Samskipti</u>		
Stuðningur frá yfirmanni	3,63 (1,06)	4,10 (0,90)
Stuðningur frá samstarfsfólki	3,93 (0,94)	4,20 (0,80)
<u>Stjórnun</u>		
Hvetjandi stjórnun	2,84 (1,09)	3,30 (1,10)
Sanngjörn stjórnun	3,93 (0,96)	4,20 (0,80)
<u>Fyrirtækjamenning og –bragur</u>		
Starfsandi	3,82 (0,92)	4,00 (0,80)

Almennt séð voru niðurstöður svipaðar á milli úrtaka. Mestan mun var að finna hjá kvörðunum *stuðningur frá yfirmanni* og *hvetjandi stjórnun*. Þessar niðurstöður benda til þess að starfsfólk sem vinnur hjá rekstrarsviðum Húsasmiðjunnar upplifi minni stuðning og hvatningu frá sínum yfirmanni heldur en hjá fyrri rannsókn.

Til að skoða kynjamun félags- og fyrirtækjasviðs voru reiknuð t-próf fyrir kvarða sviðsins. Í töflu 9 má sjá meðaltöl og staðalfrávik karla og kvenna auk t-gildis.

Tafla 9. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á félags- og fyrirtækjasviði eftir kyni.

	<u>Kyn</u>		t-gildi
	Karl Meðaltal (<i>sf</i>)	Kona Meðaltal (<i>sf</i>)	
Stuðningur frá yfirmanni	3,55 (1,12)	3,85 (0,94)	1,98*
Stuðningur frá samstarfsfólki	3,79 (0,99)	4,23 (0,77)	3,47**
Hvetjandi stjórnun	2,89 (1,02)	2,78 (1,17)	0,68
Sanngjörn stjórnun	3,86 (1,03)	4,03 (0,84)	-1,19
Starfsandi	3,67 (0,91)	3,93 (0,91)	-1,24

*marktekt við alfa=0,05

**marktekt við alfa=0,01

Marktækan mun var að finna í kvörðunum *stuðningur frá yfirmanni* og *stuðningur frá samstarfsfólki* þar sem konur voru með hærra meðaltal. Niðurstöður benda því til þess að konur upplifi meiri stuðning frá sínum yfirmanni og samstarfsfólki en karlar.

Skoðaður var munur eftir því hvort þátttakendur gegndu einhverskonar stjórnunarstöðu. Í töflu 10 má sjá meðaltöl og staðalfrávik eftir því hvort um stjórnunarstöðu var að ræða eða ekki, auk t-gildis.

Tafla 10. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á félags- og fyrirtækjasviði eftir stjórnunarstöðu.

	<u>Stjórnunarstaða</u>		t-gildi
	Já Meðaltal (<i>sf</i>)	Nei Meðaltal (<i>sf</i>)	
Stuðningur frá yfirmanni	3,68 (1,14)	3,68 (0,99)	0,03
Stuðningur frá samstarfsfólki	3,89 (0,96)	4,03 (0,91)	-1,03
Hvetjandi stjórnun	2,94 (1,07)	2,77 (1,09)	1,09
Sanngjörn stjórnun	3,82 (1,07)	4,01 (0,86)	-1,29
Starfsandi	3,82 (0,98)	3,84 (0,86)	-0,13

*marktekt við alfa=0,05

**marktekt við alfa=0,01

Niðurstöður sýna að hvergi er hægt að finna marktækan mun þegar kvarðar félags- og fyrirtækjasviðs eru skoðaðir út frá stjórnunarstöðu.

Í töflu 11 má sjá meðaltalsmun og t-gildi kvarða félags- og fyrirtækjasviðs eftir því hvort þátttakendur störfuðu hjá Húsasmiðjunni eða Blómavali.

Tafla 11. *Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á félags- og fyrirtækjasviði eftir rekstrarsviði.*

	Rekstrarsvið		t-gildi
	Húsasmiðjan Meðaltal (<i>sf</i>)	Blómaval Meðaltal (<i>sf</i>)	
Stuðningur frá yfirmanni	3,51 (1,08)	3,92 (0,98)	2,74**
Stuðningur frá samstarfsfólki	3,85 (0,97)	4,13 (0,86)	2,11*
Hvetjandi stjórnun	2,65 (1,09)	3,12 (1,02)	3,06**
Sanngjörn stjórnun	3,86 (1,06)	4,03 (0,86)	-1,19
Starfsandi	3,67 (0,99)	4,06 (0,73)	3,19**

*marktect við alfa=0,05

**marktect við alfa=0,01

Mun var að finna hjá öllum kvörðunum félags- og fyrirtækjasviðs að undanskildum *sanngjörn stjórnun*. Starfsfólk Blómavals mældist með hærra meðaltal en starfsfólk Húsasmiðjunnar í öllum þeim kvörðum sem sýndu marktækan mun. Svo virðist sem starfsfólk Blómavals skynji meiri stuðning frá bæði yfirmönnum og samstarfsfólki en starfsfólk Húsasmiðjunnar.

Á töflu 12 má sjá fylgni á milli streitu (*PSS*) og lífsánægju (*SWLS*) hjá kvörðum verkefnasviðs.

Tafla 12. Fylgni (pearson) milli streitu og lífsánægju og undirskarða norræna spurningalistans. Félags- og fyrirtækjasvið.

	Streita	Lífsánægja
<u>Samskipti</u>		
Stuðningur frá yfirmanni	-0,16*	0,24**
Stuðningur frá samstarfsfólki	-0,13	0,28**
<u>Stjórnun</u>		
Hvetjandi stjórnun	-0,02	0,10
Sanngjörn stjórnun	-0,34**	0,25**
<u>Fyrirtækjamening og -bragur</u>		
Starfsandi	-0,23**	0,26**

*marktect við alfa=0,05

**marktect við alfa=0,01

Fylgnisamband sem kemur fram á milli kvarða félags- og fyrirtækjasviðs og annars vegar streitu og hins vegar lífsánægju sýna jákvæða fylgni við lífsánægju og neikvæða fylgni við streitu. Þetta er í samræmi við það sem búast mátti við. Þeir kvarðar sem vógu þyngst á líðan starfsfólks voru *sanngjörn stjórnun* og *starfsandi*. Sá kvarði sem sýndi lítila sem enga fylgni við líðan starfsfólks var *hvetjandi stjórnun*.

3.3.2.1. Einelti og áreitni

Sett var fram skilgreining á einelti og áreitni og þátttakendur svöruðu þremur spurningum sem sneru að einelti og áreitni á vinnustað. Spurningar um einelti í norræna spurningalistanum falla undir félags- og fyrirtækjasvið og eru reiknaðar sérstaklega.

Í fyrsta lagi var spurt „Hefur þú tekið eftir því hvort einhver hafi orðið fyrir einelti/áreitni á vinnustaðnum á síðustu sex mánuðum“. Af þeim 204 sem svöruðu þeirri spurningu voru sjö sem svöruðu játandi eða 3,4% þátttakenda.

Í öðru lagi var spurt „*Hvað marga hefur þú séð lagða í einelti/verða fyrir áreitni á vinnustað á síðustu sex mánuðum?*“. Alls svöruðu sex þátttakendur að þeir hefðu orðið vitni að einelti eða áreitni á vinnustað. Svarmöguleikar voru á þann veg að þátttakendur skrifuðu niður fjölda karla og kvenna sem þau höfðu séð verða fyrir einelti eða áreitni. Svör þeirra sex þátttakenda voru frá því að hafa ekki orðið vitni að einelti eða áreitni í að hafa séð einn til tvo einstaklinga af hvoru kyni. Einn þátttakandi svaraði þó að hann hefði séð fimm karla og tvær konur verða fyrir einelti eða áreitni, en þetta svar má þó taka með fyrirvara. Í þriðja lagi var spurt „*Hefur þú sjálfur orðið fyrir einelti/áreitni á vinnustað á síðustu sex mánuðum?*“. Þar svöruðu 4 þátttakendur því játandi eða 2%.

3.3.3. Einstaklingssvið

Í töflu 13 má sjá meðaltöl og staðalfrávik kvarða einstaklingssviðs annars vegar úr þessari rannsókn og hins vegar úr rannsókn Mörtu Gall Jörgensen frá árinu 2009.

Tafla 13. *Meðaltöl og staðalfrávik kvarða einstaklingssviðs úr þessari rannsókn og íslensku úrtaki.*

	Meðaltal (<i>sf</i>)	Íslenskt úrtak Meðaltal (<i>sf</i>)
<u>Forspá í starfi</u>		
Forspá um næstu tvö ár	2,82 (1,27)	3,10 (1,20)
Jákvæðni við áskorunum	3,78 (0,81)	3,60 (0,80)
<u>Færni í starfi</u>		
Skynjuð færni	4,24 (0,57)	4,20 (0,50)
<u>Mikilvægi vinnunnar</u>	3,27 (0,82)	3,80 (1,00)

Almennt var lítil munur á meðaltölum úrtakanna. Mestan mun var að finna í kvarðanum *mikilvægi vinnunnar* þar sem úrtak þessarar rannsóknar sýndi lægra meðaltal en úrtak Mörtu frá 2009. Þetta bendir til þess að þátttakendur úr fyrri rannsókn meti mikilvægi vinnunnar meira en starfsfólk undir nafni Húsasmiðjunnar.

Til að skoða kynjamun einstaklingssviðs voru reiknuð t-próf fyrir kvarða sviðsins. Í töflu 14 má sjá meðaltöl og staðalfrávik karla og kvenna auk t-gildis.

Tafla 14. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á einstaklingssviði eftir kyni.

	<u>Kyn</u>		t-gildi
	Karl	Kona	
	Meðaltal (<i>sf</i>)	Meðaltal (<i>sf</i>)	
Forspá um næstu tvö ár	2,87 (1,29)	2,80 (1,25)	0,36
Jákvæðni við áskorunum	3,76 (0,82)	3,84 (0,82)	-0,59
Skynjuð færni	4,17 (0,61)	4,13 (0,51)	-1,75
Mikilvægi vinnunnar	3,36 (0,80)	3,16 (0,86)	1,68

*marktekt við alfa=0,05
**marktekt við alfa=0,01

Niðurstöður sýna að hvergi er hægt að finna marktækan mun þegar kvarðar einstaklingssviðs eru skoðaðir út frá kyni.

Skoðaður var munur eftir því hvort þátttakendur gegndu einhverskonar stjórnunarstöðu. Í töflu 15 má sjá meðaltöl og staðalfrávik eftir því hvort um stjórnunarstöðu var að ræða eða ekki, auk t-gildis.

Tafla 15. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á einstaklingssviði eftir stjórnunarstöðu.

	<u>Stjórnunarstaða</u>		t-gildi
	Já	Nei	
	Meðaltal (<i>sf</i>)	Meðaltal (<i>sf</i>)	
Forspá um næstu tvö ár	2,85 (1,33)	2,83 (1,24)	0,08
Jákvæðni við áskorunum	2,75 (0,77)	3,85 (0,84)	-0,82
Skynjuð færni	4,24 (0,62)	4,22 (0,53)	-0,24
Mikilvægi vinnunnar	3,22 (0,84)	3,33 (0,82)	-0,92

*marktekt við alfa=0,05
**marktekt við alfa=0,01

Niðurstöður sýna að hvergi er hægt að finna marktækan mun þegar kvarðar einstaklingsviðs eru skoðaðir út frá stjórnunarstöðu.

Í töflu 16 má sjá meðaltalsmun og t-gildi kvarða einstaklingsviðs eftir því hvort þátttakendur störfuðu hjá Húsasmiðjunni eða Blómavali.

Tafla 16. Meðaltöl og staðalfrávik kvarða á einstaklingsviði eftir rekstrarsviði.

	Rekstrarsvið		t-gildi
	Húsasmiðjan	Blómaval	
	Meðaltal (<i>sf</i>)	Meðaltal (<i>sf</i>)	
Forspá um næstu tvö ár	2,79 (1,29)	2,90 (1,26)	-0,57
Jákvæðni við áskorunum	3,93 (0,81)	3,63 (0,79)	2,59**
Skynjuð færni	4,29 (0,58)	4,16 (0,54)	1,59
Mikilvægi vinnunnar	3,37 (0,83)	3,17 (0,82)	1,65

*marktekt við alfa=0,05

**marktekt við alfa=0,01

Marktækan mun var að finna á kvarðanum *jákvæðni við áskorunum* þar sem starfsfólk Húsasmiðjunnar mældist með hærra meðaltal en starfsfólk Blómavals. Þetta bendir til þess að starfsfólk Húsasmiðjunnar sé opnara fyrir nýjungum í starfsumhverfi, eins og til dæmis að takast á ný verkefni eða vinna með nýju fólki.

Á töflu 17 má sjá fylgni á milli streitu (*PSS*) og lífsánægju (*SWLS*) hjá kvörðum verkefnasviðs.

Tafla 17. *Fylgni (pearson) milli streitu og lífsánægju og undirkvarða norræna spurningalistans. Einstaklingssvið.*

	Streita	Lífsánægja
<u>Forspá í starfi</u>		
Forspá um næstu tvö ár	0,16*	-0,04
Jákvæðni við áskorunum	0,12	0,03
<u>Færni í starfi</u>		
Skynjuð færni	-0,12	0,18*
<u>Mikilvægi vinnunnar</u>	0,05	0,11

*marktekt við alfa=0,05

**marktekt við alfa=0,01

Fylgnisamband sem kemur fram á milli kvarða einstaklingssviðs og annars vegar streitu og hins vegar lífsánægju sýna bæði jákvæða og neikvæða fylgni hjá kvörðunum *forspá um næstu tvö ár* og *skynjuð færni*. Þetta er þó frekar lítil fylgni þegar á heildina er litið, má því áætla að kvarðar einstaklingssviðs hafi lítil áhrif á líðan starfsfólks.

Umræða

Markmið rannsóknarinnar var að bera saman sálfélagslega þætti og streitu og lífsánægju á vinnustað. Lagðar voru fram tvær rannsóknarspurningar. Í fyrsta lagi var áhugi fyrir að skoða hvort vinnustreita væri ríkjandi meðal starfsmanna Húsasmiðjunnar, Blómavals og Ískrafts. Þegar svör þátttakenda voru skoðuð kom í ljós að fjöldi svarenda frá Ískraft var undir viðmiðum um lágmarksfjölda þátttakenda í hópum. Var því ákveðið að Ískraft yrði ekki með í frekari úrvinnslu. Í öðru lagi var skoðað hvaða sálfélagslegu þættir hafa áhrif á líðan starfsfólks og hverjir veга þar þyngst.

4.1. Streita (*PSS*) og lífsánægja (*SWLS*)

Niðurstöður fyrir skynjaða streitu gefa til kynna að skor á streitukvarða sé almennt lágt. Streita var einnig skoðuð út frá bakgrunnsbreytunum kyn, hvort starfsmaður sinni einhverskonar stjórnunarstarfi, starfsaldri, það er hvort starfsmaður hafði unnið styttra eða lengra en 5 ár, eða starfssviði, það er hvort þátttakandi starfaði á afgreiðslukassa, við ráðgjöf, á skrifstofu eða við útkeyrslu eða á lager. Að lokum var skoðaður munur eftir rekstrarsviðunum Húsasmiðjan og Blómaval. Hvergi var að finna marktækan mun út frá þessum bakgrunnsbreytum og er því erfitt að álykta um áhrif bakgrunnsbreyta á líðan starfsmanna. Þegar á heildina er litið má þó líta svo á að streita sé almennt lítil meðal starfsfólks Húsasmiðjunnar og Blómavals.

Heildarmeðaltal fyrir lífsánægju var nokkuð hátt sem bendir til þess að starfsfólk sé almennt ánægt með líf sitt. Líkt og með streitu var lífsánægja skoðuð út frá bakgrunnsbreytum þátttakenda og ekki var marktækan mun að finna eftir breytunum kyn, stjórnunarstaða, starfsaldri og rekstrarsviði. Hins vegar kom fram munur innan breytunnar starfssvið. Þessir munur var á milli starfsmanna sem annars vegar unnu á skrifstofu og hins vegar þeirra sem

störfuðu við útkeyrslu eða á lager. Þessi tvö starfssvið eru nokkuð ólík á marga vegu, til dæmis er starfslýsing þessara sviða ólík og einnig eru starfskröfur frábrugðnar hver annarri.

Niðurstöður frá kvörðum, bæði frá streitu og lífsánægju, sýna ákveðið samræmi á milli sín. Þegar á heildina er litið mældist streita lág og er það í samræmi við niðurstöður lífsánægju, en hún mældist nokkuð há. Starfsmaður sem upplifir litla streitu er að öllu jöfnu líklegri til þess að meta lífsánægju sína háa en sá sem þjáist af mikilli streitu. Því hefði verið einkennilegt að bæði streita og lífsánægja hefðu mælst eins.

4.2. Verkefnasvið

Norræni spurningalistinn skiptist í þrjú svið, verkefnasvið, félags- og fyrirtækjasvið og einstaklingssvið. Í þessari rannsókn voru skoðuð meðaltöl kvarða norræna spurningalistans, munur á bakgrunnsbreytum og fylgnisamband á milli kvarða spurningalistans og streitu (*PSS*) og lífsánægju (*SWLS*). Meðaltöl kvarða sviðanna voru borin saman við íslenskt úrtak (Marta Gall Jörgensen, 2009).

Meðaltöl kvarða verkefnasviðs voru bornir saman við íslenskt úrtak til að kanna hvort samræmi væri á milli niðurstaða þessarar rannsóknar og niðurstaða úr fyrri rannsókn sem gerð var hér á landi (Marta Gall Jörgensen, 2009). Almennt séð var lítill munur á meðaltölum þessara tveggja úrtaka, þó virðist sem starfsmenn rekstrarsviða Húsasmiðjunnar geti síður vitað hver komandi verkefni verða og eiga erfitt með að spá fyrir um hverjir vinnufélagar og yfirmenn þeirra verða næstu mánuði.

Þegar kynjamunur var skoðaður í kvörðum verkefnasviðs kom fram munur í kvarðanum *sjálfræði í ákvarðanatöku* þar sem karlar virðast upplifa meira sjálfræði í ákvarðanatöku en konur. Ekki var frekari munur að finna og því má segja að breytan kyn hafa lítil tengsl á þætti verkefnasviðs.

Stjórnunarstaða virðist hafa meiri tengsl en kyn þátttakenda, þar sem þátttakendur sem gegna stjórnunarstöðu voru almennt með hærra meðaltal og marktækan mun var að finna í þremur kvörðum, það er *kröfur um ákvarðanatöku, magnbundnar kröfur og sjálfræði í ákvarðanatöku*. Þeir sem sinna einhverskonar stjórnunarstöðu virðast upplifa í meira lagi að verkefni hlaðist upp og ekki sé nægilegur tími til að leysa þau. Einnig virðast þeir upplifa að meiri kröfur séu gerðar til þeirra varðandi ákvarðanatökur en finna hins vegar fyrir meira svigrúmi í starfi sínu. Þetta er í samræmi við þau hlutverk sem yfirmenn almennt gegna á vinnustöðum, yfirmenn eru oft undir meira álagi en starfsmenn og þurfa oft að taka afdrifaríkar ákvarðanir en hafa um leið aukna stjórn í starfi sínu.

Það virðist hafa áhrif undir hvaða rekstrarsvið starfsmaður tilheyrir þegar kemur að kvörðum verkefnasviðs. Starfsfólk Húsasmiðjunnar virðist upplifa meiri upphleðslu verkefna og að meiri kröfur séu gerðar til þeirra varðandi ákvarðanatöku. Hins vegar virðist starfsfólk Blómavals upplifa að meiri kröfur séu gerðar til þeirra þegar kemur að sérþekkingu. Starfsfólk Blómavals upplifir einnig í herra mæli en starfsfólk Húsasmiðjunnar að hlutverk þeirra á vinnustaðnum séu vel skilgreind.

Þeir þættir verkefnasviðs sem vógu þyngst á líðan starfsmanna voru *magnbundnar kröfur* og *skýrleiki hlutverka*. Niðurstöður gefa til kynna að eftir því sem magnbundnar kröfur aukast þá eykst streita meðal starfsmanna og í samræmi við það minnkar lífsánægja. Einnig kemur fram að eftir því sem skýrleiki hlutverka er meiri verður streita minni og lífsánægja eykst. Þar sem jákvæð fylgni kom fram á milli streitu og kvarða verkefnasviðs mátti sjá neikvæða fylgni við sama kvarða á lífsánægju og öfugt. Það sem virtist hafa lítil sem engin áhrif á líðan starfsmanna voru auknar kröfur um ákvarðanatöku og getu starfsmanna til að spá fyrir um verkefni, samstarfsfólk og yfirmenn næstu mánuði.

4.3. Félags- og fyrirtækjasvið

Samanborið við fyrri úrtök (Marta Gall Jörgensen, 2009) var lítil munur á meðaltölum kvarða félags- og fyrirtækjasviðs, en meðaltöl þessarar rannsóknar voru ávallt lægri en í íslenska úrtakinu. Mestan mun var að finna þegar kom að stuðningi og hvatningu frá yfirmönnum. Því má álykta að starfsmenn upplifi minni stuðning frá sínum yfirmanni og einnig að yfirmenn virðast ekki hvetja starfsfólk sitt í jafn miklum mæli og úr fyrri rannsókn (Marta Gall Jörgensen, 2009).

Þegar kynjamunur var skoðaður í kvörðum félags- og fyrirtækjasviðs kom fram að konur upplifa meiri stuðning frá sínum yfirmanni og samstarfsfólki en karlar. Kyn þátttakenda virtist ekki skipta máli þegar kemur að hvatningu frá yfirmanni og sanngirni í stjórnunarháttum sem og starfsanda. Stjórnunarstaða virðist ekki hafa áhrif á kvarða félags- og fyrirtækjasviðs en hvergi var hægt að finna marktækan mun.

Það virðist hafa áhrif undir hvaða rekstrarsvið starfsmaður tilheyrir þegar kemur að kvörðum félags- og fyrirtækjasviðs. Starfsfólk Blómavals mældist með hærra meðaltal en starfsfólk Húsasmiðjunnar í öllum kvörðum innan sviðsins. Kvarðinn *sanngjörn stjórnun* virtist skipta litlu sem engu máli þegar kom að rekstrarsviði starfsmanns. Starfsfólk Blómavals virðast upplifa meiri stuðning og hvatningu frá sínum yfirmanni og samstarfsfólki og upplifun þeirra á góðum starfsanda innan fyrirtækisins er meiri.

Þeir þættir verkefnasviðs sem vógu þyngst á líðan starfsmanna voru *sanngjörn stjórnun* og *starfsandi*. Niðurstöður gefa til kynna að sanngjörn stjórnun hefur neikvæð áhrif á streitu og jákvæð áhrif á lífsánægju. Það sama má segja um starfsanda, þar sem góður starfsandi hefur neikvæð áhrif á streitu og jákvæð áhrif á lífsánægju. Þar sem jákvæð fylgni kom fram á milli streitu og kvarða félags- og fyrirtækjasviðs mátti sjá neikvæða fylgni við

sama kvarða á lífsánægju og öfugt. Það sem virtist hafa lítil sem engin áhrif á líðan starfsmanna var *hvetjandi stjórnun*.

4.3.1. Einelti og áreitni

Einelti heyrir undir félags- og fyrirtækjasvið en er þó reiknað sérstaklega. Fáir þátttakendur sögðust hafa orðið fyrir einelti og svipað margir sögðust hafa orðið vitni að einelti og áreitni á vinnustað. Flestir tilgreindu einn til tvo starfsmenn sem þeir hefðu séð verða fyrir einelti eða áreitni. Einn þátttakandi sagðist þó hafa orðið vitni að einelti eða áreitni við sjö starfsmenn, en miðað við fjölda þátttakenda sem sögðust hafa orðið fyrir eða vitni að einelti eða áreitni má taka upplýsingum þess þátttakanda með fyrirvara.

Þótt hlutfallið sé lágt hjá þeim sem segjast hafa orðið fyrir einelti eða áreitni þá er þó alltaf neikvætt að einelti eða áreitni fyrirfinnist á vinnustað og mikilvægt að viðeigandi ráðstafanir séu gerðar þegar slík mál koma upp.

4.4. Einstaklingssvið

Samanborið við fyrra úrtak (Marta Gall Jörgensen, 2009) var lítil munur á meðaltölum kvarða einstaklingssviðs. Mestan mun var að finna á því hversu mikilvæg vinnan var starfsmönnum þar sem starfsfólk Húsasmiðjunnar metur mikilvægi vinnunnar almennt lægra en úr fyrra úrtaki (Marta Gall Jörgensen, 2009).

Þegar kynjamunur og stjórnunarstaða voru skoðuð kom í ljós að þessar bakgrunnsbreytur þátttakanda virtust ekki skipta máli þegar kemur að kvörðum einstaklingssviðs. Hins vegar virðist skipta máli á hvaða rekstrarsviði starfsmaður starfar þegar kemur að jákvæðu viðhorfi til áskorana. Starfsfólk Húsasmiðjunnar virðist vera opnara

fyrir nýjungum í starfsumhverfi, eins og til dæmis að takast á við ný verkefni eða vinna með nýju fólki.

Þeir þættir einstaklingssviðs sem vógu þyngst á líðan starfsmanna voru *forspá um næstu tvö ár og skynjuð færni*. Niðurstöður gefa til kynna að því ánægðari sem starfsmaður er með frammistöðu sína eykst lífsánægja. Einnig hefur streita jákvæða fylgni við hversu vel starfsmaður getur spáð fyrir um stöðu sína innan fyrirtækisins næstu tvö árin. Það að starfsmaður verði fyrir aukinni streitu við það að vera meðvitaðari um hvað þurfi til þess til að halda eða ná í eftirsóknarvert starf er nokkuð einkennilegt. Fylgnin er þó frekar lítil þótt hún sé til staðar. Þegar á heildina er litið hefur forspá og færni í starfi lítil áhrif á líðan starfsfólks.

4.5. Lokaorð

Rannsókn þessi sýndi almennt fram á litla streitu hjá starfsmönnum Húsasmiðjunnar og Blómavals og í samræmi við það var lífsánægja metin frekar hátt. Lítinn sem engan mun var að finna á milli bakgrunnsbreyta hjá streitu en hins vegar skiptir svarfsvið máli þegar kemur að lífsánægju. Karlar upplifa meira sjálfræði í ákvarðanatöku en konur virðast upplifa meiri stuðning frá sínum yfirmanni og samstarfsfólki. Þeir sem gegna stjórnunarstöðu upplifa meiri kröfur um ákvarðanatöku og yfirhleðslu verkefna en hafa þó meira svigrúm til ákvarðanatöku. Starfsfólk Blómavals upplifa meiri stuðning og hvatningu frá sínum yfirmönnum og samstarfsfólki og starfsandinn virðist vera betri. Starfsfólk Húsasmiðjunnar upplifir aftur á móti frekar upphleðslu verkefna og meiri kröfur séu gerðar til þeirra varðandi ákvarðanatöku. Einnig virðist starfsfólk Húsasmiðjunnar opnara fyrir nýjungum í starfsumhverfi eins og til dæmis að vinna með nýju fólki eða takast á við ný verkefni. Þeir þættir sem vega þyngst á líðan starfsmanna eru magnbundnar kröfur, skýrleiki hlutverka, sanngjörn stjórnun, starfsandi, forspá næstu tvö ár og skynjuð færni.

Vinnustreita er vaxandi vandamál í nútíma samfélögum. Til þess að koma í veg fyrir vinnustreitu er því mikilvægt að starfsmenn, stjórnendur og trúnaðarmenn á vinnustöðum geri áhættumat með því að greina mögulega áhættuþætti í vinnuumhverfinu, átta sig á því hvort tilteknir starfsmenn eða starfshópar séu líklegri til að upplifa vinnustreitu en aðrir, gera úttekt á því hvað þegar hefur verið unnið á sviði forvarna, hvort þær forvarnir séu nægjanlegar og hvaða skref skulu tekin næst (Guðbjörg Linda Rafnsdóttir, 2006).

Rannsókn af þessu tagi er hagnýt fyrir fyrirtæki þar sem hægt er að skoða hvern þátt fyrir sig og sjá hvað betur má fara og hvernig. Með þessu er hægt að minnka vinnustreitu og þar með styrkja grunnstoðir fyrirtækis og gera það betur í stakk búið til að takast á við hindranir sem verða á vegi í nútíma viðskiptaumhverfi, sérstaklega á tímum víðtækrar efnahagskreppu.

Heimildaskrá

Arnold, J., Randall, R., Patterson, F., Silverster, J. og Robertson, I. (2005). *Work Psychology: Understanding Human Behavior in the Workplace*. Harlow: Prentice-Hall.

Blómaval (2012). Saga Blómavals. Sótt þann 1. október 2012 af www.blomaval.is

Cannon, W. B. (1932). *The wisdom of the body*. New York: Norton

Cassidy, C. M. og Kreitner, R. (2011). *Principles of Management*. Bandaríkin: South-Western, Cengage Learning.

Coburn, D. (1979). Job Alienation and Well-Being. *Journal of Health Services*, 9, 41-59

Cohen, S., Kamarck, T. og Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behaviour*, 24, 386-396

Cooper, C.L., P.J. Dewe, and M. O'Driscoll (2001). *Stress and Work Organizations: a review and critique of theory, research and applications*. California: Sage.

Cooper, C. L., Liukkonen, P. og Cartwright, S. (1996). *Stress prevention in the workplace: Assessing the cost and benefits to organization*. Luxembourg: Office for the Official Publications of the European Communities.

D'Souza, R. M., Strazdins, L., Lim, L.L-Y., Broom, D. H. og Rodgers, B. (2003).

Work and health in a contemporary society: Demands, control, and insecurity. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 57, 849-854.

Dallner, M. (1997). Social Support. Í K. Lindström, M. Dallner, A. Elo, F.

Gamberale, S. Knardahl, A. Skogstad o.fl. (ritstjórar). *Review of psychological and social factors at work and suggestions for the general Nordic Questionnaire (QSPNordic)* (bls. 77-81). Kaupmannahöfn: Nordic Council of Ministers

Daniels, K. og Guppy, A. (1994). Occupational stress, social support, job control and psychological well-being. *Human Relations*, 47, 1523-1544.

Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. og Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-74.

Einar Guðmundsson og Árni Kristjánsson (2005). *Gagnavinnsla í SPSS*.

Reykjavík: Háskólaútgáfan.

Farnkenhaeuser, M. (1971). Behavior and circulating catecholamines. *Brain Research*, 31, 241-262

Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands (1993). *Viðhorf vinnandi fólks til öryggis, aðbúnaðar og hollustuhátta á vinnustöðum*. Reykjavík: Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands.

Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands og Landlæknisembættið (1996). *Könnun á lífsháttum og líðan fólks á landsvísu*. Reykjavík: Félagsvísindadeild Háskóla Íslands/Landlæknisembættið.

Gamberale, F. (1997). Work centrality. Í K. Lindström, M. Dallner, A. Elo, F.

Gamberale, S. Knardahl, A. Skogstad o.fl. (ritstjórar). *Review of psychological and social factors at work and suggestions for the general Nordic Questionnaire (QSPNordic)* (bls. 77-81). Kaupmannahöfn: Nordic Council of Ministers

Guðbjörg Linda Rafnsdóttir (2006). *Fréttir: Staðreyndir um streitu*. Sótt 7. maí 2012

af http://www.vinnueftirlit.is/vinnueftirlit/is/flytileidir/frettir/?ew_0_a_id=205517

Hildur Friðriksdóttir, Guðbjörg Linda Rafnsdóttir og Kristinn Tómasson (2002).

Könnun á líðan, vinnuumhverfi og heilsu starfsfólks í útibúum banka og sparisjóða.

Sótt 12. nóvember, 2012 af

http://www.vinnueftirlit.is/vinnueftirlit/upload/files/ur_gamla_skjalakerfi/utgefid_e_fni/4_konnun_a_lidan_vinnuumh_heilsu_starfsf_i_utib_banku_og_sparisj.pdf

- Hodson, R., Roscigno, V. J., Lopez, S. H. (2006). Chaos and the Abuse of Power: Workplace Bullying in Organizational and Interactional Context. *Work and Occupations*, 33, 382-416.
- Hurrell, J. J., Nelson, D. L. og Simmons, B. I. (1998). Measuring job stressors and strains: Where we have been, where we are, and where we need to go. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 368-389.
- Húsasmiðjan (2012). Um Húsasmiðjuna – Saga Húsasmiðjunnar. Sótt þann 1. október 2012 af www.husa.is
- Ivancevich, J. og Matteson, S. (1980). *Stress at Work: a managerial perspective*. Illinois: Scott, Foresman and Co.
- Ískraft (2012). Um Ískraft – Sagan. Sótt þann 1. október 2012 af www.iskraft.is
- Knardahl, S. (1997). Mastery of work. Í K. Lindström, M. Dallner, A. Elo, F. Gamberale, S. Knardahl, A. Skogstad o.fl. (ritstjórar). *Review of psychological and social factors at work and suggestions for the general Nordic Questionnaire (QSPNordic)* (bls. 63-66). Kaupmannahöfn: Nordic Council of Ministers.
- Lazarus, R.S. og Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.

- Le Blanc, P., de Jonge, J. og Schaufeli, V. (2000). Job stress and health. Í N. Chmiel (ritstjóri), *Introduction to work and organizational psychology: A European perspective* (bls. 148-177). Oxford: Blackwell Publishing
- Lindström, K., Elo, A. L., Skogstad, A., Dallner, N. Gamberale, F., Hottinen, V. o.fl. (2000). *User's guide for the QPSNordic: General Nordic questionnaire for psychological and social factors at work*. Kaupmannahöfn: Nordic Council of Ministers.
- Lindström, K., Elo, A. L., Skogstad, A., Dallner, N. Gamberale, F., Hottinen, V. o.fl. (2004). *Norræni spurningalistinn um sálfélagslega þætti í vinnunni (QPSNordic)* (Hólmfríður K. Gunnarsdóttir þýddi). Reykjavík: Rannsóknarstofa í vinnuvernd (RIV). (Upphaflega gefið út árið 2000).
- Mauno, S. A., Kinnunen, U. B. og Ruokolainen, M.A. (2006) Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 70 149-171.
- Plaiser, I., de Bruijn, J. G., ten Have, M., Beekman, A. T., Penninx, B. W. (2007). The contribution of working conditions and social support to the onset of depressive and anxiety disorders among male and female employees. *Social Science & Medicine*, 64, 401-410.

Rizzo, J. R., House, R. T. og Lirtzmann, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.

Schneiderman, N., Ironson, G. og Siegel, S. D. (2005). Stress and health: Psychological, behavioral, and biological determinants. *Annual Review of Clinical Psychology*, 1, 607- 628

Shultz, D. P. og Shultz, S. E. (1998) *Psychology and work today: An indrotuction to industrial and organizational psychology*. (7. útgáfa). New Jersey: Prentice-Hall

Taylor, S. E. *Health Psychology* (2012). New York:McGraw-Hill

Way, M. og MacNeil, M. (2006). Organizational Characteristics And Their Effect on Health. *Nursing Economics*, 24, 67-77.

Viðauki A

Kynning á verkefni sem fylgdi með auglýsingu.

Kæru samstarfsfélagar.

Við heitum Berglind og Erna og erum búnar að vinna hjá Blómavali í mörg ár. Núna erum við að vinna í lokaverkefni okkar í Háskóla Íslands, sem er Bsc. ritgerð í sálfræði. Við ætlum að kanna sálfélagslega þætti hjá starfsmönnum Húsasmiðjunnar, Blómavals og Ískrafts og okkur þætti vænt um ef þið gæfuð ykkur tíma í að svara þessum spurningarlista.

Það tekur u.þ.b. 15-20 mínútur að svara listanum og hann er algjörlega nafnlaus og ekki er hægt að rekja svörin á nokkurn hátt.

Það skiptir miklu máli að fá góða þátttöku frá öllum rekstrarsviðum, þ.e. Húsasmiðjunni, Blómaval og Ískraft, til þess að verkefnið okkar verði sem áreiðanlegast.

Með fyrirfram þökk

Berglind Melax og Erna Sigurðardóttir

Viðauki B

1. Persónuupplýsingar

<p>1. Kyn:</p> <p><input type="checkbox"/> Kona</p> <p><input type="checkbox"/> Karl</p> <p>2. Starfssvið (má haka við fleiri en einn valkost):</p> <p><input type="checkbox"/> Á kassa</p> <p><input type="checkbox"/> Á gólfi/samskipti/ráðgjöf við viðskiptavini</p> <p><input type="checkbox"/> Stjórnun/skrifstofa</p> <p><input type="checkbox"/> Lager/útkeyrsla</p>	<p>3. Ráðningakjör</p> <p><input type="checkbox"/> Fastráðning</p> <p><input type="checkbox"/> Hlutastarfsmaður</p> <p>4. Hvað hefur þú unnið lengi hjá þessu fyrirtæki?</p> <p><input type="checkbox"/> 5 ár eða styttra</p> <p><input type="checkbox"/> Lengur en 5 ár</p> <p>5. Ert þú í stjórnunarstöðu (til dæmis: vakt-, kassa- eða deildastjóri)</p> <p><input type="checkbox"/> Já</p> <p><input type="checkbox"/> Nei</p>
---	--

6. Við hvaða útibú stundar þú alla eða meirihluta af þinni vinnu?
(merktu aðeins við einn valkost)

- Húsasmiðjunni; útibú á höfuðborgarsvæðinu
- Húsasmiðjunni; útibú á landsbyggðinni
- Blómavals; útibú á höfuðborgarsvæðinu
- Blómavals; útibú á landsbyggðinni
- Ískraft

2. Starfskröfur

	mjög sjaldan eða <u>aldrei</u>	fremu r <u>sjaldan</u>	<u>stund</u> <u>um</u>	Frem ur <u>oft</u>	mjög oft eða <u>alltaf</u>
Er vinnuálagið svo ójafnt að verkefnið hlaðist upp?	1	2	3	4	5
10. Verður þú að vinna aukavinnu?	1	2	3	4	5
11. Verður þú að vinna á miklum hraða?	1	2	3	4	5
12. Hefur þú of mikið að gera?	1	2	3	4	5
13. Krefst vinnan líkamlegs þols?	1	2	3	4	5
14. Þarft þú að taka skyndiákvæðanir í vinnunni?	1	2	3	4	5
15. Eru verkefni of erfið fyrir þig?	1	2	3	4	5
16. Krefjast verkefni fullkominnar athygli?	1	2	3	4	5
17. Krefjast verkefni mikillar nákvæmni í hreyfingum?	1	2	3	4	5
18. Verður þú fyrir óþægilegum truflunum í vinnunni?	1	2	3	4	5
19. Þarft þú að taka flóknar ákvarðanir í vinnunni?	1	2	3	4	5
19. Er vinnan einhæf?	1	2	3	4	5
20. Verður þú að endurtaka það sama með fárra mínútna millibili?	1	2	3	4	5
21. Krefjast verkefni meiri þekkingar en þú hefur?	1	2	3	4	5
22. Nýtist þekking þín og færni í starfinu?	1	2	3	4	5

23.	Býður starfið upp á krefjandi verkefni sem gaman er að glíma við?	1	2	3	4	5
24.	Finnst þér starfið mikilvægt?	1	2	3	4	5
25.	Er þess krafist að þú aflir þér nýrrar þekkingar og færni í starfi?	1	2	3	4	5
26.	Getur þú blandað geði við vinnufélagana á meðan þú ert að vinna?	1	2	3	4	5

3. Hlutverk og væntingar

	mjög sjaldan eða <u>aldrei</u>	fremur <u>sjaldan</u>	<u>stundum</u>	Fremur <u>oft</u>	mjög oft eða <u>alltaf</u>	
28.	Eru markmiðin í starfi þínu skýr?	1	2	3	4	5
29.	Veist þú hvaða ábyrgðarsvið þú hefur?	1	2	3	4	5
30.	Veist þú nákvæmlega til hvers er ætlast af þér í vinnunni?	1	2	3	4	5
31.	Verður þú að gera eitthvað sem þér finnst að ætti að gera öðruvísi?	1	2	3	4	5
32.	Færð þú verkefni að leysa án þess að hafa nauðsynleg bjargráð til þess?	1	2	3	4	5
33.	Gera tveir eða fleiri ósamræmanlegar kröfur til þín?	1	2	3	4	5
34.	Þarft þú að vinna verkefni sem stríða gegn gildismati þínu?	1	2	3	4	5

4. Sjálfræði í starfi

	mjög sjaldan eða <u>aldrei</u>	fremu r <u>sjaldan</u>	<u>stund</u> <u>um</u>	Frem ur <u>oft</u>	mjög oft eða <u>alltaf</u>
35. Getur þú ráðið hvernig þú ferð að ef unnt er að leysa verkefni á mismunandi vegu?	1	2	3	4	5
36. Getur þú stjórnað því hvað þú hefur mikið að gera?	1	2	3	4	5
37. Getur þú sjálf/ur ráðið vinnuhraða þínum?	1	2	3	4	5
38. Getur þú sjálf/ur ráðið hvenær þú tekur vinnuhlé?	1	2	3	4	5
39. Getur þú sjálf/ur ráðið hvað þú tekur langt vinnuhlé?	1	2	3	4	5
40. Getur þú sjálf/ur ráðið vinnutímanum (sveigjanlegur vinnutími)?	1	2	3	4	5
41. Getur þú haft áhrif á ákvarðanir um með hverjum þú vinnur?	1	2	3	4	5
42. Getur þú ákveðið hvenær þú hefur samband við viðskiptavini eða skjólstæðinga?	1	2	3	4	5
43. Getur þú haft áhrif á ákvarðanir sem miklu skipta í starfi þínu?	1	2	3	4	5

5. Forspá um vinnuna

	mjög sjaldan eða <u>aldrei</u>	fremu r <u>sjaldan</u>	<u>stund</u> <u>um</u>	Frem ur <u>oft</u>	mjög oft eða <u>alltaf</u>
44. Veist þú með mánaðarfyrirvara hvers konar verkefni bíða þín?	1	2	3	4	5
45. Veist þú með mánaðarfyrirvara hverjir vinnufélagar þínir verða?	1	2	3	4	5
46. Veist þú með mánaðarfyrirvara hver verður yfirmaður þinn?	1	2	3	4	5
47. Verður þú að sanna getu þína fyrir öðrum til að fá áhugaverð verk eða viðfangsefni?	1	2	3	4	5
48. Finnst þér þú eigir einhvern að, einstakling eða samtök, sem gætir hagsmuna þinna?	1	2	3	4	5
49. Gengur orðrómur um fyrirhugaðar breytingar á vinnustaðnum?	1	2	3	4	5
50. Veist þú hvað þarf til svo að þú fái eftirsóknarvert starf eftir tvö ár?	1	2	3	4	5
51. Veist þú hvaða nýrrar þekkingar og færni þú þarft að afla þér til að halda eftirsóknarverðu starfi eftir tvö ár?	1	2	3	4	5
52. Heldur þú að þú hafir jafn eftirsóknarvert starf eftir tvö ár og þú hefur núna?	1	2	3	4	5
53. Finnst þér gaman að áskorunum eins og að fá oft ný verkefni	1	2	3	4	5

54.	Finnst þér gaman að áskorunum eins og að vinna með nýjum samstarfsmönnum?	1	2	3	4	5
55.	Finnst þér gaman að áskorunum eins og að vinna á mismunandi stöðum?	1	2	3	4	5

6. Færni í starfi

	mjög sjaldan eða <u>aldrei</u>	fremu r <u>sjaldan</u>	<u>stund um</u>	Fremur <u>oft</u>	mjög oft eða <u>alltaf</u>	
56.	Ert þú ánægð/ur með hvernig þú leysir verk þín af hendi?	1	2	3	4	5
57.	Ert þú ánægð/ur með afköstin hjá þér?	1	2	3	4	5
58.	Ert þú ánægð/ur með getu þína til að leysa vandamál í vinnunni?	1	2	3	4	5
59.	Ert þú ánægð/ur með hæfni þína til að hafa góð samskipti við vinnufélagana?	1	2	3	4	5
60.	Færð þú að vita hvernig þú stendur þig í starfi?	1	2	3	4	5
61.	Getur þú sjálf/ur strax metið hvort þú hefur leyst verk þitt vel af hendi?	1	2	3	4	5

7. Félagsleg samskipti

	mjög sjaldan eða <u>aldrei</u>	fremu r <u>sjaldan</u>	<u>stund</u> <u>um</u>	Frem ur <u>oft</u>	mjög oft eða <u>alltaf</u>
62. Færð þú stuðning og hjálp með verkefni hjá vinnufélögum þínum, ef á þarf að halda?	1	2	3	4	5
63. Færð þú stuðning og hjálp með verkefni hjá næsta yfirmanni þínum, ef á þarf að halda?	1	2	3	4	5
64. Eru vinnufélagarnir fúsir til að hlusta á vandamál sem við er að glíma í vinnunni, ef á þarf að halda?	1	2	3	4	5
65. Er næsti yfirmaður þinn fús til að hlusta á vandamál sem við er að glíma í vinnunni, ef á þarf að halda?	1	2	3	4	5
66. Getur þú talað við vini þína um vandamál í vinnunni, ef á þarf að halda?	1	2	3	4	5
67. Metur næsti yfirmaður þinn það við þig ef þú nærð árangri í starfi?	1	2	3	4	5
68. Hefur þú tekið eftir óþægilegum ágreiningi hjá vinnufélagunum?	1	2	3	4	5

Næst verður spurt um atriði sem varða einelti og áreitni, hér er skilgreining á þessum hugtökum:

Einelti og áreitni

Einelti (áreitni, særandi sérmeðferð) er vandamál á mörgum vinnustöðum og fyrir marga starfsmenn. Einelti er særandi sérmeðferð sem einstaklingur þarf að þola aftur og aftur um einhvern tíma og honum finnst erfitt að verjast. Ekki er um einelti að ræða ef jafnokar eigast við eða ef um einstakan atburð er að ræða

69.	Hefur þú tekið eftir því að einhver hafi orðið fyrir einelti/áreitni á vinnustaðnum á síðustu sex mánuðum?	Nei	Já
		Karl ar	Kon ur
70.	Hvað marga hefurðu séð lagða í einelti/verða fyrir áreitni á vinnustaðnum á síðustu sex mánuðum?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
71.	Hefur þú sjálf/ur orðið fyrir einelti/áreitni á vinnustað á síðustu sex mánuðum?	Nei	Já

8. Stjórnun

	Mjög sjaldan eða aldrei	Fremur sjaldan	<u>Stund um</u>	Fremur oft	Mjög oft eða alltaf	
74.	Hvetur næsti yfirmaður þinn þig til að taka þátt í mikilvægum ákvörðunum?	1	2	3	4	5
75.	Hvetur næsti yfirmaður þinn þig til að láta í þér heyra þegar þú ert á annarri skoðun en hann?	1	2	3	4	5
76.	Hjálpar næsti yfirmaður þinn þér við að auka færni þína?	1	2	3	4	5
77.	Tekur næsti yfirmaður þinn á vandamálum um leið og þau koma upp?	1	2	3	4	5

		Mjög illa eða alls ekki	Fremur illa	Sæmilega	Fremur vel	Mjög vel
78.	Treystir þú stjórnendunum til að sjá vel fyrir framtíð vinnustaðarins/stofnunarinnar?	1	2	3	4	5
		Mjög sjaldan eða aldrei	Fremur sjaldan	Stundum	Fremur oft	Mjög oft eða alltaf
79.	Útdeilir næsti yfirmaður þinn verkefnum á hlutlægan og réttlátan hátt?	1	2	3	4	5
80.	Gætir næsti yfirmaður þinn réttlætis og jafnræðis í framkomu sinni við starfsmenn?	1	2	3	4	5
81.	Valda samskipti þín við næsta yfirmann þinn þér streitu?	1	2	3	4	5

9. Fyrirtækis-/stofnunarbragur

<i>Hvernig er starfsandinn í þinni verslun?</i>						
		Mjög lítið eða alls ekki	Fremur lítið	Dálítið	Fremur mikið	Mjög mikið
82.	Einkennist af samkeppni	1	2	3	4	5
83.	Hvetjandi og styðjandi	1	2	3	4	5
84.	Einkennist af tortryggni og vantrausti	1	2	3	4	5
85.	Afslappaður og þægilegur	1	2	3	4	5
86.	Stífur og reglufastur	1	2	3	4	5
		Mjög sjaldan eða aldrei	Fremur sjaldan	Stundum	Fremur oft	Mjög oft eða alltaf

87.	Eru samskipti næg á deildinni þinni?	1	2	3	4	5
-----	--------------------------------------	---	---	---	---	---

10. Samsömun með stofnuninni/vinnustaðnum

Eftirfarandi fullyrðingar fjalla um afstöðu þína til vinnustaðarins. Segðu að hve miklu leyti þú fellst á eða fellst ekki á hverja og eina fullyrðingu.

	<u>Alveg ósammála</u>	<u>Fremur ósammála</u>	<u>Hlutlaus</u>	<u>Fremur sammála</u>	<u>Alveg sammála</u>
88. Ég hæli Húsasmiðjunni við vini mína	1	2	3	4	5
Ég hæli Blómaval við vini mína	1	2	3	4	5
Ég hæli Ískraft við vini mína	1	2	3	4	5

11. Mikilvægi vinnunnar í lífi þínu

89.	<u>Flest sem ég stefni að, tengist vinnunni</u>							
	Alls ekki sammála						Alveg sammála	
	1	2	3	4	5	6	7	
90.	<u>Hvað skiptir vinnan þig miklu máli?</u>							
	Fátt sem skiptir mig minna máli						Fátt sem skiptir mig meira máli	
		1	2	3	4	5	6	7

Streita

	Aldrei	Næstu m aldrei	Stund um	Nokk uð oft	Mjög oft
91.	Hversu oft undanfarinn mánuð fannst þér að þú værir að missa stjórn á mikilvægum hlutum í lífi þínu?				
	1	2	3	4	5

92.	Hversu oft undanfarinn mánuð varst þú örugg(ur) með þær ákvarðanir sem þú þurftir að taka til að leysa úr persónulegum vandamálum?	1	2	3	4	5
93.	Hversu oft undanfarinn mánuð finnst þér að hlutirnir gengu þér í hag	1	2	3	4	5
94.	Hversu oft undanfarinn mánuð hefur þú upplifað að vandamálin hrönnuðust upp án þess að þú réðir við þau.	1	2	3	4	5

	Algerle ga ósammála	Mjög ósammála	Frekar ósammála	Hvor ki né	Frekar sammála	Mjög sammála	Algerl ega sammála	
95.	Á flestum sviðum er líf mitt eins og best verður á kosið	1	2	3	4	5	6	7
96.	Almennt séð eru mínar lífsaðstæður mjög góðar.	1	2	3	4	5	6	7
97.	Ég er ánægð(ur) með líf mitt	1	2	3	4	5	6	7
98.	Fram til þessa hef ég náð fram flestum þeim markmiðum sem eru mér mikilvæg	1	2	3	4	5	6	7
99.	Ef ég gæti lifað lífi mínu aftur, myndi ég nánast engu breyta.	1	2	3	4	5	6	7

Takk kærlega fyrir þátttökuna!