

Magnus Røine
Javeid Azam Ali

Coachings effekt på stressnivå

Coaching's effect on stress level

Universitetet for miljø- og biovitenskap
Norwegian University of Life Sciences

Institutt for Økonomi og ressursforvaltning
Mastergradsoppgave 30 stp. 2005



Forord

Nesten et år er gått siden vi startet planleggingen av dette prosjektet i samarbeid med Veileder Gro Ladegård og oppdragsgiver Jan Ramsøy og Sigrid Stover Kjeldsen i CoachConnect. De to sistnevnte i CoachConnect må vi få takke for et særdeles godt samarbeid gjennom hele prosjektperioden. Fordelingen av arbeidet har foregått knirkefritt og samtlige har tatt tak i sine ansvarsområder.

Vi ønsker å takke Kolbjørn Christoffersen for Excel hjelp i forbindelse med uthenting av datamateriale og Gunnstein Rudjord for eksepsjonelt god veiledning i forbindelse med de aktuelle analysene i SPSS.

Gro Ladegård ved Universitetet for miljø- og biovitenskap, har fremfor alt bidratt i stor utstrekning. Gro har vært vår veileder gjennom tykt og tynt. Fått oss på rett spor igjen når vi har vært ute og syklet, motivert oss kontinuerlig og ikke minst satt fingeren på svakheter.

Vi vil også takke alle bedriftene som virkelig turte å satse på dette prosjektet. Dere fortjener virkelig honnør for deres proaktivitet på viktige områder innen medarbeider trivsel og fysisk og psykisk helse. Vi er evig takknemmelige og oppfordrer dere til å være stolte av deres engasjement! Uten dere hadde dette vært umulig å gjennomføre i den utstrekning det har blitt gjort. Kontrollgruppen må vi få rette en stor takk til som har vært villige til å besvare to spørreskjema uten noen som helst form for belønning.

Og sist men ikke minst vil vi takke hverandre for tett samarbeid, ikke bare med denne oppgaven men gjennom store deler av studietiden. Etter hvert som vi har gravd oss ned i ulike bøker, teorier og forskning har det vært veldig greit å dele tanker med en likesinnet.

Ås, Juni 2005

Javeid Azam Ali

Magnus Røine

Sammendrag

Målet med denne undersøkelsen var å se på sammenhengen mellom coaching og stressnivå, blant ulike yrkesgrupper i Norge.

Vår problemstilling er ”Kan coaching redusere et individs selvopplevde stressnivå?”

Undersøkelsen ble organisert og gjennomført som et kvasi-eksperiment med en kontrollgruppe. Eksperimentgruppen ble coachet, mens kontrollgruppen ikke mottok noen form for stimuli. Samtlige respondenter fylte ut et spørreskjema (100-120 spørsmål) i januar og i april 2005. Dette innebar før og etter 8 – 9 coachingsesjoner for eksperimentgruppen.. Spørreskjemaet bestod av to standardiserte spørreskjema, Bergen Burnout Indicator og QPS_{Nordic}.

I alt deltok 111 ansatte fordelt på 39 bedrifter i eksperimentgruppen, mens det i kontrollgruppen var 16 deltakere fra andre bedrifter.

Som et gjennomsnitt viste respondentene et forholdsvis høyt stressnivå før coaching, mens det etter coaching hadde sunket til et noe mer normalt nivå. Kontrollgruppen på sin side viste en marginal oppgang i perioden. Undersøkelsen viste at det var signifikante sammenhenger mellom kvantitative jobbkrav, rolleklarhet, rollekonflikt, positive utfordringer i arbeidet, mestring og stressnivå før coaching. Mens det etter coaching var sosial støtte fra nærmeste overordnede og sosial støtte fra kollegaer som hadde overtatt for rollekonflikt og mestring. Hovedfunnene er med andre ord at respondentene følte mindre grad av rollekonflikt, større mestringsevne og større grad av sosial støtte fra nærmeste overordnede og kollegaer. De kvantitative jobbkravene oppleves ikke lenger som like tyngende, noe som kan sees i sammenheng med økt mestringsevne. Opplevelsen av meningsfullhet og rolleklarhet er tilnærmet lik i begge målingene.

Kort oppsummert har faktorene med negativ påvirkning på stressnivå blitt redusert, mens de med positiv påvirkning økt. Resultatet ble en gjennomsnittlig reduksjon i stressnivået på over 12 % på tre måneder.

Executive summary

The purpose of this survey was to look at coherence between coaching and stress level, among various professions in Norway.

Our way of presenting the problem is “Can coaching reduce an individual’s stress level?”

The survey was organized and executed like a quasi-experiment, with an added control group. The experiment group was coached, while the control group didn’t receive any kind of stimulation. Every respondent filled out the questionnaire (100-120 questions) in January and in April 2005. This implies before and after 8 – 9 sessions of coaching for the experiment group. The questionnaire consisted of to standardized questionnaires, Bergen Burnout Indicator and QPS_{Nordic}.

In total 111 employees from 39 company’s participated in the experiment group, while 16 in the control group.

As an average the respondents showed a quite high stress level before coaching. But after coaching the stress level had decreased to a more reasonable level. The control group actually increased their average stress level by a few points over the three month’s period. The survey showed significant coherence between quantitative work demands, role clarity, role conflict, use/meaningfulness, self efficacy and stress level before coaching. After coaching the social support from superior and colleagues came in instead of self efficacy and role conflict. The main findings are in other words that the respondents felt a lower degree of role conflict, better stress coping strategies and greater feeling of social support from superiors and colleagues. The quantitative work demands no longer felt as demanding as before. This can be seen in relation to increased stress coping skills. The felling of meaningfulness and role clarity are about the same before and after the coaching period.

Summing up, the factors that affect stress level negatively has reduced, while the factors that affect positively has increased. The result was an average reduction of stress level with over 12 % in the three month’s period.

Innholdsfortegnelse

FORORD	I
SAMMENDRAG	II
EXECUTIVE SUMMARY.....	III
INNHOLDSFORTEGNELSE	IV
FIGURLISTE.....	VII
TABELL LISTE	VIII
1 INNLEDNING	1
1.1 BAKGRUNN.....	1
1.2 FORMÅLET MED OPPGAVEN	3
1.3 PROBLEMFOMULERING	3
1.4 AVGRENSNINGER OG PRESISERINGER	4
2 STRESS	5
2.1 UTBRENTHET.....	9
2.2 FORSKJELL MELLOM STRESS OG UTBRENTHET	10
2.3 KONKLUSJON.....	11
3 ORGANISATORISKE FORHOLD SOM PÅVIRKER STRESS	12
3.1 JOBBKRAV	14
3.2 ROLLEKONFLIKT OG UKLARE ARBEIDSOPPGAVER	16
3.3 KONTROLL I ARBEIDET	16
3.4 SOSIAL STØTTE	18
3.5 COOPERS MODELL FOR YRKESBASERT STRESS	20
3.6 KONKLUSJON.....	22
4 INDIVIDUELLE FORHOLD SOM PÅVIRKER STRESS	24
4.1 PERSONLIGE KARAKTERISTIKKER.....	25
4.1.1 <i>Selvopplevd mestringsevne (Self-efficacy)</i>	25
4.2 KONTROLL VARIABLER.....	26
4.2.1 <i>Kjønn</i>	26
4.2.2 <i>Alder</i>	27
4.2.3 <i>Sivilstatus</i>	28
4.2.4 <i>Lederansvar</i>	29
4.3 KONKLUSJON.....	30

5	COACHING	31
5.1	HVA ER COACHING	32
5.2	FORMÅLET MED COACHING	33
5.3	OPPRYDDING I BEGREPER	34
5.4	FORUTSETNINGER FOR EN GOD COACH	36
5.5	COACHINGMETODIKK OG ØVELSER.....	37
5.5.1	<i>Prosess-coaching</i>	37
5.5.2	<i>Coaching for meningsfylt liv (eng. "fullfillment coaching")</i>	38
5.5.3	<i>Balansecoaching</i>	39
5.6	KONKLUSJON.....	40
6	METODE	41
6.1	HVA ER METODE.....	41
6.2	VALG AV FORSKNINGSDESIGN	41
6.3	KVASI-EKSPERIMENT.....	42
6.4	UTVALGET SOM DELTAR I UNDERSØKELSEN	44
6.5	SPØRRESKJEMAET.....	45
6.5.1	<i>Validitet</i>	46
6.5.2	<i>Reliabilitet</i>	47
6.6	SPØRSMÅL VIA E-POST.....	48
6.7	DATAINNSAMLING.....	48
6.7.1	<i>Sekundærdata</i>	49
6.7.2	<i>Primærdata</i>	49
6.8	KARAKTERISTIKA VED UTVALGET	50
6.8.1	<i>Svarprosent</i>	51
6.9	MÅLING.....	52
6.10	PRESENTASJON AV VARIABLER	53
6.10.1	<i>Avhengig variabel</i>	53
6.10.2	<i>Uavhengige variabler</i>	53
6.10.3	<i>Kontroll variabler</i>	54
6.11	ANALYSE AV DATA.....	54
7	KONSEPTUEL MODELL OG HYPOTESER	55
7.1	KONSEPTUEL MODELL	55
7.2	HYPOTESER	56
8	RESULTAT RAPPORTERING 1. RUNDE	58
8.1	DEN AVHENGIGE VARIABLE (BBI)	58
8.1.1	<i>Sammenligning av BBI-score</i>	59
8.1.2	<i>Sammenligning mot en tidligere undersøkelse</i>	60
8.1.3	<i>Regresjon</i>	60
8.1.4	<i>Endelig modell</i>	63
8.2	MODELL VI GÅR VIDERE MED TIL 2. RUNDE.....	64

8.3	SELEKTERING PÅ KONTROLLVARIABLER	65
8.4	KONKLUSJON.....	67
9	RESULTATRAPPORTERING 2. RUNDE	67
9.1	AVHENGIGVARIABLEL (BBI).....	67
9.1.1	<i>Sammenligning av BBI-score</i>	68
9.1.2	<i>Regresjon</i>	68
9.1.3	<i>Endelig modell</i>	70
9.2	SELEKTERING PÅ KONTROLL VARIABLER.....	70
10	ANALYSE.....	72
10.1	AVVIKSANALYSE AV AVHENGIGVARIABLEL	72
10.2	SAMMENLIGNING AV UAVHENGIGE VARIABLER	73
10.3	KRYSSTESTING AV MODELLER.....	74
10.4	SELEKTERINGSVARIABLER	75
10.5	MATCHING AV RESPONDENTER.....	77
10.6	DIREKTE SPØRSMÅL OM STRESS.....	77
11	DISKUSJON	78
11.1	KONKRETISERING	82
12	KONKLUSJON	84
13	FORSLAG TIL VIDERE FORSKNING	85
14	REFERANSELISTE	86
15	VEDLEGG	90
15.1	SPØRRESKJEMA BBI.....	90
15.2	SPØRRESKJEMA MED BÅDE QPS _{NORDIC} OG EGNE SPØRSMÅLER.....	91

Figurliste

Figur 1-1: Utvikling i sykefravær	1
Figur 2-1: Selye's tre hovedfaser i stressutvikling	8
Figur 2-2: Transaksjonsmodell av forholdet mellom stress og utbrenthet	10
Figur 3-1: Sammenheng mellom krav og opplevelse av stress	14
Figur 3-2: Krav-kontroll modellen	17
Figur 3-3: Krav-kontroll-sosial støtte modellen	19
Figur 3-4: Coopers yrkesbasert stress modell.....	21
Figur 5-1: Coaching hjelper individet til å utvikle tenkemåte og læremåte	32
Figur 5-2: Co-Active Coaching model	36
Figur 5-3: Livshjulet.....	39
Figur 6-1: Selnes Forskningsmodell.....	41
Figur 6-2: To gruppers kvasiexperiment, før og etter	43
Figure 6-3: Realisme og kontroll i eksperimenter	47
Figur 6-4: Strukturell forskningsoversikt	50
Figur 7-1: Konseptuel modell.....	56
Figur 7-2: Oppsummering av hypoteser med variabler.....	57
Figur 8-1: BBI-Resultater fra første runde	58
Figur 8-2: BBI-fordeling av utvalget, første runde.....	59
Figur 8-3: Spredning av observasjoner.....	62
Figur 9-1: BBI grafisk 2. runde	67
Figur 9-2: Spredning av observasjoner i 2. runde	68
Figur 10-1: Avvik respondent for respondent	77

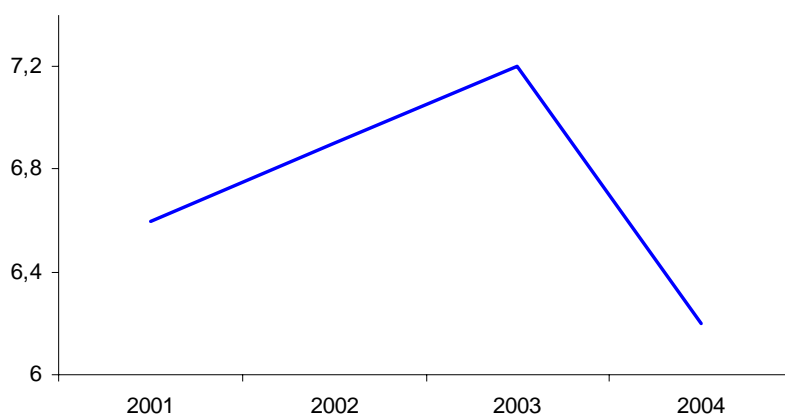
Tabell liste

Tabell 1-1: Resultatene fra arbeidskraftundersøkelse i årene 1996-98	2
Tabell 3-1: Stressutløsningsfaktorer i forhold til tilpasningsstrategi.....	13
Tabell 5-1: Aspekter coaching dekker.....	34
Tabell 5-2: Sammenligning mellom mentor og coach	35
Tabell 5-3: Sammenligning mellom veileder og coach.....	35
Tabell 6-1: Responsrate fra 1. runde	51
Tabell 6-2: Responsrate fra 2. runde	51
Tabell 8-1: BBI resultater i 1. runde.....	59
Tabell 8-2: Resultater på modellnivå med R^2 og signifikantnivå i 1. runde.....	62
Tabell 8-3: Resultater på variabelnivå i 1. runde.....	63
Tabell 8-4: Endelig modell i 1. runde.....	63
Tabell 8-5: Selektert på kjønn i 1. runde	65
Tabell 8-6: Selektert på lederansvar i 1. runde.....	66
Tabell 8-7: Gjennomsnittlig BBI score for selekteringsvariablene i 1. runde.....	66
Tabell 9-1: BBI resultater i 2. runde.....	68
Tabell 9-2: Resultater på modellnivå med R^2 og signifikantnivå i 2. runde.....	69
Tabell 9-3: Resultater på variabelnivå i 2. runde.....	69
Tabell 9-4: Endelig modell i 2. runde.....	70
Tabell 9-5: Selektert på kjønn i 2. runde	71
Tabell 9-6: Selektert på lederansvar i 2. runde.....	71
Tabell 9-7: Gjennomsnittlig BBI score for selekteringsvariablene i 2. runde.....	72
Tabell 10-1: BBI analyse av hovedgruppen	72
Tabell 10-2: BBI analyse av kontrollgruppen	73
Tabell 10-3: Sammenligning av gjennomsnittlige variabelverdier og std.avvik...	74
Table 10-4: Testing av endelig model 1 på datasett fra 2. runde.....	74
Table 10-5: Testing av model 2 på dataset fra 1. runde.....	75
Tabell 10-6: Sammenligning av gj.snt BBI score for selekteringsvariabler.....	75
Tabell 10-7: Direkte spørsmål om stress	77
Table 11-1: Endringer i uavhengige variabler	78
Tabell 11-2: Hypotese oppsummering	83

1 Innledning

1.1 Bakgrunn

Stress er et stort problem i dagens samfunn. Det rapporteres om at stressrelaterte sykdommer representerer 75-90 % av legebesøk. Over halvparten av tapte sykedager i næringslivet kan skyldes psykiske belastninger knyttet til stress. Det er å skaffe seg en bedre forståelse av hvilke faktorer som er med på å skape stress i en organisasjon vil derfor være av stor betydning. Stress medfører store kostnader for bedrifter. SINTEF har beregnet at sykefraværet koster bedriftene 1700 kroner per dagsverk. 1000 kroner er produksjonstap, mens 700 kroner er ekstraavgifter som følge av utgifter til vikar og overtid (Hem, 2002).



Figur 1-1: Utvikling i sykefravær (Kilde: Statistikk sentralbyrå)

Årsakene til stress er utallige. Bunken med ugjorte arbeidsoppgaver på skrivebordet, problemer i familiesituasjonen eller tanken på neste eksamen. Felles for disse årsakene er at de sjeldent skyldes plutselige og uventede hendelser. Det stresset som moderne mennesker opplever er et vedvarende stress som følge av livssituasjonen (Alvik, 2001).

Paoli og Merllie (2001) gjennomført et studie i EU-landene hvor 21 703 personene svarte på spørsmål knyttet til arbeidsmiljøet. Studiet viste at det verken var blitt bedringer, når det gjelder trøtthet eller stress i løpet av siste fem årene. Økningen i rapportert stress er særlig foruroligende. I en norsk undersøkelse utført av Grimsmo og Hilsen (2000) basert på et representativt utvalg av

yrkesbefolkningen, et AKU-utvalg (Arbeidskraftundersøkelsen, SSB) som dekker årene 1996-98. Der kom det klart frem at arbeidstakerne hadde en betydelig økt opplevelse av intensitet i arbeidet. Intensitetsøkning ser vi ved at 1) jobbkraav og 2) tidskraav øker. Disse endringer er fanget opp ved at man så på kraav i arbeidet og reaksjoner på dem. Tabellen under viser en sammenligning av arbeidstakernes arbeidssituasjon i 1996. Hva det er blitt mer av, mindre av eller om situasjonen er som før når det gjelder nevnte faktorer (Roness og Mathiesen, 2002):

Tabell 1-1: Resultatene fra arbeidskraftundersøkelse i årene 1996-98

	Mer	Som før	Mindre
Kvalitetskraav i jobben	48 %	50 %	2 %
Ansvar i jobben	48 %	48 %	4 %
Arbeidsmengde per ansatt	45 %	50 %	6 %
Arbeidstempo	44 %	50 %	7 %
Mentalt krevende arbeidsoppgaver	40 %	57 %	3 %
Rom for egne beslutninger/avgjørelser i jobben	36 %	55 %	9 %
Stramme tidsfrister	36 %	60 %	5 %
Kontroll over resultatene av arbeidet	31 %	64 %	6 %
Overtidsbruk	26 %	60 %	15 %
Ensidig/monotont arbeid	5 %	73 %	22 %
Styring fra overordnet/kunder og liknende	18 %	71 %	12 %
Arbeid på ubekvemme tidspunkt (kveld/natt)	18 %	66 %	16 %

For å mestre stress må man klare å sette grenser. Men mange mennesker mangler den nødvendige selvfølelsen som skal til for å gjøre dette. Derfor vil det være nødvendig med å søke profesjonell hjelp. Coaching tilbyr også et slikt profesjonell hjelp til individer til å prioritere sine oppgavene bedre. Det finnes ikke noen god betegnelse på norsk for coach. Det nærmeste vi kommer, er samtalepartner, trener og inspirator, men heller ikke disse betegnelseene er helt dekkende. I de siste årene har mange bedrifter begynt å benytte seg av coaching i forskjellige formål, alt fra ledelsecoaching, teamcoaching, personligcoaching og livscoaching. Men det mangler å påvise resultatene av denne teknikken, siden det ikke har gjort nok forskning på området. Derfor har man ikke per i dag noe konkret dokumentasjon på om coaching har noen effekt (Berg, 2002).

Manchester Inc er blant de få som har gjort en undersøkelse. Deltakerne i undersøkelsen var 100 toppledere, stort sett fra Fortune 1000-selskaper. Undersøkelsen viste en stor reduksjon i bemanningskostnadene, kostnaden ved coaching var bare 1/6 av tidligere bemanningskostnader (Gjerde, 2003).

En annen viktig effekt var tilfredshet på jobben. 61% følte seg mer tilfreds i jobben etter coaching, og 52% opplevde en reduksjon av konflikter. 67% erfarte en økt grad av lagarbeid. I tillegg følte flere en mer positiv forpliktelse overfor organisasjonen de jobbet i. 44% oppga at de kjente seg mer forpliktet enn tidligere (Gjerde, 2003).

1.2 Formålet med oppgaven

Formålet med oppgaven har vært å teste hvorvidt coaching kan være et mulig virkemiddel mot stress. På grunn av begrenset tid til å gjennomføre prosjektet, har vi ikke kunnet sjekke om coaching kan redusere stressrelatert sykefravær. Det vi mener med det er at 3 måneder er for liten tidshorisont til å si noe om eventuelle endringer er varige eller flyktige. I tillegg er det komplikasjoner knyttet til å hente ut faktiske fraværstall fra de respektive bedriftene. Vi vil komme tilbake til dette temaet mot slutten av oppgaven under kapittel 13 ”forslag til videre studier”. Derfor velger vi heller å konsentrere oss om hvorvidt coaching kan redusere selvopplevd stressnivå hos enkelt individene i undersøkelsen. Da sjekker vi for endringer som er oppstått etter at deltakerne har fått coaching. I tillegg til eventuelle endringer i nevnte forhold, vil vi fokusere på eventuelle andre årsaker som kan forklare deltakerens tilstand.

1.3 Problemformulering

Som vi nevnte tidligere er det er gjort lite forskning på coaching. Derfor vil vårt hovedfokus være rettet mot å kartlegge om coaching har noen effekt eller ikke på stressnivå. Det vi da vektlegger er selvopplevd stressnivå hos deltakerne som er med i prosjektet. Ut ifra dette lyder problemstilling slik:

”Kan coaching redusere et individ’s selvopplevde stressnivå?”

1.4 Avgrensninger og presiseringer

Arbeidsomgivelsene innbefatter mange variabler som har en eller annen påvirkning på arbeidstakerne. Men vi velger her kun å fokusere på de mest sentrale variablene som påvirker stressnivå hos individet. Rapporten vil ikke ta for seg personlighetsfaktorer. Tidligere forskning hevder at mennesker påvirkes annerledes av hendelser, slik at mange situasjoner som i seg selv ikke er ødeleggende eller stress-skapende, kan være det dersom de oppfattes som stressende av den enkelte. Friedman og Rosenman (1974) peker på at visse personlighetstyper (type A) synes å føre et meget stressende liv enn andre (type B) (Larsen, 1996).

Mye av tidligere forskning er gjort på hva som forårsaker stress hos arbeidstakerne og ikke hva man kan gjøre med det. Når det gjelder måling av stressnivå velger forskerne alltid å måle utbrenthet blant individer. Utbrenthet blir sett på som siste/verst tenkelige utfall av langvarig stress. Derfor vil det være naturlig at stress som tilstand vil inntre før utbrenthet i tid. Det er grunnen til at vi velger å bruke en standardisert indikator (Bergen Burnout Indicator) som måler utbrenthet i rapporten vår (Roness og Mathiesen, 2002).

Respondentene som har deltatt i undersøkelsen innehar forskjellige roller i bedriftene, noen med og noen uten lederansvar. Undersøkelsen er dermed ikke rettet mot noen bestemte stillingstyper. Vi anser derfor at det er mangfold i undersøkelsen, meningen har vært å fokusere på individet og ikke stillingsbetegnelsen. Likevel kan vi bruke lederansvar som et kontrollvariabel for å teste for hvilke variabler er stressende for dem. Samtidig vil ikke rapporten vår velge å ta med organisasjonskultur, som er en avgjørende faktor for å måle lederens stressnivå. I mange tilfelle tvinges lederen til å innta en bestemt lederrolle eller lederstil, mens hans naturlige mellommenneskelige stil er en helt annen. Når en slik person presses til å opptre annerledes, vil dette resultere sterkt stress (Larsen, 1996).

I rapporten vil vi ta for oss variabler både på organisasjonsnivå og individsnivå som viser hva arbeidstakerne blir stresset av. På organisasjonsnivå velger vi å fokusere på jobbkrav, kontroll i arbeid, sosial støtte, rollekonflikt og uklare

arbeidsoppgaver. Derimot på individnivå ser vi på mestringstro og enkelte demografiske/kontroll variabler som alder, kjønn, sivilstand og lederansvar.

2 Stress

Begrepet stress kommer av det latinske ordet ”stringere” som betyr å stramme til (Kaufmann og Kaufmann, 1996). Begrepet er blitt definert og anvendt på en rekke ulike måter innenfor forskjellige ulike fagfelt. Vi vil her ta for oss noen av dem.

I dag er stress velkjent uttrykk, noe mange yrkesaktive må slite med å mestre. Kortvarige stressreaksjoner er kroppen i stand til å takle, den er ikke utrustet hvis en slik påkjenning blir langvarig. Da kan det resultere i at man langsomt ødelegges innvendig, og dette fører veldig ofte til sykdom (Miller, 2001).

Innenfor psykiatrisk/ psykologisk forskning har det vært vanlig å definere stress som ytre påkjenninger som kan forårsake kriser og sykdom. Noen forskere hevder at stress skyldes den oppsamlede virkningen av de dagligdagse små og store problemer som til slutt bygger seg opp til å bli en alvorlig beslutning. Det kan skilles mellom to former for stress; psykologisk og fysiologisk. Vi kommer til å fokusere på den først nevnte stress formen. Psykologisk stress kan oppstå i situasjoner der man bli utsatt for stor arbeidsmengde, ulykker eller dødsfall. Sagt på en annen måte, kan den enkeltes reaksjonsmønster være med på å avgjøre graden av stressopplevelsen og derfor vil reaksjonen være individuell (Roness, 1995).

Freudenberger og North (1985) peker på viktigheten av å skille mellom ”bra” og ”dårlig” stress. Når det stilles for høye krav til en person, oppstår det negativt stress og energilagrene tømmes. Dette vil videre ha innvendninger på motivasjon, holdninger og handlinger.

Hva angår tidligere stressforskning fremhever Cooper (2001) at det tidligere har vært to hovedinngangsporter til fenomenet:

Den første er stress som en interaksjon, tilnærmingen brukt for å definere stress fokuserer på interaksjonen mellom stimuli og respons. Tilnærmingen beskrives ofte som strukturell og kvantitativ hvor forholdene mellom stimuli og respons blir sett på som statiske (årsaks – virkningsforhold). De forholdsvis enkle årsak – virkning formuleringene som kun fokuserer på forholdet mellom de to variablene, er ikke så godt egnet til å forklare kompleksiteten i forholdet uten strukturell manipulasjon. For eksempel kan en tredje variabel påvirke årsaks- virkningsforholdet, og dermed ikke kunne gi en forklaring på stressprosessen.

Den andre innfallsvinkelen er å se på stress som en transaksjon. Her fokuserer man på dynamikken i psykologiske mekanismer av kognitiv vurdering og evne til å mestre stress. Spesielt vurderingen står sentralt, opplevelsen av stress er først og fremst avhengig av at individet selv skjønner at noe er i fare (Primær vurderingen). I primær vurderingsprosessen identifiserer individet faren. Vurderingene som knytter seg til identifisering av faren lar seg best forklare gjennom skade, trussel eller utfordring. Så fort et sammenstøt blir vurdert til hen at det på en eller annen måte er en trussel mot en persons trivsel, begynner den sekundære vurderingen. Denne prosessen knytter seg til identifikasjon og tilgang til en ressurs som kan takle trusselen, skaden eller utfordringen. Disse to vurderings prosessene blir sett på som nøkkelen til stressmestringsprosessen (Cooper, 2001).

Stress er dermed ikke en faktor som utlukkende hører hjemme hos individet eller omgivelsene. Det er heller knyttet til den dynamiske prosessen som involverer individenes transaksjoner med omgivelsene. De gjør vurderinger av ting de står ovenfor, og forsøker å takle problemer som oppstår (Cooper, 2001). Dette sammenfaller med kjernen i transaksjonstanken som fremmer stress som en dynamisk kognitiv tilstand. Det er viktig å igjen poengtere at uttrykket transaksjon underforstått betyr at stress verken er i personen eller i omgivelsene, men i sammenhengen mellom dem.

Som det fremgår av vår problemformulering og forskningsmodell er det transaksjonsinnfallsvinkelen vi benytter oss av i prosjektet. Vi fokuserer på mulige sammenhenger og ikke årsaks- virkningsforhold. Dette blir beskrevet mer i detalj i metodekapittelet.

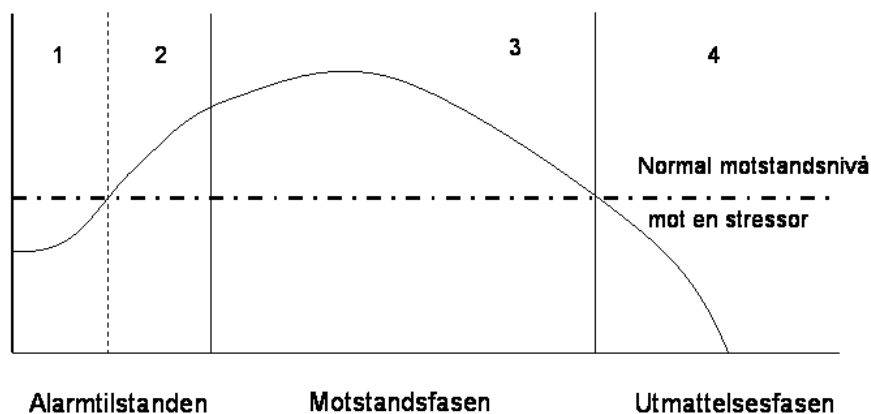
Noen bruker begrepet om ytre, fysiske, psykiske eller sosiale stimuli som skader eller forstyrrer den menneskelige organisme. Stress er da en overbelastning som påføres utenfra og som overstiger organismens toleransegrenser.

Stress kan defineres som kroppens fysiske, kjemiske, følelsesmessige, psykologiske og atferdmessige reaksjoner på situasjoner eller påvirkninger (Larsen, 1996).

En innfallsvinkel til stressbegrepet vektlegger samspillet mellom individkarakteristika og miljøbetingelser. Da defineres stress som en manglende overensstemmelse mellom individets mestringsevne og de krav og utfordringer som situasjonen innebærer. Jo større ubalansen er og jo lenger den varer, desto mer ubehag vil personen oppleve.

McGrath og Lazarus betrakter stress som opplevelsen av muligheter eller trusler som individet persiperer som viktige og som det opplever å ikke kunne håndtere. Denne definisjonen forteller at stress kan oppleves både som noe positivt (mulighet) og som noe negativt (trussel). Opplevelsen av mulighet er en positiv form for stress som kan skjerpe oppmerksomhet, motivasjon og ytelse (Kaufmann og Kaufmann, 1996). Trussel, eller negativ stress opplever vi når våre anstrengelser og belastninger overstiger en viss terskel og fører til svekket mestringsevne. Hver enkelt persons subjektive kategorisering og bedømmelse av situasjonen avgjør om situasjonen er stressende eller ikke, og det kan være store individuelle forskjeller i stressopplevelsen. Vår fokus vil være rettet mot den negative aspektet av stress.

Hans Selye er en av tidens største stressforsker. Han skiller mellom stress som individuell tilstand (sammenbrudd i organismens responser) og stressorer, som er de utløsende kildene til stress. Han definerer stress som en ikke-spesifikk reaksjon på enhver belastning, positiv som negativ (glede som sorg) (Kaufmann og Kaufmann, 1996).



Figur 2-1: Selye's tre hovedfaser i stressutvikling

Alarmltilstand: utløses av både fysiske og psykiske inntrykk. Kroppen mobiliserer sitt forsvar gjennom det autonome nervesystemet (økt adrenalinutskillelse, hjerteaktivitet og følsomhet for sanseinntrykk), og gjennom økt indre sekretorisk aktivitet i hypofysen.

Motstandsfasen: trer inn dersom stressorene vedvarer. Her søker man å tilpasse seg stressituasjonen (adapsjon). Man akklimatiserer seg og symptomene forsvinner. Stresstilstanden viser seg likevel gjennom symptomer som hodepine, muskel- og mageplager.

Utmattelsesfasen: innebærer at individets fysiske eller psykiske forsvar bryter samme. Ved ekstreme psykologiske påkjenninger kan en utmattelsesfare bestå i at psykologiske forsvarsmekanismer bryter ned over tid. Dette kan i verste fall ende med psykose i form av forvirring og realitetstap (Larsen, 1996).

Symptomer på stress i en organisasjon:

- Redusert interesse for arbeidet hos et flertall. Lojaliteten og tendensen til å stå på for organisasjonen synes å forsvinne.
- Alminnelig utilfredshet eller murring i rekkene. Lite trivsel.
- Alle klager på miljøet, arbeidet, ledelsen, hverandre, utenforstående osv.
- Samarbeidsproblemene øker. Smågrupper/klikker dannes. Mye skjer i krokene og holdes skjult for de andre. Syndebukker utpekes.

-
- Byråkratiseringen og formaliseringen øker. Man følger boka. Ledelsen hakker og klager på medarbeiderne. Ingen skjærer gjennom eller tar sjanser.
 - Lite åpenhet, dårlig kommunikasjon, mye ryktespredning. Lite uformell kontakt og fritidskontakt bortsett fra innen klikker. Lite interesse for felles sosiale arrangementer. De fleste synes opptatt med sitt.
 - Utrygghet, mistenksomhet og misunnelse øker. Folk føler seg overvåket og er redde for å gjøre feil. Initiativ og eksperimentering hemmes. Man kjører safe og graderer seg.
 - Produksjonen synker. Flere feil gjøres. Flere ulykker og nestenulykker inntreffer. Dårlig vedlikehold, unnasluntring og mer rot på arbeidsplassen.
 - Folk klager over tretthet. Økt sykefravær. Økt alkohol- og medisinbruk.
 - Økende gjennomtrekk av personale. Mange har tanker om å se seg om etter noe annet og søker seg bort. Gjelder også sideveis forflytting og nedrykking – ikke bare til høyere og bedre betalte stillinger. Det viktigste synes for mange å være å komme seg bort.
 - Organisasjonen vil etter hvert mangler vitalitet, og lav arbeidsmoral utvikles.

Dersom en organisasjon skal betegnes å være stresset, må disse stressreaksjonene karakterisere hele organisasjonen og ikke bare være noen få enkeltpersoner som viser symptomene (Larsen, 1996).

2.1 Utbrenthet

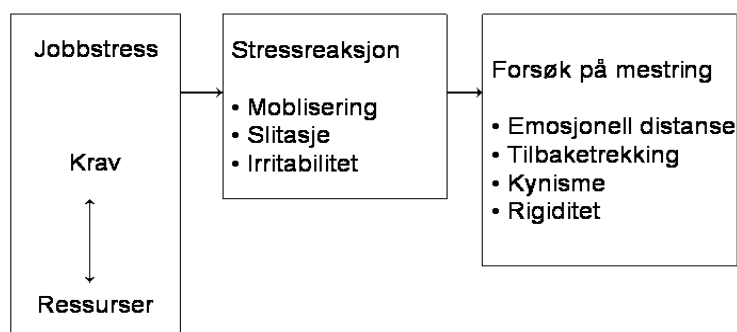
Utbrenthet er blitt et mye brukt begrep i det norske språket og betegner den mest negative siden av stress. Med utbrenthet mener en fysisk, mental og følelsesmessig utmattelse som kan tilskrives jobben (Kaufmann og Kaufmann, 1996). Problemet er altså forårsaket av faktorer i direkte sammenheng med jobben og ikke av personlige hendelser. Den fysiske utmattelsen kan for eksempel innebære kronisk tretthet og lite energi. Mental utmattelse kan vise seg som maktløshet, hjelpeløshet og selvnedvurdering.

Utbrenthet er mest utbredt blant faggrupper som arbeider direkte med klienter, underordnede og mennesker generelt, som innenfor helse, utdanning og servicesektorene (Larsen, 1996).

Utbrenthet er en ekstrem konsekvens av langvarig stress og har vist seg å ha alvorlige konsekvenser for individer og organisasjoner (Cooper, 2001)

2.2 Forskjell mellom stress og utbrenthet

I følge Cordes og Dougherty (1993) stress er en dynamisk tilstand som endrer seg hele tiden. Men derimot utbrenthet kan betraktes som et mulig resultat av at denne ubalansen mellom krav/utfordringer og egen responskapasitet har vedvart over lang tid. Det som er felles mellom de to begrepene, er graden av usikkerhet i jobben, og utfallet eller resultatet av jobben, kravene som stilles til personen, oppleves som viktige. Stress og utbrenthet generelt synes også å ha det til felles at selvevaluering synes å være en sentral komponent. Transaksjonsmodellen til Cherniss (1980) beskriver skillet mellom stress og utbrenthet i figur 2-2 (Roness og Mathiesen, 2002).



Figur 2-2: Transaksjonsmodell av forholdet mellom stress og utbrenthet

Personen blir stresset når han eller hun opplever en ubalanse mellom de krav som blir stilt fra omgivelsene, for eksempel fra arbeidsfellesskapet eller fra lederen, og tilgjengelige ressurser. Når person ikke klarer å få jobben gjort til fastsatt frist, vil vedkommende bli stresset. I henhold til Cherniss modell vil personen da mobilisere krefter eller ressurser, slik at de opplevde krav blir ivaretatt på en fyllestgjørende måte. Hvis dette kan være en situasjon som stadig gjentar seg, må personen stadig mobilisere, yte evne og strekke døgnet for å få gjort alle de forventede gjøremål. Etter hvert begynner vedkommende å bli sliten, ulike stress symptom melder seg. Personen sover for eksempel dårligere om natten og blir

liggende og bekymre seg over alle arbeidsoppgavene som ikke er gjort. Dette er i henhold til våre antakelser om at et individets mestringsevne ovenfor jobben og jobbkrav kan være en utløsende faktor til stress, og at langvarig stress kan føre til utbrenthet.

Det er også stor risiko for at personen på grunn av manglende mestring eller kontroll over situasjonen begynner å bli frustrert eller irritert. Personens stemningsleie endrer seg. Omgivelsene opplever personen som mer oppfarende eller skiftende i humør. Den siste fasen i Cherniss transaksjonsmodell er mestringsfasen, eller forsøk på å mestre selvopplevd stress og slitenhet. Personen distanserer seg fysisk eller psykisk fra omgivelsene, opptrer mindre engasjert eller lyttende ovenfor den han eller hun jobber for. Andre synlige atferdstrekk man kan merke seg hos den slitne person, er kynisme eller rigiditet. Cherniss ser på utbrenthet som en form for dysfunksjonell mestring, som kanskje minsker den emosjonelle slitenhet på kortsikt, men ikke representerer noen varig løsning (Roness og Mathiesen, 2002).

Ser vi videre på forskjellen mellom stress og utbrenthet, er vi av den oppfatning at stress kommer før utbrenthet i tid. Det er viktig å understreke at stress i korte perioder ikke er farlig, det kan tvert i mot være et sunnhetstegn. Mens langvarig stress kan føre til utbrenthet. Tar vi utgangspunkt i BBI undersøkelsen som vi har inkludert i vår undersøkelse, hvor utviklerne av BBI definerer en totalscore over 100 som ”i faresonen for utbrenthet”, er det stor sannsynlighet for at en person som befinner seg i området +/-100 poeng vil føle seg stresset (Roness og Mathiesen, 2002).

2.3 Konklusjon

I dette kapitlet har vi tatt for oss begrepene stress og utbrenthet og samtidig sett på hva som skiller dem fra hverandre. Vi fokuserer på langvarig stress, som følge av forhold i privat- og arbeidsliv. Kortvarig stress er som tidligere nevnt i seg selv ingen stor trussel.

Da velger vi å bruke definisjonen til Miller (2001):

Stress er en tilstand som følge av langvarig fysiske og psykiske påkjenninger. Et individs evne til å takle disse påkjenningene varierer, men kan i noen tilfeller forårsake kriser og sykdom.

I undersøkelsen vår vil vi fokusere på selvopplevd stress. For dette bruker vi som nevnt tidligere et ferdig verktøy, Bergen Burnout Indicator (BBI) som måler opplevd stress hos individer. Stress vil være vår avhengig variabel i undersøkelsen.

3 Organisatoriske forhold som påvirker stress

Det er gjort en rekke undersøkelser om hva som forårsaker stress på arbeidsplassen. Det nevnes forhold som rollekonflikter, forholdet til kollegaer, under- og overordnede, overtidarbeid og tidspress, monotoni, mangel på variert arbeid, lederskapsforhold, interne konflikter, forventninger som ikke blir oppfylt, skiftarbeid, for dårlig opplæring, uklar ansvarsforhold, manglende støtte, miljøforhold og andre forhold i omgivelsene, tvetydige krav, for høye krav, uklar kommunikasjon, raske og stadige forandringer, frykt for å gjøre feil etc. Kort sagt alle forhold som har virkning på personen og som vedkommende må forholde seg til, kan skape stress på arbeidsplassen (Larsen, 1996).

Hvordan personer reagerer på disse forholdene er avhengig av den enkeltes fysiske og psykiske tilstand og personlighet. Virkningen av de ulike stressfaktorene vil trolig variere og neppe alle er like farlige. Her er det fremdeles mye uklart, og situasjonen er svært kompleks (Larsen, 1996).

I tillegg til forhold som har direkte med arbeidet og arbeidssituasjonen å gjøre, kommer alle mulige andre stressbelastninger inn i samspillet. Fletcher (1989, 1990, 1991) vektlegger på at belastning er et resultat av mangel på balanse mellom tre faktorer i arbeidssituasjonen: jobbkrav, jobbstøtte og arbeidsbelastninger.

Cooper, Cooper og Eaker (1988) setter opp en del eksempler på stressutløsningsfaktorene som kan føre til mindre stress hvis en velger god tilpasning til arbeidssituasjons krav. Omvendt hvis en velger en dårligere tilpasningsstrategi. Se eksemplene nedenfor.

Tabell 3-1: Stressutløsningsfaktorer i forhold til tilpasningsstrategi

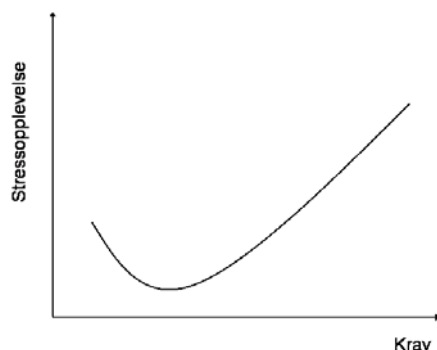
Stressutløsningsfaktor:	God tilpasningsatferd:	Dårlig tilpasningsatferd:
Overarbeid	Delegerer noe arbeid	Godtar overtid med det resultatet at de genrelle prestasjonene forringes
Uklare arbeidsoppgaver	Finner ut hva ledelsen ønsker	Gjetter feil
Svak karriereutvikling	Går over til annet firma	Mister selvtillit og tror at man ikke er kvalifisert
Dårlig forhold til kollegene	Konfronterer kollegene om det det gjelder, og forsøker å arbeide fram et bedre forhold sammen med dem	Angriper kollegene indirekte gjennom tredjeperson
Konkurrerende krav: Familie og jobb	Diskuterer med sjefen om å få mer "familietid" (f.eks. mindre reiser)	Anklager firmaet for ikke å ta hensyn til familielivet ("familiefarakt")
Rolletvetydighet	Søker å få klarhet i hva som skal gjøres i forhold til kolleger og overordnede	Trekker seg tilbake fra visse sider ved arbeidet

Usikkerhet er som vi husker en viktig kilde til stress. Usikkerhet kan ha mange årsaker. Phillips m.fl. (1991) mener at usikkerheten kan knyttes til arbeidsoppgavene som er ukjente og instruksjonene uklare. Man vet ikke helt hvordan situasjonen skal takles, og normene for utførelse er ikke entydige. Man har ikke full kontroll over arbeidet og vilkårene det utføres under, rollen er uklar etc. (Larsen, 1996).

Vi velger å fokusere på de mest sentrale faktorene som kan forklare årsakene til stress hos individer på arbeidsplassen. Meningen er å vise relevans for vår undersøkelse og å trekke inn de fenomenene som tidligere forskning har vist er relevante. Begreper vi vil se nærmere på er jobbkrav, rollekonflikt og uklare arbeidsoppgaver, kontroll i arbeidet og sosial støtte.

3.1 Jobbkrav

I 1930-årene studerte forskerne opplevelsen av stress som en funksjon av den mengde krav arbeidstakeren ble stilt ovenfor i jobben. Man tenkte seg at når kravene økte, så økte stressopplevelsen langs en rett linje. Men slik var ikke tilfelle. Det viser seg at kurven som beskriver sammenhengen mellom krav og stress, ikke er rettlinj, men U-formet som er vist i figur 3-1.



Figur 3-1: Sammenheng mellom krav og opplevelse av stress

Vi finner med andre ord et bunnpunkt et stykke ut på kurven. Stressopplevelsen øker når kravene øker, men også når de minker. I dag vil de fleste si at slik må det selvsagt være fordi det må stilles noe krav til oss hvis vi skal oppleve utfordring og vekst og bruk av evner og ressurser i jobben. Uten krav blir det stillhet og kjedsomhet. Etter hvert viser det seg også at denne U-kurvens nullpunkt kunne trekkes utover mot høyre hvis visse betingelser var til stede. Når arbeidstakeren har kontroll over egen arbeidssituasjon, tåler han større mengde krav før han føler seg presset. Høy kontroll øker med andre ord toleranse for stress (Roness og Mathiesen, 2002).

Arbeidslivsforskeren Einar Thorsrud (1974) har utviklet en teori innenfor Human Relations-tradisjon. Der har han formulert kriterier for jobbkarakteristika som burde være oppfylt for å ivareta arbeidstakernes grunnleggende behov for å dekke sine behov for innhold i jobben. Seks grunnleggende behov ble formulert:

1. Behov for innhold i form av et rimelig nivå på utfordringer og et minimum av variasjon i jobben.
2. Behov for å kunne lære noe i jobben og å kunne fortsette denne læringsprosessen.

3. Behov for et minimumsnivå av beslutningsmyndighet og ansvar som individet kan kalle sitt eget.
4. Behov for et minimumsnivå av sosial støtte og anseelse på arbeidsplassen.
5. Behov for å kunne relatere det en gjør og produserer på jobben til ens sosiale liv i videre forstand.
6. Behov for å kunne se at jobben fører frem til ønskverdige fremtidige tilstander, herunder personlig vekst, utvikling og karriereutvikling.

De seks grunnleggende jobb-behovene ble oppfattet så vesentlige at de ble innarbeidet i Arbeidsmiljøloven av 1977, her formulert som psykologiske jobbkraav (Kaufmann og Kaufmann, 1996).

Maslach og Leiter (1997) mener at en av de viktige kilde til utbrenthet er mangel på tilpasning i arbeidsmengde. Arbeidsmengde består vanligvis av for mye arbeid, men kan også være et resultat av arbeid man ikke har kompetanse for eller ikke er interessert i. Ved nedkjæringer i organisasjoner, for eksempel, opplever mange at arbeidsoppgavene ikke blir færre, men heller at færre personer nå skal utføre samme arbeidsmengde som før. Dermed får ofte ansatte nye arbeidsoppgaver som de er dårlig forberedt til å utføre. Dette stiller for store krav til medarbeidere og kan føre til at arbeidsmengden blir en belastning (Roness og Mathiesen, 2002).

Flere kvantitative undersøkelser har funnet at arbeidsmengde kan relateres til utbrenthet (Burke og Richardsen, 2001). Leiter (1991) har funnet at overarbeidelse er signifikant korrelert med følelsesmessig utslitthet, men går ikke utover personlig presentasjon. Dette stemmer med funn fra flere andre undersøkelser (Jackson mfl., 1986).

Da disse funnene er gjort ved kvantitative undersøkelser, er det vanskelig å si at arbeidsmengden alene er en faktor som påvirker stress. Det er nærliggende å tro at dette også her henger sammen med balansegang mellom privatliv og det profesjonelle liv som påvirkes av hvor i livssyklusen man befinner seg. Hvilken arbeidsmengde man er villig til å akseptere, endre ettersom man alene eller har en familie å ta hensyn til. Derfor vil viktigheten av arbeidsmengde være vanskelig å måle kvantitative.

3.2 Rollekonflikt og uklare arbeidsoppgaver

Med rolle menes summen av de forventninger som er rettet mot en rolleinneholder. Forventningene knytter seg til en persons plass i gruppen (Kaufmann og Kaufmann, 1996). Van Sell, Brief og Schuler (1981) mener at rollekonflikt og rolleklarhet er to viktige belastningsfaktorer. Rollekonflikt innebærer at en opplever motstridende krav eller forventninger fra ulikt hold. Rolleklarhet skyldes at en opplever belastning på grunn av uklart arbeidsinnhold eller uklare plikter. Rollekravene en opplever kan skyldes at en innehar ulike roller som er vanskelig å forene, eller at ulike personer stiller motstridende krav. En studie utført av Mathiesen og Asbjørnsen (1985) på et sentralsykehus ble det funnet at opplevd rollekonflikt var det forholdet som sterkest samvarierte med utbrenthet (Roness og Mathiesen, 2002).

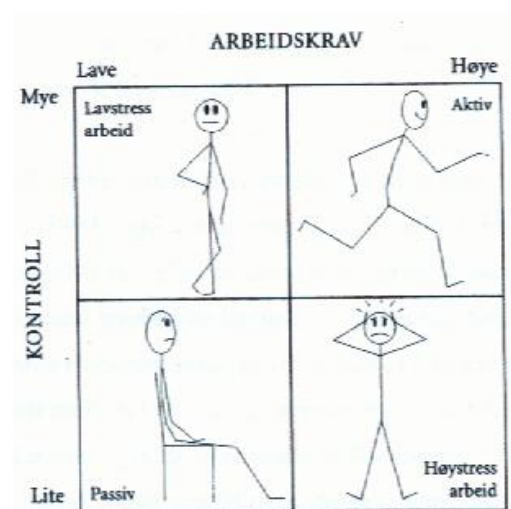
Burke og Richardsen (1993) sin studie underbygger at utbrenthet kan være et resultat av vedvarende forventninger rettet mot oss i den arbeidsrollen vi innehar. Skogstad (2000) mener at rollestress innebærer at individet kommer i ubalanse, fordi det ikke greier å leve opp til de forventninger som rettes mot det, eller at forventningene er uklare. Den nevnte konflikten mellom individuelle verdier og bedriftens verdier kalles personrollekonflikt. Det vil si at en uoverensstemmelse mellom de forventninger som rettes mot oss i jobbrollen vår, og våre egne forventninger til hvordan rollen skal utfylles er i disharmoni (Roness og Mathiesen, 2002).

Schwab mfl. (1986) fant at begge forhold kan føre til følelsesmessig utslitthet og depersonalisering. En ledelse som er flink til å informere samt utarbeide en oversiktlig stillingsbeskrivelse for den enkelte stilling, kan være med på å skape trivsel og stabilitet på arbeidsplassen, samt reduserer stress hos de ansatte (Roness, 1995).

3.3 Kontroll i arbeidet

Det å ha kontroll i situasjonen og over det som skjer i livet ditt, er viktig. Følelsen av at man har styring eller innvirkning på det som skjer, hjelper til å motvirke

stress (Larsen, 1996). Maslach og Leiter (1997) mener at en av de kildene til utbrenthet er manglende kontroll over eget arbeid som kan føre til redusert jobbrelatert selvfølelse. Ubalansen kan omfatte selvbestemmelsesmuligheter så vel som manglende ressurser til å gjøre en god jobb (Roness og Mathiesen, 2002). Robert Karasek utviklet i 1979 en krav-kontroll modell. Den er basert på psykologiske jobbkrav, bruk av egne evner og kontroll av oppgaver, kan predikere en stor del av ansattes helse og atferd som en følge av strukturen på arbeidsplassen. Bruk av egne evner og kontroll av arbeidsoppgaver sammenfattes i modellen til et samlet begrep som kalles egenkontroll eller beslutningsfrihet. I modellen får vi da arbeidskrav langs en akse og kontroll langs en annen som gir oss fire forskjellige kombinasjoner (Karasek og Theorell, 1990).



Figur 3-2: Krav-kontroll modellen

Modellen gir oss fire typer arbeidssituasjoner:

1. Høystress arbeid, de mest ugunstige reaksjonene å psykologisk stress, som depresjon, utslitthet og fysiske plager, oppstår når de psykologiske kravene i jobben er høye, mens selvbestemmelsesgraden er lav.
2. Aktiv arbeid, her er arbeidskravene høye samtidig som også beslutningsfriheten er høy. Dette er utfordrende og utviklende jobber som gjør arbeidstakerne positive og produktive.
3. Lavstress arbeid, her har den ansatte mye kontroll over sin egen arbeidssituasjon, mens få krav blir stilt til en. I denne noe uvanlige jobbsituasjonen vil både stressnivået og produktiviteten være lav.

-
4. Passivt arbeid, dette er det motsatte av aktivt arbeid. De ansatte har lav kontroll over egenarbeidssituasjon samtidig som det også er stilt lave krav. Dette kan i likhet med høystress situasjonen gi uheldige konsekvenser. En slik situasjon kan føre til at man tappes for evner og motivasjon, og at man til slutt har store problemer med å møte en hver type utfordringer (Karasek og Theorell, 1990).

Mykletun (1989) mener at kontroll i mange sammenheng er en av de viktigste nøklene til stressmestring. Der han påpeker en del punkter som forklarer kontroll i denne sammenhengen:

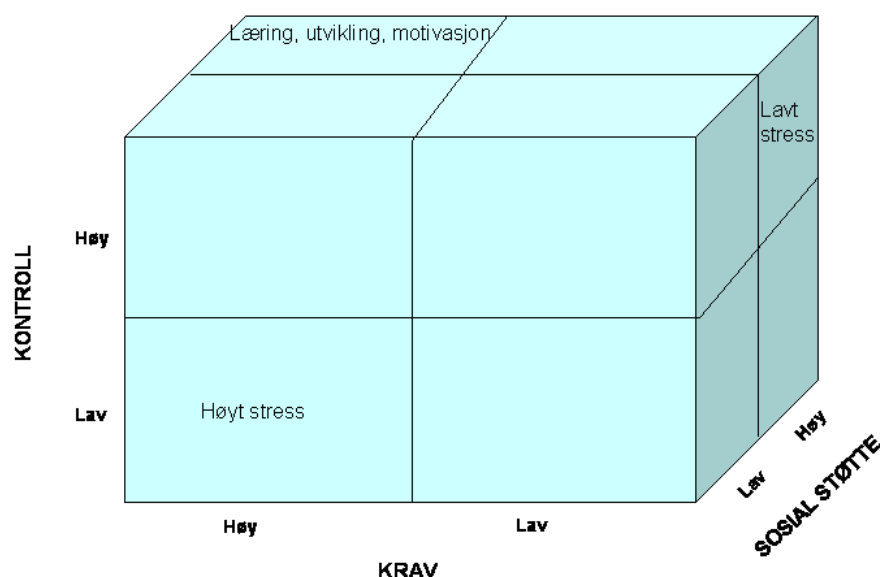
- Kontroll via oppfattelsesprosessen. (ufarliggjøring, tanker om hva som egentlig teller i tilværelsen)
- Kompetanseoppbygging, slik at man mestre eller tror man vil mestre situasjonen
- Økt forutsigbarhet. Man er mentalt innstilt på det som kommer til å skje og dermed føler seg trygg når ting skjer som forventet. En arbeidssituasjon hvor mange er involvert og man følgelig må samarbeide og også utveksle informasjon og beslutninger med andre, har lavere forutsigbarhet enn situasjoner med færre slike usikkerhetsfaktorer.
- Opparbeidet følelse av kontroll gjennom kontaktnett og sosialstøtte. (Jeg har venner og kolleger jeg kan støtte meg til. Jeg er ikke helt overlatt til meg selv og omstendighetene) (Larsen, 1996).

3.4 Sosial støtte

I den moderne stressforskningen er en tredje kjernevariabel kommet til, nemlig sosial støtte. God sosial støtte reduserer også opplevelsen av stress. Behovene kan dekkes fra nære mennesker; familie, venner, naboer, arbeidskolleger eller overordnede - og evnen til å benytte seg av denne. Tidligere stod slekten sterkt når det gjaldt å støtte hverandre, i vår tid har ofte venner, naboer og kolleger tatt slektens rolle som støttespillere.

Figuren 3-2 blir nå en tredimensjonal med grad av sosial støtte på en tredje akse. Sosial støtte er et komplekst tema da sosial interaksjon har forskjellige former.

Tidligere studier som Hawthorne eksperimentene på 1920-tallet og videre frem til nå har påvist at sosiale relasjoner mellom kolleger og deres overordnede har påvirkning på produktiviteten og også trivsel og helse (Kaufmann og Kaufmann, 1998). Sosial støtte dimensjonen i modellen til Karasek og Theorell skal gjenspeile alle funksjonene til sosiale relasjoner på jobben. Deres forklaring på sosial støtte er: "Sosial støtte refererer til det totale nivået av behjelpelig sosial interaksjon tilgjengelig på jobben fra både kolleger og overordnede" (Karasek og Theorell, 1990). Pines og Maslach (1978) kom i en undersøkelse frem til at gode arbeidsrelasjoner resulterte i bedre trivsel på arbeidsplassen, flere ansatte ytret sine meninger og holdt seg friske, samtidig som flere følte seg suksessfulle i sitt arbeid. Den opprinnelige ideen om at sosial støtte er positiv i all form er blitt utfordret, da det har vist seg at sosial støtte som ikke kommer i rett form kan virke mot sin hensikt og gi en følelse av ensformighet (Winnubst, 1993).



Figur 3-3: Krav-kontroll-sosial støtte modellen

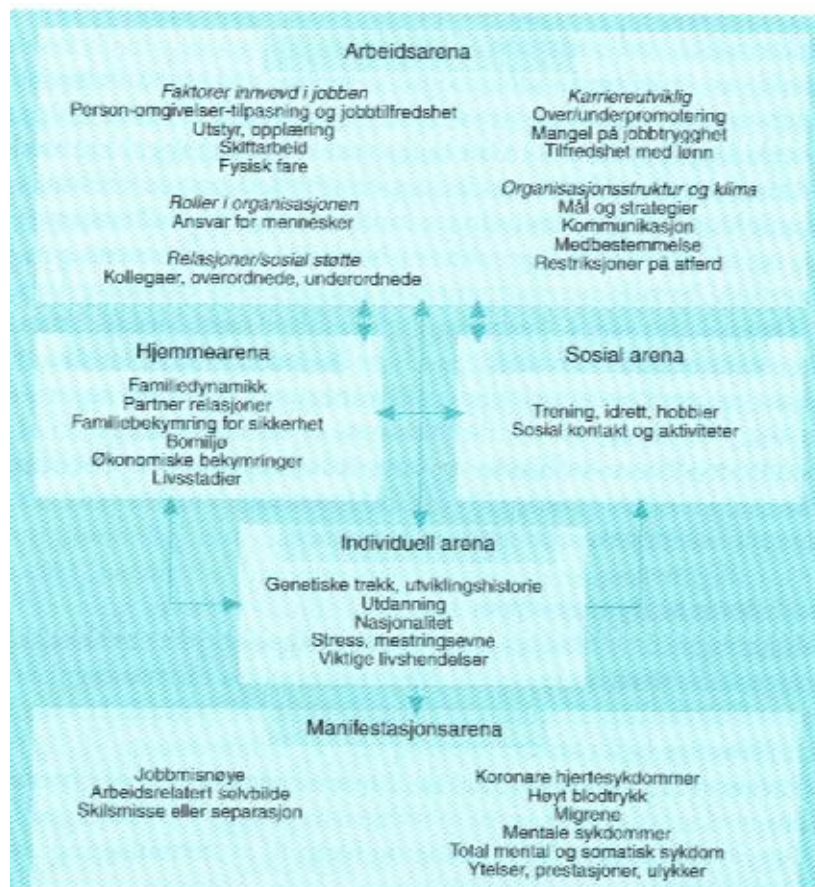
House (1981) operer med fire former for sosial støtte: Emosjonell støtte, praktisk støtte, vurderingsstøtte og informasjonsstøtte. Alle disse former for sosial støtte vil kunne forebygge stress, selv om emosjonell støtte regnes som den viktigste formen for støtte. Emosjonell støtte vil kunne medføre at den stressende person opplever at han eller hennes følelsesmessige slitenhet eller følelse av tilkortkomning blir avhjulpet eller tatt på alvor av for eksempel ledere eller kollegafellskap, at andre bryr seg eller gir mellommenneskelig omsorg. Mange arbeidsmiljørettete tiltak for å bedre det psykososiale arbeidsmiljøet dreier seg i

stor utstrekning om å identifisere og generere sosial støtte. Sosial støtte vil kunne bidra som en støtpute i forholdet mellom arbeidsmiljøbelastninger og stress, dvs at færre stresser ut (Roness og Mathiesen, 2002).

En annen type sosial støtte er instrumentell sosial støtte som måler ekstra ressurser eller assistanse til arbeidsoppgaver som blir gitt av kolleger eller overordnede. Dette er en type sosial støtte som fokuserer mer på de praktiske arbeidsoppgavene enn det personlige aspektet. De tar også med at ikke alle sosiale interaksjoner på arbeidsplassen er positive, og at dette kan betraktes som et negativt nivå på sosial støtte dimensjonen (Karasek og Theorell, 1990). Manglende sosial støtte fra ledelsen er en viktig kausal faktor som kan gi stressrelaterte problemer hos ansatte i nedre del av hierarkiet, mens arbeidere høyere opp i hierarkiet ikke nødvendigvis ser dette som stressende (Winnubst, 1993).

3.5 Coopers modell for yrkesbasert stress

Det er gjort en rekke undersøkelser om hva som forårsaker stress på arbeidsplassen. Vi vil beskrive potensielle belastninger ved arbeidsmiljøet som kan utløse stressreaksjoner hos individet, og som i neste omgang kan påvirke hele organisasjonen. Vi velger å ta utgangspunkt i Coopers modell for yrkesbasert stress.



Figur 3-4: Coopers yrkesbasert stress modell

Coopers fremhever seks faktorer i arbeidsmiljøet som særlig betydningsfulle med hensyn til stress.

1. Faktorer som er innebygd i selve jobben kan føre til stress og dreier seg om forhold som ansvar, status, arbeidstid, organisering av selve arbeidsutførelsen, dårlige fysiske arbeidsforhold, tidspress mm.
2. Rolle i organisasjonen kan for mange være en kilde til stress. Rollekonflikter kan utløse stressreaksjoner, samt rolletvetydighet og grensesettingskonflikter.
3. Karriereutvikling er en stressor i denne modellen. Urealiserte ambisjoner eller pålagt karriereutvikling vil for mange være en stressfaktor. Mangel på jobbsikkerhet medfører utrygghet og dermed en stresset situasjon.
4. Sosiale reaksjoner og sosial støtte er for de fleste en positiv ressurs i arbeidsplassen. Men dersom situasjonen på arbeidet preges av dårlig forhold til ledelse og kolleger, lite sosial kontakt og mange konflikter, vil det kunne medføre en stresset organisasjon.

-
5. Organisasjonsstruktur og klima er den nest siste stressoren i denne modellen. Lav grad av jobbengasjement og lite deltakelse i beslutninger kan være årsaker til stress. Det kan også restriksjoner på atferd, for eksempel ved dårlig økonomi og budsjetter. Interne rutiner og kulturforhold er ikke alltid i samsvar med alles preferanser, og er mulige stressorer. For mange kan mangel på effektiv kommunikasjon og konsultasjoner blant de ansatte føre til stress.
 6. Balanse mellom jobb og privatliv (Arnold, 1998).

Hvordan vi reagerer på disse forholdene, er som vi tidligere har vært inne på avhengig av den enkeltes fysiske og psykiske tilstand og personlighet. Forhold som motivasjon, holdninger og alder kommer også inn her. Det hele dreier seg om et samspill mellom faktorer. En ubalanse i dette samspillet kan føre til stress i organisasjonen. Grunnen til at vi har tatt dette med er at tidligere forskning spesielt peker ut arbeidsmengde og arbeidstid som sentrale kilder til jobbrelatert stress (Meyer, 2002 og Cooper, 2001). Cooper (2001) fremhever at stressorer er assosiert med de tre hovedgruppene av belastninger i arbeidslivet: Jobb spesifikk, organisasjonsmessig og individuell (personlig) belastning. Som vi ser av Coopers modell er de første fem punktene relatert til stressorer på arbeidsplassen, mens det sjette omfatter balansen mellom jobb og privatliv. Poenget med modellen er at Cooper ønsker å gi et helhets bilde av alle mulige stressorer.

3.6 Konklusjon

Vi har sett her på en del viktige jobbrelaterte variabler som er viser hva påvirker stress på arbeidsplassen. Da fokuserte vi på kun de variablene som det har vært forsket lenge på og viser sammenheng mellom de utvalgte variablene og stress. Dermed valgte vi å se på variablene: jobbkrav, rollekonflikt og uklare arbeidsoppgaver, kontroll i arbeidet og sosialstøtte.

Maslach og Leiter (1997) trekker frem at arbeidsmengde er en viktig kilde for å forklare at arbeidstakerne blir utbrenthet. Fletcher (1989, 1990, 1991) vektlegger tre faktorer som er belastende hvis det er mangel på balanse av jobbkrav, jobbstøtte og arbeidsbelastninger på arbeidssituasjonen. Einar Thorsrud (1974)

påpeker at arbeidstakerens grunnleggende behov bør dekkes av læringsprosess og beslutningsmyndighet på arbeidsplassen.

Uti fra dette punktet velger vi å teste for hypoteser:

H₁: Økt arbeidsmengde fører til at arbeidstakeren blir stresset.

H₂: Økt beslutningsmyndighet hos den enkelte arbeidstakeren kan føre til redusert stressnivå.

H₃: Økt krav til læring fører til at arbeidstakeren blir stresset.

I følge Van Sell, Breif og Schuler (1981) er både rollekonflikt og uklare arbeidsoppgaver stress bringende variabler for arbeidstakerne på arbeidsplassen. Da er det opp til ledelsen i organisasjonen hvor flinke de er til å ha klare ansvarsområder og arbeidsoppgaver. Med en riktig ansvarsfordeling og klare arbeidsoppgaver vil det være avslappende eller mindre stressende for arbeidstakerne.

Dermed velger vi å fokusere på følgende hypoteser:

H₄: Økt rollekonflikt i organisasjon fører til å øke stress hos arbeidstakerne.

H₅: Uklare arbeidsoppgaver i organisasjonen fører til å øke stress hos arbeidstakerne.

Tidligere forskning legger vekt på at det er viktig at arbeidstakerne har kontroll over sin arbeidsdag samtidig som de har friheten til å ta enkelte beslutninger selv (Maslach og Leiter, 1997). Modellen til Robert Karasek (1979) fokuserer også på at arbeidstakernes stressnivå er avhengig av hvor stor kontroll over arbeidsdagen og beslutningsfrihet en har. Einar Thorsrud (1974) sin teori i tillegg til dette også legger vekt på at arbeidstakerne har behov for å få nye utfordringer og en viss variasjon i arbeidsoppgavene. Hvis de nevnte kildene ikke blir tatt hensyn til i organisasjonen, vil de bidra til at arbeidstakerne blir stresset og sykefravær øker.

Ut ifra dette vil vi teste oss for følgende hypoteser:

H₆: Økte positive utfordringer i arbeidet bidrar til å redusere stress hos arbeidstakerne.

H₇: Økt kontroll over avgjørelser fører til å redusere stress hos arbeidstakerne.

H₈: Økt kontroll over arbeidsintensitet fører til å redusere stress hos arbeidstakerne.

Moderne forskningen fokuserer veldig mye på sosialstøtte. Grunnen til dette er at den kan bidra til å redusere opplevelsen av stress hos individet. Behovene kan dekkes fra nære mennesker; familie, venner, naboer, arbeidskolleger eller overordnede. Pines og Maslach (1978) kom i en undersøkelse frem til gode arbeidsrelasjoner resulterte i bedre trivsel på arbeidsplassen, flere ansatte ytret sine meninger og holdt seg friske. Det viste seg også at sosial støtte som ikke kommer i rett form kan virke mot sin hensikt.

Da velger vi å fokusere på følgende hypoteser:

H₉: Økt støtte fra nærmeste overordnede fører til å redusere stress hos arbeidstakeren.

H₁₀: Økt støtte fra kollegaer fører til å redusere stress hos arbeidstakeren.

H₁₁: Økt støtte fra familie og venner fører til å redusere stress hos arbeidstakeren.

Nå har vi konkludert oss for hvilke variablene som påvirker stress hos individet.

Vi kan gruppere disse variablene i to grupper:

1. De som øker opplevd stress: Jobbkraav, rollekonflikt og uklare arbeidsoppgaver.
2. De som reduserer opplevd stress: kontroll i arbeidet og sosial støtte.

4 Individuelle forhold som påvirker stress

Det er gjort lite forskning på personrelaterte forhold og der har man funnet empiriske funn som er signifikante og derfor blir det vanskelig å generalisere (Burke og Richardsen, 2001). En annen årsak til dette kan være at tidligere forskning sjelden har vurdert person og arbeidsvariabler samlet i forbindelse med utbrenthet (Kilpatrick, 1989).

Etiske dilemmaer kan også ha stoppet forskere i å belyse personrelaterte faktorer som en årsak til utbrenthet. Skulle de finne ut at personer med for eksempel lavt

selvbilde, var mer utsatt for å bli utbrent, ville kanskje veien vært kort til at bedrifter benyttet slik informasjon i rekrutteringen av ansatte. Det er nærliggende å tro at forskere på dette området ikke ønsker å gjøre det vanskeligere for individer med enkelte personlige karakteristikk å få seg jobb, men heller ønsker å øke bevisstgjøringen rundt hva en bedrift kan gjøre for å redusere faren for å bli stresset. Vi vil likevel diskutere noen faktorer som kan se ut til å være signifikant korrelert med utbrenthet.

4.1 Personlige karakteristikk

Personlige karakteristikk beskriver Roness som personlige egenskaper som fører til at en person blir utbrent og ikke en annen, når arbeidsforholdene er nøyaktig de samme. Forskjeller i personligheten gjør at personer kan takle samme situasjon helt forskjellig. I ekstreme tilfeller kan man for eksempel se for seg at en person bryter sammen av stress, mens en annen mobiliserer sine ressurser og yter bedre når stress oppstår (Vinsrygg, 2002). Vi vil først og fremst se nærmere på individets selvopplevde mestringsevne her.

4.1.1 Selvopplevd mestringsevne (Self-efficacy)

Begrepet self-efficacy er utviklet av Albert Bandura som dreier seg om hvor stor tro en har på egen evne til å utføre en bestemt oppgave eller mestre en bestemt situasjon. I norsk oversetter man begrepet til selvopplevd mestringsevne eller mestringstro. Teorien om selvopplevd mestringsevne synes å være et godt verktøy for å hjelpe individer til å øke sine ferdigheter i forhold til arbeidet, fordi man her tar utgangspunkt i forskjellige målsetninger, ferdigheter og mulighetene for atferdsendringer (Kaufmann og Kaufmann, 1996).

Cherniss (1993) har forsket på utbrenthet siden midten av 70-tallet. Forskningen hennes har lagt vekt på at mennesker har et stort behov for å føle seg kompetent i sitt arbeid. Cherniss bruker begrepet selvopplevd mestringsevne og har tatt utgangspunkt i den samme definisjonen om Bandura (1982): "Self-efficacy are peoples beliefs about their capabilities to exercise control over events that effect

their lives. Bandura har knyttet mestringstro opp mot motivasjon og lojalitet. Videre har hans forskning også vist seg en sterk sammenheng mellom mestringstro og stress (Cherniss, 1993).

Cherniss (1993) har i sin forskning kommet frem til at mestringstro er like viktig for arbeidstakere som befinner seg i starten av sin karriere som for erfarne arbeidstakere. Det vil si at behovet for mestringstro i en jobbsituasjon kan være uavhengig av alder og erfaring. Cherniss (1980) bemerker imidlertid også at det er liten tvil om at mestringstro kan være en viktig kilde til stress og at dette kan være en avgjørende faktor for om man blir utbrent tidlig i yrkeskarrieren. Videre er det viktig å være oppmerksom på at mestringstro vil være individuelt. En perfektjonist vil være mye strengere mot seg selv enn en som ikke er så nøyaktig.

I en undersøkelse blant arbeidsledige har Eden og Aviram (1993) fått interessante resultater. Forskerne klarte å heve mestringsevnen hos sine forsøkp personer betraktelig sammenliknet med andre jobbsøkere. Forsøkp personene hadde i utgangspunktet dårlig mestringsevne. De klarte å skaffe seg jobb før de andre (kontroll gruppe uten trening). Resultatene ble 63% for forsøkp personene og 23% for andre. Ut ifra forskningen kan man konkludere med at mennesker med lav selvopplevd mestringsevne er i stand til å ta kontroll over sine egne liv og hjelper seg selv. Hvis man benytter seg av konkrete trinn og systematiske treningsprosedyrer (Kaufmann og Kaufmann, 1996).

4.2 Kontroll variabler

Studier viser at enkelte personrelaterte faktorer kan henge sammen med utbrenthet. Vi har valgt å konsentrere oss om følgende demografiske variabler: kjønn, alder, sivilstatus og lederansvar.

4.2.1 Kjønn

Flere studier viser at kjønn kan være en avgjørende faktor for hvor utsatt en person er for å bli utbrent (Maslach og Jackson, 1985). Det kan imidlertid være

vanskelig å trekke klare linjer ved disse resultatene og det er vanskelig å si hvilket kjønn som er mest utsatt. Grunnen til dette er at forskjellene har oppstått i yrker der det kan være andre faktorer som er mer avgjørende som type arbeid, plassering i hierarkiet og liknende (Greenglass, 1991). Maslach og Jackson (1985) fant at kvinner skåret høyere på følelsesmessig utmattelse enn menn. Disse undersøkelsene ble foretatt i yrker der ett av kjønnene dominerte, forskjellene kan derfor bygge på forskjellige bransjer og arbeidsoppgaver i stedet for kjønn.

Cahoon og Rowney (1984) fant i sin undersøkelse ut at blant ledere var menn signifikant oftere utbrent enn kvinner. Dette kan imidlertid ha en sammenheng med at det er flere menn enn kvinner som sitter i lederposisjoner (Eliassen, 2002). Richardsen (2000) hevder at menn og kvinner skårer forholdsvis likt i forhold til hvor disponerte de er for å bli utbrent. Dette støttes blant annet av flere undersøkelser som er utført i Nederland.

På grunn av sprikende forskningsresultater kan det i forbindelse med kjønn være vanskelig å trekke noen klare konklusjoner. Derimot vil det være av interesse å se om hvilke forhold på arbeidsplassen som er viktige på begge kjønn. Samtidig se om det er noen klare forskjeller mellom deres prioriteringer på arbeidsplassen som gjør at de takler stress annerledes. Tillegg til dette om hvilke faktorer som er av avgjørende betydningen for begge kjønn på arbeidsplassen.

4.2.2 Alder

Alder er en annen demografisk variabel som kan være viktig å se på i forhold til stress. Holm (1999) mener at de som er yngst og eldst er mest utsatt for å bli utbrent. De som er unge har ofte høyere forventninger enn det som er realistisk, mens de eldre ofte har problemer med å omstille seg. Alder vil naturlig henge sammen med hvor i livssyklusen man befinner seg, men om det er alderen i seg selv eller livssituasjonen som påvirker hvor utsatt man er for å bli utbrent kan det være vanskelig å skille mellom.

Pouline og Walter (1993) konkluderer med at yngre mennesker er mer disponert for å bli utbrent enn eldre. De mener videre at eldre mennesker blir mindre

utmattet enn yngre. De tror at en årsak til dette kan være at eldre sitter inne med mer livs visdom og av den grunn er flinkere til fordele kreftene sine (Roness og Mathiesen, 2002).

Det kommer til å være lite interessant for vår undersøkelsen, siden respondentene som deltar har en alder mellom 28-61 år. Men gjennomsnittet ligger rundt 45 år, og der ligger dessverre også de fleste observasjonene. Dermed er vi ikke stand til å trekke noe konklusjoner som viser at yngre mennesker er mer utsatt enn eldre. Denne variabelen er irrelevant for vår undersøkelse.

4.2.3 Sivilstatus

Maslach og Jackson (1985) i sine studier kom frem til at ugifte oftere blir utbrent enn de som er gift. Schwab og Iwanicki (1982) har kommet frem til at sivilstatus ikke korrelerer med utbrenthet. Burke mfl. (1984) har derimot kommet frem til det motsatte.

For mange er dette overraskende funn, men det finnes mulige forklaringer på fenomenene. De som har familie, er gjerne eldre og mer modne enn de som er ugift. Slik at erfaringer fra ekteskapet kan være med på å takle personlige problemer og emosjonelle konflikter (Roness og Mathiesen, 2002).

En annen mulig forklaringen kan være at balansegangen mellom privatliv og arbeidsliv vil være avgjørende for en persons karriere. På et tidlig stadium i livssyklusen har de fleste ingen familie å ta hensyn til og kan bruke all sin energi på jobben. Senere i livet vil ektefelle og barn kanskje ta over for store deler av hva man forventer å få ut av livet. Hvis man ikke selv er bevisst på forholdet mellom familie og jobb, kan det oppstå en indre konflikt der man vil føle en utilstrekkelighet på minst ett av områdene.

4.2.4 Lederansvar

Lederen står på mange måter i en utsatt posisjon sett i en stress sammenheng. Som ansvarlig leder, uansett om han er ansatt eller selv eier bedrift, er han gjenstand for en rekke krav, påvirkninger og andre stressbelastninger. Ledere som er utbrent fungerer svært destruktive for organisasjoner og vil ofte være hindring for fornuftig forandring. En del undersøkelser tyder på at underordnede ledere er mer utsatt for stress enn toppledere. Disse har ofte det operative ansvar samtidig som de kanskje ønsker seg opp og fram (Larsen, 1996).

Minzberg (1973) fant i sitt casestudium at ledere måtte forholde seg til et høyt antall kontaktpunkt i løpet av en arbeidsdag, i form av samtaler, telefoner eller brev til medarbeidere, overordnede eller sideordnede ledere, der små og store problemer skulle løses eller avgjørelser fattes. Lederjobben er således preget av tempo og flyktighet. Dette er en jobbkontekst som stiller store krav til den som innehar jobben (Roness og Mathiesen, 2002).

Foreløpig finnes det lite forskning på utbrenthet hos leder. En større norsk undersøkelse, gjennomført av Administrativt forskningsfond i Bergen (AFF) der 3690 ledere ble intervjuet for å sjekke om det er noe holdepunkter for utbrenthet hos ledere. Undersøkelsen fant at yngre mennesker er mer utsatt for utbrenthet enn eldre (Roness og Mathiesen, 2002). Albrecht (1979) mener at lederens beslutninger er avgjørende for hele organisasjoner, derfor bør det utvikles gode rutiner som hindrer at lederen blir utbrent. Gode rutiner kan for eksempel være konsultasjoner med eksterne folk, ledere, observatører utenfra etc. Et godt samarbeid med nestledere hvor man tar vare på hverandre og støtter hverandre, kan også fungere godt (Larsen, 1996).

I undersøkelsen vår har 58% (63 stk) av respondentene lederansvar. Derfor er det av stor interesse å sjekke for denne variabelen. Det vil si å selektere på de som har svart ja og nei på spørsmålet.

4.3 Konklusjon

I dette kapittelet har vi fokusert på individuelle forhold som kan påvirke stress. Da har vi vektlagt på to hovedgrupper: individets opplevde mestringsevne og kontroll variabler som alder, kjønn, sivilstand og lederansvar.

Cherniss (1980) vektlegger at opplevd mestringsevne er en viktig forklarings kilde til stress og at mestringstro er individuelt. Eden og Aviram (1993) har i sin studie også konkluderte med at mestringstro kan økes hos individer, hvis man tar konkrete trinn og systematisk treningsprosedyrer. Av denne grunn velger vi å inkludere denne variabelen i undersøkelsen vår. Fordi den sier noe om individets mestringsevne i forhold til stressnivå. En rimelig antakelse vil være at mennesker med lav mestringsevne vil være høyt stresset eller omvendt. Vår hypotese vil dermed være at:

H₁₂: Økt mestringsevne fører til å redusere stress hos individet.

Maslach og Jackson (1985) mener at flere studier viser at kjønn er en viktig faktor for å bli utbrent. Men det er sprikende resultater fra tidligere studier. Cohan og Roney (1984) fant i sin undersøkelse blant ledere at menn var mer utbrent enn kvinner. Men derimot hevder Richardsen (2000) at både menn og kvinner skårer forholdsvis likt i forhold til hvor disponerte de er for å bli utbrent. Siden det ikke er et entydig svar på om kjønn har noe å si om hvor utsatt vedkommende er til å takle stress, vil vi se nærmere på om det er noe signifikante forskjeller her. Da fokuserer vi på å sjekke for om det er noen klare forskjeller i hva som påvirker stress hos dem.

Ledere er mer utsatt for å bli utbrent og det skyldes at deres arbeidsoppgaver som regel er krevende og forlanger raske avgjørelser (Roness og Mathiesen, 2002). Dermed føler vi at det blir en viktig variabel å se nærmere på i forhold til andre stress-skapende variabler. Samtidig vektlegger Albrecht (1979) at konsultasjon med eksterne folk hindrer ledere i å bli utbrente.

Vi velger å se bort ifra alder og sivilstand i undersøkelsen. Grunnen til at velger å se bort fra alder er at respondentene som deltar i vår undersøkelse er mellom 28-61 år, men de fleste er for sentrert rundt gjennomsnittsverdien. Det lar seg derfor

ikke gjøre å selektere på alder. Dermed vil vi ikke klare å kontrollere for den tidligere forskningen som viser at yngre mennesker er mer utsatte enn eldre (Pouline og Walter, 1993). Begrunnelsen for å ikke kontrollere for sivilstand er at undersøkelsen ikke sjekker alle aspekter ved sivilstand som nevnt tidlig i rapporten. Derfor føler vi at det er et tynt grunnlag for å trekke noe konkrete konklusjon basert på dataene.

Vi går videre med mestringstro som er en direkte kilde til stress, og som det er mulig å gjøre noe med. I tillegg sjekker vi for kontrollvariabler som kjønn og lederansvar.

5 Coaching

Coach er engelsk og oversettes til norsk med postvogn/karet. Ordet ble først tatt i bruk på 1500-tallet og beskrev noe som ”fraktet verdsatte mennesker fra der de er, til dit de ønsker å komme”. Coach er med andre ord en metafor på noen som frakter mennesker til et ønsket sted. Ordet ble senere tatt i bruk i idretten, der coachen hadde i oppdrag å frakte idrettsutøvere fra et lavere til et høyere prestasjonsnivå. Den første coaching konferansen i Europa fant sted oktober 1998. Den første coaching konferansen i Norge gikk av stabelen på Lysebu i desember 2001. Dette vitner om et fagfelt i sin spede begynnelse, og som med de fleste nye fagfelt, hersker det en del uenighet om hva det er og ikke er (Gjerde, 2003).

En av de første som brukte ordet coach innenfor næringslivet, var Thomas J. Leonard. Han arbeidet som finansiell rådgiver i Seattle på 80-tallet. I 1992 startet han Coach University hvor han lærte bort sine verktøy og ferdigheter til andre.

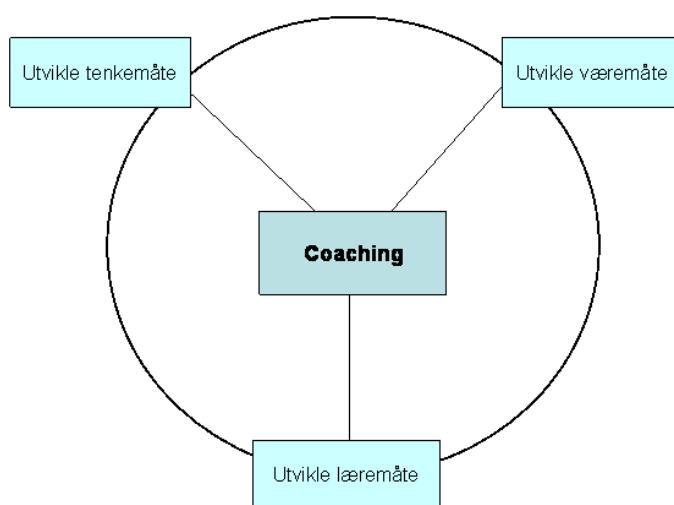
På samme tid ble det grunnlagt en annen coachingskole i USA, The Coaches Training Institute (CTI) i San Rafael av Henry Kimsey-House og Laura Whitworth. Kimsey-House hadde sin bakgrunn fra ekletisk psykologi, personlig utvikling og skuespillertrening, og Whitworth fra lederutvikling og læring for voksne. Basert på erfaring fra egen coachingpraksis samlet de sammen og

videreutviklet virkemidler og metodikk til bruk i coachingmetoden de kalte Co-Active Coaching (Gjerde, 2003).

5.1 Hva er coaching

Coaching bygger på flere motstridende tilnæringsmåter: psykodynamiske teori, kognitiv teori, behaviorisme, eksistensialisme, fenomenologi, humanisme, systemteori og gestaltpsykologi (Berg, 2003). Likevel innebærer coaching å hjelpe aktører gjennom samtale til å hjelpe seg selv til å nå sine mål. Coaching er en læringsmetode der coachen hjelper klienten å utvikle sitt talent. Virkemidlene som benyttes, er først og fremst å stille spørsmål, oppfordre til handling og gi tilbakemelding (Berg, 2002).

Coachen hjelper individet til å utvikle sin tenkemåte, væremåte og læremåte slik at han/hun kan realisere sine mål. Individet kan for eksempel ha kommet inn i negative og selvkritiske tankebaner og stadig klandre seg selv for ting som skjer. Motstanden i eget hode er ofte større og sterkere enn utfordringene i omgivelsene. Gjennom coaching kan individet får mer selvtillit og en bedre selvfølelse. Det må i større grad ta ansvar for sin egen tenking og sin egen handling. Noe av løsningen kan være å bli mer bevisst på sin egen tenking og å prøve å kontrollere de mest destruktive tankene (Berg, 2002).



Figur 5-1: Coaching hjelper individet til å utvikle tenkemåte, væremåte og læremåte

Det er forskjellige definisjoner på hva coaching innebærer, men alle forskere har ment omtrent det samme. Definisjoner er hentet fra engelsk litteratur og oversatt til norsk.

”Coaching er å slippe løs en persons potensial for å maksimere dennes prestasjon. Det er å hjelpe ham å lære, heller enn å lære ham” (Whitmore, 1997).

”Coaching, forstår du, er ikke å fortelle folk hva de skal gjøre; det er å gi dem en mulighet til å undersøke hva det er de gjør i lys av deres intensjoner” (Flaherty, 1999).

”..... coaching er en profesjon som arbeider med individuelle klienter for å hjelpe dem med å oppnå resultater og opprettholde en atferd som forandrer livet og karrieren deres. Profesjonell/personlig coaching adresserer hele mennesket med fokus på å produsere handling og å avdekke læring som kan føre til mer selvrealisering, mer balanse og en mer effektiv prosess å leve etter” (Whitworth mfl., 1998).

5.2 Formålet med coaching

Coaching er ikke en måte å reparere dysfunksjonelle medarbeidere eller mennesker på, men en måte å hente ut det beste i folk på. Coaching har til formål å frigjøre menneskers potensial. Dette gjør vi ved å koble den enkelte opp med sin iboende kunnskap, sine verdier, motivasjon og mål og å knytte dette til handling. Hver og en av oss har de svarene vi trenger i oss, eller vi vet hvor vi skal gå for å finne dem. Coaching gjør denne prosessen lettere tilgjengelig. Samtidig er coachen en som holder deg ansvarlig ovenfor de mål du setter deg, og krever at du knytter dine mål og læring opp til handling. Tabellen nedenfor illustrerer de viktigste aspektene som coaching dekker (Gjerde, 2003).

Tabell 5-1: Aspekter coaching dekker

1. Åpne for muligheter	2. Fremme egne svar, motivasjon og forpliktelse	3. Fjerne hindringer	4. Gi støtte og fokus	5. Skape resultat
Muligheter- og løsningsfokus Håp/optimisme Ha valg	Bevisstgjøre egen viten Jakt etter mening Bruk av følelser Motivasjon og endring Forpliktelse og ansvar	Kamp mot motstander Soteringer Få det ubevisste bevisst	Sosial støtte Selvdialog Fokus	Handling Prestasjon Mening Utvikling Læring Nyskapning

I tabellen ser vi en oversikt over hva coaching gjør på et overordnet plan (over streken) og under streken vises hva klient og coach vil jobbe mer spesifikt med. Det som er viktig å merke seg her at det ikke er coachen som åpner opp for muligheter, leter frem til motivasjon, fjerner blokkeringer eller skaper resultater. Det er coaching som gjør alt dette, det vil si coach og klient sammen. Det eneste coachen gjør alene er å gi støtte, hjelpe klienten med å holde sitt fokus og sørge for et driv i prosessen (Gjerde, 2003).

5.3 Opprydding i begreper

Det finnes forskjellige former for veiledning, men her kommer vi til å fokusere kun på to mest sentrale begreper som ligner mest på coachingen. Det er to norske pedagoger Handal og Lauvås sitt arbeid (1983, 1999 og 2000) på dette feltet. Vi kommer til å se nærmere på; mentor og veileder i forhold til coachen.

Coaching og mentoring

Ordet mentor stammer fra gresk mytologi. En mentor er en senior og har erfaringer som blir valgt av eller tildelt en annen. Forskning på mentoring (Kram, 1985 og Noe, 1988) har kommet frem til at verdien for en portesje (den som mottar mentoring) kan deles i to hovedfunksjoner. Mentoring fyller en

1. psykososial funksjon – aksept, oppmuntring og rådgivning
2. karriere tilrettelegger – funksjon - sponsoring, beskyttelse, utfordrende oppgaver, eksponering, nettverkbygging og synlighet.

En god mentor vil gjøre bruk av mange av de samme ferdighetene som en coach. I tillegg blir både mentor og coach valgt av klienten og ikke tildelt. Nedenfor følger

en oversikt over de viktigste likheter og forskjellene mellom en mentor og en coach (Gjerde, 2003).

Tabell 5-2: Sammenligning mellom mentor og coach

Mentor	Coach
Er gjerne eldre og erfaren	Kan være like gammel og/eller yngre og trenger ikke å være mer erfaren
Overfører kunnskap	Bevisstgjør klienten sin kunnskap
Blir valgt	Blir også valgt
Er en karrieretilrettelegger	Kan ha en påvirkning på karriere, men det er personlig og faglig utvikling som står i fokus

Coaching og veiledning

Supervisjon er en form for veiledning der veileder har sin funksjon først og fremst i kraft av sin kompetanse og merviten i forhold til den som blir veiledet. Denne formen for veiledning er svært forskjellig fra coaching. Vi finner ingen klare likheter med coaching, men det kan tenkes at noen av virkemidlene som tas i bruk, ligner på de som brukes i coaching, uten at dette kommer frem av Handal og Lauvås (Gjerde, 2003).

De viktigste forskjellene mellom supervisjon og coaching ligger først og fremst i det som kjennerteget de to rollene:

Tabell 5-3: Sammenligning mellom veileder og coach

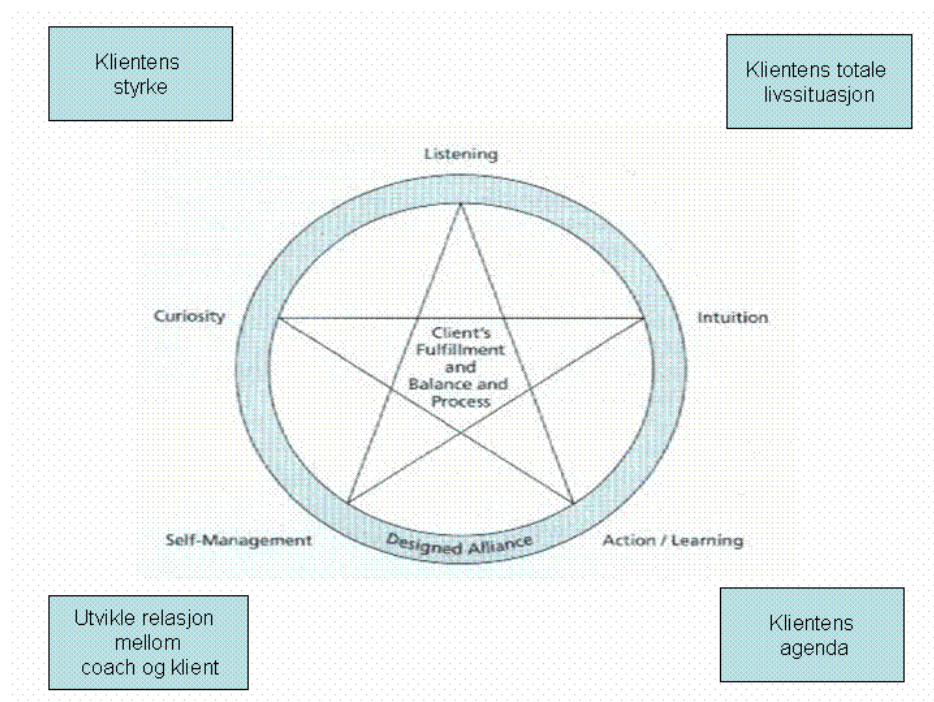
Veileder (supervisjon)	Coach
Overordnet	Likestilt
Mer kompetent	Ikke nødvendigvis mer kompetent yrkesfaglig (kun vedr. coachingvektøy og metode)
Ansvarlig	Medansvarlig for prosess, ikke ansvarlig for handling
Intern person	Ikke nødvendigvis intern
Supervisjon krever deltakelse	Coaching er frivillig

5.4 Forutsetninger for en god coach

Coachens oppgave er å skape et miljø hvor klienten kan fokusere på målet, som normalt vil være et godt liv preget av balanse og harmoni. Klienten har hovedrollen, og coachen skal stille spørsmålene som gjør at klienten beveger seg framover mot målet. Coachen må derfor være topp konsentrert til enhver tid for å vite hvilke spørsmål som skal stilles, når de skal stilles, og eventuelt når andre virkemidler skal benyttes.

I sentrum av figuren 5-2, som er tegnet som en stjerne, finner vi klientens tanker, med andre ord det som utgjør grunnlaget for det gode liv for klienten. De fem spissene i stjernen symboliserer de ferdighetene som coachen bruker. Disse ferdighetene er:

- Aktiv lytting
- Nysgjerrighet
- Selvledelse
- Læring og handling
- Intuisjon



Figur 5-2: Co-Active Coaching model

Whitworth mfl. (1998) legger vekt på fire hovedelementer for å forstå hva co-active coaching handler om. Som det er vist i figuren 5-2 med fire hjørner rundt stjernen:

- Bygge på klientens styrke.
- Fokusere på både klientens drøm om hva et godt liv betyr, og på klientens totale livssituasjon.
- Styre læreprosessen slik at den følger klientens agenda.
- Utvikle relasjonen mellom coach og klienten slik at forholdet er avtalt og avklart før coaching starter.

De fire elementene forteller mye om det positive menneskesynet som co-active coaching bygger på. Klienten selv er meget aktiv, og hele prosessen skjer på klientens premisser. En grunnleggende antakelse er at klienten selv har svarene, eventuelt kan finne fram til svarene om hva som er det gode liv, og hvordan en kan realisere det gode liv. Coachen har ikke svarene, men stiller relevante spørsmål. Derfor er det større sannsynligheten for at klienten finner svarene selv. Metoden går ut på en prosess der klient og coach er likeverdige partnere. Prosessen bygger på klientens styrke og drømmer om det gode liv (Berg, 2002) .

5.5 Coachingmetodikk og øvelser

Her vil vi presentere forskjellige coachingmetoder og øvelser som blir benyttet i coachingen. Siden det finnes mange metoder og øvelser i dette fagfeltet, vil vi konsentrere oss om noen få, og presentere dem overfladisk.

5.5.1 Prosess-coaching

Prosesscoaching er en metode utviklet av whitworth mfl. (1998). Metoden har et annet formål enn andre coachingmetoder som gjerne er svært fokusert på handling og på veien fremover. Prosesscoaching har til hensikt å balansere ut all handling klienten vanligvis må ta fatt på, med et større fokus på øyeblikket.

Denne coachingmetoden bygger på tanken om at klienten noen ganger vil oppleve problemer der handling ikke nødvendigvis er løsningen. Å kjenne etter og å gå ned i følelsene knyttet til problemet, kan være en mer hensiktsmessig måte å bli kvitt problemene på. Idet klienten tillater seg selv å se på det som frustrerer ham, vil han ofte oppleve at mye av frustrasjonen forsvinner.

5.5.2 Coaching for meningsfylt liv (eng. "fullfillment coaching")

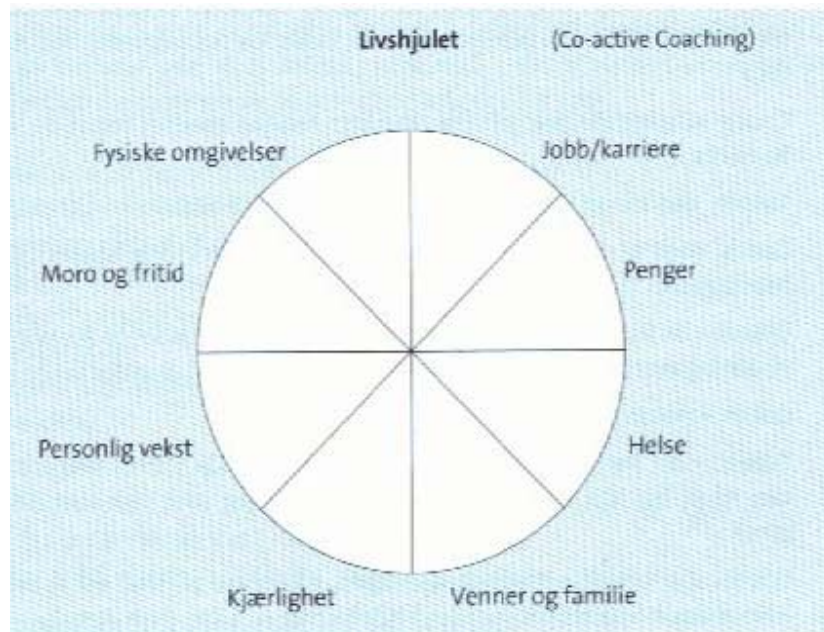
Denne neste coachingmetoden er også utviklet av Whitworth mfl. (1998).

Formålet med denne metoden er å la klienten finne en måte å legge forholdene til rette på for det mest mulig meningsfylt liv.

Metoden gjør nytte av blant annet tre øvelser: fremtids jeg, verdikartlegging og livshjulet. Men vi kommer kun til å se nærmere på livshjulet her.

Livshjulet

Bakgrunnen for at vi tar med denne øvelsen er for å gi et innblikk i metoder som blir benyttet. Livshjulet er et kartleggingsverktøy hentet fra withworth mfl. (1998). Øvelsen har til formål å kartlegge hvor godt fornøyd klienten er med forskjellige deler av sitt liv. Klienten får utdelt et livshjul som presenterer forskjellige deler av livet som er viktige for oss mennesker illustrert i figuren 5-3: jobb/karriere, penger, helse, venner og familie, kjærlighet, personlig vekst, moro og fritid, og fysiske omgivelser.



Figur 5-3: Livshjulet

Klienten får så i oppgave å definere hvor godt fornøyd han er med hver enkelt del av livet. Dette gjør han ved å sette en karakter, null til ti der ti er maks på hver del. Deretter plukker klienten ut de områdene i livet han ønsker å arbeide videre med. Det er vanlig å be klienten om å sette seg mål for hva han ønsker å ha som karakter på disse temaene og hva han bør gjøre for å komme dit han vil (Gjerde, 2003).

5.5.3 Balansecoaching

Formålet med denne coachingsmetoden er å hjelpe klienten med å se helhetlig på livet og leve gjennom bevisste valg. Metoden passer godt dersom klienten sitter fast i ett perspektiv (en måte å tolke situasjonen på) og dermed opplever å styres av sine omgivelser. Balansecoaching kan hjelpe klienten med å få flere perspektiver på situasjonen, og således gi ham valgfrihet.

Balanse er ikke en tilstand vi er i, men noe vi beveger oss mot, fra og gjennom. Balanse krever bevisste valg. Det finnes ingen fasit svar for balanse, balanse er individuelt. Å være i balanse vil si at vi velger hverdagen (og livet vårt) balansert på bevisste valg. Vi er lettere i balanse dersom vi klarer å se verden ut fra

forskjellige perspektiver og å se at vi alltid står overfor valg (Whitworth mfl., 1998).

5.6 Konklusjon

Vi gjennomgikk i dette kapitlet om hva co-active coaching er og hvilke ferdigheter er nødvendige for å gjennomføre en samtale med klienten. Grunnen til at vi gikk gradvis gjennom hele prosessen, er å skape et visst bilde av profesjon coaching. Siden vi ikke klarte å komme over tidligere forskninger som viser at coaching har noe effekt på stressnivå, vil det være vanskelig å trekke en konkret konklusjonen her.

Coaching har en del likhetstrekk med mentor og veileder som er godt brukte begreper i næringslivet (Gjerde, 2003). Samtidig bygger coaching på flere motstridende tilnæringsmåter: psykodynamiske teori, kognitiv teori, behaviorisme, eksistensialisme, fenomenologi, humanisme, systemteori og gestaltpsykologi (Berg, 2003). Dermed kan man med god sikkerhet si at coaching har effekt på individer generelt. Men for vår del hvor vi fokuserer på stressnivå, vil det gjenstå å se om det er noen effekter på det.

Som nevnt innledningsvis fokuserer vi på to nivå; organisasjonsnivå og individsnivå. Da vil det være riktig å anta at coaching jobber på individsnivå. Og at effektene på individsnivå kan ha indirekte effekt på arbeidsplassen. Men det er først og fremst individet som skal merke effekten av coachingen. Det er det vi skal teste i rapporten vår om coaching har noe effekt på individets stressnivå.

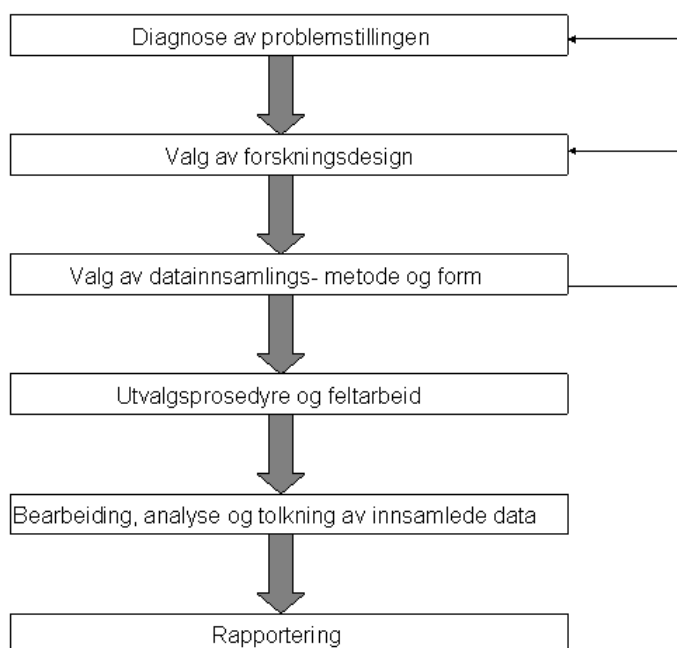
Vår hovedhypotese blir da:

H₀: Coaching har effekter på stressnivå.

6 Metode

6.1 Hva er metode

For at en undersøkelse skal kunne gjennomføres, kreves det i følge Ringdal (2001) at forskeren har et bevisst forhold til den metoden som velges. Mer presist er metode læren om de verktøy som kan benyttes for å samle inn informasjon. Alle midler som er tilgjengelige og fremmer målet om problemløsning er metode (Holme og Solvang, 1996). På den andre siden må en ikke bli så ukritisk at enhver metode er den beste og mest hensiktsmessige. Å gi et entydig svar på virkeligheten er svært vanskelig. Ettersom metoden direkte påvirker sluttresultatet, vil en redegjørelse av metoden være en forutsetning for å oppnå tillit mellom utreder og leser (Hellevik, 1995).



Figur 6-1: Selnes Forskningsmodell

6.2 Valg av forskningsdesign

Valg av forskningsdesign er et overordnet strategisk valg med det formål å gi en tilnærming som best mulig besvarer forskningsproblemet. Forskningsdesignet legger føringer for hvilke data som skal samles inn og hvordan (Ringdal, 2001).

Professor Gilbert Churchill (1991) sammenligner denne fasen med det arbeidet en arkitekt gjør når han konstruerer et hus. Hvordan konstruksjonstegningene skal være og hvordan hele huset skal henge sammen. Det går an å bygge et hus uten konstruksjonstegningene, men utfallet av prosjektet er høyst usikker. På samme måte vil vårt valg av forskningsdesign fortelle oss noe om den overordnede planen for oppgaven, vi har en helhet og et mål og støtte oss til underveis i arbeidet.

Det finnes tre hovedtyper forskningsdesign for hvordan vi kan samle inn data. De tre typene er (1) Beskrivende-, (2) Kausale- og (3) Eksplorerende design. Hvis problemets karakter er klar brukes enten beskrivende eller kausal design. Med beskrivende undersøkelser er hensikten å beskrive eller kartlegge de forhold man ønsker. Kausale undersøkelser bruker man når problemstillingen er av årsak/virkningstypen. Eksplorerende design anvendes når problemstillingens karakter er uklar eller veldig grov.

Vi har et deskriptivt design i form av at problemstillingen er klar og vi skal analysere nivået på enkelt variabler og eventuelle sammenhenger mellom flere av dem. Formålet med et deskriptivt design er å beskrive situasjonen på et bestemt område. Det kan være nivået på en enkelt variabel eller sammenhengen mellom to eller flere variabler man ønsker å kartlegge (Gripsrud, 2004). I praktiske undersøkelser er forskjellige former for spørreundersøkelser den vanligste måten å skaffe til veie data på (Gripsrud, 2004). Men på den annen side kan vi et kausalt design i form av at det også er et eksperiment ute i den virkelige verden. Nærmere bestemt et kvasi-eksperiment.

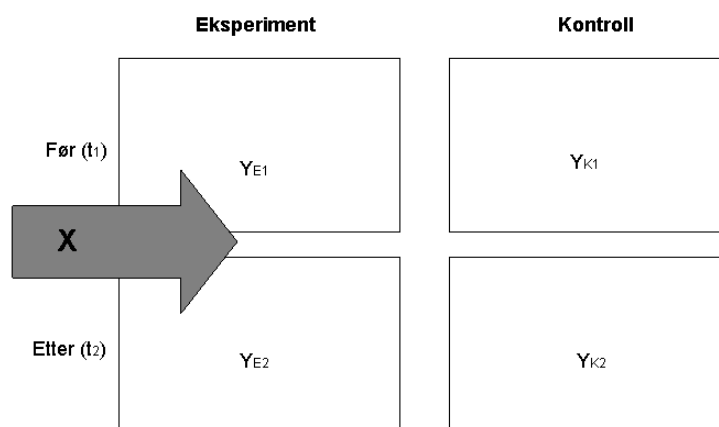
6.3 Kvasi-eksperiment

Eksperimentelle design er den sterkeste modellen for logisk bevisførsel. Med dette mener vi at muligheten for å isolere og delvis styre input av bestemte stimuli er det nærmeste man kan komme den virkelige verden. Målinger av avhengige variabler, når uavhengige variabler ikke er under forskerens kontroll.

Av de aktuelle kvasi-eksperiment designene benytter vi i denne oppgaven ett såkalt kontroll serie design. Det benyttes her en kontrollgruppe i tillegg til testgruppen. Gruppene er ikke tilsvarende hverandre og vil derfor gi mer reliable

bevis på kausale effekter. Slike eksperimenter blir kalt kontroll serier fordi de forsøker å kontrollere aspektene historie, modning og test re-test effekter som eksperiment- og sammenligningsgruppen deler.

I vårt eksperiment benytter vi to grupper (eksperiment og kontroll) før og etter. Med dette mener vi ved tidspunkt t_1 (før) og tidspunkt t_2 (etter) hvor kun eksperimentgruppen blir coachet.



Figur 6-2: To gruppers kvasiexperiment, før og etter (Ringdal, 2000)

Det som skiller dette fra et ekte eksperiment er mangelen på randomisering. Med randomisering menes det at det er tilfeldig valgt om respondentene havner i eksperiment og kontrollgruppe. Vår undersøkelse tilfredsstillt verken dette eller at utvalget i sin helhet er tilfeldig. Det som virkelig kjennetegner et felteksperiment er at det utføres i det miljøet fenomenet vanligvis opptrer (Gripsrud, 2004).

I nesten samtlige eksperimentelle design er det antatt at den effekten den uavhengige variabelen har på den avhengige er umiddelbart observerbar, eller innen en veldig kort tidsperiode. Men noen ganger kan vi forvente langsiktige effekter som er spredt ut i tid.

Dette er spesielt viktig i politiske studier og i undersøkelser hvor den avhengige variabelen er en holdning. En løsning på forsinkede effekter i studien kan være å innføre flere ettertester for eksempel 6 måneder eller 1 år etter. Repeterte målinger på samme tema vil kunne ha samme invalide effekt som før testen eventuelt

hadde. Derfor vil en bedre løsning være å gjennomføre to separate eksperiment, hvor en av disse er en kontrollgruppe.

Generelt, kan man ikke benytte et eksperimentelt design hvis randomisering og kontroll over eksperimentet ikke er mulig. Som eksperimenter i felten hvor man ikke har fullstendig kontroll over variablene, motsetningen er eksperimenter i laboratorier. Dette er design som på en eller flere måter skaper problemer for intern og ekstern validitet. Variablenes kausale sammenhengseffekter blir som en følge av dette svekket (Ringdal, 2001)

6.4 Utvalget som deltar i undersøkelsen

Respondentene i undersøkelsen stammer fra 39 bedrifter innen en privat- og offentlig sektor. Av bransjer kan vi nevne reiseliv, helse, transport, merkantile og utdanningsinstitusjoner. Den geografiske plasseringen til bedriftene er sør for Trondheim, med størst tetthet på Østlandet.

Grunnet at dette er et forskningsprosjekt med private initiativtakere var det en kostnad forbundet med å ta del i prosjektet. Denne var 5000 NOK pr. deltaker, for ordensskyld kan vi nevne at bransjeprisen for coacher er 5000-6500 NOK pr. måned. Så for 5000 kroner for 3 måneder kan tilbudet klassifiseres som relativt gunstig. Det er dermed snakk om et ikke-sannsynlighetsutvalg. Ikke-sannsynlighetsutvalg brukes ofte av praktiske og økonomiske grunner (Ringdal, 2001).

Metoden som ble brukt for å få tak i respondenter/deltakere gikk på de deltakende coachenes nettverk i næringslivet, pluss at noen respondenter tilkom etter medieoppslag høsten 2004 hvor deltakere ble etterlyst. Dette minner i hovedsak om såkalt nettverksutvalg eller ”snøballutvalg” om man vil (Ringdal, 2001)

Kontrollgruppen er heller ikke et sannsynlighetsutvalg. Respondentene i dette utvalget jobber ei heller i de samme bedriftene, om de så gjør er det tilfeldig. Da deltakerne her hovedsakelig er hentet fra forfatterens og initiativtakernes personlige nettverk. Dette er selvfølgelig en stor svekkelse, men slik måtte det bli

på grunn av tidsaspektet og ikke minst i det hele tatt å få inn noen svar. Som nevnt hadde ikke kontrollgruppen i utgangspunktet noe insentiv til å besvare spørreskjemaet utover frivillig hjelp og generell nysgjerrighet.

6.5 Spørreskjemaet

Spørreskjemaet som ble benyttet i undersøkelsen er satt sammen av to ulike standardiserte skjema. Bergen Burnout Indicator (BBI) og QPS Nordic. Spørreskjemaet vi benyttet kan beskues i sin helhet i vedlegg X.

BBI består av 25 spørsmål som har til hensikt å fange opp indikasjon på utbrenthet hos respondenten. Skjemaet består av spørsmål som retter seg mot forholdet i arbeidet til den enkelte, et eksempel kan være som følger: ”Jeg føler meg nedlesset av arbeid”. Andre spørsmål retter seg mot konsekvenser av arbeidsbelastningen som: ”Arbeidspresset har forårsaket private vansker”. Samtlige spørsmål har 7 lukkede svaralternativ, fra 1. ”svært uenig” til 7. ”svært enig”.

For å måle sosial støtte, mestring og kontroll ble det benyttet et spørreskjema som kalles ”The General Nordic Questionnaire” (QPS Nordic). Denne undersøkelsen er designet for å kunne gi opplysninger om psykologiske, sosiale og organisasjonsmessige forhold i folk sitt arbeid.

Spørreskjemaet består av en rekke spørsmål som kan relateres til: arbeidskrav og kontroll, forutsigbarhet og mestring av arbeidet, sosiale faktorer, ledelse, organisasjonskultur, interaksjon mellom arbeid og privatliv, arbeidets sentralitet, forpliktelse til organisasjonen og motivasjon i arbeidet. Spørreskjemaet har til hensikt å være universelt, det vil si at det tenkes brukt i ulike institusjoner/bedrifter. Spørreskjemaet QPS Nordic består totalt av 129 spørsmål.

6.5.1 Validitet

Validitet brukes i to sammenhenger. Den første går på om et mål faktisk måler det teoretiske begrepet vi ønsker å måle. Validitet går på relasjoner mellom indikator og teoretisk begrep. Validitet er også et gradsspørsmål, men det kan ikke måles i samme grad som reliabilitet (Ringdal, 2001)

Begrepet validitet brukes som nevnt også i en annen betydning i årsaksanalyser, særlig i eksperimenter, under overskriftene indre og ytre validitet. Det første går på om et eksperiment virkelig gir grunnlag for å si at X er årsak til Y. I eksperimentelle opplegg finnes det ofte en rekke alternative forklaringer som kan true den indre validiteten, for eksempel individers modning, eller at Y påvirkes av forhold som ikke er kontrollert i eksperimentet. Ytre validitet går på funnenes generaliserbarhet ut over utvalget (Ringdal, 2001)

Intern validitet gjelder i hvilken utstrekning kausaliteten i undersøkelsen holder mål. Hvis vi for eksempel påstår at X påvirker Y, må vi være sikre på at det faktisk er X som er årsaken til variasjonen i Y, og at denne variasjonen ikke kommer av andre forhold som vi har utelatt i vår modell. For å kunne isolere effekter på denne måten, det vil si sikre høy intern validitet, er det en fordel å bruke et laboratorieeksperiment. Da kan man sikre seg at de stimuli man ønsker å teste, er de som blir endret. I en feltsituasjon er dette ikke like enkelt, og felt eksperimenter har derfor lavere intern validitet. (Gripsrud, 2004)

Ekstern validitet handler om i hvilken grad resultatene kan overføres til lignende situasjoner. Ekstern validitet dreier seg dermed om generalisering. I denne sammenhengen vil vanligvis et felteksperiment stå sterkere enn et laboratorie eksperiment siden det siste representerer en kunstig situasjon. Et ekte eksperiment vil både ha høyere intern validitet enn et kvasi eksperiment, under ellers like forhold. (Gripsrud, 2004)

Begrepsvaliditeten i spørreskjemaet er sikret via QPS. Den begrepsmessige strukturen er bekreftet av de empiriske data (QPS User`s guide, 2001).

6.5.2 Reliabilitet

Reliabilitet går på egenskaper ved de empiriske indikatorene. Det dreier seg da om i hvilken utstrekning en måling, eventuelt et eksperiment vil gi det samme resultatet dersom det gjentas mange ganger (Gripsrud, 2004). QPS sin test – retest reliabilitet varierte mellom 0,65 og 0,83 for de variablene vi har benyttet. Denne korrelasjonskoeffisienten kan variere fra -1 til +1 og er et kvantitativt uttrykk for reliabiliteten for undersøkelsen. Ved perfekt reliabilitet vil korrelasjonskoeffisienten bli +1 (Gripsrud, 2004). Vi kan derfor si at QPS spørreskjemaet er velprøvd og konsistent. Spørreskjemaets interne konsistens forelå det også dokumentasjon på i brukerguiden til QPS. Den interne konsistensen ble målt Cronbach`s alpha og verdiene for de variablene vi benyttet lå mellom 0,61 – 0,83. Cronbach`s alpha skal helst være større enn 0,7, men ikke for nær 1 dersom et multippelt mål skal regnes for å være reliabelt. Kun to av våre 12 uavhengige variabler hentet fra QPS hadde verdi under 0,7 dette må vi kunne akseptere.

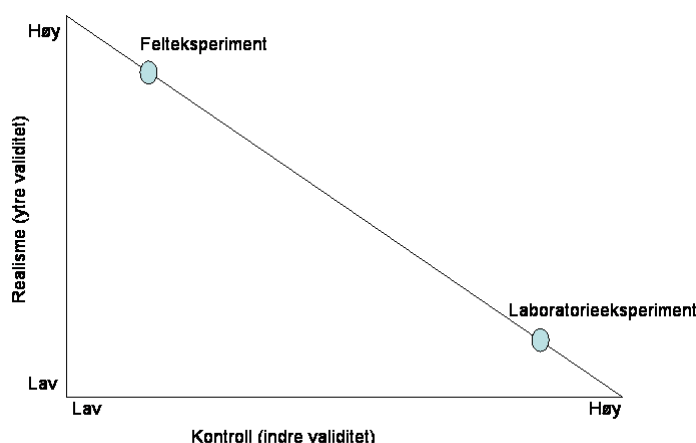


Figure 6-3: Realisme og kontroll i eksperimenter (Ringdal, 2001)

Styrken i ekte eksperimenter ligger i deres indre validitet, det vil si muligheten til å gjøre sikre slutninger om årsakssammenhenger. Jo større kontroll over eksperimentet, dess bedre blir den indre validiteten. Problemet er at dette normalt svekker eksperimentets realisme, slik figuren over illustrerer (Ringdal, 2001). Vårt prosjekt er helt klart et realistisk eksperiment, da det forgår ute i den virkelige verden. Vi har derfor null kontroll på andre kilder til påvirkning av individene. Ei heller individuelle forskjeller ved de ulike coachene.

6.6 Spørsmål via e-post

Spørreskjemaer via e-post blir sett på som en upersonlig metode. Under visse omstendigheter og for en rekke forskningsprosjekter kan en upersonlig metode å samle dataene på være egnet.

Fordeler:

- Lave kostnader
- Reduserer bias feil: Med dette menes for eksempel en personlig intervjuer personlige egenskaper og variasjoner i intervjuers kvalifikasjoner. Interaksjon mellom intervjuer og respondent kan medføre mange ulike bias feil. Dette unngår man fullstendig ved e-post undersøkelser.
- Anonymitet: Dette kan også kobles til fravær av en intervjuer. Særlig viktig er dette om temaene er av sensitiv karakter. Da kan en e-post undersøkelse øke svarprosenten og øke sannsynligheten for ærlige svar.
- God tid
- Videre adgang: For eksempel er ikke lenger geografisk plassering lenger av betydning.

Ulemper:

- Krever ”lette” spørsmål
- Ingen mulighet for retting
- Ingen, liten kontroll over hvem som svarer på spørsmålene
- Lav responsrate

6.7 Datainnsamling

Før man innhenter data, er det viktig å studere ulike typer av datainnhenting. For at det endelige resultatet skal bli best mulig, er det viktig at dataene som vi samler inn blir analysert på en grundig måte slik at vi måler det vi faktisk er ute etter, og ikke noe annet. Dette kalles validitet. I tillegg er det viktig at dataene er pålitelige, reliable, slik at dersom vi hadde foretatt undersøkelsen en gang til, ville vi ha fått omtrent samme resultat. Det finnes to typer data; sekundær- og primærdata

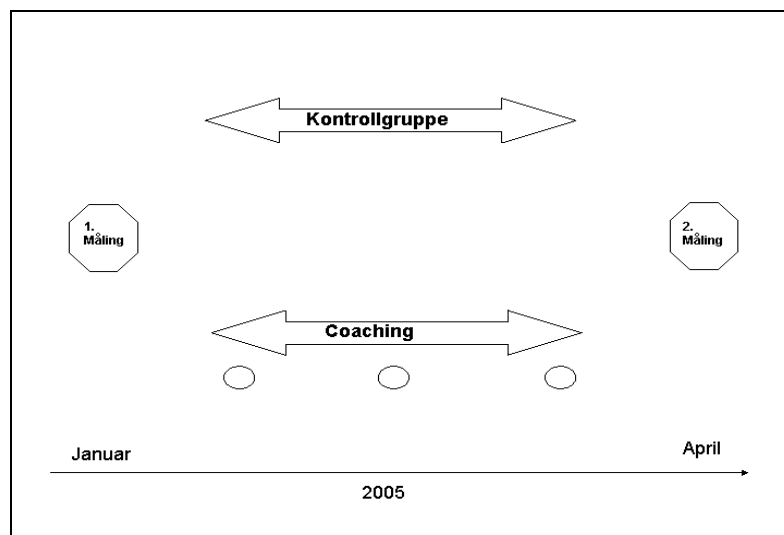
6.7.1 Sekundærdata

Sekundærdata er data som allerede finnes. Det kan være tidligere forskning på det aktuelle temaet, offentlige publikasjoner, Internett, artikler osv. Sekundærdata brukes for å skaffe seg innsikt i problemstillingen som man ønsker å belyse nærmere. Etersom sekundærdataene i utgangspunktet er samlet inn til andre formål, vil de sjelden gi svar på de spørsmål man har i forbindelse med egen problemstilling. Men det kan hjelpe godt på vei, og føre til at man får nye ideer til datainnsamling og analyser. Det er derimot viktig å huske at sekundærdata ikke kan brukes til å trekke konklusjoner for å avdekke eget formål. I tillegg må man huske på at sekundærdataene kan være samlet inn for en god stund siden, og dermed er det ikke sikkert at det er like relevant.

6.7.2 Primærdata

Primærdata er de dataene man samler inn ved å utføre ulike undersøkelser. Slike undersøkelser må foretas dersom det ikke foreligger nok informasjon om temaet, og når man trenger informasjon som kan belyse problemstillingen. Det finnes flere måter å samle inn slike data på.

Vi har i denne oppgaven konsentrert oss om to typer informasjonsinnhenting. Tidligere forskning og eksisterende statistikk inngår i definisjonen sekundærdata. Primærdata får vi inn i form av undersøkelsens resultater.



Figur 6-4: Strukturell forskningsoversikt

Målingene vil finne sted før og etter hovedgruppen blir coachet. 1. måling medio januar og 2. måling mot slutten av april. Kontrollgruppen mottar som tidligere nevnt ingen stimuli fra verken vår eller oppdragsgivers side.

6.8 Karakteristika ved utvalget

Av respondentene var 30 stk menn og 69 stk kvinner, dette tilsvarer 36,7% og 63,3%. Så det er i prosjektet en forholdsvis ujevn kjønnsfordeling. Over 70% av respondentene hadde et utdanningsnivå på 13 år eller mer skolegang.

Aldersmessig varierer utvalget mellom 28 – 61 år, med et gjennomsnitt på 45 år.

Av personene som deltok i undersøkelsen var 85,3% ansatte i privatsektor og 15,6% ansatt i offentlig sektor. 56,9% oppga at de hadde lederansvar til daglig.

10,1% av respondentene har tidligere blitt coachet, så det er et relativt stort antall personer som vil få sitt første møte med profesjonen denne våren.

Nær sagt samtlige deltakere arbeider 100%, det er kun noen få unntak. Det samme gjelder faste kontra midlertidige ansettelses.

Om lag 50% av respondentene i eksperimentgruppen har lederansvar til daglig.

6.8.1 Svarprosent

Svarprosentene fra de to undersøkelsene fordelte seg slik:

Tabell 6-1: Responsrate fra 1. runde

	1. Runde (Før)		
	Antall utsendte skjema	Antall besvarte	Svarprosent
Eksperimentgruppe	112	111	99,1
Kontrollgruppe	25	16	64,0

Vi har fått inn 111 svar på undersøkelsen av 112 utsendte. Del 1 av undersøkelsen som utgjør Bergen Burnout Indicator har samtlige 111 besvart i sin helhet. Etter dette har vi frafall av 2 stk som ikke har besvart resten av undersøkelsen, det vil si hoppet av etter de 25 første spørsmålene. Så den reelle svarprosenten for eksperimentgruppen er 97,3% Dette kan komme av problemer knyttet til sideskift i selve nettundersøkelsen. Uansett er de svarprosenten på det to gruppene godt over det som er normalt ved. Det er ikke uvanlig at svarprosenten kan komme ned i 10 – 15% dersom undersøkelsen gjelder et tema respondentene ikke er spesielt opptatt av. En svarprosent på 30 – 35% regnes som relativt bra (Gripsrud, 2004). Noe av årsaken til vår høye svarprosent kan komme av at det var en kostnad forbundet med å delta, sterkt intensiv i form av belønning (coaching) og at de var kontraktsbundet til å svare. Kontraktsbindingen gjelder kun eksperimentgruppen.

Tabell 6-2: Responsrate fra 2. runde

	2. Runde (etter)		
	Antall utsendte skjema	Antall besvarte	Svarprosent
Eksperimentgruppe	112	96	85,7
Kontrollgruppe	16	15	93,8

Svarprosenten for eksperimentgruppen har sunket noe, blant annet på grunn av at vi måtte samle inn dataene for å rekke innleveringsfristen på denne oppgaven. Til kontrollgruppen droppet vi å sende ut skjemaet til de som ikke fylte det ut første gang, derfor 16 utsendte.

I begge rundene ble vi nødt til å sende ut en omgang med purringer til eksperimentgruppen, mens dette ikke var nødvendig ovenfor kontrollgruppen.

6.9 Måling

Vi benytter oss av to standardiserte spørreskjemaer. Det første heter Bergen Burnout Indicator og det andre heter QPS Nordic. Av QPS Nordic benyttet vi ikke hele undersøkelsen, kun utvalgte spørsmål.

BBI

Stig Berge Matthiesen og Atle Dyregrov har laget noe de kaller BBI (Bergen Burnout Indicator). Denne har 25 påstander og måler graden av utbrenthet hos den enkelte. Den er et forsøk på å forbedre og fornorske den mer kjente Maslach Burnout Indicator. Mens Maslach jobber med tre dimensjoner (emosjonell utmattelse, depersonalisering og egenopplevd redusert ytelse), måler BBI én dimensjon, og oppleves derfor lettere å tolke. Skalaen de benytter 1, 2, 3, 5, 6, 7, legg merke til at man ikke kan krysse av for verdien 4. Man må ”velge side”. Skalaen går fra 25 – 175. Over 100 er man i grenseland for å brenne ut. Over 125 indikerer utbrenthet. Mens over 150 indikerer at man er alvorlig utbrent (Matthiesen og Roness, 2002)

QPS

QPS Nordic er et generelt spørreskjema for å måle psykologiske, sosiale og organisasjonsmessige faktorer i arbeid, slik som egenskaper ved arbeidsoppgaver, organisasjonen og individuelle arbeidsrelaterte holdninger. QPS måler faktorer som finnes i de fleste former for arbeid og på de fleste arbeidsplasser. QPS kan anvendes som et forskningsinstrument, noe vi gjør, eller som en survey feedback metode i forbindelse med organisasjonsutvikling. Hovedprinsippene i valget av de ulike temaområdene i QPS Nordic har vært relevans og betydning i forhold til arbeid, helse, velvære og motivasjon.

Vi valgte å bruke spørreskjema som verktøy for å samle inn data fra respondentene, siden det gav oss mulighet til å samle inn data fra et stort antall respondenter raskt og effektivt. Surveydata er også egnet til mange former for statistiske analyser (Ringdal, 2001), noe som gjorde at det var mulig å diskutere oppgavens problemstilling.

6.10 Presentasjon av variabler

Vi skal nå presentere og definere de variabler som inngår i vår analyse.

6.10.1 Avhengig variabel

Vår avhengige variabel heter Bergen Burnout Indicator og forkortes BBI. Den er i seg selv en summert sum av 25 enkelt spørsmål. I utgangspunktet måler den utbrenthet, men siden utbrenthet er ytterste konsekvens av langvarig stress måler den også nettopp stressnivå på en tilfredsstillende måte. BBI utgjør de 25 første spørsmålene i undersøkelsen. Skalaen i BBI går fra 25 poeng til 175 poeng. Er poengsummen over hundre er man i faresonen for å brenne ut. Over 125 poeng indikerer utbrenthet, mens 150 eller mer betyr at personen er alvorlig utbrent. Tidligere forskning antyder at en poengsum over 75 kan tyde på stress, dette forholder vi oss til.

6.10.2 Uavhengige variabler

Lister opp de uavhengige variablene for ordensskyld, de er i sin helhet beskrevet i teorikapitlet. Det som er viktig å kommentere er at disse 12 er hentet fra QPS Nordic. Antall enkeltspørsmål variabelen består av er oppgitt i parentes.

- Kvantitative krav (4)
- beslutnings krav (3)
- krav til læring (3)
- Rolle klarhet (3)
- Rolle konflikt (3)
- Positive utfordringer i arbeidet (3)
- Kontroll over avgjørelser (5)
- Kontroll over arbeidsintensitet (4)
- Opplevelse av mestring (4)
- Støtte fra nærmeste overordnede (3)
- Støtte fra kollegaer (2)
- Støtte fra venner og familie (3)

6.10.3 Kontroll variabler

Her er de to kontrollvariablene vi benytter oss av. Lederansvar er et JA/NEI spørsmål.

- Kjønn
- Lederansvar

6.11 Analyse av data

I dataanalyse har vi benyttet oss av Excel og SPSS. SPSS er en statistisk programpakke som er egnet for kvantitative analyser (Ringdal, 2001)

Analyse og presentasjon av resultatene fra QPS delen av spørreskjemaet er i henhold til retningslinjene i "QPS Nordic User`s guide" (Dallner mfl., 2000) Det vil si at analysene av disse variablene hovedsakelig vil innbefatte gjennomsnittscore og standardavvik.

Manglende data kan svekke utvalgets representativitet. For hver respondent som unnlater å svare på et eller flere spørsmål i spørreskjemaet, oppstår det hull i datamatriksen (Ringdal, 2001). Dette innebar i våre analyser at personer som ikke hadde besvart spørreskjemaet fullstendig, måtte utelukkes fra flere av analysene. SPSS går her inn og automatisk utelukker respondenter med manglende data.

Krav til signifikans nivå ble satt til $p < 0,05$, noe som er et vanlig valg som grense for statistisk signifikans (Ringdal, 2001). I kapittelet for resultat rapportering fra de to rundene har vi i tillegg valgt å markere de variablene som er signifikante på et 10% nivå med **, for bedre å illustrere komplikasjonene i denne undersøkelsen.

7 Konseptuel modell og hypoteser

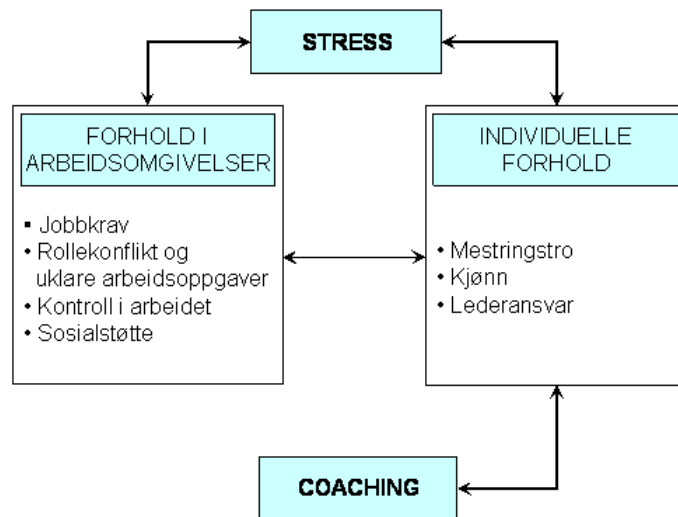
Her vil vi sette sammen en konseptuel modell som bygger på våre antakelser og teorien vi har diskutert tidligere. Samtidig vil vi samle alle hypoteser som vi har vært innom i teorikapitlene.

7.1 Konseptuel modell

Med utgangspunkt i den teorien vi har presentert i rapporten, vil vi ha et godt grunnlag for å si noe om hvordan de forskjellige faktorene/variablene henger sammen i en modell. Vi begynner med at stress og arbeidsforhold har en kausal sammenheng. Grunnen til dette er at de forskjellige variablene på ett eller annet vis påvirker individets stressnivå. Da tenker vi på at enkelte variabler reduserer, mens andre bidrar til å øke stressnivå.

Hvis vi ser på stress i forhold til individuelle forhold, vil det også være klar sammenheng mellom dem. Særlig legger vi vekt på individets mestringstro som forklarer hvordan individet takler stress. Samtidig hvordan vedkommende håndterer utfordringer som han blir stilt overfor fra organisasjonen. Dermed danner det seg en loop av de tre begrepenes bolker: individuelle forhold, organisatoriske forhold og stress. På individuelle forhold valgte vi i tillegg til mestringstro å ha med to kontrollvariabler. Vi valgte å plassere dem under individuelle forhold, siden de tilhører individet. Samtidig kan de forklare signifikante forskjeller mellom ulike individer, når de blir selektert på. Med selektering menes at vi deler opp respondentene etter egenskaper, et eksempel kan være mann/kvinne.

Da gjenstår det å koble coaching inn i denne modellen. Da bygger vår antakelser på at coaching kan hjelpe individet til å takle stress bedre. Altså ved hjelp av coaching vil et individets opplevd mestringsevne bli økt. Coaching kan aldri påvirke stress direkte, muligheten ligger i å endre mestringstroen til individet. Samtidig kan individet til en viss grad påvirke coachingen, ved å velge hva det skal fokuseres på og jobbes mot. Coaching påvirker ikke arbeidsforhold i organisasjonen.



Figur 7-1: Konseptuel modell

Figuren 7-1 oppsummerer alle de variablene som vi velger å teste videre i rapporten vår. Under individuelle forhold er kjønn og lederansvar kontrollvariabler.

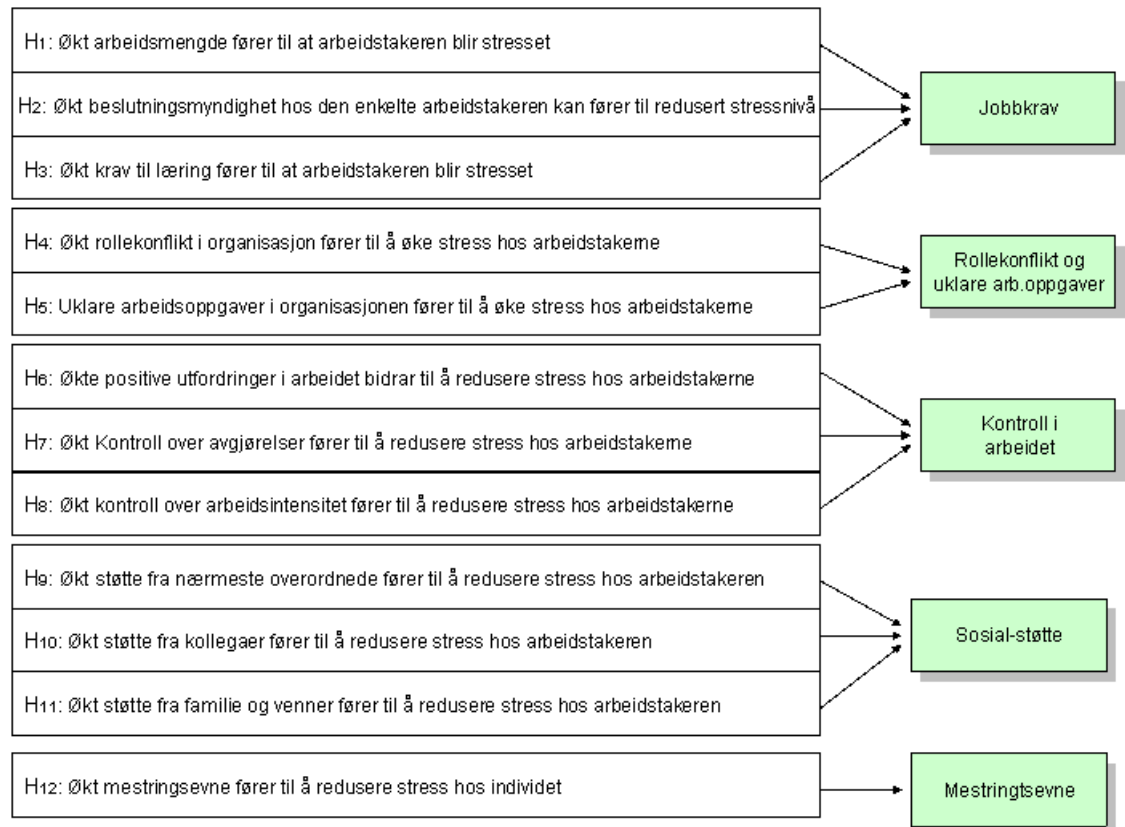
7.2 Hypoteser

Hypotesene er utviklet på bakgrunn av teori, hovedfunn i tidligere forskning og generelle antakelser hos forfatterne. Vi har konkludert underveis hvorfor vi velger å teste for de forskjellige hypotesene. Her har vi bare oppsummert alle hypotesene for ordenskyld.

Vår hovedhypotesen går ut på at:

H₀: Coaching har effekter på stressnivå

De resterende hypotesene har vi oppsummert i forhold til de variablene som vi har presentert i konseptuelle modellen.

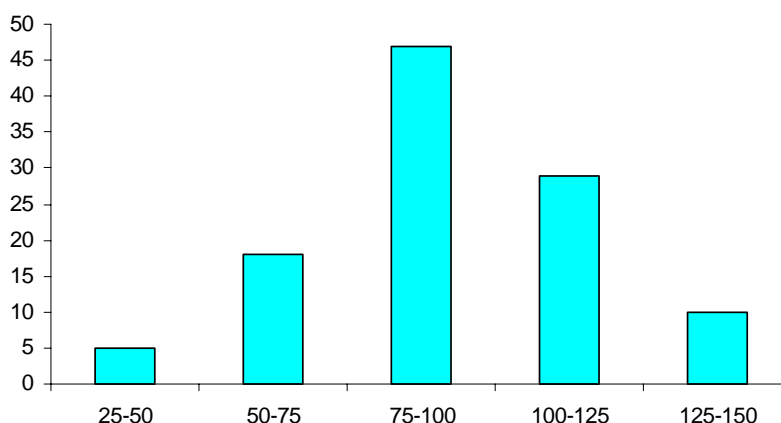


Figur 7-2: Oppsummering av hypoteser med variabler

8 Resultat rapportering 1. runde

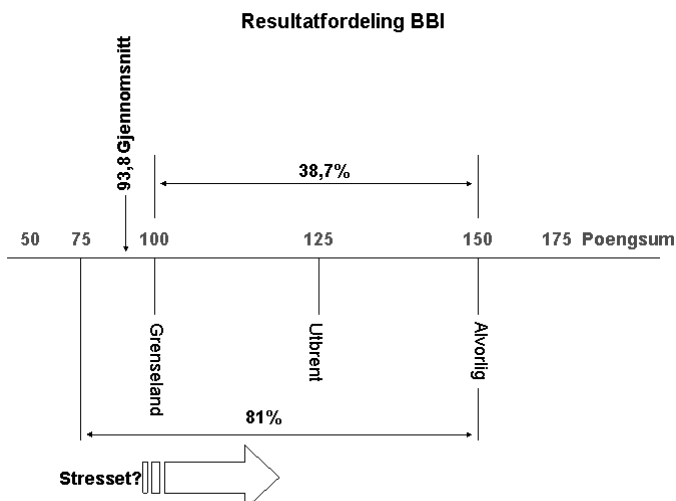
8.1 Den Avhengige variabel (BBI)

Den avhengige variabel heter Bergen Burnout Indicator (BBI). BBI utgjør de 25 første spørsmålene i undersøkelsen. Skalaen i BBI går fra 25 poeng til 175 poeng. Er poengsummen over hundre er man i faresonen for å brenne ut. Over 125 poeng indikerer utbrenthet, mens 150 eller mer betyr at personen er alvorlig utbrent. For de 111 respondentene ble gjennomsnittsscoren på 93,8. Som vi ser er 93,8 poeng litt under de 100 som regnes som grenseland for utbrenthet. Men som sagt er det stressnivået vi her ser på. Gruppen under ett, kan sies å være i faresonen for å bli utbrent. Vi antyder dermed utelukkende at undersøkelsens gjennomsnittsperson har et forholdsvis høyt stressnivå.



Figur 8-1: BBI-Resultater fra første runde

Stolpediagrammet illustrerer fordelingen av respondentene i 25 poengs intervaller.



Figur 8-2: BBI-fordeling av utvalget, første runde.

Som vi ser av figur 8-2 over, er kom 38,7% av respondentene ut med en BBI-score over 100. Mens hele 81% scorer inn over 75 poeng. Utbrenthet og alvorlige kroniske lidelser kan være følger av langvarig stress. Når individer selv opplever stress er selvfølgelig individuelt og som modellen over antyder, kan vi kun spekulere i når det inntreffer. Men siden stress må komme før utbrenthet i tid, er det naturlig å anta at fra og med en BBI-score på 75 vil sannsynligheten være stor for at et individ opplever stress. Respondenter med score mellom 75-100 kan ikke karakteriseres som utbrente, men bør være observante (Meyer, 2002).

8.1.1 Sammenligning av BBI-score

Her ser vi først en sammenligning av Hovedgruppen og kontrollgruppen:

Tabell 8-1: BBI resultater i 1. runde

	Kontrollgruppe	Hovedgruppe
Gjennomsnitt	82,1	93,8
Min	47	46
Max	125	149
St. avvik	26,1	24,1
Antall	16	111
Antall over 100	5	43
Antall >100 i %	31,3	38,7

Forholdsvis like observasjoner i begge grupper, få respondenter i kontrollgruppen kan være en mulig forklaring på større standardavvik.

8.1.2 Sammenligning mot en tidligere undersøkelse

Sammenligning med BBI-score fra en Hovedoppgave skrevet høsten 2002 av Øyvind Meyer*

For hele sitt utvalg observerte Meyer et gjennomsnitt på 77 poeng, noe som er lavere enn både vår hovedgruppe (93,8) og vår kontrollgruppe (82,1).

Respondenter med over 100 poeng i prosent:

Vår 1. runde: 38,7 %

Meyer: 25,5 %

Respondenter med over 75 poeng i prosent:
--

Vår 1. runde: 81 %

Meyer: 49,1 %

<p>* Øyvind Meyer sin hovedoppgave hadde 117 respondenter, og målte utbrenthet hos yrkesgruppene Sykepleier, vernepleier og hjelpepleier. Han så på sammenhengen mellom forhold ved arbeidssituasjon og indikasjon på utbrenthet ved et psykiatrisk sykehus i Norge. Respondentene som en helhet i undersøkelsen viste liten grad av utbrenthet. Sosial støtte utmerket seg som avgjørende for grad av utbrenthet i denne undersøkelsen. Utvikler av BBI Stig Berge Matthiesen var veileder for denne hovedoppgaven.</p>
--

8.1.3 Regresjon

For å danne oss et bilde av materialet kjørte vi en regresjonsanalyse av følgende variabler opp mot den avhengige variabelen (BBI). Hovedoverskriftene med **fet** skrift er ikke i seg selv noen variabler, det er underpunktene som er variabler.

Men hovedoverskriftene angir hvilken modell det er i den stegvise regresjonsmodellen.

- **Jobbkrav (Modell 1)**
 1. Kvantitative krav
 2. beslutnings krav
 3. krav til læring

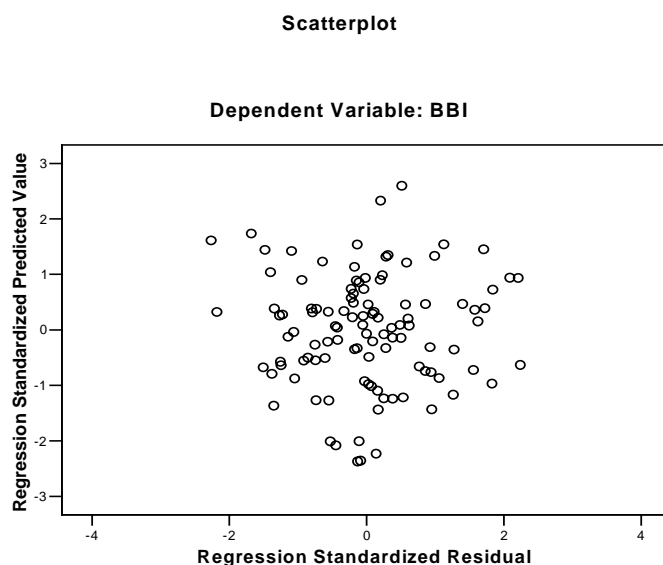
- **Rolleforventninger (Modell 2)**
 1. Rolle klarhet
 2. Rolle konflikt

- **Kontroll i arbeidet (Modell 3)**
 1. Positive utfordringer i arbeidet
 2. Kontroll over avgjørelser
 3. Kontroll over arbeidsintensitet

- **Mestring av arbeidet (Modell 4)**
 1. Opplevelse av mestring

- **Sosial støtte (Modell 5)**
 1. Støtte fra nærmeste overordnede
 2. Støtte fra kollegaer
 3. Støtte fra venner og familie

Hovedoverskriftene som i mange tilfeller er samlebegreper for understående variabler benytter vi også i SPSS som inndeling etter modell. Med dette mener vi at for hver nye hovedoverskrift har vi lagt denne i en isolert modell for å kunne følge utviklingen. SPSS har plass til 9 slike modeller pr. kjøring.



Figur 8-3: Spredning av observasjoner

Vi ser av figur 8-3 at observasjonene er sentrert rundt 0-0, men har fin spredning mot alle hjørner. Dette er en indikasjon på et sunt datamateriale.

Resultatene ble som følger modellnivå:

Tabell 8-2: Resultater på modellnivå med R^2 og signifikantnivå i 1. runde

Modell	Justert R^2	Signifikansnivå
1	0,100	0,003*
2	0,343	0,000*
3	0,453	0,000*
4	0,504	0,001*
5	0,522	0,089**

*=signifikant på 5% nivå, **signifikant på 10% nivå.

Vi ser at modell 5 (Sosial støtte) er signifikant på et 10% nivå i motsetning til de resterende variablene på et 5% nivå. Vi registrerer en fin utvikling i den justerte R^2 , med 0,522 som sluttsum. Det vil si at vi skulle kunne anta at den forklarer ganske mye av variasjonen i den avhengige variabelen.

På variabelnivå:**Tabell 8-3: Resultater på variabelnivå i 1. runde**

Variabel	Signifikansnivå
Kvantitative krav (1)	0,000*
Beslutnings krav (1)	0,702
Krav til læring (1)	0,700
Rolle klarhet (2)	0,045*
Rolle konflikt (2)	0,004*
Positive utfordringer i arbeidet (3)	0,000*
Kontroll over avgjørelser (3)	0,785
Kontroll over arbeidsintensitet (3)	0,500
Mestring (4)	0,026*
Støtte fra nærmeste overordnede (5)	0,221
Støtte fra kollegaer (5)	0,140
Støtte fra venner og familie (5)	0,350

*=signifikant på 5% nivå, **signifikant på 10% nivå

For å få et bedre innblikk i hva som forklarer variansen i BBI, er det en fordel å gå inn på variabel nivå. Vi registrerer at det er de fem variablene kvantitative krav, rolle klarhet, rolle konflikt, positive utfordringer i arbeidet og mestring som er signifikante på et 5% nivå. Vi velger derfor å kjøre en analyse med disse fem isolert, for å se hvor mye av den totale variansen på 0,522 (alle variablene) som disse forklarer.

8.1.4 Endelig modell

Endelig modell i 1.runde utgjør de variablene som var signifikante på et 5% nivå.

Tabell 8-4: Endelig modell i 1. runde

Variabel	Signifikansnivå
Kvantitative krav	0,000
Rolle klarhet	0,015
Rolle konflikt	0,001
Positive utfordringer i arbeidet	0,000
Mestring	0,001

Justert $R^2 = 0,511$

$$Y_i(BBI) = \beta_0 + \beta_1 \text{Kvantitative jobbkrav} - \beta_2 \text{Rolleklar} + \beta_3 \text{rollekonflikt} - \beta_4 \text{Positive utfordringer i arbeidet} - \beta_5 \text{mestring} + u_i$$

Som vi ser forklarer de fem variablene nesten all variasjon i BBI, $0,511 < 0,522$.

8.2 Modell vi går videre med til 2. runde

Regresjonsligning:

$$Y_i(BBI) = \beta_0 + \beta_1 \text{Kvantitative jobbkrav} + \beta_2 \text{Beslutningskrav} - \beta_3 \text{krav til læring} \\ - \beta_4 \text{Rolleklar} + \beta_5 \text{rollekonflikt} - \beta_6 \text{Positive utfordringer arbeidet} + \beta_7 \text{kontroll} \\ \text{over avgjørelser} - \beta_8 \text{kontroll over arbeidsintensitet} - \beta_9 \text{mestring} - \beta_{10} \text{støtte fra} \\ \text{nærmeste overordnede} - \beta_{11} \text{støtte fra kollegaer} - \beta_{12} \text{støtte venner og familie} + u_i$$

Vi har kommet frem en endelig modell som vi vil gå videre med, og da bruke på resultatene fra andre runde. Denne er identisk med den første regresjonsmodellen i dette kapittelet. Vi anser det som viktig å presisere bakgrunnen for å beholde såpass mange variabler. Det går ut på at vi skal forsøke å forklare eventuelle endringer som følge mottak av stimuli (coaching) i 3 måneders perioden mellom før og etter undersøkelsen. Vi har derfor ingen mulighet til å forutsi hva som kommer til å skje. Det vil si hvilke enkelt variabler som vil være signifikante i analysen av dataene fra etterundersøkelsen. Dermed føler vi behovet for å beholde samtlige variabler.

Videre vil vi ta med oss forskjeller i kjønn, sivilstand og utdanning som seleksjons variabler til neste runde og analysen av de to undersøkelsesrundene.

Regresjonsligningen viser i tillegg små avvik mellom forventede verdier og observerte verdier.

Det blir da disse uavhengige variablene vi mener har forklaringsverdi og er av betydning for stressnivå:

- Kvalitative krav
- Beslutnings krav
- Krav til læring
- Rolle klarhet
- Rolle konflikt

- Positive utfordringer i arbeidet
- Kontroll over avgjørelser
- Kontroll over arbeidsintensitet
- Mestring
- Støtte fra nærmeste overordnede
- Støtte fra kollegaer
- Støtte fra venner og familie

8.3 Selektering på kontrollvariabler

Vi fikk tidlig inntrykk av at det måtte være kjønnsforskjeller ute og går. Vi benyttet derfor en funksjon i SPSS som selekterer etter variabel verdi. På den måten kunne vi se på forskjeller mellom menn og kvinner.

Forskjeller i kjønn:

Tabell 8-5: Selektert på kjønn i 1. runde

Variabler (Modeller)	Signifikansnivå (Mann)	Signifikansnivå (Kvinne)
Kvantitative krav (1)	0,844	0,000*
Beslutnings krav (1)	0,917	0,972
Krav til læring (1)	0,809	0,271
Rolle klarhet (2)	0,602	0,012*
Rolle konflikt (2)	0,015*	0,030*
Positive utfordringer i arbeidet (3)	0,075**	0,022*
Kontroll over avgjørelser (3)	0,148	0,967
Kontroll over arbeidsintensitet (3)	0,296	0,433
Mestring (4)	0,941	0,009*
Støtte fra nærmeste over ordnede (5)	0,957	0,291
Støtte fra kollegaer (5)	0,053**	0,906
Støtte fra venner og familie (5)	0,325	0,233

*=signifikant på 5% nivå, **=signifikant på 10% nivå.

De mest interessante funnene er her er at kun kvinner får signifikant verdi på mestring. Grunnene til dette må gå på såkalt selvkritiskhet, spørsmålene som går inn i gruppen mestring, starter med "Er du fornøyd med...". På selvtilfredshet og

selvtillits spørsmål har menn tradisjonelt menn svart seg høyt opp på skalaen, så også i vår undersøkelse.

Tilfellet er så å si det samme i kvalitative krav, ser vi her nærmere på spørsmålsstillingen berører den en av de mest sentrale stressorene direkte med formuleringer som ”arbeidet hopper seg opp” og ”nødvendig å arbeide i et høyt tempo”.

Det som i forhold til teorien er oppsiktsvekkende er at Støtte fra venner og familie ikke får signifikante verdier hos noen av kjønnene, her hadde vi ventet oss utslag. Menn derimot får signifikante verdier på støtte fra kollegaer, her scorer kvinner inn helt i andre enden av skalaen.

På lederansvar:

Tabell 8-6: Selektert på lederansvar i 1. runde

Variabler (Modeller)	Signifikansnivå (Lederansvar)	Signifikansnivå (Ikke Lederansvar)
Kvantitative krav (1)	0,015*	0,009*
Beslutnings krav (1)	0,411	0,063**
Krav til læring (1)	0,612	0,161
Rolle klarhet (2)	0,319	0,661
Rolle konflikt (2)	0,011*	0,104
Positive utfordringer i arbeidet (3)	0,002*	0,215
Kontroll over avgjørelser (3)	0,617	0,937
Kontroll over arbeidsintensitet (3)	0,787	0,782
Mestring (4)	0,279	0,008*
Støtte fra nærmeste over ordnede (5)	0,153	0,150
Støtte fra kollegaer (5)	0,320	0,602
Støtte fra venner og familie (5)	0,244	0,883

*=signifikant på 5% nivå, **=signifikant på 10% nivå

Tabell 8-7: Gjennomsnittlig BBI score for selekteringsvariablene i 1. runde

Selekteringsvariabler	BBI	std.avvik	Antall
Mann	90,10	24,68	40
Kvinne	95,15	23,56	69
Lederansvar	88,23	22,58	63
Ikke lederansvar	100,23	24,36	46

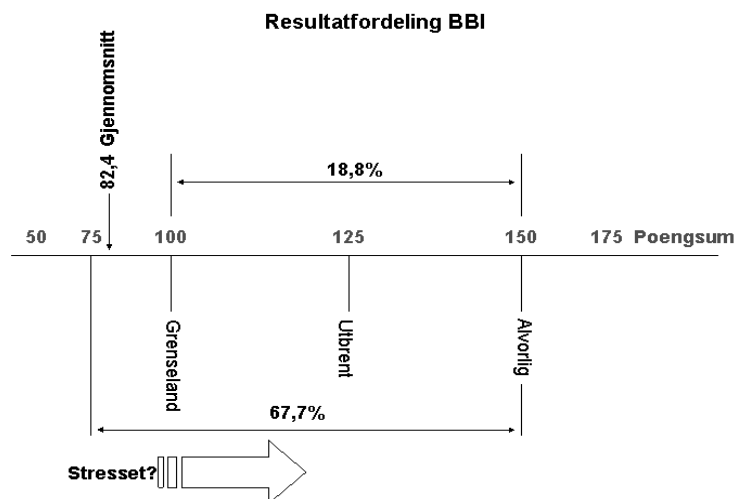
8.4 Konklusjon

Den endelige modellen er klar for bruk på dataene fra andre runde. Det blir selvfølgelig spennende å se om den passer på dataene fra andre runde, eventuelt om vi kan kutte ned til færre variabler. Videre blir det inntresant å se på om de ulike gruppene vi selekterte på har reagert ulikt på coaching.

9 Resultatrapportering 2. runde

9.1 Avhengigvariabel (BBI)

Som vi ser av figuren er personer med over 100 i BBI score nå 18,8%, mens 67,7% nå har over 75 poeng.



Figur 9-1: BBI grafisk 2. runde

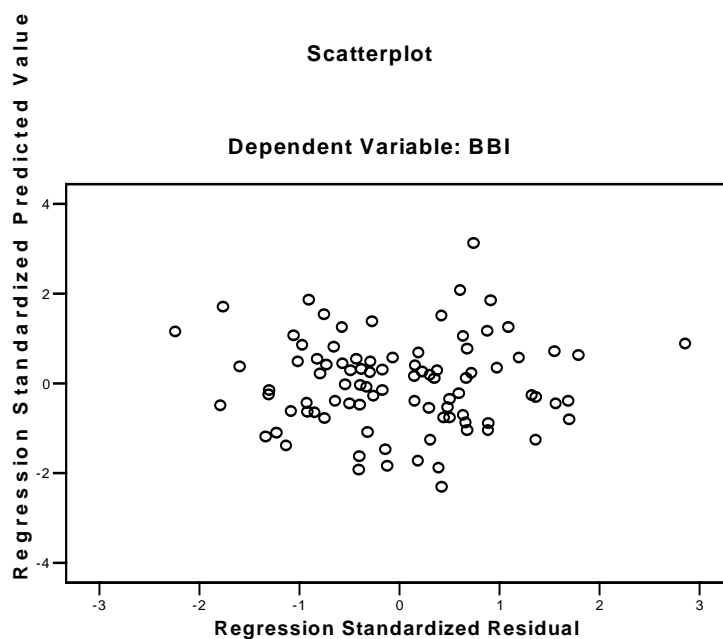
9.1.1 Sammenligning av BBI-score

Tabell 9-1: BBI resultater i 2. runde

	Kontrollgruppe	Hovedgruppe
Gjennomsnitt	87,1	82,4
Min	45	36
Max	116	156
Std.avvik	19,2	24,5
Antall	15	96
Antall over 100	3	18
Antall >100 i %	20	18,8

BBI scorene i 2. runde er 87,1 for kontroll gruppen og 82,4 for hovedgruppen i gjennomsnitt.

9.1.2 Regresjon



Figur 9-2: Spredning av observasjoner i 2. runde

Det observeres i figur 9-2 en fin spredning på datamaterialet, med sentring rundt 0 – 0 punktet.

Modellnivå:**Tabell 9-2: Resultater på modellnivå med R² og signifikantnivå i 2. runde**

Modell	Justert R ²	Signifikansnivå
1	0,161	0,000*
2	0,384	0,000*
3	0,523	0,000*
4	0,529	0,148
5	0,620	0,000*

*=signifikant på 5% nivå, **=signifikant på 10% nivå

Her ser vi resultatene fra den stegvise regresjons modellen vi valgte å gå videre med fra 1. runde. Det er stort sett hele veien en fin utvikling i R².

Variabelnivå:

På variabelnivå får vi et mer detaljert bilde av hva som forklarer variansen i stressnivå i 2. runde.

Tabell 9-3: Resultater på variabelnivå i 2. runde

Variabel	Signifikansnivå
Kvantitative krav (1)	0,000*
Beslutnings krav (1)	0,478
Krav til læring (1)	0,862
Rolle klarhet (2)	0,006*
Rolle konflikt (2)	0,129
Positive utfordringer i arbeidet (3)	0,011*
Kontroll over avgjørelser (3)	0,569
Kontroll over arbeidsintensitet (3)	0,895
Mestring (4)	0,196
Støtte fra nærmeste overordnede (5)	0,000*
Støtte fra kollegaer (5)	0,016*
Støtte fra venner og familie (5)	0,053**

*=signifikant på 5% nivå, **=signifikant på 10% nivå

$$Y_i(BBI) = \beta_0 + \beta_1 \text{Kvantitative jobbkrav} + \beta_2 \text{Beslutningskrav} + \beta_3 \text{krav til læring} \\ - \beta_4 \text{Rolleklarhet} + \beta_5 \text{rollekonflikt} - \beta_6 \text{Positive utfordringer i arbeidet} - \beta_7 \\ \text{kontroll over avgjørelser} + \beta_8 \text{kontroll over arbeidsintensitet} - \beta_9 \text{mestring} - \beta_{10} \\ \text{støtte fra nærmeste overordnede} + \beta_{11} \text{støtte fra kollegaer} - \beta_{12} \text{støtte venner og} \\ \text{familie} + u_i$$

9.1.3 Endelig modell

De signifikante variablene i tabellen under blir valgt som endelig modell i runde 2. De kjøres så isolert i en regresjonsanalyse.

Tabell 9-4: Endelig modell i 2. runde

Variabel	Signifikansnivå
Kvantitative krav	0,000*
Rolle klarhet	0,000*
Positive utfordringer i arbeidet	0,000*
Støtte fra nærmeste overordnede	0,000*
Støtte fra kollegaer	0,138

*=signifikant på 5% nivå

$R^2 = 0,596$. De fem variablene forklarer da forholdsvis mye av de 0,620 som alle variablene forklarer.

Modellen som helhet er fremdeles signifikant

$$Y_i(BBI) = \beta_0 + \beta_1 \text{Kvantitative jobbkrav} - \beta_2 \text{Rolleklar} - \beta_3 \text{Positive utfordringer i arbeidet} - \beta_4 \text{Støtte fra nærmeste overordnede} + \beta_5 \text{Støtte fra kollegaer} + u_i$$

9.2 Seleksjonering på kontroll variabler

Her har vi igjen selektert på egenskaper knyttet til individene og grunnet at vi ikke vet hvilke uavhengige variabler som vil være av betydning benyttet vi oss av vår store modell.

Kjønn:**Tabell 9-5: Selektert på kjønn i 2. runde**

Variabler (Modeller)	Signifikansnivå (Mann)	Signifikansnivå (Kvinne)
Kvantitative krav (1)	0,021*	0,001*
Beslutnings krav (1)	0,673	0,347
Krav til læring (1)	0,876	0,790
Rolle klarhet (2)	0,987	0,007*
Rolle konflikt (2)	0,313	0,583
Positive utfordringer i arbeidet (3)	0,202	0,041*
Kontroll over avgjørelser (3)	0,873	0,708
Kontroll over arbeidsintensitet (3)	0,553	0,778
Mestring (4)	0,293	0,125
Støtte fra nærmeste over ordnede (5)	0,274	0,029*
Støtte fra kollegaer (5)	0,045*	0,001*
Støtte fra venner og familie (5)	0,821	0,046*

* =signifikant på 5% nivå

Vi ser at ulikhetene mellom kjønnene fortsatt er slående interessante.

Lederansvar:**Tabell 9-6: Selektert på lederansvar i 2. runde**

Variabler (Modeller)	Signifikansnivå (Lederansvar)	Signifikansnivå (Ikke Lederansvar)
Kvantitative krav (1)	0,000*	0,049*
Beslutnings krav (1)	0,884	0,447
Krav til læring (1)	0,802	0,598
Rolle klarhet (2)	0,112	0,233
Rolle konflikt (2)	0,920	0,207
Positive utfordringer i arbeidet (3)	0,133	0,099**
Kontroll over avgjørelser (3)	0,965	0,674
Kontroll over arbeidsintensitet (3)	0,853	0,757
Mestring (4)	0,363	0,421
Støtte fra nærmeste over ordnede (5)	0,021*	0,427
Støtte fra kollegaer (5)	0,003*	0,023*
Støtte fra venner og familie (5)	0,023*	0,466

* =signifikant på 5% nivå, ** =signifikant på 10% nivå

Vi legger merke til at respondenter med lederansvar får signifikante verdier på samtlige former for sosial støtte, mens de uten kun får dette på kollegaer.

Tabell 9-7: Gjennomsnittlig BBI score for selekteringsvariablene i 2. runde

Selekteringsvariabler	BBI	std.avvik	Antall
Mann	78,50	24,45	32
Kvinne	84,91	24,56	56
Lederansvar	81,98	26,57	51
Ikke lederansvar	83,41	21,84	37

Her presenterer vi gjennomsnittsverdien og standardavviket til avhengigvariabel for de to kontrollvariablene.

10 Analyse

Vi målte kollinearitet på de to datasettene og fikk VIF- verdier mellom 1,2 og 3, men i hovedsak mot slutten av 1 tallet. VIF – verdier lik 5,5 er av mange valgt som øvre grense for hvor sterk grad av kollinearitet vi kan tollere, mens andre hevder at det først blir et problem når den overstiger 10 (Gripsrud, 2004). Derfor kan vi konkludere med at vi ikke har problemer med kollinearitet i vårt datamateriale.

10.1 Avviksanalyse av avhengigvariabel

Hovedgruppe:

Tabell 10-1: BBI analyse av hovedgruppen

BBI for hovedgruppe			
	Før	Etter	Avvik
Gjennomsnitt	93,8	82,4	11,4
Min	46	36	10,0
Max	149	156	-7,0
Std.avvik	24,1	24,5	-0,4
Antall	111	96	15,0
Antall over 100	43	18	25,0
Antall >100 i %	38,7	18,8	20,0

Antall respondenter med BBI score over 75 har sunket med 13,3% fra 81% til 67,7%.

Mer oppsiktsvekkende er det at i 1. runde hadde 38,7% over 100 poeng mens det nå er nede i 18,7%, noe som gir en reduksjon på hele 20%. En score over 100

poeng er som kjent i fare sonen for utbrenthet, vi antar da at personene i denne gruppen føler seg stresset i noe større grad enn de mellom 75 og 100 poeng.

Men viktigst av alt er det å notere seg at stressnivået har sunket med 12,15% for hovedgruppen fra januar til april. Fra 93,8 til 82,4 BBI poeng.

Kontrollgruppen:

Tabell 10-2: BBI analyse av kontrollgruppen

BBI for kontrollgruppe			
	Før	Etter	Avvik
Gjennomsnitt	82,1	87,1	-5,0
Min	47	45	2,0
Max	125	116	9,0
Std.avvik	26,1	19,2	6,9
Antall	16	15	1,0
Antall over 100	5	3	2,0
Antall >100 i %	31,3	20	11,3

For kontrollgruppen har gjennomsnittlig BBI score økt med 5 poeng (over 6%) gjennom tre måneders perioden. Utvalgets størrelse tatt i betraktning må økningen sies å være marginal. Noe som derimot taler for noe annet er lavere standardavvik $19,2 < 26,1$. Det lavere standard avviket taler for mer presise gjennomsnittsmål. Det kan muligens skyldes historien, med det mener vi det faktum at januar er januar og april er april.

Det faktum at eksperimentgruppens gjennomsnitt score på BBI har sunket og kontrollgruppens har økt kan ikke bestrides.

10.2 Sammenligning av uavhengige variabler

I tabellen under presenterer vi de uavhengige variablenes gjennomsnittsverdier og standard avvik. Vi har valgt å sammenligne våre tall fra før og etter undersøkelsen med QPS sine gjennomsnitt når testen ble prøvd ut på over 2000 personer.

Tabell 10-3: Sammenligning av gjennomsnittlige variabelverdier og std.avvik

Variabel	Før	Std.avvik	QPS snitt	Std.avvik	Etter	Std.avvik
Kvantitative krav	3,72	0,69	3,26	0,77	3,50	0,72
Beslutnings krav	3,86	0,56	3,55	0,77	3,87	0,54
Krav til læring	2,73	0,64	2,63	0,71	2,66	0,58
Rolle klarhet	4,12	0,80	4,21	0,79	4,08	0,89
Rolle konflikt	2,89	0,59	2,38	0,77	2,75	0,70
Positive utfordringer i arbeidet	3,97	0,67	3,94	0,83	3,95	0,73
Kontroll over avgjørelser	3,13	0,85	2,76	0,82	3,11	0,86
Kontroll over arb. Intensitet	3,27	1,16	2,81	1,18	3,36	1,19
Mestring	3,97	0,50	3,94	0,54	4,01	0,40
Støtte fra nærmeste overordnede	3,40	0,86	3,49	1,00	3,43	1,01
Støtte fra kollegaer	3,59	0,73	3,88	0,89	3,70	0,74
Støtte fra venner og familie	4,05	0,73	3,91	0,92	4,10	0,79

Før: n = 109, QPS: n = 2010, Etter: n = 94

Verdiene i tabellen brukes videre i analysen og diskusjonen som argumentasjon.

10.3 Krysstesting av modeller

Testing av endelig modell fra runde 1 på data fra runde 2 og motsatt

Modell 1 på datasett fra runde 2:

Table 10-4: Testing av endelig model 1 på datasett fra 2. runde

Variabel	Signifikansnivå
Kvantitative krav	0,000*
Rolle klarhet	0,000*
Rolle konflikt	0,002*
Positive utfordringer i arbeidet	0,001*
Mestring	0,201

$R^2 = 0,508$, *=signifikant på 5% nivå, **=signifikant på 10% nivå

$$Y_i(BBI) = \beta_0 + \beta_1 \text{Kvantitative jobbkrav} - \beta_2 \text{Rolleklar} + \beta_3 \text{rollekonflikt} - \beta_4$$

$$\text{Positive utfordringer i arbeidet} - \beta_5 \text{mestring} + u_i$$

Modell 2 på datasett fra runde 1:**Table 10-5: Testing av model 2 på dataset fra 1. runde**

Variabel	Signifikansnivå
Kvantitative krav	0,000*
Rolle klarhet	0,003*
Positive utfordringer i arbeidet	0,000*
Støtte fra nærmeste overordnede	0,083**
Støtte fra kollegaer	0,013*

$R^2 = 0,462$, *=signifikant på 5% nivå, **=signifikant på 10% nivå

$$Y_i(BBI) = \beta_0 + \beta_1 \text{Kvantitative jobbkrav} - \beta_2 \text{Rolleklar} - \beta_3 \text{Positive utfordringer i arbeidet} - \beta_4 \text{Støtte fra nærmeste overordnede} - \beta_5 \text{Støtte fra kollegaer} + u_i$$

Selv om de variablene som er signifikante på et 5% nivå i de 1 rundene isolert forklarer mest av variansen i BBI i den gjeldende runden der og da. For eksempel før eller etter. Vil vi argumentere for at modellen fra runde 2 samlet sett er best. Da denne har signifikante verdier på samtlige variabler uavhengig av om den benyttes på dataene fra runde 1 eller 2. Tross lavere R^2 ved benyttelsen av denne modellen på dataene fra 1. runde og at den uavhengige variabelen støtte fra nærmeste overordnede er signifikant på et 10% nivå, anser vi dette for en bedre modell kontra modellen fra 1.runde som får 4 av 5 uavhengige variabler med signifikante verdier.

Vår generelle regresjonslikning for stress er som følger:

$$Y_i(BBI) = \beta_0 + \beta_1 \text{Kvantkrav} - \beta_2 \text{Rolleklar} - \beta_3 \text{Positive utfordringer i} - \beta_4 \text{Støtte overordnede} - \beta_5 \text{Støtte kollegaer} + u_i$$

10.4 Selekeringsvariabler**Tabell 10-6: Sammenligning av gj.snt BBI score for selekeringsvariabler**

Selekeringsvariabler	BBI før	BBI etter	avvik	std.avvik før	std.avvik etter	avvik
Mann	90,10	78,50	11,60	24,68	24,45	0,23
Kvinne	95,15	84,91	10,24	23,56	24,56	-1,00
Lederansvar	88,23	81,98	6,25	22,58	26,57	-3,99
Ikke lederansvar	100,23	83,41	16,82	24,36	21,84	2,52

Om vi først tar for oss kjønn, så har både menn og kvinner fått redusert sitt stressnivå forholdsvis mye. Mennene's reduksjon i BBI score ligger tett opptil eksperimentsgruppens gjennomsnitts reduksjon på 11,4 poeng, og med en overvekt av kvinnelige respondenter i utvalget kan vi påstå at mennene i undersøkelsen fikk størst utbytte av coachingen. Det som er viktig å merke seg når det gjelder stressnivå er at menn ved begge målinger ligger under det generelle gjennomsnittet i hver runde, mens kvinnene ligger over. Kvinnene har dermed høyest stressnivå, mens mennene ser ut til å ha hatt større effekt av coachingen.

Ser vi på de uavhengige variablene for menn var det kun rollekonflikt som var signifikant på et 5% nivå i runde 1, mens i runde 2 var kvantitative krav og støtte fra kollegaer signifikante. Dette kan skyldes bevisstgjøringen coaching har stått for.

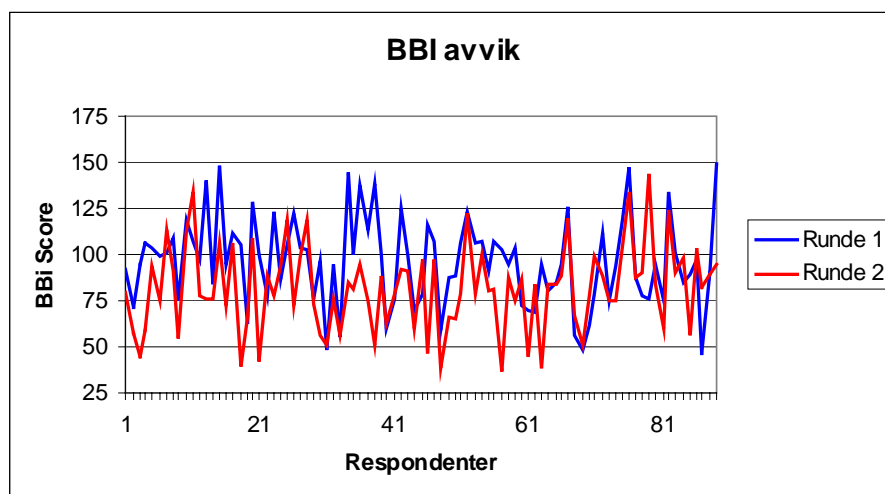
For kvinnene var kvantitative krav, rolle klarhet, rolle konflikt, positive utfordringer i arbeidet og mestring signifikante i 1. runde. I andre runde gikk rolle konflikt og mestring ut mens støtte fra overordnede, kollegaer og venner og familie kom til. Dette tyder på at de har større tiltro til egne ferdigheter samtidig som støtten oppleves som sterkere.

Hva angår lederansvar ser det ut til at de med lederansvar kun har opplevd en marginal nedgang i stressnivået gjennom perioden. Standardavviket til denne gruppen har økt med nesten like mye som nedgangen er i stressnivå, vi kan derfor ikke si noe sikkert. Uansett er det et spennende funn at ledere i denne undersøkelsen, gjennomsnittlig ligger under de generelle gjennomsnittene på 93,8 (før) og 82,4 (etter).

De uavhengige variablene indikerer at for lederansvar oppleves sosial støtte som sterkere etter coaching. Mens for de uten lederansvar står ikke lenger mestringsfølelsen like sentralt i forklaringen av stressnivå.

10.5 Matching av respondenter

Vi klarte å matche 89 stk som både hadde besvart før og etter undersøkelsen. Av disse hadde 26,9% (24 respondenter) fått en høyere BBI score gjennom perioden. De har i gjennomsnitt gått opp 13,8 poeng. Mens de resterende 65 respondentene (73,1%) har gått ned med i gjennomsnitt 24,7 BBI poeng.



Figur 10-1: Avvik respondent for respondent

10.6 Direkte spørsmål om stress

I de to undersøkelses rundene spurte vi i tillegg respondentene direkte om de følte seg stresset og om de følte de var i stand til å takle stresset. Først nevnte på en skala fra 1 - 5 og sist nevnte fra 1 – 10.

Tabell 10-7: Direkte spørsmål om stress

Spørsmål	Før	Etter
Føler du deg stresset?	2,99	2,40
Er du i stand til å takle stress?	6,13	6,88

Respondentene føler seg mindre stresset og større grad av mestringsevne. Dette understøttes av de øvrige analysene og viser konsistens i svarene.

11 Diskusjon

Table 11-1: Endringer i uavhengige variabler

QPS gjennomsnittsverdier i perioden		
	Snitt score	Std.avvik
Kvantitative krav	NED	OPP
Beslutningskrav	OPP	NED
Krav til læring	NED	NED
Rolle klarhet	NED	OPP
Rolle konflikt	NED	OPP
Positive utfordringer i arbeidet	NED	OPP
Kontroll over avgjørelser	NED	OPP
Kontroll over arbeidsintensitet	OPP	OPP
Mestring	OPP	NED
Støtte fra nærmeste overordnede	OPP	OPP
Støtte fra kollegaer	OPP	OPP
Støtte fra venner og familie	OPP	OPP

Det vi ønsker å illustrere med denne figuren er i hvilken retning gjennomsnittsverdiene til de 12 uavhengige variablene har beveget seg.

Kvantitative krav

At scoren har gått ned er positivt, da denne variabelen måler hvordan den enkelte respondent føler presset fra arbeidsmengde. Så tross en liten økning i standardavviket kan vi trekke den slutning at opplevelsen av kvantitative krav har gått ned. Denne variabelen påvirker variasjonen i BBI signifikant, som viser at den er med på å forklare stress. Lavere score på kvantitative krav har sammenheng med lavere stressnivå da fortegnet er positivt i regresjonsligningen. Dette innebærer at en lav QPS score på denne variabelen øker den avhengige variabelen mindre enn en høy QPS score. Variabelen er i tillegg signifikant på et 5% nivå både i runde 1 og 2, derfor kan vi med sikkerhet si at den er med på å forklare variasjonen i BBI.

Beslutningskrav

Denne variabelen har gått opp, mens dens standardavvik har gått ned. Fortegnet i regresjonsligningen er positivt, så en høy QPS score vil øke stressnivået, dette er i tråd med teorien.

Krav til læring

Krav til læring oppleves ikke lenger like tyngende, dette kan vi slå fast ved at standardavviket også er blitt lavere. Variabelen har positivt fortegn, noe som innebærer at en økt følelse av krav til læring vil være med på å øke stressnivået. Men variabelen er ikke signifikant og vi kan dermed ikke konkludere med sikkerhet.

Rolle klarhet

Usikkerheten rundt rolleklarhet har økt, så har også standard avviket. Lavere score på denne variabelen indikerer større usikkerhet. Variabelen påvirker stress signifikant i negativ retning (fortegn) i begge rundene.. fortegnet i regresjonsligningen (-) er i tråd med vårt teorikapittel. Vi kan dermed konkludere med at økt rolleklarhet økt grad av rolleklarhet reduserer stressnivå.

Rolle konflikt

Resultatene tyder på at personer som går igjennom en periode med coaching opplever mindre rollekonflikt på jobben. Rolle konflikter og uklare arbeidsoppgaver er viktige faktorer for utbrenthet (Schwab et al., 1986). Vi minner også om at med uklare arbeidsoppgaver menes klar og presis informasjon som innebærer rettigheter, plikter og ansvar i jobben (Bruke og Richardsen, 2001). Mye tyder derfor på at grunnen til at rolle konflikt oppleves som mindre kan komme av bedre kommunikasjon, kontroll over arbeidsintensitet og sosialstøtte fra overordnede og kollegaer. Bakgrunnen for at denne variabelen ikke slår ut signifikant i andre runde, kan være at 3 måneder er en noe for kort periode til at det får stabilisert seg. Fortegnet i regresjonsligningen er positivt dermed ser det ut til at en høyere QPS score på rolle konflikt vil øke stressnivået. Men vi kan ikke være bombastiske siden variabelen ikke er signifikant i runde 2.

Positive utfordringer i arbeidet

Scorene på denne variabelen har gått ned samtidig som standardavviket har gått opp. Det innebærer at personene som har blitt coachet føler marginalt mindre

mening med arbeidet. Variabelen var i begge rundene signifikant, men coaching ser ut til å ha forverret opplevelsen av mening i/med jobben. Noe av årsaken kan igjen være at måleperioden var forholdsvis kort og at de respektive individene er på søken etter mening. Men uansett er denne opplevelsen av mening med på å forklare stress. Fortegnet i regresjonsligningen er negativt, så denne variabelen reduserer stress og er samtidig signifikant. Vi kan konkludere med at økte positive utfordringer i arbeidet eller meningsfølelse er med på å redusere stressnivået.

Kontroll over avgjørelser

Respondentene føler mindre grad av kontroll over egne arbeidsoppgaver etter å ha blitt coachet. Avviket er marginalt og ikke signifikant. Fortegnet i regresjonsligningen er negativt, så en høyere QPS verdi vil kunne redusere stressnivået. Variabelen er ikke signifikant og vi kan da ikke konkludere med denne sammenhengen.

Kontroll over arbeidsintensitet

Følelsen av kontroll over arbeidsintensitet har økt som følge av coaching, men variabelen slår ikke ut med signifikante verdier i forhold til variasjonen i stress. Standardavviket har også gått opp og det innebærer mindre presise resultater. Fortegnet i regresjonsligningen er positivt noe som antyder at økt kontroll over arbeidsintensitet er med på å øke stressnivået. Dette strider mot teorien på området og våre antakelser.

Mestring

Mestringsfølelsen til respondentene som har blitt coachet har gått opp, de har større tiltro til egne evner. Dette kan vi slå fast ved lavere standard avvik samtidig som QPS scoren har gått opp. Variabelen har negativt fortegn i regresjonsligningen noe som antyder at den reduserer stressnivået. Men variabelen er kun signifikant i første runde. Det innebærer at etter coaching slår ikke denne variabelen ut signifikant. Tross dette vil vi trekke frem at økt mestringsfølelse reduserer stressnivået, tatt i betraktning at QPS verdien har gått opp og at mestringstro helt klart er en av de få tingene coaching virkelig kan påvirke. Vi

hadde forventet med bakgrunn i teorien at variabelen skulle forklare variansen i avhengig variabel både før og etter coaching, men dette viser seg altså ikke å være tilfelle. Det er liten tvil om at respondentene føler større grad av mestringsevne som etter coaching, grunnet en høyere QPS score for variabelen. Men den påvirker som sagt ikke den avhengige variabelen signifikant i andre runde. Dermed kan vi ikke konkludere med at økt mestringsfølelse utelukkende reduserer stressnivået.

Støtte fra nærmeste overordnede

Opplevs som sterkere, og er i tillegg blitt signifikant i 2. runde. Støtte fra nærmeste overordnede har minus som fortegn i regresjonsligningen og bidrar til å minske stressnivået. Pines og Maslach (1978) trekker frem at gode arbeidsrelasjoner resulterte i bedre trivsel på arbeidsplassen. Manglende sosial støtte fra ledelsen er en viktig kausal faktor som kan gi stressrelaterte problemer hos ansatte i nedre del av hierarkiet, mens arbeidere høyere opp i hierarkiet ikke nødvendigvis ser dette som stressende (Winnubst, 1993). Vi kan konkludere med at økt følelse av støtte fra nærmeste overordnede reduserer stressnivået.

Støtte fra kollegaer

Opplevd støtte fra kollegaer har gått opp og variabelen slår ut signifikant på stressnivå i 2.runde. Dette må vi utdype litt ved at variabelen er signifikant i den store modellen i runde 2, men ikke når vi kjører en runde med de som er signifikante. Variabelen måler delvis såkalt instrumentell sosial støtte, dette vil si ekstra ressurser eller assistanse til arbeidsoppgaver som blir gitt av kollegaer eller overordnede. I sammenheng med generell sosial støtte fra kollegaer. Fortegnet til variabelen indikerer at denne er med på å øke stressnivået, noe som ikke er å tråd med våre antakelser og teori. Det er derfor stor usikkerhet knyttet til variabelen.

Sosialstøtte fra venner og familie

Støtte fra venner og familie har også negativt fortegn og er med på å redusere stressnivået. Variabelen slår dog ikke ut med signifikante verdier på et 5% nivå selv om opplevelsen av denne form for sosial støtte har gått opp. Ser vi tilbake til

kapittelet hvor vi selekterte på kontroll variabler ser det ut til at spesielt respondenter med lederansvar opplevde økt sosial støtte fra venner og familie. Men generelt sett kan vi ikke konkludere med sikkerhet.

11.1 Konkretisering

Inntrykket vi sitter igjen med etter variabel gjennomgangen over er at å forklare stress er en komplisert oppgave. Når vi utelukker andre faktorer og kun ser på enkelt variabler, ender som regel konklusjonen med at vi må gi tapt for hensyn til statistiske krav. Men som en helhet forklarer modellene våre jevnt over halvparten av all variansen i avhengig variabel, som i forsknings sammenheng blir sett på som mer enn tilfredsstillende.

Ser vi tilbake til teori kapittelet om stress og trekker frem Cooper`s teorier om stress som en transaksjon. Stress er ikke en faktor som utelukkende hører hjemme hos individet eller omgivelsene. Det er heller knyttet til den dynamiske prosessen som involverer individenes transaksjon med omgivelsene. De gjør vurderinger av ting de står ovenfor, og forsøker og takle problemer som oppstår (Cooper, 2001).

Mye taler for at coaching har påvirket vurderingsevnen til individene. De identifiserer farer bedre og de identifiserer ulike motangrepet og konsekvenser av disse raskere. Disse to vurderingsprosessene blir sett på som nøkkelen til stressmestringsprosessen (Cooper, 2001). Siden stress ifølge Larsen (1996) er en overbelastning som påføres utenfra og som overstiger organismens toleransegrenser. Er det lettere å jobbe med individets evne til å takle stress fremfor å endre omgivelsene som er mindre påvirkelig. Kobler vi dette til de endringene vi har sett i våre analyser av før og etter undersøkelsene føler respondentene som har blitt coachet en større grad av mestring. Fallskjermer som ulike former for sosialstøtte føles sterkere og potensielle stressorer føles svakere enn tidligere.

Det ser ut til at coaching rustet individer bedre til å takle stress. Dermed kan vi besvare hovedhypotesen vår, og den viser seg sann. Denne pluss resten av hypotesene vises i tabellen under.

Tabell 11-2: Hypotese oppsummering

Hypoteser	Konklusjon
H ₀ : Coaching har effekter på stressnivå	Beholdes
H ₁ : Økt arbeidsmengde fører til at arbeidstakeren blir stresset.	Beholdes
H ₂ : Økt beslutningsmyndighet hos den enkelte arbeidstakeren kan føre til redusert stressnivå	Forkastes
H ₃ : Økt krav til læring fører til at arbeidstakeren blir stresset.	Forkastes
H ₄ : Økt rollekonflikt i organisasjon fører til å øke stress hos arbeidstakerne.	Forkastes
H ₅ : Uklare arbeidsoppgaver i organisasjonen fører til å øke stress hos arbeidstakerne.	Beholdes
H ₆ : Økte positive utfordringer i arbeidet bidrar til å redusere stress hos arbeidstakerne.	Beholdes
H ₇ : Økt kontroll over avgjørelser fører til å redusere stress hos arbeidstakerne.	Forkastes
H ₈ : Økt kontroll over arbeidsintensitet fører til å redusere stress hos arbeidstakerne.	Forkastes
H ₉ : Økt støtte fra nærmeste overordnede fører til å redusere stress hos arbeidstakeren.	Beholdes
H ₁₀ : Økt støtte fra kollegaer fører til å redusere stress hos arbeidstakeren.	Forkastes
H ₁₁ : Økt støtte fra familie og venner fører til å redusere stress hos arbeidstakeren.	Forkastes
H ₁₂ : Økt mestringsevne fører til å redusere stress hos individet.	Forkastes

12 Konklusjon

I denne undersøkelsen reduserer coaching selvopplevd stressnivå og øker stressmestringsevnen. Å redusere gjennomsnittlig stressnivå i eksperimentgruppen med over 12% på bare 3 måneder, vitner om noe mer enn tilfeldig variasjon. I tillegg indikerer resultatene fra kontrollgruppen at ingenting har skjedd der, tvert imot var det en liten økning.

Videre har respondentene på direkte spørsmål omgitt lavere score på om de føler seg stresset og høyere score på om de klarer å takle stress situasjoner.

Videre viser vår matching av respondentene at $\frac{3}{4}$ av dem har i gjennomsnitt fått redusert sitt stressnivå med nesten 25 BBI poeng. Noe som må sies å være svært mye.

Mens funnene fra kontrollvariablene tyder på at menn er mindre stresset enn kvinner, og mennene ser også ut til å ha fått størst utbytte av coachingen. Når det gjelder lederansvar virker det som om mennesker uten lederansvar får mest utbytte av coaching.

Kvantitative jobbkrav, rolle klarhet og positive utfordringer i arbeidet er de uavhengige variablene som er signifikante både før og etter coaching. Det er da disse som står får mesteparten av forklart variasjon i stressnivå. Rollekonflikt og mestring stod sentralt i 1. runde, men ble erstattet av støtte fra nærmeste overordnede og støtte fra kollegaer i 2. runde. Det er da ikke slik at rollekonflikt og mestring ikke forklarer stress i runde 2, sammenhengene er å spore, men graden av påvirkning har sunket. Sosialstøtte har økt og forklarer det lavere stressnivået i runde 2.

Coachings effekt på stressnivå kan forklares gjennom at de endrer individets oppfatning av eksterne faktorer som for eksempel rollekonflikt og kvantitative jobbkrav. Coaching har endret de ulike faktorenes effekter på stressnivå gjennom økt mestringsevne hos individene. Følelsen av meningsfullhet er tilnærmet uendret fra runde 1 til runde 2.

Kort oppsummert påvirker coaching stressnivå indirekte gjennom å endre individets psykologiske tilstand.

13 Forslag til videre forskning

En grundig matching deltaker for deltaker også med de uavhengige variablene ville være av stor interesse å få kartlagt. Funnene med endringer fra t_1 til t_2 kunne vært brukt til en dypere og bedre analyse av hva som forklarer stress. Kobler vi dette sammen med en kvalitativ studie i form av dybde intervju med noen av deltakerne kunne vi fått kartlagt hva respondentene legger i begrepene vi har brukt i denne oppgaven. Ved hjelp av dette kunne man kartlagt nærmere når på BBI skalaen høyt stressnivå inntreffer.

Det ville også vært meget interessant å gjenta undersøkelsen vi har gjennomført etter 6 og 12 måneder. Da ville man få kartlagt mer langsiktige effekter og om mulig sett det i sammenheng med faktiske sykefraværstall ute hos deltakende bedrifter.

14 Referanseliste

Arnold, John, Cary L. Cooper og Ivan T. Robertson. 1998. 3.utgave: Work psychology. Financial Times. Pitman Publishing.

Alvik, Ole. 2001. Stress ned og ta ansvar for egen helse [Online]. Tilgjengelig fra URL:<[Http://www.personalogledning.no/index.php?file=show_object.html&object_id=5593](http://www.personalogledning.no/index.php?file=show_object.html&object_id=5593)>. [Hentet ut 19.februar 2005].

Berg, Morten Emil. 2003. Coachings kvaliteter [Online]. Tilgjengelig fra URL:<http://www.personalogledning.no/index.php?file=show_object.html&object_id=28846>. [Hentet ut 14.januar 2005].

Befring, Edvard. 2002. Forskningsmetode, etikk og statistikk. Det norske samlaget.

Berg, Morten Emil. 2002. Coaching – Å hjelpe ledere og medarbeidere til å lykkes. Universitetsforlaget. Oslo.

Burke, B.P. og A. Richardsen. 2001. Psychological burnout in Organizations, Research and Intervention. In Handbook of Organizational Behaviour, 2nd edition. New York. Marcel Dekker.

Burke, R. J., J. Shearer and G. Deszca. 1984. Burnout among men and women in police officers: An examination of the Cherniss model. Journal of Health and Human Resources Administration, 7.

Cherniss, C. 1980. Professional Burnout in Human Service Organization. New York. Praeger.

Cherniss, C. 1993. Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration if burnout. In professional Burnout, Recent Developments in Theory and Research. Washington. Taylor & Francis.

-
- Cooper, Cary L., Philip J. Dewe, og Michael P. O'Driscoll. 2001. Organizational stress – A review and critique of theory, research and applications. Sage publications series. USA.
- Eliassen, H. 2002. Åtte av ti kvinner med høy utdannelse ønsker seg lederstilling. Aftenposten, 18.mars.
- Gjerde, Susann. 2003. Coaching hva-hvorfor-hvordan. Fagbokforlaget. Bergen.
- Grennlass, E. R, 1991. Burnout and Gender: Theoretical and Organizational Implications. Canadian Psychology, 32.
- Gripsrud, Geir, Ulf Henning Olsson og Ragnhild Silkoset. 2004. Metode og dataanalyse, med fokus på beslutninger i bedrifter. Høyskoleforlaget.
- Hellevik, Ottar. 1995. Sosiologisk metode. Universitetsforlaget.
- Holme, Idar Magne og Bernt Krohn Solvang. 1996. Metodevalg og metodebruk. Tano Aschehoug.
- Hem, Karl-Gerhard. 2002. Evaluering av henvisningsprosjekt – Delutredning 3: Økonomiske konsekvenser [Online]. Tilgjengelig fra URL: <[Http://www.sintef.no/upload/Helse/Levek%C3%A5r%20og%20tjenester/Henvisning3.pdf](http://www.sintef.no/upload/Helse/Levek%C3%A5r%20og%20tjenester/Henvisning3.pdf)>. [Hentet ut 20.januar 2005].
- Jackson, S. E., R. L. Schwab and R. S. Schuler. 1986. Towards an understanding of the burnout phenomenon. Journal of Applied Psychology, 71.
- Karasek, R. og Theorell T. 1990. Healthy work. Stress, Productivity, and the Reconstruction of working Life. New York. Basic books Inc.
- Kaufmann, Geir og Astrid Kaufmann. 1996: Psykologi i organisasjon og ledelse. Fagbokforlaget.

Kaufmann, Geir og Astrid kaufmann. 1998. Psykologi i organisasjon og ledelse, 2.utgave. Bergen. Fagforlaget.

Kilpatrick, A. O. 1989. Burnout correlates and validity of research designs in large panel of studies. *Journal of Health and Human Resources Administrations*, 12.

Larsen, Rolf Petter. 1996: Stress og mestring av stress. Universitetsforlaget. Oslo.

Maslach, C. and S. E. Jackson. 1985. The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12.

Meyer, Øyvind. 2002. En studie av sammenheng mellom forhold i arbeidssituasjon og indikasjon på utbrenthet blant ansatte ved et psykiatrisk sykehus. Hovedfagsoppgave ved Universitetet i Bergen.

Miller, Maggie. 2001. Fra utmattelse til hjernesnell: Om utbrenthet i arbeidslivet. Oslo. Tiden Norsk forlag.

Richardsen, A. 2000. Arbeidsgiver har ansvaret. X-NMH, nr 4. Desember.

Ringdal, Kristen. 2001. Enhet og mangfold. Fagbokforlaget.

Roness, A. 1995. Utbrent? Arbeidsstress og psykiske lidelser hos mennesker i utsatt yrker. Oslo. Universitetsforlaget.

Roness, Atle og Berge Matthiesen. 2002. Utbrenthet: krevende jobber- gode liv?. Fagbokforlaget. Bergen.

Schwab, R. L. and E. F. Iwanicki. 1982. Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout. *Educational Administration Quarterly*, 18.

Statistikk Sentralbyrå. Tilgjengelig fra URL: <<http://www.ssb.no>>.

Vinsrygg, G. 2002. Utbrent? [online]. Tilgjengelig fra URL:
<<http://www.helsenytt.no/artikler/utbrent.htm>>. [Hentet ut 14.januar 2005].

Whitworth, Laura, Henry Kimsey-House og Phil Sandahl. 1998. Co-Active Coaching- New skill for coaching people toward success in work and life. Davies-black publishing. California.

Winnubst, J. 1993. Organizational Structure, Social Support and Burnout: In Professional Burnout, Recent Developments in Theory and Research.

15 Vedlegg

15.1 Spørreskjema BBI

BBI								
INSTRUKSJON: Kryss av ved hvert utsagn for det svaralternativ som best avspeiler deg selv og arbeidssituasjon. Svar i hvert tilfelle slik du for tiden føler deg. Vær så ærlig og oppriktig som mulig.								
		1	2	3	4	5	6	7
		Svært uenig	Stor sett uenig	Litt uenig	Litt enig	Stor sett enig	Svært enig	
1	Jeg føler meg nedlesset av arbeid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Egentlig har jeg sjelden helt fri fra jobben, fordi jeg stadig omgås kolleger etter arbeidstid (treffes privat, telefonkontakt o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Jeg opplever at jeg gir mer av meg selv til andre mennesker enn jeg får tilbake	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Jeg har stadig en følelse av at jeg ikke strekker til	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Jeg opplever en følelsesmessig distanse til de jeg omgås	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Jeg stiller stadig spørsmål ved om det jeg gjør er verdt noe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Min ønske om å stimulere andre gjennom mitt arbeid er større enn det jeg faktisk får utrettet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Jeg er ofte motløs på arbeid og tenker derfor stadig på å slutte i jobben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Jeg blir hyppig irrtert i jobben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Ofta sover jeg dårlig p.g.a forhold på jobben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Jeg har gradvis opplevd at jeg har mindre å gi på det følelsesmessige plan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Jeg har vansker med å omgås enkelte av de jeg jobber sammen med	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Da jeg begynte i min nåværende jobb hadde jeg større forhåpninger til arbeidet og min egen arbeidsinnsats enn det jeg nå har	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Jeg synes det er vanskelig å engasjere seg fullt ut i problemene og behovene til de jeg treffer gjennom arbeidet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	I det siste har jeg følt meg så nedkjørt at jeg har blitt tvunget til å redusere kontakten med de andre på jobben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Arbeidspresset har forårsaket private vansker (Eks. i ekteskap, familie, kontakt med venner)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Også når jeg har fri tenker jeg mye på forhold ved jobben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Jeg føler meg trett under arbeidsdagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Jeg tenker en del på å finne meg ny jobb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Jeg opplever ofte vansker med å konsentrere meg om det som skjer på jobben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Skal jeg være helt ærlig følte jeg meg mer 'verdt' i arbeidet tidligere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Jeg opplever at jeg gradvis har mistet interessen for de mennesker jeg treffer gjennom jobben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Jeg synes aldri jeg får nok tid til å gi hjelp eller støtte til kolleger eller til folk jeg treffer gjennom jobben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Jeg opplever et stort språk mellom innsats og økonomisk uttelling (lønn)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Jeg har til stadighet dårlig samvittighet da jeg p.g.a arbeidsmessige forhold må forsømme eller forsake familien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BBI, generell versjon © Stig Berge Mathiesen & Atle Dyregrov, Universitetet i Bergen

sp.Qps sp. fra vår i Spørsmålsteksten

12	26 Er arbeidsbelastningen din ujevn slik at arbeidet hopper seg opp?
13	27 Må du arbeide overtid?
14	28 Er det nødvendig å arbeide i et høyt tempo?
15	29 Har du for mye å gjøre?
17	30 Krever arbeidet ditt raske avgjørelser?
18	31 Er arbeidsoppgavene dine for vanskelige for deg?
19	32 Krever arbeidet ditt maksimal oppmerksomhet?
22	33 Krever ditt arbeid kompliserte avgjørelser?
25	34 Utfører du arbeidsoppgaver som du trenger mer opplæring for å gjøre?
26	35 Er dine spesialkunnskaper og ferdigheter nyttige i arbeidet ditt?
27	36 Er arbeidet ditt utfordrende på en positiv måte?
28	37 Ser du på arbeidet ditt som meningsfylt?
29	38 Krever jobben din at du lærer deg nye kunnskaper og nye ferdigheter?
38	39 Er det fastsatt klare mål for din jobb?
39	40 Vet du hva som er ditt ansvarsområde?
40	41 Vet du nøyaktig hva som forventes av deg i jobben?
41	42 Må du gjøre ting som du mener burde vært gjort annerledes?
42	43 Får du oppgaver uten tilstrekkelige hjelpemidler og ressurser til å fullføre dem?
43	44 Mottar du motstridende forespørsler fra to eller flere personer?
45	45 Hvis det finnes flere forskjellige måter å utføre arbeidet ditt på, kan du selv velge hvilken fremgangsmåte du skal bruke?
46	46 Kan du påvirke mengden av arbeid som blir tildelt deg?
47	47 Kan du selv bestemme ditt arbeidstempo?
48	48 Kan du selv bestemme når du skal ta pauser?
49	49 Kan du selv bestemme lengden på pausene dine?
50	50 Kan du selv bestemme arbeidstiden din (fleksitid)?
51	51 Kan du påvirke avgjørelser om hvilke personer som du skal samarbeide med?
52	52 Kan du selv bestemme når du skal ha kontakt med klienter?
53	53 Kan du påvirke beslutninger som er viktige for ditt arbeid?
54	54 Vet du hva slags oppgaver du kan få en måned frem i tiden?
55	55 Vet du hvem som blir dine medarbeidere en måned frem i tiden?
56	56 Vet du hvem som blir din overordnede en måned frem i tiden?
59	57 Går det rykter om forandringer på din arbeidsplass?

Variabler

jobbkrav kvantitative
jobbkrav beslutninger
jobbkrav læring
kontrarb-positive utfodr.
rolleklarhet
rollekonflikt
kontrarb-avgjørelser
kontrab-intensitet
arbforut-kommnd

60	58 Vet du hva som kreves for å få en jobb som du synes er attraktiv og fin om to år fra nå?	arbfort-nesteto
61	59 Vet du hva som må læres og hvilke nye ferdigheter som du må tilegne deg, for å ha en jobb som du synes er attraktiv om to år fra nå?	
63	60 Foretrekker du utfordringer ved stadig å gå løs på nye oppgaver?	arbfortut-utford
64	61 Foretrekker du utfordringer ved å arbeide sammen med nye arbeidskollegaer?	
65	62 Foretrekker du utfordringer ved å arbeide på forskjellige steder?	
66	63 Er du fornøyd med kvaliteten på arbeidet som du utfører?	mestring
67	64 Er du fornøyd med mengden arbeid som du får gjort?	
68	65 Er du fornøyd med din evne til å løse problemer som dukker opp i arbeidet?	
69	66 Er du fornøyd med din evne til å ha et godt forhold til dine arbeidskolleger?	
70	67 Får du informasjon om kvaliteten på arbeidet som du utfører?	
71	68 Kan du selv umiddelbart avgjøre om du har gjort godt eller dårlig arbeid?	
egen	69 Stress innebærer en situasjon der en person føler seg anspent, urolig, nervøs, eller engstelig, eller ikke er i stand til å sove om natten, fordi hans eller hennes tanker er opprort hele tiden. Føler du denne typen stress nå fortiden?	
egen	70 Er du i dag sykemeldt på grunn av stressrelatert sykdom?	
egen	71 Har du vært ofte borte fra jobben de siste tre månedene grunnet stressrelaterte plager (psykiske lidelser eller muskel- og skjelettlidelser)?	
egen	72 I hvilken grad er du i stand til å håndtere stress og effektene av stress i det daglige? (På en skal fra 1-10, hvor 1 er dårlig og 10 er utmerket)	
egen	73 Om du opplever mye stress i hverdagen, hvor kommer det største presset i livet ditt fra?	
72	74 Om du trenger det, kan du få støtte og hjelp i ditt arbeid fra dine arbeidskolleger?	sossam-kollegaer
73	75 Om du trenger det, kan du få støtte og hjelp i ditt arbeid fra din nærmeste sjef?	sossam-overordnede
74	76 Om du trenger det, er dine arbeidskolleger villige til å lytte til deg når du har problemer i arbeidet?	
75	77 Om du trenger det, er din nærmeste sjef villig til å lytte til deg når du har problemer i arbeidet?	
76	78 Om du trenger det, kan du snakke med dine venner om problemer du har i arbeidet?	sossam-venner og familie
77	79 Om du trenger det, kan du snakke med din partner eller en annen nær person om problemer du har i arbeidet?	
78	80 Blir dine arbeidsresultater verdsatt av din nærmeste sjef?	
80	81 Føler du at du kan stole på at venner og familie vil støtte deg hvis det blir vanskelig på jobben?	
117	82 utvikle seg personlig gjennom jobben	motivasjon-indre
119	83 At arbeidet er konfliktfritt og velordnet	motivasjon-ytre
120	84 opplevelsen av å gjøre noe verdifullt	
121	85 At arbeidet er trygt med fast inntekt	
122	86 At det fysiske arbeidsmiljøet er fritt for farer og helseskader	
123	87 kunne bruke min fantasi og kreativitet i arbeidet	

- egen 88 Har du tidligere blitt coachet?
egen 89 Alder
egen 90 Kjønn
egen 91 Formell utdanning (omtrent antall år). Velg den utdannelsen du har.
egen 92 Siviltstand
egen 93 I hvilken sektor er du ansatt i?
egen 94 Hvor lenge har du arbeidet for denne bedriften (organisasjonen)?
egen 95 Hvor lenge har du arbeidet i din nåværende stilling?
egen 96 Er ditt ansettelsesforhold permanent eller midlertidig?
egen 97 Ansatt hos annen arbeidsgiver ?
egen 98 Har du lederansvar?
egen 99 Hvor mange timer arbeider du vanligvis pr uke?
egen 100 Hva er din stillingsprosent
egen 101 Marker det som best beskriver din arbeidstidsordning?