

Ef maður er með stein í skónum...

Rannsókn á líðan, vinnuumhverfi og heilsu
starfsfólks á fjármálamörkuðum

Hildur Friðriksdóttir

B.A.-ritgerð í félagsfræði nr. 1864
Leiðbeinandi: Dr. Guðbjörg Linda Rafnsdóttir
Febrúar 2002

FORMÁLI

Rannsókn þessi er lokaáfangi í námi mínu í félags- og atvinnulífsfræði við Félagsvísindadeild Háskóla Íslands. Hún var unnin undir handleiðslu dr. Guðbjargar Lindu Rafnsdóttur, stundakennara við Háskóla Íslands og félagsfræðings hjá Vinnueftirliti ríkisins. Ég þakka henni kærlega fyrir góðar ábendingar og stuðning meðan á verkefnavinnunni stóð. Einnig átti ég mjög gott samstarf við starfsmenn fjármálastofnana þriggja sem rannsóknin var gerð hjá, bæði þegar spurningalistarnir voru lagðir fyrir og þegar falast var eftir viðtölum. Án allra þessara starfsmanna hefði rannsóknin ekki verið framkvæmanleg. Þakka ég þeim veitta aðstoð, sem og starfsmönnum Vinnueftirlitsins, sem voru hjálpsamir þegar til þeirra var leitað.

Rannsóknin var unnin með styrk frá Nýsköpunarsjóði námsmanna og Vinnueftirliti ríkisins.

Reykjavík, 20. janúar 2002

Hildur Friðriksdóttir

EFNISYFILIT

FORMÁLI.....	1
TÖFLUR.....	3
ÚTDRÁTTUR.....	4
INNGANGUR.....	5
1. FRÆÐILEGT YFIRLIT	6
1.1. BREYTT VINNUMHVERFI OG SKIPULAG ÞESS	6
1.2. KENNINGAR OG FRÆÐILEG SKRIF UM VINNUSTREITU.....	9
1.3. KENNING KARASEKS OG THEORELLS	9
1.3.1. <i>Gagnrýni á líkan Karaseks og Theorells</i>	11
1.4. KENNING JOHANNES SIEGRISTS	12
1.4.1. <i>Líkönin tvö skoðuð í samhengi</i>	13
1.5. KENNING ANTONOVSKYS UM TILFINNINGU FYRIR SAMHENGÍ Í LÍFINU	14
1.6. FYRIRBYGGJANDI AÐGERÐIR GEGN STREITU	15
2. AÐFERÐAFRÆÐI.....	17
2.1. RANNSÓKN.....	17
2.1.1. <i>Eigindlegar aðferðir</i>	18
3. NIÐURSTÖÐUR.....	19
3.1. VINNUMHVERFI	19
3.1.1. <i>Starfsfólk</i>	19
3.1.2. <i>Starfsandi og starfsánægja</i>	21
3.1.3. <i>Vinnutími</i>	23
3.1.4. <i>Umhverfisþættir</i>	27
3.2. ANDLEGIR OG FÉLAGSLEGIR ÁLAGSÞÆTTIR.....	29
3.2.1. <i>Sálrænar kröfur</i>	29
3.2.2. <i>Sjálfærði í starfi</i>	32
3.2.3. <i>Samskipti og stuðningur</i>	35
3.2.4. <i>Upplifa streitu og vera andlega úrvinda</i>	37
3.3. HEILSUFAR.....	40
3.3.1. <i>Heilsufarsleg einkenni</i>	42
3.4. LÍFSHÆTTIR	45
4. SAMANTEKT OG UMRÆÐUR	49
4.1. HVERNIG NIÐURSTÖÐUR FALLA AÐ LÍKANI KARASEKS OG THEORELLS	50
4.2. HVERNIG NIÐURSTÖÐUR FALLA AÐ LÍKANI SIEGRISTS	53
4.3. HVERNIG NIÐURSTÖÐUR FALLA AÐ LÍKANI ANTONOVSKYS	54
5. LOKAORÐ	55
HEIMILDASKRÁ	57

TÖFLUR

Mynd 1. Hversu lengi starfsmenn höfðu unnið hjá verðbréfafyrirtækjum samfellt	20
Mynd 2. Starfsánægja skoðuð út frá starfsaldri	23
Mynd 3. Hlutfallsleg lengd vinnuviku meðal starfsmanna eftir stöðu	25
Mynd 4. Hlutfallsleg lengd vinnuviku meðal starfsmanna eftir kyni	26
Mynd 5. Hlutfall þeirra sem voru andlega úrvinda og voru oftast eða stundum í tímapressu.....	31
Mynd 6. Hlutfall þeirra sem tóku sjálfstæðar ákvarðanir í vinnunni skoðaðir út frá kynjaskiptingu.....	33
Mynd 7. Hlutfall þeirra sem upplifðu streitu í starfi skoðað eftir stöðu.....	38
Mynd 8. Hlutfall þeirra sem upplifðu streitu skoðað eftir kyni	39
Mynd 9. Hlutfall þeirra sem upplifðu streitu í starfi skoðað eftir deild	40
Mynd 10. Hefur þú vegna álags mætt veikur í vinnuna á sl. ári?.....	41
Mynd 11. Hlutfall starfsmanna sem mættu veikir í vinnuna skoðað út frá kyni	41
Mynd 12. Hlutfall starfsmanna sem mættu veikir í vinnuna vegna álags á sl. ári skoðað út frá stöðu ..	42
Mynd 13. Hlutfall þeirra sem fundu oft eða stundum fyrir ofangreindum einkennum á sl. ári.	43
Mynd 14. Svar við spurningunni: „Færðu nægan nætursvefn?“	47

ÚTDRÁTTUR

Markmið þessarar rannsóknar er að kanna líðan, vinnuumhverfi og heilsu starfsfólks í fjármálamörkuðum. Notaðar voru bæði meginlegar og eigindlegar rannsóknaraðferðir. Í maí/júní 2001 var spurningalisti lagður fyrir 123 starfsmenn markaða/viðskiptastofu og eignastýringu þriggja af stærstu verðbréfafyrirtækjum landsins en níu starfsmenn voru í sumarfríi. Alls svöruðu 107 manns spurningalistanum eða 87%, þar af voru karlar 62% og konur 38%. Aldursdreifing og menntun voru einsleit, því aðeins 4% starfsmanna voru 41 árs og eldri, en 59% á aldrinum 21-30 ára og 37% voru 31-40 ára. 88% starfsmanna voru með háskólamenntun. Með eigindlegum aðferðum var leitast við að fá dýpri skilning á líðan og vinnuumhverfi og í því skyni voru tekin viðtöl við sex starfsmenn. Viðtölin fóru fram í nóvember 2001.

Niðurstöður benda til að starfsmennirnir vinni undir miklu álagi sem endurspegl-ist í andlegum og líkamlegum einkennum. Álagið lýsir sér meðal annars í því, að um og yfir þriðjungur starfsmanna fundu oft eða stundum fyrir þreytutilfinningu, bakverk, verki í hálsi og herðum, höfuðverk og vöðva- eða liðverkjum. Einnig fundu 6-10% starfsmanna oft eða stundum fyrir kvíðaköstum, brjóst- eða hjartaverk og voru óvenju andstuttir. 71% starfsmanna upplifðu streitu í starfi stundum eða oftast og 67% starfs- manna voru stundum eða oftast andlega úrvinda eftir vinnudaginn. Ennfremur olli vinna í opnu rými 41% starfsmanna streitu.

INNGANGUR

Vinnustreita er vaxandi vandamál, hvort sem litið er til Evrópu, Bandaríkjanna eða Japan. Aukinn áhugi fræðimanna og stjórnenda á orsökum og afleiðingum vinnustreitu á síðustu árum er meðal annars tilkominn vegna þess, að sýnt hefur verið fram á að vellíðan og heilsa starfsmanna hefur áhrif á fjárhagslega afkomu fyrirtækja og þjóðarútgjöld. Þar sem fólki líður illa í vinnu er meira um fjarvistir, veikindi og starfsmannaveltu en þar sem fólki líður vel.

Verðbréfamarkaðir er fremur ung starfsgrein á Íslandi, sem þó hefur verið að festa sig æ betur í sessi á undanförunum árum. Orðræðan hefur verið sú, að innan þessa geira starfi menn undir miklu andlegu álagi, þar sem þeir eru ýmist ráðgefandi um ákvarðanir á fjármagni viðskiptavina sinna eða eru með eigur þeirra í fjárvörslu og taka að einhverju leyti sjálfstæðar ákvarðanir um hvernig best sé að ávaxta fé þeirra. Ytri aðstæður, eins og þróun markaða hafa hins vegar þau áhrif að ekki er fyrirséð hvort ákvarðanirnar hafa verið réttar eða rangar fyrir en síðar og getur það valdið streitu og áhyggjum starfsmanna. Einnig hefur verið rætt um, að starfsgreinin sé uppfull af ungu, vel menntuðu fólki en vegna mikils álags séu líkur á að starfsmennirnir brenni fljótt út og að starfsmannavelta fjármálafyrirtækjanna sé þar af leiðandi há.

Mánuðina áður en spurningalistinn var lagður fyrir höfðu verið miklar sveiflur bæði á gjaldeyris- og hlutabréfamörkuðum. Því má gera ráð fyrir, að álag á starfsfólk hafi verið nálægt hámarki miðað við það sem kalla mætti eðlilegar aðstæður á mörkuðum. Í rannsókninni var leitast við að greina helstu álagspætti í starfi þeirra sem unnu við eignastýringu og markaði/viðskiptastofu á fjármálamörkuðum. Í öðru lagi var kannað hverjar helstu afleiðingar þessara álagspáttu voru á líðan og heilsu starfsmanna, en í ljós hefur komið að ekki er hægt að ganga að því vísu að fólk tengi saman aðstæður í vinnuumhverfi eða félagslegar aðstæður við heilsu sína (Siegrist, 1999; Skiöld, 1998). Kenningar tengdar vinnustreitu eru af margvíslegum toga og verður hér stuðst við kenningu Karaseks og Theorells (1990; 1996; 2000) um álag, áhrif á eigin vinnu og líðan starfsmanna, kenningu Siegrist (1996) um ójafnvægi framlags og umbunar og kenningu Antonovskys (1988) um tilfinningu fyrir samhengi í lífinu. Einnig tengist fræðilega umfjöllunin ýmsum rannsóknum sem gerðar hafa verið á þessu sviði, s.s. stjórnun og sagt frá stefnumörkun fjölpjódlegra og norrænna samtaka.

1. FRÆÐILEGT YFIRLIT

Í eftirfarandi kafla er gerð grein fyrir þeim meginhugmyndum sem liggja að baki ritgerðinni, en hún byggir á íslenski rannsókn um líðan, vinnuumhverfi og heilsu starfsfólks á fjármálamörkuðum, sem gerð var árið 2001. Líðan í vinnu er hægt að skoða út frá ýmsum kenningum, því í raun er um margþætt og flókið samspil ýmissa þátta að ræða. Hér á eftir verður rætt almennt um áhrif breytts vinnuumhverfis á vel-líðan í vinnu, en síðan verður fjallað um rannsóknir tengdar vinnuálagi. Meðal annars verður sagt frá kenningum Robert Karaseks og Töres Theorells (*The demand-control model, DCM*), líkani Johannes Siegrist (*The model of effort/reward imbalance, ERI*) og greint frá kenningu Aarons Antonovskys (*The salutogenic model*) um tilfinningu fyrir samhengi í lífinu. Að síðustu verður rætt um fyrirbyggjandi aðgerðir gegn vinnustreitu.

1.1. Breytt vinnuumhverfi og áhrif þess

Þær miklu breytingar sem átt hafa sér stað í vinnuumhverfi á síðustu árum og áratugum í átt til aukinnar alþjóðavæðingar, tölvuvæðingar og vélvæðingar hafa ýtt undir breyttar starfsaðferðir. Í kjölfarið hafa störfin í mörgum tilvikum orðið einhæfari, sem getur valdið aukinni vinnustreitu (Guðbjörg Linda Rafnsdóttir, 2001; Houtman, 1999, Theorell, 1997; 1999) en í öðrum tilfellum reynir meira á samvinnu og frumkvæði starfsfólks. Þrátt fyrir að vinnan hafi í sumum tilvikum orðið bæði meira krefjandi og hvetjandi, og að því leyti jafnvel ýtt undir vellíðan starfsfólks og ánægju, getur það samt sem áður leitt til aukinnar streitu (Cooper, Liukkonen, Cartwright, 1996). Ástæðan er meðal annars sú, að í vaxandi mæli er lögð áhersla á aukin afköst og framleiðni starfsmanna, auk almennt aukinna krafna á hendur þeim. Þannig er til dæmis talið, að vinnustreita hafi aukist meðal sænskra kvenna á árunum 1981-1991 í kjölfar vaxandi sálrænna krafna á vinnumarkaði (Theorell, 1997; 1999). Vaxandi atvinnuþátttaka kvenna getur einnig haft streituvaldandi áhrif meðal annars vegna erfiðleika við að samræma kröfur fjölskyldu og vinnu. Að mati Houtmans (1999) eru hollenskar konur í meiri hættu en karlkyns samlandar þeirra að verða óvinnufærar vegna sálrænna kvilla. Þá kom fram í viðamikilli könnun innan 15 ESB-ríkja 1996, að hjá rúmlega helmingi af 147 milljónum starfsmanna þess krefst vinnan mikils vinnu-

hraða og sömuleiðis er um helmingur starfsmannanna háðir tímamörkum (*e. deadline*) (European Commission, 2000). Einnig má geta þess að streita hefur aukist meðal sérfræðinga í danska fjármálageiranum á undanförunum árum (Graversgård, 1997).

Könnun á vinnuáðstæðum 15.800 manns innan Evrópusambandsins (ESB), sem gerð var árið 1996, sýndi meðal annars að streita og stoðkerfisvandamál eru helstu áhættuþættir sem tengjast vinnuumhverfi (The European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 1997). Sambærileg könnun frá árinu 2000 sýndi, að enn voru streita og stoðkerfisvandamál helstu áhættuþættir, en auk þess fór almenn þreyta vaxandi og bakvandamálum fjölgaði (Paoli and Merllie, 2001). Á Íslandi er algengi vefjagigtar og langvinnra útbreiddra stoðkerfisverkja mjög hátt og er algengi vefjagigtar átta sinnum herra meðal kvenna en karla. Ennfremur er mikil aukning á vefjagigt og langvinnum útbreiddum stoðkerfisverkjum í 31-40 ára aldursþópi kvenna miðað við 18-30 ára aldurinn. Talið er hugsanlegt að vefjagigt geti verið afleiðing streitu og álags, þar sem þekkt sé, að konur þoli streitu verr, hafi lægri kvíðaþröskuld og að svefntruflanir séu algengari meðal þeirra en karla. Samkvæmt opinberum tölum eru íslenskar konur undir meira álagi en konur í nágrannalöndunum, þær vinna í ríkari mæli utan heimilis, jafnframt því sem þær eiga fleiri börn en konur í nágrannalöndunum (Helgi Birgisson, Helgi Jónsson og Árni Jón Geirsson 1998). Í Bandaríkjunum er talið að 43% allra fullorðinna þjáist af ýmiss konar heilsufarsvandamálum sem rekja megi til streitu (American Institute of Stress, 2001).

Streita í vinnuumhverfi þarf þó ekki að vera neikvæð, því í hæfilegu magni getur hún virkað sem örvun fyrir starfsmanninn til framkvæmda og er þá rætt um jákvæða streitu. Það sem einum kann að virðast streituvaldandi getur öðrum fundist upp-lífandi, því ekkert lát virðist á fólki sem sækist eftir að komast í stöður sem geimfarar, þáttastjórnendur í sjónvarpi, forsetar eða forsætisráðherrar, þrátt fyrir að öll þessi störf séu talin streituvaldandi (Malkovich og Boudreau, 1997). Á Íslandi virðist ekki skortur á fólki sem hefur áhuga á að vinna á fjármálamörkuðum, þrátt fyrir mikla streitu. Verði streitan hins vegar of mikil breytist hún í neikvæða streitu og getur þar með haft hamlandi áhrif á getu, afköst og hæfni fólks. Ef streitan er viðvarandi getur hún ennfremur haft neikvæð áhrif á heilsu starfsmannsins og hæfileika hans til að ráða við nánasta umhverfi sitt (Newstrom og Davis, 1997).

Streita er almennt hugtak yfir það þegar álagið á einstaklinginn er orðið svo mik-ið, að honum finnst hann ekki fyllilega ráða við þær aðstæður sem við honum blasa. Karasek og Theorell (1996) skilgreina hugtakið streitu þannig, að ójafnvægi verði á

samspili manneskju og umhverfis. Ójafnvægið getur myndast ef gjá verður á milli mannlegra þarfa og möguleika umhverfisins til að uppfylla þær, ef gjá myndast á milli mannlegrar getu og krafna umhverfisins eða á milli væntinga og þeirra aðstæðna sem eru ríkjandi. Danska Vinnueftirlitið skilgreinir vinnustreitu á svipaðan hátt eða sem tilfinningaleg og sállíkamleg viðbrögð sem verða þegar skortur er á úrræðum til að uppfylla kröfur starfsins. Þetta getur átt við t.d. þegar heildarkröfur, sem gerðar eru til starfsmannsins eru ekki í samræmi við þau úrræði sem hann hefur eða ef hann fær ekki stuðning hjá samstarfsmönnum sínum eða yfirmönnum þegar hann reynir að standa undir kröfunum (Arbejdstilsynet, 1998).

Viðbrögðin geta birst í andlegum og líkamlegum einkennum eða í hegðun. Helstu andlegu einkennin eru spenna, þirringur, óánægja, svefntruflanir, dapurleiki og kvíði en til lengri tíma litið geta einkennin leitt til viðvarandi tilfinningalegs ójafnvægis. Helstu líkamlegu einkennin birtast í vöðvaspennu, höfuðverk, meltingartruflunum, aukinni seytingu streituhormóna, auknum hjartslætti, hækkuðum blóðþrýstingi og aukningu á kólestróli (Arbejdstilsynet, 1998; Cooper o.fl., 1996). Streita getu einnig leitt til breytinga á hegðun, s.s. til aukinnar áfengisneyslu í þeim tilgangi að bæla niður kvíða, áhyggjur eða depurð, aukinna reykinga og jafnvel getur streita leitt til breytinga á mataræði í átt til meiri óhollustu. Sömuleiðis getur hún leitt til aðgerðarleysis og einangrunar (Levi, 1998).

Auk þessara einkenna getur afleiðing langvarandi streitu meðal annars leitt til mistaka eða jafnvel til slysa. Hættan eykst á að sjást yfir mikilvægar upplýsingar og viðvarandi streita getur dregið úr hæfni til að meðtaka nýjar aðferðir og hugsanir. Kvíði sem kemur fram vegna viðvarandi neikvæðrar streitu getur til dæmis þýtt, að starfsmaðurinn hefur ekki færni aflögu til að takast á við nýjar áskoranir. Einnig getur viðvarandi streita leitt til almennrar óánægju í starfi og kulnunar eða að starfsmenn leita fyrir sér annars staðar um vinnu (Arbejdstilsynet, 1998; Galinsky, Stacy og Bond, 2001).

Í nýlegri rannsókn meðal 1.000 vinnandi Bandaríkjamanna 18 ára og eldri kom í ljós, að þeir sem telja sig vera yfirhlaðna af vinnu eru líklegri til að tilkynna um mistök í starfi, að leita nýrrar vinnu og sömuleiðis líklegri en aðrir til að vera reiðir út í vinnuveitendur sína. Um helmingur starfsmannanna taldi fremur eða mjög líklegt að þeir leituðu að annarri vinnu, 17% sögðust oft eða mjög oft gera mistök í starfi og 43% voru oft eða mjög oft reiðir út í vinnuveitendur sína fyrir að krefjast svo mikillar vinnu (Galinsky o.fl., 2001).

Nokkrir hópar fólks eru taldir vera í meiri áhættu en aðrir varðandi streitu, eins og fatlaðir, einstæðir foreldrar, aldraðir og ungt fólk. Kompier og Levi bentu árið 1994 á, að félagslegar breytingar sem verða á háttum ungs fólks geti verið meðal áhættuþátta sem ýti undir streitu, þó að það sé einstaklingsbundið. Þetta eigi við aðstæður eins og þegar það flytur að heiman til að stofna eigið heimili og jafnvel fjölskyldu, hasli sér völl á vinnumarkaði eða vegna ótta um atvinnuleysi og fleira (sjá European Commission, 2000). Á þetta er sérstaklega bent hér, þar sem 59% starfsmanna á fjármálamörkuðum voru á aldrinum 21-30 ára.

Í eftirfarandi umfjöllun verður sýnt fram á hvernig hinir ýmsu þættir hafa áhrif á streitu og vellíðan í starfi og verður fyrst vikið að ýmsum kenningum tengdum vinnustreitu, en síðan vikið að fyrirbyggjandi aðgerðum.

1.2. Kenningar og fræðileg skrif um vinnustreitu

Kenningar um vinnustreitu eru fremur regnhlífakenningar en að þær snúist um einfalda, afmarkaða þætti. Þær vísa til tiltölulega nýrrar vísindalegrar nálgunar um vandamál sem tengjast hegðun og heilsu fólks (Karasek og Theorell, 1990). Þessar kenningar byggja á samblandi af líffræðilegri, sálfræðilegri og félagsfræðilegri nálgun og tengjast vinnuvistfræði á fjölmargan hátt sem og virkni vinnumarkaðarins, s.s. endurskipulagningu, hagræðingu og uppsögnum, yfirtökum og samruna fyrirtækja, auk hins mikla hraða bæði í og utan vinnu eins og þekkist í mörgum þjóðfélögum (The Tokyo Declaration, 1998). Þó svo að streitukenningar komist að mismunandi niðurstöðum eiga þær það sameiginlegt, að umhverfið á þátt í að valda streitunni (Karasek og Theorell, 1990). Hin allra síðustu ár hefur skilningur á samspili allra þessara þátta aukist og sömuleiðis hafa best við taugalíffræðirannsóknir, sem skýrt geta jákvæð eða neikvæð viðbrögð líkamans og þar með áhrif á heilsu fólks (Skiöld, 1998; The Tokoyo Declaration, 1998).

1.3. Kenning Karaseks og Theorells

Eitt þekktasta líkan sem notað hefur verið til að skoða áhrif vinnuskipulags á líðan og heilsu starfsmanna er svokallað sjálfræðis- og kröfulíkan (*The demand-control-sup-*

port model, DCM) Karaseks og Theorells. Líkanið var upphaflega sett fram af bandaríska félags- og verkfræðingnum Robert Karasek (1979) eftir að hann hafði rannsakað samband annars vegar á milli þess hvaða kröfur voru gerðar til starfsmanna í vinnu og sjálfræðis þeirra í starfi og hins vegar líðunar starfsmanna. Líkanið var sett fram með tilliti til vinnuaðstæðna þar sem viðvarandi streita var til staðar og margþættar ákvarðanir voru teknar innan skipulagsheilda (Karasek og Theorell, 2000). Grunnrannsóknirnar sem Karasek byggði á sýndu einkum sálræn einkenni í tengslum við streitu en síðar kom í ljós að tengsl voru á milli krefjandi starfa, þar sem var um litla sjálfstjórn að ræða, og aukinna líkinda á að fá hjarta- eða æðasjúkdóma. Í kjölfar frekari rannsókna var áhrifum félagslegs stuðnings við starfsmenn bætt inn í líkanið, en sýnt þótti að stuðingur frá samstarfsmönnum og yfirmönnum gæti dregið úr álagi (Karasek og Theorell, 2000).

Líkanið skiptist í tvo póla, þ.e. annars vegar þær andlegu kröfur sem gerðar eru til starfsins og hins vegar að hve miklu leyti starfsmaðurinn hefur sjálfræði (Karasek og Theorell, 1990; 1996; 2000). Þau störf sem eru hvað mest streituvaldandi eru þar sem kröfur eru miklar en sjálfræði er lítið. Algengt dæmi um slíkar aðstæður er færibandavinna, þ.e. þegar hraðinn er mikill en stjórn á vinnuaðstæðum eru litlar (Karasek og Theorell, 1990; Skiöld, 1998).

Kröfur (*e. psychological demands*) eru meðal annars skilgreindar hjá Karasek og Theorell í spurningum sem innihalda eftirfarandi fullyrðingar: „mikill vinnuhraði“, „mikil vinna“, „vera í tímapressu“ og „þurfa að halda tímamörk“. Sjálfræði (*e. decision latitude/control*) í vinnu er skilgreint sem bæði hæfileikinn til að nota færni sína í vinnu og að hve miklu leyti starfsmaðurinn hefur tækifæri til að hafa áhrif á skipulag vinnunnar, meðal annars að taka ákvarðanir (Karasek og Theorell, 2000; Schnall, 1998). Þó getur verið mikilvægt í fræðilegu tilliti að aðgreina annars vegar færni og hins vegar ákvörðunarvald því það getur valdið sálrænum erfiðleikum ef færni er mikil en ákvörðunarvald lítið (Karasek og Theorell, 2000). Sjálfræði getur einnig falist í að hafa tækifæri til að taka þátt í óformlegum athöfnum á vinnustaðnum, s.s. kaffihlé, sem getur verkað spennulosandi fyrir starfsfólkið (Karasek og Theorell, 1990). Það að hafa ákvörðunarvald yfir því hvernig vinnan er framkvæmd getur dregið úr sálrænum áhættuþáttum og jafnframt verið lærdómsríkt. Á hinn bóginn hafa andlegar kröfur í för með sér bæði streitvaldandi og lærdómsrík áhrif og þá skiptir máli í hve miklum mæli sjálfræðið er til að hamla gegn streitunni (Karasek og Theorell, 1990).

Líkanið spáir fyrir um áhættu sjúkdómstengdra kvilla og tengsl hegðunar við virk og óvirk störf. Störf sem gera hæfilega miklar kröfur og þar sem sjálfræðið er einnig mikið eru flokkuð sem virk störf. Þau eru iðulega áhugaverð og lærdómsrík öfugt við óvirk störf þar sem er lítið sjálfræði og litlar kröfur eru gerðar til starfsmannsins, en slíkt ástand getur leitt til sinnuleysis og dregið úr sjálfsáliti (Karasek og Theorell, 2000; Skiöld, 1998). Líkanið hefur verið notað við ýmsar rannsóknir, einkum þær sem tengjast áhrifaþáttum í vinnu og langvinnnum sjúkdómum eins og hjarta- og æða-sjúkdómum (Karasek og Theorell, 2000).

Líkanið var upphaflega sett fram í tengslum við hefðbundin karlastörf í iðnaði í Bandaríkjunum en rannsóknir hafa sýnt fullnægjandi samsvörun við störf kvenna (Skiöld, 1998). Ýmsar rannsóknir styðja líkan Karaseks og Theorells (1990), t.d. samanburðarrannsókn á orsökum óþæginda í baki borgarstarfsmanna, þar sem kom í ljós, að álag í vinnu var meginorsök óþæginda í baki. Aftur á móti dró úr áhrifum álags og óþæginda með auknum áhrifum starfsmannanna á eigin vinnu og við það að fá félagslegan stuðning á vinnustað (sjá Sigrún Gunnarsdóttir, 2000, bls. 15). Ennfremur leiddi rannsókn Cheng o.fl. frá 2000 meðal bandarískra hjúkrunarfræðinga í ljós, að lítil áhrif á eigin vinnu, miklar kröfur í starfi og lítil félagsleg tengsl tengdust bágu heilsufarsástandi og minnkaðri starfsgetu (sjá Sigrún Gunnarsdóttir, 2000).

1.3.1 Gagnrýni á líkan Karaseks og Theorells

Þrátt fyrir að líkan Karaseks og Theorells hafi að mörgu leyti reynst vel, bentu alþjóðleg samtök vísindamanna og sérfræðinga sem vinna að málefnum er lúta að heilsu starfsmanna (*The International Commission of Occupational Health*) á margvíslega gagnrýni í vísindaskýrslu sinni frá ráðstefnu 1998 (Vingård og Theorell, 1998). Meðal annars var rætt um, að vaxandi gagnrýni hafi komið fram á rannsakendur fyrir að beita eingöngu stöðluðum spurningalistum, þar sem gengið er út frá eigin mati fólks. Bent var á, að bæta þyrfti við viðtölum og þátttökuathugunum, sem gætu gefið hlutlægari niðurstöður (Vingård og Theorell, 1998). Gagnrýnin felst einnig í því, að menningarmunur geti hugsanlega skekkt niðurstöður, til dæmis milli Japana annars vegar og Evrópumanna og Bandaríkjamanna hins vegar, þar sem almenn hefð sé fyrir samhyggju í Japan en einstaklingshyggju í hinum löndunum. Einnig sé mismunandi eftir þjóðfélagsþópum hvaða augum menn líta á kröfur sem gerðar eru í starfi

(Vingård og Theorell, 1998). Sömuleiðis hefur komið fram gagnrýni á að líkanið henti illa þegar kemur að starfsgreinum, þar sem afgerandi þættir í starfi snúast um tengsl á milli starfsmanna og nemenda, viðskiptavina eða skjólstæðinga (Skiöld, 1998).

Fræðimenn telja enn fremur að þörf sé á endurbættu mati líkansins, einkum með tilliti til þeirra breyta, sem tengjast þeim sálrænu kröfum sem líkanið byggir á. Í því sambandi hafa ýmsir fræðimenn komið með ábendingar, s.s. Kristensen o.fl. 1998, Söderfeldt og Söderfeldt, 1998 og þá einkum varðandi kröfur sem vísa til magns og gæða (sjá Vingård og Theorell, 1998).

1.4. Kenning Johannes Siegrists

Annað líkan, sem svipar að nokkru til líkans Karaseks og Theorells, kemur frá þýska heilsufélagsfræðingnum Johannes Siegrist (1996) en það fjallar um ójafnvægi milli framlags og umbunar (*The model of effort/reward imbalance, ERI*). Áhersla er lögð á að það hlutverk sem fólk gegnir í atvinnulífinu tengist þeim tækifærum sem það fær og hvort tveggja hafi áhrif á sjálfsmynd þess. Einnig telst mikilvægt fyrir sjálfsmyndina að tilheyra hópi í vinnu sem skiptir máli. Líkanið byggir á því, að jafnvægi þurfi að vera á milli framlags starfsmannsins og sanngjarnrar umbunar. Sé þetta jafnvægi ekki til staðar, þ.e. ef „kostnaðurinn“ er hár og „afraksturinn“ lítill, vekur það upp viðvarandi tilfinningaleg streituviðbrögð og menn eiga á hættu, að fyrr eða síðar komi það niður á heilsunni (Siegrist, 1999; Siegrist og Richard, 1999; Skiöld, 1998; Theorell, 1999). Líkanið getur átt við margar atvinnugreinar, en algengt er að þetta ójafnvægi komi fram í störfum eins og í verkamannavinnu sem telst neðarlega í mannvirðingarstigunum, í þjónustugeiranum og þar sem samskipti eru afgerandi við viðskiptavini og/eða skjólstæðinga (Siegrist, 1999).

Kenningin felur í sér viðhorf starfsmannsins, þar sem hluti framlagsins er „eðlis-lægir“ (*e. intrinsic*) eiginleikar og jafnframt einstaklingsbundnir (Theorell, 1999). Framlag getur bæði átt við innri og ytri skilyrði. Ytri þættir eru þær kröfur og skyldur sem gerðar eru til starfsmannsins. Þau ytri skilyrði sem hafa áhrif á starfið eru að jafnaði utan þess sem starfsmaðurinn hefur stjórn á eins og tímapressa, truflanir á vinnuferlinu, óskir um að starfsmaðurinn vinni yfirvinnu eða almennt auknar heildarkröfur. Innri þættir tengjast getu starfsmannsins til að höndla þær kröfur sem gerðar eru til hans og þeirrar umbunar sem hann væntir í staðinn. Óhagstæðir þættir í fari

starfsmannsins eru til dæmis að taka gagnrýni of nærri sér, láta fara í taugarnar á sér hvernig aðrir hegða sér í vinnu eða stefna að því að vera alltaf fljótastur að ljúka verkefnum. Það sem einkum getur valdið streitu er þegar starfsmaðurinn leggur meira á sig en vænst er af honum og þar með fær hann ekki þá viðurkenningu sem honum finnst réttmæt (Siegrist, 1999).

Umbun getur til dæmis falist í því að komið sé fram við menn af virðingu, að veita hæfilegan stuðning, veita sanngjarna meðhöndlun, góð laun, starfsöryggi og að starfsmaðurinn þurfi ekki að standa frammi fyrir óæskilegum breytingum (Siegrist og Richard, 1999; Skiöld, 1998).

1.4.1 Líkönin tvö skoðuð í samhengi

Líkön annars vegar Karaseks og Theorells og hins vegar Siegrists eru svipuð að því leyti, að bæði tengjast vinnuskipulagi einstakra vinnustaða en líta þó einnig til vinnu- markaðarins sem heildar. Sá munur er þó á þeim, að umbun í líkani Siegrists, eins og laun, starfstækifæri og starfsöryggi, tengist fremur en módel Karaseks og Theorells almennu ástandi á vinnumarkaðnum. Aftur á móti hafa rannsóknir tengdar sjálfræðis-kröfulíkaninu fremur verið bundnir við þá eiginleika sem einkenna einstaka vinnu- staði, ef undan er skilið starfsöryggi (Karasek, Siegrist og Theorell, 1998). Skiöld heldur því þannig fram, að líkan Siegrists eigi til dæmis við um aðstæður þar sem atvinnuleysi ríki, þar sem mikið er um tímabundin störf og almennt öryggisleysi ríki vegna samruna fyrirtækja, hagræðingar í fyrirtækjum og hraðra félagshagfræðilegra breytinga. Aftur á móti horfi sjálfræðis-kröfulíkan Karaseks og Theorells meira til einstakra vinnustaða eða einstakra verkefna (Skiöld, 1998) og það tekur hvorki tillit til viðbragða einstaklinga né persónueinkenna (Theorell, 1999).

Með tilliti til útkomu er sjálfræðis-kröfulíkanið víðtækara en framlags-umbunar- líkanið, því það fyrrnefnda inniheldur tvær tegundir breyta, annars vegar heilsu og vellíðan og hins vegar virka hegðun/lærdóm. Aftur á móti nær framlags-umbunar- líkanið einungis til heilsu og vellíðunar. Þó að líkönin skarist að mörgu leyti er sá reginmunur á þeim, að líkan Karaseks og Theorells einbeitir sér að sálfélagslegum kröfum en líkan Siegrist mælir einnig áþreifanlegar kröfur (eins og launa- eða stöðuhækkun) og tengist þar að auki stundum almennu vinnuálagi (Karasek o.fl., 1998)

1.5. Kenning Antonovskys um tilfinningu fyrir samhengi í lífinu

Sjálfsálit og það að finna samhengi í lífi sínu getur einnig haft áhrif á hvernig starfsmönnum líður og þar með dregið úr streitu. Ísraelski prófessorinn og heilsufélagsfræðingurinn Aaron Antonovsky (1988) hefur sýnt fram á, að geti menn fundið samhengi í tengslum við atburði eða skilið það sem getur komið upp á í starfi stuðli það að því, að starfsmennirnir haldi heilsu (Skiöld, 1998). Upphaf rannsókna Antonovskys má rekja til vangaveltna hans um, hver sé ástæða þess að sumir haldi heilsu þrátt fyrir ítrekað álag eða streituvaldandi áreiti af ýmsu tagi. Í framhaldi af því lagði hann árið 1979 grunninn að líkani sínu um uppsprettu heilbrigðis (*e. salutogenic model*). Það felst í stórum dráttum í því, að hann taldi að skýringanna á mismunandi heilbrigði – þrátt fyrir ítrekað álag – væri að leita í mismunandi hæfni manna til að stjórna streitu. Og sömuleiðis, að almenn varnarúrræði gegn streitu s.s. peningar, persónustyrkur, menningarlegur stöðugleiki, félagslegur stuðningur og slíkt, auðvelduðu mönnum að standast ítrekað álag. Með þessu er litið burt frá þeim þáttum sem valda streitu en í staðinn horft til þeirra bjarga sem menn hafa til að takast á við streituna (Antonovsky, 1988). Rannsókn Larsson og Kallenberg frá 1996 á landsúrtaki Svía á aldrinum 15-75 ára, styður kenningu Antonovskys, en hún sýndi meðal annars að tilfinning fyrir samhengi í lífinu var sterkari hjá þeim sem höfðu hærri tekjur og góð félagsleg tengsl (sjá Sigrún Gunnarsdóttir, 2000).

Svar Antonovskys við vangaveltum sínum um uppsprettu heilbrigðis var að hjá einstaklingum, sem upplifa endurtekið álag og tekst að sjá einhvern tilgang í reynslu sinni, þróist tilfinning fyrir samhengi í lífinu (*e. sense of coherence*) (Antonovsky, 1988).

Þetta hugtak [tilfinning fyrir samhengi í lífinu] byggir á þremur þáttum, skiljanleika, viðráðanleika og merkingu [...] Skiljanleiki einkennist af því að einstaklingur skilur aðstæður sínar og getur spáð í og séð fyrir hvað gerist í lífi hans. Viðráðanleiki felst í því að einstaklingi finnst hann ráða við aðstæður sínar og geta tekist á við það sem að höndum ber. Merking snýst um það að einstaklingi finnst einhver tilgangur í því sem fyrir hann kemur, hann tekur áskorunum lífsins frekar en að líta á þær sem byrði (Sigrún Gunnarsdóttir, 2000, bls. 5-6).

1.6. Fyrirbyggjandi aðgerðir gegn streitu

Meðal fræðimanna, vinnuveitenda og stefnumótandi aðila innan ESB hefur mikil áhersla verið lögð á að fyrirtæki taki upp fyrirbyggjandi aðgerðir gegn vinnustreitu, meðal annars vegna þess að sýnt hefur verið fram á, að vellíðan og heilsa starfsmanna hefur áhrif á fjárhagslega afkomu fyrirtækja og þjóðarútgjöld. Streita tengd vinnu hrjáir allt að 40 milljónir starfsmanna innan ESB-ríkjanna og hefur útgjaldakostnað upp á a.m.k. 20 milljarða evrur (um 1.890 milljarða ísl. kr.) í för með sér (European Commission, 2000). Þar sem fólki líður illa í vinnu er meira um fjarvistir og veikindi og starfsmannavelta er almennt hærri en þar sem fólki líður vel. Einnig má leiða líkur að því, að af mannúðarástæðum sé almennt talið æskilegra að fólki líði vel í vinnu, þar sem það eyðir oft meirihluta af vökutíma sínum.

Rætt er um að byggja upp „heilbrigða vinnustaði“, en í því felst viðurkenning á því, að líkamleg, sálræn og andleg líðan starfsfólks hafi áhrif á frammistöðu/afköst og fjárhagslega stöðu fyrirtækja (Cooper o.fl., 1996). Þessi þáttur, þ.e. að velja vellíðan starfsmanna fyrir sér, hefur fengið meira vægi á undanförunum árum og hafa samtök atvinnurekenda og launþega í vaxandi mæli haft skilning á því að gott vinnuumhverfi, andlegt, líkamlegt og félagslegt, er nátengt góðu vinnuskipulagi (Theorell, 1999).

Meðal atriða sem Evrópusambandið leggur til innan aðildarríkjanna er að endurskipuleggja störf til dæmis með því að auka sjálfræði starfsmanna og forðast bæði of mikið og of lítið álag. Sömuleiðis með því að auka félagslegan stuðning og að veita hæfilega umbun til starfsfólks fyrir framlag þeirra. Að síðustu með því að aðlaga vinnuumhverfi að þörfum starfsmanna samkvæmt 1.5.2. grein Amsterdamsáttmálans, sem fjallar um vinnuvernd (European Commission, 2000; Vinnueftirlit ríkisins, 2001).

Löng hefð er fyrir því hjá vinnueftirlitum á Norðurlöndum að taka tillit til sálfélagslegra þátta í vinnuumhverfinu og er stöðugt verið að þróar nýjar aðferðir. Meðal annars hefur danska Vinnueftirlitið nýlega tekið upp nýjar markvissar aðferðir þar sem hugað er að atriðum eins og tímapressu, óskýrri forgangsröðun verkefna, vaktavinnu og fleiru. Fyrstu athuganirnar fóru fram innan sjúkrahúsa árið 2000, því næst var sjónum beint að kennurum og loks verða skoðaðar aðstæður meðal stjórnenda almenningsvagna (Arbejdstilsynet, 2000). Sænska Vinnueftirlitið stefnir að því að koma á fót samtölum við starfsmenn fyrirtækja þar sem starfa 200 manns eða fleiri til að kanna félagssálræna þætti. Verður það gert í kjölfar reynslu frá umdæminu í Öre-

bro, þar sem starfsmenn Vinnueftirlitsins hafa notað hópsamtöl til að meta þessa vinnuverndarþætti. Áður en til heimsóknar Vinnueftirlitsins kemur verða send bréf til stjórnenda og væntanlegra þátttakenda með lýsingu á aðferðinni og þeim spurningum sem leggja á fyrir starfsmenn. Verða fyrirtækjunum sendar niðurstöður og skýrsla með kröfum um úrbætur (Vinnueftirlit ríkisins, 2001). Norska Vinnueftirlitið hefur einnig gert úttekt meðal vinnustaða í kjölfar vaxandi kvartana vegna sálrænna og félagslegra áhættuþátta. Þeirra aðferð gengur að mestu út á að rannsaka hvort lög og reglur séu brotnar, en ekki að finna lausnina fyrir vinnuveitandann (Vinnueftirlit ríkisins, 2001). Samkvæmt íslenskum lögum um hollustu, aðbúnað og öryggi á vinnustöðum er kveðið á um heilsuvernd starfsmanna og sérstaklega rætt um að stuðla þurfi að andlegri og líkamlegri vellíðan þeirra (Lög um hollustu 1980/2000).

Í Bandaríkjunum, þar sem vinnustreita er einnig vaxandi vandamál lögðu fræðimenn fyrir spurningalista meðal 1.300 starfsmanna bandaríska líftryggingafyrirtækisins Northwestern National Life Insurance Company árið 1993. Í kjölfarið ráðlögðu þeir eftirfarandi úrlausnir til að draga úr spennu og streitu meðal starfsmanna (Milko- vich og Boudreau 1997; Schuler og Jackson, 1996):

- Að leyfa starfsmönnum að ræða óhindrað saman, því það getur aukið afköst og leitt til úrslausna vandamála
- Að reyna að draga úr persónulegum árekstrum á vinnustað með þátttöku stjórnenda
- Að gefa starfsmönnum hæfilega mikið sjálfræði í hvernig þeir leysa verkefni úr hendi, því það er líklegt til að draga úr streitu og auka starfsánægju
- Að tryggja hæfilegan fjölda starfsmanna og sjá til þess að útgjaldaáætlanir séu sanngjarnar, því til lengdar getur fækkun starfsmanna og samdráttur í útgjöldum leitt til aukinnar vinnustreitu. Sömuleiðis eykst streita meðal starfsmanna sem eru yfirhlaðnir af verkefnum en það getur haft í för með sér minni framleiðni, aukin veikindi og aukna starfsmannaveltu og þar að auki leitt til fjölgunar slysa
- Að opinská samskipti séu milli starfsmanna og yfirmanna, þar sem þau eru líkleg til að draga úr streitu og geta hjálpað starfsmönnum að takast á við erfiðleika
- Að sýna starfsmönnum stuðning, til dæmis með því að sýna þeim og verkum þeirra áhuga
- Að sjá til þess að starfsmenn taki sér frí og gefa þeim jafnvel kost á að taka yfirvinnu út í frí, vegna þess að starfsmenn sem hafa tíma til að hvílast og endurnýja krafta sína eftir mikið vinnuálag eru síður líklegir til að þróa með sér einkenni eða veikindi sem rekja má til streitu
- Að draga ekki úr hlunnindum sem þegar eru til staðar, þar sem slíkur samdráttur er talinn vera streituvaldur og ýta undir kulnun starfsmanna
- Að síðustu var lagt til að veitt væri umbun eða viðurkenning fyrir kunnáttu og framlag starfsfólks til að auka á starfsánægju og framleiðni.

Fjöldi rannsókna á síðustu áratugum benda annars vegar til sambands á milli vinnu- álags og hins vegar háþrýstings og kransæðasjúkdóma. Karasek og Theorell álíta að hugsanlega væri hægt að koma í veg fyrir allt að 13% hjartasjúkdóma með því að

draga úr vinnuálagi þar sem það er mest. Aðrar norrænar rannsóknir, m.a. Olsen og Söndergaard-Kristensen frá 1988 komast að svipaðri niðurstöðu (sjá Theorell, 1999).

Pegar haft er í huga til hvaða úrbóta hægt er að grípa á vinnustöðum til að bæta heilsu og vellíðan starfsmanna er mikilvægt að skoða hvort mikið sé um sömu kvartanir á sama vinnustað. Sé svo ber að líta til heildarinnar til að kanna hvort hægt sé að finna sameiginlega orsök, sem unnt er að ráða bót á (Vinnueftirlit ríkisins, 1999). Eða eins og fulltrúi frá danska Vinnueftirlitinu sagði á fundi samstarfsnefnda Vinnueftirlita innan ESB (SLIC) í maí 2001: „Ef maður er með stein í skónum þá á að fjarlægja steinin en ekki ráðleggja fólki að fara í meðferð, jóga og þess háttar“ (Vinnueftirlit ríkisins, 2001). Hins vegar er talið mikilvægt að hafa stjórnendur með í ráðum, því án þátttöku þeirra verði engu breytt (Vinnueftirlit ríkisins, 1999). Einnig eru meiri líkur á að breytingar á vinnuumhverfi verði til hagsbóta ef einstaklingsráðgjöf fer fram samhliða (Theorell, 1999).

Rannsóknir á endurskipulagningu starfa hafa fram til þessa fremur snúist um hvaða áhrif endurskipulagningin hefur á aukna framleiðni, en minna hefur verið kannað hvaða áhrif hún hefur á heilsu starfsfólks (Theorell, 1999). Ein slík rannsókn var þó gerð hjá sænsku Volvo-verksmiðjunum, þar sem tekið var á ýmsum félagssálrænum þáttum. Helstu breytingarnar voru þær, að meiri áhersla var lögð á sveigjanleika eftirlitsmannanna en minni áhersla á valdboðsstefnu og aukna teymisvinnu, auk þess voru persónuleg tengsl starfsmanna við viðskiptavini eflað. Niðurstöðurnar sýndu, að í kjölfarið dró úr sállíkamlegum einkennum eins og meltingartruflunum, þreytu og depurð meðal starfsmanna (Theorell, 1999).

2. AÐFERÐAFRÆÐI

2.1. Rannsókn

Markmið rannsóknarinnar var að kortleggja andlegt og félagslegt álag starfsfólks, orsakir þess og afleiðingar. Til þess að hægt væri að gera sér grein fyrir hvar skórinn kreppti og hvort eða hvernig mögulegt væri að draga úr álagi og streitu var lagður fyrir spurningalisti um líðan, vinnuumhverfi og heilsufar starfsfólks meðal þriggja af stærstu fjármálafyrirtækjum landsins (sjá Viðauka). Spurningalistinn var að grunni til sá sami og lagður hefur verið fyrir nokkrar starfsstéttir á vegum Vinnueftirlits ríkisins, en sá listi sem hér var lagður fyrir var aðlagður að starfsemi fjármálafyrirtækja.

Fyrirlögnin fór fram dagana 31. maí til 6. júní 2001 og voru listarnir lagðir fyrir og sóttir aftur samdægurs en þó gefinn kostur á að þeir yrðu sóttir daginn eftir, ef starfsfólk hafði ekki tók á að svara þann sama dag. Spurningalistinn var einungis lagður fyrir þann hluta starfsfólks fjármálafyrirtækjanna sem vann annars vegar á mörkuðum/viðskiptastofu og hins vegar við eignastýringu. Heildarfjöldi starfsmanna í þessum deildum var 132 og var spurningalistinn lagður fyrir 123 starfsmenn, en 9 starfsmenn voru fjarverandi, meðal annars í barnseignar- eða sumarfríum. Svarhlutfall var 87% eða 107 manns.

Af þeim sem svöruðu voru jafn margir starfsmenn hjá tveimur fyrirtækjanna eða 32 hjá hvoru en 43 starfsmenn hjá þriðja fyrirtækinu. Hlutfall milli deilda skiptist jafnt þannig að 50% starfsmanna unnu innan eignastýringar og 50% innan markaða/viðskiptastofu. Karlar voru 65 og konur 40 en tveir gáfu ekki upp kyn. Öll gagnavinnsla fór fram í SPSS. Skoðaðar voru tíðnitöflur en við útreikninga og samanburð voru notaðar krosstöflur og þá meðal annars skoðaðar hlutfallslíkur (*odds ratio*) og marktektarpróf (χ^2). Hafa ber í huga þegar niðurstöður eru skoðaðar, að tölfræðilegir útreikningar orka að vissu leyti tvímælis vegna þess hversu hópurinn sem unnið er með er fámennur. Hins vegar felst styrkur rannsóknarinnar í því, að hér er ekki um úrtak að ræða heldur endurspeglar niðurstöður svör nánast allra starfsmanna markaða/viðskiptastofu og eignastýringu þriggja af stærstu fjármálafyrirtækjum landsins.

2.1.1 Eigindlegar aðferðir

Til að dýpka rannsóknina voru tekin eigindleg viðtöl og þátttakendur valdir með veltiúrtaksaðferð, þ.e. einn viðmælandi benti á annan. Viðtölin voru tekin upp á segulband og afrituð orð fyrir orð. Með eigindlegum viðtölum er ekki hægt að yfirfæra einstök svör yfir á heildina heldur er þeim ætlað að veita innsýn í þær aðstæður sem einstakir starfsmenn upplifa eða með öðrum orðum, reyna að skilja hvað getur búið á bak við þær upplýsingar sem fram koma í meginlegu rannsókninni (Bogdan og Biklen, 1998).

Verðbréfafyrirtæki á Íslandi eru lítil og fámenn og þar af leiðandi standa fáir einstaklingar á bak við hvert starfsheiti. Vegna þess hversu auðvelt er að þekkja viðmælendur úr verða einungis gefnar lágmarksupplýsingar um þá. Sex einstaklingar voru teknir tali; þrjár konur og þrír karlar, en segulbandsupptaka við einn viðmælanda eyðilagðist. Þrír þessara starfsmanna voru yfirmenn og þrír sérfræðingar. Þau voru á

aldriðnum 26-43 ára og hafa starfað frá rúmum tveimur árum við verðbréfavíðskipti og upp í 15 ár. Í rannsókninni verður því talað ýmist um yfirmann eða sérfræðing, karl eða konu, en einstaka sinnum um miðlara eða starfsmann á eignastýringarsviði.

3. NIÐURSTÖÐUR

Hér á eftir verður gerð grein fyrir niðurstöðum rannsóknarinnar, þar sem fléttaðar verða saman niðurstöður spurningakönnunarinnar og viðtölin við starfsmennina. Með þessu móti fæst heildstæðari mynd af álagspáttum starfsmanna markaða/viðskiptastofa og eignastýringarsviði fjármálafyrirtækjanna og hvernig álagið tengist líðan og heilsu starfsmannanna. Hvort tveggja verður stutt með heimildum þar sem við á.

3.1. Vinnuumhverfi

Í eftirfarandi kafla verður fjallað um í hvernig vinnuumhverfi starfsmenn fjármála-markaða starfa, meðal annars með tilliti til kynjaskiptingar, aldursdreifingar, menntunar, starfsaldurs, starfsánægju og vinnutíma, en einnig viðhorf starfsmanna til eigin starfs og hvernig umhverfisþættir, eins og til dæmis opið rými, hafa áhrif á líðan starfsfólks.

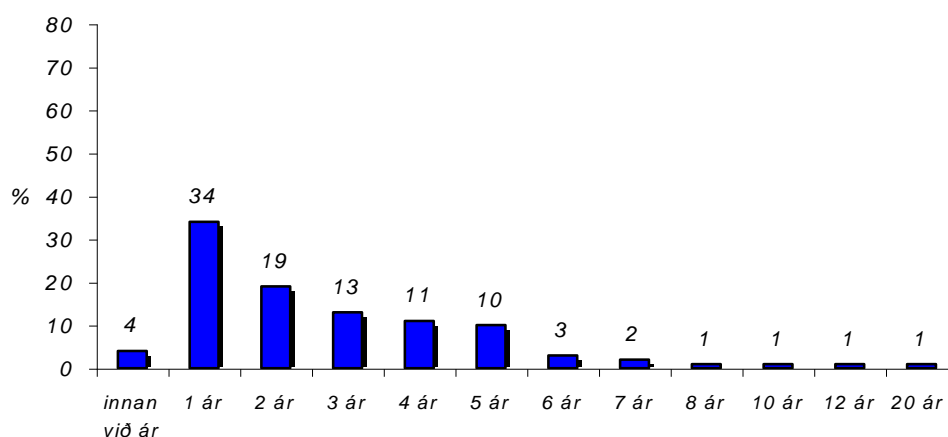
3.1.1 Starfsfólk

Eins og fram hefur komið voru jafn margir starfsmenn hjá tveimur fyrirtækjanna eða 32 hjá hvoru fyrirtæki en 43 starfsmenn hjá því þriðja. Hlutfall milli deilda skiptist jafnt þannig að 50% starfsmanna unnu innan eignastýringar og 50% innan markaða/viðskiptastofu. Karlar voru 65 og konur 40 en tveir gáfu ekki upp kyn. Langflestir voru í sambúð eða hjúskap eða 74% en 26% voru einhleypir/fráskildir. Athygli vekur hvernig kynjaskiptingu er háttað, því að af 21 yfirmanni voru aðeins tvær konur og fleiri karlar en konur störfuðu á mörkuðum, eða 24 karlar á móti 15 konum. Aftur á móti var kynjahlutfall jafnt á eignastýringarsviði, 21 karl og 21 kona.

Aldursdreifing var mjög einsleit, því af þeim sem gáfu upp aldur voru aðeins 4% starfsmanna 41 árs og eldri, 59% starfsmanna voru á aldrinum 21-30 ára og 37% voru 31-40 ára. Sumir þátttakendanna sögðu, að þessi ungi aldur endurspegladi hversu

ungur fjármálamarkaðurinn væri á Íslandi. Aðrir bættu við að eldra fólk væri ekki eins sveigjanlegt og það yngra og kannski væri ekki fýsilegt fyrir fólk sem komið hefði sér vel fyrir í öðrum störfum að „koma og vinna í þessum hasar“ eins og einn sérfræðinganna orðaði það. Og einn yfirmannanna sagði: „...ef þú ætlar að finna fólk með þekkingu þá er það að jafnaði þetta unga fólk.“ Sami yfirmaður var þó á því að gott væri að hafa meiri breidd í lífaldri: „Það er ekki nóg að vera bara dýnamískur og ákafur. Það skiptir líka máli að hafa reynslu og vera svolítið sjóaður í þessu öllu saman.“

Eins og fram hefur komið, var mikill meirihluti starfsfólks, eða tæp 88%, með háskólamenntun, þar af voru flestir með lægstu háskólagráðu, en 12% starfsmanna voru með annað nám að baki, s.s. stúdentspróf eða annað nám eftir grunnskóla. Samfelldur starfstími hjá verðbréfafyrirtækjum almennt var að meðaltali tæp þrjú ár, en samfelldur starfstími 57% starfsmanna hjá verðbréfafyrirtækjum voru tvö ár eða styttri. Um 19% starfsmanna höfðu unnið í 5 ár eða lengur samfelld hjá verðbréfafyrirtækjum, eins og sjá má á mynd 1. Til samanburðar má geta þess, að meðalstarfstími í fjármálaþjónustu árin 1996-2000 voru 9 ár samkvæmt Hagskýrslum Hagstofu Íslands (2000).



Mynd 1. Hversu lengi starfsmenn höfðu unnið hjá verðbréfafyrirtækjum samfelld ($n = 106$).

Þegar skoðaður var starfstími eftir stöðu kom í ljós, að 14% yfirmanna höfðu unnið 6 ár eða lengur samfelld hjá verðbréfafyrirtækjum en 5% sérfræðinga. Þátttakendur í rannsókninni sem rætt var við voru sammála um að þessi stutti starfsaldur ætti þá skýringu, að starfsfólki fyrirtækjanna hefði fjölgað töluvert á síðustu 1-2 árum frekar en að fólk hætti í starfi. Eða eins og einn starfsmaðurinn sagði: „Það hefur bæst við

gríðarlega mikið af fólki inn í þennan geira síðastliðin ár.“ Og yfirmaður sagði: „Ég held að það hafi meira um það að segja hvað verðbréfamarkaðurinn er ungur en nokkurn tímann það að brenna út.“

Í viðtölum var starfsfólkið spurt að því hvort það héldi að menn brynnu fljótt út í þessu starfi. Einn yfirmannanna sagði: *„Mér finnst það ekkert ólíklegt, en ég hugsa þá að það sé meira ef maður lítur 2-3 ár aftur í tímann og svo áfram heldur en áður, því að þetta er orðið meira töff, meira krefjandi, meiri hraði...“* Og sérfræðingur sagði: *„Þetta unga fólk er tilbúið að vinna mikið í einhvern tíma, en ég veit um fullt af ungum mönnum í kringum mig sem eru útblunnir og bara, kannski um þrítugt eru þeir orðnir eins og fertugir.“* Einn starfsmannanna sagði: *„Það hafa nokkrir helst úr lestinni. Margir sem hafa byrjað í þessum geira og þola ekki álagið, eru barar ekki réttu týpurnar [...] Það þarf ekkert endilega að hafa með burn-out að gera.“*

3.1.2 Starfsandi og starfsánægja

Almennt ríkti góður starfsandi á vinnustöðunum þremur, sem sést meðal annars á því, að þriðjungur starfsmanna nefndi góðan starfsanda eða gott samstarfsfólk þegar þeir voru í opinni spurningu beðnir um að nefna hvað væri jákvæðast við vinnu þeirra. Næstflestir nefndu spennandi og krefjandi verkefni, en mjög ofarlega á lista voru einnig fjölbreytt starf, vinnuaðstæður („aksjón”, hraði, sveigjanleiki, óvissa, spenna) og frumkvæði og/eða sjálfstæði. Nokkrir nefndu lærdómsríkt umhverfi og launin. Yfirmaður svaraði þessu um hvað væri jákvæðast við starfið: *„Það er náttúrulega mjög lifandi og miklar breytingar og krefjandi. Og það er mikil örvun í kringum mann. Þannig að...já bara kraftur.“* Annar yfirmaður tók í svipaðan streng þegar hann ræddi um hvað væri jákvæðast við starfið og lýsti sínum degi þannig:

Mér finnst ofsalega gaman að koma í vinnuna á morgnana og hafa ekki hugmynd um hvað mun gerast í dag. Aksjón. Kannski verður þetta hrikalegt. Kannski verður þetta rosalega gaman. Ég held að við sem störfum í þessu við fáum ofboðslegt kikk út úr þessu, en að sama skapi getur þetta verið ofboðslegt álag og of mikið, þannig að það getur farið að vera neikvæð streita. Stundum þá ertu alveg bara ahh... ég vildi að ég gæti bara lokað mig af einhver staðar úti í horni og unnið eitthvað verkefni og þurfa ekki að tala við neinn í hálfan mánuð! Þú veist.

Rannsóknir hafa sýnt, að jákvæður starfsandi getur dregið úr óánægju með aðra þætti í vinnuumhverfinu eins og óþægindi til dæmis af völdum, innilofts, hitastigs og

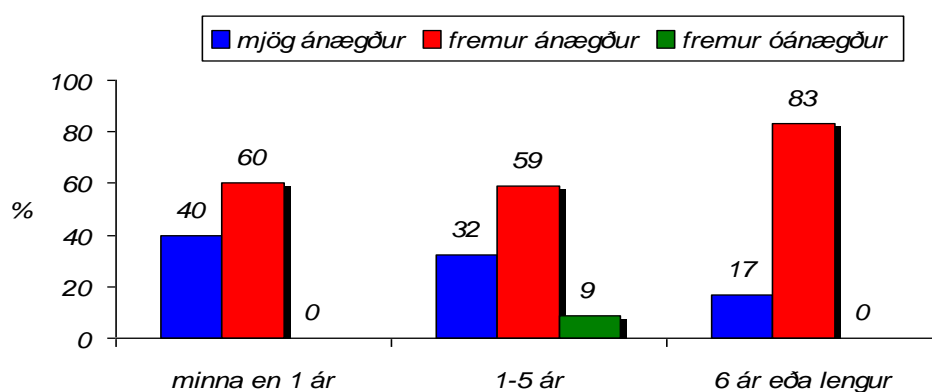
þrengsla. Leiða má líkur að svo sé einnig farið hér, þar sem mikil starfsánægja er ríkjandi. Sömuleiðis er góður starfsandi líklegur til að draga úr neikvæðum áhrifum andlegs og félagslegs álags. Kannski lýsa eftirfarandi orð miðlara þessum áhrifum þegar hann var spurður hvað væri jákvæðast við starfið: „*Félagarnir og mórallinn. Ef þeir væru ekki hérna þá efast ég um að ég væri hér. Það er alveg frábært. Það verður líka að vera þannig þegar menn vinna svona náið saman.*”

Mun meiri fjölbreytni kom fram í svörunum þegar spurt var um hvað væri neikvæðast við vinnuna en mest var rætt um álagstoppa sem og streitu, tímapressu og áreiti. Þó nokkrir höfðu út á starfsumhverfi að setja, s.s. opið rými, hávaða, þrengsli, streituvaldandi umhverfi, skort á upplýsingum og sambandsleysi milli deilda og í einhverjum tilvikum á milli starfsmanna. Samt virðist streitan geta verið bæði jákvæð og neikvæð, því yfirmaður sem segist þrífast best við miklar áskoranir og „aksjón“ lítur líka á streituna og kröfurnar sem neikvætt afl: „*Neikvæðast er stressið og neikvæðast er líka hvað einhvern veginn maður er náttúrulega með gríðarlega mikla ábyrgð [...]*Ég myndi segja að það væri kannski neikvæðast, að ég kemst aldrei í burtu.“ Eftir langa umhugsun svaraði yfirmaður þegar hann var spurður um hvað væri neikvæðast:

Nei, ég bara, get ekki..ekki þannig, sko [...] Ja, bara, náttúrulega hlýtur álag og langur vinnutími að vera það [...] maður fær aldrei tíma til að klára. Þú veist, þá eru komin svo mörg önnur verkefni og áreitin eru svo mörg og frá svo mörgum. Fólk er oft á tíðum að sitja frameftir til að klára og gera hreint fyrir sínum dyrum.

Þegar spurt var að því í opinni spurningu í spurningakönnuninni, hvað ylli mestri streitu svöruðu flestir, að álagið væri mesti streituvaldurinn, en því næst voru markaðsaðstæður og tímapressa nefnd. Einnig voru nefndir þættir eins og of miklar kröfur, viðskiptavinir, erfiðar ákvarðanatökur og ábyrgð. Í viðtölunum kom aftur á móti fram, að mesta álagið tengdist mörkuðum að einhverju leyti eða of mikilli vinnu. „*Ja, mesta álagið er þegar þú bara stendur fyrir framan skjáinn og horfir á tapið tikka inn [...]* Þegar verst er geta það verið einhverjir tugir milljóna...“ sagði einn starfsmannanna. Annar svaraði: *Það eru náttúrulega rosalegar kröfur um árangur, að ná inn peningum og það er auðvitað erfitt að ná ekki markmiðum sínum þegar markaðurinn er svona eins og hann hefur verið.*“ Sá þriðji sagði: „*...veldur náttúrulega álagi að dollarinn er kominn upp í 107 krónur.*“ Tveir starfsmenn nefndu, að fjöldi verkefna væri of mikill og að vinnan væri of mikil.

Í heildina ríkti mikil starfsánægja innan fyrirtækjanna þriggja, því 92% starfsmanna sögðust vera fremur eða mjög ánægðir í starfi. Meðaltal starfsánægju var 7,86 á kvarðanum 1-10, þar sem einn var lægst og 10 hæst. Hjá öðrum íslenskum starfstéttum er starfsánægjan ýmist svipuð eða heldur minni. Þannig voru 94% starfsmanna leikskóla fremur eða mjög ánægðir í starfi (Berglind Helgadóttir o.fl., 2000), 94% starfsfólks í öldrunargeiranum (Berglind Helgadóttir o.fl., 2001), 85% starfsmanna í fiskvinnslu (Guðbjörg Linda Rafnsdóttir, 2001) og 76% talsímavarða (Guðbjörg Linda Rafnsdóttir, 2000).



Mynd 2. Starfsánægja skoðuð út frá starfsaldri (n=102).

Eins og sjá má á mynd 2 fækkar þeim sem eru mjög ánægðir í starfi eftir því sem árin líða eða úr 40% á fyrsta ári niður í 17% meðal þeirra sem hafa starfað í sex ár eða lengur. Á fyrsta ári var enginn starfsmaður óánægður en aftur á móti 9% þeirra sem höfðu starfað í 1-5 ár. Enginn sem hafði starfað í sex ár eða lengur var óánægður í starfi. Með hliðsjón af þessum niðurstöðum má leiða líkur að því, að flestir þeirra sem eru óánægðir í starfi á starfstímanum 1-5 ár hætti áður en þeir ná sex ára starfsaldri.

Þá töldu starfsmenn fjármálafyrirtækjanna, að þeir byggju við atvinnuöryggi því að 87% starfsmanna töldu sig búa við fremur eða mjög mikið atvinnuöryggi og enginn sagðist búa við mjög lítið atvinnuöryggi.

3.1.3 Vinnutími

Jafn margir starfsmenn (38%) unnu að jafnaði 38-45 tíma vinnuviku og 46-52 tíma vinnuviku (38%), en 22% starfsmanna unnu meira en 53 tíma í viku. Til samanburðar

má geta þess, að meðalvinnuvika fólks sem starfaði við fjármálaþjónustu árið 2000 voru 40,4 stundir á viku (Hagstofa Íslands, 2000). Karlar unnu að jafnaði lengri vinnuviku en konur¹ og yfirmenn unnu að jafnaði lengri vinnuviku en aðrir starfsmenn.² Af viðtölum við starfsmenn virtist liggja ljóst fyrir, að fyrirtækin krefðust mikillar vinnu eða framleiðni af starfsmönnum sínum. Um þetta sagði sérfræðingur:

Þú ræður þig ekki inn ef þú annað hvort ert ekki tilbúin(n) að vinna eða vilt ekki vera í stressumhverfi. Þetta er alveg eins og ég var í skírnarveislu á sunnudaginn og var í símanum allan tímann. Ég get náttúrulega stoppað símann, en ég vel mér þetta. Ég vel mér að vera í svona starfi.

Og yfirmaður sagði eftirfarandi um mikið vinnuálag: „Fólkið var að kikna undan álagi víðast hvar, því að það er reynt að keyra á lágmarksmannafla og endalaus verkefni alltaf og miklar breytingar og miklar nýjungar.“ En álagið getur líka orðið þannig að fólk ráði ekki við það. Einn starfsmannanna lýsti vinnuálaginu á eftirfarandi hátt:

...var ég búin(n) að vinna alveg rosalega mikið, var að vinna frameftir kvöldum. Svo eitt kvöldið þá bara, gjörsamlega „collapsed“ þú veist þegar ég kom heim, náði ekki andanum [...] þú veist sem er bara álag, sem er bara heimskan í manni sjálfum, því líkaminn var náttúrulega búinn að gefa alls konar viðvaranir, sem maður hlustaði bara ekki á. Ég var oft búin(n) að finna fyrir því að ég var stundum að springa, þannig að ég þurfti bara að fara út í bíl í hádeginu, bara keyra, bara sko til að springa ekki...

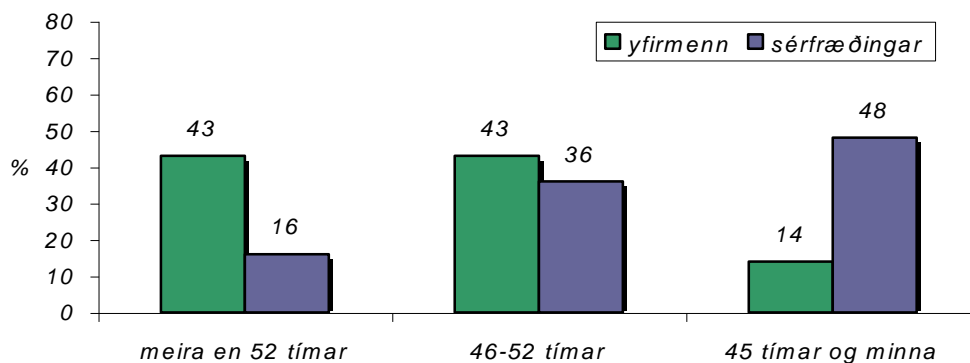
Og sérfræðingur sagði:

Ef það væru 48 tímar í sólarhringnum þá væri ég mjög ánægð(ur) [...] Svo þarf ég náttúrulega líka að passa allt hitt, þannig að þetta verkefni, í staðinn fyrir að taka viku, tekur kannski 3-4 vikur [...] Það er náttúrulega ekkert voðalega jákvætt í garð yfirmannsins að sjá að maður sé ekki að klára þetta verkefni [...] Ég held að ég sé að vinna aldrei minna en einhverja 40-50 yfirvinnutíma í mánuði. Maður er að vinna alveg einn og hálfan mánuð í mánuði.

Sérfræðingur sem vann hvorki við eignastýringu né markaði/viðskiptastofu, en hafði mikið samband við starfsfólk vegna annarra mála og horfði þar af leiðandi svolítið á störfina utanfrá sagði: „Ég sé ekki beint stress en þetta er auðvitað ofboðslega mikið af

¹ $\chi^2(1) = 29,174, p < 0,001$.

ungum krökkum og ég kem kannski hér kl. 22 á sunnudagskvöldum og þá er verið að vinna.“



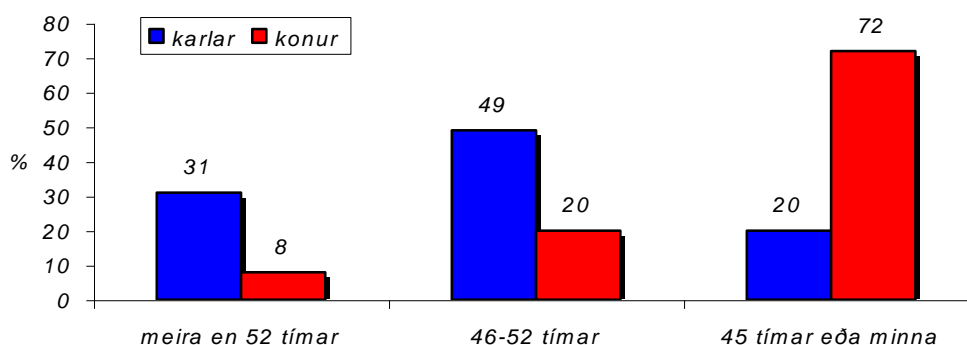
Mynd 3. Hlutfallsleg lengd vinnuviku meðal starfsmanna eftir stöðu (n=103).

Eins og sjá má á mynd 3 unnu yfirmenn að jafnaði lengri vinnuviku en aðrir starfsmenn.³ 86% yfirmanna unnu 46 tíma á viku eða meira en 52% sérfræðinga. Tæplega helmingur sérfræðinga vann 45 tíma eða minna í hverri viku en 14% yfirmanna. Einn af yfirmönnum sagði:

Ég er mjög nísk(ur) á tímann, þ.e.a.s. ég reyni að vinna eins litla yfirvinnu eins og ég get. „Fýsískt“ reyni ég að vera hérna bara hinn hefðbundna vinnudag, þó að einstaka sinnum komi fyrir að ég þurfi að vinna meira. En svo kemur á mótí að ég ferðast mikið og er þá náttúrulega burtu allan sólarhringinn, þannig að ég reyni þegar ég er heima að vera ekki hérna langt fram á kvöld eða um helgar.

² $\chi^2(1) = 10,907$, $p < 0,01$.

³ $\chi^2(1) = 10,421$, $p = 0,01$.



Mynd 4. Hlufallsleg lengd vinnuviku meðal starfsmanna eftir kyni (n=102).

Eins og sjá má á mynd 4 unnu 80% karla 46 tíma eða meira á viku að jafnaði en einungis 28% kvenna. Í ljós kom einnig í könnuninni, að 6% starfsmanna, allt karlar, unnu 60 tíma eða meira á viku að jafnaði, þar af voru helmingur yfirmenn og helmingur sérfræðingar.

Bandarísk könnun hefur leitt í ljós, að þeim sem finnst að þeir þurfi að vera aðgengilegir utan vinnu telja sig frekar vinna of mikið en þeir sem segjast aldrei þurfa að vera til taks utan vinnu. Sama könnun sýndi, að það sama átti við um þá sem tóku ekki allt sumarleyfið sitt vegna krafna í vinnu (Galinsky o.fl., 2001). Ekki var spurt sérstaklega út í sumarfrí í spurningakönnuninni, en í viðtölum við starfsmenn kom fram að í sumarfríjum þyrfti yfirleitt að vera hægt að ná í starfsmenn í síma vegna vinnunnar. Þetta sagði yfirmaður: „...sérstaklega þegar maður er í fríi hér heima, innanlands, þá er enginn friður. Og það er mjög neikvætt.“ Sami yfirmaður sagði enn fremur: „Ég er að átta mig á því að maður þarf bara að fara út og vera með slökkt á símanum og kveikja á símanum kannski...rétt kveikja á talhólfinu kannski einu sinni á sólarhring og búið. Það er best.“ Sérfræðingur sem hafði unnið í um þrjú ár á verðbréfamarkaði sagði: „En kannski verra er það, að ég held að á þessum tíma sem ég hef verið vinnandi þá hef ég aldrei tekið mér fullt sumarfrí.“ Og annar sérfræðingur sagði: „Það er í rauninni ekkert hægt að taka meira en tveggja vikna sumarfrí í einu, því þú getur svo fljótt út úr því sem er að gerast. Þú hefur ekki púlsinn á markaðnum.“

Rúmlega 60% starfsmanna tóku með sér verkefni heim til að vinna, þar af tóku tæplega 40% með sér verkefni heim einu sinni í viku eða oftár og 24% einu sinni til þrisvar sinnum í mánuði. Yfirmenn voru tæplega fjórum sinnum líklegri en sérfræð-

ingar til að taka með sér verkefni heim⁴ og karlar voru þrisvar sinnum líklegri til að taka með sér heimaverkefni en konur.⁵

3.1.4 Umhverfispættir

Opið rými er orðið hluti af landslagi margra nútímafyrirtækja og á það einnig við um verðbréfafyrirtækin, hvort sem er hér á landi eða erlendis. Yfirmaður sagði um leið og hann rétti út armana með um það bil metra á milli þeirra.: „Ég held nánast undantekningalaust að allir sitji við langborð og vinnuplássið er bara ekki meira en þetta.“ „Stundum er of mikill hávaði og mér finnst það sérstaklega óþægilegt ef ég er að tala við kúnna...“ sagði sérfræðingur. En sami starfsmaður sagði líka: „...ef ég þarf að fókusera eitthvað þá getur maður sett tónlist í eyrun [...] þá næ ég alveg 100% einbeitingu á skjáinn í því sem ég er að gera.“ Nokkrir bentu á að þeir hefðu aldrei prófað annað en að vinna í opnu rými og vissu því ekki muninn. Viðmælendur voru þó sammála um að starfsumhverfið kallaði á vinnu í opnu rými og að menn lærðu fljótt að vinna við slíkar aðstæður eða eins og yfirmaður sagði:

... ég hugsa að ég myndi ekki vilja setjast ein(n) í stóra skrifstofu aftur, því maður er í mikið meiri snertingu við það sem er að gerast og mikið skemmtilegra á allan hátt. Þannig að gagnrýni mín á opið rými er meira, að hafa plássið meira.

Undir kostina við vinnu í opnu rými tók sérfræðingur í eignastýringu: „En ég myndi ekki vilja vinna í öðru umhverfi í þessum bransa...“ Og miðlari, sem hafði reynslu af hvoru tveggja sagði:

Ég held ekki að ég gæti hugsað mér að vinna ekki í svona opnu rými. Það er líka annað, að maður sér alltaf ef eitthvað er að gerast hjá hinum. Til dæmis ef gengið er að breytast þá eru allt í einu allir komnir í hnapp fyrir framan skjáinn. Ef við værum í lokuðu rými og viðskiptavinur hringdi og spurði hvað væri að gerast með krónuna, þá kæmum við af fjöllum og segðum: Hvað er eitthvað að gerast? Ég bara veit það ekki!

Opið rými veldur eigi að síður streitu, þótt kostirnir séu augljóslega miklir, því í ljós kom í könnuninni, að rúmlega níu af hverjum tíu starfsmönnum unnu í opnu rými og

⁴ $\chi^2(1) = 10,907$, $p < 0,01$.

⁵ OR=3,141 (CI 1,293-7,628).

fannst 72% þátttakendanna það valda þeim streitu. Þannig taldi 41% starfsmanna vinnu í opnu rými oftast eða stundum valda streitu en 31% sjaldan. Yfirmaður, sem annars var hlynntur opnu rými, lýsti þessu á eftirfarandi hátt:

Það náttúrulega er streituvaldur líka, bara kliðurinn og hávaðinn í kring, ja, þú hefur ekkert „speis“ hvorki í rými né...(hlær). Þannig að til lengdar held ég að það sé svolítið komið yfir strikið þarna. Ég held að þetta gangi ekki að bjóða fólki upp á þetta. Það gengur í einhvern tíma en svo kemur að því að fólk segir bara: ja, ég læt ekki bjóða mér þetta lengur.

Þá sýndu niðurstöður spurningakönnunarinnar, að marktæk tengsl voru á milli þess að finnast það oftast eða stundum streituvaldandi að vinna í opnu rými og þess að finna fyrir vöðva- og liðverkjum⁶, verki í hálsi og herðum⁷, fá bakverk⁸, kvíðaköst⁹ og höfuðverk¹⁰, finna fyrir brjóst- og hjartaverk¹¹ og svima¹². Þeim sem fannst vinna í opnu rými oftast eða stundum vera streituvaldur voru fjórum sinnum líklegri til að fá vöðva- og liðverki en þeim sem fannst vinna í opnu rými sjaldan eða aldrei vera streituvaldur.¹³ Þeir voru rúmlega þrisvar sinnum líklegri til að fá háls- og herðaverk,¹⁴ tæplega þrisvar sinnum líklegri til að fá höfuðverk¹⁵ og sömuleiðis þrisvar sinnum líklegri til að fá bakverk.¹⁶

Aðrir þættir í vinnuumhverfinu sem ollu 75-80% starfsfólks óþægindum voru hitastig, inniloft og hávaði. Þrengsli ollu rúmlega 40% starfsmanna óþægindum og lýsing um 30%. Í ljós kom, að samspil virtist vera á milli óþæginda af völdum hávaða, innilofts og hitastigs á líkamlega og andlega líðan starfsfólks og er það samhljóða öðrum sambærilegum rannsóknum (sjá t.d. Guðbjörg Linda Rafnsdóttir, 2001). Meðal annars sýndi rannsókn, sem gerð var meðal kanadískra verðbréfasala, að þeir sem kvörtuðu undan óþægindum vegna ýmissa þátta í vinnuumhverfinu (*e. physical work environment*) s.s. hávaða, hitastigi og þrengslum auk tæknilegra þátta í vinnuum-

⁶ $\chi^2(1) = 9,098, p < 0,01$.

⁷ $\chi^2(1) = 8,117, p < 0,005$.

⁸ $\chi^2(1) = 6,426, p < 0,05$.

⁹ $\chi^2(1) = 4,045, p < 0,05$.

¹⁰ $\chi^2(1) = 5,249, p < 0,05$.

¹¹ $\chi^2(1) = 7,447, p < 0,01$.

¹² $\chi^2(1) = 4,370, p < 0,05$.

¹³ OR=4,050 (CI 1,589-10,320) n=93.

¹⁴ OR=3,451 (CI 1,449-8,217) n=94.

¹⁵ OR=2,708 (CI 1,143-6,417) n=93.

¹⁶ OR=3,011 (CI 1,268-7,148) n=93.

hverfinu (*e. technological work*) voru einnig óánægðari í starfi og andleg líðan þeirra var verri en hinna sem höfðu minni óþægindi af fyrrgreindum þáttum (Burke, 1990).

3.2. Andlegir og félagslegir álagspættir

Samkvæmt sjálfræðis-kröfulíkani Karaseks og Theorells (1990; 1996; 2000) þarf að vera jafnvægi á milli þeirra sálrænu krafna sem gerðar eru til starfsmannsins og þess sjálfræðis sem hann hefur í starfi til þess að aðstæður valdi ekki streitu. Sömuleiðis samkvæmt framlags-umbunarlíkani Siegrists þarf að vera jafnvægi á milli þeirrar viðleitni eða þess erfiðis sem starfsmaður sýnir í starfi og þeirrar umbunar sem hann fær. Til að meta andlega og félagslega álagspætti var starfsfólk beðið um að svara ýmsum spurningum sem lutu að þáttum eins og sveigjanleika, sjálfræði, samskiptum og glaðværð auk beinna spurninga um álag.

3.2.1 Sálrænar kröfur

Í þessum kafla verða skoðaðir þættir sem almennt er talið að falli undir sálrænar kröfur og hafa áhrif á líðan starfsmanna. Þetta eru atriði eins og viðhorf til þess hvort starfið sé andlega fjölbreytt eða einhæft, andlega erfitt eða auðvelt, hvort viðkomandi sé undir mikilli tímapressu í vinnu og hvort nægur tími sé til að sinna þörfum viðskiptavina sinna. Eitt af því sem fellur einnig undir sálrænar kröfur samkvæmt mati Karaseks og Theorells er að vinna mikið (Schnall, 1998), en í kafla 3.1.4 var fjallað um vinnutíma. Undir líkan Siegrists (1996) falla til viðbótar þættir eins og kröfur um að sinna yfirvinnu, truflanir á vinnuferlinu og almennt auknar kröfur í starfi. Í þessari könnun var ekki spurt sérstaklega um viðhorf til vinnuálags heldur einungis hversu langan vinnutíma viðkomandi starfsmenn unnu og hvort þeir tækju að jafnaði með sér heimavinnu.

Svör þátttakenda við þessum spurningum sýndu, að 63% starfsmanna töldu starf sitt vera fremur andlega fjölbreytt en 30% að það væri mjög fjölbreytt. Hins vegar taldi aðeins 1% starfsmanna að starfið væri mjög andlega einhæft. Rannsóknir hafa sýnt að of andlega einhæf eða of fjölbreytt störf geta valdið streitu og vanlíðan (sjá t.d. Frankenhaeuser og Ödman; Karasek og Theorell, 1990). Eftirfarandi orð sérfræðings endurspeglar hvernig störfin geta valdið álagi: „Þannig að það er rosalega krefj-

andi að vera í símanum með kúnna og segja hvað er að gerast ásamt því að fylgjast með markaðnum, ásamt því að vera að kaupa og selja.“

Þegar skoðuð voru svör við því hvort starfið væri andlega auðveld eða erfitt kom í ljós að meirihluti starfsmanna, eða 65%, taldi starfið vera andlega erfitt og þar af töldu 9% starfið vera mjög andlega erfitt. Einungis 2% töldu starfið mjög andlega auðvelt. Í ljós kom einnig, að tengsl voru á milli þess að finnast starfið andlega erfitt og fá kvíðaköst,¹⁷ finna fyrir áhyggjum og dapurleika,¹⁸ finna fyrir verk í hálsi og herðum¹⁹ og finna fyrir þreytu eftir nætursvefn.²⁰ Þannig voru þeir sem fannst starfið andlega erfitt rúmlega fjórum sinnum líklegri til að finna fyrir þreytu eftir nætursvefn²¹ og rúmlega þrisvar sinnum líklegri til að finna fyrir verk í hálsi og herðum²² en þeim sem fannst starfið andlega auðvelt.

Í spurningakönnuninni kom fram, að 84% starfsmanna voru stundum eða oftast í tímapressu. Aðeins 1% starfsmanna sagðist aldrei vera í tímapressu. Af yfirmönnum voru allir stundum eða oftast í tímapressu og 76% sérfræðinganna²³ og vísbendingar voru um, að karlar væru oftast í tímapressu en konur. Marktækur munur fannst á milli þess að vera í tímapressu og vera andlega úrvinda.²⁴ Af þeim sem voru oftast andlega úrvinda voru 91% oftast eða stundum í tímapressu, eins og sjá má á mynd 5. Af þeim sem voru stundum andlega úrvinda voru 59% oftast eða stundum í tímapressu og þeir sem voru sjaldan andlega úrvinda voru í 44% tilvika oftast eða stundum í tímapressu.

¹⁷ $\chi^2(1) = 4,464, p < 0,05$.

¹⁸ $\chi^2(1) = 3,896, p = 0,05$.

¹⁹ $\chi^2(1) = 6,356, p < 0,05$.

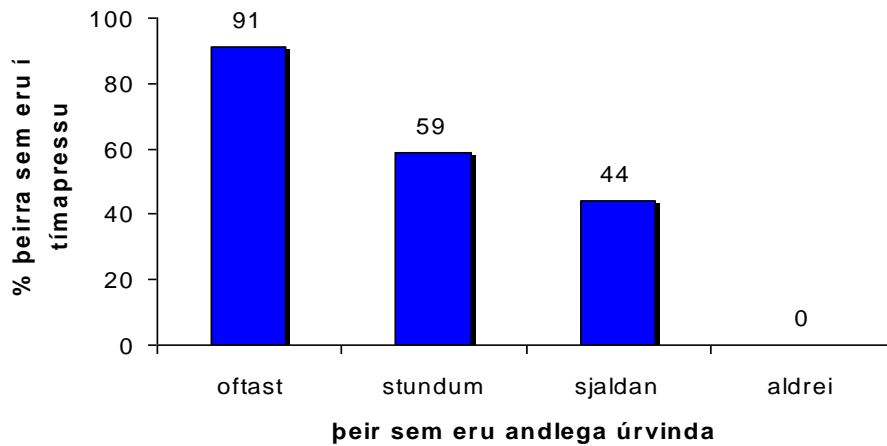
²⁰ $\chi^2(1) = 6,962, p < 0,01$.

²¹ OR=4,360 (CI 1,375-13,825) n=102.

²² OR=3,182 (CI 1,267-7,995) n=103.

²³ $\chi^2(1) = 5,142, p < 0,05$.

²⁴ $\chi^2(1) = 3,916, p = 0,05$.



Mynd 5. Hlutfall þeirra sem voru andlega úrvinda og voru oftast eða stundum í tímapressu (n=105).

Með hliðsjón að því hversu hátt hlutfall starfsmanna vann undir tímapressu má leiða líkur að því, að vinnuálagið sé almennt mikið. Miðlari útskýrði til dæmis, að á meðan Verðbréfaþingið væri opið, sem var frá kl. 10 til 16, sætu miðlararnir meira og minna við skjáina. Hann sagði: „Þá fara öll viðskiptin fram [...] Maður er því rosalega virkur á meðan. Ég neita því ekki að ég er rosalega fegin(n) þegar klukkan verður fjögur.“ Og annar sérfræðingur sem vann að jafnaði mikla yfirvinnu sagði:

Ég hef verið að koma mér upp kerfi. Ef eitthvað kemur inn þá þarf ég bara að rita það niður, annað hvort í bók eða á blað og merkja hversu mikill forgangur þetta þarf að vera. Svo þarf ég bara að vinna mig niður úr þessum bunka.

Einnig var spurt um hvort starfsmenn hefðu nægan tíma til að sinna þörfum viðskiptavina sinna og var þá t.d. átt við að svara símtölum, tölvupósti og svo framvegis. 13% starfsmanna svöruðu, að þeir hefðu sjaldan eða aldrei nægan tíma til þess, en 51% sögðust oftast hafa tíma til þess. Um fjórðungi yfirmanna fannst þeir sjaldan hafa tíma til að sinna þörfum viðskiptavina sinna en 9% sérfræðinga.

Þrátt fyrir að aðeins um helmingur starfsmanna segðist oftast hafa tíma til að sinna þörfum viðskiptavina sinna, þriðjungur teldi sig oftast vinna undir tímapressu, tveir af hverjum þremur starfsmönnum fyndist starfið andlega erfitt og margir ynnu langa vinnuviku töldu langflestir, eða 80% starfsmanna, að hæfilegar kröfur væru gerðar til afkasta hvers og eins. Einungis 15% töldu að of miklar kröfur væru gerðar til afkasta starfsmanna.

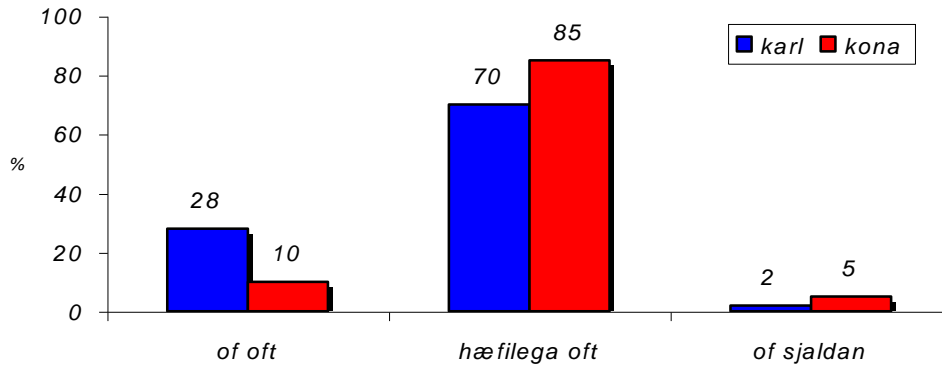
3.2.2 Sjálfræði í starfi

Samkvæmt rannsóknum hefur verið sýnt fram á, að starfsmenn sem hafa lítið persónulegt svigrúm og/eða svigrúm til að hafa áhrif á nánasta vinnuumhverfi sitt og hvernig þeir vinna störf sín, er hættara við ýmiss konar álagseinkennum en þeim sem geta betur stjórnað aðstæðum sínum (Karasek og Theorell, 1990; 1996; 2000).

Til að kanna þessa þætti var meðal annars spurt, hvort viðkomandi teldi sig hafa hæfilega mikil áhrif á hvernig hann framkvæmdi störf sín, að taka sjálfstæðar ákvarðanir í vinnunni og þróast í starfi, en einnig hvort viðkomandi ætti auðvelt með að skreppa frá í hálf tíma til að sinna persónulegum erindum.

Svör þátttakenda bentu til, að innan fjármálafyrirtækjanna væru þessir þættir ekki verulegir streituvaldar, því mikill meirihluti starfsmanna taldi sig hafa persónulegt svigrúm og/eða áhrif á innri vinnuaðstæður. Þannig sögðust 75% starfsmanna hafa hæfilega mikil tækifæri til að þróast í starfi, 10% sögðust ekki hafa hæfilega mikil áhrif á eigin starfsþróun og 15% höfðu ekki skoðun á því. Ennfremur sögðust 93% starfsmanna hafa hæfilega mikil á áhrif hvernig þeir framkvæmdu störf sín, 2% sögðust ekki hafa hæfilega mikil áhrif á framkvæmd starfsins og 5% höfðu ekki skoðun á því. Á hinn bóginn getur mikil ábyrgð í starfi – þó svo að um mikið sjálfræði sé að ræða – valdið miklu álagi, eða eins og einn yfirmannanna sagði: „Þó svo að ég fari héðan þá er ég samt sem áður ofboðslega mikið í vinnunni, andlega er ég í vinnunni, alltaf.“

Rannsóknir hafa sýnt að svo fremi sem menn hafa svigrúm til að taka ákvarðanir og vald til að framfylgja þeim sé minni hættu á að ákvarðanatökur valdi streitu heldur en þar sem ákvarðanatökunni fylgir ekki vald til að framfylgja þeim (Karasek og Theorell, 1990, 2000; Theorell, 1997). Ákvarðanatöku getur hins vegar valdið streitu, ef stöðugar áhættur fylgja hverri einustu ákvörðun, eins og einn yfirmannanna sagði: „...það að vera á þessum markaði, sko, þú þarft að taka ákvarðanir. Stundum græðirðu, stundum taparðu. Það er þannig töluvert álag.“ Í spurningakönnuninni kom í ljós, að einn af hverjum fimm starfsmönnum sagðist taka sjálfstæðar ákvarðanir of oft. Hins vegar taldi meirihluti starfsfólksins, eða 76%, að það tæki sjálfstæðar ákvarðanir hæfilega oft og 3% of sjaldan.



Mynd 6. Hlutfall þeirra sem tóku sjálfstæðar ákvarðanir í vinnunni skoðaðir út frá kynja-skiptingu (n=102).

Eins og sjá má á mynd 6 töldu 28% karla að þeir tækju of oft sjálfstæðar ákvarðanir í vinnunni en 10% kvenna. Aftur á móti töldu 5% kvenna að þær tækju of sjaldan ákvarðanir en 2% karla. Niðurstöður sýndu, að karlar voru þrisvar til fjórum sinnum líklegri en konur til að finnast þeir taka of oft sjálfstæðar ákvarðanir.²⁵ Ekki var marktækur munur á milli deilda, en vísbendingar voru um að þeir sem unnu á markaði/viðskiptastofu væru líklegri til að finnast þeir taka of oft ákvarðanir en þeir sem unnu við eignastýringu. 29% þeirra sem störfuðu á markaði/viðskiptastofu og 14% þeirra sem störfuðu við eignastýringu fannst þeir taka of oft sjálfstæðar ákvarðanir. Og 33% yfirmanna og 18% sérfræðinga fannst þeir þeir taka of oft sjálfstæðar ákvarðanir.

Viðmælendurnir voru spurðir hvort því fylgdi ekki streita að vera stöðugt að taka ákvarðanir, því það hafði meðal annars komið fram í spurningakönnuninni í opnum spurningum. Í heildina virtist svo ekki vera meðal þessara starfsmanna. Sérfræðingur á eignastýringarsviði sagði: „*Grunnurinn er að taka ákvörðun sem þú trúir á og ef þú trúir þeirri ákvörðun og getur fært rök fyrir henni þá á þetta að vera í góðu lagi vegna þess að þú ert aldrei að gera það miklar glóriur.*“ Í svipaðan streng tók yfirmaður, sem hafði starfað lengi á markaði, en hann gerði sér einnig grein fyrir því að reynslan skiptir þar máli:

...ég fann aldrei fyrir streitu yfir því að taka rangar ákvarðanir því að ég taldi mig alltaf vera „on the safe side“ í því sem ég var að gera. Þetta var tiltölulega vel dreift og ekki mikil áhætta, þannig að ég meina, ég minnst þess ekki að hafa verið með hnút í maganum yfir röngum ákvörðunum eða hvort ég ætti að gera þetta eða hitt [...] En það sem

²⁵ OR=3,500 (CI 1,086-11,277) n=102.

auðvitað margir finna fyrir...sem eru meira í að taka áhættusamari ákvarðanir, að það er þá líka þetta, ég meina, hvernig fer þetta? Og það sem náttúrulega gerðist fyrir...þegar uppsveiflan var sem þá kom rosalega mikið af ungu, nýju fólki inn á markaðinn því fyrirtækin stækkuðu rosalega mikið. Og það var sama hvaða ákvörðun var tekin, hún var alltaf rétt [...] Það er erfiðara að vera snillingur eins og markaðirnir eru í dag og það er örugglega mjög erfitt hjá mörgum núna [...] mikið um óánægða viðskiptavinum, bara hrædda marga hverja. Þetta er örugglega rosalegur streituvaldur og sérstaklega hjá óreyndum starfsmönnum.

Þessi orð endurspeglast að vissu leyti í orðum miðlara, sem hafði 2-3 ára starfsreynslu, en virtist hafa lag á að vinna sig út úr vandanum. Hann sagði:

...en allir fjárfestar á markaðnum eru náttúrulega brjálaðir...kenna okkur um auðvitað [...] Í rauninni getur enginn sagt fyrir um þetta og sérfræðingar úti alveg eins og hér heima voru með stórar yfirlýsingar [...] ef menn tala saman um hlutina og reyna bara að skilgreina vandamálið og fara yfir hvað gerðist, þá held ég að...allavega hef ég ekki skilið við neinn ósáttan ennþá [...] En auðvitað, væntanlega það hættulegasta í heiminum, það eru peningar, þeir sundra heilu fjölskyldunum og vera í starfi þar sem tapað er fullt af peningum, það náttúrulega, menn fá að heyra það.

Einnig var ljóst af svörum eins yfirmannanna, að starfsmennirnir þurfa að búa yfir ákveðnum eiginleikum til að vera starfinu vaxnir:

Þegar þú ert í þessum geira þarftu að vera að taka ákvarðanir allan daginn. Það er alltaf eitthvað að gerast og þú ert alltaf að ákveða hvað þú eigir að gera og þess vegna verð ég að hafa starfsmenn sem ég get treyst og geta tekið ákvarðanir. Ég hef haft hér starfsmenn sem eru færir, en þeir geta ekki tekið ákvarðanir og það er ekki hægt að hafa þannig fólk í svona störfum.

Langflestir starfsmennirnir sögðust eiga auðvelt með að skreppa frá úr vinnu til að sinna persónulegum erindum eða 79%, en 15% áttu fremur erfitt með að skreppa frá og 6% mjög erfitt. Í ljós kom, að 40% yfirmanna áttu erfitt með að skreppa frá úr vinnu í um það bil hálf tíma til að sinna einkaerindum en 17% sérfræðinga. Þá áttu 30% starfsmanna á mörkuðum/viðskiptastofu erfitt með að skreppa frá úr vinnu en 14% starfsmanna eignastýringar. Þó að flestir segðust eiga auðvelt með að skreppa frá til að sinna einkaerindum komust starfsmenn þó ekki alltaf frá í hádeginu eða eins og miðlari sagði: „...við fáum oftast mat sendan. Mötuneytið hérna er alveg rosalega gott og þegar rólegt er reynum við að skiptast á og fara í mat, en þegar mikið er að gera

þá borðum við bara við skjáinn.“ Og yfirmaður sagði: „Ég er nú yfirleitt hérna, en ég get skroppið frá. Ég fer ekki í mat því mér finnst fara of mikill tími í það, (hlær) þannig að ég borða líka bara samlokuna við skjáinn.“ Aftur á móti sagði sérfræðingur á eignastýringarsviði:

...kaffistofan er svo mikilvæg í svona fyrirtækjum. Ef maður ætti að vera í átta tíma á dag, meðan markaðirnir eru opnir, fyrir framan skjáinn, þá mundi maður bara missa af miklu flæði í kringum mann, þannig að kaffistofan er mjög virk hér inni. Þetta er nánast eins og tæknifyrirtæki, það eru nánast settir sófar inn í kaffistofu, þar sem fólk getur komið saman og rökrætt það sem er að gerast [...] og ef ég talaði ekki við þetta fólk væri ég að missa af heilmikilli þekkingu [...]Þannig að það er almennt bara litið góðum augum að fólk sé aðeins að röltu um, spjalla saman og taka málin.

Miðlari var ekki á sama máli og sagði: „Maður er því alltaf að og getur ekkert komist frá. Ef ég er til dæmis að slæpast eitthvað hér um salinn og tala við einhverja aðra þá er ég ekki að afla peninga, ég finn alveg að það er pressa þannig.“ Vegna þessa mismunandi sjónarhorns má velta fyrir sér hvort aðstæður séu mismunandi á milli deilda eða hvort starfsmenn upplifi aðstæður mismunandi vegna persónueiginleika sinna.

3.2.3 Samskipti og stuðningur

Rannsóknir hafa sýnt að tengsl eru á milli samskipta á vinnustað og líðunar starfsmanna á þann hátt, að jákvæð samskipti geta dregið úr umhverfisþáttum en neikvæð samskipti geta valdið vanlíðan í starfi, þó svo að aðrir þættir vinnuumhverfisins séu eins og best verður á kosið (Karasek og Theorell, 1990). Rannsóknir hafa ennfremur sýnt, að samband er á milli neikvæðrar/jákvæðrar framkomu stjórnenda og neikvæðs/-jákvæðs vinnuanda meðal starfsmanna (Berglind Helgadóttir o.fl., 2000). Durkheim nefnir í bók sinni *Suicide* ([1897] 1951) hversu mikilvægur stuðningur sé, enda geti hann meðal annars komið í veg fyrir sjálfsvíg. Að hans mati felst stuðningur í stöðugu flæði hugmynda og tilfinninga, sem gefi mönnum tækifæri til að deila orku eða vinnuþreki í stað þess að láta hvern um sig leita eigin leiða. Þannig styðji menn hver annan þegar þeir séu úrvinda.

Í þessari rannsókn var spurt um þætti eins og samstöðu og glaðværð á vinnustað, samskipti milli starfsmanna, samskipti við yfirmenn, upplýsingaflæði, hvort viðkom-

andi fengju hrós og sömuleiðis hvort þeir fengju stuðning frá samstarfsfólki eða yfirmönnum þegar vinnan reyndist erfið.

Langflestir starfsmanna, eða 90%, töldu að samstaða ríkti meðal starfsmanna og jafnframt glaðværð (88%) eða eins og einn sérfræðingurinn sagði: „*Mér finnst fólk yfirleitt vera mjög kátt, ekki svona að sé stress og í vondu skapi.*“ Og sami sérfræðingur sagði um yfirmennina: „*Það virðist ekki vera „rivalry“ á milli yfirmanna hér. Það virðist vera kátína á milli þeirra.*“

Nánast allir, eða 95%, voru ánægðir með samskipti við nánustu samstarfsmenn en heldur færri, eða 83% starfsmanna, voru ánægðir með samskipti við nánustu yfirmenn. Meiri óánægja var með upplýsingaflæði, sem þriðjungur starfsmanna var óánægður með. Ekki var marktækur munur eftir deild, stöðu, aldri, menntun, hjúskaparstöðu né kynferði að þessu leyti.

Í ljós kom í spurningakönnuninni, að 40% starfsmanna sögðust sjaldan eða aldrei fá hrós ef þeir unnu vel og einungis 10% töldu sig oftast fá hrós. Þegar þeir voru skoðaðir sem fengu sjaldan eða aldrei hrós kom í ljós, að yfirmenn fengu mun sjaldnar hrós en sérfræðingar.²⁶ Sérfræðingar reyndust rúmlega þrisvar sinnum líklegri til að fá hrós en yfirmenn.²⁷ Þeir sem fylltu eldri aldurshópinn fengu sjaldnar hrós en þeir sem voru yngri. Í því sambandi má geta þess, að í aldurshópnum 31 árs og eldri var hlutfall yfirmanna 33%, þannig að sá fjöldi skýrir ekki nema hluta af því hvers vegna eldri starfsmenn fengu ekki eins oft hrós og hinir yngri. Eftirfarandi orð sérfræðings í yngri aldurshópnum endurspeglar kannski aðstæður:

Ég myndi kannski segja að svona almennt mætti vera alveg meira af því [hrósi]. Eins og ég segi ég held að í blóði Íslendinga sé ekki mikið af því að vera að klappa fólki mikið á bakið. Ég held að það sé vöntun á því. Maður fær alveg „feedback“ en kannski oft eða meira ef eitthvað sem miður fer, þá fær maður neikvætt „feedback“.

Marktæk tengsl voru á milli þess að fá sjaldan eða aldrei hrós og upplifa streitu stundum eða oftast²⁸ annars vegar og finna fyrir brjóst- og hjartaverk²⁹ hins vegar. Þeir sem fengu hrós sjaldan eða aldrei upplifðu streitu í 83% tilvika en þeir sem fengu hrós stundum eða oftast upplifðu streitu í 64% tilvika. Þannig voru þeir sem fengu sjaldan

²⁶ $\chi^2(1) = 6,110$, $p < 0,05$.

²⁷ OR=3,370 (IC 1,248-9,100).

²⁸ $\chi^2(1) = 4,077$, $p < 0,05$.

²⁹ $\chi^2(1) = 5,244$, $p < 0,05$.

eða aldrei hrós tæplega þrisvar sinnum líklegri til að upplifa streitu í nokkrum mæli en þeir sem fengu hrós stundum eða oftast³⁰ og einnig tæplega þrisvar sinnum líklegri til að fá brjóst- og hjartaverk³¹ en hinir sem fengu oftast hrós. Niðurstöður sýndu einnig, að þeir sem fengu stundum eða oftast hrós voru almennt sáttari við vinnu sína en hinir sem fengu sjaldan eða aldrei hrós³²

Þeir sem fengu sjaldan eða aldrei hrós töldu sig síður fá stuðning frá yfirmönnum eða samstarfsmönnum þegar vinnan reyndist erfið³³ og þeir höfðu tilhneigingu til að finnast starfið vera andlega erfiðara en hinir sem fengu oftast hrós.

Sjö af hverjum tíu starfsmönnum töldu sig stundum eða oftast fá stuðning ef vinnan reyndist erfið, 21% sjaldan og 9% aldrei. Yfirmaður sagði þegar hann var spurður hvort hann fengi stuðning frá æðstu yfirmönnum þegar hann þyrfti á því að halda: „...fæ þá stuðning þaðan, en samt sem áður er það þannig, að þetta er mjög, ég þarf mjög að treysta á sjálfa mig.“

3.2.4 Upplifa streitu og vera andlega úrvinda

Niðurstöður spurningakönnunarinnar sýndu, að 83% starfsmanna voru stundum eða oftast andlega úrvinda eftir vinnudaginn. Ekki mældist marktækur munur eftir kyni, aldri, menntun, hjúskaparstöðu né deild, en þeir sem störfuðu á markaði/viðskiptastofu höfðu tilhneigingu til að vera oftast andlega úrvinda en þeir sem störfuðu við eignastýringu.

Marktæk tengsl voru á milli þess að vera andlega úrvinda og finna oft eða stundum fyrir þreytu eftir nætursvefn,³⁴ fá verk í hálsi og herðum,³⁵ finna fyrir svefnleysi³⁶ og þreytutilfinningu.³⁷ Þannig voru þeir sem voru oftast eða stundum andlega úrvinda eftir vinnudaginn tæplega ellefu sinnum líklegri til að finna fyrir þreytu eftir svefn en þeir sem voru sjaldan eða aldrei andlega úrvinda.³⁸ Þeir voru rúmlega fimm sinnum

³⁰ OR=2,645 (CI 1,010-6,922) n=104.

³¹ OR=2,837 (CI 1,082-7,440) n=105.

³² $\chi^2(1) = 16,815, p=0,01.$

³³ $\chi^2(1) = 15,217, p<0,001.$

³⁴ $\chi^2(1) = 12,894, p<0,001.$

³⁵ $\chi^2(1) = 12,308, p<0,001.$

³⁶ $\chi^2(1) = 7,418, p<0,01.$

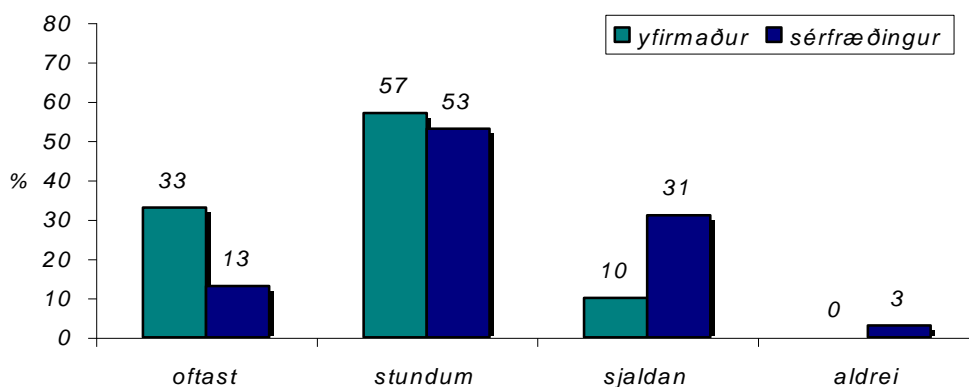
³⁷ $\chi^2(1) = 12,522, p<0,05.$

³⁸ OR=10,607 (CI 2,350-47,869) n=104.

líklegri að finna fyrir verk í hálsi og herðum³⁹ og tæplega fimm sinnum líklegri til að finna fyrir þreytutilfinningu⁴⁰ en þeir sem voru sjaldan eða aldrei andlega úrvinda.

Þá kom í ljós, að 71% starfsmanna taldi sig stundum eða oftast upplifa streitu í starfi en aðeins 3% aldrei. En eins og getið var um í inngangi þá þarf streita ekki alltaf að vera neikvæð líkt og yfirmaður sagði: „Þó svo að þeir segi að það sé mikið stress þá þarf það ekkert að segja að þeim líði illa, þeim getur liðið vel með það.“ Þetta viðhorf styður tilgátu Karaseks og Theorells (2000) um að virk störf við virkar aðstæður (þ.e. lærdómsrík störf þar sem hröð atburðarás er í gangi) ýti undir vald eða stjórn starfsmannsins. Þessi aukna stjórn gefur aukið vinnuþrek til að takast á við frekari áskoranir og menn eiga auðveldara með að ráða við þá streitu sem myndast. Hins vegar benda Karasek og Theorell á að þessar aðstæður geti að sama skapi kallað á neikvæð viðbrögð, þannig að starfsmaðurinn dragi sig til baka, finni fyrir vanmætti sínum og í kjölfarið minnki hæfileikar hans við að fást við aðstæður.

Í ljós kom, að sterk tengsl mældust á milli þess að upplifa streitu og vera andlega úrvinda. Þannig voru þeir sem upplifðu streitu stundum eða oftast, tæplega fjörutú og sjöfalt líklegri til að vera andlega úrvinda en þeir sem upplifðu streitu sjaldan eða aldrei.⁴¹ Því má ljóst vera, að þessar tvær spurningar mæla að nokkru leyti sömu þætti.



Mynd 7. Hlutfall þeirra sem upplifðu streitu í starfi skoðað eftir stöðu (n=102).

Hærra hlutfall yfirmanna en sérfræðinga upplifði stundum eða oftast streitu í starfi⁴² og voru yfirmenn tæplega fimm sinnum líklegri en sérfræðingar til að upplifa streitu

³⁹ OR=5,419 (CI 2,001-14,609) n=105.

⁴⁰ OR=4,600 (CI 1,925-10,995) n=103.

⁴¹ OR=46,944 (CI 13,282-165,922).

⁴² $\chi^2(1) = 4,646, p<0,05$

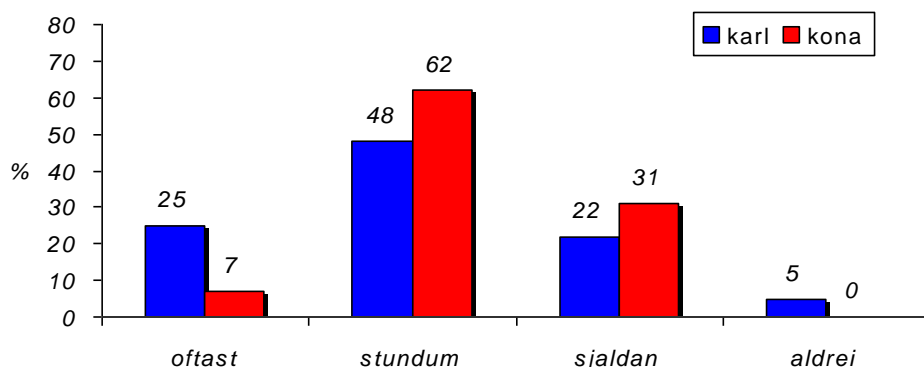
stundum eða oftast.⁴³ Eins og sjá má á mynd 7 upplifðu 90% yfirmanna oftast eða stundum streitu í starfi en 67% sérfræðinga. Aðeins 3% starfsmanna upplifðu aldrei streitu í starfi en það átti við um engan yfirmann.

Þegar spurt var hvort afleiðingar mikils álags og streitu gætu ekki leitt til mistaka sagði yfirmaður:

Jú-ú, það verða náttúrulega alltaf mistök. Það gerist... ég held að málið sé einfaldlega að annað hvort velurðu að vera í þessum geira og þá er það svona [...] Það er ekki þannig að þú ákveðir: ég ætla að fara inn í þennan geira og breyta því hvernig er að vinna þar, skilurðu? Það er bara svona sem þetta virkar. Og þetta getur ekkert virkað öðruvísi [...] Ég hef stundum lýst því að vera í þessum störfum er eins og að vera, held ég í ást-haturs sambandi, því þetta getur stundum verið svo ofboðslega gaman og svo ofsalega mikið kikk að vera í þessu. Þetta getur stundum verið svo ofboðslega erfitt, svo neikvæð streita. Þetta er bara rússíbani. Svo segja sumir að fólk bara brennur fljótt út í þessum geira. Það getur vel verið, skilurðu.

Sami yfirmaður sagði:

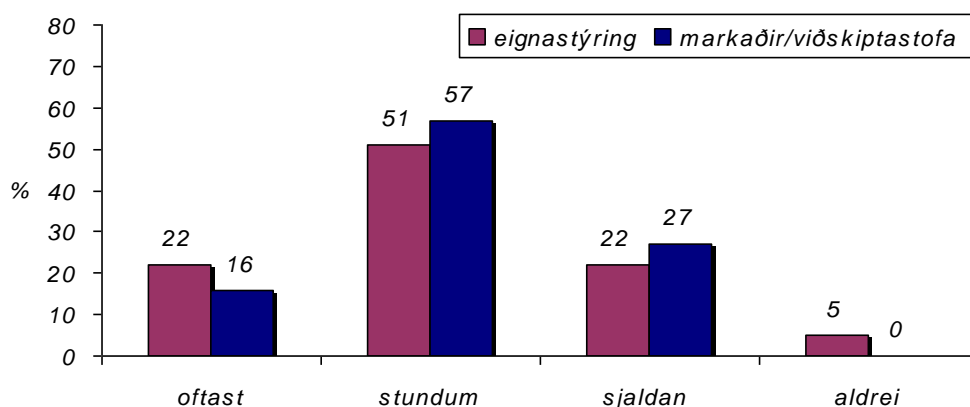
„Ég held að ég hafi aldrei panikerað. Ég held að ég hafi alltaf náð að halda sönum, þú veist, aldrei tekið rangar ákvarðanir í einhverju svona ástandi. En þessu fylgir náttúrulega vanlíðan, mikil vanlíðan [...] svo er nú líka í þessu, þetta er nú líka reynsla. Það sem fór alveg með mann fyrir tveimur árum, það bara...hristir maður af sér í dag.“



Mynd 8. Hlutfall þeirra sem upplifðu streitu skoðað eftir kyni (n=103).

⁴³ OR=4,750 (CI 1,030-21,904).

Ekki mældist marktækur munur á milli kynja á því að upplifa streitu í starfi. Stangast það á við almennt viðhorf og rannsóknir sem sýna, að konur þoli streitu verr en karlar, m.a. vegna þess að karlar séu líklegri til að hafa meira sjálfræði í vinnu en konur og þeir verði síður fyrir truflunum í starfi en konur (Galinsky o.fl., 2001; Helgi Birgisson o.fl., 1998; Karasek og Theorell, 2000). Eins og sjá má á mynd 8 upplifði fjórðungur karla oftast streitu í starfi en 7% kvenna. Hins vegar upplifðu 62% kvenna stundum streitu í starfi en 48% karla. Engin kona féll í flokkinn „aldrei“ en aftur á móti 5% karla.



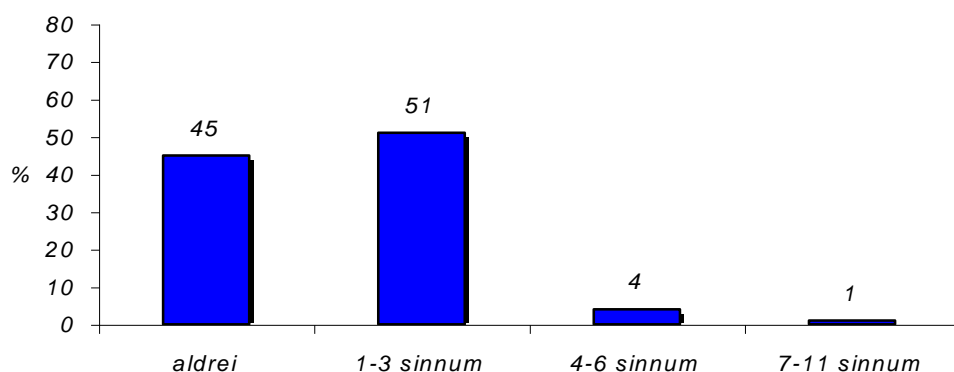
Mynd 9. Hlutfall þeirra sem upplifðu streitu í starfi skoðað eftir deild (n=102).

Nákvæmlega jafn margir á eignastýringarsviði og mörkuðum/viðskiptastofu (73%) upplifðu streitu í starfi oftast eða stundum, en hærra hlutfall þeirra sem unnu við eignastýringu (22%) en markaði/viðskiptastofu (16%) upplifðu streitu oftast, eins og sjá má á mynd 9. Aftur á móti sögðust 5% starfsmanna á eignastýringarsviði aldrei upplifa streitu, en það átti við um engan starfsmann á markaði/viðskiptastofu.

3.3. Heilsufar

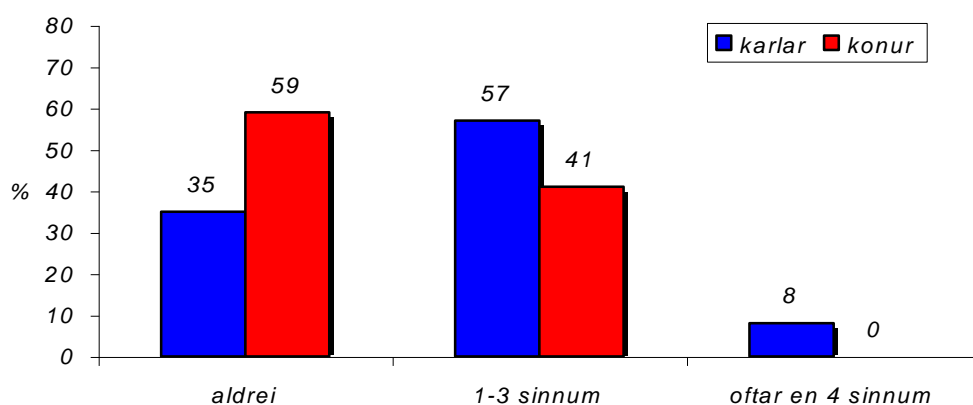
Þegar fjöldi fjarvistardaga vegna eigin veikinda voru skoðaðir kom í ljós, að 72% starfsmanna voru fjarverandi frá vinnu í samtals í 1-7 daga yfir árið og 13% voru fjarverandi 8-14 daga, en 15% voru aldrei fjarverandi. Af þeim sem svöruðu var enginn fjarverandi 3 vikur eða lengur. Hlutfallslega fleiri karlar en konur voru aldrei fjarverandi vegna eigin veikinda eða 20% karla og 8% kvenna. Hins vegar voru karlar

hlutfallslega lengur fjarverandi en konur. Þannig voru 14% karla fjarverandi í 8 daga eða lengur, en 8% kvenna.



Mynd 10. Hefur þú vegna álags mætt veikir í vinnuna á sl. ári? (n=105)

Rétt rúmlega helmingur starfsmanna mætti veikir í vinnuna 1-3 sinnum á síðastliðnu ári vegna álags og 5% fjórum sinnum eða oftár, eins og sjá má á mynd 10. Tæplega helmingur (45%) starfsmanna mætti aldrei veikir í vinnu vegna álags.



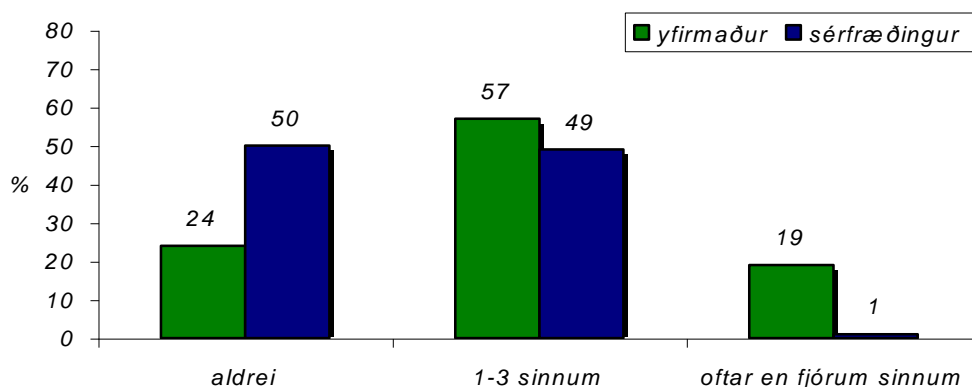
Mynd 11. Hlutfall starfsmanna sem mættu veikir í vinnuna skoðað út frá kyni (n=104).

Þegar þeir voru skoðaðir sem mættu veikir í vinnuna vegna álags kom í ljós, að marktækur munur var á milli kynja og stöðu, þar sem karlar mættu frekar veikir í vinnuna en konur⁴⁴ og yfirmenn frekar en sérfræðingar.⁴⁵ Þannig mættu 59% kvenna aldrei

⁴⁴ $\chi^2(1) = 7,275, p < 0,05$.

⁴⁵ $\chi^2(1) = 13,746, p < 0,001$.

veik í vinnuna vegna álags á móti 35% karla og þeir sem mættu oftast en fjórum sinnum veikir í vinnu vegna álags voru allt karlar, eins og sjá má á mynd 11.

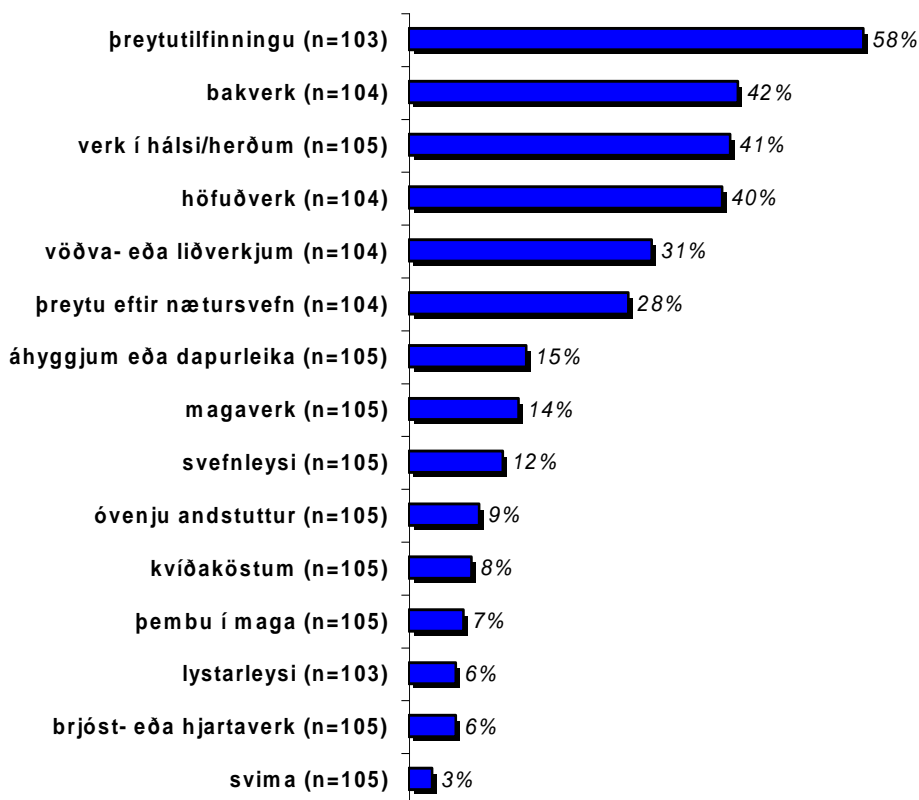


Mynd 12. Hlutfall starfsmanna sem mættu veikir í vinnuna vegna álags á sl. ári skoðað út frá stöðu (n=104).

Eins og sést á mynd 12 hefur helmingur sérfræðinga aldrei mætt veikir í vinnu á sl. ári vegna álags en 24% yfirmanna. 19% yfirmanna og 1% sérfræðinga mættu veikir í vinnu vegna álags oftast en fjórum sinnum á síðastliðnu ári, þar af flestir 4-6 sinnum.

3.3.1 Heilsufarsleg einkenni

Í könnun meðal 21.500 starfsmanna á ESB-svæðinu árið 2000 töldu 33% starfsmanna að rekja mætti bakvandamál til vinnuumhverfisins, 28% töldu að slíkt ætti við um streitu, 23% um óþægindi í hálsi og herðum, 23% um almenna þreytu, 15% um höfuðverk, 11% um bráðlyndi og 8% töldu, að svefnvandamál mætti rekja til vinnuumhverfisins (Paoli og Merllie, 2001). Starfsmenn á mörkuðum/viðskiptastofu og eignastýringu fjármálafyrirtækjanna þriggja voru spurðir, hvort þeir hefðu fundið fyrir eftirfarandi 15 einkennum á síðastliðnum 12 mánuðum (mynd 13). Hins vegar voru þeir ekki spurðir að því sérstaklega hvort þeir teldu að þessi einkenni mætti rekja til vinnuumhverfisins.



Mynd 13. Hlutfall þeirra sem fundu oft eða stundum fyrir ofangreindum einkennum á sl. ári.

Þegar öll einkennin fimmtán voru skoðuð með tilliti til kyns, aldurs, menntunar, stöðu, hjúskaparstöðu og deildar kom í ljós, að karlar fengu oftar verk fyrir brjósti en konur,⁴⁶ en konur fundu oftar fyrir magaverk en karlar.⁴⁷ Þeir sem voru í aldurs-
hópnum 21-30 ára fundu fremur fyrir áhyggjum og dapurleika en þeir sem voru
eldri.⁴⁸ Þeir sem störfuðu við eignastýringu voru rúmlega fimm sinnum líklegri til að
finna fyrir áhyggjum og dapurleika⁴⁹ og tæplega fimm sinnum líklegri til að finna
fyrir vöðva- og liðverkjum en þeir sem unnu á mörkuðum/viðskiptastofu.⁵⁰ Þeir fundu
einnig oftar fyrir magaverk⁵¹ og kvíða⁵² en þeir sem unnu á mörkuðum/viðskiptastofu.
Í ljós kom einnig að yfirmenn fundu fremur fyrir ýmsum einkennum en sérfræðingar.
Þannig voru yfirmenn rúmlega níu sinnum líklegri til að finna fyrir brjóst- og hjarta-

⁴⁶ $\chi^2(1) = 3,820, p=0,05$.

⁴⁷ $\chi^2(1) = 3,786, p<0,05$.

⁴⁸ $\chi^2(1) = 3,981, p<0,05$.

⁴⁹ OR 5,588 (CI 1,485-21,021) n=102.

⁵⁰ OR=4,778 (CI 1,878-12,155) n=102.

⁵¹ $\chi^2(1) = 3,985, p<0,05$.

⁵² $\chi^2(1) = 5,007, p<0,05$.

verk en sérfræðingar,⁵³ tæplega sjö sinnum líklegri til að finna fyrir lystarleysi,⁵⁴ tæplega fjórum sinnum líklegri til að finna fyrir þreytu eftir nætursvefn,⁵⁵ rúmlega þrisvar sinnum líklegri til að finna fyrir höfuðverk⁵⁶ og tæplega þrisvar sinnum líklegri til að finna fyrir verk í hálsi og herðum en sérfræðingar.⁵⁷

Andlegt og félagslegt álag, eins og til dæmis lítill stuðningur samstarfsmanna eða yfirmanna, það að vera í tímapressu, þurfa að taka ákvarðanir ef því fylgir ekki sjálf-ræði til að fylgja þeim eftir, upplifa streitu, lítið sjálfræði í starfi og mikil vinna, getur haft neikvæð áhrif á heilsufar starfsmanna (Karasek og Theorell, 1990; 1996; 2000). Aðrir þættir í starfsumhverfinu geta sömuleiðis haft neikvæð áhrif á heilsufar. Þannig sýndi rannsókn Guðbjargar Lindu Rafnsdóttur (2001) á starfsfólki í fiskvinnslu, að samband var á milli lítillar glaðværðar starfsmanna og lítillar starfsánægju annars vegar og ýmissa andlegra og líkamlegra einkenna hins vegar. Ennfremur kom fram í annarri íslenskri rannsókn, sem gerð var meðal starfsfólks í öldrunarþjónustu (2001), að starfsfólk sem fékk hrós var almennt ánægðara í vinnu en þeir sem fengu ekki hrós. Þeim fannst vera meiri glaðværð og samstaða á vinnustaðnum og voru sáttari við samskipti sín við samstarfsmenn og yfirmenn (Berglind Helgadóttir o.fl., 2001).

Þegar skoðað var meðal starfsfólks á verðbréfamörkuðum, hvort samband var á milli þess að fá ekki stuðning þegar vinnan reyndist erfið, að vera í tímapressu og að taka ákvarðanir of oft hefðu áhrif á einkennin fimmtán kom á óvart, að enginn munur fannst á milli hópa. Hins vegar kom í ljós að þeir sem upplifðu streitu oftast eða stundum voru tæplega ellefu sinnum líklegri til að finna fyrir verk í hálsi og herðum⁵⁸ en þeir sem upplifðu streitu sjaldan eða aldrei. Þeir voru rúmlega fimm sinnum líklegri til að finna fyrir þreytutilfinningu,⁵⁹ tæplega fimm sinnum líklegri til að finna fyrir þreytu eftir nætursvefn,⁶⁰ rúmlega fjórum sinnum líklegri til að finna fyrir bakverk,⁶¹ rúmlega fjórum sinnum líklegri til að finna fyrir vöðva- og liðverk,⁶² rúmlega þrisvar sinnum líklegri til að finna fyrir höfuðverk⁶³ en þeir sem upplifðu

⁵³ OR=9,412 (CI 1,593-55,602) n=103

⁵⁴ OR=6,971 (CI 1,080-44,973).n=101.

⁵⁵ OR=3,850 (CI 1,411-10,506) n=102.

⁵⁶ OR=3,250 (CI 1,202-8,786) n=102.

⁵⁷ OR=2,817 (CI 1,048-7,571) n=103.

⁵⁸ OR=10,588 (CI 2,952-38,984) n=104.

⁵⁹ OR=5,303 (CI 2,097-13,414) n=102.

⁶⁰ OR=4,979 (CI 1,377-18,044) n=103.

⁶¹ OR=4,111 (CI 1,504-11,236) n=103.

⁶² OR=4,044 (CI 1,276-12,819) n=103.

⁶³.OR=3,440 (CI 1,256-9,424) n=103.

streitu sjaldan eða aldrei. Í kafla 3.2.4 má sjá samband milli þess að vera andlega úrvinda og líkamlegra og andlegra einkenna.

Niðurstöður sýndu að, þeir sem fannst samstaðan vera fremur eða mjög lítil fundu meira fyrir vöðva- og liðverkjum,⁶⁴ þembu í maga⁶⁵ og svima⁶⁶ en þeim sem fannst samstaðan fremur eða mjög mikil. Einnig voru vísbendingar um að þeir fengju fremur kvíðaköst, magaverk, bakverk og finndu fyrir áhyggjum og dapurleika en þeim sem fannst samstaðan fremur eða mjög mikil. Þeir sem töldu að fremur eða mjög lítil glaðværð væri á vinnustaðnum fundu frekar fyrir bakverk⁶⁷ en hinir sem töldu glaðværðina meiri.

Þegar starfsánægja var skoðuð með tilliti til framangreindra fimmtán einkenna kom í ljós, að marktækur munur var á milli þess að vera óánægður í starfi og finna oft eða stundum fyrir brjóst- og hjartaverk,⁶⁸ áhyggjum eða dapurleika,⁶⁹ fá kvíðaköst,⁷⁰ finna fyrir svefnleysi⁷¹ og svima.⁷² Þess ber þó að geta hér, að tiltölulega fáir einstaklingar fundu fyrir þessum einkennum og einungis 6% starfsmanna voru óánægðir í starfi. Niðurstöður sýndu einnig, að þeir sem unnu 53 tíma eða meira á viku að jafnaði fundu fremur fyrir svefnleysi⁷³ og þreytu eftir nætursvefn⁷⁴ en þeir sem unnu minna. Í kafla 3.4 má sjá samband á milli þess að fá ekki nægan nætursvefn og ýmissa einkenna.

3.4. Lífshættir

Til að fá einhverja hugmynd um lífsstíl starfsfólks var spurt um svefnvenjur, líkamsrækt og matarvenjur og í viðtölum við starfsfólk var spurt um hvernig gengi að samræma vinnu og fjölskyldulíf.

Langflestir starfsmannanna stunduðu einhverja líkamsrækt. Algengast var að menn stunduðu líkamsrækt 3-5 sinnum í viku (39%), en því næst einu sinni til tvisvar

⁶⁴ $\chi^2(1) = 4,001, p < 0,05.$

⁶⁵ $\chi^2(1) = 4,608, p < 0,05.$

⁶⁶ $\chi^2(1) = 15,131, p < 0,001.$

⁶⁷ $\chi^2(1) = 5,136, p < 0,05.$

⁶⁸ $\chi^2(1) = 8,899, p < 0,005.$

⁶⁹ $\chi^2(1) = 6,530, p < 0,05.$

⁷⁰ $\chi^2(1) = 7,178, p < 0,01.$

⁷¹ $\chi^2(1) = 8,187, p < 0,005.$

⁷² $\chi^2(1) = 4,317, p < 0,05.$

⁷³ $\chi^2(1) = 9,103, p < 0,05.$

⁷⁴ $\chi^2(2) = 12,046, p < 0,005.$

í viku (33%). Aðeins 8% starfsmanna stunduðu enga líkamsrækt eða sjaldnar en einu sinni í mánuði og 2% oftár en 5 sinnum í viku. Þeir sem stunduðu líkamsrækt þrisvar í viku eða oftár töldu bæði andlega og líkamlega líðan sína heldur betri en hinir sem stunduðu líkamsrækt sjaldnar. Enginn, sem stundaði líkamsrækt þrisvar í viku eða oftár, kvartaði undan slæmri líkamlegri líðan. Þó verður að hafa þann fyrirvara á, að einungis rúmlega 4% starfsmanna töldu líðan sína slæma, sem var of lágt hlutfall til að vera samanburðarhæft, en þessi 4% stunduðu öll líkamsrækt 1-2 í viku. „Maður vinnur náttúrulega mikið, en ég held að það gangi bara ágætlega að samræma fjölskyldulífið. Ég er í sambúð og kærastan mín vinnur líka mikið og svo erum við bæði mikið í íþróttum,“ sagði karlmaður og bætti við „Ég fæ útrás fyrir streituna í íþróttum.“ Annar karl sagði:

Sjálfur er ég mikið í íþróttum og spila fótbolta. Það er fínt á sumrin þá er maður á æfingum fimm-sex daga vikunnar. Það er náttúrulega bara félagslíf. Auðvitað vildi ég óska að ég hefði meiri tíma, en svona, þetta er oft ágætis samkomulag hjá mér og unnustu minni. Hún er í skóla. Á veturna er hún oft að læra, þá lærir hún bara til svona sex-sjö, svo kem ég heim í kvöldmat. Svo gerum við eitthvað á kvöldin.

Annar þessara karlmannna sagði þegar hann var spurður hvort hann gæti séð fyrir sér barneignir samhliða því að vera í svona krefjandi vinnu: „Já, ég sé það alveg fyrir mér. Ég held að það sé ekkert því til fyrirstöðu nema ef vera kynni að íþróttæfingar kærustu minnar settu strik í reikinginn. Hún er alltaf á æfingum. Kvenmaður svaraði þegar hún var spurð hvernig gengi að samræma fjölskyldulíf og vinnu:

Það hefur alla tíð gengið mjög vel [...] ég er mjög meðvituð um hvernig ég nota tímann [...] ég er með aðstoð heima. Þegar ég kem heim þarf ég ekkert að gera nema kannski að elda matinn og bara hugsa um börnin. Þannig að ég vil meina að, ég er með ofboðslegt álag í vinnu, en ég er samt sem áður búin að búa mér þannig ramma að ég get...ég er viss um að aðrar konur sem eru í miklu, miklu auðveldari vinnu en þær eru bara með allt á bakinu líka [...] ég er búin að koma því þannig fyrir að mér finnst þetta alveg ganga upp.

Önnur kona sagði:

Ég er náttúrulega ógeðslega skipulögð þannig að ég var búin að setja niður plan, hver sækir hvenær og hver gerir hvað. Ég meina þetta gekk upp með skipulagi... Þetta var náttúrulega allt mikið auðveldara (hlær) þegar ég þurfti ekki um aðra að hugsa en sjálfa mig, en hins vegar gekk ég...held ég, þegar ég horfi til baka, bara rosalega....bara tæmði gjör-

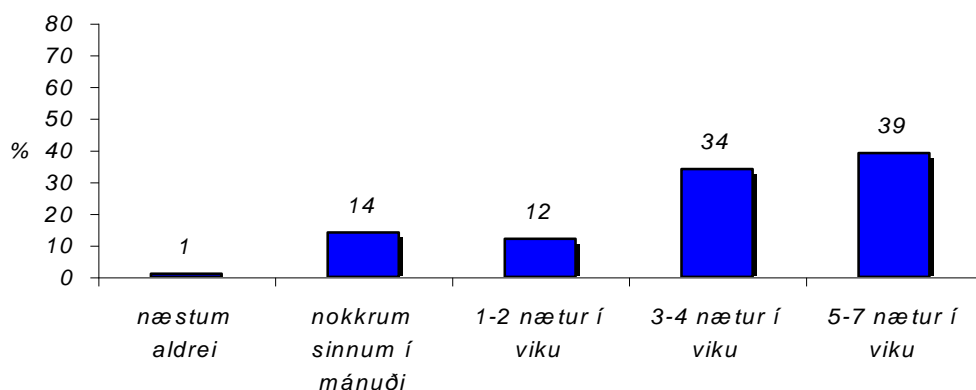
samlega tankinn og ég held að maður geri sér ekki grein fyrir því. Fyrir mér var þetta normal ástand og það var aldrei slappað af.

Sérfræðingur sem vegna starfa sinna hafði mikla innsýn í aðstæður starfsmanna sagði:

...annað hvort þarftu að vera vel giftur eða ekki giftur í þessu starfi. Það er rosa mikið af ungu fólki og það ferðast mikið. Makinn skiptir ofboðslega miklu máli [...] ég mundi segja að hann væri 90%, sérstaklega ef þú ræður þig í eitthvað starf þá verður makinn að vera sammála [...] það er örugglega betra að vera gift sjómanni en yfirmanni í nútímafyrirtæki [...] Þú veist ekkert hvenær makinn fer til útlanda, kemur heim, þú ert kannski búinn að panta miða í leikhús, eða undirbúa matarboð...

Í ljós kom í spurningakönnuninni, að helmingur starfsfólks tók að jafnaði 15-30 mínútna matarhlé í hádeginu en fjórðungur starfsfólks tók innan við 15 mínútur í matarhlé. Aðeins 5% tóku tæpan klukkutíma í hádegisverðarhlé að jafnaði. Tveir af hverjum þremur starfsmönnum borðuðu að jafnaði í mötuneytum fyrirtækja sinna en tæplega tveir af hverjum tíu borðuðu eitthvað smávægilegt við borðið sitt. 14% starfsmanna fóru að jafnaði út úr húsi til að borða eða eftir að hafa borðað. Ekki voru tekin með svör þeirra starfsmanna sem merktu fleiri en eitt atriði við þessa spurningu, þó svo að matarvenjur þeirra væru til helminga á tvo vegu. Til dæmis nefndu örfáir að þeir færu einnig að jafnaði út að borða með viðskiptavinum sínum á móti öðrum matarvenjum.

Fjórðungur starfsmanna átti stundum eða oft við svefnvandamál að stríða, en 43% aldrei og 32% sjaldan.



Mynd 14. Svar við spurningunni: „Færðu nægan nætursvefn?“ (n=105).

Hins vegar kom í ljós, eins og sjá má á mynd 14, að einungis 39% starfsmanna fengu nægan nætursvefn 5-7 daga vikunnar og 34% starfsfólks 3-4 daga vikunnar. Rúmlega fjórðungur starfsmanna fékk nægan nætursvefn aðeins 1-2 nætur í viku eða sjaldnar. Marktækur munur fannst á milli þess að fá ekki nægan nætursvefn og vera andstuttur.⁷⁵ Þannig höfðu 22% þeirra sem fengu nægan nætursvefn sjaldnar en 1-2 nætur í viku verið oft eða stundum andstuttir en 8% þeirra sem fengu nægan nætursvefn oftár en þrisvar í viku. Tengsl voru á milli þess að fá nægan nætursvefn 1-2 í viku eða sjaldnar og þess að vera þreyttur eftir nætursvefn,⁷⁶ þreytutilfinningar⁷⁷ og finna fyrir þembu í maga.⁷⁸ Þeir sem fengu nægan nætursvefn 1-2 í viku eða sjaldnar voru oftár líkamlega úrvinda en hinir sem fengu meiri svefn⁷⁹ og þeim fannst þeir sjaldnar hafa tíma til þess að sinna viðskiptavinum sínum nægilega.⁸⁰ Þeir voru enn fremur sjaldnar fjarverandi vegna veikinda en hinir,⁸¹ sem gæti bent til álags eða streitu.

Í viðtölunum var spurt hvort erfiðleikar væru við einbeitingu eða að taka ákvaðanir eftir að hafa sofíð illa eða ekki fengið nægan nætursvefn. Einn sérfræðinganna sagði:

Maður finnur það alveg að ef maður er illa sofinn, þá eru afköstin ekki eins mikil. Ég passa mig því alltaf að fara snemma að sofa, því maður er ekki bara að bregðast eigin markmiðum heldur finna allir í kringum mann, að maður er ekki að afkasta nóg.

Aftur á móti sagði yfirmaður:

Ég myndi samt sem áður segja almennt, þá eru það lætin, þá tekst manni að hrista það af sér. En svo koma dagar þar sem er mjög þungt. Eins og þegar búinn er að vera viðvarandi tími sem maður hefur sofið misvel og fær ekki þessa vinnu úr „systeminu“ svo dögum og vikum skiptir, þá verður uppsöfnuð þreyta eða leiði. Það hefur náttúrlega áhrif [...]

Almennt valda aðstæður á vinnustað miklu um sjálfsmat fólks og sú mynd sem það fær af sér mótast meðal annars af því hlutverki sem það gegnir í atvinnulífinu (Vinnueftirlit ríkisins, 2000). Meðal annars er talið að það auki virðingu fólks að vinna í fyrirtækjum sem eru í tísku það og það sinnið (Graversgård, 1997). Einnig hefur mat

⁷⁵ $\chi^2(2) = 8,162, p < 0,05$.

⁷⁶ $\chi^2(2) = 12,745, p < 0,005$.

⁷⁷ $\chi^2(2) = 11,581, p < 0,005$.

⁷⁸ $\chi^2(2) = 7,688, p < 0,05$.

⁷⁹ $\chi^2(2) = 14,363, p < 0,05$.

⁸⁰ $\chi^2(2) = 16,553, p < 0,05$.

⁸¹ $\chi^2(2) = 13,726, p < 0,05$.

hvers og eins á sjálfum sér og álit hans á mikilvægi sínu veruleg áhrif á vellíðan og heilsu (Vinnueftirlit ríkisins, 2000). Í viðtölum við þátttakendur var spurt að því, hvort sú orðræða væri rétt, að við stéttina væri viðloðandi ákveðin virðing, sem hugsanlega gæti vegið upp á móti streitu. Yfirmaður svaraði: „Það gerði það kannski. Ég held að þetta sé töluvert að breytast, að þessi status sé nú ekki eins...hefur töluvert breyst síðustu 1-2 árin. Nei, ég held ekki.“ Og einn sérfræðinganna sagði: „Almenningsímyndin á fólki í verðbréfavíðskiptum er mjög neikvæð að mínu mati.“ Hins vegar voru flestir viðmælendanna sammála um að fyrir 1-2 árum hefði mikið borið á verðbréfamíðlurum og að þeir hefðu lifað hátt en úr því hefði dregið samfara lækkandi gengi hluta- og verðbréfa. Einn sérfræðinganna sagði:

...fyrir tveimur árum var þetta ofboðslega mikið í umræðunni. Þá var uppgangur, þá var talað um stuttbuxnadrengina [...] bæði jákvætt og neikvætt. Það er vitað hverjir þeir eru. Þeir eru „in-liðið“ eða ég veit ekki hvað ég á að kalla það. Náttúrulega sumt af þessu fólki er að lifa mjög hátt.

Undir þetta tók sérfræðingur: „Það eru náttúrulega margir hérna sem keyra um á BMW og fólk segir, ja hann er í verðbréfaceiranum með rífandi tekjur [...] alla vega hef ég ekki þurft að uppfylla ákveðna ímynd. En tvennt aðskilið er lífsstíllinn og svo umtalið.“

4. SAMANTEKT OG UMRÆÐUR

Niðurstöður rannsóknarinnar sýndu, að starfsmenn markaða/viðskiptastofu og eignastýringar þriggja af stærstu fjármálafyrirtækjum landsins unnu að jafnaði undir miklu vinnuálagi og upplifðu töluverða streitu í starfi. Í ljós kom að yfirmenn voru að jafnaði undir mun meira álagi en sérfræðingar. Þrátt fyrir mikið álag ríkti góður andi á vinnustöðunum þremur. Eins og fram hefur komið höfðu verið miklar sveiflur á gjald-eyris- og hlutabréfamörkuðum, þannig að líkur voru taldar á því, að álag á starfsmenn hefði verið nálægt hjámarki. Raunar var þetta ástand viðvarandi út árið, þannig að álag á starfsfólkið fór síst minnkandi.

Niðurstöður studdu einnig þá orðræðu, að á verðbréfamörkuðum starfi mikið af ungu, vel menntuðu fólki með tiltölulega litla starfsreynslu á þessu sviði. Af þeim sem gáfu upp aldur voru aðeins 4% starfsmanna eldri en 41 árs, 59% voru á aldrinum 21-

30 ára og 37% 31-40 ára. Hins vegar virtist ekki nægur rökstuðningur vera fyrir því, að vegna mikils álags séu líkur á að starfsmennirnir brenni fljótt út og að starfsmanna-velta fjármálafyrirtækjanna sé þar af leiðandi há. Ástæðan er sú að mikil fjölgun ungs fólks átti sér stað í starfsgreininni á síðastliðnum 1-2 árum, sem gæti jafnframt skýrt litla starfsreynslu á þessu sviði. Í ljós kom, að starfsreynsla starfsmanna á verðbréfa-mörkuðum samfelld var einungis tæp þrjú ár að meðaltali. Til samanburðar má geta þess, að starfstími í fjármálaþjónustu árin 1996-2000 voru 9 ár að meðaltali. Vegna þess hversu verðbréfamarkaðirnir eru ung starfsgrein á Íslandi mun næsti áratugur verða prófsteinn á hvort líkur séu á að starfsmennirnir brenni fljótt út í starfi vegna álags.

Rannsóknin leiddi ennfremur í ljós, að jafn margir starfsmenn (38%) unnu að jafnaði 38-45 tíma vinnuviku og 46-52 tíma vinnuviku (38%), en 22% starfsmanna unnu meira en 53 tíma í viku. 15% starfsmanna voru aldrei fjarverandi vegna eigin veikinda, 72% starfsmanna voru fjarverandi frá vinnu í samtals í 1-7 daga yfir árið og 13% voru fjarverandi 8-14 daga. Hins vegar mætti rétt rúmlega helmingur starfsmanna veikur í vinnuna 1-3 sinnum á síðastliðnu ári vegna álags og 5% fjórum sinnum eða oftar.

4.1. Hvernig niðurstöður falla að líkani Karaseks og Theorells

Störf þeirra sem vinna við markaði/viðskiptastofu og eignastýringu fjármálafyrirtækjanna gætu fallið undir það, sem samkvæmt skilgreiningu Karaseks og Theorells eru virk störf. Með virkum störfum eiga Karasek og Theorell við, að gerðar eru hæfilega miklar kröfur til starfsmannanna og þar sem sjálfræðið er einnig mikið. Þar að auki eru þau oft lærdómsrík og áhugaverð.

Samkvæmt líkani Karaseks og Theorells (1990) er gengið út frá því, að því meira sjálfræði sem starfsmaðurinn hafi því minni líkur séu á, að hann verði fyrir of miklu andlegu álagi. Geta verður þess að sá spurningalisti sem hér var lagður fyrir er ekki sá hinn sami og Karasek og Theorell hafa lagt fyrir, fremur má segja að sumar spurningarnar séu hinar sömu eða svipaðar. Þær ættu því að gefa svipaða mynd. Kröfur eru meðal annars skilgreindar hjá Karasek og Theorell í spurningum sem innihalda eftirfarandi fullyrðingar: „mikill vinnuhraði“, „vinna mikið“ og „vera í tímapressu“. Sjálfræði í vinnu er skilgreint sem bæði hæfileikinn til að nota færni sína í vinnu og að

hve miklu leyti starfsmaðurinn hefur vald til að hafa áhrif á vinnuferlið og þar með að taka ákvarðanir.

Leiða má rök að því, að starfsmenn verðbréfamarkaðanna sem tóku þátt í spurningakönnuninni falli undir það vinnuumhverfi, að vinnuhraði þeirra sé að jafnaði mikill, þeir vinni mikið og séu oft í tímapressu. Einnig hafa þeir töluvert sjálfræði í starfi, sem birtist meðal annars í því að þeim er gert kleift að nota mikla færni í starfi sínu, störfin eru sjálfstæð og starfsmennirnir þurfa frá degi til dags að nota frumkvæði og þekkingu. Jafnframt eru störfin spennandi og gefandi, þar sem starfsumhverfið er lærdómsríkt og hvetur til mikillar þekkingaröflunar. Ennfremur kom fram í niðurstöðum spurningakönnunarinnar, að 93% starfsmanna sögðust hafa hæfilega mikil áhrif á hvernig þeir framkvæmdu störf sín og 75% starfsmanna sögðust hafa hæfilega mikil tækifæri til að þróast í starfi. Auk þess áttu langflestir starfsmannanna auðvelt með að skreppa frá úr vinnu til að sinna persónulegum erindum eða 79%.

Að þessu sögðu mætti álykta sem svo, að andlegt og líkamlegt álag ætti ekki að vera íþyngjandi meðal starfsfólksins miðað við líkan Karaseks og Theorells. Á móti kemur að ýmsir þættir í starfi þessa starfsmannahóps eru háðir ytri skilyrðum, sem þeir ráða engan veginn við en hafa aftur á móti mikil áhrif á velgengni fyrirtækisins. Þetta á aðallega við um sjálfa markaðina, þar sem ófyrirséð er hvort gengi gjaldmiðla og hluta- og verðbréfa hækka eða lækka, og starfsmennirnir þurfa oft á dag að taka ákvarðanir um hvaða bréf og gjaldmiðla á að kaupa og selja. Fjárhæðirnar sem fara í gegnum hendur sumra starfsmannanna hlaupa á tugum, jafnvel hundruðum milljóna króna í einstökum viðskiptum. Þannig má færa rök fyrir því að ákvarðanatökurnar geti valdið streitu, þó svo að þeir hafi fullt sjálfræði til að taka ákvarðanirnar, sem Karasek og Theorell telja af hinu góða. Nátengt þessu er, að erfitt er að uppfylla þær miklu kröfur sem virðast vera gerðar til starfsmanna um árangur vegna þess árferðis sem hefur verið síðustu misserin, meðal annars vegna falls krónunnar og lækkandi hluta-bréfagengis.

Enda sýndu niðurstöður, að álagið var töluvert, og meira meðal yfirmanna en sérfræðinga. Karasek og Theorell benda á að yfirmenn og sérfræðingar falli ekki undir mesta streituhópinn samkvæmt sjálfræðis-kröfulíkaninu, þó svo að störf þeirra séu streituvaldur í sjálfu sér vegna þeirra krafna sem gerðar eru til þeirra. Ástæðan er meðal annars sú að vegna þess hversu oft þeir hafa tækifæri til að taka ákvarðanir, til dæmis um hvernig þeir haga störfum sínum, sé það líklegt til að draga úr streitu. Þó taka Karasek og Theorell fram að hjá æðstu stjórnendum séu ákvarðanir helsti sálræni

streituvaldurinn og þá standist líkanið ekki. Á móti benda þeir á, að með því að dreifa valdinu og ákvarðanatökum geti þeir dregið úr streitunni.

Álagið meðal starfsmanna fjármálafyrirtækjanna lýsir sér meðal annars í því, að um og yfir þriðjungur starfsmanna fundu oft eða stundum fyrir þreytutilfinningu, bakverk, verki í hálsi og herðum, höfuðverk og vöðva- eða liðverkjum. Einnig fundu 6-10% starfsmanna oft eða stundum fyrir kvíðaköstum, brjóst- eða hjartaverk og voru óvenju andstuttir. Þetta eru athyglisverðar niðurstöður þegar horft er til þess að 59% starfsmanna voru á aldrinum 21-30 ára og aðeins 4% voru 41 árs og eldri.

Þá taldi 71% starfsmanna sig stundum eða oftast upplifa streitu í starfi og yfirmenn oftast en sérfræðingar eða 90% yfirmanna á móti 67% sérfræðinga. Einnig voru tveir af hverjum þremur starfsmönnum stundum eða oftast andlega úrvinda eftir vinnudaginn. Ennfremur olli vinna í opnu rými 41% starfsmanna streitu. Þeir sem upplifðu streitu oftast eða stundum voru tæplega ellefu sinnum líklegri til að finna fyrir verk í hálsi og herðum en þeir sem upplifðu streitu sjaldan eða aldrei. Þeir voru rúmlega fimm sinnum líklegri til að finna fyrir þreytutilfinningu, tæplega fimm sinnum líklegri til að finna fyrir þreytu eftir nætursvefn, rúmlega fjórum sinnum líklegri til að finna fyrir bakverk, rúmlega fjórum sinnum líklegri til að finna fyrir vöðva- og liðverk og rúmlega þrisvar sinnum líklegri til að finna fyrir höfuðverk en þeir sem upplifðu streitu sjaldan eða aldrei.

Þeir sem voru oftast eða stundum andlega úrvinda eftir vinnudaginn voru tæplega ellefu sinnum líklegri til að finna fyrir þreytu eftir svefn en þeir sem voru sjaldan eða aldrei andlega úrvinda. Þeir voru rúmlega fimm sinnum líklegri að finna fyrir verk í hálsi og herðum og tæplega fimm sinnum líklegri til að finna fyrir þreytutilfinningu en þeir sem voru sjaldan eða aldrei andlega úrvinda.

Að auki bentu niðurstöðurnar til tengsla á milli þess að finnast streituvaldandi að vinna í opnu rými og finna fyrir ýmsum líkamlegum og andlegum einkennum. Þannig voru þeir sem fannst vinna í opnu rými oftast eða stundum vera streituvaldandi fjórum sinnum líklegri til að fá vöðva- og liðverki en þeim sem fannst vinna í opnu rými sjaldan eða aldrei vera streituvaldur. Þeir voru rúmlega þrisvar sinnum líklegri til að fá háls- og herðaverk, tæplega þrisvar sinnum líklegri til að fá höfuðverk og sömuleiðis þrisvar sinnum líklegri til að fá bakverk.

Á óvart kom, að stuðningur yfirmanna eða samstarfsmanna þegar vinnan reyndist erfið virtist ekki draga úr andlegum eða líkamlegum einkennum eins og Karasek og Theorell hafa sýnt fram á. Hins vegar sýndu niðurstöður, að þeim sem fannst samstað-

an fremur eða mjög lítil fundu meira fyrir vöðva- og liðverkjum, þembu í maga og svima en þeim sem fannst samstaðan fremur eða mjög mikil. Einnig voru vísbendingar um að þeir sem fannst samstaðan lítil fengju fremur kvíðaköst, magaverk, bakverk og finndu fyrir áhyggjum og dapurleika en þeim sem fannst samstaðan fremur eða mjög mikil. Vegna þessara niðurstaðna er athyglisvert að velta fyrir sér mismuninum „á stuðningi þegar vinnan reynist erfið“ eins og spurningin var orðuð í spurningalistanum og „samstöðu“ (sjá Viðauka, spurningar 18 og 27). Er hugsanlegt að starfsmennirnir upplifi „stuðning þegar vinnan reynist erfið“ sem verklegt hugtak eða hjálp við að leysa úr verkefnum en „samstöðu“ huglægt hugtak þar sem hópurinn er sem ein heild sem stendur þétt saman frá degi til dags?

Þar sem niðurstöður rannsóknarinnar bentu til töluverðra tengsla á milli þess að upplifa streitu og fá ýmis andleg og líkamleg einkenni – þrátt fyrir að sjálfræði starfsmanna hafi verið mikið í heildina – má velta fyrir sér, hvort of miklar heildarkröfur séu gerðar til starfsmanna. Til dæmis sýndi rannsókn Jeff Johnson frá 1986 að miklar kröfur í vinnu, sérstaklega tímapressa, tengdist t.d. verulegri áhættu á hjarta- og æðasjúkdómum. Einkum átti þetta við um starfsmenn sem höfðu ekki félagslegan stuðning (sjá Rissler, 1993). Niðurstöður rannsóknarinnar sýndu, að ekki var munur á milli hópa eftir því hvort tímapressa var mikil eða lítil. Hins vegar kom í ljós samband á milli vinnuálags þ.e. langs vinnudags (þeir sem unnu 53 tíma og meira á viku að jafnaði) og svefnleysis og þreytu eftir nætursvefn.

4.2. Hvernig niðurstöður falla að líkani Siegrists

Líkan Siegrists (1996) passar að því leyti vel við starfsemi fjármálafyrirtækjanna, að töluvert hefur verið um samruna og hagræðingar á þessu sviði á undanförunum fimm árum. Auk þess hafa hraðar félagshagfræðilegar breytingar átt sér stað í íslensku þjóðfélagi, meðal annars með aukinni alþjóðavæðingu. Líkan Siegrists miðast einnig við ástand þar sem atvinnuleysi ríkir eða mikið er um tímabundin störf, en það á ekki við hér og er það þar af leiðandi þáttur sem gæti hér dregið út streitu.

Samkvæmt líkani Siegrists þarf að vera samræmi á milli framlags og umbunar, því að annars eru líkur á að ójafnvægi myndist, sem komi fyrr eða síðar niður á heilsu starfsfólks. Siegrist ræðir um umbun vegna framlags starfsfólks til dæmis í formi launa, virðingar, starfsframa og atvinnuöryggis, en þar sem ekki var notast við

staðlaðan spurningalista Siegrists og Richards (1999) í spurningakönnuninni er erfitt að staðhæfa um þetta jafnvægi. Einungis er hægt að byggja vísbendingar á svörum þess starfsfólks verðbréfamarkaðanna, sem rætt var við í kjölfar rannsóknarinnar, fyrir utan möguleika á starfsframa og starfsöryggi, en 85% starfsmanna töldu sig hafa hæfilega mikil tækifæri til að þróast í starfi og eins og áður segir töldu 90% sig búa við mikið eða fremur mikið starfsöryggi. eru þessir þættir því líklegir til að draga úr streitu.

Í viðtölum við starfsmenn kom fram, að þeir eru almennt hálaunaðir og því má segja að þeir fái einnig umbun að því leyti. Ekki verður tekin afstaða til þess hér, hvort það jafnvægi sem Siegrist talar um ríki á milli framlags og umbunar varðandi mannvirðingu.

Að þessu sögðu virðist líkan Siegrists ekki til þess fallið að mæla jafnvægi á milli „kostnaðar“ og „afraksturs“ með þeim spurningum sem voru notaðar hér.

4.3. Hvernig niðurstöður falla að kenningu Antonovskys

Ekki verður annað séð, en viðhorf starfsmanna til þess álags sem það upplifir í starfi falli vel að kenningum Antonovskys (1988) um tilfinningu fyrir samhengi í lífinu. Ennfremur að niðurstöður styðji rannsóknir Larsson og Kallenberg frá 1996 um að samhengi í lífinu sé sterkara hjá þeim sem hafa hærri tekjur og góð félagsleg tengsl. Viðhorf starfsmanna kemur þó aðallega aðallega fram í viðtölum við þátttakendur, því flestir ef ekki allir sem rætt var við, upplifa streituna ekki bara neikvæða, þó að sumar lýsingar þeirra á hugsanlegum afleiðingum hennar gefi annað til kynna, sbr. niðurstöður á líkamlegum og andlegum einkennum, sem fram kom í spurningalistanum.

Hins vegar má draga í efa hvort starfsmennirnir geri sér grein fyrir líkamlegum og andlegum afleiðingum streitunnar vegna þess hversu jákvæðum augum þeir líta á störf sín. Meðal annars sagði starfsmaður sem hafði tvívegis fengið aðkenningu að hjartakasti: „...en samt hef ég aðeins á tilfinningunni að þetta sé svolítið yfirdrifið, sko, hérna þú veist þetta rosalega...þó að ég sé samt að segja þetta sjálf(ur), þetta mikla álag og svona, þá finnst mér heldur ekki vera þannig að maður...allt sé í einhverjum ólestri, alls ekki.“ Þessi ummæli og fleiri í svipuðum dúr gefa til kynna að starfsmennirnir tengi ekki fyllilega saman álagið og streituna í vinnunni við líkamlega og andlega líðan sína. Styður þetta þá skoðun sem kemur fram í inngangi, að tilfinn-

ingar tengdar streituvaldandi atburðum í vinnu festist ekki endilega í minni manna, einkum ef um endurtekna daglega reynslu er að ræða. Sömuleiðis er þetta í samræmi við niðurstöðu um heilsu atvinnulauss fólks í Svíþjóð, sem gaf jákvæða mynd af heilsu sinni þvert ofan í það sem lækni skoðun sýndi.

5. LOKAORÐ

Þegar á heildina er litið benda niðurstöður til að starfsmennirnir vinni undir miklu álagi sem komi fram í andlegum og líkamlegum einkennum. Hins vegar eru ýmsir þættir sem geta dregið geta úr álagi og streitu. Þetta eru þættir eins og töluvert sjálfræði í starfi, mikil starfsánægja, góður vinnuandi, virkt starf, há laun, möguleikar á starfsframa og mikil samstaða. Væru þeir ekki til staðar mætti leiða rök að því, að álagið væri meira en það er í raun. Einnig er stuðningur fyrir hendi, þó svo að niðurstöður í þessari rannsókn bendi til að það hafi ekki verið áhrifavaldur á neinn hátt. Aftur á móti sýndu niðurstöður, að þeir sem fannst samstaðan lítil voru líklegri til að finna fyrir andlegum og líkamlegum einkennum en þeir sem fannst samstaðan mikil.

Einnig er vert að benda á, að aðrir þættir geta valdið streitu og er þekkt að þeir geti leitt til tengsla við líkamleg og andleg einkenni. Þetta á til dæmis við um erfiðar ákvarðanatökur, mikið vinnuálag, tímapressu og óviðráðanlegar ytri aðstæður. Allt eru þetta þættir sem stór hluti starfsmanna verðbréfamarkaðanna glímir við frá degi til dags, en jafnframt eru þetta einnig þættir sem draga úr sjálfræði í starfi. Því má ljóst vera, að starfsmenn verðbréfamarkaðanna búa við flóknar vinnuaðstæður með tiliti til vinnustreitu. Sé vilji til að draga úr neikvæðri streitu mætti reyna að breyta vinnuskipulagi í tengslum við þætti eins og of mikið vinnuálag, þar með talda tímapressu og ákvarðanatökur, en einnig að huga að lausnum varðandi vinnu í opnu rými. Samhliða þessu mætti huga að einstaklingsráðgjöf.

Vegna þess hversu meðalstarfsaldur er lágur yrði fróðlegt að gera sambærilega könnun aftur að nokkrum árum liðnum meðal starfsfólks, sem starfar við eignastýringu og markaði/viðskiptastofu, og þá meta í ljósi þeirra niðurstaðna hversu alvarlegt ástandið í raun og veru er. Ekki verður horft framhjá því að hætta sé á, að þetta mikla álag eigi eftir að koma niður á heilsu starfsmanna þegar fram í sækir, verði ekkert að gert, því flestir þeirra eru enn ungir að árum og hafa að meðaltali tæplega þriggja ára starfsreynslu á þessu sviði. Theorell (1998) hefur bent á svipað, þ.e. að þó svo að

ekki hafi enn verið sýnt fram á tengsl milli virkra starfa og slæmrar heilsu megi búast við aukingu í þá átt í framtíðinni, vegna almennt aukinna krafna í vinnu. Í því sambandi bendir hann á vaxandi tilhneigingu til svefntruflana meðal fólks og hærri tíðni sjálfsvígstilrauna. Fjöldi einstaklinga með stoðkerfisvandamál og vefjagigt hefur aukist, einkum meðal kvenna og þá ekki síst í aldurshópnum 31-40 ára, en talið er að álag og streita sé meðal annars orsakavaldur þessara sjúkdóma.

HEIMILDASKRÁ

- American Institute of Stress (2001). <http://www.stress.org>>America's#1 Health Problem and Job Stress (síða sótt 5. janúar 2001).
- Antonovsky, Aaron (1987/1988). *Unraveling the Mystery of Health; How People Manage Stress and Stay Well*. San Francisco, Jossey-Bass Incl, Publishers.
- Arbejdstilsynet (1998). *Håndbog om psykisk arbejdsmiljø*. Kaupmannahöfn: Arbejdstilsynet.
- Arbejdstilsynet (2000). *Psykisk arbejdsmiljø - alles ansvar*. Fréttatilkynning. Kaupmannahöfn, 7.ágúst. www.arbejdstilsynet.dk>nyheder>Gamle pressemeddelelser, (síða sótt 25. september 2001).
- Arbetslivsinstitutet (1998) *To Measure Psychosocial Factors in working life*. www.niwl.se>search>Töres Theorell/To Measure Psychosocial Factors in working life (síða sótt 15.nóvember 2001).
- Berglind Helgadóttir, Guðbjörg Linda Rafnsdóttir, Hólmfríður K. Gunnarsdóttir, Kolbrún Ósk Hrafnadóttir, Kristinn Tómasson, Svava Jónsdóttir, Þórunn Sveinsdóttir (2000). *Könnun á heilsufari, líðan og vinnuumhverfi starfsfólks á leikskólum í Reykjavík*. Reykjavík: Vinnueftirlitið.
- Berglind Helgadóttir, Guðbjörg Linda Rafnsdóttir, Hólmfríður K. Gunnarsdóttir, Kolbrún Ósk Hrafnadóttir, Kristinn Tómasson, Svava Jónsdóttir, Þórunn Sveinsdóttir (2001). *Könnun á heilsufari, líðan og vinnuumhverfi starfsfólks á öldrunarþjónustu*. Reykjavík: Vinnueftirlitið.
- Bogdan, Robert C. og Biklen, Sari K. (1998). *Qualitative Research for Education; An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn and Bacon.
- Burke, R.J. (1990). Effects of physical environment and technological stressors among stock brokers. *Psychological Reports*, 66, 951-959.
- Cooper, Cary .L., Liukkonen, Paula og Cartwright, Susan (1996). *Stress Prevention in the Workplace.; Assessing the Costs and Benefits to Organisations*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions
- Durkheim, Emile ([1897] 1951). *Suicide: A Study in Sociology*. London: Routledge.
- European Commission (2000). *Guidance on work-related stress; Spice of life or kiss of death?* Directorate-General for Employment and Social Affairs, Unit D.6. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (1997). *The Working Conditions of the Self-Employed in the European Union*, Fréttabréf, bls. 7, rit: SX-08-97-896- En-C.

- Frankenhaeuser, Marianne og Ödman, Maj (1990). *Stress en del av livet*. Bromberg's Bokförlag AB.
- Galinsky, Ellen, Kim Stacy. S, Bond, James T. (2001). *Feeling Overworked: Work Becomes Too Much*. New York: Families and Work Institute www.familiesandwork.org (síða sótt í júlí 2001).
- Graversgård, John (1997). *Psykisk arbeidsmiljø – en veiledning*. Oslo: Tiden Norsk Forlag AS.
- Guðbjörg Linda Rafnsdóttir (2000). *Félaglegir áhættuþættir í vinnuumhverfi talsímavarða*. Rannsóknarskýrsla.
- Guðbjörg Linda Rafnsdóttir (2001). *Hér liggur fiskur undir steini; Um áhrif tækni á vinnuskipulag og líðan fólks í fiskvinnslu*. Sjávarútvegsstofnun Háskóla Íslands.
- Hagstofa Íslands. (2000). *Hagskýrslur á vefnum, Vinnumarkaður 2000*, www.hagstofa.is (síða sótt í júlí 2001).
- Helgi Birgisson, Helgi Jónsson, Árni Jón Geirsson (1998). Vefjagigt og langvinnir útbreiddir stoðkerfisverkir á Íslandi, *Læknablaðið*, 84:9; 636-642.
- Houtman, Irene L.D., Dhondt, S., Goudswaard, A. og Gründemann, W.M. (mars, 1999). *The Changing Workplace*. Erindi flutt á ráðstefnu the American Psychological Association (APA) og National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) um vinnu, streitu og heilsu (Work Stress and Health 99). <http://www.cdc.gov/niosh/stress99.html>
- Levi, Lennart (1998). *The Welfare of the Future; A Swedish case Study*. <http://www.who.dk/verona> (Síða sótt 20. ágúst 2001).
- Lög um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum nr. 46/1980 með breytingum 2000.*
- Karasek, Robert og Theorell, Töres (1990). *Healthy Work; Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Karasek, R, og Theorell, T. (1996). Current Issues Relating to Psychosocial Job Strain and Cardiovascular Disease Research, *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 1 (1), 9-26.
- Karasek, R. og Theorell, T. (2000). The demand-control-support model and CVD. Í Stressors at the workplace: Theoretical models. *Occupational Medicine: State of The Art Reviews*, 15 (1), 78-83.
- Karasek, R., Siegrist, J., Theorell, T. (1998) *Joint statement; The Demand-Control Model (DC) and the Effort-Reward Model (ERI)*. www.uni-duesseldorf.de (síða sótt 15. nóv. 2001).

- Milkovich, George T. og Boudreau, John W. (1997). *Human Resource Management*. (8. útg.). Chicago: Irwin, Times Mirror Higher Education Group, Inc.
- Newstrom, John W. & Davis, Keith, (1997). *Organizational Behavior; Human Behavior at Work*. (10. útg., alþjóðleg útgáfa). Boston: The McGraw-Hill Companies, Ltd.
- Paoli, Pascali og Merllie, Damien (2001). *Third European Survey on Working Conditions 2000*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Working Condition.
- Rissler, Anita (1993, desember). *Extended Periods of Challenging Demands in High Tech Work: Consequences for Efficiency, Quality of Life and Health*. Workshop on Stress in New Occupations, Holland. <http://www.psychology.su.se/staff/ar/> (síða sótt 15. nóvember 2001).
- Schnall, Peter (1998). A Brief Introduction to Job Strain. Center For Social Epidemiology, <http://workhealth.org>>Job Strain (síða sótt 15.nóvember 2001).
- Schuler, Randall S. og Jackson, Susan E. (1996). *Human Resource Management; Positioning for the 21st Century* (6. útgáfa). Minneapolis/St. Paul: West Publishing Company.
- Siegrist, Johannes (1999). *The model of effort-reward imbalance (ERI); Measurement*. <http://www.uni-duesseldorf.de/MedFak/workstress/index.html> (síða sótt 20. sept. 2001).
- Siegrist, Johannes og Richard, Peter (1999). *The model of effort-reward imbalance (ERI); Questionnaire Guidelines*. <http://www.uni-duesseldorf.de/MedFak/workstress/index.html> (síða sótt 20. september 2001).
- Sigrún Gunnarsdóttir (2000). *Líðan starfsmanna á sjúkrahúsi; Heilsuefling frá sjónarhorni starfsfólks í eldhúsi og þvottahúsi*. Óbirt MA-ritgerð, Háskóli Íslands, Hjúkrunarfræðideild.
- Skiöld L. (1998, ágúst). *To Measure Psychosocial Factors in working life*. Grein vinnuhóps 5 í tengslum við fund The International Commission of Occupational Health (ICOH), alþjóðleg samtök vísindamanna og sérfræðinga sem vinna að málefnum tengdum vinnuumhverfi. Ráðstefnan bar heitið Psychosocial Factors at work og var haldin í Kaupmannahöfn. <http://www.niwl.se>search>Work> life 2000 (síða sótt 15.11.2001).
- Theorell, Töres (1997). How will future worklife influence health? *Future worklife: special issue, in honor of Lennart Levi*. Fylgirit *Scandinavian journal of work environment & health*. Ritstýrt af Töres Theorell. 4:16-22.

- Theorell, Töres (1998). *To Measure Psychosocial Factors in working life*.
www.niwl.se/search/Töres Theorell/To Measure Psychosocial Factors in working life (síða sótt 15. nóvember 2001).
- Theorell, Töres (1999). How to deal with stress in organizations? – a health perspective on theory and practice. *Scandinavian journal of work, environment & health*, vol. 25 (6), 616-624.
- Tokyo Declaration on Work-Related Stress and Health in Three Postindustrial Settings: The European Union, Japan and the United States of America* (1998, nóvember). Þríhliða ráðstefna helstu alþjóðlegra sérfræðinga á sviði vinnuverndar, haldin í Tokyo Medical University.
<http://www.accmmed.it/hpi/dichiarazioni/tokyo.htm> (síða sótt í júní 2001).
- Vingård E., Theorell T. og Skiöld L. (1998, ágúst). *To Measure Psychosocial Factors in working life*. Vísindaskýrsla vinnuhóps 5 í tengslum við fund The International Commission of Occupational Health (ICOH), sem eru alþjóðleg samtök vísindamanna og sérfræðinga sem vinna að vinnuvistfræði (working environment). Ráðstefnan bar heitið Psychosocial Factors at work og var haldin í Kaupmannahöfn. <http://www.niwl.se/search/Work> life 2000 (síða sótt 15.11.2001).
- Vinnueftirlit ríkisins (1999). *Vellíðan í vinnunni*; (Fræðslu – og leiðbeiningarit nr. 13). Reykjavík: Vinnueftirlit ríkisins.
- Vinnueftirlit ríkisins (2000). *Vinnuskipulag og líðan fólks*. (Fræðslu- og leiðbeiningarit nr. 16). Reykjavík: Vinnueftirlit ríkisins.
- Vinnueftirlit ríkisins (2001). Fundur í samstarfsnefnd Vinnueftirlita ESB (SLIC) í Stokkhólmi 21.-23. maí. Óútgefið efni.

VIÐAUKI