

Könnun á líðan, vinnumhverfi
og heilsu starfsfólks í
útibúum banka og sparisjóða



VINNUEFTIRLITID
Rannsóknna- og heilbrigðisdeild

Höfundar skýrslu:

Hildur Friðriksdóttir
Guðbjörg Linda Rafnsdóttir
Kristinn Tómasson

Reykjavík 2002

ÚTDRÁTTUR

Niðurstöður könnunarinnar um líðan, vinnuumhverfi og heilsufar starfsmanna í útibúum banka og sparisjóða hér á landi sýnir að 85% starfsmanna eru oft eða alltaf ánægðir í starfi. Flestum starfsmönnum finnst auðvelt að samræma vinnu og fjölskyldulíf og finnst þeir njóta félagslegs stuðnings eða hjálpar frá samstarfsmönnum og yfirmönnum þegar á þarf að halda.

Starfsmennirnir búa við mikið og ójafnt vinnuálag og fjórum af hverjum tíu finnst þeir hafa of mikið að gera. Hjá þriðjungi starfsmanna krefjast verkefnið meiri þekkingar en starfsmennirnir búa yfir og um níu af hverjum tíu hafa áhuga á frekari menntun sem þeir gætu stundað utan vinnutíma þeim að kostnaðarlausu. Um þriðjungi starfsmanna finnst starfið vera andlega erfitt, 16% hafa nýlega fundið fyrir mikilli streitu og 15% starfsmanna eru oft eða alltaf andlega úrvinda eftir vinnudaginn. Þegar starfskröfur eru metnar kemur í ljós að yfirmenn og fulltrúar, þjónustufulltrúar og þjónusturáðgjafar vinna í mest krefjandi umhverfi. Þegar sjálfræði í starfi er skoðað kemur í ljós, að 61% starfsmanna getur sjaldan eða aldrei stjórnað því hvað þeir hafa mikið að gera, 30% geta sjaldan eða aldrei ráðið vinnuhraða sínum og 43% geta sjaldan eða aldrei ráðið hvenær þeir taka vinnuhlé. Um þriðjungur starfsmanna getur sjaldan eða aldrei haft áhrif á ákvarðanir sem eru mikilvægar fyrir starf þeirra og svipað hlutfall veit sjaldan eða aldrei með góðum fyrirvara hvaða verkefni bíða þeirra. Þá segja um 13% starfsmanna að orðrómur um fyrirhugaðar breytingar á vinnustaðnum gengi oft eða alltaf. Yfirmenn hafa að jafnaði meira sjálfræði en aðrir starfsmenn.

Konur eru í miklum meirihluta þeirra sem svöruðu spurningalistanum eða 86% sem endurspeglar hlutfall þeirra í útibúum banka og sparisjóða. Um 11% kvennanna er í yfirmannastöðum en 53% karlanna. Um tveir þriðju starfsmanna hafa unnið í 10 ár eða lengur hjá bönkum eða sparisjóðum. Um 25% vinna minna en 40 stundir á viku að jafnaði, en um 7% vinna 50 tíma eða meira.

Efnisyfirlit

1.	ALMENNT UM STARFSMENN ÚTIBÚANNA	7
2.	STARFSKRÖFUR.....	14
2.1.	Magnkröfur	14
2.2.	Lærdómskröfur	18
2.3.	Jákvæðar kröfur	19
2.4.	Starfshlutverk.....	20
2.5.	Almennar kröfur.....	22
3.	SJÁLFRÆÐI Í STARFI.....	25
3.1.	Stjórn á ákvörðunum.....	25
3.2.	Stjórn á vinnuhraða.....	27
3.3.	Fyrirvari á verkefnum og breytingum.....	28
3.4.	Skilningur á eigin leikni í starfi	30
4.	SAMSKIPTI	32
4.1.	Stuðningur.....	32
4.2.	Ágreiningur.....	34
4.3.	Stjórnun.....	37
4.3.1.	Hvetjandi stjórnun.....	37
4.3.2.	Mannauðsstjórnun.....	38
4.3.3.	Starfsandi og fyrirtækjamening.....	39
4.4.	Rafrænt eftirlit.....	42
5.	SAMSPIL VINNU OG EINKALÍFS	47
5.1.	Heimavinna.....	47
5.2.	Vinna og fjölskyldulíf.....	48
6.	LÍÐAN Í STARFI.....	52
6.1.	Andlegt álag.....	52
6.2.	Líkamlegt álag	59
6.3.	Vinna í opnu rými	63
6.4.	Starfsánægja.....	64
7.	LÍFSSTÍLL	69
7.1.	Líkamsrækt	69
7.2.	Svefnvenjur.....	70
7.3.	Reykingar og áfengisneysla	72
8.	HEILSUFAR.....	75
8.1.	Veikindafjarvistir	75
8.2.	Heilsufar og líðan.....	79
9.	HELSTU NIÐURSTÖÐUR.....	82
9.1.	Starfskröfur	82
9.2.	Sjálfræði í starfi.....	84
9.3.	Samskipti.....	84
9.4.	Samspil vinnu og einkalífs.....	86
9.5.	Líðan í starfi	87
9.6.	Starfsánægja.....	88
9.7.	Lífsstíll	88
9.8.	Veikindafjarvistir	89
10.	HEIMILDIR.....	94

Myndir og töflur

Mynd 1.1. Aldursdreifing starfsfólks (n=1415).....	7
Mynd 1.2. Hvaða starfi gegnir þú (n=1400)?	8
Mynd 1.3. Starfsheiti skoðað út frá kyni (n=1362).....	8
Mynd 1.4. Hvaða menntun hefur þú (n=1405)?	9
Mynd 1.5. Lengd vinnutíma á viku að jafnaði (n=1362).....	10
Mynd 1.6. Hve lengi hefur þú unnið hjá bönkum og sparisjóðum (n=1416)?.....	11
Mynd 1.7. Hjúskaparstaða (n=1411).....	11
Mynd 1.8. Hversu mörg börn undir 18 ára aldri (eigin börn, fösturbörn eða stjúpbörn) búa á heimilinu (n=1372)?.....	12
Mynd 2.1.1. Myndir þú segja að í vinnu þinni sé álagið mikið, nokkuð, lítið eða ekkert (n=1409)?	14
Mynd 2.1.2. Hlutfall þeirra, sem fannst vinnuálagið annars vegar vera nokkuð og hins vegar mikið, skoðað út frá streitu (n=1391), að vera andlega úrvinda (n=1390), að vera líkamlega úrvinda (n=1381), finnast starfið andlega erfitt (n=1366) og finnast starfið líkamlega erfitt (n=1366).....	15
Mynd 2.1.3. Er vinnuálagið ójafnt þannig að verkefni hlaðist upp (n=1407)?	16
Mynd 2.1.4. Hlutfall þeirra sem sögðu að vinnuálagið væri það ójafnt að verkefni hlóðust upp skoðað út frá streitu (n=1391), að vera andlega úrvinda (n=1390), líkamlega úrvinda (n=1381), finnast starfið andlega létt eða erfitt (n=1365) og líkamlega létt eða erfitt (n=1366).....	16
Mynd 2.1.5. Hefurðu of mikið að gera (n=1412)?.....	17
Mynd 2.2.1. Svör við spurningum um lærdómskröfur, þ.e. krefjast verkefni meiri þekkingar en þú hefur (n=1410) og eru verkefni of erfið fyrir þig (n=1410)?	19
Mynd 2.3.1. Svör við spurningum um jákvæðar kröfur í starfi, þ.e. nýtist þekking þín og hæfni í núverandi starfi (n=1404). Býður starfið upp á skemmtilega krefjandi verkefni (n=1410)?	20
Mynd 2.4.1. Svör við spurningum um skýrar kröfur í starfi. Eru markmið starfsins skýr (n=1408)? Veistu nákvæmlega til hvers er ætlast af þér í vinnunni? (n=1411)?	21
Mynd 2.4.2. Gera tveir eða fleiri aðilar til þín kröfur sem stangast á (n=1411)?	21
Mynd 2.5.1. Átt þú erfitt með að uppfylla kröfur/væntingar viðskiptavina þinna (n=1409)?	22
Mynd 2.5.2. Verðurðu fyrir truflunum við vinnu þína? (n=1400).....	23
Mynd 3.1.1. Getur þú stjórnað hvað þú hefur mikið að gera (n=1410)?	26
Mynd 3.1.2. Geturðu haft áhrif á ákvarðanir sem eru mikilvægar fyrir starf þitt (n=1396)?.....	27
Mynd 3.2.1. Svör við spurningum um stjórn á vinnu, þ.e. getur þú sjálf(ur) ráðið vinnuhraða þínum (n=1411) og getur þú sjálf(ur) ráðið hvenær þú tekur vinnuhlé (n=1407).....	28
Mynd 3.3.1. Veistu með góðum fyrirvara hvaða verkefni bíða þín (n=1408)?	29
Mynd 3.3.2. Gengur orðrómur um fyrirhugaðar breytingar á vinnustaðnum (n=1389)?.....	29
Mynd 3.4.1. Ert þú ánægð(ur) með getu þína til að leysa vandamál í vinnunni (n=1407)?	30
Mynd 4.1.1. Svör við spurningum um samskipti, þ.e. um stuðning og hjálp með verkefni hjá samstarfsmönnum (n=1405) og um stuðning vina eða fjölskyldu þegar erfiðleikar stöðja að í vinnunni (n=1409).....	33
Mynd 4.1.2. Spurningar um stuðning yfirmanna, þ.e. færðu stuðning eða hjálp með verkefni hjá næsta yfirmanni ef á þarf að halda (n=1407) og metur næsti yfirmaður þinn það við þig ef þú nærð árangri í starfi (n=1390) ?	34
Mynd 4.2.1. Hefurðu tekið eftir óþægilegum ágreiningi hjá vinnufélögunum (n=1409)?	35
Mynd 4.2.2. Svör við því hversu hátt hlutfall starfsmanna varð fyrir áreitni af ýmsu tagi, s.s. einelti (n=1290), kynferðislegri áreitni (n=1374) og hótunum (n=1328).....	36
Mynd 4.3.1.1. Hvetjandi stjórnun, þ.e. svör við spurningunum hvetur næsti yfirmaður þinn þig til að taka þátt í mikilvægum ákvörðunum (n=1383) og styður næsti yfirmaður þinn þig í að efla hæfni þína (n=1392).....	37
Mynd 4.3.2.1. Svör við spurningum um mannaússtjórnun. Fær fólk umbun (t.d. peninga, hrós) fyrir vel unnin störf þar sem þú vinnur? (n=1394) Bera stjórnendur umhyggju fyrir heilsu og líðan starfsmanna? (n=1397).....	38
Mynd 4.3.3.1. Svör við spurningum um starfsanda á vinnustaðnum s.s. hvort hann sé hvetjandi og styðjandi (n=1404), afslappaður og þægilegur (n=1410) eða stífur og formfastur (n=1398). Starfsmenn voru ekki bundnir við að svara einni af þessum spurningum heldur gátu gefið álit sitt á þeim öllum.....	39
Mynd 4.3.3.2. Svör við spurningum um starfsanda sem hvetur til nýbreytni. Eru starfsmenn hvattir til að koma með tillögur til úrbóta (n=1407)? Ertu ánægð(ur) með upplýsingaflæði á vinnustaðnum (n=1407)?.....	40

Mynd 4.3.3.3. Svör við spurningum um fyrirtækjamenningu, þ.e. er starfsfólki mismunað eftir kyni á vinnustaðnum (n=1369) og er starfsfólki mismunað eftir aldri á vinnustaðnum (n=1394)	41
Mynd 4.4.1. Ert þú undir rafrænu eftirliti (n=1374)?	42
Mynd 4.4.2. Undir hvers konar rafrænu eftirliti ert þú á vinnustað (n=545)?	43
Mynd 4.4.3. Í hvaða tilgangi telur þú að rafræn upplýsingasöfnun sé framkvæmd á þínum vinnustað (n=567)?	44
Mynd 5.1.1. Ferðu með verkefni heim með þér til að leysa á kvöldin og um helgar (n=1403)?	47
Mynd 5.2.1. Svar við spurningum um samspil heimilis og vinnu, þ.e. stangast kröfur vinnunnar á við þarfir fjölskyldu þinnar (n=1405) og stangast kröfur fjölskyldunnar á við vinnuna (n=1396)?	48
Mynd 5.2.2. Hlutfall þeirra sem kröfur vinnunnar stönguðust á við þarfir fjölskyldunnar, annars vegar sjaldan eða aldrei og hins vegar stundum oft eða alltaf skoðað út frá streitu (n=1393), að vera andlega úrvinda í lok vinnudags (n=1394), að vera líkamlega úrvinda í lok vinnudagsins (n=1381) og að finnast starfið andlega erfitt (n=1369).	50
Mynd 5.2.3. Ertu sammála fullyrðingunni: Þegar á heildina er litið er fremur auðvelt að samræma fjölskyldulíf og vinnu (n=1383).	50
Mynd 6.1.1. Hefur þú fundið fyrir streitu nýlega (n=1400)?	53
Mynd 6.1.2. Hlutfall þeirra sem voru andlega úrvinda (n=1395), fannst starfið andlega erfitt (n=1371), voru líkamlega úrvinda (n=1377) og fannst starfið líkamlega erfitt (n=1365) skoðað út frá streitu.	54
Mynd 6.1.3. Hlutfall þeirra sem höfðu leitað læknis á síðastliðnum 12 mánuðum vegna ýmissa einkenna eftir því hversu mikilli streitu þeir höfðu fundið fyrir.	55
Mynd 6.1.4. Hlutfallslegur fjöldi veikindadaga skoðaður út frá streitu (n=1365).	56
Mynd 6.1.5. Hlutfall þeirra sem mættu veikir í vinnu vegna álags skoðað út frá streitu (n=1380).	56
Mynd 6.1.6. Hversu andlega erfitt eða létt finnst þér starfið vera?	57
Mynd 6.1.7. Ertu andlega úrvinda eftir vinnudaginn (n=1400)?	58
Mynd 6.2.1. Ertu líkamlega úrvinda eftir vinnudaginn (n=1391)?	60
Mynd 6.2.2. Hlutfall þeirra sem voru oft eða alltaf líkamlega úrvinda skoðað út frá starfskröfum, þ.e. misjöfnu vinnuálagi (n=1381), því að hafa of mikið að gera (n=1385), að verða fyrir truflunum við vinnu (n=1385), að verkefnið krefjist meiri þekkingar en starfsmaðurinn bjó yfir (n=1385) og hjá þeim sem þekking þeirra og hæfni nýttist í starfi (n=1377).	61
Mynd 6.2.3. Hlutfall þeirra sem voru líkamlega úrvinda skoðað út frá streitu (n=1377), því að finnast streituvaldandi að vinna í opnu rými (n=1293), að vera andlega úrvinda í lok vinnudags (n=1378), fannst starfið andlega erfitt (n=1354) og fannst starfið líkamlega erfitt (n=1363).	61
Mynd 6.2.4. Hversu líkamlega erfitt eða létt finnst þér starfið vera (n=1376)?	62
Mynd 6.2.5. Hversu góð eða slæm er líkamleg líðan þín (n=1390)? Og hversu góð eða slæm er andleg líðan þín (n=1384)? Því hærri tala þeim mun betri er líðanin.	63
Mynd 6.3.1. Finnst þér vinna í opnu rými valda streitu (n=1314)?	63
Mynd 6.4.1. Svör við spurningum um samvinnu, þ.e. ertu ánægð(ur) með að vera í vinnuhópnum (n=763) og er vinnuhópurinn laginn við að leysa vandamál? (n=776)	65
Mynd 6.4.2. Spurt um fullyrðingar varðandi gildi vinnunnar, þ.e. mér finnst gott að vera með allan hugann við vinnuna (n=1331) og vinnan veitir mér mesta gleði í lífinu (n=1369).	65
Mynd 6.4.3. Hve sátt(ur) ertu við vinnuna þína (n=1388)?	66
Mynd 6.4.4. Ertu almennt ánægð(ur) í starfi þínu (n=1402)?	66
Mynd 7.1.1. Stundar þú líkamsrækt reglulega (göngur, leikfimi, í tækjasal o.s.frv.) (n=1396)?	69
Mynd 7.2.1. Færð þú nægan nætursvefn? (n=1405)	71
Mynd 7.2.2. Átt þú við svefnvandamál að stríða? (n=1406)	71
Mynd 7.3.1. Reykir þú eða hefur þú reykt (n=1404)?	72
Mynd 7.3.2. Hversu oft starfsfólk drekkur áfengi (n=1225).	73
Mynd 8.1.1. Hve oft varst þú fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda á síðustu 12 mánuðum? (n=1386)	75
Mynd 8.1.2. Hve lengi varst þú fjarverandi frá á síðustu 12 mánuðum vegna eigin veikinda?	77
Mynd 8.1.3. Hefur þú mætt veik(ur) í vinnu vegna álags á síðustu 12 mánuðum? (n=1392)	77
Mynd 8.1.4. Hlutfall þeirra sem mætti eða mætti ekki veikir til vinnu vegna álags skoðað út frá streitu (n=1380), að vera andlega úrvinda (n=1378), líkamlega úrvinda (n=1370), finnast starfið andlega létt eða erfitt (n=1356) og finnast starfið líkamlega erfitt (n=1356).	78
Mynd 8.1.5. Varstu fjarverandi frá vinnu síðustu 12 mánuði vegna veikinda barna eða annarra fjölskyldumeðlima (n=1385)?	79
Mynd 8.2.1. Hefur þú leitað læknis/meðferðar vegna einhvers af ofangreindu á undanförunum 12 mánuðum? (n=1475).	80

INNGANGUR

Þær miklu breytingar sem hafa átt sér stað á vinnumarkaði á síðustu árum og áratugum hafa haft í för með sér margvíslegar og mótsagnakenndar breytingar á vinnuumhverfi og skipulagi starfa auk þess að ýta undir breyttar starfsaðferðir. Í kjölfarið hafa störfín í mörgum tilvikum orðið einhæfari en í öðrum tilfellum mun flóknari. Þrátt fyrir að vinnan hafi í sumum tilvikum orðið meira krefjandi og hvetjandi, og að því leyti jafnvel ýtt undir starfsánægju, geta auknar kröfur einnig leitt til aukins álags. Þannig er til dæmis talið, að vinnustreita hafi aukist á síðustu árunum á Vesturlöndum í kjölfar aukinna krafna á vinnumarkaði og vegna vaxandi ótta um atvinnumissi.

Markmið rannsóknarinnar sem kynnt er í þessari skýrslu er að kanna líðan, vinnuumhverfi og heilsufar starfsmanna sem vinna í útibúum banka og sparisjóða á Íslandi. Spurningalistinn var lagður fyrir alla starfsmenn, svoru voru í vinnu hjá útibúum banka og sparisjóða um allt land í mars/apríl 2002, samtals 1847 manns. Samband íslenskra bankamanna sendi listana út til trúnaðarmanna, sem dreifðu þeim til starfsfólksins. Það sá síðan um að senda þá til baka til Vinnueftirlitsins. Alls bárust 1475 listar til baka og var svarhlutfall 80%. Af þeim sem svöruðu voru 86% konur og 14% karlar en það hlutfall endurspeglar kynjahlutfallið í útibúunum eins og það var á þeim tíma. Rúmlega helmingur svaranna eða 54%, komu frá starfsmönnum á höfuðborgarsvæðinu en 46% frá starfsmönnum utan höfuðborgarsvæðisins.

Spurningalistinn sem var lagður fyrir byggist að mestu leyti á Almenna norræna spurningalistanum um sálfræðilega og félagslega þætti í vinnu (*General Nordic Questionnaire for Psychological and Social Factors at Work*), sem unninn var með tilstyrk Norrænu ráðherranefndarinnar og gefinn út á hennar vegum í ársbyrjun 2002. Að auki var bætt inn nokkrum spurningum úr könnunum, sem Vinnueftirlit ríkisins hefur lagt fyrir nokkrar starfsstéttir eins og talsímaverði, starfsfólk í leikskólum, öldrunarstofnunum, fiskvinnslu og verðbréfafyrirtækjum. Flestar spurningarnar voru með fimm svarmöguleikum (mjög sjaldan eða aldrei, frekar sjaldan, stundum, frekar oft, mjög oft eða alltaf).

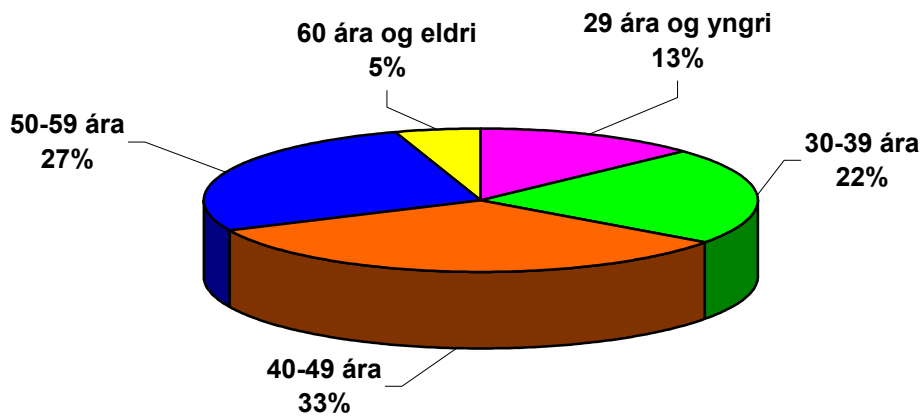
Skýrslan skiptist í átta almenna kafla, þar sem helstu niðurstöður könnunar á líðan, vinnuumhverfi og heilsufari starfsfólks útibúa banka og sparisjóða kynntar. Í lok hvers kafla er samantekt. Kafli níu inniheldur samantekt á helstu niðurstöðum allra kaflanna. Í myndrænni framsetningu er lögð áhersla á að greina helstu niðurstöður

könnunarinnar þannig að þær verði lesandanum sem aðgengilegastar. Hlutfallstölur eru flestar birtar bæði í máli og myndum en einnig er gefinn upp sá fjöldi (n) svaraenda, sem hlutfallstölurnar byggja á. Fjöldinn (n) er þeir sem svara einstökum spurningum, þegar þeir hafa verið teknir frá sem annað hvort svöruðu ekki spurningunni eða þar sem svarið var óljóst.

1. ALMENNT UM STARFSMENN ÚTIBÚANNA

Í eftirfarandi kafla verður greint frá almennum upplýsingum um starfsfólk, s.s. kyni, búsetu, aldri, hjúskaparstöðu, hversu mörg börn undir 18 ára aldri bjuggu á heimilum starfsfólks, að hve miklu leyti starfsfólk þurfti að annast aldraða foreldra eða ættingja, starf, menntun, lengd vinnuviku, starfsaldur og hversu oft starfsfólk hafði skipt um starf innan bankanna á sl. fimm árum.

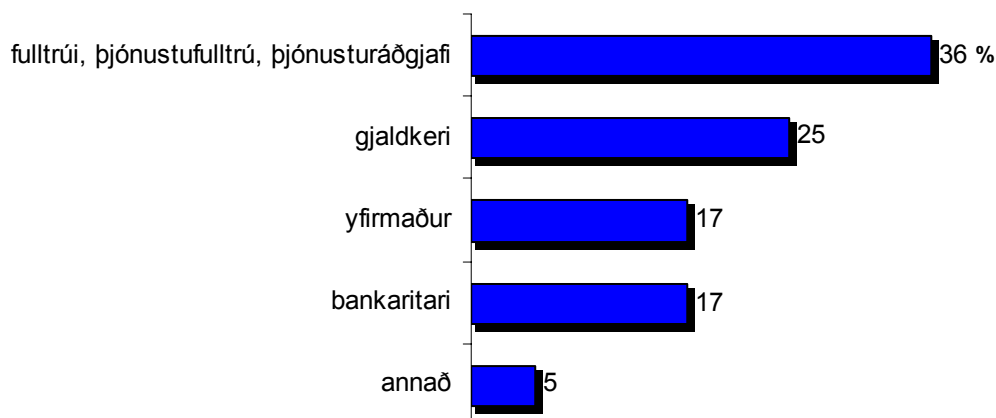
Af þeim sem svöruðu voru konur 86% og karlar 14% og rúmlega helmingur starfsfólks, eða 54%, bjó á höfuðborgarsvæðinu en 46% úti á landi.



Mynd 1.1. Aldursdreifing starfsfólks ($n=1415$).

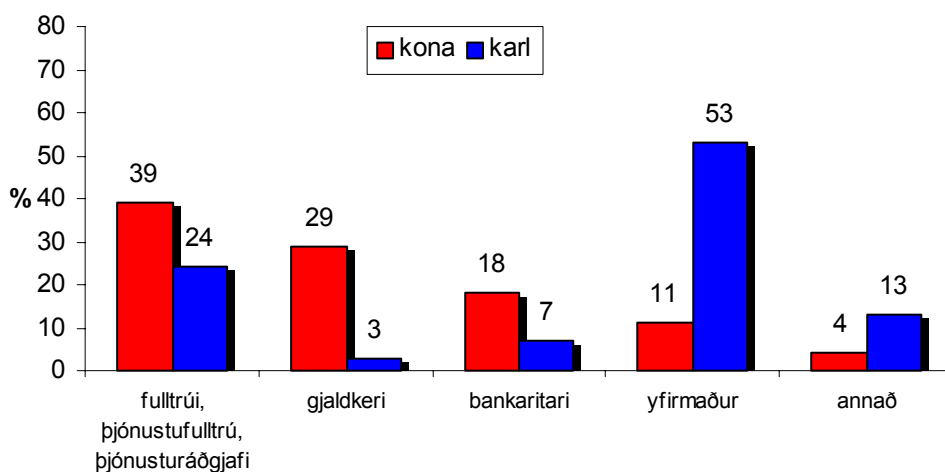
Samkvæmt hagtölum Hagstofunnar (2001) eru tæplega 50% vinnandi fólks á öllu landinu 40 ára eða eldra. Samanborið við það var lífaldur starfsfólks útibúa banka og sparisjóða nokkuð hár, því 65% starfsmanna voru 40 ára og eldri. Eins og sjá má á mynd 1.1 var hæst hlutfall starfsmanna á aldrinum 40-49 ára en því næst 50-59 ára.

Einungis 13% starfsmanna voru yngri en þrítugir.



Mynd 1.2. Hvaða starfi gegnir þú (n=1400)?

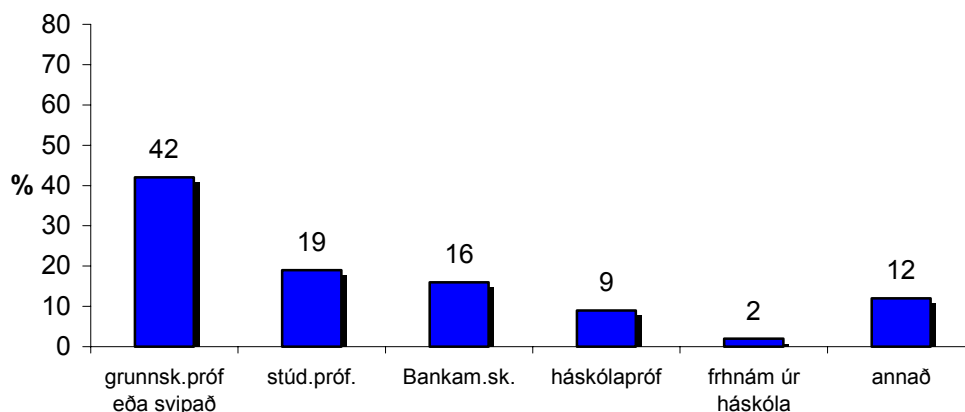
Stærsti hópur starfsmanna útibúanna (36%) gegndi starfi fulltrúa, þjónustufulltrúa eða þjónusturáðgjafa, því næst starfi gjaldkera (25%) en yfirmenn og bankaritarar, hvor hópur um sig, voru 17% af heildinni. Þeir sem féllu ekki undir fyrrgreind störf (5%) flokkuðust undir „annað“. Þar af unnu 2% starfsmanna við bakvinnslu, miðvinnslu eða bókhald og 1% sem sérfræðingar.



Mynd 1.3. Starfsheiti skoðað út frá kyni (n=1362).

Eins og sjá má á mynd 1.3 var rúmlega helmingur karlkyns starfsmanna útibúa banka og sparisjóða yfirmenn en um fjórðungur voru fulltrúar, þjónustufulltrúar eða þjónusturáðgjafar. Flestar konurnar, eða 39%, unnu sem fulltrúar, þjónustufulltrúar eða þjónusturáðgjafar en einungis 11% þeirra voru yfirmenn.

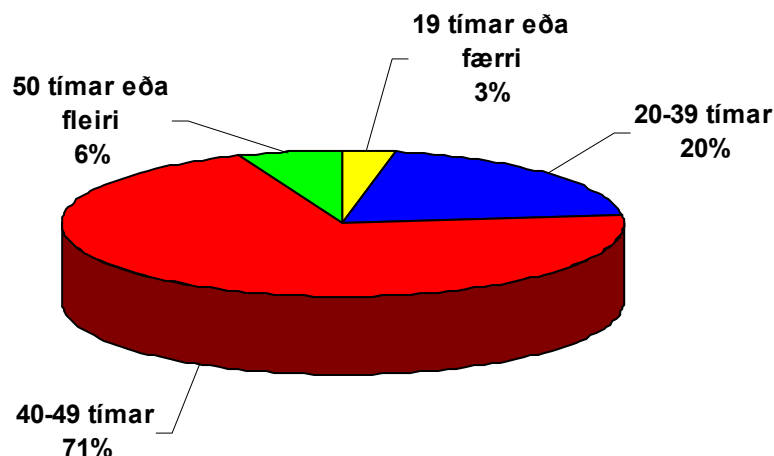
Þegar yfirmenn voru skoðaðir út frá aldri og menntun kom í ljós, að tæp 60% þeirra voru á aldursbilinu 30-49 ára og um þriðjungur allra yfirmanna hafði háskólamenntun en heldur lægra hlutfall hafði grunnskólamenntun eða svipaða menntun.



Mynd 1.4. Hvaða menntun hefur þú (n=1405)?.

Af einstökum menntunarhópum höfðu langflestir starfsmenn útibúa banka og sparisjóða grunnskólapróf eða sambærilega menntun en undir „annað“ flokkaðist til dæmis Verslunarskólapróf, Samvinnuskólapróf, tölvu- og viðskiptafræðinám, skrifstofunám, iðnnám og fleira. Rúmlega einn af hverjum tíu starfsmanna hafði lokið háskólanámi.

Þegar spurt var hvort starfsfólk hefði áhuga á (endur)menntun sem væri stunduð utan vinnutíma en væri því að kostnaðarlausu svöruðu 90% því játandi. Mestur áhugi var meðal fólks á aldrinum 20-39 ára, en 95% þeirra svöruðu spurningunni játandi. Eftir því sem aldurinn hækkaði þeim mun minni áhugi var á frekara námi en var þó 66% meðal starfsfólks sem var 60 ára og eldra. Ekki var mikill munur á milli starfsstétta, en 96% þeirra sem gegndu ótilgreindum störfum og 91% sérfræðinga höfðu áhuga á frekara námi samanborið við 86% bankaritara. Þegar menntun var skoðuð kom í ljós, að áhugi á frekara námi var mestur meðal þeirra sem höfðu grunnnám úr háskóla (96%) og þeirra sem höfðu framhaldsnám úr háskóla (94%). Ekki var marktækur munur eftir kyni, búsetu né hjúskaparstöðu.

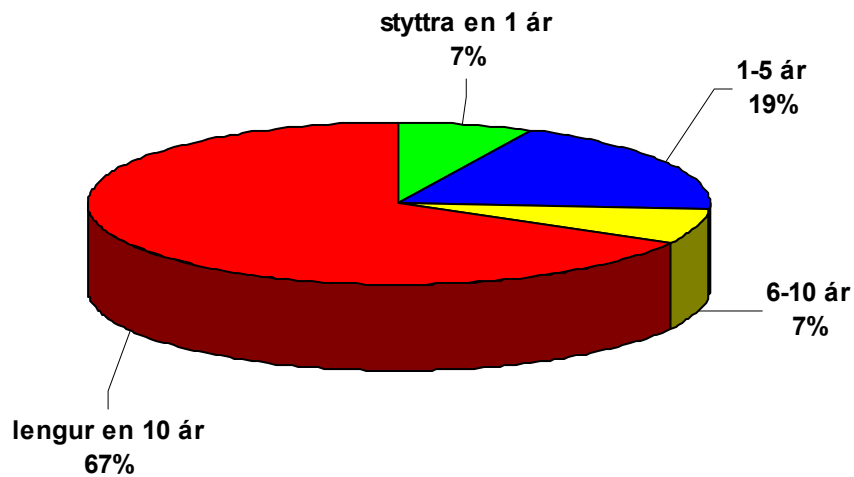


Mynd 1.5. Lengd vinnutíma á viku að jafnaði ($n=1362$).

Algengasta lengd vinnutíma starfsmanna útibúa banka og sparisjóða var 40-49 tímar á viku að jafnaði, en um 7% starfsmanna unnu meira en 50 tíma á viku og tæplega 23% starfsmanna unnu færri en 40 tíma á viku, eins og sjá má á mynd 1.5. Til samanburðar má geta þess, að í könnun meðal starfsmanna fjármálamarkaða (Hildur Friðriksdóttir, 2001) kom í ljós, að tæplega fjórðungur starfsmanna vann að jafnaði 50 tíma eða meira á viku¹.

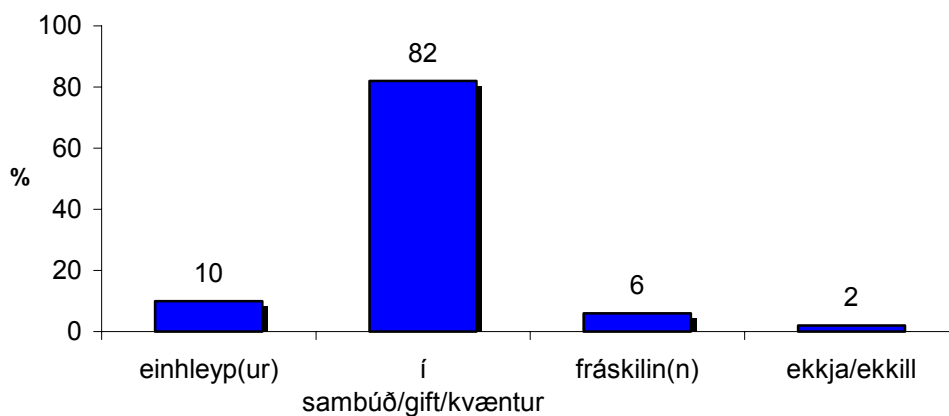
Þegar þeir sem unnu 50 tíma eða fleiri á viku voru skoðaðir sérstaklega kom í ljós að það átti við um 21% karla og 4% kvenna. Einnig átti það við um 8% þeirra sem unnu á höfuðborgarsvæðinu og 5% þeirra sem bjuggu úti á landi. Þá átti það fremur við um starfsmenn þar sem þrjú börn eða fleiri undir 18 ára aldri bjuggu á heimilinu en þar sem færri börn bjuggu. Af yfirmönnum unnu 19% að jafnaði 50 tíma á viku eða meira en það átti við um 4% almennra starfsmanna.

¹ Flokkun vinnutímans var öðruvísi í þeirri rannsókn, en þar kom fram, að 22% starfsmanna unnu 53 tíma á viku eða meira.



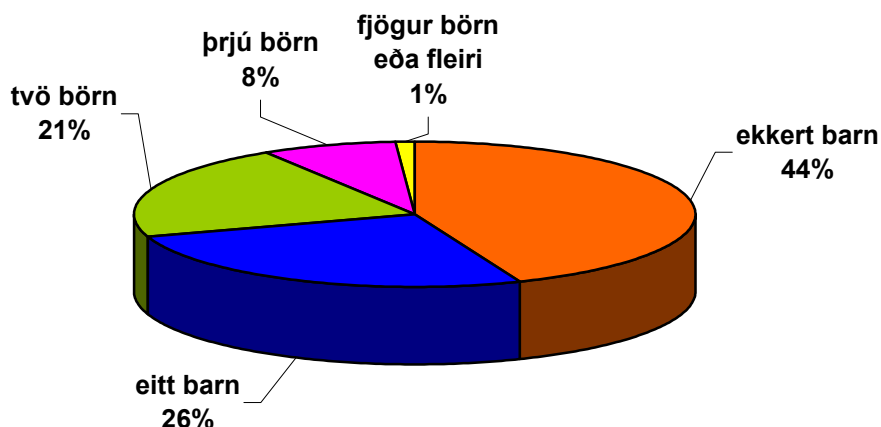
Mynd 1.6. Hve lengi hefur þú unnið hjá bönkum og sparisjóðum (n=1416)?

Tveir af hverjum þremur starfsmönnum höfðu lengri en 10 ára samfelldan starfstíma hjá bönkum eða sparisjóðum, eins og sjá má á mynd 1.6. Af þeim sem voru 50 ára og eldri höfðu 94% tíu ára eða lengri samfelldan starfstíma. Hreyfing innan sama fyrirtækis var nokkur, því 34% starfsfólks hafði skipt um starf innan síns fyrirtækis á síðastliðnum fimm árum.



Mynd 1.7. Hjúskaparstaða (n=1411).

Rúmlega átta af hverjum tíu starfsmönnum voru í sambúð, giftir eða kvæntir eins og sjá má á mynd 1.7, en 10% voru einhleypir, 6% fráskildir og 2% ekkjur eða ekkjar.



Mynd 1.8. Hversu mörg börn undir 18 ára aldri (eigin börn, fósturbörn eða stjúpbörn) búa á heimilinu (n=1372)?

Hjá 70% starfsmanna útibúa banka og sparisjóða bjuggu eitt eða ekkert barn undir 18 ára aldri en hjá 30% starfsmanna bjuggu tvö börn eða fleiri yngri en 18 ára. Færri börn voru á heimilum starfsmanna á höfuðborgarsvæðinu en úti á landi. Af þeim sem höfðu eitt barn eða ekkert undir 18 ára aldri á heimilinu bjuggu 61% á höfuðborgarsvæðinu og 39% úti á landi. Af þeim sem áttu þrjú börn eða fleiri bjuggu 34% á höfuðborgarsvæðinu en 66% úti á landi.

Þegar spurt var að hve miklu leyti fólk þyrfti að annast aldraða foreldra eða ættingja kom í ljós, að tæp 7% starfsfólks þyrfti þess að miklu leyti, 13% að nokkru leyti en 80% að litlu eða engu leyti. Ekki var munur á milli þeirra sem störfuðu á höfuðborgarsvæðinu og þeirra sem unnu úti á landi, en eftir því sem starfsfólk var eldra því líklegra var að það segðist þurfa að annast aldraða foreldra/ættingja að miklu eða nokkru leyti. Þannig svöruðu 3% starfsmanna 29 ára og yngri að þeir þyrftu þess að miklu leyti, 13% þeirra sem voru 30-49 ára en 18% þeirra sem voru 50 ára og eldri.

Samantekt

Konur voru yfirgnæfandi meirihluti starfsmanna útibúa banka og sparisjóða eða 86%. Rétt rúmlega helmingur starfsmanna bjó á höfuðborgarsvæðinu en tæplega helmingur úti á landi. Um 65% starfsmanna voru 40 ára og eldri. Hæst hlutfall starfsmanna gegndi störfum fulltrúa, þjónustufulltrúa eða þjónusturáðgjafa. Konur voru hlutfallslega oftar en karlar í flestum störfum nema þegar kom að stöðum yfirmanna og sérfræðinga. Menntun starfsmanna útibúanna var fjölbreytileg, en hæst hlutfall starfs-

fólks eða 42% var með grunnskólapróf eða sambærilega menntun og 11% með háskólapróf. Um 90% starfsmanna svöruðu að þeir hefðu áhuga á frekari menntun sem væri stunduð utan vinnutíma en væri starfsmönnum að kostnaðarlausu. Um fjórðungur starfsmanna var í hlutastörfum en algengasta lengd vinnutíma var 40-49 stundir á viku að jafnaði. Mikill meirihluti starfsmanna, eða 67%, hafði unnið tíu ár eða lengur samfelld hjá bönkum eða sparisjóðum. Um þriðjungur starfsfólks hafði skipt um starf innan sama fyrirtækis á síðastliðnum fimm árum. Þegar heimilisaðstæður voru skoðaðar kom í ljós, að um átta af hverjum tíu voru í sambúð, giftir eða kvæntir. Hjá tæplega helmingi starfsfólksins bjó ekkert barn yngra en 18 ára en 7% starfsmanna þurftu að sinna öldruðum foreldrum eða ættingjum að miklu leyti.

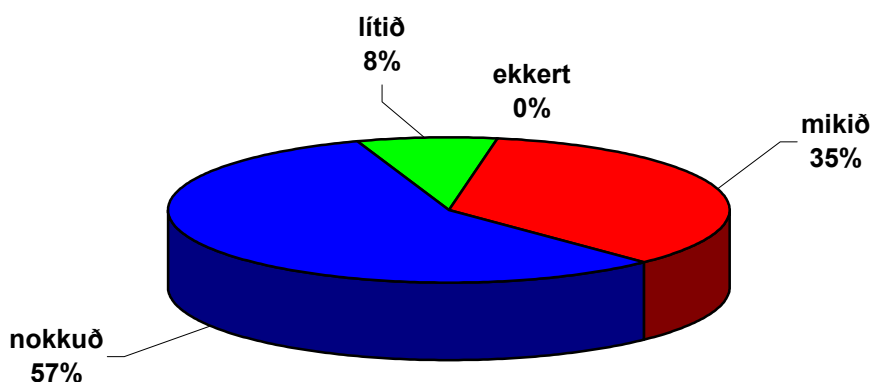
2. STARFSKRÖFUR

Í spurningalistanum voru kröfur í starfi kannaðar með mismunandi hætti. Í fyrsta lagi út frá magnkröfum (sjá viðauka 1), til dæmis hversu mikið og hversu misjafnt álag var í starfi. Í öðru lagi út frá lærdómskröfum (sjá viðauka 1), til dæmis hvort verkefni voru almennt of erfið. Í þriðja lagi út frá jákvæðum kröfum (sjá viðauka 1), til dæmis hvort starfið byði upp á skemmtilega krefjandi verkefni. Í fjórða lagi út frá almennum kröfum (sjá viðauka 1), til dæmis hversu oft starfsmaður varð fyrir truflunum í starfi og í fimmta lagi út frá skýrleika starfs (sjá viðauka 1), til dæmis hvort fleiri en einn aðili gerðu misvísandi kröfur til starfsmanna.

Með tilliti til líðanar í vinnu er mikilvægt að starfskröfur séu í samræmi við eigin getu starfsmannsins og þau úrræði eða bjargir sem hann getur gripið til. Séu kröfurnar meiri en starfsmaðurinn fær staðið undir, hvort sem er vegna eigin vanhæfni eða aðstæðna í vinnuumhverfi geta líkurnar á streitu aukist, sem aftur getur haft í för með sér andleg eða líkamleg óþægindi (Karasek og Theorell, 1990; 2000).

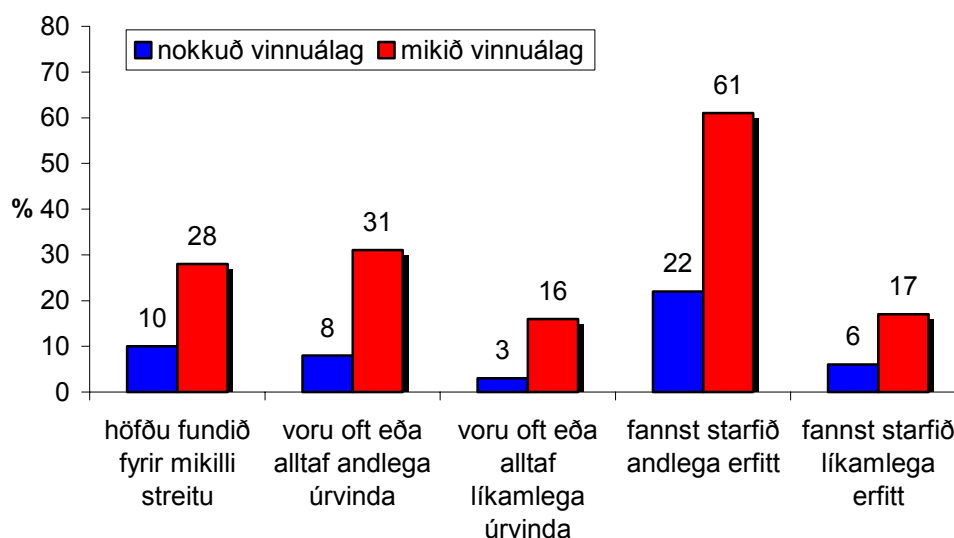
2.1. Magnkröfur

Í næstu þremur spurningum endurspeglast þær magnkröfur sem gerðar eru til starfsmanna, en þær eru skoðaðar út frá mismunandi álagi í starfi.



Mynd 2.1.1. Myndir þú segja að í vinnu þinni sé álagið mikið, nokkuð, lítið eða ekkert (n=1409)?

Í ljós kom, að langflestir starfsmennirnir, eða 92%, töldu að vinnuálagið væri nokkuð eða mikið og var álagið mest hjá fulltrúum/þjónustufulltrúum, þjónusturáðgjöfum og yfirmönnum. Aðeins 8% starfsmanna sögðu að vinnuálagið væri lítið og enginn merkti við að vinnuálagið væri ekkert.

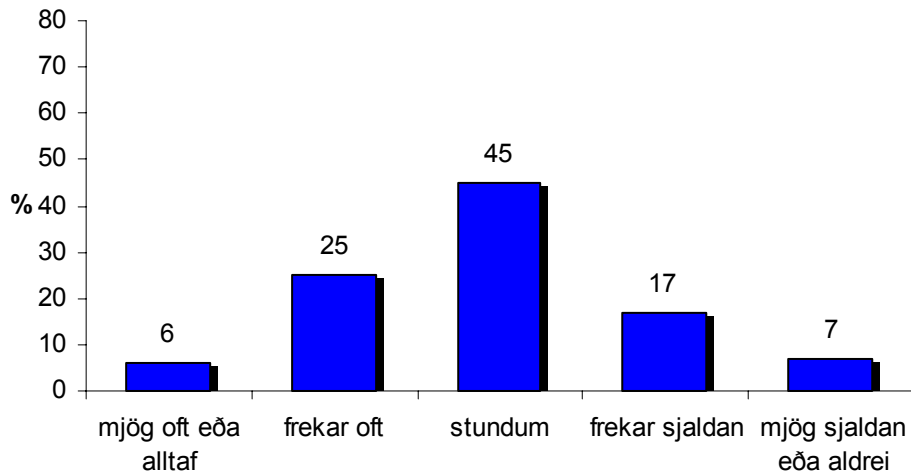


Mynd 2.1.2. Hlutfall þeirra, sem fannst vinnuálagið annars vegar vera nokkuð og hins vegar mikið, skoðað út frá streitu ($n=1391$), að vera andlega úrvinda ($n=1390$), að vera líkamlega úrvinda ($n=1381$), finnast starfið andlega erfitt ($n=1366$) og finnast starfið líkamlega erfitt ($n=1366$).

Vegna þess hversu fáir svöruðu að vinnuálagið væri lítið (aðeins 8%) var samanburður gerður milli þeirra sem svöruðu að vinnuálagið væri annars vegar mikið og hins vegar að það væri nokkuð. Þeir sem sögðu að vinnuálagið væri mikið voru líklegri til að finna fyrir meiri streitu, vera andlega og líkamlega úrvinda og finnast starfið andlega og líkamlega erfitt en þeir sem svöruðu að vinnuálagið væri nokkuð, eins og sjá má á mynd 2.1.2. Einkum var þetta áberandi með tilliti til þess að finnast starfið andlega erfitt, en 22% þeirra sem fannst vinnuálagið vera nokkuð sögðu að starfið væri andlega erfitt en 61% þeirra sem sögðu að vinnuálagið væri mikið.

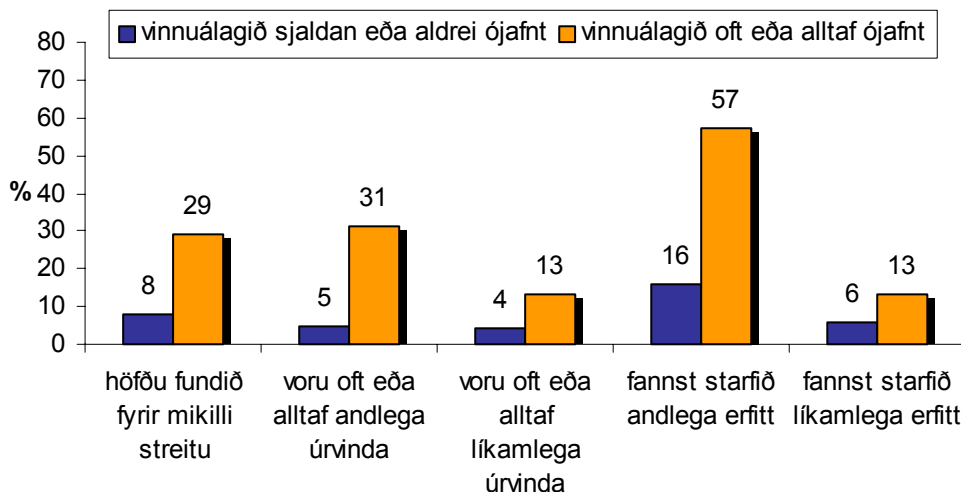
Þeir sem sögðu að vinnuálagið væri mikið höfðu frekar leitað læknis vegna vöðvaþolgu, síþreytu, háþrýstings, svefnerfiðleika, kvíða eða spennu og augnóþæginda en þeir sem sögðu að vinnuálagið væri nokkuð. Öll þessi einkenni eru þekkt í tengslum við mikið álag. Ekki var munur á starfsánægju né fjarvistum vegna veikinda eftir því hvort vinnuálagið var mikið eða lítið. Hins vegar mættu þeir oftast veikir til vinnu vegna álags sem sögðu að vinnuálagið væri mikið.

Þegar stjórnunarhættir (sjá viðauka 2) voru skoðaðir með tilliti til álags kom í ljós að þeir sem unnu undir miklu vinnuálagi virtust síður vera hvattir til að taka mikilvægar ákvarðanir sem vörðuðu vinnu þeirra en hinir sem unnu undir nokkru vinnuálagi.



Mynd 2.1.3. Er vinnuálagið ójafnt þannig að verkefnin hlaðist upp (n=1407)?

Vinnuálagið var það misjafnt hjá 31% starfsfólksins að verkefnin hlóðust oft eða alltaf upp, eins og sjá má á mynd 2.1.3. Þegar misjafnt vinnuálag var skoðað eftir starfsgreinum kom í ljós, að það var ójafnast í þjónustu og hjá yfirmönnum. Þannig sögðu 43% fulltrúa, þjónustufulltrúa og þjónusturáðgjafa og 41% yfirmanna að álagið væri oft eða alltaf ójafnt.

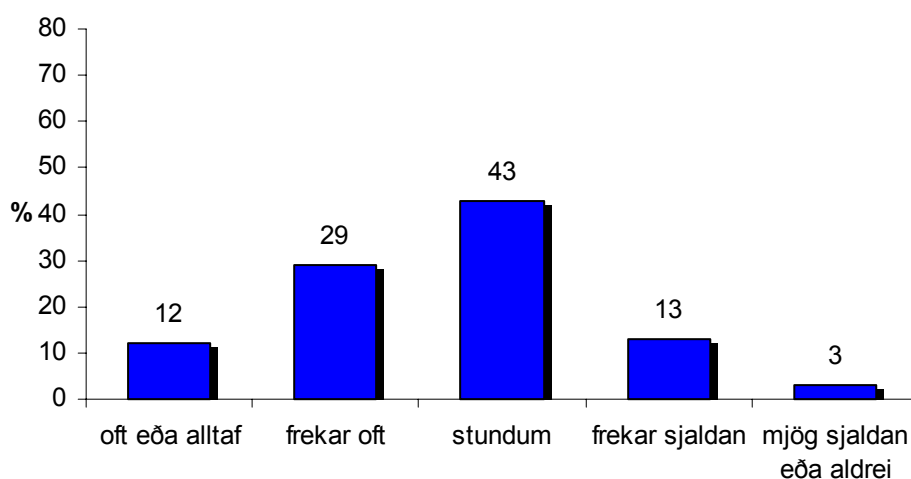


Mynd 2.1.4. Hlutfall þeirra sem sögðu að vinnuálagið væri það ójafnt að verkefnin hlóðust upp skoðað út frá streitu (n=1391), að vera andlega úrvinda (n=1390), líkamlega úrvinda (n=1381), finnast starfið andlega létt eða erfitt (n=1365) og líkamlega létt eða erfitt (n=1366).

Eins og sjá má á mynd 2.1.4 fundu þeir frekar fyrir streitu, sem sögðu að vinnuálagið væri oft eða alltaf ójafnt. Einnig voru þeir oftar andlega og líkamlega úrvinda og fannst starfið oftar andlega og líkamlega erfitt, en einkum var það áberandi með tilliti til andlegrar líðanar. Þá kom fram að þeir höfðu frekar leitað læknis vegna bakveiki, síþreytu, svefnerfiðleika og þunglyndis. Ekki var munur á veikindafjarvistum eftir því hversu oft vinnuálagið var misjafnt. Hins vegar mættur þeir oftar veikir til vinnu sem bjuggu oft eða alltaf við misjafnt vinnuálag.

Sjálfræði (sjá viðauka 1) þeirra sem bjuggu oft eða alltaf við ójafnt vinnuálag var minna en hinna sem svöruðu sjaldan eða aldrei. Þannig gátu þeir síður stjórnað því hve mikið þeir höfðu að gera, vinnuhraða sínum, né vissu þeir með góðum fyrirvara hvaða verkefni biðu þeirra. Þeir sem sögðu að vinnuálagið væri ójafnt sögðust síður fá stuðning hjá samstarfsmönnum, yfirmönnum og fjölskyldu.

Þeir sem bjuggu oft eða alltaf við ójafnt vinnuálag fengu að jafnaði sjaldnar um-
bun en hinir sem unnu við jafnara vinnuálag. Sömuleiðis voru þeir líklegri til að finnast stjórnendur bera litla sem enga umhyggju fyrir starfsfólki sínu og að finnast vinnuandinn lítt þægilegur og afslappaður.



Mynd 2.1.5. Hefurðu of mikið að gera (n=1412)?

Eins og mynd 2.1.5 ber með sér hafði 41% starfsfólks oft eða alltaf of mikið að gera, en 16% sjaldan eða aldrei. Rúmlega helmingur yfirmanna hafði oft eða alltaf of mikið að gera, en það átti við um 39% almennra starfsmanna. Af almennum starfsmönnum höfðu fulltrúar, þjónustufulltrúar, þjónusturáðgjafar og síðan bankaritarar oftast of

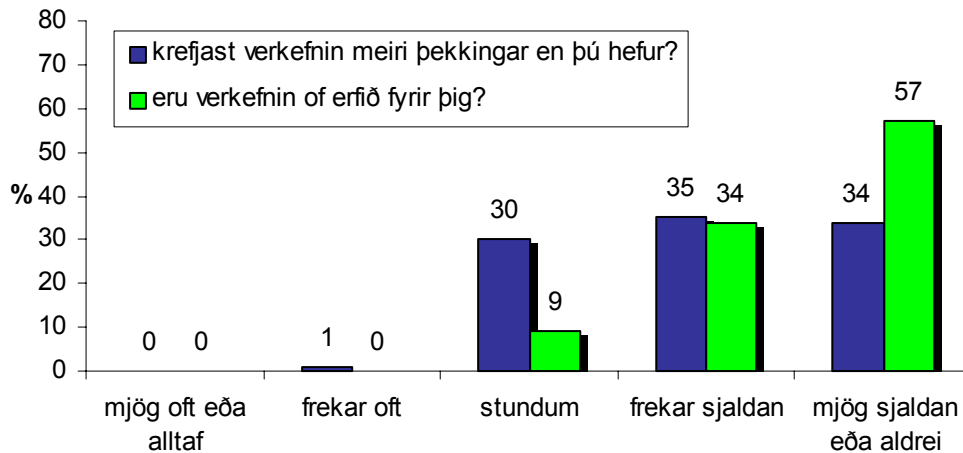
mikið að gera. Tengsl voru á milli langs vinnutíma og þess að hafa of mikið að gera. Þeir sem höfðu að jafnaði of mikið að gera voru ánægðari í starfi en hinir sem höfðu sjaldnar of mikið að gera. Aftur á móti kom í ljós, að þeir sem höfðu of mikið að gera voru líklegri til að segja að þeir hefðu fundið fyrir mikilli streitu nýlega, þeir voru oft andlega og líkamlega úrvinda eftir vinnudaginn og þeim fannst starfið oft andlega og líkamlega erfitt en hinir sem höfðu sjaldnar of mikið að gera. Einnig sást, að því oftast sem starfsfólk hafði of mikið að gera þeim mun algengara var að það leitaði læknis vegna vöðvabólgu, bakveiki, síþreytu, háþrýstings og svefnerfiðleika. Í ljós kom að þeir mættu oftast veikir til vinnu vegna álags sem höfðu oft eða alltaf of mikið að gera heldur en hinir sem höfðu sjaldnar of mikið að gera.

Einnig var samband á milli þess að hafa oft eða alltaf of mikið að gera og finnast streituvaldandi að vinna í opnu rými, finna fyrir litlum stuðningi meðal samstarfsmanna og yfirmanna, verða var við ágreining meðal starfsfélaga og eiga við svefnvandamál að stríða.

Þegar stjórnun var skoðuð (sjá viðauka 2) sást að þeir sem höfðu oft eða alltaf of mikið að gera fengu oftast hvatningu frá næsta yfirmanni til að taka þátt í mikilvægum ákvörðunum en hinir sem minna var að gera hjá. Sömuleiðis studdi yfirmaður þeirra þá frekar til að efla hæfni sína. Aftur á móti fannst þeim hann ekki umbuna þeim eins oft fyrir vel unnin störf né bera umhyggju fyrir heilsu og líðan starfsfólks. Þá fannst þeim einnig að starfsandinn væri síður þægilegur og afslappaður en þeir sem höfðu minna að gera.

2.2. Lærdómskröfur

Í næstu tveimur spurningum endurspeglast þær lærdómskröfur sem gerðar eru til starfsmanna. Þær eru skoðaðar út frá því hvort verkefnið krefjist meiri þekkingar en starfsmaðurinn hefur og hvort verkefnið séu of erfið. Almennt er talið heppilegt að starfsfólk fái að einhverju leyti að glíma við áskoranir í verkefnum, meðal annars til að efla hæfni sína og þróast í starfi. Á hinn bóginn geta of erfið verkefni leitt til lélegri sjálfsmýndar og meðal annars komið niður á andlegu og líkamlegu ástandi starfsfólks.



Mynd 2.2.1. Svör við spurningum um lærdómskröfur, þ.e. krefjast verkefnin meiri þekkingar en þú hefur (n=1410) og eru verkefnin of erfið fyrir þig (n=1410)?

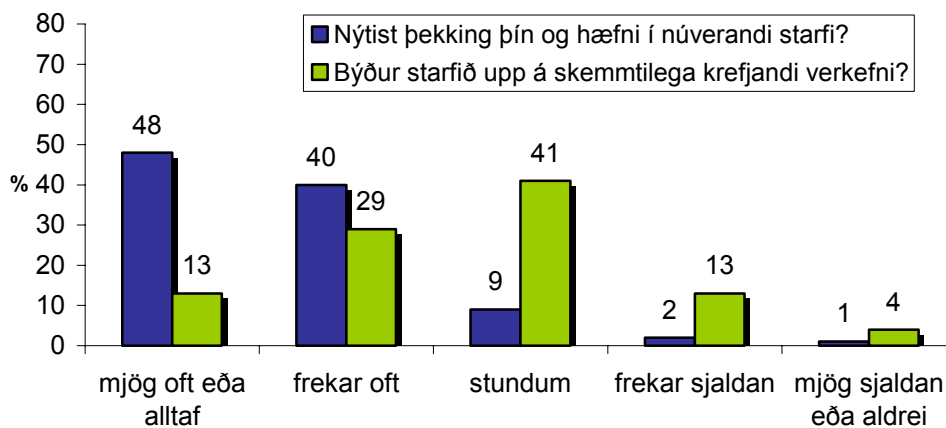
Meirihluti starfsfólks (69%) sagði að verkefnin krefðust sjaldan eða aldrei meiri þekkingar en það bjó yfir, 30% sögðu stundum og 1% frekar oft. Langflestir, eða um 91% starfsfólks, svöruðu að verkefnin væru sjaldan eða aldrei of erfið, eins og sjá má á mynd 2.2.1. Enginn svaraði því að það ætti mjög oft við og innan við 0,5% sögðu að það ætti fremur oft við. Heldur hærra hlutfall yfirmanna en annarra starfshópa sagði að verkefnin krefðust stundum eða frekar oft meiri þekkingar en þeir bjuggu yfir. Það sama átti við þegar spurt var um hvort verkefnin væru of erfið. Fulltrúar, þjónustufulltrúar, þjónusturáðgjafar og bankaritarar fylgdu í kjölfarið. Ekki var munur á svörum starfsfólks eftir kyni, aldri né menntun.

Í ljós komu tengsl lærdómskrafna og andlegra og líkamlegra álagspátta. Þeir sem bjuggu stundum við framangreindar kröfur fundu að jafnaði oftar fyrir streitu, voru oftar andlega og líkamlega úrvinda og fannst starfið andlega og líkamlega erfiðara en þeir sem svöruðu sjaldan eða aldrei. Hins vegar var ekki munur á veikindafjarvistum en á móti kom að þeir mættu heldur oftar veikir til vinnu vegna álags.

2.3. Jákvæðar kröfur

Næstu tvær spurningar endurspeglar jákvæðar kröfur sem gerðar eru til starfsmanna. Jákvæðar kröfur eru skoðaðar út frá því hvort þekking og hæfni nýtist í núverandi starfi og hvort starfið bjóði upp á skemmtilega krefjandi verkefni. Jákvæðum kröfum svipar til lærdómskrafna að því leyti, að talið er heppilegt að starfsmenn glími við

hæfilegar áskoranir og nýti þá þekkingu sem þeir búa yfir. Ef hæfni og þekking nýttist aftur á móti ekki í starfi eru líkur á að starfsleiði geri vart við sig.



Mynd 2.3.1. Svör við spurningum um jákvæðar kröfur í starfi, þ.e. nýttist þekking þín og hæfni í núverandi starfi (n=1404). Byður starfið upp á skemmtilega krefjandi verkefni (n=1410)?

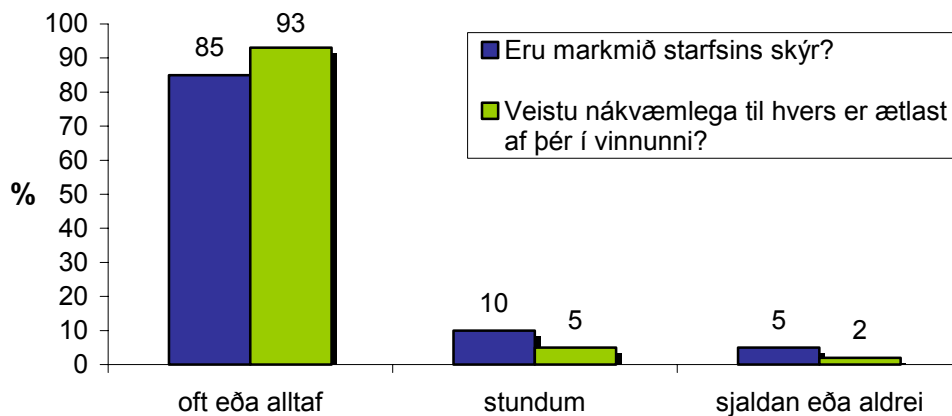
Þegar spurt var, hvort þekking og hæfni starfsmannsins nýttist í núverandi starfi svöruðu um 88% að svo væri oft eða alltaf, en 3% sjaldan eða aldrei, eins og sjá má á mynd 2.3.1. Nánast allir yfirmenn, eða 98%, svöruðu því að þekking þeirra og hæfni nýttist oft eða alltaf í starfi en 87% almennra starfsmanna. Meðal almennra starfsmanna nýttist þekkingin og hæfnin síst hjá gjaldkerum. Starfsánægjan var mun meiri hjá þeim sem þekkingin og hæfnin nýttist oft eða alltaf, en 91% þeirra voru mjög ánægðir í starfi en einungis helmingur þeirra sem svöruðu stundum, sjaldan eða aldrei.

Innan við helmingur starfsfólks, eða 42%, sagði að starfið byði oft eða alltaf upp á skemmtilega krefjandi verkefni en 17% sögðu sjaldan eða aldrei. Þeir sem gátu að jafnaði glímt við krefjandi verkefni voru ánægðari í starfi og fannst starfsandinn meira hvetjandi og styðjandi, þægilegur og afslappaður en hinir sem fengu síður krefjandi verkefni.

2.4. Starfshlutverk

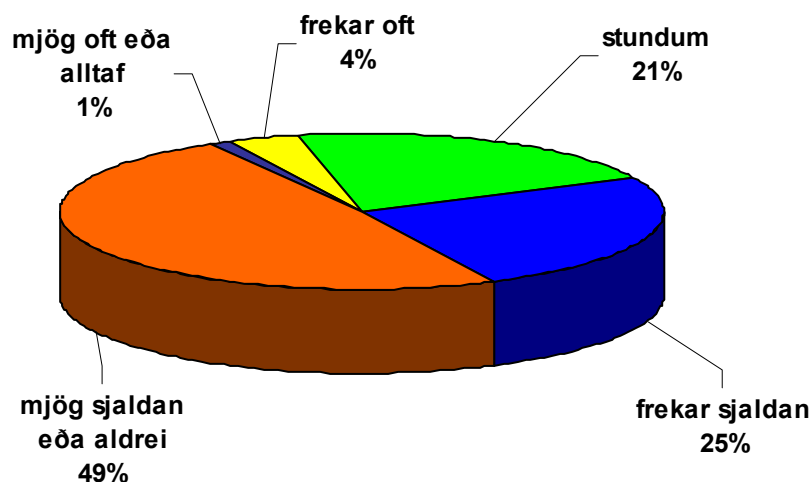
Næstu þrjár spurningar endurspeglar hvort kröfur sem gerðar eru til starfsmanna séu skýrar. Starfshlutverk er skoðað út frá því, hvort starfskröfur séu skýrar, hvort starfsmenn viti nákvæmlega til hvers er ætlast af þeim í vinnunni og hvort um hlutverka-ágreiðing sé að ræða. Séu starfsmenn í vafa til hvers er ætlast af þeim í vinnu og þeir

fá misvísandi kröfur um til hvers er ætlast getur það til lengri tíma litið aukið vinnustreitu og leitt til kulnunar (Schaufeli og Enzmann, 1998).



Mynd 2.4.1. Svör við spurningum um skýrar kröfur í starfi. Eru markmið starfsins skýr (n=1408)? Veistu nákvæmlega til hvers er ætlast af þér í vinnunni? (n=1411)?

Langflestir starfsmennirnir bjuggu við skýrar starfskröfur, eins og sjá má á mynd 2.4.1. Þannig sögðu rúmlega átta af hverjum tíu starfsmönnum, að markmið starfsins væru oft eða alltaf skýr en 5% starfsmanna vissu sjaldan eða aldrei hver markmið starfsins væru. Rúmlega níu af hverjum tíu vissu nákvæmlega til hvers væri ætlast af þeim í vinnunni, en aðeins 2% sjaldan eða aldrei.



Mynd 2.4.2. Gera tveir eða fleiri aðilar til þín kröfur sem stangast á (n=1411)?

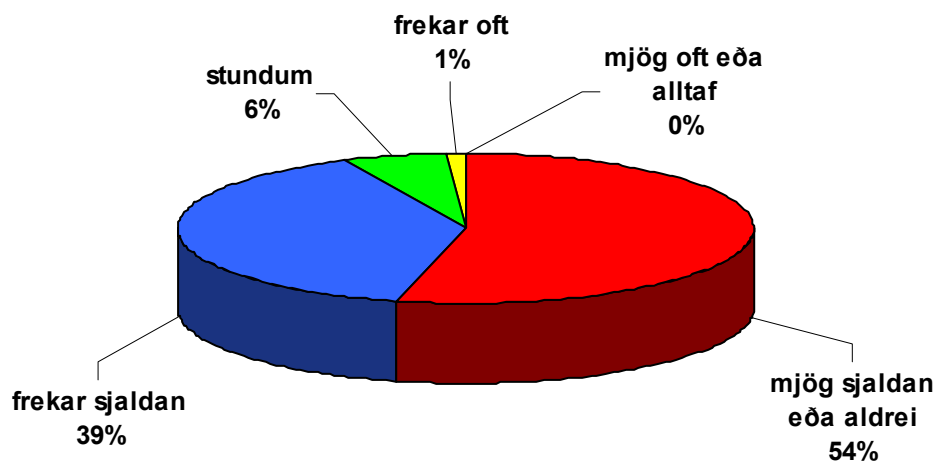
Um 74% starfsmanna sögðu að sjaldan eða aldrei væru gerðar misvísandi kröfur til þeirra, 21% svaraði stundum og 5% oft eða alltaf, eins og sést á mynd 2.4.2. Mis-

vísandi kröfur voru oftast gerðar til kvenna en karla. Þá kom í ljós, að fulltrúar, þjónustufulltrúar og þjónusturáðgjafar urðu oftast fyrir misvísandi kröfum frá tveimur eða fleiri aðilum en því næst yfirmenn.

Því oftast sem tveir eða fleiri aðilar gerðu misvísandi kröfur til starfsfólks því líklegra var að starfsmenn hefðu fundið fyrir mikilli streitu, verið andlega og líkamlega úrvinda í lok vinnudags og fundist starfið andlega og líkamlega erfitt. Þessir starfsmenn höfðu oftast leitað til læknis vegna vefjagigtar, bakveiki, síþreytu, hjartsláttartruflana, ristilkrampa, höfuðverkja og verkja og þeir voru síður líklegir til að vera ánægðir í vinnunni.

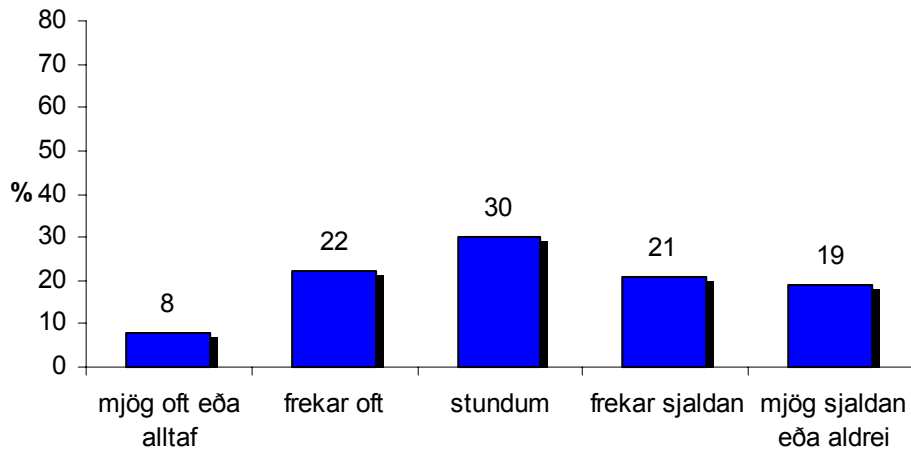
2.5. Almennar kröfur

Tvær næstu spurningar endurspeglar almennar starfskröfur sem gerðar eru til starfsmanna. Spurt var hvort starfsmenn ættu erfitt með að uppfylla kröfur viðskiptavina sinna og í hve miklum mæli þeir yrðu fyrir truflunum í vinnunni. Truflanir á vinnuferli geta haft þau áhrif að starfsmaður á erfitt með að ljúka þeim verkefnum sem hann er að fást við og hann þarf að hafa þá hæfileika að geta unnið að mörgum málefnum í einu.



Mynd 2.5.1. Átt þú erfitt með að uppfylla kröfur/væntingar viðskiptavina þinna (n=1409)?

Mikill meirihluti starfsfólksins eða 93%, sagðist sjaldan eða aldrei eiga erfitt með að uppfylla kröfur eða væntingar viðskiptavina sinna og einungis tæp 1% svaraði frekar oft. Enginn starfsmaður sagðist mjög oft eða alltaf eiga erfitt með að uppfylla kröfur eða væntingar viðskiptavinanna.



Mynd 2.5.2. Verðurðu fyrir truflunum við vinnu þína? (n=1400)

Eins og sést á mynd 2.5.2 sögðust 30% starfsmanna verða oft eða alltaf fyrir truflunum við vinnu sína en 40% sjaldan eða aldrei. Hærra hlutfall karla (41%) en kvenna (29%) sögðust oft eða alltaf verða fyrir truflunum. Þegar skoðuð voru tengsl starfa og þess að verða oft eða alltaf fyrir truflunum við vinnuna kom í ljós, að það átti við um helming yfirmanna, 40% fulltrúa, þjónustufulltrúa og þjónusturáðgjafa og 53% þeirra sem unnu við „annað“. Þá var starfsfólk á höfuðborgarsvæðinu líklegra að verða fyrir truflunum við vinnu sína en það sem starfaði úti á landi.

Þeir sem urðu oft eða alltaf fyrir truflunum við vinnuna fundu meira fyrir streitu, voru oftar andlega og líkamlega úrvinda eftir vinnudaginn og fannst starfið andlega og líkamlega erfiðara en hinum sem urðu sjaldnar fyrir truflunum. Þeir höfðu einnig oftar leitað læknis vegna vefjagigtar, síþreytu, höfuðverkja auk kvefs eða umgangspesta og þeir voru oftar og lengur fjarverandi frá vinnu vegna veikinda. Þá kom í ljós, að sjálf-ræði (sjá viðauka 1) þessara starfsmanna var fremur lítið samanborið við aðra starfsmenn. Þó gátu þeir frekar haft áhrif á ákvarðanir sem voru mikilvægar fyrir starf þeirra.

Þeir sem urðu oft eða alltaf fyrir truflunum við vinnuna töldu sig síður fá stuðning (sjá viðauka 1) og þeir bjuggu fremur en aðrir við hvetjandi stjórnun (sjá viðauka 2). Þá fannst þeim starfsandinn síður þægilegur og afslappaður.

Samantekt

Starfskröfur voru í fyrsta lagi metnar út frá magnkröfum (sjá viðauka 1), til dæmis hversu mikið og hversu misjafnt álag var í starfi. Í öðru lagi út frá lærdómskröfum (sjá viðauka 1), svo sem hvort verkefni voru almennt of erfið. Í þriðja lagi út frá jákvæðum kröfum (sjá viðauka 1), til dæmis hvort starfið byði upp á skemmtilega krefjandi verkefni. Í fjórða lagi út frá starfshlutverki (sjá viðauka 1), til dæmis hvort fleiri en einn aðili gerðu misvísandi kröfur til starfsmanna og í fimmta lagi út frá almennum kröfum (sjá viðauka 1), svo sem hvort starfsmenn hefðu orðið fyrir truflunum í starfi.

Í stórum dráttum má segja, að langflestir starfsmenn útibúa banka og sparisjóða sögðu magnkröfurnar vera of miklar, þ.e. þeir unnu undir miklu álagi, þeir höfðu of mikið að gera og vinnuálagið var ójafnt. Á hinn bóginn fannst þeim verkefni ekki vera of erfið. Einnig voru starfskröfur flestra starfsmanna skýrar svo og starfsmarkmið. Á hinn bóginn urðu tæp 25% starfsmanna stundum eða oft fyrir misvísandi kröfum frá tveimur eða fleiri aðilum. Þá varð um þriðjungur starfsfólks fyrir truflunum í starfi (almennar kröfur) og innan við helmingur sagði að starfið byði oft eða alltaf upp á skemmtilega krefjandi verkefni (jákvæðar kröfur).

Þegar kröfur voru skoðaðar með tilliti til starfshópa kom í ljós, að fulltrúar, þjónustufulltrúar, þjónusturáðgjafar og yfirmenn vinna í mest krefjandi starfsumhverfi og undir mestu álagi.

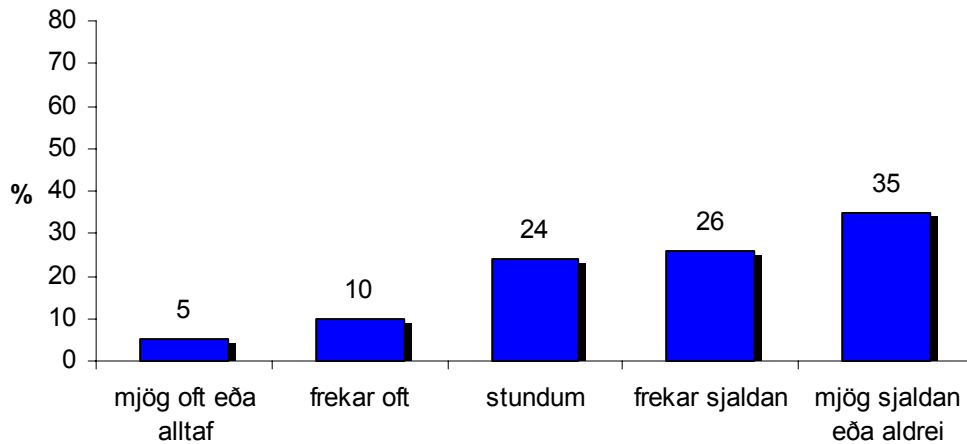
Almennt má segja að því meiri kröfur sem gerðar voru til starfsmanna þeim mun meiri streita var til staðar. Ennfremur virtust þeir sem unnu í krefjandi starfsumhverfi oftara vera andlega og líkamlega úrvinda eftir vinnudaginn og finnast starfið oftara andlega og líkamlega erfitt. Þá höfðu þeir einnig oftara leitað læknis vegna ýmissa kvilla og sjúkdóma og voru líklegri til að mæta oftara veikir til vinnu vegna álags. Einnig bentu niðurstöðurnar til að stuðningur og hvatning næsta yfirmanns og stuðningur samstarfsmanna og fjölskyldu gætu dregið úr andlegum og félagslegum álagspáttum. Í ljós kom að þeir sem sögðust hafa of mikið að gera voru ánægðari í starfi en þeir sem höfðu lítið sem ekkert að gera. Einnig var starfsánægjan meiri hjá þeim sem sögðu að hæfni þeirra og þekking nýttist í starfi en meðal annarra.

3. SJÁLFRÆÐI Í STARFI

Rannsóknir hafa sýnt að eitt af því sem getur valdið vinnustreitu er þegar miklar kröfur eru gerðar til starfsmanna en sjálfræði þeirra er lítið (Karasek og Theorell 1990; 2000). Algengt dæmi um slíkar aðstæður er færibandavinna, þ.e. þegar hraðinn er mikill en stjórn á vinnuaðstæðum eru litlar. Innan bankakerfisins má vel hugsa sér að sambærilegar aðstæður væru til dæmis þegar starfsmaður horfir á langa biðröð viðskiptavina og tölvukerfið vinnur hægt eða síminn hringir látlaust á meðan verið er að afgreiða aðra viðskiptavini. Rannsóknir hafa sýnt, að starfsmenn sem hafa lítið persónulegt svigrúm í starfi og/eða lítið svigrúm til að hafa áhrif á nánasta vinnuumhverfi sitt er hættara við ýmiss konar álagseinkennum en þeim sem geta betur stjórnað aðstæðum sínum (Guðbjörg Linda Rafnsdóttir, 2001). Það að hafa ákvörðunarvald yfir því hvernig vinnan er framkvæmd getur dregið úr andlegum álagsþáttum (Karasek og Theorell, 1990; 2000; Graversgård, 1997). Jafnframt getur slíkt sjálfræði í starfi haft jákvæð áhrif á líðan fólks utan vinnutíma. Frankenhauser (1990) og Svelling (1993) eru meðal þeirra sem sýnt hafa fram á að einstaklingar sem eru virkir og sjálfstæðir í vinnunni og hafa möguleika á að hafa áhrif á vinnuaðstæður sínar eru líklegri til að vera einnig virkir í frítíma sínum. Í eftirfarandi kafla er sjálfræði starfsmanna (sjá viðauka 1) skoðað út frá spurningum um stjórn á ákvörðunum, stjórn á vinnuhraða, um fyrirvara á verkefnum og fyrirvara á breytingum. Að auki var spurt um getu starfsmanna til að leya vandamál í vinnunni.

3.1. Stjórn á ákvörðunum

Tvær spurningar mæla að hve miklu leyti starfsmenn hafa stjórn á ákvörðunum er varða vinnu þeirra. Það að geta haft stjórn á því hve mikið er að gera gefur starfsmönnum að jafnaði meira svigrúm til að dreifa álagi, sem er jákvætt fyrir líðan þeirra. Einnig getur verið jákvætt fyrir starfsmenn að geta tekið mikilvægar ákvarðanir sem varða starf þeirra, því þar með eru þeir líklegri til að geta hagrætt vinnu og dregið úr álagi.

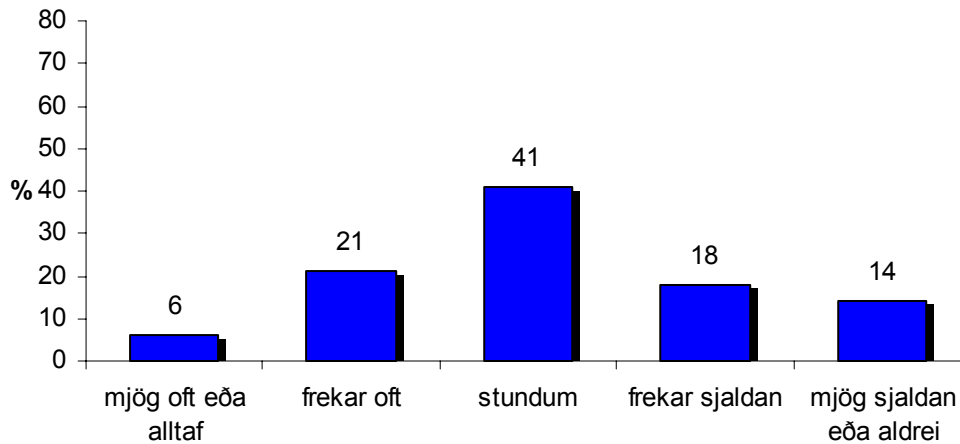


Mynd 3.1.1. Getur þú stjórnað hvað þú hefur mikið að gera ($n=1410$)?

Meirihluti starfsmanna, eða 61%, gat sjaldan eða aldrei stjórnað því hveru mikið þeir höfðu að gera. Þar af gátu 35% mjög sjaldan eða aldrei stjórnað því. Gjaldkerar, bankaritarar og fulltrúar, þjónustufulltrúar og þjónusturáðgjafar gátu síður stjórnað vinnumagni sínu en aðrar starfsstéttir innan útibúanna. Ennfremur gátu konur síður stjórnað hvað þær höfðu mikið að gera en karlar og þeir sem störfuðu á höfuðborgarsvæðinu síður en þeir sem unnu úti á landi.

Þeir sem gátu síður stjórnað hvað þeir höfðu mikið að gera voru oft andlega og líkamlega úrvinda í lok vinnudagsins og fannst starfið andlega erfiðara en þeim sem kváðust frekar geta stjórnað því. Einnig höfðu þeir oft leitað læknis vegna bakveiki og þunglyndis. Þeir sem gátu sjaldan stjórnað því hve mikið þeir höfðu að gera voru líklegri til að vinna oft eða alltaf undir misjöfnu vinnuálagi og hafa of mikið að gera.

Þeir sem gátu frekar stjórnað því hve mikið var að gera fannst starfsandinn vera meira hvetjandi og styðjandi, þægilegur og afslappaður en hinir sem höfðu minna sjálfræði á þessu sviði. Þá voru þeir líklegri til að segjast vera hvattir til að koma með tillögur til úrbóta á vinnustaðnum. Þeir sem gátu helst stjórnað því hve mikið var að gera voru yfirmenn og þeir sem flokkuðust undir óskilgreind störf.



Mynd 3.1.2. Geturðu haft áhrif á ákvarðanir sem eru mikilvægar fyrir starf þitt (n=1396)?

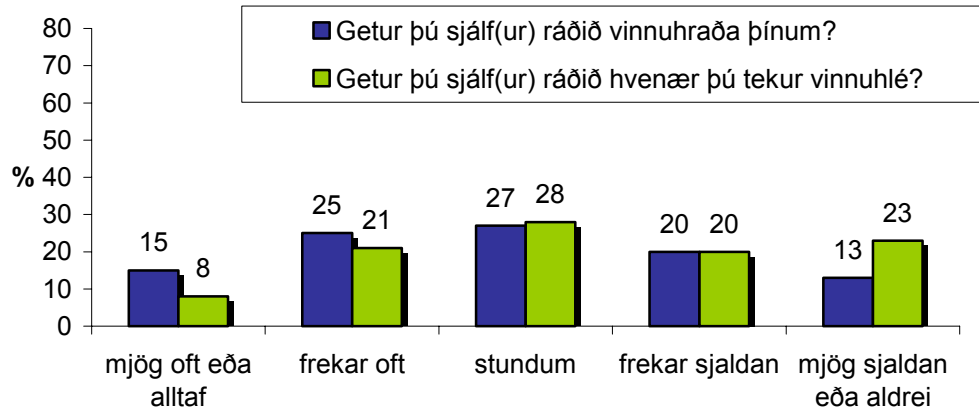
Um þriðjungur starfsmanna gat sjaldan eða aldrei haft áhrif á ákvarðanir sem voru mikilvægar fyrir starf þeirra, eins og sjá má á mynd 3.1.2. Konur gátu síður en karlar haft áhrif á slíkar ákvarðanir og það sama átti við um gjaldkera og bankaritara fremur en aðrar starfsstéttir útibúanna.

Því sjaldnar sem starfsfólk gat haft áhrif á þessar ákvarðanir þeim mun meira fann það fyrir streitu og því erfiðara fannst því starfið vera andlega. Þessi hópur starfsmanna var líklegri til að hafa leitað læknis vegna vöðvabólgu, síþreytu, höfuðverkja, þunglyndis og kvíða eða spennu.

Þeir starfsmenn sem gátu haft áhrif á ákvarðanir sem eru mikilvægar fyrir starf þeirra og voru hvattir til að koma með tillögur til úrbóta voru líklegri til að finnast starfsandinn vera hvetjandi, styðjandi, þægilegur og afslappaður. Það sama átti við um þá starfsmenn sem voru ánægðir með upplýsingaflæðið.

3.2. Stjórn á vinnuhraða

Eftirfarandi tvær spurningar endurspeglar að hve miklu leyti starfsmenn hafa stjórn á vinnuhraða sínum. Annars vegar var spurt beint að því og hins vegar hvort starfsmenn gætu ráðið hvenær þeir tækju sér vinnuhlé.



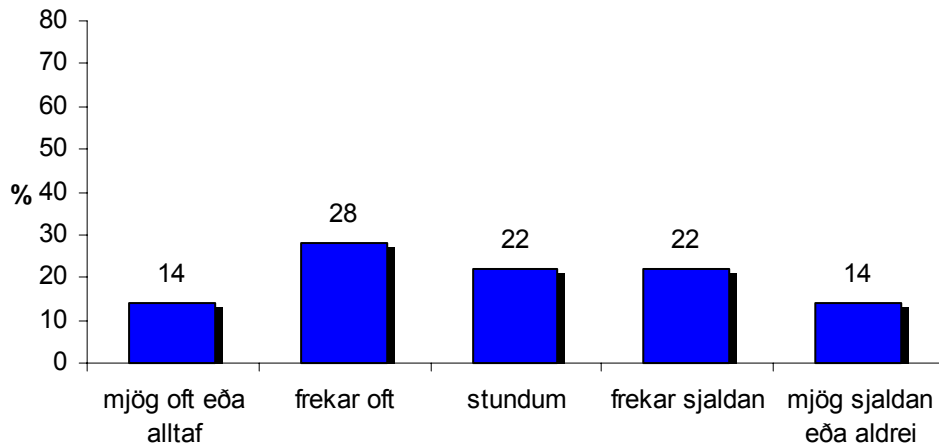
Mynd 3.2.1. Svör við spurningum um stjórn á vinnu, þ.e. getur þú sjálf(ur) ráðið vinnuhraða þínum (n=1411) og getur þú sjálf(ur) ráðið hvenær þú tekur vinnuhlé (n=1407)

Þriðjungur starfsmanna (33%) gat sjaldan eða aldrei ráðið vinnuhraða sínum en nokkuð fleiri, eða 43%, gátu sjaldan eða aldrei ráðið hvenær þeir tóku vinnuhlé, eins og sést á mynd 3.2.1. Konur gátu síður en karlar ráðið báðum þessum þáttum. Af starfsþópunum gátu gjaldkerar síst ráðið vinnuhraða sínum og hvenær þeir tækju vinnuhlé og því næst fulltrúar, þjónustufulltrúar og þjónusturáðgjafar.

Þeir sem gátu síst ráðið vinnuhraða sínum og stjórnað vinnuhléum voru að jafnaði óánægðari í starfi en hinir. Þeir voru einnig oftar andlega og líkamlega úrvinda og fannst starfið oftar andlega erfitt en þeir sem höfðu meira sjálfræði á þessu sviði. Þeir sem gátu síst ráðið vinnuhraðanum fundu auk þess meira fyrir streitu.

3.3. Fyrirvari á verkefnum og breytingum

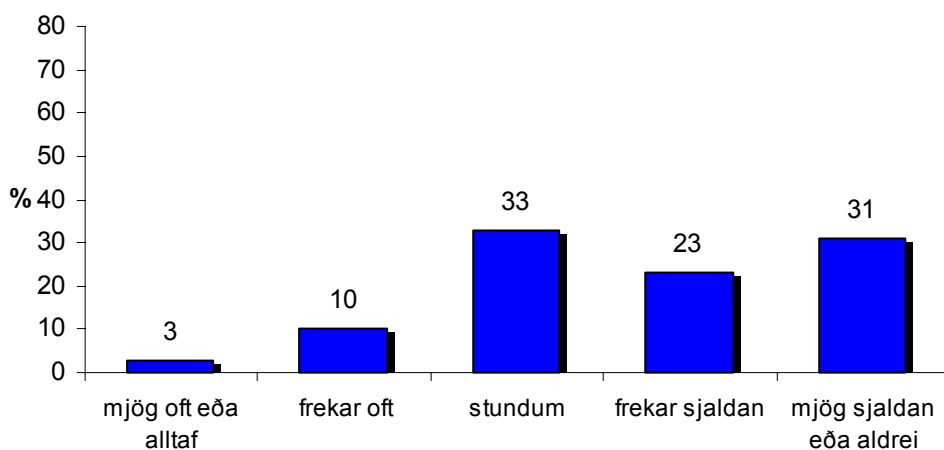
Tvær spurningar taka til þess að hve miklu leyti starfsmenn hafa vitneskju um hvað er framundan í starfi þeirra. Spurt var um hve mikið væri vitað um fyrirhuguð verkefni og í hve miklum mæli orðrómur gengi um breytingar á vinnustaðnum. Slíkur orðrómur getur leitt til þess að starfsmönnum þyki starfsöryggi sínu ógnað.



Mynd 3.3.1. Veistu með góðum fyrirvara hvaða verkefni biða þín (n=1408)?

Rúmlega þriðjungur starfsmanna, eða 36%, vissi sjaldan eða aldrei með góðum fyrirvara hvaða verkefni biðu þeirra. Því yngri sem starfsmenn voru, því sjaldnar sögðust þeir vita með góðum fyrirvara um verkefnin framundan. Sama gilti um fulltrúa, þjónustufulltrúa og þjónusturáðgjafa.

Þeir sem vissu ekki með góðum fyrirvara um verkefnin voru líklegri til að finna fyrir mikilli streitu, vera andlega úrvinda í lok vinnudags og finnast starfið andlega erfitt. Þá höfðu þeir einnig oftast leitað læknis vegna höfuðverkja og þunglyndis. Þeir sem vissu oft eða alltaf með fyrirvara um verkefnin voru ánægðari í vinnu en aðrir starfsmenn.



Mynd 3.3.2. Gengur orðrómur um fyrirhugaðar breytingar á vinnustaðnum (n=1389)?

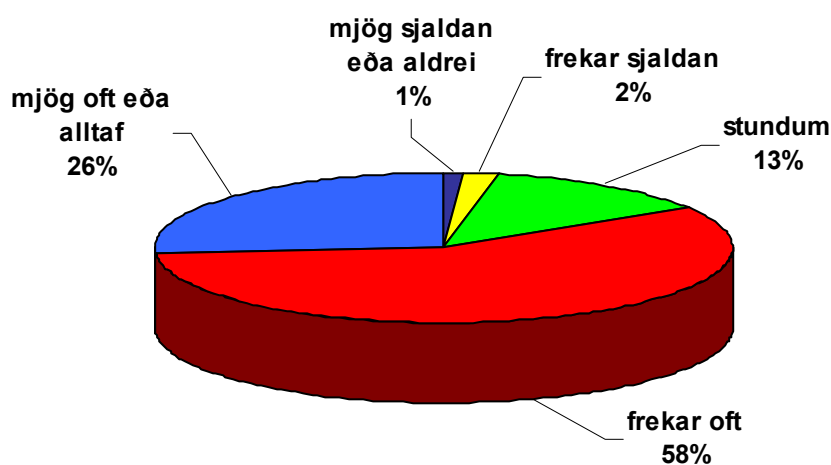
Um 13% starfsmanna sögðu að orðrómur um fyrirhugaðar breytingar á vinnustaðnum gengi oft eða alltaf og 33% sögðu stundum. Hærra hlutfall kvenna en karla svöruðu að orðrómur um fyrirhugaðar breytingar gengi oft eða alltaf. Ekki var mikill munur eftir starfshópum, en þó voru bankaritarar og gjaldkerar heldur líklegri til að verða varir við slíkan orðróm en aðrir.

Þeir starfsmenn sem urðu fremur varir við orðróm um fyrirhugaðar breytingar höfðu fundið fyrir meiri streitu en aðrir, voru oftar andlega úrvinda og fannst starfið oftar andlega og líkamlega erfitt en hinir sem sögðu að orðrómur um fyrirhugaðar breytingar gengi sjaldan eða aldrei. Þá höfðu þeir oft leitað læknis vegna svefnerfiðleika. Þeir sem urðu oft varir við slíkan orðróm höfðu að jafnaði mætt oft veikir í vinnu vegna álags.

Þegar stjórnunaraðferðir voru skoðaðar kom í ljós að þeir sem sögðu að orðrómur um fyrirhugaðar breytingar á vinnustaðnum gengi oft eða alltaf voru líklegri til að finnast stjórnunarhættir lítt hvetjandi (sjá viðauka 2). Ennfremur töldu þeir að starfsfólki væri síður umbunað fyrir vel unnin störf og að stjórnendur bæru síður umhyggju fyrir heilsu og líðan starfsfólks. Þeir voru auk þess síður ánægðir með upplýsingaflæðið.

3.4. Skilningur á eigin leikni í starfi

Í tengslum við sjálfræði í starfi voru starfsmenn beðnir um að meta hæfni sína til að leysa vandamál í vinnunni.



Mynd 3.4.1. Ert þú ánægð(ur) með getu þína til að leysa vandamál í vinnunni (n=1407)?

Meirihluti starfsmanna, eða 84%, svöruðu að þeir væru oftast eða alltaf ánægðir með getu sína til að leysa vandamál í vinnunni. Einungis 3% sögðust sjaldan eða aldrei vera ánægð með hæfni sína á þessu sviði.

Samantekt

Þegar sjálfræði í starfi (sjá viðauka 1) var skoðað kom í ljós, að 61% starfsfólks gat sjaldan eða aldrei stjórnað því hvað það hafði mikið að gera, 30% gátu sjaldan eða aldrei ráðið vinnuhraða sínum og 43% gátu sjaldan eða aldrei ráðið hvenær þeir tóku vinnuhlé. Um þriðjungur starfsmanna gat sjaldan eða aldrei haft áhrif á ákvarðanir sem voru mikilvægar fyrir starf þeirra og svipað hlutfall vissi sjaldan eða aldrei með góðum fyrirvara hvaða verkefni biðu þeirra. Þá sögðu um 13% starfsfólks að orðrómur um fyrirhugaðar breytingar á vinnustaðnum gengi oft eða alltaf.

Í heildina má segja, að gjaldkerar virtust hafa minnst sjálfræði í starfi og því næst bankaritar, fulltrúar, þjónustufulltrúar og þjónusturáðgjafar. Þeir sem höfðu síður sjálfræði í starfi voru almennt undir meira andlegu og líkamlegu álagi en hinir sem höfðu meira sjálfræði. Styður það niðurstöður annarra rannsókna sem gerðar hafa verið um tengsl sjálfræðis og álags. Ennfremur bentu niðurstöður til þess, að þeir sem gátu lítil sem engin áhrif haft á ákvarðanir fannst stjórnendur síður sýna hvatningu, stuðning og umbun.

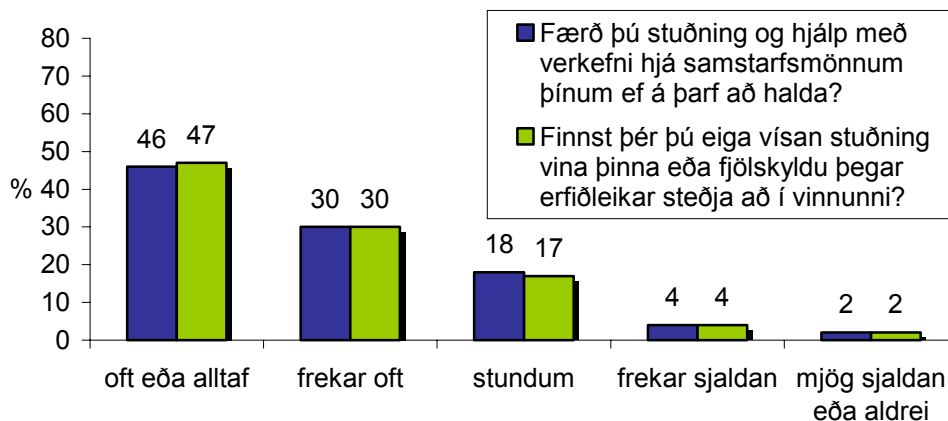
4. SAMSKIPTI

Rannsóknir hafa sýnt að félagslegur stuðningur (sjá viðauka 2) á vinnustað, hvort sem er frá stjórnendum eða samstarfsfólki, getur dregið úr neikvæðu álagi vinnunnar (Sigrún Gunnarsdóttir, 2000; Rúnar Vilhjálmsson, 1993). Rannsóknir hjá íslenskum leikskólastarfsmönnum, hafa ennfremur leitt í ljós, að samband er á milli jákvæðrar framkomu stjórnenda og jákvæðs vinnuanda meðal starfsmanna (Berglind Helgadóttir o.fl., 2002). Ennfremur sýndi könnun Félagsvísindastofnunar á viðhorfi vinnandi fólks til öryggis, aðbúnaðar og hollustuhátta á vinnustöðum, sem gerð var hér á landi árið 1993 að flestir töldu góðan starfsanda eða félagsskap vera hvað mikilvægastan þátt vinnunnar. Æ fleiri rannsóknir sýna að gróf samskiptavandamál eins og einelti og kynferðisleg áreitni hafa slæm áhrif á líðan þess sem orðið hefur fyrir slíku. Auk þess geta þau dregið úr starfsánægju og afköstum (Guðbjörg Linda Rafnsdóttir og Stefanía Traustadóttir, 1998; Áslaug B. Guðmundardóttir (1997).

Til að skoða líðan, vinnuumhverfi og heilsufar bankamanna í tengslum við samskipti var spurt um þætti eins og stuðning og ágreining. Ennfremur var spurt um áreitni sem starfsmenn höfðu orðið fyrir í starfi, um þætti er lutu að stjórnun og um starfsanda og fyrirtækjamenningu.

4.1. Stuðningur

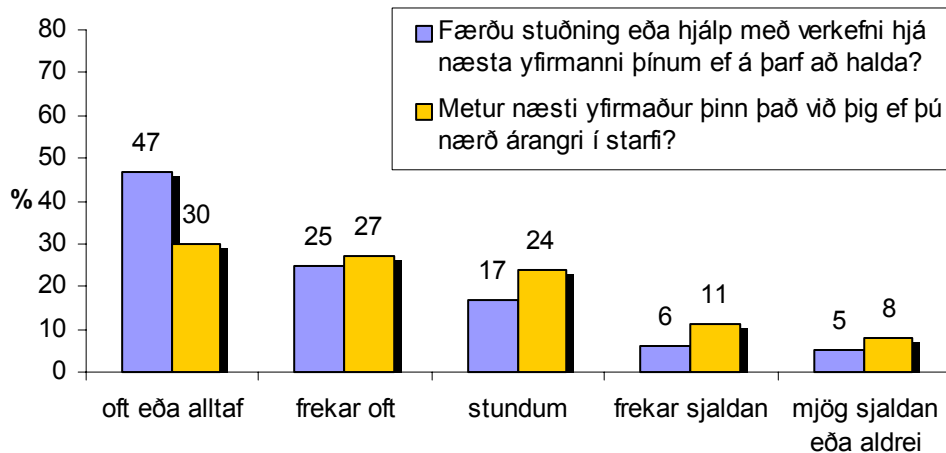
Eftirfarandi fjórar spurningar endurspegluðu þann stuðning sem starfsfólk fékk ýmist frá samstarfsmönnum, fjölskyldu og vinum eða næsta yfirmanni.



Mynd 4.1.1. Svör við spurningum um samskipti, þ.e. um stuðning og hjálp með verkefni hjá samstarfsmönnum ($n=1405$) og um stuðning vina eða fjölskyldu þegar erfiðleikar steðja að í vinnunni ($n=1409$).

Eins og mynd 4.1.1 ber með sér naut rúmlega $\frac{3}{4}$ starfsfólksins oft eða alltaf stuðnings eða hjálpar frá samstarfsmönnum með verkefni þegar á þurfti að halda og sömuleiðis frá vinum eða ættingjum þegar erfiðleikar voru í vinnunni. Aðeins lítill hluti starfsfólks, eða 6%, fengu sjaldan eða aldrei þennan stuðning. Þeir sem fengu oftast stuðning voru ánægðari í starfi en hinir sem fengu hann sjaldnar.

Þegar skoðað var hverjir fengu sjaldan eða aldrei stuðning samstarfsmanna sinna kom í ljós, að það átti helst við um fulltrúa, þjónustufulltrúa og þjónusturáðgjafa og eldra starfsfólk fremur en hið yngra. Í ljós kom einnig, að þeir sem fengu sjaldan eða aldrei stuðning frá samstarfsmönnum sínum höfðu fundið meira fyrir streitu, þeir voru oftast andlega og líkamlega úrvinda og fannst starfið oftast andlega erfitt en hinir sem fengu oftast stuðning. Hærra hlutfall þeirra hafði einnig leitað læknis vegna síþreytu og háþrýstings.



Mynd 4.1.2. Spurningar um stuðning yfirmanna, þ.e. færðu stuðning eða hjálp með verkefni hjá næsta yfirmanni ef á þarf að halda ($n=1407$) og metur næsti yfirmaður þinn það við þig ef þú nærð árangri í starfi ($n=1390$) ?

Yfirmenn veittu 72% starfsmanna stuðning og hjálp með verkefni þegar á þurfti að halda, en 11% sögðust sjaldan eða aldrei fá slíkan stuðning. Um 57% starfsfólks sagði yfirmenn meta það oft eða alltaf við sig þegar það náði árangri í starfi og 19% sjaldan eða aldrei.

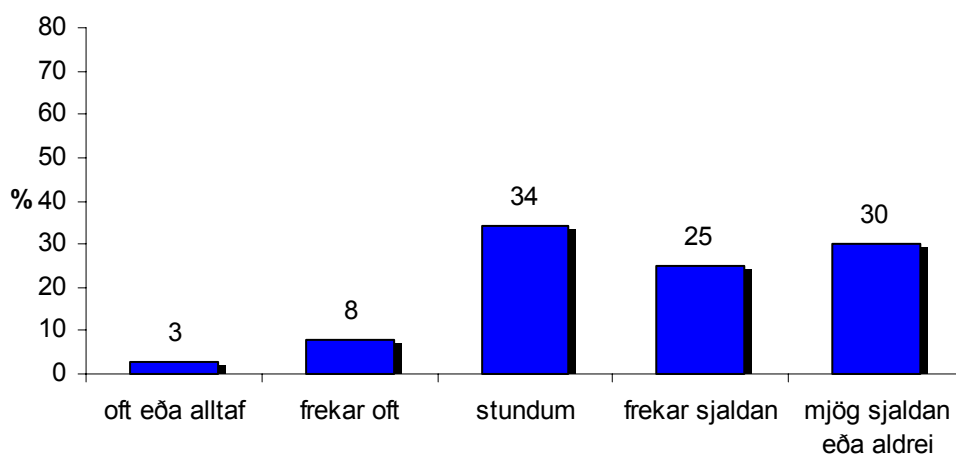
Í ljós kom, að karlar fengu síður en konur stuðning eða hjálp frá næsta yfirmanni. Fulltrúar, þjónustufulltrúar og þjónusturáðgjafar fengu að jafnaði sjaldnast stuðning frá næsta yfirmanni en gjaldkerar oftast. Aftur á móti var ekki munur á milli starfshópa þegar spurt var um viðurkenningu fyrir árangur í starfi. Því sjaldnar sem starfsfólk hafði fengið stuðning og hjálp frá næsta yfirmanni því líklegra var það til að hafa fundið fyrir mikilli streitu, til að vera andlega úrvinda eftir vinnudaginn og að finnast starfið andlega erfitt. Þeir sem fengu sjaldan eða aldrei viðurkenningu fyrir árangur í starfi höfðu fundið meira fyrir streitu en aðrir.

Þeir sem sögðust sjaldan eða aldrei fá stuðning yfirmanns og sem sögðu yfirmann sjaldan eða aldrei meta það við sig þótt árangur næðist í starfinu höfðu oftast leitað læknis vegna síþreytu, voru síður ánægðir í vinnunni og voru oftast fjarverandi vegna veikinda barna eða annarra fjölskyldumeðlima.

4.2. Ágreiningur

Ágreiningur getur falist í verulegum skoðanamun hvort sem er á milli samstarfsmanna eða undir- og yfirmanna, og getur birst í alls kyns áreitni, s.s. einelti og hótunum.

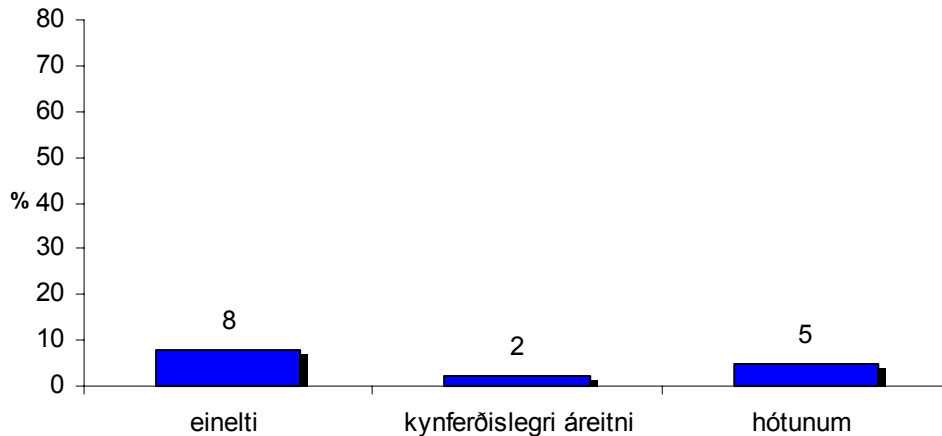
Rannsóknir hafa leitt í ljós, að viðvarandi ágreiningur getur leitt til vanlíðunar starfsmanna, svefntruflana, þunglyndis, einbeitingarskorts og viðkvæmni (Appelberg, 1996). Orsakir ágreinings geta verið margskonar og hvílt bæði á einstaklingsbundnum þáttum og slæmu vinnufyrirkomulagi.



Mynd 4.2.1. Hefurðu tekið eftir óþægilegum ágreiningi hjá vinnufélögnum (n=1409)?

Rúmlega einn af hverjum tíu starfsmanna tók oft eða alltaf eftir ágreiningi meðal vinnufélaganna, en um þriðjungur starfsmanna stundum. Þegar skoðað var hverjir urðu helst varir við óþægilegan ágreining kom í ljós, að gjaldkerar voru líklegastir til þess en yfirmenn ólíklegastir. Ennfremur voru konur líklegri til þess en karlar og yngra fólk fremur en hið eldra.

Tengsl voru á milli þess að verða var við ágreining og tiltekinna andlegra og félagslegra áhættuþátta. Því oftar sem fólk varð vart við ágreining hjá vinnufélögnum því hærra hlutfall hafði fundið fyrir streitu, verið andlega og líkamlega úrvinda eftir vinnudaginn og fundist starfið andlega erfitt. Þessi starfshópur hafði einnig oftar leitað læknis vegna vöðvabólgu, síþreytu, höfuðverkja, svefnerfiðleika, þunglyndis og kvíða eða spennu. Þeir sem urðu oft eða alltaf varir við ágreining meðal vinnufélaga sinna fengu að sögn almennt minni stuðning, hvatningu og umbun heldur en þeir sem urðu síður varir við ágreining. Þeir voru einnig óánægðari í starfi og voru oftar og lengur fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda. Þá fannst þeim starfsandinn síður vera hvetjandi, styðjandi, þægilegur og afslappaður en á hinn bóginn frekar stífur og formfastur. Í heildina má segja að vanlíðan þeirra hafi almennt verið meiri en meðal annarra starfsmanna.



Mynd 4.2.2. Svör við því hversu hátt hlutfall starfsmanna varð fyrir áreitni af ýmsu tagi, s.s. einelti ($n=1290$), kynferðislegri áreitni ($n=1374$) og hótunum ($n=1328$).

Eins og sést á mynd 4.2.2 höfðu um 15% starfsmanna orðið fyrir áreitni af ýmsu tagi. Flestir urðu fyrir einelti eða 8%, 5% urðu fyrir hótunum og 2% fyrir kynferðislegri áreitni. Auk þess hafði innan við 1% starfsmanna orðið fyrir líkamlegu ofbeldi.

Þegar spurt var um gerendur, svöruðu 4% að það hefðu verið viðskiptavinir og 5% að það hefðu verið samstarfsmenn. Þá sögðu 5% yfirmenn vera gerendur og innan við 1% að það hefðu verið aðrir, svo sem fyrirverandi samstarfsmenn og yfirmenn, æðstu yfirmenn og óviðkomandi. Í ljós kom að voru gerendur í flestum tilvikum samstarfsmenn og yfirmenn þegar um einelti var að ræða. Þegar um kynferðislega áreitni var að ræða var hlutfallið svipað á milli samstarfsmanna, yfirmanna og viðskiptavina. Þegar um hótanir var að ræða voru gerendurnir einkum viðskiptavinir og yfirmenn.

Almennir starfsmenn (8%) urðu frekar fyrir einelti en yfirmenn (4%). Ekki var munur á svörum starfsmanna eftir starfsstéttum kyni, hjúskaparstöðu né búsetu. Þeir sem höfðu orðið fyrir einelti fannst starfsandinn að jafnaði síður hvetjandi, styðjandi, þægilegur og afslappaður en því meira stífur og formfastur auk þess sem þeir voru óánægðari með upplýsingaflæðið. Ennfremur urðu þeir mun oftari við ágreining meðal vinnufélaga sinna og leið verr í samskiptum sínum við þann vinnuhóp sem þeir tilheyrðu. Þeir sem höfðu orðið fyrir einelti voru að jafnaði oftari andlega og líkamlega úrvinda í lok vinnudagsins og áttu frekar við svefnvandamál að stríða en aðrir.

Um 5% starfsmanna höfðu orðið fyrir hótunum í tengslum við starf sitt. Karlar (14%) urðu frekar fyrir hótunum en konur (4%) og yfirmenn (11%) fremur en almennir starfsmenn (4%). Þeir sem höfðu orðið fyrir hótunum höfðu að jafnaði fund-

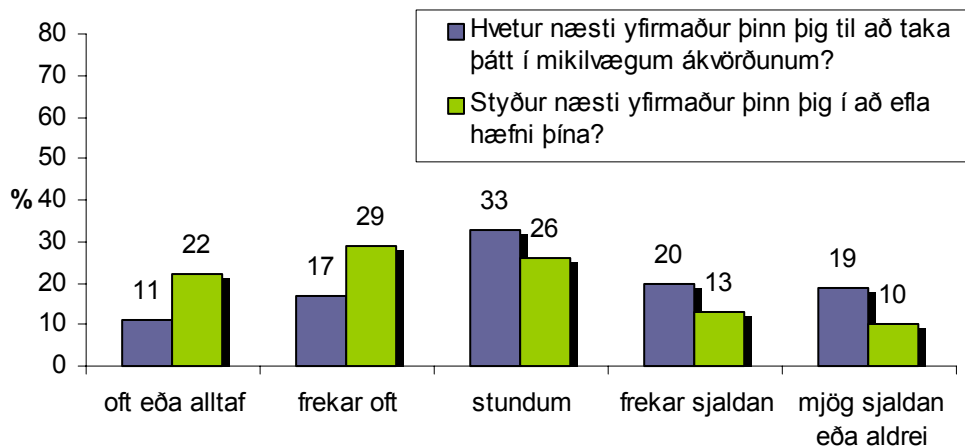
ið meira fyrir streitu en aðrir. Sömuleiðis voru þeir oftar andlega og líkamlega úrvinda og fannst starfið andlega erfiðara en hinum.

4.3. Stjórnun

Líðan fólks í starfi getur að vissu marki helgast af því hvort það fær næg tækifæri til að þróast í starfi og efla hæfileika sína, hvort því sé umbunað t.d. með hrósi, í formi launa eða stöðuhækkunar þegar það hefur sýnt góða frammistöðu (Karasek og Theorell, 2000). Í spurningakönnuninni var þáttur stjórnenda því skoðaður með tilliti til þessa.

4.3.1. Hvetjandi stjórnun

Í næstu tveimur spurningum endurspeglast hvetjandi stjórnun. Annars vegar var hún skoðuð út frá spurningunni hvort næsti yfirmaður hvetti starfsmenn til að taka þátt í mikilvægum ákvörðunum og hins vegar hvort hann styddi starfsmenn til að efla hæfni sína. Þeir sem búa við hvetjandi stjórnun eru líklegri til að verða ánægðari í starfi en þeir sem starfa ekki við slíkar aðstæður.



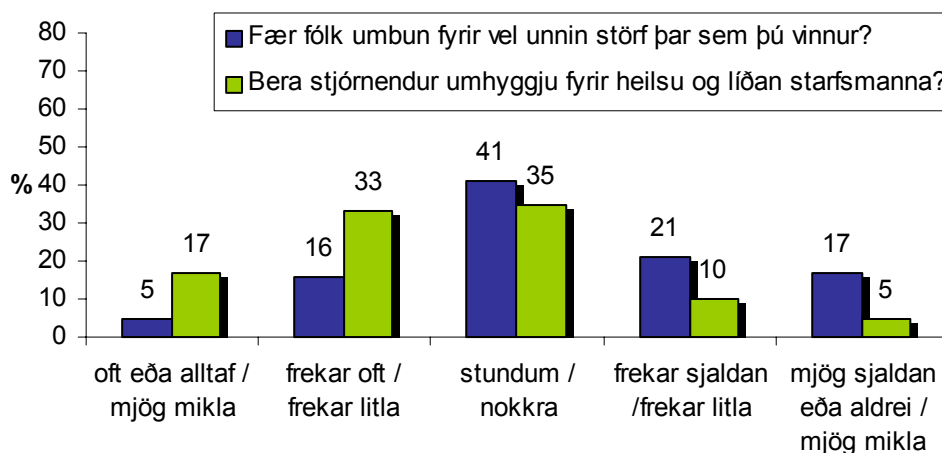
Mynd 4.3.1.1. Hvetjandi stjórnun, þ.e. svör við spurningunum hvetur næsti yfirmaður þinn þig til að taka þátt í mikilvægum ákvörðunum ($n=1383$) og styður næsti yfirmaður þinn þig í að efla hæfni þína ($n=1392$).

Þegar spurt var um hvetjandi stjórnun kom í ljós, að næsti yfirmaður hvatti meira en þriðjung starfsmanna (39%) sjaldan eða aldrei til að taka þátt í mikilvægum ákvörðunum en 28% oft eða alltaf, eins og sjá má á mynd 4.3.1.1. Aftur á móti studdi næsti yfirmaður rúmlega helming (51%) starfsmanna til að efla hæfni sína í starfi, en 23% starfsmanna sjaldan eða aldrei. Í ljós kom að bankaritarar og gjaldkerar sögðust síst

hafa fengið hvatningu til ákvarðanatöku frá næsta yfirmanni né stuðning til að efla hæfni sína. Þeir sem fengu oft eða alltaf hvatningu eða stuðning frá næsta yfirmanni voru ánægðari í starfi og voru líklegri til að segja starfið vera andlega létt.

4.3.2. Mannauðsstjórnun

Næstu tvær spurningar endurspeglar að hve miklu leyti mannauðsstjórnun var innan útibúanna. Hún var metin út frá því hve oft fólk fékk umbun fyrir störf sín og í hve miklum mæli stjórnendur báru umhyggju fyrir heilsu og líðan starfsmanna. Í ljós kom að þeir starfsmenn sem búa síður við mannauðsstjórnun eru líklegri til að finna fyrir andlegum og líkamlegum álagseinkennum en aðrir.



Mynd 4.3.2.1. Svör við spurningum um mannauðsstjórnun. Fær fólk umbun (t.d. peninga, hrós) fyrir vel unnin störf þar sem þú vinnur? (n=1394) Bera stjórnendur umhyggju fyrir heilsu og líðan starfsmanna? (n=1397).

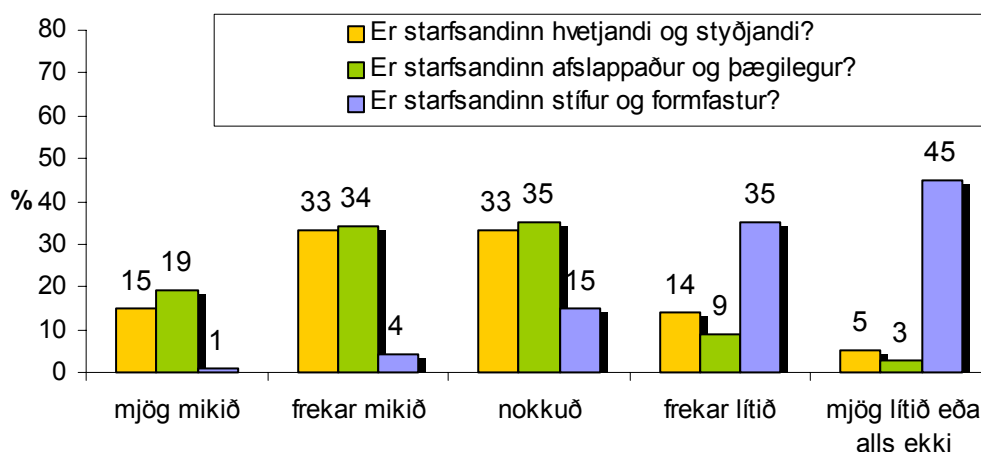
Um 38% starfsmanna fengu sjaldan eða aldrei umbun fyrir vel unnin störf en 41% stundum, eins og sést á mynd 4.3.2.1. Í ljós kom, að yfirmenn voru líklegri til að segja oft fá umbun fyrir vel unnin störf en almennir starfsmenn, en af almennum starfsmönnum fengu bankaritarar sjaldnast umbun. Þeir sem fengu oftast eða alltaf umbun fundu síður fyrir streitu og því að vera andlega og líkamlega úrvinda eftir vinnudaginn. Í því sambandi virtist skipta meira máli að fá einhverja umbun en síður hvort hún væri veitt stundum eða oft. Starfsánægja var einnig mun meiri meðal þeirra sem fengu umbun oft eða alltaf.

Um 15% starfsmanna sögðu að stjórnendur bæru litla eða enga umhyggju fyrir heilsu og líðan starfsfólks. Í ljós kom, að herra hlutfall almennra starfsmanna (17%) en yfirmanna (8%) og herra hlutfall kvenna (16%) en karla (9%) sagði að stjórnendur bæru litla eða enga umhyggju fyrir heilsu og líðan starfsfólks. Þeir sem unnu á landsbyggðinni (17%) voru einnig líklegri en þeir sem störfuðu á höfuðborgarsvæðinu (13%) til að vera sama sinnis.

Starfsfólk sem sagði að stjórnendur bæru litla eða enga umhyggju fyrir heilsu og líðan starfsfólks var líklegra til að finna fyrir streitu, að vera andlega og líkamlega úrvinda og finnast starfið andlega erfitt. Starfsánægjan var mun meiri meðal þeirra sem fundu fyrir umhyggju næsta yfirmanns. Þeir sem fundu fyrir umhyggju stjórnenda mættu oftast veikir til vinnu vegna álags.

4.3.3. Starfsandi og fyrirtækjamening

Andrúmsloft á vinnustað getur haft áhrif á líðan starfsmanna og starfsánægju. Meiri líkindi eru á að starfsfólk sé ánægðara í starfi þar sem ríkir jákvæðni, hvatning, tækfæri til að skiptast á skoðunum, stuðningur, jafnrétti og gagnkvæm virðing fyrir hverjum og einum heldur en þar sem andrúmsloftið byggist á neikvæðni, tortryggni og afskiptaleysi. Jákvæður starfsandi er einnig líklegur til að draga úr neikvæðum áhrifum andlegs og félagslegs álags.

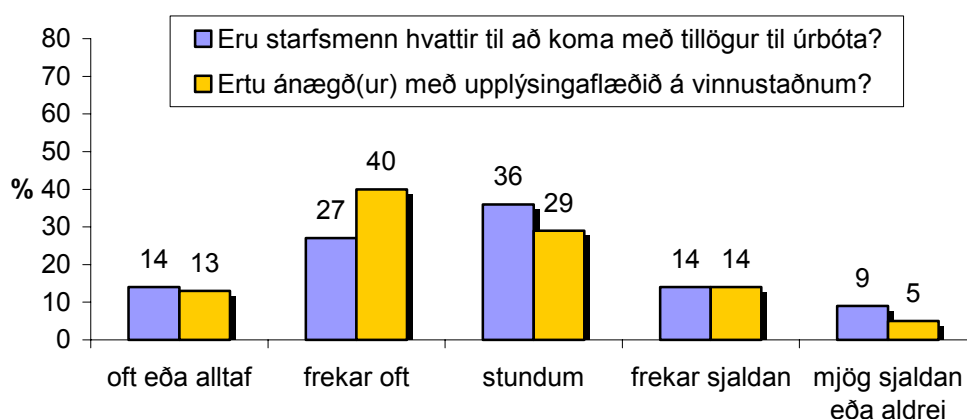


Mynd 4.3.3.1. Svör við spurningum um starfsanda á vinnustaðnum s.s. hvort hann sé hvetjandi og styðjandi ($n=1404$), afslappaður og þægilegur ($n=1410$) eða stífur og formfastur ($n=1398$). Starfsmenn voru ekki bundnir við að svara einni af þessum spurningum heldur gátu gefið álit sitt á þeim öllum.

Tæplega helmingur (48%) starfsmanna sagði að starfsandinn væri frekar eða mjög hvetjandi og styðjandi og rúmlega helmingur (53%) sagði að hann væri afslappaður

og þægilegur. Aðeins 5% sögðu að starfsandinn væri mjög eða fremur stífur og formfastur. Tengsl voru á milli stjórnunarháttanna og starfsanda. Þannig kom í ljós að því oftast sem yfirmaður hvatti starfsmenn til að taka mikilvægar ákvarðanir og því oftast sem hann hvatti þá til að efla hæfni sína þeim mun oftast fannst þeim vinnuandinn vera hvetjandi og styðjandi og þægilegur og afslappaður. Hið sama átti við um þegar starfsfólki var umbunað fyrir vel unnin störf og þegar það sagði að yfirmenn bæru umhyggju fyrir líðan og heilsu starfsfólks. Ef lítið er á hvetjandi og styðjandi, afslappaðan og þægilegan starfsanda sem jákvæðan, en stífan og formfastan starfsanda sem neikvæðan má lýsa því þannig, að yfirmönnum hafi frekar en almennum starfsmönnum þótt starfsandinn vera jákvæður. Af almennum starfsmönnum mátti sjá, að bankariturum og gjaldkerum þótti starfsandinn einna síst vera jákvæður. Því jákvæðari sem fólki fannst starfsandinn því sjaldnar hafði það fundið fyrir streitu og því sjaldnar var það andlega og líkamlega úrvinda í lok vinnudagsins. Ennfremur fundu þeir starfsmenn meira fyrir streitu sem sögðu að starfsandinn væri oft eða alltaf neikvæður.

Starfsmönnum sem þótti starfsandinn mjög lítið eða alls ekki hvetjandi og styðjandi höfðu frekar leitað læknis vegna síþreytu, þunglyndis og kvíða eða spennu. Þá voru þeir oftast fjarverandi vegna veikinda sem fannst starfsandinn lítið eða alls ekki jákvæður, en á móti kom að þeir mættu einnig oftast veikir til vinnu vegna álags.



Mynd 4.3.3.2. Svör við spurningum um starfsanda sem hvetur til nýbreytni. Eru starfsmenn hvattir til að koma með tillögur til úrbóta ($n=1407$)? Ertu ánægð(ur) með upplýsingaflæðið á vinnustaðnum ($n=1407$)?

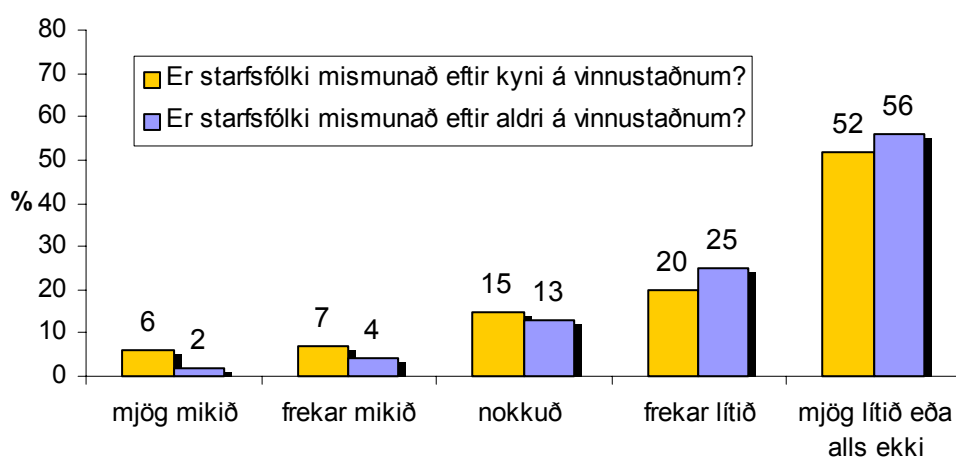
Tæplega fjórðungur starfsmanna var sjaldan eða aldrei hvattur til að koma með tillögur til úrbóta og nokkuð færri, eða 19%, voru sjaldan eða aldrei ánægðir með upplýs-

ingaflæðið. Hins vegar var 41% starfsfólks oft eða alltaf hvatt til að koma með tillögur til úrbóta og rúmlega helmingur (53%) var ánægður með upplýsingaflæðið.

Þegar hvatning um tillögur til úrbóta var skoðuð út frá starfsgreinum sást að bankaritarar sögðust síst fá slíka hvatningu og síðan gjaldkerar. Yfirmenn voru hvattir umfram almenna starfsmenn til að koma með tillögur til úrbóta og það sama átti við um þá sem unnu á höfuðborgarsvæðinu. Þá voru háskólamenntaðir starfsmenn fremur hvattir til að koma með tillögur til úrbóta en starfsfólk með aðra menntun. Því oftar sem fólk var hvatt til að koma með tillögur til úrbóta þeim mun ánægðara var það í starfi.

Þegar óánægja með upplýsingaflæðið var skoðuð út frá starfsgreinum sást að almennir starfsmenn voru óánægðari eða það en yfirmenn. Af einstökum starfsgreinum voru bankaritarar oftast óánægðir, síðan gjaldkerar og fulltrúar, þjónustufulltrúar og þjónusturáðgjafar. Konur voru að jafnaði óánægðari með upplýsingaflæðið en karlar og þeir sem störfuðu úti á landi voru almennt óánægðari en þeir sem unnu á höfuðborgarsvæðinu.

Þeir sem voru oft eða alltaf óánægðir með upplýsingaflæðið höfðu fundið meira fyrir streitu og verið oftar andlega úrvinda eftir vinnudaginn en aðrir starfsmenn. Einnig hafði hærra hlutfall þeirra leitað læknis vegna liðagigtar, síþreytu, þunglyndis, kvíða eða spennu. Þeir starfsmenn sem voru ánægðir með upplýsingaflæðið voru mun ánægðari í starfi.



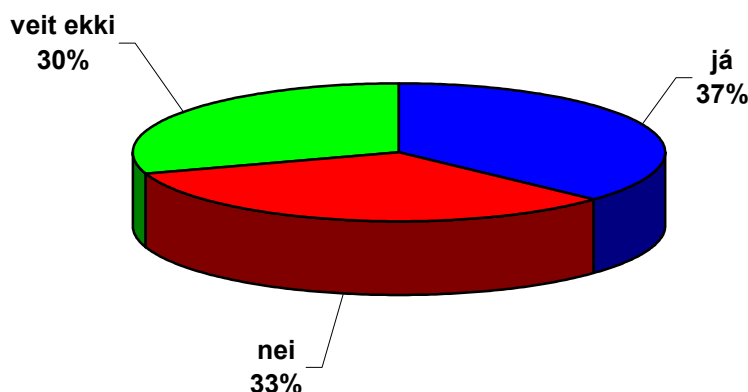
Mynd 4.3.3.3. Svör við spurningum um fyrirtækjamenningu, þ.e. er starfsfólki mismunað eftir kyni á vinnustaðnum (n=1369) og er starfsfólki mismunað eftir aldri á vinnustaðnum (n=1394)

Eins og sjá má á mynd 4.3.3.3 töldu 13% starfsmanna að frekar eða mjög mikið væri um kynbundna mismunun á vinnustaðnum og 15% svöruðu nokkuð. Færri, eða 6%, sögðu að mikið væri um að starfsfólki væri mismunað eftir aldri en 13% sögðu að nokkuð væri um það. Hærra hlutfall almennra starfsmanna en yfirmanna taldi að starfsfólki væri mismunað bæði eftir kyni og aldri. Af þeim sem sögðu að starfsmönnum væri oft eða alltaf mismunað var hæst hlutfall bankaritara en síðan gjaldkera. Konur sögðu frekar en karlar að starfsfólki væri mismunað bæði eftir kyni og aldri. Þá kom í ljós, að yngra starfsfólkið var líklegra til að segja, að starfsfólki væri mismunað eftir aldri, en eldra starfsfólkið að því væri mismunað eftir kyni.

4.4. Rafrænt eftirlit

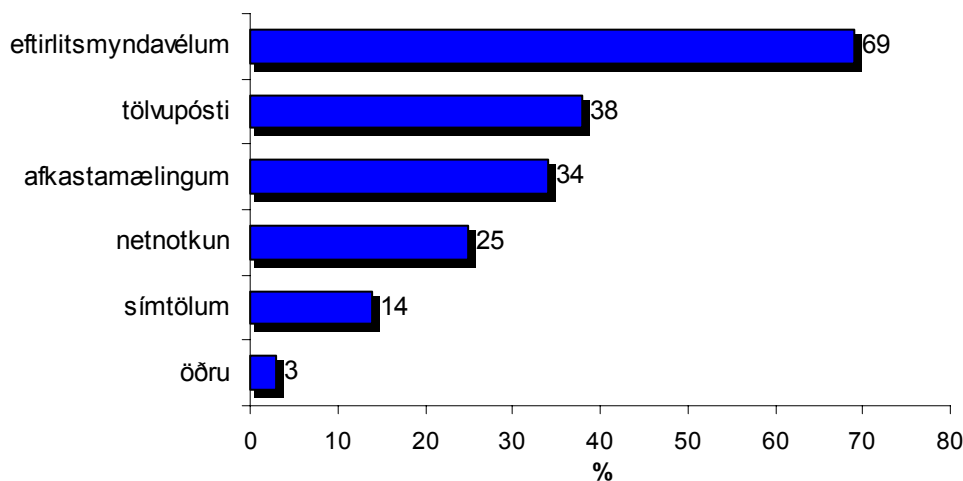
Í kjölfar þróunar á upplýsingatækni hefur það færst í vöxt að stjórnendur ýmissa fyrirtækja og stofnana nýti sér rafrænt einstaklingseftirlit með starfsmönnum til hagráðingar á vinnuferlum og til að auka gæði framleiðslu og þjónustu. Með rafrænu eftirliti er átt við nákvæma rafræna tölvuskráningu á verkferlum eða vinnuframlagi starfsmanna, reglubundna mælingu á afköstum, myndbandsuupptökur í vinnurými, eftirlit með tölvupósti, netnotkun og símtölum starfsmanna. Erlendar rannsóknir sýna að þótt eftirlit af þessum toga geti aukið öryggistilfinningu starfsmanna og stjórnenda, þá geti það einnig leitt til óþæginda og streitu (Aiello og Kolb, 1995).

Í eftirfarandi kafla er gerð grein fyrir niðurstöðum spurninga er lúta að rafrænu eftirliti í útibúum banka og sparisjóða. Spurt var hvort starfsmenn ynnu undir rafrænu eftirliti og þá hvers konar eftirliti, um varðveislu upplýsinganna, tilgang upplýsingasöfnunarinnar og um viðhorf starfsfólks til rafræns eftirlits á vinnustöðum.



Mynd 4.4.1. Ert þú undir rafrænu eftirliti (n=1374)?

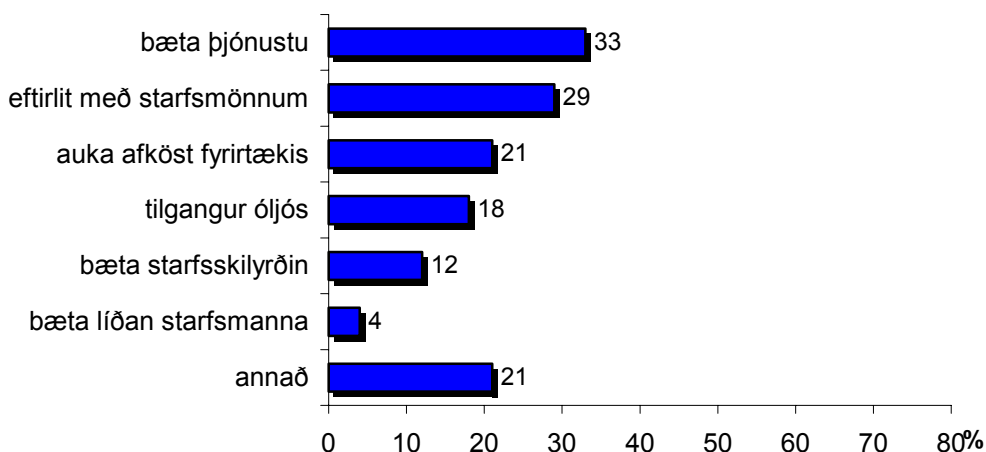
Eins og mynd 4.4.1 sýnir vissi tæplega þriðjungur starfsmanna ekki hvort hann væri undir rafrænu eftirliti í vinnunni, 37% svöruðu því játand og 33% neitandi.



Mynd 4.4.2. Undir hvers konar rafrænu eftirliti ert þú á vinnustað (n=545)?

Af þeim sem svöruðu því játandi að þeir ynnu undir rafrænu eftirliti voru flestir, eða 69% undir eftirliti myndavéla, 38% undir eftirliti með tölvupósti, 34% undir rafrænum afkastamælingum, 25% voru undir eftirliti með netnotkun 14% með símtölum og 3% undir annars konar rafrænu eftirliti. Hæst hlutfall gjaldkera (46%) var undir rafrænu eftirliti en lægst hlutfall yfirmanna (32%) og þeirra sem flokkuðust undir „annað“ (28%).

Meirihluti starfsmanna, eða 79%, vissi ekki til þess að upplýsingar, sem safnað var um þá á vinnustaðnum, væru skráðar og varðveittar en 21% svaraði því játandi. Af þeim sem vissu til þess að þessar upplýsingar um þá væru skráðar og varðveittar var hæst hlutfall gjaldkera (25%) og yfirmanna (25%) en lægst hlutfall fulltrúa/þjónustufulltrúa/þjónusturáðgjafa (18%) og þeirra sem flokkuðust undir önnur störf (16%).



Mynd 4.4.3. Í hvaða tilgangi telur þú að rafræn upplýsingasöfnun sé framkvæmd á þínum vinnustað (n=567)?

Flestir þeirra sem svöruðu spurningum um tilgang upplýsingasöfnunar sögðu hann vera til þess að bæta þjónustuna (33%). Svipað hlutfall (29%) sagði tilganginn vera að hafa eftirlit með starfsmönnum, 21% nefndi aukin afköst fyrirtækisins en 18% sögðu að tilgangurinn væri óljós. Þá sögðu 12% starfsmanna tilganginn vera að bæta starfsskilyrðin og 4% að bæta líðan starfsmanna. Nokkuð stór hluti, eða 21%, nefndi *annað*. Þar var til dæmis tiltekið eftirlit með viðskiptavinum, öryggisástæður og að koma í veg fyrir misnotkun. Þá kom í ljós að meirihluti starfsmanna eða 42% var andvígur rafrænu eftirliti á vinnustöðum, 19% var fylgjandi eftirlitinu og 39% tók ekki afstöðu til þess.

Samantekt

Meirihluti starfsfólks naut oft eða alltaf stuðnings eða hjálpar frá samstarfsmönnum, yfirmönnum og vinum eða ættingjum þegar á þurfti að halda. Í ljós kom að fulltrúar, þjónustufulltrúar og þjónusturáðgjafar fengu síður stuðning en aðrir starfshópar. Þeir sem fengu sjaldan eða aldrei stuðning fundu meira fyrir streitu en þeir sem fengu oftast stuðning. Þeir voru einnig oftast andlega og líkamlega úrvinda í lok vinnudags og fannst starfið andlega erfiðara en þeim sem nutu stuðnings. Þó svo að þeir sem fengu minni stuðning hefðu oftast leitað læknis vegna tiltekinna kvilla voru þeir almennt ekki oftast fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda heldur en hinir sem fengu meiri stuðning. Á móti kom að þeir voru líklegri til að mæta oftast veikir til vinnu vegna álags og vera óánægðari í starfi.

Rúmlega einn af hverjum tíu starfsmanna tóku oft eða alltaf eftir ágreiningi meðal vinnufélaganna, en þriðjungur starfsfólksins stundum. Almennir starfsmenn tóku frekar eftir ágreiningi en yfirmenn og konur fremur en karlar. Í heildina má segja, að líðan þeirra sem tóku oft eða alltaf eftir ágreiningi meðal vinnufélganna hafi almennt verið verri en meðal hinna sem urðu síður varir við ágreining.

Þá kom í ljós að 15% starfsmanna höfðu orðið fyrir áreitni af ýmsu tagi í tengslum við starfið. Stærsti hópurinn hafði orðið fyrir einelti eða 8%, heldur færri eða 5% fyrir hótunum, 2% fyrir kynferðislegri áreitni og innan við 1% fyrir líkamlegu ofbeldi. Gerendur eineltis voru í flestum tilvikum samstarfsmenn og yfirmenn, en þegar um kynferðislega áreitni var að ræða var hlutfallið svipað á milli samstarfsmanna, yfirmanna og viðskiptavina. Gerendur hótana voru aðallega viðskiptavinir og yfirmenn. Almennir starfsmenn urðu frekar fyrir einelti en yfirmenn. Hins vegar urðu yfirmenn frekar fyrir hótunum. Þeir sem höfðu upplifað ofanefnda áreitni í tengslum við starfið voru líklegri til að kvarta undan tiltekinni vanlíðan.

Starfsánægjan var meiri meðal þeirra sem fengu hvatningu frá yfirmanni. Því oftar sem fólk fékk umbun fyrir vel unnin störf því minna fann það fyrir streitu og því að vera andlega úrvinda eftir vinnudaginn. Það sama átti við um umhyggju stjórnenda fyrir heilsu og líðan starfsfólks. Niðurstöðurnar benda því til að mannauðsstjórnun (sjá viðauka 2) dragi úr andlegu álagi starfsmanna og er það í samræmi við niðurstöður ýmissa rannsókna um áhrif umbunar og stuðnings á líðan fólks. Ennfremur kom í ljós að minna máli virtist skipta í hversu miklum mæli umbunin var veitt, mestu skipti að þessir þættir væru til staðar.

Um helmingi starfsmanna fannst vinnuandinn vera fremur eða mjög hvetjandi og styðjandi og afslappaður og þægilegur. Einungis um 5% starfsmanna sögðu að hann væri fremur eða mjög stífur og formfastur. Bankariturum og gjaldkerum fannst vinnuandinn síst vera hvetjandi og þægilegur. Því jákvæðari sem fólki fannst starfsandinn því sjaldnar hafði það fundið fyrir streitu og því sjaldnar var það andlega og líkamlega úrvinda í lok vinnudags. Um 20% starfsfólks sagði að það væri sjaldan eða aldrei hvatt til að koma með tillögur til úrbóta og að það væri sjaldan ánægt með upplýsingaflæðið á vinnustaðnum. Þeir sem voru oft eða alltaf óánægðir með upplýsingaflæðið höfðu fundið meira fyrir streitu og verið oftar andlega úrvinda eftir vinnudaginn en þeir sem voru ánægðari með það. Þeir sem voru hvattir til að koma með tillögur til úrbóta voru almennt ánægðari í starfi. Rúmlega 10% starfsmanna

sögðu að þeim væri mismunað eftir kyni en 6% að starfsfólki væri mismunað eftir aldri. Yngra fólk var líklegra til að segja að starfsfólki væri mismunað eftir aldri og hinir eldri líklegri til að segja að starfsfólki væri mismunað eftir kyni.

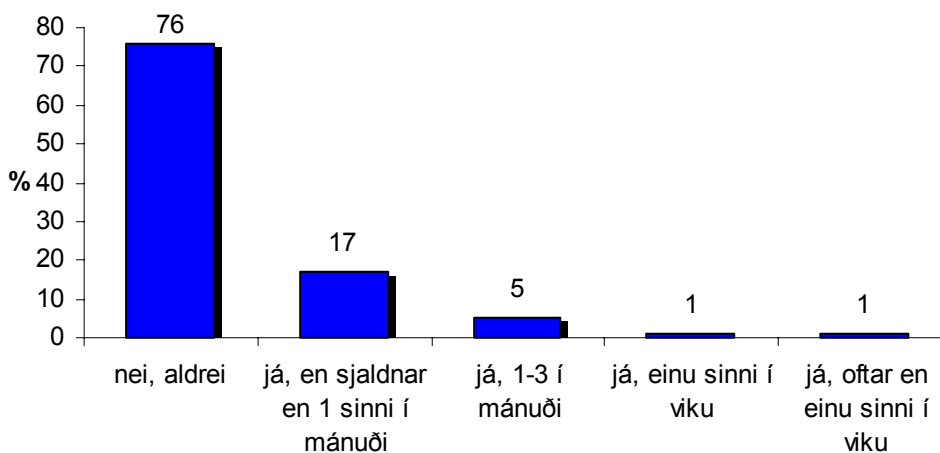
Um þriðjungur starfsmanna sagðist vera undir rafrænu eftirliti í vinnunni og álíka stór hópur vissi ekki hvort svo væri. Flestir þeirra sem sögðust vera undir rafrænu eftirliti voru undir eftirliti myndavéla, eða um tveir af hverjum þremur. Eftirlit var haft með tölvupósti rúmlega þriðjungs starfsmanna, með netnotkun um fjórðungs þeirra, en fylgst var með símtölum 14% starfsfólks. Um þriðjungur starfsmanna vann undir rafrænum afkastamælingum.

5. SAMSPIL VINNU OG EINKALÍFS

Líðan fólks utan vinnu getur haft áhrif á það hvernig því líður í vinnunni (Aukin lífsgæði með sveigjanleika?, 2000). Meðal annars benda niðurstöður sænskrar rannsóknar til, að ófullnægjandi fjölskyldulíf eða skortur á félagslegum stuðningi í frítíma samhliða lélegum vinnuáðastæðum og skipulagi vinnunnar geti aukið líkur á bakvandamálum (Thorbjörnsson, 2000). Rannsóknin sýndi enn fremur að mótsagnakenndar kröfur um að sameina heimilislíf og vinnu gætu leitt til aukins álags og streitu og til aukinna líkinda á bakvandamálum. Helgi Birgisson, Helgi Jónsson og Árni Jón Geirsson (1998) halda því fram að íslenskar konur séu undir meira álagi en konur í nágrannalöndunum, þar sem þær vinna í ríkari mæli utan heimilis ásamt því að eiga fleiri börn. Í ljósi vaxandi fjölda fólks sem sinnir vinnu bæði á heimili og utan þess þótti mikilvægt að kanna samspil fjölskyldu og atvinnulífs meðal starfsmanna útibúanna.

5.1. Heimavinna

Spurt var um hvort fólk tæki með sér verkefni heim til að vinna á kvöldin eða um helgar.



Mynd 5.1.1. Ferðu með verkefni heim með þér til að leysa á kvöldin og um helgar (n=1403)?

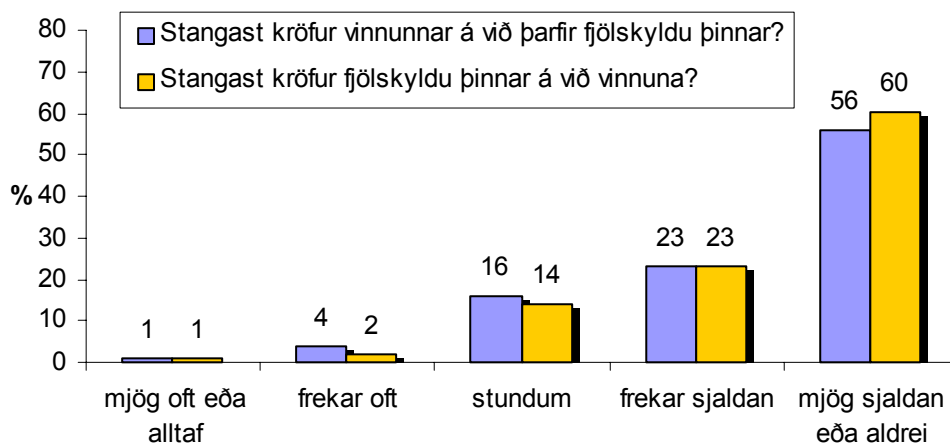
Um fjórðungur starfsmanna tók með sér verkefni heim til að vinna á kvöldin eða um helgar, þar af 2% einu sinni í viku eða oftar, 5% 1-3 sinnum í mánuði og 17% sjaldnar

en einu sinni í mánuði. Um $\frac{3}{4}$ hluti starfsmanna tók aldrei með sér verkefni heim. Karlar tóku verkefni með sér heim frekar en konur og þeir sem voru í sambúð eða hjúskap umfram þá sem bjuggu einir. Þeir sem voru með háskólapróf tóku oftár með sér verkefni heim en þeir sem voru með annars konar menntun og það sama átti við um yfirmenn samanborið við annað starfsfólk.

Þeir sem tóku með sér heimaverkefni einu sinni í viku eða oftár voru haldnir meiri streitu og voru oftár andlega úrvinda í lok vinnudags en þeir sem tóku sjaldnar eða aldrei með sér verkefni heim. Þeir höfðu einnig oftár of mikið að gera í vinnunni og voru oftár truflaðir við vinnu sína. Þessir starfsmenn fengu oftár hvatningu frá næsta yfirmanni til að efla hæfni sína og til að taka þátt í mikilvægum ákvörðunum. Þeir sem tóku með sér heimaverkefni töldu ekki umfram aðra starfsmenn að samspil fjölskyldu og vinnu stönguðust á.

5.2. Vinna og fjölskyldulíf

Spurt var þriggja spurninga sem sneru beint að samspili vinnu og fjölskyldulífs. Í fyrsta lagi hvort kröfur vinnu stönguðust á við þarfir fjölskyldunnar. Í öðru lagi hvort kröfur fjölskyldunnar stönguðust á við þarfir vinnunnar og í þriðja lagi var sett fram fullyrðing um samspil fjölskyldulífs og vinnu.

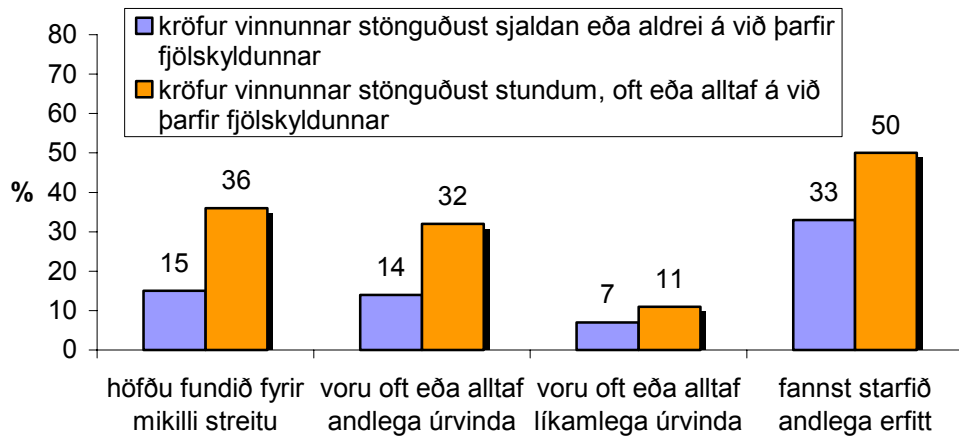


Mynd 5.2.1. Svar við spurningum um samspil heimilis og vinnu, þ.e. stangast kröfur vinnunnar á við þarfir fjölskyldu þinnar ($n=1405$) og stangast kröfur fjölskyldunnar á við vinnuna ($n=1396$)?

Eins og sjá má á mynd 5.2.1 sögðu um og innan við 5% starfsmanna að kröfur fjölskyldu og vinnu stönguðust oft eða alltaf á, en í kringum 80% sögðu að svo væri sjaldan eða aldrei. Um 15% starfsmanna sögðu að kröfur fjölskyldu og vinnu stönguðust stundum á. Vegna þess hversu fáir starfsmenn svöruðu oft eða alltaf var samanburður gerður á milli þeirra sem annars vegar svöruðu sjaldan eða aldrei og hins vegar þeirra sem svöruðu stundum, oft og alltaf.

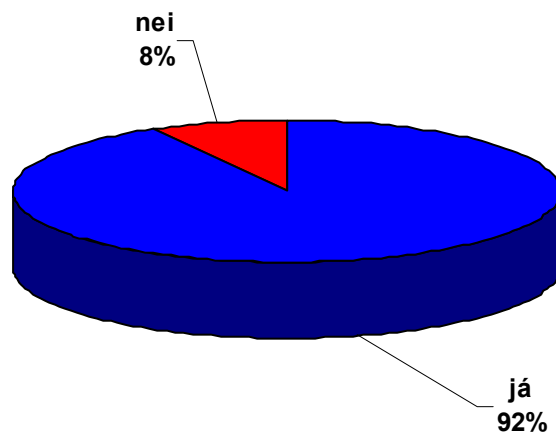
Þegar fyrri spurningin var skoðuð kom í ljós, að innan starfsstéttanna stönguðust kröfur vinnunnar oftast á við þarfir fjölskyldunnar hjá yfirmönnum (32%) en síst hjá bankariturum (13%). Ennfremur hjá 29% karla og 20% kvenna og hjá starfsmönnum þar sem þrjú börn eða fleiri undir 18 ára bjuggu á heimilinu (34%). Kröfur vinnunnar stönguðust mest á við þarfir fjölskyldunnar hjá þeim sem voru með háskólamenntun (33%) en síst hjá þeim sem voru með grunnskólamenntun eða sambærilegt nám að baki (17%). Þegar lengd vinnuviku var skoðuð sást að kröfur vinnunnar stönguðust helst á hjá þeim sem unnu 50 stundir eða meira á viku að jafnaði (53%). Hins vegar var tiltölulega lítill munur hjá þeim sem unnu hlutastarf (39 tíma á viku eða minna) og þeim sem unnu 40-49 tíma á viku. Þannig stönguðust kröfur vinnunnar á hjá 14% þeirra sem unnu hlutastarf en hjá 21% þeirra sem unnu 40-49 tíma á viku.

Þegar síðari spurningin var skoðuð, þ.e. hvort kröfur fjölskyldunnar stönguðust á við vinnuna kom fram að hjá starfsmönnum, þar sem þrjú börn eða fleiri undir 18 ára aldri bjuggu á heimilinu stönguðust kröfur fjölskyldunnar stundum, oftast eða alltaf á við vinnuna í 28% tilvika, í 22% tilvika þar sem 1-2 börn bjuggu á heimilinu og í 8% tilvika þar sem engin börn bjuggu. Eins og í fyrri spurningunni stönguðust kröfur fjölskyldunnar oftast á við vinnuna í aldursflokknum 30-49 ára (21%). Hjá 25% þeirra sem höfðu háskólamenntun stönguðust kröfur fjölskyldunnar á við vinnuna stundum, oft eða alltaf en hlutfallið var lægra meðal þeirra sem höfðu aðra menntun. Kröfur fjölskyldunnar stönguðust helst á við vinnuna hjá þeim sem unnu meira en 50 stundur á viku.



Mynd 5.2.2. Hlutfall þeirra sem kröfur vinnunnar stönguðust á við þarfir fjölskyldunnar, annars vegar sjaldan eða aldrei og hins vegar stundum oft eða alltaf skoðað út frá streitu ($n=1393$), að vera andlega úrvinda í lok vinnudags ($n=1394$), að vera líkamlega úrvinda í lok vinnudagsins ($n=1381$) og að finnast starfið andlega erfitt ($n=1369$).

Eins og sést á á mynd 5.2.2 voru tengsl annars vegar á milli þess hvort samspil vinnu og fjölskyldu stönguðust mikið eða lítið á og hins vegar andlegrar líðanar. Þeim sem fannst kröfur vinnunnar stangast sjaldnar á við þarfir fjölskyldunnar voru líklegri til að svara því að þeir hefðu fundið fyrir minni streitu heldur en hinir sem áttu erfðara með að samræma kröfur vinnu og fjölskyldulífs. Það sama átti við um aðra þætti eins og að vera andlega úrvinda og finnast starfið andlega erfitt. Þeir sem sögðu að þarfir vinnunnar stönguðust stundum, oft eða alltaf á við kröfur fjölskyldunnar og kröfur fjölskyldunnar á við vinnuna höfðu frekar leitað læknis vegna nokkurra sjúkdóma eða kvilla eins og asthma, vöðvabólgu, bakveiki, höfuðverkja og kvefs/umgangspesta svo dæmi séu nefnd.



Mynd 5.2.3. Ertu sammála fullyrðingunni: Þegar á heildina er lítið er fremur auðvelt að samræma fjölskyldulíf og vinnu ($n=1383$).

Þegar spurt var að því hvort starfsfólk væri sammála þeirri fullyrðingu, að frekar auðvelt væri að samræma fjölskyldulíf og vinnu þegar á heildina væri litið, svöruðu 92% að þeir væru fullyrðingunni sammála en 8% voru henni ósammála. Þegar skoðað var samspil þess að finnast erfitt að samræma fjölskyldulíf og vinnu kom í ljós, að starfskröfur (sjá viðauka 1) skiptu máli. Þetta voru þættir eins og mikið og ójafnt vinnuálag og að hafa of mikið að gera, verða fyrir truflunum í vinnu, vinna við of erfið verkefni. Ennfremur kom í ljós, að sjálfræði í starfi (sjá viðauka 1) skipti nokkru máli, því þeim sem gátu sjaldan eða aldrei ráðið vinnuhraða sínum eða hvenær þeir tóku vinnuhlé fannst erfiðara en en öðru starfsfólki að samræma fjölskyldulíf og vinnu. Þá skipti vinnutími einnig máli, því þeir sem unnu 50 tíma eða meira á viku fannst erfiðara að samræma fjölskyldulíf og vinnu en þeir sem unnu færri stundir að jafnaði á viku.

Þeim sem fannst erfitt að samræma fjölskyldulíf og vinnu voru oftast fjarverandi vegna eigin veikinda og vegna veikinda barna eða annarra fjölskyldumeðlima. Þeir höfðu einnig fremur leitað læknis vegna ýmissa sjúkdóma og kvilla.

Samantekt

Um fjórðungur starfsmanna tók að jafnaði með sér verkefni heim til að vinna á kvöldin eða um helgar, þar af 2% einu sinni í viku eða oftast. Karlar tóku frekar en konur með sér verkefni heim og yfirmenn frekar en annað starfsfólk.

Langflestir starfsmennirnir, eða 92%, voru sammála þeirri fullyrðingu að frekar auðvelt væri að samræma fjölskyldulíf og vinnu. Þegar nánar var að gáð sögðu 5% að kröfur vinnunnar stönguðust oft eða alltaf á við kröfur fjölskyldunnar en heldur færri, eða 3%, að kröfur fjölskyldunnar stönguðust oft eða alltaf á við vinnuna.

Kröfur vinnunnar stönguðust fremur á við kröfur fjölskyldunnar hjá körlum en konum og hjá þeim sem áttu þrjú börn eða fleiri undir 18 ára aldri, heldur en hinna þeirra sem áttu færri börn. Einnig átti það við um þá sem voru í aldurshópnum 30-49 ára og hjá þeim sem unnu að jafnaði 50 stundir eða meira á viku. Þá áttu yfirmenn fremur en almennir starfsmenn erfiðara með að samræma vinnu og fjölskyldulíf. Þeir sem áttu erfiðara með að samræma fjölskyldulíf og vinnu voru líklegri til að finna fyrir streitu, að finnast starfið andlega erfitt og vera andlega og líkamlega úrvinda eftir vinnudaginn en aðrir starfsmenn. Þá voru þeir að jafnaði lengur fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda og oftast fjarverandi vegna veikinda barna eða annarra fjölskyldumeðlima.

6. LÍÐAN Í STARFI

Ýmsir þættir vinnuumhverfis geta haft áhrif á líðan starfsmanna og getur oft verið um flókið samspil að ræða. Til dæmis má nefna að á sama tíma og vinna í opnu rými getur aukið upplýsingaflæði meðal starfsmanna og bætt starfsandann þá hefur komið í ljós að starfsfólk sem vinnur í opnu rými kvartar meira undan of miklum hávaða, skertu persónulegu frelsi og aukinni streitu en starfsfólk í lokuðu vinnurými (Guðrún Hilmarsdóttir og Jódís Bjarnadóttir, 2001).

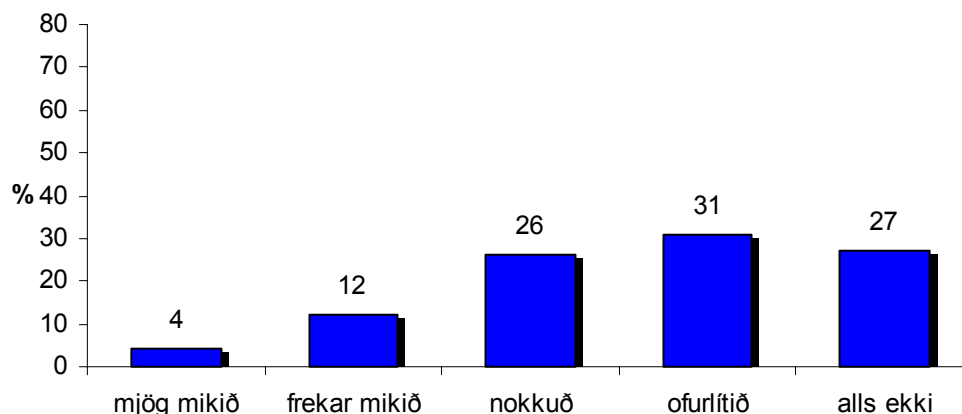
Streita er almennt hugtak yfir það þegar andlegt, félagslegt og líkamlegt álag er orðið svo mikið, að einstaklingnum finnst hann ekki ráða við þær aðstæður sem við honum blasa. Verði álagið of mikil getur það orðið að neikvæðri streitu og geta viðbrögðin birst í andlegum og líkamlegum einkennum eða í breyttri hegðun. Helstu andlegu einkennin eru spenna, pirringur, óánægja, svefntruflanir, dapurleiki og kvíði en til lengri tíma litið geta einkennin leitt til viðvarandi tilfinningalegs ójafnvægis. Helstu líkamlegu einkennin birtast meðal annars í vöðvaspennu, höfuðverk, meltingartruflunum, auknum hjartslætti og hækkuðum blóðþrýstingi (Arbejdstilsynet, 1998; Cooper o.fl., 1996). Of mikið álag eða streita getur einnig leitt til breytinga á hegðun, s.s. til verri samskipta og aukinnar áfengisneyslu í þeim tilgangi að bæla niður kvíða, áhyggjur eða depurð. Streita getur einnig haft í för með sér auknar reykingar og breytingar á mataræði í átt til meiri óhollustu. Sömuleiðis getur hún leitt til aðgerðarleysis og einangrunar (Levi, 1998).

Langvarandi álag getur aukið líkurnar á mistökum eða slysum, auk þess sem viðvarandi streita getur dregið úr hæfni einstaklingsins til að meðtaka nýjar aðferðir og hugsanir. Einnig getur viðvarandi streita leitt til almennrar óánægju í starfi og til aukinnar starfsmannaveltu (Arbejdstilsynet, 1998). Streita í vinnuumhverfi þarf þó ekki að vera neikvæð, því í hæfilegu mæli getur hún virkað sem örvun fyrir starfsmanninn til framkvæmda og er þá rætt um jákvæða streitu.

6.1. Andlegt álag

Þrjár spurningar endurspegluðu andlegt álag starfsmanna. Það var mælt út frá spurningunum að hve miklu leyti starfsmenn höfðu fundið fyrir streitu nýlega, hversu and-

lega erfitt eða létt starfið væri og hvort starfsmenn væru andlega úrvinda eftir vinnudaginn.



Mynd 6.1.1. Hefur þú fundið fyrir streitu nýlega (n=1400)?

Eins og sjá má á mynd 6.1.1 höfðu 16% starfsmanna fundið fyrir mikilli streitu nýlega, 26% fyrir nokkurri en 58% fyrir lítilli eða engri streitu. Ekki kom fram munur eftir kyni, né aldri starfsmanna, en yfirmenn og fulltrúar, þjónustufulltrúar og þjónusturáðgjafar fundu fyrir meiri streitu en aðrir starfshópar.

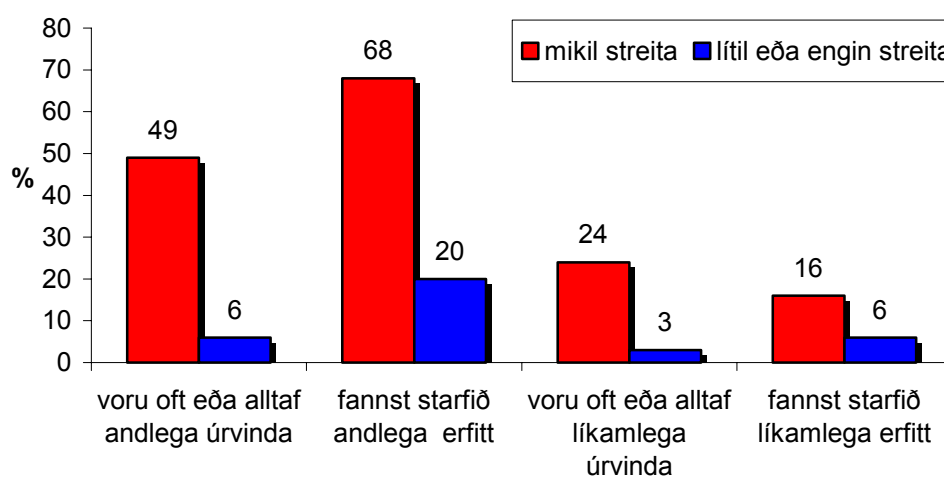
Almennt komu í ljós tengsl á milli mikilla krafna í starfi (sjá viðauka 1) og þess að finna fyrir mikilli streitu. Því óskýrari sem starfskröfurnar og starfsmarkmiðin voru og því oftast sem gerðar voru misvísandi kröfur til starfsmanna, þeim mun líklegri var að starfsfólk finndi fyrir streitu. Þegar sjálfræði í starfi var skoðað (sjá viðauka 1) kom í ljós að því minna sjálfræði sem starfsfólk hafði þeim mun meira fann það fyrir streitu. Því oftast sem starfsfólk heyrði orðróm um fyrirhugaðar breytingar á vinnustaðnum þeim mun meira fann það fyrir streitu.

Þegar ýmsir þættir í starfsmumhverfinu voru skoðaðir með það í huga hvort þeir væru líklegir til að auka á streitu eða draga úr henni kom í ljós, að félagsleg samskipti (sjá viðauka 2), mannauðsstjórnun (sjá viðauka 2), starfsandi og fyrirtækjamening (sjá viðauka 2) skiptu þar máli. Þættir sem voru líklegir til að draga úr streitu voru til dæmis stuðningur,² umbun fyrir vel unnin störf, umhyggja yfirmanns fyrir heilsu og

² Þess má geta að að ekki skipti öllu máli í hve miklum mæli stuðningur fjölskyldu og vina var heldur skipti máli að hann væri fyrir hendi.

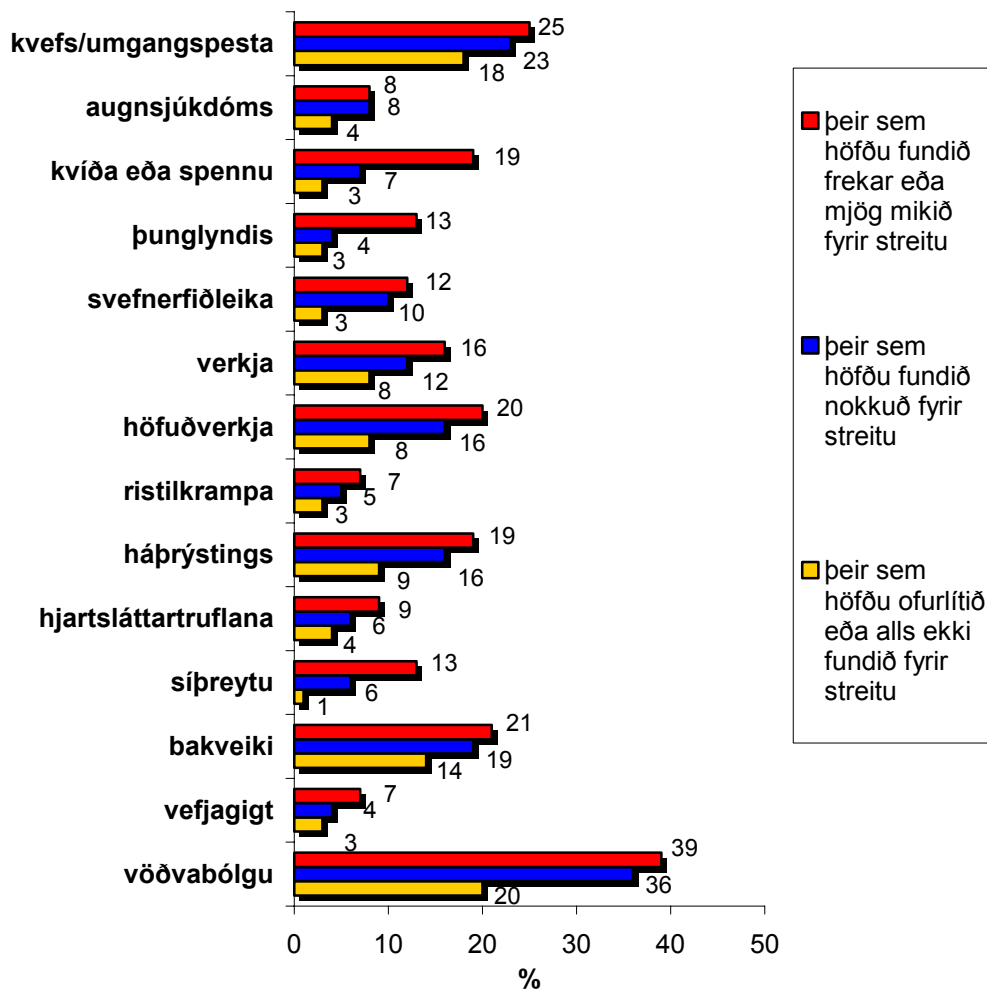
líðan starfsmanna og hvetjandi, styðjandi, þægilegur og afslappaður starfsandi. Þeir þættir sem voru líklegir til að auka á streitu voru stífur og formfastur starfsandi, lélegt upplýsingaflæði og lítil hvatning um að koma með tillögur til úrbóta á vinnustaðnum.

Þá leiddu niðurstöðurnar í ljós, að í heildina var starfsánægjan meiri meðal þeirra sem fundu fyrir lítilli streitu. Starfsánægjan var mest meðal yfirmanna og síðan fulltrúa, þjónustufulltrúa og þjónusturáðgjafa.



Mynd 6.1.2. Hlutfall þeirra sem voru andlega úrvinda ($n=1395$), fannst starfið andlega erfitt ($n=1371$), voru líkamlega úrvinda ($n=1377$) og fannst starfið líkamlega erfitt ($n=1365$) skoðað út frá streitu.

Mynd 6.1.2 sýnir að af þeim starfsmönnum sem höfðu fundið fyrir mikilli streitu nýlega voru 49% oft eða alltaf andlega úrvinda og 68% fannst starfið vera andlega erfitt. Um fjórðungur starfsmanna var oft eða alltaf líkamlega úrvinda í lok vinnudags og 16% fannst starfið vera líkamlega erfitt.

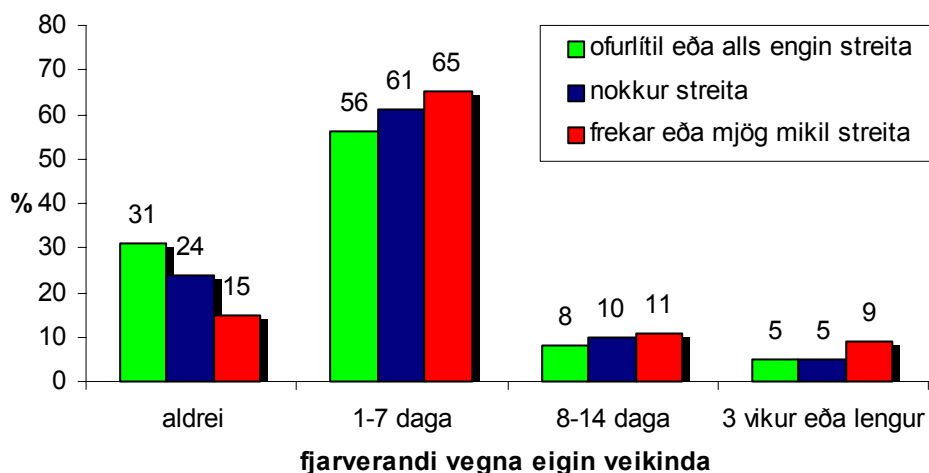


Mynd 6.1.3. Hlutfall þeirra sem höfðu leitað læknis á síðastliðnum 12 mánuðum vegna ýmissa einkenna eftir því hversu mikilli streitu þeir höfðu fundið fyrir.

Þegar tengsl veikinda og streitu voru skoðuð sást að þeir sem höfðu fundið mikið fyrir streitu leituðu fremur til læknis vegna einkenna sem talin eru upp á mynd 6.1.3, en þeir sem höfðu fundið fyrir lítilli eða engri streitu. Þeir sem fundu fyrir mikilli streitu leituðu oftast læknis vegna síþreytu, kvíða/spennu og þunglyndis og fleiri sjúkdóma eða kvilla.

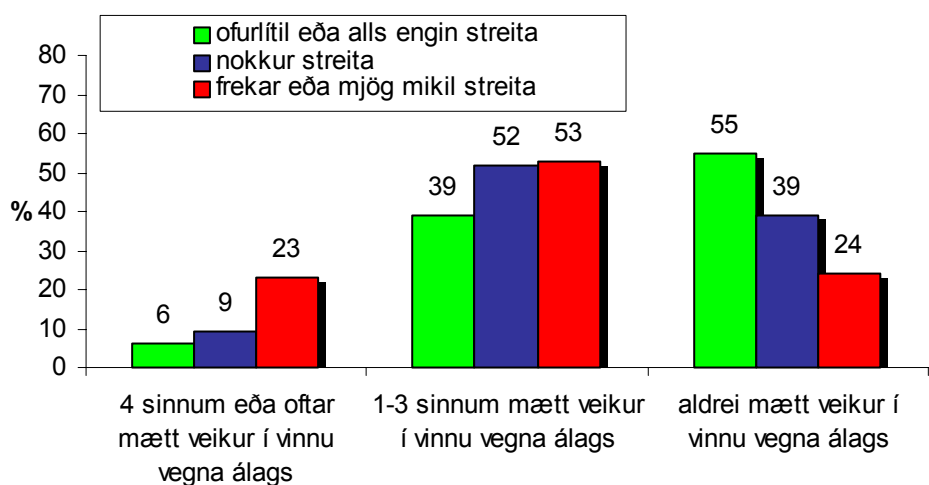
Hærra hlutfall þeirra sem fundu fyrir mikilli streitu voru oftast fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda en þeirra sem fundu fyrir minni streitu. Þannig höfðu 85% þeirra sem fundu fyrir mikilli streitu verið fjarverandi um lengri eða skemmri tíma vegna eigin veikinda. Það átti við um 74% þeirra sem höfðu fundið fyrir nokkurri streitu en 70% þeirra sem höfðu lítið eða alls ekki fundið fyrir streitu. Þó svo að yfirmenn og fulltrúar, þjónustufulltrúar og þjónusturáðgjafar hafi fundið meira fyrir streitu en aðrir

starfshópar var ekki voru þeir ekki meira fjarverandi frá vinnu vegna veikinda en aðrir starfshópar.



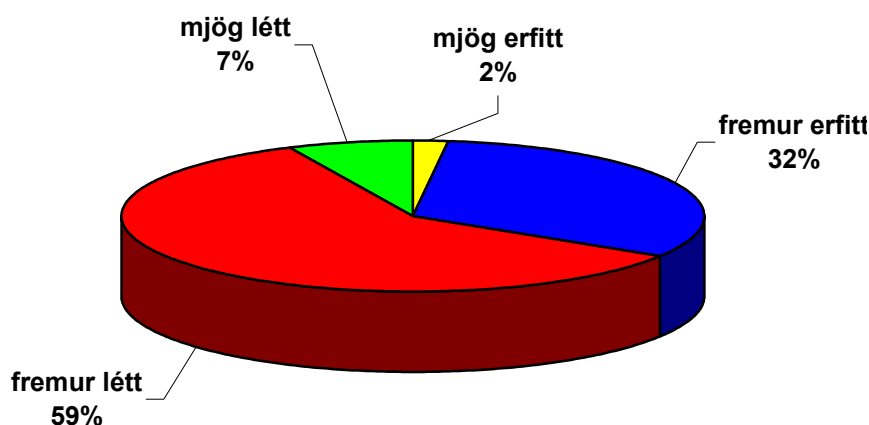
Mynd 6.1.4. Hlutfallslegur fjöldi veikindadaga skoðaður út frá streitu (n=1365).

Þeir starfsmenn sem voru haldnir mikilli streitu voru ekki einungis oftar fjarverandi frá vinnu vegna veikinda heldur sáust einnig tengsl á milli streitu og fjölda veikindadaga. Þannig höfðu 65% þeirra sem fundu fyrir mikilli streitu verið fjarverandi í 1-7 daga en 56% þeirra sem fundu fyrir lítilli streitu, eins og sjá má á mynd 6.1.4. Sömuleiðis höfðu 20% þeirra sem fundu fyrir mikili streitu verið fjarverandi átta daga eða lengur en 13% þeirra sem fundu fyrir lítilli eða engri streitu. Yfirmenn voru að jafnaði færri daga fjarverandi vegna veikinda en aðrir starfsmenn.



Mynd 6.1.5. Hlutfall þeirra sem mættu veikir í vinnu vegna álags skoðað út frá streitu (n=1380).

Þeir sem höfðu fundið fyrir mikilli streitu voru oftast fjarverandi frá vinnu vegna veikinda en mættu einnig oftast veikir til vinnu vegna álags. Á mynd 6.1.5 sést, að 23% þeirra sem höfðu fundið fyrir mikilli streitu mættu fjórum sinnum eða oftast veikir til vinnu en einungis 6% þeirra sem höfðu fundið fyrir lítilli eða engri streitu. Ekki var munur eftir starfshópum hvort eða hversu oft þeir mættu veikir til vinnu vegna álags.



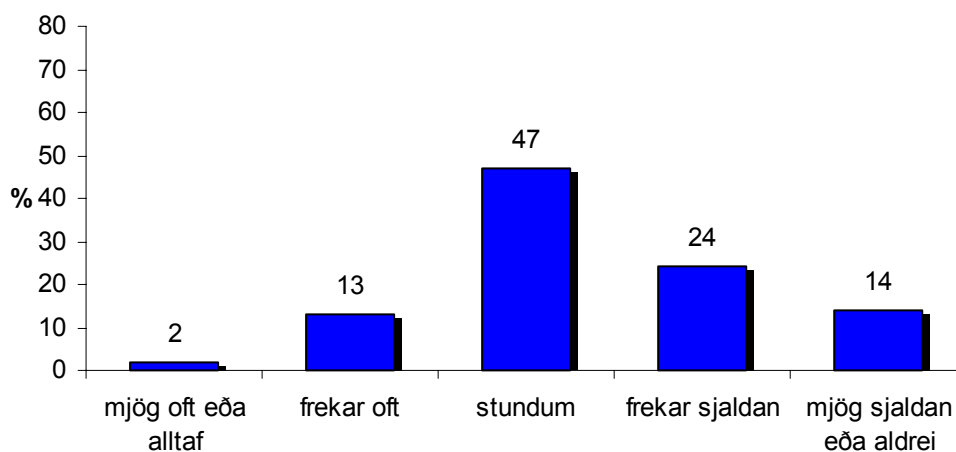
Mynd 6.1.6. Hversu andlega erfitt eða létt finnst þér starfið vera?

Rúmlega þriðjungi starfsmanna þótti starfið andlega erfitt en 2/3 þótti það andlega létt. Hærra hlutfalli karla (47%) en kvenna (33%) þótti starfið andlega erfitt og hærra hlutfalli yfirmanna (56%) en almennra starfsmanna (30%). Af almennum starfsmönnum þótti hæstu hlutfalli fulltrúa, þjónustufulltrúa, þjónusturáðgjafa starfið andlega erfitt. Það sama átti við um þá sem voru með háskólamenntun og þá sem unnu meira en 50 tíma á viku.

Í ljós komu tengsl á milli þess að vinna í krefjandi starfsumhverfi (sjá viðauka 1 um starfskröfur) og þess að finnast starfið andlega erfitt. Einnig komu í ljós tengsl á milli lítills sjálfræðis í starfi (sjá viðauka 1) og þess að finnast starfið andlega erfitt. Almennt var niðurstaðan sú, að því minna sjálfræði sem starfsfólk hafði þeim mun oftast þótti því starfið andlega erfitt. Þó voru þær undantekningar, að því oftast sem starfsfólk gat haft áhrif á mikilvægar ákvarðanir í tengslum við eigið starf þeim mun líklegri var það til að finnast starfið andlega erfitt. Einnig komu í ljós tengsl á milli lítills stuðnings (sjá viðauka 2) frá samstarfsmönnum, yfirmönnum og fjölskyldu og þess að finnast starfið andlega erfitt. Þeim sem fannst starfsandinn fremur stífur og formfastur voru líklegri til að finnast starfið andlega erfitt en þeim sem fannst starfs-

andinn þægilegur og afslappaður. Það sama átti við um þá sem sögðu að yfirmenn bæru sjaldan eða aldrei umhyggju fyrir heilsu og líðan starfsfólks.

Þeim sem þótti starfið andlega erfitt voru oftast og lengur fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda en þeir sem sögðu að starfið væri andlega létt. Hinir fyrrnefndu mættu einnig oftast veikir í vinnu vegna álags. Þeim sem fannst starfið andlega erfitt höfðu frekar leitað læknis vegna asthma, síþreytu, höfuðverkja, svefnerfiðleika, þunglyndis, kvíða eða spennu og augnþæginda en þeir sem fannst starfið andlega létt. Þeim sem þótti starfið andlega erfitt voru einnig oftast líkamlega úrvinda í lok vinnudagsins og mátu líkamlega og andlega líðan sína verr en þeir sem þótti starfið andlega létt.



Mynd 6.1.7. Ertu andlega úrvinda eftir vinnudaginn (n=1400)?

Mjög svipað hlutfall starfsfólks var andlega úrvinda eftir vinnudaginn og hafði fundið fyrir streitu. Þannig voru 15% starfsmanna oft eða alltaf úrvinda eftir vinnudaginn, 47% stundum og 38% sjaldan eða aldrei, eins og sjá má á mynd 6.1.7.

Yfirmenn og fulltrúar, þjónustufulltúar og þjónusturáðgjafar voru oftast andlega úrvinda eftir vinnudaginn en aðrar starfsstéttir. Það sama átti við um þá sem bjuggu á höfuðborgarsvæðinu umfram þá sem bjuggu úti á landi. Ekki var munur eftir kyni, aldri, hjúskaparstöðu né menntun. Þeir sem voru oft eða alltaf andlega úrvinda eftir vinnudaginn voru einnig oftast líkamlega úrvinda eftir vinnudaginn, þeim þótti starfið líkamlega erfiðara, mættu oftast veikir í vinnu vegna álags og voru óánægðari í starfi heldur en þeir starfsmenn sem voru sjaldan eða aldrei andlega úrvinda eftir vinnu-

daginn. Því lengri sem vinnuvikan var, því líklegri voru starfsmenn til að vera andlega úrvinda í lok vinnudags.

Þeir starfsmenn sem voru oft eða alltaf andlega úrvinda höfðu fremur leitað til læknis vegna astma, liðagigtar, vöðvabólgu, vefjagigtar, bakveiki, síþreytu, skjaldkirtilssjúkdóms, hjartsláttartruflana, ristilkrampa, höfuðverkja, verkja, svefnerfiðleika, þunglyndis, kvíða eða spennu, augnsjúkdóms og kvefs eða umgangspesta. Þá voru þeir einnig líklegri til að vera oftari og lengur fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda.

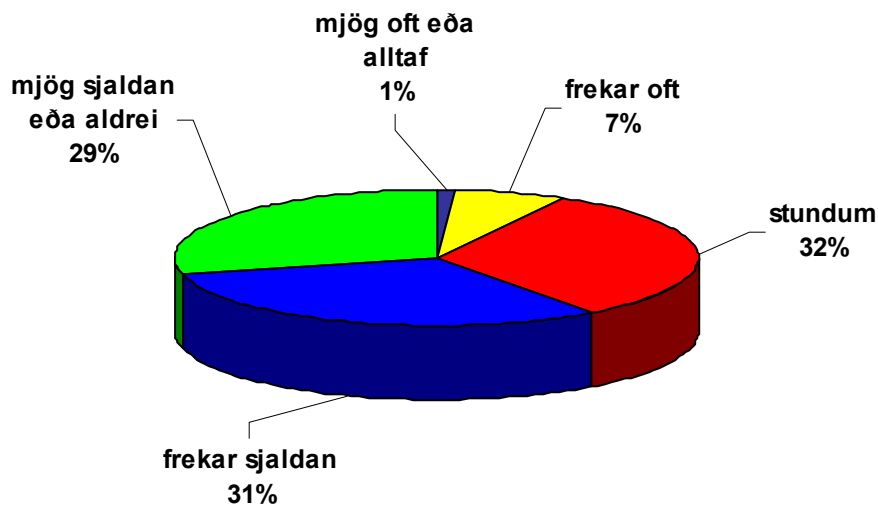
Þegar ýmsir þættir í starfsumhverfinu voru skoðaðir með tilliti til þess hvort þeir væru líklegir til að draga úr eða auka líkurnar á því að starfsmenn væru andlega úrvinda í lok vinnudagsins kom í ljós, að fjölmargir þættir skiptu þar máli svo sem starfskröfur, sjálfræði í starfi, félagsleg samskipti og stjórnunarhættir.

Þeir þættir sem voru líklegir til að auka líkurnar á að starfsmenn væru andlega úrvinda í lok vinnudagsins voru mikið vinnuálag, of erfið verkefni, truflanir í vinnu, óskýrar starfskröfur og óskýr starfshlutverk. Það sama átti við um orðróm um fyrirhugaðar breytingar á vinnustaðnum, ágreining meðal vinnufélaga, lélegt upplýsingaflæði, stífan og formfastan starfsanda. Sömuleiðis ef starfsfólk varð oft vart við mismunun vegna kyns eða aldurs.

Þeir þættir sem voru aftur á móti líklegir til að draga úr því að starfsfók væri andlega úrvinda eftir vinnudaginn voru stuðningur, umbun fyrir vel unnin störf, að næsti yfirmaður bæri umhyggju fyrir heilsu og líðan starfsmanna sinna auk hvetjandi, styðjandi, afslappaðs og þægilegs starfsanda.

6.2. Líkamlegt álag

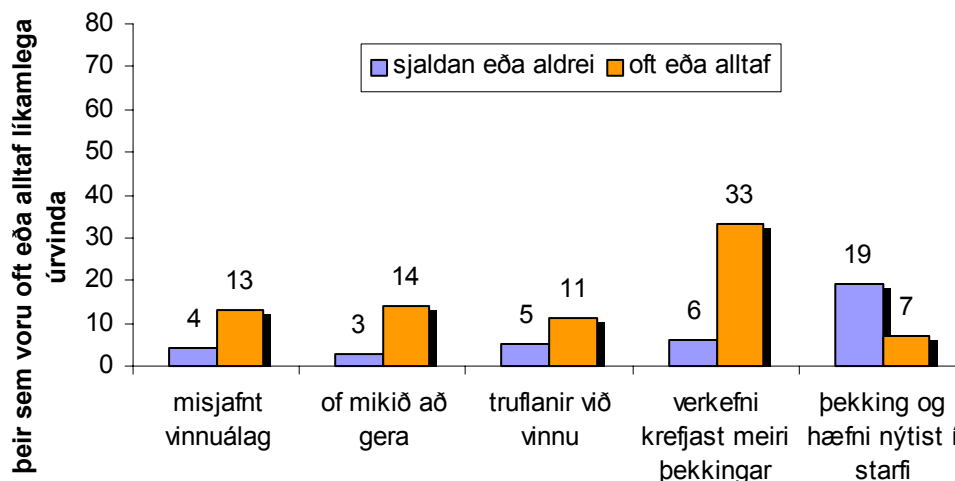
Þrjár spurningar mældu líkamlega líðan starfsfólks. Spurt var að því hvort starfsfólk væri líkamlega úrvinda í lok vinnudags, hvernig líkamleg líðan þess væri, hvort starfið væri líkamlega létt eða erfitt og spurt beint um hvernig líkamleg líðan væri á kvarðanum 1-10, þar sem 10 var best.



Mynd 6.2.1. Ertu líkamlega úrvinda eftir vinnudaginn (n=1391)?

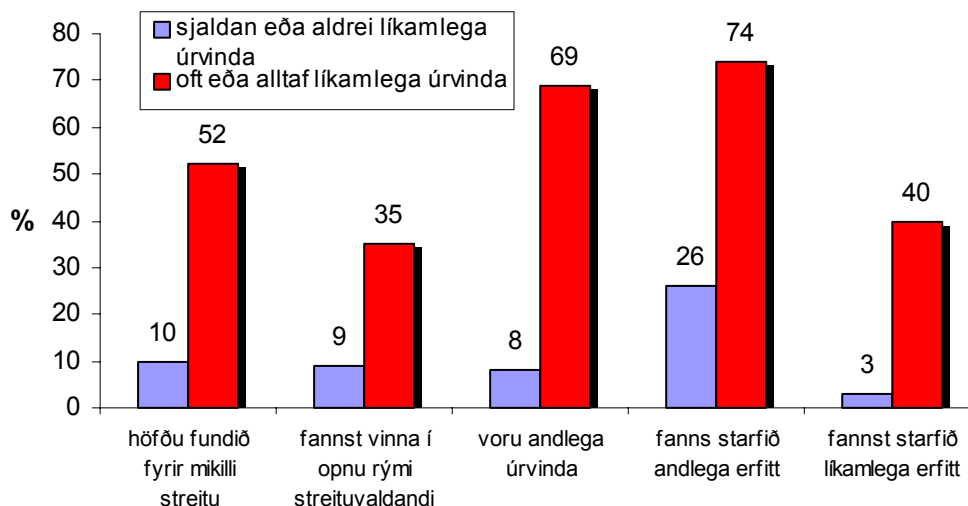
Um 8% starfsmanna voru oft eða alltaf líkamlega úrvinda eftir vinnudaginn, 32% stundum og 60% sjaldan eða aldrei, eins og sjá má á mynd 6.2.1. Þegar þeir voru skoðaðir sérstaklega sem voru oft eða alltaf líkamlega úrvinda kom í ljós, að það átti fremur við um konur en karla, þá sem störfuðu á höfuðborgarsvæðinu umfram þá sem unnu úti á landi og starfsmenn eldri en fimmtugt fremur en þá sem voru yngri. Ekki var munur eftir hjúskaparstöðu, menntun né stöðu.

Þeir voru síður líkamlega úrvinda sem stunduðu líkamsrækt oftari en einu sinni í viku samanborið við þá sem stunduðu hana sjaldnar. Ennfremur var starfsánægjan minni hjá þeim sem voru oftari líkamlega úrvinda en hjá hinum sem voru það sjaldan.



Mynd 6.2.2. Hlutfall þeirra sem voru oft eða alltaf líkamlega úrvinda skoðað út frá starfskröfum, þ.e. misjöfnu vinnuálagi ($n=1381$), því að hafa of mikið að gera ($n=1385$), að verða fyrir truflunum við vinnu ($n=1385$), að verkefni krefjist meiri þekkingar en starfsmaðurinn bjó yfir ($n=1385$) og hjá þeim sem þekking þeirra og hæfni nýttist í starfi ($n=1377$).

Þegar starfskröfur (sjá viðauka 1) voru skoðaðar í tengslum við það að vera líkamlega úrvinda sást að þeir sem unnu í krefjandi starfsumhverfi voru líklegri en hinir til að vera andlega úrvinda í lok vinnudagsins, sbr. mynd 6.2.2.



Mynd 6.2.3. Hlutfall þeirra sem voru líkamlega úrvinda skoðað út frá streitu ($n=1377$), því að finnast streituvaldandi að vinna í opnu rými ($n=1293$), að vera andlega úrvinda í lok vinnudags ($n=1378$), fannst starfið andlega erfitt ($n=1354$) og fannst starfið líkamlega erfitt ($n=1363$).

Þeir sem voru líkamlega úrvinda í lok vinnudags voru líklegri til að finna fyrir mikilli streitu, að vera andlega úrvinda í lok vinnudagsins, finnast starfið andlega og líkamlega erfitt og að finnast streituvaldandi að vinna í opnu rými. Einkum var athyglisvert

hve sterk tengsl voru á milli þess að vera andlega og líkamlega úrvinda og að finnast starfið andlega erfitt. Tengslin voru ekki eins sterk á milli þess að finnast starfið líkamlega erfitt og þess að vera líkamlega úrvinda.

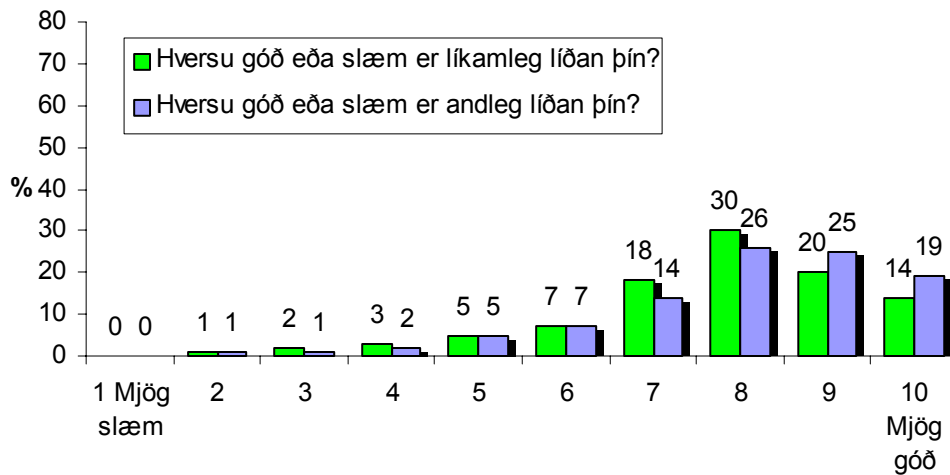


Mynd 6.2.4. Hversu líkamlega erfitt eða létt finnst þér starfið vera (n=1376)?

Tæplega 10% starfsmanna þótti starfið vera fremur eða mjög líkamlega erfitt, þar af voru innan við 0,5% sem fannst það mjög erfitt. Rúmlega níu af hverjum starfsmönnum þótti starfið líkamlega létt.

Á sama hátt og tengsl voru á milli krafna í starfi, streitu og álags og þess að vera líkamlega úrvinda í lok vinnudags, eins og greint var frá hér að framan (mynd 6.2.2 og 6.2.3) komu í ljós svipuð tengsl við það að finnast starfið líkamlega erfitt. Eftir því sem starfskröfurnar voru meiri því líklegra var að starfsfólki þætti starfið líkamlega erfitt.

Þegar andlegir álagsþættir (sjá viðauka 3) voru skoðaðir í sambandi við að finnast starfið líkamlega erfitt sást, að því oftari sem starfsmenn fundu fyrir andlegu álagi þeim mun líklegri var að þeim fyndist starfið einnig líkamlega erfitt. Hins vegar sást engin tengsl á milli félagslegra álagspátta eins og stuðnings (sjá viðauka 2) og þess að finnast starfið líkamlega erfitt. Ekki voru tengsl á milli stjórnunarháttanna (sjá viðauka 2) og þess að finnast starfið líkamlega erfitt nema að því leyti, að þeim sem fannst starfsandinn lítt þægilegur og afslappaður og þeir sem urðu oft eða alltaf varir við mismunun vegna aldurs voru líklegri en hinir til að finnast starfið líkamlega erfitt.

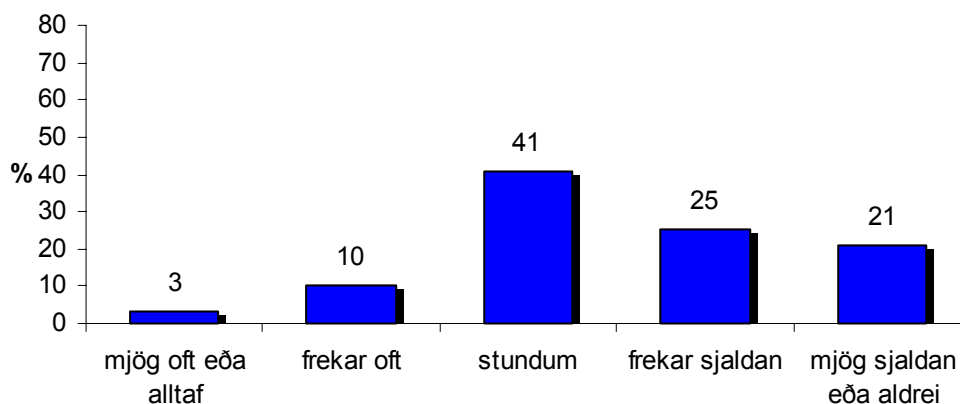


Mynd 6.2.5. Hversu góð eða slæm er líkamleg líðan þín ($n=1390$)? Og hversu góð eða slæm er andleg líðan þín ($n=1384$)? Því hærra tala þeim mun betri er líðanin.

Starfsfólk var beðið um að meta líkamlega og andlega líðan sína á kvarðanum 1-10, þar sem 10 var best. Í ljós kom að menn töldu andlega líðan sína örlítið betri en líkamlega líðan, því meðaltal andlegrar líðanar var 8,0, en meðaltal líkamlegrar líðanar var 7,7. Í könnun meðal starfsfólks leikskóla árið 2000 kom í ljós, að meðaltal andlegrar líðanar var 7,9 en líkamlegrar líðanar 7,5 og í könnun meðal starfsfólks í öldrunarstofnunum var meðaltal andlegrar líðanar 7,9 en líkamlegrar líðanar 7,3.

6.3. Vinna í opnu rými

Líðan í vinnu var einnig mæld út frá því hvort starfsmenn ynnu í opnu rými og hvort sú vinnuástaða væri streituvaldandi. Tvær spurningar endurspegluðu þessa þætti.



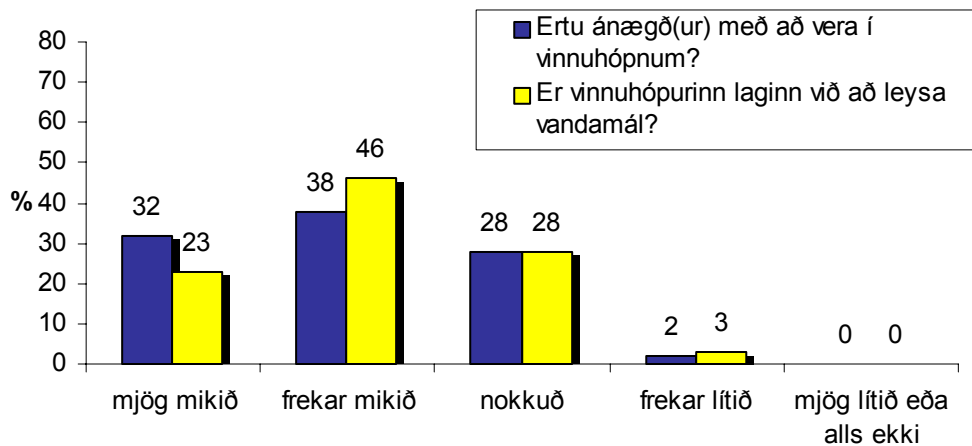
Mynd 6.3.1. Finnst þér vinna í opnu rými valda streitu ($n=1314$)?

Langflestir starfsmennirnir, eða 83%, unnu í opnu rými. Eins og sjá má á mynd 6.3.1 fannst 13% starfsmanna vinna í opnu rými oft eða alltaf valda streitu, 41% stundum og 46% sjaldan eða aldrei. Þegar streita af völdum vinnu í opnu rými var skoðuð út frá starfsgreinum kom í ljós að fulltrúum, þjónustufulltrúum, þjónusturáðgjöfum og yfirmönnum, auk þeirra sem flokkuðust undir óskilgreind störf, fannst vinna í opnu rými oftast valda streitu en öðrum starfsmönnum. Því lengri sem vinnuvika starfsmanna var, því oftast fannst þeim vinna í opnu rými valda þeim streitu.

Því oftast sem starfsfólki fannst vinna í opnu rými valda þeim streitu því meiri líkur voru á að það segðist vera andlega og líkamlega úrvinda eftir vinnudaginn og fundist starfið andlega og líkamlega erfitt. Þeim sem fannst vinna í opnu rými streituvaldandi voru líklegri til að hafa leitað læknis vegna vöðvabólgu, síþreytu, svefnerfiðleika, þunglyndis, kvíða eða spennu og augnóþæginda. Ennfremur var hærra hlutfall þeirra oftast fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda en þeir höfðu einnig mætt oftast veikir í vinnu vegna álags. Þá voru þeir ánægðari í starfi sem fannst vinna í opnu rými sjaldan valda þeim streitu.

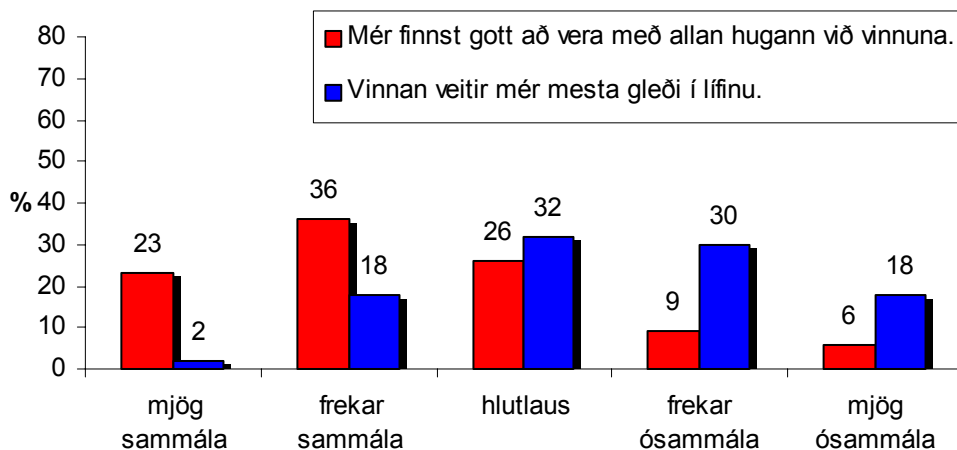
6.4. Starfsánægja

Fjöldamargir þættir í vinnuumhverfinu hafa áhrif á starfsánægju, eins og fjallað hefur verið um víða í þessari skýrslu. Einn af þessum þáttum er að tilheyra hópi eða vinnuteymi. Spurt var hvort starfsfólk tilheyrði að staðaldri ákveðnum vinnuhópi eða teymi og ef svo væri hvort það væri ánægt með vinnuhópinn. Einnig var spurt hvort hópurinn væri laginn við að leysa vandamál. Ennfremur var spurt um gildi vinnunnar, þ.e. hvort fólki þætti gott að vera með allan hugann við vinnuna og að hve miklu leyti vinnan veitti starfsmönnum gleði í lífinu. Að síðustu voru tvær spurningar um starfsánægju.



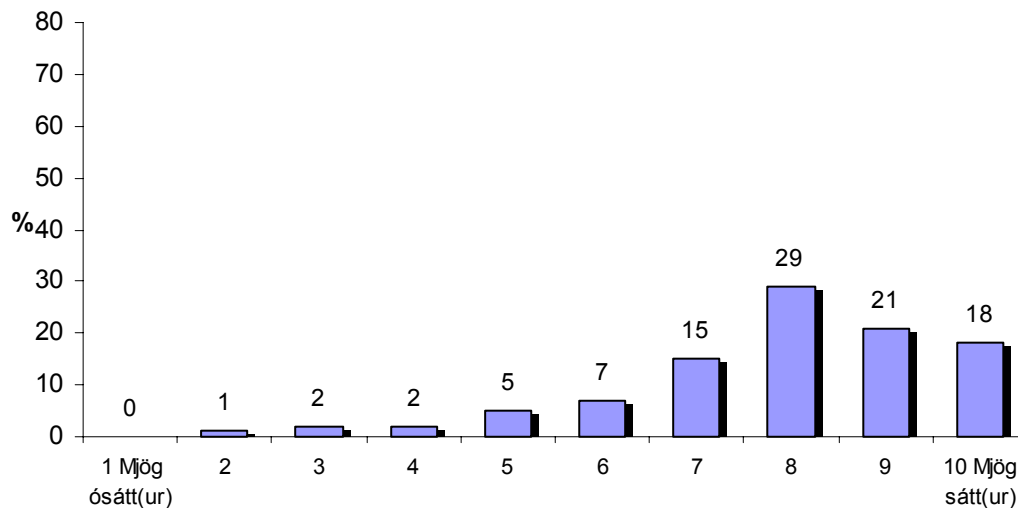
Mynd 6.4.1. Svör við spurningum um samvinna, þ.e. ertu ánægð(ur) með að vera í vinnuhópnum (n=763) og er vinnuhópurinn laginn við að leysa vandamál? (n=776)

Rúmlega helmingur starfsmanna, eða 57%, sögðust að staðaldri tilheyra ákveðnum vinnuhópi eða teymi. Rúmlega tveir af hverjum þremur starfsmönnum voru frekar eða mjög ánægðir með að tilheyra þeim vinnuhópi, rúmlega fjórðungur var nokkuð ánægður en einungis 2% óánægður, eins og sjá má á mynd 6.4.1. Svipað hlutfall starfsfólks taldi vinnuhópin vera laginn við að leysa vandamál. Þannig svöruðu 69% af þeim sem tilheyrðu vinnuhópi, að hann væri frekar eða mjög laginn við að leysa vandamál, rúmlega fjórðungur var nokkuð ánægður og aðeins 3% taldi vinnuhópin vera frekar lítið laginn við að leysa vandamál.



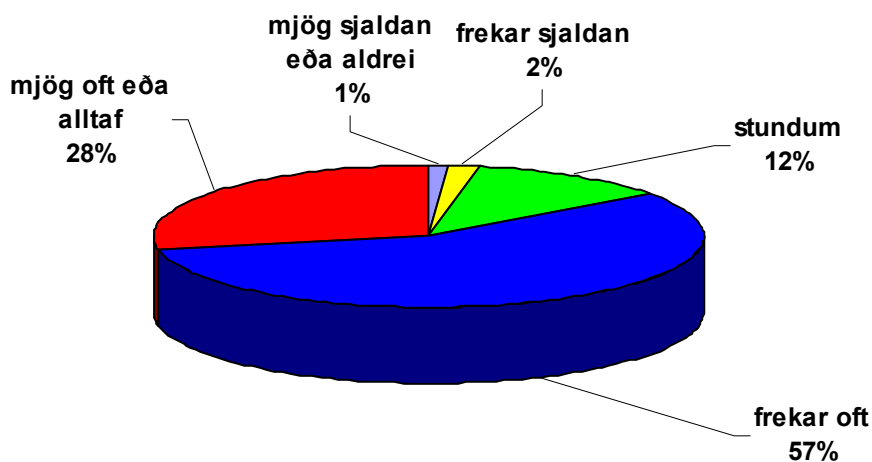
Mynd 6.4.2. Spurt um fullyrðingar varðandi gildi vinnunnar, þ.e. mér finnst gott að vera með allan hugann við vinnuna (n=1331) og vinnan veitir mér mesta gleði í lífinu (n=1369).

Eins og sjá má á mynd 6.4.2 voru 59% starfsmanna sammála því að gott væri að vera oftast með allan hugann við vinnuna, 26% voru hlutlausir og 15% voru þessari fullyrðingu ósammála. Vinnan veitti 20% starfsmanna mesta gleði í lífinu, 48% voru þessari fullyrðingu ósammála og 32% voru hlutlausir.



Mynd 6.4.3. Hve sátt(ur) ertu við vinnuna þína (n=1388)?

Færa má rök fyrir því að starfsmenn banka og útibúa séu frekar sáttir við vinnu sína, því meðaltalið var 7,9 á bilinu 1 – 10, þar sem 10 þýddi mjög sáttur. Er það sama meðaltal og kom fram í könnunum meðal starfsfólks fjármálamarkaða árið 2001, leikskóla árið 2000 og starfsfólks í öldrunarstofnunum árið 2001.



Mynd 6.4.4. Ertu almennt ánægð(ur) í starfi þínu (n=1402)?

Eins og sést á mynd 6.4.4 voru langflestir, eða 85% starfsmanna, oft eða alltaf ánægðir í starfi. Einungis 3% voru sjaldan eða aldrei ánægðir og 12% stundum. Til samanburðar má geta þess að í könnun frá 2001 kom í ljós, að 94% starfsmanna fjármála- markaða voru oft eða alltaf ánægðir í starfi og það sama átti við um 94% starfsfólks á leikskólum árið 2000.

Samantekt

Þegar spurt var um andlega álagspætti kom í ljós, að 34% starfsfólksins fannst starfið andlega erfitt, 16% höfðu nýlega fundið fyrir mikilli streitu og 15% starfsmanna voru oft eða alltaf andlega úrvinda eftir vinnudaginn. Þá þótti 13% starfsmanna vinna í opnu rými valda þeim streitu. Þessi hópur var líklegri til að hafa leitað oftari læknis vegna ýmissa sjúkdóma og kvilla en þeir sem höfðu sjaldan eða aldrei fundið fyrir andlegu álagi. Þeir sem höfðu fundið fyrir miklu andlegu álagi voru einnig líklegri til að vera oftari og lengur fjarverandi frá vinnu en þeir sem fundu síður fyrir slíku og að hafa mætt oftari veikir til vinnu vegna álags. Yfirmenn og fulltrúar, þjónustufulltrúar og þjónusturáðgjafar voru undir meira andlegu álagi en aðrir starfshópar.

Ýmsir þættir í starfsumhverfinu virtust hafa áhrif á andlega líðan starfsmanna bæði til hins betra og hins verra. Þeir þættir sem voru líklegir til að draga úr streitu voru til dæmis stuðningur, umbun fyrir vel unnin störf, umhyggja yfirmanns fyrir heilsu og líðan starfsmanna og hvetjandi, styðjandi, þægilegaur og afslappaður starfsandi. Þættir sem voru líklegir til að auka á streitu voru stífur og formfastur starfsandi, lélegt upplýsingaflæði og lítil hvatning til að koma með tillögur til úrbóta á vinnustaðnum. Almenn má segja, að þeir sem unnu í krefjandi starfsumhverfi hafi fundið fyrir meira andlegu álagi í starfi en hinir. Það sama átti við um þá sem höfðu lítið sjálfræði. Einnig voru tengsl á milli lítills stuðnings samstarfsmanna, yfirmanna, fjölskyldu og vina og þess að finna fyrir andlegu álagi. Ákveðnir stjórnunarþættir og fyrirtækjamenning skiptu einnig máli fyrir andlega líðan starfsmanna.

Um 8% starfsmanna voru oft eða alltaf líkamlega úrvinda eftir vinnudaginn, 32% stundum en 60% sjaldan eða aldrei. Ekki var munur eftir starfshópum. Því meiri starfskröfur sem voru gerðar því líklegra var að starfsmenn væru líkamlega úrvinda í lok vinnudagsins. Þá voru þeir að jafnaði oftari líkamlega úrvinda sem höfðu fundið fyrir mikilli streitu, fannst streituvaldandi að vinna í opnu rými og voru andlega

úrvinda í lok vinnudagsins. Um 9% starfsmanna þótti starfið fremur líkamlega erfitt og innan við 0,5% þótti það mjög líkamlega erfitt. Samband var á milli andlegra álagspáttu og finnast starfið líkamlega erfitt, en lítil sem engin tengsl voru á milli félagslegra áhættuþátta né stjórnunarháttu og þess að finnast starfið líkamlega erfitt.

Starfsmenn töldu andlega líðan sína heldur betri en líkamlega líðan, því meðaltal andlegrar líðanar var 8,02 á kvarðanum 1-10, þar sem 10 var best, en meðaltal líkamlegrar líðanar var 7,71.

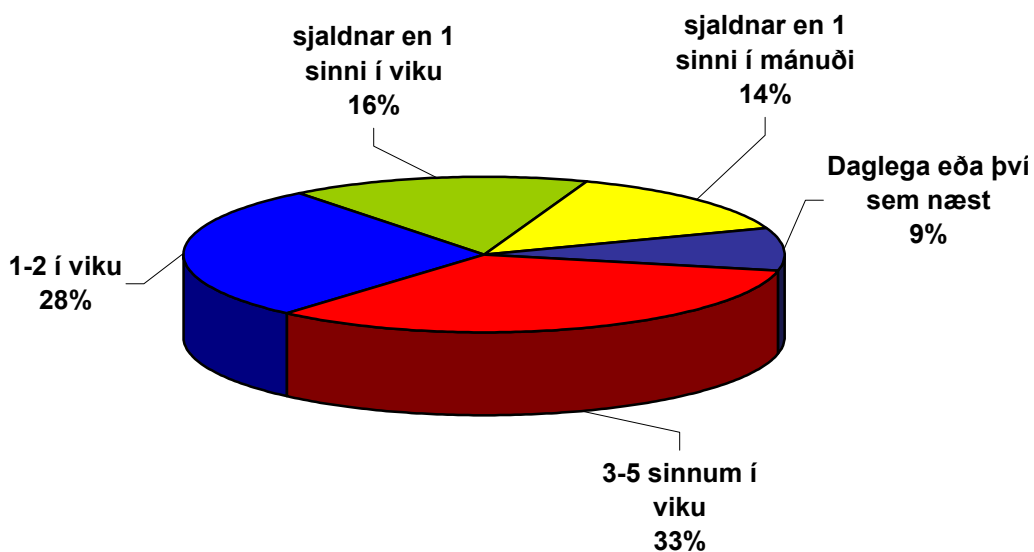
Rúmlega helmingur starfsmanna tilheyrði að staðaldri ákveðnum vinnuhópi eða teymi. Af þeim voru 70% ánægð með að tilheyra slíkum hópi og 69% taldi að hópurinn væri laginn við að leysa vandamál. Starfsánægja virtist vera mikil því meðaltal starfsánægju var 7,89 á kvarðanum 1-10, þar sem 10 var mjög sátt(ur) við vinnuna. Einnig sögðust 85% vera oft eða alltaf ánægðir í starfi.

7. LÍFSSTÍLL

Til að fá einhverja hugmynd um lífsstíl starfsfólks var spurt um líkamsrækt, svefn og tóbaks- og áfengisneyslu. Almennt má gera ráð fyrir að hófleg líkamsrækt dragi úr einkennum sem lúta að kvíða, spennu og depurð. Þeir sem reykja þola verr streitu og eru einnig líklegir til að auka reykingar samhliða vaxandi streitu. Áfengisneysla, getur haft áhrif á andlega og líkamlega getu manna og auk þess er hún til þess fallin að gera heilsu fólks viðkvæmari.

7.1. Líkamsrækt

Spurt var einnar spurningar um líkamsrækt, þ.e. hvort starfsmenn stunduðu reglulega líkamsrækt.



Mynd 7.1.1. Stundar þú líkamsrækt reglulega (göngur, leikfimi, í tækjasal o.s.frv.) (n=1396)?

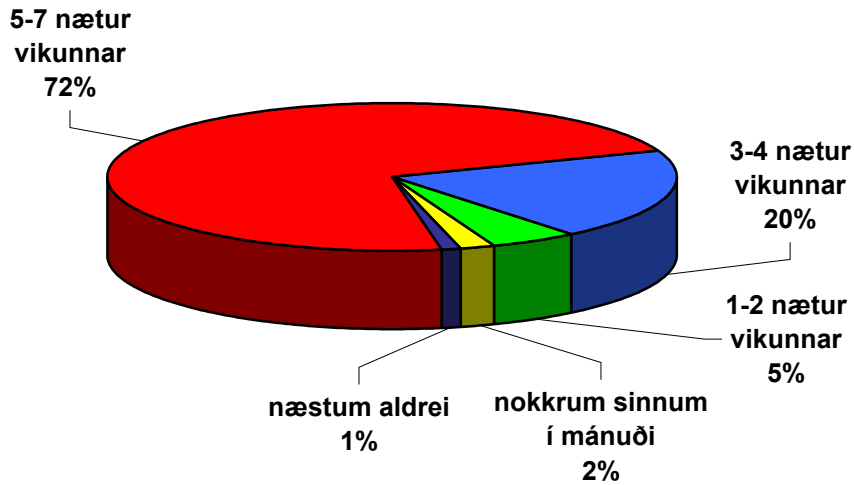
Eins og sjá má á mynd 7.1.1 stundaði meirihluti starfsfólks líkamsrækt í hverri viku, eða 61%, þar af 9% daglega eða því sem næst. Hins vegar stundaði nær þriðjungur starfsmanna (30%) líkamsrækt einu sinni í viku eða sjaldnar. Þeir sem unnu úti á landi stundu að jafnaði oftari líkamsrækt en þeir sem unnu á höfuðborgarsvæðinu. Ekki var munur á svörum starfsmanna eftir kyni, aldri, menntun, hjúskaparstöðu, starfsstéttum né fjölda barna undir 18 ára á heimilinu.

Þeir sem stunduðu líkamsrækt þrisvar í viku eða oftar fundu síður fyrir streitu og voru síður andlega og líkamlega úrvinda en þeir sem stunduðu hana tvisvar í viku eða sjaldnar. Einnig voru tengsl á milli líkamsræktar og svefns. Þeir sem stunduðu líkamsrækt þrisvar í viku eða oftar fengu nægan nætursvefn þrjár nætur vikunnar eða oftar og áttu síður við svefnvandamál að stríða en þeir sem stunduðu líkamsrækt tvisvar í viku eða sjaldnar. Því oftar sem menn stunduðu líkamsrækt því lægra hlutfall reykti daglega en ekki voru tengsl á milli þess hvort né hversu oft menn neyttu áfengis og hversu mikla líkamsrækt menn stunduðu.

Tengsl sáust á milli þess annars vegar að stunda líkamsrækt og hins vegar fjarvista frá vinnu vegna eigin veikinda. 32% þeirra sem stunduðu líkamsrækt þrisvar sinnum í viku eða oftar voru aldrei fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda en það átti við um 22% þeirra sem stunduðu hana sjaldnar. Þeir voru einnig færri daga fjarverandi en hinir sem stunduðu líkamsrækt sjaldnar. Aftur á móti kom í ljós að eftir því sem fólk stundaði sjaldnar líkamsrækt því oftar mætti það veikt í vinnu vegna álags. Í ljósi þess að tengsl voru á milli þess að stunda litla sem enga líkamsrækt og mæta veikur í vinnu vegna álags vaknaði sú spurning, hvort þeir sem mættu veikir í vinnu hefðu ekki tíma til að sinna líkamsrækt vegna mikils álags í vinnu. Þegar vinnutími og vinnuálag var skoðað með tilliti til líkamsræktar kom í ljós, að munurinn lá ekki þar. Hins vegar kom í ljós, að því oftar sem starfsmenn höfðu fundið fyrir streitu eða voru andlega úrvinda þeim mun sjaldnar stunduðu þeir líkamsrækt, eins og greint var frá hér að framan. Þá kom í ljós, að þeir sem mættu sjaldnar veikir í vinnu vegna álags voru almennt ánægðari í starfi en þeir sem mættu oftar veikir í vinnu.

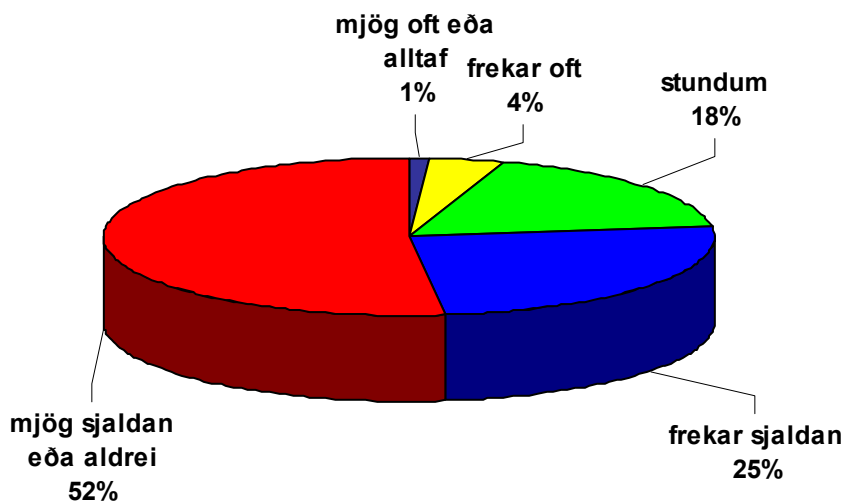
7.2. Svefnvenjur

Spurt var tveggja spurninga um svefn, annars vegar hversu oft starfsfólk fékk nægan nætursvefn og hins vegar hvort starfsmenn ættu við svefnerfiðleika að stríða.



Mynd 7.2.1. Færð þú nægan nætursvefn? (n=1405)

8% starfsfólks fékk nægan nætursvefn tvær nætur í viku eða sjaldnar, þar af 3% einungis nokkrum sinnum í mánuði eða sjaldnar. Hins vegar fengu 72% nægan nætursvefn 5-7 nætur vikunnar, eins og sjá má á mynd 7.2.1. Þeir sem voru andlega úrvinda eftir vinnudaginn og þeir sem höfðu fundið fyrir mikilli streitu fengu sjaldnar en aðrir starfsmenn nægan nætursvefn.



Mynd 7.2.2. Átt þú við svefnvandamál að stríða? (n=1406)

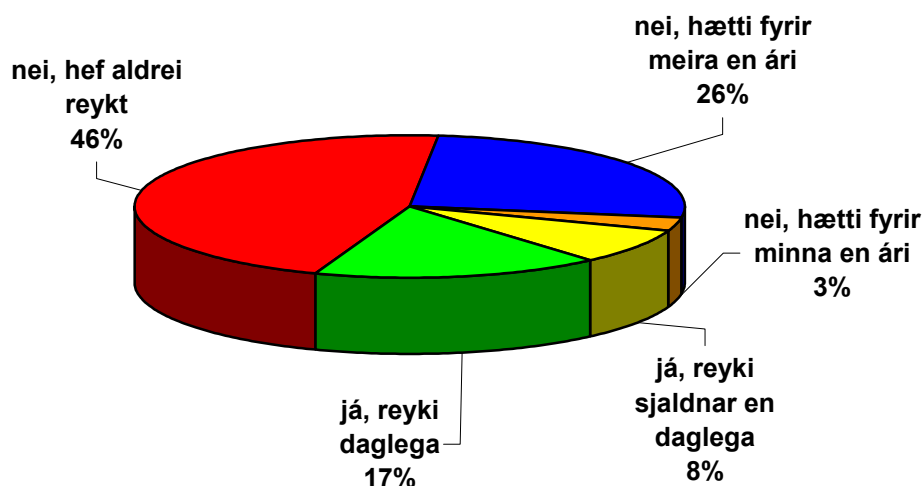
Eins og sjá má á mynd 7.2.2. áttu 23% starfsfólks við svefnvandamál að stríða, þar af 5% oft eða alltaf og 18% stundum.

Þeir starfsmenn áttu fremur við svefnvandamál að stríða sem höfðu fundið fyrir mikilli streitu, voru oft eða alltaf andlega og líkamlega úrvinda og fannst starfið oftar andlega og líkamlega erfitt. Einnig átti það við um þá sem höfðu of mikið að gera, þar sem vinnuálagið var oft eða alltaf misjafnt og þá sem voru oft eða alltaf truflaðir við vinnu. Sömuleiðis kom í ljós að stuðningur skipti máli. Þeir sem fengu sjaldan eða aldrei stuðning, einkum frá fjölskyldu og vinum þegar erfiðleikar bjátuðu á í vinnu, áttu fremur við svefnvandamál að stríða en þeir sem fengu stuðning í meira mæli.

Þeir sem áttu oft eða alltaf við svefnvandamál að stríða höfðu frekar leitað læknis vegna asthma, liðagigtar, vöðvabólgu, vefjagigtar, bakveiki, síþreytu, skjaldkirtils-sjúkdóms, hjartsláttartruflana, háþrýstings, höfuðverkja, verkja, þunglyndis, kvíða eða spennu en þeir sem áttu síður við svefnvandamál að stríða. Þá var einnig hærra hlutfall þeirra oftar og lengur fjarverandi frá vinnu en hinna sem áttu sjaldan eða aldrei við svefnvandamál að stríða. Því oftar sem fólk átti við svefnvandamál að stríða þeim mun óánægðara var það í starfi.

7.3. Reykingar og áfengisneysla

Ennfremur var spurt um reykingar og áfengisneyslu starfsfólks.

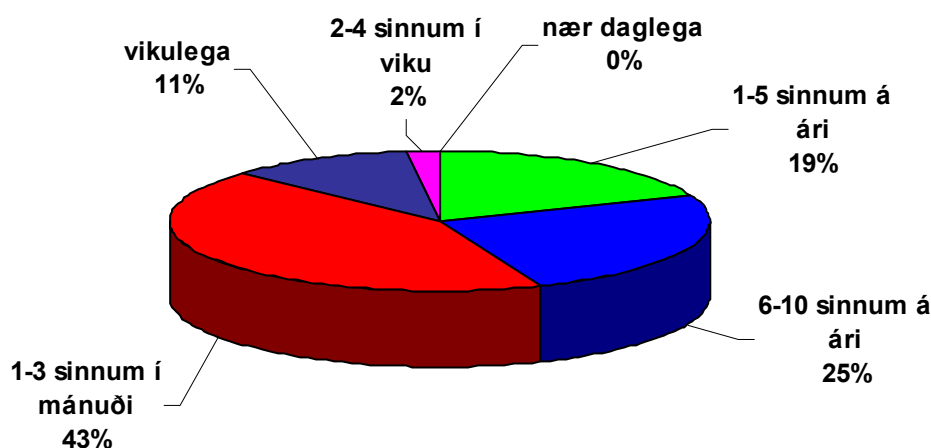


Mynd 7.3.1. Reykir þú eða hefur þú reykt (n=1404)?

Mikill meirihluti starfsfólks, eða 75%, hafði aldrei reykt eða var hætt að reykja, en 17% reyktu daglega og 8% sjaldnar en daglega.

Þegar fjarvistir og veikindi voru skoðuð með tilliti til reykinga var munurinn ekki marktækur. Né heldur var marktækur munur annars vegar á milli reykinga og hins vegar streitu, þess að vera andlega eða líkamlega úrvinda eða finnast starfið andlega eða líkamlega erfitt.

Daglegar reykingar voru algengari meðal þeirra sem höfðu sjaldan eða aldrei stuðning af fjölskyldu og vinum en hinna sem höfðu oftast stuðning. Hærra hlutfall þeirra sem stunduðu litla sem enga líkamsrækt reyktu daglega heldur en þeirra sem stunduðu oftast líkamsrækt.



Mynd 7.3.2. Hversu oft starfsfólk drekkur áfengi (n=1225).

Starfsfólk var spurt að því hvort það drykki áfengi og svöruðu 88% því játandi. Þar af drukku 11% vikulega eða oftast, 43% 1-3 í mánuði og 44% 1-10 sinnum á ári. Enginn svaraði því, að hann drykki áfengi nær daglega.

Þegar skoðað var hvort vinnuálag, streita, það að vera andlega eða líkamlega úrvinda í lok vinnudags eða það að finnast starfið andlega eða líkamlega erfitt tengdist því hversu oft fólk drakk áfengi komu engin tengsl þar í ljós. Ekki var heldur munur á veikindafjarvistum þeirra sem drukku áfengi vikulega eða oftast og þeirra sem drukku sjaldnar áfengi. Hins vegar fann hærra hlutfall þeirra sem drukku áfengi mánaðarlega eða oftast fyrir svefnerfiðleikum samanborið við þá sem drukku áfengi sjaldnar.

Samantekt

Meirihluti starfsfólk stundaði líkamsrækt í hverri viku, en 25% stundaði litla sem enga reglubundna líkamsrækt. Þeir sem stunduðu líkamsrækt þrisvar sinnum í viku eða oftar voru sjaldnar og skemur fjarverandi frá vinnu vegna veikinda en hinir sem stunduðu líkamsrækt sjaldnar. Þá kom í ljós, að þeir sem stunduðu líkamsrækt sjaldan voru líklegri til að mæta veikir í vinnu vegna álags heldur en þeir sem stunduðu hana oftar. Þessar upplýsingar gáfu tilefni til vangaveltna um hvort eitthvað í vinnu-umhverfinu, svo sem vinnuálag eða streita, yllu því að ákveðinn hópur starfsmanna gæfi sér ekki tíma til að sinna heilsu sinni á þennan hátt, þar sem hefðbundnir þættir eins og kyn, aldur, fjölskylduáðstæður og staða gátu ekki skýrt þennan mun. Í ljós kom að enginn munur var á milli lengdar vinnuviku og líkamsræktar. Aftur á móti voru tengsl annars vegar á milli streitu og þess að vera andlega úrvinda og hins vegar þess að stunda litla sem enga líkamsrækt.

Langflest starfsfólkið fékk nægan nætursvefn 5-7 nætur vikunnar, en 8% fengu einungis nægan nætursvefn tvær nætur í viku eða sjaldnar. Þá áttu 23% starfsmanna við svefnvandmál að stríða, þar af 5% oft eða alltaf, en tengsl voru á milli svefnerfiðleika og þess að drekka áfengi mánaðarlega eða oftar. Rúmlega 70% starfsfólks hafði aldrei reykt eða var hætt að reykja, en 17% reyktu daglega og 8% sjaldnar en daglega. Hærra hlutfall þeirra sem stunduðu litla sem enga líkamsrækt reykti daglega heldur en hinna sem stunduðu oftar líkamsrækt.

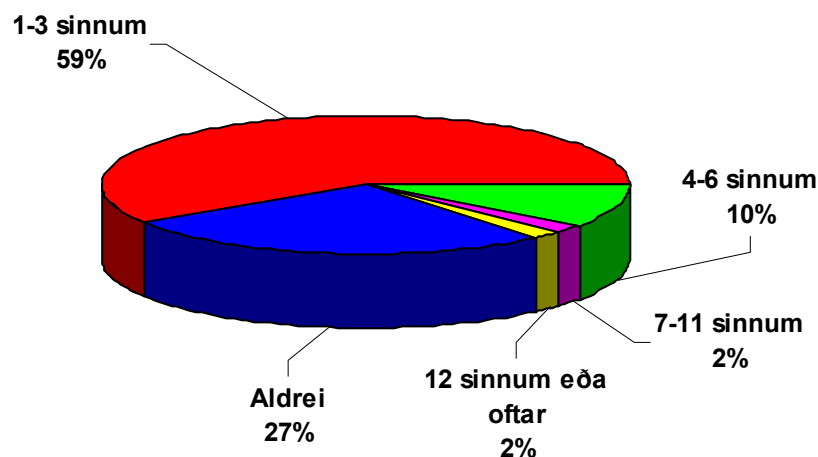
Um 88% starfsmanna drukku áfengi, þar af drukku 13% vikulega eða oftar. Enginn svaraði því að hann drykki áfengi nær daglega. Ekki var samband á milli veikindafjarvista og áfengisdrykkju.

8. HEILSUFAR

Veikindafjarvistir eru einn af þeim þáttum sem horft er til þegar líðan í vinnu er metin, þar sem mikið vinnuálag getur valdið aukinni streitu, sem aftur getur leitt til aukinna veikinda (Milkovich og Boudreau 1997; Schuler og Jackson, 1996) og þar með aukinna fjarvista starfsmanna. Þar sem fjarvistir úr vinnu vegna veikinda eru taldar vera minni á Íslandi en á hinum Norðurlöndunum (Social tryghed i de nordiske lande, 1999) þótti einnig áhugavert að kanna hvort starfsfólkið mætti veikt til vinnu vegna álags. Einnig var spurt um hvort starfsfólk hefði leitað læknis vegna ýmiss sjúkdóma og kvilla á síðustu 12 mánuðum. Að síðustu var spurt um líkamlega líðan.

8.1. Veikindafjarvistir

Starfsfólk var spurt að því annars vegar hversu oft það hafði verið fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda og hins vegar hversu marga daga. Einnig var spurt um fjarvistir frá vinnu vegna veikinda barna eða annarra fjölskyldumeðlima og hvort starfsmenn hefðu mætt veikir í vinnu vegna álags.



Mynd 8.1.1. Hve oft varst þú fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda á síðustu 12 mánuðum? (n=1386)

Eins og sjá má á mynd 8.1.1 voru 27% starfsmanna aldrei fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda síðastliðna tólf mánuði. Af þeim sem voru fjarverandi voru flestir, eða

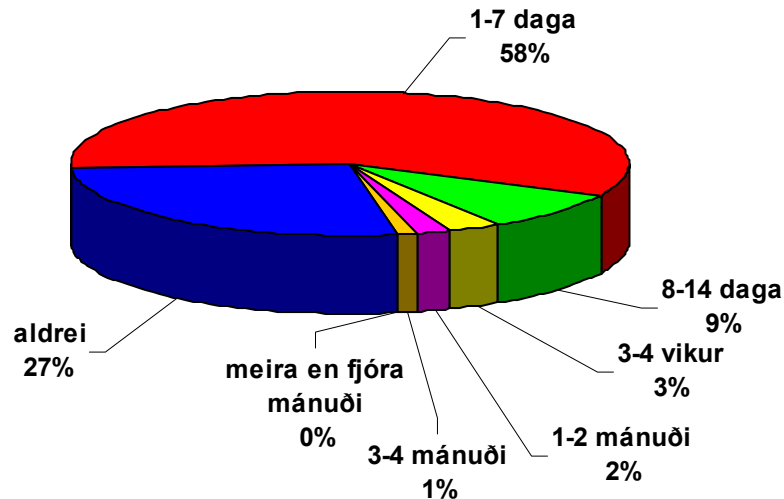
59%, fjarverandi 1-3 sinnum en 14% voru fjarverandi fjórum sinnum eða oftar, þar af voru 10% fjarverandi 4-6 sinnum.

Þegar skoðað var hverjir voru helst fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda kom í ljós, að það átti við um þá sem störfuðu á höfuðborgarsvæðinu umfram þá sem unnu úti á landi, yngri fremur en eldri, þá sem voru einhleypir, fráskildir, ekkjur eða ekkjar frekar en þá sem voru í hjónabandi eða sambúð. Ekki var munur eftir kyni, stöðu, menntun né hversu mörg börn undir 18 ára aldri bjuggu á heimilinu. Aftur á móti voru tengsl á milli þess að vera oft fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda og finnast í heildina erfiðara að samræma fjölskyldulíf og vinnu.

Þegar starfskröfur voru skoðaðar (sjá viðauka 1) með tilliti til fjarvista vegna eigin veikinda kom einungis í ljós samspil tveggja þátta, þ.e. ójafns vinnuálags og truflana við vinnu. Því sjaldnar sem vinnuálagið var misjafnt og því sjaldnar sem truflanir voru við vinnu því minni voru fjarvistir.

Þegar sjálfræði í starfi var skoðað (sjá viðauka 1) og félagslegir áhættuþættir (sjá viðauka 2) kom enginn munur í ljós á veikindafjarvistum nema að því oftar sem fólk varð vart við ágreining meðal vinnufélaga sinna þeim mun oftar var það fjarverandi frá vinnu. Svipað var þegar veikindafjarvistir voru skoðaðar út frá stjórnun (sjá viðauka 2). Eftir því sem fólki fannst starfsandinn síður þægilegur og afslappaður þeim mun hærra hlutfall var fjarverandi vegna eigin veikinda. Þá voru þeir oftar frá vinnu vegna eigin veikinda sem höfðu orðið fyrir einelti í tengslum við starf sitt.

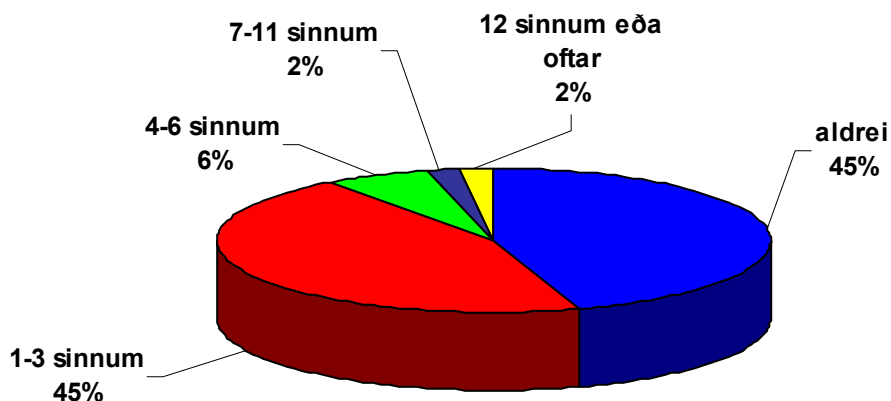
Einnig kom í ljós, að þeir sem voru haldnir mikilli streitu og fannst streituvaldandi að vinna í opnu rými voru frekar fjarverandi frá vinnu en þeir sem fundu minna fyrir streitu. Það átti einnig við um þá, sem fannst starfið andlega og líkamlega erfiðt og þá sem voru andlega og líkamlega úrvinda í lok vinnudags. Þá höfðu þeir verið lengur fjarverandi frá vinnu sem höfðu leitað læknis vegna ýmissa sjúkdóma og þá ekki síst álagssjúkdóma.



Mynd 8.1.2. Hve lengi varst þú fjarverandi frá á síðustu 12 mánuðum vegna eigin veikinda (n=1378)?

Af þeim sem voru fjarverandi vegna eigin veikinda voru flestir, eða rúmlega 58%, fjarverandi í 1-7 daga, 9% voru fjarverandi í 8-14 daga en 6% starfsfólks var fjarverandi í þrjár vikur eða meira. Enginn merkti þó við að hann hefði verið fjarverandi í fjóra mánuði eða lengur, eins og sjá má á mynd 8.1.2.

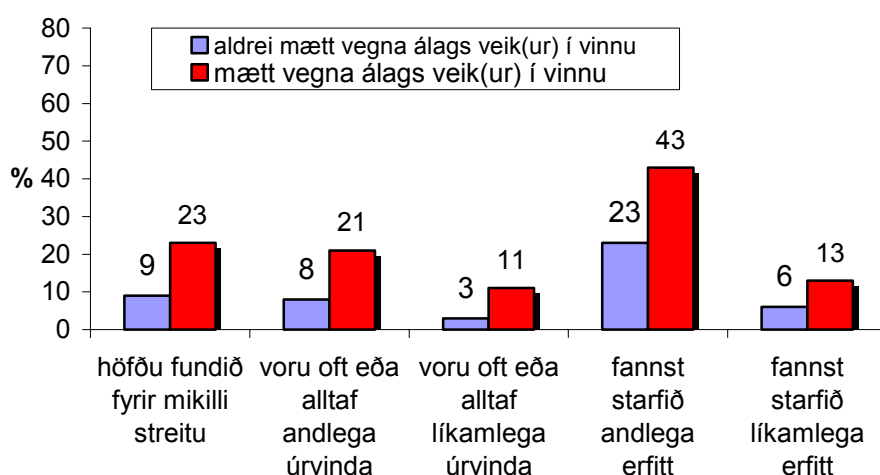
Svipað hlutfall karla og kvenna var fjarverandi í 1-14 daga vegna eigin veikinda. Aftur á móti var heldur hærra hlutfall kvenna (7%) en karla (2%) fjarverandi í 3 vikur eða lengur. Þá var hærra hlutfall þeirra sem unnu á höfuðborgarsvæðinu lengur frá vinnu en þeir sem störfuðu úti á landi.



Mynd 8.1.3. Hefur þú mætt veik(ur) í vinnu vegna álags á síðustu 12 mánuðum? (n=1392)

Rúmlega helmingur starfsmanna hafði mætt veikur í vinnu vegna álags á síðstu tólf mánuðum, þar af 4% sjö sinnum eða oftar. Þeir sem bjuggu við nokkuð eða mikið vinnuálag voru þrisvar sinnum líklegri til að mæta veikir til vinnu en þeir sem bjuggu við lítið eða ekkert vinnuálag.

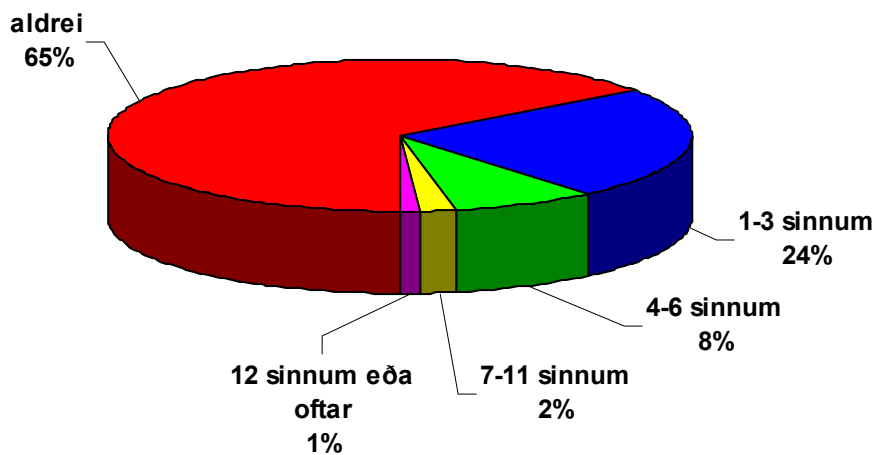
Þeir sem unnu á höfuðborgarsvæðinu mættu frekar veikir í vinnu vegna álags en þeir sem störfuðu úti á landi, ennfremur þeir sem voru 29 ára og yngri umfram þá sem voru eldri. Ekki var munur eftir kyni, starfsgreinum né menntun.



Mynd 8.1.4. Hlutfall þeirra sem mætti eða mætti ekki veikir til vinnu vegna álags skoðað út frá streitu ($n=1380$), að vera andlega úrvinda ($n=1378$), líkamlega úrvinda ($n=1370$), finnast starfið andlega létt eða erfitt ($n=1356$) og finnast starfið líkamlega erfitt ($n=1356$).

Eins og sjá má á mynd 8.1.3 voru tengsl annars vegar á milli þess að mæta veikur til vinnu og hins vegar að finna fyrir mikilli streitu, vera andlega og líkamlega úrvinda eftir vinnudaginn og þykja starfið andlega og líkamlega erfitt. Sem dæmi má nefna að 9% þeirra sem höfðu aldrei mætt veikir til vinnu vegna álags höfðu fundið fyrir mikilli streitu, en 23% þeirra sem höfðu mætt veikir í vinnu.

Samband var á milli þess að mæta veikur í vinnu vegna álags og finnast erfitt að samræma fjölskyldulíf og vinnu. Þá voru þeir einnig óánægðari í vinnu sem mættu oftar veikir vegna álags og þeim fannst starfsandinn síður hvetjandi og styðjandi, þægilegur og afslappaður en því meira stífur og formfastur.

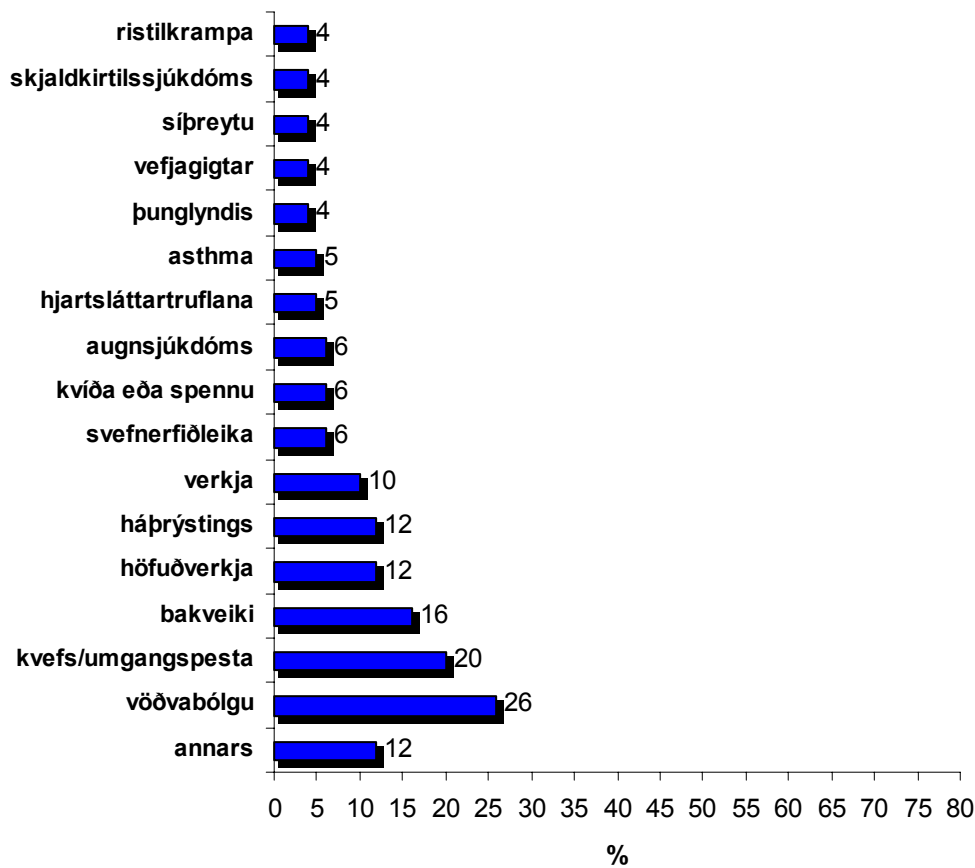


Mynd 8.1.5. Varstu fjarverandi frá vinnu síðustu 12 mánuði vegna veikinda barna eða annarra fjölskyldumeðlima (n=1385)?

Meirihluti starfsmanna, eða 65%, var aldrei fjarverandi frá vinnu vegna barna eða annarra fjölskyldumeðlima á síðsta ári, eins og sjá má á mynd 8.1.5. Um fjórðungur var fjarverandi 1-3 sinnum og 11% fjórum sinnum eða oftar. Eins og við mátti búast kom í ljós að hæst hlutfall þeirra sem áttu engin börn undir 18 ára aldri á heimilinu var aldrei fjarvegna vegna veikinda barna eða annarra fjölskyldumeðlima og lægst hlutfall þeirra sem áttu fjögur börn eða fleiri. Hins vegar var hærra hlutfall þeirra sem áttu 1-3 börn fjarverandi fjórum sinnum og oftar (20%) heldur en þeir sem áttu fjögur börn (12%) eða engin börn (1%). Ekki virtist skipta máli að hve miklu leyti starfsmenn önnuðust aldraða foreldra eða ættingja hversu oft þeir voru fjarverandi vegna veikinda annarra.

8.2. Heilsufar og líðan

Til að hafa möguleika á að meta heilsu starfsmanna var spurt að því hvort viðkomandi hefði leitað læknis vegna ýmissa sjúkdóma eða kvilla á síðastliðnum 12 mánuðum.



Mynd 8.2.1. Hefur þú leitað læknis/meðferðar vegna einhvers af ofangreindu á undanförmum 12 mánuðum? (n=1475)

Rúmlega fjórðungur starfsfólks hafði leitað læknis á síðastliðnu ári vegna vöðvabólgu, en heldur færri, eða 20%, vegna kvefs eða umgangspesta, eins og sjá má á mynd 8.2.1. Þar að auki höfðu 16% leitað læknis vegna bakveiki, 12% vegna höfuðverkja og háþrýstings og 10% vegna ýmiss konar verkja. Þá höfðu 6% leitað læknis vegna svefnerfiðleika, kvíða og spennu og augnsjúkdóms, 5% vegna hjartsláttartruflana og asthma og 4% vegna þunglyndis, vefjagigtar, síþreytu, skjaldkirtilssjúkdóms og ristilkrampa. Um 3% eða færri höfðu leitað læknis vegna annarra ástæðna eins og lungnaþembu, langvinnrar berkjubólgu, liðagigtar, sykursýki, blóðtappa, kransæðasjúkdóms, góðkynja æxlis, illkynja æxlis, áfengis/fikniefnasjúkdóms, heyrnardrepu/leysis, umferðarslyss, vinnuslyss og annarra slysa.

Samantekt

Rúmlega fjórðungur starfsmanna var aldrei fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda á síðastliðnum 12 mánuðum. Tæp 60% voru fjarverandi 1-3 sinnum og 14% oft en

fjórum sinnum. Í ljós kom samband fjarvista við andlega og líkamlega álagsþætti (sjá viðauka 3). Þannig voru þeir að jafnaði oftari fjarverandi frá vinnu sem voru haldnir mikilli streitu og fannst streituvaldandi að vinna í opnu rými. Það átti einnig við um þá sem fannst starfið andlega og líkamlega erfitt og þá sem voru andlega og líkamlega úrvinda í lok vinnudagsins. Um 35% starfsfólks hafði verið fjarverandi vegna barna eða annarra fjölskyldumeðlima á síðastliðnu ári, þar af höfðu 24% verið fjarverandi 1-3 sinnum. Einnig kom í ljós að 55% starfsfólks hafði mætt veikt í vinnuna á síðastliðnum 12 mánuðum vegna álags, þar af höfðu 10% mætt 4 sinnum eða oftari. Niðurstöðurnar sýndu, að þeir sem mættu veikir í vinnu vegna álags voru að jafnaði óánægðari í vinnu en aðrir starfsmenn. Þegar fjöldi fjarvistardaga var skoðaður kom í ljós, að 58% starfsmanna sögðust hafa verið fjarverandi frá vinnu í 1-7 daga á síðastliðnum 12 mánuðum vegna eigin veikinda, 9% voru fjarverandi í 8-14 daga og 6% voru fjarverandi í 3 vikur eða meira. Enginn merkti við hafa verið fjarverandi í fjóra mánuði eða meira.

9. HELSTU NIÐURSTÖÐUR

Spurningalisti um líðan, vinnuumhverfi og heilsufar var lagður fyrir starfsmenn útibúa banka og sparisjóða um allt land í mars árið 2002. Samtals voru þetta 1847 manns. Um 80% starfsmanna eða 1475 svöruðu spurningalistanum og byggja niðurstöður skýrslunnar á svörum þessara starfsmanna. Af þeim sem svöruðu spurningalistanum bjuggu flestir á höfuðborgarsvæðinu eða 54%. Konur voru 86% og karlar 14%, sem endurspeglar raunverulega kynjaskiptingu innan útibúanna. Aðeins 11% kvennanna voru yfirmenn, en 53% karlanna. Um 65% starfsmanna voru 40 ára og eldri en einungis 13% var innan við þrítugt. Langflestir starfsmenn voru í sambúð eða hjónabandi og hjá um helmingi þeirra bjó ekkert barn yngra en 18 ára. Menntun starfsfólks var fjölbreytt og hafði stærsti hópurinn grunnskólapróf eða sambærilega menntun (42%) en 11% voru með háskólamenntun. Mikill meirihluti starfsmanna eða um níu af hverjum tíu sögðust hafa áhuga á frekari menntun sem væri stunduð utan vinnutíma og væri starfsmönnum að kostnaðarlausu. Um fjórðungur starfsmanna vann minna en 40 stundir á viku en algengasta lengd vinnutímans var 40-49 stundir á viku. Ennfremur unnu um 7% starfsmanna að jafnaði 50 tíma eða meira á viku. Í því sambandi má geta þess, að 1. janúar 1997 gekk hér á landi í gildi samningur um vinnutíma, þar sem kveðið var á um að jafnaðarvinnutími starfsmanna skuli ekki fara yfir 48 klukkustundir á viku. Þessi tímamörk voru meðal annars sett út frá heilbrigðissjónarmiði þar sem hætta á ýmsum atvinnutengdum sjúkdómum eykst fari vinnutíminn umfram þann fjölda vinnustunda. Þessi könnun sýnir að eftir því sem vinnuvikan lengdist því líklegri voru starfsmenn til að vera andlega úrvinda. Mikill meirihluti starfsmanna, eða 67%, hafði unnið í tíu ár eða lengur samfellt hjá bönkum eða sparisjóðum.

9.1. Starfskröfur

Í spurningalistanum voru kröfur í starfi kannaðar með mismunandi hætti (sjá viðauka 1). Í fyrsta lagi var spurt um magnkröfur, til dæmis hve mikið og hve misjafnt álag var í starfi. Í öðru lagi út var spurt um lærdómskröfur, til dæmis hvort verkefni voru almennt við hæfi eða of erfið. Í þriðja lagi var spurt um jákvæðar kröfur, til dæmis hvort starfið byði upp á skemmtilega krefjandi verkefni. Í fjórða lagi var spurt um almennar kröfur, til dæmis hversu oft starfsmaður varð fyrir truflunum í starfi og í

fimmta lagi var spurt um hve skýr starfsramminn væri, til dæmis hvort fleiri en einn aðili gerðu misvísandi kröfur til starfsmanna.

Könnunin leiddi í ljós, að meðal starfsmanna útibúanna voru magnkröfurnar hvað mestar. Rúmlega níu af hverjum tíu sögðu að vinnuálagið væri nokkuð eða mikið og hjá 40% var oft eða alltaf of mikið að gera. Ennfremur var vinnuálagið það misjafnt hjá 30% starfsmanna að verkefnin hlóðust upp. Yfirmenn og fulltrúar, þjónustufulltrúar og þjónusturáðgjafar voru þeir starfshópar sem voru líklegastir til að svara því að starfskröfurnar væru miklar. Til dæmis hafði rúmlega helmingur yfirmanna oft eða alltaf of mikið að gera, tæplega helmingur fulltrúa og ráðgjafa auk 42% bankaritara. Hins vegar höfðu yfirmenn að jafnaði meira sjálfræði í starfi en aðrir, en rannsóknir hafa leitt í ljós að sjálfræði getur unni gegn streitu. Sjálfræði getur falist í margvíslegum þáttum eins og að geta stjórnað vinnuhraða, vinnuhléi eða hvernig verk eru unnin. Svör starfsmanna sýndu ennfremur, að þeir sem unnu undir miklu vinnuálagi fundu að jafnaði frekar fyrir andlegum og líkamlegum álagseinkennum. Þeir voru líklegri en aðrir starfsmenn til að vera andlega og líkamlega úrvinda í lok vinnudagsins og að finnast starfið andlega og líkamlega erfitt. Þeir starfsmenn sem unnu undir miklu vinnuálagi gátu síður skipulagt vinnuna en aðrir starfsmenn. Þeir voru líklegri til að segja að vinnuálagið væri ójafnt og að verkefnin hlæðust upp. Þegar starfsmenn voru spurðir að því í opnum spurningum hvað ylli mestri streitu sagði stór hópur þeirra að það væri álag. Álagið var af ýmsum toga eins og vegna mannfæðar, mánaðamóta, skipulagsleysis og ónæðis. Verðugt verkefni stjórnenda væri því að greina innan starfshópa hvers konar álag er mest áberandi og bregðast við með viðeigandi hætti.

Meirihluta starfsmanna fannst lærdómskröfurnar hæfilegar. Um 30% sögðu að verkefnin krefðust stundum meiri þekkingar en starfsmaðurinn bjó yfir. Má segja að það undirstriki þörfina á því að starfsmenn aflí sér frekari menntunar, eins og flestir þeirra kváðust vera tilbúnir til. Hjá heldur hærra hlutfalli yfirmanna en annarra starfshópa kröfðust verkefnin stundum meiri þekkingar en þeir bjuggu yfir. Í opnum spurningum kom fram hjá sumum starfsmönnum að þekkingarleysi þeirra væri einn mesti streituvaldurinn í vinnunni. Fram kom, að ástæður fyrir þekkingarleysinu væru meðal annars þær, að ekki væri nægur tími til að setja nýja starfsmenn nægilega vel inn í verkefnin, þekkingin væri að færast á færri hendur, skortur væri á námskeiðum, nýjum verkefnum væri deilt út en leiðbeiningar vantaði um hvernig ætti að leysa þau.

Í heildina má segja að því meiri kröfur sem gerðar voru til starfsmanna þeim mun meiri streita var til staðar að þeirra mati. Þeir sem unnu í krefjandi starfsumhverfi voru að jafnaði oftar andlega og líkamlega úrvinda eftir vinnudaginn og fannst starfið oftar andlega og líkamlega erfitt. Þá höfðu þeir einnig oftar leitað læknis vegna ýmissa kvilla og sjúkdóma. Þeir sem unnu í krefjandi starfsumhverfi voru líklegri til að mæta oftar veikir til vinnu vegna álags. Einnig bentu niðurstöður til, að stuðningur og hvatning næsta yfirmanns og stuðningur samstarfsmanna og fjölskyldu gætu dregið úr streitu, því að vera andlega og líkamlega úrvinda í lok vinnudagsins og því að finnast starfið andlega og líkamlega erfitt.

9.2. Sjálfræði í starfi

Í ljós kom að um þriðjungur starfsmanna hafði sjaldan eða aldrei sjálfræði í starfi og átti það helst við um gjaldkera, því næst um bankaritara og síðan um fulltrúa, þjónustufulltrúa og þjónusturáðgjafa. Yfirmenn voru líklegastir til að hafa sjálfræði í starfi. Þeir sem höfðu lítið sem ekkert sjálfræði í starfi voru almennt undir meira álagi en hinir sem höfðu meira sjálfræði. Styður það við aðrar rannsóknarniðurstöður sem sýna fram á tengsl lítils sjálfræðis og álags.

Tveir af hverjum þremur starfsmanna gat sjaldan eða aldrei stjórnað því hvað þeir höfðu mikið að gera og einn af hverjum þremur gat sjaldan eða aldrei haft áhrif á ákvarðanir sem voru mikilvægar fyrir starf þeirra. Ennfremur vissi rúmlega þriðjungur starfsmanna sjaldan eða aldrei með góðum fyrirvara hvaða verkefni biðu þeirra og 13% sögðu að orðrómur gengi oft eða alltaf um breytingar á vinnustaðnum.

9.3. Samskipti

Meirihluti starfsfólksins naut oft eða alltaf félagslegs stuðnings eða hjálpar frá samstarfsmönnum, yfirmönnum og vinum þegar á þurfti að halda. Af einstökum starfsþópum nutu fulltrúar, þjónustufulltrúar og þjónusturáðgjafar síst stuðnings, hvort sem var í eða utan vinnu. Þeir sem fengu sjaldan eða aldrei stuðning fundu meira fyrir streitu en þeir sem fengu oftast stuðning. Þeir voru einnig oftast andlega og líkamlega úrvinda og voru líklegri til að finnast starfið andlega erfitt. Þeir sem fengu minni stuðning sögðust oftast hafa leitað læknis vegna ýmissa kvilla og sjúkdóma auk þess sem þeir voru óánægðari í starfi.

Rúmlega 10% starfsmanna tóku oft eða alltaf eftir óþægilegum ágreiningi meðal vinnufélaganna og átti það fremur við um almenna starfsmenn en yfirmenn og konur fremur en karla. Þeir sem urðu mikið varir við ágreining meðal vinnufélaganna upplifðu meira álag í vinnu en aðrir starfsmenn. Ennfremur var vanlíðan þessa hóps almennt meiri en annarra starfsmanna. Þá kom í ljós, að 15% starfsmanna höfðu orðið fyrir áreitni af ýmsu tagi í tengslum við starfið. Um 8% höfðu orðið fyrir einelti, 5% fyrir hótunum, 2% fyrir kynferðislegri áreitni og innan við 1% fyrir líkamlegu ofbeldi. Gerendur eineltis og kynferðislegs ofbeldis voru að miklu leyti samstarfsmenn eða yfirmenn, en einnig viðskiptavinir. Ennfremur voru yfirmenn og viðskiptavinir nefndir í tengslum við hótanir sem starfsmenn urðu fyrir í tengslum við starfið.

Í skýrslunni er rætt um tvönn konar stjórnun, þ.e. hvetjandi stjórnun, sem snýst um það hvort næsti yfirmaður hvetur undirmenn sína til að efla hæfni sína og taka þátt í mikilvægum ákvörðunum. Í öðru lagi er rætt um mannauðsstjórnun, sem snýr að því hvort fólk fái umbun fyrir vel unnin störf og hvort stjórnendur beri umhyggju fyrir líðan og heilsu starfsfólks. Í ljós kom að báðar þessar stjórnunaraðferðir ýttu undir starfsánægju. Því oftast sem starfsfólk fékk hvatningu og umbun þeim mun meiri var starfsánægjan. Niðurstöðurnar bentu auk þess til að mannauðsstjórnun dragi úr andlegu og líkamlegu álagi Ekki virtist skipta máli í hversu miklum mæli umbunin var heldur virtist hafa meira að segja að þessir þættir væru til staðar.

Um helmingi starfsmanna fannst vinnuandinn jákvæður (hvetjandi, styðjandi, afslappaður og þægilegur). Af einstökum starfshópum var hæst hlutfall yfirmanna á þeirri skoðun. Tæplega fjórðungur starfsfólks fannst þeir ekki vera hvattir til að koma með tillögur til úrbóta og 19% voru óánægð með upplýsingaflæðið. Hæst hlutfall þeirra sem flokkuðust undir ótilgreind störf var á þessari skoðun og því næst fulltrúar, þjónustufulltrúar og þjónusturáðgjafar. Einungis 5% starfsfólks þótti vinnuandinn neikvæður (stífur og formfastur) og var þar hæst hlutfall bankaritara og gjaldkera. Þeim sem fannst starfsandinn vera neikvæður höfðu frekar leitað læknis vegna ýmissa kvilla og sjúkdóma, verið oftast fjarverandi vegna veikinda en jafnframt mætt oftast veikir í vinnu vegna álags. Þeir sem sögðu að starfsandinn væri oft eða alltaf jákvæður fundu síður fyrir streitu og voru síður andlega og líkamlega úrvinda en hinir sem sögðu að starfsandinn væri ekki eins jákvæður. Þeir sem voru oft eða alltaf óánægðir með upplýsingaflæðið voru líklegri til að finna meira fyrir streitu og vera oftast andlega úrvinda en þeir sem voru ánægðari með það. Rúmlega 10% starfsmanna

sögðu að starfsfólki væri mismunað eftir kyni en 6% sögðu að því væri mismunað eftir aldri.

Tæplega þriðjungur starfsmanna vissi ekki hvort hann ynni undir rafrænu eftirliti, en 37% svöruðu því játandi og 33% neitandi. Af þeim sem voru undir rafrænu eftirliti voru langflestir, eða tæp 70%, undir eftirliti myndavéla. Rúmlega þriðjungur var undir eftirliti með tölvupósti og rafrænum eftirlitsmælingum. Um 25% starfsmanna voru undir eftirliti með netnotkun og 14% með símtölum. Algengast var að gjaldkerar væru undir rafrænu eftirliti, en síst yfirmenn og þeir sem flokkuðust undir ótilgreind störf. Um 23% yfirmanna vissu ekki hvort þeir ynnu undir rafrænu eftirliti og enn hærra hlutfall annarra starfsmanna. Rúm 20% starfsmanna sögðust vita til þess að upplýsingum sem safnað var um þá á vinnustaðnum á þennan hátt væru skráðar og varðveittar.

9.4. Samspil vinnu og einkalífs

Langflest starfsfólk útibúa banka og sparisjóða var sammála fullyrðingunni, að fremur auðvelt væri að samræma fjölskyldulíf og vinnu. Hins vegar voru 8% því ósammála. Þeir sem áttu þrjú börn eða fleiri þótti erfiðast að samræma vinnu og einkalíf og þeir sem unnu að jafnaði 50 stundir á viku eða meira. Þá áttu yfirmenn fremur en almennir starfsmenn erfitt með að samræma vinnu og einkalíf og karlmenn fremur en konur. Þeir sem unnu í krefjandi starfsumhverfi voru líklegri en aðrir starfsmenn til að finnst erfitt að samræma fjölskyldulíf og vinnu.

Þeir sem áttu erfitt með að samræma fjölskyldulíf og vinnu voru líklegri til að finna fyrir streitu en aðrir starfsmenn. Ennfremur voru þeir líklegri til að finnst starfið andlega erfitt og vera andlega og líkamlega úrvinda í lok vinnudagsins. Þessar niðurstöður eru samhljóma öðrum rannsóknum sem sýna mikilvægi þess fyrir líðan starfsmanna að vinnan og fjölskyldulífið stangist ekki á. Tengsl voru á milli þess að hafa leitað læknis vegna álagssjúkdóma eins og asthma, vöðvabólgu, síþreytu, höfuðverkja og kvíða eða spennu og finnst erfitt að samræma fjölskyldulíf og vinnu. Þessi hópur var að jafnaði oftast fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda og vegna veikinda barna eða annarra fjölskyldumeðlima og var auk þess heldur óánægðari í starfi.

9.5. Líðan í starfi

Um þriðjungi starfsfólksins fannst starfið andlega erfitt, 16% höfðu nýlega fundið fyrir mikilli streitu og 15% starfsmanna voru oft eða alltaf andlega úrvinda eftir vinnudaginn. Þeir starfsmenn sem höfðu fundið fyrir miklu andlegu álagi voru líklegri til að hafa leitað læknis vegna ýmissa sjúkdóma og kvilla, þeir voru líklegri til að vera oftast og lengur fjarverandi frá vinnu, en voru einnig líklegri til að mæta oftast veikir til vinnu. Yfirmenn og fulltrúar, þjónustufulltrúar og þjónusturáðgjafar voru undir meira andlegu álagi en aðrir starfshópar.

Ýmsir þættir í starfsumhverfinu virtust hafa áhrif á andlega líðan starfsmanna bæði til hins betra og hins verra, svo sem ákveðnir stjórnunarþættir og fyrirtækjamenning. Þeir þættir sem voru líklegir til að draga úr andlegu álagi starfsmanna voru til dæmis stuðningur, umbun fyrir vel unnin störf, umhyggja yfirmanns fyrir heilsu og líðan starfsmanna og hvetjandi, styðjandi, þægilegur og afslappaður starfsandi. Þættir sem voru líklegir til að auka álag voru stífur og formfastur starfsandi, lélegt upplýsingaflæði, orðrómur og áreitni. Almenn má segja, að þeir sem unnu í krefjandi starfsumhverfi og þeir höfðu lítið sjálfræði í starfi hafi fundið meira fyrir andlegu álagi en aðrir starfsmenn. Sömuleiðis voru tengsl á milli lítills stuðnings samstarfsmanna, yfirmanna, fjölskyldu og vina og þess að finna fyrir andlegu álagi.

Þegar spurt var um líkamlega álagsþætti kom í ljós, að 8% starfsmanna voru oft eða alltaf líkamlega úrvinda eftir vinnudaginn og 10% þótti starfið líkamlega erfitt. Því meiri starfskröfur (sjá viðauka 1) sem voru gerðar til starfsmanna þeim mun líklegra var að þeir væru líkamlega úrvinda í lok vinnudagsins. Þá voru þeir að jafnaði oftast líkamlega úrvinda sem höfðu fundið fyrir mikilli streitu og voru andlega úrvinda í lok vinnudagsins. Þeir sem fundu fyrir mikilli streitu og voru andlega og líkamlega úrvinda í lok vinnudags voru líklegri til að finnast starfið vera líkamlega erfitt.

Rúmlega 80% starfsmanna unnu í opnu rými og fannst 13% það oft eða alltaf streituvaldandi. Vinna í opnu rými olli fulltrúum, þjónustufulltrúum, þjónusturáðgjöfum og yfirmönnum meiri streitu en öðrum. Tengsl voru á milli langs vinnutíma og þess að finnast streituvaldandi að vinna í opnu rými. Þeim sem fannst vinna í opnu rými streituvaldandi voru líklegri til að vera andlega og líkamlega úrvinda og finnast starfið andlega og líkamlega erfitt. Þá voru þeir einnig líklegri en aðrir starfsmenn til að hafa leita læknis vegna ýmissa álagseinkenna og vera oftast fjarverandi frá vinnu

vegna eigin veikinda. Rúmlega helmingur starfsmanna tilheyrði að staðaldri ákveðnum vinnuhópi eða teymi. Af þeim voru 70% ánægðir með hópinn.

9.6. Starfsánægja

Starfsánægja er einn þeirra þátta sem geta endurspeglad líðan í vinnu. Þegar spurt var um hve sátt fólk var við vinnu sína svöruðu bankamenn að meðaltali 7,9 á kvarðanum 1-10, þar sem 1 var mjög ósátt(ur) og 10 var mjög sátt(ur). Í ljós kom að starfsánægja bankamanna var sú sama og meðal starfsfólks á fjármálamörkuðum, leikskólum og á öldrunarstofnunum. Ennfremur sögðust 85% vera oft eða alltaf ánægðir í starfi.

Starfsánægjan var mest meðal yfirmanna og síðan fulltrúa, þjónustufulltrúa og þjónusturáðgjafa, þrátt fyrir að þessir starfshópar hefðu fundið mest fyrir streitu og verið mest andlega úrvinda í lok vinnudags. Bendir það til þess að þeir geti verið að glíma við jákvæða streitu, en slík streita getur verið ánægjuleg upp að vissu marki. Ennfremur voru þeir ánægðari í starfi sem höfðu of mikið að gera samanborið við þá sem höfðu lítið sem ekkert að gera. Þegar skoðað var hvaða þættir væru líklegir til að ýta undir starfsánægju kom í ljós að það voru þættir eins og að fá umbun eða hvatningu og að hæfni og þekking nýttist í starfi. Starfsánægjan var einnig mun meiri meðal þeirra sem fannst starfsandinn annars vegar vera jákvæður og hins vegar þeirra sem voru ánægðir með upplýsingaflæðið og voru hvattir til að koma með tillögur til úrbóta. Þættir sem voru aftur á móti líklegir til að draga úr starfsánægju voru andlegt álag og streita, að fá misvísandi kröfur frá tveimur eða fleiri aðilum og ef erfiðlega gekk að samræma kröfur vinnu og fjölskyldu.

9.7. Lífsstíll

Rúmlega 60% starfsfólksins stundaði líkamsrækt reglulega, en um fjórðungur sinni lítilli sem engri líkamsrækt. Þeir sem stunduðu líkamsrækt þrisvar sinnum í viku eða oftar voru sjaldnar og skemur veikinda en hinir sem stunduðu hana sjaldnar. Einnig kom í ljós, að þeir sem stunduðu líkamsrækt sjaldan voru líklegri til að mæta veikir í vinnuna vegna álags heldur en þeir sem stunduðu hana oftar. Þeir voru einnig oftar andlega úrvinda eftir vinnudaginn og fundu meira fyrir streitu.

Meirihluti starfsfólksins fékk nægan nætursvefn 5-7 daga vikunnar. Aftur á móti fengu 8% starfsmanna nægan nætursvefn einungis tvær nætur í viku eða sjaldnar, þar af 3% einungis nokkrum sinnum í mánuði eða sjaldnar. Þá áttu 23% starfsmanna við svefnvandmál að stríða, þar af 5% oft eða alltaf. Tengsl voru á milli svefnerfiðleika og þess að bragða áfengi mánaðarlega eða oft. Þá kom í ljós, að 25% starfsfólksins reykti, þar af 17% daglega. Hærra hlutfall þeirra sem stunduðu litla sem enga líkamsrækt reyktu daglega. Um 88% starfsmanna drukku áfengi, þar af drukku 13% vikulega eða oft. Enginn svaraði því að hann drykki áfengi nær daglega. Ekki var samband á milli veikindafjarvista og áfengisdrykkju.

9.8. Veikindafjarvistir

Tæplega 74% starfsmanna hafði verið fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda á síðastliðnum 12 mánuðum, þar af höfðu tæplega 79% verið fjarverandi 1-7 daga. Til samanburðar má geta þess, að 85% starfsmanna sem unnu á eignastýringarviði og mörkuðum/viðskiptastofu fjármálamarkaðanna árið 2000 höfðu verið fjarverandi vegna eigin veikinda. Þar af höfðu 82% verið fjarverandi í 1-7 daga. Hafa ber í huga að einungis 4% starfsmanna fjármálamarkaðanna var 40 ára og eldri en 67% starfsfóks útibúanna. Í könnun meðal starfsmanna sem unnu í öldrunarþjónustu árið 2001 höfðu 76% verið fjarverandi vegna eigin veikinda á síðustu 12 mánuðum. Þar af höfðu 68% verið fjarverandi í 1-7 daga. Í könnun sem Gallup aflaði árið 2002 í samvinnu við Vinnueftirlit ríkisins þá höfðu 67% launþega misst úr vinnu vegna eigin veikinda. Þar af höfðu 79% misst 1-7 daga úr vinnu. Þannig er heldur meira um veikindaforföll meðal bankamanna en í þjóðarúrtaki, en hlutur skammtímafjarvista er hinn sami. Heldur minna er um langtímafjarvistir meðal bankamanna en starfsmanna í öldrunarþjónustu.

Þegar skoðað var hverjir voru helst fjarverandi frá vinnu vegna eigin veikinda kom í ljós, að það átti við um þá sem störfuðu á höfuðborgarsvæðinu umfram þá sem unnu úti á landi, yngri fremur en eldri, þá sem voru einhleypir, fráskildir, ekkjur eða ekkjar frekar en þá sem voru í hjónabandi eða sambúð. Lítið samband var á milli fjarvista og þátta í vinnuumhverfinu eins og starfskrafna, sjálfræðis, stjórnunar og félagslegra áhættuþátta. Hins vegar voru þeir að jafnaði oft fjarverandi frá vinnu sem voru haldnir mikilli streitu. Það átti einnig við um þá sem fannst starfið andlega og líkamlega erfitt og þá sem voru andlega og líkamlega úrvinda í lok vinnudagsins.

Um 35% starfsfólksins hafði verið fjarverandi frá vinnu vegna barna eða annarra fjölskyldumeðlima á síðastliðnu ári. Þar af höfu flestir eða 24% verið fjarverandi 1 – 3 sinnum og 11% verið fjarverandi fjórum sinnum eða oftar. Einnig kom í ljós að 55% starfsfólksins sagðist hafa mætt veikt í vinnuna vegna álags á síðastliðnum 12 mánuðum, þar af hafði 10% starfsfólksins mætt fjórum sinnum eða oftar. Þeir sem mættu veikir í vinnu voru að jafnaði óánægðari í starfi en hinir og voru ennfremur undir meira andlegu og líkamlegu álagi. Athyglisvert var að þeir sem fengu oftar félagslegan stuðning mættu síður veikir til vinnu og voru jafnframt fremur heima vegna veikra barna eða annarra fjölskyldumeðlima heldur en þeir sem fengu síður stuðning.

Spurningar sem mæla kröfur í starfi:

Magnkröfur:

- Myndir þú segja að vinnuálagið sé: (mikið/nokkuð/lítið/ekki)?
- Er vinnuálagið ójafnt þannig að verkefni hlaðast upp?
- Hefur þú of mikið að gera?

Lærdómskröfur:

- Eru verkefni of erfið fyrir þig?
- Krefjast verkefni meiri þekkingar en þú hefur?

Jákvæðar kröfur:

- Nýtist þekking þín og hæfni í núverandi starfi?
- Býður starfið upp á skemmtilega krefjandi verkefni?

Almennar kröfur:

- Átt þú erfitt með að uppfylla kröfur/væntingar viðskiptavina þinna?
- Verður þú fyrir truflunum við vinnu þína?

Skýrleiki starfs:

- Eru markmið starfsins skýr?
- Veistu nákvæmlega til hvers er ætlast af þér í vinnunni?
- Gera tveir eða fleiri aðilar til þín kröfur sem stangast á?

Spurningar sem mæla sjálfræði í starfi:

Stjórn á ákvörðunum:

- Getur þú stjórnað því hvað þú hefur mikið að gera?
- Getur þú haft áhrif á ákvarðanir sem eru mikilvægar fyrir starf þitt?

Stjórn á vinnuhraða:

- Getur þú sjálf(ur) ráðið vinnuhraða þínum?
- Getur þú sjálf(ur) ráðið hvenær þú tekur vinnuhlé?

Fyrirsjáanleiki í vinnu:

- Veistu með góðum fyrirvara hvað verkefni bíða þín?
- Gengur orðrómur um fyrirhugaðar breytingar á vinnustaðnum?

Skilningur á leikni í starfi:

- Ert þú ánægð(ur) með getu þína til að leysa vandamál í vinnunni?

Spurningar sem mæla félagslega áhættuþætti:

Félagsleg samskipti:

- Færð þú stuðning og hjálp með verkefni hjá samstarfsmönnum þínum ef á þarf að halda?
- Finnst þér þú eiga vísan stuðning vina þinna og fjölskyldu þegar erfiðleikar steðja að í vinnunni?
- Færð þú stuðning og hjálp með verkefni hjá næsta yfirmanni þínum ef á þarf að halda?
- Metur næsti yfirmaður þinn það við þig ef þú nærð árangri í starfi?
- Hefur þú tekið eftir óþægilegum ágreiningi hjá vinnufélögunum?
- Hefur þú orðið fyrir einhverju af eftirfarandi í tengslum við starf þitt? Einelti, kynferðislegri áreitni, líkamlegu ofbeldi, hótunum?

Spurningar sem mæla stjórnun:

Hvetjandi stjórnun:

- Hvetur næsti yfirmaður þinn þig til að taka þátt í mikilvægum ákvörðunum?
- Styður næsti yfirmaður þinn þig í að efla hæfni þína?

Mannauðsstjórnun:

- Fær fólk umbun (t.d. peninga, hrós) fyrir vel unnin störf þar sem þú vinnur?
- Bera stjórnendur umhyggju fyrir heilsu og líðan starfsmanna?

Félagslegur starfsandi:

- Er starfsandinn á vinnustaðnum hvetjandi og styðjandi?
- Er starfsandinn á vinnustaðnum afslappaður og þægilegur?

Starfsandi sem hvetur til nýbreytni:

- Eru starfsmenn hvattir til að koma með tillögur til úrbóta á vinnustaðnum?
- Ert þú ánægð(ur) með upplýsingaflæðið á vinnustaðnum?

Fyrirtækjamening:

- Er starfsandinn á vinnustaðnum stífur og formfastur?
- Er starfsfólki mismunað eftir kyni á vinnustaðnum?
- Er starfsfólki mismunað eftir aldri á vinnustaðnum?

Spurningar sem mæla andlega álagsþætti:

- Hefur þú fundið fyrir streitu nýlega? (*Með streitu er til dæmis átt við að fólk sé spennnt, eirðarlaust, taugaóstyrkt, órólegt eða geti ekki sofið fyrir áhyggjum á nóttunni*).
- Finnst þér streituvaldandi að vinna í opnu rými?
- Ert þú andlega úrvinda eftir vinnudaginn?
- Hversu andlega erfitt eða létt finnst þér starfið vera?
- Ert þú líkamlega úrvinda eftir vinnudaginn?
- Hversu líkamlega erfitt eða létt finnst þér starfið vera?

10. HEIMILDIR

- Aiello J.R. og Kolb K.J (1995). Electronic performance monitoring and social context: Impact on productivity and stress. *Journal of Applied Psychology*, 80, 339 – 353.
- Appelberg , Kirsi(1996). *Interpersonal Conflicts at Work: Impact on Health Behavior, Psychiatric Morbidity and Work Disability* Helsinki. Finnish Institute of Occupational Health. Research Reports 7
- Arbejdstilsynet (1998). *Håndbog om psykisk arbejdsmiljø*. Kaupmannahöfn: Arbejdstilsynet.
- Áslaug B. Guðmundardóttir (1997). *Kynferðisleg áreitni*. Reykjavík: Bókaklúbbur atvinnulífsins.
- Aukin lífsgæði með sveigjanleika?* (2000). Hið gullna jafnvægi. Samstarfsverkefni Reykjavíkurborgar og Gallup.
- Berglind Helgadóttir, Guðbjörg Linda Rafnsdóttir, Hólmsfríður K. Gunnarsdóttir, Kolbrún Ó. Hrafnadóttir, Kristinn Tómasson, Svava Jónsdóttir og Þórunn Sveinsdóttir (2000). *Könnun á heilsufari, líðan og vinnuumhverfi starfsfólks á leikskólum í Reykjavík*. Reykjavík: Vinnueftirlit ríkisins.
- 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.
- Frankenhaeuser, Marianne, Ödman, Maj (1990). *Stress en del av livet*. Värnamo: AB Fälths Tryckeri.
- Graversgård, John (1997). *Psykisk arbeidsmiljø – en veiledning*. Oslo: Tiden Norsk Forlag AS.
- Guðbjörg Linda Rafnsdóttir (2001). *Hér liggur fiskur undir steini; Um áhrif tækni á vinnuskipulag og líðan fólks í fiskvinnslu*. Sjávarútvegsstofnun Háskóla Íslands.
- Guðbjörg Linda Rafnsdóttir og Stefanía Traustadóttir (1998). *Kynferðisleg áreitni á vinnustöðum*. Reykjavík: Skrifstofa jafnréttismála og Vinnueftirlit ríkisins.
- Guðrún Hilmarsdóttir og Jódís Bjarnadóttir (2001). *Opið vinnurými: Kostir og gallar*. B.A. verkefni. Háskóli Íslands, félagsvísindadeild.
- Helgi Birgisson, Helgi Jónsson, Árni Jón Geirsson (1998). *Veffagigt og langvinnir útbreiddir stoðkerfisverkir á Íslandi*. Læknablaðið, 84:9; 636-642.
- Hildur Friðriksdóttir (2002). Ef maður er með stein í skónum... Rannsókn á líðan,

vinnuumhverfi og heilsu starfsfólks á fjármálamörkuðum. B.A. verkefni Háskóli Íslands, félagsvísindadeild.

- Karasek, R. og Theorell, T. (1990). *Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Karasek, R. og Theorell, T. (2000). The demand-control-support model and CVD. Stressors at the workplace: Theoretical models. *Occupational Medicine: State of The Art Reviews*, 15(1), 78-83.
- Levi, Lennart (1998). The Welfare of the Future; A Swedish case Study. <http://www.who.dk/verona> (Síða sótt 20. ágúst 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.
- reanalysis of the literature. *Social Science Medicine*, 37(3):331-342.
- Schaufeli, Wilmar og Enzmann, Dirk (1998). *The burnout companion to study & practice. A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Sigrún Gunnarsdóttir (2000). Líðan starfsmanna á sjúkrahúsi; Heilsuefling frá sjónarhorni starfsfólks í eldhúsi og þvottahúsi. Óbirt MA-ritgerð. Háskóli Íslands, hjúkrunarfræðideild.
- Social tryghed i de nordiske lande (1999). Nordisk Socialstatisk Komité. <http://www.nom-nos.dk/Nosbog/NOSBOG.htm> kapitel 6
- Svenning, Marianne (1993). *Tillbaka till jobbet. Om arbete, ohälsa och rehabilitering*. Sudentlitteratur, Lund.
- 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 (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.
- Thorbjörnsson, Carina Bildt, (2000). *Psychosocial stress increases the risk of back problems*. National Institute for Working Life.