



Arbeidsmiljø- og klimaundersøkelser

## KIWEST – teorier, begreper og indekser

---

Marit Christensen og Kirsti Godal Undebakke

Positiv psykologi er det vitenskapelige studiet av optimal menneskelig fungering, og har som mål å oppdage og promotere de faktorene som gir mennesker og organisasjoner mulighet til å trives, blomstre og være på sitt beste (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Positiv psykologi ble introdusert av Martin Seligman da han i 1998 ble president i den amerikanske psykologforeningen (APA). Han argumenterte for at den tradisjonelle psykologien i stor grad var orientert mot en medisinsk modell hvor det ble tatt utgangspunkt i problemer, hvordan man diagnostiserer dem og behandler dem. Han mente at det var en ubalanse i hva som ble publisert av psykologisk faglitteratur, noe som ble underbygget med at antall publikasjoner på negative psykologiske tilstander overgår publikasjoner på positive psykologiske tilstander med et forhold på 14:1 (Myers, 2000).

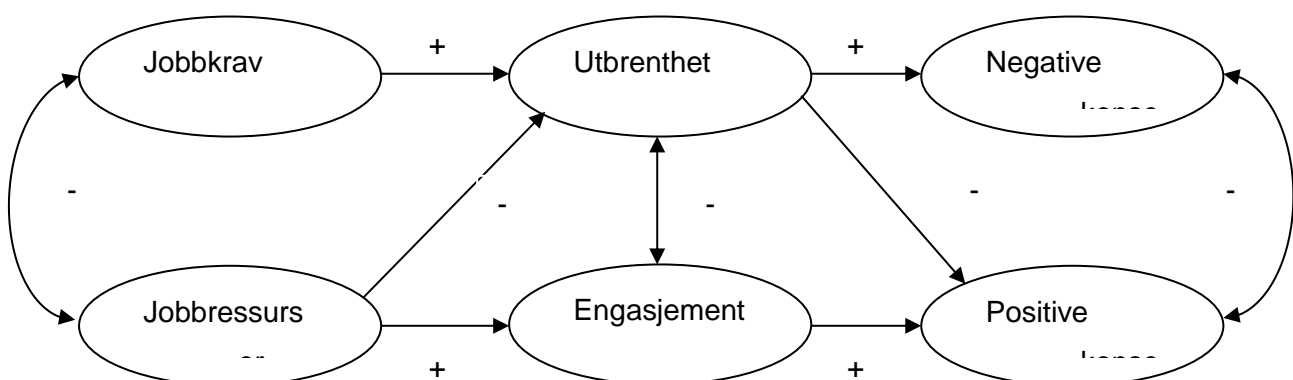
Positiv psykologi har som formål å kompensere for denne ubalansen ved å fokusere på forskning på det gode liv, og legge til rette for blant annet lykke, personlig vekst og positiv helse. Positiv psykologi representerer altså et skifte i fokus innenfor psykologien når det gjelder hvordan vi forstår våre tanker, følelser og handlinger. (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Hensikten med positiv psykologi er ikke å begrense studier og forskning innenfor psykologi til kun å inkludere en positiv vinkling. Det er ingen grunn til å benekte at det innenfor psykologien har blitt utført mye verdifull forskning som har kommet mange til gode med tanke på forebygging og helbredelse av sykdom.

Positiv psykologi har hatt sin innvirkning på arbeids- og organisasjonspsykologien som også tradisjonelt har fokusert på de negative effektene av arbeidsmiljøet, som for eksempel stress,

utbrenthet, sykefravær og negative helsemessige reaksjoner. Med andre ord patologi og hvordan man kan unngå lidelser eller behandle dem (Nelson & Simmons, 2003). Innenfor arbeidsmiljøforskningen har det blitt hevdet at man i altfor lang tid har fokusert på ansattes dårlige fungering som et resultat av stress og utbrenthet. En kan anta at det vil være en vinn-vinn situasjon både for enkeltindivider og organisasjoner dersom man i tillegg fokuserer på mer positive arbeidsrelaterte tilstander som jobbengasjement (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). Forskning på hvilke forhold som må unngås i et arbeidsmiljø, har uten tvil vært en viktig. Men denne forskningen er utilstrekkelig for et arbeidsliv hvor motivasjon, samarbeid, kreativitet og helse er nøkkelord. Eliminering og unngåelse av negative faktorer resulterer ikke bestandig i positive situasjoner, fordi de positive opplevelsene er noe kvalitativt forskjellig – ikke bare det motsatte. Man har derfor behov for et forskningsperspektiv hvor man genererer kunnskap for å utvikle sunne arbeidsplasser.

### Jobbkra-ressursmodellen (JD-R)

Den mest brukte teoretiske modellen for å måle engasjement på arbeidsplassen er Jobbkra-ressursmodellen (The Job Demands–Resources Model, JD-R) (Demerouti et al., 2001). JD-R modellen er en fleksibel modell som spesifiserer hvordan utbrenthet og engasjement kan bli produsert av to spesifikke arbeidsforhold som finnes i enhver organisatorisk kontekst: jobbkra og jobbressurser (Se figur 1). Denne modellen har vist seg å kunne brukes uavhengig av hvilke kra en jobb stiller eller hvilke ressurser som er tilgjengelige. Forholdet mellom kra og ressurser og jobbengasjement har vist seg ikke å endre seg i særlig grad, selv om man endrer innholdet i kravene og ressursene, noe som betyr at man kan bruke modellen på tvers av ulike arbeidsplasser og ulike yrker (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli & Bakker, 2004).



Figur 1: Jobbkra-ressursmodellen (JD-R) (Demerouti et al 2001, Schaufeli & Bakker, 2004)

JD-R modellen beskriver to parallelle prosesser, en motivasjonsprosess og en stressprosess. Modellen foreslår at jobbressurser bidrar til engasjement gjennom en motivasjonsprosess, samtidig som jobbkrav bidrar til utbrenthet gjennom en stressprosess. I JD-R modellen er jobbkrav definert som fysiske, psykologiske, sosiale eller organisatoriske aspekter av jobben som krever vedvarende innsats (Schaufeli & Bakker, 2004; Demerouti, et al., 2001). Dette kan være for eksempel høyt tidspres, kvantitativ arbeidsmengde, fysisk arbeidsmiljø eller konflikter på arbeidsplassen. Jobbressurser karakteriseres som fysiske, psykologiske, sosiale eller organisatoriske aspekter av jobben som kan (1) redusere jobbkrav og relaterte fysiske og psykologiske kostnader, (2) aspekter som kan være funksjonelle i forhold til å nå mål i arbeidet, eller (3) aspekter som kan stimulere til personlig vekst, læring og utvikling (Schaufeli & Bakker, 2004; Bakker & Demerouti, 2007). Eksempler på slike ressurser kan være god støtte fra leder og medarbeidere, kompetanseheving og opplevelse av kontroll. Tidligere studier har funnet at jobbressurser som sosial støtte fra leder og medarbeidere, feedback, variasjon, autonomi og læringsmuligheter er positivt assosiert med jobbengasjement (Bakker & Demerouti, 2008).

Stressprosessen på den ene siden forklares med at når arbeidstakere opplever stress, gjennomgår de en bytteavtale mellom det å beskytte sine prestasjonsmål og den mentale innsatsen som de investerer for å oppnå disse målene. Når jobbkravene så øker, vil det bli ubalanse mellom innsats og gevinst, fordi man må forholde seg til de økte kravene samtidig som man opprettholder prestasjonsnivået. Dette kan igjen føre til fysiologiske og psykologiske kostnader som utmattelse og irritabilitet. Når dette foregår over lengre tid, vil det påvirke arbeidstakerens energinivå, og igjen føre til dårligere helse og utbrenthet og i siste instans sykefravær (Hockey, 1997).

Motivasjonsprosessen på den andre siden er drevet av tilgjengelighet av jobbressurser, som per definisjon spiller en motiverende rolle fordi de promoterer arbeidstakernes personlige vekst, læring og utvikling. Jobbressursene er viktige for å oppnå mål i arbeidet (Deci & Ryan, 2002). Ifølge denne tilnærmingen vil et arbeidsmiljø som tilbyr ressurser, skape arbeidstakere som er villige til å gjøre en ekstra innsats i forhold til arbeidsoppgavene sine, noe som igjen øker sannsynligheten for gode resultater både for arbeidstakerne og organisasjonene. Jobbressurser vil altså på bakgrunn av dette skape jobbengasjement gjennom en motivasjonsprosess og dermed øke muligheten for måloppnåelse hos arbeidstakerne.

Jobbressurser har vist seg å være spesielt viktig i møtet med høye krav (Bakker & Demerouti, 2007). Hakanen, Bakker og Demerouti (2005) testet denne interaksjonshypotesen i et utvalg med finske tannleger og fant støtte for at jobbressurser økte jobbengasjementet hos arbeidstakerne når arbeidsmengden var høy.

Lignende funn fikk også Bakker, Hakanen, Demerouti og Xanthopoulou (2007) i sin studie på finske lærere. De fant støtte for at jobbressurser fungerte som buffere og minsket det negative forholdet mellom dårlig atferd blant elevene og jobbengasjement hos lærerne. Spesielt gjaldt dette når graden av dårlig atferd blant elevene var høy. Sammen viser altså disse studiene at jobbressurser blir viktigere og har mer motivasjonskraft når arbeidstakerne er konfronterte med høye jobbkrav.

Personlige ressurser påvirker også jobbengasjement. De personlige ressursene er positive selvevalueringer som er koblet opp mot motstandsdyktighet (resilience) og refererer til arbeidstakernes evne til å kontrollere og påvirke sitt eget arbeidsmiljø på en positiv måte (Hobfoll, Johnson, Ennis, & Jackson, 2003). Det har blitt vist i tidligere studier at slike positive selvevalueringer predikerer målsettinger, motivasjon og jobb- og livstilfredshet (Judge, Van Vianen, & De Pater, 2004). Flere har undersøkt forholdet mellom personlige ressurser og jobbengasjement. Man har funnet at optimisme og tro på egen mestringsevne er viktige personlige ressurser som bidrar til jobbengasjement (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2007; 2009). Som en konklusjon kan man si at jobbrelaterte og personlige ressurser er viktige indikatorer på jobbengasjement fordi jobbressurser reduserer den negative påvirkningen jobbkrav har på stress, og er funksjonelle i forhold til å oppnå mål, og stimulere til personlig vekst, læring og utvikling. Disse ressursene ser ut til å hjelpe engasjerte arbeidstakere med å kontrollere og påvirke sitt arbeidsmiljø på en positiv måte.

Crawford, LePine og Rich har i 2010 foretatt en meta-analyse av JD-R modellen, og kommet frem til følgende resultat etter å ha analysert 55 artikler med 64 forskjellige utvalg som hadde anvendt modellen. Resultatene viste at krav og utbrenthet hadde en positiv sammenheng, mens ressurser og utbrenthet hadde en negativ sammenheng. Forholdet mellom ressurser og jobbengasjement var positivt, mens forholdet mellom krav og engasjement var avhengig av hvilken type krav som ble brukt i undersøkelsene. Krav som ble opplevd som et hinder (hindrance demands), var negativt assosiert med jobbengasjement, mens krav som ble opplevd som utfordrende (challenging demands), ble positivt assosiert med engasjement. (Crawford et al., 2010). Eksempler på hindrende krav kan være rollekonflikt, rolletvetydighet og konflikter. Arbeidstakere ser ofte på slike krav som begrensninger, barrierer og

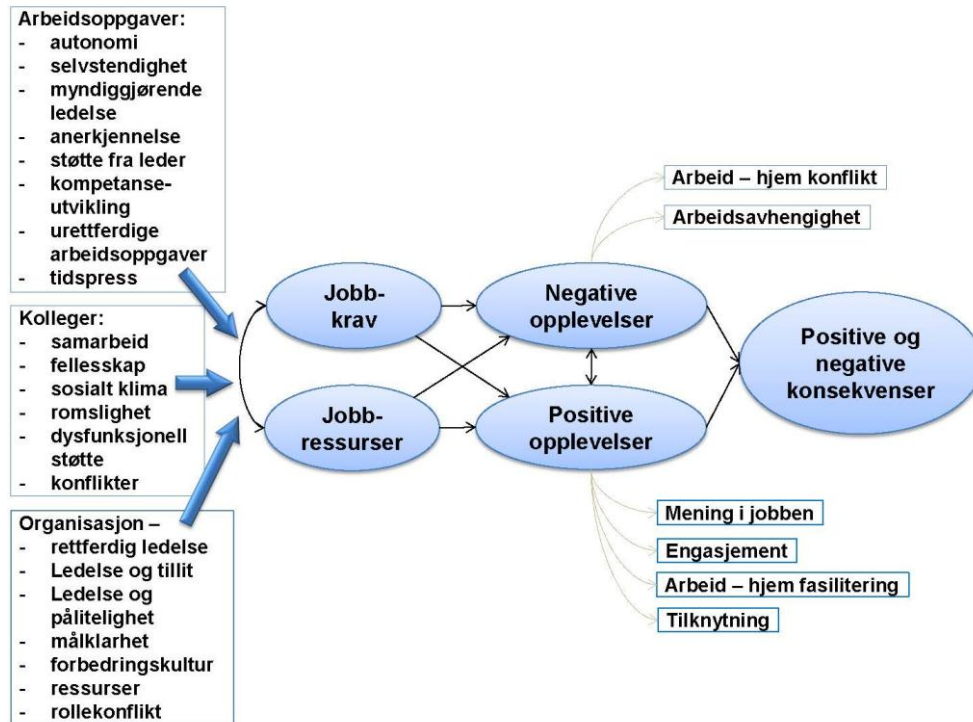
unødvendige hinder for måloppnåelse. Noen eksempler på utfordrende krav kan være høy arbeidsmengde, tidspress og mye ansvar. Utfordringer ser ut til å ha et potensial til å kunne gi mestring, personlig vekst og fremtidig gevinst. Arbeidstakere som opplever disse kravene som en mulighet til å lære, samt å oppnå og demonstrere sin kompetanse ser ut til å bli premiært.

I utvalget av dimensjoner i KIWEST har en hatt som intensjon å dekke de viktigste psykososiale arbeidsmiljøfaktorene for universitet og høyskoler, både belastninger og ressurser. En har valgt å benytte standardiserte og validerte indekser fra anerkjente forskningsmiljø, hovedsakelig nordiske og søkt etter en balanse i dimensjonene mellom 1) klimanivå (enkeltpersoners opplevelse av den kollektive opplevelsen av arbeidsmiljøet) og individnivå (enkeltpersoners individuelle opplevelse), 2) krav og ressurser og 3) individ- og gruppe, ledelse og organisasjon som målnivå. I de fleste tilfellene og der annet ikke er angitt er indeksene oversatt fra dansk, svensk og engelsk til norsk v/Senter for helsefremmende forskning, NTNU.

Første ledd i arbeidet med utvelgelse av dimensjoner besto i en bred litteraturgjennomgang. I tillegg har en risikoanalyse basert på kvalitative intervju med over 50 ansatte ved universitetet og høyskoler fungert som bakteppe. Utvalget er kvalitetssikret gjennom diskusjoner i utviklingsprosjektets arbeidsgrupper og med referansegruppen i flere runder, se beskrivelse av utviklingsprosjektet [www.ntnu.no/ark](http://www.ntnu.no/ark). Etter dette har ca 20 personer fra ulike typer stillinger ved de fire universitetene gått gjennom skjemaet og gitt innspill. Dette arbeidet ledet frem til KIWEST versjon 0,7 som ble brukt i en test overfor alle ansatte ved Teologisk fakultet, UiO i september 2012. I denne testen ble det brukt to ulike teoretiske modeller og opplegg for tilbakemelding av resultat. Erfaringene fra UiO førte frem til at en valgte å bruke bare en teoretisk modell (JD-R). I tillegg ble en del av indeksene fra versjon 0,7 erstattet med nye, dette grunnet opphavsrettslige problemstillinger. I oktober 2013 ble neste versjon, KIWEST 0,9, brukt i en fullskala gjennomføring av hele konseptet overfor 5600 ansatte tilknyttet ca 150 enheter ved NTNU. Datamaterialet og erfaringene fra NTNU ble benyttet til både praktiske og statistiske valideringer. Disse bygger på 3066 svar, dvs. 58,4% av ansatte med over 50% av heltids stilling ved NTNU og erfaringer fra arbeid i tilbakemeldingsprosesser ved ca 140 enheter. I tillegg er det gjennomført sensitivitetsanalyser, faktoranalyser og coherenstester. Til sammen har dette ført til at noen indekser er tatt ut, noen nye indekser er tatt inn og noen er forkortet. I tillegg er begrepsbruken og svaralternativene samkjørt i alle indekser. KIWEST versjon 1,0 fremstår dermed som et mer sektortilpasset, komplett og enhetlig spørreskjema enn de foregående

versjonene. Svaralternativene er nå ” Svært uenig - uenig - Verken/eller - Enig - Svært enig (5 trinn)”, der annet ikke er angitt gjennom hele spørreskjemaet. I fremstilling av resultat regnes det ut et gjennomsnitt for hva respondentene har svart på hver indeks. I tilfeller der spørsmål/påstander er kodet om ved fremstilling av resultat er dette merket med (R).

Figur 2 viser hvordan de utvalgte indeksene kan plasseres inn i JD-R modellen.



Figur 2 KIWEST og JD-R

## Ressurser

Figur 3 viser hvordan indeksene i KIWEST er sortert i forhold til individuelle oppgaveorienterte, sosiale og organisatoriske ressurser. Denne inndelingen blir brukt i presentasjon av resultat.



Figur 3 Jobbressurser

## Ressurser - Oppgave

For å belyse ressurser som er av betydning for den enkelte arbeidstakers ivaretagelse av egne oppgaver er følgende indekser valgt:

**Autonomi:** For å undersøke om ansatte opplever å ha selvstendighet og innflytelse over hvordan oppgaver skal utføres ble indeksen «Job autonomy» (Näswall et al. (2010)) inkludert. Høy score indikerer sterk opplevelse av autonomi.

- *Jeg har tilstrekkelig innflytelse i mitt arbeid*
- *Jeg kan selv bestemme hvordan jeg skal organisere arbeidet mitt*
- *Det finnes rom for at jeg kan ta egne initiativ i jobben min*
- *Jeg styrer selv min arbeidssituasjon i den retningen jeg ønsker*

**Selvstendighet i oppgavegjennomføring:** For å undersøke respondentens opplevelse av selvstendighet i forhold til oppgavegjennomføring benyttes indexen «Task completion ambiguity» fra Näswall et al. (2010). Høy score reflekterer høy grad av opplevd selvstendighet. Indexen består av følgende påstander:

- *Jeg kan selv avgjøre når mine arbeidsoppgaver er fullførte*
- *Jeg vet når en arbeidsoppgave er fullført*
- *Det er opp til meg å bedømme om jeg er ferdig med en arbeidsoppgave*

**Myndiggjørende ledelse:** Begrepet myndiggjøring (empowerment) viser til det å gi eller overføre makt til noen, tillate, og å gjøre noen i stand til noe (Stang, 2003). Indeksen «Empowering leadership» (Dallner et al. (2000)) undersøker om ledelsen er myndiggjørende, høy score indikerer at respondenten opplever sin leder som myndiggjørende.

- *Min nærmeste leder oppmuntrer meg til å delta i viktige avgjørelser*
- *Min nærmeste leder oppmuntrer meg til å si fra når jeg har en annen mening*
- *Min nærmeste leder bidrar til at jeg får utviklet mine ferdigheter*

**Anerkjennelse:** Opplevelse av å bli anerkjent og verdsatt måles med indeksen «Recognition» (Pejtersen, Kristensen, Borg, & Bjørner (2010)). Høy score indikerer at respondenten har en sterk opplevelse av å bli anerkjent for sin innsats.

- *Mitt arbeid blir anerkjent og verdsatt av ledelsen ved min enhet*
- *Jeg blir respektert av ledelsen ved min enhet*
- *Jeg blir behandlet rettferdig av ledelsen ved min enhet*

**Støtte fra nærmeste leder:** Opplevelse av å få støtte fra overordnet undersøkes med indeksen «Social support from supervisors» (Pejtersen et al. (2010)). Høy score indikerer at respondenten ofte opplever å få støtte fra nærmeste overordnede.

- *Min nærmeste leder lytter til meg når jeg har problemer med arbeidet*
- *Min nærmeste leder gir meg den hjelpen og støtten jeg trenger fra henne/ham.*
- *Min nærmeste leder snakker med meg om hvor godt jeg utfører arbeidet mitt*

**Kompetanseutvikling:** Det å være i kontinuerlig utvikling er for mange en naturlig og ønskelig del av arbeidslivet. Krav rundt dette vil derfor kunne bli oppfattet både som en



positiv utfordring og som et press. Indeksen «Competency demands» (Näswall et al. (2010)) har som hensikt å undersøke om arbeidsoppgavene medfører behov for kontinuerlig utvikling av ny kompetanse. Høy score på fem pkt skala indikerer opplevelse av høye krav til kompetanseutvikling.

- *Det stilles krav til meg om stadig å utvikle min kompetanse*
- *Arbeidets karakter gjør at jeg må utvikle meg og tenke nytt hele tiden*
- *Jeg føler press om stadig å måtte lære noe nytt for å kunne klare mine arbeidsoppgaver*®

### **Ressurser - sosialt**

For å belyse ressurser som er av betydning for den enkelte arbeidstakers opplevelse av sosialt fellesskap på arbeidsplassen er følgende indekser valgt:

**Samarbeid mellom kolleger** undersøkes med indeksten "Cohesion in work teams" (Carless, De-Paola (2000) modifisert av Christensen, Aronsson, Clausen, Hakanen, & Vivoll Straume (2012)). Høy score indikerer at respondentene opplever godt samarbeid mellom kolleger ved egen enhet.

- *Enheten vår står samlet i sine anstrengelser for å nå sine prestasjonsmål*
- *Jeg er fornøyd med min enhets innsats for å nå målene*
- *Jeg har store muligheter til å forbedre mine personlige prestasjoner i denne enheten*

**Fellesskap mellom kolleger** undersøkes med indeksten "Social community at work" (Pejtersen et al. (2010)). Høy score indikerer at respondentene opplever høy grad av fellesskap mellom kolleger ved egen enhet.

- *Det er en god stemning mellom meg og mine kolleger*
- *Det er et godt fellesskap mellom kollegene på enheten min*
- *Jeg opplever at jeg er en del av et fellesskap på min enhet*

**Romslighet - sosialt ansvar:** For å undersøke hvordan respondentene opplever at inkludering og sosialt ansvar ivaretas har vi tatt med indeksen «Inclusiveness, the social responsibility» (Pejtersen et al. (2010)). Høy score indikerer et inkluderende arbeidsmiljø ved enheten.

- *Menn og kvinner blir behandlet som likeverdige ved min enhet*
- *Det er rom for ansatte med forskjellig etnisk bakgrunn og religion ved min enhet*
- *Det er rom for eldre medarbeidere ved min enhet*
- *Det er rom for ansatte med forskjellige sykdommer og funksjonshemminger ved min enhet*

**Sosialt klima** ved arbeidsenheten undersøkes med «Social climate» (Dallner et al. (2000)).

Respondentens svar på disse påstandene presenteres som gjennomsnitt for hver enkelt påstand. Dette fordi de ulike påstandene representerer svært ulike klimaforhold som i seg selv belyser viktige forhold ved den enkelte enhet.

*Klimaet på min enhet er:*

- *Konkurransorientert*
- *Oppmuntrende og støttende*
- *Mistroisk og mistenksomt*
- *Avslappet og behagelig*
- *Stivbeint og regelstyrt*

## **Ressurser – organisasjon**

For å belyse ressurser som er av betydning for den enkelte arbeidstakers opplevelse i forhold til organisatoriske faktorer er følgende indekser valgt:

**Målklarhet:** Indeksen «Goal clarity» (Näswall et al. (2010)) undersøker om respondentene oppfatter at de har et klart bilde av formålet med deres arbeid. Høy score indikerer at

respondenten har et klart bilde av formålet med sitt eget arbeid. Påstand tre er snudd i resultatpresentasjonen.

- *Det er klart og tydelig uttalt hva som forventes av meg i mitt arbeid*
- *Jeg har en klar oppfatning om hvilke arbeidsoppgaver som inngår i mitt arbeidsområde*
- *Jeg synes at målene for mitt arbeid er diffuse og uklare (R)*

**Forbedringskultur:** Hellgren, Sverke, & Näswall (2008) oversatte og videreutviklet en indeks fra Mellor, Mathieu & Swim (1994) fra å skulle undersøke forholdene i fagforeninger til å kunne undersøke forbedringskultur i organisasjoner generelt. Indeksen «Innovation» har til hensikt å undersøke om respondenten opplever at det er kultur for kontinuerlige forbedringer ved enheten. Høy score indikerer tilstedeværelse av kultur for kontinuerlig forbedring.

- *Min enhet utvikles hele tiden for å kunne møte de ansattes behov*
- *På min enhet er det ingen som hører på nye forslag og ideer ®*
- *Min enhet er fleksibel og tilpasser seg hele tiden til nye idèer*
- *Min enhet er åpen og tilpasser seg til forandringer*
- *Min enhet streber heller etter å beholde «status quo» enn etter forandringer ®*

**Ressurser:** Det er utviklet fire nye spørsmål spesielt for bruk i KIWEST for å undersøke om respondentene opplever at nødvendige ressurser er tilgjengelige for deres forskning og undervisning. Høy score indikerer at nødvendige ressurser i høy grad oppfattes å være tilgjengelige.

- *Jeg får den administrative støtten jeg trenger til planlegging og gjennomføring av undervisning og eksamen*
- *Jeg får den administrative støtten jeg trenger til min forskning*
- *Jeg får den tekniske støtten jeg trenger til min forskning*
- *Jeg får den støtten jeg trenger til internasjonalisering av min forskning*

I tillegg til at det vil bli presentert et gjennomsnitt for respondentenes svar på denne indeksen, vil det også bli presentert gjennomsnitt for hver enkelt påstand. Dette fordi de ulike

påstandene representerer ulike ressursforhold som i seg selv kan være viktige å få belyst for den enkelte enhet.

### Nærmeste leder

**Rettferdig ledelse:** Respondentenes opplevelse av om ledelsen er rettferdig undersøkes med indeksen «Fairness of the supervisor» (Dallner et al. (2000)). Høy score indikerer at respondenten har en opplevelse av at ledelsen er rettferdig.

- *Min nærmeste leder fordeler arbeidsoppgaver rettferdig*
- *Min nærmeste leder behandler de ansatte rettferdig*
- *Min nærmeste leder behandler de ansatte upartisk*

### Ledelsen ved egen enhet:

**Ledelse og tillit:** Respondentenes opplevelse av tillit i forhold til ledelsen undersøkes med indeksen «Trust regarding management» (Pejtersen et al. (2010)). Høy score indikerer høy grad av opplevd tillit i forhold til ledelsen på påstand en, to og fire. Påstand tre er motsatt vektet, dette er imidlertid snudd i fremstilling av resultat.

- *Ledelsen stoler på at medarbeiderne gjør en god jobb*
- *Jeg kan stole på informasjon fra ledelsen*
- *Ledelsen skjuler viktig informasjon for de ansatte (R)*
- *Det er mulig for de ansatte å uttrykke sine oppfatninger*

**Ledelse og pålitelighet:** Respondentenes opplevelse av om ledelsen er pålitelig og troverdig undersøkes med indeksen «Trust» (Näswall et al. (2010)). Høy score indikerer at respondentene i høy grad av opplever ledelsen som pålitelig og troverdig.

- *Jeg kan forvente at ledelsen behandler meg konsekvent og forutsigbart*
- *Ledelsen er alltid pålitelig*
- *Ledelsen opptrer alltid ærlig overfor meg*
- *Jeg er sikker på at jeg kan stole på ledelsen*
- *Jeg har full tillit til ledelsen*

## Ledelsen ved overliggende enhet

**Ledelse og pålitelighet:** Respondentenes opplevelse av om ledelsen ved overliggende enhet, dvs fakultet hvis en er ansatt på et institutt, er pålitelig og troverdig undersøkes med indeksen «Trust» (Näswall et al. (2010)), dvs den samme indeksen som brukes ift ledelsen ved egen enhet. Høy score indikerer at respondentene i høy grad av opplever ledelsen ved overliggende enhet som pålitelig og troverdig.

- *Jeg kan forvente at ledelsen ved overliggende enhet behandler meg konsekvent og forutsigbart*
- *Ledelsen ved overliggende enhet er alltid pålitelig*
- *Ledelsen ved overliggende enhet er alltid ærlig overfor meg*
- *Jeg er sikker på at jeg kan stole på ledelsen ved overliggende enhet*
- *Jeg har full tillit til ledelsen ved overliggende enhet*

## Jobbkrav

**Illegitime arbeidsoppgaver**, Aronsson, Bejerot, & Härenstam (2012) har oversatt et sveitsisk instrument (Bern illegitimate task scale (BITS)) (Semmer, Tschann, Meier, Facchin & Jacobshagen (2010) til svensk og brukt denne i svenske undersøkelser blant leger. De finner sammenheng mellom opplevelsen av å ha mange illegitime oppgaver og utmattelse. Illegitime arbeidsoppgaver er oppgaver som oppfattes å ligge utenfor den enkeltes egentlige yrkesrolle og at de derfor oppfattes som egentlig å skulle bli gjort av noen andre. I fremstilling av resultat er denne indeksen snudd, slik at høy score indikerer at respondenten i liten grad opplever å ha urettmessige arbeidsoppgaver.

- *Jeg må utføre arbeidsoppgaver som jeg mener bør gjøres av en annen* ®
- *Jeg må utføre arbeidsoppgaver som krever mer av meg enn det jeg synes er rimelig* ®

- *Jeg må utføre arbeidsoppgaver som setter meg i ubehagelige situasjoner ®*
- *Jeg må utføre arbeidsoppgaver som jeg mener det er urettferdig at jeg skal gjøre ®*

### Dysfunksjonell støtte

Denne indeksen kommer fra Aronsson, referansen vil bli oppdatert og korrekt så snart den er på plass. Når indeksen snus indikerer høy score at respondentene i liten grad opplever dysfunksjonell støtte.

- *Det hender at noen ved min enhet hjelper meg i en vanskelig situasjon, men kombinerer dette med bebreidelser ®*
- *Det hender at noen ved min enhet hjelper meg i en vanskelig situasjon, men gjør dette motvillig ®*
- *Det hender at noen ved min enhet hjelper meg i en vanskelig situasjon, men forventer evig takknemlighet ®*
- *Det hender at noen ved min enhet hjelper meg i en vanskelig situasjon, men ikke på en saklig måte ®*
- *Det hender at noen ved min enhet hjelper meg i en vanskelig situasjon, men med bebreidende tone eller blikk ®*
- *Det hender at noen ved min enhet hjelper meg i en vanskelig situasjon, men signaliserer at dette burde jeg klart selv ®*

**Personkonflikter:** For å undersøke om ansatte opplever at de påvirkes negativt av konflikter mellom medarbeidere er indeksen «Interpersonal conflicts» (Näswall et al. (2010)) inkludert. I fremstilling av resultat er denne skalaen snudd, slik at høy score indikerer at respondentene i liten grad opplever tilstedeværelse av personkonflikter.

- *Min jobb blir mer komplisert på grunn av maktkamp og revirtenkning på enheten (R)*
- *Intriger på min enhet forsurer arbeidsmiljøet (R)*
- *Det er mye spenninger på enheten på grunn av prestisje og personlige konflikter (R)*

**Rollekonflikt:** Uklare roller eller opplevelse av konflikter mellom ulike roller en innehar kan både handle om forskjellige forventninger fra forskjellige mennesker, og om motsetning mellom den ansattes egne og andres forventninger. Rollekonflikter kan medføre stress hos den enkelte og konflikter med andre. Indeksen «Role conflict» (Dallner et al. (2000))

undersøker om respondentene opplever konflikt mellom ulike roller de innehar. I presentasjon av resultat er denne indeksen snudd, slik at høy verdi indikerer opplevelse av lite konflikt mellom ulike roller.

- *Jeg må ofte gjøre ting jeg mener burde vært gjort annerledes (R)*
- *Jeg får ofte oppgaver uten tilstrekkelige hjelpemidler og ressurser til å fullføre dem (R)*
- *Jeg mottar ofte motstridende forespørsler fra to eller flere personer (R)*
- *Jobben min inneholder oppgaver som er i strid med mine personlige verdier (R)*

**Tidspress:** Med indeksen «Role overload» (Näswall et al. (2010)) undersøker en om respondenten opplever å ha for mye å gjøre på for liten tid. I fremstillingen av resultat er påstand to og tre i denne indeksen snudd, slik at lav score indikerer at respondenten opplever å ha for stor arbeidsbyrde:

- *Jeg har tilstrekkelig med tid til å gjøre det som forventes av meg i jobben min*
- *Det skjer ganske ofte at jeg må jobbe under sterkt tidspress ®*
- *Jeg har ofte for mye å gjøre på jobb ®*

### Tilknytning til jobben:

**Mening i jobben:** Respondentenes opplevelse av om deres arbeid er meningsfylt undersøkes med indeksen «Meaning of work» (Pejtersen et al. (2010)). Høy score indikerer at respondenten i høy grad opplever sitt arbeid som meningsfylt.

- *Mine arbeidsoppgaver er meningsfylte*
- *Jeg føler at arbeidet jeg gjør er viktig*
- *Jeg føler meg motivert og engasjert i arbeidet mitt*

**Jobbengasjement**, Schaufeli og hans medarbeidere har definert jobbengasjement som en relativt permanent positiv følelsesmessig tilstand som karakteriseres av vitalitet (vigor),

entusiasme (dedication) og evne til fordypelse i arbeidet (absorption) (Schaufeli, Salanova, González-Roma & Bakker (2002)). Vitalitet beskrives som bestående av mye energi, at man har vilje til å gjøre en innsats i sitt arbeid og at man klarer å være utholdende når man møter motgang. Entusiasme er beskrevet som en sterk involvering og identifisering i forhold til sin jobb, sammen med en følelse av inspirasjon, stolthet og en opplevelse av at det en gjør er viktig. Den siste dimensjonen, fordypning i arbeidet, kjennetegnes av evnen til dyp konsentrasjon og det å være så oppslukt av sine arbeidsoppgaver at tiden flyr og at en har vanskelig for å rive seg løs fra jobben (Schaufeli & Bakker, 2004).

Indeksen jobbengasjement består av ni påstander fra det mest brukte instrumentet for å måle jobbengasjement i spørreskjema, som er Utrecht Work Engagement Scale (UWES: Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli et al., 2002) Instrumentet består i sin helhet av 17 spørsmål og er validert i mange ulike land, deriblant Norge (se [www.schaufeli.com](http://www.schaufeli.com) for mer informasjon).

Høy score indikerer at respondentene opplever høy grad av jobbengasjement.

- *Jeg er full av energi på jobb*
- *Jeg føler meg sterk og energisk når jeg arbeider.*
- *Jeg er entusiastisk i jobben min*
- *Jeg blir inspirert av jobben min*
- *Når jeg står opp om morgenen, har jeg lyst til å gå på jobb*
- *Jeg føler meg glad når jeg er fordypet i arbeidet mitt*
- *Jeg er stolt av det arbeidet jeg gjør*
- *Jeg er oppslukt av arbeidet mitt*
- *Jeg blir fullstendig revet med av arbeidet mitt*

Hjemmesituasjon og arbeidssituasjon påvirker hverandre gjensidig. Innstrand, Langballe, Falkum, Espnes, & Aasland (2009) videreutviklet indeksen «Work to family conflict» og "Work to family facilitation" (Wayne, Musisca & Fleeson (2004)) for undersøkelse av denne gjensidige påvirkningen.

**Arbeid-hjem fasilitering**, høy score indikerer at jobben har en positiv innvirkning på hjemmesituasjonen.



- *Mine oppgaver på jobb gjør det lettere å takle personlige og praktiske problemer hjemme*
- *Mine oppgaver på jobb gjør meg til en mer interessant person hjemme*
- *Å ha en god dag på jobb gjør meg lettere å være sammen med når jeg kommer hjem*
- *Ferdigheter jeg utvikler på jobb kommer til nytte hjemme*

**Arbeid hjem konflikt**, i fremstillingen av resultat er denne skalaen snudd, slik at høy verdi indikerer opplevelse av at arbeidet i liten grad har negativ innvirkning på familielivet.

- *Jobben min gjør at jeg har mindre overskudd til aktiviteter hjemme ®*
- *Stress på jobben gjør meg irritabel hjemme ®*
- *Jobben gjør meg for trøtt til å gjøre ting som trenger min oppmerksomhet hjemme ®*
- *Bekymringer eller problemer på jobben distraherer meg hjemme ®*

**Tilknytning:** Opplevelse av tilknytning til arbeidsplassen måles med indeksen «Commitment to the workplace» (Pejtersen et al. (2010)). Høy score indikerer positiv tilknytning til arbeidsplassen.

- *Jeg forteller med glede om min arbeidsplass til andre mennesker*
- *Jeg vil kunne anbefale en god venn å søke stilling på min arbeidsplass*
- *Jeg opplever at min arbeidsplass har stor betydning for meg*

**Arbeidsavhengighet** (workaholism) – viser til det å ha en sterk indre driv til å arbeide hardt. Arbeidsavhengighet består ofte av en kombinasjon av en form for tvangsmessig og overdreven arbeidsinnsats. Flere forskere har vist at arbeidsavhengighet kan ha en negativ innvirkning på den enkeltes helse og i forhold til venner, familie og kolleger. Grimsmo & Torp (2009) har oversatt Dutch Workaholism Scale (DUWAS) (Schaufeli, Shimazu, Taris (2009)) til norsk. Deres oversettelse er videre bearbeidet ved Senter for Helsefremmende forskning, NTNU for KIWEST. Denne indeksen er snudd i framstilling av resultat slik at en høy score indikerer lite arbeidsavhengighet.

## Overdreven arbeidsinnsats

- *Jeg er travel og konkurrerer ofte mot klokka* ®
- *Jeg tar meg selv i å fortsette å arbeide etter at kollegene mine har gitt seg* ®
- *Jeg er travel og har mange jern i ilden* ®
- *Jeg bruker mer av fritiden min på jobben enn på familie, venner, hobbyer eller andre fritidsaktiviteter* ®
- *Jeg gjør gjerne to eller tre ting samtidig, som å ta en telefon samtidig som jeg spiser lunsj og skriver et notat* ®

## Tvangsmessig arbeidsinnsats

- *Det er viktig for meg å arbeide hard/mye, selv når jeg ikke har glede av det jeg holder på med.* ®
- *Jeg føler at det er noe i meg som driver meg til å arbeide hardt/mye* ®
- *Jeg føler meg forpliktet til å jobbe hardt/mye, selv når jeg ikke liker det* ®
- *Jeg får skyldfølelse når jeg tar meg fri fra arbeidet* ®
- *Jeg har vansker med å slappe av når jeg ikke arbeider* ®

## Jobb og helse

Aron Antonovsky (2000) har gjennom studier av mennesker som synes å klare seg godt gjennom store traumer utviklet et begrepsapparat for beskrivelse av det friske. Han ser helse som et multidimensjonalt kontinuum mellom det friske og det syke. Som mennesker er vi hele tiden i bevegelse på dette kontinuet. Antonovsky kaller leting etter det som beveger mennesket mot den friske polen på kontinuet for salutogenese. Salutogenese blir slik det motsatte av patogenese, som konsentrerer seg om det som gjør at folk blir syke. Antonovsky (2000) sier at en viktig faktor for hvor man befinner seg på helsekontinuet er ens "opplevelse av sammenheng". Han ser "opplevelse a sammenheng" (sence of coherens - SOC) som et kognitivt begrep bestående av tre tett sammenflettede tema; begripelighet, håndterbarhet og meningsfullhet. Begripelighet viser til i hvilken grad man opplever indre og ytre stimuli som fornuftsmessig begripelige. Håndterbarhet viser til om man opplever at det er samsvar mellom de ressurser man har til rådighet og de krav og stimuli man møter. Meningsfullhet viser til det å oppleve sider ved livet som engasjerende og viktige, noe det er verdt å investere energi, engasjement og hengivelse i.

**WORK-SOC** Bauer & Jenny (2007) har utviklet en indeks for undersøkelse av arbeidsrelatert "opplevelse av sammenheng" – "WORK-SOC". Vogt, Jenny & Bauer (2013) er nå i ferd med å få publisert en artikkel der de har validert WORK-SOC. Senter for Helsefremmende forskning, NTNU har oversatt denne til norsk for KIWEST. WORK-SOC er ikke tidligere brukt i Norge.

Hvordan opplever du din nåværende jobb og arbeidssituasjon generelt?

(semantisk differensial, 7-pkts skala)

- *Håndterlig - Uhåndterlig*
- *Meningsløs - Meningsfull*
- *Strukturert - Ustrukturert*
- *Lett å påvirke - Umulig å påvirke*
- *Betydningsløs - Betydningsfull*
- *Oversiktlig - Uoversiktlig*
- *Kontrollerbar - Ukontrollerbar*
- *Ikke givende - Givende*
- *Forutsigelig - Uforutsigelig*

Det er i tillegg utviklet to nye spørsmål for bruk i KIWEST for å undersøke hvordan respondentene opplever at deres helse påvirkes av arbeidssituasjonen.

- *Jobben påvirker helsen min på en negativ måte*
- *Jobben påvirker helsen min på en positiv måte*

## Referanser:

- Antonovsky, A. (2000). *Helbredets mysterium. At tåle stress og forblive rask*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Aronsson, G., Bejerot, E. & Härenstam, A. (2012). Onödiga og oskälige arbetsuppgifter bland läkare. *Läkartidningen*, 109(48), 2216-2219.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *The Career Development International*, 13(3), 209-223.
- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E. & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99(2), 274-284.
- Bauer, G., & Jenny, G. (2007). Development, implementation and dissemination of occupational health management (OHM): Putting salutogenesis into practice. I S. McIntyre & J. Houdmond (Eds.), *Occupational Health Psychology: European perspectives on research, education and practice* (219-250). Castelo da Maia: ISMAI.
- Carless, S. A. & De-Paola, C. (2000). The measurement of cohesion in work teams. *Small Group Research*, 31(1), 71-88.
- Christensen, M., Aronsson, G., Clausen, T., Hakanen, J. J. & Vivoll Straume, L. (2012). *Building engagement and healthy organizations: Validation of the Nordic Questionnaire on Positive Organizational Psychology (N-POP)*. TemaNord 2012:549, Nordic Council of Ministers.
- Crawford, E. R., Le Pine, J. A. & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834-848.
- Dallner, M., Elo, A.-L., Gamberale, F., Hottinen, V., Knardahl, S., Lindström, K., Skogstad, A. & Orhede, E. (2000). *Validation of the General Nordic Questionnaire (QPS Nordic)*

- for psychological and social factors at work*. Nord 2000:12. Copenhagen: Nordic Council of Ministers.
- Deci, E.L. & Ryan, R.M. (2002). *Handbook of self-determination research*, Rochester, NY, US: University of Rochester Press.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Grimsmo, A. & Torp, S. (2009). *Videreutvikling av StatoilHydros kartleggingsverktøy for helsefremmende arbeidsplasser*. Rapport til oppdragsgiver, Arbeidsforskningsinstituttet, Høgskolen I Vestfold.
- Hakanen, J.J., Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2005). How dentists cope with their job demands and stay engaged: the moderating role of job resources. *European journal of oral sciences*, 113(6), 479-87.
- Hellgren, J., Sverke, M., & Näswall, K. (2008). Changing work roles: New demands and challenges. I Näswall, K., Hellgren, J. & Sverke, M. (Eds.), *The individual in the changing working life* (46-66). Cambridge: Cambridge University Press.
- Hobfoll, S. E., Johnson, R.J., Ennis, N. & Jackson, A.P. (2003). Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(3), 632-643.
- Hockey, G. R. J. (1997) Compensatory control in the regulation of human performance under stress and high workload: A cognitive-energetical framework. *Biological Psychology*, 45(1-3), 73-93.
- Innstrand, S. T., Langballe, E. M., Falkum, E., Espnes, G. A. & Aasland, O. G. (2009). Gender specific perceptions of four dimensions of the work/family interaction. *Journal of Career Assessment*, 17(4), 402-416.
- Judge, T. A., Van Vianen, A. E. M. & De Pater, I. E. (2004). Emotional stability, core self-evaluations, and job outcomes: A review of the evidence and an agenda for future research. *Human Performance*, 17(3), 325-346.

- Mellor, S., Mathieu, J.E. & Swim, J. K. (1994). Cross-level analysis of the influence of local union structure on women's and men's union commitment. *Journal of Applied Psychology*, 79(2), 203-210.
- Myers, D. G. (2000). The funds, friends, and faith of happy people. *American Psychologist*, 55(1), 56-67.
- Näswall, K., Låstad, L., Vetting, T. S., Larsson, R., Richter, A. & Sverke, M. (2010). *Job insecurity from a gender perspective: Data collection and psychometric properties*. Report No 1, Stockholm: Department of Psychology, Stockholm University.
- Nelson, D. L. & Simmons, B. L. (2002). Health psychology and work stress: A more positive approach. I Quick, J. C. & Tetrick, L. E. (Ed). *Handbook of occupational health psychology* (97-119). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Pejtersen, J. H., Kristensen, T. S., Borg, V. & Bjørner, J. B. (2010). The second version of Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQII). *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(suppl 3), 8-24.
- Schaufeli, W.B. & Bakker, A. (2004). UWES Utrecht Work Engagement Scale. Preliminary Manual,  
[http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_English.pdf](http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf)
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzá'lez-Roma', V. & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout and: a confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92.
- Schaufeli, W. B., Shimazu, A., Taris, T.W. (2009). Being driven to work exceptionally hard: The evaluation of a two-factor measure of workaholism in the Netherlands and Japan. *Cross-Cultural Research*, 43(4), 320–348.
- Seligman, M. E. P. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14

- Semmer, N. K., Tschan, F., Meier, L. L., Facchin, S. & Jacobshagen, N. (2010). Illegitimate Tasks and Counterproductive Work Behavior. *Applied Psychology: an International Review*, 59(1),70-96.
- Stang, I. (2003). Bemyndigelse, En innføring I begrepet «empowerment – tenkningens» relevans for ansatte i velferdsstaten. I Hauge, H. A. & Mittelmark, M. B. *Helsefremmende arbeid i en brytningstid, Fra monolog til dialog*. Fagbokforlaget.
- Vogt, K., Jenny, G. J., & Bauer, G. F. (2013). *Work-related sense of coherence as a measure of a health promoting work situation*. Manuscript submitted for publication.
- Wayne, J. H., Musisca, N. & Fleeson, W. (2004). Considering the role of personality in the work–family experience: Relationships of the big five to work–family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 108-130.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E. & Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74(3), 235-244.