



Er starfsánægja lúxusvandamál?

Nemendur

Bryndís Garðarsdóttir

Fríða Breiðfjörð Arnardóttir

Soffía Sveinsdóttir

Tryggvi R. Jónsson

Kennarar:

Hafsteinn Bragason

Ægir Már Þórisson

Starfsánægja sem slík er ekki markmið hjá neinu fyrirtæki sem er í almennum atvinnurekstri. Starfsánægja getur hins vegar haft áhrif á aðra hluti eins og til dæmis starfsmannaveltu, hve auðvelt er fyrir fyrirtækið að ráða og halda í hæft starfsfólk og frammistöðu þess í starfi.

Til að fyrirtæki lifi af á samkeppnismarkaði verða þau að skapa sér samkeppnisforskot. Það byggist meðal annars á því að vera alltaf skrefinu á undan keppinautunum. Eitt af lykilatriðum samkeppnislegs forskots eru starfmenn fyrirtækisins og frammistaða þeirra. Þar af leiðandi hlýtur það að halda í gott starfsfólk að vera keppikefli hvers atvinnurekanda.

Atvinnurekendur hafa mestan áhuga á því sem bætir afkomu, svo sem afköstum og frammistöðu starfsmanna. Það sem skiptir starfsmenn hins vegar mestu máli er starfsánægja. Til eru rannsóknir sem styðja þá kenningu að viðhorf starfsmanns til starfsins, það er starfsánægja, sé mjög mikilvægt fyrir starfsemi fyrirtækisins.

Starfsánægja hefur verið skilgreind sem jákvæðar og neikvæðar tilfinningar og viðhorf til eigin starfs (Riggio, 2003).

Þar sem starfsánægja skiptir miklu máli bæði fyrir atvinnurekendur og starfsmenn má spyrja hvort bein tengsl séu á milli starfsánægju og frammistöðu. Þurfa atvinnurekendur að huga að starfsánægju til að ná fram betri frammistöðu starfsmanna og þannig auka líkurnar á samkeppnislegu forskoti. Sumir rannsakendur telja að ef starfsmaður upplifir sanngirni og réttlæti í launum þá sé kominn aðalþátturinn sem tengi starfsánægju og frammistöðu.

Fátt hefur verið jafn umrætt og rannsakað eins og tengsl starfsánægju og frammistöðu. Sumir (Weiss og Cropanzamo, 1996, sjá í Fischer, 2005) vilja meina að þetta sé eins og leitinn að hinum heilaga kaleik (*holy grail*). Rannsóknir á fylgni milli starfsánægju og frammistöðu eru orðnar margar en meðalfylgni í 312 athugunum er aðeins $r=0,18$ (Judge, Thoresen, Bono og Patton, 2001). Telst það ekki mikil fylgni en þrátt fyrir það standa margir fastir á því að starfsánægja og frammistaða tengist mjög sterkum böndum.

Rannsóknir sýna fram á að það séu tengsl á milli starfsánægju og frammistöðu starfsmanna. En hvert er orsakasambandið? Er góð frammistaða afleiðing starfsánægju? Fyrri rannsóknir hafa sýnt fram á sambandið á hinn veginn, að frammistaða í starfi leiði til starfsánægju. En svo einfalt er það ekki. Samkvæmt Porter og Lawler (1968, sjá í Riggio, 2003) eru ekki bein tengsl á milli starfsánægju

og frammistöðu. Hins vegar hefur góð frammistaða áhrif á starfstengda umbun, svo sem launahækkun, stöðuhækkun og aðrar viðurkenningar. Ef starfsmaðurinn telur umbunina sanngjarna leiðir það til meiri starfsánægju og enn betri frammistöðu. Þannig að starfsánægja og frammistaða eru óháðir þættir sem tengjast vegna áhrifa starfstengdra umbunar.

Hvað gæti valdið þessari upplifun? Fischer (2003) kannaði þetta og komst að því að nokkur atriði eins og skilgreiningar á hugtökunum, skýringarstig og fleira skipti máli. Fischer kannaði hvort fólk drægi ályktanir út frá jákvæðum tilfinningum sem það fyndi fyrir þegar því gengi vel. Það er hvort verið væri að draga ályktanir um mun á milli einstaklinga út frá mun sem er á sama einstakling á mismunandi tímum eftir því hvernig gengur. Ef fylgst er með einstaklingi í stuttan tíma er fylgnin milli starfsánægju og frammistöðu meiri eða $r=0,57$ (Fischer, 2003).

Á hinn bóginn gæti verið að skilgreiningar rannsakenda og leikmanna væru ólíkar. Ef rannsakendur líta mjög þröngt á hugtakið er líklegt að fylgnin sé minni en ef skilgreiningin er víð. Fischer benti einnig á að ef mat á frammistöðu væri skekkt af annarri jákvæðri hegðun á vinnustað (*Organizational Citizenship*) gæti það verið að sama skapi skekkt eins og mat á starfsánægju. Jákvæð hegðun á vinnustað getur verið að fara eftir leiðbeiningum, taka að sér aukaverkefni, hjálpa öðrum og svo framvegis gæti mat á frammistöðu. Einnig gæti verið að leikmenn skoði samhengið á annan hátt, til dæmis að allir starfsmenn séu ánægðir hjá fyrirtækjum þar sem allt gengur vel. Þetta gæti skekkt matið sérstaklega ef matsaðili er utan hópsins og sér þar af leiðandi síður mun innan hópa (*in-group difference*) (Stahlberg og Frey, 1996).

Rannsakendur gætu fært sér þetta í nyt og má vera að með bætum rannsóknaraðferðum komi skýrara samband í ljós á milli frammistöðu og starfsánægju. Slíkt myndi þó ekki segja til um orsakasambandið. Full ástæða er til frekari rannsókna.

Í heildina skipta starfsánægja og frammistaða miklu máli en eru hluti af flóknari mynd. Það er ekki eingöngu undir fyrirtækjunum komið hvort starfsmenn eru ánægðir í starfi eða ekki. Það er hagsmunamál fyrirtækja að huga vel að starfsfólki sínu hvort heldur er í góðari eða hallæri ef þau vilja halda starfsmannaveltu í lágmarki og auka þannig líkur sínar á samkeppnisforskoti.

Starfsánægja er því ekki lúxusvandamál sem ber eingöngu að hafa áhyggjur af í góðari heldur verður ávallt að hafa hana í huga.

Heimildaskrá

- Fisher, C. D. (2003). Why do lay people believe that satisfaction and performance are correlated? Possible sources of a common sense theory. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 753-777.
- Judge, T.A., Thoresen, C.J., Bono, J. E. og Patton, G. K. (2001). The Job Satisfaction – Job Performance Relationship A Qualitative and Quantitative Review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407.
- Riggio, R. E. (2003). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology* (fjórða útgáfa). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education.
- Stahlberg, D. og Frey, D. (1996). Attitudes: Structure, Measurement and Function. I. Hewstone M., Stroebe W. og Stephenson G.M. (Ritstj.). *Introduction to Social Psychology* (önnur útgáfa) bls. 205-239. Oxford: Blackwell Publishers Ltd.