

Bedre mestring av stress gjennom coaching

Deltagernes stressnivået ble redusert med gjennomsnitt 17,9%

Oppsummering av undersøkelse gjennomført ved Universitetet for Miljø-og Biovitenskap, mai 2005.

Formålet med undersøkelsen var å teste hvorvidt coaching av arbeidstakere kan redusere stressnivået og grad av utbrenthet i jobben.

Stress er i hovedsak et resultat av samspillet mellom eksterne arbeidsforhold og individers psykologiske reaksjoner på disse. Stress bestemmes av individenes vurderinger av de eksterne stressfaktorene: Hva en person opplever som en trussel kan oppleves som en positiv utfordring for andre. Stress er et resultat av en mangel på tilpasning mellom individet og dets jobb-omgivelser. Dermed antas at samspillet mellom konkrete ytre jobb-faktorer og individenes reaksjoner på og håndtering av disse, er bestemmende for stressnivået, og det er dette samspillet coaching har til hensikt å fokusere på. I undersøkelsen målte vi stress vha. et standardisert måleinstrument (kalt BBI), som måler grad av utbrenthet ved hjelp av en serie spørsmål. Skårene går fra 25 til 175, hvor skår over 100 defineres som stor grad av stress, og at respondenten er i faresonen for å bli utbrent.

Hva gjør folk stresset?

Tidligere forskning har påvist flere jobb-faktorer som påvirker stress og utbrenthet. De mest sentrale, som vi har målt i undersøkelsen, er:

- Jobbkrav (arbeidsmengde og kvalitative krav)
- Tvetydig jobbrolle (rolle klarhet og rolle konflikt)
- Kontroll over egen arbeidssituasjon
- Egen mestringsopplevelse
- Sosial støtte (fra overordnede, kolleger og familie og venner)

Coaching er en samtalemotodikk som antas å påvirke arbeidstakeres stressnivå på to måter: Både gjennom å endre individenes håndtering av ytre stressfaktorer, slik at disse ikke fører til stress i samme grad, og å bedre individenes generelle mestringsfølelse og egenvurdering. I undersøkelsen ønsket vi å finne ut hvorvidt coaching kan bidra til at arbeidstakerne lærer å håndtere stressfaktorene bedre, øker sin mestringsfølelse og dermed reduserer sitt stressnivå.

Undersøkelsen

Vi målte jobb-faktorer og stress-nivå på to tidspunkt: Januar og april 2005. Mellom disse periodene fikk arbeidstakerne mellom 8 og 10 coachingsamtaler. I første måling fikk vi svar fra alle 111 deltakerne, i april fra 96 deltakere, fordelt på 39 bedrifter. Vi hadde også en kontrollgruppe på 16 personer som ikke fikk coaching i perioden.

Resultater

Stress

Resultatene viser at stressnivået var høyt i begge perioder. I januar var det, i gjennomsnitt nær grensen for utbrenthet mens i april var hadde gjennomsnitt nivå sunket med 11.4 poeng. Stressnivået ble i gjennomsnitt redusert med 17,9% i perioden. Ser vi nærmere på fordelingene, hadde andelen arbeidstakere med BBI skår over 100, som er faresonen for utbrenthet, sunket fra 39% til 19% mellom januar og april.

89 av deltakerne svarte på spørsmålene i begge rundene, og vi kunne dermed registrere endringer i stressnivå for hvert individ, ikke bare for gruppegjennomsnittet. Resultatene viste at 27% av disse faktisk hadde økt sitt stressnivå noe. *83% hadde en betydelig nedgang i sitt stressnivå (25 poeng på BBI skalaen).* Vi kommenterer dette under.

Hvilke jobb-faktorer påvirkes av coaching?

Resultater tyder på at personer som går igjennom en periode med coaching opplever mindre *rollekonflikt* på jobben, de opplever mindre *arbeidspress*, mer *kontroll* over arbeidsintensiteten, og økt *sosial støtte* fra kolleger og ledere.

Hvordan virker coaching på stressnivået?

Resultatene indikerer at rollekonflikt ikke oppleves som stressende i samme grad som før coaching-perioden, videre at generell jobbmestringsfølelse ikke er så viktig for stressnivået. Imidlertid har støtte fra kolleger signifikant betydning for å redusere stressnivået. *Dette tyder på at coaching gjør arbeidstakerne bedre i stand til å håndtere rollekonflikter slik at de ikke oppleves som stressende.* Videre at coaching *bedrer kommunikasjon* og sosial støtte på jobben, som gjør det lettere å håndtere ytre arbeidspress. *Det ser ut til at håndteringen av disse ytre faktorene er viktigere for å redusere stress enn at arbeidstakerne generelt føler seg mestringsdyktige.* Altså kan vi konkludere med at stress først og fremst er et resultat av hvordan arbeidstakerne håndterer ytre faktorer, ikke i samme grad generelle psykologiske tilstander.

En relativt stor andel av respondentene hadde økt stressnivået i noen grad. Dette kan ha flere forklaringer. Den ene er at effektene av coaching er langsiktige: I en tidlig fase pågår en bevisstgjøring og klarlegging av egne mål og arbeidsforhold. Dette kan gi forbigående stress-reaksjoner som senere reduseres. Den andre forklaringen kan være at coachingen bidrar til at arbeidstakere som faktisk har en uholdbar arbeidssituasjon, blir klar over dette, og går inn i en usikker periode hvor endel vanskelige beslutninger må tas. Dette kan oppleves som ytterligere stress.

Stress er også et lederansvar

Det er enkelte ytre jobb-faktorer som har sterk forklaringskraft for stress både før og etter coaching: Arbeidsmengde, å ha en klar jobbrolle og positive utfordringer i jobben. Disse faktorene er i mindre grad mulige å endre for den enkelte arbeidstaker, og er derfor vanskelig å endre gjennom bedre mestringsstrategier. Det er et lederansvar å utforme

klare jobbroller, å gi medarbeiderne en arbeidsmengde som er overkommelig, og å skape et sosialt miljø som arbeidstakerne opplever som støttende.

Konklusjon effekter av coaching

Stress er en individuell, subjektiv opplevelse, men helt tydelig avhengig av spesifikke forhold på jobben. Vår undersøkelse indikerer at coaching kan bidra til at arbeidstakerne selv blir bedre i stand til å håndtere sin jobbsituasjon, og derigjennom redusere sitt stress. Det er særlig to effekter som peker seg ut:

- Coaching reduserer opplevde rollekonflikter, og rollekonflikter oppleves ikke som stressende lengre
- Coaching bidrar til at de som opplever problemer med å mestre jobben sin, ikke blir stresset av dette i samme grad, men klarer å redusere sitt stressnivå gjennom støtte fra kolleger og nærmeste overordnede.

Samtidig er det enkelte faktorer som forårsaker stress, men som ikke i samme grad ser ut til å kunne endres gjennom bedre individuelle mestringsstrategier. Dette er

- arbeidsmengde
- klare jobbroller, og
- positive utfordringer i arbeidet.

Prosjekteier

Prosjektidé, utforming og coachingen er gjennomført av **CoachConnect** ved Jan Ramsøy og Sigrid Stover Kjeldsen og tilknyttede coacher. Prosjektleder var Sigrid Stover Kjeldsen

Forskningsgruppe

Undersøkelsen er gjennomført under faglig ledelse av 1.amanuensis Gro Ladegård ved Universitetet for Miljø- og Biovitenskap, i samarbeid med master-studentene Magnus Røine og Javeid Azam.

Resultatene er publisert som en masteroppgave ved Institutt for Økonomi og Ressursforvaltning, UMB, juni 2005.

Eventuelle spørsmål omkring coaching og undersøkelsen rettes til:

- Sigrid Stover Kjeldsen – sigrid.kjeldsen@makingsense.no
Telefon 922 348 38
- Jan Ramsøy – jan@coachconnect.no
Telefon 917 711 66

Data og forskningsresultatene kan ikke brukes uten tillatelse fra prosjekteier. Hvis du ønsker å sitere eller bruke data fra denne presentasjon må kilden oppgis til:

Kilde: CoachConnect og Universitetet for Miljø- og Biovitenskap
www.coachconnect.no