

Onderzoek naar het effect van de interventie COPING op werkdruk, arbeidstevredenheid en bevlogenheid

Study on the impact of the intervention COPING on job demands, job
satisfaction and engagement

Loes Nooij

studentnr. 833147035

eerste begeleider: Dr. K. Proost

tweede begeleider: Dr. J. van Ruyseveldt

augustus 2009

Faculteit Psychologie

Arbeid- en Organisationspsychologie

Open Universiteit Nederland

Inhoudsopgave:

Samenvatting	3
Summary	4
Probleemstelling: Opkomst van mail en “mailterreur”.	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1. COPING	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.1 Opzet van de interventie COPING	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.2 Specifieke doelen van de interventie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.2.1 Organiseren van e-mail en verhogen van softwarekennis	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.2.2 Het stimuleren van self-efficacy	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.3 Invulling van de theorie in de interventie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
COPING: e-mail en self-efficacy	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
COPING: self-control door prioriteitenstellen en plannen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
COPING: personal coaching voor extra steun	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.4 Arbeidstevredenheid en bevlogenheid	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2. Onderzoeksmodel.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3. Onderzoekstechnisch ontwerp.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.1 Onderzoeksdesign	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.2 Vooronderzoeksgroep	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Respondenten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Procedure.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Meetinstrumenten.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Analyses	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Resultaten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Discussie.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.3 Scriptieonderzoeksgroep	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Respondenten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Procedure.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Meetinstrumenten.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Analyses	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Resultaten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Discussie.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Referenties.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Samenvatting

De moderne werknemer heeft veel last van overmatige informatiestromen, waardoor men aan het eigenlijke werk niet toekomt, de werkdruk toeneemt en de arbeidstevredenheid vaak hierdoor afneemt. In deze studie is bekeken of de interventie COPING invloed uitoefent op werkdruk, arbeidstevredenheid en de bevlogenheid van de werknemer. Bevlogenheid wordt door Schaufeli en Bakker (2001) gedefinieerd als een positieve, affectieve-cognitieve toestand van opperste voldoening die gekenmerkt wordt door vitaliteit, toewijding en absorptie.

De resultaten geven een significante afname van werkdruk aan, maar de toename van de arbeidstevredenheid is gering en niet significant. De gemeten bevlogenheid van de werknemers was meer dan het gemiddelde vergeleken met een relevante onderzoeksgroep uit een studie van Schaufeli en Bakker (2004b) en de interventie heeft daar geen significante verandering in gebracht. Het onderzoek toont een samenhang aan tussen arbeidstevredenheid en bevlogenheid; hoe meer tevreden men is hoe meer bevlogen men is, zowel voor als na de interventie. De samenhang tussen werkdruk en bevlogenheid vóór en na de interventie blijkt significant te zijn in dit onderzoek: een werknemer wordt meer bevlogen wanneer de werkdruk afneemt.

Sleutelwoorden: werkdruk, arbeidstevredenheid, Job Demands-Resources Model, bevlogenheid, e-mail, planning.

Summary

The modern employee experiences much pressure of exuberant information flows, with the result that the real work is not finished, the pressure of workload increases and job satisfaction frequently decreases. In this study, we examine the influence of the intervention COPING on work pressure, job satisfaction and also the engagement of the employee. Engagement has been defined by Schaufeli and Bakker (2001) as a positive, affective-cognitive situation of supreme satisfaction which is characterised by vitality, devotion and absorption.

The results give a significant decrease of work pressure, but the increase of job satisfaction is small and not significant. The level of engagement of the employees in this study was high compared to a relevant research group in a study of Schaufeli and Bakker (2004b) and the intervention did not cause any significant change. This study shows a positive relationship between job satisfaction and engagement; the more satisfied one is the more engaged one is, both before and after the intervention. The relationship between work pressure and engagement before and after the intervention appeared to be significant: less work pressure goes along with more engagement.

Keywords: work pressure of job demands, workload, job satisfaction, Job Demands-Resources model, engagement, e-mail, planning.