Norges miljø- og biovitenskapelige universitet

Masteroppgave 2021 30 stp
Handelshøyskolen NMBU

Prestasjonsbasert lønn: Effekter på eiendomsmegleres motivasjon, prestasjoner og arbeidsrelaterte stress

Performance-based pay: Effects on real estate agents' motivation, performance and work-related stress

Jan Rune Dimmen
Henrik Myrhaug Paulsen
Master i Økonomi og Administrasjon

Forord

Denne oppgaven er skrevet som et avsluttende arbeid på vårt masterstudium i økonomi og administrasjon, med fordypning i strategisk ledelse, ved Handelshøyskolen NMBU. Det har vært to lærerike år der vi har fått en faglig god fordypning i hvordan bedrifter fungerer fra et lederperspektiv, og vi gleder oss til å bruke denne kompetansen i arbeidslivet.

I forbindelse med oppgaven er det flere vi vil takke. Først og fremst må vi takke vår veileder Mari Olsen Mamre for gode innspill, og for alltid vært tilgjengelig for spørsmål. Videre vil vi takke Norges Eiendomsmeglerforbund for godt sammarbeid i gjennomføringen av datainnhentingen. Til slutt vil vi takke alle våre respondenter. Uten dere ville denne oppgaven aldri vært mulig.

Ås/Oslo, Mai 2021

Jan Rune Dimmen

Henrik Myrhaug Paulsen

Sammendrag

Formålet med oppgaven er å undersøke hvordan prestasjonsbasert avlønning påvirker eiendomsmegleres motivasjon, prestasjon og arbeidsrelatert stress. Dette er gjort gjennom en spørreundersøkelse som vi i samarbeid med Norges Eiendomsmeglerforbund (NEF), har sendt ut til alle medlemmer av NEF.

Bearbeidingen av datamaterialet er gjort todelt. Først har vi gjennomført statistiske analyser ved hjelp av STATA, hvor vi har kommet frem til to regresjonsmodeller: én for arbeidsrelatert stress og én for prestasjoner. Videre har vi gjort analyser i Excel som er presentert grafisk i oppgaven. Til slutt har vi koblet våre funn fra dataanalysen med etablert teori innen motivasjon, prestasjoner og stress.

Våre funn tyder på at eiendomsmeglere generelt opplever jobben som givende, meningsfylt og utfordrende. Uansett hvilken lønnsform de har, opplever de sterk trivsel. Men det er viktig å understreke at de med fastlønn trives bedre enn meglere med provisjonslønn. Provisjon og hvor mye den motiverer øker i takt med provisjonsandelen, noe som betyr at jo mer provisjon man har, jo mer motivert er man. Et viktig unntak derimot er meglere med kun provisjon, hvor vi finner en nedgang i motivasjon. Videre viser våre undersøkelser at eiendomsmeglere opplever et høyt generelt stressnivå, men at meglere med kun fastlønn er vesentlig mindre stresset enn meglere med provisjonslønn. Den største forklaringsfaktoren for arbeidsrelatert stress i vår undersøkelse er at eiendomsmeglere synes det er vanskelig å legge fra seg jobben når de har fri. Når det gjelder prestasjoner viser våre funn at den viktigste faktoren for resultater er timene megleren legger ned i arbeidet. Videre tyder det på at støtten megleren opplever, og trivselen den har i jobben, er viktige faktorer for å opprettholde prestasjoner over tid. Viktig er det også at provisjonsvariabelen viser en positiv, signifikant sammenheng med prestasjoner (samlet lønn), og at de fleste meglere oppfatter provisjonen som motiverende. Til slutt ser vi at meglerjobbens oppbygging passer godt til en prestasjonsbasert avlønning, og at autonomien megleren opplever motiverer dem til å yte en ekstra innsats.

Abstract

The purpose of the thesis is to investigate how performance-based pay affects real estate agents' motivation, performance and work-related stress. This has been done through a survey that we, in collaboration with the Norges Eiendomsmeglerforbund (NEF), have sent out to all members of NEF.

The processing of the data material is done in two parts. First, we conducted statistical analysis using STATA, where we made two regression models: one for work-related stress and one for performance. Furthermore, we have done analysis in Excel that is presented graphically in the thesis. Finally, we have linked our findings from the data analysis with established theory within motivation, performance and stress.

Our findings suggest that real estate agents generally find the job rewarding, meaningful and challenging. No matter what form of pay they have, they experience strong well-being. But it is important to emphasize that those with a fixed salary thrive better than real estate agents with a commission salary. Commission and how much it motivates increases in line with the commission share, which means that the more commission you have, the more motivated you are. An important exception, on the other hand, is real estate agents with only commissions, where we find a decrease in motivation. Furthermore, our surveys show that real estate agents experience a high general level of stress, but that real estate agents with only a fixed salary are significantly less stressed than real estate agents with a commission salary. The biggest explanatory factor for work-related stress in our study is that real estate agents find it difficult to quit their job when they have time off. In terms of performance, our findings show that the most important factor for results is the hours the real estate agent spends in the work. Furthermore, it indicates that the support the real estate agents experiences, and the well-being it has at work, are important factors in maintaining performance over time. It is also important that the commission variable shows a positive, significant correlation with performance (total salary), and that most real estate agents perceive the commission as motivating. Finally, we see that the structure of the real estate agent's job fits well with a performance-based salary, and that the autonomy the real estate agent experiences motivates them to make an extra effort.

Innholdsfortegnelse

1 Innledning **5**
1.1 Historisk perspektiv 5
1.2 Prestasjonsbasert avlønning 5
1.3 Bakgrunn for oppgave 6
2 Eiendomsmeglerens rolle **8**
2.1 Begrepsforklaring 10
2.1.1 Provisjon 10
2.1.2 Fastlønn 10
2.1.3 Garantilønn 11
3 Teori **12**
3.1 Motivasjonsteorier 12
3.1.1 Herzbergs tofaktor-teori 12
3.1.2 Jobbkarakteristika-modellen 13
3.1.3 Indre og ytre motivasjon 14
3.1.4 Vrooms forventningsteori 15
3.2 Arbeidsrelatert stress 16
3.2.1 Målstyring versus sosial støtte 16
3.2.2 Psykologisk stress og jobbstress 16
3.2.3 McGraths stressmodell 17
3.2.4 Utbrenthet 18
3.3 Økonomisk teori knyttet belønning 19
3.3.1 Prinsipal-agent-teori 19
4 Tidligere forskning **20**
5 Metode **23**
5.1 Valg av forskningsmetode 23
5.2 Utvalg 23
5.3 Analyse 24
5.3.1 Sammendragsstatistikk 25
5.3.2 Korrelasjonsmatrise 27
5.3.3 Stresssmodeller 28
Modell 1: Stressmodell hvor alle variabler er inkludert 28
Modell 2: Stressmodell med signifikante og antatt relevante variabler 29
Modell 3: Variant av stressmodell med signifikante og relevante variabler. Log-transformasjon av lønnsvariabel 30
5.3.4 Prestasjonsmodeller 31

Prestasjonsmodell 1 31
Prestasjonsmodell 2: Relevante og signifikante variabler 32
Prestasjonsmodell 3: Signifikante og relevante variabler- variant med log-transformasjon av lønnsvariabel 33
Prestasjonsmodell 4: Signifikante og relevante variabler, og med log-transformasjon av Samlet lønn, Antall arbeidstimer og Erfaring 33
Prestasjonsmodell 4: Estimert med robuste standardfeil 34
5.3.5 Begrensninger 35
6 Resultat 36
6.1 Arbeidsrelatert stress- Sluttmodell 36
6.2 Prestasjoner- sluttmodell 37
6.3 Stress (grafisk) 37
6.3.1 Stressfaktorer 39
6.4 Motivasjon (grafisk) 41
7 Diskusjon 44
7.1 Motivasjon 44
7.1.1 Jobbkarakteristika 44
7.1.2 Herzberg 46
7.1.3 Forventning (Vroom) 48
7.2 Arbeidsrelatert stress 49
7.2.1 McGraths stressmodell 52
7.3 Prestasjoner 54
7.3.1 Birkinshaw & Gibson 54
7.3.2 Diskusjon knyttet til tidligere forskning 55
8 Konklusjon 56
9 Litteraturliste 58
Vedlegg 1 Undersøkelsen 61
Vedlegg 2 Ekstra statistikk 66
Stress 66
Lønn 68
Vedlegg 3: STATA-beregninger 71
Skewness/Kurtosis 71
Breusch-Pagan: Test for heteroskedastisitet 71

1 Innledning

1.1 Historisk perspektiv

Historisk sett er det flere ulike former for avlønning som har vært dominerende. I eldre tider var standarden at arbeiderne ble lønnet direkte med en andel av varene de produserte. Særlig tydelig ser man dette i leilendingssystemet, der familier bodde og drev jorden for noen andre. Det varierte om de fikk beholde en andel av det de produserte, eller om de fikk beholde det overskytende etter at eieren hadde fått sin del (skyld), men uavhengig av dette var "lønnen" deres styrt av hvor mye de klarte å produsere (Sevatdal, 2017, s.34-35). Man kan også si at denne avlønningen var utbredt blant husmenn, men dette varierte stort fra landsdel til landsdel, og fra bruk til bruk. Noen steder fikk husmannen og hans familie andel av avlingene, noen steder hadde han eget jordstykke å dyrke på, og noen steder fikk han en fast mengde varer uavhengig av hvor gode avlingene var. Ved kysten fantes det også husmenn som ikke jobbet på bruket de var husmann på, men istedenfor betalte leige ved å betale bonden deler av sin avling, da som regel i form av fisk (Sevatdal, 2017, s.95). Altså kunne husmenn ha avlingsbasert lønn, men kunne like gjerne avlønnes på andre måter.

Da pengesamfunnet vokste mer frem ble det mer vanlig at lønnen, og forsåvidt all form for verdibytte, ble gjort ved bruk av penger, da dette var et mer praktisk byttemiddel. Likevel skjedde denne utviklingen mye senere på bygda enn i byene. Grunnen til dette var at det var mye enklere å lønne hvete med hvete enn hvete med penger. Dermed drev de med naturalavlønning på bygda etter at de begynte med penger i byene. I byene derimot vokste pengesamfunnet frem, og det ble mer vanlig med dagslønn til arbeiderne på fabrikkene, som arbeiderne deretter brukte til å kjøpe de varene de trengte.

1.2 Prestasjonsbasert avlønning

I dag er det i de fleste næringer fastlønn og timelønn som dominerer, der fastlønn er mest utbredt i lederyrker og yrker med faste oppgaver, mens timelønn er mer utbredt i yrker der arbeidsoppgaver og -tid er mer varierende. I tillegg finnes det en tredje gruppe; prestasjonsbasert lønn. Det som skiller prestasjonsbasert lønn fra fastlønn og timelønn, er at den belønner effektivitet. De som jobber godt, og produserer mye, får mer utbetalt enn de som ikke er like effektive (Farbrot, 2008).

Formålet med prestasjonsbasert lønn er primært å motivere arbeiderne til å jobbe godt, men den har også andre fordeler. For eksempel er det en garanti for at arbeidsgiver får igjen arbeid

for lønnen, ettersom man, naturlig nok, kun produserer når man jobber. En forlengelse av dette er også at arbeidere blir lønnet mer rettferdig. Ved timelønn og fastlønn ville to likestilte arbeidere som jobbet like lenge fått samme lønn, uavhengig av hva de produserte. Dette kunne fremstått som urettferdig, dersom den ene jobbet effektivt hele tiden, mens den andre tok mye «tjuvpauser». En annen fordel er at man fordeler risikoen mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. Ved fastlønn og timelønn blir arbeidsgiver sittende med all risiko, mens arbeidstaker tar noe av risikoen ved prestasjonsbasert lønn. At risikoen fordeles kan igjen medføre at arbeidsgiver kan ansette flere.

Den vanligste kritikken mot prestasjonsbasert lønn er at den kan motivere til høy kvantitet, men ikke nødvendigvis kvalitet. Videre forutsetter den like vilkår, noe som sjeldent er tilfelle. For eksempel vil en erfaren arbeider naturlig kunne produsere mer enn en nyansatt, noe som kan påvirke psyken og motivasjonen til de mindre erfarne (Farbrot, 2008). Tilsvarende resultat presenterte Lazear (2000) etter å ha analysert data fra en omstrukturering av en bedrift som skjedde mellom 1994 og 1995.

Innenfor prestasjonsbasert lønn finnes det flere former, men de mest vanlige er akkordlønn og provisjonslønn. Forskjellen på dem er at akkordlønn gir en viss sum for å fullføre oppgaven, mens provisjon betyr at man får en andel av verdien av det man har skapt. Ofte glir de inn i hverandre, men forenklet kan man si at akkordlønn ikke tar høyde for kvaliteten, noe provisjon ofte kan gjøre.

1.3 Bakgrunn for oppgave

I oppgaven har vi kun sett på provisjon, og hvordan provisjon som lønn til eiendomsmeglere påvirker deres motivasjon, prestasjoner og arbeidsrelaterte stress. Grunnen til at vi valgte akkurat eiendomsmeglere er at bransjen har en utstrakt bruk av provisjon, samt at bransjen som helhet skiller seg mye fra øvrige når det gjelder arbeidstid.

Problemstillingen vi vil undersøke er «*Hvordan påvirker prestasjonsbasert avlønning eiendomsmegleres motivasjon, prestasjon og arbeidsrelaterte stress*».

I oppgaven har vi gjennomføre en spørreundersøkelse til alle medlemmene i NEF (Norges Eiendomsmeglerforbund), der vi avdekket deres generelle motivasjon, samt hvordan provisjonen påvirker deres motivasjon og arbeidsrelaterte stress. NEF har gjennomgående vært samarbeidsvillige, og tilfeldigvis skulle de uansett snart sende ut en spørreundersøkelse

der de kartla bransjens lønn og arbeidstid. Dermed passet det bra at vår undersøkelse ble flettet sammen med deres undersøkelse.

Tematikken vår har til dels blitt forsket på tidligere. Blant annet ser flere tidligere masteroppgaver på hvordan provisjon påvirker motivasjonen til eiendomsmeglere. Det som skiller vår forskning fra deres, er at vi ikke bare ser på motivasjon, men også på hvordan provisjonen kan skape arbeidsrelatert stress. I tillegg var deres oppgaver kvalitative og/eller fokusert kun på enkeltforetak og/eller deler av landet. Vår forskning derimot er kvantitativ, og ser på bransjen som helhet, uavhengig av meglernes arbeidsgiver og geografiske plassering.

2 Eiendomsmeglerens rolle

I denne delen vil vi se på eiendomsmeglerens rolle, herunder arbeidsoppgaver og arbeidsstruktur. Videre vil vi definere noen begreper som er relevant for deres avlønning, og dermed relevant for denne oppgaven.

Eiendomsmeglerens rolle er å opptre som mellommann mellom kjøper og selger i salg og leieforhold innenfor eiendom, samt å forsikre seg om at handelen gjennomføres i henhold til gjeldende lover, jf. eiendomsmeglingsloven §1-2, andre ledd.

Et begrep som brukes mye innenfor eiendomsmeglerbransjen er god meglerskikk, og dette begrepet forklarer også godt hva rollen til megleren er. §6-3 i eiendomsmeglingsloven forklarer god meglerskikk slik:

«(1) Oppdragstaker skal i sin virksomhetsutøvelse opptre i samsvar med god meglerskikk med omsorg for begge parters interesser. Oppdragstakeren må ikke opptre på noen måte som er egnet til å svekke tilliten til oppdragstakerens integritet og uavhengighet.

(2) Oppdragstakeren skal gi kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføringen av denne.

(3) Oppdragstakeren skal ikke inngå avtale om eiendomsmegling dersom inngåelse av slik avtale er satt som vilkår i avtale om annet enn eiendomsmegling.

(4) I forbindelse med eiendomsmeglingsoppdrag kan det ikke settes som vilkår at oppdragsgiveren inngår avtale om ytelser som ikke står i rimelig sammenheng med oppdraget.»

(Eiendomsmeglingsloven, 2007)

Med dette menes at eiendomsmegleren ikke skal forfordele noen av partene, men opptre som en rådførende part for både selger og kjøper, samt interessenter. Formålet med denne lovbestemmelsen er å sikre at megler gjennomfører en handel på likt grunnlag, uavhengig av at arbeidsgiver er selger, og at megler i praksis er tjent med høyest mulig salgssum. I praksis vil dette si at megler ikke bare skal fremvise fordeler med boligen, samt de ulemper og begrensningene boligen har ifølge loven, men også ta personlige hensyn til de ulike interessentene, og deres behov. Altså er megler pliktig å fraråde en interessant å legge inn bud på boligen dersom det er tydelig at boligen ikke dekker interessentens behov.

Eiendomsmeglerens rolle har historisk sett vært under press flere ganger, noe som resulterte i et krav om formell utdannelse i 2008. Til tross for dette kommer det iblant aktører der det blir diskusjoner om de tilbyr eiendomsmegling, eller om deres tilbud faller utenfor loven. Dette er relevant all den tid eiendomsmegling er kraftig regulert, og må forholde seg til et klart lovverk. Aktører på utsiden må på sin side ikke forholde seg til de samme lovene, samtidig som deres tjenester lett oppfattes som eiendomsmegling av forbrukeren. Dermed kan de tilby falsk trygghet, og svekke bransjens omdømme utad. En slik aktør er Propr. Disse hevder selv at de ikke bedriver eiendomsmegling, men jobber både med innhenting av dokumentasjon, markedsføring, budrunder og oppgjør (Propr, udatert). Deres inntog ble av mange sammenlignet med Über og Airbnb, og i 2016 skrev Krogsveen en sak der de drøftet hvorvidt de trodde at eiendomsmegleren ville eksistere i sin form om 5 år. Blant annet trakk de der frem tryggheten med å forholde seg til en fysisk person, og den tilgjengeligheten en «ekte» megler gir (Krogsveen, 2016).

Ifølge Eiendom Norge var det ved inngangen til 2019 registrert over 500 eiendomsmeglerforetak i Norge, der kun 72 av dem utgjorde 98% av alle transaksjoner. Av disse igjen var 86% av omsetningen gjort av bankeide eiendomsmeglerforetak (Eiendom Norge, 2020). Det kommer ikke frem hvordan fordelingen av de over 400 gjenværende foretakene var, men det er naturlig å anta at de er en blanding av svært små foretak, og foretak som ikke lenger er i drift, men som formelt sett ikke er lagt ned.

Når man snakker om de som megler eiendom som profesjon, benyttes ofte eiendomsmegler eller megler om alle, men dette er formelt sett ikke riktig. Jf. eiendomsmeglingsloven §4-5, første ledd, kan tittelen eiendomsmegler kun benyttes av de med eiendomsmeglerbrev. Dette brevet får man først etter fullførte to års praksis etter endt eiendomsmeglerutdanning, samt at man er skikket, jf. § 4-2, i eiendomsmeglingsloven. Etter endt utdanning, men før man har fått eiendomsmeglerbrevet, skal tittelen eiendomsmeglerfullmektig benyttes. Til slutt kan det nevnes at det finnes to grupper som formelt sett ikke har utdannelse som eiendomsmegler, men fremdeles har tillatelse til å megle bolig med tittelen megler. Den første er en liten gruppe som hadde vært i bransjen i flere år før utdanningskravene kom i 2008, og som på grunn av sin erfaring fikk tillatelse til å fortsette (Finanstilsynet, 2020). I tillegg har advokater tillatelse til å drive megling gitt at de har tatt nødvendige kurs, jf. eiendomsmeglingsloven §4-3. Disse kan både benytte tittelen advokat og megler.

I dag er det 4 offentlige utdanningsinstitusjoner som tilbyr eiendomsmeglerstudiet: Høgskulen på Vestlandet (Sogndal), Høgskolen i Innlandet (Rena), Nord Universitet (Bodø) og Universitetet i Sørøst-Norge (Bø). I tillegg tilbyr BI studiet på sine campuser i Oslo, Bergen, Stavanger og Trondheim (Utdanning.no). Antall studenter har variert i noe grad, men gjennomgående har studiet utdannet betydelig flere eiendomsmeglere enn markedet har trengt, noe som resulterte i at BI i 2016 reduserte antall studieplasser med 30% (Strømnes, 2016). Hvilke følger dette har hatt er for tidlig å si noe om, men det er naturlig å tro at det vil ha positive følger for nyutdannede. Ved overproduksjon, slik det har vært tidligere, har det vært et hav av nye meglere hvert år. Dermed har man vært i en situasjon der meglerne har måttet kjempe om jobbene, og dermed ofte gått med på ugunstige arbeidsavtaler. Ved færre nyutdannede er det naturlig å tro at rollene kan byttes, slik at foretakene må kjempe om meglerne, og slik måtte tilby bedre vilkår.

2.1 Begrepsforklaring

2.1.1 Provisjon

Et begrep man møter på ofte innenfor eiendomsmegling er provisjon. Ifølge Visma (udatert) er provisjonslønn *«… en variabel godtgjørelse basert på den ansattes arbeidsprestasjoner i en viss periode.»* Dette stemmer delvis for eiendomsmeglere også, men der brukes den på en litt annen måte. Største forskjellen er at provisjon ikke bare brukes om lønnen i seg selv, men også kostnaden for den eksterne arbeidsgiveren, dvs. selger. Som regel er dette en prosentsats av salgssummen, men kan også være en avtalt sum på forhånd (Pihl, 2016). I noen tilfeller betales provisjon også på timebasis, men dette er mindre vanlig. Av provisjonen foretaket får inn, skal megleren ha en andel. Denne andelen varierer fra foretak til foretak, og ofte også innenfor samme foretak og kontor, avhengig av hva arbeidsavtalen sier. Likevel kan man som regel anta at den ligger rundt 1/3 av provisjonen (Iversen, 2018, Metanovic, 2014). I denne oppgaven vil vi se på enkeltmegleren, og provisjon vil derfor henvise til den andelen av provisjonen som megleren får utbetalt.

2.1.2 Fastlønn

Begrepet fastlønn benyttes flittig i arbeidslivet, og sees ofte på som motsetningen til timelønn. Kjennetegnet på fastlønn er, som navnet tilsier, at lønnen er fast. Med andre ord vet den ansatte stort sett hvor mye den vil tjene. Der er noe variasjoner i hvilken grad overtid påvirker

fastlønn, der særlig ledere som regel har overtiden innbakt i lønnen, mens medarbeidere med mindre bestemmelsesrett har krav på overtidsbetaling selv om de har fastlønn (Econa, 2020).

2.1.3 Garantilønn

Garantilønn kan på mange måter ligne på fastlønn, men er som regel betydelig lavere. Bakgrunnen for dette er at garantilønn kun er en slags sikkerhet dersom arbeidstaker ikke opparbeider seg tilstrekkelig variabel lønn. Med andre ord inntreffer garantilønn kun dersom man i utgangspunktet opparbeider seg lavere grunnlønn enn garantilønnen. Tjener man over garantilønnsbeløpet, vil garantilønnen bortfalle (Metanovic, 2014). Noen steder fremstår garantilønn som vanlig lønn, men som hovedregel innenfor eiendomsmegling ligner det mer på et mer eller mindre gunstig lån. Det vil si at dersom man en måned kun opparbeider seg lønn på 13.000, vil man likevel få utbetalt 20.000 dersom det er garantilønnen. Samtidig vil man neste måned, dersom man tjener over 20.000, måtte betale dette tilbake. Altså vil en provisjon på 30.000 da kun gi 23.000 utbetalt.

3 Teori

Når man skal studere hvordan prestasjonsbasert lønn påvirker arbeidstakeres motivasjon og arbeidsrelatert stress kommer man ikke utenom motivasjonsteori, som er et område det har vært forsket mye på. Sentrale teorier finner man om indre og ytre motivasjon, kognitiv- og sosial motivasjonsteori og teori som peker på viktige jobbkarakteristika (som jobbkarakteristika-modellen). Prestasjonsbasert lønn er et omstridt tema blant motivasjonsforskere, noe vår gjennomgang av tidligere forskning illustrerer. Noen mener prestasjonsbasert lønn fortrenger indre motivasjon og ikke fører til høyere ytelse og bedre prestasjoner. Andre forskere derimot peker på at det gir en god fordeling av risiko mellom arbeidsgiver og arbeidstaker, at det bidrar til en «utsilingsprosess» hvor de beste medarbeiderne blir igjen i virksomheten, og at det gir bedre prestasjoner. I næringslivet kan vi tenke oss at noen ledere mener prestasjonsbasert lønn er en fornuftig, effektivt og rettferdig innretning, ved at de ansatte får betalt for de klarer å produserer. I arbeidstakernes øyne vil det ofte føre til intern konkurranse og lite samarbeid. I tillegg kan det oppleves urettferdig ved at man i noen situasjoner føler man gjør viktige oppgaver som ikke nødvendigvis fanges opp av målingssystemet. På delen av studien vår som dreier seg om hvordan prestasjonsbasert lønn påvirker arbeidsrelatert stress, vil forskning og teori knyttet til jobbstress og utbrenthet være spesielt relevant.

3.1 Motivasjonsteorier

3.1.1 Herzbergs tofaktor-teori

Frederick Herzeberg kom på 60-tallet med et innflytelsesrikt bidrag til hva som fremmer indre motivasjon. På bakgrunn av studier fant han ut at de faktorene som gjorde at de ansatte trives på jobb, var forskjellige fra de faktorene som skapte mistrivsel på arbeidsplassen. Disse faktorene delte han inn i to kategorier, *motivasjonsfaktorer* og *hygienefaktorer*. *Motivasjonsfaktorer* er de faktorene som skaper motivasjon og trivsel når de er tilstede, men ikke nødvendigvis mistrivsel når de ikke er tilstede. På den andre siden har vi *hygienefaktorene,* som skaper mistrivsel hos de ansatte når de ikke er tilfredsstillende oppfylt, men heller ikke trivsel om de er tilstede. Motiveringsfaktorene kobler Herzeberg opp mot arbeidsoppgavens karakter, som for eksempel variasjon i arbeidsoppgaver og autonomi i jobbutførelsen. Hygienefaktorene er knyttet opp mot arbeidsmiljøet og hvordan ansatte blir behandlet.

Eksempler på motivasjonsfaktorer:

- Varierte, interessante og utfordrende arbeidsoppgaver
- Forfremmelse
- Autonomi
- Anerkjennelse fra andre i virksomheten når man presterer godt

Eksempler på hygienefaktorer:

- Lønn
- Gode relasjoner mellom medarbeidere og ledere
- Sikkerhet i jobben (f.eks gode HMS-rutiner)
- Virksomhetens personalpolitikk

Forskningsmetoden og teorien til Herzeberg har også blitt diskutert og kritisert i organisasjonslitteraturen. En innvending mot Herzeberg er at han har bedt respondentene om å rapportere hvilke faktorer som spiller inn når man opplever trivsel eller mistrivsel på arbeidsplassen. Ansatte kan ha en tendens til å legge skylden på andre forhold enn egen innsats når de opplever mistrivsel og sviktende resultater på jobben, og på den andre siden ta æren om man oppnår gode resultater. Dette kan påvirke teoriens validitet, og studier som har benyttet seg av andre metoder rapporterer at de samme forholdene både kan føre til trivsel og mistrivsel (Jacobsen og Thorsvik, 2020, s.243-245).

3.1.2 Jobbkarakteristika-modellen

Denne modellen er utviklet av Oldham & Hackman. På bakgrunn av nyere forskning fokuserte de på å utvikle systematiske modeller for å ”designe” en jobb på best mulig måte, som bidrar til å bygge sterk motivasjon hos den enkelte medarbeider. Modellen presenterer fem konkrete trekk som man mener vil være viktige for alle slags jobber. Jo flere trekk som som er tydelig tilfredsstilt, jo mer indre motivasjon har jobben potensial til å bygge (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s.141-142).

Modellens fem trekk er:

- Variasjon i ferdigheter

- Oppgaveidentitet
- Oppgavebetydning
- Autonomi
- Tilbakemelding

Variasjon i ferdigheter er et viktig trekk for at de ansatte skal få brukt ulike ferdigheter, kunnskaper og evner de besitter. *Oppgaveidentitet* omhandler om arbeidstakeren gjør et helt stykke arbeid, eller kun utfører en liten del av den totale arbeidsprosessen. Det antas at å gjøre en "hel" oppgave er viktig for å bygge indre motivasjon, siden man i større grad ser resultatet av det man gjør. I hvor stor grad den ansatte ser en større mening med jobben er viktig for det fjerde trekket *oppgavebetydning.* Under trekket *autonomi* ser man på i hvor stor grad den enkelte ansatte kan påvirke og ha kontroll over sine oppgaver og arbeidshverdag. Jo høyere grad av autonomi, jo høyere grad av indre motivasjon vil den ansatte ha isolert sett. Under det siste trekket *tilbakemelding* ser man på i hvilken grad medarbeideren får tilbakemeldinger om resultatet av arbeidet som er utført. Både kvaliteten på tilbakemeldingen og hyppigheten av disse er av betydning.

I en undersøkelse med resultater fra 259 studier, basert på hele 219 625 deltakere, ble disse sammenfattet til en metaanalyse. Resultatene fra metaanalysen viser oss at 14 av jobbkarakteristika av typen beskrevet i modellen, forklarer 49% av den observerte variasjonen i deltakernes svar i de studiene analysen baserer seg på. Dette er et høyt og solid tall i samfunnsvitenskapelig standard. Det må derfor sies at jobbkarakteristika-modellen har solid støtte i empirisk forskning (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s.144). Dette er nyttig for oss å bruke i studien vår på eiendomsmeglere. Når vi vet hvilke jobbkarakteristika som er viktig for å bygge sterk motivasjon, har vi et grunnlag for å studere hvor godt megleryrket oppfyller hvert enkelt trekk.

3.1.3 Indre og ytre motivasjon

I motivasjonsteorien setter man et skille mellom indre og ytre motivasjon. I kognitiv evalueringsteori skiller Deci og Ryan mellom disse motivasjonssystemene. Med *ytre motivasjon* mener vi motivasjon som har sin årsak utenfor selve oppgaveutførelsen, som lønn, bonuser, status og karrieremuligheter. Dette omtales som utfallsavhengige belønninger. *Indre*

motivasjon på den andre siden omhandler motivasjon knyttet til selve jobbutførelsen, og kan inkludere mestring, autonomi og opplevelsen av egen jobb som betydningsfull (at man utgjør en forskjell). Noe som er sentralt i dette motivasjonssystemet er at energien som strømmer ut av den indre motivasjonen har røtter i to grunnleggende behov, nemlig *behovet for kompetanseopplevelse* og *behovet for selvbestemmelse.* En svært viktig bemerkning, som også har stor praktisk betydning er at Deci og Ryan mener at et stort fokus på utfallsavhengige belønninger (ytre motivasjon) kan underminere effekten av indre motivasjon, som mestringsfølelse, gleden ved arbeidet og jobbautonomi (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s.129). Ytre motivasjon kan med andre ord gå på bekostning av indre motivasjon.

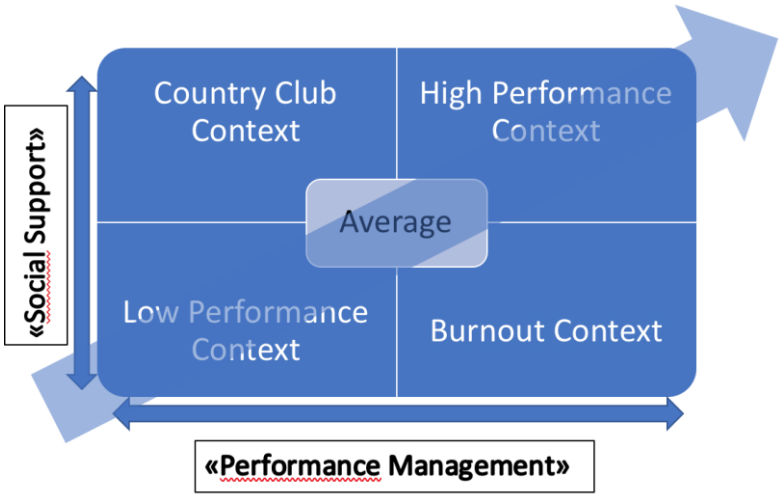
3.1.4 Vrooms forventningsteori

Vrooms forventningsteori er også en svært relevant teori å bruke i vårt arbeid. Grunnen til dette er at prestasjonsbasert lønn, som provisjon, er avhengig av at man tror man kan lykkes og at belønningen verdsettes. Teorien hevder at motivasjonen blir påvirket av tre variabler: forventning til resultat, forventning til belønning og til slutt viktigheten av belønningen, som blir kalt valens. Valens er et viktig begrep i denne teorien, siden det betyr at belønningen virkelig betyr noe for medarbeideren. Den første variabelen, *forventning til resultat*, er hvor sannsynlig det er å oppnå ønsket resultatet ved egen innsats. Den ansatte må de forutsetningene som trengs for å oppnå ønsket resultat. Det kan være seg både kompetanse individet besitter, og nok ressurser og støtte fra organisasjonen. Hvis ikke kan personen føle at resultatet er uoppnåelig, noe som vil svekke motivasjonen for å yte en innsats. *Forventing til belønning* går ut på at individet faktisk tror oppnådd resultat vil medføre den ønskede belønningen. Den siste variabelen som omhandler *viktigheten av belønning* (valens) forteller oss hvorvidt belønningen betyr noe for individet eller ikke. Dette er et svært sentralt begrep i forventningsteorien. Individer ønsker ikke å yte en ekstra innsats om belønningen ikke er interessant. Derfor er en hovedoppgave når man skal utarbeide et effektivt belønningssystem å finne ut av hva den enkelte ønsker, og tilby dette som belønning for oppnådd resultat (Jacobsen & Thorsvik, 2020). For de aller fleste arbeidstakere er betalingen man får fra jobben det viktigste, siden man må ha penger til å forsørge seg selv. For eiendomsmeglere som ofte har provisjonsbetaling blir dette ytterligere forsterket siden man ikke har en forhåndsavtalt lønn med arbeidsgiver. Derfor vil belønningens viktighet være svært stor. Forventing til resultat og belønning vil ofte være tydelig for en megler, som får en provisjonssats for hver solgte bolig. Derfor vil eiendomsmegleren se koblingen mellom kompetanse og innsats på den ene siden, og belønningen på den andre.

3.2 Arbeidsrelatert stress

3.2.1 Målstyring versus sosial støtte

Teorien baserer seg på forskningen som er gjort av Birkinshaw og Gibson, publisert i deres artikkel *Building Ambidexterity Into an Organization (2004).* Forfatterne argumenterer for at et stort fokus på målstyring er avhengig av at den ansatte får tilstrekkelig mengde med sosial støtte. Sosial støtte kan være tilstrekkelig med ressurser, rådgivning, støtte og tilbakemeldinger fra leder, og et godt psykososialt arbeidsmiljø. Hvis ikke den sosiale støtten står i stil til målstyrings- og resultatfokuset, kan det føre til utbrenthet blant ansatte. Eiendsomsmeglere står overfor høye krav til prestasjoner ved at de må tiltrekke seg nok kunder, selge boliger til gode priser og helst i løpet av kort tid, slik at kunder og eiendomsmeglerforetaket blir fornøyd. Det viktige spørsmålet i vår sammenheng er da om eiendomsmeglere får nok sosial støtte i forhold til disse kravene.



Kilde: https://sloanreview.mit.edu/article/building-ambidexterity-into-an-organization/

3.2.2 Psykologisk stress og jobbstress

Psykologisk stress defineres som ”*manglende overensstemmelse mellom individets mestringsevne og de utfordringene individet står overfor”* (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s.300). Det mest vanlige har vært å se på stress som ytre påkjenninger som kan forårsake sykdom og krise. Imidlertid har mange som har forsket på stress ment at det er like vanlig at stress forårsakes av små og store hverdagslige problemer som over tid bygger seg til å bli en omfattende og alvorlig belastning. Stressbegrepet har blitt definert og brukt i en rekke ulike fagfelt og det er ikke en klar enighet om hva det innebærer. En definisjon og innfallsvinkel til å forstå *stress*, og som er relevant i vår oppgave, er å definere stress både som menneskets

psykologiske, fysiologiske og atferdsmessige reaksjoner på ytre belastninger, og som et fenomen som legger vektlegger samspillet mellom karakteristikker ved individet og miljøbetingelser. Her defineres stress som en uoverensstemmelse mellom individets mestringsevne og de kravene og utfordringene situasjonen innebærer. Det antas, logisk nok, at jo større både uoverensstemmelsen og tidsdimensjonen er, jo større belastning påføres enkeltindividet (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s.301).

Det er også viktig å skille mellom *positivt* og *negativt* stress. Stress kan også være noe positivt, selv om det i utgangspunktet har etablert seg som et negativt ladet begrep. Ved at man ser muligheter i omgivelsene kan motivasjon og konsentrasjon øke, noe som gir høyere ytelse og mulighet for realisering av et ønsket mål. Når man på den andre siden opplever trusler i omgivelsene, og at anstrengelser og belastninger overgår et visst nivå, vil derimot mestringsevnen svekkes. Et eksempel kan være en nyutdannet eiendomsmegler som ikke føler at han mestrer visningssituasjonen, ikke klarer å bygge gode nok relasjoner med kolleger og kunder, og sliter med å få solgt boliger til en god pris. I dette tilfellet vil eiendomsmegleren oppleve situasjonen som svært stressende.
Det kognitive aspektet er viktig å forstå. Det er individets egen opplevelse og bedømmelse av mestring som avgjør om en situasjon oppleves som stressende eller ei.
(Kaufmann & Kaufmann, 2015, s.302).

3.2.3 McGraths stressmodell

Dette blir omtalt som en transaksjonsmodell for stress siden de ulike kritiske faktorene antas å påvirke hverandre gjensidig. Menneskets kognitive tolkning av egen livssituasjon er en viktig faktor. Modellen tar også i bruk prosessperspektivet ved at den fremstiller stress som en prosess hvor elementene i prosessen påvirker hverandre gjensidig. Stress karakteriseres i denne modellen som en opplevd, dynamisk prosess gjennom fire stadier:

1. Krav: Omgivelsene stiller fysiske og sosiale objektive krav til individet. I modellen omtales dette som belastninger.
2. Tolkning: Handler om hvordan individet tolker, persiperer og bedømmer disse kravene. Har jeg evnen til å imøtekomme disse? Er det et gap mellom kravene og mine kunnskaper og ferdigheter?
3. Responser: Reagerer individet psykologisk, fysisk eller atferdsmessig på stressorene?

4. Konsekvenser: Hvilke konsekvenser har stresset på det enkelte individ, organisasjon eller samfunnet?

(Kaufmann & Kaufmann, s.302).

3.2.4 Utbrenthet

Utbrenthet er et viktig begrep i vår studie, og kan skyldes en rekke faktorer. Eiendomsmeglere jobber ofte svært lange arbeidsuker, og dette har vist seg som en sentral årsak til utbrenthet. Utbrenthet defineres som ”*en fysisk, mental og følelsesmessig utmattelse”* (Kaufmann & Kaufmann, 2015), som vises ved at gleden ved arbeidet blir borte, engasjementet synker, og nysgjerrigheten og interessen man har for jobben forsvinner. Dette kan for eksempel vise seg fysisk ved at en arbeidstaker sliter med kronisk tretthet, eller psykisk ved å føle på håpløshet. Følelsesmessig utmattelse går blant annet ut på at man mister positive følelser tilknyttet jobben, og mindre sympati og respekt overfor kolleger og kunder. Det påpekes at denne emosjonelle utmattelsen viser seg å være det største kjennetegnet på utbrenthet. Ved utbrenthet kan også ”depersonalisering” overfor medarbeidere og kunder vise seg, og man kan oppleve følelsesmessig distanse og blokkering overfor andre (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s.304).

Vi kan også dele prosessen med å bli utbrent inn i enkelte faser. I den første fasen kan arbeidstakeren kjenne på tretthet, at jobben ikke lenger er like interessant eller at produktiviteten synker. Enkelte opplever å gå i den såkalte ”honningfella” hvor man fanges inn i et mønster med svært mye arbeid og ytelse, på grunn av at jobben er veldig motiverende og interessant. Jobben blir som en tilfredsstillende rus, men baksiden av medaljen er at dette over tid kan tære på den fysiske og psykiske helsen, og få negative konsekvenser. I senere faser observerer man gjerne at den ansatte trekker seg stadig mer tilbake. Vedkommende kan bli deprimert, og noen også kyniske, samt ty til rusmidler. Jobben oppfattes ikke lenger som meningsgivende, noe som resulterer i økt sykefravær og dårligere arbeidsprestasjoner. I siste fase bryter mange ut, enten ved å legge om sporet helt på en ny karrierevei, eller ved å ta en pause og hvile ut for å få tilbake gløden og arbeidsgleden (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s.304). Eiendomsmeglere jobber ofte lange arbeidsuker og må være tilgjengelig til alle døgnets tider. Det vil være spennende og interessant å se på hvorvidt dette henger sammen med arbeidsrelatert stress.

3.3 Økonomisk teori knyttet belønning

3.3.1 Prinsipal-agent-teori

Prinsipal-agent-teori er en type av konfliktteori innen økonomiske fag, og er i seg selv ikke en enhetlig teori, men mer et begrep som brukes på flere teorier av samme karakter. Kort fortalt går denne teorien ut på at det er en interessemotsetning mellom arbeidsgiveren eller eieren (prinsipal) og arbeidstakeren (agenten). Et eksempel som illustrerer denne interessemotsetningen godt, er spørsmål relatert til lønn. Eieren(e) vil sitte igjen med høyest mulig profitt, og vil derfor ha en profittmaksimerende atferd med mål om lavest mulig lønn hos de ansatte innenfor visse rammer. Agenten, som hos oss er eiendomsmegleren, vil på sin side ønske å sitte igjen med høyest mulig lønn. Disse interessene står i åpenbar konflikt med hverandre, siden det ene vil gå på bekostning av det andre. Derfor vil for eksempel nivåer på fastlønn, garantilønn eller provisjonssatser være et område det kan oppstå interessemotsetninger og konflikt. Det må også påpekes at prinsipal-agent-teorier ofte har favorisert eierne (prinsipalene) og deres interesser, mens det i samfunnsvitenskapen har vært en sterkere tradisjon for å legge mer fokus på arbeidstakernes interesser, som gode lønnsforhold, et trygt arbeidsmiljø og meningsfulle arbeidsoppgaver. Interessant nok oppfatter begge partene i teorien at det er et motsetningsforhold mellom deres interesser (Kaufmann & Kaufmann, 2015). Å komme hverandre i møte med gode løsninger som begge parter er tilfredse med kan være viktig for å bygge motivasjon og engasjement hos ansatte, som kan føre til høyere ytelse og bedre resultater, samtidig som eiernes interesser også blir ivaretatt. Ved å studere prestasjonsbasert lønn og dens påvirkning på motivasjon og arbeidsrelatert stress hos eiendomsmeglere, kan vi belyse at det kanskje er bedre måter å innrette belønningssystemet på enn i dag, som for eksempel en annen fordeling av fastlønn og provisjon.

4 Tidligere forskning

Søndenå og Vinjerui hadde i 2017 en kvalitativ studie der de forsket på motivasjonsfaktorer, herunder også provisjonsbasert lønn, som ble benyttet for eiendomsmeglere hos Privatmegleren. Deres funn var at nyutdannede ble mest motivert av ytre motivasjonsfaktorer, som høyere lønn og anerkjennelse fra ledere, men at motivasjonen ble stadig mer indre styrt etter hvert som de opparbeidet seg erfaring. En annen masteroppgave er oppgaven til Brevik og Enger (2018) som blant annet fant ut at meglere med kun provisjonsbasert lønn var mer motiverte, og tenkte mer langsiktig enn meglere som hadde garantilønn i tillegg. Dette fant de ut ved å intervjue åtte eiendomsmeglere med under tre års arbeidserfaring, der halvparten kun hadde provisjonsbasert lønn, mens andre halvparten hadde garantilønn i tillegg. En siste studie er studien til Fiskå (2018), der han ved et spørreskjema til eiendomsmeglere på Sør-Vestlandet undersøkte motivasjon, mestring og trivsel. Hans funn var at eiendomsmeglere som tjente godt, av naturlige årsaker, også var mer fornøyd enn de som tjente dårlig. Til tross for denne ulikheten var den generelle holdningen at meglerne likte at lønnen ble bestemt ut fra deres prestasjoner, og at de aksepterte at meglere som solgte mer også tjente mer.

I tillegg til masteroppgaver er der også internasjonal forskning som har sett på motivasjon og press for eiendomsmeglere. Særlig relevant er en forskning utført av Goh med flere fra 2011. De undersøkte hvordan jobben som eiendomsmegler påvirket psyken, ved å analysere svarene fra 291 eiendomsmeglere i Vest-Australia. Funnene deres var at det ikke nødvendigvis var arbeidsmengden som var den største faktoren for utmattelse og avpersonifisering, men heller hvorvidt de var gift og hadde familie. Dette så de i sammenheng med at de med familie hadde noe viktigere i livet, mens jobben var alt for dem uten familie. Et annet funn var at mer erfarne eiendomsmeglere slet mindre psykisk enn nyutdannede. Til slutt var der også en korrelasjon mellom høyt timeantall og sterke psykiske plager, men den var ikke like stor som de hadde sett for seg. Generelt scoret bransjen bedre/lavere på psykiske plager enn resultater på tilsvarende studier innenfor andre næringer. Dette så de i sammenheng med at respondentene jevnt over scoret høyt på selvoppnåelse. Altså opplevde meglerne at jobben deres ga resultater, og at de var vellykket.

En annen studie er Jacobsen og Jensens eksperiment fra 2017. Der delte de inn individene sine i tre grupper, der to av gruppene besto av kompetent arbeidskraft, og den siste ikke var kompetent. Deretter kjørte de gjennom eksperimentet i seks sekvenser, der de vekslet mellom hvem som hadde fastlønn og prestasjonsbasert lønn, og hvem som hadde selvbestemmelsesrett og ikke. Funnene var at de kompetente ble motivert av prestasjonsbasert

lønn, mens de inkompetente ble demotivert. Dette så de i sammenheng med at de kompetente tjente mer på varierende lønn, mens de uten kompetanse tjente mindre. Samtidig var det enighet i alle gruppene om at selvbestemmelse var nødvendig for at prestasjonsbasert lønn skulle ha noe for seg. Dersom man fikk beskjed om hva og hvordan man skulle gjøre ting, og dermed ikke selv styrte sin produksjon, var det bare frustrerende at produksjonen skulle avgjøre lønnen.

Videre vil vi trekke frem en studie utført av Lazear i 2000, der han analyserte data fra da et selskap gikk fra fastlønn til prestasjonsbasert lønn mellom 1994 og 1995. Resultatene fra selskapet var at produksjonen gikk opp med 44%, mens lønnen økte med 10%. Med andre ord var det lønnsomt for selskapet. Til tross for dette oppdaget Lazear at arbeiderne ikke nødvendigvis ble mer effektive. Blant annet sluttet mange av de mindre effektive etter omstruktureringen, og de nyansatte var i gjennomsnitt mer effektive enn de som sluttet. Dermed var økningen i hovedsak et resultat av en utskiftning til en mer effektiv arbeidsstokk.

Til slutt vil vi se litt på mer overordnede studier på prestasjonsbasert avlønning der det ikke er gjennomført noe selvstendig studie, men heller samlet opp tidligere studier for å se mønster. Kuvaas (2019) gjennomgikk flere studier, og der fant han et mønster i at en slik avlønning styrket den ytre motivasjonen, men at det gikk på bekostning av den indre motivasjonen. Arbeidere som tidligere hadde trivdes på jobben mistet denne motivasjonen, og istedenfor ble resultatene det eneste de tenkte på. Dette igjen medførte at "trygge" arbeidere ikke lenger fant glede i jobben, og derfor begynte å se seg om etter andre jobber.

Bragelien (2019) sin gjennomgang viste derimot det motsatte. Ifølge han skapte en slik avlønning i hovedsak positive følger. Dette begrunnet han med syv metastudier som alle fant en positiv sammenheng mellom belønning og resultater. For eksempel pekte han på at en slik avlønning motiverte arbeiderne til å finne på tiltak som ville effektivisere driften, ettersom arbeiderne selv ble belønnet for slike tiltak.

Til slutt har Gino, Larkin og Pierce (2012) sett på andre studier, og kommet frem til en mellomting mellom Kuvaas og Bragelien. Deres funn viser at det i visse sammenhenger kan gi til dels store positive følger på effektiviteten med prestasjonsbasert avlønning. Likevel peker de på to kostnader som er lett å glemme. For det første skaper det en usunn konkurranse mellom arbeiderne, som gjør at man i mye mindre grad ønsker å hjelpe andre. Videre peker de på at en slik avlønning krever mye større grad av prestasjonsmåling, og at mye av gevinsten av effektiviteten forsvinner i merarbeidet som følger av differensieringen. Med andre ord

erkjenner de at slik avlønning kan gi økt effektivitet, men at den positive effekten må være stor for at det totalt sett skal lønne seg.

Det disse funnene viser oss er at prestasjonsbasert lønn tiltrekker seg mer effektive folk, men at man ikke nødvendigvis blir mer effektiv av det. I tillegg viser de at forutsetningene for å prestere må være til stede for at prestasjonsbasert lønn skal ha noe hensikt. Til slutt ser man at eiendomsmeglere er en egen «rase» som tåler stress bedre enn gjennomsnittet, men at arbeidet sliter mer på psyken enn andre arbeidsoppgaver. Disse observasjonene er viktig å ha med seg inn i vår mastergradsoppgave, selv om vi ikke vil gå like dypt i psyken som Goh.

5 Metode

5.1 Valg av forskningsmetode

Primært kan man si at det finnes to former for innhenting av data. Gjennom kvantitativ undersøkelse som baserer seg på mengder av data, der man ser på fenomener og trender, og kvalitativ undersøkelse som baserer seg på færre respondenter, der man går mer i dybden på et tema (Jacobsen, 2015). Hva man bør velge baserer seg på flere faktorer.

Kvalitativ undersøkelse bygger på at respondentene i større grad styrer hva som skal komme frem. Forskerne stiller spørsmål, men respondentene stiller fritt til å svare det de vil. Fordelen med dette er at de kan komme med vinklinger som forskerne ikke tenkte på. På den andre side er det svært krevende å balansere kontrollen. Om man som intervjuer lar respondenten styre intervjuet i for stor grad kan det fort spore av, og man sitter igjen med mye informasjon som ikke er direkte overførbart til oppgaven. Har man derimot for mye kontroll begrenser det muligheten for nye innfallsvinkler, samt at informasjonen fort bærer preg av de svarene forskerne ønsker. Dermed begrenser det kvaliteten på dataen.

Kvantitativ undersøkelse er mer låst til forskernes plan. Der er spørsmålene satt, og respondentene har begrenset mulighet å styre retningen. Samtidig krever dette at forskerne har gjort grundig forarbeid, og har god kjennskap til temaer som blir spurt om.

Valget endte på kvantitativ metode. Grunnen til dette var tredelt. For det første var eiendomsmegling en bransje vi hadde god kjennskap til fra før, og slik følte vi oss kvalifisert til å stille de riktige spørsmålene. For det andre hadde vi et ønske om å kunne generalisere svarene noe mer, og da var kvantitativ metode mest hensiktsmessig. Til slutt opplevde vi at tematikken var grundig gjennomgått kvalitativt av tidligere studenter, mens det ikke fantes like mye kvantitativ forskning innenfor temaet.

5.2 Utvalg

Et viktig valg man må ta er valget av hvem respondentene skal være (Jacobsen, 2015). Man må også vurdere i hvilken grad utvalget vil kreve at man begrenser problemstillingen. For eksempel er det ikke noe i veien for å begrense utvalget til kun en by dersom man skal kartlegge motivasjon, men en slik begrensning må i så fall også vise i oppgaven. For eksempel er det sannsynlig at motivasjonen i Oslo avviker fra landet generelt, og i alle fall fra enkelte andre byer. Dermed kan man ikke generalisere for hele landet, men presisere at funnene kun er gjeldende der man har samlet data. Om man derimot sprer respondentene ut

over hele landet, fanger man opp de regionale forskjellene, og slik kan korrigere dataen til å gjelde hele landet.

I vår oppgave ble spørreundersøkelsen sendt ut til alle medlemmer i NEF, og tilbake fikk vi 845 respondenter.

Respondentene fordelte seg slik:

Gruppe	Antall	Andel
Alder 20-29	107	13 %
Alder 30-39	244	29 %
Alder 40-49	248	29 %
Alder 50-59	184	22 %
Alder over 60	62	7 %

Tabell 1 Aldersoversikt N=845

Lokallag	Antall	Andel
Lokallag Oslo og Akershus	233	28 %
Lokallag Nord-Norge	52	6 %
Lokallag trøndelag	47	6 %
Lokallag Møre og Romsdal	38	4 %
Lokallag Vestlandet	75	9 %
Lokallag Rogaland	86	10 %
Lokallag Sørlandet	49	6 %
Lokallag Telemark, Vestfold og Buskerud	139	16 %
Lokallag østfold	73	9 %
Lokallag Hedmark og Oppland	53	6 %

Tabell 2 Lokallagsoversikt N=845

Ettersom vi ville se på eiendomsmeglere som gruppe, ble alle respondenter som ikke svarte at de hadde eiendomsmegling som oppgave fjernet. Herunder fagansvarlige uten oppdrag, backoffice uten oppdrag og oppgjørsarbeidere uten oppdrag. Til slutt ble datagrunnlaget vi analyserte i oppgaven på 695 personer.

5.3 Analyse

I denne delen er formålet å vise arbeidsgangen vi har foretatt med analysene i STATA. Vi vil starte med å inkludere alle variabler vi tenker kan ha påvirkning på arbeidsrelatert stress og prestasjoner (samlet lønn). Deretter fjerner vi ikke-signifikante variabler. Likevel er det noen

variabler som ikke er signifikante, men som vi argumenterer for å beholde. Til slutt gjør vi enkelte log-transformasjoner for å forbedre modellene. Når dette er gjort står vi igjen med to sluttmodeller: én for arbeidsrelatert stress og én for prestasjoner. Resultatene fra disse vil bli presentert og analysert i avsnittet "Resultater".

5.3.1 Sammendragsstatistikk

```
. summarize Helgedager Trivsel Provisjon Meningsfullhet Vanskeligåleggeframegjobb Stress Erfaring Samletlønn Anta
> llarbeidstimer Hvorofteerdubekymretforat
```

Variable	Obs	Mean	Std. Dev.	Min	Max
Helgedager	695	2.299281	1.802076	0	8
Trivsel	695	4.28777	.7364981	1	5
Provisjon	695	3.951079	.9439148	1	5
Meningsful~t	695	4.261871	.7265444	1	5
Vanskeligå~b	695	4.179856	.8906478	1	5
Stress	695	3.838849	.8436499	1	5
Erfaring	695	15.0446	8.758003	1	40
Samletlønn	695	1036994	597315.3	50000	3000000
Antallarbe~r	695	49.55252	9.582332	30	80
Hvorofteer~t	695	2.448921	1.119603	1	5

Her ser vi sammendrags-statistikk for variabler brukt i regresjonsanalysen.

- Variabler med minimumsverdi på 1 og maksimumsverdi på 5 er variabler laget ut av spørsmål spørreskjemaet hvor respondenten har gitt svar fra «svært enig» til «svært uenig», hvor «svært enig» tilsvarer verdien 5, «enig» tilsvarer 4, «nøytral/hverken eller» tilsvarer 3, «uenig» tilsvarer 2 og «svært uenig» tilsvarer verdien 1.
- Verdien på helgedager er gitt ved at respondentene kan jobbe alt fra 0 til 8 helgedager per måned (2 dager*4 helger).
- For å komme frem til verdier på variabelen «erfaring» ble respondentene spurt om hvor lenge de har jobbet med eiendomsmegling. Her var alternativene fra «under 1 år» til «over 40 år». For enkelthets skyld valgte vi i etterkant av undersøkelsen å endre minimums- og maksimumsverdiene til «1 år» og «40 år». Årsaken til dette er det gjør analysen av dataene enklere. Vi anser de negative effektene av dette som små, siden både «under 1 år» og «over 40 år» i seg selv er uklare og kan variere i relativt stor grad.
- For å beregne lønnsvariabelen «samlet lønn» ble respondentene spurt om å oppgi deres samlede årslønn, og svaralternativene var gitt som intervaller. Dette tenker vi er en god og like presis måte å innsamle lønnsdata på. Få kjenner kanskje sin samlede lønn i kroner og øre, men de fleste vet omtrentlig hvor de ligger. Ved å ha små intervaller sikrer vi oss bedre mot frafall (at folk ikke unngår å svare hvis de må bruke

tid på å sjekke opp sin egen lønn», samtidig som vi får ganske klare estimater. For å gjøre dette mulig å analysere i STATA, valgte vi å ta gjennomsnittet av intervallet respondentene oppga i spørreundersøkelsen. Eksempel: hvis respondenten oppga lønn en samlet lønn på 500-600.000, regnet vi dette til 550.000. Minimumsverdien «under 50.000» ble omgjort til «50.000» og maksimumsverdien «over 3 millioner» ble omgjort til «3.000.000». Vi anser effektene av dette som små siden få respondenter oppga disse verdien.

- På samme måte har vi beregnet verdiene på variabelen «antall arbeidstimer» hvor respondentene ble spurt hvor mange timer en normal arbeidsuke er for dem. Minimumsverdi er satt til 30 timer, som tilsvarer svaret «under 30 timer» i undersøkelsen. 80 timer tilsvarer svaralternativet «over 80 timer».

Vi ser fra statistikken at det er et høyt nivå av trivsel og meningsfullhet, at det er vanskelig å legge fra seg jobben når man har fri, et høyt stressnivå, og at provisjon øker motivasjonen til å prestere. Det er samtidig viktig å påpeke at det er store standardavvik på disse variablene, som varierer fra 0,72 til 0,94. Dette må sies å være høyt når skalaen er fra 1-5. Stress kan likevel tolkes individuelt, som «positivt stress» ved at man liker at det er et høyt arbeidstempo og mye som skjer, til «negativt stress» som kan føre til utbrenthet. Dette skal vi diskutere senere. Vi ser at eiendomsmeglere har lange arbeidsuker med et gjennomsnitt på 49 timer (standardavvik=9,58) og et høyt gjennomsnittlig lønnsnivå på 1.036.994. Standardavviket på lønn er på hele 597.315, noe som sier oss at det dermed er like vanlig å tjene rundt 500.000 og 1.500.000, som betyr stor variasjon i dataene på hva eiendomsmeglere tjener.

5.3.2 Korrelasjonsmatrise

```
. correlate
(obs=695)
```

	Helged~r	Trivsel	Provis~n	Mening~t	Vanske~b	Stress	Erfaring	Samlet~n	Antall~r	Hvorof~t	ln_Sam~n
Helgedager	1.0000										
Trivsel	-0.0085	1.0000									
Provisjon	0.1298	0.3167	1.0000								
Meningsful~t	-0.0236	0.6991	0.2834	1.0000							
Vanskeligå~b	0.3210	-0.1449	0.0979	-0.1330	1.0000						
Stress	0.2422	-0.2917	0.0317	-0.2084	0.5085	1.0000					
Erfaring	-0.1356	0.1008	-0.1134	0.1660	-0.1394	-0.0675	1.0000				
Samletlønn	0.2541	0.1709	0.2374	0.1133	0.0883	0.1019	0.2624	1.0000			
Antallarbe~r	0.5059	0.0056	0.1464	0.0057	0.2803	0.3064	-0.0800	0.3711	1.0000		
Hvorofteer~t	0.2533	-0.1901	-0.0037	-0.1766	0.1906	0.1606	-0.2967	-0.2420	0.0870	1.0000	
ln_Samletl~n	0.1727	0.1781	0.2336	0.1297	0.0699	0.1033	0.3258	0.9067	0.3205	-0.3024	1.0000
ln_Antalla~r	0.5040	0.0130	0.1637	0.0115	0.2946	0.3132	-0.0874	0.3681	0.9916	0.0974	0.3241
ln_Erfaring	-0.1254	0.0893	-0.1042	0.1248	-0.1129	-0.0262	0.9079	0.3368	-0.0582	-0.2883	0.4542

	ln_Ant~r	ln_Erf~g
ln_Antalla~r	1.0000	
ln_Erfaring	-0.0643	1.0000

Det som er verdt å merke seg her er at det er stor korrelasjon særlig mellom «trivsel» og «meningsfullhet» med hele 0,6991, og mellom «antall arbeidstimer» og «helgedager» med 0,5059. Dette har intuitive forklaringer. Trives man godt i jobben, vil man også se den som mer meningsfull. Og om man øker arbeidsmengden som eiendomsmegler, øker også sannsynligheten for mer helgejobbing. Disse korrelasjonene er av betydning for valg av variabler i modellen, ettersom variablene fanger opp mye av det samme. Vi vil derfor for enkelhets skyld beholde den mest signifikante variablene når det er høy grad av korrelasjon mellom to variabler, og utelate den andre.

5.3.3 Stresssmodeller

Modell 1: Stressmodell hvor alle variabler er inkludert

```
. regress Stress Hvorofteerdubekymretforat Antallarbeidstimer Samletlønn Erfaring Vanskeligåleggeframegjobb Menings
> fullhet Provisjon Trivsel Helgedager

      Source |       SS           df       MS      Number of obs   =       695
-------------+----------------------------------   F(9, 685)       =     40.01
       Model |  170.186107         9  18.9095674   Prob > F        =    0.0000
    Residual |  323.764972       685  .472649594   R-squared       =    0.3445
-------------+----------------------------------   Adj R-squared   =    0.3359
       Total |  493.951079       694  .711745071   Root MSE        =     .6875

------------------------------------------------------------------------------
                   Stress |      Coef.   Std. Err.      t    P>|t|     [95% Conf. Interval]
-------------------------+----------------------------------------------------
Hvorofteerdubekymretforat |   .0290382   .0263918     1.10   0.272    -.0227803    .0808567
       Antallarbeidstimer |   .0151253   .0033569     4.51   0.000     .0085343    .0217164
                Samletlønn |   4.82e-08   5.35e-08     0.90   0.368    -5.69e-08    1.53e-07
                  Erfaring |   .0034022   .0033428     1.02   0.309    -.0031612    .0099656
Vanskeligåleggeframegjobb |   .3931644   .0320372    12.27   0.000     .3302615    .4560674
            Meningsfullhet |    .010023   .0512882     0.20   0.845    -.0906779    .1107238
                 Provisjon |   .0353041      .0309     1.14   0.254    -.0253659     .095974
                   Trivsel |   -.289897     .05106    -5.68   0.000    -.3901498   -.1896441
                 Helgedager |   .0006024   .0179083     0.03   0.973    -.0345593    .0357641
                      _cons |   2.333112   .2748365     8.49   0.000     1.793488    2.872735
------------------------------------------------------------------------------
```

I denne modellen er alle variabler vi mener er av betydning for arbeidsrelatert stress inkludert. Forklaringskraften til modellen er representert ved R^2 og justert R^2. Det er viktig å forstå hva som skiller disse målene. R^2 er et viktig mål for å forstå modellens forklaringskraft. Det gir oss svar på hvor mye variasjonen i forklaringsvariablene forklarer variasjonen i Y-variabelen (Mamre & Sommervoll, 2020). Det som er viktig å merke seg her er at R^2 vil øke jo flere variabler man inkluderer i modellen. Legger man til flere variabler i modellen vil det føre økt R^2 og man kan forledes til å tro at modellen automatisk blir bedre. Justert R^2 derimot tar hensyn til antallet variabler inkludert i modellen, og gir derfor et mer pålitelig og robust estimat til modellens forklaringskraft. Justert R^2 er for denne modellen 0,3359 som betyr at modellen har en forklaringskraft på 33,59%.

Justert R^2 beregnes på følgende måte:

$$R^2 justert = 1 - (1 - R^2)\frac{n-1}{n-p-1}$$

Hvor p er antall variabler inkludert i modellen og n er antallet observasjoner (Molnar,2021).

Likevel er det variabler som ikke er signifikante på de tre vanlige signifikansnivåene 1%, 5% og 10%. Dette gjelder: «Samlet lønn, «Helgedager», «Hvor ofte er du bekymret for at...», «Erfaring», «Meningsfullhet» og «Provisjon». Når vi snakker om signifikante variabler mener vi variable som har betydning, og som vi kan påstå ikke skyldes tilfeldigheter og «slump»

(SNL, 2018). Derfor gjør vi en justering i neste modell hvor vi fjerner de ikke-signifikante variablene, utenom variabler vi antar har påvirkning på stress gjennom teori.

Modell 2: Stressmodell med signifikante og antatt relevante variabler

```
. regress Stress Hvorofteerdubekymretforat Antallarbeidstimer Samletlønn Erfaring Vanskeligåleggeframegjobb Trivsel

      Source |       SS           df       MS      Number of obs   =       695
-------------+----------------------------------   F(6, 688)       =     59.91
       Model |  169.510217         6  28.2517028   Prob > F        =    0.0000
    Residual |  324.440862       688   .47157102   R-squared       =    0.3432
-------------+----------------------------------   Adj R-squared   =    0.3374
       Total |  493.951079       694  .711745071   Root MSE        =    .68671

------------------------------------------------------------------------------
                   Stress |      Coef.   Std. Err.      t    P>|t|     [95% Conf. Interval]
-------------------------+----------------------------------------------------------------
Hvorofteerdubekymretforat |   .0302573   .0255667     1.18   0.237    -.0199409    .0804554
       Antallarbeidstimer |    .015262    .003101     4.92   0.000     .0091734    .0213507
                Samletlønn |   6.05e-08   5.14e-08     1.18   0.240    -4.04e-08    1.61e-07
                  Erfaring |   .0027973   .0032373     0.86   0.388     -.003559    .0091535
Vanskeligåleggeframegjobb |   .3964069   .0313618    12.64   0.000     .3348305    .4579833
                   Trivsel |  -.2687334   .0366949    -7.32   0.000    -.3407808    -.196686
                     _cons |   2.399026   .2538217     9.45   0.000     1.900668    2.897384
------------------------------------------------------------------------------
```

I denne modellen har vi fjernet de ikke-signifikante variablene vi hadde i forrige modell, men likevel beholdt «samlet lønn», «hvor ofte er du bekymret...» og «erfaring». Årsaken til dette mener vi er at eiendomsmegleres lønn har påvirkning på trygghetsfølelsen, som i alle andre yrker. I en jobb hvor provisjon ofte bestemmer belønningen i stor grad, vil økt lønn føre til at man kan bygge opp reserver og bli mer robust mot dårligere tider. Vi ser at verdien på koeffisienten øker, noe som tyder på at lønn har en sterkere påvirkning på stress i denne modellen. I tillegg blir variabelen mer signifikant enn tidligere. Økt lønn vil i modellen gi økt stressnivå. En tolkning kan være at økt lønn henger sammen med flere arbeidstimer og at det er vanskelig å legge fra seg jobben når man har fri. Erfaring i bransjen gjøre at man blir mer komfortabel med arbeidsoppgavene og kanskje mer «hardhudet» over tid- altså at man blir vant til bransjen og arbeidssituasjonen. Bekymring for at neste månedslønn ikke vil dekke utgiftene mener vi også har en klar og logisk betydning. Er man engstelig for at man ikke klarer å betale regningene sine, vil dette medføre et høyere stressnivå. «Helgedager» har en sterk korrelasjon med «Antall arbeidstimer», og det samme har «Trivsel» med «Meningsfullhet». Dette har likevel ikke stor betydning for at vi velger å fjerne disse variablene i denne modellen, ettersom de er klart ikke-signifikante i utgangspunktet.
Nå ser vi at modellens forklaringskraft målt ved justert R^2 har gått opp fra 0,3359 til 0,3374. R^2 har derimot litt ned, noe som illustrerer poenget med at R^2 øker når vi inkluderer flere variabler. Her er noen variabler fjernet til sammenligning med forrige modell, og dette

forklarer hvorfor R^2 går noe ned. Dette viser oss at justert R^2 er et bedre og mer presist mål på forklaringskraft når vi jobber med multippel regresjon.

Modell 3: Variant av stressmodell med signifikante og relevante variabler. Log-transformasjon av lønnsvariabel

```
. regress Stress Hvorofteerdubekymretforat Antallarbeidstimer ln_Samletlønn Erfaring Vanskeligåleggeframegjobb Triv
> sel

      Source |       SS           df       MS      Number of obs   =       695
-------------+----------------------------------   F(6, 688)       =     60.54
       Model |  170.674711         6  28.4457852   Prob > F        =    0.0000
    Residual |  323.276368       688  .469878442   R-squared       =    0.3455
-------------+----------------------------------   Adj R-squared   =    0.3398
       Total |  493.951079       694  .711745071   Root MSE        =    .68548

------------------------------------------------------------------------------
                   Stress |      Coef.   Std. Err.      t    P>|t|     [95% Conf. Interval]
-------------------------+----------------------------------------------------------------
Hvorofteerdubekymretforat |   .0371054   .0258323     1.44   0.151    -.0136143    .0878251
       Antallarbeidstimer |   .0145386   .0030464     4.77   0.000     .0085571      .02052
            ln_Samletlønn |   .1008023   .0512477     1.97   0.050     .0001817     .201423
                 Erfaring |   .0017961   .0032825     0.55   0.584    -.0046487     .008241
Vanskeligåleggeframegjobb |   .3939242   .0313325    12.57   0.000     .3324054     .455443
                  Trivsel |  -.2723463   .0366131    -7.44   0.000    -.3442332   -.2004594
                    _cons |   1.142053   .6653755     1.72   0.087    -.1643571    2.448463
------------------------------------------------------------------------------
```

I denne modellen har vi foretatt en log-transformasjon av lønnsvariabelen, noe som gir oss en *lin-log-modell* med hensyn til lønnsvariabelen. Å ta logaritmen kan være hensiktsmessig når man mistenker ikke-linearitet i dataene (Mamre & Sommervoll, 2020). Et eksempel på dette kan være at ett år mer erfaring har mer å si fra ett til to år, enn fra 38 til 39 år. Variabelen «samletlønn» blir etter log-transformasjonen markant mer signifikant, og er nå signifikant på et 5 prosents signifikansnivå. Av å studere koeffisientene ser vi at bekymringsvariabelen får mer tyngde. Den øker fra ca.0,03 i de tidligere modellen til 0,037 i denne modellen. Justert R^2 er på 0,3398 som er en ørliten forbedring fra forrige modell med samme variabler, men uten log-transformasjon av «samlet lønn».

Breusch-Pagan test for heteroskedastisitet:

Testen gir oss et resultat som gjør at vi beholder nullhypotesen om homoskedastisitet. Det betyr at det ikke er noe som tyder på at vi har problemer med heteroskedastisitet (Jones, 2019). Se vedlegg.

5.3.4 Prestasjonsmodeller

Prestasjonsmodell 1

```
. regress Samletlønn Antallarbeidstimer Erfaring Provisjon Vanskeligåleggeframegjobb Meningsfullhet Trivsel

      Source |       SS           df       MS      Number of obs   =       695
-------------+----------------------------------   F(6, 688)       =     44.72
       Model |  6.9473e+13         6  1.1579e+13   Prob > F        =    0.0000
    Residual |  1.7814e+14       688  2.5892e+11   R-squared       =    0.2806
-------------+----------------------------------   Adj R-squared   =    0.2743
       Total |  2.4761e+14       694  3.5679e+11   Root MSE        =    5.1e+05

------------------------------------------------------------------------------
             Samletlønn |      Coef.   Std. Err.      t    P>|t|     [95% Conf. Interval]
--------------------------+---------------------------------------------------
      Antallarbeidstimer |   22526.87   2117.569    10.64   0.000      18369.2    26684.55
                 Erfaring |    21707.1   2281.631     9.51   0.000     17227.31     26186.9
                Provisjon |     126875   22328.91     5.68   0.000     83034.06      170716
Vanskeligåleggeframegjobb |   13273.59   23140.45     0.57   0.566    -32160.79    58707.97
           Meningsfullhet |  -78878.59   37809.72    -2.09   0.037    -153114.9   -4642.306
                  Trivsel |   116176.6   37429.56     3.10   0.002     42686.71    189666.5
                    _cons |  -1124587   184862.8    -6.08   0.000     -1487550   -761624.1
------------------------------------------------------------------------------
```

Her har vi en modell med variabler som kan påvirke eiendomsmegleres lønn, og dermed også deres prestasjoner (siden lønnen er prestasjonsbasert). Vi ser her at alle variabler med unntak av «Vanskelig å legge fra meg jobb», er signifikante. På bakgrunn av det vi har diskutert tidligere om høy grad korrelasjon mellom «Meningsfullhet» og «Trivsel» velger vi å fjerne en av dem. Vi mener det er hensiktsmessig å beholde den mest signifikante av variablene som er «Trivsel». På grunn av den høye korrelasjonen mellom variablene vil mye av variasjonen i modellen som går tapt ved å fjerne «Meningsfullhet» likevel fanges opp. Det er også intuitivt at disse variablene forklarer mye av det samme. Om man opplever mening med arbeidet man gjør, vil vi påstå at man sannsynligvis også trives på jobb, og vice versa.

"Bekymringsvariabelen" som forteller oss hvor ofte meglerne er bekymret for at neste månedslønn ikke dekker deres utgifter, er ikke tatt med i modellen. Grunnen til dette er at om man finner en sammenheng mellom lønn og bekymring, er det vanskelig å forstå det kausale forholdet. Vi antar at det er lav lønn i seg selv som medfører høyere grad av bekymring ved at man havner i en utrygg økonomisk situasjon, og ikke at bekymringen i seg selv fører til svakere prestasjoner og dårligere lønn.

Prestasjonsmodell 2: Relevante og signifikante variabler

```
. regress Samletlønn Antallarbeidstimer Erfaring Provisjon Trivsel

      Source |       SS           df       MS      Number of obs   =       695
-------------+----------------------------------   F(4, 690)       =     65.61
       Model |  6.8230e+13         4  1.7058e+13   Prob > F        =    0.0000
    Residual |  1.7938e+14       690  2.5997e+11   R-squared       =    0.2756
-------------+----------------------------------   Adj R-squared   =    0.2714
       Total |  2.4761e+14       694  3.5679e+11   Root MSE        =    5.1e+05

------------------------------------------------------------------------------
        Samletlønn |      Coef.   Std. Err.      t    P>|t|     [95% Conf. Interval]
-------------------+----------------------------------------------------------
Antallarbeidstimer |   22858.34   2047.276    11.17   0.000      18838.7    26877.97
          Erfaring |    20872.1   2251.932     9.27   0.000     16450.64    25293.56
         Provisjon |   122897.6   22102.23     5.56   0.000     79501.86    166293.3
           Trivsel |   62040.36    28017.6     2.21   0.027     7030.383    117050.3
             _cons |   -1161299   159046.9    -7.30   0.000     -1473573   -849025.4
------------------------------------------------------------------------------
```

Tabell 5 angir resultatene for en modell hvor variablene «Vanskelig å legge fra meg jobb» og «Meningsfullhet» har blitt utelatt. Justert R^2 går noe (svært lite) ned til 0,2714. Alle variabler er signifikante, selv om «Trivsel» blir noe mindre signifikant enn i forrige modell. En tolkning av koeffisientene her vil være at om man jobber én time ekstra hver uke i et år, vil den samlede lønnen øke med 22 858 kr i gjennomsnitt. Med ett års lengre erfaring vil samlet lønn gjennomsnittlig øke med 20 872 kr. Ved en enhetsøkning i "Provisjon øker min motivasjon til å prestere" vil man i gjennomsnitt tjene 122 898 kr mer i året. I modellen antas det derfor at provisjon som motivasjonsfaktor har størst betydning på samlet lønn. Dette vil sannsynligvis henge sammen med at en megler gjør det bedre enn tidligere, og derfor vil oppleve provisjonen som mer motiverende, og at dette igjen vil medføre en økning i oppgitt motivasjon på bakgrunn av provisjonslønn. Til slutt ser vi at om trivselen øker med én enhet, vil lønnen i gjennomsnitt øke med 62 040 kr. Trivsel på arbeidsplassen kan gi økt arbeidslyst, motivasjon og engasjement som medfører økt lønn, men tilsvarende kan tolkningen være at økt lønn fører til høyere trivsel. Det er vanskelig å gi en helt klar årsakssammenheng.

Prestasjonsmodell 3: Signifikante og relevante variabler- variant med log-transformasjon av lønnsvariabel

```
. regress ln_Samletlønn Antallarbeidstimer Erfaring Provisjon Trivsel

      Source |       SS           df       MS      Number of obs   =       695
-------------+----------------------------------   F(4, 690)       =     68.14
       Model |  72.3362348         4  18.0840587   Prob > F        =    0.0000
    Residual |  183.119762       690  .265390959   R-squared       =    0.2832
-------------+----------------------------------   Adj R-squared   =    0.2790
       Total |  255.455997       694  .368092214   Root MSE        =    .51516

------------------------------------------------------------------------------
     ln_Samletlønn |      Coef.   Std. Err.      t    P>|t|     [95% Conf. Interval]
-------------------+----------------------------------------------------------
Antallarbeidstimer |   .0202284   .0020685     9.78   0.000     .0161671    .0242898
          Erfaring |   .0254315   .0022753    11.18   0.000     .0209641    .0298988
         Provisjon |   .1317208   .0223315     5.90   0.000     .0878749    .1755666
           Trivsel |   .0613239   .0283083     2.17   0.031     .0057433    .1169046
             _cons |   11.51877   .1606968    71.68   0.000     11.20326    11.83429
------------------------------------------------------------------------------
```

Dette er en variant av modellen over. Justeringen her er at vi har foretatt en log-transformasjon av «samlet lønn». Justert R^2 øker marginalt til 0,2790. Alle variabler er solid signifikante.

Prestasjonsmodell 4: Signifikante og relevante variabler, og med log-transformasjon av Samlet lønn, Antall arbeidstimer og Erfaring

```
. regress ln_Samletlønn ln_Antallarbeidstimer ln_Erfaring Provisjon Trivsel

      Source |       SS           df       MS      Number of obs   =       695
-------------+----------------------------------   F(4, 690)       =    109.25
       Model |  99.0538567         4  24.7634642   Prob > F        =    0.0000
    Residual |   156.40214       690  .226669768   R-squared       =    0.3878
-------------+----------------------------------   Adj R-squared   =    0.3842
       Total |  255.455997       694  .368092214   Root MSE        =     .4761

------------------------------------------------------------------------------
        ln_Samletlønn |      Coef.   Std. Err.      t    P>|t|     [95% Conf. Interval]
----------------------+-------------------------------------------------------
ln_Antallarbeidstimer |   1.031401   .0974673    10.58   0.000     .8400327    1.222769
          ln_Erfaring |   .3744173   .0230407    16.25   0.000      .329179    .4196556
            Provisjon |    .136612   .0206561     6.61   0.000     .0960556    .1771684
              Trivsel |   .0517297   .0261065     1.98   0.048      .000472    .1029873
                _cons |   7.993214   .3932358    20.33   0.000     7.221132    8.765297
------------------------------------------------------------------------------
```

Denne regresjonsmodellen er nok en variant. Her foretar vi ytterligere log-transformasjoner av «Antall arbeidstimer» og «Erfaring». Vi får dermed en *log-log-modell.* Modellen blir markant bedre målt ved justert R^2 og øker til 0,3842. Modellen øker dermed

forklaringskraften med over 10%. “Trivsel” blir noe mindre signifikant, men er fortsatt signifikant på et 5%-nivå. . Den store økningen i forklaringskraft bør gjøre at denne modellen er best egnet for å studere hva som påvirker prestasjoner/lønn.

Breusch-Pagan-test for heteroskedastisitet:

Etter en Breusch-Pagan-test i Stata tyder teststatistikken på at vi har et problem med heteroskedastisitet ettersom vi forkaster nullhypotesen om homoskedastisitet. (Jones, 2019). For å prøve å bøte på dette problemet estimerer vi en modell med robuste standardfeil, som vist under.

Prestasjonsmodell 4: Estimert med robuste standardfeil

```
. regress ln_Samletlønn ln_Antallarbeidstimer ln_Erfaring Provisjon Trivsel, vce(hc3)

Linear regression                               Number of obs     =        695
                                                F(4, 690)         =      80.73
                                                Prob > F          =     0.0000
                                                R-squared         =     0.3878
                                                Root MSE          =      .4761
```

ln_Samletlønn	Coef.	Robust HC3 Std. Err.	t	P>|t|	[95% Conf.	Interval]
ln_Antallarbeidstimer	1.031401	.1075492	9.59	0.000	.8202378	1.242564
ln_Erfaring	.3744173	.0312121	12.00	0.000	.3131353	.4356994
Provisjon	.136612	.0208022	6.57	0.000	.0957688	.1774552
Trivsel	.0517297	.0268545	1.93	0.054	-.0009966	.1044559
_cons	7.993214	.4246145	18.82	0.000	7.159523	8.826906

I denne modell er det brukt robuste standardfeil ettersom Breusch-Pagan-testen tydet på at forrige modell hadde utfordringer med heteroskedastisitet. Vi har valgt robuste standardfeil som er best ved heteroskedastisitet, som er et valg man kan gjøre i STATA når man kjører en regresjon. Som vi ser har de estimerte koeffisientene samme verdi som tidligere, men standardfeilene har endret seg noe. Standardfeilen til “Antall arbeidstimer” har økt litt til 1,031. Standardfeilen til “Erfaring” derimot har gått noe ned, mens den har stått så å si stille for “Provisjon” og “Trivsel”. Ved estimering med robuste standardfeil er “Trivsel” ikke lenger signifikant på 5%-nivået, men det er så nære at vi anser den fortsatt som god (den er likevel signifikant hvis vi bruker et signifikansnivå på 10%). R^2 er den samme som tidligere.

Skewness/Kurtosis

Ved estimering i STATA kan vi vurdere i hvilken grad variablene er normalfordelte. Vi ser ingen tegn til for høye verdier på Skewness. “Cut-of”settes normalt til 0,5. Alle estimater er

under grensen. Samtidig observerer vi høy kurtosis på “Stress” og ikke-linearitet i Y-variabelen. “Samlet lønn” og “ln Samlet lønn” derimot er normalfordelte, noe som passer godt for en standard OLS-modell som bygger på dette.

5.3.5 Begrensninger

Vi synes problemstillingen er interessant og den kan belyses på flere måter. I utgangspunktet hadde vi tenkt til å foreta en mindre kvalitativ studie på nyutdannede eiendomsmeglere fra Høgskolen på Vestlandet. Når det likevel åpnet seg muligheter for samarbeid med Norges Eiendomsmeglerforbund, anså vi dette som veldig attraktivt. Årsaken til dette var at vår spørreundersøkelse kunne bli sendt ut i forbindelse med deres egne undersøkelse om lønn og arbeidstid. En spørreundersøkelse sendt ut av NEF, sikret et godt antall respondenter og gjorde på mange måter datainnsamlingen mer smidig. Når det er sagt, har ingen av oss avanserte kunnskaper innen kvantitativ metode ettersom vi går en spesialisering med fokus på “mykere” fag. Vi har derfor ikke hatt flere kvantitative kurs enn de obligatoriske. Dette gjorde arbeidet krevende, men samtidig lærerikt. Vi innser at våre ferdigheter ikke strekker til for å gjøre modell-justeringer som gjør analysene og funn mer robuste. Med såpass kort tid som man har til å skrive masteroppgave er det heller ikke bare å ta til seg denne kunnskapen, og lære metodeverket gjennom prosessen.

Som oversikten over viste oss, observerer vi et høyt nivå på kurtosis på “Stress” og ikke-linearitet i Y-variabel. Dette antyder at vi bør bruke en annen modellspesifikasjon enn den vi har, som en logit/probit modell. En annen utfordring er mulig samvariasjon og interaksjon mellom forklaringsvariabler. Dette er noe som er svært vanlig i regresjonsanalyse, og man kan bøte på dette ved å lage multiplikative modeller hvor X-variablene multipliseres, slik at vi kan se om dette gir en bedre forståelse for hva som påvirker Y. Dette er svakheter i vår analyse, og som kunne styrket arbeidet vårt hvis vi hadde hatt mer tid til rådighet.

6 Resultat

6.1 Arbeidsrelatert stress- Sluttmodell

Dette er modellen vi har kommet fram til etter arbeidsgangen som er gjennomgått i metodekapittelet.

```
. regress Stress Hvorofteerdubekymretforat Antallarbeidstimer ln_Samletlønn Erfaring Vanskeligåleggeframegjobb Triv
> sel

      Source |       SS           df       MS      Number of obs   =       695
-------------+----------------------------------   F(6, 688)       =     60.54
       Model |  170.674711         6  28.4457852   Prob > F        =    0.0000
    Residual |  323.276368       688  .469878442   R-squared       =    0.3455
-------------+----------------------------------   Adj R-squared   =    0.3398
       Total |  493.951079       694  .711745071   Root MSE        =    .68548

------------------------------------------------------------------------------
                   Stress |      Coef.   Std. Err.      t    P>|t|     [95% Conf. Interval]
-------------------------+----------------------------------------------------
Hvorofteerdubekymretforat |   .0371054   .0258323     1.44   0.151    -.0136143    .0878251
       Antallarbeidstimer |   .0145386   .0030464     4.77   0.000     .0085571      .02052
            ln_Samletlønn |   .1008023   .0512477     1.97   0.050     .0001817     .201423
                 Erfaring |   .0017961   .0032825     0.55   0.584    -.0046487     .008241
Vanskeligåleggeframegjobb |   .3939242   .0313325    12.57   0.000     .3324054     .455443
                  Trivsel |  -.2723463   .0366131    -7.44   0.000    -.3442332   -.2004594
                    _cons |   1.142053   .6653755     1.72   0.087    -.1643571    2.448463
------------------------------------------------------------------------------
```

Her ser vi klart signifikante variabler, men unntak av «Hvor ofte er du bekymret...» og «Erfaring» men som vi har argumentert for at har betydning og dermed beholdt. Modellen har etter vår mening relativt god forklaringskraft med justert R^2 på 0,3398 (33,98%).

Størst påvirkning på arbeidsrelatert stress har å gjøre med at eiendomsmeglere synes det er vanskelig å legge fra seg jobben når de har fri. Ved en økning på en enhet i variabelen «Vanskelig å legge fra meg jobb» vil stress øke med 0,39, hvor skalaen er gitt fra 1-5. Trivsel på den andre siden vil redusere stress med 0,27 enheter i gjennomsnitt når trivselen øker med en enhet. «Hvor ofte er du bekymret...» har mindre påvirkning på stress enn det vi i utgangspunktet så for oss. Ved økt samlet lønn vil også stress øke, men lite. Dette tolker vi som at økt lønn gir høyere trygghet, og dermed mindre stress, men at det også medfører høyere arbeidsmengde vil føre til økt stress. Addert er effekten positivt knyttet til stress.

Av tabellen med oversikt over *Skewness og Kurtosis* tyder det ikke på at det er noe problem med skewness. Alle variabler har verdier på skewness under 0,5 som blir regnet som "Cut-offen". Breusch-Pagan-testen for heteroskedastisitet gir oss heller ingen signaler om at vi har problemer med heteroskedastisitet i modellen.

6.2 Prestasjoner- sluttmodell

```
. regress ln_Samletlønn ln_Antallarbeidstimer ln_Erfaring Provisjon Trivsel, vce(hc3)

Linear regression                               Number of obs     =        695
                                                F(4, 690)         =      80.73
                                                Prob > F          =     0.0000
                                                R-squared         =     0.3878
                                                Root MSE          =      .4761
```

ln_Samletlønn	Coef.	Robust HC3 Std. Err.	t	P>|t|	[95% Conf.	Interval]
ln_Antallarbeidstimer	1.031401	.1075492	9.59	0.000	.8202378	1.242564
ln_Erfaring	.3744173	.0312121	12.00	0.000	.3131353	.4356994
Provisjon	.136612	.0208022	6.57	0.000	.0957688	.1774552
Trivsel	.0517297	.0268545	1.93	0.054	-.0009966	.1044559
_cons	7.993214	.4246145	18.82	0.000	7.159523	8.826906

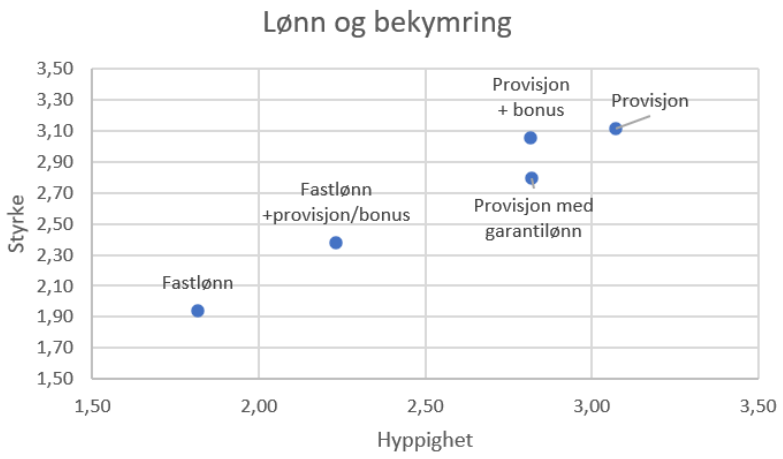
Dette er vår sluttmodell etter å ha fjernet klart ikke-signifikante variabler og tatt logaritmen av «Samlet lønn», «Antall arbeidstimer» og «Erfaring», og til slutt kjørt regresjonen med robuste standardfeil. Da sitter vi igjen med en log-log modell ettersom vi har tatt logaritmen av både Y-variabelen og to forklaringsvariabler (X-variabler). Dette er en modellform som er mye i bruk ettersom regresjonskoeffisientene kan tolkes som elastisiteter. Dette betyr at en endring i den loggede variabelen på 1% vil medføre en prosentvis endring i den avhengige variabelen tilsvarende koeffisienten (Mamre, 2020). Modellen gir oss en forklaringskraft målt ved R^2 på 0,3878, som betyr at modellen forklarer ca.38 prosent av variasjonen i samlet lønn, som vi vi bruker som indikator på prestasjoner. Alle variabler er signifikante. I hvor stor grad provisjon øker motivasjonen til å prestere, påvirker eiendomsmegleres samlede lønn i noen grad. Her er tolkningen at jo mer positivt innstilt man er til prestasjonsbasert lønn og at man motiveres av det, jo høyere incentiv til ytelse opplever man. Modellen viser oss imidlertid at det er antall arbeidstimer som har størst påvirkning på hvor godt man presterer. Tolkningen her er at om man øker antall arbeidstimer med 1%, vil samlet lønn øke med 1,031%. Og på samme måte vil en økning i erfaring på 1%, øke samlet lønn med 0,37%. Trivsel er også en faktor som har en liten, men positiv sammenheng med samlet lønn.

6.3 Stress (grafisk)

Den første faktoren vi så på var hvordan stresset endret seg på de ulike parametrene. Det vi anså som nøkkelspørsmålene her var hvor ofte de var bekymret for at lønnen ikke ville dekke utgiftene deres, og hvor sterk bekymringen var de gangene det forekom.

På generell basis så vi at bransjen var ganske todelt, der noen lever med bekymringen konstant, mens andre aldri har opplevd den. På en skala (hyppighet) fra 1 (aldri opplevd) til 5 (hver måned) kom resultatet på **2,4.** Av de som hadde opplevd bekymringen kom styrken ut på **2,6** der 1 var laveste, og 5 høyeste.

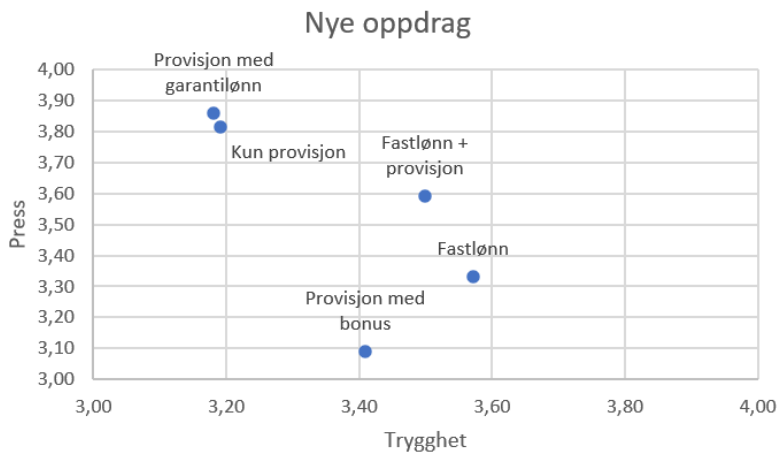
Når man fordeler respondentene på sine lønnstyper får man denne fordelingen, der hyppighet står for hvor ofte de er bekymret og styrken står for hvor bekymret de er.



Figur 1 Lønn og bekymring N=695

Det mest iøynefallende her er at snittet er over 1 høyere både på hyppighet og styrke for de som har provisjon i forhold til de med fastlønn. Med andre ord tyder det på at de opplever betydelig større og hyppigere bekymring for om de kan betale regningene enn de med fastlønn. En annen ting man ser er tre faktorer som er verdt å merke seg. For det første ser man at garantilønn scorer mye likere ren provisjon enn fastlønn. Videre ser man at provisjon med garantilønn scorer likt på hyppighet som provisjon med bonus, men at styrken er en del lavere. Til slutt kan det tyde på at tillegg (provisjon eller bonus) til fastlønn gir store usikkerhetsmomenter sammenlignet med ren fastlønn

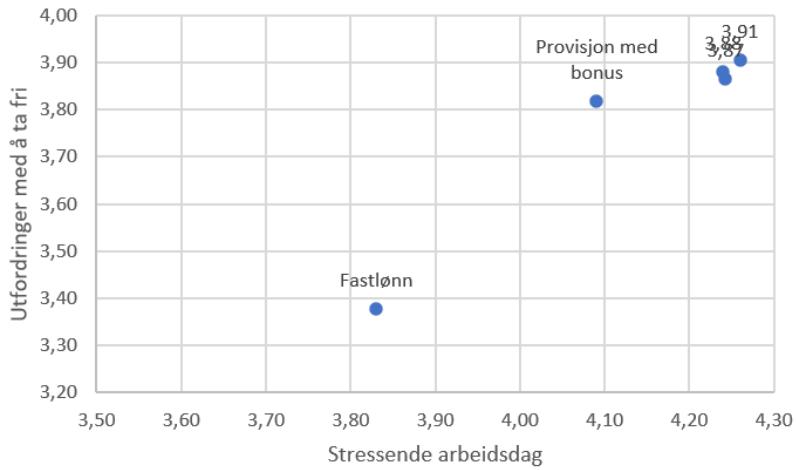
Meglerens inntjening har sammenheng med hvor mange og store oppdrag man får. Vi valgte derfor å se hvilket press de opplevde på å få nye oppdrag, og i hvilken grad de opplever trygghet for selv å alltid få nye oppdrag.



Figur 2 Lønn og nye oppdrag N=695

Resultatet viser her at det har forholdsvis lite å si på tryggheten og presset om de har garantilønn eller ikke. Videre ser man, som tidligere, at fastlønn oppleves en del tryggere enn provisjonslønn, men at en kombinasjon ikke er så mye mer utrygt enn ren fastlønn.

To spørsmål som henger sammen er hvorvidt de opplever hverdagen som stressende, og om de klarer å legge fra seg jobben.



Figur 3 Lønn og stress N=695

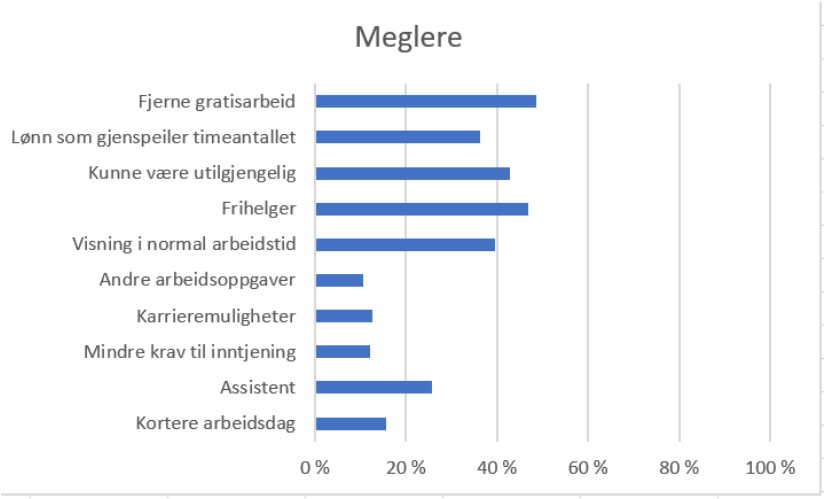
Det tydelige her er at alle opplever hverdagen som svært stressende, og at det er vanskelig å legge fra seg jobben. Eneste unntak er dem med fastlønn, selv om også disse opplever stort press.

6.3.1 Stressfaktorer

I undersøkelsen kartla vi hvilke faktorer som ville medføre at meglerne ville fortsette lenger som eiendomsmeglere. Dette strakk seg fra frihet, gjennom mer frihelger og kortere dager, til

selve arbeidsoppgavene, gjennom bruk av assistent og endring av arbeidsoppgaver. I tillegg så vi på lønn og deres indre ambisjonsnivå.

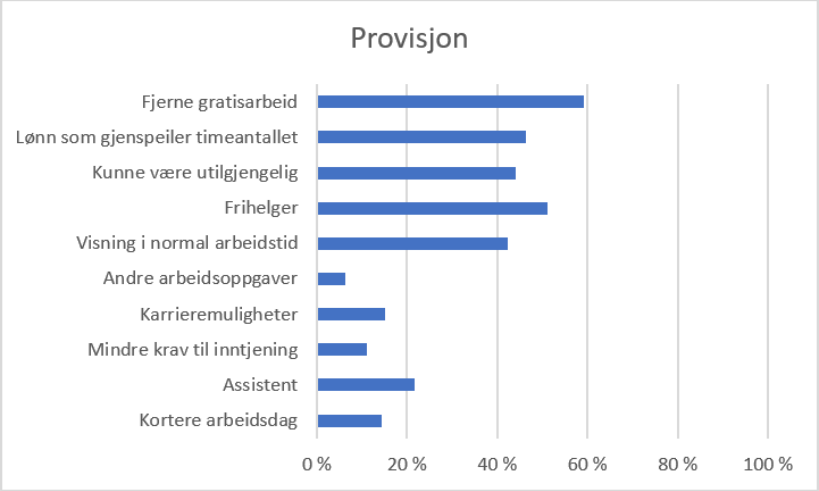
Når man tok alle meglere under ett ble det slik:



Figur 4 Stressfaktorer meglere N=695

Her ser man tydelig at de første 5 faktorene er de som har mest påvirkning. Særlig viktig er fjerning av gratisarbeid, muligheten til å være utilgjengelig og fri i helgene, som over 40% av respondentene pekte på som noe som gjør yrket mer attraktivt. På den andre siden ser man at muligheten til andre oppgaver og mindre krav til inntjening ikke er like viktig for dem.

Om man kun ser på meglere med ren provisjonslønn blir det litt annerledes.



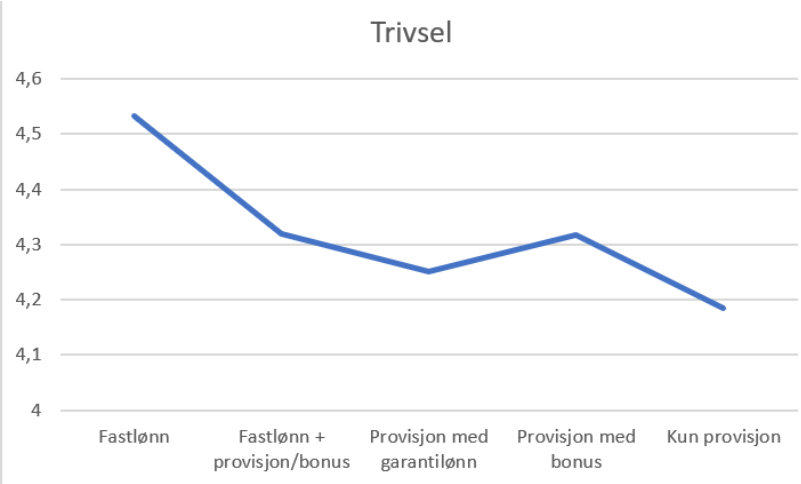
Figur 5 Stressfaktor provisjon N=125

Der svarer nesten 60% at fjerning av gratisarbeid ville gjort jobben mer attraktiv, og ellers øker resten av de 5 øverste faktorene noe. De 5 nederste faktorene er i hovedsak likt som snittet, med unntak av ønske om assistent som er noe mindre her.

6.4 Motivasjon (grafisk)

Andre faktor vi så på var motivasjonen. Her så vi at den generelle trivselen i jobben var svært høy, med en score på hele **4,3** (av 5). Scoren var også **4,3** på hvorvidt de synes jobben var meningsfull. Med andre ord trives eiendomsmeglere godt med jobben, og føler de gjør noe meningsfylt.

Det første vi ville se var hvordan trivselen fordelte seg på de ulike lønnstypene.



Figur 6 Trivsel N=695

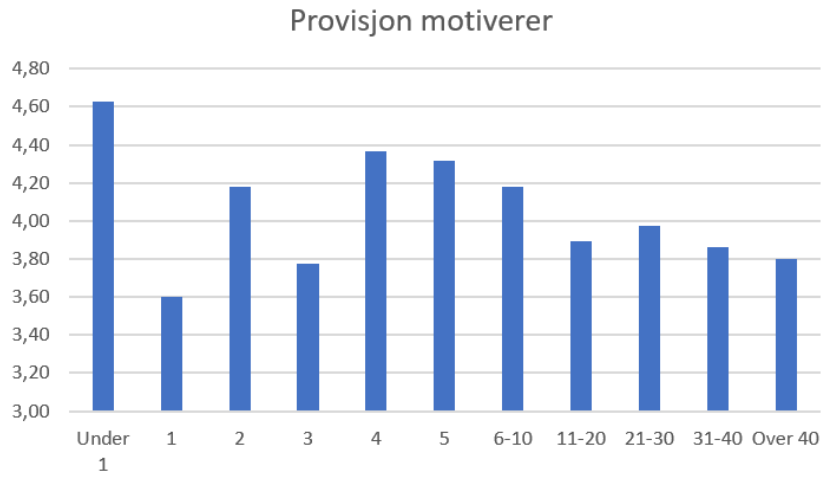
Det første man merker er at alle, uavhengig av hvordan de blir lønnet, trives svært godt i jobben. Likevel er differansen på 0,35 mellom fastlønn og provisjon ganske tydelig. Der de med fastlønn ligger over 4,5 på trivsel, er de med provisjon under 4,2. Man ser også at differansen mellom kun fastlønn, og fastlønn med provisjon er på 0,2.

Et av spørsmålene vi spurte oss i innledningen var hvordan provisjon påvirker eiendomsmegleres motivasjon. For å finne svaret på dette hadde vi med et spørsmål som spurte direkte om dette. For at grafen skal gi mening har vi her kun sett på de som har provisjonsbasert avlønning i avtalen sin. Med andre ord har vi ikke tatt med dem med kun fastlønn.

Figur 7 Motivasjonsgrad provisjon N=633

Det mest iøynefallende at provisjon tydelig oppleves som motiverende, uavhengig av hvor stor andel av lønnen som er provisjonsbasert. Noe som likevel er verdt å merke seg er at de som kun har provisjon faktisk opplever provisjonen som minst motiverende av alle. Det skal sies at differansen mellom mest og minst motivert kun er 0,25, og enda mindre om man ser vekk fra den litt spesielle gruppen med provisjon og bonus, men det er likevel et resultat som er verdt å merke seg.

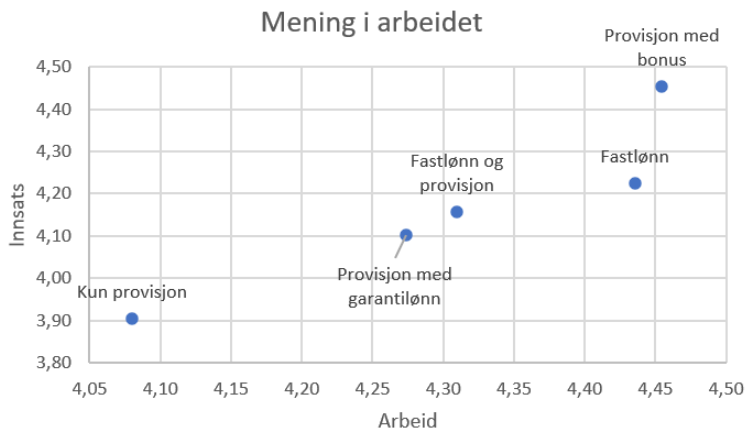
Videre ser vi på motivasjonsgraden til provisjon fordelt etter erfaring.



Figur 8 Provisjon motiverer N=633

Det tallene viser her er at motivasjonsgraden til provisjon varierer veldig første årene. Første året motiverer det veldig mye, mens det blir mye mindre motiverende andre året, før det blir motiverende igjen 3 året. Fra 4. året og utover ser man likevel at motivasjonsgraden synker forholdsvis jevnt.

Neste vi ser på er hvor meningsfylt de opplever selve arbeidet, og innsatsen de legger ned i det fordelt etter lønnstype.



Figur 9 Mening i arbeidet N=695

På generell basis scorer alle gruppene høyt her, men snitt på over 4 på at arbeidet er meningsfylt, og 3,9 på at innsatsen viser i resultatet. Likevel ser man at de med kun provisjon scorer lavt, og de med fastlønn høyt.

7 Diskusjon

7.1 Motivasjon

I ethvert yrke ser man gjerne på de egenskaper og kunnskaper hver enkelt arbeider besitter, og anser det som det viktigste når man skal vurdere hvorvidt noen er skikket til jobben. Særlig tydelig er dette i eldre arbeidsteori. Likevel har nyere forskning vist at det er noe som er vel så viktig: arbeidernes motivasjon og trivsel.

Det man får ut av undersøkelsen er at trivselen (figur 6) gjennomgående er høy i megleryrket. Blant dem med fastlønn er trivselen nærmere 5 enn 4, og selv om de med kun provisjon er minst fornøyd, scorer også disse godt over 4. Med andre ord er det ikke noe å utsette på trivselen i yrket. Men hvordan har dette seg?

7.1.1 Jobbkarakteristika

Det mest påfallende er at eiendomsmeglere passer godt innenfor jobbkarakteristika-modellen til Oldham & Hackman. Denne går ut på at arbeidere blir motivert av å kunne skape sin egen jobb, og bygger på 5 faktorer: Variasjon i ferdigheter, oppgaveidentitet, oppgavebetydning, autonomi og tilbakemelding. Vi skal nå gå gjennom hvordan yrket passer til disse faktorene.

Variasjon i arbeidsoppgaver og oppgaveidentitet

Når det gjelder variasjon i arbeidsoppgaver er det lett å tenke at megleren har lite av dette. Man ser jo gjerne for seg at megleren kun løper fra befaring til befaring, visning til visning og gjennomfører budrunder, og med dette kun har en jobb som handler om å snakke med folk. Dette er nesten så langt man kommer fra sannheten. Megleren snakker selvsagt med folk, men yrket rommer så mye mer.

For å gjennomføre et salg må megleren markedsføre seg selv slik at man blir innkalt til befaring, gjøre undersøkelser på eiendommer, overbevise selger om at man bør få oppdraget, utarbeide de nødvendige dokumentene (herunder annonse og prospekt), gjennomføre visning, gjennomføre budrunde og til slutt sikre at handelen går etter loven. Med andre ord har meglere en svært varierende arbeidshverdag med mange ulike steg. Samtidig må man huske at en megler som regel ikke bare megler én bolig av gangen, men gjerne jobber med mange oppdrag parallelt. Altså kan man slå fast at hverdagen byr på variasjon i arbeidsoppgaver. I tillegg er det ikke tvil om at megleren jobber gjennom hele oppgaven, og slik også får en stor oppgaveidentitet.

Oppgavetetydning

En viktig faktor for å trives er at arbeidstakeren opplever at jobben gir mening. Typisk vil en hjelpearbeider oppleve jobben sin som meningsfull, mens en som jobber med repetitive oppgaver på samlebånd fort opplever jobben som meningsløs. Spørsmålet er hvor eiendomsmeglere plasserer seg. Ifølge vår forskning legger de seg jevnt over høyt, der alle gruppene for avlønning i snitt ligger mellom 4 og 4,5 (Figur 9). Det som er verdt å merke seg er at jo større andel av lønnen som er fast, jo mer meningsfull opplever de jobben. Det er vanskelig å komme med et klart svar på hvordan dette kan ha seg, men det det finnes flere mulige forklaringer. Den kanskje mest sannsynlige forklaringen er at de med kun provisjon er mye mer sensitiv for svingninger i markedet. I gode tider opplever de nok jobben svært meningsfull, mens det er motsatt i dårlige perioder. Da kan de fort gå måneder med få salg, om noen. De med fastlønn eller garantilønn opplever derimot en mye større trygghet, og slipper derfor samme usikkerheten.

Til tross for at meglerne jevnt over opplever jobben som meningsfull må man ta noen forbehold. Da undersøkelsen ble gjennomført i februar 2021 hadde landet vært delvis nedstengt i nærmere et år på grunn av korona. Nesten daglig hørte man om bedrifter som gikk konkurs, og mange med tidligere trygge jobber opplevde å miste jobben. Samtidig opplevde eiendomsmeglerbransjen mindre til dette. Markedet var fremdeles brennhett, og raskt etter pandemiutbruddet i mars 2020 hadde bransjen utarbeidet godkjente retningslinjer for visninger og andre relaterte aktiviteter. Dermed kunne bransjen i hovedsak fungere som normalt, og eiendomsmeglerne opplevde for en gangs skyld å ha en trygg jobb. Det er vanskelig å slå fast hvor stort utslag dette hadde, men man må regne med at dette kan ha medført at flere enn normalt anså jobben sin som meningsfull.

Autonomi

Når det gjelder autonomi er jobben todelt. På den ene siden er man autonom overfor arbeidsgiver og kolleger. Hvert oppdrag er i hovedsak kun ditt, og hvordan du løser det er opp til deg. Der er selvsagt krav på inntjening og at man følger lovverket, men arbeidsgiver legger seg i mindre grad opp i når du jobber, og hvordan du jobber. Samtidig er man i høyeste grad bundet opp av kunden. Man skal, i utgangspunktet, være tilgjengelig 24/7, og dette svekker naturligvis autonomien i jobben. Så med andre ord er heteronomien de fleste arbeidsplasser opplever fra ledelsen flyttet fra ledelsen til kunden.

Tilbakemelding

Til slutt kommer tilbakemelding som bygger på at arbeidere trives dersom man får tydelige tilbakemeldinger på jobben man har utført. Som nevnt jobber man veldig selvstendig fra arbeidsgiver, men det betyr ikke at man ikke får tydelige tilbakemeldinger på jobben.

Den mest direkte tilbakemeldingen er at man får solgt de boligene man har fått oppdraget på. Til en viss grad bygger salgene på flaks, gjennom at en lettsolgt bolig er lettere å selge enn en vanskeligere solgt bolig, at markedet kan svinge din vei, samt at riktig kjøper finner eiendommen. Samtidig vil dette på sikt utjevne seg.

En annen tilbakemelding er antall reklamasjonssaker vunnet/tapt, og i ytterste konsekvens rettsaker. Det kan høres ekstremt ut, men de fleste meglere opplever iblant at noe har gått galt. Iblant viser det seg at megler ikke har opplyst om forhold som burde vært opplyst om, og da blir det gjerne megler den som må ta støyten. Noen ganger med rette, mens andre ganger er det forhold megler ikke var kjent med, men som kan bli en sak på grunn av at det kan forventes at megler burde visst dette. Det er ikke krise om det kun skjer en sjelden gang, men om det skjer ofte må man tolke det som en tilbakemelding på at man ikke har gjort en særlig god jobb.

Den siste tilbakemeldingen er hvorvidt man får nye oppdrag. Her kan tilbakemeldingen ha en del spredning, alt etter om det er en selv som har solgt seg inn, at kjente av kunden har anbefalt deg eller at man har solgt mye boliger i det området, og at kunden derfor kjenner til deg. Uansett er nye oppdrag en tilbakemelding på at man gjør en god jobb, og at kunder har tro på dine ferdigheter.

7.1.2 Herzberg

En annen teori som ser på trivsel er Herzberg. Han kom frem til at man kunne skille mellom motivasjonsfaktorer som var positive når de var tilstede, og hygienefaktorer som var negative dersom de ikke var tilstede. Blant motivasjonsfaktorene finner man oppgavens egenskaper, forfremmelse, autonomi og anerkjennelse. Blant hygienefaktorene finner man lønn, relasjoner, sikkerhet/HMS og personalpolitikk. Oppgavens egenskaper, autonomi og anerkjennelse er blitt drøftet tidligere, og vil derfor ikke bli drøftet igjen. Videre er relasjonen på arbeidsplassen såpass individuelt at det heller ikke vil gi mening å diskutere.

Forfremmelse

I de fleste yrker finnes det en karrierevei, men i eiendomsmegling er ikke den like klar. For det første er det en svært isolert bransje, og ferdighetene kan derfor vanskelig overføres til andre roller. For eksempel er det ikke noe automatikk i at en god eiendomsmegler vil gjøre en god administrativ jobb. Videre er man på sett og vis sin egen leder. Alle kontorer har en daglig leder, men disse har mer en overordnet rolle, og ser mer over det store bildet fremfor å lede eiendomsmeglerne.

Til tross for dette finnes det likevel noen overganger som kan ligne på forfremmelser. For eksempel kan man tolke overgangen fra eiendomsmeglerfullmektig til eiendomsmegler som en forfremmelse, selv om dette er en tidsbestemt forfremmelse, og i så måte ikke styrt av prestasjoner. Videre kan man tolke det som en forfremmelse dersom man går fra vanlig eiendomsmegler til partner. I realiteten har det lite å si for arbeidsoppgavene du gjør, men kun eiendomsmeglere som presterer får mulighet til å kjøpe seg inn, og man er dermed mer involvert i driften.

Lønn

Den første hygienefaktoren er lønn. Høy lønn gjør ikke nødvendigvis at du trives i jobben, men lav lønn gjør at man føler at man ikke blir verdsatt nok. For eiendomsmeglere er dette en litt vanskelig faktor å vurdere. På den ene siden tjener eiendomsmeglere som gruppe godt over snittlønnen for landet ellers. Samtidig er det en bransje med store sprik. På ene siden har man meglere med millionlønninger, og på den andre siden finner man dem som knappest overlever på det de tjener. Normalt sett ville man derfor opplevd at en del meglere ikke ville følt seg tilstrekkelig verdsatt. Slik er det likevel ikke. Som eiendomsmegler jobber man inn lønnen selv, og lønnen svarer derfor til prestasjonene dine. Det finnes selvsagt noen ulikheter i hvilke avtaler den enkelte megler har, men like fullt er lønnen rettferdig ut fra hva de presterer. Dermed kan de vanskelig argumentere for at lønnen ikke er rettferdig.

HMS

Når man snakker om HMS er det ofte relatert til sikkerhet på arbeidsplassen, og at de fysiske forholdene tilrettelegger for å prestere. Dette er ikke relevant for eiendomsmeglere. Det som derimot er relevant er forhold rundt arbeidstid og pauser. Data viser at en normal eiendomsmegler jobber flere timer enn det som er vanlig for andre yrker, og det fremkommer også at de jobber en del helg. Normalt kunne dette tolkes som et tegn på at bransjen ikke tar

hensyn til meglernes helse. Likevel må man huske at meglerne opplever stor grad av selvbestemmelse, og man kan derfor ikke laste arbeidsgiver for deres arbeidstider.

7.1.3 Forventning (Vroom)

En annen oppdagelse som er gjort er at motivasjonen relatert til provisjon er høy (figur 7). Den er ikke like høy som trivselen, men likevel scorer alle gruppene over 4 i snitt. Hvordan kan man forklare dette?

En forklaringsmodell som kan forklare noe av dette er Vrooms forventningsteori. Den sier at motivasjonen blir bygget på tre faktorer: hvorvidt man tror at arbeidet gir ønsket resultat, at resultatet gir ønsket belønning og hvor viktig belønningen er for deg (Lunenburg, 2011).

Innsats

Den første faktoren er hvorvidt innsatsen gir ønsket resultat. I dette tilfellet vil det si hvorvidt meglerne tror at innsatsen man legger i boligsalget vil gi et godt resultat med tanke på gode prospekter og mange interessenter på visning. Basert på tilbakemeldingene vi har fått ligger snittet på hvorvidt de føler at innsatsen vises i resultatet mellom 3,9 og 4,15 på de vanlige lønnsformene, og hele 4,45 på dem med bonus i tillegg til provisjon (figur 9). Med andre ord føler alle at det er stor sammenheng mellom innsats og resultat, men særlig høyt for dem med bonus i tillegg.

Resultat

Neste forutsetning er at man har tro på at resultatet skal gi ønsket belønning. I dette tilfellet at forarbeidet skal føre til gode salg. Som tidligere vist har meglere stor tro på egne ferdigheter, og det er lite grunn til å tro at dette ikke også gjelder her.

Belønning

Den siste faktoren er hvor høyt man ønsker belønningen. I dette tilfellet provisjon, eller rettere sagt lønn. Igjen kan dette sees i sammenheng med at bransjen har et slags klasseskille. Noen lykkes veldig, og ser på inntektene som et mål på hvor vellykket de er i jobben. Andre derimot opplever usikkerhet rundt betaling av regninger, og har behov for pengene for å klare seg. Det de alle har til felles er at pengene er en stor motivasjonsfaktor for dem. Med andre ord scorer de høyt på belønningens betydning.

Svakhet

Man kan forklare hvordan provisjonen motiverer, men noe som ikke er like klart er hvordan det har seg at den motiverer mindre hos de med kun provisjon enn de som har kombinasjon av

provisjon og fastlønn eller garantilønn. Noe som likevel kan tenkes er at der finnes et punkt der provisjonen blir så nødvendig at det ikke lenger oppleves som motivasjon. For dem som har noe fastlønn eller garantilønn oppleves provisjonen mer motiverende fordi det blir en bonus på det de allerede tjener. De med kun provisjon har derimot ikke samme sikkerhet, og er derfor avhengig av tilstrekkelig provisjon for å overleve. Med tanke på at de fleste også har opplevd dårlige perioder sitter nok dette i, noe som gjør at de ikke kun opplever provisjon som noe positivt, men også som noe negativt dersom de ikke får nok.

Motivasjon og alder

Ifølge Jacobsen og Jensen er det sammenheng mellom hvor motiverende provisjon er, og hvor kompetent man er til oppgaven. Kompetente vil oppleve provisjon som motiverende, mens inkompetente vil oppleve det som demotiverende. Dette gir også mening ifølge Vroom, siden kompetente bør ha bedre tro på at arbeidet vil føre til ønsket belønning (her provisjon). Vi har ikke data basert på kompetanse, men en naturlig slutning vil være at kompetansen øker i takt med erfaringen. Når man ser på hvor motiverende respondentene opplever provisjon fordelt etter alder (figur 8), ser man likevel ikke at det samsvarer med Jacobsen og Jensens forskning. For eksempel fremstår det som at de med under ett års erfaring opplever provisjon som mest motiverende med 4,6, mens teorien skulle tilsi at de ville oppleve den som minst motiverende. Samtidig ser man at de med ett års erfaring på den andre siden er de som opplever det minst motiverende med 3,6. Videre ser man noe ujevne bevegelser, men fra 4 års erfaring og utover ser man en forholdsvis jevn nedgang.

Om man ser bort fra de første tre årene fremstår det altså som vårt datasett svarer det motsatte av hva Jacobsen og Jensen fant ut. Samtidig må vi ikke glemme funnene til Goh med flere. De fant ut at eiendomsmeglere i mye større grad enn tilsvarende yrker opplever en selvoppnåelse. Med andre ord opplever de i mye større grad indre motivasjon, og denne må naturligvis fortrenge ytre motivasjon. Derfor kan det virke som økt erfaring som eiendomsmegler ikke øker motivasjonen til provisjon, men heller motivasjonen til å prestere for sin egen del. Med andre kan det virke som valens for belønningen synker i takt med at erfaringen øker.

7.2 Arbeidsrelatert stress

I modellen vår har vi kommet frem til seks forklaringsvariabler vi mener har påvirkning på arbeidsrelatert stress. Modellen der disse fremkommer har en forklaringskraft på ca.34% (justert R^2) noe vi anser som relativt godt. Av størst betydning for arbeidsrelatert stress

finner vi «Vanskelig å legge fra meg jobb når jeg har fri», noe vi tenker at veldig mange meglere kjenner seg igjen i. Som eiendomsmegler innebærer jobben at man i praksis må være tilgjengelig 24 timer i døgnet ettersom det kan være selgere eller kjøpere som tar kontakt for å høre om alt fra spørsmål om verdivurdering, privatvisninger, om det har kommet bud osv. Man får med andre ord aldri ordentlig fri. Våre funn tyder på at en eiendomsmegler i snitt vil øke det generelle stresset med 0,3939 om det forekommer en økning på én enhet i "Vanskelig å legge fra meg jobben". På disse variablene er skalaen 1-5, noe som tilsier at denne variabelen har betydelig påvirkning på stressnivået. De grafiske fremstillingene viser også at meglere i gjennomsnitt synes det er vanskelig å legge fra seg jobben når man har fri. Likevel har vi et tydelig skille mellom meglere med fastlønn og meglere med en form for provisjonslønn. Figur 3 viser at Meglere med kun fastlønn oppgir en score på 3,4 av 5. Meglere med ulike provisjonsordninger oppgir en score på rundt 3,8 og 3,9.

Det har vært vanlig å definere psykologisk stress som «*uoverensstemmelse mellom individets mestringsevne og de utfordringer individet står overfor*» (Kaufmann & Kaufmann, 2015). Men det har blitt vel så vanlig å se psykologisk stress som noe som over tid bygger seg opp ved at små, dagligdagse utfordringer til slutt blir store problemer og belastninger for mennesker. Dette har blitt kartlagt gjennom forskning. Man kan derfor ikke utelukke at stresset som oppstår ved at man aldri klarer å ta seg helt fri på sikt kan resultere i mer alvorlige belastninger for eiendomsmeglere ved økt negativt stress. I våre undersøkelser (figur 3) legger vi merke til at meglere generelt oppgir et høyt stressnivå, men at det er relativt store skiller. Meglere med fastlønn opplever et høyt stressnivå (ca.3,8 av 5), men en del lavere enn meglere med provisjon (ca.4,25 av 5). Unntaket er meglere som har provisjon med bonus, som har en score på ca.4,1.

Det er likevel svært viktig å skille mellom *positivt stress* og negativt stress. Stress er ikke entydig negativt, og *positivt stress* kan øke konsentrasjon og fokus ved at man ser muligheter i omgivelsene. Dette kan bidra til høyere ytelse og realisering av mål. Vi tror mange eiendomsmeglere gir uttrykk for positivt stress når de svarer på om de generelt opplever arbeidsdagen som stressende. Det er en bransje med et høyt tempo, man treffer mange ulike mennesker i forbindelse med kundeoppdrag og visninger, og de må ofte utføre oppdrag parallelt. Dette bidrar til at man ofte må «sjonglere» mellom ulike oppdrag og kunder, og man vil få en rekke forskjellige henvendelser. Vi tror man bør være en viss type for å trives med eiendomsmegling. Man må like en variert og hektisk arbeidsdag hvor det skjer mye

forskjellig, og det er nettopp dette vi tror mange eiendomsmeglere refererer til når de oppgir et høyt stressnivå. Vi tror de legger noe positivt inn i stressbegrepet ved at de liker å ha mye å gjøre, sjonglere mellom ulike oppdrag og snakke med folk. Likevel kan man ikke utelukke at dette over tid kan føre til belastninger som for noen, som for eksempel blir utbrent. *Negativt stress* ved at man opplever trusler i omgivelsene, og at anstrengelser og belastninger overstiger et visst nivå derimot, vil medføre at mestringsevnen reduseres (Kaufmann & Kaufmann, 2015). Vi tenker at det er nyutdannet eiendomsmeglere som er særlig utsatt for denne typen negativt stress. Ting er nytt og man trenger trening og erfaring for å fungere godt i jobben. Sliter man med å håndtere visningssituasjonen og ikke oppnår gode relasjoner med kundene, vil dette kunne svekke troen på egne ferdigheter. Om man i tillegg ikke klarer å få solgt boliger, eller at det tar lang tid og prisen ender opp under prisantydning kan effekten forsterkes. Nyutdannede kan også lett havne i «honningfella» som også beskrives av Kaufmann & Kaufmann (2015). Dette innebærer at man synes jobben som megler er så interessant, engasjerende og motiverende at man tar på seg masse jobb slik at man nærmest jobber til alle døgnets tider. Jobben gir de nærmeste en følelse som kan sammenlignes som en rus, men over tid derimot kan dette være veldig ødeleggende og føre til psykisk uhelse.

Bekymring for at neste månedslønn ikke strekker til har også en signifikant påvirkning på stress. Vi er derimot overrasket over den lave verdien på koeffisienten på 0,037. Dette betyr at en enhetsøkning i «Hvor ofte er du bekymret» resulterer i en økning i stress på 0,037. Vi hadde sett for oss en større effekt enn dette. Av figur 1 ser vi at det er meglere med kun provisjonslønn som oppgir høyest bekymring. De oppgir i snitt ett poeng høyere bekymring, på både hyppighet og styrke, enn de med fastlønn.

Antall arbeidstimer, lønn og erfaring har også en signifikant, men relativt liten betydning for stress. En økning i antall arbeidstimer vil intuitivt øke stresset ved at man har mange baller i luften og mye å gjøre. Lønn kan på samme måte illustrere dette poenget siden lønnen i stor grad er prestasjonsbasert. Jo flere oppdrag og salg man har, jo mer har man å gjøre. Dette resulterer i høyere lønn. Det faktum at økt erfaring i vår modell vil øke stresset, kan skyldes flere elementer. Det er jo naturlig å tenke seg at man ved økt erfaring kjenner bransjen bedre, blir vant til arbeidstempoet og blir mer trygg på at man mestrer jobben. Dette vil tale for mindre stress. På den andre siden derimot vil ofte eiendomsmeglere med mye erfaring ta på seg mer ansvar i form av fagansvar og personalansvar. Andre blir partnere og daglige ledere. Noen meglere med mye erfaring har fått et godt rykte på seg og bygget opp en større

kundeportefølje, noe som også kan resultere i økt arbeidsmengde og mange henvendelser. Disse effektene kan øke det generelle stressnivået.

Trivsel derimot er en viktig faktor for å dempe det generelle stressnivået. I vår modell har «Trivsel» signifikant og negativ påvirkning på stress. Gode relasjoner på jobben med kolleger og kunder, meningsfulle oppgaver og mestringsevne vil føre til at man demper det generelle stressnivået. Når «Trivsel» øker med én enhet vil stresset i gjennomsnitt gå ned med 0,27 (skalaen går fra 1-5). Videre ser vi fra de grafiske fremstillingene at det er eiendomsmeglere med fastlønn som trives best i jobben, og at det er de med ren provisjonslønn som trives minst. Samtidig er det viktig å peke på at meglere uansett lønnstype trives svært godt. Figur 6 viser oss at meglere med kun provisjon i gjennomsnitt oppgir trivsel på ca. 4,2 av 5, noe som er veldig høyt.

7.2.1 McGraths stressmodell

McGraths transaksjonsmodell for stress kan gi oss en oversikt over elementer som har en gjensidig påvirkning på stressnivået hos individer. Folks egne kognitive tolkning av situasjonen er en viktig faktor. Modellen har tar oss gjennom fire stadier, og er en dynamisk prosess (Kaufmann & Kaufmann, 2015).

Krav

En eiendomsmegler har mange ytre krav å forholde seg til. Det forventes at man er tilgjengelig til alle døgnets tider for å svare på henvendelser fra kunder og interessenter. Det har også nærmest blitt en sosial norm om at meglere skal tilby gratis verdivurderinger av eiendommer. Disse to elementene gir økt arbeidsmengde, og også en økende grad av gratisarbeid. Mange er naturligvis interessert i å vite hvilken verdi deres egen bolig har, og ved gratis verdivurdering er terskelen for å be om dette selvfølgelig lavere, selv om man ikke har noen intensjon om å selge boligen. Det blir dermed vanskelig å legge fra seg jobben som eiendomsmegler, også når man har fri. Dette illustrerer resultatene fra vår undersøkelse, ved at dette er forklaringsvariabelen som har størst påvirkning på arbeidsrelatert stress. I tillegg finnes det selvfølgelig også en rekke andre krav, som kan innebære å utarbeide gode boligannonser, gjennomføre profesjonelle budrunder, at hele prosessen blir gjort ryddig og etter lovverket, og at megleren har salgskunnskaper slik at kunder blir fornøyd gjennom en god pris og kort salgstid på boligen.

Tolkning

I denne fasen handler det om hvordan eiendomsmegleren oppfatter, tolker og bedømmer kravene de står overfor. Om megleren føler deres eget ferdighetsnivå ikke klarer å matche disse kravene kan det oppstå arbeidsrelatert stress. Om man sliter med å få solgt eiendommer, ofte må gå under prisantydning eller at det tar lang tid å få solgt, kan dette svekke deres mestringsfølelse. Mange andre faktorer spiller åpenbart inn, som endrede markedsforhold som følge av økonomien som helhet, sesongvariasjoner, og aspekter ved eiendommen som gjør det vanskelig å finne en kjøper. Vi tror likevel mange meglere vil lure på om det er de som ikke gjør jobben sin godt, og det kan det jo også være.

Responser

Årsakene til stress som nevnes i stadiene over blir mer faglig omtalt som stressorer, og det er viktig å forstå hvordan mennesker reagerer på disse. Reaksjonene kan være psykologiske, fysiske og atferdsmessige. Noen som opplever at kravene fra omgivelsene overgår deres mestringsnivå kan respondere med å øke antall arbeidstimer ytterligere i håp om at det gir resultater. For noen øker bekymringen om inntekt ytterligere, siden man er avhengig av å prestere for å få en god inntekt. Andre trekker seg tilbake, sykmelder seg eller bytter bransje. Responsene er mange.

Konsekvenser

Dette har åpenbart konsekvenser. For megleren selv kan det medføre så høyt nivå av negativt stress at det medfører lavere trivsel på arbeidsplassen, noe vi ser fra undersøkelsen har negativ påvirkning på stress. Jo mindre man trives, jo mer stress vil man oppleve. Dette kan blir en ond sirkel, ved at enda lavere trivsel kan føre til sterkere bekymringer, utbrenthet og depresjoner. Megleren vil få lavere inntekt, og det vil påvirke privatøkonomien og eventuelt familieliv. Stress, mistrivsel og bekymringer hos enkeltindivider kan fort påvirke resten av arbeidsmiljøet. Negativitet smitter lett over på andre, og det er vondt for andre å se at kollegaer har det vanskelig. På samfunnsnivå utgjør dette negative effekter om man får en økning i personer med psykiske lidelser, sykmeldinger og påfølgende støtteordninger som koster penger. Dette blir naturligvis å strekke det langt. De fleste meglere trives svært godt i jobben sin, samtidig som mange opplever et høyt generelt stressnivå. Positivt stress er noe mange meglere føler på ifølge oss, ved at de liker å presse seg litt ekstra, ha et høyt arbeidstempo og mye å gjøre. De trives godt med den livsstilen. Samtidig skal man ikke underslå at flere også føler stresset kan overgå deres egen terskelverdi og bli noe negativt.

7.3 Prestasjoner

7.3.1 Birkinshaw & Gibson

For å forstå hva som påvirker prestasjoner og arbeidsmiljøet har vi lagt vekt på Birkinshaw og Gibsons teori på målstyring og sosial støtte. De viste gjennom sitt firefelts-diagram at et høyt prestasjons- og resultatfokus var avhengig av tilstrekkelig høy grad med sosial støtte. Sosial støtte kan være at man får tilstrekkelig med ressurser, som en mentor å få hjelp og rådgivning av når man er ny som megler. Det kan være en leder som gir tilstrekkelig med konstruktive og nytte tilbakemelding og en kultur for å støtte og hjelpe hverandre. Hvis høy grad av sosial støtte er på plass, kan det føre til et godt psykososialt arbeidsmiljø. Om man setter høye krav til salg og inntjening på den ene siden, og samtidig har lite sosial støtte på den andre siden vil det føre til et arbeidsmiljø som kjennetegnes av utbrente medarbeidere.

Eiendomsmeglere har mange krav fra omgivelsene de må oppfylle. Dette har vi vært inne på før og innebærer at de skal være tilgjengelig utenfor normalarbeidstiden, gjøre en rekke gratisoppgaver (les verdivurdering), prise eiendommer noenlunde korrekt, vise boliger fra deres beste side både i annonser og i visningssituasjonen. Kunder forventer at boligen blir solgt innen kort tid og til en pris de er fornøyd med. Kundene stiller høye krav, og er stort sett ikke fornøyd før boligen er solgt til minimum prisantydningen. Helst over. På den andre blir skuffelsen fort stor om interessenter lar vente på seg, og prisen ender opp under prisantydningen. For at meglere skal prestere godt og få en lønn å leve av, kreves det at de oppfyller de høye kravene omgivelsene har satt. Om den sosiale støtten står i stil til de høye prestasjonskravene vil man med høyere sannsynlighet havne i en «High Performance Context» som er ønskelig. «Country Club Context» er ikke relevant for eiendomsmeglere ettersom det innebærer svært lave prestasjonskrav. Om den sosiale støtten er liten i forhold til den høye graden av målstyring, vil man sannsynligvis havne i en «Burnout Context», noe som vil ha store negative effekter på eiendomsmeglere. De er avhengige av nok ressurser (som gode arbeidsverktøy som effektiviserer arbeidsoppgavene og bidrar til kvalitet) rådgivning, tilbakemeldinger fra kunder og ledere osv. «Low Performance Context» er også irrelevant for eiendomsmeglere som yrkesgruppe siden de opererer i en bransje hvor det er viktig å prestere godt.

Av våre funn ser vi at det er «antall arbeidstimer» som har størst påvirkning på prestasjonene (samlet lønn). Jo flere timer man legger ned, jo mer tjener man. Når man jobber mye blir man også flinkere på det man gjør. Man finner måter å jobbe på som fungerer og man blir mer effektiv. Når man jobber mye er den sosiale støtten viktig siden man er avhengig av dette for å holde ut over tid, ellers vil man fort havne i en «Burnout Context». Sosial støtte er også viktig for læring og utvikling, noe som bidrar til at man opparbeider seg nyttig erfaring. Effekten av erfaring vil styrkes av sosial støtte. Vi ser fra våre resultater at «Erfaring» har signifikant påvirkning på samlet lønn. Trivsel har også en liten, men signifikant effekt på samlet lønn. Sosial støtte er en forutsetning for å trives i jobben.

7.3.2 Diskusjon knyttet til tidligere forskning

Eiendomsmeglere mener vi er en yrkesgruppe som er bedre egnet enn andre for å ha prestasjonsbasert lønn. Årsaken til dette er eiendomsmeglere sitter på kompetanse ettersom de må ha en bachelorgrad og toårig fullført praksis for å få tittel som eiendomsmegler. Riktignok var ikke dette et krav tidligere, men meglere uten utdanning måtte ta en overgangsordning for å få fortsette sitt arbeid. I tillegg finnes det også advokater som jobber med eiendomsmegling, og som besitter et høyt kompetansenivå. Kompetanse ble trukket frem i forskningen til Jacobsen & Jensen (2017), som viste at grupper med kompetente medarbeidere var mer positive til prestasjonsbasert lønn enn grupper med mindre kompetente medarbeidere. Samtidig viste forskningen at alle de tre gruppene studien inkluderte, mente at selvbestemmelse var viktig for at prestasjonsbasert lønn skulle fungere og ha noe for seg. Dette må sies å være et oppfylt krav hos eiendomsmeglere som har stor grad av autonomi i jobben. Det at meglere sannsynligvis er en gruppe som passer til prestasjonsbasert lønn, minimerer også prinsipal-agent-problemet. Forklaringen til dette er at oppfyllelse av meglerens ønske om høyest mulig lønn, vil medføre at også interessene til foretaket dekkes. Om megleren øker sin inntekt gjennom provisjon fra gode salg, vil også foretakets inntekter øke i takt med dette.

8 Konklusjon

Denne oppgaven hadde som formål å undersøke hvordan provisjonsbasert avlønning påvirker eiendomsmegleres motivasjon, prestasjoner og arbeidsrelatert stress. Under oppsummerer vi de viktigste funnene fra oppgaven.

Når det kommer til motivasjon ser vi at bransjen som helhet opplever yrket som givende, meningsfylt og utfordrende. De merker at arbeidet iblant krever en ekstra innsats, men denne er de villig til å yte for å nå sine mål. Uavhengig av lønnsform trives de, men man ser en dalende trivsel i takt med økende grad av provisjon. Med andre ord setter høy grad av provisjon en demper på trivselen på jobb. Når det gjelder hvilken grad provisjonen motiverer ser man et noe annerledes resultat. Der ser man at økende grad av provisjon medfører høyere grad av motivasjon, men at det er et brekningspunkt for de som kun lever av provisjon. Disse opplever fremdeles provisjonen som motiverende, men har et mer ambivalent forhold til dette, med flere som opplever det som demotiverende. Alt i alt tyder ting derfor på at provisjon som avlønning er positivt i begrensede former, men at det går på bekostning av trivselen, og at for stor avhengighet av provisjon medfører svekkelse av motivasjonsgraden.

Av undersøkelsen vår ser vi at eiendomsmeglere er en gruppe som oppgir et generelt høyt stressnivå. Likevel er det viktig å påpeke at meglere med kun fastlønn er vesentlig mindre stresset enn meglere med en form for provisjonslønn. Videre ser vi at den faktoren som har størst påvirkning på arbeidsrelatert stress er at eiendomsmeglere synes det er vanskelig å legge fra seg jobben når de har fri. Også her er det et skille mellom meglere som har fastlønn og provisjonslønn, hvor de med fastlønn synes det er noe enklere å legge fra seg jobben. Trivsel derimot har en signifikant, negativ påvirkning på stress. Et godt psykososialt arbeidsmiljø på jobb og mestring er viktige faktorer for å trives på jobben som megler, og som bidrar til å dempe det generelle stressnivået. Selv om eiendomsmeglere oppgir et gjennomsnittlig høyt stressnivå, mener vi mange også føler på et positivt stress, ved at de liker å ha en arbeidsdag med et høyt tempo. Samtidig er det viktig å påpeke at eiendomsmeglere i gjennomsnitt jobber langt mer enn en normal arbeidsuke, og at dette i kombinasjon med et høyt stressnivå kan føre til utbrenthet på lengre sikt.

Våre funn tyder på at det er antallet arbeidstimer man legger ned som har betydning for hvor godt man gjør det som eiendomsmegler. Når man jobber mye blir man stadig flinkere på det man gjøre, samt at effektiviteten øker. Ved lange arbeidsdager er den sosiale støtten viktig for

å unngå å havne i situasjon preget av utbrenthet, i tillegg til at det medfører andre viktige ting som læring og utvikling. Dette er viktige faktorer for å trives i jobben, noe vi ser har en positiv sammenheng med prestasjoner. Videre mener vi at eiendomsmeglere som gruppe er bedre egnet til å ha prestasjonsbasert lønn enn mange andre yrkesgrupper ettersom de besitter høy kompetanse og opplever stor grad av jobbautonomi, noe Jacobsen og Jensen fant ut var viktig for at prestasjonsbasert lønn skal fungere. Prestasjonsbasert lønn, som de fleste meglere har, bidrar samtidig til å gjøre prinsipal-agent-problemet lite. Viktig er det også at provisjonsvariabelen viser en positiv, signifikant sammenheng med prestasjoner (samlet lønn), og at de fleste meglere oppfatter provisjonen som motiverende.

9 Litteraturliste

- Brevik, T. R. & Enger, E. (2018). *Prestasjonsbasert belønning som kilde til motivasjon for eiendomsmeglere.* Masteroppgave. Oslo: OsloMet Tilgjengelig fra https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/10642/7043/Brevik_Enger.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Birkinshaw, J. & Gibson, C. (2004, 15 juli). *Building Ambidexterity Into an Organization.* MIT Sloan Management Review. Tilgjengelig fra: https://sloanreview.mit.edu/article/building-ambidexterity-into-an-organization/
- Boachie-Mensah, F., Dogbe, O.D,. (2011). Performance-Based Pay as a Motivational Tool for Achieving Organisational Performance: An Exploratory Case Study. *International Journal of Business and Management*, 6(12): 270-285. DOI: http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/view/10906
- Bragelien, I. Utskjelt bonuslønn fortsatt utbredt: fordi den virker? (2019). *Magma* 0218, s.24-31. Tilgjengelig fra: https://openaccess.nhh.no/nhh-xmlui/bitstream/handle/11250/2566557/Magma%2b1802%2bBragelien.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Econa. (2020). Overtid inkludert i fastlønnen? Slik er regelverket!. Tilgjengelig fra https://www.econa.no/overtid-inkludert-i-fastlonnen-slik-er-regelverket1 (lest 27.01.2021)
- Eiendom Norge. (2020). *Hva er bransjen.* Tilgjengelig fra: https://eiendomnorge.no/hva-er-bransjen/category989.html (Lest 11.02.21)
- Eiendomsmeglingsloven. (2007). *Lov om eiendomsmegling*. Tilgjengelig fra: https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2007-06-29-73 (lest 25.01.21)
- Farbrot, Audun. 2008. Prestasjonslønn betyr trøbbel. *Forskning.no.* Tilgjengelig fra https://forskning.no/partner-arbeidhandelshoyskolen-bi/prestasjonslonn-betyr-trobbel/964364 (lest 09.02.21)
- Finanstilsynet. (2020). *Eiendomsmegling*. Tilgjengelig fra: https://www.finanstilsynet.no/forbrukerinformasjon/eiendomsmegling/ (lest 25.01.21)
- Fiskå, R. (2018). *Hvordan påvirker eiendomsmeglers lønnssystem arbeidstakers motivasjon, mestring og trivsel?* Masteroppgave. Stavanger: Universitetet i Stavanger https://uis.brage.unit.no/uis-

xmlui/bitstream/handle/11250/2568464/Masteroppgave.pdf?sequence=5&isAllowed=y

- Goh, Y. M., Hogg, K., Irani, Z., Love, P. E. D. & Roberson, S., (2011). Burnout and sense of coherence among residential real estate brokers. *Safety Science*, 49(10): 1297-1308. https://doi.org/10.1016/j.ssci.2011.04.009
- Iversen, K. O. (2018). Hvor mye tjener en eiendomsmegler?. Tilgjengelig fra https://dnbeiendom.no/altombolig/kjop-og-salg/tips-til-selgere/hvor-mye-tjener-en-eiendomsmegler (Lest 27.01.2021)
- Jacobsen, C. B. & Jensen, L. E., (2017) Why Not "Just for the Money"? An Experimental Vignette Study of the Cognitive Price Effects and Crowding Effects of Performance-Related Pay, *Public Performance & Management Review*, 40(3): 551-580, https://doi.org/10.1080/15309576.2017.1289850
- Jacobsen, D. I. (2015). Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode (3. utg.). Oslo: Cappelen Damm Akademisk
- Jacobsen, D.I., Thorsvik, J.(2020). *Hvordan organisasjoner fungerer* (5.utg.). Fagbokforlaget.
- Jones, M. (2019). *Stata Tutorial: Breusch-Pagan Test for Heteroskedasticity. Tilgjengelig fra: https://www.youtube.com/watch?v=OZyZaHVcE78* (sett 05.04.2021)
- Kaufmann, A. & Kaufmann, G. (2015). *Psykologi i organisasjon og ledelse* (5.utg.). Fagbokforlaget.
- Krogsveen. (2016). *Derfor bør du bruke eiendomsmegler*. Tilgjengelig fra: https://www.krogsveen.no/magasin/derfor-bor-du-bruke-eiendomsmegler (lest 22.01.21)
- Kuvaas, B. Individuell prestasjonsbasert lønn, motivasjon og prestasjoner (2019). *Magma* 021, s.40-45. Tilgjengelig fra: https://biopen.bi.no/bi-xmlui/bitstream/handle/11250/2610508/Magma%2b1902%2bFagdel_Kuvaas.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Larkin, I., Pierce, L., Gino, F. (2012). The Psychological Costs of Pay-for-Performance: Implications for the Strategic Compensation of Employees. *Strategic Management Journal*, 33(10): 1194-1214. DOI: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/smj.1974
- Lazear, E. P., (2000) 2000. "Performance Pay and Productivity." American Economic Review, 90 (5): 1346-1361

- Metanovic, Dane. (2014). Hva tjener en eiendomsmegler?. Tilgjengelig fra: https://eiendomnorge.no/blogg/hva-tjener-en-eiendomsmegler-article768-923.html (Lest 27.01.2021)
- Mamre, M., Sommervoll, D. (2021). *Kvantitative metoder.* Ås: Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (forelesning 6, 19.10.2020).
- Molnar, Christoph. (2021). *Interpretable Machine Learning: A Guide for Making Black Box Models Explainable.* Cham: @ChristophMolnar. Tilgjengelig fra: https://christophm.github.io/interpretable-ml-book/
- Pihl, C. (2016). Meglerprovisjon. Tilgjengelig fra https://www.nef.no/ordbok/meglerprovisjon/ (Lest 27.01.2021)
- Propr. (udatert). Tilgjengelig fra: https://propr.no/?gclid=CjwKCAiAl4WABhAJEiwATUnEF6S4u9MpwnLc7uVyTTrrshFTjYuh_ytelMNBYDbBcy-plBQ7-u1blBoC6Z4QAvD_BwE (lest 22.01.21)
- SNL (2018). *signifikant* i *Store norske leksikon* på snl.no. Hentet 31. mai 2021 fra https://snl.no/signifikant
- Strømnes, S. (2016). *Færre eiendomsmeglerstudenter.* Tilgjengelig fra https://www.nef.no/nyheter/faerre-eiendomsmeglerstudenter/ (Lest 29.01.21)
- Søndenå, K. B. & Vinjerui, H. (2017). *Prestasjonsbasert belønning og motivasjon for eiendomsmeglere. En studie av belønningssystemet i Privatmegleren.* Masteroppgave. Oslo: Høgskolen i Oslo og Akershus. https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/10642/5564/Soendenaa_Vinjerui.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Utdanning.no. (Udatert). *Studier innen eiendomsmegling.* Tilgjengelig fra https://utdanning.no/studiebeskrivelse/eiendomsmegling (Lest 29.01.21)
- Visma. (Udatert). Hva er provisjon. Tilgjengelig fra https://www.visma.no/eaccounting/regnskapsordbok/p/provisjon/ (Lest 27.01.2021)

Vedlegg 1 Undersøkelsen

Alder?

- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- Over 60

Hvor mange år har du jobbet med eiendomsmegling?

- Under 1
- 1
- 2
- 3
- …
- 40
- Over 40

Hvilket lokallag hører du til?

- Oslo og Akershus
- Nord-Norge
- Trøndelag
- Møre og Romsdal
- Vestlandet
- Rogaland
- Sørlandet
- Telemark, Vestfold og Buskerud
- Østfold
- Hedmark og Oppland

Hva er befolkningsgrunnlaget i området du megler?

- 0-10.000
- 10.000-25.000
- 25.000-50.000
- 50.000-100.000
- Over 100.000
- Vet ikke

Hvilke(n) oppgave(r) har du i foretaket?

- Eiendomsmegling (salg/utleie)
- Eiendomsmegling (oppgjør)
- Eiendomsmeglerfullmektig
- Fagansvarlig

- Daglig leder
- Eier/Partner
- Styre
- Backoffice
- Advokat med oppdrag innenfor eiendomsmegling
- Jobber ikke med eiendomsmegling

Hvilke(n) type eiendom megler du

- Nybygg
- Bruktbolig
- Fritidsbolig
- Næringseiendom
- Landbruk
- Tomt
- Megler ikke eiendom

Hva sier arbeidsavtalen om lønn?

- Kun fastlønn
- Fastlønn og provisjon
- Kun provisjon
- Provisjon med garantilønn
- Provisjon med bonus

Hva var din samlede årslønn i 2020?

- 0-100.000
- 100.000-200.000
- …
- 1,9 million - 2 million
- 2 million - 2,5 million
- 2,5 million - 3 million
- Over 3 million

Om du fikk velge, hvordan ville du blitt lønnet?

- Kun fastlønn
- Mest fastlønn, men litt provisjon
- Likt mellom provisjon og fastlønn
- Mest provisjon, men litt fastlønn
- Kun provisjon

Hvor mange arbeidstimer er en normal uke for deg?

- Under 30
- 30-34

- 35-39
- …
- 75-79
- 80 eller mer

Hvor mange helgedager jobber du i snitt hver uke

- 0
- 1
- 2
- …
- 7
- 8

Har du vurdert å bytte bransje siste året?

- Ja
- Nei

Hva skal til for å holde deg i jobb lenger?

- Kortere arbeidsdag
- Jobbe med assistent
- Mindre krav til inntjening
- Klarere karrieremuligheter
- Andre oppgaver innen foretaket
- Visning i normal arbeidstid
- Fri i helgene
- Mulighet å ikke være tilgjengelig 24/7
- Lønn som gjenspeiler timeantallet
- Fjerne normen med gratisarbeid (for eksempel verdivurdering)
- Driver ikke eiendomsmegling
- Ingen av alternativene

Jeg trives godt i jobben

- Svært enig
- Enig
- Verken enig eller uenig
- Uenig
- Svært uenig

Jeg opplever arbeidet som meningsfullt

- Svært enig
- Enig
- Verken enig eller uenig

- Uenig
- Svært uenig

Provisjon øker min motivasjon til å prestere

- Svært enig
- Enig
- Verken enig eller uenig
- Uenig
- Svært uenig

Jeg opplever at innsatsen vises i resultatene

- Svært enig
- Enig
- Verken enig eller uenig
- Uenig
- Svært uenig

Hvor ofte er du bekymret for at neste månedslønn ikke vil dekke dine utgifter?

- Hver måned
- De fleste måneder, men ikke alle
- Noen måneder, men som regel ikke
- Sjeldnere enn årlig
- Aldri opplevd

Jeg opplever trygghet for alltid å få nye oppdrag

- Svært enig
- Enig
- Verken enig eller uenig
- Uenig
- Svært uenig

Jeg opplever press, både ovenfor meg selv og arbeidsgiver, om å få nok oppdrag

- Svært enig
- Enig
- Verken enig eller uenig
- Uenig
- Svært uenig

Jeg synes det er vanskelig å legge fra meg jobben når jeg har fri

- Svært enig

- Enig
- Verken enig eller uenig
- Uenig
- Svært uenig

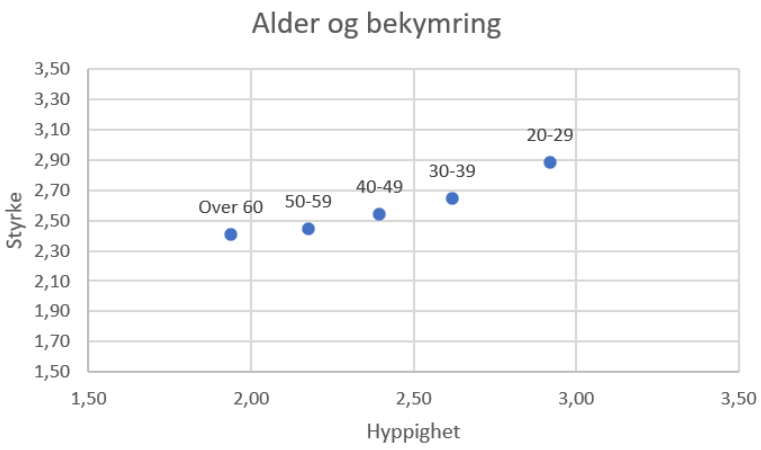
Jeg opplever generelt min arbeidsdag som stressende

- Svært enig
- Enig
- Verken enig eller uenig
- Uenig
- Svært uenig

Vedlegg 2 Ekstra statistikk

Stress

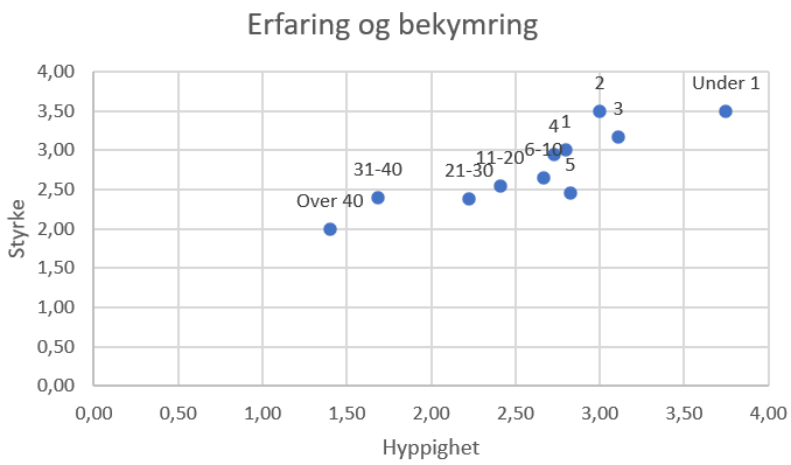
Sammenhengen mellom alder og bekymring vises her, der hyppighet står for hvor ofte de er bekymret for å ikke kunne betale regningene, og styrke står for hvor sterk bekymringen er.



Figur 10 Alder og bekymring N=695

Ut fra dette ser man tydelig at unge sliter mer enn de eldre. Til tross for at unge stikker seg en del ut i forhold til de eldre, ser man likevel at differansen er forholdsvis liten generelt. På hyppigheten er spennet vel og merke ca. 1, men på styrken skiller det bare 0,5. Om man ser bort fra dem under 29 år er differansen litt over 0,5 på hyppighet, og 0,2 på styrke. Med andre ord opplever man litt mindre bekymring med tiden, men bedringen avtar ganske fort.

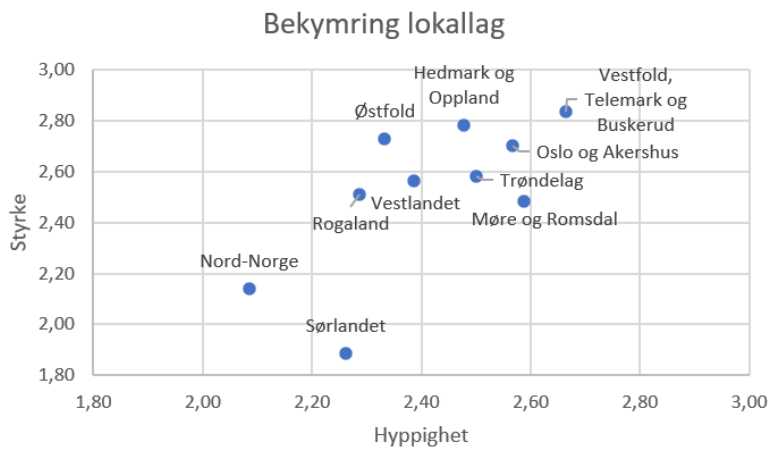
Basert på diagrammet på alder kan det også være av interesse å se om man får tilsvarende tall når man sammenligner hvor mange år de har jobbet som eiendomsmegler.



Figur 11 Erfaring og bekymring N=695

Det første man ser er at alle gruppene med under 10 år erfaring er over 2,5 på hyppighet, mens alle med over 10 år erfaring er under 2,5. Videre ser man at alle gruppene mellom 5 og 40 års erfaring plasserer seg rundt 2,5 linjen på styrke. Samtidig ser man at de 5 minst erfarne gruppene plasserer seg mellom 3 og 3,5, mens de med over 40 års erfaring plasserer seg på 2. Med andre ord er bekymringen lik med mindre man har veldig mye eller veldig lite erfaring.

Videre ser vi på de geografiske forskjellene.

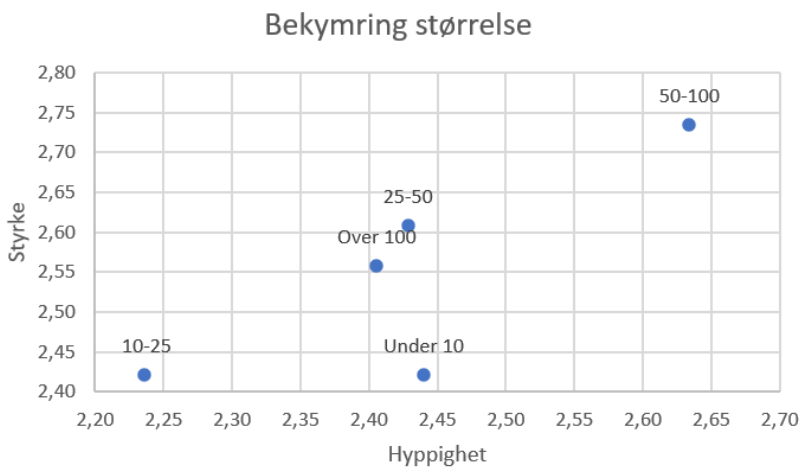


Figur 12 Bekymring lokallag N=695

Det man ser her er at styrken av usikkerhet/bekymring varierer en del, med en ansamling rundt 2,6. Unntaket er Sørlandet og Nord-Norge, der de opplever betydelig svakere usikkerhet enn resten av landet.

Når det gjelder hyppigheten er den noe mer variert i "klyngen", men her skiller ikke Sørlandet seg like mye ut. Nord-Norge derimot skiller seg ut her også.

Ser man på størrelsen på byene/distriktene de megler blir det en annen virkelighet

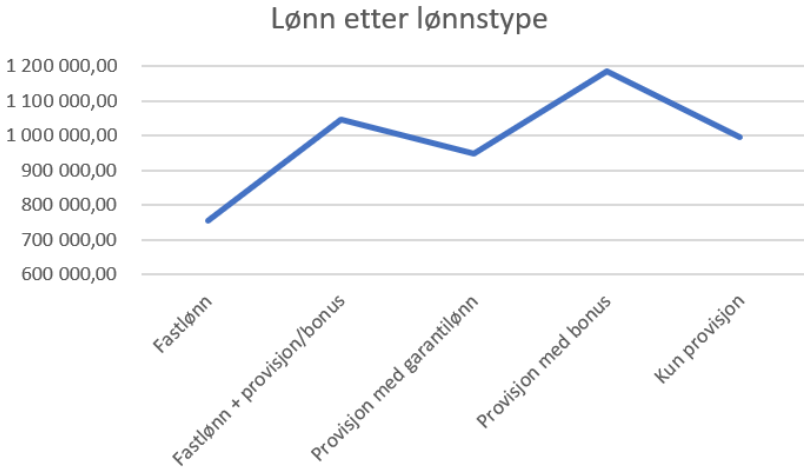


Figur 13 Bekymring og størrelse N=695

Her ser man at de som megler på små steder (under 25.000 innbyggere) opplever betydelig svakere bekymring enn de som megler på store steder. Det som overrasker litt, er at de som megler på mellomstore steder (50-100.000 innbyggere) scorer mye høyere både på hyppighet og styrke enn resten. Årsaken er uklar, men det kan tenkes at de som megler på store steder (over 100.000 innbyggere) er mer forberedt på tøft marked, og slik er mentalt mer forberedt på at man kan oppleve trege perioder. Likevel verdt å nevne at ingen av gruppene scoret veldig høyt.

Lønn

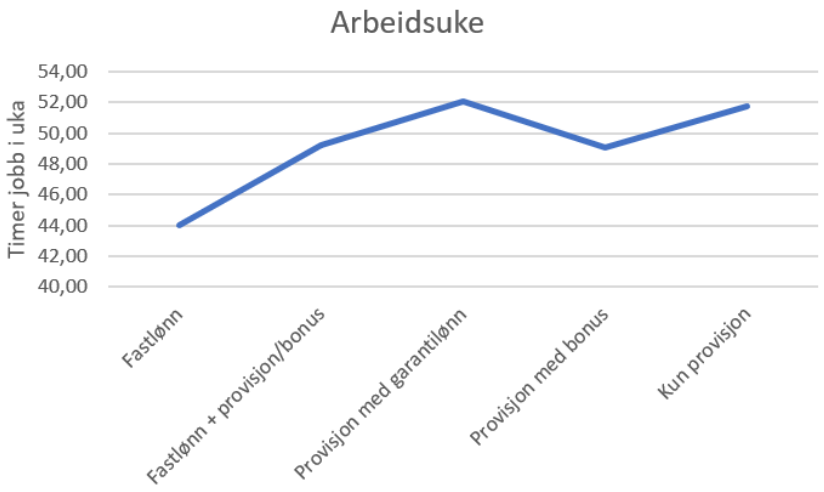
Vi har dessverre ikke tall for hvor mye den enkelte megler omsetter for årlig, men om man tar utgangspunkt i at lønnen avspeiler deres omsetning, noe man uansett vil anta er tilfelle til en viss grad, fordeler deres inntekt seg slik.



Figur 14 Lønn etter lønnstype N=695

Det man ser er at de med kun fastlønn tjener betydelig lavere enn de andre gruppene. Videre ser man at de resterende gruppene, med unntak av de med kombinert provisjon og bonus, tjener jevnt rundt 1 million.

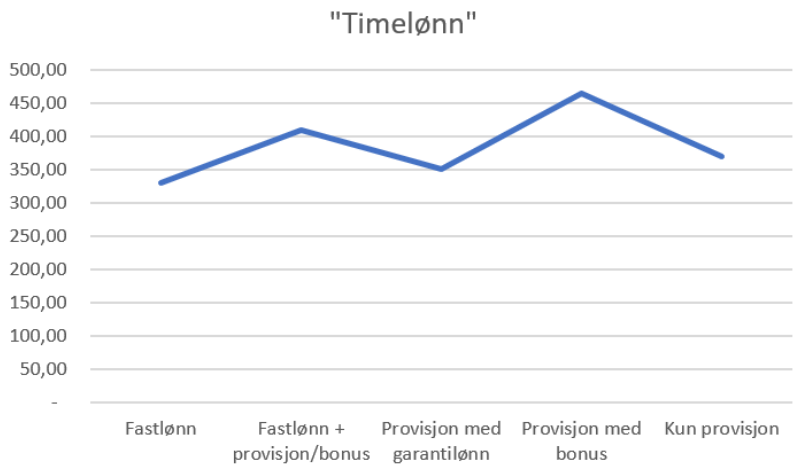
Om fokuset flyttes over på hvor mye de jobber fordeler det seg slik.



Figur 15 Arbeidsuke N=695

Sammenligner man grafene på lønn og arbeidstid ser man noe likhet, men de med garantilønn jobber noe mer enn lønnen skulle tilsi, mens de med bonus jobber betydelig mindre.

Til slutt ser man på hvilken lønnstype som lønner seg når man fordeler lønnen på arbeidstiden. Det blir vanskelig å regne ut en timelønn i den forstand, men om man tar utgangspunkt i at de aldri tar ferie, og dermed jobber 52 uker i året, blir «timelønnen» slik:



Figur 16 "Timelønn" N=695

Som sagt er ikke dette en fasit i den forstand, men et begrunnet anslag. Der summene ikke kan sammenlignes med andre yrker, får man i det minste et slags bilde av hvilken avlønning som økonomisk lønner seg innenfor denne bransjen. Det man ser er at den beste «vanlige» lønnsformen er kombinasjon av fastlønn og provisjon, mens den minst lønnsomme er fastlønn. Om man sammenligner de med garantilønn og de som ikke har det, ser man at de

med garantilønn i snitt tjener noe mindre i timen enn de uten, men det er ikke utenkelig om de likevel synes det er verdt det lille lønnsgapet.

Vedlegg 3: STATA-beregninger

Skewness/Kurtosis

```
. sktest Trivsel Provisjon Vanskeligåleggeframegjobb Stress Erfaring Samletlønn Antallarbeidstimer Hvorofteerdubeky
> mretforat ln_Samletlønn ln_Antallarbeidstimer ln_Erfaring

                    Skewness/Kurtosis tests for Normality
                                                       ------- joint -------
    Variable |        Obs  Pr(Skewness)  Pr(Kurtosis) adj chi2(2)   Prob>chi2
-------------+-------------------------------------------------------------
     Trivsel |        695     0.0000        0.0000           .         0.0000
   Provisjon |        695     0.0000        0.0007       67.93         0.0000
Vanskeligå~b |        695     0.0000        0.0000           .         0.0000
      Stress |        695     0.0000        0.8094       23.39         0.0000
    Erfaring |        695     0.0000        0.2937       21.07         0.0000
  Samletlønn |        695     0.0000        0.0000           .         0.0000
Antallarbe~r |        695     0.0000        0.0125       47.37         0.0000
Hvorofteer~t |        695     0.0000        0.0084       24.95         0.0000
ln_Samletl~n |        695     0.0000        0.0000           .         0.0000
ln_Antalla~r |        695     0.0317        0.9974        4.61         0.0999
 ln_Erfaring |        695     0.0000        0.0002           .         0.0000
```

Breusch-Pagan: Test for heteroskedastisitet

Stressmodell:

```
. hettest, rhs fstat

Breusch-Pagan / Cook-Weisberg test for heteroskedasticity
         Ho: Constant variance
         Variables: Hvorofteerdubekymretforat Antallarbeidstimer ln_Samletlønn Erfaring Vanskeligåleggeframegjobb
                    Trivsel

         F(6 , 688)   =     1.53
         Prob > F     =   0.1665
```

Prestasjonsmodell:

```
. hettest, rhs fstat

Breusch-Pagan / Cook-Weisberg test for heteroskedasticity
         Ho: Constant variance
         Variables: ln_Antallarbeidstimer ln_Erfaring Provisjon Trivsel

         F(4 , 690)   =     5.99
         Prob > F     =   0.0001
```

Norges miljø- og biovitenskapelige universitet
Noregs miljø- og biovitskapelege universitet
Norwegian University of Life Sciences

Postboks 5003
NO-1432 Ås
Norway