HÖGSKOLAN
I GÄVLE

AKADEMIN FÖR UTBILDNING OCH EKONOMI
Avdelningen för ekonomi

Sambanden mellan personlighetstyper och graden av utbrändhet bland fastighetsmäklare som lämnat yrket

En studie genomförd med personlighetsverktyget “The Big Five” och utbrändhetsverktyget “Maslach Burnout Inventory - General Survey”

Kajsa Bergklint 930311
Amanda Treutiger 951221

2019

Examensarbete, Grundnivå (kandidatexamen),
15 hp Företagsekonomi
Fastighetsmäklarprogrammet
Ledarskap

Handledare: Jonas Kågström
Examinator: Lars-Johan Åge

Sammanfattning

Titel: Sambanden mellan personlighetstyper och graden av utbrändhet bland fastighetsmäklare som lämnat yrket. En studie genomförd med personlighetsverktyget "The Big Five" och utbrändhetsverktyget "Maslach Burnout Inventory - General Survey".

Nivå: C-uppsats i ämnet företagsekonomi

Författare: Kajsa Bergklint och Amanda Treutiger

Handledare: Jonas Kågström

Datum: 2019 juni

Syfte: Syfte är att belysa sambanden mellan personlighetstyper och graden av utbrändhet bland provisionsbaserade säljare som valt att sluta inom yrket.

Metod: Studien utgår från en kvantitativ metod med ett deduktivt förhållningssätt som utgångspunkt. Genom en enkätundersökning som tilldelades 223 stycken tidigare verksamma fastighetsmäklare i Sverige kunde det empiriska materialet inhämtas. Data bearbetades i analys- och statistikprogrammet Jamovi genom en deskriptiv-, korrelations- och faktoranalys.

Resultat & Analys: Resultatet visar att det finns en specifik profil hos tidigare verksamma fastighetsmäklare som slutar på grund av utbrändhet. De karaktäriseras av höga värden på personlighetsdragen *extraversion, openness, agreeableness* och *conscientiousness,* i likhet med Sveriges toppmäklare. Det som däremot skiljer dessa personer från toppmäklarna är deras höga värden av personlighetsdraget *neuroticism* och utbrändhetsfaktorerna *exhaustion* och *cynicism*. Fastighetsmäklare som slutar på grund av utbrändhet har alltså generellt sett liknande personlighetsdrag som toppmäklare. De är utåtvända, öppna, medgörliga och samvetsgranna men de är betydligt mer ångestfyllda och utmattade än toppmäklare och de som slutar av andra anledningar.

Uppsatsen bidrag: Uppsatsen bidrar till en ökad förståelse för hur personlighetsanalyser kan kopplas till utbrändhet och därmed varna verksamma fastighetsmäklare samt blivande fastighetsmäklarstudenter ifall branschen är rätt för dem. Resultatet är även viktigt för fastighetsmäklarbranschen i rekryteringsprocessen och för lärosäten som bedriver fastighetsmäklarutbildning för att eventuellt framföra personlighetstest i antagningsprocessen. Studien bekräftar även tidigare forskning att höga värden av personlighetsdraget *neuroticism* samt höga värden av utbrändhetsfaktorerna *exhaustion* och *cynicism* och låga värden av *professional efficacy* har en stark koppling till utbrändhet, vilket är ett bidrag till forskningen inom området.

Förslag till vidare forskning: Eftersom nästan hälften av de som valt att sluta som fastighetsmäklare i vår studie varken hade höga värden av *neuroticism* eller kände sig utbrända enligt Maslach Burnout Inventory - General Survey tycker vi att det hade varit intressant att vidare forskning undersöker vilka ytterligare faktorer som påverkar fastighetsmäklarens val att lämna yrket.

Nyckelord: "The Big Five", personlighet, försäljning, tidigare verksamma fastighetsmäklare, fastighetsmäklare, "Maslach Burnout Inventory", utbrändhet

Abstract

Title: The relation between personality types and the degree of burnout among real estate broker that has left the profession. A study conducted with the personality tool "The Big Five" and the burnout tool "Maslach Burnout Inventory - General Survey".

Level: Final assignment for Bachelor Degrees in Business Administration

Author: Kajsa Bergklint and Amanda Treutiger

Supervisor: Jonas Kågström

Date: 2019 June

Aim: The purpose of this essay is to illustrate the relationships between personality types and the degree of burnout among provision-based sellers who quit working as real estate brokers.

Method: The study is based on a quantitative method with a deductive approach as a starting point. An empirical material was obtained from a questionnaire survey that was distributed to 223 previously active real estate brokers in Sweden. The data was processed in the analysis and statistics program Jamovi through a descriptive-, correlation- and factor analysis.

Result & Conclusion: The result shows that there is a specific profile of former real estate brokers that quits due to burnout. They are characterized by high values of the personality traits *extraversion, openness, agreeableness* and *conscientiousness,* similar to Sweden's top brokers. What distinguishes these people from the top brokers are their high values of the personality trait *neuroticism* and the burnout factors *exhaustion* and *cynicism*. That means real estate brokers that quits due to burnout generally have similar personality traits as top brokers. They are outgoing, open, compliant and conscientious, but they are much more anxious and exhausted than top brokers and those who quit for other reasons.

Contribution of the thesis: The thesis contributes to an increased understanding of how personality traits can be linked to burnout and thereby help active and prospective real estate brokers understand whether the industry is right for them or not. The result is also important for the real estate broker industry, enabling a more efficient recruitment process as well as admission process for the schools. The study also confirms previous research that high values of the personality trait *neuroticism* as well as high values of burnout factors *exhaustion* and *cynicism* and low values of *professional efficacy* have a strong connection to burnout which is a contribution to business economics research.

Suggestions for future research: Since almost half of those who have chosen to quit as real estate agents in our study neither had high values of *neuroticism* nor felt burned out according to Maslach Burnout Inventory - General Survey, we think it would be interesting to further investigate what additional factors affect the real estate broker's choice to leave the profession.

Keywords: "The Big Five", personality, sales, former real estate agents, real estate agents, "Maslach Burnout Inventory", burnout

Förord

Vi vill tacka alla de tidigare verksamma fastighetsmäklare som har deltagit i vår undersökning och tagit sin tid att besvara vår enkät. Utan dessa personer hade vår studie aldrig blivit fullbordad. Vi vill även tacka Fastighetsmäklarinspektionen (FMI) som hjälpt oss att få fram namn på de personer som slutat som fastighetsmäklare de senaste tre åren. Utan FMI hade det utan tvekan tagit längre tid för oss att hitta våra respondenter!

Vi vill även tacka vår handledare Jonas Kågström som har visat på ett stort engagemang för vårt arbete. Jonas har visat på stor tillgänglighet och snabb respons, han har bidragit med synpunkter och förslag som har gynnat vårt arbete enormt. Jonas har varit mycket stöttande under arbetets gång och haft en positiv inställning till vårt val av forskningsområde. Vi är otroligt tacksamma för all hjälp han givit oss! Vi vill tacka alla dem som deltog i vår pilotundersökning, tack vare dessa personer utformades vår enkät på bästa sätt. Vi vill självklart även rikta ett stort tack till vår examinator Lars-Johan Åge som med sina synpunkter och råd har hjälpt oss att ro uppsatsen i hamn.

Kajsa Bergklint

Amanda Treutiger

Innehållsförteckning

1. Inledning ... 1
1.1 Bakgrund ... 1
1.2 Problemformulering ... 1
1.3 Syfte ... 3
1.4 Frågeställningar ... 3
1.5 Avgränsning ... 3
1.6 Disposition ... 4
1.7 Nyckelord ... 4
1.8 Fakta om branschen ... 4
2. Teoretisk referensram ... 6
2.1 Avhopp i yrket ... 6
2.2 Personlighetsteorier ... 6
2.2.1 Avfärdade personlighetsteorier ... 6
2.2.2 Personlighetsteorier i aktuell forskning ... 8
2.3 The Big Five ... 8
2.3.1 Neuroticism ... 10
2.3.2 Extraversion ... 11
2.3.3 Openness ... 12
2.3.4 Agreeableness ... 12
2.3.5 Conscientiousness ... 13
2.4 The Big Five kopplat till säljare ... 14
2.4.1 The Big Five kopplat till fastighetsmäklare ... 15
2.5 The Big Five kopplat till säljstudenter på akademisk nivå ... 16
2.6 Sambanden mellan fastighetsmäklare och säljstudenter på akademisk nivå kopplat till The Big Five ... 17
2.7 Utbrändhet i allmänhet ... 17
2.8 Maslach Burnout Inventory till en början ... 18
2.8.1 Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) ... 19
2.8.2 Arbetsengagemang - motsatsen till utbrändhet ... 20
2.9 Utbrändhet och arbetsengagemang - personlighet och individuella skillnader ... 21
2.10 Utbrändhet och MBI - GS kopplat till säljare ... 22
2.11 Demografiska skillnader ... 24
2.11.1 Kön ... 24
2.11.2 Ålder ... 24

2.11.3 Civilstånd ... 24
2.12 Sambanden mellan personlighetsdrag i The Big Five och utbrändhet ... 24
3. Metod ... 27
3.1 Litteratursökning och litteraturinsamling ... 27
3.2 Forskningsansats ... 27
3.3 Forskningsdesign ... 27
3.4 Datainsamling ... 28
3.4.1 Population ... 28
3.4.2 Val av respondenter och primärdata ... 28
3.5 Enkäten ... 29
3.5.1 Utformning av enkäten ... 29
3.5.2 Formulering av frågor ... 29
3.5.3 Demografiska och geografiska kontrollvariabler ... 30
3.5.4 Pilotundersökning ... 31
3.5.5 Utskick av enkäter ... 31
3.5.6 Påminnelseutskick ... 32
3.6 Bortfall ... 33
3.7 Omkodning ... 33
3.8 Analysmetod ... 36
3.8.1 Deskriptiv analys ... 37
3.8.2 Korrelationsanalys ... 37
3.8.3 Faktoranalys ... 38
3.9 Kvalitetskrav ... 38
3.9.1 Validitet ... 38
3.9.2 Reliabilitet ... 39
3.9.3 Generalisering ... 40
3.10 Källkritik ... 40
3.11 Metodkritik ... 41
3.12 Sammanfattning för utformandet av studien ... 43
4. Resultat ... 45
4.1 Deskriptiv analys ... 45
4.1.1 Demografiska variabler ... 46
4.1.2 Big Five ... 46
4.1.3 MBI-GS ... 46
4.2 Korrelationsanalys ... 47

4.2.1 Extraversion ... 48
4.2.3 Conscientiousness ... 49
4.2.4 Neuroticism ... 50
4.2.2 Agreeableness ... 50
4.2.5 Openness ... 51
4.2.6 MBI-GS – Exhaustion ... 51
4.2.7 MBI-GS – Professional efficacy ... 52
4.2.8 MBI-GS – Cynicism ... 52
4.3 Faktoranalys ... 52
4.3.1 Samband kopplat till personlighetsdrag ... 53
4.3.2 Samband kopplat till ålder och kön ... 54
4.3.3 Samband kopplat till lön och antal sålda objekt ... 55
5. Diskussion ... 56
5.1 Big Five kopplat till utbrändhet ... 56
5.1.1 Neuroticism kopplat till utbrändhet ... 56
5.1.2 Extraversion kopplat till utbrändhet ... 56
5.1.3 Openness kopplat till utbrändhet ... 57
5.1.4 Agreeableness kopplat till utbrändhet ... 58
5.1.5 Conscientiousness kopplat till utbrändhet ... 58
5.2 Demografiska variabler kopplat till tidigare verksamma fastighetsmäklare ... 59
5.2.1 Ålder ... 59
5.2.2 Kön ... 59
5.2.3 Civilstånd ... 60
5.2.4 Verksam i X månader ... 60
5.2.5 Område ... 60
5.2.6 Andel fast lön ... 61
6. Sammanfattande slutsats, uppsatsens bidrag och vidare forskning ... 62
6.1 Sammanfattande slutsats ... 62
6.2 Uppsatsens bidrag ... 62
6.2.1 Teoretiskt bidrag ... 63
6.2.2 Praktiskt bidrag ... 64
6.3 Vidare forskning ... 64
6.4 Slutord ... 65
Referenser ... 66
Bilaga 1 ... 71

Bilaga 2 72
Bilaga 3 73
Bilaga 4 74
Bilaga 5 75

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Det har länge pågått diskussioner kring olika försäljningsyrken och att omsättningen av personal är relativt stor. Vi uppfattar det som att majoriteten av de som arbetar med försäljning till stor del arbetar med en provisionsbaserad lönemodell. Gemensamt för alla dessa försäljningsyrken med provisionsbaserad lön är den hårda konkurrensen och att om du inte kommer igång med dina försäljningar har du ingen lön (Castanheira och Chambel, 2010, s. 411). Det finns mycket pengar att tjäna inom olika försäljningsyrken, men är du inte bland de bästa är livet inte så glamoröst som många tror. Relativt få säljare har en hög inkomst och för resterande kan inkomsten vara väldigt låg eller till och med ingen alls.

Det finns statistik på hur många som slutar inom olika försäljningsyrken och det finns mycket som tyder på att det till en stor del beror på stress. Enligt en artikel från hemsidan Ekonomifokus (2018) slutar 25 % av alla nyregistrerade fastighetsmäklare inom ett år. Efter två år har 50 % av de nyregistrerade fastighetsmäklarna slutat inom yrket. Det finns statistik på hur många som börjar och slutar inom olika säljyrken men det är svårt att hitta statistik på vad orsakerna till att de faktiskt slutar är. Mycket tyder på att anledningen är stress och utbrändhet men vi har inte hittat någon fast källa på att den hypotesen stämmer.

Det har under de senare åren blivit populärt att använda sig av olika personlighetsanalyser för att se vad människor, kopplat till specifika yrken, har för personlighetsdrag. Det finns även studier på att utbrändhet går att koppla till yrken som är starkt utsatta för stress. Boyd, Lewin och Sager (2009, s. 197) skriver att provisionsbaserade säljyrken utsätts för mycket stress vilket kan leda till utbrändhet. Det finns ännu lite forskning som kopplar ihop sambanden mellan personlighetsdrag och utbrändhet hos de som slutar inom olika säljyrken.

1.2 Problemformulering

Antalet personer som blir utbrända i samhället ökar allt mer, det klassas numera som ett växande samhällsproblem enligt Maslach, Schaufeli och Leiter (2001, s. 397). Det har genomförts ett flertal studier på framförallt säljare, det är en yrkeskategori som ständigt utsätts för hög arbetsbelastning och mycket stress. Frågan är om det är stress och utbrändheten som gör att många slutar inom försäljningsyrket eller om det beror på något annat. Det finns olika lönemodeller för säljare; fast lön, fast lön kombinerat med provision och de som endast

arbetar på provision. En fundering som vi har är ifall de personer som endast arbetar på provision utsätts för en högre stresspåfrestning.

Jaramillo, Mulki och Solomon (2006, s. 272) menar att säljare lever i ett hårt etiskt klimat som leder till lägre prestation och en sämre omsättning för företaget. Med ett hårt etiskt klimat menas i detta fall en arbetsmiljö där säljarna utsätts för mycket stress kombinerat med höga krav på försäljning (Jaramillo et al., 2006, s. 272). När kraven blir väldigt stora att de ses som ouppnåeliga eller att lönen blir väldigt liten leder det till att säljarna drabbas av stress och ångest, vilket i sin tur leder till att arbetstagarens arbetsengagemang minskar till företaget (Rizzo, House & Lirtzman 1970, s. 151). Zopiatis och Constanti (2010, s. 8) fann i sin studie att de personer som ligger i riskzonen för att bli utbrända har en stark koppling till vissa personlighetsdrag från teorin The Big Five *(kan även kallas femfaktorteorin men vi kommer hädanefter att använda oss av namnet "Big Five"*).

Zopiatis och Constanti (2010, s. 8) säger att personer med höga värden av *neuroticism* har större benägenhet att hamna i emotionell utmattning, därför bör samhället snabbt identifiera de personerna för att ge dem stöd för att utvecklas istället för att bli utbrända. Forskarna menar även att det kan vara viktigt att testa personlighetsdragen utifrån Big Five redan vid rekryteringen för att undvika att anställa personer med mindre lämpliga personlighetsdrag.

Eftersom att det finns tidigare forskning som visar de olika personlighetsdragen hos Sveriges främsta provisionsbaserade säljare (Molin, Sandberg & Grabert, 2017) undrar vi nu om de som väljer att sluta som säljare skiljer sig personlighetsmässigt från branschens elit. Visar det sig att de personer som slutar inom yrket urskiljer sig personlighetsmässigt från de som tillhör eliten i branschen tyder det på att det bör tas fram ett antagningsprov för att matcha rätt person till rätt yrke. Skulle det visa sig stämma att dessas personer urskiljer sig betyder det att alla inte är lämpade till att studera och arbeta som provisionsbaserad säljare.

Utöver att se om de som slutar som provisionsbaserade säljare har en annan personlighetstyp vill vi med denna studie bidra med en ökad förståelse till varför provisionsbaserade säljare väljer att lämna yrket. Vi vill se om det är som Castanheira och Chambel (2010, s. 409) säger, att det finns samband mellan utbrändhet och att provisionsbaserade säljare väljer att lämna yrket. Om det finns kopplingar mellan avvikande personlighetsdrag och utbrändhet går det i fortsättningen att eventuellt undvika den höga omsättningen på personer i

försäljningsbranschen. Ma (2005, s.6), Rothmann och Coetzer (2003, s. 69) tar upp att det finns ett samband mellan *neuroticism* och utbrändhet, vi vill se om det stämmer överens med denna studies resultat.

1.3 Syfte

Syfte är att belysa sambanden mellan personlighetstyper och graden av utbrändhet bland provisionsbaserade säljare som valt att sluta inom yrket.

1.4 Frågeställningar

1. Skiljer sig personlighetsdragen enligt The Big Five teorin hos de som valt att sluta som provisionsbaserade säljare med de som tillhör eliten av Sveriges provisionsbaserade säljare?
2. Kan orsakerna till att provisionsbaserade säljare väljer att sluta inom yrket vara kopplade till utbrändhet enligt Maslach Burnout Inventory - General Survey?

1.5 Avgränsning

Vi har valt att avgränsa vår studie från försäljare i allmänhet till fastighetsmäklare, detta är för att vi själva studerar till fastighetsmäklare och är intresserade av ämnet. Vi har även valt att rikta in oss på de som slutat som fastighetsmäklare de senaste tre åren. Vi har valt de senaste tre åren för att vi fick ett utskick från FMI men en lista med namn på de personer som slutat inom det tidsspannet.

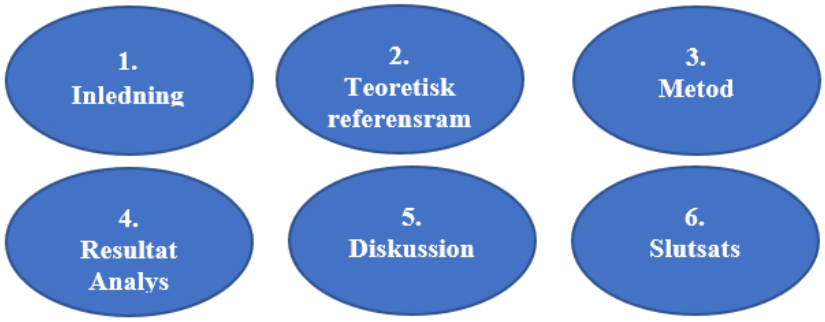
Vi har identifierat att tidigare forskning skriver att avhopp kan bero på flera olika skäl som bland annat har att göra med privatliv, arbetsmiljö, chefens ledarstil och organisationen i sin helhet (Branham, 2005). Vi har dock valt att fokusera på utbrändhet som den framstående orsaken eftersom det anses vara en av de större faktorerna till att fastighetsmäklare väljer att sluta inom yrket (Love, Goh, Hogg, Robson & Irani, 2011, s. 1297).

Vi kommer att avgränsa oss till två teorier, Big Five och Maslach Burnout Inventory - General Survey då vi anser att dessa teorier är mest relevanta och trovärdiga i utformandet av vårt arbete. Vi har valt att avfärda två omtalade personlighetsteorier, DISC analysen och Myers Briggs, då vi bedömer att de inte är tillräckligt teoretiskt bevisade.

1.6 Disposition

Vi har förklarat introduktionen steg för steg ovan och resterande delar av arbetet kommer att distribueras enligt modellen nedan. I den teoretiska referensramen kommer modellen Big Five som mäter personlighet, Maslach Burnout Inventory - General Survey som mäter utbrändhet, försäljningsyrket kopplat till provision samt demografiska skillnader att presenteras grundligt. Under den teoretiska referensramen sammanställer vi redan befintlig forskning kring det som vi anser är mest relevant för vår studie.

Efter den teoretiska referensramen kommer metodkapitlet där vi genomgående presenterar vårt tillvägagångssätt genom hela arbetet samt redogör för de kvalitetskriterier som ligger till grund för detta arbete. När vi har förklarat metoden genomgående presenterar vi resultatet som funnits i samband med vår studie och efter det analyserar och diskuterar vi insamlad data från den empiriska undersökningen tillsammans med den teoretiska referensramen. Avslutningsvis presenteras en slutsats för att besvara vårt syfte och våra frågeställningar. Vi presenterar även studiens forsknings- och praktiska bidrag samt förslag till vidare forskning.



Modell 1: Uppsatsens disposition (egen modell).

1.7 Nyckelord

"The Big Five", personlighet, försäljning, tidigare verksamma fastighetsmäklare, fastighetsmäklare, "Maslach Burnout Inventory", utbrändhet

1.8 Fakta om branschen

Enligt Ekonomifokus (2018) är snittlönen för fastighetsmäklare 35 000 kr innan skatt, de bästa fastighetsmäklarna tjänar 150 000 - 200 000 kr innan skatt och de sämsta fastighetsmäklare tjänar 0 kr i månaden. Att inte veta vilken inkomst man som fastighetsmäklare kommer att ha varje månad är en otrolig stress och det gör att många lämnar

yrket i en tidig fas. Frågan är dock om dessa personer som inte klarar stressen och slutar i den tidiga fasen särskiljer sig i personlighet från de som väljer att stanna längre i yrket.

2. Teoretisk referensram

2.1 Avhopp i yrket

Love et al. (2011, s. 1297) har undersökt orsakerna till att fastighetsmäklare slutar inom yrket och har konstaterat att stress är en av de större faktorerna. De förklarar att personlighetsförändring, minskade personliga prestationer och emotionell utmattning är några av symtomen för utbrändhet som kan drabba de individer som arbetar aktivt med andra människor. Snyder, Claffey och Cistulli (2011, s. 301) förklarar att de minskade personliga prestationerna kan ha att göra med oförmågan att uppnå sin försäljningsbudget, vilket kan leda till emotionell utmattning och sedan att fastighetsmäklaren väljer att lämna yrket.

Fastighetsmäklarförbundet (2016) skriver att fastighetsmäklaryrket kan vara fantastiskt på många sätt, men att den starka viljan att hela tiden förmedla så många bostäder som möjligt och kunna prestera på topp tar på krafterna. De menar därför att det finns en stor risk att fastighetsmäklaren går in i den berömda "väggen". Ekonomifokus (2018) visar, som tidigare nämnt, på statistik som säger att 25 % av alla nyregistrerade fastighetsmäklare lämnar yrket inom ett år och efter två år har 50 % av de nyregistrerade fastighetsmäklarna lämnat yrket. De förklarar att en stor bidragande faktor till att så många väljer att lämna yrket kan bero på stress och att det inte finns någon säker inkomst. SvD (2018) skriver att antalet fastighetsmäklare, trots den hårda konkurrensen, är rekordmånga och att trycket på utbildningarna är högt. De förklarar även att en provisionsbaserad inkomst inte är för alla. Det är en ständig stress med pressen att när ingenting säljs får fastighetsmäklaren ingen lön, på grund av det menar SvD (2018) att 15-20 % väljer att lämna yrket varje år.

2.2 Personlighetsteorier

2.2.1 Avfärdade personlighetsteorier

Det finns två avfärdade personlighetsteorier som har blivit väldigt omtalade och populära men som inte är tillräckligt teoretiskt bevisade, dessa två teorier är DISC-analysen och Myers Briggs personlighetsteori. För att ge en inblick i dessa omtalade teorier har vi valt att beskriva dem.

Scarbecz (2007, s. 381–382) skriver att William Moulton Marston var personen som utvecklade DISC-analysen i början av 1900-talet och som till en början var ett instrument för att undersöka hur människors beteende var i olika miljöer. Författaren förklarar att i grunden utgår modellen från att det finns fyra olika personlighetsdrag och därav står DISC för

personlighetsdragen *Dominant (dominant), Ifuencing (inflytande), Steady (stabil)* och *Cautious (samvetsgrann)*. Scarbecz (2007, s. 381–382) skriver att modellen sedan har utvecklats vidare av många olika forskare.

Park, Kang, och Kim (2012, s. 5) beskriver den dominanta personlighetstypen som oberoende, beständig och direkt. De menar att denna personlighetstyp anses vara energisk, upptagen och orädd. Personen i fråga fokuserar hellre på egna mål snarare än andra människor. Den inflytande personlighetstypen skriver författarna är en social, övertygande och vänlig person. Även denna personlighetstyp kan uppfattas som energisk och orädd samt optimistisk och lättdistraherad. Park, Kang, och Kim (2012, s. 5) beskriver den stabila personlighetstypen som konsekvent. En sådan person anses vara tillmötesgående och fredssökande, även som en bra lyssnare och rådgivare. Den samvetsgranna personlighetstypen förklarar författarna är långsam och kritisk tänkande, kan även definieras som perfektionist. En sådan person menar dem tänker logiskt och faktabaserat samt är organiserad och följer regler.

Myers Briggs teori uppkom i mitten av 1900-talet och utgår från att det finns 16 olika personlighetstyper (Rushton, Morgan och Richard, 2007, s. 433). Denna personlighetsteori indikerar på personens psykologiska preferenser och mönster, hur personen ser värden samt varför vissa beslut tas och hur olika personen tolkar olika situationer. Rushton et al. (2007, s. 433–435) skriver att teorin är baserad på att det finns fyra olika par där varje par har två personlighetsdrag som räknas som en dimension, dessa två personligheter är varandras motsatser. De fyra olika dimensionerna är *Extraversion* och *Introversion, Sensing* och *Intuition, Thinking* och *Feeling* samt *Judging* och *Perceiving*. Från de fyra dimensionerna i Myers Briggs teori går det att få fram 16 olika kombinationer av personlighetstyper.

Rushton et al. (2007, s. 433–435) förklarar *extraversion* som en person som är uppmärksam på den yttre världen och på människor och blir energisk av sociala sammanhang. Författarna beskriver *introversion* som en person som istället får energi inifrån och som är uppmärksam på den inre världen. *Sensing* menar de är en person som uppfattar världen med hjälp av alla sinnen samt med praktiskt, konkret information. *Intuition* beskrivs av Rushton et al. (2007, s. 433–435) som en människa vars undermedvetna uppfattar världen tillsammans med teoretisk information. *Thinking* är en person som fattar beslut baserat på objektivitet och logik. *Feeling* är en person som fattar beslut baserat på subjektivitet. *Judging* beskrivs som en person som genom bedömning som planering och struktur hanterar världen. *Perceiving* förklaras som en

människa som genom perception som tveksamhet och spontanitet hanterar världen (Rushton et al., 2007, s. 433–435).

2.2.2 Personlighetsteorier i aktuell forskning

Idag finns det två personlighetsteorier som används flitigt inom vetenskaplig forskning, det är Big Five och HEXACO. Big Five kommer vi att använda oss av i vår studie och den teorin kommer därav att förklaras grundläggande längre ner. För att ge en rättvis bild av personlighetsteorierna har vi därför valt att beskriva HEXACO nedan.

Lee och Ashton (2004, s. 329) förklarar att HEXACO Personality Inventory består av 24 olika personlighetsdrag som delas in i sex huvuddimensioner av personligheter för att förklara människors beteende. Dessa sex personlighetstyper är enligt Lee och Ashton (2004, s. 329) *Honesty-Humility* (H), *Emotionality* (E), *Extraversion* (X), *Agreeableness* (A), *Conscientiousness* (C) och *Openness* (O).

Honesty-Humility beskrivs av Lee och Ashton (2004, s. 332) som en personlighetstyp som är öppen, uppriktig och återhållsam. *Emotionality* förklarar författarna är en personlighetstyp som är osjälvständig, ängslig och känslosam. *Extraversion* menar de är en social personlighetstyp som är sällskaplig och livfull. *Agreeableness* är en vänlig personlighetstyp som anses vara tålmodig och flexibel. *Conscientiousness* förklaras som en personlighetstyp som är samvetsgrann, eftertänksam och perfektionist. *Openness* beskriver författarna som en öppen personlighetstyp för nya erfarenheter och som är kreativ, fördomsfri och nyfiken. Lee och Ashton (2004, s. 331) förklarar att personlighetsteorin HEXACO skiljer sig från Big Five, dels genom en reorganisering inom teorins fem befintliga faktorer och genom att en sjätte faktor har lagts till, Honesty-Humility.

2.3 The Big Five

Big Five-modellen har sitt ursprung från ett flertal forskare (Allport & Odbert, 1936, Cattell 1943, 1946, 1947, 1948, 1970; Banks 1948, Fiske, 1949, Tupes & Christal, 1961, Norman, 1963, 1967) som analyserat och forskat kring människors personligheter genom att kategorisera människor i olika personlighetsdrag (Digman, 1990, s. 418–420). Allport och Odbert (1936) sägs enligt Franić, Borsboom, Dolan och Boomsma (2014, s. 591) vara de första som började forska kring Big Five-modellen, de hittade tusentals psykologiska egenskaper som de granskade noggrant. Efter att ett flertal forskare (Cattell, 1943, 1945;

Norman, 1963, 1967; Goldberg, 1977, 1980, 1981, 1982, 1983, 1990, 1992; McCrae & Costa 1983, 1985) granskat och byggt vidare på forskningen kring personlighetstyper kunde egenskaper stakas ut till färre faktorer som kom att nämnas ”The Big Five” eller ”femfaktorsteorin” om det översätts till svenska (Franić et al. 2014, s. 591–592).

Enligt Costa, McCrae och Dye (1991, s. 888) fanns endast tre av personlighetsdragen i början av forskningen*; neuroticism, extraversion* och *openness*. Sedan utvecklade Costa et al. (1991, s. 888) modellen som används idag genom att lägga till två personlighetsdrag; *agreeableness* och *conscientiousness*. Denna forskning benämndes från början NEO-PI där N står för *neuroticism*, E för *extraversion* och O för *openness*, PI står för *Personality Inventory*. När forskningen utvecklades och det lades till två personlighetsdrag fick den nya teorin benämningen NEO-PI R där R står för *reviderad version* (Costa et al., 1991, s. 887–892).

Enligt Goldberg (1990, s. 1217) ökar forskningen kring Big Five och breddar sig vidare till olika teoretiska ramar, det bevisar enligt honom att verktyget är både stabilt och pålitligt. Big Five anses vara det mest använda verktyget för att analysera personlighetsdrag och Franić et al. (2014, s. 591) menar att teorin är det mest använda verktyget i studier kring olika personlighetsdrag. Big Five modellen är en enhetlig modell oavsett vilket land modellen används i enligt McCrae och Costa (2004, s.587) då det är samma personlighetsdimensioner som används världen över. Därav menar McCrae och Costa (2004, s.587) att det går att bedriva och kommunicera personlighetsforskning på både olika språk och i olika länder.

Big Five teorin anses vara ett stabilt verktyg att använda övertid enligt Judge, Higgins, Thoresen och Barrick (1999, s. 623). För att bevisa att modellen Big Five är väl använt och att det är ett etablerat verktyg gjorde Franić et al. (2014, s. 592) 2014 en sökning på Google på “*FF model personality*” som står för “*Five Factor model personality*”. Sökningen gav ungefär 121 miljoner träffar och när vi sökte på “*Big Five”* i Google Scholar fick vi cirka 4,4 miljoner träffar på vetenskapliga artiklar.

Vår översättning av begreppen:
neuroticism = emotionell instabilitet
extraversion = utåtvänd
openness = öppenhet
agreeableness = samarbetsvillig

conscientiousness = samvetsgrannhet

Vi har valt att behålla begreppens namn på engelska genom hela arbetet för att minimera risken för missförstånd.

Modell 2: Big Five (egen modell).

2.3.1 Neuroticism

Ma (2005, s. 6) beskriver höga värden av personlighetsdraget *neuroticism* som en orolig person med emotionell instabilitet. De personer som har höga värden av *neuroticism* kännetecknas med negativa känslor, oroliga, ledsna och dålig självkänsla. Enligt Rothmann och Coetzer (2003, s.69) har dessa personer svårt att hantera konflikter samt en mindre förmåga att kontrollera impulser och stress. Däremot är personer med låga värden av *neuroticism* vanligtvis lugna och stabila, de kan hantera stressfyllda situationer bra utan att tappa kontrollen (Ma, 2005, s. 6 och Rothmann & Coetzer, 2003, s. 69).

N*euroticism* kan delas in i två olika beskrivningar av en människas agerande, den ena beskrivningen handlar om välbefinnande, depression och osäkerhet medan den andra beskrivningen handlar om instabilitet, ångest och en inre stress enligt Judge et al. (1999, s. 624). Judge Heller och Mount (2002, s. 531) menar att personer med höga värden av *neuroticism* är av naturen mer negativa och skeptiska, därför är de ofta mer missnöjda än andra människor. Detta påverkar även att dessa personer kan vara mer negativt inställda till arbetet än vad personer som inte har höga värden av *neuroticism* är. Personer med höga

värden av *neuroticism* väljer själva att se saker ur en negativ synvinkel. (Judge Heller & Mount, 2002, s. 531)

Luo, Derringer, Briley och Roberts (2017, s. 614) menar att mycket som går att koppla till stress är ett genetiskt arv av höga värden av personlighetsdraget *neuroticism* samt höga värden av personlighetsdraget *conscientiousness.* Författarna menar att stress kan komma både som en utmaning och ett hot, när stressen blir okontrollerbar omvandlas den till ett hot. Luo et al. (2017, s. 615) skriver att det finns forskning som går att koppla personlighetsdraget *neuroticism* negativt till arvsmiljö samt att höga värden av *neuroticism* är vanligt hos personer som lider av stress.

2.3.2 Extraversion

Ma (2005, s. 6) skriver att höga värden av personlighetsdraget *extraversion* förknippas med en person som är sällskaplig, bestämd och pratsam. Dessa personer visar ofta på en hög dos av självsäkerhet och dominans. Personer med höga värden av *extraversion* anses vara mer benägna att använda en konkurrerande stil för att nå dit de själva vill. Dessa personer är även benägna att ta på sig ledarrollen och starta en konversation eller tar över ett samtalsämne. (Ma, 2005, s. 6)

Precis som att Judge et al. (2002, s. 531) skriver, att personer med höga värden av *neuroticism* är kopplade till negativa känslor, är personer med höga värden av *extraversion* kopplade till positiva känslor. Det betyder att personer med höga värden av *extraversion* ofta är positiva till sin arbetssituation och nöjda med sina arbeten. På grund av deras positiva anlag är dessa personer mer angelägna att spendera mycket tid med sociala umgängen och är duktiga på att interagera med andra människor. (Judge et al., 2002, s. 531)

Furnham och Miller (1997, s. 706) menar att personer med höga värden av *extraversion* är bättre anpassade för försäljningsyrken då de har lättare att integrera med andra människor. Både Barrick, Mount och Judge (2001, s. 11) och Furnham och Fudge (2008, s. 15) menar att det finns positiva kopplingar mellan höga värden av personlighetsdraget *extraversion* och högpresterande försäljare, det är även ett återkommande konstaterande i litteraturen. Dessa personer har svårt att påverkas negativt av stress och det menar Luo et al. (2017, s. 615) är en av de faktorer som gör att de presterar bra inom försäljning.

Furnham och Fudge (2008, s.15) skriver att tidigare studier menar att höga värden av personlighetsdraget *extraversion* kan ses som något negativt då dessa personer kan upplevas som falska och överdrivna. Det är inget som Furnham och Fudge (2008, s. 15) håller med om då deras studie inte stödjer påståendet. Dock finns det studier på att extroverta personer har sämre värden än introverta personer när värdena mäts på en betygmässig nivå i skolan (O'Connor & Paunonen 2007, s. 977).

2.3.3 Openness

Personer med höga värden av *openness* beskrivs som nyfikna och fantasifulla, de förbättrar sin omgivning genom att använda sina erfarenheter med hjälp av sinnen och kognitiv förmåga (Ma 2005, s. 7). Personer med höga värden av *openness* arbetar ofta enligt Judge och Zapata (2015, s. 2) med arbeten som kräver innovation och har höga krav på kreativitet. Personer med låga värden av *openness* anses enligt Rothmann och Coetzer (2003, s. 69) vara konservativa, formella och mer försiktiga till skillnad från de personerna med höga värden av *openness*.

Personer med höga värden av *openness* hittas ofta i yrken som kräver höga prestationer kopplade till stress, exempelvis i försäljningsyrken (Bakker et al. 2006, s. 37). Forskarna menar att personer med höga värden av *openness* ofta är villiga att ifrågasätta myndigheter samt undersöka nya etiska, sociala och politiska synvinklar och idéer (Bakker et al. 2006, s. 37). Rothmann och Coetzer (2003, s. 69) menar att dessa personer upplever både positiva och negativa känslor starkare än personer med lägre värden av *openness* då dessa personer av naturen är väldigt känslostarka av sig.

Personer med höga värden av *openness* är självständiga och innovativa, därför har dessa personer lätt att anpassa sig till nya miljöer (Rothmann & Coetzer 2003, s. 69). Luo et al. (2017, s. 615) menar att personlighetsdraget *openness* är något som påverkas starkt av arvsmiljö och att höga värden av *openness* ofta inte påverkas av negativ stress.

2.3.4 Agreeableness

Ma (2005, s. 7) skriver att höga värden av *agreeableness* kännetecknas av en person som är mycket sympatisk, hjälpsam och kooperativ. Författaren menar även att personer med högt värde av *agreeableness* inte har problem med att kompromissa för att flera parter ska bli nöjda, vilket de vill att så många som möjligt ska vara (Ma, 2005, s. 7). Ma (2005, s. 7) menar att de som har låga värden av *agreeableness* istället har svårt att samarbeta och ser till sina

egna behov framför andras, vilket även bekräftas av Rothmann och Coetzer (2003, s. 69). Även Giluk och Postlethwaite (2015, s. 63) påstår att personer med låga värden av *agreeableness* kan uppfattas som egoistiska, skeptiska och att de är mer konkurrensinriktade istället för samarbetsvilliga. Luo et al. (2017, s. 615) menar att personlighetsdraget *agreeableness* påverkas positivt av arvsmiljö och att dessa personer inte är i riskzonen att drabbas av negativ stress.

Rothmann och Coetzer (2003, s. 69) samt Giluk och Postlethwaite (2015, s. 63) skriver att personer med höga värden av *agreeableness* är väldigt hjälpsamma, sympatiska och samarbetsvilliga. Därför tror dessa personer ofta att andra medmänniskor är lika hjälpsamma och tillmötesgående som dem själva, vilket ibland bidrar till en besvikelse på sina medmänniskor med andra personlighetsdrag (Rothmann & Coetzer, 2003, s. 69). Forskarna menar att dessa personer passar bra i serviceyrken där lagarbete och kundservice är relevant (Rothmann & Coetzer, 2003, s. 69).

2.3.5 Conscientiousness

Enligt Ma (2005, s. 8) är personer med höga värden av *conscientiousness* förknippade med att vara försiktiga, ansvarstagande och organiserade. Rothmann och Coetzer (2003, s. 69) menar att personer som har höga värden av *conscientiousness* ofta har starka viljor, är bestämda och målinriktade. Costa et al. (1991, s. 889) skriver att personer med höga värden av *conscientiousness är* förknippade med att besitta hög kompetens samt att personerna är ödmjuka med hög självdisciplin.

Som alla personlighetsdrag finns det även negativa sidor. Rothmann och Coetzer (2003, s. 69) menar att för höga värden av *conscientiousness* kan göra att personer bli överdrivet noggranna och det kan leda till ett ohälsosamt beteende, det är något som kan upplevas negativt av andra personer. De individer som har låga värden av personlighetsdraget *conscientiousness* kan ses som personer som saknar moral och är slarviga, vilka generellt sett är mindre krävande. (Rothmann & Coetzer, 2003, s. 69)

Rothmann och Coetzer (2003, s. 69) påstår att det finns ett samband mellan att personer ses som ansvarstagande och pålitliga relaterat till bra resultat på arbetsplatsen. Forskarna menar även att höga målsättningar som personlighetsdraget *conscientiousness* ofta är sammankopplat med påverkar arbetsprestandan positivt. Khan, Ahmed och Abid (2016, s. 185) menar att bra arbetsresultat hos personer med höga värden av *conscientiousness* kan bero

på att de generellt sett är emotionell stabila. Emotionell stabilitet ger dessa personer bra självförtroende som i sin tur leder till att de kan bedöma både sina och motståndarens svagheter och styrkor väl.

2.4 The Big Five kopplat till säljare

Enligt Furnham och Fudge (2008, s. 11) har det blivit allt mer populärt att undersöka sambanden mellan personligheter och prestationer på arbetet. Oavsett yrke finns det mycket forskning som tyder på att höga värden av personlighetsdraget *conscientiousness* är positivt och har ett samband med bra arbetsprestanda och att höga värden av personlighetsdraget *neuroticism* ofta ses som något negativt och är därför en nackdel för individen. De andra tre personlighetsdragen (*extraversion*, *openness* och *agreeableness*) går inte att generalisera, där är olika höga värden av de olika personlighetsdragen individuellt beroende på vilket yrke det handlar om. (Furnham & Fudge 2008, s. 11)

Försäljning handlar om relationer med kunder och att bygga upp både förtroende och tillit. Yakasai och Jan (2015, s.11) menar att vissa personlighetsdrag är viktigare än andra för att lyckas bra som försäljare. När det kommer till försäljningsyrken menar Furnham och Fudge (2008, s. 11) att det är till personens fördel att ha höga värden av personlighetsdraget *extraversion* då det tyder på att personen är bra på att socialisera sig och att få sin röst hörd. Dessa personer förknippas ofta med höga energinivåer och dominans vilket är användbart vid försäljning. Detta instämmer även Barrick och Mount (1991, s. 20) och Judge et al. (1999, s. 643) med. Samtliga forskare anser att det finns ett starkt samband mellan höga värden av personlighetsdragen *conscientiousness* och *extraversion* samt låga värden av personlighetsdraget *neuroticism* kopplat till framgångsrik försäljning och goda integrationer med kunder.

Höga värden av *openness* och *agreeableness* är enligt Furnham och Fudge (2008, s. 12) inte lika starkt kopplade till positiv effekt vid försäljningsyrken. Det har dock visat sig att höga värden av *openness* gör att personerna visar större intresse för yrket och på så sätt lär sig mer och blir därmed duktigare säljare. Personlighetsdraget *agreeableness* visade däremot inte spela så stor roll om försäljarna hade höga eller låga värden av, det är endast när försäljarna börjar klättra upp på ledarroller som det blir viktigt med högre värden av *agreeableness.* (Furnham och Fudge, 2008, s. 12)

2.4.1 The Big Five kopplat till fastighetsmäklare

Molin, Grabert och Sandberg (2017, s. 11) presenterar i sin uppsats en undersökning av 98 stycken toppmäklare i Sverige. Utav de 98 fastighetsmäklare som var med i undersökningen kunde endast 51 stycken av svaren klassificeras som användbara. Molin et al. (2017, s. 11) delade sedan in fastighetsmäklarna i fem olika kluster, vilket visas i modellen nedan samt värdena som presenterades i deras studie.

Kluster 1 - Rutinerade Rune	
Mindre stad (200 000 invånare)	
61-90 affärer/år	
40 000-59 000kr i snittprovision ex. moms	
Openness	76
Conscientiousness	88
Extraversion	90
Agreeableness	86
Neuroticism	38

Kluster 2 - Beredda Bill	
Större ort (60 000 invånare)	
61-90 affärer/år	
40 000-59 000kr i snittprovision ex. moms	
Openness	54
Conscientiousness	92
Extraversion	88
Agreeableness	89
Neuroticism	35

Kluster 3 - Storstadsmäklaren Simon	
Större ort (60 000 invånare)	
61-90 affärer/år	
20 000-39 000kr i snittprovision ex.moms	
Openness	58
Conscientiousness	70
Extraversion	78
Agreeableness	75
Neuroticism	41

Kluster 4 - Alf Midby	
Större stad (200 000+ invånare)	
31-60 affärer/år	
60 000-79 000kr i snittprovision ex.moms	
Openness	50
Conscientiousness	73
Extraversion	58
Agreeableness	47
Neuroticism	75

Kluster 5 - Tydliga Therese	
Mindre stad (200 000 invånare)	
61-90 affärer/år	
40 000-59 000kr i snittprovision ex. moms	
Openness	72
Conscientiousness	79
Extraversion	83
Agreeableness	61
Neuroticism	53

Modell 3: Molin, Grabert och Sandbergs (2017) modell av toppmäklare indelade i fem olika kluster.

Vi kan i grova drag se att tre av de fem klustren är kring medelvärdet för personlighetsdraget *openness* och de övriga två klustren ligger på ett högt värde över 70. Samtliga kluster ligger över medelvärdet när det kommer till personlighetsdraget *conscientiousness*, varav kluster två visar höga värden (högsta är 92) i jämförelse med de andra presenterade värdena av personlighetsdrag. Värdet för *extraversion* sticker ut i kluster fyra då klustret har ett värde på 58 vilket anses vara lågt till skillnad från resterande kluster som visar höga värden för *extraversion*, övriga kluster visar från 78 och uppåt.

För personlighetsdraget *agreeableness* är det ett brett spann mellan klustrena, majoriteten ligger över medelvärdet men det finns värden mellan 47 till 89. Slutligen visar personlighetsdraget *neuroticism* upp tre värden som ligger under medelvärdet, ett kluster som ligger strax över medelvärdet och kluster fyra som återigen sticker ut med ett högre värde på 75.

2.5 The Big Five kopplat till säljstudenter på akademisk nivå

Lounsbury, Smith, Levy, Leong och Gibson (2009, s. 201) genomförde en studie med hjälp av Big Five modellen med syfte att urskilja vad studenter med inriktning på försäljning har för personlighetstyper. Resultatet visade att studenter har högre värden än genomsnittsbefolkningen i samtliga fem personlighetsdrag (Lounsbury et al., 2009, s. 202–204).

Haglund och Schöön (2018, s. 46) genomförde en studie på 201 stycken fastighetsmäklarstudenter. De inhämtade det empiriska materialet vid Luleå Tekniska Universitet, Malmö Universitet och Högskolan i Gävle. Utav de 201 fastighetsmäklarstudenter som var med i undersökningen kunde endast 179 stycken av svaren klassificeras som användbara. Haglund och Schöön (2018) delade sedan in fastighetsmäklarstudenterna i fem olika kluster, vilket visas i modellen nedan samt värdena som presenterades i deras studie.

Hariga Hanna	LTU	MAU
Kön	0,33	0,63
Openness	75	75
Conscientiousness	64	80
Extraversion	78	69
Agreeableness	69	83
Neuroticism	65	60

Vardagliga Vilmer	MAU	HiG
Kön	0,33	0,54
Openness	65	63
Conscientiousness	56	68
Extraversion	78	75
Agreeableness	56	64
Neuroticism	56	58

Produktiva Pontus	LTU	MAU	HiG
Kön	0,43	0	0,61
Openness	88	79	79
Conscientiousness	79	76	77
Extraversion	86	79	85
Agreeableness	82	63	84
Neuroticism	38	47	46

Omtyckta Olivia	LTU	MAU	HiG
Kön	0,36	0,69	0,72
Openness	71	77	62
Conscientiousness	90	83	83
Extraversion	79	87	83
Agreeableness	88	85	79
Neuroticism	36	37	40

Försynta Freja	LTU	HiG
Kön	0,67	0,77
Openness	63	58
Conscientiousness	81	75
Extraversion	60	66
Agreeableness	76	80
Neuroticism	48	55

Modell 4: Haglund och Schööns (2018) modell av fastighetsmäklarstudenter indelade i fem olika kluster.

De fem olika klusterna kallade Haglund och Schöön (2018) för Hariga Hanna (1), Vardagliga Vilmer (2), Produktiva Pontus (3), Omtyckta Olivia (4) och Försynta Freja (5), namnen speglar det typiska beteendemönstret för just den personlighet som klustret visar. Fördelningen av antalet fastighetsmäklarstudenter per kluster såg ut enligt följande: 11 stycken studenter i kluster ett (6,1%), 27 stycken studenter i kluster två (15,1%), 43 stycken studenter i kluster tre (24%), 73 stycken studenter i kluster fyra (40,8%) och 25 stycken studenter i kluster fem (14%).

Resultatet av Haglunds och Schööns (2018) studie går att koppla till studien som Lounsbury et al. (2009, s. 201) gjorde, det går även att dra likheter mellan studierna. Forskningen konstaterar att säljstudenter på akademisk nivå skiljer sig från medelvärdet på övriga befolkning när det gäller personlighet. Med det menas att säljstudenter på akademisk nivå generellt sett har högre värden än genomsnittsbefolkningen i Big Five. (Haglund & Schöön, 2018, s. 63)

2.6 Sambanden mellan fastighetsmäklare och säljstudenter på akademisk nivå kopplat till The Big Five

Kopplar vi Haglunds och Schööns (2018) studie till Molins et al. (2017) ser vi att Hariga Hanna, Produktiva Pontus och Försynta Freja, som Haglunds och Schööns (2018) studie tar upp, matchar inte de med något av de klustren som utgörs av toppmäklarna i studien gjord av Molin et al. (2017). Det innebär att 79 stycken (40,8%) av fastighetsmäklarstudenterna inte matchar med något av klustren hos fastighetsmäklarna och att många av studenterna har en annan personlighetsprofil än de som lyckas väldigt bra som fastighetsmäklare. (Haglund och Schöön, 2018, s. 62)

2.7 Utbrändhet i allmänhet

Enligt Penn, Romano och Foat (1988, s. 157) har en ökad uppmärksamhet under det senaste årtiondet givits till det arbetsrelaterade fenomenet känd som utbrändhet. Författarna förklarar att förekomsten av utbrändhet har varit särskilt hög bland personal som arbetar inom serviceyrken och fenomenet kännetecknas av symptom på känslomässig och fysisk utmattning, depression och en minskad känsla av personlig prestation. Penn et al. (1988, s. 157) menar att fysisk sjukdom såväl som psykologiska beteendemässiga problem, exempelvis drogmissbruk, alkoholism och äktenskapsbrott, har inkluderats av konsekvenserna av utbrändhet.

Penn et al. (1988, s. 157) menar att avgörandet av hur konstruktionen av utbrändhet passar in i den totala yrkesmässiga stressparadigm har varit ett stort forskningsproblem som konfronterar studien av utbrändhet. Även om utbrändhet har varit differentierat från arbetsstress, påpekar Perlman och Hartman (1982, s. 283) att mycket av det arbete som har forskats kring området för arbetsstress innefattar konstruktioner som är liknande de som undersökts av forskare inom utbrändhet. Penn et al. (1988, s. 158) bekräftar argumentet och förklarar att i en studie som tidigare gjorts använde organisatorisk och stressperspektiv med komponenter som är

synonymt med komponenterna i syndromet för utbrändhet för att utforma en bredare stressmodell.

Maslach och Jacksson (1981, s. 99) argumenterar för en separat konstruktion. De använder sig av det sociala psykologiska perspektivet som beskriver problemet inte som en individuell psykisk stress i sig men som en typ av stress vars karaktär uppstår av det interpersonella förhållandet mellan leverantörer och mottagare. Författarna menar att komponenterna i utbrändhet, såsom känslomässig utmattning, depression och negativ självutvärdering går inte alltid att relatera till arbetsspänning, medan det finns bevis för att det i större eller mindre omfattning går att relatera till alla fall av utbrändhet. Nyligen försökte Shinn, Rosario, Morch och Chestnut (1984, s. 864) koppla samman begreppen utbrändhet till tidigare arbeten med arbetsstress genom att definiera utbrändhet som ”psykologisk belastning som härrör från mänskligt serviceyrke”. Författarna förklarar att stress är en negativ egenskap hos individen som påverkas av arbetsmiljön och svaret på denna belastning hos individen av arbetsmiljön är psykologisk eller fysiologisk.

2.8 Maslach Burnout Inventory till en början

Maslach och Jacksson (1981, s. 99) utformade mätningsinstrumentet Maslach Burnout Inventory (MBI) med olika skalor för att bedöma olika aspekter av utbrändhetssyndromet hos personal inom mänskliga tjänster. Tre delskalor framkom av dataanalysen: emotionell utmattning (emotional exhaustion), depersonalisation (depersonalization) och personlig prestation (personal accomplishment). Genom olika psykometriska analyser kunde författarna se att skalan hade både hög tillförlitlighet och validitet som en mätning av utbrändhet. Mätningen utformade Maslach och Jacksson (1981, s. 100) genom ett frågeformulär som skrevs i form av uttalanden om personliga känslor eller attityder. Svarsalternativen är märkta från 1 (några gånger om året eller mindre) till 6 (varje dag). Om respondenten aldrig upplever den känsla eller attityd som beskrivs kan han eller hon ange ett värde på noll.

Maslach och Jacksson (1981, s. 112) förklarar att utvecklingen av MBI baserades på behovet av ett instrument att undersöka erfaren utbrändhet hos personalarbetare i ett brett utbud. Författarna berättar att de i framtida forskningsstudier har fått en möjlighet att skapa en större förståelse av personliga, sociala och institutionella variabler som på sikt kan främja eller minska förekomsten av utbrändhet. Denna forskning menar Maslach och Jacksson (1981, s.

112) bidrar med teorier och kunskap om känslor och arbetsstress, men den kommer även vara praktiskt genom möjligheten att föreslå ändringar i rekrytering, utbildning och arbetsdesign som kan lindra de allvarliga problemen.

2.8.1 Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)

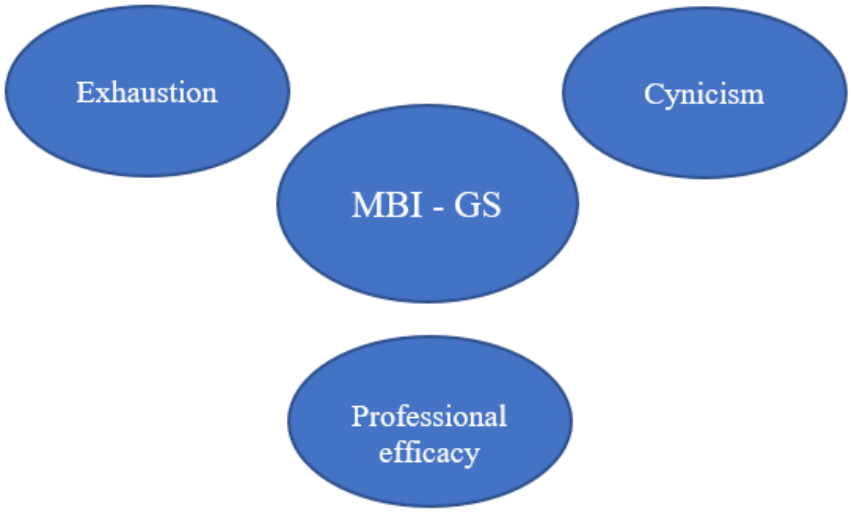
Maslach, Jackson och Leiter (1996, s. 20) kom fram till att MBI inte gick att applicera på andra yrkesgrupper än hos personal inom mänskliga tjänster och valde därför att utveckla en generell enkät, Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS). Författarna skriver att målet med MBI-enkäten var att den skulle gå att använda på andra yrkesgrupper utan någon direktkontakt med personalen. De förklarar att MBI-GS definierar utbrändhet som en kris med personalens arbetsrelation och inte nödvändigtvis relationen med kollegorna. Den huvudsakliga skillnaden mellan det tidigare mätinstrument och MBI-GS menar Maslach et al. (1981, s. 112) är att MBI-GS inte företrädesvis fokuserar på servicerelationen, utan arbetsprestationen överlag.

MBI-GS förklarar författarna består av tre skalor, utmattning (*exhaustion*), cynism (*cynicism*) och professionell effekt (*professional efficacy*). Maslach et al. (1996, s. 21) menar att alla dessa delskalor i MBI-GS består av ett tredimensionellt perspektiv av utbrändhet. På ett liknande sätt till det tidigare mätinstrumentet är en hög grad av utbrändhet reflekterat med höga värden av *exhaustion* och *cynicism* och låga värden av *professional efficacy*.

Maslach et al. (1996, s 20) förklarar att alla delar av utmattningsskalan är tagen från det tidigare mätningsinstrumentet men med nya formuleringar: “Arbeta med människor hela dagen är väldigt ansträngande för mig”, är ändrat till “Arbeta hela dagen är väldigt ansträngande för mig”. Den största delskalan som skiljer sig mest från det tidigare mätinstrumentet förklarar Maslach et al. (1996, s. 20) är introduktionen av *cynicism* som ersätter depersonalisation. Depersonalisation är den karaktär hos utbrändhet som är mest associerad med mänskliga tjänster inom service. Den nya cynismdelen menar författarna reflekterar likgiltighet eller en avlägsen attityd gentemot arbetet; exempelvis, “Jag har blivit mindre entusiastisk i mitt arbete” eller “Jag vill endast göra mitt jobb utan att bli störd”. Denna del refererar till själva jobbet och inte till personliga relationer på jobbet. Maslach et al. (1996, s. 21) berättar att faktorn *professional efficacy* har många likheter med personlig prestation från det tidigare mätinstrumentet. Denna skala fokuserar dock mer på förväntningar; exempelvis, “I mitt arbete, är jag självsäker på att jag effektivt får saker

gjorda”. Medan det inkluderar tillfredsställelse för både dåtida och nutida prestationer, utvärderar det uttryckligen en individs förväntningar på fortsatt effektivitet.

Maslach et al. (1996, s. 21) skriver att Schaufeli, Leiter och Kalimo (1995) fann att MBI-GS var relaterat till andra konstruktioner, som väntat. En serie av huvudkomponent analyser fann att *exhaustion* var relaterat med mental och psykisk ansträngning, överbelastning av arbete och rollkonflikter på arbetet. *Professional efficacy* förklaras av Schaufeli et al. (1995) är relaterat till tillfredsställelse, engagemang för organisationen, att vara involverad i jobbet och ha tillgång till resurser. *Cynicism* menar de först och främst är relaterat till samma konstruktioner som i *exhaustion*, men med negativa sekundära belastningar på attitydkonstruktioner som är associerad med *professional efficacy*.



Modell 5: Maslach Burnout Inventory - General Survey (egen modell).

2.8.2 Arbetsengagemang - motsatsen till utbrändhet

Schaufeli, Bakker och Salanova (2006, s. 702) förklarar att det positiva tillståndet arbetsengagemang beskrivs vara motsatsen till utbrändhet. Schaufeli et al. (2006, s. 702) skriver att deras studie baseras på utvecklingen av en psykometrisk utvärdering av ett kort frågeformulär för att mäta arbetsengagemang och data samlades in från tio olika länder. Författarna menar att engagerade medarbetare, i motsats till de som lider av utbrändhet, känner sig energiska, har en effektiv koppling till deras arbetsuppgifter och de ser sig själva kunna hantera alla kraven på arbetet. Arbetsengagemang förklaras i artikeln definieras som en positiv och arbetsrelaterad sinnesstämning som kännetecknas av kraft, hängivenhet och absorption.

Schaufeli et al. (2006, s. 702) förklarar att kraft definieras av höga nivåer av energi och mental motståndskraft i arbetet, villighet att anstränga sig i sitt arbete och uthållighet i svåra situationer. Hängivenhet menar författarna avser att vara starkt inblandad i sitt arbete och upplevelsen av en känsla av entusiasm, betydelse, inspiration, stolthet och utmaning. Absorption kännetecknas av att personen är fullt koncentrerad och glatt upptagen i sitt arbete varav tiden flyger förbi. Kraft och hängivenhet betraktas som direkta motsatsen av dimensionerna i utbrändhet; *exhaustion* och *cynicism* (Maslach, Jackson & Leiter, 1996, s. 20). Korrelationen mellan kraft och *exhaustion* och mellan hängivenhet och *cynicism* menar Schaufeli et al. (2006, s. 702) förväntas vara starkt negativ. *Professional efficacy* och absorption, som är de återstående dimensionerna, anses vara olika aspekter som inte betraktas som motsatser.

De tre dimensionerna, kraft, hängivenhet och absorption, använde forskarna till att utveckla frågeformuläret the Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Schaufeli et al. (2006, s. 703) förklarar att eftersom engagemang har definierats som motsatsen till utbrändhet förväntas de båda koncepten vara negativt relaterade till varandra, vilket är fallet. De tre dimensionerna för utbrändhet, som mäts i Maslach Burnout Inventory- General Survey, korrelerar negativt med de tre dimensionerna i arbetsengagemang.

2.9 Utbrändhet och arbetsengagemang - personlighet och individuella skillnader

Langelaan, Bakker, van Doornen och Schaufeli (2006, s. 522) förklarar att forskningen kring utbrändhet har haft ett stort fokus på arbetskaraktärens roll. De menar att detta inte är förvånande eftersom att utbrändhet anses vara ett arbetsrelaterat sinnestillstånd. Författarna har en fundering kring varför vissa anställda drabbas av utbrändhet medan andra som arbetar i samma miljö inte gör det. Detta gäller även arbetsengagemang, den positiva motsatsen för utbrändhet. Langelaan et al. (2006, s. 522) ställer sig frågan: hur kommer det sig att vissa anställda trivs på arbetet, medan andra inte gör det? I sin studie tar författarna upp ett individuellt skillnadsperspektiv där de särskiljer på medarbetare med hög och låg grad av utbrändhet och de med hög och låg grad av arbetsengagemang baserat på deras personlighet. Till sin hjälp använde de sig av Maslach Burnout Inventory- General Survey och Utrecht Work Engagement Scale.

Utbrändhet kännetecknas av *exhaustion, cynicism och professional efficacy* (Maslach, Jackson & Leiter, 1996, s. 20) och arbetsengagemang, som är motsatsen till utbrändhet, definieras med kraft, hängivenhet och absorption (Schaufeli, Bakker och Salanova, 2006, s. 702). Langelaan et al. (2006, s. 522) beskriver en uppdelning av en särskild positionering som består av aktivering och nöjdhet. De förklarar att aktiveringen spänns av *exhaustion* och kraft, medan nöjdheten spänns av *cynicism* och hängivenhet.

Langelaan et al. (2006, s. 523) skiljer på affekt och personlighet, de menar att affekt avser ett mentalt tillstånd där personer upplever en bra eller en dålig känsla med vad som händer med dem. Det kan handla om kortvariga känslor som sorg, glädje, entusiasm och affekt anses vara övergående och situationsspecifik. Författarna förklarar att personligheten refererar till relativt långvariga personliga egenskaper som speglar långsiktiga, individuella skillnader på ett känslomässigt vis. Langelaan et al. (2006, s. 523) berättar att de två dimensionerna aktivering och nöjdhet har använts till att undersöka strukturen av affekt såväl som personlighet. Axeln som står för nöjdhet beskriver nivån av subjektiv erfarenhet av hur bra man känner, medan axeln som står för aktivering sammanfattar en känsla av energi. Författarna förklarar att negativ affekt (rädsla, ilska och nervositet) och positiv affekt (entusiasm, energi och lycka) kan beskrivas med dessa två axlar. Engagerade medarbetare kännetecknas av hög positiv affekt och utbrända medarbetare av hög negativ affekt.

Langelaan et al. (2006, s. 523) förklarar att mätningen av positiv och negativ affekt har visat sig vara starkt förknippat med ”Big Two”, personlighetsfaktorerna *neuroticism* (känslor som oro, sorg och dålig självkänsla) och *extraversion* (känslor som sällskaplig, bestämd och pratsam). Som författarna förväntade sig var mätningen av negativ affekt starkt relaterat till *neuroticism* och svagt relaterat till *extraversion* och mätningen av positiv affekt förknippades starkare med *extraversion* än med *neuroticism*. Langelaan et al. (2006, s. 523) förklarar även att olika studier har dokumenterat ett samband mellan utbrändhet (*exhaustion* och *cynicism*) och *neuroticism*, medan sambandet mellan utbrändhet och *extraversion* är svagare.

2.10 Utbrändhet och MBI - GS kopplat till säljare

Castanheira och Chambel (2010, s. 409) berättar att en mängd studier har undersökt nya känslomässiga och psykologiska krav på säljare i relation till arbetsstress. De menar att arbetet är krävande och att kontakter med kunder kan vara en av orsakerna till stress, särskilt

utbrändhet. Författarna förklarar att ett självständigt arbete kan framförallt vara svårt när arbetet kräver ett högt tempo. Arbetsbelastningen, konkurrensen och tidspressen menar Castanheira och Chambel (2010, s. 411) har varit kopplat till utbrändhet de senaste decennierna. Säljare som inte har tillräckligt med tid för att få saker gjorda är mer benägna att bli utbrända.

Castanheira och Chambel (2010, s. 413) förklarar att en lyckad försäljning inte endast beror på hur mycket som säljs utan även på empati och emotionella interaktioner som utvecklas mellan kunden och säljaren. Castanheira och Chambel (2010, s. 411) skriver att säljare som har en hög nivå av interaktion med kunder har därmed krav på sig beträffande vilka känslor som ska uttryckas då sättet de uttrycker sina känslor på kan påverka effektiviteten hos samspelet med kunderna. Författarna förklarar att detta blir till känslomässiga krav och säljyrket som kräver en känslomässig reglering betraktas som emotionellt krävande för säljaren. De menar att personen blir tvungen till att i kontakt med kunden uttrycka vissa känslor som krävs för samspelet även fast dessa känslor kan vara emot de som var i det ögonblicket. Författarna förklarar att detta krav är en av faktorerna till att säljare blir utbrända då den emotionella regleringen kräver energiska resurser.

I studien användes mätinstrumentet MBI–GS till att bedöma de två kärndimensionerna av utbrändhet: *exhaustion* och *cynicism*. *Exhaustion* användes till att mäta känslorna av att vara känslomässigt utarmad på sina resurser och *cynicism* bedömde betydelselösheten eller en avlägsen inställning till arbetet. Författarna förklarar att *exhaustion* verkar vara den centrala variabeln i utbrändhetsprocessen och en relation mellan *exhaustion* och organisatoriska resultat som frånvaro, personalomsättning och självrapporterad arbetsprestation har visats i flera studier.

Dålig prestanda är en av de viktigaste konsekvenserna av utbrändhet, skriver Castanheira och Chambel (2010, s. 413). De menar att höga nivåer av *exhaustion* tenderar att relatera till dålig prestanda i arbetet. Författarna kom fram till att bevisen för förhållandet mellan *cynicism* och prestanda inte var lika avgörande. Castanheira och Chambel (2010, s. 425) förklarar att avsaknaden av relationen mellan *cynicism* och prestanda kan bero på att *cynicism* avser att förlora ett känslomässigt engagemang i arbetet, medan arbetsprestandan hos en säljare är mer kundfokuserad. Författarna menar att det kan ha uppstått en missmatchning i mätningen av *cynicism* (arbetsfokuserad) och mätningen av prestanda (kundfokuserad).

2.11 Demografiska skillnader

2.11.1 Kön

Maslach, Schaufeli och Leiter (2001, s. 409) skriver att den demografiska variabeln kön har ingen stark koppling till utbrändhet, trots en del argument om att utbrändhet är en mer kvinnlig upplevelse. Författarna menar att vissa studier visar högre värden av utbrändhet bland kvinnor, andra studier visar högre bland män och vissa visar inga skillnader alls. En liten men konstant skillnad mellan könen är att män ofta har högre värden av *cynicism*. Det finns också en tendens i vissa studier att kvinnor har lite högre värden av *exhaustion* (Maslach et al., 2001, s. 410). Parker och Brotchie (2010, s. 432) förklarar att utbrändhet har en stark koppling till *neuroticism* och att kvinnor oftast brukar visa på högre värden av detta personlighetsdrag. Även personlighetsdraget *agreeableness*, skriver Weisberg, DeYoung och Hirsh (2011, s. 1), brukar ha en större koppling till kvinnor än män.

2.11.2 Ålder

Av alla demografiska variabler som har studerats, förklarar Maslach et al. (2001, s. 410), att ålder är variabeln som har varit mest konstant relaterad till utbrändhet. Författarna menar att bland yngre anställda har nivån av utbrändhet rapporterats vara högre än bland anställda över 40 år. Ålder är förväxlat med arbetserfarenhet, vilket innebär att risken för utbrändhet är större tidigt i karriären. Dock är sannolikheten stor att personer som bränner ut sig tidigt i karriären slutar inom yrket, det betyder att de personer som blir kvar inom yrket följaktligen uppvisar lägre nivåer av utbrändhet (Maslach et al., 2001, s. 410).

2.11.3 Civilstånd

Maslach et al. (2001, s. 410) skriver att inom den demografiska variabeln civilstånd kan en del skillnader tydas. Författarna menar att de personer som inte är gifta har högre värden av *exhaustion* och har lättare att bränna ut sig i jämförelse med de som är gifta, vilket de förklarar framförallt går att relatera till män. Maslach et al. (2001, s. 410) skriver att singlar visar sig även uppleva högre nivåer av utbrändhet än de personer som är skilda.

2.12 Sambanden mellan personlighetsdrag i The Big Five och utbrändhet

Ma (2005, s. 6) förklarar att personlighetsdraget *neuroticism* beskriver en orolig person med negativa känslor och dålig självkänsla. Enligt Rothmann och Coetzer (2003, s. 69) har dessa

personer en sämre förmåga att hantera stress och konflikter. En negativ affekt har visat sig vara starkt förknippat med *neuroticism* och det finns studier som har dokumenterat ett samband där faktorerna *exhaustion* och *cynicism* i utbrändhet har en stark koppling till *neuroticism* (Langelaan et al., 2006, s. 523). Swider och Zimmerman (2010, s. 489) förklarar att personer med höga värden av *neuroticism* tenderar att se de tråkiga och frustrerande egenskaperna i arbetet de utför, vilket kan leda till *cynicism*. Författarna menar att dessa personer ofta har negativa utvärderingar på sin kompetensnivå och personliga prestation.

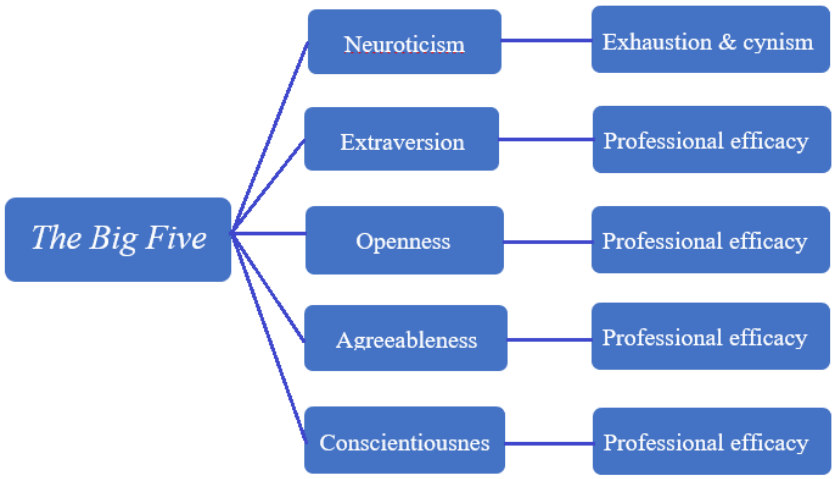
Ma (2005, s. 6) beskriver personlighetsdraget *extraversion* som en person som ofta visar på en hög dos av självsäkerhet och dominans. Författaren menar att en sådan person anses vara mer benägen att använda en konkurrerande stil och att ta på sig en ledarroll. Personer med höga värden av *extraversion* har oftast en positiv inställning till sitt arbete och är duktiga på att interagera med andra människor (Judge et al. 2002, s. 531). Då de har lättare att integrera sig med andra människor menar Furnham och Miller (1997, s. 706) att de är bättre anpassade för försäljningsyrken. *Extraversion* har visat sig vara starkt förknippat med positiv affekt och olika studier har dokumenterat att sambandet mellan *extraversion* och utbrändhet är svagt (Langelaan et al., 2006, s. 523).

Personlighetsdraget *openness* beskriver Ma (2005, s. 7) är personer som är nyfikna och fantasifulla vilka använder sina erfarenheter för att kunna förbättra omgivningen. Författaren förklarar att arbeten som ställer höga krav på innovation och kreativitet har ofta personal med höga värden av personlighetsdraget *openness*. Personer med höga värden av *openness* passar till yrken som kräver stresstålighet som exempelvis försäljare. Dessa personer är villiga att undersöka nya etiska, sociala och politiska synvinklar och idéer (Bakker et al. 2006, s. 37). Swider och Zimmerman (2010, s. 490) skriver att eftersom personer med höga värden av *openness* tenderat att vara mer nyfikna och öppna om sina miljöer så framkallar inte tankar om framtida arbetssituationer känslor av oro och osäkerhet. Dessa personer ser istället möjligheter och är därför mindre benägna att drabbas av utbrändhet (Swider & Zimmerman, 2010, s. 490).

En person med höga värden av *agreeableness* beskrivs vara sympatisk och hjälpsam (Ma, 2005, s. 7). Dessa personer förklarar författaren har lätt att kompromissa och samarbeta med andra. Personer med höga värden av *agreeableness* har en positiv inställning till sin framtida arbetsförmåga och därför är risken liten att de drabbas av negativa psykologiska förhållanden

som känslomässig utmattning (*exhaustion)*. Dessa personers självbedömningar bör inte påverkas av *professional efficacy* och deras interpersonella relationer leder även till lägre *cynicism* (Swider & Zimmerman, 2010, s. 490).

Enligt Ma (2005, s. 8) är personer med höga värden av *conscientiousness* förknippade med att vara försiktiga, ansvarstagande och organiserade. Dessa personer har oftast starka viljor, är bestämda och målinriktade (Rothmann & Coetzer, 2003, s. 69). Författarna förklarar att höga värden av *conscientiousness* även kan ha negativa sidor då dessa personer kan vara överdrivet noggranna vilket kan leda till ett ohälsosamt beteende. Rothmann och Coetzer (2003, s. 69) påstår att målinriktade personer påverkar arbetsprestanda positivt vilket bidrar till bra resultat på arbetsplatsen. Khan, Ahmed och Abid (2016, s. 185) menar att bra arbetsresultat i och med höga värden av *conscientiousness* kan bero på emotionell stabilitet och bra självförtroende. Swider och Zimmerman (2010, s. 490) förklarar att personer med höga värden av *conscientiousness* är mindre benägna att drabbas av utbrändhet på grund av deras arbetsetik och uthållighet. Författarna menar att dessa personer har lättare att undvika känslor av bristande *professional efficacy* då de osannolikt skulle uppfatta sig själva som improduktiva.



Modell 6: Sambanden mellan personlighetsdrag i The Big Five och utbrändhet (egen modell).

3. Metod

3.1 Litteratursökning och litteraturinsamling

Vi har arbetat med att analysera vetenskapliga artiklar för att för att ta reda på vad andra har gjort inom intresseområdet i fråga och vilka kunskaper som existerar sedan tidigare (Bryman & Bell 2011, s. 111). Bryman och Bell (2011, s. 111) förklarar vikten av en bra genomgång av litteraturen för att stärka trovärdigheten hos oss som författare. De menar att författaren ska ha en kritisk inställning och inte endast upprepa teorier eller åsikter utan det som är skrivet ska också tolkas.

Vi har använt oss av olika databaser i sökandet efter *peer-reviewed* vetenskapliga artiklar som tillhandahålls av Högskolan i Gävle, främst "Academic Search Elite" och "Google Scholar". I dessa databaser har vi använt vissa sökord för att få fram de artiklar som ses som mest relevanta i vår studie. Sökorden är bland annat "The Big Five", "personality traits", "real estate", "sales", "Maslach Burnout Inventory" och "burnout". MBI och Big Five ses som två väl använda teorier, MBI på grund av en ökad uppmärksamhet kring fenomenet utbrändhet under det senaste årtiondet (Penn, Romano & Foat 1988, s. 157) och Big Five som enligt Franić et al. (2014, s. 592) är en etablerad teori som ger flera miljoner träffar i sökandet på vetenskapliga artiklar i databaserna.

3.2 Forskningsansats

För att angripa problemet i vår studie och för att besvara syftet har vi använt oss av en kvantitativ forskningsmetod. Bryman och Bell (2014, s. 58) skriver att ett syfte ska ha en tydlig koppling till forskningsmetoden då det ska vara jämförande och söka efter ett mönster, vilket vi anser stämmer in på syftet i vår studie. Kvantitativa metoder omfattar enligt Eliasson (2010, s. 28) en mängd matematiska tillvägagångssätt för analysering av siffror och uppgifter. Eftersom vår studie utgörs på tidigare forskning har vi utgått från ett deduktivt synsätt, våra frågeställningar har formulerats utifrån tidigare forskning. De kvantitativa data som samlades in analyserades och bearbetades i programmet Jamovi.

3.3 Forskningsdesign

Vi har samlat in data genom en enkätundersökning som har omfattats av en tvärsnittsdesign, vilket innebär att de inhämtade data kommer från mer än en analysenhet vid en viss tidpunkt. Enlig Bryman och Bell (2011, s. 77) kan det exempelvis avse familjer, individer,

organisationer och nationer. Data analyserades sedan för att hitta olika sambandsmönster genom att studera relationerna mellan variablerna (Bryman & Bell, 2011, s. 78).
I vårt arbete anser vi att en enkätundersökning har varit den mest lämpliga och effektiva metoden i insamlingen av det empiriska materialet. Detta eftersom att vi har sparat både tid och kostnad samt att vi har nått ut till ett stort antal tidigare verksamma fastighetsmäklare. Studien omfattas av en tvärsnittsdesign då vår studie bygger på att analysera sambandsmönster.

3.4 Datainsamling

3.4.1 Population

Bryman och Bell (2011, s. 190) beskriver en population som de samtliga enheter urvalet görs från och vår population består av tidigare verksamma fastighetsmäklare. FMI har givit oss ett utskick på en lista med namn på avregistrerade fastighetsmäklare under de senaste tre åren och denna population beräknas vara 1748 personer runt om i hela Sverige. Vi har kontaktat 223 personer av populationen och fått svar från 85 av dessa varav 74 svar var användbara. Vår studie räcker sig till fastighetsmäklare som har avregistrerat sig inom de senaste tre åren eftersom tidigare forskning gjorts kring det tidsspannet. Vi har även valt att kontakta tidigare verksamma fastighetsmäklare utöver listan från FMI, vilka är personer som vi själva känner till.

3.4.2 Val av respondenter och primärdata

Eliasson (2010, s. 46) förklarar vikten av att urvalsramen ska vara så fullständig som möjligt för att slutsatsen av en studie ska kunna tillämpas på hela populationen. Bryman och Bell (2011, s. 202) skriver att ju större stickprovet är desto större är precisionen. Eftersom att populationen i vår studie består av ett högt antal personer har vi inte möjlighet att nå ut till alla då vi har begränsningar i form av tid och resurser. Vi har kontaktat urvalet genom samtal, email, LinkedIn och olika sociala medier. Respondenterna valdes ut genom listan från FMI, egna kontakter och även genom en kontakt till vår handledare Jonas Kågström. För att minska bortfallet i undersökningen och för att få en så pass stor svarsfrekvens som möjligt har vi fokuserat på utformningen av enkäten genom en inte för stor svårighetsgrad och att det finns en tydlig instruktion till enkätens syfte. Data har vi själva samlat in för att analysera och vi har själva kontrollerat hela undersökningsprocessen, vilket kallas för primärdata (Eliasson, 2010, s. 24).

3.5 Enkäten

3.5.1 Utformning av enkäten

Vi har utformat vår enkät genom en reducering av Big Five versionen av John, Naumann och Soto (2008) och Maslachs, Jacksons och Leiters (1996) version av Maslach Burnout Inventory - General Survey. Vi har valt att anpassa frågorna/påståendena så att de går att tillämpa på det specifika urvalet samt studiens syfte. Versionerna av Big Five och MBI-GS översatte vi till svenska för att skapa en större förståelse av frågorna/påståendena. Vi hade inte möjlighet att utgå från den officiella versionen av Big Five på grund av kostnadsskäl. Den officiella versionen består dock av många fler frågor vilket hade gjort vår enkät för lång som förmodligen hade bidragit till en lägre svarsfrekvens. Vi använde oss av det webbaserade hjälpmedlet Google Forms när vi skapade enkäten för att kunna genomföra vår undersökning. Länk till enkäten:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSckK6-x2Q4_qc_nJVGPzXdiIQjXEHI75ow9ALZ1fEJSUXhUfw/viewform?vc=0&c=0&w=1

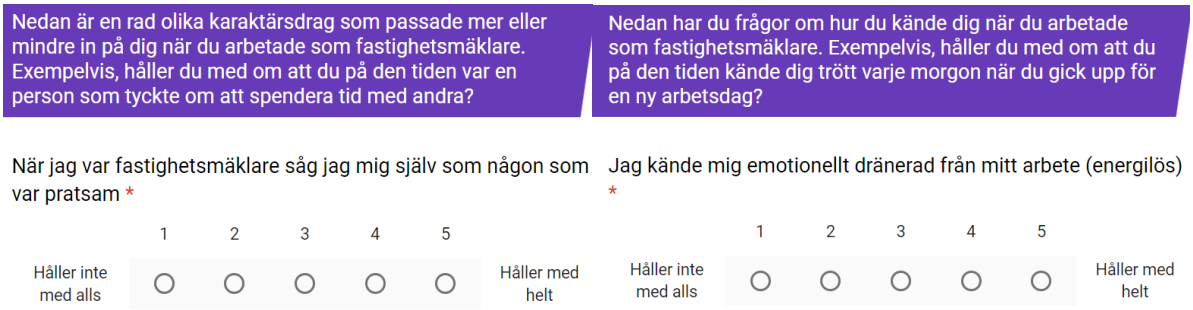
Vi har valt att ha en identisk enkät med samma utformning för alla respondenter då det underlättar för oss vid analysen och för att kunna identifiera ofullständiga svar. För att respondenterna skulle kunna svara på enkäten så smidigt som möjligt skickade vi en hyperlänk för att den enkelt skulle kunna besvaras via telefon, dator, surfplatta eller liknande. Vid kontakten av respondenterna gav vi en kort presentation om vilka vi är, varför vi gör denna undersökning och vad vi vill få fram för bidrag av resultatet. I enkäten förklarar vi att deltagandet är anonymt vilket innebär att svaren inte kan kopplas till den enskilda respondenten.

3.5.2 Formulering av frågor

Som tidigare nämnt består vår enkät av färre frågor än originalversionerna och frågorna samt påståendena är översatta från engelska till svenska. Enkäten testades genom en pilotstudie där testpersonerna fick återkomma med feedback och eventuella synpunkter. Enkäten är uppdelad i tre delar där den första delen består av 12 frågor och avser personliga frågor angående respondenten själv och det tidigare yrket. Den andra delen består av 44 frågor/påståenden angående de olika personlighetsfaktorerna i Big Five för att kunna analysera respondenternas personlighetstyp. Den tredje och sista delen av enkäten består av 16 frågor/påståenden från

Maslach Burnout Inventory - General Survey vilka avser graden av utbrändhet hos respondenten.

Både den andra och tredje delen besvaras på en femgradig skala där 1 avser “håller inte med alls” och 5 “håller med helt”. I mitten av enkäten har vi med en kontrollfråga där respondenten blir ombedd att besvara med en fyra för att vi ska vara säkra på att respondentens svar är korrekta och att de inte slumpvis klickar i olika svar utan att läsa frågan. Vi har använt oss av stängda frågor i enkäten förutom frågan där respondenten anger hur länge denne var verksam som fastighetsmäklare. Trost (2012, s. 72) skriver att öppna frågor bör undvikas i en enkät då svaren kan bli besvärliga och tidskrävande att tolka eftersom respondenten får tolka frågorna fritt.



Modell 7: Exempel på enkätfrågor.

3.5.3 Demografiska och geografiska kontrollvariabler

Vi har valt att ha med kontrollvariabler utöver frågorna rörande Big Five och MBI-GS för att undersöka ifall de har en påverkan på resultatet. Dessa variabler berörde frågor kring kön, ålder, civilstånd, hur länge personen var verksam och inkomst. På frågan gällande kön fick respondenten fylla i “kvinna”, “man” eller “vill ej uppge”. Frågan angående ålder fick de välja det tidsintervallet som passade in då det lägsta var från 20 år och det högsta 65+ år. Vid civilstånd kunde respondenten välja mellan “gift”, “sambo” eller “singel”. Frågan om hur länge personen var verksam fick de själva fylla i svaret. Frågan om inkomst berörde snittlönen/månad det sista kvartalet då intervallet låg på lägst 0 kr och högst 60 000+ kr och respondenten fick även svara på hur stor del av lönen som var fast som hade en intervall där lägst var ingen (endast provision) och högst 26 000+ kr. Vi valde även att ha med frågan hur många objekt som respondenten sålde det sista kvartalet med intervallet 0 - 16+.

Den geografiska kontrollvariabeln berörde frågan inom vilket område respondenten senast var verksam som fastighetsmäklare där alternativen var ”större stad”, ”mindre stad”, ”större ort” och ”mindre ort”. För att det inte skulle bli missförstånd och olika tolkningar på stad och ort skrev vi även antalet invånare under vardera alternativ. Vi lade även till frågan angående hur många kontor respondenten sammanlagt arbetade på där intervallet var lägst 1 och högst 5+. Respondenten fick också besvara frågan vilken objekttyp som denne huvudsakligen arbetade med där det var möjligt att välja flera av alternativen “Jord-skogsbruk”, “Nyproduktion”, “Bostadsrätter”, “Villor”, “Fritidshus” och “Annat”.

Utöver dessa kontrollvariabler valde vi även att ha med frågan hur tuff respondenten upplevde att den interna och externa konkurrensen var. På dessa frågor är svarsalternativen på en femgradig skala där 1 avser “håller inte med alls” och 5 “håller med helt”. Vi tror att alla dessa kontrollvariabler kan ha en påverkan på resultatet, framförallt gällande utbrändhet, då allt från erfarenhet, trycket på marknaden och hur stor del av lönen som är baserad på provision kan spela en stor roll på fastighetsmäklarens val att lämna yrket.

3.5.4 Pilotundersökning

Vi valde att genomföra en pilotundersökning där elva testpersoner fick besvara enkäten innan utskicket till studiens aktuella respondenter. Eliasson (2010, s. 43) förklarar att en pilotundersökning är intressant framförallt då det finns funderingar kring konstruktionen av enkäten och som kan ge besked på vissa delar som bör ändras, läggas till eller förbättras. Överlag fick vi en positiv feedback på enkäten bortsett från några stavfel och att majoriteten ansåg att den var för lång. Men då frågorna/påståendena är baserade på två redan befintliga versioner kunde vi därför inte korta ner enkäten eftersom det skulle påverka resultatet samt mötet mellan teorin och empirin. Även fast vi inte fick några kommentarer på tillägg av fler frågor anser vi att en pilotundersökning var behövligt för vår studie. Det gjorde att vi fick en välformad enkät utan grammatiska fel, vilket vi tror bidrog till en högre trovärdighet och fler svar.

3.5.5 Utskick av enkäter

Trost (2012, s. 110) skriver att innan ett utskick av enkäten sker bör ett missivbrev formuleras. Han förklarar att missivbrevet ska hänga ihop med formuläret och ska motivera den tilltänkta respondenten till att besvara enkäten. Missivbrevet ska vara kort men samtidigt

innehålla den information som den tilltänkta respondenten bör känna till angående enkäten. I missivbrevet förklarade vi syftet med vår studie och försökte formulera oss så att de tilltänkta respondenterna skulle få ett intresse att besvara enkäten. Tillsammans med missivbrevet skickade vi med en länk till enkäten för att de tilltänkta respondenterna skulle få tillgång till enkäten på ett effektivt och smidigt sätt.

De kontakter från urvalet vi själva kände till kontaktade vi via telefon och Facebook. Listan från FMI bestod av ett stort antal namn och vi började med att kontakta personerna uppifrån och ner i listan via LinkedIn. I samband med att vi skickade en kontaktförfrågan skickade vi ett mail där vi bad om hjälp att besvara enkäten. Personerna som vi inte fick tag på via LinkedIn försökte vi få fram numret eller mailadress till för att kunna kontakta dem via telefon eller mail. Vi passade även på att fråga respondenterna ifall de kände till någon som slutat arbeta som fastighetsmäklare för att hitta ytterligare respondenter. Vår handledare Jonas Kågström hjälpte oss att få fram fler potentiella respondenter genom en kontakt till honom som kände till några tidigare verksamma fastighetsmäklare som vi fick namnen på.

3.5.6 Påminnelseutskick

3.5.6.1 LinkedIn

Till de som svarade på vår kontaktförfrågan på LinkedIn men inte svarade på meddelandet skickade vi ett längre meddelande där vi mer ingående förklarade enkätens syfte och bad ännu en gång om deras hjälp. Vi insåg att det var många som missade våra första meddelanden i samband med att vi skickade kontaktförfrågan samt att meddelandet i kontaktförfrågan var tvunget att hållas kort och opersonligt. Efter det andra längre mailet fick vi en betydligt högre svarsfrekvens.

De som inte svarade på vårt andra mail på LinkedIn skickade vi ytterligare ett påminnelsemail till, det var ett kortare mail där vi förklarade hur viktig deras hjälp var och svårigheten att få in svar. Valde personerna att inte svara efter det tredje mailet räknade vi bort dem helt.

3.5.6.2 Telefon och mail

De personer som vi inte kunde hitta på LinkedIn valde vi som vi tidigare nämnde att kontakta via telefon eller mail. Vi provade först att ringa personerna och fick vi inget svar skickade vi i den mån vi hittade deras mail ut ett meddelande till dem. Fick vi inget svar från samtalet och mailet provade vi att ringa respondenterna en gång till vid ett senare tillfälle. Valde

personerna att inte svara efter andra gången som vi ringde räknade vi bort dem helt.

3.6 Bortfall

Bryman och Bell (2011, s. 202) skriver att bortfall i en enkätundersökning kan ske då personer väljer att inte delta i undersökningen på grund av tidsbrist eller andra orsaker. De menar att bortfall är en vanlig komponent som förekommer i enkätundersökningar som måste beaktas då stora bortfall kan riskera att ge ett missvisande resultat. Av 223 tidigare verksamma fastighetsmäklare utgör 138 stycken vårt bortfall, vilket resulterar i ett bortfall på 62% och en svarsfrekvens på 38%. Mangione (1995, s. 60–61) skriver att svarsfrekvensen bör ligga på minst 50% för att räknas som acceptabel. Vi anser dock att vår undersökning berör ett känsligt ämne och som kan ha påverkat personernas val att vilja medverka. Är fallet att dessa personer har drabbats av utbrändhet kan det i sådana fall vara orsaken till deras avböjande för medverkan. Enligt Bryman och Bell (2011, s. 249) kan vissa åtgärder vidtas för att minska bortfallet. De förklarar att en påminnelse bör skickas ut till de respondenter som inte svarat på enkäten för att öka svarsfrekvensen. Tydliga instruktioner och en attraktiv layout är ytterligare en åtgärd som minskar bortfallet och ett introduktionsbrev bör finnas med som förklarar syftet med undersökningen och varför den är viktig samt hur respondenterna har valts ut.

För att uppmärksamma de respondenter som svarade på enkäten utan intresset att läsa frågorna valde vi att ha med en kontrollfråga. På denna kontrollfråga efterfrågade vi respondenten att svara en “4” för att säkerställa att personen svarade seriöst och korrekt och inte “klickade sig igenom” enkäten. Detta resulterade i ett bortfall på elva personer som svarade fel på denna fråga, vilket slutligen gav oss ett bortfall på 149 personer. Genom att ta bort alla svar från dessa respondenter ökade resultatets validitet.

3.7 Omkodning

Drygt en vecka efter att vi skickat de sista påminnelserna valde vi att stänga enkäten för att börja med analysen. Då vi hade en kontrollfråga där vi bad respondenterna att svara “4” var vi nu tvungna att ta bort elva svar då de svarat fel på denna fråga. De elva felaktiga svaren räknade vi som bortfall vilket innebar att vi hade totalt 74 svar kvar att analysera.

För att förenkla analysen i Jamovi var vi tvungna att koda om alla de frågor som inte hade med Big Five eller MBI-GS att göra till siffor. Big Five och MBI-GS har redan svarsalternativ

från 1-5 och behövde därför inte kodas om. ”Man” blev omkodat till 0 och ”kvinna” blev 1, vi hade även ett svarsalternativ för de som inte ville definiera sitt kön i vår enkät men eftersom ingen valde det svarsalternativet behövde det därför inte kodas om. Vi har av tidigare erfarenheter sett skillnader på de som är singlar och de som har partner och därför var det en av våra demografiska frågor. ”Sambo” blev omkodat till 0, ”singel” blev omkodat till 1 och ”gift” valde vi att benämna som 2.

Vi hade även en hypotes att ålder har en betydelse för studien och därför valde vi att ha med en fråga där respondenterna fick medge sin ålder på ett ungefär. Vi valde att koda om 20 - 25 år till 0, 26 - 30 år till 1, 31 - 40 år till 2, 41 - 50 år till 3, 51 - 64 år till 4 och de som var 65 år eller äldre valde vi att benämna 5. För att se om det spelade någon roll vart geografisk våra respondenter befann sig under tiden de var verksamma fastighetsmäklare valde vi att även ta med en fråga om det. Vi kodade om “Större stad (200 000+ invånare)” till 0, “Mindre stad (ca 200 000 invånare)” till 1, “Större ort (60 000+ invånare)” till 2 och “Mindre ort (upp till 60 000 invånare)” benämnde vi som 3. Vi hade en demografisk fråga där respondenterna fick svara på hur många kontor de arbetade på, där kunde de svara allt från ett kontor till fem kontor eller mer. Då denna fråga redan hade svarsalternativ 1, 2, 3, 4 och 5 behövde vi inte omkoda frågan.

Något som vi anser avgörande för om en fastighetsmäklare vill fortsätta vara verksam fastighetsmäklare eller inte är hur många objekt de säljer och vad de har för lön. Det är nog som vi anser väldigt logiskt, får fastighetsmäklaren ingen lön har personen svårt att överleva sina fasta kostnader. Antal sålda objekt per kvartal valde vi att dela in i fem olika grupper. Vid 0 - 2 sålda objekt anser vi att fastighetsmäklaren inte går runt med sin lön och därför valde vi att dela in det i en grupp, den gruppen blev omkodad till 0. Vid 3 - 5 sålda objekt per kvartal anser vi att fastighetsmäklaren knappt går runt på sin lön och därför blev det en grupp, den gruppen blev omkodad till 1. Sedan gjorde vi två olika grupper där vi anser att fastighetsmäklaren har en okej till bra lön, 6 - 10 sålda objekt per kvartal valde vi att koda om till 2 och 11 - 15 sålda objekt per kvartal valde vi att koda om till 3. Den sista gruppen sålde 16 objekt eller mer per kvartal och den kodade vi om till 4.

Snittlönen per månad valde vi att dela in i sex olika grupper. 0 - 15 kr per månad kodade vi om till siffran 0, 16 000 - 25 000 kr i månaden blev omkodat till 1, 26 000 - 35 000 kr i månaden blev omkodat till 2, 36 000 - 45 000 kr i månaden blev omkodat till 3, 46 000 - 60

000 kr i månaden blev omkodat till 4 och de som tjänade 60 000 kr eller mer per månad kodades om till 5. För att se om det finns skillnader på de som har fast lön och de som endast arbetar på provision valde vi att ta med frågan om hur stor del av respondenternas lön som var fast. Ingen fast lön kodade vi om till 0, en fast lön på 5 000 - 10 000 kr i månaden kodade vi om till 1, en fast lön på 11 000 - 20 000 kr i månaden kodade vi om till 2, en fast lön på 21 000 - 25 000 kr i månaden kodade vi om till 3 och de som hade en fast lön på 26 000 kr i månaden eller mer kodade vi om till 4.

Då vår enkät utgår från redan framtagna frågor till "The Big Five" och "Maslach Burnout Inventory- General Survey" som båda är utformade på en femgradig skala behövde vi inte omvandla svaren till andra siffervärden. Dock behövde alla frågor som var negativt ställda i Big Five omvandlas och alla frågor som var positivt ställda i MBI – GS omvandlas för att få fram de korrekta värdena (John et al., 2008 och Maslachs, Jacksons & Leiters, 1996), detta gjorde vi genom att koda i Excel.

Fråga: Kön	
Svarsalternativ innan kodning	*Svarsalternativ efter kodning*
Man	0
Kvinna	1
Fråga: Civilstånd	
Svarsalternativ innan kodning	*Svarsalternativ efter kodning*
Sambo	0
Singel	1
Gift	2
Fråga: Ålder	
Svarsalternativ innan kodning	*Svarsalternativ efter kodning*
20 - 25 år	0
26 - 30 år	1
31 - 40 år	2
41 - 50 år	3
51 - 64 år	4
65+	5
Fråga: Område	
Svarsalternativ innan kodning	*Svarsalternativ efter kodning*
Större stad (200 000+ invånare)	0
Mindre stad (ca 200 000 invånare)	1
Större ort (60 000+ invånare)	2
Mindre ort (ca 60 000 invånare)	3
Fråga: Sålda objekt	
Svarsalternativ innan kodning	*Svarsalternativ efter kodning*
0 - 2	0
3 - 5	1
6 - 10	2
11 - 15	3
16+	4
Fråga: Fast lön	
Svarsalternativ innna kodning	*Svarsalternativ efter kodning*
Ingen	0
5 000 - 10 000	1
11 000 - 20 000	2
21 000 - 25 000	3
26 000+	4
Fråga: Snittlön	
Svarsalternativ innan kodning	*Svarsalternativ efter kodning*
0 - 15 000	0
16 000 - 25 000	1
26 000 - 35 000	2
36 000 - 45 000	3
46 000 - 60 000	4
60 000+	5

Modell 8: Omkodning (egen modell).

3.8 Analysmetod

Vi har valt att analysera vår data genom en deskriptiv-, korrelations- och faktoranalys. De insamlade data har vi arbetat med i statistikprogrammet Jamovi.

3.8.1 Deskriptiv analys

I vår deskriptiva analys ser vi olika snittvärden. Vi kan även se hur många som har valt att svara på varje fråga, om någon respondent inte svarat på frågan, vad som är det högsta respektive lägsta svaret samt medianen och medelvärdet. Alla frågor var obligatoriska att svara på för att kunna klicka sig vidare i enkäten och därför förekommer inga inskickade svar där alla frågor inte har besvarats.

Medianen betyder att när vi har ställt upp alla 74 svar i storleksordning med det lägsta talet först och det högsta talet sist är medianen det tal som är mellan tal 37 och tal 38, det betyder att medianen är värdet i mitten mellan alla 74 svar. *Mean* som står med i vår deskriptiva analys betyder medelvärden av alla 74 svar. För att räkna ut vad medelvärdet är adderar vi samtliga 74 svar med varandra och dividerar sedan med 74. (Navarro & Foxcroft, 2019, s. 62–64)

Pallant (2016, s. 58) beskriver att vi med hjälp av en deskriptiv analys kan få hjälp att upptäcka missvisande värden. Vi hittade inga missvisande värden (då vi tidigare tagit bort dem som svarade fel på kontrollfrågan) och inte heller några uteblivna svar, därför anser vi att vår deskriptiva analys kan ses som fullständig.

3.8.2 Korrelationsanalys

En korrelationsanalys görs för att undersöka relationen mellan två variabler vilket förklarar styrkan och dess riktning (Bryman & Bell, 2011, s. 363). Författarna förklarar metoden "Pearsons r" som analyserar relationen mellan intervall- och kvotvariabler. Bryman och Bell (2011, s. 355) skriver att i metoden ligger koefficienten mellan 0 (inget samband alls) och 1 (ett perfekt samband), vilket visar på styrkan i sambandet mellan variablerna. De menar att sambandet blir starkare ju närmare koefficienten ligger 1 och svagare närmare 0. Sambandets riktning visas genom att koefficienten antingen är positiv eller negativ. Negativa korrelationer visas med ett minustecken framför. Vid ett perfekt positivt samband (1) ökar en variabel i samma utsträckning samtidigt som den andra blir större och tvärtom. Dessa variabler påverkas inte av en tredje variabler vilket det gör vid ett negativt samband (Bryman & Bell, 2011, s. 355).

Bryman och Bell (2011, s. 351) förklarar att statistisk signifikans undersöks för att ta reda på hur tillförlitliga resultaten är, förekommer en statistisk signifikans kan resultatet generaliseras

utöver respondenterna till populationen. Nivån på signifikansen betecknas med "p <0,05" som markeras med en asterisk symbol "*" och som innebär 95% säkerhet. "p <0,01" markeras med två asteriska symboler "**" och som innebär 99% säkerhet. "p <0,001" markeras med tre asteriska symboler "***" vilket innebär 1 på 1000 att resultatet är slumpmässigt (Bryman & Bell, 2011, s. 362).

3.8.3 Faktoranalys

Med faktoranalys kan vi urskilja eventuella bakomliggande faktorer genom att se till samband mellan olika variabler och se hur de är relaterade till varandra (SPSS akuten, 2011 och Navarro & Foxcroft, 2019). SPSS akuten (2011) menar att när vi hittar bakomliggande faktorer där det finns samband mellan olika variabler kan vi undersöka de sambanden istället för att analysera enskilda indikatorer. Med en faktoranalys kan vi undersöka bakomliggande latenta faktorer för att sedan analysera varför vi får fram ett visst resultat (SPSS akuten, 2011).

Enligt Bryman och Bell (2011, s. 184) är det med faktoranalysen som vi kan se vilka indikatorer som kan kopplas samman i olika kluster. Det huvudsakliga målet med en faktoranalys menar Bryman och Bell (2011, s. 184) är att reducera antalet variabler som forskaren måste hantera.

I en faktoranalys är 0 det minsta värdet och 1 det högsta värdet för att se hur mycket en viss indikator påverkar det klustret som analyseras. Det finns även negativa värden, de sträcker sig från 0 till -1 i faktoranalysen. De negativa och positiva värdena visar hur olika indikatorer förhåller sig till varandra. Är en indikator positiv medan en annan indikator i samma faktor är negativ betyder det att de värdena är långt ifrån varandra. I vår faktoranalys har vi hittat tre olika samband som redovisas mer ingående under resultatkapitlet.

3.9 Kvalitetskrav

3.9.1 Validitet

Validitet handlar enligt Sohlberg och Sohlberg (2013, s. 133) om ifall forskarna mäter det som de verkligen har avsikt att mäta. Det är något som vi anser att vårt arbete uppfyller då vi har utformat vår studie utifrån vårt syfte som vi sedan diskuterar och analyserar. Likt reliabilitet så är validiteten viktig ur ett kvalitetsperspektiv vad gäller de mått som forskaren

använder för att ge information kring ett visst forskningsbegrepp (Bryman & Bell, 2011, s.78). Validitet är därför viktigt för att möjliggöra forskningsmässig grund bakom de slutsatser som dras (Sohlberg & Sohlberg, 2013, s. 133). Vad gäller validiteten för denna uppsats innebär det en fråga om huruvida våra forskningsmetoder (Big Five som mäter personlighetsdrag och MBI-GS som mäter utbrändhet) förklarar relationen mellan prestationsbaserade yrken och uppsägningar.

Begreppet validitet kan variera till innebörden beroende på typ av forskning. I ett fall där forskningen menar att undersöka ett visst begrepp kan validiteten beskriva huruvida begreppets mått speglar den faktiska innebörden (begreppsvaliditet). I det fall samband mellan fler variabler undersöks kan validitet innefatta huruvida det finns kausala samband och om variabeln x förklarar variansen i y (intern validitet). Om det däremot är så att slutsatser från forskning generaliseras på en större population kan validiteten (extern validitet) förklara möjligheten att göra just den generaliseringen – något som lägger stor vikt vid representativa urval. Extern validitet är ett exempel på en validitet som denna uppsats behöver ta i beaktande, då ett urval (deltagare i en undersökning) antas kunna beskriva en större population (yrket som helhet). (Bryman & Bell, 2011, s. 63–64)

3.9.2 Reliabilitet

Bryman och Bell (2011, s. 62) förklarar att reliabiliteten berättar hur tillförlitlig resultatet från en undersökning är och om resultatet skulle bli densamma ifall undersökningen gjordes ytterligare en gång, eller om resultaten helt enkelt är slumpmässiga. De menar att reliabiliteten är viktig för att ta reda på hur stabil ett mått är för att få tilltro till dess följdriktighet och pålitlighet. Eliasson (2010, s. 15) jämför reliabiliteten med en våg som ger samma resultat varje gång man väger exempelvis ett mjölkpaket. Ifall vågen visar att mjölkpaketet väger två kilo varje gång det vägs (förutsatt att inget har tagits ur paketet), tyder det på en hög reliabilitet. Väger mjölkpaketet istället ett kilo vid ett annat tillfälle, är vågen opålitlig och reliabiliteten är låg (Eliasson, 2010, s. 15). Bryman och Bell (2011, s. 62) tar upp ett problem med att bedöma stabiliteten i ett mått. De menar att resultaten kan skilja sig beroende på vad undersökningen mäter. Är syftet med en enkät att undersöka respondenternas köpvilja är resultatet beroende av deras personliga ekonomi, vilket kan variera vid olika tillfällen (Bryman & Bell, 2011, s. 62). Big Five är en modell som anses vara stabil över tid och som inte påverkas av tid och förutsättningar (Judge et al, 1999, s. 623). Mätningen av reliabilitet i utbrändhet kan variera beroende på omständigheter, men det anses vara en av de större

faktorerna till att fastighetsmäklare väljer att sluta med yrket (Love, Goh, Hogg, Robson & Irani, 2011, s. 1297). Vårt resultat visade att ungefär hälften av respondenterna slutade på grund av utbrändhet. Vi vet dock inte ifall respondenterna slutade nyligen eller för tre år sedan. Kanske hade resultatet visat på en högre utbrändhet bland respondenterna ifall undersökningen gjordes strax efter de lämnade yrket.

3.9.3 Generalisering

Generalisering förklarar huruvida ett resultat kan generaliseras till andra grupper och situationer än de aktuella respondenterna i den specifika undersökningen (Bryman & Bell, 2011, s. 177). Författarna menar att ifall en undersökning har gjorts med hjälp av en enkät, bör resultatet vara giltiga för andra i populationen som inte deltagit. Bryman och Bell (2011, s. 177) tar även upp vikten av ett representativt urval, resultatet ska inte vara unikt för den specifika gruppen. Vi anser att vi har använt oss av ett representativt urval då vi har undersökt graden av utbrändhet hos våra respondenter och resultatet kan därför generaliseras till hela populationen. Många forskare anser dock sitt resultat vara mer generaliserbart än vad det egentligen är och Bryman och Bell (2011, s. 178) menar att man inte ska ta för givet att resultatet går att generalisera utöver det specifika urvalet.

I vår studie kontaktade vi 223 tidigare verksamma fastighetsmäklare varav 85 av dessa valde att delta i undersökningen, vilket ger oss en svarsfrekvens på 38%. Som tidigare nämnt skriver Mangione (1995, s. 60–61) att svarsfrekvensen bör ligga på minst 50% för att räknas som acceptabel. Detta innebär att vi hade behövt ungefär 26 ytterligare svar för att komma upp i en svarsfrekvens på 50%. Men då vi kan se tydliga drag i resultatet anser vi ändå vår studie vara generaliserbart. Vi undersöker ett område som för vissa kan anses känsligt att dela med sig av sina egna erfarenheter. Detta kan ha påverkat svarsfrekvensen vilket vi har tagit i beaktande.

3.10 Källkritik

Kvalitén i en källa kan enligt Eriksson och Hultman (2016, s. 113) kontrolleras genom äkthet, samtidighet, beroendeförhållanden och tendenser. Samtidigheten tittar på tidsrummet mellan händelse och registrering, vilket bör vara så kort som möjligt för att inte fler händelser ska påverka dokumentet. Kopplingen mellan data och källans innehåll menar författarna bör vara större än själva källan i sig, vilket undersöks med hjälp av tendens- och beroendekritik.

Eriksson och Hultman (2016, s. 113) skriver att resultatet ska sträva efter en verklighetsbasering och att olika uppgifter kräver en balans varav beroendekritiken tittar på hur källorna är beroende av varandra.

För att undvika feltolkningar och missförstånd i vår studie har vi framförallt utgått från primärkällor, där vi själva står för tolkningarna. I vissa fall var vi tvungna att använda oss av sekundärkällor då primärkällor inte har funnits tillgängligt. Sekundärkällor kan enligt Bryman och Bell (2011, s. 130–131) i många fall ses som opålitliga då det inte tydligt framkommer hur tolkningen av dessa har gått till. Då har vi varit extra tydliga med att förklara vart källan kommer ifrån och vem som har tolkat den för att undvika just feltolkningar. För att kunna jämföra vår studie med andra studiers resultat valde vi att ha med andra studenters arbeten som källa. Vi är medvetna om att detta är en stor kritik mot valet av källor då de inte är vetenskapliga, men eftersom det inte finns tidigare forskning inom ämnet (toppmäklare och fastighetsmäklarstudenter kontra personlighetsdrag) valde vi ändå att ha med dessa källor med kritiken i beaktande.

De källor som vi har använt oss av i vår studie är publicerade inom åldersspannet 1970–2019. Eftersom att både Big Five och Maslach Burnout Inventory är två välkända teorier anser vi att de källor som är publicerade före 2000-talet ändå är relevanta. Som Judge, Higgins, Thoresen och Barrick (1999, s. 623) skriver är Big Five ett stabilt verktyg som går att använda övertid. Maslach Burnout Inventory kommer alltid att vara ett behövligt mätinstrument då utbrändhet är ett fenomen som har fått en ökad uppmärksamhet under det senaste årtiondet (Penn, Romano och Foat, 1988, s. 157). Då majoriteten av källorna till dessa teorier är peer-reviewed och primärkällor anser vi att de är trovärdiga och relevanta för vår studie.

3.11 Metodkritik

Enligt Denscombe (2002, s.191) är det viktigt med metodkritik då det bidrar till en högre trovärdighet för både forskarna och arbetet i helhet. Schultz (1962) är en forskare som ser kritiskt på den kvantitativa forskningen då han menar att det inte finns något utrymme att tolka fritt (Bryman & Bell, 2014, s.182). Schultz (1962) menar att den största kritiken till forskare som använder sig av en kvantitativ forskning är att de blundar för att se till skillnader och tar inte hänsyn till att människor tolkar den värld vi lever i på olika sätt (Bryman & Bell, 2014, s.182). Bryman och Bell (2014, s.182) skriver även att Blumer (1956, s. 685) tar upp

liknande kritik då han menar att analysen av relationen mellan olika variabler endast leder till en statisk bild av hur människor lever, inte till hur verkligheten faktiskt ser ut.

Bryman och Bell (2014, s. 247) skriver att nackdelarna med enkäter är att man inte kan ställa följdfrågor och inte heller tilläggsfrågor. Det vi kan se i efterhand är att vi gärna hade haft en öppen fråga, en fråga där respondenterna själva fått skriva vad anledningen var att de slutade som fastighetsmäklare. Det är något som vi har fått kritik för av våra respondenter, många uttryckte att de saknade just en sådan fråga. Samtidigt har vi sagt att vi endast ska diskutera om anledningen att fastighetsmäklare slutar inom yrket beror på utbrändhet och om det gå att koppla till en viss personlighetstyp, då är det endast relevant för vårt arbete att se om det går att koppla till utbrändhet eller inte. Dock hade det underlättat med en öppen fråga för vidare forskning om det visar sig att anledningen att fastighetsmäklare slutar inte beror på utbrändhet.

Bryman och Bell (2014, s. 247) nämner att mätprocessen är en känslig process när det kommer till kvantitativ forskning. Författarna menar att det är svårt att veta om respondenterna tolkar frågorna rätt, för att undvika missförstånd föreslår de att forskarna ska använda sig av svarsalternativ till varje fråga. Detta är något som vi har tagit efter i vår forskning, vi använder oss av svarsalternativ för att minska missförstånden men även för att våra två teoretiska modeller kräver fasta svarsalternativ. Vi fick även kritik av våra respondenter för att de ansåg att enkäten var för lång. Det är dock något som vi inte kunde påverka, då våra teorier har färdiga frågor som samtliga behöver vara med kunde vi inte göra enkäten kortare.

Då utbrändhet är ett känsligt ämne valde vi att använda oss av en anonym enkät vilket vi var väldigt tydliga med i våra instruktioner. Lundgren och Wärneryd (1990, s. 31) menar att antalet bortfall minskar när en anonym svarsmetod används, därför var det även en påverkande faktor att vi valde en anonym enkät, vi ville ha så lite bortfall som möjligt. Tyvärr fick vi trots en anonym enkät inte in så många svar som vi hade önskat, det anser vi beror på den korta tiden för detta arbete och inte på antalet bortfall. Då vi endast ville ha med tidigare verksamma fastighetsmäklare kunde vi inte publicera vår länk offentligt då risken att obehöriga svarade på enkäten var stor. Därav behövde vi leta upp tidigare verksamma fastighetsmäklare personligen och skriva till dem var och en. Vi är därför medvetna om att vi kan få kritik för att vi har för få respondenter enligt Mangione (1995, s. 60–61) men vi anser

trots det att studiens resultat är tillförlitligt. För att säkerhetsställa resultatet för denna forskning önskar vi att denna enkät görs på samtliga personer som slutat som fastighetsmäklare de senaste tre åren med strävan att nå en högre svarsfrekvens än i denna studie.

Vi hade med en fråga i vår enkät där respondenterna fick svara på vilken typ av bostad de sålde mest av, de kunde välja mellan "Jord-skogsbruk", "Nyproduktion", "Bostadsrätter", "Villor", "Fritidshus" och "Annat". Vi kunde inte utläsa någon större skillnad utöver att de var flest bostadsrätter som såldes och därför valde vi att inte analysera de siffrorna. Det som vi även kunde läsa av från våra respondenters svar var att de flesta var verksamma fastighetsmäklare i en större stad. Detta kan vi få kritik för då de flesta som vi frågade och själva hade en koppling till var från en större stad. Dock är det inte konstigt att de flesta respondenter var från en större stad då 34,9 % av alla registrerade fastighetsmäklare befinner sig i Stockholms län, 15,9 % i Västra Götalands län och 14,6 % i Skånes län. Det betyder att det län med störst städer täcker 65,4 % av alla registrerade fastighetsmäklare i Sverige (FMI).

Till sist kan vi ge kritik till oss själva för att vi kodat frågan om civilstånd fel. Vi kodade sambo till 0, singel till 1 och gift som 2. Detta gör att när datorn räknar ut siffrorna blir en gift och en sambo tillsammans samma siffra som en singel vilket inte var tänkt. Det hade varit bättre om vi hade kodat singel till 0, sambo som 1 och gift som 2. På grund av tidspress valde vi att inte göra om våra analyser, därför kan vi tyvärr inte använda alla våra modeller för att jämföra hur civilstånd påverkar vår studie.

3.12 Sammanfattning för utformandet av studien

Modell 9: Utformningen av studien (egen modell).

Utformandet av studien visar arbetets upplägg och de fyra huvudområdena som vi har lagt störst fokus på. Vi har utgått från tidigare forskning där vi fann ett gap som vi ville undersöka mer av och som vi anser är en behövlig forskning för mäklarbranschen. För att få ett svar på studiens syfte samlade vi in svar från tidigare verksamma fastighetsmäklare med hjälp av en enkät som formulerades genom tidigare forskning. Svaren vi fick in av respondenterna analyserade vi sedan för att konstatera att det finns ett samband mellan olika personlighetstyper och utbrändhet hos tidigare verksamma fastighetsmäklare. Vi kunde sedan formulera en slutsats som presenteras under 6.1 *Sammanfattande slutsats*.

4. Resultat

4.1 Deskriptiv analys

4.1.1 Demografiska variabler

Från de 74 svar som vi fått ut av vår enkät kan vi i den deskriptiva analysen se att det var fler män än kvinnor som svarade, dock är det en ytterst liten skillnad i antalet svar mellan de olika könen och därför är det inget som vi kommer att diskutera. I frågan om ålder kan vi avläsa att vi haft respondenter i åldrarna 20 år till 65 år eller äldre, vi kan även se att de flesta respondenter är i åldrarna mellan 26 - 40 år, dock närmare 26 år än 40 år. Eftersom att yngre människor enligt Maslach et al. (2001, s. 410) har lättare att bränna ut sig skulle vi säga att majoriteten av våra respondenter har stor risk för att bli utbrända.

Av vår analys kan vi även utläsa att mer än hälften av respondenterna har varit verksamma som fastighetsmäklare i tre år eller kortare. Eftersom att medelvärdet skiljer sig mycket från "mittenvärdet" vet vi att några få har arbetat väldigt länge och därför dragit upp medelvärdet. Då kan vi förstå att vissa respondenter har arbetat kortare än "mittenvärdet" men vi kan även anta att de flesta ligger runt "mittenvärdet". Detta går att koppla till artikeln som Ekonomifokus (2018) publicerade, att 25 % av alla nyregistrerade fastighetsmäklare slutar inom ett år och att 50 % av de nyregistrerade fastighetsmäklarna slutar inom två år. Kan vi senare i denna studie dra slutsatsen att det till största del beror på utbrändhet har vi funnit svaret på hypotesen från artikeln i Ekonomifokus (2018).

En annan utstickande variabel är den externa marknaden, där nästintill alla respondenter ansåg att de upplevde den externa marknaden som väldigt tuff. Vi kan även avläsa att större delen av våra respondenter har varit verksamma i en större stad, det är inget som vi anser är anmärkningsvärt då större delen av Sveriges fastighetsmäklare arbetar i en större stad. Det är framförallt i de större städerna som fastighetsmäklarna har slutat med yrket och det är där marknaden upplevs som tuff. En tuff marknad gör att fastighetsmäklaren måste arbeta hårdare och har då större risk att bli utbränd.

Majoriteten av våra respondenter sålde mellan 3 - 10 objekt det sista kvartalet som verksamma fastighetsmäklare. Då "mittenvärdet" säger att våra respondenter har sålt 6 - 10 objekt betyder det att ett mindre antal har sålt färre än 6 objekt och ett fåtal har sålt mer än 10 objekt. Våra respondenter har generellt sett inte haft någon fast lön och en snittlön på 26 000 -

35 000 kr i månaden. Ser vi till den deskriptiva modellen som är kopplad till lön (se bilaga 3) ser vi hur lönen är uppdelad mellan respondenterna samt att den är uppdelad ganska jämt mellan de olika lönestegen. Vi kan läsa av att några respondenter stod utan lön och några respondenter hade en hög lön på över 60 000 kr i månaden.

4.1.2 Big Five

Under kolumnen "Mean" i den deskriptiva tabellen ser vi medelvärdet av samtliga respondenters personlighetsprofiler, det visar vad den genomsnittliga tidigare verksamma fastighetsmäklaren besitter för personlighet enligt vårt resultat. Vi kan se att de tidigare verksamma fastighetsmäklarna i snitt har haft väldigt höga värden av personlighetsdraget *extraversion, agreeableness* och *conscientiousness* och över medelvärdet på *openness.* Från den deskriptiva modellen i bilagor kan vi avläsa att större delen av våra respondenter har ett "mittenvärde" (2,5) på personlighetsdraget *neuroticism* samt att det är lika många som har högre värden av *neuroticism* som de som har låga värden av *neuroticism*. Det betyder att mer än hälften av våra respondenter enligt Rothmann och Coetzer (2003, s. 69) har svårt att hantera stressade situationer och är inte lämpade för att vara fastighetsmäklare.

4.1.3 MBI-GS

Det är ett väldigt brett spann mellan respondenternas svar även fast vi kan se att det är fler respondenter som har höga värden än låga värden av utbrändhetsfaktorerna *cynicism* och *exhaustion*. De höga värdena av *cynicism* visar enligt Maslach et al. (1996, s. 21) att våra respondenter har känt sig deprimerade och likgiltiga till sitt arbete. Det är något som är väldigt vanligt hos personer som arbetar med mänskliga tjänster som service och de ligger därmed i riskzonen för utbrändhet (Maslach et al., 1996, s. 21). Höga värden av *exhaustion* visar enligt Maslach et al. (1996, s. 21) att våra respondenter har känt sig överbelastade och utmattade (kan vara både psykiskt och fysiskt) och ligger därmed även där i riskzonen för utmattning.

De höga värdena av både *cynicism* och *exhaustion* säger enligt teorin emot de höga värden av *professional efficacy.* Maslach et al. (1996, s. 21) förklarar att de som är väldigt effektiva på arbetet ligger inte i riskzonen för att bli utbrända. De som i tidigare studier visat sig vara utbrända har haft höga värden av *exhaustion* och *cynicism* samt låga värden av *professional efficacy* (Maslach et al., 1996, s. 21). Men när vi analyserar resultatet mer ingående på

individnivå, kan vi se att de respondenter som har svarat högt på *cynicism* och *exhaustion* har även svarat lågt på *professional efficacy*, vilket stämmer överens med teorin.

Descriptives

Descriptives

	Kön	Ålder	Civilstånd	Verksam i X mån	Område	X antal kontor	X antal objekt	Snittlön	Andel fast lön
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	0.446	1.76	0.851	60.0	0.486	1.80	1.85	1.92	0.514
Median	0.00	2.00	1.00	36.0	0.00	2.00	2.00	2.00	0.00
Minimum	0	0	0	2	0	1	0	0	0
Maximum	1	5	2	510	3	5	4	5	4

	Tuff intern konkurrens	Tuff extern marknad	Extraversion	Agree	Conc	Neuro	Open	MBI EX	MBI PE	MBI CY
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	2.26	4.15	3.98	4.05	4.15	2.50	3.06	3.04	3.90	2.95
Median	2.00	5.00	4.00	4.11	4.22	2.50	2.90	3.00	4.00	3.00
Minimum	1	1	2.00	2.56	2.56	1.00	1.50	1.00	1.83	1.00
Maximum	5	5	5.00	5.00	5.00	4.50	4.40	5.00	5.00	5.00

Modell 10: Deskriptiv analys (egen modell), se ytterligare deskriptiva modeller i bilagor.

4.2 Korrelationsanalys

För att undersöka ifall det finns några samband mellan variablerna i Big Five och variablerna i utbrändhet valde vi att genomföra en korrelationsanalys. I korrelationsanalysen kunde vi se att flertalet av variablerna har en stark koppling till varandra. Totalt sett har sju av variablerna en stark korrelation på 0,001 med tre asteriska symboler (***) vilket betyder att risken är 1 på 1000 (0,1%) att dessa korrelationer är slumpmässiga. Fem av variablerna visar sig ha en korrelation på 0,01 med två asteriska symboler (**) vilket innebär att risken är 1 på 100 (1%) att korrelationerna är slumpmässiga. Åtta av variablerna har en korrelation på 0,5 med en asterisk symbol (*) vilket innebär en chans på 95% att det förekommer statistisk signifikans. De korrelationer som visade sig vara högst är *extraversion* i förhållande till *openness* (0,565***) och *neuroticism* (-0,494***), *conscientiousness* i förhållande till *professional efficacy* (-0,565***), *neuroticism* i förhållande till *exhaustion* (0,643***) och *cynicism* (0,583***) samt *exhaustion* i förhållande till *cynicism* (0,596***).

Correlation Matrix

Correlation Matrix

		Extraversion	Agree	Conc	Neuro	Open	MBI EX	MBI PE	MBI CY
Extraversion	Pearson's r	—	0.194	0.423***	−0.494***	0.565***	−0.152	−0.279*	−0.299**
	p-value	—	0.097	< .001	< .001	< .001	0.197	0.016	0.010
	95% CI Upper	—	0.405	0.594	−0.299	0.703	0.080	−0.054	−0.076
	95% CI Lower	—	−0.036	0.216	−0.649	0.387	−0.367	−0.477	−0.494
Agree	Pearson's r		—	0.300**	−0.353**	0.142	−0.282*	−0.163	−0.276*
	p-value		—	0.009	0.002	0.228	0.015	0.166	0.017
	95% CI Upper		—	0.495	−0.136	0.359	−0.057	0.068	−0.051
	95% CI Lower		—	0.077	−0.538	−0.089	−0.479	−0.377	−0.475
Conc	Pearson's r			—	−0.326**	0.280*	−0.089	−0.565***	−0.217
	p-value			—	0.005	0.015	0.451	< .001	0.063
	95% CI Upper			—	−0.106	0.478	0.142	−0.386	0.012
	95% CI Lower			—	−0.516	0.056	−0.311	−0.703	−0.425
Neuro	Pearson's r				—	−0.325**	0.643***	0.248*	0.583***
	p-value				—	0.005	< .001	0.033	< .001
	95% CI Upper				—	−0.105	0.760	0.451	0.716
	95% CI Lower				—	−0.516	0.486	0.021	0.409
Open	Pearson's r					—	−0.187	−0.280*	−0.255*
	p-value					—	0.111	0.016	0.028
	95% CI Upper					—	0.043	−0.055	−0.028
	95% CI Lower					—	−0.399	−0.478	−0.457
MBI EX	Pearson's r						—	0.146	0.596***
	p-value						—	0.214	< .001
	95% CI Upper						—	0.362	0.725
	95% CI Lower						—	−0.085	0.425
MBI PE	Pearson's r							—	0.283*
	p-value							—	0.014
	95% CI Upper							—	0.481
	95% CI Lower							—	0.059
MBI CY	Pearson's r								—
	p-value								—
	95% CI Upper								—
	95% CI Lower								—

Note. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

Modell 11: Korrelationsanalys (egen modell).

4.2.1 Extraversion

Extraversion visar sig ha två positiva starka samband på 0,001 med *conscientiousness* (0,423***) och *openness* (0,565***). Detta innebär att ett högt värde på *extraversion* ger även ett högt värde på *conscientiousness* och *openness*. En tidigare verksam fastighetsmäklare som är självsäker och utåtvänd visar sig även vara ansvarstagande, samvetsgrann och öppen. *Extraversion* har även negativa korrelationer med *neuroticism* (-0,494***), *cynicism* (-0,299**) och *professional efficacy* (-0,279*). Extroverta tidigare verksamma fastighetsmäklare visar på mycket låga värden av *neuroticism* vilket innebär att ju mer självsäkra och utåtvända de är desto mindre ångestfyllda är dem. Den negativa korrelationen

med *cynicism* och *professional efficacy* tyder på att höga värden av *extraversion* ger låga värden på dessa variabler och vice versa. Den negativa korrelationen visar att extroverta tidigare verksamma fastighetsmäklare inte hade en avlägsen attityd gentemot arbetet men dock hade de inga förväntningar på effektivitet i arbetet.

Judge, Heller och Mount (2002, s. 531) skriver att personer med höga värden av *extraversion* har en positiv inställning till sitt arbete och är duktiga på att integrera sig med andra människor. Furnham och Miller (1997, s. 706) menar att personer som har lättare att integrera sig med andra människor är bättre anpassade för försäljningsyrken. Extroverta personer har visat sig vara starkt förknippat med positiv affekt och Langelaan et al. (2006, s. 523) förklarar att studier har dokumenterat att sambandet mellan *extraversion* och utbrändhet är svagt.

4.2.3 Conscientiousness

Conscientiousness har som tidigare nämnt en positiv korrelation med *extraversion* (0,423***). Höga värden av *conscientiousness* visar sig även ha en positiv korrelation med *openness* (0,280*) och *agreeableness* (0,300**) vilket innebär en statistisk signifikans på 95% samt 99%. Negativa korrelationer har *conscientiousness* med *neuroticism* (-0,326*) och *professional efficacy* (-0,565***). Detta innebär att tidigare verksamma fastighetsmäklare som är ansvarstagande och samvetsgranna visar sig även vara öppna och nyfikna. Ett högt värde av denna variabel bidrar till låga värden av ångest men även låga värden av *professional efficacy* och vice versa, vilket innebär att dessa respondenter inte hade några förväntningar på effektivitet i arbetet, vilket visar på en stark korrelation med tre asteriska symboler (***).

Rothmann och Coatzer (2003, s. 69) skriver att personer med höga värden av *conscientiousness* ofta har starka viljor, är bestämda och målinriktade. De förklarar att målinriktade personer påverkar arbetsprestanda positivt vilket bidrar till bra resultat på arbetsplatsen. Swider och Zimmerman (2010, s. 490) menar att dessa personer är mindre benägna att drabbas av utbrändhet på grund av deras arbetsetik och uthållighet. Argumentet som författarna påstår att personer med höga värden av *conscientiousness* har lättare att undvika känslor av bristande *professional efficacy* stämmer dock inte i detta fall då vår studie säger att samvetsgranna personer har låga värden av *professional efficacy*.

4.2.4 Neuroticism

Som tidigare sagt har *neuroticism* en negativ korrelation med *extraversion* (-0,494***) och *conscientiousness* (-0,326**). *Neuroticism* visar även på en negativ korrelation med variabeln *openness* (-0325**) och *agreeableness* (-0,353**) vilka har en statistisk signifikans på 99%. Den positiva korrelationen är med *exhaustion* (0,643***), *professional efficacy* (0,248*) och *cynicism* (0,583***). Detta tyder på att ju sämre självkänsla och mer ångestfylld den tidigare verksamma fastighetsmäklaren är desto mindre nyfiken, öppen och hjälpsam är personen. Höga värden av *neuroticism* visar på en stark korrelation med tre asteriska symboler (***) med *exhaustion* och cynicism vilket innebär att en ångestfylld tidigare verksam fastighetsmäklare känner sig även utmattad och hade en avlägsen attityd gentemot arbetet. Den positiva korrelationen med *professional efficacy* har en statistisk signifikans på 95%. Detta innebär att ångestfyllda tidigare verksamma fastighetsmäklare visade sig dock ha förväntningar på effektivitet i arbetet.

Rothmann och Coetzer (2003, s. 69) förklarar att personer med höga värden av *neuroticism* har en sämre förmåga att hantera stress och konflikter. Studier har dokumenterat ett samband där faktorerna *exhaustion* och *cynicism* i utbrändhet har en stark koppling till *neuroticism* (Langelaan et al., 2006, s. 523). Swider och Zimmerman (2010, s. 489) förklarar att personer med höga värden av *neuroticism* tenderar att se de tråkiga och frustrerande egenskaperna i arbetet de utför, vilket kan leda till *cynicism*.

4.2.2 Agreeableness

Agreeableness har som tidigare nämnt en positiv korrelation med *conscientiousness* (0,300**) med en statistisk signifikans på 0,01 vilket innebär 99 % säkerhet att sambandet inte är slumpmässigt. Tidigare verksamma fastighetsmäklare med höga värden av *agreeableness* visar sig även ha höga värden av *conscientiousness* vilket innebär att är personen sympatisk och hjälpsam så är denne även ansvarstagande och samvetsgrann. *Agreeableness* har en negativ korrelation med *neuroticism* (-0,353**), *exhaustion* (-0,282*) och *cynicism* (-0,276*). Höga värden av *agreeableness* ger alltså låga värden av dessa variabler och vice versa, med andra ord så är sympatiska och hjälpsamma tidigare verksamma fastighetsmäklare mindre ångestfyllda och utmattade samt hade de ingen avlägsen attityd gentemot arbetet.

Ma (2005, s. 7) förklarar att personer med höga värden av *agreeableness* har lätt att kompromissa och samarbeta med andra, däremot spelar värdet av personlighetsdraget ingen

större roll i försäljningsyrken tills de börjar klättra mot en ledarroll, menar Furnham och Fudge (2008, s. 12). Författarna skriver även att dessa personers positiva inställning till sin framtida arbetsförmåga gör att risken är liten att de ska drabbas av *exhaustion* eller *cynicism*.

4.2.5 Openness

Openness har som tidigare nämnt en positiv korrelation med *extraversion* (0,565***) och *conscientiousness* (0,280*) samt en negativ korrelation med *neuroticism* (-0,325**). Variabeln *openness* visar sig även ha en negativ korrelation med *professional efficacy* (-0,280*) och *cynicism* (-0,255*) vilket ger en statistisk signifikans på 95 % för de båda. Detta betyder att de tidigare verksamma fastighetsmäklare som är nyfikna och öppna visar sig att de inte hade några förväntningar på effektivitet i arbetet men de hade heller ingen avlägsen attityd gentemot sitt arbete.

Bakker et al. (2006, s. 37) skriver att personer med höga värden av *openness* passar till yrken som kräver stresstålighet som exempelvis försäljare. Swider och Zimmerman (2010, s. 490) förklarar att eftersom personer med höga värden av *openness* tenderat att vara mer nyfikna och öppna om sina miljöer så framkallar inte tankar om framtida arbetssituationer känslor av oro och osäkerhet. Dessa personer ser istället möjligheter och är därför mindre benägna att drabbas av utbrändhet (Swider & Zimmerman, 2010, s. 490).

4.2.6 MBI-GS – Exhaustion

Som tidigare skrivet har *exhaustion* en negativ korrelation med *agreeableness* på (-0,282*), vilket innebär att utmattade tidigare verksamma fastighetsmäklare inte anses vara sympatiska och hjälpsamma. *Exhaustion* har en stark korrelation med *neuroticism* (0,643***) som tyder på att utmattade tidigare verksamma fastighetsmäklare även ses som ångestfyllda och har dålig självkänsla. Resultatet visar även på en stark korrelation med *cynicism* (0,596***) som innebär att dessa personer även hade en avlägsen attityd gentemot sitt arbete.

Castanheira och Chambel (2010, s. 413) skriver att dimensionen *exhaustion* i utbrändhet är den centrala variabeln i utbrändhetsprocessen och det har visat sig i flera studier att *exhaustion* har en relation med organisatoriska resultat som frånvaro och personalomsättning. Författarna förklarar att dessa personer tenderar att relatera till dålig prestanda i arbetet.

4.2.7 MBI-GS – Professional efficacy

Professional efficacy har en negativ korrelation med *extraversion* (-0,279*), *conscientiousness* (-0,565***) och *openness* (-0,280*). Tidigare verksamma fastighetsmäklare som hade en förväntad effektivitet i arbetet ansågs inte vara utåtvända, samvetsgranna eller öppna. En positiv korrelation med *neuroticism* (0,248*) och *cynicism* (0,283*) innebär att dessa respondenter kan förknippas med ångest och en avlägsen attityd gentemot arbetet.

Maslach et al. (1996, s. 21) berättar att faktorn *professional efficacy* har många likheter med personlig prestation från det tidigare mätinstrumentet. Denna skala fokuserar dock mer på förväntningar. Medan det inkluderar tillfredsställelse för både dåtida och nutida prestationer, utvärderar det uttryckligen en individs förväntningar på fortsatt effektivitet.

4.2.8 MBI-GS – Cynicism

Cynicism visar sig ha en negativ korrelation med *extraversion* (-0,299**), *agreeableness* (-0,276*) och *openness* (-0,255*). Tidigare verksamma fastighetsmäklare som hade en avlägsen attityd gentemot arbetet sågs inte som utåtvända, hjälpsamma eller öppna. En stark positiv korrelation med *neuroticism* (0,583***) och *exhaustion* (0,596***) samt en svagare positiv korrelation med *professional efficacy* (0,283*) visar på att dessa personer även ses som ångestfyllda och utmattade men hade förväntningar på effektivitet i arbetet.

Maslach, Jackson och Leiter (1996, s. 20) förklarar *cynicism* som en avlägsen attityd gentemot arbetet där personen bland annat känner sig mindre entusiastisk och vill endast göra sitt jobb utan att bli störd.

4.3 Faktoranalys

Analysprogrammet Jamovi delar automatisk in de olika faktorer i grupper där det går att hitta samband. Dessa grupper kategoriseras in i efter hur stor påverkan de har i vår i undersökning, Jamovi kunde i vårt fall hitta tre olika samband som presenteras nedan.

Exploratory Factor Analysis

Factor Loadings

	Factor			
	1	2	3	Uniqueness
Extraversion	0.730			0.441
Conc	0.610		−0.200	0.572
Open	0.537			0.711
Agree	0.338	0.280	−0.374	0.667
Ålder		0.728		0.431
Verksam i X mån		0.521	0.360	0.596
Civilstånd		0.417		0.815
X antal kontor		0.313	0.277	0.819
Kön		0.288	0.251	0.853
Område		0.219		0.924
Andel fast lön		0.208		0.956
MBI PE	−0.515			0.716
Snittlön			0.839	0.255
X antal objekt			0.688	0.514
Neuro	−0.684	−0.482		0.295
MBI EX	−0.410	−0.570		0.507
MBI CY	−0.503	−0.502		0.483

Modell 12: Faktoranalys.

4.3.1 Samband kopplat till personlighetsdrag

Faktor "1" är den enda faktorn som har alla de fem personlighetsdragen från Big Five i sitt samband. De starkaste sambanden som presenteras här är hur de olika personlighetsdragen i Big Five är kopplat till utbrändhet. Analysen visar att låga värden av personlighetsdragen *extraversion, conscientiousness, openness* och *agreeableness* är kopplat till höga värden av personlighetsdraget *neuroticism* samt höga värden av samtliga MBI-GS skalor; *professional efficacy, exhaustion och cynicism.* Att *neuroticism* är starkt kopplat till *exhaustion* och *cynicism* har tidigare bekräftats av Langelaan et al. (2006, s. 523) samt Swider och Zimmerman (2010, s. 489).

Eftersom att Barrick et al. (2001, s. 11) och Furnham och Fudge (2008, s. 15) skriver att personer med höga värden av *extraversion* är mer passade för försäljningsyrken är det inte konstigt att vi kan se samband mellan låga värden av *extraversion* och utbrändhet. Detsamma gäller personlighetsdraget *openness*. Bakker et al. (2006, s. 37) menar att höga värden av *openness* är bra för de som arbetar med försäljning då de klarar av att hantera stress på ett bra

sätt, därför kan vi se att låga värden av *openness* är mindre anpassade för försäljningsyrken och därav mer i riskzonen för utbrändhet.

Resultatet från vår studie visar att de mäklare som har bränt ut sig enligt MBI-GS skalan är inåtvända, konservativa, inte samvetsgranna och emotionellt instabila. Detta går att koppla till osäkerhet bland de som bränner ut sig enligt MBI-GS, höga värden av *neuroticism* visar på en inre stress, ångest och depression (Judge et al., 1999, s. 624). Luo et al. (2017, 615) förklarar att höga värden av stress kan vara farligt för personer med höga värden av *neuroticism*. Fastighetsmäklaryrket är ett stressigt yrke och därför är det förståeligt att det finns en koppling mellan de fastighetsmäklare som bränt ut sig och höga värden på MBI-GS skalan samt höga värden av personlighetsdraget *neuroticism.*

Om vi jämför resultaten från faktor "1" med Molins, Graberts och Sandbergs (2017) resultat av toppmäklare kan vi se stora skillnader. I studien som gjordes på toppmäklare kan vi se att medelvärdet av personlighetsdraget *neuroticism* är betydligt lägre än värdet av personlighetsdraget *neuroticism* hos de fastighetsmäklare som bränt ut sig enligt MBI-GS modellen.

Även när vi jämför detta resultat med studien som Haglund och Schöön (2018) gjorde ser vi att de som blir utbrända skiljer sig från de genomsnittliga personlighetsdragen hos fastighetsmäklarstudenter. Haglund och Schöön (2018) fick i sin studie fram att fastighetsmäklarstudenter generellt sett har låga värden av *neuroticism* vilket enligt vår studie ger fastighetsmäklarstudenterna ett skydd från att bränna ut sig.

4.3.2 Samband kopplat till ålder och kön

Av vårt resultat framgår det att äldre personer har ett lägre utbrändhetsindex, det betyder att de som är yngre har en större risk att bli utbrända. Låg ålder visar sig ha högre värden på MBI-GS skalan och en hög ålder har lägre värden på MBI-GS skalan, detta bekräftar Maslach et al. (2001, s. 410).

Vi kan även se när vi analyserar på individnivå och inte utifrån den deskriptiva analysen (där vi kodade fel), att personer som är gifta eller är sambo har ett större skydd mot utbrändhet. Majoriteten av de som har svarat höga värden på MBI-GS skalan är singlar och det stämmer med tidigare forskning från Maslach et al. (2001, s. 410) som säger att singlar i snitt har högre

värden av *exhaustion*. Något annat som visar sig motverka höga värden på MBI-GS skalan är fast lön. Genom att arbetsgivaren har givit den anställda en fast lön visar våra resultat att det minskar den anställdas risk att känna sig utbränd.

Utöver det kan vi i faktor "2" läsa av att kvinnor har lägre MBI-GS värden på *exhaustion* och *cynicism,* vilket gör att kvinnor generellt sett har ett starkare skydd mot att bli utbrända. Vårt resultat angående skillnader i kön både stämmer och inte stämmer överens med tidigare forskning då Maslach et al. (2001, s. 410) säger att män har något högre värden av *cynicism* medan kvinnor tenderat att visa lite högre värden av *exhaustion* (Maslach et al., 2001, s. 410).

4.3.3 Samband kopplat till lön och antal sålda objekt

Ett intressant samband som går att se i faktor "3" är att de som hade en högre lön och som sålde många objekt har lägre värden av personlighetsdraget *conscientiousness,* det betyder att de som omsatte mest har varit minst samvetsgranna. Detta resultat är något som inte stämmer överens med teorin då Rothmann och Coetzer (2003, s. 69) samt Costa et al. (1991, s. 889) menar att höga värden av *conscientiousness* tillhör de som är väldigt målinriktade och besitter hög kompetens. Alltså bör de fastighetsmäklare som omsätter mest vara de som besitter högst kompetens och är väldigt målinriktade, vilket inte stämmer överens med resultatet av personlighetsdraget *conscientiousness* i vår studie. Vi ser dock ingen koppling till att de som hade en lägre lön som fastighetsmäklare hade större risk att bli utbrända.

Vi vill här poängtera att våra argument gäller de som tidigare arbetat som fastighetsmäklare och inte de som är verksamma idag, det betyder att dessa resultat inte generaliserar de främsta fastighetsmäklarna idag utan endast de som har slutat. Vårt resultat skiljer sig från Molins, Graberts och Sandbergs (2017) då deras resultat visar att toppmäklare har höga värden av *conscientiousness*. Det betyder att de som omsatte mycket men slutat som fastighetsmäklare inte var samvetsgranna medan de som omsätter mycket och är verksamma fastighetsmäklare är samvetsgranna.

5. Diskussion

5.1 Big Five kopplat till utbrändhet

5.1.1 Neuroticism kopplat till utbrändhet

Då vi analyserade resultatet från vår studie kunde vi med hjälp av vår deskriptiva analys se att hälften av våra respondenter hade höga värden av personlighetsdraget *neuroticism*. Det betyder enligt Rothmann och Coetzer (2003, s. 69) att hälften av våra respondenter var utbrända när de valde att sluta som fastighetsmäklare. Som Langelaan et al. (2006, s. 523) förklarar är höga värden av *neuroticism* kopplat till utbrändhetsfaktorerna *exhaustion* och *cynicism.* Detta är något som vi anser är logisk då Rothmann och Coetzer (2003, s. 69) menar att personer med hög grad av *neuroticism* har en sämre förmåga att hantera stress och konflikter. Då fastighetsmäklaryrket till största del består av provisionsbaserad lön är det hela tiden en stress för fastighetsmäklaren att om den inte säljer något kommer den inte få någon lön. Vi anser att det är ett mänskligt behov av trygghet att kunna betala för mat och boende, vi förstår därför att det är stressande att inte veta om det varje månad kommer finnas pengar till det eller inte.

I Molins, Graberts och Sandbergs (2017) studie kommer de fram till att toppmäklarna har låga värden av personlighetsdraget *neuroticism,* vilket skiljer sig till vårt resultat som visar att tidigare verksamma fastighetsmäklare har högre värden av det personlighetsdraget. Detta innebär att de som presterar på topp har en mindre risk att bli utbrända på grund av det låga värdet av *neuroticism.* Detta kan kanske också vara förklaringen till att några fastighetsmäklare väljer att lämna yrket, de har inte rätt personlighetsdrag för att klara den vardagliga stressen som fastighetsmäklare utsätts för.

5.1.2 Extraversion kopplat till utbrändhet

Vi har svårt att hitta en koppling mellan utbrändhet och *extraversion,* det är även något som har framkommit i vår teori då dessa begrepp inte är kopplade till varandra. Ma (2005, s. 6) beskriver personlighetsdraget *extraversion* som en person som ofta visar på en hög dos av självsäkerhet och dominans och de är något som vi kan känna igen bland de fastighetsmäklare som vi har träffat genom åren. Vi håller även med Judge Heller och Mount (2002, s. 531) om att dessa personer är duktiga på att interagera sig med andra människor och visa på pondus. Det är även något som krävs för att lyckas som fastighetsmäklare då de dagligen har kontakt med kunder. Vi kan se en koppling mellan att de som är duktiga på att integrera med andra

människor och säljer bra inte har lika stor risk att bli utbrända. Denna koppling kan vi dra då de som säljer bra inte behöver vara oroliga att stå utan lön och på så sätt inte känner den typen av stress.

Vårt resultat säger emot teorin om att personer som drabbas av utbrändhet generellt sett har lägre värden av personlighetsdraget *extraversion*. Majoriteten av våra respondenter har höga värden av *extraversion* (det finns även vissa som har lägre värden av *extraversion*) i jämförelse med toppmäklare. Detta betyder enligt Furnham och Miller (1997, s. 706) att de med höga värden är bättre anpassade för försäljningsyrken. Vårt resultat visade som tidigare nämnt att hälften av respondenterna har höga värden av *neuroticism* i jämförelse med toppmäklare, vilket tyder på att dessa personer lättare blir utbrända och vårt resonemang är att de som slutade som fastighetsmäklare gjorde det på grund av utbrändhet. Men eftersom majoriteten av respondenterna har höga värden av personlighetsdraget *extraversion* har vi kommit fram till att personlighetsdraget inte är ett hundraprocentigt skydd mot utbrändhet. Det skulle även kunna betyda att de som har höga värden av *extraversion* är bra anpassade för försäljningsyrken men arbetar för mycket och på så sätt drabbas av utbrändhet.

5.1.3 Openness kopplat till utbrändhet

Bakker et al. (2006, s. 37) menar att personer med höga värden av *openness* ofta hittas i yrken som kräver höga prestationer kopplade till stress, exempelvis fastighetsmäklaryrket. Våra respondenter har varken höga eller låga värden av personlighetsdraget *openness* vilket betyder att de varken är de mest lämpade eller de minst lämpade för att hantera stress på bästa sätt och för att arbeta som fastighetsmäklare. Då Bakker et al. (2006, s. 37) skriver att personer med höga värden av *openness* är mer stresståliga, vilket betyder att de respondenter som svarat lägre på personlighetsdraget *openness* är i riskzonen för utbrändhet.

Rothmann och Coetzer (2003, s. 69) skriver att personer med låga värden av *openness* är mer konservativa och försiktiga. Det är något som vi anser är mindre fördelaktiga egenskaper för en fastighetsmäklare. Då konkurrensen är extremt hög och alla branscher utvecklas måste en fastighetsmäklare våga ta för sig och framhäva sig själv på ett bra sätt samt följa med utvecklingen och hur kunderna önskar att ha det. Vi anser att fastighetsmäklarbranschen är en bransch som inte riktigt hänger med i utvecklingen då många fastighetsmäklare vill arbeta som de alltid har gjort. Vi har dock upplevt att de som tänker innovativ och följer med i utvecklingen hur kunderna önskar att ha det ligger ett steg före resterande fastighetsmäklare.

Detta är något som vi själva analyserat utifrån hur fastighetsmäklarna i vårt nätverk beter sig och när vi ser till topplistor på de som säljer mycket.

5.1.4 Agreeableness kopplat till utbrändhet

Vi kan konstatera att våra respondenter har svarat relativt lika på personlighetsdraget *agreeableness* som personlighetsdraget *extraversion.* Luo et al. (2017, 615) skriver att personer med höga värden av personlighetsdraget *agreeableness* inte är i riskzonen att drabbas av negativ stress. Vi kan i vårt resultat se att *agreeableness* har en negativ korrelation med *neuroticism* (personlighetsdraget som tenderar till utbrändhet), *cynicism* och *exhaustion,* vilket tyder på att resultatet stämmer överens med teorin.

Vi funderar dock på hur det kommer sig att personlighetsdraget *agreeableness* inte går att koppla till utbrändhet då vi tycker att detta är ett personlighetsdrag som enligt oss ligger i riskzonen. Ma (2005, s. 7) skriver att dessa personer är väldigt hjälpsamma och sympatiska och att de ofta ser till andras behov framför sina egna. Därför tänker vi att dessa personer ofta tar på sig för mycket att göra och på så sätt ökar risken att de blir utbrända. Då både teorin och vårt resultat motbevisar detta kan vi nu konstatera att vår hypotes var fel.

5.1.5 Conscientiousness kopplat till utbrändhet

Efter att vi analyserat resultatet från vår studie med hjälp av vår deskriptiva analys ser vi att det är ett högt medelvärde på personlighetsdraget *conscientiousness,* värdet ligger på strax över 4. Det är ett personlighetsdrag som vi anser är extra viktigt när marknaden är tuff då Rothmann och Coetzer (2003, s. 69) samt Costa et al. (1991, s. 889) beskriver dessa personer som väldigt målinriktade och har bra självdisciplin. Vår tolkning är dock att dessa personer även kan vara i riskzonen för att bli utbrända då Rothmann och Coetzer (2003, s. 69) skriver att det kan leda till ett ohälsosamt beteende då höga värden av *conscientiousness* kan leda till en överdriven noggrannhet.

Att säga att dessa personer ligger i riskzonen för utbrändhet säger dock emot det Khan, Ahmed och Abid (2016, s. 185) skriver, de menar att bra arbetsresultat hos personer med höga värden av *conscientiousness* kan bero på att de generellt sätt är emotionell stabila. Vi har tidigare konstaterat att personlighetsdraget *neuroticism* är kopplat till utbrändhet och att dessa personer är emotionellt instabila enligt Ma (2005, s. 6). Vi kan på ett sätt koppla ihop båda

personlighetsdragen med utbrändhet men vi kan inte säga att en person är både emotionellt stabil och emotionellt instabil.

Utifrån vår tredje faktoranalys kan vi utläsa att de tidigare verksamma fastighetsmäklare som sålde mest var de som var minst samvetsgranna. Det tolkar vi som att de som omsatte mest var med största sannolikhet mindre professionella, vi tänker att dessa personer inte riktigt följde alla steg i förmedlingsprocessen på rätt sätt. Vi vill ännu en gång vara noga att poängtera att detta gäller de som inte längre är verksamma fastighetsmäklare, det finns ingen koppling mellan denna reflektion och verksamma fastighetsmäklare idag.

Vi kan se en koppling mellan höga värden av *conscientiousness* och låga värden av *professional efficacy*, det betyder att de tidigare verksamma fastighetsmäklare som var samvetsgranna var ineffektiva i deras arbete. Där kan vi själva dra en slutsats att det finns en risk att för samvetsgranna personer blir överdrivet noggranna, överdriven noggrannhet kan leda till långsamt och ineffektivt arbete.

5.2 Demografiska variabler kopplat till tidigare verksamma fastighetsmäklare

5.2.1 Ålder

Vårt resultat visar att låg ålder har högre värden på MBI-GS skalan och en hög ålder har lägre värden på MBI-GS skalan. Maslach et al. (2001, s. 410) menar att ålder är förväxlat med arbetserfarenhet vilket innebär att risken för utbrändhet är större tidigt i karriären. Majoriteten av respondenterna som har höga värden av personlighetsdraget *neuroticism* samt höga värden av utbrändhetsfaktorerna *exhaustion* och *cynicism* visar sig vara unga, vilket bekräftas av teorin. Vi tror att det är som Maslach et al. (2001, s. 410) säger, att ålder är kopplat till arbetserfarenhet, detta kan innebära att personer som är unga inte har tillräckligt med arbetserfarenhet. I ett stressigt yrke som fastighetsmäklare kan den unga åldern påverka negativt och i värsta fall leda till utbrändhet. Vi tror att de som är yngre måste arbeta hårdare för att bli bedömda på samma nivå som de som är äldre och därför tror vi att den yngre åldern kan påverka negativt.

5.2.2 Kön

I resultatet kan vi läsa av att kvinnor har lägre MBI-GS värden på *exhaustion* och *cynicism*, vilket gör att kvinnor generellt sett har ett starkare skydd mot att bli utbrända. Maslach,

Schaufeli och Leiter (2001, s. 409) förklarar att kön inte har någon koppling till utbrändhet utan att det varierar från studie till studie. Vi kan dock konstatera utifrån vårt resultat att majoriteten av respondenterna som har höga värden av personlighetsdraget *neuroticism* samt höga värden på utbrändhetsfaktorerna *exhaustion* och *cynicism* visar sig vara män. Kanske tyder detta på att kvinnor är mer lämpade i branschen.

5.2.3 Civilstånd

Maslach et al. (2001, s. 410) skriver att personer som inte är gifta har lättare att bränna ut sig i jämförelse med de som är gifta och att singlar visar sig även uppleva högre nivåer av utbrändhet. Då vi gjorde misstaget och kodade fel i vår analys kunde vi därför inte avgöra ifall vår studie stämmer överens med teorin. Men är det som Maslach et al. (2001, s. 410) säger, att gifta personer har ett högre skydd mot utbrändhet, tror vi att det kan bero på stödet personen får hemifrån. Eftersom att fastighetsmäklare är ett stressigt yrke så anser vi att det är viktigt att man får stöttning efter en lång och tuff arbetsdag för att undvika utbrändhet.

5.2.4 Verksam i X månader

Enligt Ekonomifokus (2018) slutar 25 % av alla nyregistrerade fastighetsmäklare inom ett år och efter två år har 50 % av de nyregistrerade fastighetsmäklarna slutat. Det är något som vi tror har mycket att göra med stressen och pressen över att sälja ett antal objekt för att få in lön som täcker de fasta utgifterna. Vår uppfattning utifrån egna erfarenheter är att det tar några år för en nyregistrerad fastighetsmäklare att komma igång med yrket, detta är för att det tar tid att skapa sitt egna varumärke på marknaden och få återkommande kunder.

Den långa startsträckan för fastighetsmäklare tror vi kan innebära att de personer som inte lyckas komma igång innan garantilönen löper ut och inte får någon inkomst kan drabbas av stress eller i värsta fall av utbrändhet. Detta menar Castanheira och Chambel (2010, s. 411) är ett stort problem inom yrket. Utifrån vår deskriptiva analys kan vi konstatera att majoriteten av respondenterna valde att sluta arbeta som fastighetsmäklare i ett tidigt stadie, majoriteten slutade inom de tre första åren.

5.2.5 Område

Nästan alla respondenter som svarade högt på *neuroticism* och *exhaustion* samt *cynicism* visade sig ha arbetat i större städer. Enligt FMI (2019) arbetar 34,9% av Sveriges registrerade

fastighetsmäklare i Stockholms län, 15,9% i Västra Götalands län och 14,6% i Skånes län. Det betyder att det län med störst städer täcker 65,4 % av alla registrerade fastighetsmäklare i Sverige. Vi tolkar dessa siffror som en tuffare konkurrens i större städer då fastighetsmäklaren har flera andra att tävla mot för att få in förmedlingsuppdragen. Mer eller mindre alla respondenter som svarade högt på personlighetsdraget *neuroticism* och högt på utbrändhetfaktorerna *exhaustion* och *cynicism* samt lågt på *professional efficacy* upplevde även den externa konkurrensen som mycket tuff.

5.2.6 Andel fast lön

Vi kan avläsa utifrån resultatet att nästan alla respondenter som vi anser slutade på grund av utbrändhet inte hade någon fast lön. Vi kan också se att majoriteten av dessa personer hade även en låg snittlön kvartalet innan de slutade. Rizzo, House & Lirtzman (1970, s. 151) menar att lönen kan vara en stor stressfaktor för provisionsbaserade säljare då det aldrig finns en garanti om personerna kommer att få någon lön eller inte när de arbetar på ren provision. Vi tror att en provisionsbaserad inkomst kan vara en av de större anledningarna till att fastighetsmäklare väljer att sluta med yrket, ifall anledningen till att de har svårt att komma igång. Vissa fastighetsmäklare kan ha bra månader där försäljningarna flödar men vissa månader kanske prestationen inte är på topp. Vi tror att en fast lön kan vara en trygghet som motverkar risken för att fastighetsmäklare drabbas av en för hög arbetsbelastning, även en trygghet för att inte gå in i den berömda “väggen”. De analyser vi gjort medger dock inte att vi kan uttala oss om kausaliteten. Det kan var så att utbrändhet leder till låga inkomster, men det kan även vara så att låga inkomster är den drivande faktorn bakom utbrändhet. Det kan vår studie inte uttala sig om.

6. Sammanfattande slutsats, uppsatsens bidrag och vidare forskning

6.1 Sammanfattande slutsats

Studien avser att med hjälp av The Big Five och Maslach Burnout Inventory - General Survey belysa sambanden mellan personlighetstyper och graden av utbrändhet bland fastighetsmäklare som valt att sluta inom yrket. Studiens syfte besvaras genom att vi har hittat att det finns ett samband mellan de som valt att sluta som fastighetsmäklare och utbrändhet.

Utifrån vår första frågeställning kan vi se att mer än hälften av de som valde att sluta som fastighetsmäklare urskiljer sig från de som tillhör toppmäklarna i Sverige. Mer än hälften av de som valt att sluta som fastighetsmäklare hade någorlunda liknande värden av personlighetsdragen *extraversion, openness, agreeableness* och *conscientiousness* men högre värden av personlighetsdraget *neuroticism* när vi jämför med toppmäklarna.

Vår andra frågeställning innebar att se om det fanns en koppling mellan att de som slutat som fastighetsmäklare och utbrändhet. Vi kan efter denna studie konstatera att de som slutat som fastighetsmäklare och har höga värden av personlighetsdraget *neuroticism* slutat på grund av utbrändhet. Det betyder att mer än hälften av de som slutat som fastighetsmäklare är personer som är emotionellt instabila, osäkra och har svårt att hantera stress. De personer som har visat sig vara utbrända har haft höga värden av *exhaustion* och *cynicism* och låga värden av *professional efficacy.* Det betyder att mer än hälften av de som slutat som fastighetsmäklare har känt sig utmattade, haft en avlägsen attityd till arbetet och varit ineffektiva i sitt arbete. Vi kan genom denna studie se att personer med höga värden av *neuroticism* är mindre lämpade för att arbeta som fastighetsmäklare samt att de är i riskzonen för att bli utbrända.

6.2 Uppsatsens bidrag

Med hjälp av personlighetsverktyget The Big Five och utbrändhetsverktyget Maslach Burnout Inventory - General Survey har vi belyst sambanden mellan personlighetstyper och graden av utbrändhet bland fastighetsmäklare som valt att sluta inom yrket. Uppsatsens bidrag är en ökad förståelse för hur personlighetsanalyser kan kopplas till utbrändhet och vilka personlighetstyper som tenderar att bli utbrända. Uppsatsen bekräftar tidigare forskning att höga värden av personlighetsdraget *neuroticism* samt höga värden av utbrändhetsfaktorerna *exhaustion* och *cynicism* och låga värden av *professional efficacy* har en stark koppling till utbrändhet, vilket är ett bidrag till forskningen inom området. Uppsatsen kan även hjälpa

verksamma fastighetsmäklare att bli medvetna om ifall de ligger i riskzonen till att bli utbrända för att i sådana fall ha möjlighet att motverka utbrändhet.

Som Castanheira och Chambel (2010, s. 409) säger finns det ett samband mellan utbrändhet och att fastighetsmäklare väljer att sluta inom yrket. Studiens resultat kan även varna personer med personlighetsdrag som tenderar till utbrändhet att fundera en extra gång ifall yrket verkligen är menat för dem innan de väljer att studera till fastighetsmäklare.

6.2.1 Teoretiskt bidrag

Det teoretiska bidraget till forskningen är en ökad förståelse för hur personlighetsanalyser kan kopplas till utbrändhet och därmed varna verksamma provisionsbaserade säljare samt blivande studenter ifall branschen är rätt för dem. Genom att använda oss av personlighetsverktyget The Big Five (John et al., 2008) och utbrändhetsverktyget Maslach Burnout Inventory - General Survey (Maslach et al., 1996), visar vi att det är möjligt att bedöma om verksamma fastighetsmäklare och fastighetsmäklarstudenter är lämpade att arbeta med yrket.

Forskningsgapet har vi funnit genom att vi har läst på om befintlig forskning inom området. Schaufeli et al. (2006, s. 713) önskar att se hur olika yrkeskategorier är relaterade till utbrändhet, därav valde vi yrkesgruppen fastighetsmäklare. Genom att ha analyserat tidigare verksamma fastighetsmäklares personlighetsdrag har vi kopplat vissa av dragen till utbrändhet. Vi har på så sätt bidragit med en användbar kunskap till den befintliga forskningen. Tidigare forskning visar på att höga värden av personlighetsdraget *neuroticism* och höga värden av utbrändhetsfaktorerna *exhaustion* och *cynicism* samt låga värden av *professional efficacy* har en stark koppling till utbrändhet (Langelaan et al., 2006, s. 523), vilket vår studie bekräftar. Vi kan med hjälp av vårt resultat konstatera att det finns en viss personlighetsprofil som tenderar att bli utbränd då dessa personer visar på samma värden som ovan nämnt. Vi kan även se att dessa personer även har höga värden på de övriga personlighetsdragen förutom *openness* som visade på ett medelvärde. Denna studie ger en bild av vilka personlighetsdrag som tenderar att bli utbrända inom yrket i Sverige och visar på att personer med höga värden av *neuroticism* ligger i riskzonen för att bli utbrända.

6.2.2 Praktiskt bidrag

Studiens praktiska bidrag riktar sig framförallt till branschen men även till de personer som avser att börja arbeta som fastighetsmäklare och de lärosäten som bedriver fastighetsmäklarutbildning.

Fastighetsmäklarbranschen får:

- Kunskap om vilka personlighetsdrag som tenderar att sluta som fastighetsmäklare.
- En inblick i vilka personlighetsdrag som är i behov av extra stöttning.
- Men hjälp av denna undersökning en inblick i hur de ska minska omsättningen av personal.
- Med hjälp av denna studie en möjlighet att se över arbetssituationen för fastighetsmäklare när det kommer till olika lönemodeller. Endast en provisionsbaserad inkomst har visat sig vara en stressfaktor. Med en viss del fast inkomst kan fastighetsmäklarna slippa stressen och oron över att eventuellt inte få någon inkomst.
- En möjlighet att förbättra branschens rykte.

Blivande fastighetsmäklare får:

- En inblick i om deras personlighetsdrag är lämpade för att arbeta som fastighetsmäklare.
- En varning att de eventuellt bör se över sitt val av yrke.
- Insikt i att om de har höga värden av *neuroticism* bör de vara extra uppmärksamma på varningssignaler för utbrändhet.

Lärosätena får:

- En bild över vilka studenter som klarar sig bäst i arbetslivet och vilka som riskerar att bli utbrända då de nu fått kunskap om vilka personlighetsdrag som är mest lämpade att arbeta som fastighetsmäklare.
- En tankeställare om det eventuellt ska finnas ett personlighetstest i antagningsprocessen till utbildningarna. Det kanske inte är helt rättvist att bara se till betyg när skolorna väljer ut vilka som blir antagna till fastighetsmäklarprogrammet eller inte.

6.3 Vidare forskning

Då vi kan konstatera med resultatet från denna uppsats, att mer än hälften av de

fastighetsmäklare som väljer att sluta gör det på grund av utbrändhet och höga värden av *neuroticism*, hade det varit intressant att vidare forskning undersöker vilka faktorer som leder till utbrändhet. Vi vet att de personer som har höga värden av *neuroticism* och inte längre är verksamma fastighetsmäklare slutade på grund av utbrändhet men vi vet inte vad i processen som gjorde att dessa personer blev utbrända. Därför hade det varit intressant att se vad den utlösande faktorn till att dessa personer visar höga värden av *exhaustion* och *cynicism* samt låga värden av *professional efficacy* är.

Genom att garantera resultatet kommer branschen att kunna lyfta fram de fastighetsmäklare som är i riskzonen för att bli utbrända och ge dessa personer det extra stöd som behövs för att motverka utbrändhet. En säkerställning av studien kan även påverka att lärosätena överväger att ta in ett personlighetstest i antagningsprocessen till fastighetsmäklarprogrammet. Ett personlighetstest kommer leda till att de mest lämpade personlighetsdragen studerar till fastighetsmäklare och det leder i sin tur till en lägre omsättning av fastighetsmäklare på marknaden.

Eftersom att lite mindre än hälften av de som valt att sluta som fastighetsmäklare varken hade höga värden av *neuroticism* eller kände sig utbrända enligt MBI tycker vi att det hade varit intressant att ta reda på orsaken till att dessa personer valde att lämna branschen. Som några av våra respondenter uttryckte sig hade det varit intressant att se om det går att koppla att fastighetsmäklare slutar med yrket till arbetstider och lönemodeller.

6.4 Slutord

Sammantaget visar vår uppsats att personer som slutar som fastighetsmäklare på grund av utbrändhet har liknande personlighetsdrag som toppmäklarna bortsett från personlighetsdraget *neuroticism* som är betydligt högre. Vi kan även se att dessa personer endast har arbetat på en provisionsbaserad lön, vilket kan vara en bidragande faktor till att de valde att sluta.

Referenser

Böcker

Branham, L. (2005). *7 hidden reasons employees leave: How to Recognize the Subtle Signs and Act Before It's Too Late.* Amacom, New York.

Bryman, A., & Bell, E. (2011). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Stockholm: Liber AB.

Bryman, A., & Bell, E. (2014). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Malmö: Liber AB.

Eriksson, L., T. & Hultman J. (2016). *Kritiskt tänkande*. Liber AB

Denscombe, M. (2002). *Forskningens grundregler – samhällsforskarens handbok i tio punkter.* Lund: Studentlitteratur.

John, O. P., Naumann, L. P., & Soto, C. J. (2008). *Paradigm shift to the integrative Big Five trait taxonomy: History, measurement, and conceptual issues.* In O. P. John, R. W. Robins, & L. A. Pervin (Eds.), Handbook of personality: Theory and research (pp. 114-158). NY: Guilford Press, New York.

Lundgren, L., & Wärneryd, B. (1990). *Att fr ga: Om frågekonstruktion vid intervjuundersökningar och postenkäter.* Statistiska centralbyrån (SCB).

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Mountain View, California.

Pallant, J. (2016). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using.* McGraw-Hill Higher Education, New York.

Sohlberg, P. & Sohlberg, B. (2013). *Kunskapens former: vetenskapsteori och forskningsmetod.* (3., [kompletterade och utvidgade] uppl.) Stockholm: Liber.

Vetenskapliga artiklar

Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2006). *The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors.* The Journal of Social Psychology, *146*(1), 31–50. https://doi.org/10.3200/SOCP.146.1.31-50

Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). *The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis.* Personnel Psychology, 44(1), 1–26. doi:10.1111/j.1744-6570.1991.tb00688.x

Barrick, M. R., Mount, M. K., & Judge, T. A. (2001). *Personality and Performance at the Beginning of the New Millennium: What Do We Know and Where Do We Go Next?*

International Journal of Selection and Assessment, 9(1&2), 9–30. doi:10.1111/14682389.00160

Boyd, N. G., Lewin, J. E., & Sager, J. K. (2009). *A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes.* Journal of Vocational Behavior, 75(2), 197–211. doi:10.1016/j.jvb.2009.03.010

Costa, P. T., McCrae, R. R., & Dye, D. A. (1991). *Facet scales for agreeableness and conscientiousness: A revision of the NEO personality inventory. Personality and Individual Differences*, 12(9), 887-898. doi: 10.1016/0191-8869(91)90177-D

Digman, J. M. (1990). *Personality Structure: Emergence of the Five-Factor Model.* Annual Review of Psychology, 41(1), 417–440. doi:10.1146/annurev.ps.41.020190.00222

Furnham, A., & Fudge, C. (2008). *The Five Factor Model of Personality and Sales Performance.* Journal of Individual Differences, 29(1), 11–16. doi:10.1027/1614-0001.29.1.11

Furnham, A., & Miller, T. (1997). *Personality, absenteeism and productivity.* Personality and Individual Differences, 23(4), 705–707. doi:10.1016/s0191-8869(97)00092-5

Franić, S., Borsboom, D., Dolan, C. V., & Boomsma, D. I. (2014). *The Big Five Personality Traits: Psychological Entities or Statistical Constructs? Behavior Genetics*. doi:10.1007/s10519-013-9625-7

Giluk, T. L., & Postlethwaite, B. E. (2015). *Big Five personality and academic dishonesty: A meta-analytic review.* Personality and Individual Differences, 72, 59–67. doi: 10.1016/j.paid.2014.08.027

Jaramillo, F., Mulki, J. P., & Solomon, P. (2006). T*he Role of Ethical Climate on Salesperson's Role Stress, Job Attitudes, Turnover Intention, and Job Performance. J*ournal of Personal Selling & Sales Management, 26(3), 271–282. doi: 10.2753/PSS0885-3134260302

Judge, T. A., Higgins, C. A., Thoresen, C. J. & Barrick, M. R. (1999). The big five personality traits, general mental ability, and career success across the life span. Personnel Psychology, 52

Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five
factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. Journal of Applied Psychology, 87(3), 530–541. https://doi.org/10.1037//0021-9010.87.3.530

Judge, T. A., & Zapata, C. P. (2015). The Person–Situation Debate Revisited: Effect of Situation Strength and Trait Activation on the Validity of the Big Five Personality Traits in Predicting Job Performance. Academy of Management Journal, 58(4), 1149–1179. doi:10.5465/amj.2010.0837

Khan, B., Ahmed, A., & Abid, G. (2016). *Using the 'Big-Five' for Assessing Personality Traits of the Champions: An Insinuation for the Sports Industry.* Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, 2016, Vol. 10 (1), 175-191.

Langelaan, S., Bakker, A. B., van Doornen, L. J.P., & Schaufeli, W. B. (2006). *Burnout and work engagement: Do individual differences make a difference?* Personality and Individual Differences, 40 (3), 521-532. doi: 10.1016/j.paid.2005.07.009

Love, P, E.D., Goh, Y. M., Hogg, K., Robson, S.; Irani, Z. (2011). *Burnout and sense of coherence among residential real estate brokers.* Safety Science. 49(10), 1297-1308. 12p. doi: 10.1016/j.ssci.2011.04.009.

Lounsbury, J. W., Smith, R. M., Levy, J. J., Leong, F. T., & Gibson, L. W. (2009). *Personality Characteristics of Business Majors as Defined by the Big Five and Narrow Personality Traits.* Journal of Education for Business, 84(4), 200–205. doi: 10.3200/JOEB.84.4.200-205

Luo, J., Derringer, J., Briley, D. A., & Roberts, B. W. (2017). *Genetic and Environmental Pathways Underlying Personality Traits and Perceived Stress: Concurrent and Longitudinal Twin Studies: Pathways underlying personality traits and stress.* European Journal of Personality, 31(6), 614–629. doi: 10.1002/per.2127

Ma, Z. (2005). *Exploring the Relationships between the Big Five Personality Factors, Conflict Styles, and Bargaining Behaviors*. SSRN Electronic Journal. doi:10.2139/ssrn.735063

Maddan, S., Walker, JT, & Miller, JM (2008). *Är storlek väldigt viktigt? Social Science Journal, 45 (2), 330–344.* doi: 10,1016 / j.soscij.2008.03.009

Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981) *The measurement of experienced burnout*. Journal of Occupational Behavior, Vol. 2, 99-113. doi:0142-2774/81/020099

Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P (2001). *Job Burnout.* Annu. Rev. Psychol. 2001. 52:397–422

McCrae, R. R., & Costa Jr. P. T. (2004). *A contemplated revision of the NEO Five-Factor Inventory.* Personality and Individual Differences 36 (3), 587-596. doi:10.1016/s0191-8869(03)00118-1

Merenda, P. F. (1987). *Toward a Four-Factor Theory of Temperament and/or Personality.* Journal of Personality Assessment, 51(3), 367–374. https://doi.org/10.1207/s15327752jpa5103_4

O'Connor, M. C., & Paunonen, S. V. (2007). *Big Five personality predictors of post-secondary academic performance.* Personality and Individual Differences, 43(5), 971–990. https://doi.org/10.1016/j.paid.2007.03.017

Lee, K., & Ashton, M. C. (2004). *Psychometric Properties of the HEXACO Personality Inventory. Multivariate Behavioral Research, 39(2), 329–358.* doi:10.1207/s15327906mbr3902_8

Oreland, L. (2015) *Henrik Sjöbring and the concept of individual psychology in psychiatry.* Uppsala Journal of Medical Sciences, 120:2, 95-103. doi: 10.3109/03009734.2015.1027428

Park, W. I., Kang. S., & Kim, Y. K. (2012). *A Personalized Multimedia Contents Recommendation Using a Psychological Model.* 9(1), 1-36. doi: 10.2298/CSIS100618036P

Parker, G., Brotchie, H. (2010). Gender differences in depression: *International Review of Psychiatry.* 22 (5), 429-436. doi:10.3109/09540261.2010.492391

Penn, M., Romano, J. L., & Foat, D. (1988). *The relationship between job satisfaction and burnout: A study of human service professionals*. Administration in Mental Health, 15(3), 157–165. doi:10.1007/bf00869249

Perlman, B. & Hartman, E.A. (1982). *Burnout: Summary and future research.* Human Relations, 35 283–305.

Rizzo, J.R., House, R.J, & Lirtzman, L.S. (1970), "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations," Administrative Science Quarterly, 15, 2 (June), 150–162. doi: 10.1177/0734371X13491120

Rothmann, S., & Coetzer, E.P. (2003). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance. Journal of Industrial Psychology, Vol 29 (1), Pages 68-74.

Rushton, S., Morgan, J., & Richard, M. (2007). *Teacher's Myers-Briggs personality profiles: Identifying effective teacher personality traits.* Teaching and Teacher Education, 23(4), 432–441.doi:10.1016/j.tate.2006.12.011

Scarbecz, M. (2007). *Using the DISC system to motivate dental patients.* The Journal of the American Dental Association, 138(3), 381–385. doi:10.14219/jada.archive.2007.0171

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). *The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire: A Cross-National Study*. Educational and Psychological Measurement, 66(4), 701–716. doi: 10.1177/0013164405282471

Shinn, M., Rosario, M., Morch, H., & Chestnut, D.E. (1984). *Coping with job stress and burnout in the human services.* Journal of Personality and Social Psychology, (46) 864–876.

Snyder, J, Claffey, G & Cistulli, M. (2011). *How Real Estate Agents and Human-Service workers?: A study of Real Estate Agents Responses of Distressed Clients.* Journal of Business Communication. 48 (3), 300-318.

Swider, B., & Zimmerman, R. (2010). *Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes*. Journal of Vocational Behavior, 76. 487-506. doi: 10.1016/j.jvb.2010.01.003

Weisberg, Y. J., DeYoung, C. G. & Hirsh, J. B. (2011) Gender differences in personality across the ten aspects of the Big Five. *Journal of Psychology*, 1. 1-11. doi: 10.3389/fpsyg.2011.00178

Zopiatis, A., & Constanti, P. (2010). *Investigating the Association of Burnout and Personality Traits of Hotel Managers.* University of Massachusetts Amherst.

Yakasai, A. M., & Jan, M. T. (2015). *The Impact of Big Five Personality Traits on Salespeople's Performance: Exploring the Moderating Role of Culture.* Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review. 2015 Vol. 4, No.5

Webbsida

Ekonomifokus - fastighetsmäklarguide. (Uppdaterad: 2018-01-07) https://www.ekonomifokus.se/bostad/salja-bostad-guide/fastighetsmaklare-vad-ar-och-gor-en-maklare. Hämtad: 2019-02-08.

Fastighetsmäklarinspektionen FMI. (Uppdaterad: 2016-08-10). http://www.fmi.se/nyheter/antalet-registrerade-fastighetsmaklare-all-time-high. Hämtad: 2018-04-05

Fastighetsmäklarinspektionen FMI. (Uppdaterad: 2019-03-31). http://www.fmi.se/Sve/Filer/Statistik/Registrerade%20fastighetsmäklare%202019-03-31.pdf Hämtad: 2019-05-09

Fastighetsmäklarförbundet. (2016). Utbrändhet. http://fmf.se/det-kostar-att-ligga-pa-topp/ Hämtad: 2019-03-26

Navarro, D.J. & Foxcroft, D.R. (2019). *Learning statistics with jamovi: a tutorial for psychology students and other beginners.* (Version 0.70). DOI: 10.24384/hgc3-7p15 [Available from url: http://learnstatswithjamovi.com] Hämtad: 2019-04-20

SPSS akuten. (2011). Guide: Faktoranalys. https://spssakuten.com/2011/12/29/guide-faktoranalys/ Hämtad: 2019-04-22

Övriga källor

Haglund, L. & Schöön, J. (2018). *Personlighetsdrag hos säljstudenter på akademisk nivå. Är de som alla andra? En studie genomförd med personlighetsverktyget "The Big Five".* Länk: http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1219955/FULLTEXT01.pdf

Molin, G., Sandberg, P., & Grabert, P. (2017). Vilka egenskaper gör fastighetsmäklare framgångsrika? En studie av fastighetsmäklares personligheter.

Bilaga 1 - Deskriptiv analys

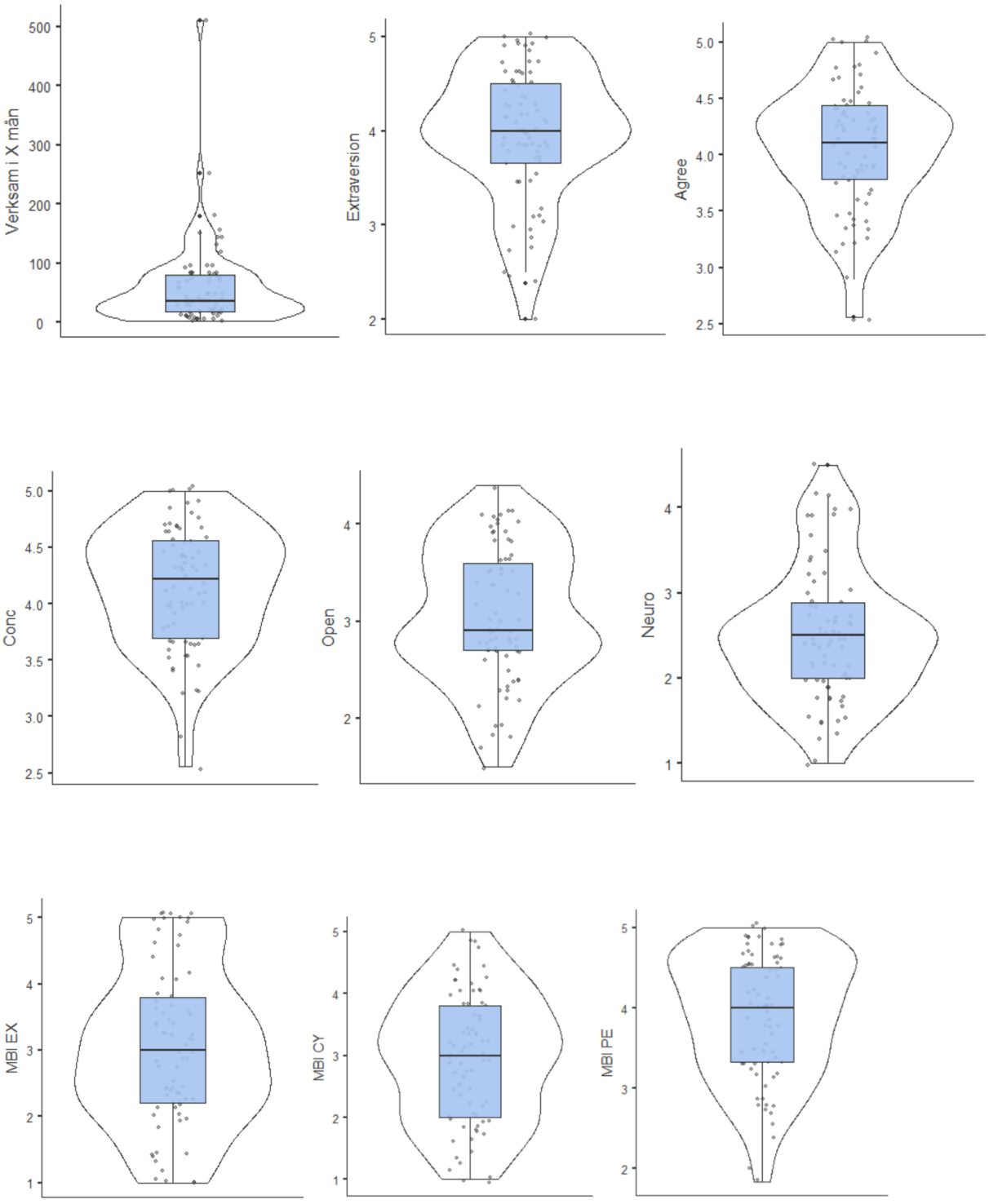
Descriptives

Descriptives

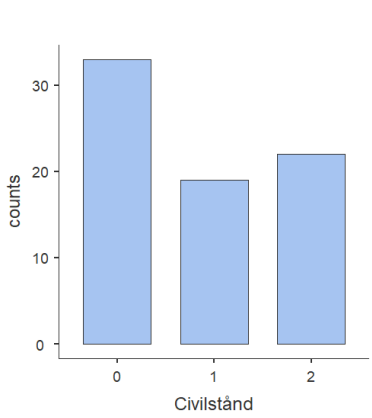
	Kön	Ålder	Civilstånd	Verksam i X mån	Område	X antal kontor	X antal objekt	Snittlön	Andel fast lön
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	0.446	1.76	0.851	60.0	0.486	1.80	1.85	1.92	0.514
Median	0.00	2.00	1.00	36.0	0.00	2.00	2.00	2.00	0.00
Minimum	0	0	0	2	0	1	0	0	0
Maximum	1	5	2	510	3	5	4	5	4

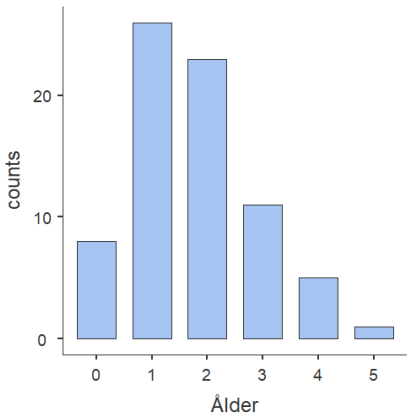
	Tuff intern konkurrens	Tuff extern marknad	Extraversion	Agree	Conc	Neuro	Open	MBI EX	MBI PE	MBI CY
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	2.26	4.15	3.98	4.05	4.15	2.50	3.06	3.04	3.90	2.95
Median	2.00	5.00	4.00	4.11	4.22	2.50	2.90	3.00	4.00	3.00
Minimum	1	1	2.00	2.56	2.56	1.00	1.50	1.00	1.83	1.00
Maximum	5	5	5.00	5.00	5.00	4.50	4.40	5.00	5.00	5.00

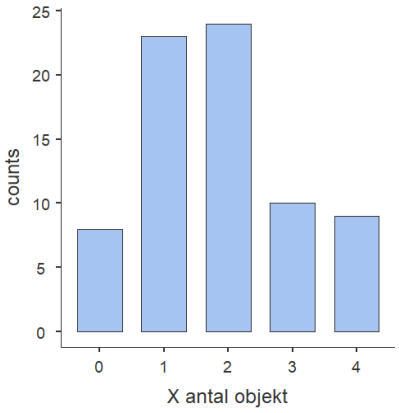
Bilaga 2 - Deskriptiv analys

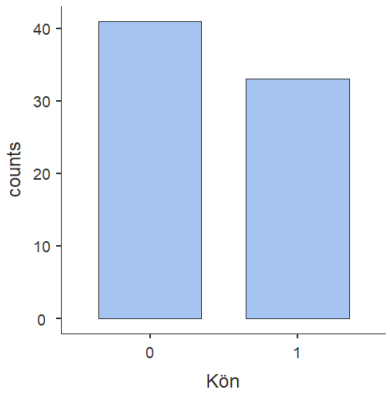


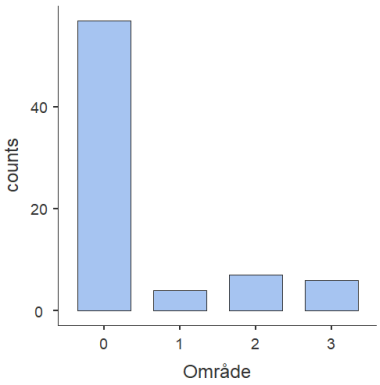
Bilaga 3 - Stapeldiagram

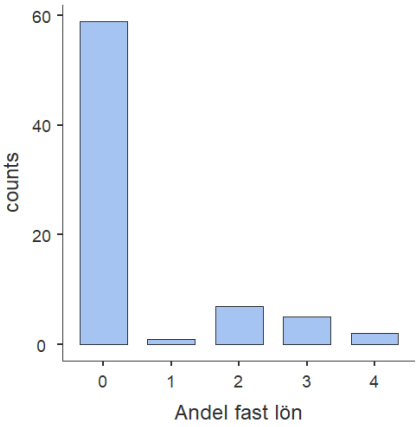


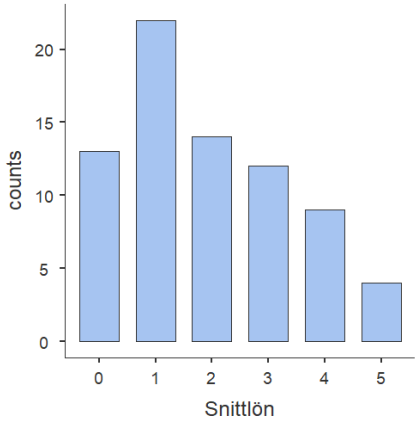


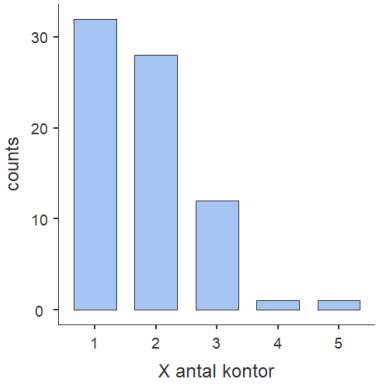


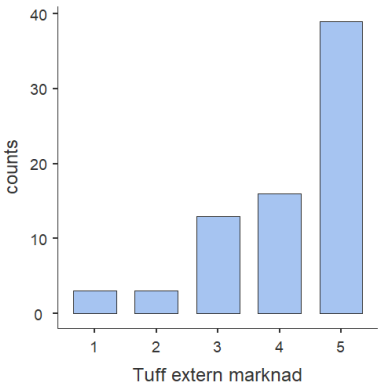


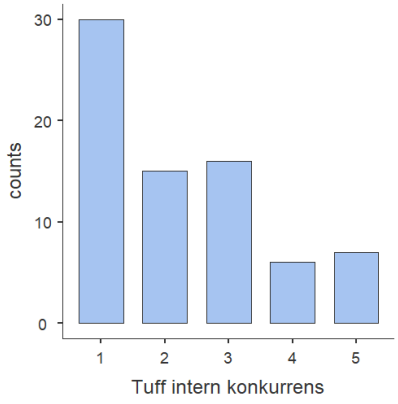












Bilaga 4 - Korrelationsanalys

Correlation Matrix

Correlation Matrix

		Extraversion	Agree	Conc	Neuro	Open	MBI EX	MBI PE	MBI CY
Extraversion	Pearson's r	—	0.194	0.423 ***	−0.494 ***	0.565 ***	−0.152	−0.279 *	−0.299 **
	p-value	—	0.097	< .001	< .001	< .001	0.197	0.016	0.010
	95% CI Upper	—	0.405	0.594	−0.299	0.703	0.080	−0.054	−0.076
	95% CI Lower	—	−0.036	0.216	−0.649	0.387	−0.367	−0.477	−0.494
Agree	Pearson's r		—	0.300 **	−0.353 **	0.142	−0.282 *	−0.163	−0.276 *
	p-value		—	0.009	0.002	0.228	0.015	0.166	0.017
	95% CI Upper		—	0.495	−0.136	0.359	−0.057	0.068	−0.051
	95% CI Lower		—	0.077	−0.538	−0.089	−0.479	−0.377	−0.475
Conc	Pearson's r			—	−0.326 **	0.280 *	−0.089	−0.565 ***	−0.217
	p-value			—	0.005	0.015	0.451	< .001	0.063
	95% CI Upper			—	−0.106	0.478	0.142	−0.386	0.012
	95% CI Lower			—	−0.516	0.056	−0.311	−0.703	−0.425
Neuro	Pearson's r				—	−0.325 **	0.643 ***	0.248 *	0.583 ***
	p-value				—	0.005	< .001	0.033	< .001
	95% CI Upper				—	−0.105	0.760	0.451	0.716
	95% CI Lower				—	−0.516	0.486	0.021	0.409
Open	Pearson's r					—	−0.187	−0.280 *	−0.255 *
	p-value					—	0.111	0.016	0.028
	95% CI Upper					—	0.043	−0.055	−0.028
	95% CI Lower					—	−0.399	−0.478	−0.457
MBI EX	Pearson's r						—	0.146	0.596 ***
	p-value						—	0.214	< .001
	95% CI Upper						—	0.362	0.725
	95% CI Lower						—	−0.085	0.425
MBI PE	Pearson's r							—	0.283 *
	p-value							—	0.014
	95% CI Upper							—	0.481
	95% CI Lower							—	0.059
MBI CY	Pearson's r								—
	p-value								—
	95% CI Upper								—
	95% CI Lower								—

Note. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

Bilaga 5 - Faktoranalys

Exploratory Factor Analysis

Factor Loadings

	Factor			
	1	2	3	Uniqueness
Extraversion	0.730			0.441
Conc	0.610		−0.200	0.572
Open	0.537			0.711
Agree	0.338	0.280	−0.374	0.667
Ålder		0.728		0.431
Verksam i X mån		0.521	0.360	0.596
Civilstånd		0.417		0.815
X antal kontor		0.313	0.277	0.819
Kön		0.288	0.251	0.853
Område		0.219		0.924
Andel fast lön		0.208		0.956
MBI PE	−0.515			0.716
Snittlön			0.839	0.255
X antal objekt			0.688	0.514
Neuro	−0.684	−0.482		0.295
MBI EX	−0.410	−0.570		0.507
MBI CY	−0.503	−0.502		0.483