

**Személyiség, stresszel való megküzdés és kiégés
vizsgálata humán erőforrás és pénzügyi területen
dolgozók körében.**

Tartalom

ABSZTRAKT	3
1. BEVEZETŐ	4
1.1 Problémafelvetés	4
1.2 Szakirodalmi háttér	4
1.2.1 A munkahelyi stressz	4
1.2.2 Személyiség ötfaktoros elmélete	6
1.2.3 Stresszkezelés és megküzdés	7
1.2.4 A kiégés	9
1.2.5 A kiégés kutatása	10
1.2.5.1 Szituációs tényezők szerepe a kiégés kialakulásában	11
1.2.5.2 Egyéni tényezők szerepe a kiégés kialakulásában	13
1.2.6 Kiégés, személyiségdimenziók, megküzdési módok	14
1.3 Célkitűzés	15
1.3.1 Hipotézisek	17
2. MÓDSZER	18
2.1 Vizsgálati személyek	18
2.2 A vizsgálatban alkalmazott mérőeszközök	18
2.3 A vizsgálatban alkalmazott eljárás	21
2.4 Statisztikai módszerek	21
3. EREDMÉNYEK	22
3.1 Hipotézisvizsgálatok	24
4. MEGBESZÉLÉS	34
5. ÖSSZEFOGLALÁS	47
5.1 Korlátok és erősségek	48
5.2 Kitekintés	49
6. IRODALOMJEGYZÉK	50
7. MELLÉKLETEK	54

ABSZTRAKT

A kiégés kutatások legfőbb populációja az egészségügyi szférában dolgozók csoportja, azonban több nemzetközi kutatás azt hangsúlyozza, hogy a kiégés szinte bármilyen munkakörben kialakulhat.

CÉLKITŰZÉS: A személyiség, a stresszel való megküzdés és a kiégés vizsgálata humán erőforrás menedzsment és pénzügy-számviteli területen dolgozó munkavállalók körében.

MÓDSZER: Vizsgálati csoport: humán erőforrás menedzsment (N=82) és pénzügy-számviteli területen dolgozó (N=87) munkavállalók. A munkaköri követelmények és erőforrások erre vonatkozó megállapításokkal, a személyiség: Big Five Personality Inventory-val, a megküzdési stratégiák Folkman-Lazarus-féle Konfliktusmegoldó Kérdőív rövidített változatával, a kiégés: Maslach Kiégés Kérdőívvel lett mérve.

EREDMÉNYEK: A pénzügyi-számviteli területen dolgozók a humán erőforrás területen dolgozókhoz képest magasabb kiégés pontszámmal jellemezhetők ($U=2700,50$ $p<0,05$). Alátámasztást nyert a munkaköri követelmények ($r_s=0,45$ $p<0,001$) kiégés kialakulását elősegítő, és a munkaköri erőforrások ($r_s=-0,41$ $p<0,001$) egészségvédő szerepe. A kiégés kialakulásával kapcsolatban a legnagyobb rizikótényező a neuroticizmus személyiségdimenzió ($\beta=0,42$ $p<0,001$), és az extroverzió a legerősebb protektív tényező ($\beta=-0,32$ $p<0,001$), míg a megküzdési stratégiák közül a kognitív átértékelés tekinthető védőfaktornak ($\beta=-0,48$ $p<0,001$).

KÖVETKEZTETÉS: A szakirodalmi eredményekkel összhangban a vizsgálat igazolta a munkaköri követelmények, erőforrások, személyiség, megküzdési módok kiégésre gyakorolt hatását.

KULCSSZAVAK: JD-R modell, személyiség, megküzdés, kiégés, humán erőforrás menedzsment, pénzügy-számviteli munkaterület

1. BEVEZETŐ

1.1 Problémafelvetés

A munkahelyi stressz egészségre gyakorolt hatása megkérdőjelezhetetlen, ezzel egyetemben egyre nagyobb hangsúlyt kapnak a gazdasági szempontok is, a stressz hatására bekövetkező munkakiesések következtében.

A munkával való elégedettség nagyon fontos része az élettel való elégedettség. Az emocionális megterhelés, a stressz hatására kialakuló fizikai, érzelmi és mentális kimerülés, a kiégés (Forgács, Kovács, Bodnár, & Sass, 2009). Hazánkban a külföldi kutatásokhoz képest kevesebb vizsgálati eredmény született ebben a témakörben. A nemzetközi vizsgálatokhoz hasonlóan Magyarországon is a kutatások legfőbb populációja a humán szolgáltatási területen és az egészségügyi dolgozók csoportja, leginkább az ápolók, nővérek, orvosok, pszichológusok, pszichiáterek, tanárok. Jelen kutatás célkitűzése a kiégés kutatás területének kiterjesztése a humán erőforrás menedzsment és a pénzügyi-számviteli szférában dolgozókra, amely egyelőre elhanyagolt területnek mondható a kiégés kutatás témakörében.

1.2 Szakirodalmi háttér

1.2.1 A munkahelyi stressz

„Az ember és környezete közötti kölcsönhatás folyamán az újszerű, magatartási választ igénylő helyzeteket stressz helyzetnek nevezzük. Szűkebb értelemben azok a helyzetek minősülnek stressz helyzetnek, amelyeket aktivitással kontrollálhatatlannak, megoldhatatlannak minősítünk” (Kopp & Berghammer, 2009, old.: 257). Stressz akkor keletkezik, amikor az ember olyan helyzettel találja szembe magát, ami meghaladja a megküzdési képességeit (Carver & Connor-Smith, Personality and Coping, 2010).

A munkával való elégedettség nagyon fontos része az élettel való elégedettségnek, ezáltal mind egészségvédő, mind pedig megbetegítő szerepe is kiemelendő (Forgács, Kovács, Bodnár, & Sass, 2009). A konfliktusok, a túlterhelés, az autonómia hiánya negatívan, míg a jutalmak, a munkahely biztonsága pozitívan befolyásolja a munkahelyi elégedettséget (Trivellas, Reklitis, & Platis, 2013). Beehr és Newmann (1978) szerint a munkahelyi stressz azokkal a helyzetekkel hozható összefüggésbe, amikor a munkával kapcsolatos tényezők megváltoztatják a dolgozó normál pszichológiai és fiziológiai működését. A munkahelyi stressz negatívan hat a munkahelyi teljesítményre (Yozgat, Yurtkoru, & Bilginoglu, 2013). A stresszorok esetében beszélhetünk akut, hirtelen fellépő és krónikus, hosszabb ideig fennálló

negatív helyzetekről, eseményekről. Munkahelyi rövid távú stressz reakció lehet a hangulatzavar, a fokozott erőfeszítés, teljesítményromlás (Forgács, Kovács, Bodnár, & Sass, 2009).

A munkahelyi stresszre adott válaszok, olyan káros fizikai és érzelmi reakciók, amelyek akkor jelennek meg, amikor a munkával kapcsolatos követelmények nem illeszkednek a dolgozó képességeihez, erőforrásaihoz, és szükségleteihez (Desa, Yusoooff, Ibrahim, Abd Kadir, & Murni ab Rahman, 2014). A munkahelyi stressz fő oka, a munkahelyi környezetben felmerülő munkaköri követelmények és erőforrások egyensúlyhiánya. Cordes és Dougherty (1993) és Lee és Ashforth (1996) szerint a legnagyobb munkaköri követelmények közé tartozik a szerep ambiguitás, szerepkonfliktus, stresszes események, leterheltség, időhiány (Yener & Coskun, 2013). A szervezetben betöltött szereppel kapcsolatos stresszorok közé tartozik a *szerep-össze-nem-illés* (Forgács, Kovács, Bodnár, & Sass, 2009). Froiland (1993) szerint ebben az esetben a dolgozónak egymással ellentmondó követelményekkel kell megküzdenie. Az egyik elvárás teljesítésével a másiknak nem tud megfelelni. Szerepkonfliktus keletkezik akkor is, amikor úgy érzi a munkavállaló, hogy el kell végeznie olyan feladatokat is, amelyek nem tartoznak a munkakörébe (Desa, Yusoooff, Ibrahim, Abd Kadir, & Murni ab Rahman, 2014). *Szerep-kétértelműségről* beszélünk Antonioni (1995) szerint, amikor nem világosak a feladatok, nincs megfelelő információ arról, hogy pontosan mit várnak el a dolgozótól. Nincs tisztában azzal, hogy mi tartozik a jogkörébe, s ezáltal nem tudja, hogy mi az, amit megtehet a munkája során, és mi az, amit már nem (Desa, Yusoooff, Ibrahim, Abd Kadir, & Murni ab Rahman, 2014). *Szerep-túlterhelésről* beszélünk, amikor egyszerre sokfél elvárással szembesül a személy. Túl sok szerepnek kell megfelelni, túl nagy a felelősség, az autonómia. Képtelen mindegyiket megfelelő szakértelemmel elvégezni (Desa, Yusoooff, Ibrahim, Abd Kadir, & Murni ab Rahman, 2014). *Szerep-alulterhelésről* esetében, az egyén azt érzi, hogy kevés autonómiája van, nem rendelkezik önálló döntési felelősséggel. Több és egyben változatosabb szerepek teljesítésére lenne képes (Forgács, Kovács, Bodnár, & Sass, 2009). A legnagyobb munkaköri erőforrások közé tartozik a különböző forrásokból származó társas támogatás, előrelépési lehetőség, kontrol, döntéshozatalban való részvétel, autonómia és a megerősítések, visszajelzések (Yener & Coskun, 2013).

A munkahelyi stresszforrások közé sorolhatók még a fizikai körülmények (zaj, meleg, megvilágítás, szennyezés, túlzsúfoltság, az elvonulási lehetőségek hiánya), személyközi érintkezések során felmerülő konfliktusok (nem megfelelő felettes beosztott viszony, csoporton belüli széthúzás), a szervezeten belüli érzelmek kezelésére vonatkozó szabályok betartása, ami fokozott igénybevétellel járhat, ha a valós érzelmek és a munkahelyi előírások

által megkövetelt érzelmek eltérnek egymástól. Ekkor a dolgozó érzelmi disszonanciát él át, ami stresszhez, érzelmi kimerüléshez és kiégéshez vezethet (Forgács, Kovács, Bodnár, & Sass, 2009).

A személyiség és a megküzdési stílus erőteljesen befolyásolja, hogy bizonyos munkafeltételek, mely dolgozóknál okoznak stresszt. Ami az egyik munkavállaló számára stresszes, nem biztos, hogy egy másik munkavállalónak is ugyanúgy problémát jelent (Desa, Yusoo, Ibrahim, Abd Kadir, & Murni ab Rahman, 2014).

1.2.2 Személyiség ötfaktoros elmélete

Gordon Allport (1961) szerint „a személyiség azon pszichofizikai rendszerek dinamikus szerveződése az egyénen belül, amelyek meghatározzák jellemző viselkedés-, gondolat- és érzésmintáit” (Carver & Connor-Smith, 2010, old.: 680).

A Big Five elméletalkotók szerint a személyiség alapszerkezete öt magasabb rendű faktorból áll (Carver & Scheier, 2006). Az öt személyiségjegyet faktoranalízissel, empirikus mérési adatok elemzésével, a természetes nyelvből összegyűjtött és rendszerezett tulajdonságok elemzése révén határozták meg (Mircsics, 2006). Az első faktor az *extraverzió*, amit magabiztosság, impulzusok szabad kifejezése, dominancia, önbizalom, boldogság, szociabilitás jellemez. A második faktor a *barátságosság*. Ezen a dimenzió magas pontszámot elérőkre jellemző a melegszívűség, gondoskodás, kapcsolatok fenntartása, együttműködés. A *lelkiismeretesség* személyiségdimenziót a teljesítményre való törekvésként, akaratként, felelősségteljes magatartásként, beszabályozottságként lehet megfogalmazni. A *neuroticizmus* dimenzió lényegi eleme a szubjektív szorongásélmény. Az ötödik faktor a *nyitottság*. Ezekre a személyekre jellemző az új tapasztalatok iránti nyitottság, kíváncsiság, kreativitás (Carver & Scheier, 2006).

Egy 2013-as kutatás a különböző osztályokon dolgozó szállodai alkalmazottak mintáján vizsgálta az öt alapidimenzió és a nem kívánatos munkahelyi magatartás (például visszaélés, csalás, lopás) közötti összefüggést. Spector (2010) szerint a személyiségnek befolyásoló ereje van a nemkívánatos eredményre vezető munkahelyi viselkedés szempontjából. Befolyásolhatja az észlelést, a környezet értékelését, az eseményekkel kapcsolatos okok keresését, az érzelmi válaszokat, az agresszió és a nemkívánatos impulzusok kezelését. A vizsgálat eredményei alapján a szervezettől szembeni nem kívánatos magatartás és a neuroticizmus, valamint a nyitottság között pozitív, míg a barátságossággal negatív összefüggést mutattak ki. A személyekkel szembeni nem kívánatos munkahelyi magatartás esetében a neurotikussággal és a nyitottsággal pozitív, az extraverzióval és a barátságossággal

negatív összefüggést állapítottak meg. Az extraverzióval kapcsolatban nem mutattak ki összefüggést a szervezetet érintő nemkívánatos munkahelyi magatartást illetően, a lelkiismeretesség esetében pedig nem találtak összefüggést sem a szervezetet, sem a személyeket érintően (Nurul, Safin, & Abdul Rahim, 2013).

1.2.3 Stresszkezelés és megküzdés

A *stresszkezelés* hatékonyságát befolyásolja az adott helyzettel kapcsolatos kontrollérzetünk, személyiségünk, és a környezetünkben aktiválható források vagy gátló tényezők. A stresszkezelésre jótékony hatással lehet a társas támogatottság, ami mind egyéni mind csoportos formában megvalósulhat. A kedvező hatású támogatás segít elterelni gondolatainkat a problémáról. A támogatás lehet másoktól kapott vigasz, megbecsülés, segítség, gondoskodás. A társas támasz forrásai lehetnek a családtagok, munkatársak, barátok, orvosok, közösségek stb. Munkahelyi vizsgálatok eredményei alapján a csoportban dolgozók jobb egészségi állapotnak örvendenek, mint az egyedül dolgozók (Forgács, Kovács, Bodnár, & Sass, 2009).

A **megküzdés (coping)**: azok az erőfeszítések, amelyek az észlelt fenyegetés, veszély elkerülésére, felszámolására és az ezzel kapcsolatos stressz csökkentésére irányulnak (Carver & Connor-Smith, 2010). „Megküzdési stratégiáknak azokat a viselkedéses vagy kognitív erőfeszítéseket nevezzük, amelyek segítségével az egyén képes megbirkózni a stresszkeltő eseményekkel” (Rózsa, és mtsai., 2008, old.: 218).

Lazarus és Folkman (1984) két nagy megküzdési csoportot különített el: az egyik a problémamegoldó a másik az érzelempőzpontú megküzdési stratégia (Andrews, Ainley, & Frydenberg, 2004). A problémamegoldó stratégia a stresszélményt kiváltó körülmény megszüntetésére tett aktív erőfeszítés. Ilyen például az, amikor létszámcsoökkentés várható a munkahelyen, ezért a munkavállaló félreteszi munkabérét, megtakarításokat képez, új állásokra pályázik, tanfolyamokra jár, ezzel képzi magát, hogy növelje egy új munkahelyre való felvétel esélyét. Problémaközpontú megküzdéshez sorolható az a magatartás is, amikor a dolgozó keményebben kezd el dolgozni a jelenlegi munkahelyén, hogy csökkentse az esetleges elbocsátás lehetőségét (Carver & Connor-Smith, 2010). A problémafókuszú stratégia pozitív kapcsolatban áll mind az én-hatékonysággal, mind a kedvező egészségi állapottal (Andrews, Ainley, & Frydenberg, 2004). Az érzelempőzpontú megküzdési stratégia központjában a stresszt keltő eseményre adott érzelmi válasz szabályozása áll (Rózsa, és mtsai., 2008). Ilyen lehet például az érzelmi támaszkeresés, negatív érzések kimutatása (sírás, ordítás), azok a törekvések, amelyek révén az egyén megpróbál megszabadulni a stresszes

szituációtól (például: távolítás, elkerülés, tagadás, vágyálmok). A szociális támaszkeresést nem lehet egyértelműen besorolni sem a probléma-, sem az érzelmközpontú megküzdési stratégiákhoz. Amennyiben a szociális támaszkeresés célja az érzelmi támogatás és a megnyugtató keresése, akkor érzelmközpontú megküzdési stratégiáról beszélünk. Problémafókuszú abban az esetben, amennyiben a szociális támaszkeresés célja tanács, vagy pénzügyi segítség kérése. A problémaközpontú és az érzelmközpontú megküzdési stratégiák kedvezően hathatnak egymásra. A hatékony problémaközpontú megküzdés csökkenti a fenyegetést, ezáltal csökkenti a distresszt, ami a fenyegetés hatására keletkezne. A hatékony érzelmközpontú megküzdés szintén csökkenti a distresszt, ezzel lehetővé teszi, hogy sokkal nyugodtabban tudjuk kezelni a problémákat (Carver & Connor-Smith, 2010). A két megküzdési stratégiára tehát, mint két egymást kiegészítő funkcióra kell tekintenünk, és nem úgy, mint két egymástól teljesen független megküzdési stílusra (Lazarus, 2006).

Általában mindkét stratégiát felhasználjuk egy stresszélményt kiváltó helyzetben, de hogy ezeket milyen arányban használjuk, annak meghatározásában fontos szerepe van az egyéni diszpozícióknak (Rózsa, és mtsai., 2008). Connor-Smith és Flachsbar (2007) meta-analízise arra hívja fel a figyelmet, hogy a megküzdési stílus a személyiséghez képest kevésbé állandó. Az öt alapidimenzió csupán bejósol bizonyos megküzdési stílusokra való hajlamot. Az extrovertált és lelkiismeretesség dimenzió a problémaközpontú valamint a kognitív ártértékeléssel kapcsolatos megküzdésre hajlamosít. A neurotikus dimenzió magas pontszámot elért egyének megküzdésére jellemző az érzelmközpontú megküzdés, menekülés-elkerülés, visszahúzódás, és az extraverzióval egyetemben szintén hajlamot mutatnak a szociális támaszkeresésre (Connor-Smith & Flachsbar, 2007). A lelkiismeretesség dimenzió előrejelzi a problémaközpontú megküzdést és a kognitív ártértékelést, de nem hozható összefüggésbe a szociális támaszkereséssel. A barátságosság dimenzió a társas támaszkeresésre és a kognitív ártértékelésre hajlamosít. A nyitottság személyiségdimenzió magába foglalja a kreativitásra, a kíváncsiságra való hajlamot, a belső érzésekre való ráhangolódást (John & Srivastava, 1999). Előrejelzi a problémafókuszú megküzdést és a kognitív átstrukturálást (Carver & Connor-Smith, 2010), de egyben ösztönzi az olyan érzelmfókuszú megküzdési stratégiákat is, amelyek során vágyálmokkal próbál az egyén elkerülni, megszabadulni bizonyos problémáktól. McCrae és Costa (1986) szerint a nyitottság előre jelez olyan érzelmközpontú megküzdési stratégiákat, mint az ellenséges reakciók, megnyugtató, pozitív ártértékelés (Mírnics, és mtsai., 2013). A negatív érzések átélésére való hajlam pozitív és erős kapcsolatot mutat a neurotikussággal, és negatív kapcsolatot a lelkiismeretességgel és a barátságossággal. A neuroticizmus, az extraverzió, a

nyitottság dimenzió a korral együtt járó pontszám csökkenés, és a barátságosság, lelkiismeretesség dimenzió való növekedés kevesebb stressz átélését, és a megküzdési stratégiák kevésbé változékonyságát jelzi előre az idősebb felnőttek esetében (Carver & Connor-Smith, 2010). Az extrovertált nők nagyobb hajlamot mutatnak a társas támasz keresésére, mint a férfiak (Connor-Smith & Flachsbar, 2007).

Kutatási eredmények alapján összefüggést találtak a neuroticizmus, a szorongásos zavarok, és az alkoholfogyasztás között is (Carver & Connor-Smith, 2010).

A megküzdési stratégiák vizsgálatában leggyakrabban idézett kérdőívet Folkman és Lazarus (1980) szerkesztette. A Megküzdési módok kérdőíve (Ways of Coping Questionnaire) nyolc megküzdési módot azonosít: konfrontálódás, távolítás, önkontroll, szociális támaszkeresés, felelősségvállalás, menekülés, tervszerű problémamegoldás, optimista újraértékelés (Oláh, 2004). A tervszerű problémamegoldás, a konfrontálódás a problémafókuszú megküzdési stratégiákhoz, míg a távolítás, az önkontroll, a felelősségvállalás, menekülés az érzelemfókuszú megküzdési stratégiákhoz tartozik. A szociális támaszkeresés és a pozitív átértékelés helyzetfüggőek, így egyértelműen nem lehet őket besorolni (Rózsa, és mtsai., 2008).

1.2.4 A kiégés

A stresszhelyzetekre adott élettani, pszichés és viselkedési reakciók együttesen megjelenhetnek a kiégési szindróma és a munkamánia esetén (Forgács, Kovács, Bodnár, & Sass, 2009). A burn-out (kiégés) tüneteit először segítő szakmákra vonatkozóan írták le, azonban mára már szinte minden foglalkozási körben megjelenhet, ahol emberekkel kell kapcsolatba lépni napi szinten. A kiégés egy olyan állapot, ami fokozatosan alakul ki és visszatérhet növekvő megterhelések hatására. Emocionális megterhelés, stressz hatására kialakuló fizikai, érzelmi és mentális kimerülés. Ez az állapot társul a hozzá nem értés érzésével, a célok és ideák elvesztésével, és negatív attitűdök jelennek meg a saját személyre, másokra és a munkára vonatkozóan (Forgács, Kovács, Bodnár, & Sass, 2009).

A kiégés tüneteinek első szintje, amikor a személy észleli a stresszt, ami fizikai, érzelmi kimerülés formájában valósul meg. Ez szorongást vált ki belőle, ami védekező állapotot eredményez. Ez megvalósulhat munkából, emberektől való visszahúzódásban, cinikus hozzáállásban, érzelmi elkülönülésben és a munkával szembeni semlegesség megnyilvánulásában. A kiégett emberek úgy érzik, hogy nem értenek semmihez és mindenkivel és egyben magukkal szemben is elutasítást tanúsítanak. Elhanyagolják

kötelezettségeiket, nem érdeklődnek a szakmájuk iránt (Forgács, Kovács, Bodnár, & Sass, 2009).

Jól észrevehető jelei vannak a kiégésnek: fáradtság, testsúlyváltozás, megbetegedés, lehangoltság, fokozott ingerlékenység (Forgács, Kovács, Bodnár, & Sass, 2009), szorongás, depresszió, alvászavar, memóriazavar és nyak- és hátfájás (Peterson, Demerouti, Bergstöm, Samuelsson, Asberg, & Nygren, 2008), valamint alkoholfüggőség (Ahola, 2007), ezáltal a kiégés hosszabb ideig tartó betegszabadságoz vezethet (Schaufeli, Bakker, & Van Rhenen, 2009). Swider és Zimmermann (2010) metaanalízise szintén azt igazolta, hogy a kiégés összefüggésbe hozható a munkahelyi hiányzásokkal és a teljesítménycsökkenéssel (Swider & Zimmerman, 2010).

Maslach (1982) a kiégésnél tapasztalható tüneteket három fő csoportba sorolta. 1. Érzelmi kimerülés, ami megnyilvánulhat fáradtságban, alvászavarban, diffúz testi panaszokban, csökkent szexuális érdeklődésben, depresszióban, ingerlékenységben. 2. Elszemélytelenedés, amire jellemző a cinizmus, a negatív érzelmek a kollégák és a különböző ügyfelek felé, bűntudat, beszűkült kapcsolatok és a munka háritása. 3. Egyéni teljesítmény csökkenése, ami megnyilvánulhat sikertelenség,- tehetetlenségérzésben, az elismerés hiányának és az általános túlterheltség érzésben (Forgács, Kovács, Bodnár, & Sass, 2009). Maslach és Leiter (1997) szerint kiégés az, amikor a kezdetben fontos, értékes, kihívást jelentő munka, kellemetlenné és értelmetlenné válik. A kezdeti energia átalakul kimerültséggé, a bevonódás cinizmussá, a hatékonyság pedig eltűnik (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

1.2.5 A kiégés kutatása

A kiégés kutatások az 1970-es években kezdődtek. Két irányvonal alakult ki. A kutatások egy része a személyiség oldaláról próbálta vizsgálni a kiégés témakörét, a vizsgálatok másik csoportja pedig a munka és a szervezet specifikumai oldaláról közelítette meg. Az 1990-es évektől indult el a burnout multidimenzionális megközelítése. Az empirikus vizsgálatok az egészségügyi, oktatásban tevékenykedőkön kívül már kiterjedtek a hivatalnokokra, menedzserekre, és a katonákra is. Longitudinális vizsgálatok igazolták, hogy a kiégés a krónikus munkahelyi stressz hatására fellépő elhúzódó válaszreakció (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001), amely akár öt, tíz, de tizenöt éven keresztül is stabilan fennállhat (Bakker, Schaufeli, Sixma, Bosveld, & Van Dierendonck, 2000; Hakanen, Bakker, & Jokisaari, 2011; Schaufeli, Massen, Bakker, & Sixma, 2011).

Maslach és Leiter (1997) kezdte el kidolgozni azon elméletét, amelynek központi fókuszja az egyén és a munkakörnyezet minél jobb illeszkedése. Hat területet azonosítottak, ahol fontos lehet az illeszkedés: munkaterhelés, kontroll, jutalom, közösség, fair bánásmód és értékek. Az elmélet szerint minél nagyobb az illeszkedési zavar (mismatching) annál valószínűbb a kiégés (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

1.2.5.1 Szituációs tényezők szerepe a kiégés kialakulásában

A kiégés kialakulásával kapcsolatosan a szakirodalom elkülöníti a *szituációs* és az *egyéni* tényezők szerepét. *Szituációs tényezők* tekintetében több kutatás igazolta a túlterheltség, az időnyomás és a kiégés kialakulása közötti kapcsolatot. A munkaköri követelmények tekintetében a szerepkonfliktusnak és a szerep ambiguitásnak van elsődleges szerepe a kiégés létrejöttében. A megnövekedett munkaköri követelmények hatására bekövetkező munka-magánélet egyensúlyának felborulása, valamint a munkakörnyezettel való elégedetlenség szignifikáns kapcsolatot mutat a kiégés kialakulásával (Umene-Nakano, és mtsai., 2013). A munkaköri követelmények hatásai mellett a kiégés kutatók a munkaköri erőforrások hiányának hatásait is vizsgálták. Ezek alapján a szociális támasz, a felettes támogatásának hiánya, a teljesítménnyel kapcsolatos visszajelzés és az autonómia hiánya, valamint a döntéshozatalból való kimaradás, hozható összefüggésbe a kiégés kialakulásával (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 2001-ben Demerouti, Bakker, Nachreiner, Schaufeli által végzett kutatás empirikusan igazolta, hogy a humán szolgáltatási szektoron kívül is van létjogosultsága a kiégés kutatásnak. Az eredmények szintén a munkaköri követelmények (job demands) és munkaköri erőforrások (job resources) kiégést befolyásoló hatását hangsúlyozzák. A vizsgálatban háromszázhetvennégy német munkás vett részt, akik húszon egy különböző munkakörrel rendelkeztek a humán szolgáltatási szektort, a feldolgozó ipart és a szállítmányozást érintően. A vizsgálat eredményei alapján a kiégés akkor fejlődik ki, ha a munkaköri követelmények magasak, míg a munkaköri erőforrások korlátozottak. A kutatás igazolta, hogy az emocionális kimerülés és a deperszonalizáció megtalálható más területeken is, nem csak a humán szolgáltatási szektorban. A munkaköri követelmények (job demands) a munkának azon fizikai, szociális és szervezeti aspektusai, amelyek hosszantartó fizikai és mentális erőfeszítést igényelnek. Ide tartozik például a túlterhelés, időhiány, kedvezőtlen környezeti feltételek, váltott műszak. A munkaköri erőforrások (job resources) az úgynevezett egészségvédő faktorok. Ezek a munkának azon fizikai, pszichológiai, szociális és szervezeti aspektusai, amelyek segítenek elérni a munkahelyi célokat, csökkentik a fiziológiai és pszichológiai ráfordításokat a munkahelyi követelményekkel kapcsolatosan, és ösztönzik a

munkavállalót a fejlődésre. Ilyen például a társas támogatás, tanulási, fejlődési lehetőség, teljesítménnyel kapcsolatos visszajelzések, jutalmazás, kontrol, munkahely biztonsága. Az eredmények igazolták, hogy a humán szolgáltatási szektoron kívül, más munkakörökben is ugyanazokat az alapvető elemeket tartalmazza a kiégés. A vizsgálat kimutatta, hogy a kiégésben a munkaköri körülmények speciális konstellációja játszik szerepet. A JD-R modell (job demands-resources modell) alapján az extrém munkaköri követelmények kimerüléshez vezetnek, míg a munkaköri erőforrások hiánya a munkától való visszahúzódó magatartáshoz. Azokban a munkákban, ahol szimultán megjelenik a magas munkaköri követelmény és egyben a munkaköri erőforrások hiánya is, megjelenhet a burnout szindróma. A magas követelmények kimerítik a dolgozó mentális és fizikai erőforrásait, ami kimerülést eredményez (érzelmi kimerülés), és egészségügyi problémákhoz vezet. Míg a munkával kapcsolatos erőforrások hiánya csökkenti a motivációt, ami cinizmus (deperszonalizációhoz) és csökkent munkateljesítményt eredményez (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Bakker, Demerouti és Euwema (2005) eredményei alapján a túlterheltség, az érzelmi megterhelés, a fizikai igénybevétel és a munka-szabadidő közötti egyensúlytalanság abban az esetben nem okoz magas szintű kiégést, ha közben a munkavállaló a munkája során részesül az autonómiában, a teljesítményére vonatkozó visszajelzésekben, társas támaszban, és minőségi kapcsolatot ápol felettesével (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005). Yener és Coskun 2013-ban önkormányzati dolgozók esetében igazolta a munkaköri követelmények és a kiégés közötti pozitív, míg a munkaköri erőforrások és a kiégés közötti negatív összefüggést. A kollégák támogatása és a fejlődési lehetőségek, valamint az érzelmi kimerülés között negatív, míg a túlterheltség, a szerepkonfliktus és az érzelmi kimerülés között pozitív kapcsolatot mutattak ki. A szerep ambiguitás negatív, míg az autonómia pozitív hatását igazolták a személyes teljesítményre. A kiégés deperszonalizációs komponensével a fejlődési lehetőségek negatív, a túlterheltség, szerepkonfliktus, szerep ambiguitás pedig pozitív kapcsolatot mutatott. Eredményeiket tekintve a munkával kapcsolatos visszajelzés, a kollégák támogatása, és a fejlődési lehetőségek csökkentik a kiégés kialakulásának esélyeit, míg a túlterheltség és szerepkonfliktus növeli azt. Az eljárás igazságossága, a felettes támogatás és az autonómiát érintően nem találtak szignifikáns kapcsolatot a kiégés kialakulására vonatkozóan (Yener & Coskun, 2013).

Elmondható tehát, hogy a munkaköri erőforrások hátrító szerepet töltenek be a munkaköri követelmények és a kiégés létrejötte között. A munkaköri erőforrások a fő forrásai a munkahelyi elkötelezettség kialakulásának, és emelkedett jólléthez vezetnek. A JD-R (job demands-resources) modell segít megérteni és megbecsülni a munkavállalói kiégést. A

modell előnye a flexibilitás, mert mindenfajta munkakör modellezhető a két különböző dimenzió (munkaköri követelmények, erőforrások) felhasználásával (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014).

1.2.5.2 Egyéni tényezők szerepe a kiégés kialakulásában

A szituációs tényezők mellett a kiégés kialakulásával kapcsolatosan fontos figyelembe venni az *egyéni tényezők* szerepét is. A *demográfiai jellemzők* esetében az *életkor* az egyik olyan tényező, ami következetesen összefüggésbe hozható a kiégéssel. A fiatalabb munkavállalók esetében magasabb kiégési szintet mutattak ki, mint a harminc és negyven évnél idősebb munkavállalók között. Ezáltal úgy tűnik, hogy nagyobb veszélyben vannak a munkavállalók a kiégés tekintetében a karrierjük elején. A *nem* esetében ellentmondásos eredmények születtek. Egyes kutatások a nők esetében, mások a férfiak esetében mutattak ki magasabb kiégési szintet, de voltak olyan vizsgálatok is, ahol nem találtak a két nem között különbséget. Az egyedüli konzisztens eredmény a férfiak esetében mutatkozott, akik hajlamosabbak magasabb értéket elérni a kiégés cinizmus dimenziójának tekintetében. Néhány kutatás eredményei pedig a nők magasabb érzelmi kimerülésre való hajlamára hívta fel a figyelmet. Fontos megjegyezni, hogy az eredményeket befolyásolhatta, hogy bizonyos munkaköröket többségében vagy férfiak, vagy nők látnak el. Például a rendőrök az esetek többségében férfiak, míg az ápolói munkakörben többnyire nők dolgoznak. A *családi állapotra* vonatkozóan, a nem házas munkavállalók esetében mutattak ki nagyobb hajlamot a kiégés kialakulására vonatkozóan. Az egyedülállók esetében szintén magasabb kiégési szint volt kimutatható, mint az elváltak esetében (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Az *iskolai végzettség* tekintetében a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők esetében mutattak ki magasabb kiégési szintet. Ennek lehetséges magyarázata, hogy a magasabb végzettségű munkavállalók munkaköre nagyobb felelősséggel és stresszel járhat együtt, vagy elképzelhető, hogy magasabb elvárásaik vannak a munkájukkal kapcsolatban, és amennyiben ez nem teljesül nagyobb distresszt élnek át (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Innanen, Tolvanen, Salmela-Aro (2014) magasan képzett egyének mintáján végzett longitudinális vizsgálatot. A kiégést, a munkahelyi elkötelezettséget, és a munkamániát vették a figyelem fókuszába. A karrier szakaszainak megállapítására Taris, Schaufeli, Verhoeven (2005) besorolását vették alapul: felfedezés időszaka (14-24 év), kialakítás, megalapozás időszaka (25-44 év), fenntartás (45-60 év), elszakadás (61- év) (Taris, Schaufeli, & Verhoeven, 2005). Az előbbi besorolás alapján a karrier korai (megalapozás, kialakítás időszaka) és középső (fenntartás) időszakára fókuszáltak. A vizsgálatban két profilt különböztetnek meg. A

munkájában elkötelezett dolgozó, aki energikusan, optimistán végzi munkahelyi kötelezettségeit, kevésbé veszélyeztetett a kiégés kialakulásában. Maslach elmélete szerint a munkahelyi elkötelezettséget alacsony kimerültség, cinizmus és magas teljesítmény jellemzi, vagyis a kiégés jellemzőinek pont az ellentéte (Maslach, Leiter, & Schaufeli, Measuring Burnout, 2008). A másik profil a munkamániás. Aki kifejezetten veszélyeztetett a kiégés szempontjából. Többnyire negatív érzések, elégedetlenség, kimerültség, cinizmus jellemzi. A két eltérő profil személyes hatékonyságában azonban nem mutatkozott különbség. Ez az eredmény arra hívja fel a figyelmet, hogy a személyes hatékonyság egy olyan önálló tényező lehet, ami mind a jó mind a kedvezőtlen szubjektív munkahelyi jólléttől független tényező lehet. Ez az eredmény továbbá alátámaszthatja a szubjektív munkahelyi jólléttel kapcsolatban az iskolázottság fontosságát. A longitudinális vizsgálat eredményei kimutatták, hogy kedvező változás következhet be a kezdetben munkamániával jellemezhető fiatal dolgozók esetében. A pályájuk során egyre több tapasztalatot gyűjtenek, ezeket egyre jobban használják fel, így feladatvégzésük átalakul hatékony örömteli munkavégzéssé. Ezek az eredmények felhívják a figyelmet a kezdeti karrier feladatokkal való sikeres megküzdés fontosságára, amely a pályája későbbi szintjén felmerülő feladatokkal való megküzdéshez biztosít alapot (Innanen, Tolvanen, & Salmela-Aro, 2014).

1.2.6 Kiégés, személyiségdimenziók, megküzdési módok

A kiégés vizsgálatát összefüggésbe hozták a *személyiségjegyek* vizsgálatával is. Swider és Zimmermann (2010) meta-analízise igazolta, hogy a neuroticizmus személyiségdimenzió és a kiégés között szoros kapcsolat van. A neuroticizmus dimenzió mutatja a legerősebb kapcsolatot a kiégés érzelmi kimerülés és deperszonalizáció dimenziójával, és negatívan befolyásolja a személyes teljesítménnyel kapcsolatos érzéseket. Vizsgálatuk alapján az extravertió dimenzió mérsékelt inverz kapcsolatot mutatott a kiégéssel. Az extrovertált személy kevésbé hajlamos az érzelmi kimerülésre és a deperszonalizációra, és ez az a személyiségdimenzió, ami az összes többi közül a legerősebb pozitív összefüggést mutatja a személyes teljesítménnyel. A barátságosság és lelkiismeretesség személyiségdimenzió mérsékeltén véd a kiégéssel szemben. A nyitottság személyiségdimenzió esetében mutatták ki a leggyengébb inverz kapcsolatot a kiégés három dimenziójával kapcsolatban (Swider & Zimmerman, 2010).

A megküzdési stratégiák és a kiégés összefüggéseivel kapcsolatban nővérek és pszichológusok mintáján végzett kutatás igazolta, hogy az érzelmközpontú megküzdés hozzájárul a kiégés deperszonalizációs dimenziójának a kialakulásához (Ben-Zur & Michael,

2007). Egészségügyi dolgozók mintáján végzett vizsgálat igazolta, hogy a problémaközpontú megküzdés csökkenti a kiégés előfordulási gyakoriságát (Sasaki, Kitaoka-Higashiguchi, Morikawa, & Nakagawa, 2009). Hazai orvostanhallgatók mintáján Ádám, Nistor, Nistor és Hazag (2014) vizsgálta először a kiégés, megküzdési stratégiák és egészség-magatartás összefüggéseit. Kimutatták, hogy a kiégés és a megküzdési stratégiák között szignifikáns kapcsolat található. Míg problémaközpontú megküzdési stratégiák megvédik az egyént az érzelmi kimerüléstől és a deperszonalizációtól, addig a hatékonyságcsökkenés veszélyeztető tényezői voltak. Az érzelempözpontú megküzdési stratégiák az érzelmi kimerülés és az elszemélytelenedés veszélyeztető-, míg a hatékonyságcsökkenés védelmi tényezői voltak. A kutatás eredményei a kiégés és az egészség-magatartás közötti szignifikáns kapcsolatra hívják fel a figyelmet. A sport és egyéb fizikai aktivitás jótékony hatását bizonyították a kiégés érzelmi kimerülés dimenziójával szemben. A kiégés és a dohányzás, mint maladaptív megküzdési stratégia között azonban nem találtak szignifikáns kapcsolatot (Ádám, Nistor, Nistor, & Hazag, 2014). A kiégés személyiségdimenziókkal és megküzdési módokkal való kapcsolatát David és Quintao (2012) tanárok mintáján vizsgálta. Eredményeik szintén a neuroticizmus és a kiégés közötti összefüggést igazolta. Swider és Zimmermann (2010) eredményeihez hasonlóan szintén az extroverzió és barátságosság esetében találtak összefüggést a nagyobb személyes teljesítményre vonatkozóan. Kutatási eredményeik alapján összefüggést állapítottak meg a problémafókuszú megküzdés és a magasabb egyéni teljesítmény, valamint a lelkiismeretesség, az extroverzió és a nyitottság személyiség dimenziói között. Kimutatták, hogy azok a tanárok, akiket az érzelempözpontú megküzdési stratégia jellemezett, magasabb értékeket értek el mind a neuroticizmus, mind a kiégés értékeit illetően. Az eredmények alapján az élettél való elégedettség a magas személyes teljesítménnyel, az extroverzióval és az alacsony kiégési szinttel mutatott összefüggést. A magasabb iskolai végzettségű tanárok nagyobb élettél való elégedettséget, míg az alacsonyabb végzettségűek nagyobb érzelmi kimerülést mutattak (David & Quintao, 2012).

1.3 Célkitűzés

A nemzetközi vizsgálatokhoz hasonlóan Magyarországon is a kutatások legfőbb populációja a humán szolgáltatási területen és az egészségügyi szférában dolgozók csoportja, leginkább az ápolók, nővérek, orvosok, pszichológusok, pszichiáterek, és a tanárok. Műhelymunkámmal szeretném kiterjeszteni a kiégés kutatás területét a humán erőforrás menedzsment és a pénzügyi-számviteli területen dolgozókra, amely egyelőre elhanyagolt területnek mondható a kiégés kutatás témakörében.

A szakirodalomban a burn-out (kiégés) tüneteit először segítő szakmákra vonatkozóan írták le, azonban mára már szinte minden foglalkozási körben megjelenhet, ahol emberekkel kell kapcsolatba lépni napi szinten (Forgács, Kovács, Bodnár, & Sass, 2009). A HR-es szakemberek feladata a kulcsemberek felkutatása, a dolgozók motiválása, és közvetítő szerepet játszanak a vállalat vezetése és a dolgozói között. Biztosítaniuk kell a vezetés és a munkavállalók közötti információáramlás zavartalanságát, a dolgozók személyes célkitűzése és a szervezeti célok közötti összhang megteremtését. Munkájuk során a munkatársak érdekeinek érvényesítése, a munkaügyi kérdések rendezése, a munkaadók és a munkavállalók közötti vitás kérdések kezelése emberekkel való mindennapos kapcsolattartást igényel. Létszámleépítés esetén az ő feladatuk lehet a dolgozók elbocsátása is. Számos esetben foglalkoznak vállalati tréningek, képzési igények felmérésével, ezek koordinálásával, levezetésével, valamint vezetői tanácsadással, egyéni vagy csoportos coachinggal is, amely során fontos az empátia, a dolgozók érzéseinek, gondolatainak figyelembe vétele. A kiégés olyan állapot, amely emocionális megterhelés, stressz hatására kialakuló fizikai, érzelmi és mentális kimerülés (Forgács, Kovács, Bodnár, & Sass, 2009). Az érzelmi kapacitás kimerülésének következtében az egyén nem lesz képes az empátiára és tiszteletre a klienssel szemben (Tandri-Kovács, 2010). „Az emocionális kimerültség nem más, mint az empátiás kapacitás kimerülése, amelyből a deperszonalizáció: az empátiás kognícióról a nem empátiás kognícióra való átváltás szükségszerűen következik” (Kulcsár, 1998, old.: 211)

A pénzügyi-számviteli területen dolgozók is nap, mint nap állandó személyes kapcsolatban vannak kollégáikkal, pénzügyintézetekben, és adóhivatalokban dolgozókkal (Mete, Faruk Ünal, & Bilen, 2014). Munkájuk során a határidők folyamatos betartása, a túlterheltség, a havi zárásokkor elvárt túlórázások, a változó jogszabályok naprakész ismerete (Mete, Faruk Ünal, & Bilen, 2014), a hatósági ellenőrzések, a precíz nagy koncentrációt igénylő könyvelési, elemzési feladatok komoly követelményeket támasztanak a munkavállalókkal szemben. A magas munkahelyi követelmények azonban a munkahelyi stressz egyik fő forrásai (Yener & Coskun, 2013). A kiégés során az ember az elhúzódó krónikus stressz hatásra jut a kimerülés állapotába (Kopp & Berghammer, 2009). Sok cég, ha költségcsökkentést szeretne bevezetni, előbb kezdi a nem termelésorientált osztályok (pl. pénzügy, számviteli osztály) esetleges bérköltségcsökkentésével, mint a termelésben közvetlenül résztvevő, és bevételt hozó területek erőforrásainak szűkítésével. Ily módon sok esetben egy-egy dolgozó egyszerre akár több munkakört is köteles ellátni, aminek köszönhetően szerep-túlterheltség alakulhat ki. Mete, Faruk Ünal és Bilen (2014) könyvelők mintáján vizsgálta a családi konfliktus és a kiégés munkahelyi teljesítménybefolyásoló hatását. Eredményeik alapján pozitív kapcsolatot

találtak a családi konfliktusok és a kiégés kialakulása között, és a kiégés és a munkahelyi teljesítmény csökkenése között (Mete, Faruk Ünal, & Bilen, 2014). Ezzel igazolták, hogy van relevanciája a kiégés kutatásnak a pénzügy-számviteli területen dolgozók között is.

A fent említett tényezőket figyelembe véve kutatásomban szeretném megvizsgálni, a humán erőforrás és a pénzügy-számviteli területen dolgozók személyiségjegyei, megküzdési stratégiái és kiégése közötti összefüggéseket. A kiégéssel összefüggésben megvizsgálom a JD-R (job demands-resources) modellben megfogalmazott munkaköri követelmények, és munkaköri erőforrások kiégés kialakulásában játszott szerepét.

1.3.1 Hipotézisek

Jelen fejezet a kutatás során megfogalmazásra kerülő elméleti háttérrel rendelkező előfeltevéseket mutatja be. A vizsgálatok során három változó – személyiség, megküzdés, kiégés – került kiemelésre, amelyek részletesen a korábbi fejezetekben ismertetésre kerültek. A következő hipotézisek kerültek megfogalmazásra:

1. 2001-ben Demerouti, Bakker, Nachreiner, Schaufeli által végzett kutatás empirikusan igazolta háromszázhetvennégy német munkás mintáján, akik húszon egy különböző munkakörrel rendelkeztek, hogy a humán szolgáltatási szektoron kívül is van létjogosultsága a kiégés kutatásnak. Más munkakörökben is ugyanazokat az alapvető elemeket tartalmazza a kiégés (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Ebből kiindulva az első hipotézis: Mind a humán erőforrás, mind a pénzügy-számviteli területen dolgozók esetében is kialakulhat a kiégés és ugyanazokat az alapvető elemeket tartalmazza.
2. Yener és Coskun 2013-ban önkormányzati dolgozók esetében igazolta a munkaköri követelmények és a kiégés közötti pozitív, míg a munkaköri erőforrások és a kiégés közötti negatív összefüggést (Yener & Coskun, 2013). Ebből kiindulva az második hipotézis: A munkaköri követelmények pozitív, a munkaköri erőforrások negatív kapcsolatban állnak a kiégés kialakulásával.
3. David és Quintao (2012) kimutatták, hogy azok a tanárok, akiket az érzelemfókuszú megküzdési stratégia jellemezett, magasabb értékeket értek el mind a neuroticizmus, mind a kiégés értékeit illetően (David & Quintao, 2012). Ezek alapján az harmadik

hipotézis: Összefüggés van a neuroticizmus személyiségdimenzió, az érzelmeközpontú megküzdési stratégia, és a kiégés kialakulása között.

4. Hazai orvostanhallgatók mintáján Ádám, Nistor, Nistor és Hazag (2014) eredményei a sport és egyéb fizikai aktivitás jótékony hatását bizonyították a kiégés érzelmi kimerülés dimenziójával szemben. Ebből kiindulva a negyedik hipotézis: A sport és a fizikai aktivitás protektív tényező a kiégés kialakulásával kapcsolatban.
5. A kiégés tünetei lehetnek a következők: fáradtság, testsúlyváltozás, megbetegedés, lehangoltság, fokozott ingerlékenység (Forgács, Kovács, Bodnár, & Sass, 2009), szorongás, depresszió, alvászavar, memóriazavar és nyak- és hátfájás (Peterson, Demerouti, Bergstöm, Samuelsson, Asberg, & Nygren, 2008), valamint alkoholfüggőség (Ahola, 2007). Ebből kiindulva az ötödik hipotézis: A magasabb kiégési szinttel rendelkező munkavállalók esetében nagyobb arányban észlelhetők testi tünetek és alkoholfogyasztás, mint az alacsonyabb kiégési szinttel rendelkező munkavállalók esetében.

2. MÓDSZER

2.1 Vizsgálati személyek

A vizsgálati személyek humán erőforrás menedzsment és pénzügy-számviteli területen dolgozó munkavállalók. A személyek kiválasztása hólabda típusú nem valószínűségi mintavételi eljárással történt.

2.2 A vizsgálatban alkalmazott mérőeszközök

Alapadatokat tartalmazó kérdőív (1. sz. Melléklet): segítségével a kitöltők nemére, életkorára, családi állapotára, iskolai végzettségére (Tandri-Kovács, 2010), munkakörére, pályán eltöltött évek számára, munkával töltött napi óraszámára, sportolás egyéb fizikai aktivitás gyakoriságára (Ádám, Nistor, Nistor, & Hazag, 2014), barátaival töltött szabadidejének gyakoriságára, alkoholfogyasztásra (Babor, Higgins-Biddle, Saunders, & Monteiro, 2001), dohányzási szokásokra (Tombor, és mtsai., 2010), testi tünetekre (Tandri-Kovács, 2010), munka magánélet egyensúlyára, munkakörnyezettel való elégedettségére (Umene-Nakano, és mtsai., 2013), munka stresszességére vonatkozó információk lettek összegyűjtve. A munkaköri erőforrások az *eljárás igazságosságával* („A felettesem megfelelő

magyarázattal szolgál a munkámat érintő döntéseket illetően”; „A felettesem tisztelettel bánik velem”), *visszajelzéssel* („A munkámat érintően visszajelzést szoktam kapni a felettesemtől”), *támogatással* („A felettesem foglalkozik a munkahelyi problémáimmal”; „A felettesem értékes munkaerőnek tart”), *társas támasszal* („Számíthatok a kollégáim segítségére, ha valamilyen problémába ütközöm a munkám során”; „Értékes munkaerőnek tartanak a kollégáim”), *autonómiával* („Lehetőségem van egyedül eldönteni munkám kivitelezési módját”; „Lehetőségem van részt venni a munkámat érintő döntéshozatalban”), *fejlődési lehetőséggel* („Lehetőségem van fejlődni és sok új dolgot tanulni a munkám során”; „Van előrelépési lehetőségem a munkám során.”) (Yener & Coskun, 2013) kapcsolatos állítások segítségével került felmérésre. A munkaköri követelményeket illetően a *szerep ambiguitással* („Tisztában vagyok azzal, hogy mi az, amit van jogom és mi az, amit nincs jogom megtenni a munkám során”; „Tisztában vagyok a kötelezettségeimmel. Feladataim világosak és érthetőek”), *szerep-össze-nem-illéssel* („Olyan feladatokat végzek, ami egyesek által elfogadott, míg mások helytelenítik”; „Munkám során egyszerre több egymásnak ellentmondó feladatot kapok különböző emberektől.”; „Sokszor felesleges feladatokon dolgozom”; „Munkám során előfordul, hogy szabályokat kell megszegnem egy feladat végrehajtása érdekében”; „Sokszor megfelelő erőforrások nélkül kell elvégezni feladatokat”), *leterheltséggel* („Leterheltnék érzem magam”; „Gyakran keményen kell dolgoznom, hogy határidőre be tudjam fejezni a munkámat”; „Sokat túlórázom”) (Yener & Coskun, 2013) kapcsolatosan lettek összegyűjtve információk. Yener és Coskun (2013) a munkaköri követelmények és a munkaköri erőforrásokat érintő faktor-, és megbízhatósággal kapcsolatos elemzése alapján azok a tételek kerültek felhasználásra, amelyek faktor lefedettsége 0,66-0,84 közötti volt. Mind a munkaköri erőforrásokat és a követelményeket érintően a vizsgálati személyeknek 5-fokú Likert-típusú skálán (1: egyáltalán nem értek egyet - 5: teljesen egyetértek) kellett értékelniük munkájukra vonatkozóan az állításokat.

Big Five Personality Inventory (BFI) (John & Srivastava, 1999) (2. sz. Melléklet): A személyiség öt alapidimenziójának (extroverzió, barátságosság, lelkiismeretesség, neuroticizmus, nyitottság) feltárására a John és Srivastava (1999) által szerkesztett 44 tételes kérdőív került felhasználásra. A vizsgálati személyeknek különböző személyiségjellemzőket kellett értékelniük ötfokú Likert-típusú skálán (1: egyáltalán nem értek egyet, 2: inkább nem értek egyet, 3: igaz is, nem is, 4: egyetértek, 5: teljesen egyetértek) annak megfelelően, hogy mennyire tartják jellemzőnek magukra nézve az állításokat (John & Srivastava, 1999).

Megküzdési MódoK Kérdőív / Konfliktusmegoldó Kérdőív rövidített változata (3. sz. Melléklet): Lazarus és Folkman 1980-ban szerkesztett mérőeszköze 66 tételből áll, és nyolc megküzdési stratégiát azonosít: konfrontálódás, távolítás, self-kontroll, szociális támaszkeresés, felelősségvállalás, menekülés, tervszerű problémamegoldás, optimista újraértékelés. A válaszok alapján elkülöníthető a problémacentrikus és az érzelemcentrikus megküzdési stratégia. A jelenlegi kutatásban a kérdőív 16 tételes rövidített változata került alkalmazásra. Bár a konfliktus megoldó kérdőív faktorszerkezete instabilitást mutat (Rózsa, és mtsai., 2008), de amennyiben nem a megküzdési stílusok a vizsgálata fő célkitűzése, ebben az esetben használható a rövidített változat, amely a problémaközpontú, az érzelemközpontú megküzdési stratégia azonosítására alkalmas (Tandri-Kovács, 2010). A kérdőív kitöltőnek bele kell élni magát élete egyik nehéz helyzetébe, és négyfokú Likert-típusú skálán kell megjelölni, hogy mennyire jellemezték őt a felsorolt állítások. 0=egyáltalán nem jellemző, 1=alig jellemző, 2=jellemző, 3=teljesen jellemző (Rózsa, és mtsai., 2008). A Konfliktusmegoldó Kérdőív faktorszerkezetét a hazai adaptáció során nem sikerült reprodukálni (Rózsa, és mtsai., 2008), ezért a kérdőív kiértékelése, és a tételek megküzdési stratégiákra való felosztása Folkman és Lazarus (1988) elmélete alapján történt.

Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981) (4. sz. Melléklet): Maslach nevéhez fűződő kérdőív három dimenzió mentén mér: érzelmi kimerülés, deperszonalizáció, személyes teljesítmény csökkenése. A 22 tételből álló kérdőív esetében a kitöltők 7-fokozatú Likert skálán jelzik, hogy a bizonyos érzéseket milyen gyakran érznek a munkájukkal kapcsolatban (Maslach & Jackson, 1981). Gyorsan, egyszerűen kitölthető kérdőív, és jó megbízhatósági mutatókkal rendelkezik. Az egyes skálák Cronbach alfa értékei: érzelmi kimerülés 0,9; deperszonalizáció 0,79; személyes hatékonyságérzet 0,71 (Tandri-Kovács, 2010). A kérdőív megalkotói a kiégés folytonos változóként képzelik el, ennek köszönhetően megkülönböztetnek alacsony, közepes, és magas kiégési szintet. Magas kiégéssel jellemezhető az a személy, aki magas pontszámot ér el az érzelmi kimerülés és a deperszonalizáció skálán, és alacsony pontszámot a személyes hatékonyság skálán. Átlagos fokú kiégésről beszélünk, ha valaki mindhárom skálán átlagos pontszámot ér el. Alacsony kiégés esetében, a személy az érzelmi kimerülés és a deperszonalizáció skálán alacsony pontszámot, a személyes hatékonyság skálán magas pontszámot ér el (Tandri-Kovács, 2010). A vizsgálatban a kérdőív tételeinek általánosabb megfogalmazású változata került felhasználásra, amelyben a megfogalmazások nem csak a betegekkel és kliensekkel való

kapcsolatra vonatkoznak, hanem a munkatársakkal való viszony is értelmezhetővé válik (Szebeni, 2010).

2.3 A vizsgálatban alkalmazott eljárás

Humán erőforrás és pénzügy-számviteli területen dolgozó ismerősök bevonásával, valamint interneten keresztül, különböző fórumok segítségével (Facebook, LinkedIn) történt meg az online kérdőív továbbítása. A kérdőív elektronikus formában lett megszerkesztve, gondosan figyelve arra, hogy a kitöltés során egy válasz lehetőséget se lehessen kihagyni, illetve, hogy egy kérdésre ne lehessen több választ megadni. Ennek köszönhetően az online szerkesztett kérdőív ugyanolyan megbízható, mint a papír-ceruza alapú kérdőív.

2.4 Statisztikai módszerek

Leíró statisztikai elemzéssel történt meg a kiégés, megküzdési stratégiák, személyiség dimenziók eredményeinek, átlagértékeinek, szórásának, és gyakoriságának kiszámítása. A Kolmogorov-Smirnov teszt alapján az adatok szignifikánsan nem normális eloszlásúak (5. sz. Melléklet). Az első hipotézis esetében: *mind a humán erőforrás, mind a pénzügy-számviteli területen dolgozók esetében kialakulhat a kiégés és ugyanazokat az alapvető elemeket tartalmazza* – leíró statisztikai elemzés és Mann-Whitney non-parametrikus teszt került felhasználásra. A második hipotézis esetében - *a munkaköri követelmények pozitív, a munkaköri erőforrások negatív kapcsolatban állnak a kiégés kialakulásával* – Spearman-féle korrelációs együttható használatára került sor. A harmadik hipotézis – *Összefüggés van a neuroticizmus személyiségdimenzió, az érzelemközpontú megküzdési stratégia, és a kiégés kialakulása között* – lineáris regresszió analízis segítségével került elemzésre. A függő változó a kiégés (érzelmi kimerültség, deperszonalizáció, hatékonyságsökkenés) a magyarázó változó (személyiségdimenziók, megküzdési módok). A negyedik hipotézis elemzése – *A sport és a fizikai aktivitás protektív tényező a kiégés kialakulásával kapcsolatban* - Spearman-féle korrelációs együttható vizsgálatával történt meg. Az ötödik hipotézis eredménye – *a magasabb kiégési szinttel rendelkező munkavállalók esetében nagyobb arányban észlelhetőek testi tünetek és alkoholfogyasztás, mint az alacsonyabb kiégési szinttel rendelkező munkavállalók esetében* – szintén Spearman-féle korrelációs együtthatóval lett megvizsgálva. Az adatok elemzésére SPSS 16.0 statisztikai programcsomaggal került sor.

3. EREDMÉNYEK

Az adatgyűjtés során összesen 175 személy töltötte ki a kérdőívcsomagot. Három személy esetében duplán érkeztek meg az adatok a válasz adatlapra, ezért az ő esetükben a másodlagos válaszok törlésre kerültek. Továbbá a vizsgálatból három további személy válasza kizárásra került, mert a válaszaik alapján nem a vizsgálatnak megfelelő munkaterületeken dolgoztak. Ezek alapján a végleges mintát 169 fő alkotta, ebből 82 fő a humán erőforrás menedzsment és 87 fő a pénzügy-számviteli területen dolgozó munkavállaló.

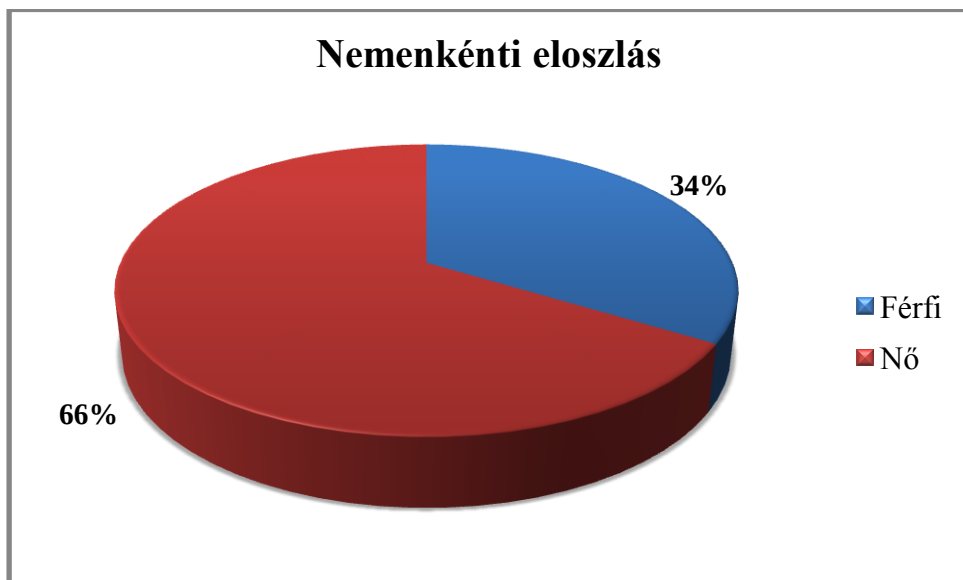
A vizsgálatban részt vett dolgozók átlagéletkora 35 év (1. sz. táblázat). A legfiatalabb vizsgálati személy 22 éves, a legidősebb 60 éves. A humán erőforrás és a pénzügy- számviteli területen dolgozó vizsgálati személyek között nincs szignifikáns különbség az életkor tekintetében $U=3,44$ $z=-0,38$ $p>0,05$ (6. sz. Melléklet).

1. táblázat: A vizsgálati minta szociodemográfiai adatai

Változó		Humán erőforrás (n=82)	Pénzügy/számvitel (n=87)	Teljes minta (N=169)
Életkor	Átlag	34,99	35,24	35,12
	SD	8,58	7,46	8
	Minimum	22	22	22
	Maximum	60	56	60
Családi állapot	Egyedülálló	9	19	28
	Kapcsolatban	24	19	43
	Élettársi kapcsolat	13	7	20
	Házass	34	36	70
	Elvált	2	5	7
	Özvegy	0	1	1
Pályán eltöltött évek száma	Átlag	8,72	10,24	9,5
	SD	5,72	6,31	6,06
	Minimum	1	1	1
	Maximum	27	27	27
Napi munkaórák száma	Átlag	8,76	8,67	8,71
	SD	1,31	1,24	1,27
	Minimum	4	4	4
	Maximum	12	12	12

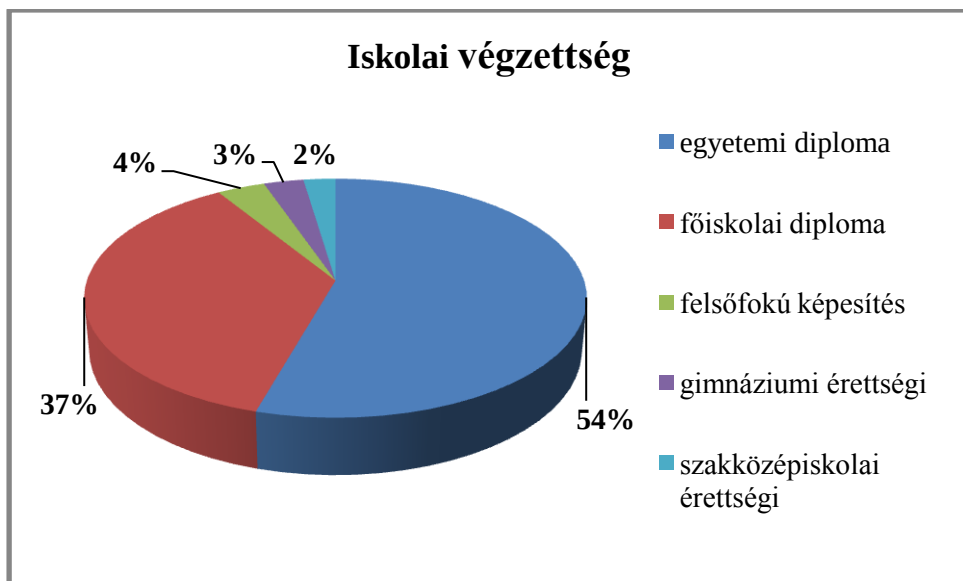
Az összes munkavállaló 66 %-a nő, 34 %-a férfi (2. sz. táblázat). Ez a megoszlás jellemzi vizsgálatban résztvevő humán erőforrás területen és a pénzügy-számviteli területen dolgozók nemenkénti arányának megoszlását is (7. sz. Melléklet), amely megfelel a munkakör sajátosságából adódó nemenkénti megoszlásnak.

2. táblázat: A teljes vizsgálati minta nemenkénti százalékos megoszlása



A minta 54%- egyetemi, 37%-a főiskolai diplomával rendelkezik (3. sz. táblázat).

3. táblázat: A teljes vizsgálati minta iskolai végzettség szerinti százalékos megoszlása



A pályán eltöltött évek számában (1. sz. táblázat) nincs szignifikáns különbség a két csoport között $U = 3094$ $z = -1,49$ $p > 0,05$ (8. sz. Melléklet). A napi átlagos munkával töltött órák számát (1. sz. táblázat) illetően nincs szignifikáns különbség a humán erőforrás és a pénzügy-számviteli területen dolgozó vizsgálati személyek között $U = 3537$ $z = -0,98$ $p > 0,05$ (9. sz. Melléklet).

3.1 Hipotézisvizsgálatok

Első hipotézis:

A 4. táblázatban bemutatott eredmények alapján, a pénzügyi-számviteli területen dolgozók 25%-ra jellemző a magas érzelmi kimerülés, 20%-ra a magas deperszonalizáció és 62%-ra az egyéni teljesítménycsökkenés érzése. A humán erőforrás területen dolgozók 16%-ra jellemző a magas érzelmi kimerülés, 24%-ra a magas deperszonalizáció és 26%-ra az egyéni teljesítménycsökkenés.

4. táblázat: A kiégés három dimenziójának létszám és százalékos megoszlása munkaterületenként

Változók		Kiégési dimenziók								
		Érzelmi kimerülés			Elszemélytelenedés			Egyéni teljesítmény csökkenése		
		A	K	M	A	K	M	A	K	M
Pénzügy-számviteli terület	Létszám	34	31	22	37	33	17	12	21	54
	%	39%	36%	25%	43%	38%	20%	14%	24%	62%
HR / emberi erőforrás management	Létszám	36	33	13	37	25	20	28	33	21
	%	44%	40%	16%	45%	30%	24%	34%	40%	26%
Összesen	Létszám	70	64	35	74	58	37	40	54	75
	%	41%	38%	21%	44%	34%	22%	24%	32%	44%

A= alacsony

K= közepes

M= magas

A három dimenzió elért eredményeket figyelembe véve az egyéni teljesítménycsökkenés esetében szignifikáns különbség van a két csoport között $U=1884,5$ $z=-5,30$ $p<0,001$ (5. sz. táblázat) (10. sz. Melléklet).

5. táblázat: Egyéni teljesítmény csökkenésének összehasonlítása

Egyéni teljesítmény csökkenése	
Mann-Whitney U	1884,5
Z	-5,29
p	<0,001

A kiégés másik két dimenziója esetében nincs szignifikáns különbség a két csoport eredményei között ($p>0,05$) (11. sz. Melléklet, 12. sz. Melléklet).

A Maslach Kiégés K rd   megalkotói a kiégést folytonos változóként képzelik el. Ennek értelmében magas kiégési szintről beszélünk, amennyiben a vizsgálati személy az érzelmi kimerülés és a deperszonalizáció esetében magas, m g a személyes hatékonyság csökkenése skálán alacsony pontot ér el.  tlagos fokú a kiégési szint, ha mindhárom skálán átlagos pontszámot, és alacsony fokú kiégésről beszélünk, ha az első két dimenzió esetében alacsony pontszámot, a harmadik dimenzió esetében pedig magas pontszámot ér el vizsgálati személy (Tandri-Kovács, 2010).

A 6. táblázatban szemléltetett eredmények mutatják azokat a létszámadatokat, amikor a dolgozó mindhárom kiégési dimenzió esetében alacsony, közepes, vagy magas kiégési szintnek megfelelő pontszámot ért el. Ezek alapján a pénzügy számviteli t r leten dolgozók 10%-a, a humán erőforrás t r leten dolgozók 9%-a érte el mindhárom dimenzió esetén a magas kiégési szintet. A dolgozók többsége nem sorolható be egyértelműen mindhárom dimenzió figyelembevételével az alacsony, közepes, vagy magas kiégési szintbe, mert a többség egyik vagy másik, vagy a három közül csak k t  dimenzió esetében ért el alacsony, közepes, vagy magas kiégési pontszámot. Ha mindhárom dimenzió eredményeit nézzük, akkor ezek a személyek nem jellemezhetőek egyértelműen alacsony, közepes, vagy magas kiégési szinttel.

6. táblázat: A kiégés létszám és százalékos megoszlása munkaterületenként

Változók		Kiégés		
		A	K	M
Pénzügy-számviteli terület	Létszám	3	1	9
	%	3%	1%	10%
HR / emberi erőforrás management	Létszám	14	8	7
	%	17%	10%	9%
Összesen	Létszám	17	9	16
	%	10%	5%	9%

A kiégés mindhárom dimenzióján elért pontszámokat figyelembe véve szignifikáns különbség található a pénzügy-számviteli és a humán erőforrás menedzsment területen dolgozók kiégése között ($p < 0,05$) (7. sz. táblázat). A kiégés mindhárom dimenziója esetében magasabb átlagot értek el a pénzügyesek, mint a humán erőforrás területén dolgozók (13. sz. Melléklet.) A pénzügy-számviteli területen dolgozó személyek a humán erőforrás területen dolgozókhoz képest magasabb kiégéssel jellemezhetők.

7. táblázat: Kiégés összehasonlítása pénzügy-számviteli területen és humán erőforrás területen dolgozók esetében

Kiégés	
Mann-Whitney U	2700,50
Z	-2,73
p	0,006

Második hipotézis:

A munkaköri követelmények, a munkaköri erőforrások és a kiégés kialakulása közötti kapcsolat Spearman-féle korrelációs együttható használatával lett elemezve.

Az 8. táblázatban az összesített minta eredményei alapján a vizsgált változók közül a legerősebb korreláció a munkaköri követelmények és a kiégés érzelmi kimerülés dimenziója között mutatható ki. A két változó esetében szignifikáns közepes mértékű pozitív korreláció ($p < 0,001$) található. A munkaköri erőforrások az egyéni teljesítmény csökkenéssel mutatja a három kiégés dimenzió közül a legszorosabb szignifikáns közepes mértékű inverz kapcsolatot

($p < 0,001$). A kapott adatok alapján egyedül a munkaköri követelmények és a kiégés egyéni teljesítmény csökkenése dimenziója között nem mutatható ki az összesített mintára vonatkozóan szignifikáns kapcsolat ($p > 0,05$).

8. táblázat: Munkaköri követelmények, a munkaköri erőforrások és a kiégés három dimenziója közötti kapcsolat az összesített minta értékei alapján

Változók		Kiégési dimenziók			
		Érzelmi kimerülés	Elszemélytelenedés	Egyéni teljesítmény csökkenése	Kiégés
Munkaköri követelmények	r	0,49	0,41	0,14	0,45
	p	<0,001	<0,001	0,071	<0,001
Munkaköri erőforrások	r	-0,28	-0,30	-0,40	-0,41
	p	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001

A munkaköri követelmények és a munkaköri erőforrások kiégés dimenzióival való vizsgálatának eredményét szemlélteti munkakörönként a 9. táblázat. A pénzügy-számviteli területen dolgozó munkavállalók értékei alapján a munkaköri követelmények esetében pozitív irányú, a munkaköri erőforrások esetében negatív irányú szignifikáns közepes mértékű kapcsolat mutatható ki a kiégés kialakulásával kapcsolatban ($p > 0,001$). A kapott értékek alapján a legerősebb korreláció a munkaköri követelmények és a kiégés érzelmi kimerülés dimenziója között ($p < 0,001$) található. A humán erőforrás területen dolgozók esetében a munkaköri követelmények ($p < 0,05$) esetében pozitív irányú, a munkaköri erőforrások esetében ($p < 0,05$) negatív irányú szignifikáns gyenge mértékű kapcsolat mutatható ki a kiégés kialakulására vonatkozóan. Mind a pénzügy-számviteli területen, mind a humán erőforrás területén dolgozók esetében nem mutatható ki szignifikáns kapcsolat a munkaköri követelmények és az egyéni teljesítmény csökkenése között ($p > 0,05$). Míg a pénzügy-számvitel területen dolgozó munkavállalók értékei esetében a munkaköri erőforrások és az érzelmi kimerülés között szignifikáns közepes mértékű inverz kapcsolat található ($p < 0,001$), addig a humán erőforrás területén dolgozók esetében nem mutatható ki szignifikáns eredmény a két változó között ($p > 0,05$).

9. táblázat: Munkaköri követelmények, a munkaköri erőforrások és a kiégés három dimenziója közötti kapcsolat munkaterületenkénti bontásban

Változók			Kiegészi dimenziók			
			Érzelmi kimerülés	Elszemélytelenedés	Egyéni teljesítmény csökkenése	Kiégés
Pénzügy - Számvitel	Munkaköri követelmények	r	0,60	0,45	0,14	0,55
		p	<0,001	<0,001	0,202	<0,001
	Munkaköri erőforrások	r	-0,42	-0,31	-0,44	-0,53
		p	<0,001	0,004	<0,001	<0,001
HR / emberi erőforrás management	Munkaköri követelmények	r	0,35	0,34	0,19	0,36
		p	0,001	0,002	0,094	0,001
	Munkaköri erőforrások	r	-0,12	-0,29	-0,26	-0,25
		p	0,269	0,009	0,018	0,022

Harmadik hipotézis:

A pénzügy-számviteli és a humán erőforrás menedzsment területen dolgozó vizsgálati személyek Big Five személyiségdimenziókon elért eredményei Mann-Whitney-teszt felhasználásával lettek összehasonlítva.

A 10. táblázat szemlélteti, hogy szignifikáns különbség van a két munkakör esetében az extroverzió személyiségdimenzióan elért pontszámokat illetően. A humán erőforrás menedzsment területen dolgozó munkavállalók szignifikánsan nagyobb mértékben értek el magasabb pontszámot az extroverzió dimenzió esetében ($p < 0,05$) (15., 16.sz. Melléklet)

10. táblázat: Személyiségdimenziók összehasonlítása munkakörönként

	Extroverzió	Barátságosság	Lelkiismeretesség	Neuroticizmus	Nyitottság
Mann-Whitney U	2477,00	3275,00	3450,50	2997,50	2951,50
Z	-3,44	-0,92	-0,37	-1,79	-1,94
p	0,001	0,357	0,713	0,073	0,052

A kiégés háttértényezőinek vizsgálata lineáris regresszió analízissel történt (11., 12. sz. táblázat). Az érzelmi kimerülést, elszemélytelenedést, egyéni teljesítmény csökkenése dimenziót, személyiségdimenziókat (11. sz. táblázat) és coping stratégiákat (12. sz. táblázat) tartalmazó modellek magyarázzák. A modellek minden esetben szignifikánsak voltak, amely F statisztikával lett leellenőrizve. A magyarázó tényezők közül az érzelmi kimerülés legerősebb rizikótényezője a neuroticizmus személyiségdimenzió ($\beta=0,49$; $p<0,001$) és inverz prediktív kapcsolatot mutat az extrovertált személyiségdimenzióval ($\beta=-0,28$; $p<0,001$). Az elszemélytelenedés és az extroverzió ($\beta=-0,18$; $p<0,05$), és a lelkiismeretesség személyiségdimenzió ($\beta=-0,17$; $p<0,05$) között szignifikáns protektív kapcsolat mutatható ki. Az egyéni teljesítmény csökkenés rizikótényezője a neuroticizmus ($\beta=0,22$; $p<0,05$), és szignifikáns védő kapcsolatot mutat az extroverzióval ($\beta=-0,26$; $p<0,05$), és a nyitottság személyiségdimenzióval ($\beta=-0,16$; $p<0,05$). Az eredmények alapján összességében a kiégés kialakulásának a rizikótényezője a neuroticizmus személyiségdimenzió ($\beta=0,42$; $p<0,001$), és protektív kapcsolatot mutat az extrovertált személyiségdimenzióval ($\beta=0,-32$; $p<0,001$) (19. sz. Melléklet). A személyiségdimenzió magyarázó változók a kiégés varianciájának 37%-t (19. sz. Melléklet), az érzelmi kimerülés varianciájának 31%-t, az elszemélytelenedés varianciájának 15%-t és az egyéni teljesítmény csökkenés varianciájának 22%-t (11. sz. táblázat) magyarázzák.

A magyarázó modellek közül a megküzdési stratégiák (12. sz. táblázat) a személyiségdimenziókat tartalmazó modellekhez képest alacsonyabb mértékű prediktorai a kiégés dimenzióinak kialakulásában. Az érzelmi kimerülés inverz prediktora a kognitív átértékelés ($\beta=-0,41$; $p<0,001$) és prediktív kapcsolatot mutat az érzelemfókuszú megküzdési stratégiával ($\beta=0,2$; $p<0,05$), és a szociális támaszkereséssel ($\beta=0,16$; $p<0,05$). Az elszemélytelenedés és a kognitív átértékelés ($\beta=-0,28$; $p<0,001$) között védő prediktív kapcsolat van, és prediktív kapcsolatot mutat az problémáfókuszú megküzdési stratégiával ($\beta=0,25$; $p<0,05$), és a szociális támaszkereséssel ($\beta=0,15$; $p<0,05$). Az egyéni teljesítmény csökkenés inverz prediktora a kognitív átértékelés ($\beta=-0,39$; $p<0,001$).

Az eredmények alapján összességében a kiégés kialakulása és a kognitív átértékelés között szignifikáns védő kapcsolat található ($\beta=-0,48$; $p<0,001$) (22. sz. Melléklet).

A megküzdési módok magyarázó változók a személyiségdimenziókhoz képest alacsonyabb mértékben magyarázzák a kiégés (22%) (22. sz. Melléklet), az érzelmi kimerülés (19%) (12. sz. táblázat), az elszemélytelenedés (11%) (12. sz. táblázat) és az egyéni teljesítmény csökkenése (13%) (12. sz. táblázat) varianciáját.

11. táblázat: Kiegészítő dimenziók és a személyiségdimenziók összefüggéseinek vizsgálata

Függő változó	Magyarázó változó	r	p	Korrigált R ²	F	df	p	Standardizált β	t	p	95%-os konfidencia intervallum
Érzelmi kimerülés	Konstans			0,31	16,02	5	<0,001		0,72	0,471	-12,639-27,203
	Extroverzió	-0,38	<0,001					-0,28	-3,77	<0,001	-0,859--0,269
	Barátságosság	-0,21	0,003					0,13	1,66	0,099	-0,053-0,606
	Lelkiismeretesség	-0,24	0,001					-0,01	-0,16	0,872	-0,325-0,276
	Neuroticizmus	0,52	<0,001					0,49	6,40	<0,001	0,602-1,14
	Nyitottság	-0,10	0,096					0,04	0,63	0,527	-0,19-0,369
Elszemélytelenedés	Konstans			0,15	7,02	5	<0,001		2,85	0,005	4,984-27,597
	Extroverzió	-0,27	<0,001					-0,18	-2,15	0,033	-0,35--0,015
	Barátságosság	-0,29	<0,001					-0,12	-1,43	0,154	-0,323-0,051
	Lelkiismeretesség	-0,31	<0,001					-0,17	-2,11	0,036	-0,353--0,012
	Neuroticizmus	0,30	<0,001					0,14	1,60	0,112	-0,029-0,276
	Nyitottság	0,01	0,432					0,11	1,51	0,133	-0,037-0,28
Egyéni teljesítmény csökkenése	Konstans			0,22	10,26	5	<0,001		3,96	<0,001	15,947-47,679
	Extroverzió	-0,40	<0,001					-0,26	-3,28	0,001	-0,625--0,156
	Barátságosság	-0,29	<0,001					-0,06	-0,76	0,447	-0,364-0,161
	Lelkiismeretesség	-0,18	0,011					0,01	0,06	0,952	-0,232-0,247
	Neuroticizmus	0,35	<0,001					0,22	2,68	0,008	0,076-0,504
	Nyitottság	-0,28	<0,001					-0,16	-2,13	0,035	-0,462--0,017

12. táblázat: Kiegészítő dimenziók és a megküzdési módok összefüggéseinek vizsgálata

Függő változó	Magyarázó változó	r	p	Korrigált R^2	F	df	p	Standardizált β	t	p	95%-os konfidencia intervallum
Érzelmi kimerülés	Konstans			0,19	10,59	4	<0,001		5,73	<0,001	14,985-30,758
	Problémafókuszú m.	0,12	0,061					0,12	1,67	0,097	-0,553-6,589
	Kognitív ártérítélés	-0,32	<0,001					-0,41	-5,68	<0,001	-12,753--6,176
	Szociális támaszkeresés	0,15	0,029					0,16	2,25	0,026	0,342-5,282
	Érzelmfókuszú m.	0,18	0,011					0,20	2,75	0,007	1,745-10,631
Elszemélytelenedés	Konstans			0,11	6,35	4	<0,001		2,98	0,003	2,145-10,581
	Problémafókuszú m.	0,22	0,002					0,25	3,23	0,002	1,213-5,033
	Kognitív ártérítélés	-0,19	0,006					-0,28	-3,63	<0,001	-4,993--1,476
	Szociális támaszkeresés	0,15	0,023					0,15	2,02	0,045	0,029-2,672
	Érzelmfókuszú m.	0,07	0,195					0,03	0,41	0,681	-1,881-2,871
Egyéni teljesítmény csökkenése	Konstans			0,13	7,17	4	<0,001		8,67	<0,001	20,691-32,898
	Problémafókuszú m.	-0,09	0,135					-0,01	-0,11	0,913	-2,916-2,611
	Kognitív ártérítélés	-0,38	<0,001					-0,39	-5,13	<0,001	-9,159--4,069
	Szociális támaszkeresés	-0,08	0,159					-0,02	-0,28	0,783	-2,179-1,644
	Érzelmfókuszú m.	-0,06	0,235					0,03	0,39	0,694	-2,752-4,125

Negyedik hipotézis:

A sport, a fizikai aktivitás és a kiégés közötti kapcsolat Spearman-féle korrelációs együttható használatával lett elemezve.

A sport és egyéb fizikai aktivitás és a kiégés egyéni teljesítmény csökkenése dimenziója között szignifikáns nagyon gyenge mértékű pozitív korreláció található $r_s=.18$ $p<0,05$ (13. sz. táblázat). A kiégés másik két dimenziójával, és kiégéssel összességében nem mutatható ki szignifikáns kapcsolat.

13. táblázat: A sport és egyéb fizikai aktivitás kiégés dimenzióival való kapcsolata

Változók		Kiégési dimenziók			Kiégés
		Érzelmi kimerülés	Elszemélytelenedés	Egyéni teljesítmény csökkenése	
Sport és egyéb fizikai aktivitás	r	-0,10	-0,01	-0,18	-0,13
	p	0,177	0,855	0,020	0,081

Ötödik hipotézis:

A testi tünetek, az alkoholfogyasztás és a kiégés dimenziói közötti összefüggés Spearman-féle korrelációs együtthatóval lett megvizsgálva.

A 14. táblázat szemlélteti az eredményeket, amely alapján a testi tünetek és a kiégés érzelmi kimerülés dimenziója között szignifikáns gyenge mértékű pozitív korreláció található $r_s=.26$ $p<0,05$. A testi tünetek és a kiégés elszemélytelenedés dimenziója között szignifikáns gyenge mértékű pozitív korreláció található $r_s=.18$ $p<0,05$. A testi tünetek és a kiégés egyéni teljesítmény csökkenése dimenziója között szignifikáns gyenge mértékű pozitív korreláció található $r_s=.23$ $p<0,05$. A testi tünetek és összességében a kiégés között szignifikáns gyenge mértékű pozitív kapcsolat található $r_s=.28$ $p<0,001$.

Az alkoholfogyasztás és a kiégés érzelmi kimerülés dimenziója között szignifikáns gyenge mértékű pozitív korreláció található $r_s=.22$ $p<0,05$. Az alkoholfogyasztás és a kiégés elszemélytelenedés dimenziója között szignifikáns gyenge mértékű pozitív korreláció van $r_s=.22$ $p<0,05$. Az alkoholfogyasztás és a kiégés egyéni teljesítmény csökkenése dimenziója között nem szignifikáns nagyon gyenge mértékű pozitív korreláció található $r_s=.04$ $p>0,05$. Az alkoholfogyasztás és összességében a kiégés között szignifikáns gyenge mértékű pozitív kapcsolat mutatható ki $r_s=.24$ $p<0,05$.

14. táblázat: Testi tünetek, alkoholfogyasztás és a kiégés dimenziói közötti összefüggés vizsgálata

Változók		Testi tünetek	Alkoholfogyasztás
Érzelmi kimerülés	r	0,26	0,22
	p	0,001	0,004
Elszemélytelenedés	r	0,18	0,22
	p	0,018	0,005
Egyéni teljesítmény csökkenése	r	0,23	0,04
	p	0,002	0,597
Kiégés	r	0,28	0,24
	p	<0,001	0,001

Egyéb eredmények:

A kapott eredmények alapján szignifikáns különbség mutatható ki a nők és a férfiak kiégés pontszámai között $U=2566$ $z=-2,082$ $p<0,05$, ezen belül az érzelmi kimerülésben $U=2370,50$ $z=-2,733$ $p<0,05$ és az egyéni teljesítmény csökkenés érzésében $U=2580,50$ $z=-2,036$ $p<0,05$ (32. sz. Melléklet).

A családi állapotra vonatkozóan nem mutatható ki szignifikáns különbség a családi állapotok és a kiégés kialakulása között ($p>0,05$) (33. sz. Melléklet).

Nem mutatható ki szignifikáns összefüggés a pályán eltöltött évek száma és a kiégés kialakulása között ($p>0,05$). Egyedül az érzelmi kimerülés és a pályán eltöltött évek száma között mutatható ki tendenciaszerű kapcsolat ($p<0,09$) (34. sz. Melléklet).

A munka-magánélet egyensúlya és összességében a kiégés kialakulása $r_s=-.42$ $p<0,001$, valamint ezen belül az érzelmi kimerülés $r_s=-.43$ $p<0,001$ kialakulása között szignifikáns közepes mértékű negatív korreláció mutatható ki. Az egyéni teljesítménycsökkenés érzésével $r_s=-.21$ $p<0,05$ és az elszemélytelenedéssel $r_s=-.31$ $p<0,001$ szignifikáns gyenge mértékű negatív korreláció található (35. sz. Melléklet).

A munkakörnyezettel való elégedettség szignifikáns gyenge mértékű negatív kapcsolatot mutat a kiégés kialakulásával $r_s=-.31$ $p<0,001$ (36. sz. Melléklet). A dolgozó munkájának stresszességére vonatkozó ítélete és a kiégés kialakulása között szignifikáns gyenge mértékű pozitív kapcsolat mutatható ki $r_s=.40$ $p<0,001$ (36. sz. Melléklet). A napi átlagos munkaóra és a kiégés érzelmi kimerülés dimenziója között szignifikáns nagyon gyenge mértékű pozitív korreláció mutatható ki $r_s=.17$ $p<0,05$ (36. sz. Melléklet).

4. MEGBESZÉLÉS

Jelen tanulmány célja a kiegészítés a megküzdési stratégiák és a személyiségdimenziók közötti összefüggések vizsgálata volt a humán erőforrás és a pénzügy-számviteli területen dolgozók körében.

A vizsgálati eredmények alapján a humán erőforrás és a pénzügy- számviteli területen dolgozó vizsgálati személyek között nincs szignifikáns különbség az életkor tekintetében. Az összes munkavállaló 66 %-a nő, 34 %-a férfi (2. táblázat). Ez a megoszlás jellemzi vizsgálatban résztvevő humán erőforrás területen és a pénzügy-számviteli területen dolgozók nemenkénti arányának megoszlását is (7. sz. Melléklet), amely megfelel a munkakör sajátosságából adódó nemenkénti megoszlásnak. A minta 54%- egyetemi, 37%-a főiskolai diplomával rendelkezik (3. sz. táblázat). A pályán eltöltött évek számában (8. sz. Melléklet), a napi átlagos munkával töltött órák számát (9. sz. Melléklet) illetően nincs szignifikáns különbség a humán erőforrás és a pénzügy-számviteli területen dolgozó vizsgálati személyek között.

A kutatás eredményei alátámasztják a 2001-ben Demerouti, Bakker, Nachreiner, Schaufeli által végzett kutatás eredményét, amelyben kimutatták, hogy a humán szolgáltatási szektoron kívül is van létjogosultsága a kiegészítés kutatásnak (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Az **első hipotézis** - *mind a humán erőforrás, mind a pénzügy-számviteli területen dolgozók esetében kialakulhat a kiegészítés és ugyanazokat az alapvető elemeket tartalmazza* – esetében az eredmények alapján mindkét munkakörben kimutatható a kiegészítés három dimenziójának megjelenése. A vizsgálati személyek (4. sz. táblázat) 21%-a, munkaterületenként a pénzügy-számviteli területen dolgozók 25%-a, a humán erőforrás területen dolgozók 16%-a kifejezetten magas érzelmi kimerüléssel jellemezhető. Gyakran fáradtak, úgy érzik, hogy a nap végére teljesen felőrlődnek, megterhelő számukra, hogy egész nap emberekkel dolgoznak, belefásultak a munkájukba. A minta 22%-a, ebből a humán erőforrás menedzsment területén dolgozók 24%-a a pénzügyi területen dolgozók 20%-a magas szintű elszemélytelenedéssel jellemezhető. A válaszaik alapján hajlamosak arra, hogy az embereket gyakran személytelen tárgyként kezeljék, úgy érzik, hogy érzéketlenebbé váltak munkájuk során, negatív érzelmeket élnek át kollégáikkal, ügyfeleikkel szemben. A vizsgálati személyek 44%-ra jellemző a személyes teljesítmény csökkenésének érzése. Az egyéni teljesítmény csökkenés esetében szignifikáns különbség van a két csoport eredményeit illetően (10. sz. Melléklet). A pénzügyesek 62%-a, míg a humán erőforrás területen dolgozók 26%-ra jellemző a teljesítmény csökkenése dimenzió elért magas kiegészítési szint (4. sz.

táblázat). Az egyéni teljesítménycsökkenés megnyilvánulhat a dolgozó sikertelenségének érzésében, kevésbé érzik magukat energikusnak, ritkábban tudják nyugodtan kezelni az érzelmi problémákat (Maslach & Jackson, 1981). Közepes szintű kiégés vizsgálata esetében a dolgozók 38%-ra jellemző az érzelmi kimerültség, 34%-ra az elszemélytelenedés, 32%-ra az egyéni teljesítmény csökkenésének érzése (4. sz. táblázat). A munkavállalók többsége vagy az egyik dimenzió, vagy a másik dimenzió, vagy egyszerre két dimenzió esetében ért el magas, közepes, vagy alacsony kiégési szintet. Ha mindhárom dimenzió eredményeit nézzük, akkor ezek a személyek nem jellemezhetőek egyértelműen alacsony, közepes, vagy magas kiégési szinttel. Mindhárom dimenzióan elért magas pontszám a pénzügyes dolgozók 10%-ra a humán erőforrás területen dolgozók 9%-ra jellemző (6. sz. táblázat). Összességében elmondható, hogy a kiégés mindhárom dimenziója esetében a pénzügyesek magasabb átlag pontszámot értek el, és szignifikáns különbség található a két csoport között (7. sz. táblázat). A vizsgálat eredményei alapján, a pénzügyi-számviteli területen dolgozók a humán erőforrás területen dolgozókhoz képest magasabb kiégéssel jellemezhetők.

Több kutatás igazolta a munkaköri követelmények kiégés kialakulását elősegítő, és a munkaköri erőforrások kiégéssel szembeni egészségvédő szerepét (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001; Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005; Yener & Coskun, 2013). A **második hipotézis** - *a munkaköri követelmények pozitív, és a munkaköri erőforrások negatív kapcsolatban állnak a kiégés kialakulásával* – a kutatási eredmények alapján igazolódott. Az összesített minta adatai alapján (8. sz. táblázat) a munkaköri követelmények a kiégés három dimenziója közül az érzelmi kimerülés dimenzióval mutatja a legszorosabb kapcsolatot (szignifikáns közepes mértékű pozitív korreláció), és az egyéni teljesítmény csökkenése dimenzióval gyenge mértékű nem szignifikáns kapcsolatban van. Ezzel szemben a kapott eredmények alapján a munkaköri erőforrások az egyéni teljesítménycsökkenéssel szignifikáns közepes mértékű negatív, míg az érzelmi kimerülés, és elszemélytelenedés dimenzióval szignifikáns gyenge mértékű negatív kapcsolatban van. Ezek értelmében a munkaköri erőforrások protektív hatása leginkább az egyéni teljesítmény csökkenés ellenében érvényesül és a kiégés három dimenziója közül leggyengébben az érzelmi kimerülést befolyásolja. Ez megfelel a JD-R modell elméletében megfogalmazottaknak, amelyben többek között azt hangsúlyozzák, hogy a magas munkaköri követelmények kimerüléshez vezetnek, míg az alacsony munkaköri erőforrások munkától való visszahúzódó magatartáshoz. A munkaköri erőforrások motivációra gyakorolt hatását hangsúlyozzák, amely szoros összefüggést mutat az egyéni teljesítménnyel (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). A szakirodalmi adatokhoz hasonlóan az összesített

adatok alapján a kiégés kialakulásában kockázati tényezőt jelenteken a munkaköri követelmények és protektív tényezőként funkcionálnak a munkaköri erőforrások. Mindkét változó szignifikáns közepes mértékű kapcsolatban van a kiégés kialakulásával (8. sz. táblázat). Munkakörönkénti bontásban (9. sz. táblázat) mind a pénzügy-számviteli, mind a humán erőforrás területen dolgozó munkavállalók esetében a munkaköri követelmények legerőteljesebben az érzelmi kimerülés kialakulását befolyásolják. A pénzügy-számviteli területen dolgozók esetében szignifikáns erős mértékű pozitív irányú kapcsolat, a humán erőforrás területén dolgozók esetében szignifikáns gyenge mértékű pozitív irányú kapcsolat található a két változó között. A kiégés második dimenziójának vizsgálata esetében a deperszonalizáció kialakulásában a munkaköri követelményeket veszélyeztető tényezőként kell tekintenünk mindkét csoport esetében. A pénzügy-számviteli területen dolgozók esetében közepes, a humán erőforrás területén dolgozók esetében szignifikáns gyenge mértékű pozitív irányú kapcsolat található a két változó között. Az összesített adatokhoz hasonlóan egyik munkaterület esetében sem mutatható ki szignifikáns összefüggés a követelmények és az egyéni teljesítmény csökkenés kiégés dimenzió között. A pénzügy-számviteli területen dolgozók esetében a munkaköri erőforrások az érzelmi kimerüléssel és az egyéni teljesítmény csökkenéssel szignifikáns közepes mértékű, a deperszonalizációval szignifikáns gyenge mértékű korrelációt mutatnak. Ez azt jelenti, hogy alacsonyabb protektív tényezőként funkcionálnak az elszemélytelenedés dimenzió esetében a kiégés másik két dimenziójához képest. A humán erőforrás menedzsment területen dolgozó munkavállalók esetében a szakirodalmi adatokhoz hasonlóan a munkaköri erőforrások a kiégés három dimenziója közül a deperszonalizációtól és az egyéni teljesítmény csökkenésének kialakulásától védi leginkább a dolgozót (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Mindkét esetben a változók között szignifikáns gyenge mértékű inverz irányú kapcsolat található. A kapott adatok alapján az érzelmi kimerülés dimenzióval nem mutat szignifikáns kapcsolatot, ebben az értelemben a munkaköri erőforrások nem védik őket az érzelmi kimerüléstől. Az eredmények alapján, a pénzügy-számviteli területen dolgozók esetében a munkaköri követelmények és a munkaköri erőforrások közel azonos mértékben fejtik ki veszélyeztető, illetve protektív hatásukat a kiégés kialakulásában. Mindkét esetben a változók között szignifikáns közepes erősségű kapcsolat található. A humán erőforrás menedzsment területén dolgozó munkavállalók esetében a pénzügy-számviteli területen dolgozó munkavállalókhoz képest alacsonyabb szintű összefüggés mutatható ki a munkaköri követelmények és az erőforrások kiégés kialakulását befolyásoló hatásait érintően. Az ő esetükben a változók között szignifikáns gyenge mértékű kapcsolat található (9. sz. táblázat).

A munkaköri követelmények és erőforrások részletes elemzése alapján (14. sz. Melléklet) a pénzügy-számviteli dolgozók estében az érzelmi kimerülés és az elszemélytelenedés szempontjából a legerősebb veszélyeztető tényező az, amikor szerepkonfliktust él át a dolgozó és úgy érzi, hogy olyan feladatokat kell ellátnia, ami egyesek által elfogadott, míg azt mások helytelenítik. Amikor egyszerre több egymásnak ellentmondó feladatot kell teljesítenie, szabályokat kell megszegnie egy feladat végrehajtása érdekében, úgy érzi, hogy felesleges feladatokon dolgozik, és megfelelő erőforrások nélkül kell elvégeznie a munkáját. Erre utal a szerepkonfliktus és az érzelmi kimerülés és a deperszonalizáció dimenzió között kimutatható szignifikáns közepes mértékű pozitív korreláció. A szerepkonfliktus után a második legerősebb érzelmi kimerülést befolyásoló tényező a leterheltség. A két változó között szignifikáns közepes mértékű pozitív irányú kapcsolat található. A szerepambiguitás az előző két munkaköri követelményhez képest, az adatok alapján kevésbé érezteti veszélyeztető hatását az érzelmi kimerülés tekintetében. A változók között szignifikáns gyenge mértékű pozitív irányú kapcsolat található. Yener és Coskun 2013-ban önkormányzati dolgozók esetében vizsgálta a munkaköri követelmények és a munkaköri erőforrások kiégés befolyásoló szerepét. A vizsgálatukban az érzelmi kimerülés kialakulása esetében szintén a túlterheltség és a szerepkonfliktus szerepét hangsúlyozták, és kimutatták a szerepambiguitás negatív hatását a személyes teljesítménnyel kapcsolatos érzésekre (Yener & Coskun, 2013). A kutatásukhoz hasonlóan a pénzügy-számviteli területen dolgozóknál a kiégés harmadik dimenziója esetében, az egyéni teljesítmény csökkenésével kapcsolatos érzéseket a munkaköri követelmények közül egyedül a szerepambiguitás befolyásolja hátrányosan. A két változó között szignifikáns közepes mértékű pozitív irányú kapcsolat található. Ez azt jelenti, hogy az egyéni teljesítmény csökkenés érzése összefüggésben van azzal, amikor a dolgozó nincs tisztában a kötelességeivel, feladataival, és jogaival a munkáját érintően. A vizsgált munkaköri követelmények mindegyike szignifikáns közepes erősségű pozitív irányú kapcsolatban van a kiégés kialakulásával. Ebben az értelemben mindhárom munkaköri követelmény szerepet játszik a kiégés kialakulásában. A munkaköri erőforrások közül a pénzügyi-számviteli területen dolgozót a vizsgálati eredmények alapján a kiégéssel szemben legerőteljesebben a felettes támogatása és az eljárás igazságossága védi meg. A változók között mindkét esetben szignifikáns közepes mértékű negatív irányú kapcsolat van. Ez alapján a legerősebb egészségvédő tényező, amikor a dolgozó azt érzi, hogy a felettese értékes munkaerőnek tartja őt és foglalkozik munkahelyi problémáival, valamint amikor a felettes megfelelő magyarázattal szolgál a munkát érintő döntéseket illetően és tisztelettel bánik a dolgozóval. Yener és Coskun (2013) vizsgálatukban nem találtak összefüggést az eljárás

igazságossága, a felettes támogatása, az autonómia és a kiégés kialakulása között, ugyanakkor több kutatás igazolta ezek kiégés elleni protektív hatását (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005). A munkával kapcsolatos visszajelzés, a kollégák támogatása, az autonómia, a fejlődési, előrelépési lehetőségek közel azonos, ugyanakkor a felettes támogatása és az eljárás igazságosságához képest alacsonyabb mértékben védik a dolgozót a kiégés kialakulásától. A változók között szignifikáns gyenge mértékű negatív irányú kapcsolat található. Az eredmények alapján, a pénzügyi területen dolgozóknak legkevésbé a fejlődési és előrelépési lehetőség nyújtanak biztonságot a kiégés kialakulásával szemben. A kiégés mindhárom dimenziója esetében a legerőteljesebb védelmi tényező a felettes támogatása. Az érzelmi kimerülés, az egyéni teljesítménycsökkenés esetében szignifikáns közepes mértékű, az elszemélytelenedés esetében szignifikáns gyenge mértékű negatív kapcsolat található a változók között. A felettes támogatásán felül az érzelmi kimerüléstől és a deperszonalizációt leginkább az eljárás igazságossága és a munkával kapcsolatos visszajelzés védi a dolgozót. Az egyéni teljesítmény csökkenés érzése ellen az előbb említett változókon kívül fontos szerepe van az autonómiának is. A kiégés három dimenziója közül egyedül az egyéni teljesítmény csökkenés ellen véd a fejlődési és előrelépési lehetőségek. A változók között szignifikáns gyenge mértékű kapcsolat található.

A humán erőforrás menedzsment területen dolgozó munkavállalók értékei alapján a kiégés legerőteljesebb befolyásolója a pénzügyi-számviteli területen dolgozókhöz hasonlóan, ha a dolgozó szerepkonfliktust él át, és úgy érzi, hogy egymásnak ellentmondó feladatokat kell ellátnia, szabályokat kell megszegnie egy feladat végrehajtása érdekében, felesleges feladatokon dolgozik, és megfelelő erőforrások nélkül kell elvégeznie a munkáját. A pénzügyi területen dolgozókhöz képest alacsonyabb mértékű kapcsolat figyelhető meg a humán erőforrás területen dolgozók kiégése és a szerepkonfliktus között. A két változó esetében szignifikáns gyenge mértékű pozitív kapcsolat található. Ennél alacsonyabb mértékben, de hátrányosan befolyásolja a kiégés kialakulását a szerepambiguitás és a leterheltség. A kiégés kialakulása és az említett két változó között szignifikáns gyenge mértékű pozitív irányú kapcsolat található. A humán erőforrás területen dolgozók érzelmi kimerülésével szembeni legerősebb veszélyeztető tényező a túlórázás és a leterheltség. A változók között szignifikáns gyenge mértékű pozitív korreláció található. Az elszemélytelenedés kialakulását legerőteljesebben a szerepkonfliktus, valamint a szerepambiguitás befolyásolja. Az elszemélytelenedés és szerepkonfliktus között szignifikáns közepes mértékű pozitív kapcsolat, a szerepambiguitással szignifikáns gyenge mértékű pozitív irányú kapcsolat található. Ezek az eredmények megfelelnek Yener és Coskun (2013) vizsgálatának, amelyben

pozitív kapcsolatot mutattak ki a túlterheltség, a szerepkonfliktus és az érzelmi kimerülés, valamint a szerepkonfliktus, szerepambiguitás és a deperszonalizáció között. A pénzügyesek és Yener és Coskun (2013) kutatásának eredményeivel szemben a humán erőforrás területen dolgozók deperszonalizációját nem befolyásolja a leterheltség, túlórázás. A két változó között nincs szignifikáns kapcsolat. Az ezen a területen dolgozók személyes teljesítmény csökkenésének érzését nem befolyásolja szignifikánsan egyik vizsgált munkaköri követelmény sem, amely szintén ellentmond Yener és Coskun (2013) kutatási és a pénzügyesek mintáján kimutatott szerepambiguitást érintő eredményeivel.

A munkaköri erőforrásokat érintő eredmények alátámasztják a korábbi vizsgálati eredményeket, amelyek szerint a munkaköri erőforrások tekintetében fontos szerepe van a szociális támasznak, a felettes támogatásának, a teljesítménnyel kapcsolatos visszajelzésnek, az autonómiának a kiégés kialakulásával szemben (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005). A humán erőforrás területen dolgozók esetében a kiégés legerőteljesebb protektív tényezői közé tartozik a társas támasz, az autonómia, és az eljárás igazságossága. Mindhárom változó esetében szignifikáns közepes mértékű negatív irányú korreláció mutatható ki a változók között. Ennek értelmében a kiégés elleni protektív tényező, ha a dolgozók úgy érzik, hogy számíthatnak munkatársaik támogatására, kollégái értékes munkaerőnek tartják őket, rendelkeznek azzal az autonómiával, hogy részt vehetnek a munkájukat érintő döntéshozatalban, önállóan dönthetnek munkájának kivitelezési módjáról, valamint felettesük tisztelettel bánik velük, és megfelelő magyarázattal szolgál a munkájukat érintően. Az ezen a területen dolgozók esetében a korábbi vizsgálatokban megfogalmazottakkal (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005; Yener & Coskun, 2013) valamint a pénzügy-számviteli területen dolgozók mintáján kimutatott eredménnyel ellentétben, a munkát érintő visszajelzés, a felettes támogatása, a fejlődési és előrelépési lehetőségek nem tekinthetők szignifikáns protektív tényezőnek a kiégés kialakulása szempontjából. A kiégés és az említett változók esetében nincs szignifikáns kapcsolat. A kiégés három dimenziója esetében az érzelmi kimerüléstől a munkatársak elismerése, támogatása, és a munkát érintő autonómia védi meg leginkább a dolgozót. Yener és Coskun (2013) vizsgálata szintén a kollégák támogatásának védelmi tényező szerepére hívja fel a figyelmet (Yener & Coskun, 2013). A változók között szignifikáns gyenge mértékű negatív korreláció található. Az elszemélytelenedés kialakulása ellen védelmi tényezőként az előbb említett két tényezőn felül az eljárás igazságosságát, és a felettes támogatását lehet megemlíteni. A humán erőforrás menedzsment területén dolgozók esetében kapott eredmények alapján a kiégés második dimenziójával az említett munkaköri erőforrások

szignifikáns gyenge mértékű negatív kapcsolatban állnak. Yener és Coskun (2013) eredményei a kiégés második dimenziójával szemben a fejlődési lehetőségeket hangsúlyozzák (Yener & Coskun, 2013). Ezzel ellentétben a humán erőforrás területen dolgozók számára sokkal fontosabb az autonómia, a kollégák támogatása, az hogy a felettesük tisztelettel bánjon velük, megfelelő magyarázattal szolgáljon a munkát érintő döntéseket illetően, és a dolgozó azt érezze, hogy felettese foglalkozik munkahelyi problémáival és értékes munkaezernek tartja őt. Az egyéni teljesítménycsökkenés dimenzió szignifikáns gyenge mértékű negatív kapcsolatban van az eljárás igazságosságával és a társas támasszal. Ennek értelmében protektív tényező az egyéni teljesítmény csökkenésének érzésével szemben, ha a munkavállaló felettese tisztelettel bánik a dolgozóval, és ha a dolgozó számíthat kollégái segítségére, ha valamilyen problémába ütközik a munkája során.

A **harmadik hipotézis:** *összefüggés van a neuroticizmus személyiségdimenzió, az érzelemlközponlú megküzdési stratégia és a kiégés kialakulása között.* A kutatási eredmények alapján a kiégés kialakulásával kapcsolatban a legszorosabb kapcsolatot a neuroticizmus személyiségdimenzió mutatja, és az extroverzió dimenzió bizonyult a legerősebb protektív tényezőnek (19. sz. Melléklet). Az eredmények ezzel megerősítenek több korábbi vizsgálati eredményt, amelyben a neuroticizmus személyiségdimenzió és a kiégés kialakulása közötti, valamint az extroverzió és a kiégéssel szembeni kapcsolatot hangsúlyozták (Swider & Zimmerman, 2010; David & Quintao, 2012). Swider és Zimmerman (2010) meta-analízisét alátámasztva az összesített mintán kimutatott eredmények alapján a neuroticizmus személyiségdimenzió mutatja a legerősebb kapcsolatot a kiégés érzelmi kimerülés dimenziójával, és negatívan befolyásolja a személyes teljesítmény csökkenésével kapcsolatos érzéseket (11. sz. táblázat). A neuroticizmus skálán elért magas pontszámú dolgozókra jellemző a szorongás, a bizonytalanság, az idegesség, ezért nagyobb hajlamot mutatnak az érzelmi kimerülésre. Hajlamosak a szituációk negatív oldalát nézni. A bizonytalanság és a negatív kilátásokra való hajlamuk hatására hajlamosak negatívan értékelni képességeiket és munkateljesítményüket (Swider & Zimmerman, 2010). Jelen kutatás eredményei alapján az extroverzió a legerősebb védelmi tényező az érzelmi kimerülés, és a deperszonalizáció kialakulásával szemben, és ez az a személyiségdimenzió, ami a legerősebb védőfaktor a személyes teljesítmény csökkenése dimenzióval szemben. Az extrovertált személyre jellemző az optimizmus, a lelkesedés, a jókedv, ami megvédi az érzelmi kimerüléstől. Ezeknek a pozitív érzéseknek köszönhetően az extrovertált személy pozitívan értékeli munkateljesítményét (Swider & Zimmerman, 2010). A lelkiismeretesség szintén védelmi tényező a deperszonalizáció kialakulásával szemben. Swider és Zimmerman (2010) meta-

analízisében a nyitottság személyiségdimenziójánál az egyéni teljesítmény csökkenéssel kapcsolatban erősebb kapcsolatot mutattak ki a kiégés másik két dimenziójához viszonyítva. Jelen kutatás alátámasztja ezeket az eredményeket, ugyanis a nyitottság dimenzió egyedül az egyéni teljesítmény csökkenése dimenzió esetében mutat védő kapcsolatot a kiégés ezen dimenziójával szemben (11. sz. táblázat). A nyitottság személyiségdimenzióval jellemezhető egyének kevésbé hajlamosak a munkájukkal kapcsolatos küzdelmeket a teljesítményük vagy kompetenciájuk hiányának tulajdonítani, inkább ezeket a helyzeteket személyes növekedésük lehetőségeként próbálják felfogni (Swider & Zimmerman, 2010).

A munkakörönkénti bontásban megvizsgálva az adatokat az extrovertált személyiségdimenzió esetében szignifikáns eltérés mutatkozik a pénzügy-számviteli területen és a humán erőforrás menedzsment területen dolgozók csoportja között (10. sz. táblázat). A humán erőforrás menedzsment területen dolgozó személyek között szignifikánsan több az extrovertált személy, mint a pénzügy-számviteli területen dolgozó személyek között (16. sz. Melléklet). A neuroticizmus és a nyitottság személyiségdimenziók esetében tendenciaszerű különbség látható (10. sz. táblázat). A neuroticizmus (17. sz. Melléklet) dimenzió esetében a pénzügy-számviteli területen dolgozó személyek, a nyitottság (18. sz. Melléklet) személyiségdimenzió esetében a humán erőforrás területen dolgozó személyek érték el nagyobb arányban magasabb pontszámot.

Az összesített eredményekhez hasonlóan mind a pénzügy-számviteli területen, mind a humán erőforrás területen dolgozó személyek esetében a neuroticizmus személyiségdimenzió mutatja a legszorosabb kapcsolatot az érzelmi kimerülés kialakulásával (20., 21. sz. Melléklet). Ez a személyiségdimenzió a humán erőforrás területen dolgozókhöz képest a pénzügyesek esetében nagyobb hatást gyakorol a függő változóra, jelen esetben a kiégés érzelmi kimerülés dimenziójára. Mindkét munkakör esetében az extrovertált személyek kevésbé hajlamosak az érzelmi kimerülésre. Swider és Zimmerman (2010) meta-analíziséhez hasonlóan a pénzügy-számviteli területen dolgozók esetében is a legerősebb kapcsolatot a neuroticizmus mutatja a kiégés elszemélytelenedés dimenziójával (20. sz. Melléklet). A kiégés ezen dimenziójával szemben a humán erőforrás területen dolgozók esetében a barátságosság és a lelkiismeretesség személyiségdimenzió esetében mutatható ki szignifikáns protektív kapcsolat (21. sz. Melléklet). A barátságosság személyiségdimenzióra jellemző az engedékenység, az alkalmazkodás, amelynek köszönhetően hajlamosak a munkájuk pozitív oldalát nézni, és megérteni és elfogadni munkájuk esetleges negatív aspektusait (Zimmerman, 2008). Ennek köszönhetően ezek a tulajdonságok megvédik őket a munka háritásától, az elszemélytelenedés kialakulásától. Costa és McCrae (1985) szerint a lelkiismeretesség személyiségdimenzió

magas pontszámot elért dolgozók esetében kevésbé jellemző az érzelmi kimerültség a munkamoráljuk és a kitartásuknak köszönhetően. Célorientáltságuk miatt nem jellemző rájuk a sikertelenség érzése, ezáltal az egyéni teljesítmény csökkenés érzésének kialakulása (Swider & Zimmerman, 2010).

A összesített eredményekhez és Swider és Zimmerman (2010) meta-analízisének eredményeihez hasonlóan a pénzügy-számviteli területen dolgozó extrovertált személyek hajlamosak a legkevésbé a sikertelenség érzésére (20. sz. Melléklet), a kiégés harmadik dimenziójának az egyéni teljesítmény csökkenésének kialakulására. A humán erőforrás területén dolgozó személyek esetében szignifikáns kapcsolat található a neuroticizmus és az egyéni teljesítmény csökkenés érzésének kialakulása között (21. sz. Melléklet).

A kiégés összesített pontszámát tekintve mindkét munkakör esetében a legerősebb rizikótényező a neuroticizmus a kiégés kialakulására vonatkozóan, és védőfaktort jelent az extroverzió. A két említett személyiségdimenzió felül a humán erőforrás területén dolgozók esetében az eredmények alapján a lelkiismeretesség személyiségdimenzió az extroverzióhoz hasonlóan szintén szignifikáns protektív tényezőt jelent.

A kiégés dimenzióinak és megküzdési módok vizsgálatának összesített eredményei alapján (12. sz. táblázat) a kiégés kialakulását a személyiségdimenziókhoz képest a coping stratégiák alacsonyabb mértéken magyarázzák. Az érzelmi kimerülés varianciájának 31%-t (11. sz. táblázat) magyarázzák a személyiségdimenziók és 19%-t a megküzdési módok (12. sz. táblázat). Az elszemélytelenedés varianciájának 15%-t (11. sz. táblázat) magyarázzák a személyiségdimenziók, míg a megküzdési módok 11%-t (12. sz. táblázat). Az egyéni teljesítmény csökkenése dimenzió varianciájának 22%-t (11. sz. táblázat) magyarázzák a személyiségdimenziók és 13%-t (12. sz. táblázat) a megküzdési módok. Összességében a kiégés kialakulásának varianciájának 37%-t (19. sz. Melléklet) magyarázzák a személyiségdimenziók, és 22%-t (22. sz. Melléklet) a coping stratégiák. Az összesített eredmények alapján (12. sz. táblázat) a kiégés érzelmi kimerülés dimenziójának kialakulásában védő szerepet játszik a kognitív átértékelés (pl. *más emberként kerültem ki a helyzetből – jó értelemben véve; több különböző megoldást találtam a problémára; igyekeztem a dolgot a másik személy szempontjából nézni*) megküzdési stratégia. A vizsgálati eredmények az érzelemfókuszú megküzdési stratégia és a kiégés kimerülés dimenziója közötti prediktív kapcsolatról tanúskodnak. Ezek az eredmények alátámasztja Ádám, Nistor, Nistor és Hazag (2014) orvostanhallgatók körében végzett kutatási eredményeit (Ádám, Nistor, Nistor, & Hazag, 2014). A kapott eredmények tekintetében a szociális támaszkérés (pl. *Nem akartam, hogy mások megtudják, milyen nehéz helyzetben vagyok*) (28. sz. Melléklet)

megküzdési stratégia negatívan befolyásolja a kiégés érzelmi kimerülés és elszemélytelenedés dimenziójának kialakulását is. A kognitív átértékelés az érzelmi kimerülés dimenzió mellett védő szerepet játszik az elszemélytelenedés és az egyéni teljesítmény csökkenés érzésének kialakulása ellen is. A vizsgálati eredmények alapján a problémafókuszú megküzdési stratégiák kockázati tényezőt jelentenek a kiégés elszemélytelenedés dimenziójának kialakulásában. Ez az eredmény ellentmond korábbi vizsgálati eredményeknek (Ádám, Nistor, Nistor, & Hazag, 2014). Folkam és Lazarus (1988) elmélete alapján a problémafókuszú megküzdési stratégiák közé sorolható a tervszerű problémamegoldás és a konfrontatív megküzdés is (Rózsa, és mtsai., 2008). Jelen vizsgálati eredmények esetében a problémaközpontú megküzdési stratégiák elszemélytelenedés dimenziójával való prediktív kapcsolata a konfrontatív megküzdési stratégiáknak köszönhető. A konfrontatív stratégiák közé tartozó tételekre (pl. *egy lapra tettem fel mindent, valami nagyon kockázatosba fogtam; másokon vezettem le a feszültséget*) (29. sz. Melléklet) adott pontszámoknak köszönhető. Az eredmények összességben a kiégés kialakulásával kapcsolatban a kognitív átértékelés védő szerepét igazolják (22. sz. Melléklet).

Munkakörönkénti bontásban az összesített minta eredményeihez hasonlóan a pénzügy-számviteli területen dolgozók és a humán erőforrás területen dolgozók esetében is a kognitív átértékelés kiégés elleni védőfaktornak bizonyult (23. sz. 24. sz. Melléklet). A pénzügy-számviteli területen dolgozók esetében veszélyeztető tényező az érzelempözpontú megküzdési stratégia a kiégés kialakulásával kapcsolatban (23. sz. Melléklet). Ezzel ellentétben a humán erőforrás területen dolgozók eredményei a problémafókuszú megküzdési stratégia és a kiégés közötti veszélyeztető kapcsolatra hívják fel a figyelmet (24. sz. Melléklet). A kiégés dimenziói közül pedig az elszemélytelenedéssel mutat prediktív kapcsolatot (24. sz. Melléklet). A humán erőforrás területen dolgozók esetében a problémafókuszú megküzdési stratégiák esetében a legerősebb kapcsolatot a kiégés kialakulásával kapcsolatban a konfrontatív megküzdésre vonatkozó tételek esetében láthatjuk (30. sz. Melléklet). A kognitív átértékelés a humán erőforrás területen dolgozó munkavállalókat védi a kiégés mindhárom dimenziójának kialakulásától (24. sz. Melléklet). A pénzügyes kollégák esetében az érzelmi kimerülés és az egyéni teljesítmény csökkenés (23. sz. Melléklet) kialakulása ellen véd. Az összesített eredményekhez hasonlóan a pénzügyi területen dolgozók esetében veszélyeztető tényező az érzelmfókuszú megküzdési stratégia és szociális támaszkeresés a kiégés érzelmi kimerülés dimenziója esetében (23. sz. Melléklet). A személyiségdimenziók megküzdési módokkal kapcsolatos prediktív hatását vizsgálva az összesített adatok alapján a szociális támaszkeresés esetében a magyarázó modell nem volt

szignifikáns (25. sz. Melléklet). Ez azt jelenti, hogy a kutatás eredményei alapján a személyiségdimenziók nem prediktív tényezői szociális támaszkeresés megküzdési stratégiának. Az eredmények alapján a problémafókuszú megküzdési stratégia legerősebb prediktora a nyitottság személyiségdimenzió, másodsorban pedig az extroverzió (25. sz. Melléklet). A kapott értékek igazolják azokat a korábbi kutatási eredményeket, amelyek szerint az extrovertált és a nyitottság személyiségdimenzió előrejelzi a problémafókuszú megküzdési stratégiát (Connor-Smith & Flachsbar, 2007; Carver & Connor-Smith, 2010). Ez a megküzdési mód az eredmények alapján viszont inverz prediktív kapcsolatot mutat a barátságosság dimenzióval (25. sz. Melléklet). A kutatás eredményei igazolják azokat a szakirodalmi adatokat (Carver & Connor-Smith, 2010), amelyek szerint az extroverzió, a nyitottság és a barátságosság személyiségdimenziók előrejelzik a kognitív átértékelés megküzdési stratégia alkalmazását (25. sz. Melléklet). Az eredmények alapján a neuroticizmus inverz prediktív kapcsolatban áll ezzel a megküzdési móddal (25. sz. Melléklet). A vizsgálat eredményei igazolják azokat a szakirodalmi adatokat, amelyek szerint a neuroticizmus személyiségdimenzió magas pontszámot elérőkre jellemző az érzelemlágy megküzdési stratégia (Connor-Smith & Flachsbar, 2007) (25. sz. Melléklet). Ugyanakkor az eredményeket tekintve nem csak a neuroticizmus, hanem az extroverzió és a barátságosság dimenzió magas pontszámot elérők esetében is igaz az érzelemlágy megküzdési stratégiára való hajlam (25. sz. Melléklet). Az összesített eredmények alapján az extroverzió előre jelezheti a problémafókuszú megküzdést, a kognitív átértékelést, és az érzelemlágy megküzdési stratégiát is. A személyiségdimenziók a kapott adatok alapján a problémafókuszú megküzdési stratégia varianciájának 16%-t, a kognitív átértékelés varianciájának 26%-t, az érzelemlágy megküzdési stratégia 9%-t (25. sz. Melléklet) magyarázzák.

Munkakörönkénti bontásban a pénzügy-számvitel területen dolgozók esetében a problémafókuszú megküzdési stratégia prediktora a nyitottság személyiségdimenzió (26. sz. Melléklet). A humán erőforrás területen dolgozók esetében a kapott eredmények alapján nem mutatható ki szignifikáns kapcsolat a személyiségdimenziók és a problémafókuszú megküzdés között (27. sz. Melléklet). A kognitív átértékelés legerősebb prediktora a pénzügyi területen dolgozók esetében az extroverzió, és a nyitottság (26. sz. Melléklet). A humán erőforrás területen dolgozók esetében szintén a nyitottság és ezenkívül a barátságosság jelzi előre a kognitív átértékelés megküzdési stílus alkalmazását (27. sz. Melléklet). A pénzügyi területen dolgozók esetében a kognitív átértékelés szignifikánsan inverz prediktív kapcsolatban van a neuroticizmus személyiségdimenzióval (26. sz. Melléklet), ebben az

értelemben a neuroticizmus személyiségdimenzió magas pontszámot elért dolgozók nem hajlamosak a kognitív átértékelésre. A pénzügy-számviteli területen dolgozók esetében a szociális támaszkeresés legerősebb prediktora a barátságosság, valamint a nyitottság (26. sz. Melléklet). Szakirodalmi adatok szintén azt igazolják, hogy a barátságosság személyiségdimenzió előrejelzi a társas támasz keresését (Carver & Connor-Smith, 2010). A humán erőforrás területen dolgozók esetében a személyiségdimenziók magyarázó modellje nem szignifikáns a szociális támaszkeresés magyarázatára vonatkozóan (27. sz. Melléklet). Ez érzeteti hatását az összesített adatok esetében is, ahol a korábban leírtaknak megfelelően, az összesített minta vizsgálatának eredményei alapján a szociális támaszkeresés esetében a személyiségdimenzió magyarázó modell nem szignifikáns. Az érzelemfókuszú megküzdési stratégia egyedüli prediktora a pénzügyesek esetében a neuroticizmus személyiségdimenzió (26. sz. Melléklet), amely alátámasztja azokat a szakirodalmi adatokat, amelyben azt hangsúlyozzák, hogy a neuroticizmus az érzelemlágyító megküzdési módra hajlamosít (Connor-Smith & Flachsbart, 2007). Míg a humán erőforrás területen dolgozók esetében az extroverzió (27. sz. Melléklet). A két munkaterület között a megküzdési módok alkalmazását illetően nincs szignifikáns különbség (31. sz. Melléklet).

Hazai orvostanhallgatók mintáján Ádám, Nistor, Nistor és Hazag (2014) eredményei a sport és egyéb fizikai aktivitás jótékony hatását bizonyították a kiégés érzelmi kimerülés dimenziójával szemben (Ádám, Nistor, Nistor, & Hazag, 2014). A **negyedik hipotézis** - *A sport és a fizikai aktivitás protektív tényező a kiégés kialakulásával kapcsolatban* – esetében a kutatás eredményei alapján a sport és egyéb fizikai aktivitás nem véd a kiégés kialakulásával szemben (13. sz. táblázat). A kiégés dimenzióit megvizsgálva az egyéni teljesítmény csökkenése dimenzió esetében található nagyon gyenge mértékű protektív hatás a sport és egyéb fizikai aktivitást érintően.

A kiégés tünetei megjelenhetnek fáradtság, testsúlyváltozás, megbetegedés, lehangoltság, fokozott ingerlékenység (Forgács, Kovács, Bodnár, & Sass, 2009), szorongás, depresszió, alvászavar, memóriazavar és nyak- és hátfájás (Peterson, Demerouti, Bergstöm, Samuelsson, Asberg, & Nygren, 2008), valamint alkoholfüggőség (Ahola, 2007) formájában. Az **ötödik hipotézis** esetében - *A magasabb kiégési szinttel rendelkező munkavállalók esetében nagyobb arányban észlelhetőek testi tünetek és alkoholfogyasztás, mint az alacsonyabb kiégési szinttel rendelkező munkavállalók esetében* – a kutatás eredményei igazolják a korábbi kutatási eredményeket (14. sz. táblázat). A kapott adatok alapján kiégés és ennek három dimenziója összefüggést mutat a különböző testi tünetek megjelenésével, valamint az alkoholfogyasztás

gyakoriságával. Egyedül az egyéni teljesítmény csökkenés érzése nem befolyásolja az alkoholfogyasztás gyakoriságát.

A hipotéziseken kívüli demográfiai jellemzők vizsgálati eredményei alapján különbség található a nők és a férfiak kiégése között. A nők hajlamosabbak az érzelmi kimerülésre és az egyéni teljesítmény csökkenés érzésére, összességében a kiégés kialakulásra (32. sz. Melléklet). Korábbi szakirodalmi adatok is a nők érzelmi kimerülésre való hajlamát igazolják. Ugyanakkor felhívják a figyelmet arra, hogy az eredményeket befolyásolhatja, hogy bizonyos munkaköröket többségében vagy nők, vagy férfiak látnak el (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Jelen esetben is az eredmények háttérében az is állhat, hogy a vizsgálati minta 66%-a női munkavállaló, míg 34%-a férfi dolgozó volt (2. sz. táblázat). A családi állapotra vonatkozóan a kapott eredmények alapján nem mutatható ki különbség az egyedülállóak, a párkapcsolatban élők, a házasok, az elváltak, és az özvegyek kiégése között (33. sz. Melléklet). Ezek az eredmények ellentmondanak, azoknak a korábbi eredményeknek, amelyek a nem házas és egyedülálló munkavállalók magasabb kiégésre való hajlamát igazolják (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). A különböző iskolai végzettségűek között nincs szignifikáns különbség a kiégés kialakulására vonatkozóan (37. sz. Melléklet). Az eredményeket befolyásolhatta, hogy a vizsgálatban részt vett dolgozók 54%-a egyetemi, 37%-a főiskolai diplomával rendelkezett (3. sz. táblázat). A pályán eltöltött évek száma nem befolyásolja a kiégés kialakulását. A kiégés dimenziói közül egyedül az érzelmi kimerülés esetében mutatható ki tendenciaszintű kapcsolat (34. sz. Melléklet). A munka-magánélet egyensúlya hatással van a kiégés kialakulására. Összeségében a kiégéssel, és az érzelmi kimerüléssel szignifikáns közepes mértékű, az egyéni teljesítménycsökkenés érzésével és az elszemélytelenedés kialakulásával szignifikáns gyenge mértékű kapcsolat található (35. sz. Melléklet). Az eredmények alapján a munkakörnyezettel való elégedettség összefüggésbe hozható a kiégés kialakulásával (36. sz. Melléklet). Mind a munka-magánélet egyensúlyával és a munkakörnyezet elégedettségével kapcsolatos eredmények alátámasztják Umene-Nakano és munkatársai (2013) által végzett korábbi vizsgálati eredményeket (Umene-Nakano, és mtsai., 2013). A dolgozó munkájának stresszességére vonatkozó ítélete gyenge kapcsolatot mutat a kiégés kialakulásával (36. sz. Melléklet). A napi átlagos munkaóra és a kiégés érzelmi kimerülés dimenziója között nagyon gyenge mértékű pozitív kapcsolat mutatható ki (36. sz. Melléklet).

5. ÖSSZEFOGLALÁS

Jelen kutatás eredményei megerősítik a humán szolgáltatási szektoron kívüli kiégés kutatás létjogosultságát. Mind a pénzügy-számviteli területen, mind a humán erőforrás területen dolgozók esetében kimutatható a kiégés három (érzelmi kimerülés, elszemélytelenedés, egyéni teljesítmény csökkenése) dimenziójának megjelenése. Összességében elmondható, hogy a vizsgálat eredményei alapján, a pénzügyi-számviteli területen dolgozók a humán erőforrás területen dolgozókhoz képest magasabb kiégéssel jellemezhetők.

A vizsgálat igazolta azokat a korábbi kutatási eredményeket (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001; Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005; Yener & Coskun, 2013), amelyek a munkaköri követelmények kiégés kialakulását elősegítő, és a munkaköri erőforrások kiégéssel szembeni egészségvédő szerepét hangsúlyozzák. A munkaköri követelmények a kiégés három dimenziója közül az érzelmi kimerülés dimenzióval mutatják a legszorosabb kapcsolatot. A munkaköri erőforrások protektív hatása leginkább az egyéni teljesítmény csökkenés érzésének kialakulása ellen érvényesül. Mindhárom vizsgált munkaköri követelmény (szerepambiguitás, leterheltség, szerepkonfliktus) szerepet játszik a kiégés kialakulásában. Legerőteljesebb hatása a szerepkonfliktusnak (szerep-össze-nem-illés) van. A munkaköri erőforrások közül (eljárás igazságossága, munkával kapcsolatos visszajelzés, felettes támogatása, kollégák támogatása, autonómia, fejlődési és előrelépési lehetőségek) a pénzügyi-számviteli területen dolgozót a kiégéssel szemben legerőteljesebben a felettes támogatása és az eljárás igazságossága védi meg. A humán erőforrás területen dolgozók esetében a kiégés legerőteljesebb protektív tényezői közé tartozik a kollégák támogatása, az autonómia, és a pénzügy-számviteli területen dolgozókhoz hasonlóan az eljárás igazságossága.

A kutatási eredmények alapján a kiégés kialakulásával kapcsolatban a legnagyobb rizikótényező a neuroticizmus személyiségdimenzió, és az extroverzió bizonyult a legerősebb protektív tényezőnek. A két említett személyiségdimenzión felül a humán erőforrás területen dolgozók esetében a lelkiismeretesség személyiségdimenzió szintén védőfaktornak tekinthető. A kiégés kialakulását a személyiségdimenziókhoz képest a coping stratégiák alacsonyabb mértéken magyarázzák. A kognitív átértékelés védő szerepet játszik a kiégés mindhárom dimenziójának, és összességében a kiégés kialakulásával szemben is. A pénzügy-számviteli területen dolgozók esetében az érzelempőzpontú megküzdési stratégia, a humán erőforrás

menedzsment területen a problémafókuszú stratégiához tartozó konfrontatív megküzdés jelent rizikótényezőt a kiégés kialakulására vonatkozóan.

A vizsgálat eredményei alapján a problémafókuszú megküzdési stratégia legerősebb prediktora a nyitottság személyiségdimenzió, másodsorban pedig az extroverzió. A kutatás eredményei igazolják azokat a szakirodalmi adatokat (Carver & Connor-Smith, 2010), amelyek szerint az extroverzió, a nyitottság és a barátságosság személyiségdimenziók előrejelzik a kognitív átértékelés megküzdési stratégia alkalmazását, a neuroticizmus pedig az érzelmközpontú megküzdési stratégia használatát (Connor-Smith & Flachsbart, 2007).

Az eredmények azonban felhívják a figyelmet arra, hogy az extroverzió előre jelezheti a problémafókuszú megküzdést, a kognitív átértékelést, és az érzelmközpontú megküzdési stratégiák használatát is.

A kapott vizsgálati eredmények megerősítik azokat a kutatási eredményeket, amelyek szerint a kiégés összefüggésbe hozható test tünetei megjelenésével (Peterson, Demerouti, Bergstöm, Samuelsson, Asberg, & Nygren, 2008), valamint gyakoribb alkoholfogyasztással (Ahola, 2007).

5.1 Korlátok és erősségek

A kutatás korlátjának tekinthető a kiégés vizsgálatára felhasznált Maslach Burnout Inventory használata, amely elsősorban humán területen dolgozók számára készült, mert a szerzők először az egészségügyi területen dolgozók esetében kezdték el vizsgálni a kiégés jelenségét. Ennek a korlátnak az enyhítésére került felhasználásra a teszt egy olyan változata, amelyben a megfogalmazások nem csak a betegekkel és kliensekkel való kapcsolatra vonatkoznak, hanem a munkatársakkal való viszony is értelmezhetővé válik. Korlátnak tekinthető a Konfliktusmegoldó Kérdőív rövidített változatának használata. A kérdőív magyarországi adaptációja során nem sikerült reprodukálni az eredeti kérdőív faktorszerkezetét (Rózsa, és mtsai., 2008), ezért a kérdőív kiértékelése, és a tételek megküzdési stratégiákra való felosztása Folkman és Lazarus (1988) elmélete alapján történt meg. Korlátként említhető meg, hogy a vizsgálati személyek kiválasztása hólabda típusú nem valószínűségi mintavételi eljárással történt meg, ezért a minta nem reprezentatív, így a kutatás megállapításai az alapsokaságra – magyarországi pénzügy-számviteli és humán erőforrás területen dolgozókra – nem érvényesek, inkább jelzésértékűek, és esetlegesen alapot szolgáltatnak további kutatásoknak.

A nemzetközi vizsgálatokhoz hasonlóan Magyarországon is a kutatások legfőbb populációja a humán szolgáltatási területen és az egészségügyi szférában dolgozók csoportja.

A kutatás eredményei gazdagítják a hazai kiégés kutatások szakirodalmát. Kiterjeszti a magyarországi kiégés kutatások körét a humán szolgáltatási és egészségügyi dolgozók körén kívüli területekre. Elsőként mutatja be a kiégés komplex elemzését a munkaköri követelmények, a munkaköri erőforrások (JD-R modell), a személyiség, a megküzdési módok felhasználásával a humán erőforrás és pénzügy-számviteli területen dolgozók körében.

5.2 Kitekintés

A munkahelyi stressz egészségre gyakorolt hatása miatt egyre nagyobb hangsúlyt kapnak a gazdasági szempontok, a stressz hatására bekövetkező munkakiesések következtében. Kiemelten fontos a munkavállalók stresszel szembeni megküzdésének segítése, esetleges pénzügyi keret elkülönítése a dolgozók stressz menedzsment képzéseire. Magas munkaköri követelmények esetében, biztosítani kell a dolgozóknak a számukra megfelelő erőforrásokat, amelyek védelmi szerepet játszanak a kiégéssel szemben.

A kutatás eredményei felhívják a figyelmet arra, hogy kiemelten fontos a kiégés megelőzése érdekében, hogy a dolgozó tisztában legyen a feladataival, kötelezettségeivel. Egyértelműen és világosan definiálva legyenek a tőle elvárt feladatok, amellyel elkerülhető az egyéni teljesítménycsökkenés érzésének kialakulása. A kiégés legerősebb kockázati tényezőjének kiküszöbölése érdekében segíteni kell a dolgozót, hogy munkája során ne végezzen egymásnak ellentmondó és olykor feleslegesnek tűnő feladatokat. Biztosítani kell a feladat elvégzéséhez a szükséges erőforrásokat. A kutatási eredményekre alapozva a kiégés megelőzése érdekében fontos, hogy tisztelettel bánjanak a dolgozóval, és megfelelően tájékoztatva legyen a munkáját érintő döntéseket illetően. Protektív tényezők közé tartozik a felettes általi támogatás, a munkát érintő visszajelzések, a kollégák támogatása, autonómia és a fejlődési és előrelépési lehetőségek. Ezek közül a tényezők közül sok megvalósítható külön költségvetési keret létrehozása nélkül is.

Lezárva: 2015.01.06.

6. IRODALOMJEGYZÉK

Ádám, S. d., Nistor, A., Nistor, K., & Hazag, A. (2014). A megküzdési stratégiák negatív és pozitív prediktív kapcsolata a kiégés három dimenziójával orvostanhallgatók körében. *Orvosi Hetilap* , 155(32), 1273-1280.

Ahola, K. (2007). *Occupational burnout and health*. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.

Andrews, M., Ainley, M., & Frydenberg, E. (2004). Adolescent Engagement with Problem Solving Tasks: The Role of Coping Style, Self-Efficacy, and Emotion. *Paper presented at the Australian Association for Research in Education (AARE) Conference* (old.: 1-20). Melbourne, Australia: University of Melbourne.

Babor, T. F., Higgins-Biddle, J. C., Saunders, J. B., & Monteiro, M. G. (2001). *The alcohol use disorders identification test*. Geneva, Switzerland: World Health Organization.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology* , 2, 170-180.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A.-I. (2014). Burnout and Work engagement: The JD-R Approach. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behaviour* , 1, 389-411.

Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Sixma, H. J., Bosveld, W., & Van Dierendonck, D. (2000). Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: A five-year longitudinal study among general practitioners. *Journal of Organisational Behavior* , 21, 425-441.

Ben-Zur, H., & Michael, K. (2007). Burnout, Social Support, and Coping at Work Among Social Workers, Psychologists, and Nurses. *Social Work in Health Care* , 45(4), 62-83.

Carver, C. S., & Connor-Smith, J. (2010). Personality and Coping. *Annual Review of Psychology* , 61, 679-704.

Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2006). *Személyiségpszichológia*. Budapest: Osiris Kiadó.

Connor-Smith, J., & Flachsbart, C. (2007). Relations between personality and coping: A meta-analysis. *Journal of Personality and Social Psychology* , 93(6), 1080-1107.

David, I. C., & Quintao, S. (2012). Burnout in Teachers: its Relationship with Personalitiy, Coping Strategies and Life Satisfaction. *Acta Med Port* , 25(3), 145-155.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology* , 3, 499-512.

Desa, A., Yusoooff, F., Ibrahim, N., Abd Kadir, N. B., & Murni ab Rahman, R. (2014). A study of the realtionship and influence of personality on job stress among academic administrators at a university. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* , 114, 355-359.

- Forgács, A., Kovács, Z., Bodnár, É., & Sass, J. (2009). *Alkalmazott pszichológia*. Budapest: Budapesti Corvinus Egyetem Gazdálkodástudományi Kar.
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Jokisaari, M. (2011). A 35-Year Follow-Up Study on Burnout Among Finnish Employees. *Journal of Occupational Health Psychology* , 16, 345-360.
- Innanen, H., Tolvanen, A., & Salmela-Aro, K. (2014). Burnout, work engagement and workaholism among highly educated employees: Profiles, antecedents and outcomes. *Burnout Research* , 1, 38-49.
- John, O. P., & Srivastava, S. (1999). The Big-Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. In L. A. Pervin, & O. P. John, *Handbook of personality: Theory and research* (old.: 102-138). New York: Guilford Press.
- Kopp, M., & Berghammer, R. (2009). *Orvosi pszichológia*. Budapest: Medicina Könyvkiadó Zrt.
- Kulcsár, Z. (1998). *Egészségpszichológia*. Budapest: ELTE Eötvös Kiadó.
- Lazarus, R. S. (2006). Emotions and interpersonal relationships: toward a person-centered conceptualization of emotions and coping. *J. Personal* , 74: 9-46.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour* , Vol. 2. 99-113.
- Maslach, C., Leiter, M. P., & Schaufeli, W. (2008). Measuring Burnout. In S. Cartwright, & C. L. Cooper, *The Oxford Handbook of Organizational Well Being* (old.: 86-108). Oxford, UK: Oxford University Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annu Rev. Psychol.* , 52: 397-422.
- Mete, M., Faruk Ünal, Ö., & Bilen, A. (2014). Impact of work-family conflict and burnout on performance of accounting professionals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* , 131, 264-270.
- Mirnics, Z. (2006). *A személyiség építőkövei*. Budapest: Bölcsész Konzorcium.
- Mirnics, Z., Heincz, O., Bagdy, G., Surányi, Z., Gonda, X., Benko, A., és mtsai. (2013). The relationship between the big five personality dimensions and acute psychopathology: mediating and moderating effects of coping strategies. *Psychiatria Danubina* , 25, 379-388.
- Nurul, I., Safin, S. Z., & Abdul Rahim, A. R. (2013). The Relationship of Big Five Personality Traits on Counterproductive Work Behaviour among Hotel Employees: An Exploratory Study. *Procedia Economics and Finance* 7 , 181-187.
- Oláh, A. (2004). Megküzdés és pszichológiai immunitás. In C. Pléh, & O. Boross, *Bevezetés a pszichológiába* (old.: 631-649). Budapest: Osiris Kiadó.

- Peterson, U., Demerouti, E., Bergstöm, G., Samuelsson, M., Asberg, M., & Nygren, A. (2008). Burnout and physical and mental health among Swedish healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing* , 62, 84-95.
- Rózsa, S., Purebl, G., Susánszky, É., Kő, N., Szádóczky, E., Réthelyi, J., és mtsai. (2008). A megküzdés dimenziói: A konfliktusmegoldó kérdőív hazai adaptációja. *Mentálhigiéné és Pszichoszomatika* 9 (2008) 3 , 217-241.
- Sasaki, M., Kitaoka-Higashiguchi, K., Morikawa, Y., & Nakagawa, H. (2009). Relationship between stress coping and burnout in Japanese hospital nurses. *Journal of Nursing Management* , 17(3), 359-365.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism . *Journal of Organizational Behavior* , 30, 893-917.
- Schaufeli, W. B., Massen, G. H., Bakker, A. B., & Sixma, H. J. (2011). Stability and change in burnout: A 10-year follow-up study among primary care physicians. *Journal of Occupational and Organisational Psychology* , 84, 248-267.
- Swider, B. W., & Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behaviour* , 76, 487-506.
- Szebeni, R. (2010). *Doktori (PhD) értekezés: A kompetencia alapú oktatás pedagógus személyiség háttere*. Debreceni Egyetem BTK: Debreceni Egyetem.
- Tandri-Kovács, M. (2010). *Érzelmi megterhelődés, lelki kiegész az egészségügyi dolgozók körében*. Semmelweis Egyetem: Mentális Egészségtudományok Doktori Iskola.
- Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Verhoeven, L. C. (2005). Workaholism in the Netherlands: Measurement and Implication for Job Strain and Work-Nonwork Conflict. *The Journal of Applied Psychology* , 54, 37-60.
- Tombor, I., Paksi, B., Urbán, R., Kun, B., Arnold, P., Rózsa, S., és mtsai. (2010). A dohányzás epidemiológiája a magyar népesség körében országos reprezentatív adatok alapján. *Epidemiológiai Tanulmányok* , 151(9), 330-337.
- Trivellas, P., Reklitis, P., & Platis, C. (2013). The effect of job related stress on employee's satisfaction: A survey in Health Care. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* , 73, 718-726.
- Umene-Nakano, W., Kato, T. A., Kikuchi, S., Tateno, M., Fujisawa, D., Hoshuyama, T., és mtsai. (2013). Nationwide survey of work environment, work-life balance, and burnout among psychiatrist in Japan. *Plos ONE* , 8 (2).
- Yener, M., & Coskun, Ö. (2013). Using Job Resources and Job Demands in Predicting Burnout. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* , 99, 869-876.

Yozgat, U. P., Yurtkoru, S. P., & Bilginoglu, E. (2013). Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul examining the moderating role of emotional intelligence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* , 75, 518-524.

Zimmerman, R. D. (2008). Understanding the impact of personality traits on individuals' turnover decisions: a meta-analytic path model. *Personnel Psychology* , 61, 309-348.

7. MELLÉKLETEK

1. sz. Melléklet: Alapadatokat tartalmazó kérdőív

Tisztelt Válaszadó!

Győri Dóra vagyok a Pázmány Péter Katolikus Egyetem pszichológia alapszakos végzős hallgatója. Tanári felügyelettel folyó kutatásomhoz kérem a segítségét a mellékelt kérdőív kitöltésével.

A kutatás célja, alapvető elvei:

Szaktervezésem célja, hogy feltárjam, hogy a humán erőforrás és a pénzügy-számviteli területen dolgozók, hogyan tekintenek munkájukra.

A kutatásban való részvétel teljesen önkéntes.

Adatkezelés:

Szigorúan bizalmasan kezelek minden olyan információt, ami a kutatás keretén belül jut a tudomásomra. Az adatok szigorú tárolása alapján nem lesz mód az Ön személyes azonosítására. Ennek köszönhetően, válaszait teljes anonimitás mellett adhatja meg.

A kérdőív kitöltésével kapcsolatban egyéni szintű visszajelzésre nincs lehetőség. Amennyiben érdeklődik a kutatás összesített eredményei iránt, akkor a kérdőív végén jelezheti erre való igényét, és önkéntesen megadhatja elérhetőségét. A megadott elérhetősége szintén az adatvédelmi elvek betartása mellett kerül kezelésre.

A kutatás során nyert adatok összesített formában kerülnek elemzésre és publikálásra, amelyből a résztvevők azonossága nem lesz megállapítható.

A kitöltés során kérem, vegye figyelembe a következőket:

A kérdésekre nincsenek jó vagy rossz válaszok. Egyedüli helyes válasz az, amit Ön jónak gondol. Kérem, hogy valamennyi kérdésre a saját szempontjai, és tapasztalatai alapján válaszoljon. A kérdések megválaszolásakor ne töprengjen túl sokat, egyszerűen írja be azt a választ, ami először az eszébe jut.

A kérdőív kitöltése során kérem, hogy ne hagyjon megválaszolatlanul egyetlen kérdést sem.

Tapasztalataim alapján a teljes kitöltés maximum 10-15 percet vesz igénybe.

Előre is köszönöm a közreműködését!

Győri Dóra
PPKE BTK
Pszichológia Intézet
gyori.dora.mail@gmail.com

Témavezető: Matuszka Balázs
PPKE BTK
Pszichológia Intézet

***Kötelező**

Nyilatkozat *

Kijelentem, hogy a vizsgálatban önként veszek részt. A vizsgálat jellegéről annak megkezdése előtt kielégítő tájékoztatást kaptam. Tudomásul veszem, hogy személyi adataimat bizalmasan kezelik.

Kérem, válaszoljon a következő kérdésekre.

1. Neme *

- ☐ Férfi
- ☐ Nő

2. Életkora? *

3. Mi az Ön tényleges családi állapota? *

- ☐ egyedülálló
- ☐ kapcsolatban
- ☐ élettársi kapcsolatban
- ☐ házas
- ☐ elvált
- ☐ özvegy

4. Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége? *

- ☐ általános iskolai végzettségnél kevesebb
- ☐ általános iskolai végzettség
- ☐ szakiskola, szakmunkásképző
- ☐ szakközépiskolai érettségi
- ☐ gimnáziumi érettségi
- ☐ felsőfokú képesítés
- ☐ főiskolai diploma
- ☐ egyetemi diploma

5. Mi a foglalkozása? *

6. Milyen területen dolgozik? *

Kérem, csak egy választ jelöljön meg.

- ☒ HR / Emberi erőforrás / Oktatás / Képzés
- ☐ Pénzügy / Számvitel

7. Mióta dolgozik ezen a pályán? *

Hány éve?

8. Napi hány órát dolgozik átlagosan? *

9. Milyen gyakran sportol? *

- ☐ soha
- ☐ ritkábban mint heti egyszer
- ☐ hetente egyszer
- ☐ hetente többször

10. Milyen gyakran végez olyan fizikai aktivitást, ahol legalább 10 percen keresztül gyorsabban ver a szíve? *

- ☐ soha
- ☐ ritkábban mint heti egyszer
- ☐ hetente egyszer
- ☐ hetente többször

11. Milyen gyakran tölti szabadidejét barátaival, ismerőseivel? *

- ☐ naponta
- ☐ két-három naponta
- ☐ hetente egyszer
- ☐ havonta egyszer
- ☐ havonta néhányszor
- ☐ két-három havonta

12. Milyen gyakran fogyaszt alkoholt? *

- ☐ soha
- ☐ havonta vagy kevesebbszer
- ☐ havonta kétszer maximum négyszer
- ☐ hetente kétszer-háromszor
- ☐ hetente négyszer vagy többször

13. Szokott-e Ön rendszeresen vagy alkalmanként cigarettázni? *

- ☐ igen, rendszeresen
- ☐ igen, alkalmanként
- ☐ nem

14. Van-e valamilyen testi betegsége, tünete? *

- ☐ nincs
- ☐ alvászavar
- ☐ testsúlyváltozás
- ☐ magas vérnyomás
- ☐ fejfájás
- ☐ cukorbetegség
- ☐ gyomorfájdalom
- ☐ hátfájás
- ☐ Egyéb:

15. Mennyire érzi egyensúlyban munkáját és magánéletét? *

Kérem értékelje 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem	☐	☐	☐	☐	☐	nagyon
----------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

16. Mennyire elégedett munkakörnyezetével? *

Kérem értékelje 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem	☐	☐	☐	☐	☐	nagyon
----------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

17. Mennyire tartja stresszesnek munkáját? *

Kérem értékelje 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem	☐	☐	☐	☐	☐	nagyon
----------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

18. A felettesem megfelelő magyarázattal szolgál a munkámat érintő döntéseket illetően. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

19. A felettesem tisztelettel bánik velem. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

20. A munkámat érintően visszajelzést szoktam kapni a felettesemtől. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

21. A felettesem foglalkozik a munkahelyi problémáimmal. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

22. A felettesem értékes munkaerőnek tart. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

23. Számíthatok a kollégáim segítségére, ha valamilyen problémába ütközöm a munkám során. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

24. Értékes munkaerőnek tartanak a kollégáim. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

25. Lehetőségem van egyedül eldönteni munkám kivitelezési módját. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

26. Lehetőségem van részt venni a munkámat érintő döntéshozatalban. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

27. Tisztában vagyok azzal, hogy mi az amit van jogom, és mi az amit nincs jogom megtenni a munkám során. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

28. Tisztában vagyok a kötelezettségeimmel. Feladataim világosak és érthetőek. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

29. Olyan feladatokat végzek, ami egyesek által elfogadott, míg mások helytelenítik. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

30. Munkám során egyszerre több egymásnak ellentmondó feladatot kapok különböző emberektől. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

31. Sokszor felesleges feladatokon dolgozom. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

32. Munkám során előfordul, hogy szabályokat kell megszegnem egy feladat végrehajtása érdekében. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

33. Sokszor megfelelő erőforrások nélkül kell elvégezni feladatokat. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

34. Leterheltnek érzem magam. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

35. Gyakran keményen kell dolgoznom, hogy határidőre be tudjam fejezni a munkámat. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

36. Sokat túlórázom. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

37. Lehetőségem van fejlődni, és sok új dolgot tanulni a munkám során. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

38. Van előrelépési lehetőségem a munkám során. *

Kérem értékelje az állítást a munkájára vonatkozóan 1-5-ig terjedő skálán.

1 2 3 4 5

egyáltalán nem értek egyet	☐	☐	☐	☐	☐	teljesen egyetértek
----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

2. sz. Melléklet: Big Five Personality Inventory (BFI) (John & Srivastava, 1999)

Az alábbiakban különböző személyiségjellemzőket talál, amelyek közül néhány jellemző lehet Önre, néhány pedig nem. Kérjük jelölje egy ötfokozatú skálán, hogy az adott állítások, szempontok Önt mennyire jellemzik.

1 - Egyáltalán nem értek egyet, 2 - Inkább nem értek egyet, 3 - igaz is, nem is, 4 – Egyetértek, 5 - Teljesen egyetértek

Olyannak látom magam, mint aki ...	1	2	3	4	5
1. beszédes	☐	☐	☐	☐	☐
2. hajlamos másokban a hibát keresni	☐	☐	☐	☐	☐
3. alapos és precíz	☐	☐	☐	☐	☐
4. rossz kedélyállapotú, lehangolt	☐	☐	☐	☐	☐
5. kreatív, találékony	☐	☐	☐	☐	☐
6. zárkózott	☐	☐	☐	☐	☐
7. önzetlenül viselkedik másokkal és segítőkész	☐	☐	☐	☐	☐
8. hajlamos a lazaságra, nemtörődömségre	☐	☐	☐	☐	☐
9. nyugodt és a stresszt jól kezeli.	☐	☐	☐	☐	☐
10. sok különböző dolog iránt érdeklődik	☐	☐	☐	☐	☐
11. tele van energiával	☐	☐	☐	☐	☐
12. hajlamos nézeteltérésekbe keveredni	☐	☐	☐	☐	☐
13. lelkiismeretes munkát végez	☐	☐	☐	☐	☐
14. időnként feszült	☐	☐	☐	☐	☐
15. szellemes, mély gondolkodású	☐	☐	☐	☐	☐
16. sok dologért lelkesedik	☐	☐	☐	☐	☐
17. megbocsátó	☐	☐	☐	☐	☐
18. hajlamos a szétszórtságra	☐	☐	☐	☐	☐
19. sokat aggodalmaskodik	☐	☐	☐	☐	☐
20. képzeletgazdag, fantáziadús	☐	☐	☐	☐	☐
21. hajlamos csendesen viselkedni	☐	☐	☐	☐	☐
22. általában bizakodó.	☐	☐	☐	☐	☐
23. hajlamos a lustaságra	☐	☐	☐	☐	☐
24. érzelmileg stabil, nem borul ki könnyen	☐	☐	☐	☐	☐
25. leleményes	☐	☐	☐	☐	☐

26. magabiztos, tudja mit akar	☐	☐	☐	☐	☐
27. hűvös és távolságtartó	☐	☐	☐	☐	☐
28. kitartó, feladatait végigviszi.	☐	☐	☐	☐	☐
29. hangulatember, hajlamos az érzelmi hullámzásokra	☐	☐	☐	☐	☐
30. kedveli a művészetet	☐	☐	☐	☐	☐
31. néha szégyenlős és gátlásos	☐	☐	☐	☐	☐
32. szinte mindenkivel tapintatos és kedves	☐	☐	☐	☐	☐
33. hatékonyan intézi a dolgait, ügyeit	☐	☐	☐	☐	☐
34. nehéz helyzetben is higgadt, jó az önuralma	☐	☐	☐	☐	☐
35. szereti a megszokott dolgokat	☐	☐	☐	☐	☐
36. társaságkedvelő.	☐	☐	☐	☐	☐
37. néha goromba és kíméletlen másokkal	☐	☐	☐	☐	☐
38. céltudatos és a terveit véghez viszi	☐	☐	☐	☐	☐
39. könnyen felidegesíti magát	☐	☐	☐	☐	☐
40. szeret elmélkedni és álmodozni	☐	☐	☐	☐	☐
41. kevésbé érdeklődik a művészetek iránt	☐	☐	☐	☐	☐
42. szereti a közös, csoportos feladatokat	☐	☐	☐	☐	☐
43. könnyen jön zavarba	☐	☐	☐	☐	☐
44. kifinomult ízlésű a művészetek, a zene és az irodalom terén	☐	☐	☐	☐	☐

3. sz. Melléklet: Megküzdési MódoK Kérdőív / Konfliktusmegoldó Kérdőív rövidített változata (Folkman, Lazarus, 1989)

Élje bele magát élete egyik nehéz helyzetébe! Az eseményt követő hetekben mennyire jellemezték Önt az alábbi állítások?

0. egyáltalán nem jellemző 1. alig jellemző 2. jellemző 3. teljesen jellemző

1. Próbáltam elemezni a problémát, hogy jobban megértsem
2. Engedtem, vagy egyezkedtem, hogy valamilyen jó is származzon a dologból
3. Gondoltam, minden rosszban van valami jó is, próbáltam derűsen felfogni a dolgokat
4. A helyzet valamilyen kreatív, alkotó tevékenységre ösztönzött
5. Más emberként kerültem ki a helyzetből – jó értelemben véve
Igyekeztem megszabadulni a problémától egy időre, megpróbáltam pihenni, szabadságra menni
6. Evéssel, ivással, dohányzással vezettem le a feszültségemet
7. Nyugtatók vagy gyógyszerek szedésével próbálkoztam
8. Egy lapra tettem fel mindent, valami nagyon kockázatosba fogtam
9. Egy általam nagyra tartott baráttól vagy rokontól kértem tanácsot

11. Nem akartam, hogy mások megtudják, milyen nehéz helyzetben vagyok
12. Másokon veztettem le a feszültséget
13. Több különböző megoldást találtam a problémára
14. Imádkoztam
15. Igyekeztem a dolgot a másik személy szempontjából nézni
16. Próbáltam humorosan felfogni helyzetet

4. sz. Melléklet: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Milyen gyakran?	0 soha	1 néhányszor egy évben vagy kevesebbszor	2 egyszer egy hónapban vagy kevesebbszor	3 néhányszor egy hónapban	4 egyszer egy héten	5 néhányszor egy héten	6 minden nap
-----------------	-----------	--	--	------------------------------------	------------------------------	------------------------------	--------------------

	<i>gyakoriság</i>
1. Érzelmileg kimerültnek érzem magam a munkám miatt.	
2. Fáradtnak érzem magam, amikor reggel felkelek és egy új munkanappal kell szembenéznem.	
3. A nap végére teljesen felőrlődöm.	
4. Könnyen meg tudom érteni, hogyan éreznek bizonyos dolgokról munkatársaim / klienseim.	
5. Érzésem szerint néhány embert személytelen tárgyként kezelek.	
6. Megterhelő számomra, hogy egész nap emberekkel dolgozom.	
7. Nagyon hatékonyan megbirkózom munkatársaim / klienseim problémáival.	
8. Belefásultam a munkába.	
9. Úgy érzem, munkám által pozitívan befolyásolom más emberek életét.	
10. Mióta itt dolgozom sokkal érzéketlenebbé váltam.	
11. Aggódok, hogy munkám rideggé tesz.	
12. Nagyon energikusnak érzem magam.	
13. Idegesít a munkám.	
14. Úgy érzem túl keményen dolgozom.	
15. Nem érdekel túlságosan, hogy mi történik néhány munkatársammal / kliensemmel.	
16. Az emberekkel való közvetlen munka túl sok feszültséget jelent számomra.	
17. Könnyen teremtek nyugodt légkört munkatársaimmal / klienseimmal.	
18. Felvillanyoz az emberekkel való munka.	

19. Sok érdelemleges dolgot értem el a munkám során.	
20. Erőm fogytán van.	
21. Munkám során nagyon nyugodtan kezelem az érzelmi problémákat.	
22. Úgy érzem, hogy munkatársaim / klienseim engem hibáztatnak bizonyos problémáik miatt.	

5. sz. Melléklet: Normalitás ellenőrzése – Kolmogorov-Smirnov teszt

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Nem	,424	169	,000	,597	169	,000
Eletkor	,090	169	,002	,967	169	,000
Csaladi_allapot	,266	169	,000	,860	169	,000
Iskolai_vegzettseg	,305	169	,000	,678	169	,000
Munka_terulet	,348	169	,000	,636	169	,000
Miota dolgozik ezen a palyan	,130	169	,000	,946	169	,000
Hany_orat_dolgozik_atlagosan	,224	169	,000	,860	169	,000
Milyen gyakran sportol	,272	169	,000	,809	169	,000
Fizikai aktivitás	,359	169	,000	,724	169	,000
Milyen gyakran tölti szabadidejét barataival	,235	169	,000	,907	169	,000
Alkoholfogyasztas_gyakorisaga	,195	169	,000	,900	169	,000
Dohanyzas	,438	169	,000	,599	169	,000
Testi_tunet	,364	169	,000	,634	169	,000
Munka elet egyensuly	,207	169	,000	,906	169	,000
Munkakörnyezettel valo elegetdettség	,288	169	,000	,857	169	,000

Mennyire tartja stresszesnek munkáját	,242	169	,000	,892	169	,000
Eljaras_igazsagossaga	,185	169	,000	,904	169	,000
Visszajelzes	,245	169	,000	,862	169	,000
Felettes_tamogatasa	,153	169	,000	,917	169	,000
Tarsas_tamasz	,178	169	,000	,867	169	,000
Autonomia_donteshozatal	,211	169	,000	,917	169	,000
Szerep_ambiguitas	,201	169	,000	,824	169	,000
Stressz_leterheltség	,092	169	,001	,968	169	,001
Szerep_konfliktus	,125	169	,000	,951	169	,000
Fejldes_elorelepesi_lehetoseg	,159	169	,000	,947	169	,000
Extraverzio	,064	169	,087	,986	169	,101
Baratsagossag	,106	169	,000	,954	169	,000
Lelkiismeretesség	,102	169	,000	,970	169	,001
Neurotikussag	,077	169	,015	,985	169	,066
Nyitottsag	,062	169	,200*	,984	169	,055
Erzelelmimerules_gyakorisag	,074	169	,025	,976	169	,005
Elszemelytelenedes_gyakorisag	,109	169	,000	,943	169	,000
Egyeni_telj_csokkenes_gyak	,102	169	,000	,971	169	,001
Sport_fizikai_aktivitas	,243	169	,000	,829	169	,000
Problémafokusz_SUM	,156	169	,000	,922	169	,000
Kognitiv_atertekeles_SUM	,191	169	,000	,937	169	,000
Szocialis_tamaszkereses_SUM	,188	169	,000	,930	169	,000
Erzelelmfokusz_SUM	,114	169	,000	,978	169	,009

6. sz. Melléklet: A vizsgálati személyek munkaterületenkénti összehasonlítása életkor alapján

Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Eletkor	169	35,12	8,007	22	60
Munka_terulet	169	1,49	0,501	1	2

Ranks			
Munka_terulet	N	Mean Rank	Sum of Ranks
penzugy/szamvitel	87	86,41	7518
Eletkor HR / emberi eroforrás management	82	83,5	6847
Total	169		

Test Statistics ^a	
	Eletkor
Mann-Whitney U	3,44E+03
Wilcoxon W	6,85E+03
Z	-,387
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,699

a. Grouping Variable: Munka_terulet

7. sz. Melléklet: Munkaterületekre vonatkozó nemenkénti eloszlás

Munkaterület	Létszám	%-os megoszlás
HR / Emberi erőforrás	82	100%
Férfi	27	33%
Nő	55	67%
Pénzügy / Számvitel	87	100%
Férfi	30	34%
Nő	57	66%

8. sz. Melléklet: A vizsgálati személyek pályán eltöltött évek számát érintő összehasonlítása

Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Miota dolgozik ezen a palyan	169	9,5	6,064	1	27
Munka_terulet	169	1,49	0,501	1	2

Ranks			
Munka_terulet	N	Mean Rank	Sum of Ranks
penzugy/szamvitel	87	90,44	7868
Miota dolgozik ezen a palyan HR / emberi eroforrás management	82	79,23	6497
Total	169		

Test Statistics ^a	
	Miota dolgozik ezen a palyan
Mann-Whitney U	3094
Wilcoxon W	6497
Z	-1,491
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,136

a. Grouping Variable: Munka_terulet

9. sz. Melléklet: A vizsgálati személyek napi munkaórával töltött órák számát érintő összehasonlítása

Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Hany_orat_dolgozik_atlagosan	169	8,71	1,274	4	12
Munka_terulet	169	1,49	0,501	1	2

Ranks				
	Munka_terulet	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Hany_orat_dolgozik_atlagosan	penzugy/szamvitel	87	84,66	7365,5
	HR / emberi eroforrás management	82	85,36	6999,5
	Total	169		

Test Statistics ^a	
	Hany_orat_dolgozik_atlagosan
Mann-Whitney U	3537,5
Wilcoxon W	7365,5
Z	-0,098
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,922

a. Grouping Variable: Munka_terulet

10. sz. Melléklet: A kiégés egyéni teljesítmény csökkenése dimenziójának összehasonlítása a humán erőforrás és a pénzügy számviteli területen dolgozók körében

Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Egyeni_telj_csokkenes_gyak	169	14,5503	7,7459	0	36
Munka_terulet	169	1,49	0,501	1	2

Ranks				
Munka_terulet		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Egyeni_telj_csokkenes_gyak	penzugy/szamvitel	87	104,34	9077,5
	HR / emberi eroforrás management	82	64,48	5287,5
	Total	169		

Test Statistics ^a	
	Egyeni_telj_csokkenes_gyak
Mann-Whitney U	1884,5
Wilcoxon W	5287,5
Z	-5,298
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000

a. Grouping Variable: Munka_terulet

11. sz. Melléklet: A kiégés érzelmi kimerülés dimenziójának összehasonlítása a humán erőforrás és a pénzügy számviteli területen dolgozók körében

Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Erzelekmimerules_gyakorisag	169	20,7278	10,35888	1	49
Munka_terulet	169	1,49	0,501	1	2

Ranks				
Munka_terulet		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Erzelekmimerules_gyakorisag	penzugy/szamvitel	87	87	7569
	HR / emberi eroforrás management	82	82,88	6796
	Total	169		

Test Statistics ^a	
	Erzelekmimerules_gyakorisag
Mann-Whitney U	3393
Wilcoxon W	6796
Z	-0,548
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,584

a. Grouping Variable: Munka_terulet

12. sz. Melléklet: A kiégés elszemélytelenedés dimenziójának összehasonlítása a humán erőforrás és a pénzügy számviteli területen dolgozók körében

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Elszemelytelenedes_gyakorisag	169	7,0651	5,30739	0	23
Munka_terulet	169	1,49	0,501	1	2

Ranks

Munka_terulet	N	Mean Rank	Sum of Ranks
penzugy/szamvitel	87	87,22	7588
HR / emberi eroforrás management	82	82,65	6777
Total	169		

Test Statistics^a

	Elszemelytelenedes_gyakorisag
Mann-Whitney U	3374
Wilcoxon W	6777
Z	-0,608
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,543

a. Grouping Variable: Munka_terulet

13. sz. Melléklet: A kiégés összehasonlítása a humán erőforrás és a pénzügy számviteli területen dolgozók körében

Descriptive Statistics

Munka_terulet		N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
penzugy/szamvitel	Erzelekmimerules_gyakorisag	87	1	49	1850	21,2644	10,73081
	Elszemelytelenedes_gyakorisag	87	0	20	631	7,2529	5,1832
	Egyeni_telj_csokkenes_gyak	87	4	36	1535	17,6437	7,7744
	Valid N (listwise)	87					
HR / emberi eroforrás management	Erzelekmimerules_gyakorisag	82	2	44	1653	20,1585	9,98328
	Elszemelytelenedes_gyakorisag	82	0	23	563	6,8659	5,46089
	Egyeni_telj_csokkenes_gyak	82	0	30	924	11,2683	6,25201
	Valid N (listwise)	82					

14. sz. Melléklet: Munkaköri követelmények és munkaköri erőforrások kiégés dimenzióival való kapcsolata munkaterületenként.

Változó			Munkaköri erőforrások						Munkaköri követelmények		
			Eljárás igazságszerűsége	Visszajelzés	Feleltetés támogatása	Társas támogatás	Autonómia	Fejlődés, előrelépési lehetőség	Szerep_ambiguitás	Stressz_elterheltség	Szerep_konfliktus
Pénzügy-számviteli terület	Érzelmi kimerülés	r	-0,30	-0,31	-0,50	-0,26	-0,22	-0,17	0,38	0,48	0,57
		p	0,00	0,00	0,00	0,02	0,04	0,11	0,00	0,00	0,00
	Elszemélytelenedés	r	-0,24	-0,22	-0,34	-0,21	-0,20	-0,07	0,24	0,35	0,47
		p	0,03	0,05	0,00	0,05	0,06	0,54	0,03	0,00	0,00
	Egyéni teljesítmény csökkenése	r	-0,40	-0,20	-0,44	-0,24	-0,30	-0,31	0,32	0,02	0,12
		p	0,00	0,06	0,00	0,02	0,00	0,00	0,00	0,88	0,29
	Kiégés	r	-0,42	-0,32	-0,58	-0,34	-0,33	-0,25	0,44	0,41	0,52
		p	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00	0,00
	Érzelmi kimerülés	r	-0,14	-0,03	0,01	-0,22	-0,26	-0,08	0,26	0,31	0,22
		p	0,21	0,76	0,94	0,04	0,02	0,50	0,02	0,01	0,05
Humán erőforrás	Elszemélytelenedés	r	-0,28	-0,14	-0,27	-0,31	-0,34	-0,08	0,23	0,13	0,47
		p	0,01	0,20	0,02	0,01	0,00	0,46	0,04	0,24	0,00
	Egyéni teljesítmény csökkenése	r	-0,22	-0,16	-0,13	-0,36	-0,22	-0,21	0,14	0,13	0,11
		p	0,05	0,16	0,23	0,00	0,05	0,06	0,22	0,23	0,31
	Kiégés	r	-0,23	-0,10	-0,13	-0,37	-0,36	-0,15	0,26	0,24	0,33
		p	0,04	0,36	0,23	0,00	0,00	0,17	0,02	0,03	0,00

15. sz. Melléklet: Személyiségdimenzók leíró statisztikája munkakörönként

Statistics ^a					
	Extraverzio	Baratsagosság	Lelkiismeretesseg	Neurotikussag	Nyitottsag
N	87	87	87	87	87
Valid	0	0	0	0	0
Missing					
Mean	27,6552	32,8276	35,5747	21,5862	36,2874
Std. Deviation	4,6726	4,93494	5,03622	6,15602	5,52775
Minimum	15	17	18	9	21
Maximum	38	42	43	38	48
Sum	2406	2856	3095	1878	3157

a. Munka_terulet = penzugy/szamvitel

Statistics ^a					
	Extraverzio	Baratsagosság	Lelkiismeretesseg	Neurotikussag	Nyitottsag
N	82	82	82	82	82
Valid	0	0	0	0	0
Missing					
Mean	30,2195	33,7195	35,6341	19,8902	37,9024
Std. Deviation	5,23291	4,54681	4,78555	5,39549	4,23568
Minimum	17	13	21	8	29
Maximum	40	43	45	36	46
Sum	2478	2765	2922	1631	3108

a. Munka_terulet = HR / emberi eroforrás management

16. sz. Melléklet: Extrovertált személyiségdimenzó gyakorisága munkakörönként

Extraverzio ^a					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	15	1	1,1	1,1	1,1
	18	3	3,4	3,4	4,6
	19	2	2,3	2,3	6,9
	20	1	1,1	1,1	8
	22	3	3,4	3,4	11,5
	23	4	4,6	4,6	16,1
	24	7	8	8	24,1
	25	5	5,7	5,7	29,9
	26	7	8	8	37,9
	27	8	9,2	9,2	47,1
	28	7	8	8	55,2
	29	12	13,8	13,8	69
	30	5	5,7	5,7	74,7
	31	4	4,6	4,6	79,3
	32	7	8	8	87,4
	33	2	2,3	2,3	89,7
	34	1	1,1	1,1	90,8
	35	5	5,7	5,7	96,6

37	1	1,1	1,1	97,7
38	2	2,3	2,3	100
Total	87	100	100	

a. Munka_terulet = penzugy/szamvitel

Extraverzio ^a				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17	2	2,4	2,4
	20	1	1,2	3,7
	21	2	2,4	6,1
	22	5	6,1	12,2
	24	3	3,7	15,9
	25	1	1,2	17,1
	26	4	4,9	22
	27	5	6,1	28
	28	4	4,9	32,9
	29	7	8,5	41,5
	30	6	7,3	48,8
	31	8	9,8	58,5
	32	6	7,3	65,9
	33	3	3,7	69,5
	34	3	3,7	73,2
	35	6	7,3	80,5
	36	9	11	91,5
	37	3	3,7	95,1
	38	2	2,4	97,6
	39	1	1,2	98,8
	40	1	1,2	100
Total	82	100	100	

a. Munka_terulet = HR / emberi eroforrás management

17. sz. Melléklet: Neuroticizmus személyiségdimenzó gyakorisága munkakörönként

Neurotikussag ^a				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9	2	2,3	2,3
	10	1	1,1	3,4
	12	1	1,1	4,6
	13	3	3,4	8
	14	2	2,3	10,3

15	6	6,9	6,9	17,2
16	7	8	8	25,3
17	5	5,7	5,7	31
18	3	3,4	3,4	34,5
19	4	4,6	4,6	39,1
20	1	1,1	1,1	40,2
21	7	8	8	48,3
22	5	5,7	5,7	54
23	6	6,9	6,9	60,9
24	8	9,2	9,2	70,1
25	5	5,7	5,7	75,9
26	3	3,4	3,4	79,3
27	3	3,4	3,4	82,8
28	5	5,7	5,7	88,5
29	2	2,3	2,3	90,8
30	2	2,3	2,3	93,1
31	2	2,3	2,3	95,4
32	1	1,1	1,1	96,6
35	1	1,1	1,1	97,7
38	2	2,3	2,3	100
Total	87	100	100	

a. Munka_terulet = penzugy/szamvitel

Neurotikussag^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
8	1	1,2	1,2	1,2
10	1	1,2	1,2	2,4
11	2	2,4	2,4	4,9
12	3	3,7	3,7	8,5
13	2	2,4	2,4	11
14	3	3,7	3,7	14,6
15	6	7,3	7,3	22
16	4	4,9	4,9	26,8
17	8	9,8	9,8	36,6
18	5	6,1	6,1	42,7

19	5	6,1	6,1	48,8
20	8	9,8	9,8	58,5
21	3	3,7	3,7	62,2
22	5	6,1	6,1	68,3
23	4	4,9	4,9	73,2
24	8	9,8	9,8	82,9
25	3	3,7	3,7	86,6
26	1	1,2	1,2	87,8
27	2	2,4	2,4	90,2
28	2	2,4	2,4	92,7
29	3	3,7	3,7	96,3
30	1	1,2	1,2	97,6
31	1	1,2	1,2	98,8
36	1	1,2	1,2	100
Total	82	100	100	

a. Munka_terulet = HR / emberi eroforrás management

18. sz. Melléklet: Nyitottság személyiségdimenzió gyakorisága munkakörönként

Nyitottság^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
21	1	1,1	1,1	1,1
23	1	1,1	1,1	2,3
25	2	2,3	2,3	4,6
28	2	2,3	2,3	6,9
29	2	2,3	2,3	9,2
30	2	2,3	2,3	11,5
31	4	4,6	4,6	16,1
32	7	8	8	24,1
33	9	10,3	10,3	34,5
34	5	5,7	5,7	40,2
35	4	4,6	4,6	44,8
36	7	8	8	52,9
37	4	4,6	4,6	57,5
38	7	8	8	65,5
39	3	3,4	3,4	69
40	6	6,9	6,9	75,9
41	3	3,4	3,4	79,3
42	6	6,9	6,9	86,2
43	4	4,6	4,6	90,8
44	3	3,4	3,4	94,3
45	2	2,3	2,3	96,6
46	1	1,1	1,1	97,7
48	2	2,3	2,3	100
Total	87	100	100	

a. Munka_terulet = penzugy/szamvitel

Nyitottság^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
29	1	1,2	1,2	1,2
31	5	6,1	6,1	7,3
32	4	4,9	4,9	12,2
33	3	3,7	3,7	15,9
34	7	8,5	8,5	24,4
35	8	9,8	9,8	34,1
36	5	6,1	6,1	40,2
37	4	4,9	4,9	45,1
38	7	8,5	8,5	53,7
39	9	11	11	64,6
40	3	3,7	3,7	68,3
41	7	8,5	8,5	76,8
42	7	8,5	8,5	85,4
43	2	2,4	2,4	87,8
44	5	6,1	6,1	93,9
45	3	3,7	3,7	97,6
46	2	2,4	2,4	100
Total	82	100	100	

a. Munka_terulet = HR / emberi erőforrás management

19. sz. Melléklet: A kiégés és személyiségdimenziók közötti összefüggés vizsgálata

Függő változó	Magyarázó változó	r	p	Korrigált R ²	F	df	p	Standardizált β	t	p	95%-os konfidencia intervallum
Kiégés	Konstans			0,37	20,49	5	<0,001		3,29	0,001	22,152-88,618
	Extroverzió	-0,47	<0,001					-0,32	-4,56	<0,001	-1,629--0,644
	Barátságosság	-0,33	<0,001					0,01	0,14	0,887	-0,51-0,589
	Lelkiismeretesség	-0,30	<0,001					-0,05	-0,79	0,433	-0,701-0,302
	Neuroticizmus	0,53	<0,001					0,42	5,66	<0,001	0,836-1,733
	Nyitottság	-0,17	0,012					-0,01	-0,12	0,903	-0,495-0,437

20. sz. Melléklet: A kiégés és személyiségdimenziók közötti összefüggés vizsgálata –
pénzügy-számviteli munkaterület

Pénzügy-számvitel											
Függő változó	Magyarázó változó	r	p	Korrigált R ²	F	df	p	Standardizált β	t	p	95%-os konfidencia intervallum
Érzelmi kimerülés	Konstans			0,28	7,82	5	<0,001		-0,98	0,330	-41,137-14,003
	Extroverzió	-0,32	0,001					-0,26	-2,38	0,020	-1,094--0,097
	Barátságosság	-0,15	0,081					0,18	1,63	0,107	-0,087-0,878
	Lelkiismeretesség	-0,07	0,249					0,11	1,09	0,278	-0,189-0,648
	Neuroticizmus	0,51	<0,001					0,55	4,98	0,000	0,575-1,341
	Nyitottság	0,02	0,443					0,13	1,38	0,173	-0,116-0,638
Elszemélytelenedés	Konstans			0,08	2,51	5	0,036		-0,32	0,753	-17,476-12,697
	Extroverzió	-0,17	0,063					-0,11	-0,89	0,374	-0,395-0,15
	Barátságosság	-0,12	0,141					0,09	0,73	0,465	-0,167-0,361
	Lelkiismeretesség	-0,13	0,120					-0,02	-0,21	0,835	-0,253-0,205
	Neuroticizmus	0,33	0,001					0,35	2,78	0,007	0,083-0,502
	Nyitottság	0,06	0,278					0,13	1,16	0,248	-0,086-0,327
Egyéni teljesítmény csökkenése	Konstans			0,14	3,72	5	0,004		3,76	0,000	19,487-63,348
	Extroverzió	-0,39	0,000					-0,27	-2,28	0,025	-0,852--0,059
	Barátságosság	-0,25	0,010					-0,07	-0,57	0,570	-0,494-0,274
	Lelkiismeretesség	-0,16	0,073					-0,03	-0,26	0,792	-0,377-0,289
	Neuroticizmus	0,24	0,014					0,07	0,57	0,570	-0,217-0,392
	Nyitottság	-0,27	0,005					-0,16	-1,44	0,153	-0,517-0,083
Kiegés	Konstans			0,28	7,65	5	<0,001		1,10	0,274	-20,542-71,464
	Extroverzió	-0,41	0,000					-0,31	-2,81	0,006	-2,005--0,342
	Barátságosság	-0,23	0,015					0,11	0,95	0,347	-0,422-1,188
	Lelkiismeretesség	-0,15	0,083					0,05	0,46	0,647	-0,537-0,86
	Neuroticizmus	0,50	0,000					0,46	4,17	0,000	0,699-1,976
	Nyitottság	-0,09	0,203					0,05	0,52	0,605	-0,465-0,794

21. sz. Melléklet: A kiégés és személyiségdimenziók közötti összefüggés vizsgálata – humán erőforrás menedzsment munkaterület

Humán erőforrás menedzsment											
Függő változó	Magyarázó változó	r	p	Korrigált R ²	F	df	p	Standardizált β	t	p	95%-os konfidencia intervallum
Érzelmi kimerülés	Konstans			0,39	11,38	5	<0,001		2,97	0,004	14,573-74,043
	Extroverzió	-0,44	0,000					-0,30	-3,14	0,002	-0,933--0,209
	Barátságosság	-0,27	0,008					0,08	0,76	0,449	-0,272-0,607
	Lelkiismeretesség	-0,43	0,000					-0,19	-1,76	0,082	-0,834-0,051
	Neuroticizmus	0,53	0,000					0,38	3,58	0,001	0,312-1,094
	Nyitottság	-0,26	0,010					-0,14	-1,54	0,128	-0,761-0,098
Elszemélytelenedés	Konstans			0,34	9,44	5	<0,001		4,94	0,000	25,004-58,788
	Extroverzió	-0,37	0,000					-0,19	-1,91	0,060	-0,403-0,009
	Barátságosság	-0,48	0,000					-0,32	-3,02	0,003	-0,629--0,129
	Lelkiismeretesség	-0,50	0,000					-0,38	-3,40	0,001	-0,681--0,178
	Neuroticizmus	0,25	0,011					-0,10	-0,91	0,363	-0,324-0,12
	Nyitottság	-0,04	0,366					0,02	0,22	0,824	-0,217-0,271
Egyéni teljesítmény csökkenése	Konstans			0,21	5,26	5	<0,001		1,32	0,192	-7,204-35,247
	Extroverzió	-0,27	0,007					-0,16	-1,48	0,144	-0,45-0,067
	Barátságosság	-0,31	0,003					-0,10	-0,86	0,391	-0,45-0,178
	Lelkiismeretesség	-0,24	0,015					0,04	0,34	0,733	-0,262-0,37
	Neuroticizmus	0,46	0,000					0,40	3,27	0,002	0,18-0,738
	Nyitottság	-0,18	0,053					-0,06	-0,59	0,558	-0,397-0,216
Kiégés	Konstans			0,44	13,59	5	<0,001		3,99	0,000	50,164-150,286
	Extroverzió	-0,46	0,000					-0,29	-3,14	0,002	-1,57--0,35
	Barátságosság	-0,41	0,000					-0,09	-0,94	0,353	-1,087-0,393
	Lelkiismeretesség	-0,49	0,000					-0,21	-2,05	0,044	-1,512--0,022
	Neuroticizmus	0,54	0,000					0,33	3,21	0,002	0,401-1,718
	Nyitottság	-0,22	0,022					-0,10	-1,09	0,280	-1,118-0,328

22. sz. Melléklet: A kiégés és a megküzdési módok összefüggésének vizsgálata

Függő változó	Magyarázó változó	r	p	Korrigált R ²	F	df	p	Standardizált β	t	p	95%-os konfidenciaintervallum
Kiégés	Konstans			0,22	12,56	4	<0,001		8,20	<0,001	42,536-69,521
	Problémafókuszú m.	0,10	0,103					0,14	1,94	0,055	-0,121-12,097
	Kognitív ártértelezés	-0,40	<0,001					-0,48	-6,78	<0,001	-24,939--13,688
	Szociális támaszkeresés	0,10	0,107					0,13	1,82	0,071	-0,331-8,121
	Érzelemfókuszú m.	0,10	0,108					0,14	1,91	0,057	-0,231-14,971

23. sz. Melléklet: A kiégés és megküzdési módok közötti összefüggés vizsgálata – pénzügy-számviteli munkaterület

Pénzügy-számvitel											
Függő változó	Magyarázó változó	r	p	Korrigált R^2	F	df	p	Standardizált β	t	p	95%-os konfidenciaintervallum
Érzelmi kimerülés	Konstans			0,21	6,699	4	<0,001		3,49	0,001	8,335-30,404
	Problémafókuszú m.	0,13	0,123					0,09	0,90	0,370	-2,487-6,613
	Kognitív átértékelés	-0,28	0,004					-0,39	-3,85	0,000	-14,203--4,526
	Szociális támaszkeresés	0,27	0,006					0,22	2,28	0,025	0,532-7,797
	Érzelemfókuszú m.	0,24	0,011					0,27	2,52	0,014	1,685-14,328
Elszemélytelenedés	Konstans			0,09	3,01	4	0,023		1,49	0,141	-1,453-10,013
	Problémafókuszú m.	0,22	0,018					0,21	1,89	0,062	-0,118-4,61
	Kognitív átértékelés	-0,12	0,133					-0,21	-1,91	0,059	-4,933-0,095
	Szociális támaszkeresés	0,22	0,022					0,18	1,68	0,098	-0,298-3,477
	Érzelemfókuszú m.	0,16	0,066					0,11	0,96	0,339	-1,698-4,871
Egyéni teljesítmény csökkenése	Konstans			0,12	3,90	4	0,006		7,22	0,000	22,197-39,077
	Problémafókuszú m.	-0,19	0,043					-0,12	-1,12	0,268	-5,433-1,527
	Kognitív átértékelés	-0,38	0,000					-0,37	-3,50	0,001	-10,209--2,807
	Szociális támaszkeresés	-0,04	0,359					-0,01	-0,12	0,904	-2,948-2,609
	Érzelemfókuszú m.	-0,07	0,252					0,07	0,58	0,561	-3,417-6,253
Kiégés	Konstans			0,21	6,68	4	<0,001		5,88	0,000	35,932-72,64
	Problémafókuszú m.	0,06	0,291					0,06	0,62	0,537	-5,212-9,925
	Kognitív átértékelés	-0,37	0,000					-0,45	-4,52	0,000	-26,34--10,243
	Szociális támaszkeresés	0,21	0,027					0,18	1,84	0,070	-0,459-11,627
	Érzelemfókuszú m.	0,16	0,066					0,22	2,08	0,040	0,496-21,525

24. sz. Melléklet: A kiégés és megküzdési módok közötti összefüggés vizsgálata – humán erőforrás menedzsment munkaterület

Humán erőforrás menedzsment											
Függő változó	Magyarázó változó	r	p	Korrigált R^2	F	df	p	Standardizált β	t	p	95%-os konfidenciaintervallum
Érzelmi kimerülés	Konstans			0,14	4,170	4	0,004		4,28	0,000	13,929-38,149

	Problémafókuszú m.	0,11	0,153					0,16	1,46	0,148	-1,639-10,635
	Kognitív ártértekülés	-0,35	0,001					-0,43	-3,89	0,000	-14,159--4,565
	Szociális támaszkeresés	0,01	0,475					0,08	0,75	0,458	-2,234-4,911
	Érzelemfókuszú m.	0,08	0,235					0,12	1,12	0,264	-2,864-10,293
Elszemélytelnedés	Konstans			0,13	3,90	4	0,006		2,44	0,017	1,508-14,834
	Problémafókuszú m.	0,24	0,017					0,29	2,65	0,010	1,118-7,871
	Kognitív ártértekülés	-0,26	0,010					-0,34	-3,07	0,003	-6,706--1,427
	Szociális támaszkeresés	0,09	0,215					0,12	1,13	0,264	-0,854-3,078
	Érzelemfókuszú m.	-0,05	0,345					-0,05	-0,49	0,629	-4,502-2,737
Egyéni teljesítmény csökkenése	Konstans			0,14	4,25	4	0,004		5,15	0,000	12,018-27,158
	Problémafókuszú m.	0,09	0,203					0,21	1,97	0,052	-0,035-7,638
	Kognitív ártértekülés	-0,35	0,001					-0,33	-2,97	0,004	-7,465--1,467
	Szociális támaszkeresés	-0,22	0,023					-0,17	-1,58	0,118	-4,006-0,46
	Érzelemfókuszú m.	-0,12	0,144					-0,09	-0,87	0,388	-5,906-2,318
Kiegész	Konstans			0,19	5,78	4	<0,001		5,22	0,000	33,272-74,325
	Problémafókuszú m.	0,17	0,061					0,26	2,45	0,017	2,392-23,197
	Kognitív ártértekülés	-0,40	0,000					-0,47	-4,38	0,000	-26,026--9,763
	Szociális támaszkeresés	0,05	0,336					0,02	0,22	0,824	-5,379-6,733
	Érzelemfókuszú m.	-0,01	0,464					0,02	0,19	0,853	-10,113-12,188

25. sz. Melléklet: A megküzdési stratégiák és a személyiségdimenziók közötti összefüggések vizsgálata

Függő változó	Magyarázó változó	r	p	Korrigált R ²	F	df	p	Standardizált β	t	p	95%-os konfidencia intervallum
Problémfókusz	Konstans			0,16	7,51	5	<0,001		1,01	0,315	-0,439-1,356
	Extroverzió	0,14	0,032					0,19	2,36	0,020	0,003-0,029
	Barátságosság	-0,19	0,007					-0,22	-2,64	0,009	-0,035--0,005
	Lelkiismeretesség	-0,11	0,078					-0,03	-0,40	0,690	-0,016-0,011
	Neuroticizmus	0,17	0,013					0,16	1,90	0,060	0-0,024
	Nyitottság	0,29	0,000					0,30	3,94	0,000	0,013-0,038
Kognitív át	Konstans			0,26	12,85	5	<0,001		1,24	0,216	-0,334-1,463
	Extroverzió	0,36	0,000					0,17	2,23	0,027	0,002-0,028
	Barátságosság	0,34	0,000					0,17	2,11	0,036	0,001-0,031
	Lelkiismeretesség	0,11	0,084					-0,08	-1,06	0,290	-0,021-0,006
	Neuroticizmus	-0,34	0,000					-0,19	-2,44	0,016	-0,027--0,003

	Nyitottság	0,39	0,000					0,28	3,92	0,000	0,012-0,038
Szociális támasz	Konstans			0,02	1,67	5	0,144		0,52	0,601	-0,995-1,714
	Extroverzió	-0,01	0,427					-0,05	-0,54	0,587	-0,026-0,015
	Barátságosság	0,07	0,185					0,16	1,78	0,076	-0,002-0,043
	Lelkiismeretesség	-0,08	0,147					-0,06	-0,74	0,462	-0,028-0,013
	Neuroticizmus	0,10	0,096					0,16	1,75	0,082	-0,002-0,034
	Nyitottság	0,12	0,064					0,13	1,62	0,107	-0,003-0,035
Érzelemlökusz	Konstans			0,09	4,43	5	0,001		-0,06	0,950	-0,772-0,725
	Extroverzió	0,21	0,003					0,20	2,43	0,016	0,003-0,025
	Barátságosság	0,14	0,039					0,19	2,15	0,033	0,001-0,026
	Lelkiismeretesség	-0,06	0,227					-0,09	-1,03	0,304	-0,017-0,005
	Neuroticizmus	0,11	0,080					0,25	2,82	0,005	0,004-0,025
	Nyitottság	0,17	0,013					0,12	1,47	0,144	-0,003-0,018

26. sz. Melléklet: A megküzdési stratégiák és a személyiségdimenziók közötti összefüggések vizsgálata – pénzügy-számvitel munkaterület

Pénzügy-számvitel												
Függő változó	Magyarázó változó	r	p	Korrigált R ²	F	df	p	Standardizált β	t	p	95%-os konfidencia intervallum	
Problémafókusz	Konstans			0,18	4,84	5	0,001		0,10	0,922	-1,263-1,394	
	Extroverzió	0,18	0,050					0,21	1,84	0,070	-0,002-0,046	
	Barátságosság	-0,18	0,053					-0,23	-1,95	0,054	-0,046-0	
	Lelkiismeretesség	-0,04	0,363					0,01	0,05	0,961	-0,02-0,021	
	Neuroticizmus	0,17	0,060					0,17	1,44	0,154	-0,005-0,032	
	Nyitottság	0,36	0,000					0,34	3,29	0,002	0,012-0,048	
Kongitív át	Konstans			0,24	6,44	5	<0,001		1,97	0,052	-0,012-2,33	
	Extroverzió	0,41	0,000					0,25	2,25	0,028	0,003-0,045	
	Barátságosság	0,29	0,003					0,06	0,48	0,631	-0,016-0,025	
	Lelkiismeretesség	0,05	0,319					-0,13	-1,26	0,211	-0,029-0,007	
	Neuroticizmus	-0,37	0,000					-0,26	-2,27	0,026	-0,035--0,002	
	Nyitottság	0,34	0,001					0,22	2,20	0,031	0,002-0,034	
Szociális támasz	Konstans			0,10	2,87	5	0,019		-1,19	0,237	-2,664-0,668	
	Extroverzió	0,05	0,314					-0,09	-0,75	0,457	-0,041-0,019	
	Barátságosság	0,22	0,020					0,32	2,59	0,011	0,009-0,067	
	Lelkiismeretesség	0,05	0,328					0,04	0,33	0,742	-0,021-0,03	
	Neuroticizmus	0,06	0,283					0,24	1,91	0,059	0-0,045	
	Nyitottság	0,26	0,008					0,26	2,39	0,019	0,005-0,05	
Érzelemlökusz	Konstans			0,08	2,41	5	0,044		-0,74	0,459	-1,424-0,649	

	Extroverzió	0,19	0,043					0,17	1,37	0,173	-0,006-0,032
	Barátságosság	0,15	0,082					0,23	1,78	0,079	-0,002-0,034
	Lelkiismeretesség	0,03	0,381					0,01	0,09	0,931	-0,015-0,016
	Neuroticizmus	0,13	0,121					0,33	2,59	0,011	0,004-0,033
	Nyitottság	0,18	0,045					0,12	1,11	0,272	-0,006-0,022

27. sz. Melléklet: A megküzdési stratégiák és a személyiségdimenziók közötti összefüggések vizsgálata – humán erőforrás menedzsment munkaterület

Humán erőforrás menedzsment											
Függő változó	Magyarázó változó	r	p	Korrigált R ²	F	df	p	Standardizált β	t	p	95%-os konfidencia intervallum
Problémafókusz	Konstans			0,93	2,65	5	0,029		1,86	0,067	-0,087-2,472
	Extroverzió	0,11	0,170					0,20	1,70	0,093	-0,002-0,029
	Barátságosság	-0,22	0,022					-0,21	-1,72	0,089	-0,035-0,003
	Lelkiismeretesség	-0,22	0,022					-0,14	-1,09	0,277	-0,03-0,009
	Neuroticizmus	0,19	0,041					0,10	0,80	0,427	-0,01-0,024
	Nyitottság	0,17	0,064					0,17	1,52	0,132	-0,004-0,033
Kognitív át	Konstans			0,26	6,60	5	<0,001		-0,64	0,525	-1,977-1,016
	Extroverzió	0,27	0,008					0,09	0,82	0,413	-0,011-0,026
	Barátságosság	0,39	0,000					0,27	2,46	0,016	0,005-0,049
	Lelkiismeretesség	0,17	0,067					0,00	0,00	0,999	-0,022-0,022
	Neuroticizmus	-0,28	0,005					-0,09	-0,77	0,446	-0,027-0,012
	Nyitottság	0,42	0,000					0,35	3,48	0,001	0,016-0,059
Szociális támasz	Konstans			-0,01	0,82	5	0,542		2,17	0,033	0,208-4,853
	Extroverzió	-0,04	0,365					0,04	0,31	0,760	-0,024-0,033
	Barátságosság	-0,08	0,239					0,01	0,07	0,944	-0,033-0,036
	Lelkiismeretesség	-0,22	0,024					-0,23	-1,66	0,102	-0,063-0,006
	Neuroticizmus	0,13	0,130					0,02	0,11	0,911	-0,029-0,032
	Nyitottság	-0,03	0,386					-0,05	-0,38	0,703	-0,04-0,027
Érzelemfókusz	Konstans			0,13	3,36	5	0,009		0,91	0,364	-0,624-1,679
	Extroverzió	0,29	0,005					0,31	2,71	0,008	0,005-0,033
	Barátságosság	0,13	0,116					0,16	1,33	0,186	-0,006-0,028
	Lelkiismeretesség	-0,17	0,064					-0,29	-2,23	0,028	-0,036--0,002
	Neuroticizmus	0,07	0,282					0,07	0,54	0,594	-0,011-0,019
	Nyitottság	0,19	0,047					0,10	0,92	0,363	-0,009-0,024

28. sz. Melléklet: Szociális támaszkeresés tételeinek és kiégés dimenzióinak kapcsolata

Correlations				
		WOC_10.Egy általam nagyra tartott baráttól vagy rokontól kértem tanácsot	WOC_11.Nem akartam, hogy mások megtudják, milyen nehéz helyzetben vagyok	
Spearman's rho		Correlation Coefficient	-,028	,199**
	Erzelemerkimerules_gyakorisag	Sig. (2-tailed)	,721	,009
		N	169	169
		Correlation Coefficient	-,049	,224**
	Elszemelytelenedes_gyakorisag	Sig. (2-tailed)	,527	,003
		N	169	169
		Correlation Coefficient	-,008	-,087
	Egyeni_telj_csokkenes_gyak	Sig. (2-tailed)	,920	,258
		N	169	169

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

29. sz. Melléklet: Problémafókuszú megküzdés és kiégés dimenzióinak kapcsolata

Correlations				
	WOC_1.Próbáltam elemezni a problémát, hogy jobban megértsem	WOC_4.A helyzet valamilyen kreatív, alkotó tevékenységre ösztönzött	WOC_9.Egy lapra tettem fel mindent, valami nagyon kockázatosba fogtam	WOC_12.Másokon vezettem le a feszültséget

Spearman's rho	Erzelelmkimerules_gyakorisag	Correlation Coefficient	0,05	-,226**	,171*	,230**
		Sig. (2-tailed)	0,522	0,003	0,026	0,003
		N	169	169	169	169
	Elszemelytelenedes_gyakorisag	Correlation Coefficient	0,088	-0,071	,200**	,174*
		Sig. (2-tailed)	0,257	0,357	0,009	0,024
		N	169	169	169	169
	Egyeni_telj_csokkenes_gyak	Correlation Coefficient	-,169*	-,268**	0,089	,238**
		Sig. (2-tailed)	0,028	0	0,251	0,002
		N	169	169	169	169

30. sz. Melléklet: Problémafókuszú megküzdés és kiegészítő dimenzióinak kapcsolata – humán erőforrás munkaterület

Correlations^a

		WOC_1.Próbáltam elemezni a problémát, hogy jobban megértsem	WOC_4.A helyzet valamilyen kreatív, alkotó tevékenységre ösztönzött	WOC_9.Egy lapra tettem fel mindent, valami nagyon kockázatosba fogtam	WOC_12.Másokon vezettem le a feszültséget	
Spearman's rho	Kieges_gyak	Correlation Coefficient	-0,041	-,222*	,291**	,310**
		Sig. (2-tailed)	0,712	0,045	0,008	0,005
		N	82	82	82	82

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. Munka_terulet = HR / emberi erőforrás management

31. sz. Melléklet: Megküzdési módok alkalmazásának összehasonlítása a két munkaterület között

Ranks				
Munka_terulet		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Problemafokusz	penzugy/szamvitel	87	82,55	7181,50
	HR / emberi eroforrás management	82	87,60	7183,50
	Total	169		
Kognitiv_atertekeses	penzugy/szamvitel	87	78,99	6872,50
	HR / emberi eroforrás management	82	91,37	7492,50
	Total	169		
Szocialis_tamaszkereses	penzugy/szamvitel	87	87,16	7583,00
	HR / emberi eroforrás management	82	82,71	6782,00
	Total	169		
Erzelemlfokusz	penzugy/szamvitel	87	87,87	7644,50
	HR / emberi eroforrás management	82	81,96	6720,50
	Total	169		

Test Statistics ^a				
	Problemafokusz	Kognitiv_atertekeses	Szocialis_tamaszkereses	Erzelemlfokusz
Mann-Whitney U	3353,500	3044,500	3379,000	3317,500
Wilcoxon W	7181,500	6872,500	6782,000	6720,500
Z	-,685	-1,707	-,613	-,791
Asymp. Sig. (2-tailed)	,493	,088	,540	,429

a. Grouping Variable: Munka_terulet

32. sz. Melléklet: Nemenkénti különbség a kiégés kialakulására vonatkozóan

Ranks				
Nem		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Erzelemlkimerules_gyakorisag	FFI	57	70,59	4023,50
	NO	112	92,33	10341,50

	Total	169		
	FFI	57	87,79	5004,00
Elszemelytelenedes_gyakorisag	NO	112	83,58	9361,00
	Total	169		
	FFI	57	74,27	4233,50
Egyeni_telj_csokkenes_gyak	NO	112	90,46	10131,50
	Total	169		
	FFI	57	74,02	4219,00
Kieges_gyak	NO	112	90,59	10146,00
	Total	169		

Test Statistics^a

	Erzelemerkimerules_gyakorisag	Elszemelytelenedes_gyakorisag	Egyeni_telj_csokkenes_gyak	Kieges_gyak
	g	g	k	k
Mann-Whitney U	2370,500	3033,000	2580,500	2566,000
Wilcoxon W	4023,500	9361,000	4233,500	4219,000
Z	-2,733	-,530	-2,036	-2,082
Asymp. Sig. (2-tailed)	,006	,596	,042	,037

a. Grouping Variable: Nem

Descriptive Statistics

Nem	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Erzelemerkimerules_gyakorisag	57	1,00	44,00	17,6842	9,98956
Elszemelytelenedes_gyakorisag	57	,00	23,00	7,5789	5,90988
FFI Egyeni_telj_csokkenes_gyak	57	,00	31,00	12,9298	7,59431
Kieges_gyak	57	4,00	86,00	38,1930	16,70483
Valid N (listwise)	57				
Erzelemerkimerules_gyakorisag	112	4,00	49,00	22,2768	10,24142
NO Elszemelytelenedes_gyakorisag	112	,00	18,00	6,8036	4,98075
Egyeni_telj_csokkenes_gyak	112	1,00	36,00	15,3750	7,72515

Kieges_gyak	112	7,00	96,00	44,4554	18,42242
Valid N (listwise)	112				

33. sz. Melléklet: Családi állapot közötti különbségek a kiégés kialakulására vonatkozóan

Ranks		
Csaladi_allapot	N	Mean Rank
Erzelemerkimerules_gyakorisag	egyedulallo	28
	kapcsolatban	43
	elettarsi kapcsolatban	20
	hazas	70
	elvalt	7
	ozvegy	1
	Total	169
Elszemelytelenedes_gyakorisag	egyedulallo	28
	kapcsolatban	43
	elettarsi kapcsolatban	20
	hazas	70
	elvalt	7
	ozvegy	1
	Total	169
Egyeni_telj_csokkenes_gyak	egyedulallo	28
	kapcsolatban	43
	elettarsi kapcsolatban	20
	hazas	70
	elvalt	7
	ozvegy	1
	Total	169
Kieges_gyak	egyedulallo	28
	kapcsolatban	43
	elettarsi kapcsolatban	20
	hazas	70
	elvalt	7
	ozvegy	1
	Total	169

Test Statistics ^{a,b}				
	Erzelemlimerules_gyakorisag	Elszemelytelenedes_gyakorisag	Egyeni_telj_csokkenes_gyak	Kieges_gyak
Chi-Square	2,139	3,473	9,709	1,539
df	5	5	5	5
Asymp. Sig.	,830	,628	,084	,909

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Csaladi_allapot

34. sz. Melléklet: Pályán eltöltött évek száma és a kiégés kialakulása közötti összefüggések

Correlations						
		Miotaldolgozik ezen a pályán	Erzelemlimerules_gyakorisag	Elszemelytelenedes_gyakorisag	Egyeni_telj_csokkenes_gyak	Kieges_gyak
Spearman's rho	Miotaldolgozik ezen a pályán	1	-0,14	-0,082	0,035	-0,085
	Sig. (2-tailed)	.	0,069	0,292	0,655	0,273
	N	169	169	169	169	169

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

35. sz. Melléklet: Munka-magánélet egyensúlya és a kiégés kialakulása közötti kapcsolat

Correlations						
		Munkaélet egyensúly	Erzelemlimerules_gyakorisag	Elszemelytelenedes_gyakorisag	Egyeni_telj_csokkenes_gyak	Kieges_gyak
Spearman's rho	Munkaélet egyensúly	1	-,426**	-,309**	-,210**	-,423**
	Sig. (2-tailed)	.	0	0	0,006	0
	N	169	169	169	169	169

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

36. sz. Melléklet: Munkakörnyezettel való elégedettség, szabadidő, munka stresszsége, dohányzás és a kiegésző kialakulása közötti kapcsolat

Correlations			Erzelemlerülés_ gyakoriság	Elszemélytelenedés_ gyakoriság	Egyeni_telj_csokkenes_gyak	Kieges_gyak
Spearman's rho	Munkakörnyezettel való elégedettség	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	-,337** 0 169	-,167* 0,03 169	-,218** 0,004 169	-,313** 0 169
	Milyen gyakran tölti szabadidejét barátaival	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	0,134 0,083 169	0,107 0,165 169	0,08 0,301 169	0,132 0,087 169
	Mennyire tartja stresszesnek munkáját	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,402** 0 169	,241** 0,002 169	,249** 0,001 169	,397** 0 169
	Hány_orat_dolgozik_atlagosan	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,170* 0,027 169	0,074 0,341 169	-0,087 0,261 169	0,099 0,202 169
	Dohányzás	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	-0,042 0,586 169	0,021 0,789 169	-0,081 0,293 169	-0,029 0,711 169

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

37. sz. Melléklet: Iskolai végzettség és a kiégés kialakulása közötti kapcsolat

Ranks			
	Iskolai_vegzettseg	N	Mean Rank
Erzelekmimerules_gyakorisag	szakközepiskolai erettsegi	4	61,50
	gimnaziumi erettsegi	5	86,70
	felsofoku_kep	6	124,75
	foiskolai diploma	62	81,38
	egyetemi diploma	92	85,78
	Total	169	
Elszemelytelenedes_gyakorisag	szakközepiskolai erettsegi	4	37,88
	gimnaziumi erettsegi	5	97,90
	felsofoku_kep	6	120,17
	foiskolai diploma	62	78,94
	egyetemi diploma	92	88,14
	Total	169	
Egyeni_telj_csokkenes_gyak	szakközepiskolai erettsegi	4	112,62
	gimnaziumi erettsegi	5	81,30
	felsofoku_kep	6	127,42
	foiskolai diploma	62	85,91
	egyetemi diploma	92	80,62
	Total	169	
Kieges_gyak	szakközepiskolai erettsegi	4	71,88
	gimnaziumi erettsegi	5	91,40
	felsofoku_kep	6	132,75
	foiskolai diploma	62	82,83
	egyetemi diploma	92	83,57
	Total	169	

Test Statistics^{a,b}

	Erzelekmimerules_gyakorisa	Elszemelytelenedes_gyakorisa	Egyeni_telj_csokkenes_gya	Kieges_gya
	g	g	k	k

Chi-Square	5,257	8,526	6,585	6,291
df	4	4	4	4
Asymp. Sig.	,262	,074	,160	,178

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Iskolai_vegzettseg