

**NEGATÍV MUNKAHELYI VISEKEDÉSEK, ÁLTALÁNOS
JÓLLÉT ÉS LELKI ELLENÁLLÓ KÉPESSÉG
AUTÓBUSZVEZETŐK KÖRÉBEN**

Orsós Liza (HNDPPG)

Témavezető: Czibor Andrea

Pécsi Tudományegyetem

Bölcsészet-és Társadalomtudományi Kar

Pszichológia Intézet

Absztrakt

A tanulmány fókuszában a munkahelyi pszichoterror (mobbing) az általános jóllét és a reziliencia összefüggései állnak, amely kéréskört autóbuszvezetők körében vizsgáltam meg.

A mobbing jelensége napjainkban népszerű kutatási téma a szervezetpszichológiában, mivel következményei mind az egyén, mind a szervezet szintjén rendkívül károsak. A buszvezetői munkakör több pszichoszociális jellemzője miatt is kockázatos lehet a mobbing szempontjából.

A kutatásban 58 autóbuszvezető vett részt, akik egy három kérdőívből (Negatív Inzultusok Kérdőíve, a WHO 5 Általános Jól-lét Kérdőíve és a Connor–Davidson 10 itemes Reziliencia jegyzéke) álló kérdőívcsomagot töltöttek ki.

A kutatásból kiderült, hogy a mintában a munkahelyi terror érintettsége nem mutat összefüggést az általános jólléttel. Eredményeink azt is mutatják, hogy a munkával kapcsolatos mobbing érintettség szignifikáns kapcsolatban van az egyén megküzdő képességével.

Konklúzióként megfogalmazható, hogy a mobbing inzultusok hatását árnyalhatja az adott szervezeti közeg és kultúra, illetve, hogy a reziliencia védőfaktorként szolgálhat a mobbing következményeivel szemben.

Kulcsszavak: munkahelyi pszichoterror, ellenálló képesség, általános jóllét, maszkulinitás

Absztrakt.....	2
Bevezetés	4
Elméleti háttér	5
<i>A pszichoterror fogalma.....</i>	<i>5</i>
<i>A mobbing kifejezés eredete</i>	<i>6</i>
<i>Pszichoterror lehetséges okai.....</i>	<i>6</i>
<i>A pszichoterror fázisai.....</i>	<i>7</i>
<i>Munkahelyi pszichoterror következményei</i>	<i>10</i>
<i>Kik válhatnak a munkahelyi pszichoterror áldozatává?</i>	<i>11</i>
<i>Az egyéni reziliencia és a pszichoterror kapcsolata</i>	<i>12</i>
<i>Az autóbuszvezetői munkakör speciális kihívásai.....</i>	<i>13</i>
Hipotézisek.....	15
Vizsgálat	16
<i>Vizsgálati eszközök</i>	<i>16</i>
<i>Eljárás.....</i>	<i>17</i>
<i>Résztvevők.....</i>	<i>17</i>
<i>Életkor</i>	<i>17</i>
<i>Nemi eloszlás</i>	<i>18</i>
<i>Munkahelyi státusz</i>	<i>18</i>
<i>Munkahelyi pszichoterror faktorok</i>	<i>18</i>
<i>Leggyakoribb öt mobbing inzultusok átlagértékei</i>	<i>18</i>
<i>Az átélt bullyingok gyakorisága</i>	<i>19</i>
<i>Mobbing-érintettség az életkor függvényében.....</i>	<i>19</i>
<i>A bullying elkövetői</i>	<i>19</i>
Eredmények	19
Megvitatás	20
<i>Gyakorlati implikációk</i>	<i>22</i>
<i>Kutatási implikációk és kritikák.....</i>	<i>24</i>
Irodalomjegyzék.....	25

Bevezetés

A munkahelyi pszichoterror (munkahelyi zaklatás, illetve munkahelyi mobbing) az elmúlt években intenzíven kutatott témává vált a szervezetpszichológia területén. Az intenzív kutatói érdeklődés oka, hogy a munkahelyi mobbing előfordulása mind az egyén, mind a munkacsoport, mind pedig a szervezet szintjén kiemelkedően káros következményeket hoz magával.

Az érintett egyének szintjén a hosszú időn át kitartó, folyamatos munkahelyi zaklatások sok esetben pszichés és fizikai megbetegedésekkel járnak együtt, amelyek tünetei hosszútávon fennállhatnak és végleges egészségügyi állapotváltozásokat okozhatnak. Ennek elkerülésére szakszerű és hatékony szervezeti beavatkozásra van szükség, amelyek segítik az áldozattá vált munkavállalók jóllétét visszaállítani, továbbá felvértetni őket a hasonló munkahelyi problémák ideálisabb megküzdési helytállásával (Perger & Takács, 2017).

A következmények emellett a munkacsoportok és szervezetek szintjén is észlelhetők. A mobbing ugyanis egy olyan konfliktusfolyamatot ír le, amely fokozatosan megbontja a csoport és szervezet struktúráját, és negatívan befolyásolja a munkával való elégedettséget, elköteleződést és a termelékenységet (Bedük & Ata, 2019). A munkahelyi pszichoterror gyökeres megszüntetése nem csak a zaklatott munkavállalónak hasznos, hanem az egész szervezetnek érdeke, mivel az egész munkahelyi struktúrát és a vele együtt a zaklatásban nem részt vett, de a zaklatást figyelemmel kísérő dolgozók munkahelyi teljesítményét és motivációját is leronthatják (Bedük & Ata, 2019).

A fentiek alapján látjuk, hogy kiterjedt problémáról és annak hatásköréről van szó, és bár e téma egyre nagyobb teret hódít a nyugati országok szervezetpszichológiai kutatásaiban, hazánkban eddig kevésbé irányultak kutatások e területre, amelynek magyarázata nagy valószínűséggel az lehet, hogy a különböző cégek nem szívesen vállalják fel saját berkeiken belül ezt a problémakört, így annak megakadályozását sem tudják végrehajtani. Ezen tényezők miatt sok magyar munkavállaló szenvedhet kezeletlen munkahelyi inzultusok miatt (Perger & Takács, 2017).

Jelen kutatás célja, hogy a munkahelyi pszichoterror jelenségét egy speciális szakmacsoportban, autóbuszvezetők körében mérje fel. A vizsgálat fókuszában az autóbuszvezetők mobbing-érintettségének mértéke mellett olyan kérdések állnak, hogy vajon körükben a pszichoterror inzultusok miképpen hatnak az általános jóllétre, illetve milyen kapcsolatot mutatnak az egyéni reziliencia mértékével.

Elméleti háttér

A pszichoterror fogalma

A munkahelyi pszichológiai zaklatások fogalma Heinz Leymann pszichológus kutatásaival vált ismertté az 1980-as években. Kiterjedt vizsgálatokat folytatott hazájában a szervezeten belüli bántalmazásokról, ezzel jelentős adatmennyiséget hagyva egyrészt a munkahelyi zaklatások részletes meghatározásáról, másrészt a svéd vállalatok területspecifikus adottságairól (Van Heugten, 2013).

Vizsgálatai során a munkahelyen, az alkalmazottak körében történő negatív kimenetelű inzultusokat mobbingnak nevezte el, ezáltal a fogalmat elsőként alkalmazva emberi viselkedésleírásra (Bedük & Ata, 2019). Különböző nyelvterületeken számos elnevezése van a munkahelyi elnyomó magatartásnak, azonban Magyarországon a munkahelyi pszichoterror elnevezés a leghasználatosabb (Perger & Takács, 2017).

A munkahelyi pszichoterrorról akkor beszélhetünk, amikor egy szervezeten belül ártó szándékú viselkedés történik egy vagy több alkalmazott ellen (Perger & Takács, 2017). Ezek a szisztematikus támadások először az áldozatok ellen használt ellenséges és pejoratív kommunikációban érhetők tetten, majd ez beavatkozás hiányában tovább fajulhat a kirekesztésen keresztül a fizikai tettelegességig (Kaucsek & Simon, 1996a).

Akkortól számít tényleges munkahelyi bántalmazásnak a pszichoterror, ha bizonyos idői mércéknek eleget tesznek a különböző zaklatások megjelenései. Ha az elnyomó magatartásformák gyakorisága majdnem mindennapos vagy hetente előforduló és legalább 6 hónapon keresztül zajlik, akkor az inzultált személyről nagy valószínűséggel megállapítható, hogy mobbingot él át (Leymann, 1990).

Emellett a mobbing irányának ismerete is elengedetlenül hangsúlyos. Két vektoriális fajtáját különböztethetjük meg, a vertikális és a horizontális mobbingot. A vertikális vagy másként hierarchikus mobbing irányultsága két lehetőséget tartalmaz; érkezhetsz felülről lefelé vagy alulról fölfelé. A leggyakoribb forma a hatalmi egyenlőtlenségen alapuló felülről lefelé ható zaklatás, amelyeket a felettesek alkalmaznak beosztottaikkal szemben. Ez az irányfajta a társadalmi presztízs féltéséből, pozícióféltésből vagy a felsővezetés vagy politikai környezet által küldött utasításokból fakad. Ennek egy példája lehet, amikor a vezetők olyan feladatok elvégzésére kényszerítik beosztottaikat, amelyek messze túlmutatnak a munkaköri leíráson, vagy akár szembe mennek az alkalmazott erkölcsi nézeteivel. A másik iránytípus a horizontális mobbing, amely az azonos szintű beosztottak között jelenik meg féltékenység, irigység vagy versengés által hajtva. A horizontálisan végbemenő bullying indíttatása lehet a saját pozíció

féltése, így a zaklató a lehetséges vetélytársra háruló nyomás révén igyekszik biztosítani saját státuszát, eközben ellehetetlenítve az áldozat hatékony, kiegyensúlyozott munkavégzését (Bedük & Ata, 2019).

A mobbing kifejezés eredete

A munkahelyi pszichológiai zaklatások egyre sokasodó szakirodalmával együtt egyre több szinonima-szó született a folyamat jelöléseként (Perger & Takács, 2017). A jelenség nemzetközileg legelterjedtebb fogalma a mobbing szó lett. A „mob” szótó jelentése az angol nyelvben olyan erőszakos tömegnek feleltethető meg, amely nem összeegyeztethető a törvénnyel (Bedük & Ata, 2019). A mobbing jelenségével először Selma Lagerlöf meséjében találkozhattunk, aki arra a cselekményre illesztette rá ezt a kifejezést, melyben egy kisfiút meg akar enni egy éhes róka, azonban a kisgyerekek segítőtársa akad a ludak személyében, akik visszaverik a kisfiúra irányuló róka támadását és áltámadásokat követnek el ellene, amíg a róka kimerülten vissza nem vonul. Ezzel a történettel találkozott Konrad Lorenz, és ennek hatására kezdte el tanulmányozni a ludak viselkedését (Kaucsek & Simon, 1996a). Így őáltala a mobbing kifejezés új értelmet nyert, és az állatok kollektív agressziójára alkalmazták (Perger & Takács, 2017). A későbbiekben Peter–Paul Heinemann porolta le a mobbing fogalmát és iskolás korú gyerekek között végbemenő csoportszintű támadások cselekvéseire alkalmazta. Ezt követően adoptálódott a szó Heinz Leymann által a munkahelyen történő inzultusok leírására (Kaucsek & Simon, 1996a; Marton, 2006). Leymann megfigyelései szerint a mobbing sokkal rejtettebb módon megy végbe a felnőttek világában, mint a gyerekeknél. Nem feltétlenül kell fizikai tüneteknek lenniük a megfélemlítéseknek, indirekt módon, nonverbálisan is komoly károkat tudnak okozni az ebből kialakuló bántalmazások (Perger & Takács, 2017). A mobbing szóhasználaton túl a különböző nyelvterületeken számos rokonértelmű szó keletkezett. Ilyenek a bullying, a harassment, a munkahelyi erőszak, a munkahelyi zaklatás, a pszichológiai terror–, illetve zaklatás, a megfélemlítés és a pszichológiai támadás (Bedük & Ata, 2019; Perger & Takács, 2017). Magyarországon a leggyakrabban előforduló szófordulat a munkahelyi pszichoterror, amit személyesen Heinz Leymann vezetett be egy győri egyetemi előadáson (Kaucsek & Simon, 1996a).

Pszichoterror lehetséges okai

A munkahelyi pszichoterror vizsgálatai nem csak a jelenség folyamatait kutatják, hanem az előzményeként jelen levő tényezőit is szeretnék megérteni. Ahhoz, hogy teljes képet kapjunk

a mobbing kiindulásáról, a zaklatási folyamat mindegyik résztvevőjének szemszögéből meg kell vizsgálni a történéseket (Perger & Takács, 2017).

Egyes kutatások az egyéni jellemzőknek tulajdonítják a pszichológiai terror kialakulásának okát. Úgy vélik, hogy az áldozat személyisége nagyban hozzájárulhat ahhoz a helyzethez, amelybe a kitaszítás során kerül. A vállalatok ezzel a magyarázattal szeretnék levenni saját vállukról a terhet, mivel így úgy érezhetik, nem a szervezeti működéseken belül kell módosításokat végrehajtaniuk, hanem a terrornak kiszolgáltatott személy pszichés sérüléseit kell valamilyen módon kezelniük, vagy végső soron eltávolítaniuk a szervezetből (Kaucsek & Simon, 1996a; Kaucsek & Simon, 1996b).

Mindezek ellenére több kutató óvint az áldozat hibáztatásának csapdájától, és úgy gondolják, hogy a pszichoterror kialakulásának előzményeit a szervezeti viszonyokban kell megglelni (Kaucsek & Simon, 1996a). Ilyen módon a zaklatásnak kitett munkavállaló személyiségének fontossága ugyan elenyészik, azonban a szervezethez való viszonyulásnál mégis fontos marad. A legfontosabb tényező az egyéni különbségek szempontjából az, hogy az egyén milyen módon észleli a mobbing inzultusokat: akár nem ártó szándékú viselkedésekre is érzékenyen reagál, vagy éppen még a nyílt zaklatásokat sem címkézi mobbingnak. Ez a sajátosság nagyban függ az egyén lelki ellenállóképességétől, illetve a kulturális kontextustól, vagyis attól, hogy az adott közegben milyen normák vannak jelen arra nézve, hogy mit tekinthetünk mobbingnak. Az egyéni tényezők között prediktorként felbukkan a társas kompetencia- és az önbizalom hiánya is, amelyek sérülékennyé teszik az egyént a társas kirekesztés irányába. Ezen felül a munkatársak ellenérzést táplálhatnak olyan egyének iránt is, akik túlteljesítenek munkahelyükön, ezáltal negatív benyomást keltve a csoport többi tagjának produktivitására nézve (Bedük & Ata, 2019; Perger & Takács, 2017).

A zaklatások előzményeit megelőlegezhetik a munkahelyi adottságok is, amelyekre az egyének nem hathatnak. Ilyenek lehetnek például a munkaszervezésből adódó konfliktusok, az autokratikus vezetői magatartásból származó nézeteltérések, és a különböző helyzetű munkavállalók sztereotipikus megítélése miatti kirekesztések (Marton, 2006).

A pszichoterror fázisai

A munkahelyi pszichoterror folyamatának kiindulópontja szinte minden esetben hasonlóan játszódik le. Egy kisebb horderejű személyes konfliktussal vagy nézeteltéréssel kezdődik, amelyet a vezetőség nem vesz olyan komolyan, hogy időben kezelje – gyakorta szemet is hunynak felette – viszont a bántalmazó és a bántalmazott részéről aktív marad, további viselkedésmódokat indukál, ameddig szépen lassan pszichoterrorrá nem fejlődik

(Kaucsek & Simon, 1993; Kaucsek & Simon, 1996a). A különböző atrocitásoknak kitett személy az első időkben még megpróbálja megvédeni magát, azonban a hatványozott negatív bánásmódok következtében mind a szociális izoláció, mind a pletykák generálása, és munkafeladatai túlzott ellenőrzése és annak kritizálása kibillenthetik a pszichológiailag zaklatott személyt érzelmi egyensúlyából, így viselkedése miatt a társas háló peremére csúszhat. Továbbá a munkatársak megbélyegezhetik hárító, mégis agresszív viselkedésmódja miatt, amelyek újabb provokációkat eredményezhetnek. A folyamat akár fizikai, illetve szexuális bántalmazásig is fajulhat (Kaucsek & Simon, 1996a; Perger & Takács, 2017).

Ha nem rendezi az arra hivatott szervezeti munkatárs a nézeteltérést, a második fázisban a szisztematikus pszichikai bántalmazások rendszeressé válhatnak, beleivódhatnak a mobbingot átélő személy mindennapjaiba. A következő lépcsőfok a mobbingot átélt személy munkahelyi feladataiban való hibakeresés, ami verbális agresszióval társulhat (Perger & Takács, 2017). Ezzel párhuzamosan jelenhetnek meg pszichoszomatikus tünetegyüttesek, amelyek az áldozatokat időszakosan képtelenné tehetik a produktív munkavégzésre (Kaucsek & Simon, 1993). Az áldozat hosszabb-rövidebb időre betegállományba kerülése tovább szíthatja az ellene irányuló indulatokat, mert gyakran előfordul, hogy a termelés kiesést a szervezet a többi munkatárs túlóráival próbálja kompenzálni. A mobbing ezen időszakában a pszichológiai bántalmazás felismerése nehézséget okoz a menedzsment számára, ugyanis a pszichoterror kiváltó okait az áldozat személyiségének hibáiban vélik felfedezni, palástolva ezzel a szervezetben fellelhető esetleges diszfunkcionális működéseket (Kaucsek & Simon, 1996a).

Csak a jogsértések fázisánál válik hivatalossá a mobbing megléte. A periódus jellegzetességeként itt azt figyelhetjük meg, hogy a zaklató megpróbálja véglegesen eltávolítani munkahelyéről a bántalmazottat, így személyes attitűdjeinek, illetve magánéleti tényezőinek támadásába kezd, amit jó eséllyel fokozhat pletykák terjesztésével is (Perger & Takács, 2017). Ebben a szakaszban a munkáltató esetenként már beavatkozik a munkahelyi terror kezelésébe, és hivatalos lépésekre szánja el magát (Leymann, 1990). A rizikómenedzsment feladatai közé tartozik a mobbingot átélt közeg felülvizsgálata. (Kaucsek & Simon, 1993; Leymann, 1990). A zaklatás ezen szegmensében a mobbingot átélt személy csak külső erőforrásokra támaszkodhat, amely ebben az esetben jelenthetné a pártatlan munkaszervezetet is, azonban legtöbbször csalódnia kell a vezetőség legitimitásában, mert a munkáltatók sokszor a kényelmi módszert választva a zaklatott elbocsájtása mellett döntenének (Kaucsek & Simon, 1996a; Leymann, 1990).

A negyedik fázis a munka világából való kikerülést fedi le. Az ismétlődő társas zaklatásnak, a peremhelyzetnek és a rizikómenedzsment nem szakszerű helytállásának betudható módon az áldozatnál lelki-, és sokszor testi betegségek jelennek meg, amelyek miatt végleg kényszerül elhagyni munkahelyét. Ha önként nem hajlandó erre, a cég jogi lépéseket téve például korai nyugdíjazással elérheti ezt (Kaucsek & Simon, 1996a; Perger & Takács, 2017).

Fontos megjegyezni, hogy a munkahelyi pszichoterror fázisainak lefolyása nagyban függ az országokban eltérő kulturális különbségektől, továbbá az adott ország munkajogi és egészségügyi rendeleteitől (Leymann, 1990). Számos nemzetközi kutatás alátámasztotta, hogy a munkahelyi zaklatás lépcsőfokainak első két szegmense általános érvényű. A különböző nemzetiségek kulturális eltérésein túlmutatnak ezek a fázisok. Ezzel ellentétben a harmadik és a negyedik periódus már nagyban függ az adott ország berendezkedésétől. Mindez azért kap kiemelt szerepet, mert ezekben a szakaszokban már a munkahelyi mobbingot átélők és elkövetők kapcsolatrendszerébe külső intézmények is beavatkoznak, és ettől kezdve mindig az adott ország jogi-, társadalmi sajátosságaitól függenek a következő lépések. Léteznek olyan országok, kulturális közegek, ahol a zaklatással kapcsolatos magas érzékenység és tudatosság figyelhető meg, ebből kifolyólag már a korai időszakban felfigyelnek a jelenségre és a megszakítására koncentrálnak, s vannak olyan helyek, ahol pedig társadalmi tabu és vakság övezi a pszichoterror jelenségét (Leymann, 1990).

Az egyik legjelentősebb hozzáállási különbséget az ország munkahelyi pszichoterrorral kapcsolatos felvilágosultsága jellemzi. Európa északi országai kifejezetten kedvezőbb mutatókkal rendelkeznek a mobbing elterjedtségében. Ez nagyban Heinz Leymann-nak az érdeme, hiszen elsőként Svédországban irányultak erre főbb kutatások. Mindebből látható, hogy fontos szerepe van annak, hogy egy adott országban mekkora figyelmet szentelnek a munkahelyi zaklatás bemutatásának, az ezzel kapcsolatos érzékenyítésnek. Az ilyen szempontból tudatosnak tekinthető országokban jelentős anyagi kutatási finanszírozásokon túl a közéletben is gyakran terítékre kerül a pszichológiai zaklatás jelenségköre mind a megjelenését, mind a következményeit érintő oldalakról. Azáltal, hogy ezek a témák az adott ország társadalmában a közbeszéd részét képezik, a televízión és újságokon keresztül alacsonyabb társadalmi rétegek képviselőihez is elérhetnek az információk, így már nagy valószínűséggel nő a tudatosságuk, ha a közvetlen környezetükben is felütné a fejét hasonló viselkedés (Kaucsek & Simon, 1996a; Kaucsek és Simon, 1993).

A bullyingot komolyan vevő társadalmak több jogi és egészségügyi mentőövet is nyújtanak népüknek a problémával kapcsolatban. Egyrészt esetleges veszteségeik kárpótlására,

másrész a zaklatás megelőzésére. Temérdek munkajogi törvény született a munkavállaló védelmére kialakítva. Egyrészt a munkaadó köteles megfelelő munkakörnyezetet biztosítani alkalmazottjainak, amelybe beletartozik a diszkrimináció kerülése, így, ha valaki ártó szándékkal viszonyul munkatársaihoz, az minden esetben következményekkel járhat (Marton, 2006). Léteznek olyan cégcsoportok, akik a munkaszerződésbe belefoglalják a munkahelyi zaklatás mindenfajta szankcióját és az ezzel kapcsolatos zéró tolerancia elvét (Kaucsek & Simon, 1996b). Franciaországban a bizonyítottan zaklató személyeket magas összegű pénzbüntetés sújtja. Németországban az általános kártérítésen kívül a kirekesztett személynek a fájdalomdíj megtérítése is bevált szokássá vált. Végül, de nem utolsósorban a munkavállaló köteles kifizetni a bántalmazást átélt személy egészségügyi terheit, ha bizonyítottan a munkahelyi kiközösítés áll annak hátterében (Marton, 2006).

A számottevő kutatások ellenére egy vizsgálat szerint Közép-Európában a munkahelyi zaklatással kapcsolatos ismereteknek csak a 20%-a került a köztudatba. Sok vállalat nem meri felvállalni az őket érintő munkahelyi pszichoterrort, ennek hozadékeként magasak maradnak a bántalmazási ráták. Ennek kezelésére célravezető lenne szakképzett oktatókkal minőségi előadásokat és kurzusokat tartani a munkahelyi pszichoterrorról (Kaucsek & Simon, 1993; Kaucsek & Simon, 1996b).

Munkahelyi pszichoterror következményei

A mobbing előfordulása egy munkahelyen több szintű következményeket hozhat magával: negatív hatásokat tapasztalhatunk az érintett egyének, a munkacsoportok, illetve a szervezet egészének szintjén is.

A mobbing az érintett, áldozattá vált munkavállaló általános jóllétét nagyban veszélyezteti. Testi és lelki megbetegedéseket alakít ki az az állapot, amelyben a dolgozók egymással szövetkezve próbálják kibillenteni pozíciójából a zaklatott személyt. (Leymann, 1990; Marton, 2006). Ha a munkavállaló nem képes megbirkózni a bullying hatásaival, az nem csak a munkahelyi teljesítményére, hanem a jóllétére is hatással lehet. Pszichoszomatikus megbetegedéseket generálhatnak a sorozatos támadások, amelyek csökkentik az alkalmazott munkahelyi elkötelezettségét, majd az élettél való elégedettségét (Glasø és mtsai., 2011). Ez a folyamat lelki terheket gerjeszt, amelyek kihatásai testi tünetekben is megjelenhetnek. Ezzel párhuzamosan a tendenciaszerűen romló pszichés állapot szorongásba, depresszióba, kiégésbe, esetenként öngyilkosságba hajszolja a zaklatott személyt. Ennek megakadályozására a terrorizált személyes erőforrásokat vehet igénybe vagy segítséget kérhet az erre irányult

segélyszervezetektől a probléma kezelésére. Végso esetben munkahelyet válthat, hogy elkerülje a további lehetséges konfrontációkat (Anasori és mtsai., 2020; Niedl, 1996).

Az előző áttekintésből is látható, hogy a következmények nem állnak meg az érintett egyének szintjén. A nem megfelelő munkahelyi légkörnek köszönhetően az alkalmazottaknál elterelődik a produktivitásról és a motiváltságról a hangsúly, ami a munkahelyeknek komoly költségkieséseket jelenthet még azon felül, hogy a mobbing alatt terrorizált személy gyakran betegszabadságra kényszerül a kialakult állapotok miatt, ami szintén megakaszthatja a termelés jól működő gépezetét (Leymann, 1990; Marton, 2006). A munkahelyi pszichoterrorból keletkezett költségek pontos kiszámítására nincs lehetőség, mivel a munkahely objektív, mérhető gyártáskiesésén túlmenően az alkalmazott személyes erőforrásaiban is kár keletkezik, mely költséginek meghatározása szubjektív (Niedl, 1996).

Kik válhatnak a munkahelyi pszichoterror áldozatává?

A munkahelyi mobbing során nincs egyértelmű konszenzus arra nézve, kiből lesz nagy valószínűséggel áldozat. (Leymann, 1990). Bármelyik üzemnagyságban előfordulhat munkahelyi zaklatás, ez nem a csoport létszámától függ. A bántalmazás oka leginkább a munkahelyen betöltött szakmai szerepekből vezethető le (Marton, 2006).

A leggyakoribb vizsgálatok a nem, az életkor és a betöltött pozíciók felé irányultak. A kutatásokból kiderül, hogy a férfiak és a nők egyformán ki vannak téve a mobbing jelenségének. Csupán a munkacsoport sajátos jellemzői határozhatják meg, hogy az adott körön belül melyik nem kerül hátrányba. Általánosságban azonos neműek szemelik ki egymást zaklatásra. Az egyenlő nemi eloszlású csoportokban a férfiak gyakrabban válnak bántalmazóvá a nőkkel szemben, ami a különböző nemi előítéletekből fakad. Nagy arányban a férfiak töltik be a vezetői pozíciókat, így a hierarchia miatt is történhetnek inzultusok a női alkalmazottakkal szemben (Kaucsek & Simon, 1996a). Azokban a szakmacsoportokban, ahol valamelyik nem rendszerint kisebbségbe kerül (pl.: óvodapedagógusoknál a női munkavállalók többsége jellemző, míg autószerelők körében felülreprezentáltak a férfiak), a kisebbségbe került egyéneknek nagy valószínűséggel hátrányos megkülönböztetésben lesz része (Perger & Takács, 2017).

A többségi vagy kisebbségi helyzet nem csak a nem szempontjából lehet a pszichoterror előfordulásának prediktora. Gyakorta hátrányba kerülnek a fogyatékoságban élő személyek, a más rasszhoz, kultúrához vagy vallási felekezethez tartozó munkavállalók kívülállóságuk miatt (Marton, 2006). Továbbiakban az adott csoportnormán túlteljesítő alkalmazott is kirekesztés tárgya lehet. Ennek két ágát ismertetném. Egyrészt, ha valaki az átlagosnál képest túlteljesíti feladatát a csoportban, akkor a munkatársait akarátán kívül hátrányba helyezi, míg ő remekelhet

és dicséreteket zsebelhet be főnökeitől lenyűgöző munkamoráljáért. A másik része pedig úgy fordulhat elő, hogy bekerül egy olyan közegbe a személy, ahol például egyedül csak neki van felsőfokú végzettsége. Alapjában ez nem egy olyan dolog lenne, ami előítéleteket szül, de ebben az esetben ez lesz a megkülönböztető jelzője és kívülállásának forrása, miszerint kilóg, mert mindenki más csak érettségivel rendelkezik a csoportból (Perger & Takács, 2017).

Életkor szempontjából a leggyakrabban érintett korcsoport a 15–25 évesekre tevődik. Nekik valószínűleg sok negatív tapasztalatot kell átélniük pályájuk kezdetén. Ezen kívül az 55–65 év közötti korosztály érintett nagyobb munkahelyi terror átélésére, életkoruk miatti lassabb teljesítményük, a folyamatosan fejlődő technikai változások nehezebb elsajátítása és a nyugdíjba vonulás közeledte miatt (Marton, 2006).

Végezetül pedig a különböző vizsgálatok kapcsolatot véltek felfedezni aközött, hogy aki gyermekkorában iskolai bullying áldozata volt, nagy valószínűséggel lesz munkahelyi mobbing elszenvedettje is felnőtt korában (Perger & Takács, 2017).

Az egyéni reziliencia és a pszichoterror kapcsolata

A munkahelyi pszichoterror következményeinek kezelésére a leggyakrabban kutatott egyéni védőfaktor a reziliencia. A reziliencia olyan rugalmas ellenálló képességként definiálható, amely segíti a munkahelyi mobbingból kialakult szorongásformák leküzdését (Anasori és mtsai., 2020). Több vizsgálat megerősítette, hogy a magas rezilienciával rendelkező személyek hatékonyabban küzdik le a zaklatásokból származó pszichológiai tüneteket nagyobb kontrolláltságuknak köszönhetően. A magas lelki ellenálló képességgel rendelkező emberek a pszichikai bántalmazás mértékétől függetlenül jobban birkóznak meg bármilyen nehézségű kihívással, mint akinek a reziliencia értéke alacsonyabb (Meseguer-de-Pedro és mtsai., 2019). Ezek alapján várható, hogy minél magasabb valakinek a reziliencia értéke, annál kevesebb mobbing inzultusról számol be. E kapcsolat hátterében több párhuzamos folyamat is húzódhat. Feltételezhető, hogy a magas rezilienciával bíró csapattagokat kevésbé választják áldozatnak a zaklatók, mivel kevésbé tűnnek sérülékenynek. Az is feltehető, hogy a magas rezilienciát mutató személyek kevésbé lesznek érzékenyek a kétértelmű munkahelyi viselkedésekre, valószínűleg kevesebb cselekedet gondolnak ártó szándékúnak és címkéznak mobbingként. Ezenfelül hatékonyan meg tudnak küzdeni a zaklatásból fakadó stresszel, kevésbé okoznak náluk maradandó tüneteket az inzultusok (Annor & Amponsah-Tawiah, 2020).

Az előbb említett adatokból következtetve minden munkahelyi szervezetnek fokozottabban fókuszálnia kellene az alkalmazottak megküzdő képességének, rezilienciájának fejlesztésére, hogy a vállalatoknál felmerülő nehézségeket magabiztosabban kezelhessék a

dolgozók a személyes erőforrásaikból merítve (Annor & Amponsah-Tawiah, 2020; Van Heugten, 2013).

Az autóbuszvezetői munkakör speciális kihívásai

A következőkben a kutatásunk fókuszában álló autóbuszvezetői munkakör pszichoszociális sajátosságait, kihívásait, és pszichoterror-érintettségét járjuk körül.

Az autóbuszvezetés a szolgáltató munkakörökhöz kapcsolódik. Mivel a sofőrök nem csak a vezetőséggel és a munkatársakkal vannak szoros kapcsolatban, fontos momentum számukra az utasok elégedettsége a munkatevékenységük minőségével kapcsolatban (Glasø és mtsai., 2011).

Az autóbuszvezetés egy nagyon összetett tevékenység, a volán mögött ülőknek számos feladatról kell gondoskodniuk egyszerre, hogy utasaik biztonságáért szakavatottan felellessenek, ezért kiemelten fontos számukra a megbecsültség érzése és a stresszmentes munkahelyi légkör megteremtése a megfelelő affektív és kognitív képességeik megőrzéséért (Glasø és mtsai., 2011). Feladataik komplexek és autonómiát igényelnek; ők felelnek az autóbusz biztonságos műszaki állapotának figyelemmel kíséréseért, a biztonságos közlekedésért a közlekedési szabályok betartásával, az utasokkal való kapcsolattartásért, a felettesekkel és kollégákkal való munka-egyeztetésért, a fordák időrendjének betartásáért, az esetleges incidensek és balesetek elhárításáért stb. (Chen & Hsu, 2020; Murko & Meško, 2019).

Az autóbuszvezetés egy stresszfaktorokkal teletűzdelt munkastátusz, amelyek számos betegség kialakulásának a kiindulópontjaiként szolgálhat (Murko & Meško, 2019). A vezetés szokványosnak felfogható tevékenység, mert a jármű adottságai és a közlekedési rendszerek nagyban megkönnyítik a vezető dolgát. Azonban a busz, az út és a vezető hármas egysége közül a vezető a legingatagabb és legérzékenyebb elem, amely befolyásolja a vezetés másik két összetevőjét (Sukalova, 2020).

A folyamatos fizikai és kognitív helytállás az autóbuszvezetés része. A hosszú munkaidő, a vezénylés pontos betartása, a monotonitás, a folyamatos megosztott figyelem az útra, a járműre és az utasokra komoly erőforrásokat emészt fel a sofőrök fizikai és lelki tartalékaiból (Chen & Hsu, 2020). Mivel a buszvezetők idejük nagy részét a járatokon töltik, ezért felborulhatnak a magukra vállalt szerepkörök, például a családi kötelezettségük nem teljes körű kielégítésével. A munka és a család közötti szerep-túlterheltségek konfliktusok létrejöttét idézhetik elő, amelyek megbonthatják szervezeti elkötelezettségüket, és az éllettel való elégedettségüket. Ha ezekre a veszélyforrásokra nem figyelnek oda a felettesek, súlyos fizikai és pszichés sérüléseken eshetnek át az autóbuszvezetők (Chen & Hsu, 2020).

A munka és a magánélet nehézségei érzelmi kimerültséget okozhat a sofőrök körében. A burn-out számos konfliktusnak a kiindulópontja lehet, amely sem a szervezetnek, sem az utasoknak nem kedvező, hiszen csökkentik a szakmai hatékonyságot (Chen & Hsu, 2020).

A lelki megpróbáltatásokon túl a fizikai egészséget is érintő kockázatot is hordoz ez a szakma. Alapvetően léteznek buszsofőr szakmából adódó alapbetegségek. Emellett az e munkakörben dolgozóknak nagy százaléka küzd a mindennapi ülés miatt elhízással – mindez a rendszertelen időbeosztással is összefüggésbe hozható – ami tovább rontja az egészségügyi mutatókat. A buszkabin kis mérete, az állandó ülő testhelyzet, a testmozgás hiánya, a rendszertelen életmód és a folyamatos leterhelt figyelem következtében kétszer gyakoribb a buszvezetők körében a szív- és érrendszeri megbetegedések előfordulása (John és mtsai., 2006). A görnyedt testtartás és a végtagok teljes kinyújtásának akadályai és a mozgástér szűkösége végett gyakori egészségügyi panasznak számít a munkakörben a nyak-, váll- és hátfájdalom, valamint a lábizomzat- és érzet nem ideális állapota (Murko & Meško, 2019). Ezenkívül a folyton változó beosztás, a folyamatos készenlét a munkabehívásra és a monotonitás következtében fellépő alvásproblémák sem elhanyagolhatók. A jó koncentráció érdekében az idő nyomásának eleget téve a volán mögött ülők úgynevezett mikroalvásokkal vagy akár altatókkal próbálkoznak elfogadható pihenési időt beiktatni. Ennek az ellentétje is felfedezhető, amikor különböző stimulánsokkal próbálják visszaszorítani fáradságukat (John és mtsai., 2006). A kiszámíthatatlan, kaotikus és egészségtelen életvitelnek köszönhetően az autóbuszvezetők körében gyakori a korai nyugdíjba vonulás. Egy kutatás beszámolója szerint 10 sofőrből csak 1 éri meg a hivatalos nyugdíjkorhatárszerinti nyugdíjba vonulást (John és mtsai., 2006).

Bár e témával kapcsolatos vizsgálatok száma nagyon alacsony, a magas stressz és a fent említett pszichoszociális kockázatok az autóbuszvezetők körében is valószínűvé teszik a munkahelyi pszichoterror előfordulását. Egy buszsofőröket vizsgáló norvég munkahelyi mobbing kutatásban a résztvevő buszvezetők 70%-a számolt be arról, hogy az elmúlt hat hónapban legalább egy mobbing inzultusnak ki volt téve munkahelyén. Ebben a kutatásban a résztvevők 11%-a mobbing-áldozatként tekintett saját magára (Glasø és mtsai., 2011), ami extrém magas mobbing-érintettségről tanúskodik. Egy másik, ugyancsak buszvezetők körében végzett kutatás eredményei alapján arra következtethetünk, hogy ez a szám jóval magasabb is lehet, ugyanis a kutatásban részt vett buszvezetők beszámolója szerint az agresszív inzultusoknak csak 10%-át jelentik a vállalatnál a munkavállalók (Lincoln és Gregory, 2015).

A munkahelyi atrocitások elkövetői nagyrészt az utasok, a bántalmazások hátterének háromnegyedében az ő személyük állhat (Lincoln és Gregory, 2015). A buszvezetők számára a

munkahelyi stresszorok jelentős részét képezhetik a fizikai és verbális bántalmazásoktól való félelmek; egy brit vizsgálat egyenesen arra a következtetésre jutott, hogy a buszsofőrök számára a legjelentősebb munkahelyi stresszor az utasoktól érkező inzultusok kockázata (Duffy és McGoldrick, 1990)). Az utasok irányából érkező feszültséget, agressziót magyarázhatja több olyan pszichoszociális jellemző is, ami a buszvezetői munkakör sajátja. Ilyenek az alacsony fokú autonómia, a késések okozta elégedetlenség és az azzal járó feszült légkör, a zsúfoltság, illetve a fizikai közelség az utasokkal. Ezen felül a pénzkezelésből felléphető esetleges incidensek is nyugtalaníthatják az autóbuszvezetőket mindennapjaik (Lincoln és Gregory, 2015).

A vezetőségtől, a munkatársaktól vagy az utasoktól érkező inzultusok a feszült légkör hatására pszichoszomatikus megbetegedéseket, magas vérnyomást vagy szívkoszorúér rendellenességeket okozhatnak. A stressz levezetéséhez számos megküzdő mechanizmus lehetne segítségükre, azonban egyes kutatások szerint a gépkocsivezetők ilyenkor gyakran nyúlnak nikotin tartalmú készítményekhez, nyugtatókhoz, esetekben alkoholhoz a kialakult feszültség tompítása érdekében. A pszichoterror nyomán kialakult légkör és a függőséget kialakító szerek rombolhatják a kognitív képességeket, ezen belül a koncentrációt, amelyek mulasztási hibák következtében közúti balesetek kialakulásához vezethetnek. A mobbing hatása ezenkívül előidézhethet alvászavarokat, gyomor- és bélműködési zavarokat is (John és mtsai., 2006).

Hipotézisek

A szakirodalmi áttekintés alapján a kutatásomat az alábbi hipotézisek köré építettem fel:

H₁: A munkahelyi pszichoterror érintettség mindkét faktorban kapcsolatot mutat az általános jólléttel.

1a. A személyes és fizikai mobbing érintettség negatív kapcsolatot mutat az általános jólléttel.

1b. A munkával kapcsolatos mobbing érintettség negatív kapcsolatot mutat az általános jólléttel.

H₂: A reziliencia mértéke negatív kapcsolatot mutat a munkával kapcsolatos és a személyes és fizikai mobbing-érintettséggel. (Vagyis, minél magasabb valakinek a reziliencia értéke, annál kevesebb munkával kapcsolatos és személyes mobbingről inzultusról számol be.)

2a. A munkával kapcsolatos mobbing-érintettség negatív kapcsolatot mutat a reziliencia mértékével.

2b. A személyes és fizikai mobbing-érintettség negatív kapcsolatot mutat a reziliencia mértékével.

H₃: A bullying összpontszám negatív irányú kapcsolatot mutat az általános jólléttel és a rezilienciával.

Vizsgálat

A kutatás a munkahelyi pszichoterror témakörét állította középpontba, amit autóbuszvezetők körében vizsgált. A vizsgálat kérdőíves módszer segítségével, anonim módon került felvételre.

Vizsgálati eszközök

A vizsgálatban résztvevőket egy négy részből álló kérdőívcsomag kitöltésére kértük. A kérdőív első részében demográfiai kérdéseket tettem fel személyes és munkahellyel kapcsolatos kérdésekkel. A kérdőívben szereplő demográfiai adatokat nem volt kötelező megadni, azáltal is próbáltuk elősegíteni a teljes anonimitást. A második szakaszban a Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R) kérdőívet használtam. A harmadik szakaszban a WHO Jól-lét rövidített magyar változatát alkalmaztam. A negyedik szakaszban pedig a Connor-Davidson féle Reziliencia Kérdőív szerepelt. A kérdőívcsomag összesen 43 itemből állt. 4 darab demográfiai elemből, 24 darab NAQ-R kérdésből, 5 darab WHO Jól-lét itemből és 10 darab Reziliencia Kérdőív kérdésből. Egyik kérdőívtípus sem tartalmazott fordított itemet.

A Negatív Aktusok Kérdőíve magyarra fordított változatát használtam fel, amelynek validálása a PTE-BTK Pszichológia Intézetében még mindig folyik. A kérdőívet Staale Einarsen és munkatársai alkották. A magyar nyelvű változatot Dr. Czibor Andrea bocsájtotta rendelkezésemre. Ez a kérdőív 24 itemből áll, 5 fokú Likert-skálán mér, és magas belső konzisztenciával rendelkezik (Cronbach alfa=0,90), emiatt a megbízhatósága kiváló. Két skálával rendelkezik, a személyes és fizikai bullyingot (pl.: Pletykákat, híreszteléseket terjesztettek Önről.) és a munkához kapcsolódó bullyingot (pl.: Folyamatosan kritizálták az Ön munkáját és erőfeszítéseit.) méri. A kérdések az elmúlt hat hónap negatív munkahelyi viselkedéseire kérdeznek rá (Einarsen et al., 2009).

A kérdőív következő szakaszában a WHO Jól-Lét kérdőív öt tételes rövidített, magyar adaptációját használtam fel. A WHO 5 jegyzékét Bech és munkatársai készítették, a magyar változatot pedig Susánszky és munkatársai validálták. A kérdőív öt tételből (pl.: Az elmúlt két hét során érezte-e magát vidámnak és jókedvűnek?) áll, amely nem tartalmaz fordított itemet,

és 4 fokú Likert-skálán mér, az „egyáltalán nem jellemző” válaszlehetőségtől a „teljesen jellemző” válaszlehetőségig. A kitöltő személy utolsó kéthetes tapasztalásait vizsgálja, Cronbach-alfa értéke 0,85 (Susánszky et al., 2006).

Az utolsó kérdőív a lelki ellenállás képességét mérte. A Reziliencia Kérdőív magyar változatát Járai és munkatársai dolgozták ki. Tíz kijelentést tartalmazó itemből (pl.: Amikor a dolgok reménytelennek tűnnek, akkor sem adom fel.) áll, amelyek nem fordítottak. A válaszokat ötfokú Likert-skála méri. A kérdőív Cronbach-alfa értéke 0,85 (Járai et al., 2015).

Eljárás

A kérdőívem terjesztése szempontjából a Volánbusz Zrt. szekszárdi HR-osztályával vettem fel a kapcsolatot, hogy az ott alkalmazott buszsofőrök részt vehessenek a kutatásomban. A kérésem átkerült a központi igazgatósághoz, ahol elutasították a kérdőív kitöltési kérelmemet. Ezek után az adatgyűjtést hólabda módszerrel végeztem, ami által kifejezetten autóbuszvezetők online közösségi, zárt csoportjaiba kerülhetett a kérdőív csomagom. Az összes beérkezett válasz online formában került kitöltésre. A kérdőívet egy Google Forms link birtokában lehetett megnyitni, ami 3 hétig fogadott válaszokat.

Résztvevők

Életkor

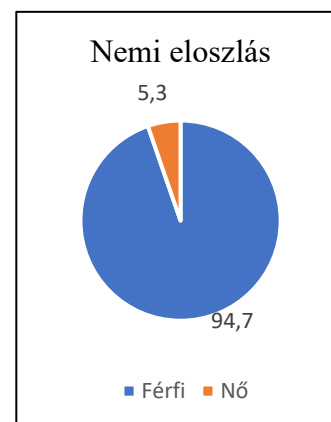
A vizsgálatban összesen 58 személy vett részt. A kísérleti személyek mindegyike autóbuszvezetői pozícióban dolgozott. Az 58 kitöltő személyből 56 fő adta meg életkorát, 2 fő élt a kérdőívben engedélyezett anonimitás lehetőségével. A vizsgálatban résztvevők átlagéletkora 41,6 év volt. Az életkor szórása pedig 12,6 (SD=12,6) A legfiatalabb kitöltő 20, míg a legidősebb 67 éves volt (1. táblázat).

Életkori elosztások	
N	56
Missing	2
Mean	41,6
Median	42
Standard	12.6
Minimum	20
Maximum	67

1. táblázat

Autóbuszvezetőként dolgozott évek	
0–5	32,8%
5–10	22,4%
10–15	24,1%
20–	20,7%

2. táblázat



1. diagramm

Nemi eloszlás

A vizsgálati személyek 94,7%–a (N=54) férfi és 5,3%–a (N=3) nő volt. 1 fő nem kívánt válaszolni névtelensége érdekében. Mivel ez a szakma férfiak által uralt, ezt jól prezentálja a kitöltők nemi aránya is. A női résztvevők számának csekélysége miatt a minta nem alkalmas arra, hogy a nemi különbségek tanulmányozhatók legyenek (1. diagramm).

Munkahelyi státusz

Főként munkatársi, nem vezetői pozícióban dolgozók vettek részt a kutatásban, akiknek aránya 96,5% (N=56), és a vezetői pozícióban levők aránya 3,4% (N=2) volt. Egy kitöltő saját státuszt írt be („sofőr”), őt a munkatársi, nem vezetői pozícióba soroltam. Az autóbusszvezetőként dolgozott évek száma majdnem egyenlően oszlik el; 0–5: 15 fő (32,8%), 5–10: 13 fő (22,4%), 10–15: 14 fő (24,1%), 20–: 12 fő (20,7%) (2. táblázat).

Munkahelyi pszichoterror faktorok

Az átlagérték a személyes és fizikai bullying esetében 29,2; a munkával kapcsolatos bullying esetében 10,2 volt. Azért van eltolódás a két mobbingtípus között, mert a személyes és fizikai bullyinghoz sokkal több tétel tartozott, mint a munkával kapcsolatos bullyinghoz.

A minimum és a maximum értékeket szemügyre véve extrém példákkal is találkozhatunk a kutatás tanulmányozása során. Aki a legkevesebb pontszámot érte el ezen a skálán, ő 16 pontot ért el, aki a legtöbbet, az 56 pontot.

Leggyakoribb öt mobbing inzultusok átlagértékei

Az öt legmagasabb átlag pontszámot mutató inzultus – vagyis amelyekben a leginkább érintettnek érezték magukat a résztvevők – a következők voltak (3. táblázat):

Az öt leggyakoribb munkahelyi inzultus a vizsgált autóbusszvezetők körében		
	Mean	Standard deviation
Valaki visszatartott olyan információt, ami hatással volt az Ön teljesítményére.	2,36	1,07
Pletykákat, híreszteléseket terjesztettek Önről.	2,28	1,25
Figyelmen kívül hagyták, kizárták valamiből.	2,24	1,23
Nem vették figyelembe véleményét és meglátásait.	2,43	1,29
A munkáját túlzó mértékben ellenőrizték.	2.34	1.40

3. táblázat

Az átélt bullyingok gyakorisága

Az 58 kitöltőből 3 (5,2%) személy állította azt, hogy ritkán ki van téve munkahelyi zaklatásnak, és 14 (24,1%) kitöltő állította, hogy alkalmanként pszichoterrort él át. Az egész elemszám arányaira nézve a két választási lehetőséget összevetve a mobbingot átélt személyek érintettsége elég magas. A kitöltők negyede (29,3%) élt át már valamilyen formában munkahelyi zaklatást. A mintában 41 személy (70,7%) nem élt át bullyingot munkája során.

Mobbing-érintettség az életkor függvényében

Marton (2006) által elvégzett statisztikai számítás alapján saját mintámon is elvégeztem a korösszetétel szerinti mobbing-érintettség vizsgálatát. A munkával kapcsolatos bullying, illetve a személyes és fizikai bullying kapcsolatát kerestem az autóbuszvezető életkorával összefüggésben. Az életkor és a munkával kapcsolatos bullying marginálisan szignifikáns összefüggést mutatott ($r = -0,232$; $p = 0,085$). Ennek alapján elmondható, minél idősebb valaki, annál kevesebb munkával kapcsolatos mobbingról számol be. Az életkor és a személyes és fizikai bullying nem mutatott összefüggést egymással.

A bullying elkövetői

A válaszadók többsége – 39 fő (67,2%) – azt nyilatkozta, hogy a zaklatók a felsoroltak közül más személyek, vagy pedig nem volt zaklatójuk. Ennél a válaszadásnál nem tudjuk pontosan, melyik opcióról is van szó. A mobbing inzultusokat átélt személyek zaklatói másrészt legnagyobb százalékban az utasok voltak, 15 (25,8%) fő nyilatkozott így. A második leggyakoribb bántalmazók a kollégák voltak, 3 (5,2%) fő jelölte be ezt az opciót, továbbá 1 (1,7%) kitöltő zaklatója a közvetlen felettese volt.

Eredmények

A statisztikai elemzéshez a Jamovi 1.6.1 statisztikai programot használtam.

H₁: A munkahelyi pszichoterror érintettség mindkét faktorban negatív kapcsolatot mutat az általános jólléttel.

Első hipotézisemnek azt állítottam fel, hogy a személyes és fizikai bullying kapcsolatot mutat az általános jólléttel. Korrelációs mátrixot használtam a két faktor összefüggésének keresésére. A teszt lefuttatásával kiderült, hogy a személyes és fizikai bullying nem függ össze az általános jólléttel, nincs szignifikáns kapcsolat a kettő között. ($r = 0,114$; $p = 0,393$)

A második hipotézisem vizsgálatára szintén korrelációs mátrix segítségével kerestem bizonyosságot. Feltevésem szerint a munkával kapcsolatos bullying kapcsolatot mutat az

általános jólléttel. A munkával kapcsolatos mobbing, illetve az általános jóllét faktorai között kiderült, hogy nincs szignifikáns kapcsolatot, vagyis a két faktor nem függ össze egymással. ($r = -0,150$; $p = 0,261$)

H₂: A reziliencia mértéke negatív kapcsolatot mutat a munkával kapcsolatos és a személyes és fizikai mobbing-érintettséggel.

A vizsgálat lefuttatásához korrelációs mátrixot alkalmaztam. A hipotézisem az volt, hogy a munkával kapcsolatos mobbing kapcsolatot mutat a rezilienciának a mértékével. A munkával kapcsolatos bullyinggal tendenciaszintű, marginális szignifikáns negatív kapcsolat mutatkozott. Minél magasabb volt az illető rezilienciája, annál kevesebb munkával kapcsolatos bullyingról számolt be. ($r = -0,228$; $p = 0,086$).

Soron következő hipotézisemben azt feltételeztem, hogy a személyes és fizikai mobbing kapcsolatot mutat a reziliencia mértékével. Korrelációs mátrix által kerestem összefüggést a személyes és fizikai bullying– és a reziliencia faktoraival. A két változó között szignifikáns összefüggést találtam. Minél magasabb rezilienciáról számoltak be a kitöltők, annál kevesebb személyes és fizikai bullyingról adtak számot ($r = -0,331$; $p = 0,017$).

H₃: A bullying összpontszám kapcsolatot mutat az általános jólléttel és a rezilienciával.

Hipotézisem alapján azt feltételeztem, hogy a bullying összpontszám – vagyis a munkával kapcsolatos bullying, valamint személyes és fizikai bullying összessége – kapcsolatot mutat az általános jólléttel és a rezilienciával. A statisztikai elemzést korrelációs mátrix segítségével végeztem el. Az általános jólléttel nem mutatott szignifikáns kapcsolatot a bullying összpontszám ($r = -0,131$; $p = 0,328$). Ezen eredmény illeszkedik a második hipotézisem kapcsán kapott eredményekhez, hiszen abban az esetben sem volt a munkával és a személyes és fizikai bullyinggal szignifikáns kapcsolatban az általános jóllét. A reziliencia kapcsolatot mutatott a bullying összpontszámmal. $-0,303$ -as együtthatóval negatív ez a kapcsolat, ami szignifikáns ($p = 0,021$). Tehát összességében elmondható, hogy amelyik részkomponensekre nem mutatott kapcsolatot az általános jóllét, az összességében a bullying összpontszámmal sem mutat szignifikáns kapcsolatot. A reziliencia a bullying összpontszámmal is mutatott kapcsolatot ugyanolyan irányba, mint ahogyan azt a részkomponensek is mutatták.

Megvitatás

Az első hipotézisem első alpontja személyes és fizikai bullying kapcsolatot keresett az általános jólléttel, amelynek feltevései a vizsgálatban nem igazolódtak be. Az tehát, hogy egy személy milyen mértékben érezte magát áldozatnak mobbing inzultusok tekintetében nem

mutatott összefüggést szubjektív jóllétével. Az első hipotézisem második alpontjában az szerepelt, hogy a munkával kapcsolatos bullying kapcsolatot mutat az általános jólléttel. Nem kaptam szignifikáns eredményt e tekintetben sem. A megszületett eredmény számomra nagyon érdekes, mert kézenfekvő lett volna az a kimenetel, hogyha bántják a személyeket, ennek következtében rosszabbul érzik magukat általánosságban.

A hipotéziseknek ellentmondó eredmények magyarázatára szolgálhat az, hogy az étellel való elégedettség kulcstényezője az általános jóllétnek. Az étellel való elégedettsége a személynek kihathat az élettörténekek értékelésére is, ami javíthatja annak minőségét, ha pozitív személetű az egyén. Habár a munkahelyi és a társadalmi elégedettség is fontos tényezőként számít az egyén életminőségében, az ezeken kívül rejlő erőforrások hozzájárulhatnak az egyén derűlátásához, ami tetten érhető különböző támogató közegekben, így a kisebb közegben mobbingot átélt személy feltöltődhet olyan szerető légkörben, amelyek képesek megakadályozni a jóllét leromlását. Ezért ajánlott a család–munka konfliktust idejében kezelni és helyreállítani, hogy legyen egy menedéke a bántalmazottnak, ahol otthon érezheti magát (Chen & Hsu, 2020).

Az is elképzelhető, hogy a kutatás résztvevőinek többsége szétválasztja életében a munka és a magánélet területeit, és szubjektív jóllétét főként az utóbbi határozza meg. Vagyis a munkában tapasztalt negatív élményeket képes maga mögött hagyni, mintegy a munka velejárójaként elkönyvelni, és ez nem gyakorol hatást általános jóllétére.

Az eredmények magyarázatához a nemzeti és szervezeti kultúrának is lehet köze. Ennek előfordulását több nemzet eltérő vizsgálatának eredményei is bizonyították a szakirodalmak feldolgozása nyomán. Egy Törökországban folytatott kutatásban azt az indoklást adták, miszerint a magas kollektivizmusú és magas hatalmi távolságú országokban formálódott kultúra normálisnak fogadja el azt, ha egy személy munkahelyi pszichoterrornak van kitéve. A bántalmazást nem olyan bátran vállalják fel, mint a nyugati országokban dolgozó munkavállalók. Mindehhez az ország szocializációjának a maszkulinitása és femininitása is hozzájárul. Törökország kultúrájának maszkulinitása jóval magasabb a nyugati, individualistább országokénál (Anasori és mtsai., 2020; Bedük & Ata, 2019; Hofstede Insights Country Comparison, 2021)

A Hofstede modellje és tanulmánya alapján Magyarország is kifejezetten a maszkulin kultúrák körébe sorolható. Ebből adódóan elképzelhető, hogy hazánkban is nehezen felvállalható, ha valakit mobbing inzultusok érnek, különösen, egy alapvetően is maszkulin szakmacsoportban, mint amilyen a buszvezetők köre. Másrészt a maszkulin kultúra talán toleránsabb ezekkel az erős viselkedésekkel szemben (Hofstede Insights Country Comparison,

2021). Akár egy erős vezetési stílussal, akár egy munkatársi agresszív bánásmóddal is elfogadóbb. A munkahelyen az érzelmek nem annyira lehetnek előtérben.

A nemzeti kultúra mellett a vállalati-, illetve a szakmacsoportra jellemző kultúra, értékrend is jelentős magyarázó erőt képviselhet. A busztársaságokra jellemző erős férfias kultúra indokolhatja, hogy egy íratlan szabály vagy sztereotípa él a buszvezetők társasági attitűdjében, miképpen bírniuk és természetesnek kell elfogadniuk egymás ugratásait, tréfáit. Mindig vidámnak és szórakoztatónak kell lenniük – és akire ez nem jellemző, hogy ne származzon hátránya belőle, magára kell öltenie egy extrovertált viselkedési stílust (Glasø és mtsai., 2011).

A második hipotézisem mindkét alhipotézise szignifikáns, illetve marginálisan szignifikáns összefüggést mutatott. A feltételezésem helyes volt, miszerint a reziliencia mértéke negatív kapcsolatot mutat a munkával kapcsolatos és a személyes, illetve fizikai mobbing érintettség mértékével. Minél magasabb az egyén ellenálló képessége, annál kevesebb mobbing inzultusról számol be. Ennek hátterében állhat az a magyarázat, hogy a reziliens, stabil, kiegyensúlyozott, erősnek tűnő munkavállalók kevésbé válnak a mobbing céltáblájává; vagy ha éri is őket atrocitás, nem tulajdonítják azt terrornak vagy sikeresebben számolnak le vele (Meseguer-de-Pedro és mtsai., 2019; Van Heugten, 2013). Egyes kutatások ezzel szemben úgy vélekednek, hogy a magas rezilienciával küzdő személy ellenálló képessége is csökkenhet magas intenzitású munkahelyi zaklatás következtében. Ezek a személyek megfeszülve próbálják megvédeni magukat támadójukkal szemben, és a végtelen elhivatottságuk a terror leszámolására gyengítik meg erőforrásaikat (Anasori és mtsai., 2020). Mindezek mellett olyan feltételezést is tehetünk, hogy a mobbing élménye az aktív ellenállás időszakában akár növelheti is a reziliencia mértékét, egészen az erőforrások kimerüléséig. Éppen ezért a jövőben mindenképpen célszerű lenne e folyamatot longitudinális vizsgálatok segítségével mélyebben is tanulmányozni.

Gyakorlati implikációk

Számos munkahelyi pszichoterrort átélt áldozat, akinek munkahelye nem megfelelő módon kezelte a bántalmazást, rákényszerül, hogy elhagyja munkahelyét, kedvelt feladatait, vagy akár hivatást váltson. Sokan a mobbing alatti betegszabadság közben szabadulnak fel lelkiileg, és jönnek rá, hogy nem éri meg harcolni pozíciójukért egészségügyi érdekeik háttérbe szorítása árán. Mindez hatalmas könnyebbséget ad a munkahelyi szervezeteknek arra, hogy ne

kelljen orvosolnia a mobbing előfordulását (Van Heugten, 2013), és elodázza az ezzel kapcsolatos tudatosságot, a felderítésre és kezelésre irányuló vállalati gyakorlatok kidolgozását.

Nemzetközi jó gyakorlatok sora mutatja, hogy a cégek vezetősége és szakszervezetük több próbálkozást is tehetne a pszchoterror ellen különféle megelőző intézkedésekkel. Továbbképzési programjaikon szakavatott előadók segítségével ismertethetnék a mobbing ellen hasznosítható védőfaktorokat, mint a lelki megküzdő képességet. Az edukáció keretein belül biztosítaniuk kéne különböző gyakorlati modulokat, amelyekben aktívan részt vehetnek a munkatársak (Anasori és mtsai., 2020). Ha az alkalmazott érzi, hogy cégének fontos az ő saját jólléte, nagyobb bátorsággal mer majd segítséget kérni bántalmazás esetén (Annor & Amponsah-Tawiah, 2020; Chen & Hsu, 2020). Emellett fontos lenne olyan szabadidős programokat szervezni a vállalaton belül, ahol a kollégák ki tudnak alakítani egymással támogató szakmai és személyes kapcsolatokat. Ehhez viszont nélkülözhetetlen egy teljesen semleges közeg, ahol nem lehet érezni a munkahelyi hierarchiát, csakis az egyenlőséget (Meseguer-de-Pedro és mtsai., 2019). Amennyiben kialakul a munkacsapaton belül egy védelmező közeg, ez erőt fog nyújtani a bullyingot elszenvedő személy talpra állásában. Hozadékként fent áll az eshetősége, hogy nem felmondással vagy elbocsátással fog zárulni a munkahelyi erőszak, hanem a konfliktus megfelelő kezelésével, az indulatok lecsendesedésével (Chen & Hsu, 2020).

Ezentúl rendkívül ajánlott lenne a vállalatoknak együttműködniük a mobbingot, illetve annak kihatásait vizsgáló kutatásokkal, a minél teljesebb körű adatok kinyeréséhez, amit aztán a cégek is hasznosíthatnának (John és mtsai., 2006). Új tudásanyag megléte esetén az utazási feltételek szabályzatát nagyobb odafordulással lehetne átalakítani, ami fokozottabban védheti a buszvezető legitimitását esetleges inzultus esetén. Ezen kívül a busztársasággal vagy rendőrséggel felvett munkavégzés közbeni incidensekről szóló jegyzőkönyvek, valamint fedélzeti biztonsági kamerafelvételek tüzetes elemzései is segíthetnék a feltárást a munkahelyi zaklatás témakörében (Lincoln és Gregory, 2015).

Jelen kutatás körülményei is rámutattak arra, hogy a vállalatok gyakran elzárkóznak a mobbinggal kapcsolatos vizsgálatok elől, valószínűleg azért, mert félnek azok rájuk vonatkozó eredményeitől. A cégvezetők, cégtulajdonosok körében is fontos lenne nemcsak a mobbinggal kapcsolatos érzékenyítés, hanem annak tudatosítása is, hogy milyen – akár a vállalat eredményességét is veszélyeztető – következményei lehetnek a munkahelyi pszichoterror megjelenésének.

Kutatási implikációk és kritikák

Vizsgálatomnak több korlátját is fel lehet fedezni. Mivel a kutatás kérdőíves eljárással készült, ezért nagymértékben befolyásolhatják az eredményeket az önbevallásos formából fakadó torzítások. Bár a vizsgálatban biztosítottuk a résztvevők anonim válaszadását, nem kizárható, hogy e kényes, érzékeny témában nem mertek, nem tudtak egészen őszinték lenni.

A jövőbeli adatgyűjtés szempontjából is központi lehet az anonimitás kérdése. Praktikus adatgyűjtési módnak tűnik ugyan, hogy a kérdőívcsomagot közlekedési vállalatokkal együttműködve, az ő dolgozóikhoz juttassuk el, ezáltal nagy minta-elemszámot elérve. Azonban fontos szem előtt tartani, hogy az ilyen módon nyert adatok befolyásoltság alatt állhatnak majd, ha kitöltő nem hisz a teljes anonimitásban, s úgy hiszi, munkáltatója viszont láthatja adatait. Ennek kiküszöbölésére azt javasolnám, hogy a papír alapon lévő kitöltést teljesen tegyük talonba, és kizárólag online formában folyjon az adatgyűjtés.

A jövőbeli kutatások szempontjából mindenképpen érdemes lenne tovább vizsgálni a nagy terhelésnek, és széleskörű pszichoszociális kockázatoknak kitett autóbuszvezetőkkel. Az így kapott összefüggések révén célzott munkaegészségügyi programok segíthetnék a munkakörükből fakadó egészségügyi károk csökkentését.

A jövőben a kérdéscsomagot célszerű lenne kibővíteni a munkahelyi elégedettség és elkötelezettség vizsgálatával is (Meseguer-de-Pedro és mtsai., 2019), annak érdekében, hogy láthatóvá váljon, milyen – a vállalatok számára is kézzelfogható – hatásai vannak a mobbingnak. A vizsgálat longitudinális folytatása átfogóbb, komplexebb eredményeket hozhatna a jövőben a pszichoterror, az általános jóllét és a reziliencia összefüggései tekintetében.

Irodalomjegyzék

- Anasori, E., Bayighomog, S. W., & Tanova, C. (2020). Workplace bullying, psychological distress, resilience, mindfulness, and emotional exhaustion. *The Service Industries Journal*, 40(1–2), 65–89.
- Annor, F., & Amponsah-Tawiah, K. (2020). Relationship between workplace bullying and employees' subjective well-being: Does resilience make a difference? *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 32(3), 123–135.
- Bedük, A., & Ata, N. (2019). A research on the relationship between mobbing and organizational commitment: the case of municipal bus drivers. *Journal of International Social Research*, 12(62).
- Chen, C.-F., & Hsu, Y.-C. (2020). Taking a closer look at bus driver emotional exhaustion and well-being: Evidence from Taiwanese urban bus drivers. *Safety and Health at Work*, 11(3), 353–360.
- Country Comparison. (2021, June 21). Hofstede Insights. <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/hungary,norway,slovenia,turkey/>
- Duffy, C. A., & McGoldrick, A. E. (1990). Stress and the bus driver in the UK transport industry. *Work & Stress*, 4(1), 17–27.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23(1), 24–44. <https://doi.org/10.1080/02678370902815673>
- Glasø, L., Bele, E., Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2011). Bus drivers' exposure to bullying at work: An occupation-specific approach. *Scandinavian journal of psychology*, 52(5), 484–493.
- Járai, R., Hargitai, R., Nagy, L., Csókási, K., & Kiss, E. ö. C. (2015). A Connor–Davidson Reziliencia Kérdőív 10 ítemes változatának jellemzői. *Alkalmazott Pszichológia*, 129–136. DOI: 10.17627/ALKPSZICH.2015.1.129
- John, L., Flin, R., & Mearns, K. (2006). Bus driver well-being review: 50 years of research. *Transportation research part F: traffic psychology and behaviour*, 9(2), 89–114.
- Kaucsek Gy. és Simon P. (1996a). Pszichoterror a munkahelyen. Irodalomáttekintés és az első hazai tapasztalatok I. rész. *Humánpolitikai Szemle*. 9. szám, 39–45.
- Kaucsek Gy. és Simon P. (1996b). Pszichoterror a munkahelyen. Irodalomáttekintés és az első hazai tapasztalatok II. rész. *Humánpolitikai Szemle*. 10. szám, 41–49.

- Kaucsek, G., és Simon, P. (1993). Pszichoterror („mobbing”) a munkahelyen. *Humánpolitikai Szemle*, 3–13.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*, 5(2), 119–126.
- Lincoln, R., & Gregory, A. (2015). Moving violations: A study of incivility and violence against urban bus drivers in Australia. *International Journal of Education and Social Science*, 2(1), 118–127.
- Marton, T. (2006). Mobbing-, bullying-, pszichoterror-, szociális stressz a munkahelyeken. *Munkaügyi Szemle*, 50, 7–8.
- Meseguer-de-Pedro, M., García-Izquierdo, M., Fernández-Valera, M. M., & Soler-Sánchez, M. I. (2019). The role of resilience between workplace bullying and health: A mediational analysis. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 177–182.
- Murko, D., & Meško, M. (2019). Psychosocial Risk Factors Among Slovene Professional Drivers. *ENTRENOVA-ENTerprise REsearch InNOVAtion*, 5(1), 177–186.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 239–249.
- Perger, M., & Takács, P. K. (2017). Munkahelyi pszichoterror vizsgálata pedagógusok körében. *Opus et Educatio*, 4(3).
- Sukalova, V. (2020). Changes in work of truck drivers from the aspect of safety and psychosocial risks, *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 658–667.
- Susánszky, É., Konkoly Thege, B., Stauder, A., & Kopp, M. (2006). A WHO Jól-lét Kérdőív (WBI-5) magyar változatának validálása a Hungarostudy 2002 országos lakossági egészségfelmérés alapján. *Mentálhigiéné És Pszichoszomatika*, 247–255. DOI: 10.1556/Mentál.7.2006.3.8
- Van Heugten, K. (2013). Resilience as an underexplored outcome of workplace bullying. *Qualitative health research*, 23(3), 291–301.