

32. kötet ■ 4. szám ■ December

2

Főszerkesztő ■ PALÁNKAI TIBOR

0

1

4

ALAPÍTÁS ÉVE ■ 1983

TÁRSADALOM- KUTATÁS



AKADÉMIAI KIADÓ

WWW.AKADEMIAI.COM

TÁRS

TÁRSADALOMKUTATÁS

A MAGYAR TUDOMÁNYOS AKADÉMIA
GAZDASÁG- ÉS JOGTUDOMÁNYOK OSZTÁLYÁNAK
FOLYÓIRATA

YÁNAK

ományok Osztályának
, kutatói beszámolók,
likálásával foglalkozik.
ópai integráció
főleg a felsőoktatási
űveit közli, szívesen
dományos vitákra.

Főszerkesztő
PALÁNKAI TIBOR

központ,

A Tanácsadó Testület tagjai
BALATON KÁROLY, GAZDAG FERENC,
GÖNCZÖL KATALIN, HALMAI PÉTER,
HARMATHY ATTILA, JULESZ MÁTÉ, MISZLIVETZ FERENC,
PIKÓ BETTINA, SOMLAI PÉTER,
SZALAI ERZSÉBET, TAMÁS PÁL, TÍMÁR JUDIT

tósága

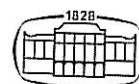
várjuk:

Szerkesztők
BUDAI GÁBOR és JULESZ MÁTÉ

ég
5 1) 464 8221
ademiai kiado.hu

G
zbesítőknél,
sta.hu címen

32. kötet
4. szám
2014



AKADÉMIAI KIADÓ

A kiadvány a Magyar Tudományos Akadémia
támogatásával készült

Szerkesztőségi titkár:

Horváth Tünde

Corvinus Egyetem

Központi épület, Fővám tér 8.

1093 Budapest

Tel.: 06 (1) 482 5308

A kiadásért felelős az Akadémiai Kiadó Zrt. igazgatója

A nyomást és kötést a Prime Rate Nyomda végezte

Tördelés: Wolters Kluwer Kft., DTP

Felelős szerkesztő: Vajda Lőrinc

Termékmenedzser: Egri Róbert

Fedélterv: xfer grafikai műhely

Megjelent 10,9 (A/5) ív terjedelemben

HU ISSN 0231-2522

Terjeszti a Magyar Posta Zrt. Hírlapüzletági Igazgatósága
és az Akadémiai Kiadó Zrt.

TARTALOM

<i>Palánkai Tibor</i> Főszerkesztői zárszó	305
Tanulmányok	
<i>Miklós Gábor – Palánkai Tibor</i> A szabályozási integráció az Európai Unióban	307
<i>Bándy Katalin</i> A magasan képzettek elvándorlásának tendenciái. Fókuszban a brain waste	323
<i>Magasházi Anikó</i> Szingapúr és a modernizáció	336
<i>Csomós György</i> A nemzetközi egyetemi rangsorok és a magyar egyetemek publikációs teljesítményének összefüggései: kritikus tényezők és lehetséges megoldásuk	355
<i>Kalmárné Rimóczi Csilla – Horváth Marianna</i> A turisztikai ellátási láncok jellegzetességeinek rendszerezése szakirodalmi megközelítések alapján	373
<i>Szűcs Edit – Kovács Sándor – Tornai Eszter – Takács Tímea – Matkó Andrea</i> A munkahelyi stressz vizsgálata	384
<i>Szabóné Berta Olga</i> Vizsgálati kihívások egy mezőgazdasági informatikai kérdőíves kutatás során	402
<i>Jávor István</i> A bíróság mint felelőtlen szervezet. Kínkeserves korrupció	415

A MUNKAHELYI STRESSZ VIZSGÁLATA

SZÜCS EDIT

Debreceni Egyetem
Műszaki Kar
4028 Debrecen, Ótemető utca 2–4.
Tel.: 06 (20) 455 7558
E-mail: edit@eng.unideb.hu

KOVÁCS SÁNDOR

Debreceni Egyetem
Gazdálkodástudományi és Vidékfejlesztési Kar
4032 Debrecen, Böszörményi út 138.
Tel.: 06 (52) 508 304
E-mail: kovacss@agr.unideb.hu

TORNAI ESZTER

Debreceni Egyetem
Műszaki Kar
4028 Debrecen, Ótemető utca 2–4.
Tel.: 06 (52) 415 155
E-mail: eszter0221@gmail.com

TAKÁCS TÍMEA

Debreceni Egyetem
Műszaki Kar
4028 Debrecen, Ótemető utca 2–4.
Tel.: 06 (30) 701 7020
E-mail: takacst@eng.unideb.hu

MATKÓ ANDREA

Debreceni Egyetem
Műszaki Kar
4028 Debrecen, Ótemető utca 2–4.
Tel.: 06 (70) 362 6804
E-mail: andim@eng.unideb.hu

A mai világban a munkavállalókat egyre nagyobb nyomás terheli, ami rövid távon stresszforrást eredményez, hosszú távon pedig egészségkárosító hatást okoz. Ezért fontos manapság a stresszel foglalkoznunk.

Kutatásunk célja egy külföldi cég magyarországi leányvállalatánál az adminisztrációs munkát végző szellemi dolgozókra ható stresszorok vizsgálata volt. Kutatásunk a vállalat négy osztályára terjedt ki, jelesen az informatikai, a pénzügyi, az üzemeltetési és a HR-osztályra.

Vizsgálatunk során hipotéziseket állítottunk fel, melyek igazolása vagy megcáfolása volt a célunk. Ehhez stresszorcsoportokat alakítottunk ki statisztikai módszerekkel, és megvizsgáltuk, hogy az egyes csoportokba tartozó stresszorok melyik osztályt milyen arányban érintik. Kutatásunk elvégzéséhez főkomponens-elemzést és SRH-elemzést használtunk.

A kapott eredmények alapján megállapítható, hogy a HR- és az informatikai osztályt érintik a legjobban a minőségi, a mennyiségi és a felelősséggel kapcsolatos stresszorok. Az üzemeltetési részlegen dolgozókat a kellemetlen munkahelyi légkör terheli a leginkább, ez a munkatársak között fennálló konfliktusokból adódik. A pénzügyi osztály esetében nincs olyan stresszor, amely kiemelkedően jellemző az ott dolgozókra.

Kulcsszavak: munkahelyi stressz, szellemi dolgozók, stresszor, item

BEVEZETÉS

Az ipari forradalom kései következményeként a mára felgyorsult világ sok tekintetben túlhajtolt, nehezen elviselhető. A felgyorsult életforma a munkahelyeken is megmutatkozik. A felettesek egyre nagyobb elvárásokat támasztanak a beosztottakkal szemben, ezért egyre nagyobb nyomás nehezedik a munkavállalókra, ez pedig megfeszített munkatempót és elvárásrendszert eredményez. A gyarapodó elvégzendő feladatok, a rövidülő határidők, a hosszabbodó munkaidő és az egyre nagyobb létbizonytalanság mind-mind növelik a munkahelyi feszültséget. 2002. július 2-án a Munkahelyi Egészség- és Biztonságvédelem Európai Ügynöksége elindította a munkahelyi stressz elleni harcot támogató első páneurópai kampányát. A felmérések adatai szerint az Európai Unió akkori 15 tagállamában a munkahelyi stressz közel 40 millió munkavállaló egészségét, azaz az aktív népesség mintegy 28%-át veszélyeztette. A stressz a nőket látszólag érzékenyebben érinti, azonban mindkét nem számára, valamennyi gazdasági ágazatban és a szervezet minden szintjén meghatározó problémaként jelentkezik. A szakértők ennek leggyakoribb okát a munkakörülmények feletti ellenőrzés hiányában látják (Stressz 2013).

Ezért választottuk kutatásunk témájául a stressz vizsgálatát. Célunk egy külföldi cég magyarországi leányvállalatánál az adminisztrációs munkát végző szellemi dolgozókra ható stresszorok vizsgálata. A cég e szegmensében dolgozók középvezetői pozíciót töltenek be. Egy középvezető helyzete különösen stresszkeltő egy vállalatban belül, hiszen beosztott és vezető is egy személyben, ezért számos stresszhatásnak van kitéve.

A MUNKAHELYI STRESSZ

A munkahelyi stressznek több különböző oka lehet. Megtalálhatjuk ezeket az okokat a technológiában, a munkamódszerekben, az erős piaci versenyben, a vállalati egyesülésekben, a fellendülések és visszaesések okozta gyors változásokban és a munkakapcsolatokban. Az üzleti élet vezetőinek feladatai közé tartozik a dolgozók stresszhelyzetének csökkentése, a dolgozók motiváltságának és egészségének megőrzése, mivel a dolgozók testi és szellemi egészsége a legfontosabb erőforrásuk. Minden dolgozónak más munkafeladat okoz nehézséget vagy éppen kihívást. A leginkább leterheltek azok a dolgozók, akik emberekkel foglalkoznak vagy középvezetői tevékenységet végeznek.

távon stresszforrást
tanapság a stresszel

minisztrációs mun-
vállalat négy osztá-
ztályra.

Az elmúlt négy évtized során végzett kutatások egyre több bizonyítékkal szolgálnak arra, hogy a kémiai, biológiai és fizikai veszélyek mellett a munka pszichoszociális jellemzői is hatással lehetnek a munkavállalók testi és lelki egészségére.

A munkahelyi stressz esetében meghatározhatjuk a stresszt előidéző tényezőket, melyeket *munkahelyi stresszoroknak* nevezünk. Az egyéb stresszforrások közé soroljuk a reggeli dugót, a reggeli kapkodást, az otthoni konfliktusokat, a csalódásokat. A másik tényező a munkahelyen ért stressz. Ez a két rész kölcsönös hatással van egymásra, hiszen ha idegesen megy be valaki a munkahelyére, valószínű, hogy a munkahelyi feszültségeket is nehezebben viseli majd, és ha valakinek nem jól alakult a napja az irodában, valószínű, hogy a szeretteire sem lesz annyi türelme. A magas stressz-szint hatással van a munkavállalók egészségi állapotára, illetve életminőségére. Sok esetben a rossz életminőség miatt lesz stresszes az ember, és ezzel még tovább súlyosbodik a munkahelyi stressz szintje.

A munkahelyi stresszt külön kell kezelni az általános stressztől, hiszen különböző munkakörök más-más stresszforrást jelentenek. A munkahelyi stressz elsődleges oka maga az a tudat, hogy kevés ráhatásunk van a cégnél végbemenő folyamatokra. A leginkább veszélyeztetett dolgozók azok, akiknek alacsony a hatáskörük, nincs befolyásuk a munkavégzésük menetére, illetve akik túlságosan monoton munkát végeznek. Ilyenek például a futószalag mellett dolgozók.

Munkahelyi stresszorok

Az alábbi felsorolás olyan munkahelyi tényezőket tartalmaz, amelyek munkahelyi stresszoroknak tekinthetők, s melyek így a legtöbb ember számára stresszt okoznak (Cooper-Davidson 1987; Cooper-Marshall 1987).

A feladattal kapcsolatos stresszorok. Valamennyi munkaköri leírásnak léteznek olyan elemei, amelyek egyes emberek számára adott időpontban stressz forrásai lehetnek.

- *Mennyiségi vagy minőségi túl- vagy alulterhelés:* Mennyiségi túl- vagy alulterhelésről akkor beszélünk, ha egy dolgozónak adott idő alatt túl sok vagy túl kevés munkát kell elvégeznie. A mennyiségi túlterhelés káros következményei sok vizsgálat tárgyát képezték már. Egyes vizsgálatok például azt igazolták, hogy a szívinfarktus előfordulásának kockázata egyenes összefüggésben volt azzal, hogy az illető heti hány órát dolgozott. Minőségi túlterhelés esetén az elvégzendő feladat bizonyult túlságosan bonyolultnak. Egy másik vizsgálat megállapítása szerint a minőségi túlterhelés (ha kiemelkedő minőségű munkát várnak el a dolgozótól) az önértékelés csökkenéséhez vezethet. Számos vizsgálat kimutatta a minőségi alulterhelés (a monoton, egyszerű, ismétlődő, rutinmozdulatokból álló feladatok) egészségkárosító hatását. A monotónia, az unalom periódusai a dolgozó éberségének, gyors reakciókészségének romlásához is vezethetnek.
- *Munkafeltételek:* Az is jelentős stresszor lehet, ha a megfelelő munkavégzés hátterét a munkafeltételek nem biztosítják, például nem állnak rendelkezésre a hatékony, biztonságos és gyors munkát lehetővé tevő eszközök. A Three Mile Island-i atomerőmű-baleset egyik fontos előidézője volt, hogy az operátoroknak romlott a problémamegoldó hatékonyságuk annak következtében, hogy megzavarta őket a szirénákból érkező fülsiketítő vészjelzés.

onyítékkal szol-
t a munka pszi-
és lelki egészsé-

lőidéző tényező-
sszforrások közé
sokat, a csalódá-
kölcsonös hatás-
lyére, valószínű,
és ha valakinek
sem lesz annyi
zségi állapotára,
stresszes az em-

isztól, hiszen kü-
nka helyi stressz
gnél végbemenő
k alacsony a ha-
c túlságosan mo-
ozók.

yek munkahelyi
ra stresszt okoz-

írásnak léteznek
stressz forrásai

úl- vagy alulter-
túl sok vagy túl
káros következt-
atok például azt
egyenes össze-
tt. Minőségi túl-
n bonyolultnak.
elés (ha kiemel-
és csökkenéséhez
lés (a monoton,
egészségkárosító
erségének, gyors

lő munkavégzés
nak rendelkezés-
zközök. A Three
olt, hogy az ope-
nnak következ-
etítő vészjelzés.

Másik fontos, a munkafeltételeket érintő stresszor, ha az egyénnek nincs be-
leszólása abba, miként végzi a munkáját, milyen eszközöket használ, milyen
ütemezéssel dolgozik. Különösen káros hatásúak lehetnek az olyan dehumani-
záló munkafeltételek (mind a mentális, mind a fizikai egészség szempont-
jából), amilyeneket például az ismétlődő, monoton, szalagmunka végzése
vált ki. A munkafeltételek akkor is stressz forrásai lehetnek, ha veszélyes
körülmények között (rendőr, tűzoltó), vagy ha műszakban kell dolgoznia az
egyénnek. Utóbbi a napszaki biológiai ritmus felborulása miatt közvetlenül
is okozhat különböző betegségeket, illetve pszichés stresszorként közvetett
módon is betegségekhez vezethet.

- *Változások a munkában:* A munkafeladatok, értékelési kritériumok, eszközök
stb. gyakori változásai stresszt váltanak ki, mivel elbizonytalanítják az em-
bert saját szakértelmében, kompetenciájában.
- *A gyors technológiai változással való lépéstartás:* Ez jelen korunk egyik tipikus
stresszora, mely a dolgozóktól állandó tanulást, alkalmazkodást kíván. A mun-
kafeladattal kapcsolatos stresszorok között a fent felsoroltakon kívül még
további tényezők vizsgálata is gyakori, mint például a határidők, a fizikai
igénybevételből eredő fáradtság, a túlórázás, a hibázás (és annak pénzületi és
karrierszempontú költségei).

A munkakörnyezettel kapcsolatos stresszorok. Stresszorok lehetnek a fizikai kör-
nyezet olyan jellemzői, mint például a zaj, a hő, a szennyezett levegő, a kellemetlen
szagok, a nem elégséges megvilágítás, a túlzsúfoltság, az elvonulási lehetőség hiá-
nya (egyterű munkahelyeken). Jelentős eltérések, különbségek vannak abban is,
hogy az egyének mennyire tudják tolerálni ezeket a zavaró környezeti ingereket –
más zajszintet találunk elviselhetőnek egy autógyárban, mint egy irodában. Egy
idő után az egészségre káros értéket elérő ingerekhez is hozzá lehet szokni, ettől
függetlenül azonban ezek hatása továbbra is ártalmas (Smith 1993).

- Ma a munkahelyeken az egyik leggyakoribb, fizikai környezettel kapcsola-
tos stresszor a zaj. A zajos munkahelynek azon túl, hogy a hallószerv mara-
dandó károsodását is okozhatja, káros vegetatív és pszichés hatásai is van-
nak. Vegetatív hatása, hogy a keringési rendszer működését megváltoztatja,
így keringési betegségek forrása lehet. Mindezek felül pedig a zaj szubjek-
tíve kellemetlen, és ronthatja a teljesítményt. Érdekes ebből a szempontból,
hogy nem feltétlenül növeli a termelékenységet az a munkahelyi háttérzene
sem, melyet a dolgozó kellemesnek érez (Klein 2000).

A szervezetben betöltött szereppel kapcsolatos stresszorok. Egyéni szinten:

- *Szerep-kétértelműség:* Ez akkor állhat elő, ha a dolgozó inadekvát informá-
ciókkal rendelkezik saját munkáját illetően, ha nem látja világosan a szere-
pével kapcsolatos munkacélokat, munkatársai elvárásait, illetve azt, hogy
mire terjed ki a felelőssége. Például átszervezés vagy leépítés után egy dol-
gozónak megváltozik a szerepe: ettől kezdve több korábbi kollégája felada-
tát is el kell látnia. Ilyenkor általában nem ismert a dolgozó számára, hogy
mik is pontosan a vele szemben támasztott elvárások, mi az általa ellátandó
feladatok fontossági sorrendje stb. A szerep-kétértelműség többek között
csökkent munkahelyi elégedettséghez és önértékeléshez vezet.

- *Szerepkonfliktus*: Ez akkor fordul elő, amikor egy dolgozóval szemben támasztott különböző követelmények egymásnak ellentmondóak, olykor egyenesen egymást kizáróak. Például a telefonhívások fogadása gátolja azt, hogy az orvos megfelelő mélységben tudjon foglalkozni a nála lévő betegekkel. Az is szerepkonfliktus forrása lehet, ha egy személynek olyasmit kell elvégeznie, amit nem akar, vagy úgy gondolja, hogy az nem tartozik a munkájához. Egyes vizsgálatok szerint a szerepkonfliktus szívritmuszavarhoz, illetve szívkoszorúér-betegségek kialakulásának nagyobb kockázatához kapcsolódik.
- *Túl sok vagy túl kevés felelősség más dolgozókért; autonómia a munkavégzésben*: Stresszkeltő hatása lehet valaki számára annak, ha túl nagy a felelőssége más dolgozók előléptetéséért, jutalmazásáért, elbocsátásáért stb. A túl sok felelősség olyan járulékos stresszorokhoz is vezethet, mint például hogy több értekezletre kell járni, sok határidőt kell betartani, stb. Az is stresszkeltő lehet, ha valaki igazán összetett munkát végez, mégis minden apró döntéssel a feletteséhez kell fordulnia.
- *Karrierfejlődés, túlzott ütemű vagy nem elégséges előléptetés*: Ez szintén stressz forrása lehet. A nagymértékű fizetésemelés például nem feltétlenül jár együtt a munkahelyi elégedettség növekedésével. Eredményezheti azt is, hogy a dolgozó csak emiatt marad a számára már nem kielégítő állásban. A fiatalabb dolgozók karriertörekvéseit általában a szervezet is támogatja, ekkor a karrierfejlődés viszonylag zökkenőmentes lehet (természetesen megfelelő képességeik és motiváció esetén). Középkorúak esetében, illetve a középzvezetői szint elérése után azonban általában a karrierfejlődés lelassul, vagy akár le is áll. Az álláslehetőség kevesebb, az elérhető munkákba nehezebb beletanulni, a régi tudás és a régi módszerek elavulttá válnak. Mindezek túl a családi feladatok jelentős energiát köthetnek le, ráadásul állandóan versenyezni kell az energikus, feltörekvő, fiatal új kollégákkal. Akik pedig már elérték karrierjük csúcsát, azokban különösen erős lehet az elavultságtól, lefokozástól való félelem, s a nyugdíjazásuk előtt óhatatlanul lefelé fognak elmozdulni a ranglétrán. Ugyanakkor sem a vállalat, sem az egyén számára nem előnyös az ún. túlzott mértékű előléptetés, mert új pozíciójában a dolgozó már csak jelentős mennyiségű túlmunkával tudja lepezni bizonytalanságát, kompetenciabeli hiányosságait.

Csoportszinten:

- *Az összetartás hiánya*: Jelentősen megnehezíti a munkavégzést, a csoportcélok elérését, valamint rossz munkahelyi légkört eredményez, ha az azonos munkacsoportban dolgozók egymást nem segítik, sőt egymás ellen dolgoznak.
- *A jó munkatársi kapcsolatok hiánya*: Azok a munkahelyi kapcsolatok nevezhetők rossznak, amelyekben kevés a bizalom, a támogatás és az érdeklődés mások problémái és azok megoldása iránt. A támogató kapcsolatok megléte nagyon fontos, mert azok az egyéb munkahelyi stresszorok hatását is képesek jelentős mértékben enyhíteni.
- *Csoporton belüli konfliktusok*: A csoporton belüli konfliktusok egy speciális esete az ún. *munkahelyi pszichoterror* vagy *mobbing* jelensége. A munkahelyi pszichoterror egy olyan konfliktusfolyamat, amelynek során egyeseket a kollégáik és/vagy a vezetőik gyakran és hosszabb időn át különböző inzul-

szemben támasz-
; olykor egyene-
gátolja azt, hogy
lévő betegekkel.
olyasmit kell el-
tartozik a mun-
ritmuszavarhoz,
ockázatához kap-

munkavégzésben:
agy a felelőssége
rt stb. A túl sok
nt például hogy
Az is stresszkeltő
den apró döntés-

iz szintén stressz
m feltétlenül jár
ényezheti azt is,
ielégítő állásban.
zet is támogatja,
mészetesen meg-
ben, illetve a kö-
fejlődés lelassul,
munkákba nehe-
tá válnak. Mind-
c le, ráadásul ál-
kollégákkal. Akik
erős lehet az el-
előtt óhatatlanul
vállalat, sem az
tés, mert új pozí-
nkával tudja lep-

st, a csoportcélok
a az azonos mun-
ellen dolgoznak.
solatok nevezhe-
és az érdeklődés
csolatok megléte
k hatását is képe-

sok egy speciális
e. A munkahelyi
rán egyeseket a
különböző inzul-

tusoknak, élcélődéseknek, gúnyolódásoknak, zaklatásoknak, molesztálásoknak tesznek ki. Pszichoterrornak számít például, amikor a dolgozót kigúnyolják valamilyen fogyatékosága miatt, vagy burkolt gyanúsítgatások, célzások célpontjává válik, illetve ítéleteit megkérdőjelezzik, véleményét semmibe veszik, fizikai erőszakkal fenyegetik (Kaucsek 1997).

- *A feletlessel/beosztottal való kapcsolat:* Egy korábbi vizsgálat érdekes eredménye szerint a kollégák, illetve a felettes általi fenyegetettség érzéséhez vezet a beosztottakkal való gyenge kapcsolat, de ehhez nem társul a beosztottak általi fenyegetettség érzése.

Szervezeti szinten:

- *A szervezeti légkör:* Amennyiben a dolgozóknak nincs lehetőségük részt venni a döntésekben, ha nem érzik azt, hogy a szervezethez tartoznak, és gyenge a szervezeten belüli kommunikáció, akkor kellemetlen lesz a szervezeti légkör. Sok vizsgálat kimutatta már: az, hogy az emberek részt vehetnek-e a munkájukat érintő döntésekben, az egyik legfontosabb munkahelyi tényező a szív- és érrendszeri betegségek előrejelzésében, azonkívül fontos mutatója a munkahelyi elégedettségnek és önértékelésnek is.
- *Vezetési stílusok:* Ha a felettes vezetési stílusa nem felel meg a dolgozók személyiségének, elvárásainak, az elvégzendő feladat természetének, az stresszort jelent a beosztottak számára.
- *Az ellenőrzési rendszerek* is stressz forrásai lehetnek, amennyiben igazságatlanok, vagy ha a dolgozók számára nem világosak az elvárások, illetve ha csak negatív visszajelzéseket kapnak.
- *A technológia,* illetve annak változása is stressz forrása lehet, hiszen a dolgozóknak rövid idő alatt kell új ismereteket elsajátítaniuk, alkalmasságukat bebizonyítaniuk.
- *A túlságosan alacsony fizetés vagy az állás bizonytalansága* szintén jelentős stresszor a dolgozók számára.

A VIZSGÁLT CÉG ÉS CÉLCSOPORTOK BEMUTATÁSA

A vizsgált multinacionális cég Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében található. Fontosnak tartjuk megemlíteni a megye népességét, foglalkoztatottsági és munkanélküliségi mutatóit, a cég dolgozóira ugyanis mindez nagy nyomást gyakorol mint külső stresszforrás. Szabolcs-Szatmár-Bereg – ellentétben az ország más területeivel – megtartotta népességszámát. A természetes szaporulat ezen a vidéken mindig magasabb volt az országos átlagnál, illetve az elhalálozási aránynál. A gyermekkorúak aránya 21%, a munkaképes korúaké 62%, míg a 60 éven felülieké 17% (KSH 2012).

A megyeszékhelyen a munkaképes korúak aránya meghaladja mind a megyei, mind a városi átlagot. A népesség gazdasági aktivitása azonban mind az országos (51,7%), mind a regionális (46,7%) átlagtól elmarad. 1998–1999-ben a megyei 15–74 éves korosztály 43,6%-a volt aktív, azaz a 186,1 ezer fő aktív lakos mellett 240,4 ezer inaktívnak számított. A gazdasági aktivitás mértéke Nyíregyháza és Záhony körzetében a legkedvezőbb, míg a beregi és szatmári térségben kevésbé (Statinfo 2013).

A munkanélküliségi ráta magasabb az országos átlagnál. Különösen a vásárosnaményi, a fehérgyarmati, a csengeri és a mátészalkai körzetekben okoz gondot a foglalkoztatás. Jellemző, hogy a térségben a regisztrált munkanélküliek 60%-a 35 évesnél fiatalabb. Magas az elvándorlás aránya, főként az iparosodó helyekre. A régióban az országos munkanélküliség duplájával, 22-23%-os munkanélküliségi rátával kell számolni, ami már önmagában is stresszfactor.

A kérdőíves felmérés egy multinacionális nagyvállalat dolgozói körében történt, 2013 őszén. A vállalatnál dolgozók 2/3-a fizikai, 1/3-a szellemi munkakörben dolgozik. A vizsgált mintába a szellemi munkát végzők kerültek bele, ők négy különböző osztályon dolgoznak. A felmérésbe összesen 83 fő lett bevonva: 57%-uk férfi, 43%-uk nő, az átlagéletkor 30,7 év.

A felmérésbe bevont dolgozók jellemzően ülőmunkát végeznek, átlag napi 8 órában. Az irodai alkalmazottaknál a leggyakrabban megfigyelhető jelenség az ismétlődő stresszártalom. Mint minden ülőmunkában, a monitor előtti munka közben is elfáradhatnak, megfájdulhatnak bizonyos izomcsoportok. A *Support.com* szoftvercég 2012-es felmérése szerint az e-mailezés okozza a legtöbb problémát, mivel az alkalmazottak feladataikat a legtöbb esetben e mailben kapják (Molnár 2012). A felmérésben részt vevők 23%-a a számítógépek jelszóbeállításait, 20%-a az általános céges és irodai alkalmazásokat, 10%-a pedig a hálózati szoftverek meghibásodásait említette legfőbb problémaként. Még a legalapvetőbb, könnyedén kijavítható meghibásodások is súlyos zavart jelenthetnek egy vállalat termelékenységében, nemegyszer órákra megakasztva a szervezet kommunikációját. A kutatás szerint az e-mail, bár a legértékesebb üzleti eszközök között tartják számon, könnyen a munkahelyi stressz fő forrásává válhat. Az elméletből kiindulva fogalmaztuk meg hipotéziseinket:

- Feltételezzük, hogy az adminisztrációra (a munkakör jellegéből adódóan) jobban jellemző a túl sok munka és az időhiány.
- Feltételezzük, hogy a személyzeti osztályon dolgozókat munkájuk érzelmi-
leg felkavarja a sok személyes kontaktus és a más emberek életére kiható
súlyos döntések miatt.
- Feltételezzük, hogy a karrierlehetőség nem stresszor.
- Feltételezzük, hogy az alkalmazottak nem érzik bizonytalannak a munkahelyüket.
- Feltételezzük, hogy a munkahelyi légkör nem okoz stresszt a munkavállalóknak.
- Feltételezzük, hogy a komoly felelősséggel járó munkakörökben nagy stresszt okoz a hibalehetőség.
- Feltételezzük, hogy a fizetési és jutalmazási rendszer nem jelenik meg stresszorként a vállalat életében.

A kutatás célja

A munkavállalókat munkahelyükön különböző stresszhatások érik nap mint nap. Kutatásunk során egy multinacionális vállalat adminisztrációs munkát végző szellemi dolgozóira ható stresszorokat vizsgáltunk meg. A cég e rétegében dolgozók általában középvezetők. A középvezető helyzete különösen stresszkeltő egy vállalatnál belül, hiszen beosztott és irányító is egy személyben. A vállalat céljaira és döntéseire gyakran nincs ráhatása, inkább a végrehajtó és ellenőrző szerepet tölti

ülönösen a vásá-
ben okoz gondot
anélküliek 60%-a
rosodó helyekre.
nunkanélküliségi

ozói körében tör-
mi munkakörben
ek bele, ők négy
bevonva: 57%-uk

nek, átlag napi 8
tő jelenség az is-
lőtti munka köz-
Support.com szoft-
problémát, mivel
k (Molnár 2012).
t, 20%-a az általa-
terek meghibásó-
ínnnyedén kijavít-
nelékenységeben,
A kutatás szerint
ímon, könnyen a
lmaztuk meg hipo-

egéből adódóan)

unkájuk érzelmi-
ek életére kiható

lannak a munka-

zt a munkavállal-

akörökben nagy

rem jelenik meg

ik nap mint nap.
unkát végző szel-
egében dolgozók
szkeltő egy vállal-
állalat céljaira és
írozó szerepet tölti

be a vállalati hierarchiában. A formális és a tényleges hatalom elválík egymástól (Juhász 2002). Ezért vizsgáltuk meg a vállalat középvezetőit négy részlegen (az informatikai, a pénzügyi, az üzemeltetési és a HR-osztályon).

A kérdőív mint a kutatás eszköze

A kutatás során Juhász Márta 26 ítemes munkahelyistressz-kérdőívét alkalmaztuk (Juhász-Takács 2006). A kérdőív összeállításakor a legfontosabb stresszelméleteket használta fel, mint például Karasek, Harrison, Siegrist, és kiegészítette a listát olyan jelentős munkahelyi stresszorokra vonatkozó kérdésekkel, mint a fizikai környezet vagy a kedvezőtlen munkafeltételek. A kérdőív kérdéseit azonosítani lehet a szakirodalomban meghatározott munkahelyi stresszorokkal, melyek a következők:

- feladatstresszorok,
- szereppel kapcsolatos stresszorok.

A kérdőív az ötfokozatú Likert-skála segítségével mér, amely lehetőséget nyújt a válaszadónak arra, hogy véleményét árnyaltan fogalmazza meg, de mégsem olyan széles, hogy megnehezítse a reális választást. A skála páratlan fokozatú, így lehetővé teszi a válaszadónak a semleges választást, azaz a 3-as skálaérték választását.

Módszertan

Főkomponens-elemzés

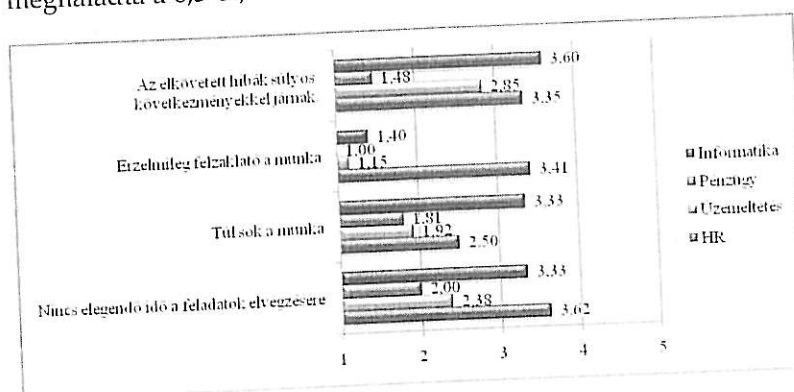
Amikor egyszerre több, egymástól nem független változó (esetünkben az *ítemek*) kapcsolati rendszerét szeretnénk megvizsgálni, közöttük csoportosításokat végezni, akkor érdemes a főkomponens-elemzés módszerét használnunk. A módszer célja az, hogy a változókból az eredeténél kisebb számú, ún. főkomponenseket hozunk létre, amelyek hűen visszatükrözik a változók közötti kapcsolatokat. A főkomponens-elemzés segítségével olyan főkomponenseket tudunk létrehozni, amelyek az eredeti változókkal szoros korrelációs kapcsolatban vannak, egymástól csaknem függetlenek és számuk a vizsgált mintához képest minimális. A főkomponens-elemzés során gyakran rotációt alkalmazunk, ami a koordináta-rendszer forgását jelenti. A forgatással azt kívánjuk elérni, hogy az új koordináta-rendszerben a főkomponensek már jobban értelmezhetőek legyenek, azaz egy változó lehetőleg csak egy komponenshez tartozzon. Az elemzés helytállóságát teszteli a Kaiser-Meyer-Olkin- (KMO-) mutató, amelynek értéke minimálisan 0,5. Ez a mutató azt méri, hogy a páronkénti változó-kapcsolatok nem túl erősek-e. A túl erős kapcsolatrendszer nem kedvező a módszer alkalmazására, ugyanis akkor a páronkénti kapcsolatok határozzák meg az adathalmazt, és nem a mögöttük rejlő hatások.

A nem és a részleg kölcsönhatásának a „nincs idő a feladatok elvégzésére” stresszor esetén volt szignifikáns hatása ($p = 0,006$). Az interakciós hatás a nők és férfiak estében a HR- és az informatikai részlegen kevésbé, míg az üzemeltetési és a pénzügyi osztályon jelentősen eltér. Az interakciós hatás alapján a nemek közötti különbség a „nincs elegendő idő a feladatok elvégzésére” stresszor esetén mutatkozik meg, különösen az informatikai és az üzemeltetési részlegen. Ezeken a részlegeken a férfiak szerint sokkal kevesebb idő van a feladatok elvégzésére, mint a nők véleménye alapján. Az „érzelmileg felzaklató munka” stresszor esetén is megmutatkozik a különbség, főként a HR-részlegen. A nők sokkal inkább gondol-

ják úgy, hogy megterhelő a munkájuk érzelmileg, mint a férfiak. Az „elkövetett hibák súlyos következményekkel járnak”, a „bizonytalan állás” és a „munkatársakkal való kapcsolat” stresszorok esetében nem mutatkozik szignifikáns különbség a két nem értékelése között.

A munkahelyi stresszorok

A kérdőívben szereplő 24 item közötti kapcsolatrendszer feltárására, illetve a csoportok kialakítására főkomponens-elemzést alkalmaztunk, melynek során 7 különböző itemet sikerült azonosítanunk (3–9. ábra). Elemzésünk során olyan csoportok kialakítására törekedtünk, amelyek egymástól teljesen különállóak, kivételes esetben azonban egy-egy item (például a túl sok munka vagy a kellemetlen munkahelyi légkör) egyszerre több stresszorba is kerülhetett szakmai indokok alapján. A főkomponens-elemzés során a magyarázott és megőrzött információ mennyisége 73,1% volt, ami igen jónak mondható. A főkomponensek egyértelmű kialakításához a VARIMAX-rotációt alkalmaztuk, a KMO-mutató értéke (0,746) lényegesen meghaladta a 0,5-öt, azaz az adatok alkalmasak a főkomponens-analízisre.



1. ábra. Mennyiségi és minőségi stresszorok

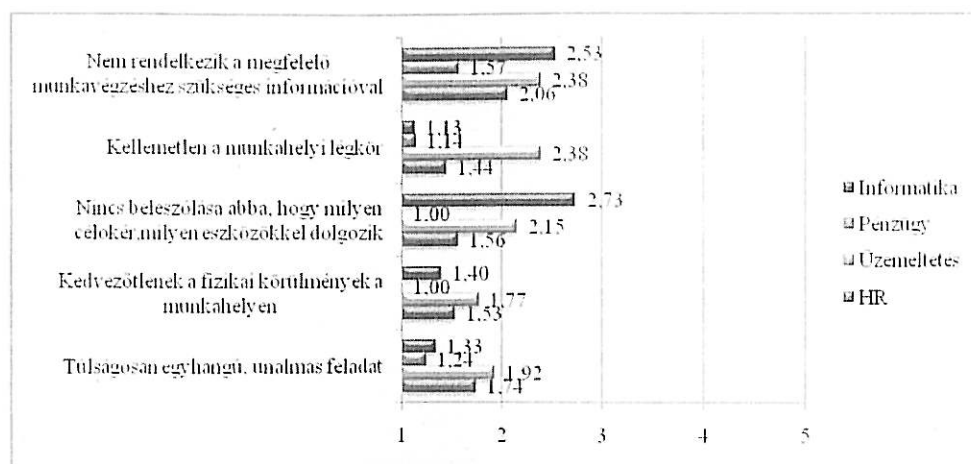
Forrás: saját adatbázis alapján

A munkahelyi stresszorok vizsgálatánál elsőként a mennyiségi és minőségi stresszorokat vizsgáltuk meg. Az ebbe a stresszorcsoportba tartozó stresszorok a következők: „az elkövetett hibák súlyos következményekkel járnak”, „érzelmileg felzaklató a munka”, „túl sok a munka” és „nincs elegendő idő a feladatok elvégzésére”. Amint azt az 1. ábrán láthatjuk, az informatikai osztály (3,60) és a HR-osztály (3,35) a legmagasabbra értékelték azt, hogy „ha hibáznak, az súlyos következményekkel jár”. Ennek oka, hogy az informatikusok feladatai közé tartoznak azok a munkák, amelyek az egész vállalatot érintik számítástechnikai szempontból (különös tekintettel a termékekre), így ha ők hibáznak, az mindenkire kihat, ami súlyos következménynek számít. A HR-területen dolgozókat ez a stresszor azért érinti különösen nagy arányban, mert az ő munkakörükbe tartozik a bérezés is, a sok adminisztráció, a határidők pontos betartása. A pénzügyi és az üzemeltetési osztályon alacsonyabbra értékelték ezt a stresszort, 1,48 és 2,85 átlagértékeket adva. Az „ér-

Az „elkövetett hi-
„munkatársakkal
s különbség a két

ára, illetve a cso-
ek során 7 külön-
olyan csoportok
ak, kivételes eset-
letetlen munka-
indokok alapján.
áció mennyisége
elmű kialakításá-
(0,746) lényegesen
nalízisre.

zelmileg felzaklató a munka” stresszort az informatikai (1,40), a pénzügyi (1,00) és az üzemeltetési (1,15) osztály nem tartja meghatározó stresszforrásnak, a HR-rész-
leggel ellentétben, akik 3,41-es átlaggal értékelték azt. Ennek oka, hogy a HR-osz-
tályon dolgozó munkatársak feladatkörébe tartozik a munkaerő-felvétel és -elbo-
csátás is, ami érzelmileg megterhelő lehet a mai világban, ahol a munkahelyen való
elhelyezkedés bonyolultabbá vált. A „túl sok a munka” stresszort az informatikai
és a HR-osztály értékelte a legmagasabbra, 3,33 és 2,50 értékeket adva. Ez azt mu-
tatja, hogy ez a két terület érzi a legjobban úgy, hogy több munkájuk van, mint
amennyit el tudnak látni. A pénzügyi (1,81) és az üzemeltetési (1,92) osztály alacso-
nyabb értékeket jelölt meg ezen stresszor esetében, ami azt mutatja, hogy kevésbé
érzik úgy, hogy túlterheltek az elvégzendő feladatok mennyiségét tekintve. Az
utolsó tényező esetében szintén az informatikai (3,33) és HR- (3,62) osztályok érté-
kelései a legmagasabbak. Ez is azt mutatja, hogy ez a két terület érzi magát a legle-
terheltebbnek. A pénzügyi (2,00) és az üzemeltetési (2,38) osztályon dolgozók nem
érzik úgy, hogy túl sok munkát kellene elvégezniük, de kevésnek tartják az egyes
feladatok elvégzésére kapott időt.

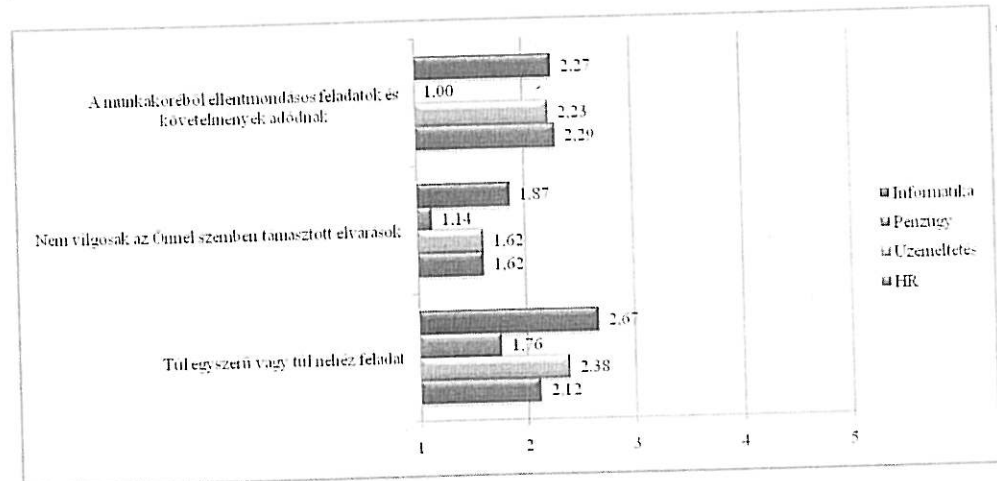


2. ábra. Munkafeltételekkel és szerep-kétértelműséggel kapcsolatos stresszorok
Forrás: saját adatbázis alapján

iségi és minőségi
ozó stresszorok a
nak”, „érzelmileg
eladatok elvégzé-
) és a HR-osztály
s következmény-
znak azok a mun-
pontból (különös
at, ami súlyos kö-
or azért érinti kü-
zés is, a sok admi-
eltetési osztályon
ket adva. Az „ér-

A következő vizsgált stresszorok a munkafeltételekkel és a szerep-kétértelmű-
séggel kapcsolatos stresszorok, melyek közé a következők tartoznak: „nem rendel-
kezik a megfelelő munkavégzéshez szükséges információval”, „kellemetlen a mun-
kahelyi légkör”, „nincs beleszólása abba, hogy milyen célokért, milyen eszközökkel
dolgozik”, „kedvezőtlenek a fizikai körülmények a munkahelyen”, „túlságosan
egyhangú, unalmas a feladat” (2. ábra). Az első stresszor magasabb értéket kapott
az informatikai (2,53), az üzemeltetési (2,38) és a HR- (2,06) osztályoktól. A három
területen dolgozók úgy érzik, hogy több információra lenne szükségük ahhoz,
hogy a munkájukat megfelelően tudják elvégezni. Ezzel szemben a pénzügyi osz-
tály kevésbé tartja ezt meghatározó stresszornak (az 1,57-es érték alapján). A kelle-

metlen munkahelyi légkört a vizsgált osztályok közül három nem tartja meghatározónak az őket érő stresszorok közül: az informatikai (1,13), a pénzügyi (1,14) és a HR (1,44). Az üzemeltetés területén ez a stresszor 2,38-as értéket kapott, aminek az oka, hogy az itt dolgozók a gyártás területén végzik munkájukat, s ezt nem lehet összehasonlítani az irodai területekkel. A harmadik stresszor esetében az informatika (2,73) és az üzemeltetés (2,15) területén dolgozók érzik inkább úgy, hogy kevesebb beleszólásuk van a vállalati célokba és az általuk használt eszközökbe, ellentétben a pénzügyi (1,00) és a HR- (1,56) területekkel. A kedvezőtlen fizikai körülményeket egyik osztály sem tartja stresszforrásnak. Az unalmas, egyhangú feladatok sem okoznak az osztályon dolgozóknak stresszt.



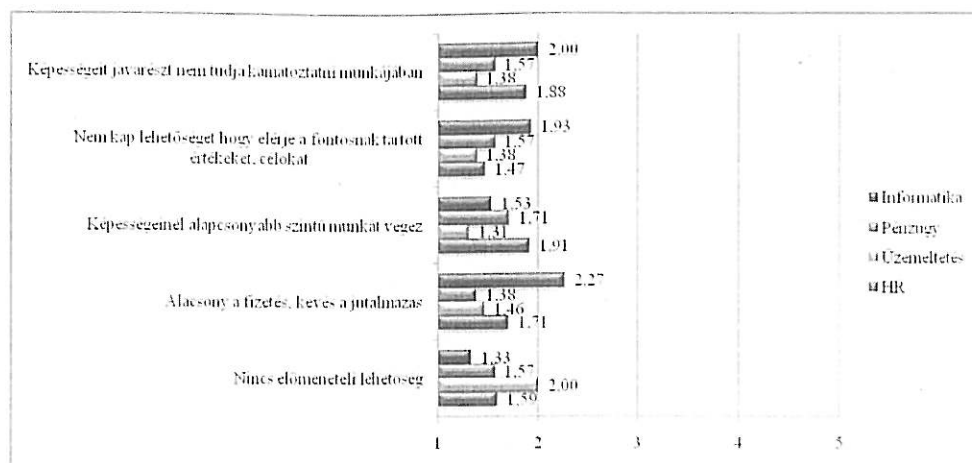
3. ábra. Szerepkonfliktussal kapcsolatos stresszorok

Forrás: saját adatbázis alapján

A 3. ábrán láthatjuk a következő stresszorcsoporthoz, melynek elemei a következők: „a munkakörből adódó ellentmondásos feladatok és követelmények”, „a dolgozókkal szemben támasztott nem világos elvárások”, valamint „a túl nehéz vagy túl egyszerű feladatok”. A kapott eredmények azt mutatják, hogy az informatikai (2,27), az üzemeltetési (2,23) és a pénzügyi (2,29) osztályon dolgozók magasabb arányban tartják őket érő stresszforrásnak az ellentmondásos feladatok és követelmények jelenlétét a munkájukban. A pénzügyi osztály (1,00) ezzel ellentétben nem tartja meghatározónak ezt a stresszort. Az 5. ábra alapján láthatjuk, hogy egyik osztály sem tartja magasnak a nem világos utasítások által okozott stresszt. Az informatikai (1,87), a pénzügyi (1,14), az üzemeltetési (1,62) és a HR- (1,62) területek is 2-es érték alatt jelölték ezt a stresszort. Ezzel szemben a túl egyszerű vagy túl nehéz feladatokkal való megküzdést magasabbra értékelték az osztályok. A legmagasabb értékelést az informatikai osztály adta (2,67). Ennek oka, hogy az informatikában sok a rutinszerű feladat, amit egy bizonyos idő eltelte után túl könnyűnek érezhetnek a dolgozók. Emellett pedig olyan váratlanul jelentkező problémákból adódó feladatokkal is szembe kell nézniük, amelyekkel addigi munkájuk során

m tartja meghatározási-
üzleti (1,14) és a
kapott, aminek az
at, s ezt nem lehet
setében az infor-
inkább úgy, hogy
znált eszközökbe,
ezőtlen fizikai kö-
ias, egyhangú fel-

nem találkoztak, illetve amelyeknek a megoldása bonyolultabb. Ezek a stresszorok az üzemeltetési osztályt szintén érintik, így ők is magasabbra értékelték (2,38). A HR- (1,76) és a pénzügyi (2,12) osztályok jóval alacsonyabbnak értékelték ezt a stresszort.

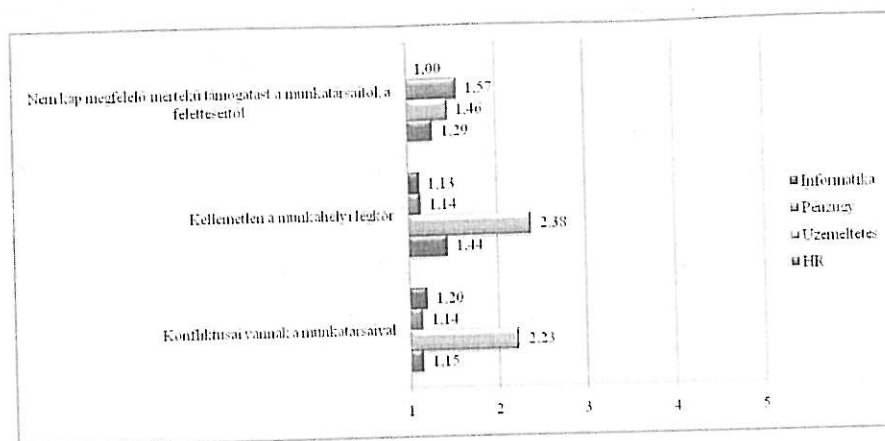


4. ábra. Karrierrel kapcsolatos stresszorok

Forrás: saját adatbázis alapján

A karrierrel kapcsolatos stresszorcsoporthoz olyan elemeket foglalt magában, mint: „a dolgozó nem tudja képességeit a munkájában kamatoztatni”, „nem kap lehetőséget, hogy elérje a fontosnak tartott célokat, értékeket”, „képességeinél alacsonyabb szintű munkát végez”, „alacsony fizetést, jutalmazást kap” és „nincs előmeneteli lehetősége”. Az egyes osztályok ezekre a stresszorokra adott értékelését a 4. ábra szemlélteti. A kapott értékek alapján láthatjuk, hogy az osztályok nem tartják erős stresszforrásnak azt, hogy a képességeiket nem tudják megfelelően kamatoztatni munkájuk során. Az informatikai osztály adta a legmagasabb értéket erre a stresszorra (2,00), a másik három osztály – a pénzügyi (1,57), az üzemeltetési (1,38) és a HR- (1,88) – 2 egésznel alacsonyabb értékeket jelölt meg. Szintén 2 egész alatti értékeket jelölt mind a négy osztály arra, hogy nincs elég lehetőségük a célok és értékek elérésére. Ez azt mutatja, hogy a vállalat nagy hangsúlyt fektet arra, hogy a dolgozók olyan eszközöket és lehetőségeket kapjanak, amelyek a vállalati célok és filozófia megvalósulását segítik. Szintén egyik terület dolgozói esetében sem meghatározó stresszforrás a képességeiknél alacsonyabb szintű munka végzése, amely stresszor az informatikától 1,53-as, a pénzügytől 1,71-es, az üzemeltetéstől 1,31-es, a HR-től pedig 1,91-es értéket kapott. A kapott értékek alapján levonhatjuk azt a következtetést, hogy a vállalat figyelembe veszi a dolgozók képességeit, és ennek megfelelő feladatokkal, munkakörökkel látja el őket. Az alacsony havi fizetés és a kevés jutalmazás okozta stressz az informatikusokat érinti leginkább (2,27). A többi osztály nem tartja ezt a stresszort meghatározónak. A kapott eredmények azt mutatják, hogy a vállalatnál dolgozók többnyire elégedettek az előmeneteli lehetőséggel, ugyanis ez a stresszforrás őket csak kismértékben érinti.

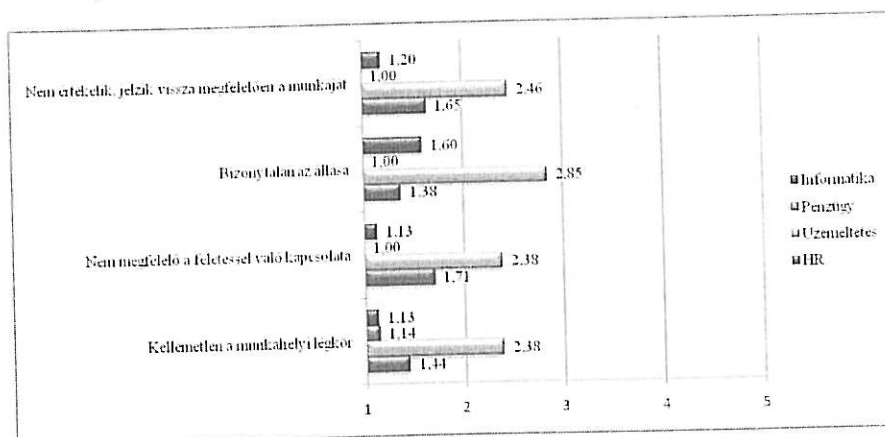
elemei a következők: „a dolgozó túl nehéz vagy az informatikai elgondolások magasabb adatok és követelésekkel ellentétben nem k, hogy egyik osztályt. Az információ (1,62) területek is szerű vagy túl neztályok. A legma hogy az informatán túl könnyűnek utkező problémák-zi munkájuk során



5. ábra. Csoportos konfliktussal kapcsolatos stresszorok

Forrás: saját adatbázis alapján

A csoportos konfliktussal kapcsolatos stresszorcsoporthoz olyan stresszorokat foglal magában, mint: „a dolgozó nem kap megfelelő mértékű támogatást a munkatársaitól, feletteseitől”, „kellemetlen a munkahelyi légkör” és „konfliktusai vannak a munkatársakkal”; a dolgozók által ezekre adott értékeléseket az 5. ábra szemlélteti. Az értékelés alapján láthatjuk, hogy az első stresszorra alacsony értékeket adott mind a négy osztály: az informatikai 1,00, a pénzügyi 1,57, az üzemeltetési 1,46, a HR pedig 1,29-es értéket jelölt meg. Ez azt mutatja, hogy a vállalat dolgozói elegendő támogatásra számíthatnak egymástól és feletteseiktől egyaránt, így ez nem okoz stresszt a számukra. A munkahelyi légkör okozta stressz és a munkatársakkal való konfliktusok értékelésekor az üzemeltetési osztály adta a legmagasabb értéket (2,38 és 2,23). Ennek oka, hogy az üzemeltetés igen széles körű munkafeladat, sok embernek kell együtt dolgoznia, ezért jelenthet ez magasabb stresszforrást. Az informatikai (1,13 és 1,20), a pénzügyi (1,14) és a HR- (1,44 és 1,15) osztályokon ez nem jelentkezik, amit az értékelés alapján is láthatunk.



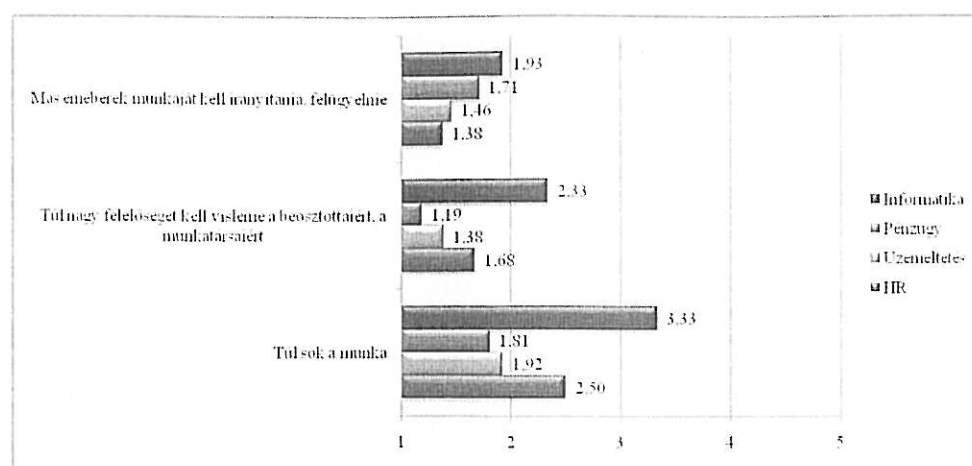
6. ábra. Felettséssel kapcsolatos stresszorok

Forrás: saját adatbázis alapján

■ Informatika
■ Pénzügy
■ Üzemeltetés
■ HR

A következő vizsgált stresszorcsoportba a felettséssel kapcsolatos stresszorok tartoznak. Idesoroljuk az alábbiakat: „a munkavállalónak nem értékeli, nem jelzik vissza megfelelően a munkáját”, „bizonytalan az állása”, „nem megfelelő a felettséssel való kapcsolata”, „kellemetlen a munkahelyi légkör”. A 6. ábra alapján láthatjuk, hogy ez a stresszorcsoport az üzemeltetési osztályon dolgozókat érinti a legmagasabb arányban: azt, hogy nem értékeli, illetve nem jelzik vissza a munkájukat megfelelően, 2,46-ra értékelték. Az informatikai (1,20), a pénzügyi (1,00) és a HR- (1,65) osztálytól ugyanez 2,00 érték alatti értékeket kapott. Az állás bizonytalansága okozta stressz szintén az üzemeltetési osztályt érinti a legjobban (2,85). A többi osztály az előbbihez hasonlóan kevésbé érzi ezt a stresszort rá jellemzőnek. A felettséssel való nem megfelelő kapcsolat az üzemeltetési osztályon a legmagasabb, a dolgozók értékelése alapján 2,38, az informatikai osztály esetében 1,13, a pénzügyi osztály esetében 1,14, a HR-osztály esetében pedig 1,44. A kellemetlen munkahelyi légkör szintén az üzemeltetésnél jelentkezik meghatározó stresszorként (2,38), a többi területen nem jelentős: az informatikán 1,13, a pénzügyön 1,14, a HR-en 1,44.

lyan stresszorokat támogatást a munkahelyi konfliktusai vannak az 5. ábra szemlélve az alacsony értékeket az 57, az üzemeltetési osztályon a vállalat dolgozói egyaránt, így ez a stressz és a munkatársak közötti legmagasabb és körülményes munkafeltételek (1,15) osztályokon



7. ábra. Felelősséggel kapcsolatos stresszorok

Forrás: saját adatbázis alapján

A felelősséggel kapcsolatos stresszorok vizsgálatakor, melyet a 7. ábra szemlél, azt az eredményt kaptuk, hogy ez a stresszorcsoport az informatikai osztályt érinti a legjobban. A más emberek munkájának irányításából, felügyeletéből adódó stresszort 1,93-ra, a beosztottakért, munkatársakért való túl nagy felelősségvállalást 2,33-ra, a túl sok munkát pedig 3,33-ra értékelték. Ezek az értékek a munkakörük-ből adódnak. Az ábra alapján láthatjuk, hogy a munkatársakért való felelősségvállalás okozta stressz és a túl sok munka kevésbé érinti a pénzügyi (1,19 és 1,82), az üzemeltetési (1,38 és 1,81) és a HR- (1,68 és 2,50) területeket.

Annak érdekében, hogy kimutassuk, az itemek szignifikáns különbséget mutatnak-e, részlegesen az SRH-tesztet alkalmaztuk. A Scheirer-Ray-Hare- (SRH-) teszt a kéttényezős ANOVA-teszt nem parametrikus megfelelője, amely magában foglalhatja a tényezők közötti kölcsönhatást is. A módszer rangokon alapszik, és

■ Informatika
■ Pénzügy
■ Üzemeltetés
■ HR

bármilyen helyzetben alkalmas, ahol sorrendi adatokat alkalmaznak. A módszer az ANOVA-tesztel ellentétben nem normális eloszlást követő adatok esetében is alkalmazható, így a mi esetünkben is. A teszt sokkal szigorúbb becslésekkel dolgozik, mint az ANOVA-elemzés. Az SRH-teszt szerint az eljárás a következő (Dytham 2011):

- 1.) A vizsgált tényezőkre paraméteres ANOVA-elemzést alkalmaz;
- 2.) Kiszámolja a variáciát (*Mean Square* [MS]) úgy, hogy a teljes eltérés-négyzetösszeget (*Total Sum of Square* [TS]) osztja a szabadságfokkal;
- 3.) Veszi az adott tényező eltérés-négyzetösszegét (*Sum of Square* [SS]), majd elosztja ennek értékét a variációval (MS), így megkapja az SS/MS hányadost minden egyes tényezőre;
- 4.) Veszi egy adott tényező esetén az SS/MS hányadost, illetve a tényezőhöz tartozó szabadságfokot mint paramétereket egy Chi-négyzet-eloszláshoz, melynek segítségével kiszámítja a módosított p-értéket.

Az alkalmazott statisztika alapján a következő eredményeket kaptuk.

1. táblázat. Az SRH-teszt eredménye

Model**	SS/MS _{részleg}	SS/MS _{nem}	SS/MS _{int} *	df _{részleg}	df _{nem}	df _{int} *	p-value _{részleg}	p-value _{nem}	p-value _{int} *	R-square
1	8,51	3,42	7,55	3	1	3	0,037	0,064	0,056	0,654
2	22,19	3,38	12,36	3	1	3	0,001	0,066	0,006	0,588
3	53,09	0,18	0,11	3	1	3	0,001	0,674	0,991	0,817
4	26,51	0,52	4,98	3	1	3	0,001	0,473	0,173	0,576
5	24,37	2,02	4,11	3	1	3	0,001	0,155	0,250	0,611

* int = részleg és nem interakciós hatása

** 1: konfliktus a munkatársakkal; 2: nincs idő a feladatok elvégzésére; 3: érzelmileg felzaklató a munka; 4: bizonytalan az állása; 5: a hibáknak súlyos következménye

Forrás: saját adatbázis alapján

A táblázatban az adatokra az R^2 -érték alapján a legjobban illeszkedő 5 modell található, amelyekből az interakciós hatás egy esetben („nincs idő a feladatok elvégzésére” stresszornál) volt szignifikáns, a nem egyetlen esetben sem volt szignifikáns, a legmeghatározóbb tényezőnek a részleg mutatkozott. A legmeghatározóbb stresszornak az „érzelmileg felzaklató a munka” mutatkozott, e stresszor variációja magyarázható leginkább a részleg hatásával. Ezen túlmenően a „konfliktus a munkatársakkal”, valamint a „hibák súlyos következménnyel járnak”, a „nincs elegendő idő a feladatok elvégzésére” és a „bizonytalan állás” stresszorok esetében kaptunk még szignifikáns modellt.

KÖVETKEZTETÉSEK

Feltételezésünk, miszerint a túl sok munka és az időhiány az adminisztrációs irodai részlegen dolgozóakra a legjellemzőbb, az informatikai, az üzemeltetési és a HR-osztályon beigazolódtott. Az ezeken a területeken dolgozók esetében az egy napra

ak. A módszer az
ok esetében is al-
ecslésekkel dolgo-
övetkező (Dytham

almaz;
eljes eltérés-négy-
okkal;
Square [SS]), majd
az SS/MS hánya-

etve a tényezőhöz
gyzet-eloszláshoz,

otuk.

em	p-value _{int} *	R-square
	0,056	0,654
	0,006	0,588
	0,991	0,817
	0,173	0,576
	0,250	0,611

eg felzaklató a munka;

leszkedő 5 modell
idő a feladatok el-
ben sem volt szig-
ott. A legmeghatá-
kozott, e stresszor
ílménően a „konf-
zménnyel járnak”,
állás” stresszorok

dminisztrációs iro-
emeltetési és a HR-
ében az egy napra

kapott feladatok nem végezhetőek el a törzsidő alatt, ami nagy stresszforrást jelent számukra.

A kapott eredmények azt mutatják, hogy a legtöbb stressz minden stresszor-csoportot tekintetbe véve az informatikai osztályt érinti. Ennek oka, hogy az itt dolgozók munkájuk során rendkívül összetett feladatokkal találkoznak, amelyek folyamatos tanulást igényelnek a technika rendkívül gyors fejlődése miatt. A fizetési és jutalmazási rendszer által okozott stresszt is egyedül az informatikai osztály értékelte magasra.

A kapott eredmények alapján azt is megállapíthatjuk, hogy a stresszorok hatása a pénzügyi osztályt érinti a legkevésbé. Ez az eredmény a munkakörükből adódik, ezen a területen ugyanis meghatározott szabályok alapján végzik a felad-
taikat.

Feltételeztük, hogy a személyzeti osztályon dolgozókat érzelmileg felkavarja a munkájuk a sok személyes kontaktus és a más emberek életére kiható súlyos dön-
tések miatt. Ez be is igazolódott, a HR-osztály esetében kimagaslóan magas értéke-
ket mutat a vizsgálat.

Feltételeztük, hogy a karrierlehetőség nem stresszor, ami szintén beigazolódott. Az eredmények azt mutatják, hogy a dolgozók nagy részének nincs karrierlehetősége, a képességeiknek megfelelő állást töltik be, így elégedettek a jelenlegi pozí-
ciójukkal a szervezetben.

Feltételezésünk, miszerint a dolgozók nem érzik bizonytalannak a munkahe-
lyüket, az informatikai, a pénzügyi és a HR-osztály esetében beigazolódott; az üze-
meltetési osztály esetében viszont nem, ott meghatározó stresszorként jelenik meg
ez a tényező.

Ugyanezek az eredmények mutatkoznak a munkahelyi légkör esetében is. A vizsgált osztályok közül szintén csak az üzemeltetési osztályt érinti ez a stresszor,
amit a kapott eredmények alapján a konfliktusok, illetve a felettesek és alkalmazot-
tak között fennálló nem megfelelő viszony okozhat.

Azon hipotézisünk, mely szerint a komoly felelősséggel járó munkakörökben
nagy stresszt okoz a hibalehetőség, beigazolódott három osztály esetében: az infor-
matika, az üzemeltetés és a HR területén. A pénzügyi részleget ez a stresszor nem
érinti.

Feltételeztük, hogy a fizetési és jutalmazási rendszer nem jelenik meg stresz-
szorként a vállalat életében. Ez a hipotézisünk részben beigazolódott: három osztályt
(pénzügy, üzemeltetés, HR) nem, míg az informatikai osztályt érinti ez a stresszor.

JAVASLATOK

A stresszorok elkerülése érdekében az első javaslat a prevenció, amelynek három
szintje ismert. A *primer prevenció* esetében a stressz megelőzése áll a középpontban.
A primer prevenció eszközei közé tartozik az ún. „*work-life balance*”, azaz a munka-
hely és a magánélet egyensúlyára való törekvés. Ennek megteremtéséhez elsőként
a dolgozóknak a saját igényeiket kell ismerniük. Azok az emberek, akik fejlett ön-
ismerettel rendelkeznek és az önértékelésük is a helyén van, jobban kezelik a stresz-
szes helyzeteket, átlátják a folyamatokat, ezáltal irányítani tudják azokat a célok
elérése érdekében.

A *szekunder prevenció* esetében a megszüntetni kívánt stresszhatás már fennáll – ennek a kezelésére, megszüntetésére törekszük. A *szekunder prevenció* eszközei közé tartozik a stresszkezelő tréningek tartása, amelyek során a vállalatnál dolgozók képzett szakemberek segítségével sajátíthatják el a különböző stresszkezelési technikákat (az ilyen alkalmak során ezek gyakorlati alkalmazásához is segítséget kapnak).

A *tercier prevenció* pedig már a stresszhatás megszüntetése utáni időszakra vonatkozik, s célja az eredeti funkció visszanyerésére való törekvés. Ezt rehabilitációs időszaknak is hívjuk, amelyben a munkavállaló lelkiállapota mellett munkaképességének helyreállítására is törekednek. Ez szintén szakemberek segítségével valósítható meg (mentálhigiénés szakemberek, pszichológusok, egészségfejlesztési szakemberek). Ebben az esetben a csoportos foglalkozások helyett személyes elbeszélgetéseket és tanácsadásokat alkalmaznak.

A felettes és a beosztott közötti kapcsolat javítására konfliktuskezelő tréningek tartását és rendszeressé tételét javasoljuk, amelyek alkalmával képzett szakemberek segítségével tudna javítani a vállalat a fennálló helyzeten.

Az informatikai és a HR-osztályon jelentkező, munkakörből adódó túlzott felöltség okozta stressz csökkentése nehéz feladat, ugyanis az elvégzendő munkán és a rövid határidőkön nem lehet változtatni. A stressz csökkentése érdekében ezért a munkavégzés körülményein kell változtatni, amit tökéletes ergonómiai kialakítással érhetünk el.

ÖSSZEFOGLALÁS

Egy olyan világban, ami a teljesítményorientáltságról szól, nehéz megtalálnunk a kellő egyensúlyt a magánélet és a munka között. A munkavállalókra ráadásul egyre nagyobb nyomás nehezedik, ami rövid távon stresszforrást eredményez, míg hosszú távon egészségkárosító hatása van. Ezért manapság a stresszel fontos foglalkoznunk.

Kutatásunk célja egy külföldi cég magyarországi leányvállalatánál az adminisztrációs munkát végző szellemi dolgozókra ható stresszorok vizsgálata volt. Kutatásunk a vállalat négy osztályára terjedt ki: az informatikai, a pénzügyi, az üzelmeltetési és a HR-osztályra. A cég ezen szegmensében dolgozók középvezetői pozíciót töltenek be. Különösen stresszkeltő a középvezető helyzete egy vállalatban belül, hiszen beosztott és irányító is egy személyben. A vállalat céljaira és döntéseire gyakran nincs ráhatása, inkább a végrehajtó és ellenőrző szerepet tölti be a vállalati hierarchiában; a formális és tényleges hatalom elválík egymástól.

Vizsgálatunk során hipotéziseket állítottunk fel, melyek igazolása vagy cáfolata volt a célunk. Ehhez stresszor csoportokat alakítottunk ki statisztikai módszerekkel, és megvizsgáltuk, hogy az egyes csoportokba tartozó stresszorok melyik osztályt milyen arányban érintik.

A mintában 83 fő vett részt a négy osztályról. A kérdőív kérdéseit a szakirodalom által már megállapított munkahelyi stresszorok alapján rendeztük csoportokba. A kutatás során azonosítottuk a feladatstresszorok közül a mennyiségi/minőségi és a munkafeltétellel kapcsolatos stresszorokat. A szereppel kapcsolatos stresszorok esetében az egyén, a csoport és a szervezet szintjén is azonosíthatóak voltak a stresszorok.

ratás már fennáll
revenció eszközei
vállalatnál dolgo-
zó stresszkezelési
ához is segítséget

áni időszakra vo-
Ezt rehabilitációs
nellett munkaké-
k segítségével va-
gészségfejlesztési
tt személyes elbe-

skezelő tréningek
épített szakembe-

adódó túlzott fe-
égyező munkán
entése érdekében
es ergonómiai ki-

z megtalálnunk a
kra ráadásul egyre
nényez, míg hosz-
szel fontos foglal-

alatánál az admi-
izsgálata volt. Ku-
pénzügyi, az üze-
zők középvezetői
zete egy vállalat
ljaira és döntéseire
tölti be a vállalati

azolása vagy cáfo-
atizisztikai módsze-
stresszorok melyik

érdéseit a szakiro-
rendeztük csopor-
tül a mennyiségi/
reppel kapcsolatos
is azonosíthatóak

A kapott eredmények alapján megállapítható, hogy a HR- és az informatikai osztályt érintik a legjobban a minőségi és mennyiségi, valamint a felelősséggel kapcsolatos stresszorok. Ez az itt dolgozók feladatköréből adódik, hiszen nekik sok összetett, pontos határidők betartását igénylő feladattal kell szembenéznük. Az üzemeltetési részlegen dolgozókat a kellemetlen munkahelyi légkör terheli a leginkább, ez a munkatársak között fennálló konfliktusokból adódik. A pénzügyi osztály a legkiváltságosabb a munkahelyi stressz tekintetében, az adatok alapján ugyanis nincs olyan stresszor, amely kiemelkedően jellemző lenne az ott dolgozókra.

EDIT SZÜCS-SÁNDOR KOVÁCS-ESZTER TORNAI-TÍMEA TAKÁCS-ANDREA MATKÓ

EXAMINING STRESS IN THE WORKPLACE

Summary

Nowadays the employees are under bigger and bigger pressure in their workplaces, which causes source of stress in the short term and harmful effects on health in the long term. Because of these things it is important to deal with stress.

Our research aims to examine the stressors that affect mental workers performing administrative work in a Hungarian subsidiary of a foreign company. Our research covers the company's four departments, IT, finance, operations and HR.

In our study hypotheses were set up and our aim was to verify or refute those. We devised stressor groups with statistical methods and examine which stressors affect what departments and what proportion. We used principal component analysis and SRH analysis.

Our results indicate, that the qualitative-quantitative stressors and stressors related to responsibility affect the HR and IT departments. Unpleasant work atmosphere and conflicts between colleagues affect the operation department. There is no stressor which affects the finance department.

Keywords: stress at work, mental workers, stressor, item

HIVATKOZÁSOK

- Cooper, C. L.-Davidson, M. (1987): Sources of stress at work and their relation to stressors in non-working environments. In: Kalimo, R.-El-Batavi, M. A.-Cooper, C. L. (eds): *Psychosocial factors at work and their relation to health*. WHO, Geneva.
- Cooper, C. L.-Marshall, J. (1987). Sources of Managerial and White Collar Stress. In: Cooper, C. L.-Payne, R. (eds): *Stress at Work*. John Wiley & Sons Ltd., New York.
- Dytham, C. (2011): *Choosing and Using Statistics. A Biologist's guide. 3rd edition*. Wiley-Blackwell, Chichester, West Sussex, UK.
- Juhász Ágnes (2002): *Munkahelyi stressz, munkahelyi egészségfejlesztés*. Oktatási segédanyag. Munka- és Szervezet pszichológiai Szakképzés. Budapest.
- Juhász Márta-Takács Ildikó (2006): *Pszichológia*. Typotex, Budapest.
- Kaucsek György (1997): *Szervezetpszichológia*. JPTÉ Felnőttképzési és Emberi Erőforrás Fejlesztési Intézete, Pécs.
- Klein Sándor (2000): *Vezetés- és szervezetpszichológia*. Edge 2000, Szeged.
- Kopp, M. S.-Skrabski, A.-Szekely, A.-Stauder, A.-Williams, R. (2007): Chronic stress and social changes, socioeconomic determination of chronic stress. *Annals of the New York Academy of Sciences* Vol. 1113, No. 325-338
- KSH (2012): http://www.nepszamlalas2001.hu/hun/kotetek/07/tables/load1_4_3.html (Letöltve: 2013. október 8.).
- Molnár Szilárd (2012): Behálózott gyerekek a szülők szemszögéből. <http://archive.infinet.hu/2001/0524/indexst.html> (Letöltve: 2013. november 5.).
- Smith, Jonathan C. (1993): *Understanding stress and coping*. MacMillan, Toronto.
- Statinfo (2013): <http://statinfo.ksh.hu/Statinfo/themeSelector.jsp?page=2&szst=WSDS> (Letöltve: 2013. október 8.).
- Stressz (2013): A stressz. Korunk népbetegsége. <http://www.lelkititkaink.hu/stressz.html> (Letöltve: 2013. október 5.).