

## A SZEMÉLYISÉGTÉNYEZŐK ÖSSZEFÜGGÉSEI A SZAKMAI ELÉGEDETTSÉGGEL ÉS A FOGLALKOZÁSI STRESSZEL

**BENCZÉDI RÉKA**

*Babeş-Bolyai Tudományegyetem (Kolozsvár),  
Pszichológia és Neveléstudományok Kar,  
Munka és Szervezetpszichológia Szak, Mesterképző*

*e-mail: salescons@mail.dntcj.ro*

### **Summary**

*Despite of technical progress, nowadays humans has to process a large amount of information. Moreover, some negative workplace influences can be harmful to health. Large state-owned Romanian ex-communist enterprises with non-professional organizational management has a psychological influence on employees, too.*

*The present investigation has the theoretic presupposition that occupational stress is a multidimensional aspect of professional life, which extends beyond organizational limits. Our aim is to define the dynamics of occupational stress, in the context of Romanian socio-economical characteristics, comparing important factor-ratings related to job satisfaction as of employees in private and public sector. Our concern was also about interpersonal differences in characteristics which has an important mediator influence in coping with stress.*

### **Keywords**

*stress in workplace, private and public employees, individual differences, dynamics of stress*

### **Kulcsszavak**

*munkahelyi stressz, a stressz dinamikája, egyéni különbségek, állami és magánszektor összehasonlítása*

### **Bevezető**

A munkatevékenység, mint az ember egzisztenciájának biztosítója, a társadalomban számos ember életében jelentős stresszforrásként jelenik meg. A technikai fejlődés ellenére az ember hatalmas mennyiségű információtömeg feldolgozására van kényszerítve, amely igen megterhelő lehet számára. A munkakörnyezet olyan negatív hatásai mint a zaj, monotonitás, vegyi anyagok stb. károsíthatják az alkalmazottak egészségét. Az állami vállalatok instabil gazdasági helyzete, a megrögzött, ma már működésképtelen szervezeti management a munkahely bizonytalanságának érzését, a munkahely elvesztésétől való félelmet váltja ki az alkalmazottakból. A stresszélmények lehetnek rövid időtartamúak, melyekkel az egyének sikertül megbirkóznia, vagy huzamosabbak, ezek komoly ve-

szélyforrást jelentenek az egyén pszichikai és egészségi állapotára. Köztudott, hogy nyugaton több millió dollárt költenek évente a munkahelyi stressz következményeinek enyhítésére, a különböző betegségekből, gyenge munkateljesítményből, hiányzásokból adódó veszteségek fedezésére. Ma már világos, hogy a stressz jelentős szerepet tölt be számos fizikai és lelki rendellenesség kialakulásában.

A jelen kutatás abból az elméleti feltevésekből indul ki, hogy a foglalkozási stressz a szakmai élet egy olyan többdimenziós jelensége, amely meghaladja a szervezeti kereteket, és nagymértékben függ attól a szociál-politikai és gazdasági kontextustól, amelyben megnyilvánul. Ennek megfelelően, a kutatás célja meghatározni és feltárni a foglalkozási stressz alkotóelemeinek dinamikáját a romániai szociális-gazdasági kontextusban. A kutatás voltaképpen az állami és magánvállalatok alkalmazottainak stressz-szintjét, szakmai elégedettségét és az általuk említett munkahelyi stresszorok közti összehasonlító vizsgálatot foglalja magába. A kutatás célja megvizsgálni, hogy az ország társadalmi, politikai valamint gazdasági helyzete milyen mértékben nyomja rá bélyegét az állami, illetve magán vállalatok alkalmazottainak szakmai elégedettségére, a stresszorokkal szembeni megküzdőképességükre, valamint a stresszre való reakciójukra. A kutatás további célja feltérképezni, hogy az állami illetve magán vállalatok alkalmazottai közti különbségek a szakmai elégedettséget, stresszszfeszültségeket és a munkahelyi stresszorokat illetően milyen mértékben magyarázhatóak olyan szervezeti tényezőkkel, mint a szervezeti struktúra és légkör, a szervezetben uralkodó kommunikáció minősége, a döntéshozó politika és a munka szociális környezete, illetve, hogy ez a különbség milyen mértékben van meghatározva a szervezeti tényezőkön kívül az alkalmazottak különböző személyiségtulajdonságai által.

Az alaphipotézise szerint a stresszhez való alkalmazkodás és a stressz negatív következményeinek megnyilvánulása egyéni különbségek által meghatározott. Ennélfogva a kutatás azokat a személyiségtényezőket szándékszik megnevezni, amelyek mint mediátor tényezők működnek a foglalkozási stressz folyamatában, hozzájárulva az egyén egészségének megőrzéséhez, a szakmai elégedettségének és munkateljesítményének növeléséhez.

*Empirikus szinten* a jelen kutatás úgy próbálja megközelíteni a foglalkozási stressz problematikáját, hogy a hangsúlyt nem annyira a szervezeti tényezők szerepére helyezi, hanem inkább azon



személyiségbeli tulajdonságokra, amelyek befolyásolják a stresszhez kapcsolódó egyéni megküzdési módot és alkalmazkodást. A vizsgálat összefüggéseket tár fel a stresszorok, stresszfeszültségek, a szakmai elégedettség, illetve azon személyiségtulajdonságok között, amelyek mediálják az említett tényezők közötti kapcsolatot.

Több száz év telt el azóta amióta W. Cannon és Selye először szavakba öntötték a különböző kutatások stresszre vonatkozó eredményeit. Az ők pionírmunkájától napjainkig hatalmas mennyiségű adat, kísérlet halmozódott fel, amelyek szisztematikusan bár, de különböző aspektusok nyomán vizsgálják a stressz jelenségét. E számos kutatási eredménynek eddig még nem sikerült egyetlen, mindenki számára elfogadható meghatározását adni a stressz fogalmának. A stressz meghatározásának pontatlansága és tisztázatlansága a jelenségek azon széles köréből ered, melyeket e fogalom körülír. A megközelítés perspektívájának függvényében változik a stressz fogalmának meghatározása.

A különböző értelmezési módok három elméletben foglalhatóak össze.

A *stressz fiziológiai megközelítése* alapjául H. Selye (1956) trifázisos elmélete szolgál. A stressz ezen fiziológiai vagy biológiai modellje a szervezet válaszára helyezi a hangsúlyt, az ártalmas környezeti ingerekkel szemben, és a szervezet azon első védekezési reakciójáról szól, amely a zavaró hatásokkal szembeni ellenállás gyanánt mobilizálódik.

A *stressz kauzális megközelítése* szerint a stressz azokra a környezeti ártalmas ingerekre, feltételekre vonatkozik, amelyek az egyén életében várhatóan feszültséget, sőt betegséget idéznek elő. A stressz a stresszkeltő tényezők és ingerek együttese, amelyeket stresszorokként emlegetünk. Stresszor mindaz a környezeti esemény vagy feltétel, amely intenzitása vagy frekvenciája révén fiziológiai és pszichoszociális stresszreakciót vált ki az egyénből (Eliot és Eisdorfer, 1982).

A *tranzakcionista (interakcionista) megközelítés* szerint, a stressz a személy és környezete közti sajátos viszonyként, interakcióként jelentkezik, amely akkor jön létre amikor az egyén olyan követelményekkel szembesül, melyeket a rendelkezésére álló erőforrásaihoz való viszonyítás alapján kihívásként vagy jóllétét fenyegetőként ítéli meg. A környezetnek ezen kiértékelése alapján az egyén olyan megküzdő, alkalmazkodó (*coping*) mechanizmusokat mozgósít, valamint olyan kognitív-affektív-viselkedéssel válaszokat provokál, amelyek a helyzet kezelését és a feszültség csökkentését célozzák (Lazarus és Folkman, 1966).

A jelen kutatás a foglalkozási stressz fogalmának megközelítésében Cary L. Cooper *stresszmodelljére* épül, mely tranzakcionista perspektívából közelíti meg a stressz jelenségét (Cooper, 1981). E szerint a munkahelyi stressz a személy egyéni stí-

ségele és erőforrása, valamint a környezet számtalan kihívása és követelménye közti interakció produktuma. A munkahelyi stressz úgy tekinthető, mint a munkakörülmények és a munkában résztvevő személy tulajdonságai közti interakció. A modell középpontjában az egyén áll a maga személyiségjellemzőivel (Newton, Handy, Fineman, 1995). Cooper szerint a stressz elsősorban egy szubjektív tapasztalat, mely akkor jelentkezik, amikor a munka követelményei meghaladják az egyén azon képességét, hogy megbirkózzon velük (Ross és Altmaier, 1994).

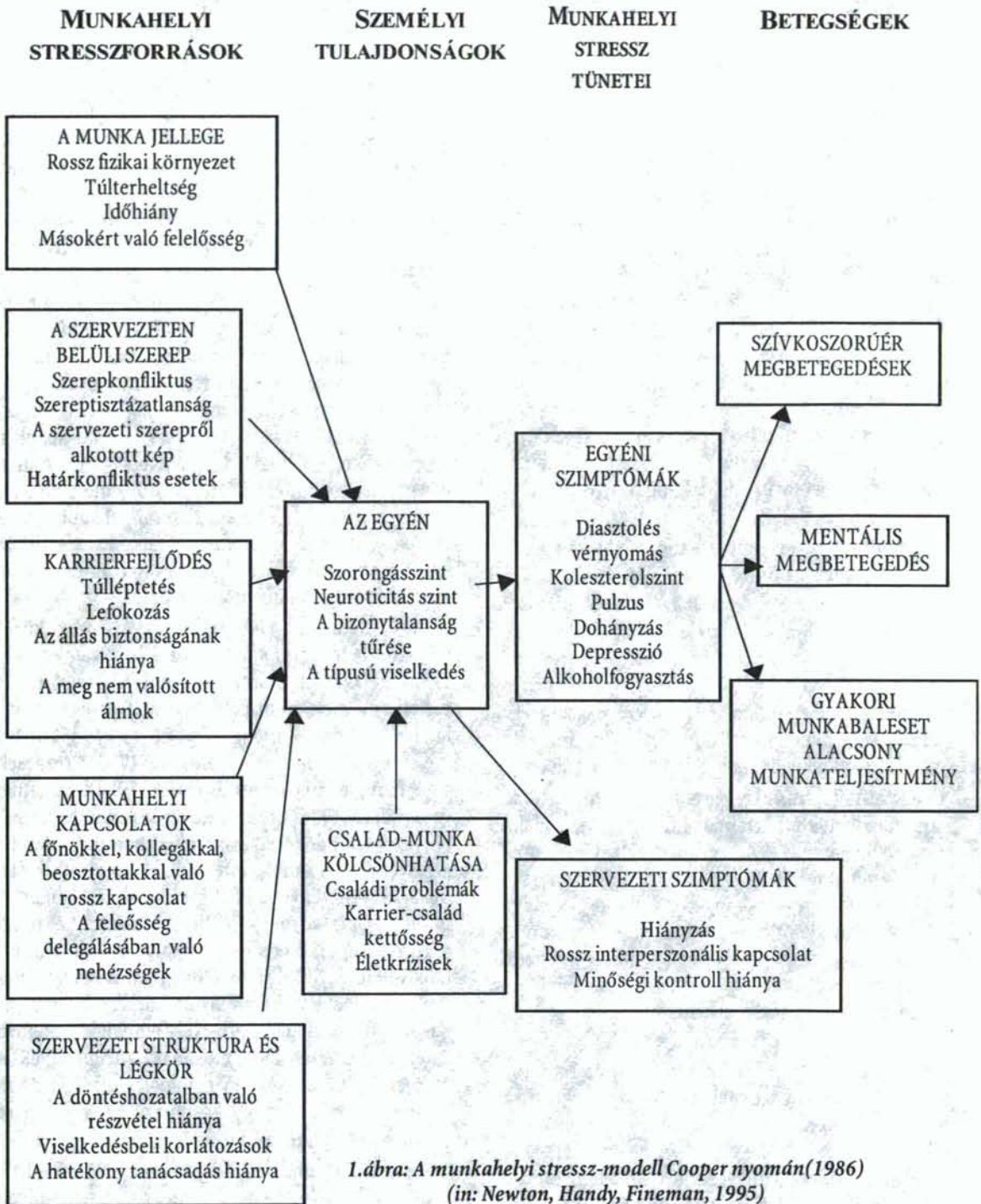
Cooper összefüggő és informatív áttekintését adja a *munkahelyi stresszt előidéző tényezők* sorának. A munkahely környezetének bármely ingere olyan stresszorá válhat az egyén számára, amely károsan befolyásolja személyes jóllétét (Cooper, 1983). A jelen vizsgálat a stresszorok közül a következőkre helyezi a hangsúlyt: a munka jellegzetességeiből eredő stresszorok, mint például a túlterheltség és felelősség; a szereppel kapcsolatos stresszorok; a szervezetben uralkodó légkör; a vezetők részéről érkező elismerés hiánya és a szakmai-családi egyensúly megbomlása.

A *munka jellegéből fakadó stresszorok* közül megemlíthető a *munka fizikai környezete*, amely olyan egymással összefüggő tényezők együttesét foglalja magába, mint például a nedvesség, megvilágítás (Murrell, 1965, Mc Cornick, 1970), a szélsőséges hőmérséklet (Cohen, 1980), rezgések vagy hanghullám (Quick és Quick, 1984), zaj (Rule és Nesdale, 1976), a számítógép és más technikai tényezőkből adódó stresszorok (Chandrow, 1984), amelyek időtartamuk, intenzitásuk és a munka típusának függvényében fejtik ki káros hatásukat. A *munka gyors üteme* egy újabb, a munka belső jellegzetességéből eredő stresszor. Amikor a munkakövetelmények természetük, mennyiségük folytán megterhelik az alkalmazottakat, és olyan munkaritmust követelnek, amelyek nem felelnek meg azok természetes bioritmusának, meghaladják a szervezet által elviselhető fiziológiai túrés szintjét, és romboló hatást gyakorolnak az egészségre (French és Kaplan, 1983).

A „túl sok tennivaló” vagy a „túl kevés munka”, azaz a *túlterheltség és alulfoglalkoztatottság* olyan tényezők, amelyek a munkahely fontos stresszforrásává válhatnak. Számos adat bizonyítja a kapcsolatot a mennyiségi vagy minőségi túlterheltség és cigarettafogyasztás (French és Kaplan, 1981), emelkedett alkoholfogyasztás (Margelis, 1981), valamint szív és koszorúér megbetegedések között (Breslow és Buell, 1980).

Shaw és Riskind (1983) vizsgálatai igazolják, hogy a felelősségteljes pozíciót betöltő egyének gyakrabban számolnak be magas szorongás-szintről, magas vérnyomásról, gyomorfekélyről és egyéb szomatikus tünetekről, azaz a *másokért való*





1. ábra: A munkahelyi stressz-modell Cooper nyomán (1986)  
(in: Newton, Handy, Fineman, 1995)

nagyfokú felelősség, mint stresszor, a distress megtapasztalásához járulhat hozzá.

Karasek (1979) elmélete szerint a magas követelményű - alacsony döntőképességű foglalkozások járnak a legmagasabb stressz-szinttel. A szakirodalom szerint egy szervezet centralizált struktúrája, amelyben a döntéshozó hatalom a szervezeti hierarchia legfelsőbb szintjén helyezkedik el, és az alacsonyabb pozíciókat betöltő egyének ki

vannak zárva a döntéshozás és kontrollgyakorlás lehetőségeiből, káros kihatással van az egyén egészségi állapotára, és szakmai elégedetlenséget, az események feletti kontrollálhatatlanság, a tehetetlenség érzéseit váltja ki az egyénből (Keller, 1974).

A szereppel kapcsolatos stresszorok közé tartozik a szereptisztázatlanság, amely akkor jelenik meg, ha az egyén munkahelyi szerepének végrehajtásával kapcsolatban inadekvát vagy hiányos információk



állnak rendelkezésére és a személynek kétségei vannak feladata különböző aspektusaival, céljaival szemben támasztott elvárásokkal kapcsolatban (Beehr, 1985). A szerepkonfliktus akkor keletkezik, amikor a személyt egyszerre két vagy több szerep-elvárás és követelmény éri, melynek következtében az egyikhez való alkalmazkodás lehetetlenné vagy körülményessé teszi a másik teljesítését (Kahn, 1964). Számos vizsgálat mutatott szignifikáns eredményeket a szereppel kapcsolatos stresszorok és a stressz olyan negatív megnyilvánulásai között, mint szakmai elégedetlenség (Kahn és társai, 1964); French és Caplan, 1970; Revicki és May, 1989), feszültségérzés (Kahn, 1964), az önértékelés és önhatékonyság alacsony foka (Kahn, 1973) és depresszió (Kahn, 1973).

A munka kedvező szociális környezete, a vezetők-beosztottak közötti meleg, barátságos és kooperatív kapcsolat, amely a szociális támasz lehetőségét biztosítja az alkalmazottak számára a "buffering" modell értelmében, védő funkciót gyakorol az intenzív stresszorokkal szembesülve (Cobb, 1976; Gentry és Kobasa, 1984). Ezzel ellentétben, a munka kellemetlen, konfliktusos szociális környezete, az alkalmazottak számára stresszgeneráló tényezőként jelentkezhet.

A vezetők részéről érkező szociális támasz, elismerés hiánya, mint stresszor hátráltatja a hatékony coping megküzdést a stresszorokkal szemben. (Armstrong-Stassen, 1994). A beosztottak iránti bizalom, tisztelet és figyelmes bánásmód meglete vagy annak hiánya, a teljesítmények elismerése, illetve a vezetői réteg szélsőséges mértékű elkülönülése a beosztottaktól, jó előrejelzői a szervezet iránti lojalitásnak (Mossholder, Armenakis és Bedaian, 1982).

A jelen vizsgálat célja feltérképezni mindazon stresszorokat, amelyekkel az állami, illetve magánvállalatok alkalmazottai szembesülnek, és összefüggéseket keresni ezen stresszorok, a stresszfeszültségek és különböző személyiségtulajdonságok között.

Cooper modelljének egy másik összetevője a stresszre adott reakció, amely egyéni és szervezeti szinten egyaránt jelentkezhet.

A stresszre adott reakció egy olyan komplex folyamat, amely fiziológiai, affektív és viselkedésbeli reakciókat foglal magába.

A fiziológiai válaszok elsősorban a kardiovaszkuláris, neuroendokrin és immunrendszer komplex módosulását eredményezik, megnövelve a stressz alatti specifikus hormontermelést, a vérnyomást és a szívritmust. E fiziológiai változások többsége a szimpatikus idegrendszer és az adreno-kortikális rendszer aktivitásából ered. Számos adat bizonyítja, hogy a krónikus izgalom, a tartós fiziológiai arousal igen káros hatású, hajla-

massá teszi az egyént a szív és érrendszeri betegségekre (Taylor, 1986).

A stresszre adott érzelmi reakciók széles skálán jelenkezhetnek, amelyek a pozitív érzelmektől (amikor a helyzet kihívásként értelmezhető), a sokkal gyakoribb negatív érzelmekig (düh, depresszió, szorongás) terjednek. Számos vizsgálat szignifikáns kapcsolatra mutat a munkahelyi stresszorok és olyan pszichikai, emocionális stresszreakciók között, mint a szorongás, depresszió, kimerültség, szakmai elégedetlenség (Jackson és Schuler, 1985; Beehr, 1991). Fletcher és Morris (1987) összefüggést mutatott ki a nagy felelősséggel járó, megfeszített szellemi munkát igénylő foglalkozások és a pszichikai *straineik* között. Kornhauser (1975), Crown és Crisp (1982) és Kessler, valamint Cleary (1987) szerint összefüggés mutatható ki a társadalmi osztály, a szervezeti hierarchiában elfoglalt hely és a mentális egészség között, a legerősebb stressztüneteket a szakképzetlen és alacsony társadalmi osztály tagjai produkálják. Egy jelentős pszichikai strain a "burnout", amely arra a fizikai, emocionális és mentális kimerültségi állapotra vonatkozik, mely a különböző érzelmi kihívásokra jelentkező megfelelni akarás következménye (Pines és Aronson, 1989).

A viselkedésbeli-attitűdbeli *straineik*, mint például a fokozott alkoholfogyasztás, amely gyakran menekülési kísérletként jelenhet meg, a kábítószer-fogyasztása, a táplálkozási zavarok, a munkahelyi balesetekre való hajlam, gyakori konfrontáció a munkatársakkal, vezetőkkel, elzárkózás az emberi kapcsolatok elől stb., olyan viselkedésformákra utalnak, amelyek gyakran összefüggnek a szorongással, ingerlékenységgel. A jelen vizsgálat a stresszfeszültségek (*straineik*) mentális és fizikai vetületeivel egyaránt foglalkozik, olyan változókat vizsgál, mint a pszichikai energia és nyugodtság - a fizikai egészség mutatói -, a mentális egészség olyan a megnyilvánulásai, mint a mentális egészségesség, mentális dinamizmus és pszichikai egyensúly.

Cooper modelljének értelmében a szervezet egy olyan organikus entitás, amely az emberi testhez hasonlóan, különböző „stressztüneteket” mutathat. A stressz szervezet szinten jelentkező következményei direkt módon befolyásolják a szervezet hatékony működését. A szervezet működése nem választható el az alkalmazottak mentális és fizikai állapotától, munkateljesítményétől, ezért sok esetben igen nehéz meghatározni, hogy egy strain elsősorban egyéni vagy szervezeti szinten hat (Beehr és Newman, 1990). A szervezeti stresszt előidéző tényezők, nemcsak a szervezeti stresszorokból eredhetnek, hanem személyes feszültségekből, vagy más extraprofessionális stresszorokból is (Beehr és Franz, 1987). A szakirodalom olyan szervezeti stresszkövetkezményeket említ, mint a munkateljesítmény romlása (Jarnal, 1984; Blau, 1981; Spektor, 1988; Packard és



Manning, 1986), a hiányzás (Porter és Steers, 1983; Gupta és Beehr, 1979; Kaufman és Beehr, 1986), a késés (Jamal, 1984; Beehr, 1995), az önkéntes felmondás (Hulin és munkatársai, 1985; Lyons, 1981; Beehr és King, 1988). Számos adat bizonyítja, hogy ezen szervezeti következmények összefüggést mutatnak a szerepkonfliktussal, a túlterheltséggel, illetve alulfoglalkoztatottsággal és a vezetési stílussal. A jelen vizsgálat a szakmai elégedetlenséget úgy tekinti, mint a stressz szervezeti következménye és összefüggéseket keres a különböző, szervezetben fellelhető stresszorok (szereppel kapcsolatos stresszorok, szervezeti légkör, a vezetők részéről érkező támasz, a munka szociális környezetéből eredő stresszorok) és a szakmai elégedettség között, valamint az alkalmazottak személyiségtulajdonságai (státusigény, coping mechanizmusok, önértékelés, kontrollhit) és a szakmai elégedettség között.

A stresszel kapcsolatos kutatásokban egyre nagyobb szerep jut az *egyéni különbségek* feltárásának, amely kiemeli a *személyiségtényezők* fontosságát a stressz folyamatában. A kutatási eredményekből arra lehet következtetni, hogy ezek az egyéni különbségek a stressz folyamatának minden szintjén fellelhetőek, kezdve egy helyzetben megjelenő stressz mértékének kiértékelésétől, a stresszre mutatott reakciómodon keresztül, egészen a stressz negatív következményeinek, a fizikai és mentális diszfunkcióknak a megnyilvánulásáig (Bában, 1998). Számos kutatás bizonyítja a stresszfeszültségek, illetve mentális és fizikai egészség és szívósság (Kobassa, 1979; Novack, 1989; Oulete és Pucetti, 1982), koherenciaérzék (Antonovsky, 1978; Larson, 1994), önbecsülés (Rosenberg, 1965; Larson, 1994), negatív affektivitás (Watson, Klark, 1984; Bolger, Schilling, 1991), optimizmus-pesszimizmus (Scheier és Carver, 1986), A típusú viselkedés (Karasek és Theorell, 1990; Van Dijkhuizen és Reiche, 1980; Ivancevich és Matteson, 1982), kontrollhit (Folkman, 1984; Phares, 1976; Krause és Stryker, 1984), szociális támasz (James La Rocco, 1980; Russel, 1987; Beehr, 1985) közötti kapcsolatot.

A jelen vizsgálat összefüggéseket keres a stresszorok, stresszfeszültségek és szakmai elégedettség között, olyan személyiségtényezők figyelembevételével, mint az intellektuális hatékonyság, szorongás, flexibilitás, kontrollhit, önértékelés és szociabilitás. A kutatás abból a feltevésekből indul ki, hogy az olyan személyes tulajdonságok, mint az önértékelés, *locus of control*, a szorongás és szociabilitás sokkal árnyaltabban előrejelzik az alkalmazottak stresszre adott reakció módját, mint a szervezeti tényezők: a szervezeti struktúra és légkör, a vezetők részéről érkező elismerés és a munka szociális környezete. Ugyanakkor fontos kiemelni, hogy a szervezeti és a személyiségtényezők kombinációjának figyelembevétele adja a legpontosabb magyarázatát a vizsgálandó jelenségnek, azaz a

stresszorok, straineik és szakmai elégedettség közötti kapcsolatnak.

### A kísérlet leírása

#### A kutatás hipotézisei

1. A magáncégek, jövedelmező tevékenységüknel, hatékony szervezési módjuknál fogva nagyobb szakmai elégedettséget biztosítanak alkalmazottaiknak, így ezek elégedettebbek munkakörülményeikkel, a szervezeti légkörrel és a munkahelyi kapcsolataikkal, mint a gyengébb gazdasági helyzettel rendelkező állami cég beosztottai.
2. Az állami vállalatok alkalmazottai gyakrabban szembesülnek a szervezeti struktúra hiányosságaiból, a munka szociális környezetéből, valamint a szervezeten belül betöltött szerepekkel kapcsolatos stresszorokkal, melynek következtében több szomatikus stressztünetet produkálnak és rosszabb a mentális és fizikai egészségi állapotuk.
3. A szomatikus stresszfeszültségek (straineik) szoros kapcsolatban állnak az egyén személyiségtulajdonságaival, megküzdési stratégiáival (coping), és kontrollhitével, amelyek befolyásolják a stresszre adott válaszmódot.
4. Szignifikáns összefüggés áll fenn a szakmai elégedettség, a munkahelyi stresszorok és az egyéni személyiségváltozók között.

#### A kísérlet függő és független változói

##### Függő változók

- A szakmai elégedettség:
  - J1–munkával való elégedettség
  - J0–szervezettel való elégedettség
  - J1–jelen munkával való elégedettség
  - J2–fizetéssel való elégedettség
  - J3–előléptetési lehetőségek
  - J4–kontrollal való elégedettség
  - J5–munkatársakkal való elégedettség
  - J6–munkával való általános elégedettség

- Stresszfeszültségek:
  - Mentális egészség (SANAPSI)
  - MA–készségesség
  - MR–mentális dinamizmus
  - MW–pszichikai egyensúly
  - Fizikai egészség (SANAFIZ)
  - PA–nyugodtság
  - PE–energia

##### Független változók:

- Coping stratégiák:
  - ST–szociális támasz
  - CT–stresszkontroll
- Egyéni különbségek:



A típusú viselkedés:

TI-türellem

TD-impulzivitás

LC-események feletti kontroll

CONTROL: locus of control

California Psychological Inventory (CPI) változói

▪ Stresszorok:

PW-túlterheltség

PR-másokkal való kapcsolatok

PH-szakmai-családi egyensúly

PM-szervezetben belüli szerep

PP-felelősség

PD-hétköznapi bosszúságok

PC-elismerés

PO-szervezeti légkör

### A kísérleti személyek bemutatása

A kutatásban résztvevő 100 kísérleti személy négy cég alkalmazottja - 25 személy minden cégtől -, akik önkéntesen vállalkoztak a felmérésre.

A cégek gazdasági profiljuk (termelő, szolgáltató), valamint szervezeti típusuk függvényében (állami, magán) különböztek egymástól.

Ennek megfelelően a B és D cég állami vállalatok, az előbbi a könnyűipari ágban termelő profilú, a jelen pillanatban felbomlóban levő nagyvállalat, az utóbbi a mass-media területéről származó, szolgáltató-ipari, szintén állami vállalat.

Az A és C magántulajdonban levő cégek. Az előbbi szolgáltató (mass-media) vállalat, a közelmúltban létesült, kielégítő, de instabil gazdasági helyzettel rendelkezik, a C cég gyors gazdasági fejlődésben levő termelőipari osztrák-román vállalat.

A vállalatok hozzávetőlegesen hasonló számú alkalmazottat foglalkoztatnak (100-500). A tesztbateria a szervezeti hierarchia különböző szintjén elhelyezkedő alkalmazottak körében volt alkalmazva: elsőfokú manager, másodfokú manager, szakosztályvezető, műhely vagy irodafőnök, beosztott (szakképzett vagy szakképzetlen munkás, közgazdász, informatikus, technikus, riporter, elárúsító stb).

A felmérés a cégek helyszínen történt, kiscsoportokban, valamennyi cég esetében két alkalommal. A felmérésben önkéntesek vettek részt, a választási kritérium egyrészt a szervezeti hierarchiában elfoglalt hely volt, azonkívül a személyek véletlenszerűen voltak kiválasztva.

### Kutatási eszközök

#### 1. Munkahelyi Stresszmutató O.S.I (Occupational Stress Indicator)

A kérdőívet 1988-ban Cooper, Sloan és Williams dolgozta ki a stressz tranzakcionista mo-

delljére építve. Célja a stressz különböző aspektusainak meghatározása, kezdve a munkahelyi stresszoroktól, egészen a stresszre adott különböző reakciómódokig, az egyén személyiségtulajdonságainak függvényében.

A kérdőív hat fejezetből áll, melyek a stressz más-más aspektusait mérik. Az első fejezet a szakmával (JI) és a szervezettel való elégedettséget (JO) vizsgálja, olyan módon, hogy a magasabb értékek az elégedettség magasabb fokára utalnak. A második fejezet a mentális és fizikai egészség mérésére vonatkozik. Ide tartoznak a készségesség (MA), mentális dinamizmus (MR), pszichikai egyensúly (MW), nyugodtság (PA) és energia (PE). A kérdőív harmadik része az A típusú viselkedés számos jellegzetességét azonosítja: türelmet (TI), impulzivitást (TD), és az események feletti kontrollt (LC). A magas pontszámok az A típusú viselkedés jelére utalnak. A negyedik fejezet a különböző típusú stresszorok mértékét azonosítja. Több alskálát tartalmaz: túlterheltség (PW), munkahelyi kapcsolatok (PR), családi és szakmai élet közötti egyensúly (PH), a foglalkozási szerep (PM), személyes felelősség (PP), bosszúságok (PD), elismerés (PC), és szervezeti légkör (PO). Az ötödik fejezet változói a stresszkontroll (CT) és a szociális támasz (ST) az egyén megküzdési stratégiáira vonatkoznak. A hatodik fejezet a munkahelyi események felett gyakorolt kontroll képességét méri (CONTROL).

#### 2. Szakmai Elégedettségi Mutató J.D.I (Job Descriptive Index)

A kérdőív kidolgozói W. K. Bayer és C. Smith.

Ez a kérdőív a szakmai elégedettség hat főbb aspektusának mérésére terjed ki, az első öt rész a szakmai elégedettség olyan dimenzióira vonatkozik, mint a jelenlegi munkával való elégedettség, a fizetéssel, előléptetési lehetőségekkel munkatársakkal való elégedettség. A hatodik rész a szakma iránti általános érzelmekre vonatkozik. A J.D.I. a szakmai elégedettség legnépszerűbb standardizált.

A kérdőív skálái a következők:

- J1-jelenlegi munkával szemben mutatott elégedettség
- J2-fizetéssel szembeni elégedettség
- J3-előléptetési lehetőségek
- J4-kontrollal való elégedettség
- J5-munkatársakkal való elégedettség
- J6-munkával való általános elégedettségi szint

#### 3. Californiai Személyiségvizsgáló Kérdőív C.P.I (California Psychological Inventory)

A személyiségvonások mérésére használatos eszköz a Harrison G. Gough által 1987-ben kidolgozott személyiség-kérdőív 462 itemes változata.

Az interperszonális stílust mérő skálák a következők: dominancia (Do), státusigény (Cs), szociabilitás (Sy), társas jelenlét (Sp), önértékelés (Sa), independencia (In), empátia (Em).



Az egyéni értékek és normák mérésére használt skálák: felelősség (Re), szocializálódás (So), önkontroll (Sc), jó benyomáskeltés (Gi), közösségiség (Cm), jóllét (Wb), tolerancia (To).

Az intellektuális hatékonyságot mérő skálák a következők: konformitás útján való hatékony megvalósulás (Ac), independencia útján való hatékony megvalósulás (Ai), intellektuális hatékonyság (Ie).

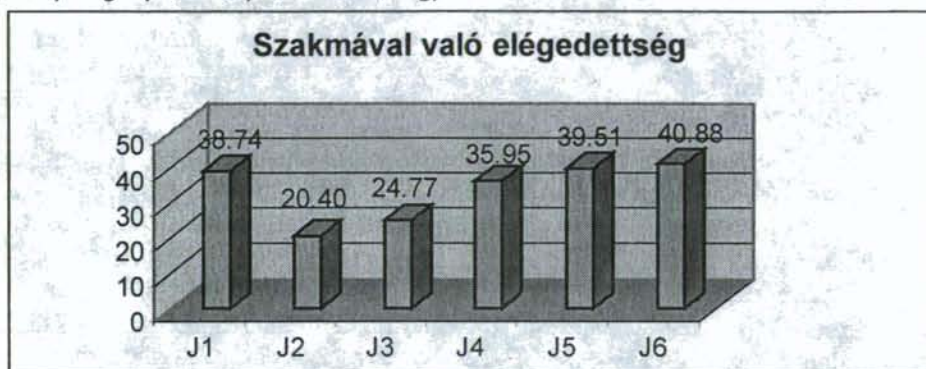
A személyi stílust mérő skálák: intuíció (Py), flexibilitás (Fx), feminitás (Fm), szorongás (Ax).

### A kutatási eredmények bemutatása

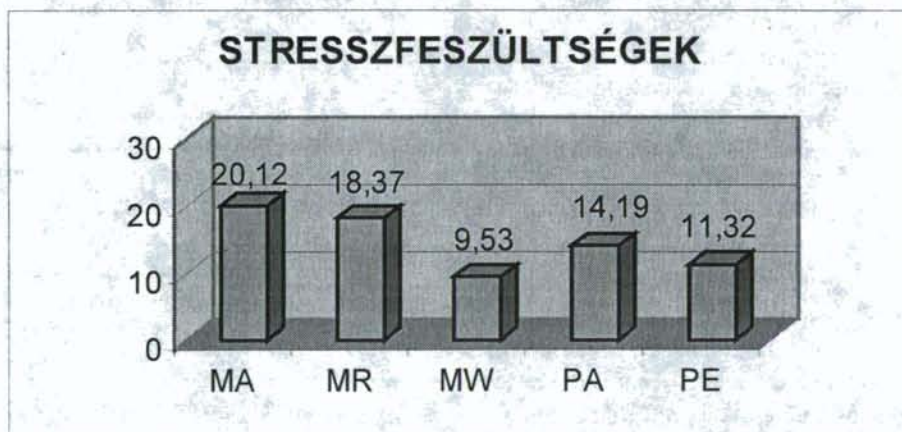
Az O.S.I. foglalkozási stressz mérésére szolgáló Crombac Alpha értékek 0.36 és 0.87 között helyezkednek el, melyek igen jó (0.80), jó (0.70-0.60) vagy

elfogadható (0.50- 0.40) megbízhatóságra utalnak. A J.D.I. és C.P.I. eseteiben nem volt szükség a skálák megbízhatóságára utaló alpha értékek kiszámítására, ugyanis ezek jól bevált, széles körben alkalmazott, népszerű tesztek.

A 2. ábra az alkalmazottak átlagos értékeit tartalmazza a szakmai elégedettség különböző aspektusait mérő mutatók függvényében. A fizetéssel való elégedettségre vonatkozóan mutatható ki a legkisebb átlag, a legnagyobb pedig, a munkával való átlagos, és a munkatársakkal szembeni elégedettség mutatóin jelentkezik.



2.ábra: az alkalmazottak szakmai elégedettség mutatókon elért átlagai

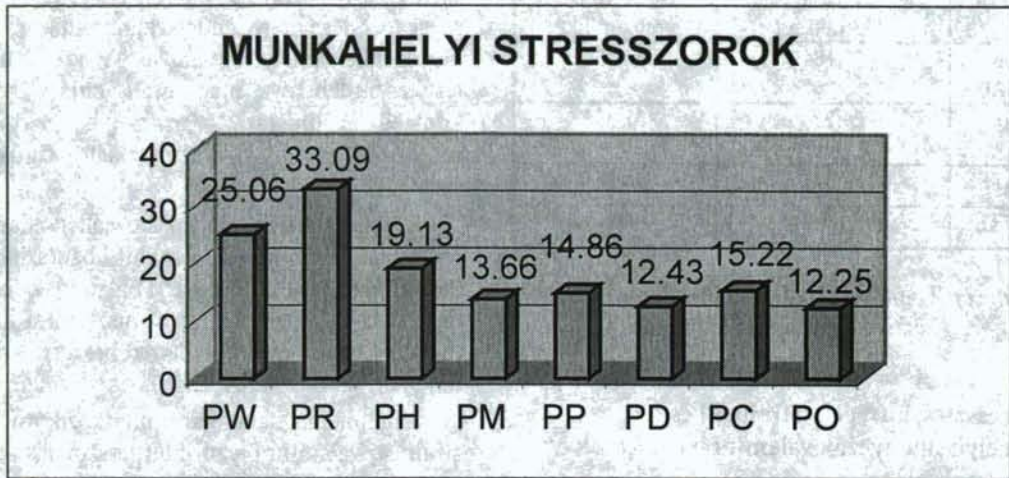


3.ábra: Az alkalmazottak stresszfeszültség mutatókon elért átlagértékei

A stresszfeszültség különböző elemeit mérő skálákon a legnagyobb értéket a mentális készségesség képviseli, ezt követi a mentális dinamizmus és a pszichikai egyensúly. A nyugodtság és energia mutatók igen magas, átlag feletti értékeket mutatnak.

Úgy tűnik, hogy az alkalmazottak a munkahelyi kapcsolatokról származó stresszoroktól szenvednek leginkább, ezt követően a túlterheltségtől és az elismerés hiányától, a legkevésbé pedig a hétköznapi bosszúságokból eredő stresszoroktól. A nagyfokú felelősséggel kapcsolatos stresszorok mutatói szintén igen magas értéket jeleznek.





4.Áb ra: az alkalmazottak munkahelyi stresszorokat mérő mutatókon elért átlagai

#### Az állami és magántulajdonú vállalatok összehasonlító vizsgálata

Az első két hipotézis ellenőrzésére, azaz a négy szervezet valamennyi skálán elért átlagai közti szignifikáns különbség kimutatására t tesztet alkalmaztam. Összehasonlítottam az állami és a magán-

cégek alkalmazottainak átlagait (A-D, B-C), majd külön-külön az állami, illetve magáncégek alkalmazottainak eredményeit egymás közt (A-C, B-D).

Az 1 számú táblázat tartalmazza az állami és magán termelő profilú vállalatok közti szignifikáns különbségeket (B-állami termelő vállalat, C-magán termelővállalat).

változó	b átlaga	c átlaga	t érték	p érték
J0 (szervezettel való elégedettség)	20.00	22.666	-4.43	.000
J2 (fizetéssel való elégedettség)	20.272	32.785	-3.59	.000
J4 (kontrollal való elégedettség)	33.272	43.035	-4.25	.000
PW (túlterheltség)	27.681	21.785	3.21	.002
PR (munkahelyi viszonyok)	37.500	30.250	3.30	.002
PH (család-szakmai egyensúly)	20.181	16.035	2.75	.008
PO (szervezeti légkör)	12.863	9.714	3.21	.002
PA (nyugodtság)	15.363	12.785	3.24	.000

1. táblázat: Az állami és magántermelő profilú vállalatok közti szignifikáns különbségek

Az állami és magáncégek alkalmazottainak eredményei, függetlenül az illető vállalat gazdasági profiljától, igen hasonlóak. Az átlagok elsősorban a szakmai elégedettséget és a stresszorokat illetően térnek el, a stresszfeszültségek szintjén alig mutatkozik szignifikáns különbség. A magáncégek alkalmazottai az első hipotézisnek megfelelően a szervezettel, annak struktúrájával, jutalmazó rendszerével, a vezetők részéről érkező kontrollal, valamint a szervezetben betöltött szereppel nagyobb elégedettségi szintet mutatnak.

Ugyanakkor, gyakrabban szembesülnek olyan stresszt kiváltó tényezőkkel, mint a rossz munkahelyi kapcsolatok, a szervezeti légkörből adódó stresszorok, az elismerés hiánya, szerepkonfliktusok és a család-szakmai egyensúly megbomlása.

A 2. táblázat alapján (A-magán szolgáltató vállalat, D-állami szolgáltató vállalat) szignifikáns különbség mutatható a fizetéssel való elégedettség és az elismerésből származó stresszorok mértéke között.



VÁLTOZÓ	J2 (fizetéssel való elégedettség)	PM (szerepkonfliktus)
A ÁTLAGA	27.184	34.691
D ÁTLAGA	24.255	31.554
t ÉRTÉK	2.93	3.14
p ÉRTÉK	0.009	0.002

2.táblázat: Az állami és magán szolgáltatói vállalatok közötti szignifikáns különbségek

### A stresszfeszültségek (straineik) és személyiségtényezők valamint mediátorok közti kapcsolat

A harmadik hipotézis igazolása érdekében meghatároztam a stresszfeszültségek és a stresszorok, valamint moderátortényezők közti korrelációs együtthatókat. Szignifikáns összefüggés mutatkozik a stresszfeszültségek és a túlterheltség között ( $r = 0.274$ ,  $p = 0.01$ ), valamint a különböző straineik (mentális készségesség, mentális dinamizmus és energia) valamint olyan moderátor tényezők között, mint a stresszkontroll, kontrollhit és coping mechanizmus.

Egy személy egyéni hatékony coping stratégiái a fizikai, pszichikai és szociális jóllét állapotait eredményezik (Holoman és Moods, 1991). Ezt jelzi a mentális dinamizmus és stresszkontroll közti össz-

szefüggés ( $r = 0.417$ ,  $p = 0.001$ ). A személynek az a meggyőződése hogy rendelkezik mindazokkal a képességekkel, amelyek a kihívásoknak való megfelelést teszik lehetővé, maga után vonja a személyes kontroll tudatát, azaz a hatékony megküzdőképességet a stresszkelző situációkkal szemben.

Az energia, mint a fizikai jóllét állapotának mutatója, valamint a kontrollhit közti szignifikáns összefüggés ( $r = 0.311$ ,  $p = 0.01$ ) alátámasztja az eddigi vizsgálatok eredményeit miszerint a kontrollhit, mint mediátor tényező szerepel a stressz folyamatában (Parkes, 1984; Ormel, Sanderman, 1989).

Szignifikáns kapcsolat mutatkozik továbbá a straineik, valamint olyan interperszonális stílushoz tartozó személyiségfaktorok között, mint a dominancia, társas jelenlét és szociabilitás (A mentális dinamizmus és dominancia között  $0.390$ -es korreláció ( $p = 0.001$ ); a lelki egyensúly és társas jelenlét között  $0.333$ -as korreláció ( $p = 0.001$ ); a mentális egészség és dominancia között  $0.403$ -as korreláció ( $p = 0.001$ ); a mentális egészség és szociabilitás között  $0.330$ -as korreláció ( $p = 0.001$ )). Mindez azt jelzi, hogy az extroverzió jó előrejelzője a pozitív élet események megélésének, a mentális egészség biztosításának, valamint a lelki egyensúly megteremtésének. A szociabilitás, a gazdag szociális támasz és a másokhoz való odatartozás érzése pozitív hatással van az egészségre és a mentális jóllétre (Wortman és Dunkel-Schatter, 1987).

STRESSZFESZÜLTSEGEK (STRAINEK)	STRESSZOROK	KORRELÁCIÓS EGYÜTTHATÓK
PE (energia)	PW (túlterheltség)	-0.274 *
STRESSZFESZÜLTSEGEK (STRAINEK)	MODERÁTOROK	KORRELÁCIÓS EGYÜTTHATÓK
MA (mentális készségesség)	CT (stresszkontroll)	0.371**
MR (mentális dinamizmus)	CT (stresszkontroll)	0.417**
PE (energia)	LC (kontrollhit)	0.311**
MA (mentális készségesség)	STRAT (coping)	0.387**
MR (mentális dinamizmus)	STRAT (coping)	0.424 **

3.táblázat: A stresszfeszültségek és moderátorok közti szignifikáns korrelációk (\* $p = 0.01$ , \*\* $p < 0.001$ )

Olyan személyiségtulajdonságok, mint a dominancia, függetlenség és státusigény szignifikáns korrelációt mutatnak a mentális egészséggel, valamint a mentális rugalmassággal (a mentális egészség és independencia között  $0.364$ -as korreláció van ( $p = 0.001$ ); a mentális egészség és státusigény közötti korreláció  $0.383$  ( $p = 0.001$ ); a mentális egészség és dominancia közötti korreláció pedig  $0.403$ ,  $p = 0.001$ ). Az eredmények szerint minél nagyobb mértékben rendelkezik egy egyén olyan személyiségtulajdonságokkal, mint a függetlenség, státusigény, valamint dominancia, annál ellenál-

lóbb a stresszel szemben és annál nagyobb mértékű mentális egészségnek örvend.

Szignifikáns kapcsolat mutatkozik a mentális egészség és szorongás között ( $r = 0.300$ ,  $p = 0.001$ ). Úgy tűnik, hogy a negatív affektivitás és a szorongás összefügg a stresszfeszültségek nagyobb mértékben való megtapasztalásával, hogy a szorongó egyének prediszponáltabbak a stressz negatív tüneteinek megélésére mint a kevésbé szorongó egyének (Watson és Pennerbaker, 1989; Cohen és Williamson, 1991).

A mentális egészség és intellektuális hatékonyság közti ( $r = 0.300$ ,  $p = 0.01$ ), valamint a mentális



dinamizmus, mint strain és a konformitás útján megvalósuló intellektuális hatékonyság közti szignifikáns kapcsolat ( $r=0.414$ ,  $p<0.01$ ) azt mutatja hogy az intellektuális képességek, a kognitív stílus igen fontos szerepet töltenek be a feszültségkeltő szituációk kiértékelési módjában, a stresszre adott reakció folyamatában és a negatív stressztünetek kialakulásában.

Pozitív összefüggés mutatható ki az önkontroll és fizikai egészség között (az energia és önkontroll közti korreláció együttható,  $r=0.307$ ,  $p=0.01$ ). Az impulzivitás, a gyakori önkontrollvesztés a fizikai és mentális egészség „mérgező” tényezője, a kardiovaszkuláris megbetegedések előrejelzője (Spielberger, 1988).

Szignifikáns összefüggés van a mentális egészség és önértékelés között is ( $r=0.404$ ,  $p<0.01$ ) ami alátámasztja az eddigi kísérleti eredményeket, miszerint az önbizalommal rendelkező, pozitív énképű egyének a distressz alacsonyabb fokát mutatják és nagyobb mentális egészségnek örvendenek mint a negatív énképű egyének (Cohen és Edwards, 1989).

#### A szakmai elégedettség és stresszorok közti kapcsolat

A negyedik hipotézis igazolása érdekében megvizsgáltam a szakmai elégedettség és moderátorok, stresszorok, valamint személyiségtényezők közti kapcsolatot.

Negatív kapcsolat mutatható ki a szervezeti légkör, mint stresszor és a szakmai elégedettség olyan aspektusai között, mint a szervezettel-, munkával-, fizetéssel- és a kontroll mértékével való elégedettségi szint között. A szervezettel való elégedettség és szervezeti légkör közötti korreláció együttható  $-0.510$  ( $p<0.01$ ), a munkával való elégedettség és szervezeti légkör közti korreláció  $-0.402$  ( $p=0.001$ ), a fizetéssel való elégedettség és szervezeti légkör közti korreláció  $-0.321$  ( $p<0.01$ ), a kontrollal való elégedettség és szervezeti légkör közti kapcsolat pedig  $-0.313$  ( $p<0.01$ ). Az a tény hogy a szervezet alkalmazottai milyen mértékben járulnak hozzá a döntéshozatalhoz és a szervezeti irányításhoz, valamint, hogy a személyzetnek milyen mértékben van biztosítva a direktebb kontroll gyakorlásának lehetősége munkáját illetően, nagymértékben meghatározza az alkalmazottak szakmai elégedettségét. A szervezettel kapcsolatos döntésekből való kizárás a tehetetlenség és kiszolgáltatottság érzését vonja

maga után és igen káros következményekkel jár a személy státusára, identitására nézve, a frusztráció, kirekesztettség valamint a jelentéktelenség negatív érzéseit idézi elő (Fontana, 1989).

A szervezettel való elégedettség és munkaviszonyokból származó stresszorok között szignifikáns, negatív kapcsolat van ( $r=-0.327$ ,  $p<0.01$ ). A munkatársakkal való meleg, barátságos és kooperatív interperszonális kapcsolat, amely a szociális támasz lehetőségét biztosítja az alkalmazottak számára, amellet hogy megvédi őket a stressz negatív következményeinek megtapasztalásától, ami kedvezően befolyásolja mentális egészségüket, a szakmai elégedettségre is pozitív hatást fejt ki.

Negatív az összefüggés a kontrollal való elégedettség és elismerés hiánya, mint stresszor között ( $r=0.321$ ,  $p<0.01$ ). A beosztottak iránti bizalom, tisztelet és figyelmes bánásmód jobb szakmai elégedettséget eredményez. A vezető objektív visszajelzése az alkalmazottak irányába, a teljesítmények értékelése és az előfeltételmentes viszonyulás a szakmai elégedettség előrejelzője (LaRocco, House és French, 1980).

#### A szakmai elégedettség és személyiségtényezők közti kapcsolat

A szakmával való elégedettség valamennyi aspektusa és a kontrollhit között szignifikáns kapcsolat mutatkozik.

A szervezettel való elégedettség és kontrollhit közti korreláció  $0.374$  ( $p<0.01$ ); a munkával való elégedettség és kontrollhit közti összefüggés  $0.375$  ( $p<0.01$ ). A belső kontrollhit, vagyis az a meggyőződés, hogy a személyes kontroll és énerő által befolyásolhatóak a munkahelyi történések, a magasabb szakmai elégedettséggel jár együtt. Úgy tűnik, hogy a magas kontrollhitű egyének nagyobb fokú elégedettséget mutatnak munkatársaikkal és a vezetők részéről érkező kontrollal szemben. A kontrollal való elégedettség és kontrollhit közti korreláció  $0.375$  ( $p<0.01$ ), a munkatársakkal való elégedettség és kontrollhit közti kapcsolat pedig  $0.318$  ( $p=0.01$ ). Az internális személyek nagyobb toleranciát mutatnak munkatársaikkal és vezetőikkel szemben, sikereikért és kudarcaikért, elsősorban önmagukat teszik felelőssé és nem embertársaikat, így inkább képesek az őszinte, bizalmas interperszonális kapcsolatok kialakítására, mint az externális személyek.



szakmai elégedettség	személyiség tényezők	korrelációs együtthatók
J0 (szervezettel)	Cs (status szüks.)	-0.401*
J0 (szervezettel)	Sy (szociabilitás)	0.315**
J0 (szervezettel)	Sp (társad. jelenlét)	0.343**
J0 (szervezettel)	Sa (önértékelés)	0.324**
J0 (szervezettel)	In (independencia)	0.329**
J0 (szervezettel)	Em (empátia)	0.340**
J0 (szervezettel)	Ai (indep. haték.)	0.385**
J0 (szervezettel)	Py (intuíció)	0.392**
J2 (fizetéssel)	Py (intuíció)	0.400**
J2 (fizetéssel)	Cs (status szüks.)	0.341**
J2 (fizetéssel)	In (independencia)	0.374**
J5 (kollegákkal)	Sc (önkontroll)	0.369**
J5 (kollegákkal)	Fm (feminitás)	0.328**

4. táblázat: A szakmai elégedettség és személyiségtényezők közti szignifikáns összefüggések (\*  $p=0.01$ , \*\*  $p<0.001$ )

A szervezettel való elégedettség és a státusigény, mint személyiségtényező közti negatív korreláció ( $r=0.401$ ,  $p<0.01$ ) arra utal, hogy azok az egyének, akik a munkájukban a karrier lehetőségét látják és előléptetésekre várva hosszú távon szemlélik munkatevékenységüket, inkább elégedetlenek munkájukkal, szemben azokkal, akik számára a szervezetben elfoglalt helyük, karrierjük jövője nem bír olyan fontossággal.

A szervezettel való elégedettség összefügg az önellfogadással, valamint az étellel való általános elégedettségi szinttel ( $r=0.324$ ,  $p<0.01$ ). Az önellfogadás, a pozitív önértékelés és életszemlélet, úgy tűnik, összefügg a szakmai elégedettség magasabb értékeivel. Ezt alátámasztják a Pulacos és Schmitt (1983) által kapott eredmények is, miszerint az a személy, aki általában elégedett életének olyan aspektusaival, amelyek nem függenek össze közvetlenül szakmájával, a szervezettel szemben is nagyobb elégedettséget mutat.

A szociabilitás, autonómia és magas társas jelenlét ugyancsak prediktorai a szakmai elégedettségnek. A szervezettel való elégedettség mértéke az empátiás készség és a pszichológiai intuíció által is meghatározott. Az a tény, hogy egy szervezet alkalmazottai milyen mértékben nyitottak a változásokra, milyen mértékben képesek szociális környezetük szükségleteinek felismerésére és a munkatársakkal, valamint a vezetőkkel szembeni bizalomteljes empátiás viszonyulásra, meghatározza a szervezettel való elégedettség mértékét (Crary, 1989).

Az intellektuális hatékonyság egy másik személyiségtényező, amely összefüggést mutat a szervezettel való elégedettséggel ( $r=0.385$ ,  $p<0.01$ ). Minél inkább képes valaki tudásánál, képességeinél

fogva megfelelni a szakmai követelményeknek és intellektuális erőforrásait a lehető leghatékonyabb módon kamatoztatni szervezete érdekében, a szakmai elégedettség annál magasabb értékeit tapasztalja meg. Az a személy, aki nem rendelkezik azokkal a képességekkel, amelyeket szakmája megkövetel, amellet hogy gyakori szerepkonfliktusba ütközik, a szakmai elégedetlenségre predisponált (Myers és McCaully, 1989).

### Az eredmények értelmezése és következtetések

Az állami és magánvállalatok alkalmazottainak átlagait összehasonlítva, láthatjuk, hogy van szignifikáns eltérés a szakmai elégedettség és stresszorok szintjén, de alig mutatkozik különbség a straineiket illetően. Annak következtében, hogy az állami vállalatok mereven megőrizték mindazokat a szervezeti struktúrákat, amelyek a modern gazdasági követelményekkel összeegyeztethetetlenek (példa erre a sok veszteségesen működő nagyvállalat, melyek vezetősége képtelen megoldást találni a problémára) és még mindig megrögzött sémákat és szervezeti politikát alkalmaznak, nem képesek biztosítani alkalmazottaik számára a megfelelő szakmai elégedettséget és a stresszmentes munkafeltételeket. Az eredmények azt mutatják, hogy a magáncégek alkalmazottai jóval nagyobb elégedettséget mutatnak szervezetükkel, fizetésükkel, a vezetők részéről érkező kontrollgyakorlással szemben, mint az állami vállalatok alkalmazottai, akik viszont gyakrabban szembesülnek a szervezeti légkörből, a munkahelyi viszonyokból eredő stresszorokkal és jobban túl vannak terhelve, mint a magánvállalatok alkalmazottai. A jelenlegi gazdasági krízis és szervezeti management hiányosságai adódóan, ami jellemző a mostani állami vállalatokra, a szakmai problémák áttevéődnek a társadalmi-gazdasági jellegű problémákra, súlyosbítva ezek káros következményeit a munkafolyamatba közvetlenül implikált személyre. Ezek a negatív következmények elsősorban a szakmai elégedettség, a munka környezetéből adódó *extrinsic* tényezők szintjén jelentkeznek, és nem vonatkoznak a munka jellegére, annak *intrinsic* tulajdonságaira.

Az állami vállalatok alkalmazottainak szervezettel való elégedetlensége eredhet az állami vállalatok centralizált struktúrájából is, amelyben a döntéshozó hatalom a szervezeti hierarchia legfelsőbb szintjén helyezkedik el, és az alacsonyabb pozíciókat betöltő egyének el vannak zárva bármilyen szintű döntéshozás és kontrollgyakorlás lehetőségétől, amely szakmai elégedettséghez vezet, passzivitást, az események feletti kontrollálhatatlanság, tehetetlenség érzéseit váltja ki az egyénből (Karasek, 1970).

Az eredményekből kitűnik, hogy az állami vállalatok alkalmazottai igen nagy pontszámot mutat-



nak a szereppel kapcsolatos stresszmutatón, ami annak következménye, hogy a társadalmi restrukturálódás folytán sok foglalkozás jelentős „mutáción”, átalakuláson ment keresztül, amelyek maguk után vonják a szerepambiguitás és szerepkonfliktusok gyakoriságát.

Az állami alkalmazottaknak kontrollal való elégedetlensége, az állami intézmények még mindig uralkodó, bürokratikus rendszereire vezethető vissza, amelyben a vezetői réteg szélsőségesen elkülönül a „dolgozó osztálytól”, nem delegálja megfelelően a felelősséget, nem kommunikál közvetlenül az alkalmazottakkal, és nem nyújt *feedback* azok teljesítményeivel kapcsolatosan.

A kapott eredmények azt mutatják, hogy az állami alkalmazottak igen gyakran szembesülnek a szervezetben betöltött szerepükkel kapcsolatos stresszorokkal, elégedetlenek a vezetők részéről érkező visszajelzésekkel, és alig nyílik lehetőség számukra a kontroll és egyéni döntéshozás lehetőségére. Mindezek ismételtén rámutatnak arra, hogy az állami vállalatok nagymértéken híján vannak a belső szervezetségnek és strukturáltságának. A munkahelyi elbocsátás, mint a krízisállapotra megoldásként kínálandó lehetőség, amelyhez oly sok nagyvállalat vezetősége folyamodik, voltaképpen az inkompetens vezetési mód és managementi stratégia megnyilvánulása. A kreatív vezetés olyan megfelelő eszközrendszer kidolgozását feltételezné, amely a kritikus időszakban is biztosítja a fennmaradást.

Az állami és magáncégek alkalmazottai között nem mutatkozik szignifikáns különbség a stresszfeszültségeket illetően. Megfigyelhető a kapott eredményekből hogy a magáncégek alkalmazottainak magasabb elégedettségi szintje a munka külső tényezőire vonatkozik: a fizetésre, a vezetői kontrollra és elismerésre, a munkahelyi kapcsolatokra, de alig érinti a munka olyan aspektusait, mint a munkával való általános elégedettségi szint, vagy az előléptetési lehetőségek, azaz a munka belső tulajdonságaiból, *intrinsic* jellegéből származó tényezőket. Ez a Herzbergi elméletnek megfelelően azt támasztja alá, hogy az alacsonyabb rendű, fenntartó tényezők, azaz a munka külső jellegzeteségeinek szintjén még működik a környezetnek és a társadalmi-gazdasági-politikai kontextusnak a hatása, azonban a magasabb rendű, személyi szükségleteket kielégítő tényezők szintjén már más tényezők érzetik hatásukat. E jelenségek pedig, a személyek közti egyéni különbségek által meghatározottak és azokra a személyiségvonásokra vonatkoznak, amelyek mint moderátortényezők vannak jelen a stressz folyamatában.

Mindezek fényében megmagyarázható az állami és magán alkalmazottak közti különbség hiánya a stresszfeszültségeket, *straine*ket illetően: ugyanis az, hogy egy személy hogyan reagál a stresszorokra, és milyen mértékben mutatja a stresszfeszültségek

jelét, a külső, szervezeti, valamint általános gazdasági tényezők mellett, elsősorban a személyiségvonások által meghatározott.

A kapott korrelációk a stresszorok, szakmai elégedettség, stresszfeszültségek és valamennyi személyiségtulajdonság között, igazolja azt a hipotézist, ami szerint a személyiségtényezők, mint mediátorok működnek a személy-környezet interakcióban és a stresszfolyamat valamennyi szakaszában megnyilvánulnak, befolyásolva a szervezet alkalmazkodását a stressz hatása alatt.

Szignifikáns kapcsolat mutatkozik a stresszfeszültségek és olyan személyiségtulajdonságok között, mint a kontrollhit, coping mechanizmusok, szociabilitás, flexibilitás, önértékelés és intellektuális hatékonyság. Ezek az összefüggések kiemelik a személyiségtényezők fontosságát a stressz folyamatában. A foglalkozási stressz jelenségének vizsgálata során számtalan közrejátszó tényező kombinációjával kell számolnunk, kezdve azon emocionális és fiziológiai reakciókkal, amelyek a külső stresszorokból származnak (a munka környezeti elemei) egészen azon komplex személyiségtulajdonságok jelenlétéig, amelyek meghatározzák egyrészt, hogy egy személy milyen helyzetet tekint stresszkeltőnek, másrészt, hogy milyen megküzdési stratégiákkal reagál a stresszkeltő tényezőkre és, hogy milyen mértékben tudja elhárítani a stressz negatív következményeit. Az eredmények azt mutatják, hogy a stresszre való reagálás és a stresszhez való alkalmazkodás az egyéni személyiségtulajdonságok által meghatározott és ezen személyiségtényezők sokkal jobb előrejelzői mind a stresszre való reagálásmódnak, mind a szakmai elégedettségnek, mint azok a társadalmi-gazdasági-szervezeti tényezők, amelyek a személyt körülveszik. A stresszfeszültségek és személyiségtulajdonságok közti összefüggések nyomán kimutatható, hogy egy személy kontrollhite, megküzdési stratégiája, szorongása és önelfogadása, valamint pozitív életszemlélete képes befolyásolni mentális, fizikai egészségét és szakmai elégedettségét.

A munka valamennyi aspektusára vonatkozó szakmai elégedettség és a stresszorok közötti szignifikáns kapcsolatok rámutattak arra, hogy egy szervezetben uralkodó légkör, a szervezet jutalmazó rendszere, a döntéshozás participatív jellege és a vezetők részéről érkező szociális támasz meghatározza az alkalmazottak munkájukkal és szervezettel kapcsolatos elégedettségét. A kapott korrelációk alapján úgy tűnik, hogy a szervezeti légkör a legfontosabb előrejelzője a szervezettel, munkával, fizetéssel és a vezetői kontrollal való elégedettségnek. Ha egy szervezet alkalmazottai gyakran szembesülnek a negatív szervezeti légkörből eredő stresszorokkal, amellyel elégedetlenséget mutatnak szervezetükkel, vezetőikkel és fizetésükkel szemben, akkor kevésbé involválódnak a szervezet által kitűzött célok, tervek megvalósításába,



ellenállnak a változásoknak, nem kezdeményeznek konstruktív ötleteket, egyszóval elidegenednek szervezetüktől (Karl Albrecht, 1986). Ugyanis a szervezeti légkör az alkalmazottak szervezethez való viszonyulásmódjában tükröződik leginkább, abban, hogy milyen mértékben azonosulnak, illetve idegenednek el a szervezettől annak alkalmazottai.

Az említett szervezeti tényezőkön kívül, a szakmai elégedettség olyan személyiségtulajdonságok által meghatározott, mint a kontrollhit, önértékelés, státuszszükséglet, szociabilitás stb. A szakmai elégedettség különböző aspektusai (fizetéssel, munkatársakkal, szervezettel kapcsolatos elégedettség) és a személyiségtényezők közti szignifikáns korrelációk arra mutatnak rá, hogy akárcsak a stresszhez való alkalmazkodás és a stressz negatív következményeinek megnyilvánulása, a szakmai elégedettség is egyéni különbségek által meghatározott. A személyiségtényezők mediálják az egyén szakmával való elégedettségét is akárcsak a stresszre adott reakció módját. Az eredmények szerint a szervezeti tényezők, valamint a társadalmi-gazdasági kontextus csak egy bizonyos szintig határozzák meg az egyén munkájának különböző aspektusaival szembeni elégedettségét, azonban vannak a munkának olyan vonatkozásai, amelyek magasabb rendű szükségleteket elégítenek ki és kimondottan a munka intrinsic jellegével kapcsolatosak. Ezen a szinten elsősorban az egyéni különbségek és személyiségtulajdonságok hatása érvényesül, meghatározva egy személy szakmai elégedettségét.

A kapott eredmények alapján olyan *beavatkozási lehetőségek* sugallhatók, amelyek az alkalmazottak jobb egészségi állapotát, eredményesebb stresszmenedzselését és szakmai elégedettségi szintjének növelését eredményezhetik.

Az állami vállalatok esetében ajánlatos egy olyan szervezeti stratégia megtervezése, amely világosan körülírja valamennyi alkalmazott számára kötelezettségeit, munkatevékenységét, ami jelentős mértékben csökkenti a szerepkörből adódó társas-zakmai konfliktusok mértékét és a szerepbizonytalanságot.

Ugyanakkor ajánlatos a szervezeti struktúra olyan mértékű megváltoztatása az állami vállalatok esetében, amely lehetővé teszi az alkalmazottak számára a nagyobb döntés és kontrollgyakorlás lehetőségét, ezáltal növelve az alkalmazottak szervezettel szembeni elégedettségének és munkateljesítményének mértékét.

A vezetők és beosztottak közti áthidalhatatlannak tűnő szakadék csökkentése érdekében szükséges az állami vállalatokban uralkodó kommunikáció minőségének javítása, a közvetlen visszajelzések, csoportos megbeszélések bevezetése, melyek a szervezeti légkör valamint a munkahelyi kapcsolatok javulását eredményeznék.

## Irodalomjegyzék

- Baban Adriana (1988); *Stres si personalitate*; Presa Universitara Clujeana.
- Beehr Terry A. (1994): *Psychological Stress in the Workplace*; Central Michigan University USA, Routledge
- Caroline C. Wilhelm. and Ann M.Herd., Dirk D. Steiner (1993): *Attributional conflict between managers and subordinates: An investigation of leader-member exchange effects*; in: *Journal of Organizational Behavior*, vol14, 531-544
- Cooper Cary, Payne Roy (1990); *Stress at Work*; Wiley, USA Cox Tom (1982): *Stress*; University Park Press, Baltimore
- Cooper Cary L. (1983): *Identifying Stressors of Work: Recent research developments*; in: *Journal of Psychosomatic Research*, 27,5
- Crany C. J., Smith Patricia Cain, Stone Eugene F. (1992): *Job satisfaction. How people feel about their jobs and how it affects their performance*; Lexington Books
- Derevenco Petru, Anghel Ion, Baban Adriana (1992); *Stresul si sanatate in boala*; Dacia, Cluj
- Fineman Stephen (1996): *Emotion in organizations*; Sage Publications
- Fontana David (1990): *Managing Stress*; The British Psychological Society, Routledge
- Folkman S. (1984): *Personality Control and Stress and Coping Processes: A Theoretical Analysis*; in: *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 4
- Greenberg Jerald, Baron Robert A. (1993): *Behavior in Organizations. Understanding and managing the Human Side of Work*; Allyn and Bacon
- Handy Jocelyn (1990): *Occupational Stress in a Caring Profession*; Avebury
- Janisse Michel Pierre (1988): *Individual Differences, Stress and Health Psychology*; Springer Verlag
- Jose Maria P., Vicente Gonzales R., Jose Ramos, Ana Zornoza (1996): *Relation between leadership and professional's job attitudes and perceptions: comparison of two leadership models*; in: *Work and Stress*, 10, 3, 195-208
- Karasek Robert, Theorell Tores (1990): *Healthy Work. Stress, productivity and the Reconstruction of Working Life*; Basic Books
- Kevin Daniels (1996): *Why aren't managers concerned about occupational stress?* in: *Work and Stress*, 10, 4352-366
- Lawrence F., Van E.: *The Relationship between Job Strain and Blood Pressure at Work, at Home and during Sleep*; in: *Psychosomatic Medicine* 54
- Mc Kenna (1987); *Psychology in Business. Theory and Applications*; Lawrence Erlbaum Associates Publishers



- Margot van der Doef és Stan Maes (1999): The Job Demand-Control - (-Support) Model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research; in: *Work and Stress*, 13, 2, 115-131
- Newton Jim, Fineman Stephen, Handy Jocelyn (1995): *Managing Stress. Emotion and Power at Work*; Sage Publication, London
- Peter Collett & Adrian Furnham (1995): *Social Psychology at Work*; London and New York, Roudledge
- Raymond K. L., Janice Husted és Vernot T. F. (1998): A comparison of the effect of job demand, decision latitude, role and supervisory style on self-reported job satisfaction; in: *Work and stress*, 12, 4, 337-350
- Ross Randall R. & Altmaier Elisabeth M (1994): *Intervention in Occupational Stress: a handbook of Counselling for Stress at Work*; Sage Publication, London
- Robertson I. T., Cooper Cary (1990): The Validity of the Occupational Stress Indicator; in: *Work & Stress*, 4, 1
- Shin M., Rosario M., March H. and Chestnut D. E. (1994): Coping with Job Stress and Burnout in the Human Services; in: *Journal of Personality and Social Psychology*, 40, 4