

Munkahelyi stressz vizsgálata

Szűcs Edit¹ - Kovács Sándor² — Tornai Eszter³ - Takács Tímea⁴ – Matkó Andrea⁵

¹ edit@eng.unideb.hu, Debreceni Egyetem Műszaki Kar, 06204557558

² kovacss@agr.unideb.hu, Debreceni Egyetem Gazdálkodástudományi és Vidékfejlesztési Kar

³ eszter0221@gmail.com, Debreceni Egyetem Műszaki Kar,

⁴ takacst@eng.unideb.hu, Debreceni Egyetem Műszaki Kar, 06307017020

⁵ andim@eng.unideb.hu, Debreceni Egyetem Műszaki Kar, 06703626804

A mai világban a munkavállalókat egyre nagyobb nyomás terheli, mely rövidtávon stressz forrást eredményez, míg hosszútávon egészségkárosító hatást okoz. Ezért manapság a stresszel fontos foglalkoznunk.

Kutatásunk célja egy külföldi cég magyarországi leányvállalatánál az adminisztrációs munkát végző szellemi dolgozókra ható stresszorok vizsgálta volt. Kutatásunk a vállalat négy osztályára terjedt ki, így az informatika, a pénzügy, az üzemeltetés és a HR osztályra.

Vizsgálatunk során hipotéziseket állítottunk fel, melyek beigazolása vagy megcáfolása volt a célunk. Ehhez stresszor csoportokat alakítottunk ki statisztikai módszerekkel és megvizsgáltuk, hogy az egyes csoportba tartozó stresszorok melyik osztály 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- 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, ami 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 vezetőség, a felettesek egyre nagyobb elvárásokat támasztanak a beosztottakkal szemben, ezért egyre nagyobb nyomás nehezedik a munkavállalókra. Ez pedig megfeszített munkatempót és elvárás rendszert 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 tizenöt tagállamában a munkahelyi stressz közel 40 millió munkavállaló egészségét, azaz az aktív népesség mintegy 28%-át veszélyezteti. 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).

Kutatásunk témájául ezért választottuk a stressz vizsgálatát. Célunk egy külföldi cég magyarországi leányvállalatánál az adminisztrációs munkát végző szellemi dolgozókra ható stresszorok vizsgálata. A cég e rétegében dolgozók középvezetői pozíciót töltenek be. A középvezetők helyzete különösen stresszkeltő egy vállalatban belül, hiszen beosztott és vezető is egy személyben, ezért számos stressz hatásnak 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 feladata közé tartozik a dolgozók stressz helyzetének csökkentése, a dolgozók motiváltságának és egészségüknek a megőrzése, mivel a dolgozók testi és szellemi egészsége a legfontosabb erőforrásuk. Minden dolgozónak más munkafeladat okoz nehézséget vagy éppen kihívást. A leginkább leterheltebbek, azok a dolgozók, akik emberekkel foglalkoznak, vagy középvezetői tevékenységet végeznek.

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

A munkahelyi stressz esetében meghatározhatjuk azokat a stresszt okozó tényezőket, amelyeket munkahelyi stresszoroknak nevezünk. Az egyéb stressz források közé soroljuk a reggeli dugót, a reggeli kapkodást, otthoni konfliktusokat, csalódásokat. A másik tényező pedig 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 se lesz annyi türelme. A magas stressz szinthez jár a munkavállalók

egészségi állapotára, illetve az 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 stressz forrásokat jelentenek. A munkahelyi stressz elsődleges oka maga a tudat, miszerint kevés ráhatásunk van a cégünkönél végbemenő folyamatokra. A leginkább veszélyeztetett dolgozók azok, akiknek alacsony a hatáskörük, nincs befolyásuk a munkavégzésük menetére, akik túlságosan monoton munkát végeznek. Ilyenek a futószalag mellett dolgozók.

Munkahelyi stresszorok

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

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 egyszerűen egy dolgozónak adott időre túl sok, vagy túl kevés munkát kell végeznie. A mennyiségi túlterhelés káros következményei sok vizsgálat tárgyát képezték. 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, rutin mozdulatokból álló feladatok) egészség károsító hatását. A monotónia, 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. Másik fontos – a munkafeltételeket érintő –

stresszor, ha az egyénnek nincs beleszólása abba, miként végzi a munkáját, milyen eszközöket használ, milyen ütemezéssel dolgozik. Különösen káros hatásúak lehetnek az olyan dehumanizáló munkafeltételek mind a mentális, mind a fizikai egészség szempontjából, amelyeket 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 vezethet betegségekhez.

- *Változások a munkában:* A munkafeladatok, értékelési kritériumok, eszközök, stb. gyakori változásai stresszt jelentenek, mivel elbizonytalanítják az embert saját szakértelmében, kompetenciájában.
- *Lépést tartani a gyors technológiai változással:* Jelen korunk egyik tipikus stresszora, mely a dolgozóktól állandó tanulást, alkalmazkodást kíván. A munkafeladattal kapcsolatos stresszorok között a fent felsoroltakon kívül még olyan tényezők vizsgálata gyakori, mint a határidők, a fizikai igénybevételből eredő fáradtság, túlórázás, a hibázás (pénzbeli és karrier szempontú költségei).

Munkakörnyezettel kapcsolatos stresszorok: Stresszorok lehetnek a fizikai környezet olyan jellemzői, mint a zaj, a hő, a szennyezett levegő, a kellemetlen szagok, a nem elégséges megvilágítás, a túlszűfolttság, az elvonulási lehetőség hiánya (pl. 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 kapcsolatos stresszor a zaj. A zajos munkahelynek azon túl, hogy a hallószerv maradandó károsodását is okozhatja, káros vegetatív és pszichés hatásai is vannak. Vegetatív hatása, hogy a keringési rendszer működését megváltoztatja, így keringési betegségek forrása lehet. Mindezekon felül pedig a zaj szubjektíven 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).

Szervezetben betöltött szereppel kapcsolatos stresszorok

Egyéni szinten

- *Szerep kétértelműség:* Ez akkor állhat elő, ha a dolgozó inadekvát információkkal rendelkezik a munkáját illetően. Amikor nem látja világosan a szerepével kapcsolatos munka-célokat, a munkatársai elvárásait, s hogy mire terjed ki a felelőssége. Például amikor átszervezés, vagy leépítés után egy dolgozónak megváltozik a szerepe: ettől kezdve több korábbi kollégája feladatát 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.
- *Szerep konfliktus:* 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 levő betegekkel. Az is szerep konfliktus forrása lehet, ha egy személynek olyasmit kell végeznie, amit nem akar, vagy úgy gondolja, hogy az nem tartozik a munkájához. Egyes vizsgálatok szerint a szerep konfliktus szívritmus zavarhoz, illetve szív-koszorúér betegségek kialakulásának nagyobb kockázatához kapcsolódott.
- *Túl sok vagy túl kevés felelősség más dolgozókért. Autonomia a munkavégzésben.* Stresszkeltő hatása lehet valaki számára az, ha túl nagy a felelőssége más dolgozók előléptetéséért, jutalmazásáért, elbocsátásáért, stb. A túl sok felelősség olyan járulékos stresszorokhoz is vezethet, mint 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* szintén stressz forrásai lehetnek. A nagymértékű fizetésemelés például nem feltétlenül jár együtt a munkahelyi elégedettség növekedésével. Eredményezheti azt is, hogy a dolgozó a számára már nem kielégítő állásban emiatt marad. Általában a fiatalabb dolgozók karriertörekvéseit a szervezet is támogatja, így ekkor a karrierfejlődés viszonylag zökkenőmentes lehet (természetesen megfelelő képességek és motiváció esetén). Középkorúak esetében, illetve a középvezetői szint elérése után azonban általában a karrierfejlődés lelassul, akár le is áll. Az álláslehetőség kevesebb, az elérhető munkákba nehezebb beletanulni, a rég tudás és régi módszerek elavulttá válnak. Ezeken túl a családi feladatok, tevékenységek jelentős energiát köthetnek le, és

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 lefele fognak elmozdulni a ranglétrán. Ugyanakkor sem a vállalat, sem az egyén számára nem előnyös az ún. túlzott mértékű, fokú előléptetés, mely pozícióban a dolgozó már csak jelentős mértékű túlmunkával tudja leplezni bizonytalanságát, kompetencia hiányosságait.

Csoport szinten

- *Összetartás hiánya:* Jelentősen megnehezíti a munkavégzést, a csoportcélok elérését és rossz munkahelyi légkört eredményez, ha az azonos munkacsoportban dolgozók egymást nem segítik, egymás ellen dolgoznak.
- *Jó munkatársi kapcsolatok hiánya.* Azok a munkahelyi kapcsolatok rossznak nevezhetők, 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.* A csoporton belüli konfliktusok egy speciális esete az ún. *munkahelyi pszichoterror*, vagy *mobbing* jelensége. Munkahelyi pszichoterror egy olyan konfliktusfolyamat, melynek során egyeseket a kollégáik és/vagy a vezetőik gyakran és hosszabb időn át különböző inzultusoknak, élcelődésnek, gúnyolódásnak, 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)
- *Felettesel/beosztottal való kapcsolat.* Egy vizsgálat érdekes eredménye volt, hogy a kollégák, illetve a felettes általi fenyegetettség érzéséhez vezetett a beosztottakkal való gyenge kapcsolat, de ehhez nem társult a beosztottak általi fenyegetettség érzése.

Szervezeti szinten

- *Szervezeti légkör:* Amennyiben a dolgozóknak nincs lehetősége 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, hogy az a tény, hogy az emberek részt vehetnek-e a munkájukat érintő

döntésekben, az egyik legfontosabb munkahelyi tényező volt a szív és érrendszeri betegségek előrejelzésében, azon kívül fontos mutatója volt a munkahelyi elégedettségnek és önértékelésnek is.

- *Vezetési stílusok*: Abban az esetben, ha a felettes vezetési stílusa nem felel meg a dolgozók személyiségének, elvárásainak, az elvégzendő feladat természetének, az stresszort jelent a beosztottak számára.
- *Ellenőrzési rendszerek* is stressz forrásai lehetnek, amennyiben azok igazságtalanok, vagy ha a dolgozók számára nem világosak az elvárások, illetve ha csak negatív visszajelzéseket adnak.
- *A technológia*, illetve annak változása is stressz forrása lehet, hiszen a dolgozóknak rövid idő alatt kell új ismereteket elsajátítani, alkalmasságukat bizonyítani.
- *Túlságosan alacsony fizetés, az állás bizonytalansága* szintén jelentős stresszorok a dolgozók számára.

A vizsgált cég és célcsoportok bemutatása

A vizsgált multinacionális cég Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében található. Fontosnak tartjuk megemlíteni a megye népességét, foglalkoztatottságát, illetve munkanélküliségét, ugyanis a cég dolgozóira nagy nyomást gyakorol, mint külső stressz forrás. Szabolcs-Szatmár-Bereg ellentétben az ország más területeivel megtartotta népességszámát. A természetes szaporulat ezen a vidéken mindig magasabb volt az elhalálozásnál és az országos átlagnál. A gyermekkorúak aránya 21 %-ot tesz ki, a munkaképes korúaké 62 %, míg a 60 éven felüliek aránya 17% (KSH, 2012).

A megyeszékhelyen a munkaképes korúak aránya meghaladja mind a megyei, mind a városi átlagot. A népesség gazdasági aktivitása, 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, fehérgyarmati, csengeri és mátészalkai körzetekben okoz gondot a foglalkoztatás. Jellemző, hogy a regisztrált munkanélküliek hat tizede 35 évesnél fiatalabb a térségben. Népességét tekintve az jellemezi, hogy magas az elvándorlások száma, főként az iparosodó helyekre.

A régióban az országos munkanélküliség duplájával, 22-23 % munkanélküliségi rátával kell számolni, ami már önmagában is stressz faktor.

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 be, akik négy különböző osztályon dolgoznak. A felmérésbe bevontak száma 83 fő volt. A férfiak és nők aránya a kitöltők körében úgy oszlott meg, hogy 57 % férfi és 43% nő vett részt a felmérésben. Az átlagéletkor 30,7 év lett.

A felmérésbe bevont dolgozók: Jellemzően ülő munkát végeznek, átlag napi 8 órát dolgoznak. Az irodai alkalmazottaknál a leggyakrabban megfigyelhető jelenség az ismétlődő stressz ártalom. Mint minden ülőmunkában, a monitor előtti munka közben is elfáradhatnak, megfájdulhatnak bizonyos izomcsoportok. A Support.com szoftvercég felmérése szerint (2012) az e-mail okozza a legtöbb problémát, mert az alkalmazottak feladataikat a legtöbb esetben emailben kapják (Molnár, 2012). A felmérésben részt vevők 23 %-a a számítógépek jelszó-beállításait, 20 %-a az általános céges és irodai alkalmazásokat, 10 % pedig a hálózati szoftverek meghibásodásait említette a 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:

- A munkakör jellegéből adódóan feltételezzük, hogy az adminisztrációra jobban jellemző a túl sok munka és az időhiány.
- Feltételezzük, hogy a személyzeti osztályon dolgozókat érzelmileg felkavarja a munkájuk a sok személyes kontaktus és a más emberek életére kiható súlyos döntések miatt.
- Feltételezzük, hogy a karrierlehetőség nem stresszor.
- Feltételezzük, hogy nem érzik bizonytalanoknak a munkahelyüket az alkalmazottak.
- 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 rendszerrel nem jelenik meg stresszorként a vállalat életében.

A kutatás célja

A munkavállalókat a munkahelyükön különböző stresszhatások érik nap, mint nap. Az általunk vizsgált multinacionális vállalat adminisztrációs munkát végző szellemi dolgozókra ható stresszorokat vizsgáltunk meg. A cég e rétegében dolgozók általában középfővezetőit. Különösen stresszkeltő a középfővezetők helyzete egy vállalatban belül, hiszen beosztott és irányító is egy személyben. A vállalat céljaira és döntéseire gyakran nincs ráhatásuk, inkább a végrehajtó és ellenőrző szerepet töltik be a vállalati hierarchiában. A formális és tényleges hatalom elválhat egymástól (Juhász, 2002). Ezért vizsgáltuk meg a vállalat középfővezetőit a 4 részlegen, melyek az informatika, a pénzügy, az üzemeltetés és a HR.

A kérdőív, mint a kutatás eszköze

A kutatás során Juhász Márta 26 itemes munkahelyi stressz kérdőívét alkalmaztuk (Juhász, 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, kedvezőtlen munkafeltételek. A kérdőív kérdéseit azonosítani lehet a szakirodalomban meghatározott munkahelyi stresszorokkal, melyek a következők:

- feladat stresszorok
- szereppel kapcsolatos stresszorok

A kérdőív az ötfokozatú (1-5) 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 válaszadást, azaz 3-as skálaérték választását.

Módszertan

Főkomponens elemzés

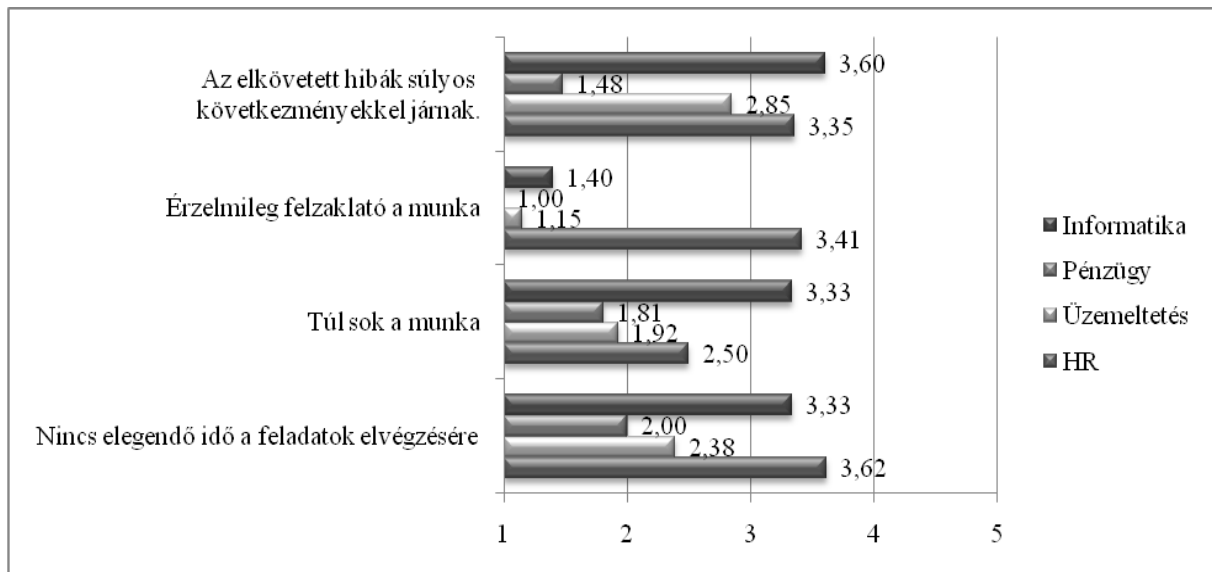
Amikor egyszerre több, egymástól nem független változó (esetünkben az itemek) kapcsolati rendszerét szeretnénk megvizsgálni, csoportosításokat végezni, akkor érdemes a főkomponens elemzés módszerét használnunk. A módszer célja az, hogy a változókból az eredetinel kisebb számú, úgynevezett főkomponenseket hozzunk létre, amelyek hűen visszatükrözik a változók közötti kapcsolatokat (Székelyi – Barna, 2002 (d)). A főkomponens elemzés segítségével célunk volt olyan főkomponenseket 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 érjük el, hogy az új koordinátarendszerben a főkomponensek már jobban értelmezhetőek legyenek, azaz egy változó lehetőleg csak egy komponenshez tartozzon. Az elemzés helytállóságát teszteli a Kaiser-Meyer-Oldkin mutató, melynek értéke minimálisan 0,5 ((Székelyi – Barna, 2002 (b)). 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 esetében a HR és az informatika részlegeken kevésbé, míg az üzemeltetés és pénzügy osztályokon jelentősen eltérnek. Az interakciós hatás alapján a nemek közötti különbség a „nincs elegendő idő a feladatok elvégzésére” stresszor esetén mutatkozik meg, és ott is különösen az informatika részlegen, valamint az üzemeltetés 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, mely a HR részlegen mutatkozik meg. A nők sokkal inkább gondolják úgy, hogy megterhelő a munkájuk érzelmileg, mint a férfiak. Az elkövetett hibák súlyos következményekkel járnak, a bizonytalan állás és a munkatársakkal való 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 különálló itemet sikerült azonosítani (3.-9. ábra). Az elemzés törekedett olyan csoportok kialakítására, amelyek egymástól teljesen különállnak, kivételes esetben azonban egy-egy item (például a túl sok munka, kellemetlen munkahelyi légkör) kerülhetett egyszerre több stresszorba is szakmai indokok alapján. A főkomponenselemzés 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.

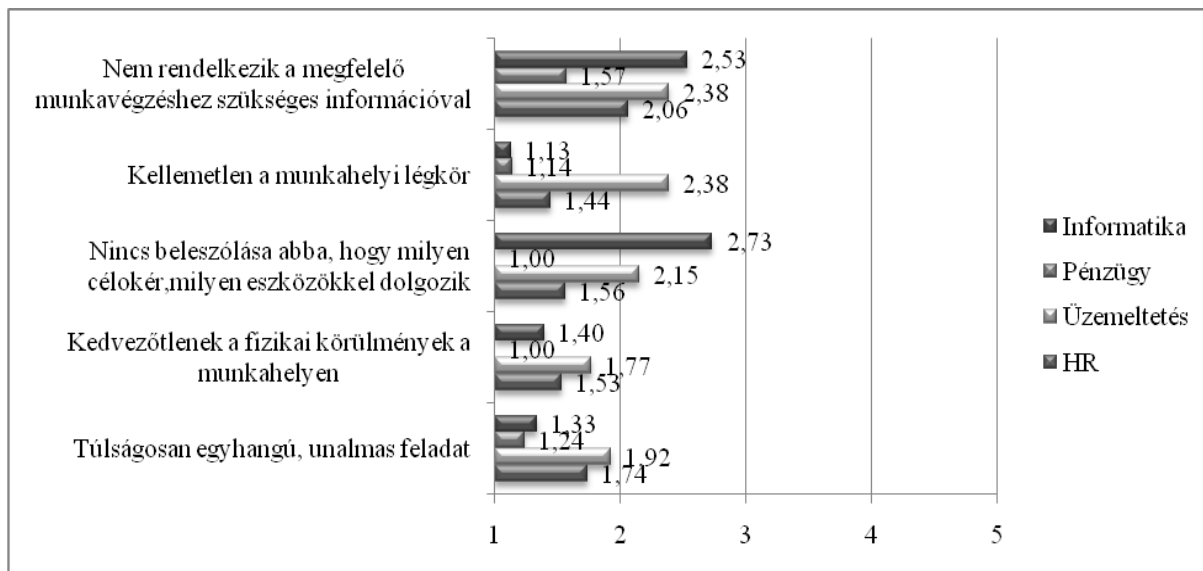


1. ábra: Mennyiségi-minőségi stresszorok

(Forrás: Saját adatbázis alapján)

A munkahelyi stresszorok vizsgálatánál elsőként a mennyiségi és minőségi stresszorokat vizsgáltuk meg. Ebbe a stresszorcsoporthoz 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 informatika osztály (3,60) és a HR osztály (3,35) a legmagasabbra értékelte azt, hogy ha hibáznak az súlyos következménnyel jár. Ennek oka, hogy az informatikusok feladatai közé tartoznak az olyan munkák, amelyek az egész vállalatot érintik számítástechnikai szempontból, különös tekintettel a termékekre, így ha ők hibáznak, az mindenre kiterjed, amely súlyos következménynek számít. A HR területen dolgozókat ez a stresszor azért érinti különösen nagy arányban, mert a munkakörükbe tartozik a bérezés is, a sok adminisztráció, a határidők pontos betartása. A pénzügy és az üzemeltetés alacsonyabbra értékelték ezt a stresszort, 1,48 és 2,85 átlagértékeket adva. Az érzelmileg felzaklató a munka stresszort az informatika (1,40), a pénzügy (1,00) és az üzemeltetés (1,15) osztály nem tartja meghatározó stressz forrásnak, a HR részleggel ellentétben, akik 3,41-es átlaggal értékelték. Ennek oka, hogy a HR-en dolgozó munkatársak feladatkörébe tartozik a felvétel és elbocsátás is, amely érzelmileg megterhelő lehet a mai világban, amelyben a munkahelyeken való elhelyezkedés bonyolultabbá vált. A túl sok munka az informatika és a HR osztály értékelték a legmagasabbra, 3,33 és 2,50 értékeket adva. Ez azt mutatja, hogy ez a két terület érzi a legjobban úgy, hogy több munkájuk van, mint amennyit el tudnak látni. A pénzügy (1,81) és üzemeltetés (1,92) osztályok alacsonyabb értékeket jelöltek meg ezen stresszor esetében, ami azt mutatja, hogy kevésbé érzik úgy, hogy túlterheltek az elvégzendő feladatok mennyiségét.

tekintve. Utolsó tényező esetében szintén az informatika (3,33) és HR (3,62) osztályok értékelései a legmagasabbak. Ez is azt mutatja, hogy ez a két terület érzi magát a legterheltebbnek. A pénzügy osztály (2,00), az üzemeltetés (2,38). Nem érzik úgy, hogy túl sok munkát kellene elvégezniük, de kevésnek tartják az egyes feladatok elvégzése kapott időt.

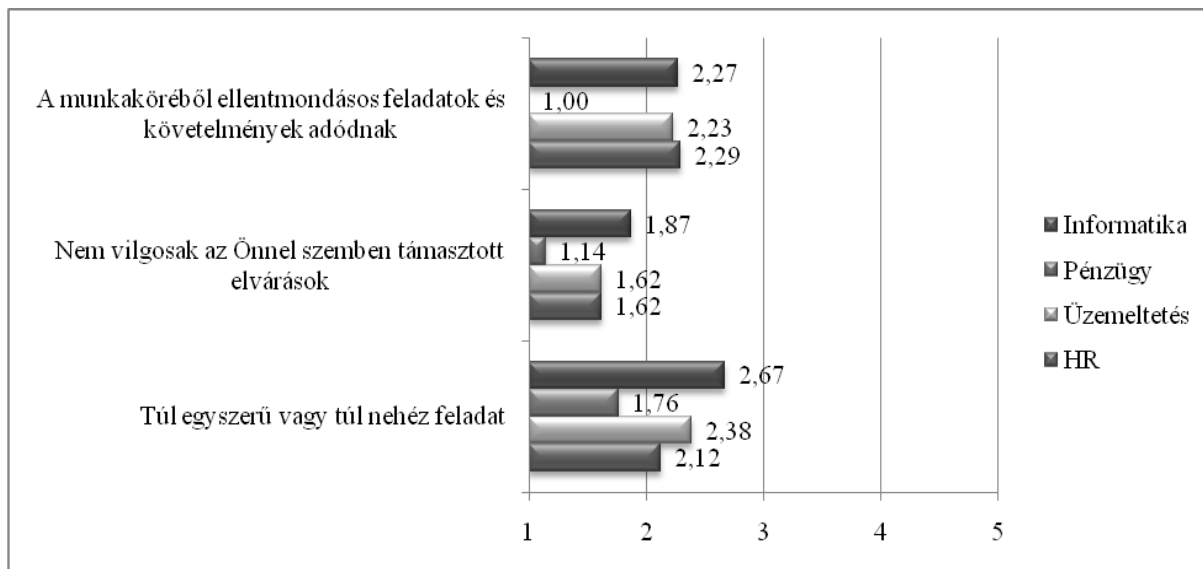


2. ábra Munkafeltételekkel és szerep kétértelműséggel kapcsolatos stresszorok

(Forrás: Saját adatbázis alapján)

A következő vizsgált stresszor a munkafeltételekkel és szerep kétértelműséggel kapcsolatos stresszorok, melyek közé a következők tartoznak: nem rendelkezik a megfelelő munkavégzéshez szükséges információval, kellemetlen a munkahelyi légkör, nincs beleszólása abba, hogy milyen célokért, milyen eszközökkel dolgozik, kedvezőtlenek a fizikai körülmények a munkahelyen, túlságosan egyhangú, unalmas feladat (2. ábra). Az első stresszor magasabb értéket kapott az informatika (2,53), az üzemeltetés (2,38) és a HR (2,06) osztályoktól. A három terület úgy érzi, hogy szükséges lenne több információra ahhoz, hogy a munkájukat megfelelően tudják elvégezni. Ezzel szemben a pénzügyi osztály kevésbé tartja meghatározó stresszornak, az 1,57-es érték alapján. A kellemetlen munkahelyi légkört a vizsgált osztályok közül hárman nem tartják meghatározónak az őket érő stresszorok közül. Ezek az informatika (1,13), a pénzügy (1,14) és a HR (1,44). Az üzemeltetés területén ez a stresszor 2,38-as értéket kapott, amelynek az oka, hogy az itt dolgozók a gyártás területén végzik munkájukat, amelyet 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 pénzügy (1,00) és HR (1,56) területekkel. A kedvezőtlen fizikai

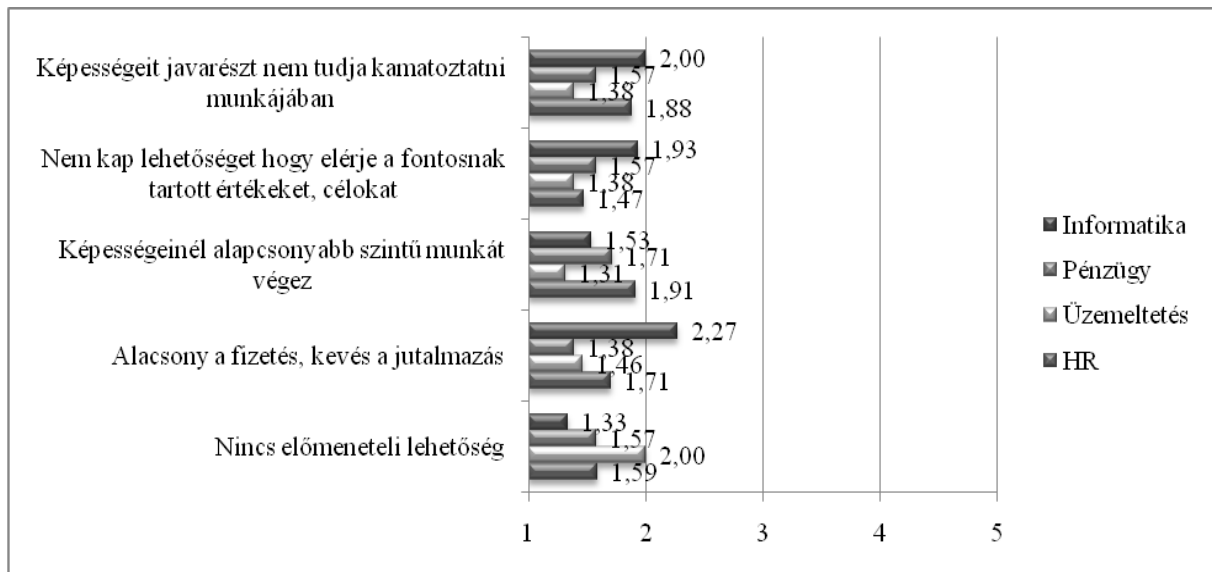
körülményeket egyik osztály sem tartja stresszforrásnak. Az unalmas, egyhangú feladatok sem okoznak az osztályon dolgozóknak stresszt.



3. ábra Szerep konfliktussal kapcsolatos stresszorok

(Forrás: Saját adatbázis alapján)

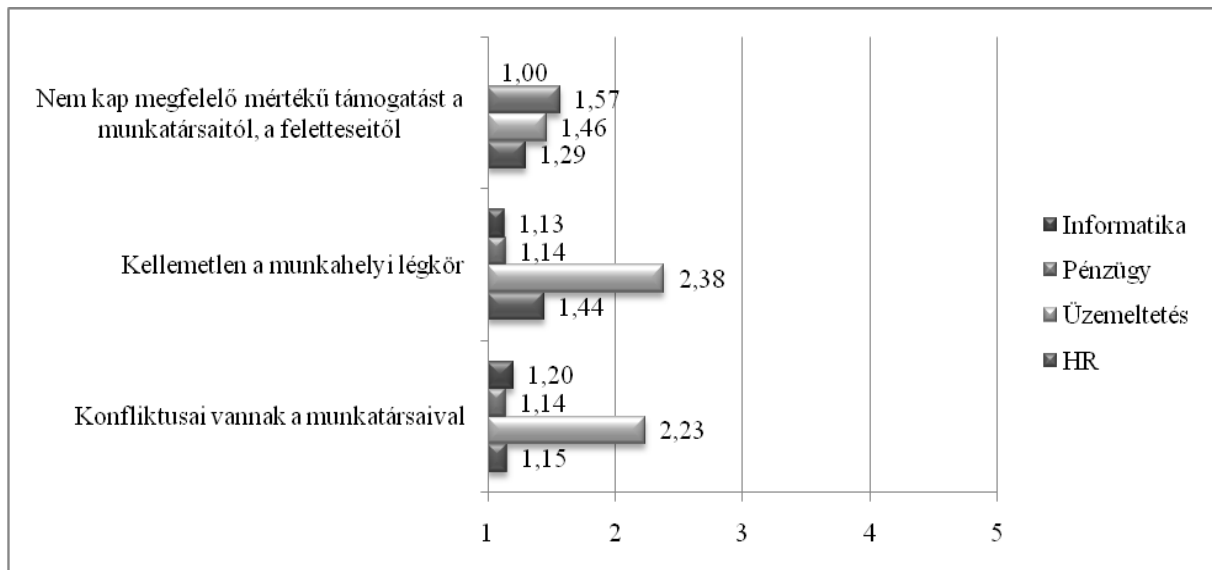
A 3. ábrán láthatjuk a következő stresszorcsoporthoz, mely elemei a munkaköréből adódó ellentmondásos feladatok és követelmények, a dolgozókkal szemben támasztott nem világos elvárások, és a túl nehéz, vagy túl egyszerű feladatok. A kapott eredmények azt mutatják, hogy az informatika (2,27), az üzemeltetés (2,23) és a pénzügy (2,29) osztályok magasabb arányban tartják őket érő stresszforrásnak az ellentmondásos feladatok és követelmények jelenlétét a munkájukban. A pénzügy 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 informatika (1,87), a pénzügy (1,14), az üzemeltetés (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 informatika osztály adta (2,67). Ennek oka, hogy az informatikában sok a rutinszerű feladat, amelyet egy bizonyos idő eltelté után túl könnyűnek érezhetnek a dolgozók. Emellett pedig olyan feladatokkal is szembe kell nézniük, amelyek váratlanul jelentkező problémákból adódhatnak, amelyekkel még eddigi munkájuk során nem találkoztak, illetve megoldása bonyolultabb. Ezek a stresszorok az üzemeltetés osztályt szintén érintik, így ők is magasabbra értékelték (2,38). A HR (1,76) és a pénzügy (2,12) osztályok jóval alacsonyabbnak értékelték ezt a stresszort.



4. ábra Karrierrel kapcsolatos stresszorok

(Forrás: Saját adatbázis alapján)

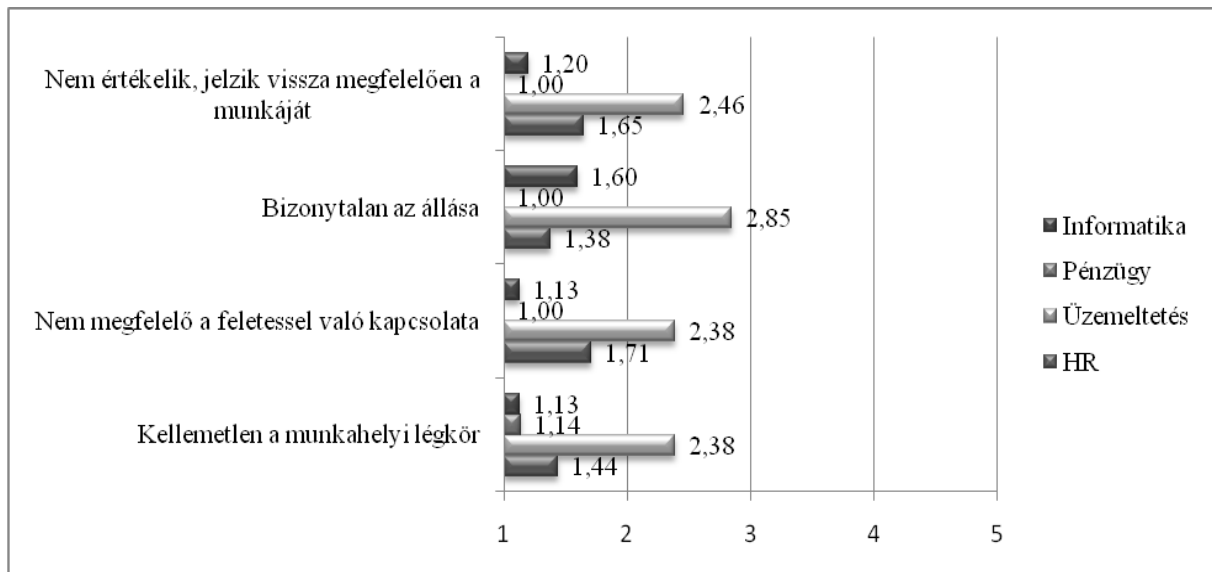
A karrierrel kapcsolatos stresszorcsoporthoz olyan elemeket foglal magában, mint a dolgozó a képességeit nem tudja kamatoztatni a munkájában, nem kap lehetőséget, hogy elérje a fontosnak tartott célokat, értékeket, képességeinél alacsonyabb szintű munkát végez, alacsony fizetést, jutalmazást kap és nincs 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 a megfelelően kamatoztatni munkájuk során. Az informatika osztály adta a legmagasabb értéket erre a stresszorra (2,00), a másik három osztály, a pénzügy (1,57), üzemeltetés (1,38) és HR (1,88) 2 egésznél alacsonyabb értékeket jelöltek 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 segítségével a vállalati célok és filozófiamegvalósulását segítik. Szintén nem meghatározó stresszforrás egyik terület esetében sem a képességeiknél alacsonyabb szintű munka végzése, amely stresszor az informatikától 1,53-as, a pénzügytől 1,71-es, az üzemeltetéstől 1,31-es és a HR-től 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, munkakörrel látja el őket. Az alacsony havi fizetés és 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 dolgozók többnyire elégedettek a vállalattal az előremeneteli lehetőséggel, ugyanis ez a stresszforrás őket csak kevésbé érinti.



5. ábra Csoportos konfliktussal kapcsolatos stresszorok

(Forrás: Saját adatbázis alapján)

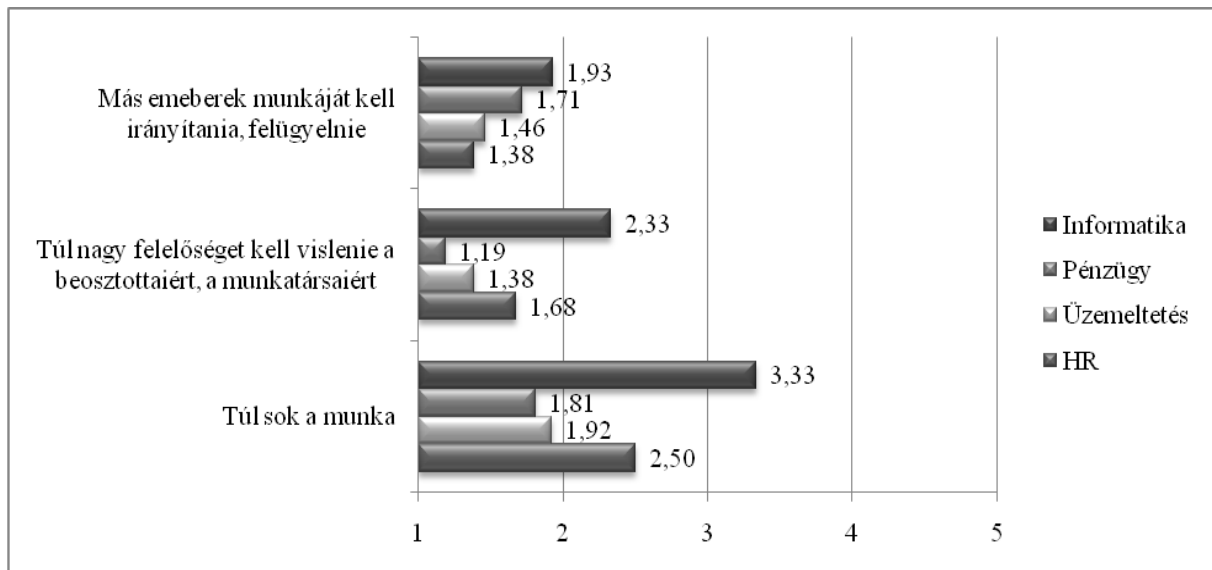
A csoportos konfliktussal kapcsolatos stresszorok olyan stresszorokat foglal magában, mint a dolgozó nem kap megfelelő mértékű támogatást a munkatársaitól, feletteseitől, kellemetlen a munkahelyi légkör és konfliktusai vannak a munkatársakkal, melyekre a dolgozók által adott értékeléseket az 5. ábra szemlélteti. Az értékelés alapján láthatjuk, hogy az első stresszorra alacson értékeket adott mindhárom osztály. Az informatika 1,00, a pénzügy 1,57, az üzemeltetés 1,46 és a HR pedig 1,29-es értékeket jelölt meg. Ez azt mutatja, hogy a vállalat dolgozói elegendő támogatásra számíthatnak egymástól és a feletteseiktől is 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 széleskörű munkafeladat, sok embernek kell együtt dolgoznia, ezért jelenthet magasabb stresszforrást. Az informatika (1,13 és 1,20), a pénzügy (1,14) és a HR (1,44 és 1,15) osztályokon ez nem jelentkezik, melyet az értékelés alapján láthatunk.



6. ábra Felettséssel kapcsolatos stresszorok

(Forrás: Saját adatbázis alapján)

A következő vizsgált stresszorcsoporthoz tartoznak a felettséssel kapcsolatos stresszorok. Ide tartoznak az alábbi stresszorok: a munkavállalónak nem értékelik, 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 stresszorcsoporthoz az üzemeltetés osztályon dolgozókat érinti a legmagasabb arányban. Azt, hogy nem értékelik, illetve jelzik vissza a munkájukat megfelelően 2,46-ra értékelték. Az informatika (1,20), a pénzügy (1,00) és a HR (1,65) osztálytól 2,00 érték alatti értékeket kapott. Az állás bizonytalansága okozta stressz szintén az üzemeltetési osztályt érinti a legjobban (2,85). A többi osztály az előzőhöz 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 informatika osztály esetében 1,13, a pénzügy esetében 1,14 és a HR esetében 1,44. A kellemetlen munkahelyi légkör szintén az üzemeltetésnél jelentkezik meghatározó stresszorként (2,38), a többi területen, az informatikán (1,13), a pénzügyön (1,14) és a HR-en (1,44) nem jelentős.



7. ábra Felelősséggel kapcsolatos stresszorok

(Forrás: Saját adatbázis alapján)

A felelősséggel kapcsolatos stresszorok vizsgálatakor, melyet a 7. ábra szemléltet azt az eredményt kaptuk, hogy ez a stresszorcsoport az informatika osztály érinti a legjobban. A más emberek munkáját 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 munkakörükből adódnak. Az ábra alapján láthatjuk, hogy a munkatársakért való felelősségvállalás okozta stressz és a túl sok munka kevésbé érinti a pénzügy (1,19 és 1,82), az üzemeltetés (1,38 és 1,81) és a HR (1,68 és 2,50) területeket.

Annak érdekében, hogy kimutassuk, hogy az itemek szignifikáns különbséget mutatnak-e részlegesenként 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 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 varianciával (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. (Dytham, 2011)

Az alkalmazott statisztika alapján a következő eredményeket kaptuk.

1. táblázat: Az SRH teszt eredménye

Model **	SS/ MS részl eg	SS/ MS _n em	SS/ MS int*	df _{rész} zleg	df _{nem}	df _{int*}	p- value _{részleg}	p- value _{nem}	p- value _{int*}	R- squares
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 a 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 varianciája magyarázható leginkább a részleg hatásával. Ezen túlmenően a konfliktus a munkatársakkal, valamint a hibák súlyos következménye, a nem 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 dolgozókra a legjellemzőbb az informatika, az üzemeltetés és a HR területeken beigazolódott.

Az ezeken az osztályokon dolgozók esetében az egy napra kapott feladatok nem végezhetőek el a törzsidő alatt, amely nagy stresszforrást jelent számukra.

A kapott eredmények azt mutatják, hogy a legtöbb stressz minden stresszorcsoportot tekintve az informatika osztályt érinti. Ennek oka, hogy a munkájuk során rendkívül összetett feladatokkal találkoznak, amelyek folyamatos tanulást eredményeznek a technika rendkívül gyors fejlődése miatt. A fizetési és jutalmazási rendszer által okozott stresszt is egyedül az informatika osztály értékelte magasra.

A kapott eredmények alapján megállapíthatjuk, hogy a stresszorok hatása a pénzügyi osztályt érinti legkevésbé. Ez az eredmény a munkakörükből adódik, ezen a területen meghatározott szabályok alapján végzik a feladataikat.

Feltételeztük, hogy a személyzeti osztályon dolgozókat érzelmileg felkavarja a munkájuk a sok személyes kontaktus és a más emberek életére kiható súlyos döntések miatt. Ez a HR osztály esetében beigazolódott, kimagaslóan magas értékeket mutat a vizsgálat.

Feltételeztük, hogy a karrierlehetőség nem stresszor, amely beigazolódott. Az eredmények azt mutatják, hogy a dolgozók nagy arányának nincs karrier lehetősége, de a képességeiknek megfelelő állást töltik be, így elégedettek a jelenlegi pozíciójukkal a szervezetben.

Feltételezésünk, miszerint a dolgozók nem érzik bizonytalannak a munkahelyüket az informatika, pénzügy és HR osztályok esetében, beigazolódott. Az üzemeltetés osztály esetében viszont nem, az ő esetükben meghatározó stresszorként jelenik meg ez a tényező.

Ugyanezek az eredmények mutatkoznak a munkahelyi légkör esetében is. A vizsgált osztályok közül szintén csak az üzemeltetés osztályt érinti ez a stresszor, melyet a kapott eredmények alapján a konfliktusok és a felettesek és alkalmazottak között lévő nem megfelelő viszony okozhat.

A hipotézisünk, miszerint a komoly felelősséggel járó munkakörökben nagy stresszt okoz a hibalehetőség, beigazolódott három osztály esetében; az informatika, az üzemeltetés és a HR területeken. A pénzügyi részleget ez a stresszor nem érinti.

Feltételeztük, hogy a fizetési és jutalmazási rendszerrel nem jelenik meg stresszorként a vállalat életében. Ez a hipotézisünk részben beigazolódott. Három osztályt, a pénzügyet, üzemeltetést és HR-t nem, míg az informatika osztályt érinti ez stresszor.

Javaslatok

A stresszorok elkerülése érdekében az első javaslat a prevenció, melynek három szintje ismert. A primer prevenció esetében a stressz megelőzése áll a középpontban. A primer prevenció eszközei közé tartozik az úgynevezett „work-life balance”, azaz a munkahely és a magán élet egyensúlyára való törekvés. Ennek megteremtéséhez elsőként a dolgozóknak a saját igényeiket kell ismerniük. Azok az emberek, akik fejlett önismerettel rendelkeznek és önértékelésük is a helyén van jobban kezelik a stresszes helyzeteket, átlátják a folyamatokat, ezáltal irányítani tudják azokat a célok elérése érdekében.

A secunder prevenció esetében a megszüntetni kívánt stresszhatás már fennáll, ennek a kezelésére, megszüntetésére törekszik. A secunder prevenció eszközei közé tartoznak a stresszkezelő tréningek tartása, melyek során a vállalatnál dolgozók képzett szakemberek segítségével sajátíthatják el a különböző stresszkezelési technikákat, melyek gyakorlati alkalmazásához is kapnak segítséget az ilyen alkalmak során.

A terciar prevenció pedig már a stresszhatás megszüntetése utáni időszakra vonatkozik, amelynek célja az eredeti funkció visszanyerésére való törekvés. Ezt rehabilitációs időszaknak is hívjuk, amelyben a munkavállaló lelkiállapota mellett a munkaképességek helyreállítására is törekednek. Ezt szintén szakemberek segítségével valósítható meg (mentálhigiénés szakember, pszichológus, egészségfejlesztési szakemberek). Ebben az esetben a csoportos foglalkozások helyett személyes elbeszélgetések és tanácsadásokat használnak.

A felettes és beosztott közötti kapcsolat javítására konfliktuskezelő tréningek tartását és rendszeressé tételét javasoljuk, melyek alkalmával képzett szakemberek segítségével tudna javítani a vállalat a jelenlegi állapoton.

Az informatika és HR osztályokon jelentkező munkakörből adódó túlzott felelősség 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, melyet a tökéletes ergonómiai kialakítással érhetünk el.

Összefoglalás

Egy olyan világban, ami a teljesítmény orientáltságról szól, nehéz megtalálnunk a kellő egyensúlyt az élet és a munka területén. Emellett a munkavállalókat egyre nagyobb nyomás terheli, mely rövidtávon stressz forrást eredményez, míg hosszútávon egészségkárosító hatást okoz. Ezért manapság a stresszel fontos foglalkoznunk.

Kutatásunk célja egy külföldi cég magyarországi leányvállalatánál az adminisztrációs munkát végző szellemi dolgozókra ható stresszorok vizsgálta volt. Kutatásunk a vállalat négy

osztályára terjedt ki, így az informatika, a pénzügy, az üzemeltetés és a HR osztályra. A cég ezen rétegében dolgozók középvezetői pozíciót töltenek be. Különösen stresszkeltő a középvezetők helyzete egy vállalatban belül, hiszen beosztott és irányító is egy személyben. A vállalat céljaira és döntéseire gyakran nincs ráhatásuk, inkább a végrehajtó és ellenőrző szerepet töltik be a vállalati hierarchiában, illetve formális és tényleges hatalom elválik egymástól.

Vizsgálatunk során hipotéziseket állítottunk fel, melyek beigazolása vagy megcáfolása volt a célunk. Ehhez stresszorcsoportokat alakítottunk ki statisztikai módszerekkel és megvizsgáltuk, hogy az egyes csoportba tartozó stresszorok melyik osztály 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 feladat stresszorok 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.

A kapott eredmények alapján megállapítható, hogy a HR és az informatikai osztályt érintik a legjobban a minőségi- mennyiségi és a felelősséggel kapcsolatos stresszorok. Ez a feladatkörükből adódik, sok, összetett, pontos határidők betartását igénylő feladatokkal 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 tekintetéből, az adatok alapján nincs olyan stresszor, ami kiemelkedően jellemző az ott dolgozókra.

Felhasznált irodalom

1) Stressz:

<http://www.lelkititkaink.hu/stressz.html>, letöltve: 2013. 10.05, 17:28

2) Dytham, C. (2011): Choosing and Using Statistics: a Biologist's guide, 3rd edition. Wiley-Blackwell, Chichester, West Sussex, UK, p 175-177

3) Cooper, C.L - Davidson, M. (1987, A). Sources of stress at work and their relation to stressors in non-working environments. In: *Psychosocial factors at work and their relation to health*. Eds: Kalimo, R.; El-Batavi, M.A.; Cooper, C.L. WHO, Geneva.

4) Cooper, C. L. – Marshall, J. (1978, B). Sources of Managerial and White Collar Stress. In: Cooper, C. L.; Payne, R. (eds.) *Stress at Work*. John Wiley & Sons Ltd., New York.

5) Juhász Márta - Takács Ildikó (2006): Pszichológia. Typotex, Budapest.

6) Juhász Ágnes (2002): Munkahelyi stressz, munkahelyi egészségfejlesztés. Oktatási segédanyag, Munka- és Szervezet pszichológiai Szakképzés, Budapest.

7) Kaucsek György (1997). *Szervezetpszichológia*. JPTE Felnőttképzési és Emberi Erőforrás Fejlesztési Intézete, Pécs. 75-93.

8) Klein Sándor (2000): Vezetés- és szervezet pszichológia, Edge 2000, Szeged.

9) Kopp MS, Skrabski A, Szekely A, Stauder A, Williams R. (2007): Chronic stress and social changes, socioeconomic determination of chronic stress. *Ann. N. Y. Acad Sci.*;1113:325-38

10) KSH (2012): http://www.nepszamlalas2001.hu/hun/kotetek/07/tables/load1_4_3.html letöltve: 2013. 10.08, 16:23

11) Molnár Szilárd (2012): Behálózott gyerekek a szülők szemszögéből <http://archive.infinit.hu/2001/0524/indexst.html> Letöltés időpontja: 2013.11.05.12:10

12) Smith, Jonathan C. (1993). Understanding stress and coping, Toronto: MacMillan P.C., Chapter 11. Work stress, 192-222.

13) statinfo.ksh, (2013):

<http://statinfo.ksh.hu/Statinfo/themeSelector.jsp?page=2&szst=WDSD>, letöltve: 2013. 10. 08, 15:22

Examination of work-related stress

Summary

Nowadays, employees are under bigger and bigger pressure in their workplaces, which is the most important source of stress in the short term and it has harmful effects on health on the long run. For this reason, it is important to deal with stress.

Our research aim is to examine the stress that affect employees performing administrative work in a Hungarian at a subsidiary of multinational company. Our research covers the company's four departments, including IT, finance, operations and HR.

In our study some hypotheses were established and our aim was to verify them or to see which ones would prove to be wrong. We devised stressor groups with statistical methods and examine which stressors affect what departments and in what proportions. 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