



ÓBUDAI EGYETEM

Keleti Károly Gazdasági Kar
Közgazdaságtudományi és Pénzügyi Intézet

SZAKDOLGOZAT

ÓE-KGK
2023

Hallgató neve:
Hallgató törzskönyvi száma:

Széll Nikolett
T008176/FI12904/G



ÓBUDAI EGYETEM
ÓBUDA UNIVERSITY

Óbudai Egyetem
Keleti Károly Gazdasági Kar
Marketing és Üzleti Tudományok Intézet

SZAKDOLGOZAT FELADATLAP

Hallgató neve: Széll Nikolett

Szakedolgozat száma: [REDACTED]

Törzskönyvi száma: T008176/FI12904/G

Neptun kódja: [REDACTED]

Szak: Kereskedelem és marketing

Specializáció: Projektmenedzsment és B2B marketing

A dolgozat címe: A munkahelyi stressz és zaklatás

A dolgozat címe angolul: Workplace stress and harassment

A feladat részletezése:

1. Ismertesse a stresszt és a stresszt kiváltó okokat a stresszorrokat!
2. Ismertesse a munkahelyi stresszt!
3. Mutassa be a zaklatást azon belül pedig a munkahelyi zaklatást!
4. Szemléltesse a kutatás módszertanát!

Intézményi konzulens neve: Dr. Szikora Péter Gábor

A kiadott téma elévülési határideje: 2024. 12. 15.

Beadási határidő: 2023. 12. 15.

A szakedolgozat: Nem titkos.

Kiadva: Budapest, 2023. 11. 09.



D V-LI

Intézetigazgató

A dolgozatot beadásra alkalmasnak találom.

[Handwritten signature]

belső konzulens

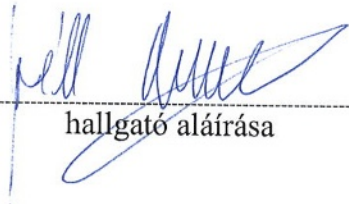
külső konzulens



HALLGATÓI NYILATKOZAT

Alulírott Széll Nikolett (Neptunkód: [REDACTED]) hallgató kijelentem, hogy a szakdolgozat saját munkám eredménye, a felhasznált szakirodalmat és eszközöket azonosíthatóan közöltem. Az elkészült szakdolgozatban található eredményeket az egyetem és a feladatot kiíró intézmény saját céljára térítés nélkül felhasználhatja, a titkosításra vonatkozó esetleges megkötések mellett.

Budapest, 2023. 11.27.


hallgató aláírása

Absztrakt

A stressz és a zaklatás napjaink egyik leggyakoribb jelenségeinek tudhatóak be. A társadalom fejlődésével együttesen változnak, és számtalan formában vannak jelen. Az elmúlt időszakban egyre nagyobb figyelmet kapott mind a két téma. A stressznek többféle fajtája van, ennek megfelelően a kiváltó okai is sokfélék lehetnek. Dolgozatomban a munkahelyi stressz, annak típusai és hatásai lesznek a fő vizsgálandó területek, a kérdéskört vizsgálva több elméleti modell is bemutatásra kerül. A munkahelyi stressz témája igazából azt fedi le, ami a munkahelyen történik, valamint ami a munkát befolyásolja. Ehhez párosul a zaklatás témaköre, ami lehet a munkahelyi stressz esetleges kiváltó oka is. A zaklatás napjaikban már rengeteg formában megjelenhet, akár szóban, vagy tettlegesen is. Fontos ismertetni azt, hogy voltaképp mi is minősül zaklatásnak. Ennek a negatív cselekedetnek nagyon sok kiváltó oka lehetséges, és következményei is vannak, ezért ilyen esetekben fontos a zaklatót és a zaklatott helyzetét is bemutatni. A zaklatással kapcsolatban fontos tudni, hogy jogilag is felléphetünk ellené. Tudatában kell lenni annak, hogy miként is védekezhetünk a zaklatónkkal szemben, és hogy milyen jellegű és súlyosságú következményekkel találkozhatunk szemben magunkat. Ami a stresszt és a zaklatást is egyaránt jellemzi, hogy fizikai és szellemi hatást is gyakorol az egyénre. Egyáltalán megszüntethető dolgokról beszélünk? Kik azok, akiket legfőképp érint a munkahelyi stressz vagy a zaklatás? Érdemes-e ilyenkor segítséget kérni? Milyen megoldásokkal lehetséges csökkenteni vagy elkerülni ezeket a jelenségeket? Rendkívül izgalmas témának találom azt, hogy egy szervezeten belül milyen hatásai vannak a munkahelyi stressznek, és hogy miként hathat ki ez a munkavállalók életére. A zaklatás pedig véleményem szerint egy olyan témakör, ami még mindig nincs eléggé előtérbe helyezve, és sokkal komolyabban kellene fellépni ellené. Azért is választottam a két jelenség vizsgálatát kutatásom témájaként, mert tanuló diákként én magam is munkavállaló vagyok, valamint az adott témában rajtam kívül még rengetegen érintettek vagyunk. A kutatásom fő célja, hogy képet adjak arról, miként is működik egy szervezeten belül a stressz és a zaklatás kezelése, és hogy ezeknek milyen hatásai vannak az egyénre, az elszorultakra nézve. A kutatásomban arra szeretnék választ találni, hogy mi lehet a kiváltó oka a munkahelyi stressznek és zaklatásnak, és hogy hány %-ban érintettek a magyar munkavállalók. Ezt szakirodalmak, szócikkek segítségével, valamint primer kutatások eredményeinek a bemutatásán keresztül vizsgálom meg. Ez a dolgozat a stressz és a zaklatás munkahelyen történő hatásait tűzte ki vizsgálandó célnak, azonban nem célja további területek lefedése.

TARTALOMJEGYZÉK

1.	BEVEZETÉS	1
2.	A STRESSZ ÉS A STRESSZOROK.....	2
2.1.	A stressz fogalma.....	2
2.2.	Stresszorok	2
2.2.1.	A stresszorok fajtái	2
2.2.2.	Munkahelyi stresszorok	3
3.	A MUNKAHELYI STRESSZ.....	6
3.1.	A munkahelyi stressz fogalma	6
3.2.	A munkahelyi stressz okai	6
3.3.	A munkahelyi stressz jellemzői.....	8
3.4.	Munkahelyi stressz következményei	8
3.5.	Munkahelyi stressz hatása az egyénre	9
3.6.	A munkahelyi stresszel való megküzdés	10
3.7.	Egészségfejlesztés a munkahelyen	12
3.8.	A munkahelyi stressz jogi szabályozásai és a munkavédelem.....	13
3.9.	Az Employer Branding szerepe a Z-generációban	14
4.	ZAKLATÁS	16
4.1.	A zaklatás fogalma	16
4.2.	Mi minősül zaklatásnak?.....	16
4.2.1.	A zaklatás főbb típusai.....	17
4.3.	Munkahelyi zaklatás	17
4.3.1.	Ki lehet zaklató?	21
4.3.2.	Ki lehet áldozat?	21
4.3.3.	Mobbingot kiváltó okok.....	22
4.3.4.	Mit tehet a munkáltató és milyen kötelessége van a zaklatás tudatában? ...	23

4.3.5.	Mit tehet a munkavállaló?.....	24
4.3.6.	Civil csoportok és szervezetek	25
4.3.7.	A munkahelyi zaklatás jogérvényesítés formái.....	26
4.3.8.	A munkahelyi zaklatás hatása és következményei.....	26
5.	A KUTATÁS TÉMÁJÁNAK MÓDSZERTANA	28
5.1.	A kutatás témájának a körülhatárolása	28
5.2.	A kutatás módszertana	29
6.	A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK A BEMUTATÁSA	31
6.1.	Fókuszcsoport.....	31
6.2.	Online kérdőív	33
7.	ÖSSZEFOGLALÁS	43
	IRODALOMJEGYZÉK	46
	MELLÉKLETEKI-IV	I-IV

ÁBRAJEGYZÉK

1. ábra: A munkáltató márka 12 eleme és a munkával összefüggésbe hozható stresszorok közötti kapcsolat ábrázolása	15
2. ábra: Zaklatás öt legismertebb formája	20
3. ábra: Azok az alkalmazottak, akiket szexuálisan zaklattak a munkahelyükön iparág és nem szerint	20
4. ábra: Melyik korosztályba tartoznak?.....	34
5. ábra: Bíz-e Ön a feletteseiben/főnökében? (közvetlen).....	35
6. ábra: Bíz-e Ön a feletteseiben/főnökében? (felső vezető)	35
7. ábra: Jár-e bármilyen stresszel az Ön munkavégzése?	36
8. ábra: Milyen mértékben érinti Önt a stressz?.....	37
9. ábra: Jelezte-e Ön a stressz okát bárkinek is a szervezetben belül?	38
10. ábra: Ön tesz-e a munkahelyi stressz elkerülése érdekében?.....	39
11. ábra: Érte Önt a munkahelyén bármely típusú zaklatás?	40
12. ábra: Tapasztalt-e Ön a munkahelyén mobbingot?	41
13. ábra: Milyen gyakran tapasztal Ön a munkahelyén zaklatást?	42

TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE

1. táblázat: A munka stressz jellemzői (pszichoszociális veszélyek)	7
---	---

1. BEVEZETÉS

Munka, stressz, zaklatás. Külön-külön csupa magától értetődő kifejezés, de mi történik akkor, ha ezt a három szót egyként kezeljük és egyben értelmezzük? Ezek a kifejezések napjainkban egy nagyon fontos dolgot ölelnek körbe, ehhez képest még sincsenek eléggé kihangsúlyozva. De vajon miért nem beszélünk róluk? Ez a három kis szó, már akkor is, ha különálló szavakként tekintünk rájuk, rengeteg mindent hordoznak magukban, de mi van akkor, ha egyben értelmezzük őket? Igen, a munkahelyi stressz és zaklatás fogalmára gondolok. Elképesztő, hogy mennyire idegen dolognak hangzik, miközben a mindennapjaink része, csak sok esetben még mi sem vesszük észre, s ezt nagyon szomorúnak találom. Hova lettek a biztonságos munkahelyek? Ott, ahol dolgozom, jól kellene éreznem magam, miközben a stressz már az egészségemet fenyegeti. Számomra megdöbbentő, hogy mennyire nem vagyunk tudatában ezeknek a dolgoknak, sokkal többet kellene az érintett témáról, a munkahelyen ért stresszről és zaklatásról beszélni.

Annyi kérdés merül fel bennem, de ami engem a legjobban foglalkoztat az az, hogy kiket és miért érintenek ezek a jelenségek. Mi okozza a munkahelyi stresszt? Miért lesz valaki mobbing áldozata? Semmi sem lehet véletlen. Kell, hogy oka legyen, vagy hogy valamilyen minta alapján történjen az egész. Azért vizsgálom és kutatom ezt a témát, mert személyes tapasztalatok is köthetnek hozzá. Szerettem volna megbizonyosodni arról, hogy az általam megkérdezett emberek közül hány embert érint ez hozzám hasonlóan. Számokat szerettem volna látni, és személyes tapasztalatokat olvasni arról, hogy milyen mértékben és milyen formában van jelen a stressz és a zaklatás a munkahelyeken. A vizsgálatban nem volt célzott korcsoportom sem, pontosan azért, hogy teljesen eltérő korú és foglalkozású emberek véleményét kaphassam. Ez segített abban, hogy átfogóbb képet kaphassak a témáról.

Kutatásom célja, hogy ma Magyarországon milyen gyakori jelenségnek számít a munkahelyi stressz és zaklatás. Választ szeretnék találni arra, hogy mekkora „probléma” ez a modern XXI. században. Érdekesnek találom, hogyha ezek a cselekedetek igenis jelen vannak, akkor ezek miként változtathatóak meg vagy esetleg tüntethetőek el. Az alapfogalmak segítségével és a témák feltárásával szeretném kutatásom alapjait biztos lábakra helyezni.

2. A STRESSZ ÉS A STRESSZOROK

2.1. A stressz fogalma

Mindenkinek megvan, mindenki beszél róla, de csak kevesen veszik a fáradságot, hogy rájöjjenek, mit is jelent valójában a stressz. A "stressz" szónak, mint a "siker", a "kudarck" vagy a "boldogság" szavaknak nem ugyanazok a jelentései különböző emberek számára, így még ha benne is van a mindennapi szókincsünkben, nehéz meghatározni pontos jelentését. A stressz fogalmát nehéz meghatározni, mert több olyan körülmény (pl. erőfeszítés, fájdalom, félelem, figyelem, kritika stb.) is okozhat stresszt, de egyik sem mondható "stressznek", mivel a kifejezés az összes többire vonatkozik. (Selye János, 1983)

„A stressz a szervezet nem specifikus válasza minden olyan ingerre, amely eltér eredeti egyensúlyi állapotától és alkalmazkodásra kényszeríti.” (Selye János, 1983, 25. o.)

Hans Selye először 1936-ban használta a "stressz" kifejezést, és a stresszt biológiai kifejezésekkel definiálta, mint "a szervezet nem specifikus válaszát a változó igényekre". (International Labour Organization, 2016)

2.2. Stresszorok

A stresszorok különbözőek, de alapvetően ugyanazt a biológiai stresszt okozzák. A stresszorok így módon történő megkülönböztetése a stressztől talán az első fontos lépés az általános biológiai jelenségek tudományos vizsgálatában, amelyeket mindannyian tapasztalatból ismerünk. (Selye János, 1983)

Tehát a stresszorok lényegében kiváltó ingerek, a stresszre adott válaszok és test-elmehatások. A kutatókat leginkább azok az ingerek érdekelték, amelyek a legtöbb emberben ezt a választ váltották ki. Ebben a megközelítésben a stresszorokat olyan ingereknek tekintik, amelyekről korábban kimutatták vagy gyanították, hogy káros hatással vannak. (Kahn és Byosiére, 1992)

2.2.1. A stresszorok fajtái

Selye csoportosítása a stresszorokat az általuk kifejtett hatás pozitív vagy negatív természete szerint két csoportba osztja:

- *„Az eustressz az önbeteljesítés stressze.*
- *Hatásában a negatív stressz a distressz.” (Juhász Ágnes, 2002)*

A stresszorok aszerint is kategorizálhatók, hogy a kellemetlen félelmet kiváltó esemény megtörtént-e vagy a jövőben bekövetkezik-e, illetve volt-e alkalmunk megbirkózni vele. Ezért megkülönböztetünk:

- végleges, visszafordíthatatlan kárt, veszteséget, vagy fenyegetést, azaz valamilyen kár vagy veszteség elvárását;
- és kihívásokat, azaz külső ingereket és terheket, amelyek magukban foglalják a személyes növekedés és fejlődés lehetőségét. (Juhász Ágnes, 2002).

A stresszorokat a szervezetre ható ingerek szerint is csoportosíthatjuk és jellemezhetjük. Megállapítható, hogy a túl kevés vagy túl sok stimuláció ugyanazt a stresszt idézheti elő. (Selye János, 1983)

2.2.2. Munkahelyi stresszorok

A szakirodalom az alábbi stresszorokat különbözteti meg.

1. „A munkából eredő faktorok;

- Munkafeltételek;
- Túlterhelés a munkában.

2. Szervezeti szerep;

- Szervezeti kétértelműség;
- Szerepkonfliktus;
- Felelősség;
- Más szerep stresszorok.

3. Munkahelyi kapcsolatok;

- Kapcsolat a felettséggel;
- Kapcsolat a beosztottal;
- Kapcsolat a kollégával.

4. Karrier (fejlődés);

- Stabilitás hiánya;
- A státusz inkongruitás.

5. A szervezeti struktúra és légkör;

6. A szervezeten kívüli stress;

7. A szervezet mint stressz (Cooper, C. L.; Davidson M. 1987).

A következőkben a leggyakrabban előforduló munkahelyi stresszorokat fogom kifejtetni és ismertetni közelebbről.

- **Munkakörülmények:** A munkakörülmények munkahelyi stressz forrásai is lehetnek. A biztonságos, gyors és hatékony munkavégzéshez megfelelően felépített munkaháttér szükséges. Ha egy alkalmazottat folyamatosan elutasítanak azon a munkaterületen, ahol dolgozik, akkor hosszú távon nemcsak kevésbé lesz motivált a munkavégzésre, de nem érzi magát eléggé megbecsültnek, ami hosszú távon rendkívül komoly önbecsülési problémák kialakulásához is vezethet;
- **Munka túlterheltsége:** Mennyiségi vagy minőségi túlterheltség vagy alulterhelés is előfordulhat a munkahelyen. Túlterhelési helyzetben az alkalmazottnak sok feladatot kell elvégezniük egységnyi idő alatt. Tömeges túlterhelés esetén az elvégzendő feladat túl bonyolult. Ha a dolgozótól jó teljesítményt várnak el, és ezt nem tudja következetesen elérni, akkor ez önértékelési problémákhoz is vezethet a munkavállalóban;
- **Szerepkonfliktusok:** Ha az alkalmazottak nem rendelkeznek elegendő információval a feladataikról, az komoly problémákhoz vezethet a szerepköri területeken. Például egy átszervezés vagy elbocsátás után megváltozott a munkavállaló szerepe, mert egykori kollégája feladatait is el kell látnia;
- **Felelősségvállalás:** A munka autonómiája, azaz a túl sok vagy túl kevés felelősség is megterhelő hatású lehet. A túl sok felelősség hatással lehet a vezető beosztásban dolgozókra, miközben mások jutalmazását, előléptetését és elbocsátását kezelik. Másrészt az is megterhelő lehet, ha valaki összetett munkát végez, és minden apró döntést meg kell erősítenie feletteseinek;
- **Munkahelyi kapcsolatok:** A stresszt okozó események csoportszinten is vizsgálhatók. Egy olyan munkakörben, ahol az alkalmazottak egymásra vannak utalva, nagyon fontos az összetartozás. Ha harcolnak egymással, ez visszatartó erejűnek tűnik. Ezért a jó munkatársi kapcsolatok kiépítése egyszerű módja a problémák megoldásának;
- **Munkahelyi feszültség:** A stresszorként jelentkező feszültség sok esetben az előreláthatóság hiányán alapszik. Előreláthatatlanság feszültséget eredményező kategóriájában kell megemlítenünk a bizonytalanság esetkörét is, amelynek lényege, hogy egy felmerülő munkahelyi probléma kapcsán teljesen bizonytalan annak a megoldása, s ez kilátástalanságot, a megoldás előreláthatatlanságát és

általában az élet előreláthatatlanságát jelenti a munkavállaló számára. A feszültség mint stresszor másik csoportját az ún. „tanult tehetetlenség” elmélet adja, miszerint a kellemetlen és befolyásolhatatlan események depresszióhoz, fásultsághoz vezetnek (Cooper, C. L.; Davidson M. 1987).

3. A MUNKAHELYI STRESSZ

3.1. A munkahelyi stressz fogalma

A munkahelyi stresszt a munkaszervezés, a munkatervek és a munkakapcsolatok határozzák meg, és akkor fordul elő, ha a munkakör követelményei nem egyeznek meg vagy haladják meg a munkavállaló készségeit, erőforrásait vagy szükségleteit, vagy ha a munkavállaló egyéni tudása vagy készségei, vagy az a csoport, amellyel foglalkozik nem felel meg a vállalat szervezeti kultúra elvárásainak. (International Labour Organization, 2016)

„Az emberek életük nagy részét a munkahelyükön töltik, ezért az életminőséget nagymértékben befolyásolják a munkahelyen ért hatások. Az 1993. évi XCIII. törvény, amely a munkavédelemről szól (2006-ban módosították), kimondja, hogy pszichoszociális kockázat a munkavállalót a munkahelyen érő azon hatások (konfliktusok, munkaszervezés, munkarend, foglalkoztatási jogviszony, bizonytalanság) összessége, amelyek befolyásolják az e hatásokra adott válaszreakciót, illetőleg ezzel összefüggésben stressz, munkabaleset, lelki eredetű szervi (pszichoszomatikus) megbetegedés következhet be.” (Horváth Livia, 2016)

Egyes felmérések szerint az EU-ban már közel 40 millió munkavállalót érint a munkahelyi stressz, míg Magyarországon lényegesen rosszabb az arány, valószínűleg a romló élet- és munkakörülmények miatt. Hazánkban 10 válaszadóból 8 érzi úgy, hogy stresszben éli mindennapjait. (Szegény György, 2009)

3.2. A munkahelyi stressz okai

A stresszhez hozzájáruló munkahelyi tényezőket pszichoszociális veszélyeknek nevezzük. A Nemzetközi Munkaügyi Szervezet 1984-ben a pszichoszociális tényezőket (veszélyeket) úgy határozta meg, mint „a munkakörnyezet, a munka tartalma, a szervezeti feltételek és a munkavállalók munkán kívüli képességei, szükségletei, kultúrája és személyes megfontolások közötti kölcsönhatások, amelyek hatással lehetnek az egészségre, a munkateljesítményre és a munkával való elégedettségre. Ez a meghatározás kiemeli a munkakörnyezet és az emberi tényezők közötti dinamikus kölcsönhatást. A foglalkozási feltételek és az emberi tényezők közötti negatív kölcsönhatások érzelmi zavarokhoz, viselkedési problémákhoz, biokémiai és neurohormonális változásokhoz vezethetnek, ezáltal növelik a mentális kockázatot vagy különböző testi betegségek lehetőségét. Ha a

tényezők egyensúlyban vannak, akkor a munka az önbizalom érzését kelti, növeli a motivációt, a munkaképességet és az elégedettséget, és javítja az egészséget.

(International Labour Organization, 2016)

Lényegében a korábbiakban már felsorolásra is kerülő munkahelyi stresszorok azok, amik a munkahelyi stressz kiváltó okai lehetnek.

KATEGÓRIA	VESZÉLYT DEFINIÁLÓ FELTÉTELEK
MUNKATEVÉS TARTALMA	
Munkakörnyezet és munkaeszközök	Problémák az eszközök és létesítmények megbízhatóságával, elérhetőségével, alkalmasságával, valamint karbantartásával vagy javításával kapcsolatban.
Feladat tervezés	A változatosság hiánya vagy rövid munkaciklusok, szétszórt vagy értelmetlen munka, képességek alulhasználat, magas bizonytalanság.
Munkaterhelés / munkahely környezet	Munkaterhelés túlzott vagy alulterhelés, irányítás hiánya a tempó felett, magas időnyomás szintje.
Munkaidőrendezés	Műszakban való munkavégzés, rugalmatlan munkaütemtervek, kiszámíthatatlan munkaidő, hosszú vagy társadalmilag kevésbé elfogadott munkaórák.
MUNKAKÖRNYEZET ÖSSZEFÜGGÉSEI	
Szervezeti kultúra és működési mód	Rossz kommunikáció, alacsony szintű támogatás a problémamegoldáshoz és személyes fejlődéshez, a szervezeti célok hiányos meghatározása.
Szerep a szervezetben	Szerepfelhősség és szerepkonfliktus, felelősség az emberekért.
Karrierfejlesztés	Karrierstagnáció és bizonytalanság, alul- vagy túlbecsülés, alacsony fizetés, munkahelyi bizonytalanság, alacsony társadalmi megbecsültség a munka terén.
Döntési szabadság / Irányítás	Kis részvétel a döntéshozatalban, nincs irányítás a munka felett (az irányítás, különösen a részvétel formájában, egyúttal a kontextus és a szélesebb szervezeti kérdés is).
Munkahelyi személyes kapcsolatok	Társadalmi vagy fizikai elszigeteltség, rossz kapcsolatok a felettesekkel, személyes konfliktusok, hiányzó társadalmi támogatás.
Munka-otthon interfész	Ellentmondó munkahelyi és otthoni igények, alacsony otthoni támogatás, kettős karrierproblémák.

1. táblázat: A munka stressz jellemzői (pszichoszociális veszélyek).

Forrás: International Labour Organization, 2016. (Magyarra fordítva).

3.3. A munkahelyi stressz jellemzői

Az alábbi táblázatot tekintve láthatjuk, hogy 10-féle stresszt okozó munkajellemzőt azonosítottak a szakemberek, amelyeket két csoportra osztottak: a munka tartalmára és a munka környezetére. Ilyen munkajellemzők például: a munkarend, a munkaterhelés, karrierfejlesztés stb.

3.4. Munkahelyi stressz következményei

A munkahelyi stressz számos fizikai és pszichológiai hatással lehet az egyénre. Az egyénen megjelenő hatások következményei a környezetében élőkre nézve is következményekkel járhatnak. A pszichoszociális stressz közvetlenül és közvetve hatással lehet az egészségre. Míg a pszichoszociális stressz közvetlenül patofiziológiai változásokhoz vezet, addig a pszichoszociális stressz közvetetten befolyásolhatja a viselkedést és így az egészséget is. Ezek a viselkedések és elkerülésük közvetlenül összefügg számos krónikus betegséggel, amelyek a fejlett társadalmakban a vezető halálokok közé tartoznak, mint például a rák, a cukorbetegség és a szív- és érrendszeri betegségek.

„Hazai mintán végzett kutatások szerint a Hungarostudy 2002 felmérés és a Központi Statisztikai Hivatal 150 kistérségre vonatkozó adatai alapján a szív- és érrendszeri megbetegedésekre visszavezethető halálozást a munkával összefüggő tényezők, mint a hétvégi munka és az alacsony kontroll a munkahelyen, jelentős mértékben magyarázta férfiaknál és nőknél egyaránt.” (Salavecz Gyöngyér, 2011)

Néhány évvel ezelőtt az Egyesült Királyságban és az Egyesült Államokban végzett kutatás kimutatta, hogy a munkahelyi stressz növeli a betegállományban töltött időt, nem pedig a termelékenységet.

„A Nemzetközi Munkaügyi Szervezet (ILO) becslései szerint pedig a munkahelyi stressz évente átlagosan tíz százalék kiesést produkál az egyes országok bruttó nemzeti össztermékéből.” (EmberAlex Dr. 2009)

Az összetett munkák nehezebbek, és nagyon sok ember, még ha tehetséges is, hazaviszi a munkát az otthonába, aminek állítólag a megnyugvás és a kikapcsolódás színterének kellene lennie. Gyakran a legfontosabb pihenési szakasz, az alvás is nyugtalanná válik az egymást követő feladatok gondolatától. (EmberAlex Dr. 2009)

Depresszió: A pszichiátriai rendellenességek közül a major depresszió a leggyakoribb oka a csökkent munkaképességnek, és jelenleg a negyedik legterhelőbb betegség a társadalomban, de az előrejelzések szerint 20 éven belül a második lesz (WHO 2001). Számos tanulmány kimutatta a szív- és érrendszeri betegségek és a depresszió közötti kapcsolatot is, ami növeli a depresszió csökkentésének fontosságát. A depresszió és a szorongás független szív- és érrendszeri kockázati tényezők egy 11 követéses vizsgálaton alapuló retrospektív tanulmány szerint. A súlyos depressziós rendellenességek mellett a depressziós tünetek megnövekedett száma is növelheti a szívbetegség kockázatát.

Alkoholfogyasztás: Az alkoholfüggőség komoly népegészségügyi probléma. Összefügghet mentális betegséggel. Az egészségmagatartással és munkahelyi stresszel foglalkozó irodalomból származó legtöbb tanulmány az alkoholfogyasztással kapcsolatos összefüggéseket említi, amelyek többsége keresztmetszeti vizsgálatokon és keresletszabályozási modelleken alapul. (Salavecz Gyöngyér, 2011)

3.5. Munkahelyi stressz hatása az egyénre

A stresszre adott viselkedési válaszok nemcsak az érintett egyénekre, hanem munkahelyükre/szervezeti környezetükre is hatással lehetnek, mint például a kollégák iránti tisztelet elvesztése, harag és "érzelmi elidegenedés". (Duldt 1981). Ezért nem meglepő, hogy erős pozitív összefüggés van a munkahelyi stressz szintje és a szubjektíven észlelt mentális szorongás (Tyler – Cushway 1995), valamint a kiégés és a hangulati zavarok között. Sokan egészségtelen viselkedéssel (pl. erős dohányzás, egészségtelen táplálkozás, túlzott alkoholfogyasztás) próbálnak megbirkózni a stresszel, ami tovább rontja általános egészségi állapotukat. Így a túlzott stressz gyenge teljesítményhez (Cox 1993), munkával való elégedetlenséghez, balesetekhez, nem biztonságos munkához és magas hiányzásokhoz vezethet. (Cooper C.L; Davidson M.1986)

A stressz és a hangulati ingadozások, a szorongás, a gyengeség és a depresszió között is összefüggés van. Az érintettek gyakran alacsonyabb energiaszintről számolnak be, ami miatt nem tudják fenntartani a munkához szükséges ritmust. Gyakran érzik úgy, hogy munkahelyükön nagy erőfeszítésre van szükség ahhoz, hogy akár csekély személyes haszonra vagy megtérülésre is szert tegyenek (Farrington 1997). A stressz megélése olyan tartós személyiségváltozásokhoz is vezethet, mint az önbecsülés elvesztése, a cinizmus, a negativitás és a megvetés. Ennek eredményeként a munkával kapcsolatos stressz súlyos

terhet róhat az egyénekre, ronthatja általános életminőségüket és jólétüket (EASHW 2000), és egyes esetekben korai halálhoz vezethet. (Dávid Imre, 2014)

3.6. A munkahelyi stresszel való megküzdés

Ahhoz, hogy az egyén eredményesen tudjon teljesíteni egy szervezetben/munkakörben, jól kell éreznie magát a munkahelyén, és motiválnak kell lennie arra, hogy képességeit és készségeit magas színvonalú munkavégzésre használja. A szervezeti biztonság fogalma ma már összetett definíciók tárgya, de sokáig egyszerűen a szervezet külső fenyegetésekkel szembeni védetség állapotát jelentette. Más szóval, semmilyen környezeti hatás nem befolyásolja a szervezet működésének állapotát. A biztonsági kockázatok minimalizálása, a veszélyek azonosítása, a várható veszélyek – természeti katasztrófák, lopás/lopás, egyéb külső fenyegetések – becslése és megelőzése a szervezeti biztonság élvonalába tartozik. Ezért a biztonság a védelem szinonimája, a biztonság megteremtése pedig a védelem megszervezését és megvalósítását jelenti.

Ideális esetben a szervezeti tagok a kritikus helyzetekben a szervezeti kultúrában kódolt belső automatizmusok mentén öntudatlanul cseleksznek úgy, hogy a szervezeti biztonságot megteremtsék, legalábbis ismétlődő, programozott döntést lehetővé tevő helyzetekben. (Reason J., 2000)

A stressz kapcsán fontos megemlíteni a megküzdés fogalmát (Lazarus R.S, 1993). A stressz önmagában nem nevezhető rossznak, sem pedig jónak. Ráadásul legtöbbször nem a konkrét ingerek, hanem azok értékelése okozza a személyes stresszt. A megküzdés azonban nem explicit döntés, hanem sok döntési ágat érintő folyamat. A folyamat első szakasza az észlelés, az a pillanat, amikor az ember tudomást szerez a környezetéből származó ingerre. Az értékelés célja annak meghatározása, hogy egy adott inger „bajt” jelent-e. Ha az inger „problémát” jelez, azaz az egyén fenyegetve érzi magát, több kérdés megválaszolását is magában foglaló tervezési folyamat indul el, melynek eredménye egy konkrét cselekvési terv.

Ha az értékelés alapján lehetségesnek tűnik az egyén rendelkezésére álló erőforrásokkal kezelni a helyzetet, el kell távolítani a "bajt", majd probléma-orientált megküzdési stratégiát kell kidolgozni és alkalmazni, ha nem, akkor érzelmi alapút. Ezért a stresszel való megküzdés fontosabb a helyzet végeredménye szempontjából, mint maga a helyzet, ami személyes "baj". Ezért ahelyett, hogy elsősorban a szervezeti stresszorok kiküszöbölésére összpontosítanak, a szervezeteknek az alkalmazottak készségeinek és kompetenciáinak

fejlesztésére kell összpontosítaniuk, hogy problémaközpontú megküzdési stratégiákat alkalmazhassanak, és fokozott tapasztalatot szerezzenek a stresszesebb helyzetekben. A stressz/izgalmi szint feladat, nem problémahelyzet. Sőt, a szervezeten belüli stressz bizonyos szintje különösen hasznos a szervezeti tagok teljesítménye, hajlandósága és motivációja szempontjából, mivel minden szervezeti tag más-más stresszszintű. (Szikora Péter, 2011) Tehát megkülönböztethetünk problémaközpontú és érzelmiközpontú stresszel való megküzdést.

- **Problémaközpontú megküzdés** Az ebbe a csoportba tartozó erőfeszítések megbirkózása során a személy arra a konkrét problémára vagy helyzetre összpontosít, amely a stresszes állapotot okozta, azzal a céllal, hogy a jövőben megpróbálja elkerülni vagy megváltoztatni azt. Először pontosan meghatározza a problémát, kidolgozza a lehetséges megoldásokat, ezek közül választ, majd a választott megoldást megvalósítja. Amikor meg tudunk változtatni valamit magunkon, ez a küzdelem befelé is irányulhat. A problémaközpontú megküzdésnek vannak "alkategóriái", mint például: Tárgyalás, Cselekvés, Vigyázat.
- **Érzelemközpontú megküzdés** Az itt szereplő megküzdési stratégiák célja, hogy csökkentsék a stresszes helyzetekhez kapcsolódó érzelmi reakciókat, és ha maga a helyzet nem változtatható meg, akkor a helyzet értelmezésének megváltoztatása. (Lázár, 1993)

Mindannyiunk életében vannak szomorú események, például egy szeretett személy elvesztése, és magát a problémát nem tudjuk megváltoztatni. Ebben az esetben a mi küzdelmünk saját fájdalmunk, kellemetlen érzelmeink csökkentése, vagyis jobb közérzetünk megteremtése. Az emberek minden stresszhelyzetben a legalapvetőbb megküzdési stratégiákat alkalmazzák, de vannak megoldások is, amelyek konkrét stresszorokkal kapcsolatosak. Például az érzelemközpontú megküzdés a látszólagos károk és veszteségek helyzeteiben valósul meg, míg a problémamegoldó stratégiák gyakoribbak az általunk kihívásként értelmezett helyzetekben. Ha meg akarjuk változtatni a környezetet, akkor problémaközpontú megközelítést alkalmazunk, ha pedig úgy gondoljuk, hogy a helyzetet kívülről irányítják, akkor érzelemközpontú stratégiát alkalmazunk. (Juhász Ágnes, 2002)

3.7. Egészségfejlesztés a munkahelyen

Egészséges fejlődés: A dolgozók képzettsége és tudása mellett a dolgozók lelki, mentális és testi egészsége (egészsége) biztosítja a humán feltételeket a vállalat hatékony működéséhez. A vállalat egyik alapvető érdeke, hogy az erőforrásokba fektetett tőke minél hatékonyabban megtérüljön, és minél hosszabb ideig biztosítsa a profitot (illetve egy szervezet működési képességét). Ezért elmondható, hogy a vállalati erőforrások egyik legfontosabb eleme a humán erőforrás. Ha nem foglalkozunk vele, akkor az kilépéshez vezethet, ami ronthatja a befektetett tőke megtérülését. A megfelelő megtérülés és jövedelmezőség hiánya mellett több humántőke-befektetésre is rákényszeríti a vállalatokat. Munkáltatói szempontból az egészségügyi hiányosságok elsősorban a költségekben (pl. táppénz, más dolgozók túlórái, szervezési költségek stb.), de az elmaradt haszonban (pl. meghiúsult megrendelések) is megnyilvánulnak. Az egészség megtartása céljából történő munkáltatói intézkedések növelik a munkavállaló megbecsülésének, szükségességének érzését, mely erősíti a felelősségérzetet, elkötelezettséget a munka iránt. Az elégedettség érzése a munkavállalót motiválja a munkára, ezáltal nő a termelékenység, hasznossága, emellett fontos hatása, hogy csökkenti a munkaerő-vándorlást is. A gazdasági eredmények mellett a cég arculatát pozitívan alakítja a munkavállalókkal szemben tanúsított emberséges magatartása. Az a munkahely, amely nagyobb figyelmet fordít a munkavállalók érdekeire, humánusabb magatartást nyújt, az nagyobb előnyt élvez a munkaerőpiacon is.

A pszichoszociális értékelések magukban foglalják a stresszfelméréseket is, a stresszorok számát egy adott munkahelyen. Mindezek származhatnak szervezetektől, így függenek a munkahelyi kultúrától, konkrét tevékenységektől, többműszakos munkaszervezéstől, klímától, vezetőktől, kommunikációs stílusoktól és egyénektől is. Nemzetközi és hazai tanulmányok bizonyították, hogy a munkavállalók nagy munkaterhelésnek vannak kitéve, és könnyen válnak pszichoszomatikus betegségek áldozataivá. Az egészségügyi problémák hiányzásokhoz és csökkent teljesítményhez vezethetnek. A mentális egészségügyi problémák miatti hiányzások száma megnégyszereződött, és folyamatosan növekszik. (Vámosiné Rovó Gyöngyvér, 2016)

„A WHO kimutatása szerint 2020-ra a szorongásos zavarok és a depresszió várhatóan a 2. és 3. leggyakoribb betegség lesz a szív- és érrendszeri megbetegedések után.” (Vámosiné Rovó Gyöngyvér, 2016)

Az egészségfejlesztés célja az egyének, csoportok és közösségek egészségének és életminőségének javítása. Az egészségfejlesztés az a folyamat, amelynek során az emberek

képesek javítani saját egészségi állapotukat és növelni az egészségük feletti kontrollt. Használható annak biztosítására, hogy az emberek gondoljanak saját egészségükre. (Marks et al, 2000) Ezért nem nyújt olyan szolgáltatásokat, mint a hagyományos orvosi és rehabilitációs eljárások, hanem asszisztensként működik a folyamatban, számon kérve az egyéneket és a közösségeket saját egészségükért.

Az egészségfejlesztés célja az emberek egészségi állapotában meglévő országokénti, koronkénti és társadalmi osztályonkénti egyenlőtlenségek csökkentése, hogy mindenki a lehető legjobb egészségben élhessen. Ezen túlmenően információcserével, egészségneveléssel és képességfejlesztéssel segíti elő a személyes és szociális készségek fejlesztését.

Munkahelyi egészségfejlesztés: *„A munkahelyi egészségfejlesztés lényegében egyszerűen olyan egészségfejlesztés, ami a munkahelyen történik.” (Juhász Ágnes, 2002)*

3.8. A munkahelyi stressz jogi szabályozásai és a munkavédelem

Kevesen tudják, hogy a munkahelyi egészségügyi és biztonsági szabályok a pszichoszociális kockázatok felmérésére és csökkentésére kötelezik a munkáltatókat a biztonságos és egészségmentes munkavégzés érdekében. Az 1993. évi XCIII. Munkavédelmi törvény 87.§. 1/H bekezdésének száraz definíciója szerint a munkavállalót a munkahelyén érő hatások (pl. konfliktus, munkaszervezés, munkarend, munkaviszony bizonytalansága stb.) összessége, amelyek befolyásolják az ezekre a hatásokra adott válaszreakciókat, így ezzel összefüggésben stressz, munkahelyi balesetek, lelki eredetű szervi (pszichoszomatikus) zavarok fordulhatnak elő. Néhány tipikus példa pszichoszociális kockázathoz vezető munkakörülményekre: tisztázatlan felelősség, a munkavállaló nem vesz részt olyan döntésekben, amelyek őt érintik, és nincsenek hatással a munkára, szervezeti átalakítások, rossz irányítás, munkahelyi bizonytalanság, rossz kommunikáció, a vezetők és kollégák támogatása, pszichológiai és szexuális úton történő zaklatás, harmadik személy által elkövetett erőszak. Az OSHA értelmében a munkáltatók kötelesek minimalizálni a munkával összefüggő pszichoszociális kockázatok okozta stresszt, és a munkáltatók kötelesek a pszichoszociális kockázatokra kiterjedő kockázatértékelést is végezni, amely szükség esetén mennyiségileg is felméri a kockázatokat az alkalmazottak egészsége és biztonsága érdekében.

Kevesen tudják, hogy tekintettel a munkaidő túlnyomó többségére a képernyők előtt, az irodai dolgozók túlnyomó többségét a törvény a pszichés stresszt fokozó tevékenységet végző munkavállalók közé sorolja. Hogyan érinti hátrányosan a munkáltatót, ha nem elégíti ki a munkavédelmi kötelezettségeit? A hatóságok 50 000 és 10 000 000 forint közötti munkavédelmi bírságot szabhatnak ki rá. Természetesen a munkavédelmi bírságok elkerülése mellett a munkáltató érdeke a munkahelyi stressz csökkentése is. (Dr. Jean Kornél, 2018)

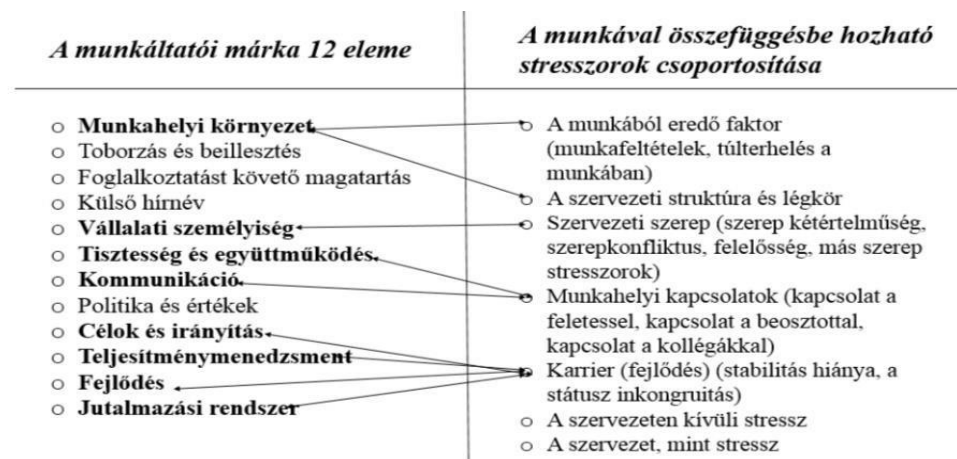
A munkahelyi stressz egészségügyi hatásai miatt egyes fejlett országokban mára jogszabály kötelezi a munkáltatókat, hogy olyan munkakörülményeket teremtsenek, amelyek nem károsítják a munkavállalók testi és lelki egészségét. Ezt az erőfeszítést támogatja az EU munkaadói és munkavállalói érdekképviselői csoportja által 2004. október 8-án kötött megállapodás a tagállamok munkahelyi stresszének csökkentéséről.

Ezért hazánk erőfeszítései a munkahelyi stressz csökkentésére összhangban vannak az EU-val. Magyarországon mind a Munka Törvénykönyve (Mt.), mind a Munkavédelmi törvény (Mvt.) biztosítja a munkavállalók jogát a biztonságos és egészséges munkakörülményekhez. Ennek biztosítása elsősorban a munkáltató feladata. E megbízás keretein belül a munkáltatók kötelesek az emberi tényezőt figyelembe venni a munkahely kialakításánál, a munkaeszközök és a munkafolyamatok kiválasztásánál. A munkáltatóknak éves kockázatértékelést és felülvizsgálatot kell végezniük. A felülvizsgálati eljárás során a munkáltató megbizonyosodik arról, hogy intézkedései meghozták a kívánt hatást. 1998. január 1-től a kockázatértékelési szabályok beépülnek a munkavédelmi előírásokba. Ennek alapján a munkáltatók a veszélyek elkerülése érdekében kötelesek „minőségileg és szükség esetén mennyiségileg felmérni a dolgozók biztonságát és egyezségét veszélyeztető tényezők, különös tekintettel a munkaeszközökre, a felhasznált veszélyes anyagokra és készítményekre, a munkavállalókra nehezedő terhekre, ill. a munkahelyre”. (Salavecz Gyöngyvér, 2011)

3.9. Az Employer Branding szerepe a Z-generációban

Nemcsak általánosságban a világunk, hanem a HRM területén is rendkívül nagy változások mentek végbe az elmúlt években. Napjainkban a munkáltatók egyik legerősebb fegyvere a sikerességhez vezető úton egy jól felépített, erős munkáltatói márka (employer branding) kiépítése. A kifejezést az Ambler–Barrow szerzőpáros publikálta először 1996-ban.

Az employer branding nem más, mint a HR és a marketing tevékenység ötvözése (Kajos–Bálint, 2014). Elsődleges feladata a megfelelő minőségű munkaerő biztosítása. A munkából eredő faktorok és a szervezeti struktúra és légkör megfeleltethetőek a munkahelyi környezetnek, mint munkáltatói márka elemnek. A munkahelyi kapcsolatok, mint stresszorok, a méltányosság, az együttműködés és a kommunikáció elemeivel párhuzamba állíthatók. A karrier és a fejlődés a teljesítménymenedzsment, a fejlesztés és a jutalmazási rendszerek elemeivel párosítható.



1. ábra: A munkáltatói márka 12 eleme és a munkával összefüggésbe hozható stresszorok közötti kapcsolat ábrázolása.

Forrás: Békési Nóra, 2021.

„A stressz rövid és hosszú távon is okozhat problémákat az embereknél. Rövid távon beszélhetünk állapot- vagy hangulatváltozásokról, mint pl. a harag vagy a feszültség, melyekhez átmeneti fiziológiai változások társulnak, pl. pulzusemelkedés. Hosszú távon pszichológiai válaszreakciók alakulhatnak ki, úgy, mint a depresszió, melyeket különböző betegségek kísérhetnek, pl. a szívproblémák”. (Békési Nóra, 2021)

4. ZAKLATÁS

4.1. A zaklatás fogalma

„Az Ebktv. szerint „Zaklatásnak minősül az az emberi méltóságot sértő, szexuális vagy egyéb természetű magatartás, amely az érintett személynek a 8. §-ban meghatározott [védett] tulajdonságával függ össze, és célja vagy hatása valamely személlyel szemben megfélemlítő, ellenséges, megalázó, megszégyenítő vagy támadó környezet kialakítása”. Szintén fontos fogalmi ismerv, hogy zaklatás esetén az emberi méltóságot sértő magatartás hatására, az azt elszenvedő személy körül megfélemlítő, ellenséges, megalázó, megszégyenítő vagy támadó környezet alakul ki.

A negatív irányú változás indikátora a zaklató. Fontos ismerv tehát, hogy a környezet a zaklató magatartás hatására alakul ilyenné. Azt is hangsúlyozni kell, hogy a zaklató részéről a szándékosság nem fogalmi elem. Jogellenes lehet így az olyan intézkedés is, amely „csupán” hatásában alkalmas a törvényben körülírt környezet kialakítására (például viccelődés, ugratás stb.).” (Egyenlő Bánásmód Hatóság Hatósági és Jogi Főosztálya Budapest, 2015. július)

4.2. Mi minősül zaklatásnak?

A zaklatás csak szándékos és csak arra irányulhat, hogy a bántalmazó a zaklatással érintett munkavállaló személyes méltóságát sértse, és megfélemlítő, ellenséges, megalázó, zavarba ejtő vagy sértő környezetet teremtsen. A zaklatásnak számos oka lehet (például a tekintélytől való félelem), és az egyik cél az, hogy az alkalmazottak a zaklatás miatt hagyják el a szervezetet. A zaklatás következtében a munkavállaló felmond, vagy a munkáltató felmondja a zaklatott munkavállaló munkaviszonyát, gyakran a helyzetet téves átszervezéssel. Jelenleg a szakirodalom feltételezi, hogy az agresszív viselkedés bizonyos gyakorisága, ismétlődése és tartóssága zaklatásként fordul elő. A minimum általában 6 hónap, azonban az eset összes körülményétől függően ez a feltétel rövidebb idő alatt is elérhető. Zaklatás történhet beosztott és beosztott (munkatárs) kapcsolatokban. A zaklatás következtében a bántalmazott munkavállaló gyakran krónikus stressz alatt dolgozik, teljesítményét, egészségi állapotát és/vagy pszichés állapotát rontja a bántalmazás (beleértve a hirtelen fogyást, viszonylag gyakori betegnapokat, nyugtatók szedését, alvászavarokat, nyugtalan állapotokat). (Michelberger Beáta, 2022)

4.2.1. A Zaklatás főbb típusai

- **Online zaklatás:** Ebben az esetben a zaklató magatartást nem személyesen, hanem valamilyen online felületen vagy távközlési eszközök segítségével hajtják végre. Ide tartozik a zavaró és káros szöveges üzenetek és e-mailek küldése, az áldozatok rágalmazása a közösségi oldalakon, hamis profilok létrehozása az áldozatokról, és ezzel rossz hírnév kialakítása. A fiatalok a fokozott internethasználat miatt a legsérülékenyebb csoport, de a technológia rohamos fejlődésének köszönhetően szinte számtalan lehetőség adódik az online felületen történő zaklatásra;
- **Iskolában történő zaklatás:** Az iskolai zaklatás körén belül megkülönböztetünk verbális és non-verbális zaklatást. A verbális zaklatás kifejezés magában foglalja a gúnyolást, a fenyegetést és a zsarolást, míg a non-verbális a kisebb fizikai bántalmazásokat, például a rúgásokat, az áldozat személyes tárgyainak megrongálását, és megjelenhet obszcén gesztusok formájában is;
- **Szexuális zaklatás:** Ez a nemi alapú megkülönböztetés egy speciális formája, amely sérti a férfiak és nők közötti egyenlő bánásmód követelményét. A bűncselekmény helye alapján kétféle típust különböztetünk meg, a nyilvános szexuális zaklatás és a munkahelyi szexuális zaklatás. Míg a nyilvános zaklatást gyakran idegenek követik el, a munkahelyi zaklatás gyakran a felettes-beosztott kapcsolatok hatalmi befolyásának kihasználásával történik;
- **Munkahelyi zaklatás:** A munkáltatóknak biztosítaniuk kell az egyenlő bánásmód követelményeinek betartását. Munkatársak közötti zaklatás esetén a munkáltató felelőssége gondatlanságban nyilvánul meg. A munkáltató feladata továbbá a megfelelő munkakörnyezet, ezen belül a biztonságos és egészséges munkakörülmények, valamint a humánus és megkülönböztetéstől mentes munkahelyi légkör biztosítása. A munkahelyi zaklatásra jellemző, hogy a zaklató magasabb szinten visszaél a hatalommal, hogy megmutassa státuszát beosztottjainak (Szegedi Tudományi Egyetem, 2010).

4.3. Munkahelyi zaklatás

Az erőszak általános fogalma a cselekmények széles körét fedi le, amelyek közös jellemzője az áldozat emberi méltóságának megsértése. A munkahelyi zaklatás és erőszak lehet fizikai, pszichológiai és szexuális. A munkahelyi erőszak besorolásától függően a fizikai zaklatás fizikai bántalmazás és zaklatás formáját öltheti. Bűncselekménynek minősíthető az áldozat

testi sértését okozó cselekmény, vagy a bántalmazó szándéka, a zaklatás a bántalmazó testi-lelki erejének sérelmezésre való felhasználása (pl. a sértett kiszállása a liftből). A pszichológiai erőszak megfélemlítésre ("bullying"), pszichológiai terrorra ("ostrom"), megaláztatásra és diszkriminációra, míg a fizikai erőszak és a zaklatás a szexuális erőszakra osztható.

Hungler Sára 2017-es tanulmánya szerint a munkahelyi zaklatás és erőszak nagyon összetett és sokrétű jelenség, ezért a férfiak és a nők is áldozatok. A férfiak és a nők áldozatai körülbelül azonosak voltak, de az elszenvedett sérülés típusa nemenként változott: a férfiak gyakrabban számoltak be fizikai bántalmazásról, míg a nők kétszer nagyobb valószínűséggel estek szexuális erőszak áldozataivá. Az elkövetők között is vannak nemek közötti különbségek: a férfiakat nagyobb valószínűséggel bántalmazzák a férfiak, mint a nőket; a nők elleni szexuális erőszak legtöbb elkövetője férfi kolléga, felettes vagy harmadik fél (például kliens), és csak néhányan női vezetők vagy kollégák. Mint mindannyian tudjuk, a munkahelyi szexuális zaklatásnak számos definíciója van. A Nemzetközi Munkaügyi Szervezet (ILO) meghatározása szerint bár a szexuális zaklatás egyetlen cselekmény is lehet, általában ismétlődő, nemkívánatos és viszonzatlan, súlyos következményekkel jár az áldozatra nézve. Ez magában foglalhatja az érintést, a megjelenésre, öltözködésre, bámulásra, másokhoz való viszonyulásra vonatkozó megjegyzéseket, szexuális tartalmú vicceket, szexuális nyelvezetet vagy szexre való felbujtást, valamint a szexuális irányultsággal kapcsolatos megjegyzéseket. (Hungler Sára, 2017)

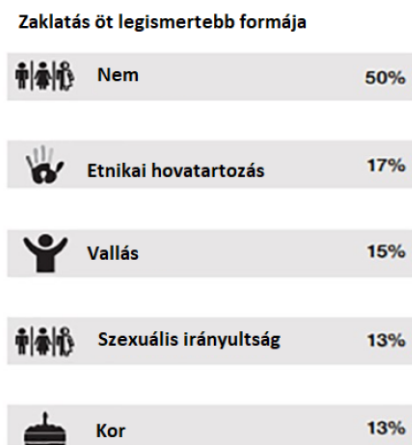
Példák munkahelyi zaklatásra:

- Szóbeli vagy fizikai fenyegetés vagy bántalmazás, mint például az alkalmazottakkal vagy kollégákkal szembeni ordibálás vagy káromkodás nyilvánosan vagy magánéletben, beleértve a becsmérő vagy sztereotip kijelentéseket vagy megjegyzéseket;
- Személyes sertések;
- Egy személy vagy képességeinek lekicsinylése vagy kigúnyolása akár személyesen, akár mások előtt;
- Hirtelen dühkitörések vagy az önkontroll elvesztése egy egyén vagy csoport irányában, általában következmény nélküli okokból;

- Valakit szükségtelenül túlzott vagy elnyomó felügyeletnek alávetni, minden mozdulatát megfigyelni vagy triviális dolgokat túlzottan kritizálni;
- Tartós vagy megalapozatlan kritika;
- Indokolatlan követelményeket támaszt alkalmazottjaival vagy kollégáival szemben;
- Aljas vagy megalázó, az elvégzendő munkakörbe nem tartozó kötelezettségek előírása, vagy egy személy megfosztása bizonyos feladatoktól minden igazolható ok nélkül figyelmen kívül hagyni vagy kizárni egy egyént, például közösségi tevékenységekből, csapatgyűlésekből, megbeszélésekből és közös döntésekből vagy tervezésből;
- Fenyegető vagy nem megfelelő megjegyzések a karrierlehetőségekről, a munkahely biztonságáról vagy a teljesítményértékelési jelentésekről;
- Rosszindulatú pletykák terjesztése vagy mások sértése (főleg védett kor, faj, házasság, élettársi kapcsolat, terhesség és anyaság, nem, fogyatékoság, szexuális irányultság, vallás vagy meggyőződés, valamint transznemű jellemzők tekintetében).

A következő kifejezéseket néha a dolgozók olyan viselkedésének vagy helyzetének elnézésére, meghatározására vagy azokra való utalására használják, amelyek „rejtett” munkahelyi erőszakkal járhatnak:

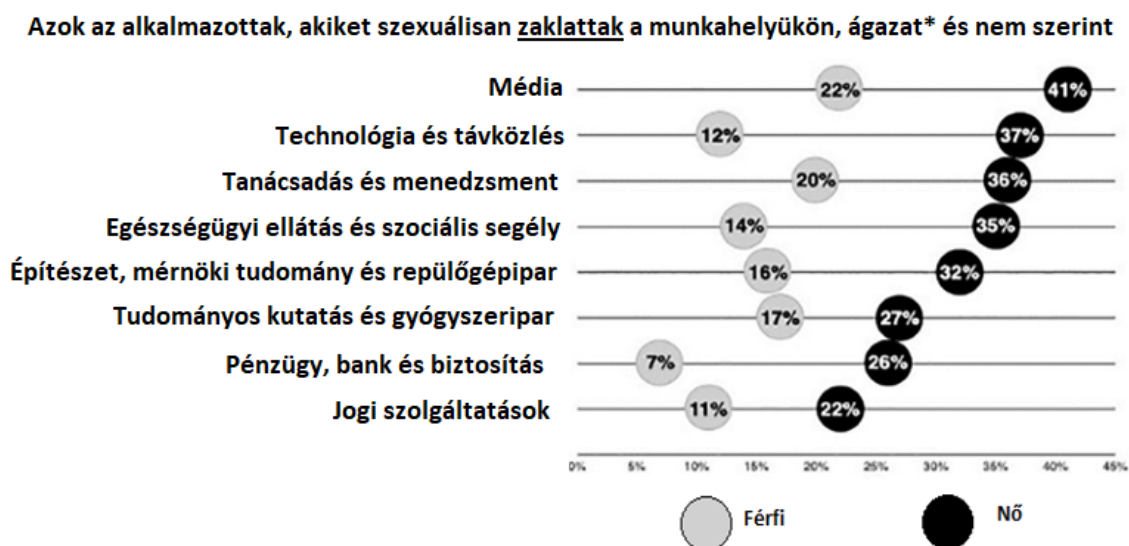
- *„erős vagy robusztus vezetési stílusok;*
- *egy olyan munkahelyi kapcsolat, amely „személyiségbeli ütközésként” van elkönyvelve;*
- *egy személy „túlérzékenyként” vagy „gyenge humorérzékűként” való jellemzése;*
- *„magatartási problémával” írni le valakit;*
- *egy olyan menedzser, aki „nem tűri a bolondosokat”;*
- *nem támogatni egy olyan tagot a személyzetből, aki egy kisebb hibát követett el munkájában.”* (European Community Shipowners’ Associations, 2013).



2. ábra: Zaklatás öt legismertebb formája.

Forrás: 70+ Sexual Harassment in the Workplace Statistics, Maria Clark, 2021. (Magyarra fordítva)

A zaklatás nem megfelelő viselkedés, ami már a munkahelyen kívül is gyakori. A kor miatti elítélés, zaklatás a munkahelyi zaklatás leggyakoribb típusa is. Az emberek többsége úgy látja, hogy ez megtörténik a karrierje során, vagy maguk válnak célponttá. A bűncselekmény módja változhat, és az incidensek száma növekedhet, ahogy egyre több vádat emelnek. Talán ennek az az oka, hogy még mindig sok olyan szervezet van, amelyik nem nyújt zaklatásellenes képzést.



3. ábra: Azok az alkalmazottak, akiket szexuálisan zaklattak a munkahelyükön iparág és nem szerint.

Forrás: 70+ Sexual Harassment in the Workplace Statistics, Maria Clark, 2021. (Magyarra fordítva)

Az ábrán jól látható, hogy egyes iparágak alkalmazottai eltérő arányban szembesülnek a zaklatással. Ennek oka lehet a munkájuk jellege vagy a terület nagy részét kitevő

demográfiai jellemzők. Valakinek a munkahelyi pozíciója is hatással lehet. A magasabb beosztásúak gyakrabban zaklatók, visszaélnek hatalmi kiváltságaikkal.

- 2005 és 2015 között a kompenzáció 14%-a származott a „szállási és vendéglátóipari” dolgozóktól. Ezek általában "ferde" pozíciók. Ez lényegesen magasabb, mint az ágazat részesedése a teljes foglalkoztatásból. (Az Amerikai Haladás Központja);
- Az éttermi női dolgozók 71%-a legalább egyszer áldozatul esett, miközben az iparágban dolgozott. 44%-uk a menedzsment áldozata volt;
- 2018-ban a média tapasztalta a legtöbb szexuális zaklatást bármely nem közül. A célcsoport 41%-a nő, 22%-a férfi alkalmazott. (jelölőanyag);
- A női tanárok 15%-a és a férfi tanárok 6%-a volt zaklatás vagy bántalmazás célpontja. (Science Leadership Institute);
- A zaklatott nővérek 58%-a szerint a bántalmazó a beteg, 19%-a szerint pedig a bántalmazó a beteg családtagja vagy barátja (szoptatási idő);
- A női technológiai alapítók 41%-a tapasztalt már szexuális zaklatást, szemben a férfi alapítók 12%-ával. Ezek a férfiak kétszer nagyobb valószínűséggel alakultak ki homofóbiában, mint a nők. Egyetlen férfi technológiai alapító sem tapasztalt zaklatást, szemben a nők 11%-ával. (Statisztikák) Az áldozatok közel háromnegyede tapasztalt zaklatást náluk idősebb valakitől;
- Az alkalmazottak 57%-a vezetők miatt távozik. (i-Sight);
- A női áldozatok 23%-a szerint a zaklatók hatással voltak a munkájukra. (vállalat) (70+ Sexual Harassment in the Workplace Statistics, Maria Clark, 2021).

4.3.1. Ki lehet zaklató?

Zaklatás történhet beosztottakon és beosztott kapcsolatokon belül, vagy beosztott felek között, és bármely munkatárs, beosztott vagy felettes folytathat zaklató magatartást. Ismételten hangsúlyozni kell, hogy a munkáltatók (kereskedelmi társaságok, szervezetek, intézmények, hatóságok, önkormányzatok stb.) ellen minden esetben a hatóságok indítanak eljárást, és a törvény szerint a munkáltatók kötelesek betartani az egyenlő bánásmód követelményét. Abban az esetben, ha a munkáltatónak tudomása van a zaklatásról, és a sértettnek nem biztosított megfelelő védelmet a zaklatás ellen, felelősségre vonható.

4.3.2. Ki lehet áldozat?

Bárki válhat munkahelyi zaklatás áldozatává bármilyen védett tulajdonság miatt, például nő vagy férfi, homoszexualitás, szakszervezeti tagság stb. Itt kell még megjegyezni, hogy az Ebkvtv. szerint nem feltétel, hogy a zaklatás áldozata valóban védett tulajdonságokkal rendelkezzen. A szexuális zaklatás áldozatai többnyire nők, de ebben az esetben sem zárható ki, hogy a szexuális zaklatás áldozata férfi. Jellemző, hogy a munkahelyi felettesek és beosztottak kapcsolata miatt egy felettes célpontjává válik a munkavállaló, ugyanakkor a kollégák, azaz a beosztott felek körében is áldozat lehet. A gyakorlatban ez sok esetben megtörténik. (Michelerger Beáta, 2022)

4.3.3. Mobbingot kiváltó okok

- **Túlságosan nagy felelőséggel járó pozíciók:**

Úgy gondolom, hogy mindenkinek vannak ismerősei, vezetői, kollégái, akik találkoztak ezzel a nehézséggel, talán még Ön is tapasztalhatta ezt a problémát. Ennek sajnos erős negatív hatása is van, mert ilyenkor az egyén nehezen tud megbirkózni a rábízott feladatokkal, nem tudja határidőre elvégezni a feladatokat. A leterheltségből adódó feszültség sok más szempontból is nyilvánvalóvá válik, s ilyenkor felmerül az alkalmasság kérdése, és megkérdőjeleződik a kiválasztás sikeressége;

- **A támadó magas tekintélye és erős pozíciója, hogy hosszabb ideig üldözhesse:**

A legtöbben ezt a kiváltó okot a vezetői túlreagálásnak minősítik, de az is megtörténhet, hogy a kialakított csapatban más a kijelölt vezető, mint amit a csapat ténylegesen figyelembe vesz és elfogad. Ez a kiváltó ok az azonos státuszú munkavállalók körében is jól ismert.;

- **A vezetők nem rendelkeznek gyakorlati és elméleti tudással a társadalmi konfliktusok megoldásához:**

Ez azt mutatja, hogy a kezdeti zaklatási folyamatot nem tudják megállítani és a lehetséges megoldásokat megtalálni, mert hiányoznak az alapkészségeik. A megfelelő munkaszervezés hiánya mellett meg kell említeni egy gyakori társadalmi jelenséget, a diszkriminációt.

A legtöbb embernek eltérő a diszkriminatív attitűdje. A zaklatás és a diszkrimináció főként a kiszolgáltatott csoportokkal való érintkezési pontok megtalálásáról szól, mivel

a kiszolgáltatott csoportok kiszolgáltatottak a támadásoknak, kevésbé tudják megvédeni saját érdekeiket, és sokkal nehezebben alakítanak ki társadalmi kapcsolatokat. Időről időre előfordul a nemi alapú diszkrimináció is. Lindros tanulmányt végzett óvónők körében, és megállapította, hogy az "óvóbácsik" kétszer olyan gyakran estek áldozatzaklatás áldozatává, mint az óvónők, egyszerűen azért, mert férfiatlan hivatásnak tartották az óvodapedagógiát. (CSEPELY, M. 2000 P. 26-28.; KLEIN, S. 2016 P. 544.)

4.3.4. Mit tehet a munkáltató és milyen kötelessége van a zaklatás tudatában?

A 2012. évi I. törvény (továbbiakban: Mt.) 51. (4) bekezdése szerint a munkáltatókkal szemben támasztott követelmény a biztonságos és veszélytelen munkavégzés biztosítása. Az 1993-as munkavédelmi törvény 54. § (1) bekezdése szerint a munkáltató a biztonságos és egészséges munkavégzés érdekében köteles figyelembe venni azokat a követelményeket, amelyek a munkával összefüggő pszichoszociális kockázatokat elkerülhetik, ideértve a stressz csökkentését és a megfelelő munkahelyi légkör kialakítását. A munkahelyi zaklatás olyan mértékű stresszhelyzetbe hozhatja az áldozatokat, hogy akár foglalkozási megbetegedéshez is vezethet, és az érintett munkáltatókat kártérítési kötelezettség terhelheti.

A munkáltatók különféle csatornákon keresztül kaphatják meg a zaklatással kapcsolatos eseteket, akár formálisan (például a 2013. évi CLXV. törvény értelmében a Visszaélések Panasz- és Közérdekű Jelentési Rendszere), akár informálisan. Ettől függetlenül érdemes ezeket komolyan venni és megfelelő szinten kivizsgálni. Növelheti a munkáltató felelősségét is, ha a vizsgálat nem vagy nem jogszerűen folyik. A munkáltatók etikai és/vagy fegyelmi eljárást indíthatnak a bántalmazó ellen. A zaklatás megállapítása egyebek mellett a jogsértő munkavállaló munkaviszonyának megszüntetését, az Mt. 56. §-a szerinti hátrányos jogkövetkezmények alkalmazását vonhatja maga után, melynek feltételeit a kollektív szerződés vagy a munkaszerződés rögzíti.

Előfordulhat, hogy a munkáltatók nem a „helyükön” kezelik a zaklatási bejelentéseket, ezért erre enyhe eszközöket, módszereket használnak: csapatépítő céljából alkalmazott programokat, coaching folyamatokat, pszichológusok bevonását az egyébként nagyon súlyos visszaélések kezelésébe anélkül, hogy a bántalmazót nagymértékben felelősségre vonnák, vagy elmulasztják a bántalmazó azonosítását. A munkáltató a fentiekén túlmenően a Munka Törvénykönyve 179. §-a alapján is követelhet kártérítést a munkavállalót ért zaklatásért. A következő elemeket lehet számításba venni:

- Az érintett munkavállalónak bírósági eljárásban megítélt kártérítési igény;
- a munkáltatókra a zaklató fél magatartásért kiszabott bírságok hivatalos összege;
- a zaklatással összefüggésben felmondott munkavállaló, elbocsátott munkavállaló pótlásának költségei;
- ha a munkáltató a zaklatás „orvoslására” átstrukturál, a zaklató munkakörnyezete által közvetve érintett alkalmazottakkal kapcsolatos költségek (pl. pszichológusok, edzők biztosítása stb.);
- a zaklatással és az áldozatok érdekképviselésével eltöltött órák számának számszerűsítése az ügyfél „órabére” stb. alapján (Michelberger Beáta, 2022).

4.3.5. Mit tehet a munkavállaló?

A munkavállaló a zaklatással szemben, saját védelme érdekében különböző belső vállalati csatornákat vehet igénybe, figyelembe véve a vállalati belső szabályokat, szokásokat is. Ilyenek lehetnek például:

- visszaélés-bejelentő rendszerre (ún. etikai forródrót) tett bejelentés;
- közvetlen felettes, vagy annak felettese megkeresése;
- szervezeti ombudshoz fordulás;
- érdekképviseleti szervek (szakszervezet, üzemi tanács, munkavédelmi képviselő) megkeresése;
- HR megkeresése.

Amennyiben fentiek nem vezetnek eredményre, abban az esetben a munkavállaló munkaügyi bírósághoz és hatósághoz is fordulhat. Természetesen érdemes igénybe venni munkajogban jártas ügyvéd, erre szakosodott civil szervezetek, tanácsadók, coachok, pszichológusok segítségét a helyzet megfelelő rendezésében, illetve megoldásában. (Michelberger Beáta, 2022)

4.3.6. Civil csoportok és szervezetek

Az alábbiakban felsorolom, hogy melyek azok a civil szervezetek, amelyhez segítségért illetve tanácsért lehet fordulni.

(1) Háttér Társaság

Az egyesület közhasznú, országos működési körű társadalmi szervezet, amely a leszbikus, meleg, biszexuális, transznemű, queer és interszexuális embereket segíti szolgáltatásaival. Működteti (többek között) a Meleg Háttér Információs és Lelkiségi Szolgálatot, a Háttér - Meleg Jogsegély Szolgálatot, illetve jogvédelmet nyújt fenti csoportoknak.

(2) Magyar Helsinki Bizottság

A Magyar Helsinki Bizottság figyelemmel kíséri a nemzetközi emberi jogi dokumentumokban biztosított emberi jogok magyarországi érvényesülését. A szervezet a közvélemény tájékoztatása mellett jogi segítséget nyújt mindazoknak, akik a Bizottság tevékenységi körébe tartozó jogsérelemmel fordulnak hozzá.

(3) NANE Egyesület

Az egyesület képzett női önkéntesekkel működtet segélyvonalat bántalmazott nők részére.

(4) Másság Alapítvány

Az alapítvány fő céljai a diszkrimináció elleni küzdelem és az esélyegyenlőség előmozdítása, a Magyarországon élő nemzeti és etnikai kisebbségek jogainak védelme. Működteti a Nemzeti és Etnikai Kisebbségi Jogvédő Irodát (NEKI). Főbb tevékenységi köre a stratégiai pereskedés, elsősorban a roma kisebbség vonatkozásában, illetve a jogsegélyszolgálat.

(5) Patent egyesület

Az egyesület alaptevékenysége a férfierőszak nő- és gyermekáldozatainak jogi és pszichológiai ellátására, valamint az áldozatok jogainak érvényesítésére irányul. Fontos tevékenységük jogsegélyszolgálat működtetése a nők elleni erőszak áldozatainak számára.” (Egyenlő Bánásmód Hatóság Hatósági és Jogi Főosztálya Budapest, 2015. július)

4.3.7. A munkahelyi zaklatás jogérvényesítés formái

A Polgári Törvénykönyvről (Ptk.) szóló 2013. évi 5. törvény az alanyi jogok szabályozása területén előírja, hogy mindenkinek tiszteletben kell tartania az emberi személy méltóságát és az abból fakadó egyén jogait. Az egyéni jogokat főszabály szerint magánszemélyek is érvényesíthetik. Akinek személyiségi jogait megsértették, az elévülési időn belül kérheti a jogsértés bírósági megállapítását, a jogsértés megszüntetését és a jogsértő részéről a további jogsértések eltiltását, a káros helyzet megszüntetését, valamint nem vagyoni kár megtérítését. Aki személyiségi jogainak sérelméből kárt szenved, az a polgári jog szerint kártérítést követelhet a jogsértőtől. Akinek személyiségi jogait sértik – ideértve a munkahelyi zaklatottakat is – a Ptk. alapján bírósághoz is fordulhat jogorvoslatért.

A munkaviszonyban – különösen a munkavégzés díjazása tekintetében – a 2012. évi 1. törvény alapján is fenn kell tartani az egyenlő bánásmód követelményét, ennek megszegése esetén pedig a Munkaügyi Bírósághoz lehet fordulni. A bíróság által kikényszerített helyzetekben (legyen szó személyi jogi vagy munkaügyi perről) azok, akiknek jogait megsértették, átfogóbb jogorvoslatban részesülhetnek – főként anyagi kártérítésben és korábbi státuszuk visszaállításában. Érdemes megjegyezni, hogy az Egyenlő Bánásmód Hatóság közigazgatási eljárás keretében működik, nem követelhet kártérítést a hivataltól, és nem kényszerítheti a munkáltatókat a munkavállalók visszahelyezésére. Ugyanakkor a formális folyamat bármely szakaszában lehetőség van mindkét félnek a megegyezésre. Orvosi garancia esetén a hatóságok nem foglalnak állást, nem hoznak döntést az ügyben, hanem a felek a vitát egy megállapodás megalkotásával oldják meg, amelyben dokumentálják elfogadható feltételeiket. Fontos, hogy az egyezség megfeleljen a jogszabályi előírásoknak, ne sértse a közérdeket, egyéb jogokat vagy jogos érdekeket, tartalmazzon teljesítés időtartamát és az eljárás költségeit. Ezek az alapvető feltételek a megállapodás illetékes hatóság általi jóváhagyásához. (Egyenlő Bánásmód Hatóság Hatósági és Jogi Főosztálya Budapest, 2015. július)

4.3.8. A munkahelyi zaklatás hatása és következményei

A munkahelyi konfliktusok sorozata számos negatív hatással van az áldozatra, valamint a helyzetet kívülálló szemlélőre. A lelki terror áldozatai testileg és lelkileg is idegesebbek egy zaklató jelenlétében, mint az átlagember. A zaklatás célpontja gyakran védtelennek érzi magát negatív helyzetekben, ami rendkívüli szorongást okoz. A tartósan káros magatartás áldozatai a helyzet megszűnéséig veszélyeztetik testi és lelki egészségüket. A folyamatos

szorongás izom- és gyomorpanaszokat, alvás- és hangulatzavarokat, migrént, sőt depressziót, kiégési szindrómát vagy függőséget is okozhat. Tágabb értelemben a munkahelyi terror okozta szorongás egyéb problémákhoz is vezethet, pl. családi és párkapcsolati problémák, sőt súlyosabb esetekben a zaklatás legszélsőségesebb következménye lehet az öngyilkosság.

Egy 2001-es, a témában elmélyült tanulmány megállapította, hogy a jelenség nemcsak az áldozatokra, hanem a tanúkra is negatív hatással van. Azt találták, hogy a zaklatott célpontok és a szemtanúk egyaránt stresszesek voltak. Az inaktív/inkompetens megfigyelők szoronganak, mert a tisztességtelen bánásmód érzelmi károkat okozhat a csapat többi tagjában. Az áldozatok körében az elvégzett munka tisztességtelen/sértő értékelése, a véleménynyilvánítás korlátozása és a magánélet elleni támadások jelentik a legtöbb stresszt a visszaélések valamennyi formája közül. A tanulmány azt is megjegyezte, hogy a verbális bántalmazás célpontjai gyakrabban használtak altatót és nyugtatót, mint azok, akiket nem bántalmaztak érzelmileg a munkahelyükön. Emellett többen a zaklatás miatt voltak távol a munkától, például betegszabadság formájában.” *A kutatás arra is felhívta a figyelmet, hogy egyes áldozatok fél évnyi pszichoterror után súlyosan megbetegedtek, ugyanakkor mások akár 5-10 évig tartó zaklatás után is képesek dolgozni.*” (HRDOKTOR, 2020)

5. A KUTATÁS TÉMÁJÁNAK MÓDSZERTANA

5.1. A kutatás témájának a körülhatárolása

Mint már kifejtettem a bevezetésben a kutatásom témája a munkahelyi stressz és zaklatás hatásai. Ezen belül a napjaikban nagy figyelmet kapó munkahelyi stresszel és zaklatással foglalkozom, mivel számomra ez a legérdekesebb, hogy miként is befolyásolja a munkáltató és munkavállaló életét a munkahelyén ért stressz, avagy a zaklatás. Ami a kimutatásokat és az eredményeket illeti, leginkább angol nyelvű cikkeket találtam az amerikai munkavállalókra vonatkozóan.

Kíváncsivá tesz, hogy miként jellemző a munkahelyi stressz és zaklatás a Magyarországon élő és dolgozó emberekre, mert nagy részben teljesen ellentétes tendenciák mutathatóak más országokkal kapcsolatban. Amerikában például már sokkal többet foglalkoztak ezzel a témával, hogy miként is lehet esetlegesen kezelni, vagy például milyen kiváltó okai lehetnek. Sajnos Magyarországon még nem eleget boncolgatott témákról van szó. Vajon mennyire érinti a magyarországi munkavállalókat a munkahelyi stressz jelensége? Vajon mi az oka a munkahelyi zaklatásnak? Kik azok, akiket a leginkább érint?

Szeretném tehát kideríteni, hogy vajon Magyarországon az embereket milyen mértékben érinti a munkahelyi stressz és zaklatás. Vajon hasonló eredmények születnek-e, mint máshol? A magyar emberek szocializálódása és hozzáállása sok dologban teljesen más, mint más országokban. Ezért érdekes számomra ez a téma, nem csak maga a stressz és a zaklatás, hanem hogy a dolgozók miként küzdenek meg ezekkel a jelenségekkel.

Véleményem szerint sokak nem is beszélnek az őket ért negatív munkahelyi élményekről, legyen szó stresszről vagy zaklatásról. Mint leendő közgazdász vagy éppen vezető, szeretném felmérni és kutatásokkal körbejárni ezt a témát.

Én jelenleg a Z generációhoz tartozom, de nemcsak saját generációmra, hanem a szüleim generációjára, azaz az Y generációra is kíváncsi vagyok, és ehhez mértén kutatok. Feltevésem szerint mind a két generációt érinti a stressz és a zaklatás munkahelyen belül. Vajon minket, magyarokat is olyannyira érintenek ezek a jelenségek, mint a külföldön vizsgált embereket? A stressz valóban kiváltó oka is lehet a zaklatásnak?

Kutatási kérdésem: Milyen mértékben van jelen a magyar munkavállalók életében a munkahelyi zaklatás és a stressz?

A következők a hipotéziseim:

H1: Az Y és Z generáció körében nagymértékben jelen van a munkahelyi stressz és zaklatás

H2: Az érintettek életére kihatással vannak ezek a jelenségek

H3: A stressz a férfiakat, a zaklatás pedig a nőket érinti leginkább

H4: Sok esetben a vezetők figyelmen kívül hagyják a munkahelyi mobbingot

5.2. A kutatás módszertana

A kutatási kérdéseim megválaszolásához egyaránt használtam primer és szekunder forrásokból származó adatokat is. Ezek nemcsak egy-egy kutatási kérdés megoldásához jelentenek segítséget, hanem arra is kiválóan alkalmazhatóak, hogy jobban megértsük a kutatási problémát. (Ghuri és Gronhaug, 2011) Kutatásom során ezért is használtam különböző szakkönyveket, szacikkeit, folyóiratcikkeit. Az innen szerzett információk nélkülözhetetlenek a kutatási téma mélyebb megértéséhez és a kutatási terület elemzéséhez. Először feltáró jellegű fókuszcsoporthoz interjút készítettem, ezt követte a tartalomelemzés, majd a primer kutatás alapját képező kérdőívek. A minta kiválasztásához a fókuszcsoporthoz esetében központi mintavételt alkalmaztam, és ezáltal felkerestem azokat az Y és Z generációba tartozó munkavállalókat, akiket vizsgálni kívántam, mivel elsősorban az ő véleményükre és tapasztalataikra fordítottam nagyobb figyelmet. A kérdőív célja pedig, hogy sok adat kerüljön a kezembe a legmegbízhatóbb eredmények elérése érdekében. Minél több embert szerettem volna elérni, ezért minél több cégen belül elvégeztem a kérdőív kitölttetését azért, hogy össze tudjam hasonlítani az emberek és cégek közötti különbségeket. Ebben az esetben azonban a mintavételi eljárás tetszőleges, így a minta nem tekinthető reprezentatívnak.

A fókuszcsoporthoz beszélgetés személyesen zajlott. A beszélgetés körülbelül egy órán keresztül tartott meglepő eredményeket produkálva. A fókuszcsoporthoz rengetek előnye és erőssége van, ilyen például, hogy gyors és könnyen elérhető. Számomra fontos volt, hogy egy csoportos beszélgetés során egyszerre különböző munkát végző embereket vonhassak be egy beszélgetésre. Ennek eredménye is lett, hiszen viták alakultak ki, és egyedi élmények és vélemények formálódtak meg. Örömmel vettem részt ezen a beszélgetésen, hiszen a fókuszcsoporthoz köszönhetően kellőképp elég információhoz és feldolgozandó adathoz

jutottam a kutatásomhoz. Tisztában voltam vele, hogy online formában jóval egyszerűbb és kényelmesebb lett volna lebonyolítani ezt a fókuszcsoportos interjút, de szerencsémre az általam kiválasztott emberek rugalmasak és segítőkészek voltak.

A célcsoportom minden olyan munkavállaló volt, aki dolgozik, pályakezdőtől a több mint 20-30 éve dolgozóig, illetve olyanokat kérdeztem, akik mernek is arról nyilatkozni, ha zaklatás történt velük, valamint arról, hogy milyen stresszhelyzetekkel szembesültek a munkahelyeiken.

A kutatásom módszereként primer kutatást végeztem kvantitatív technikával, azon belül írásbeli megkérdezést választottam amiatt, mert így nagyobb „közönséget” tudtam megcélózni úgy, hogy az anonimitás megmaradt.

A kérdőívet online módon, a Facebook megosztási és az Instagram lehetőségeit kihasználva terjesztettem, hogy minél több emberhez jusson el. Illetve továbbítottam különböző cégeknek is, amelyeknek képviselői kedvesen reagálva kitöltették dolgozóikkal. A kitöltésben segítségemre voltak még az ismerőseim, barátaim is, akik szintén hozzájárultak a kérdőív terjesztésében. Kérdőívem anonim formában volt elérhető a Google Form felületén egy link segítségével. Zárt és nyitott, valamint több feleletválasztós kérdéseket, valamint négyfokozatú skálás válaszadási lehetőségek is alkalmaztam a kérdőívben belül.

A kérdőív az alábbi részekre tagolódik:

- Alapadatok: demográfiai jellemzők, nem, életkor, legmagasabb végzettség, munkahely specifikus adatok, beosztás;
- Témaszpecifikus kérdések: A kitöltő ismeri a mobbing fogalmát? Élt már át a kitöltő vagy közeli ismerőse/munkatársa/családtagja mobbingot? Kik által tapasztalta a zaklatást? Milyen gyakorisággal tapasztalta a zaklatást?

6. A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK A BEMUTATÁSA

6.1. Fókuszcsoport

Kutatásom egyik része a fókuszcsoportos interjúra irányul. A beszélgetésben összesen hét személy, az Y és az Z generáció tagjai egyaránt részt vettek. Nehéz volt dönteni, hogy online vagy offline kerüljön megrendezésre ez a beszélgetés. Személy szerint én sokkal könnyebben beszélgetek szemtől szemben, mint online felületeken, ezért döntöttem az offline mellett. A résztvevők életkora 20 és 50 év között mozgott. Szerettem volna minél változatosabb válaszokat hallani és vizsgálni, ezért nem csak egy generáció volt a célpontom. Annak köszönhetően, hogy különböző életkorú és munkát végző, illetve ellenkező nemű emberekkel folytattam le ezt az interjút, érdekes, kisebb vitákkal tarkított beszélgetés zajlott le. A kérdéseket két fő csoportra osztottam: a stresszre és a zaklatásra.

Stressz

Ennél a témánál kíváncsi voltam először is arra, hogy az emberek, a csoport tagjai alapján véve hogyan vélekednek magáról a stresszről. A legelső válasz az egyik válaszadó véleménye szerint az volt, hogy a stressz lassan, de felemészti az embert. Mondani se kell, hogy ezzel nem feltétlen értett mindenki egyet. Nagyából viszont abban egyetértés született, hogy a stressz nagyrészt nincs jótékony hatással arra az illetőre, akit érint. A kérdésemet illetően, ami arra irányult, hogy ők miként élik meg a stresszt, rengeteg különböző választ kaptam, mint például: „Stresszhelyzetben kényszeresen eszem”. Ezzel szemben volt, aki azt mondta, hogy: „Amikor stresszhelyzetben vagyok, nem eszem és gyomorgörcsöm van, emiatt rengeteget fogok.” Kaptam az idősebb korosztálytól számomra kicsit szomorú válaszokat is az adott kérdésre. Ilyen válasz volt például: „Évek óta élek együtt vele, már fel sem tűnik.”

A beszélgetés során a válaszokból leszűrhető volt, hogy a mai fiatalokat, gondolok itt a Z generáció tagjaira, jóval nagyobb mértékben érinti a stressz. A válaszokban elhangzottak, hogy stresszelnek a tanulmányaik, munkájuk, családjuk, jövőjük stb. miatt. A jelenlévő Y generáció egyetértett azzal, miszerint a mai fiataloknak sokkal több mindennel kell szembenéznük az élet minden területén, ami sajnos nagyon sok esetben vonzza magával a stresszhelyzetet is.

Az Y generáció résztvevőinek meglátásai szerint, ma már nem gondolják azt, hogy egy ember nem stresszel. Úgy vélik, mindig lesz valami, amin az ember stresszelhet, ilyenek a párkapcsolatok, a család, a lakás, a kiadások stb.

Zaklatás

A stresszel ellentétben ez a téma jóval megosztóbb volt. Itt talán már láthatóan megjelentek a generációs különbségek. Fontos tudni továbbra is, hogy a munkahelyi zaklatás rengeteg formában jelen lehet, mint például: kiközösítés, kibeszélés, szexuális zaklatás, lekicsinyítés stb. Mindenki beszámolt a saját tapasztalatairól. Az első kérdésem arra irányult, hogy ők tapasztaltak-e már munkahelyi zaklatást. Sajnos, mindenkivel történt már olyan, ami beleesik a mobbing fogalmába. Persze, kivel milyen mértékben történtek meg ezek a dolgok. Megemlítenék néhány választ, amit kaptam: „A főnököm nem ismeri el a munkámat, folyamatosan lenéz, butának titulál, mivel én csak egy diákmunkás vagyok”. Szintén egy pályakezdő válasza a következő: „Kibeszéltek a hátam mögött az első hetemen a cégnél, hogy milyen béna és ügyetlen vagyok”. Ehhez hasonló válaszokat adtak a többiek is. Tehát a tapasztalatokból és az elmondott véleményekből egyértelművé vált, hogy a fókuszcsoporton belül mindenki élt már át munkahelyi mobbingot.

A következő kérdésem úgy szólt, hogy „Tesznek-e valamit a munkahelyi zaklatás ellen?” Itt sajnos száz százalékban nemleges választ kaptam, amit azzal indokoltak, hogy nem tudják, mit tehetnének, és hogy kihez fordulhatnának ezzel kapcsolatosan. Ezeket a válaszokat látva egyértelművé vált, hogy nem bíznak feletteseikben annyira, hogy segítséget kérjenek.

Mennyire igaz, hogy napjainkban egy nagyon gyakori jelenség a munkahelyi stressz és zaklatás?

Általánosan elmondható, hogy a kérdés válasza teljes mértékben igaz, hiszen szinte mindenkit érintő problémákról van szó. Lehet, hogy az illető nem tudja, vagy nem akarja tudni, hogy milyen helyzetben van, ezért nem ismeri be, hogy őt munkahelyi stressz vagy zaklatás éri. A válaszadók úgy gondolják, hogy mind a két dologgal többet kellene foglalkozni, és hogy a cégeknek és vezetőknek ezeket a problémákat orvosolnia kellene. Viszont nem gondolják, hogy túl nagy változás lépne fel, mivel a dolgozó emberek nagy része sajnos nem bízik eléggé sem főnökeiben, sem pedig önmagában ahhoz, hogy a

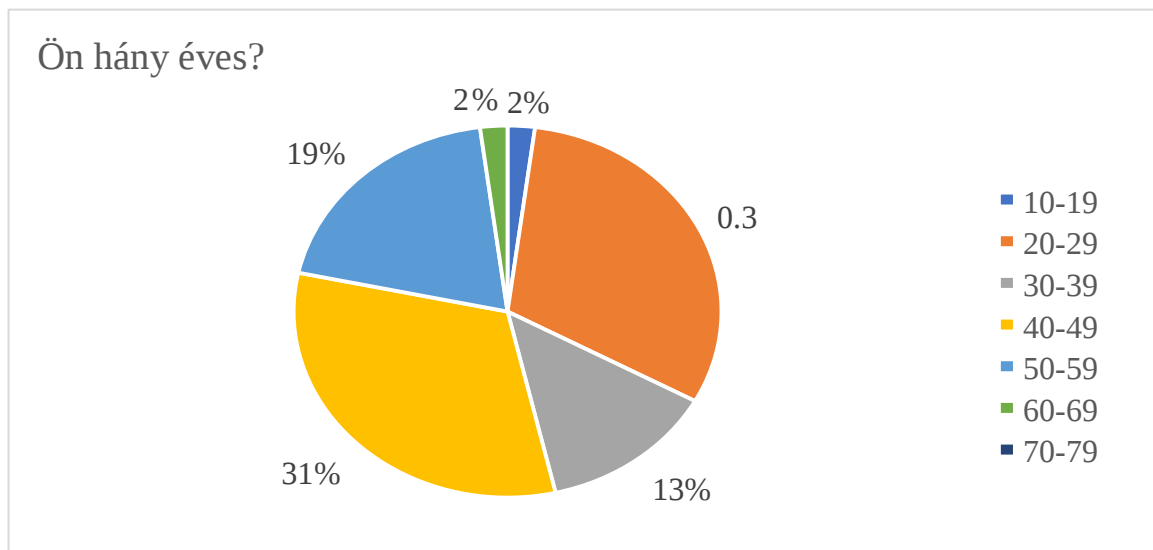
problémát hangosan kimondva segítségért forduljon. Szerintük sokan úgy vélekednek, hogy ezekkel a helyzetekkel egyedül vannak, és hogy másokat ez nem érint.

6.2. Online kérdőív

A fókuszcsoporthoz beszélgetés mellett a másik megkérdezési formát, az online kérdőívet 106 fő töltötte ki. A 106 válaszadó közül csak azoknak a kitöltéseit vettem figyelembe, akik teljes egészében kitöltötték a kérdőívet, s mivel ezt mindenki teljes egészében teljesítette, így azonos maradt a létszám az eredetivel, azaz maradt a 106 kitöltő.

A kérdőívet majdnem kétszer annyi nő töltötte ki, mint férfi. A különböző nemhez tartozók kitöltési arányai: 30,2% férfi és ezzel szemben 69,8% nő. A legnagyobb arányban a megyeszékhelyen lakók vettek részt a kutatásban 52,8%-kal, őket követik a kisvárosban (22,6%) és a fővárosban élők (13,2%). A jelenlegi munkahely megjelölésénél a legtöbben a szakdolgozót írták be, emellett a vezető és diplomás vezető sokkal kevesebb. Ez alapján elmondható, hogy a kérdőívben a dolgozók, alkalmazottak kerültek fókuszba.

Ami a kitöltők korát illeti, elmondható, hogy nagyon vegyes az életkort illetően azok száma, akik kitöltötték a kérdőívet. Számomra nem volt fontos csak egy korcsoport megcélzása. Szerettem volna különböző válaszokat kapni, és úgy gondoltam, ez akkor a leghatékosabb, ha nem szűkítem generációkra a kutatásomat. A korosztályok vegyes részvétele a kutatásban gazdagabb és sokoldalúbb eredményeket hozott, nem korlátozódva egy adott generációra vagy korcsoportra, lehetőséget adott a sokféle perspektíva és tapasztalat bevonására.

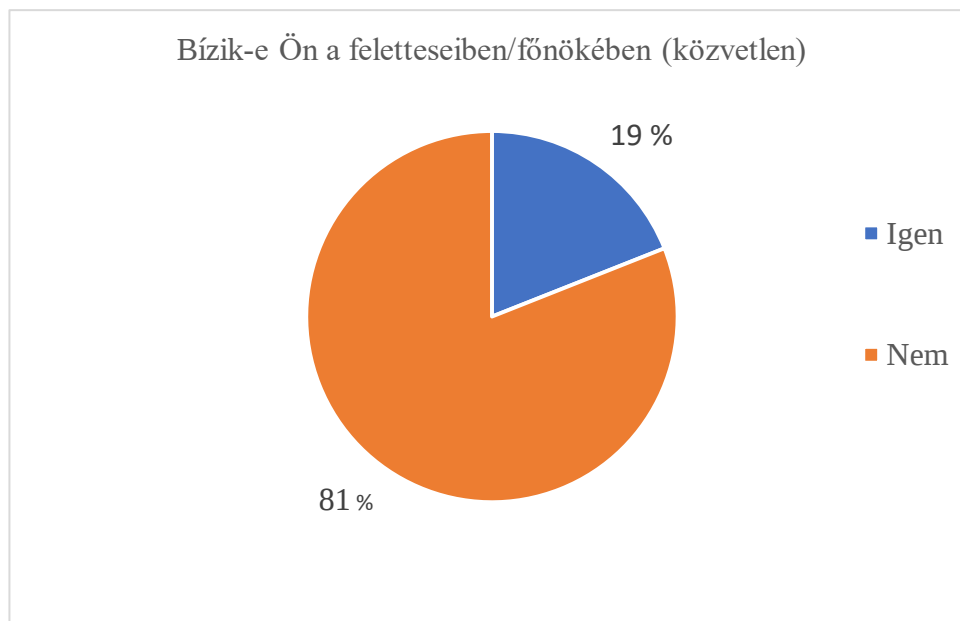


4. ábra: Korosztály meghatározása

Forrás: Saját szerkesztés, 2022

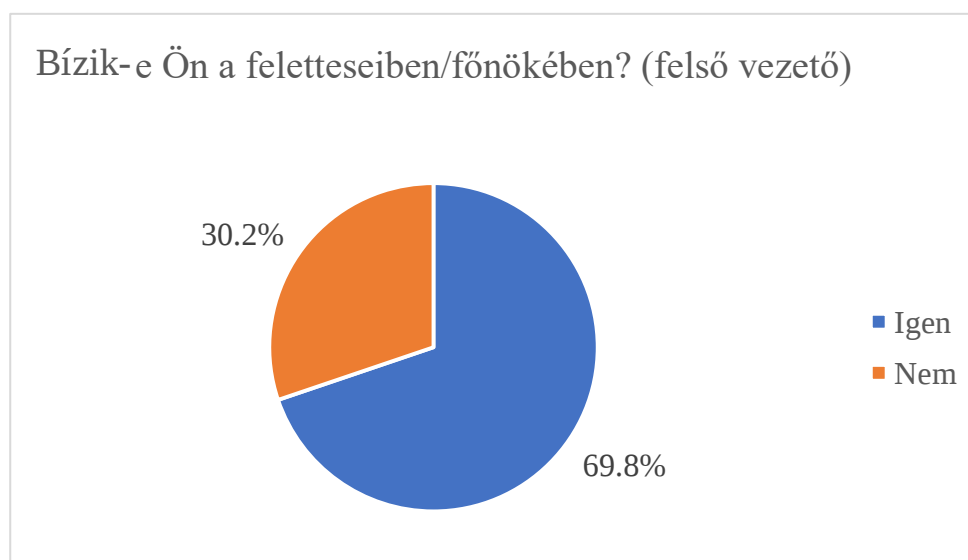
A diagrammon jól látható, hogy a 10-19 év közöttiekkel és a 20-29 év közöttiekkel együtt a Z generációba tartoznak a legtöbben a kitöltők közül. Az eredményeket statisztikai adatokkal vizsgálva az adathalmaz mediánja a 40-49 év közöttiek és szintén a 40-49 év közöttiek adják a halmaz móduszát is.

Az eredmények sokszínűsége és az életkori szempontok széleskörű figyelembevétele erősebb és reprezentatívabb eredményeket eredményezett, ami segíthet a kutatás további elemzésében és következtetések levonásában.



5. ábra: Bizalom a felettesekben/főnökökben (közvetlen)

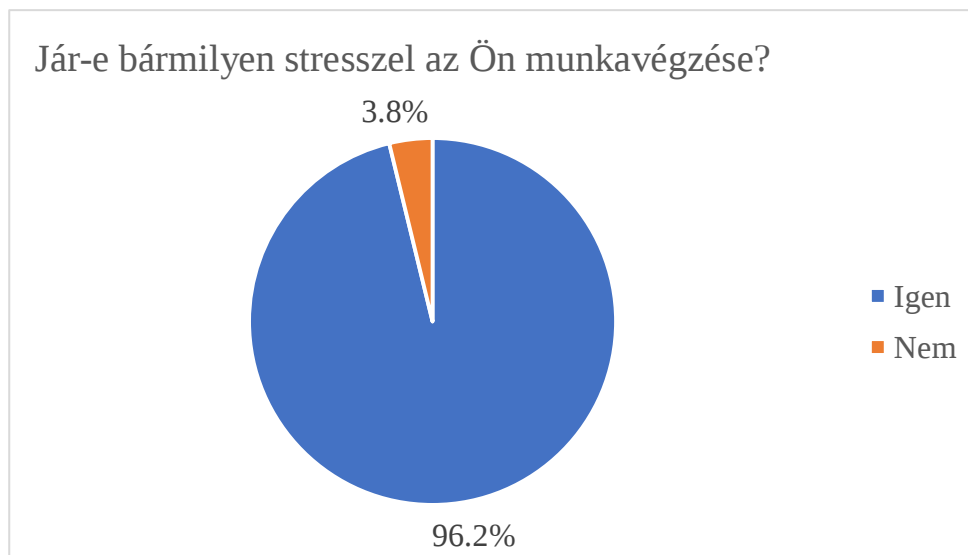
Forrás: Saját szerkesztés, 2022



6. ábra: Bizalom a felettesekben/főnökökben (felső vezető)

Forrás: Saját szerkesztés, 2022

A következő kérdésem arra irányult, hogy vajon a kitöltők megbíznak-e közvetlen és a nem közvetlen főnökeikben. Ennek az információnak a felmérése igencsak fontos az érintett munkahelyi stresszt és zaklatást illetően. A megfelelő dolgozói légkör elengedhetetlen. Ez esetben is talán fontosabb, hogy a közvetlen főnökeinkben megbízunk-e, hiszen elsősorban hozzá fogunk tudni fordulni, legyen szó bármiről. A felmérés alapján a kitöltők 76,4%-a bízik a közvetlen feletteseiben és 69,8% bízik meg a felső vezetőiben.



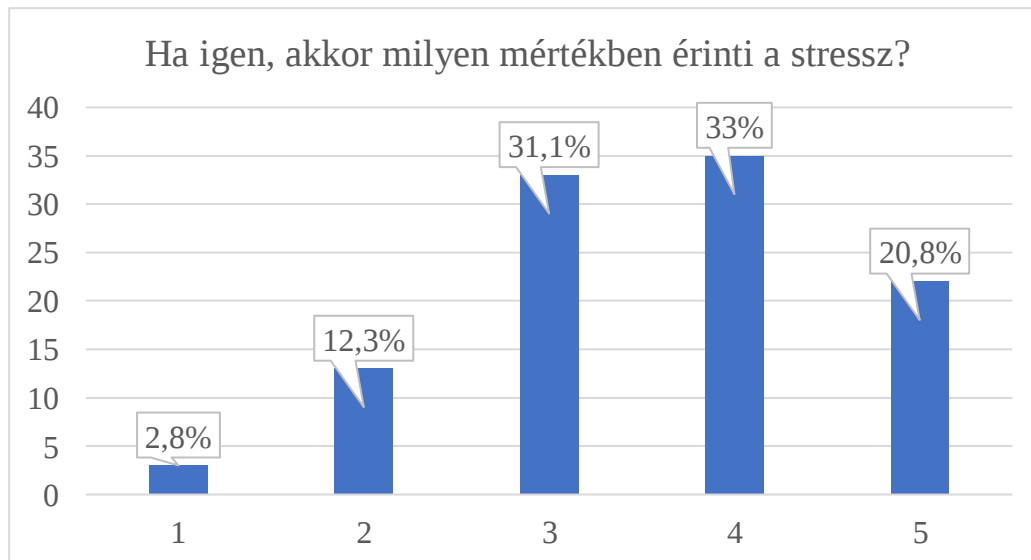
7. ábra: Stressz tapasztalása a munkahelyen

Forrás: Saját szerkesztés, 2022

A kérdőívemben a soronkövetkező kérdésben arra voltam kíváncsi, hogy a kitöltők munkavégzése jár-e bármilyen stresszel. Mint a válaszok alapján kiderült, a kitöltőknek szinte majdnem 100%-át érinti munkavégzésben a stressz. Jelen esetben pontosabban 96,2%-ot. Ez a szám még annak ellenére is nagyon magas, hogy nem tudhatjuk pontosan melyik válaszadóhoz milyen megadott munkakör tartozik.

Ez alapján az a konklúzió vonható le, hogy munkavégzés során tapasztalt stressz igen elterjedt jelenség. Ez meglehetősen magas arány, és felveti a munkahelyi stressz fontosságát és széles körű előfordulását a válaszadók között.

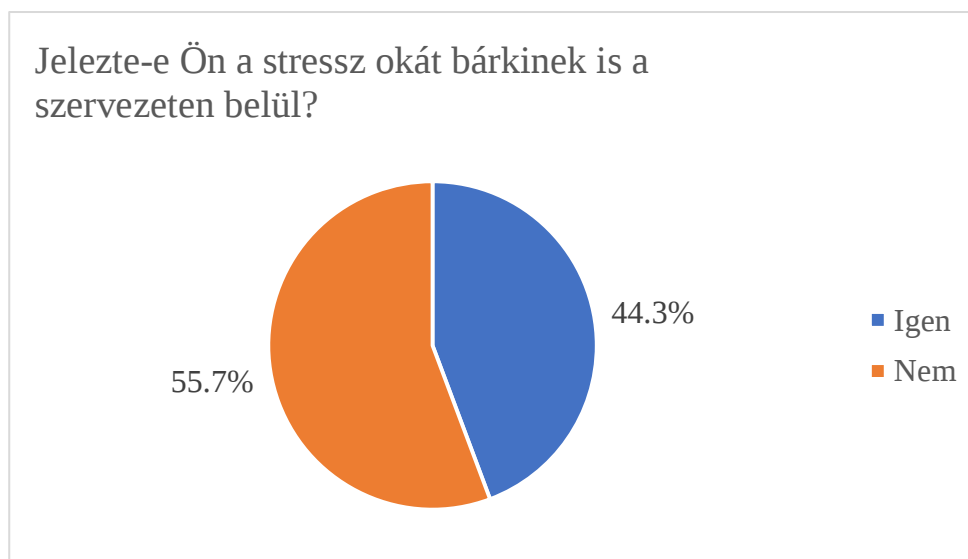
Ez az adat arra utal, hogy a munkavégzés során tapasztalt stressz problémát jelenthet számos ember számára, és érdemes lehet megvizsgálni azokat a tényezőket, amelyek hozzájárulnak ehhez a stresszhez. Fontos lehet a munkahelyi környezet, a munkaterhelés, a munkaidő, és más hasonló tényezők elemzése, hogy jobban megértsük a stressz kialakulását és kezelését. Ezen adatok alapján a stresszkezelés és a munkahelyi jólét témája kiemelten fontos lehet a további kutatásokban és az érintett munkahelyeken. A stressz hatásainak és megoldásainak részletes vizsgálata segíthet a dolgozók jobb egészségének és jólétének kialakításában és megváltoztatásában.



8. ábra: Stressz mértéke (1: Egyáltalán nem, 5: Nagy mértékben)

Forrás: Sajár szerkesztés, 2022

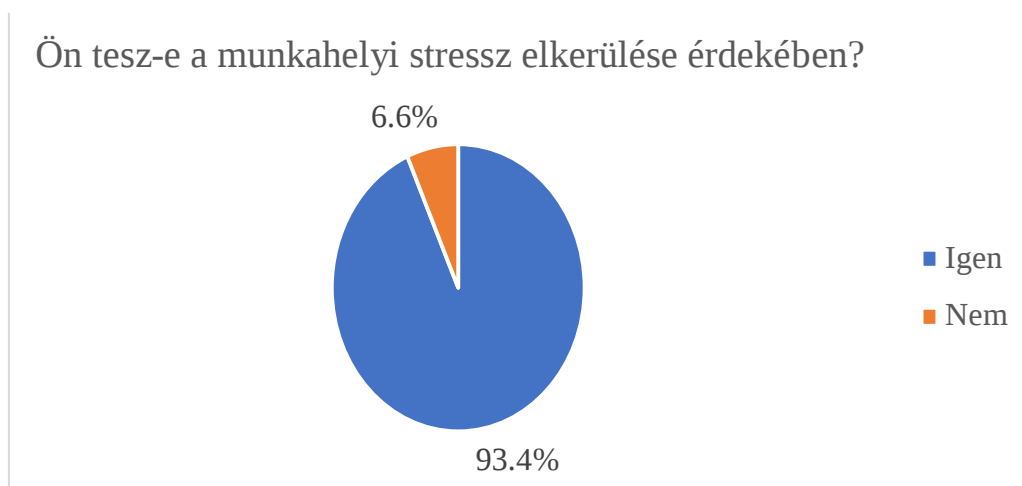
A munkahelyi stressz és az egészség közötti kapcsolat fontos téma, amit a következő kérdéssel szerettem volna feltárni. Az előző kérdés válaszaiban kiderült, hogy majdnem mindenkinek stresszel jár az adott munkája, amit éppen végez. Ebből is látszik, hogy a kérdésre a legtöbben az 1-től 5-ig terjedő skálán a 4-es számot jelölték meg, ami azt mutatja, hogy sokan magas szintű stresszt élnek meg munkájuk során. De sorban utána a 3-ast és az 5-öst. Ez azt jelenti, hogy sajnos igen sok ember és munkavállaló érintett magas arányban a munkahelyi stressz témakörében. Ezen eredmények alapján látszik, hogy sok ember egészsége valóban komolyan érintett lehet a munkahelyi stressz által. Ez azt mutatja, hogy a munkahelyi stressz általában széles körben észlelhető a válaszadók körében, és ez számos különböző munkahelyi szituációban megjelenik. Ezen adatok tükrében érdemes lehet munkahelyeken és szervezeteknél olyan intézkedéseket bevezetni, amelyek segítik a dolgozók stresszkezelését és jólétét, ezzel pedig hozzájárulnak az egészségesebb munkakörnyezet kialakításához.



9.ábra: Stressz okának jelzése a szervezeten belül

Forrás: Saját szerkesztés, 2022

Következő kérdésben azt szerettem volna megtudni, hogy a kitöltő jelezte-e bárkinek is a munkahelyen ért stressznek az okát szervezeten belül. Az eredmények alapján, bár nem drasztikus a különbség, de a NEM-et választottak többen válaszuknak. A kitöltők 55,7%-a nem jelezte senkinek sosem az őt ért munkahelyi stresszt a szervezeten belül, ahol dolgozik. Ahhoz képest, amilyen nagy számban bíznak a válaszadók a feletteseikben, arra következtethettünk volna, hogy többen jelezték az őket ért stresszt helyzeteket. Viszont ezzel szemben a kapott eredmények teljesen az ellenkezőjét mutatják. Ez a megállapítás arra utal, hogy van még mit javítani a munkahelyi stressz kezelésében és megoldásában. A válaszadók vonakodnak felfedni a stressz okait, vagy úgy érzik, hogy a szervezet nem nyújt megfelelő támogatást és megoldást ezekre a problémákra. Ebben az esetben fontos lehet a munkahelyi kommunikáció és a megfelelő támogatás fokozása, hogy az alkalmazottak ne féljenek megosztani problémáikat és a stresszhez való viszonyukat. A hatékony kommunikáció és a megfelelő támogatás lehetőséget teremthet a stressz csökkentésére és a munkahelyi jólét javítására, ami a szervezet hosszútávú tevékenységét is javíthatja.



10. ábra: Munkahelyi stressz elkerülése

Forrás: Saját szerkesztés, 2022

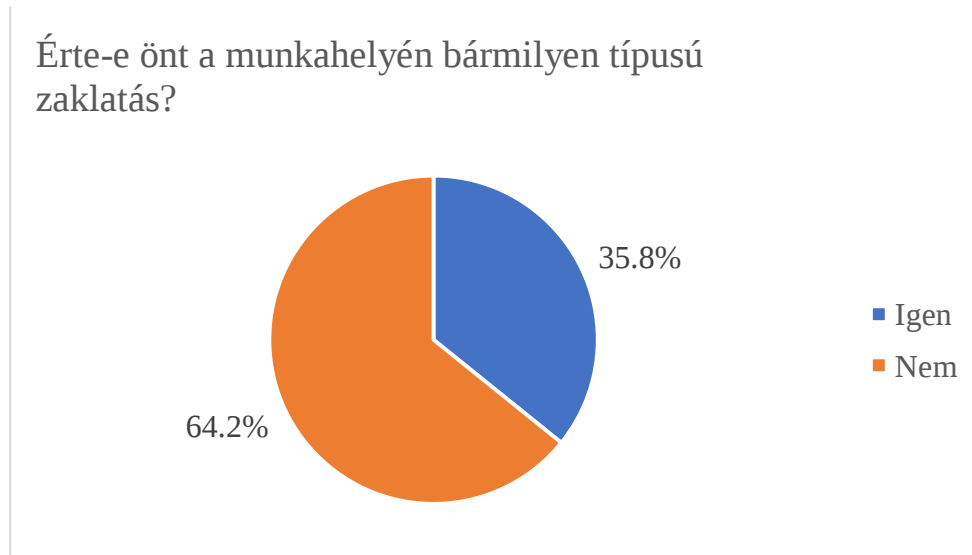
Jelen témában a munkahelyi stressz esetében az utolsó kérdésben arra voltam kíváncsi, hogy a válaszadók tesznek-e a munkahelyi stressz ellen? Sajnos az eredmény lesújtó, hiszen a kitöltők 93,4% nem tesz a munkahelyi stressz elkerülése vagy leküzdése érdekében.

Ez az adat arra utal, hogy sokan passzívak maradnak, és nem keresik azokat a lehetőségeket, amelyek segíthetnének nekik a stressz kezelésében vagy elkerülésében. Pedig ez esetben nemcsak főnökeiktől, kollegáiktól kaphatnának változást, hanem ha tennének ellene, saját maguk is csökkenthetnék vagy elkerülhetnék a munkahelyükön őket ért stresszt.

Ezen eredmények alapján kiemelt fontosságot kap a munkahelyi stressz okainak és kezelési módjainak oktatása és tudatosítása a dolgozók körében. A stresszkezelő készségek fejlesztése segíthet abban, hogy a dolgozók hatékonyabban kezeljék a stresszt és javítsák a munkahelyi jólétüket.

A munkahelyi környezet és a munkafolyamatok átalakítása, valamint a vezetők támogató hozzáállása mind hozzájárulhat a munkahelyi stressz csökkentéséhez és az egészségesebb munkakörnyezet kialakításához. Az eredmények felhívják a figyelmet arra, hogy a munkahelyi stressz elleni küzdelemben minden érintett felelőssége van és mindenki tehet lépéseket a pozitív változásért.

A következő kérdések kutatásom már utolsó szakaszára vonatkoznak a munkahelyi zaklatás témakörére.



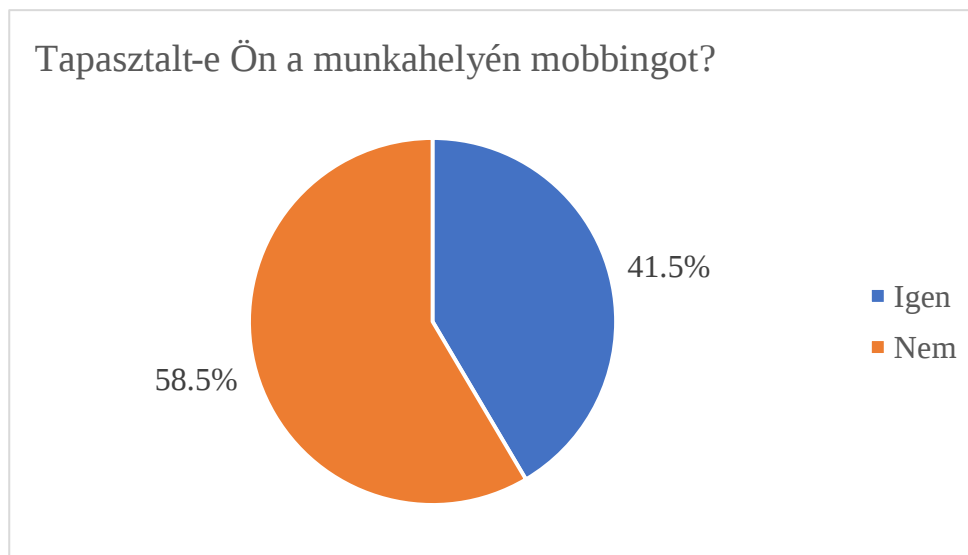
11. ábra: Munkahelyi zaklatás tapasztalása

Forrás: Saját szerkesztés, 2022

Ebben az esetben az első feltett kérdéssel feltérképeztem, hogy a kitöltők tisztában vannak-e a mobbing fogalmával. 69,8% válaszolt igennel a kérdésre, ami már jó kiindulási pont ahhoz, hogy a további kérdésekre is választ tudjanak adni, és amelyekkel én válaszokat tudjak kapni. A mobbing ismeretét feltáró informálódás után a következő kérdéssel már a személyes tapasztalatokra voltam kíváncsi. Fontos volt megérteni, hogy hányan éltek már át bármilyen típusú zaklatást a munkahelyükön.

Fontos volt megérteni, hogy hányan éltek már át bármilyen típusú zaklatást a munkahelyükön. Válaszokat szerettem volna kapni arról, hogy a válaszadókat ért-e már bármilyen típusú zaklatás a munkahelyükön. Az eredmények azt mutatják, hogy a kitöltők nagy részét nem érte a munkahelyén semmilyen típusú zaklatás. Ez számokban azt jelenti, hogy 64,2% nemmel és 35,8% igennel válaszolt erre a feltett kérdésre.

Ez a kérdéssorozat lehetővé tette, hogy egy alapvető képet kapjunk a mobbing ismeretéről és annak elterjedtségéről a válaszadók között. Az eredmények alapján további, mélyebb elemzésekre és kutatásokra lehet szükség ahhoz, hogy teljes mértékben megértsük a munkahelyi zaklatás jelenségét és annak hatásait.

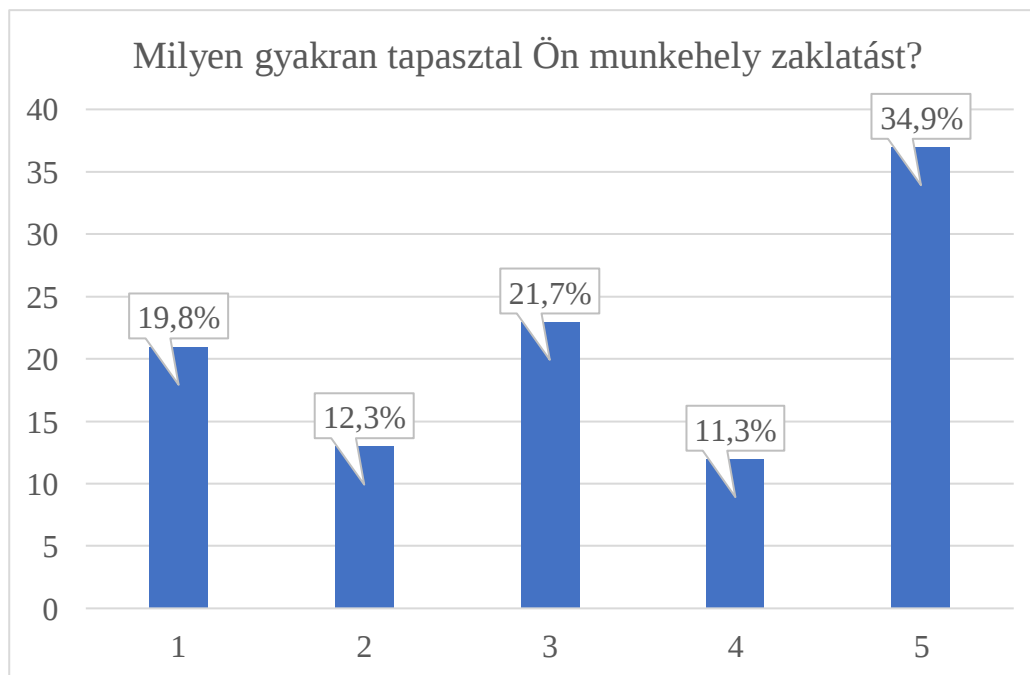


12 ábra: Mobbing tapasztalása

Forrás: Saját szerkesztés, 2022

A következő kérdésben arra voltam kíváncsi, hogy akit ért a munkahelyén bármilyen zaklatás, akkor az pontosabban milyen típusú zaklatás is volt. A kitöltők rengeteg különböző választ adtak a kibeszéléstől egészen a szexuális zaklatásig. A legtöbben ezeket a válaszokat adták: „Kiközösítés, kibeszélés.” „Megalázás, elnyomás.” „Szexuális zaklatás.” Emellett nagyon sokan adtak ennél eltérőbb, sokkal személyesebb és kifejtett válaszokat, de sokakat nem ért semmilyen ilyesmi eset, vagy pedig nem tudnak róla. A diagrammon az látható, hogy 58,5%-ban nem tapasztaltak a kitöltők mobbingot a munkahelyeiken, 41,5% pedig sajnos, tapasztalt.

Az adatok alapján látszik, hogy a válaszadók nagy része nem élt át mobbingot a munkahelyükön, hiszen 58,5% nyilatkozott úgy, hogy nem tapasztalt ilyen esetet. Ugyanakkor 41,5% számolt be zaklatási tapasztalatokról, ami azt mutatja, hogy még mindig széles körben jelen van a munkahelyi zaklatás problémája. Tehát nem tehetünk úgy, hogy ha a többség nem érintett vagy nem tapasztalt a munkahelyén zaklatást, akkor minden rendben van. Hiszen ennek ellenére majdnem 42%-ban igen érintettek az adott témában. Egyértelmű, hogy a legjobb opció az kellene legyen, hogy 0%-ban legyenek érintettek. A probléma megértése és kezelése kulcsfontosságú a munkahelyek biztonságosabbá és támogatóbbá tételében.



13 ábra: Munkahelyi zaklatás tapasztalásának gyakorisága (1: Tapasztalok, 5: Nem tapasztalok)

Forrás: Saját szerkesztés, 2022

Utolsó kérdésben azt szerettem volna megtudni, hogyha a kitöltők tapasztaltak munkahelyi zaklatást, azt milyen gyakran tapasztalták. Az eredmények jól mutatják, hogy sajnos egy elég gyakori dolognak nevezhetjük a mobbingot, mivel a munkavállalók egyre gyakrabban tapasztalják még akkor is, ha csak csekélyebb mértékben. A válaszadók túlnyomó többsége 1-től 5-ig terjedő skálán az 5-öst választotta, pontosabban 34,9%.

Ez a szám riasztóan magas, és azt mutatja, hogy a zaklatás továbbra is széles körben elterjedt munkahelyi probléma. A további eredményekből kitűnik, hogy eltérések mutatkoznak a válaszadók körében tapasztalt munkahelyi zaklatás mértékében. Vannak, akik jobban érintettek, mások kevésbé. Ezen adatok alapján fontos felismerni, hogy a munkahelyi zaklatás komoly probléma, amelyhez olyan intézkedésekre és megoldásokra van szükség, amelyek segítik a probléma kezelését és csökkentését.

A munkahelyeknek kiemelt figyelmet kell fordítaniuk a zaklatás elleni intézkedésekre és a munkahelyi környezet javítására annak érdekében, hogy a dolgozók biztonságban és támogatva érezzék magukat.

7. ÖSSZEFOGLALÁS

A dolgozatom és kutatásom célja az volt, hogy megismerhessem egy szervezeten belül milyen mértékben és kiket érint a leginkább a munkahelyen bekövetkezett stressz és esetlegesen a zaklatás. A dolgozat elején feltett kérdésekre kerestem a válaszokat, mint például: „Egyáltalán megszüntethető dolgokról beszélünk? Kik azok, akiket legfőképp érint a munkahelyi stressz vagy a zaklatás? Érdemes-e ilyenkor segítséget kérni? Milyen megoldásokkal csökkenthetőek vagy elkerülhetőek ezek a jelenségek?”. Ezeknek a kérdéseknek a megválaszolásához számos szakcikket és tanulmányt kellett feldolgoznom, mindemellett pedig egy kérdőív és egy fókuszcsoport segítségével primer kutatást végeztem. Az eredményekből összességében arra a következtetésre jutottam, hogy szinte a legtöbb munkahelyen jelen van a stressz. Különböző munkát végző embereket, legyen szó tanárról, orvosról, a felelősség mértékétől függetlenül, szinte mindenkit érint a munkahelyi stressz. Ennek számos okai lehetnek, a szakcikkeket alapul véve rengeteg okot tudhatunk be a munkahelyen kialakuló stressznek. Ilyen okok lehetnek a munkahelyi feszültségek, munkahelyi kapcsolatok, rossz munkakörülmények, megfelelési kényszer, alá-fölé rendeltségi viszonyok stb. Egy embert sem érint ugyanúgy, mindenki másképp kezeli és birkózik meg az őt ért stresszhelyzetekkel.

A primer kutatásaimból kiderült, hogy leginkább a dolgozókat érinti a munkahelyi stressz, mégpedig azért, mert ezek a főnökükkel való kapcsolatból erednek. Az eredmények azt is mutatják, hogy azt, akit érint a munkahelyi stressz, annak az egészségére is nagymértékben kihatással van. A kérdőívemben a kitöltők nagy része bízik a főnökeiben, ahhoz képest pedig arra a kérdésre, miszerint: „Jelezték-e a stressz okát a szervezeten belül?”, túlnyomórészt nemleges választ adtak. A munkahelyi stressz elkerüléséhez vagy csökkentéséhez elengedtetlenül, hogy tenni akarjunk ellene. A probléma magától nem fog megoldódni, jelezni kell a problémát annak, aki miatt érintettek lettünk a munkahelyi stresszben. De nem várhatunk csak a feletteseinktől megoldást. A kérdőívet kitöltők majdnem 100%-a nem tesz semmit a stressz elkerülése és csökkentése érdekében. Pedig a saját egészségük, és hogy a munkahelyen történő stressz miként gyakorol hatást az életükre, csak a saját kezükben van. Tehát ami a stresszt és a munkahelyi stresszt illeti, a primer és szekunder kutatásokból levonva a konklúziót a következő megállapításokra jutottam. Napjainkban ez egy szinte mindenkit érintő probléma, amely jelenleg nincs megfelelőképpen kezelve, és amelyre nem fektetnek elég hangsúlyt. Nagyrészt az eredmények alapján az a következtetés vonható le,

hogy a munkahelyi stressz a rossz munkakapcsolatokból fakad, ami az elszenvedett fél egészségére is nagymértékben kihatással van.

A kutatásom másik fő témája a munkahelyi zaklatás. Szerettem volna megismerni, hogy Magyarországon a munkavállalókat érinti-e bármilyen formában a munkahelyen történő zaklatás. A primer és a szekunder kutatások rávilágítottak, hogy igen, sajnos nagyon is jelen van a mai világban a munkahelyi zaklatás. Ahogyan a stressz vizsgálatánál is, itt is az volt a célom, hogy válaszokat kapjak arra, hogy kiket és milyen szinten érint mobbing. Fontos tudni, hogy komolyabb munkahelyi zaklatás esetén érdemes és fontos segítséget kérni, amire ma már különböző szakszervezetek is a segítségünkre lehetnek. Mondhatni szerencsére a kérdőívemben nagyon kevés súlyos munkahelyi zaklatással kapcsolatos válasszal találkoztam. Elmondhatjuk, hogy a kitöltők általában olyan mobbingot tapasztalnak, mint például, hogy hátuk mögött kibeszélik őket. Vélhetően ez még a jobbik esetek közé tartozik. A primer kutatásaimból arra a következtetésre jutottam, hogy nagyrészt nem éltek át a válaszadók munkahelyen történő zaklatást. Ezzel szemben, akiket pedig ért a munkahelyén mobbing, azokat sajnos nagyobb gyakorisággal érinti, nem csak egyszeri alkalommal. A munkahelyi zaklatásnak egyik formája sem kellene, hogy elfogadott legyen, s mindenképpen segítséget kell kérni annak érdekében, hogy a dolgozó normális körülmények között tudja elvégezni a feladatát. A munkahelyi zaklatásnak a legszélsőségesebb megoldása az lehet, hogy a dolgozó kilép a munkahelyéről. A kutatást tekintve elmondható, hogy jelen van a mobbing a szervezeteken belül, de jóval kevesebb mértékben, mint a munkahelyi stressz. A mobbing csökkentéséhez elengedhetetlen a megfelelő munkakörülmények megteremtése. Ami a hipotéziseimet illeti, az eredmények tükrében elmondható, hogy az összes feltett hipotézisemre sikeresen választ kaptam a kutatásom során. Elmondható, hogy az általam vizsgált két módszertan alapján az Y és Z generáció tagjai nagyban érintettek a munkahelyi stressz és zaklatás témakörében. Emellett a kérdőíves felmérésben kiderült az is, hogy a munkahelyükön ért stressz kihatással van a munkavállalók egészségére.

Arra a hipotézisére, hogy a férfiakat inkább a stressz, a zaklatás pedig inkább a nőket érinti, a fókuszcsoporthoz tartozó interjú keretein belül kaptam választ, ami alapján ez a hipotézis is igaznak bizonyult. Az utolsó felállított hipotézisemre is leginkább a fókuszcsoporthoz tartozó interjú adott válaszokat, miszerint ha egy dolgozó fel meri vállalni az őt ért atrocitásokat a munkahelyén, sok esetben a vezető nem kezeli a problémát, és nem tesz ennek megoldásának az érdekében. A kutatás eredményességét tekintve elmondható, hogy az általam végzett primer és szekunder kutatás eredményesnek bizonyult. Válaszokat kerestem, és kaptam is. A

szakcikkeknek és az általam végzett fókuszcsoporthozos interjúnak és kérdőívnek köszönhetően válaszokat kaptam arra, hogy ma Magyarországon milyen szinten és milyen mértékben van jelen a mobbing. A visszajelzéseknek köszönhetően sikeresen válaszokat kaptam arra is, hogy ezek milyen okból és honnan eredhetnek. A fókuszcsoporthozos interjú és a kérdőív sokszínűségének hála, egy reális valós képet kaptam arról, hogy a munkahelyi stressz és zaklatás minként érinti a magyar munkavállalókat. Vajon mennyi múlik csak az érintett felel és magán a cégen, a munkaadón, hogy a stressz és a zaklatás csökkenjen a munkahelyeken? Lehetséges-e teljesen megszüntetni őket?

Véleményem szerint mind a munkavállaló magán oldaláról, mind pedig a szervezett és vezető oldaláról nagyon sokféleképpen meg lehetne oldani ezeket a problémákat vagy pedig csökkenteni a jelenlétüket. Egyéni szempontból nagyon fontosnak gondolom mind a két témát illetően a kommunikációt. Mindenféleképpen ki kell mondani a problémákat, nem jó, ha azokat az ember magában tartja. Bármelyik esetben lehet kérni a HR segítségét. Fontos, hogy olyan kollégákkal vegyük magunkat körbe, akikben megbízunk, és akikkel szívesen beszélünk az érzéseinkről, tapasztalainkról. Zaklatás fennállásakor elengedhetetlen lehet a történések dokumentációja, ha esetleg a későbbiekben jogi útra terelődne az ügy.

Úgy gondolom, hogy azon felül, hogy az egyén mit tud tenni ezek elkerülése érdekében vagy megoldásában, talán még ennél is fontosabb, hogy a szervezet vagy vezető miként reagál ilyen helyzetekre, vagy hogyan kezel ilyen szituációkat. Véleményem szerint egy szervezet vagy vezető első és legfontosabb feladata a szervezeti politika kialakítása, ezáltal egy olyan kommunikáció létrehozása, ahol a dolgozók bizalommal fordulnak egymáshoz. Ehhez kapcsolódhat egy bizalmi hálózatnak a kialakítása, esetlegesen egy munkahelyi pszichológus, akihez a dolgozók fordulhatnak. Szükséges lenne ezzel kapcsolatosan oktatásokat tartani, hogyha egy dolgozó esetlegesen bármilyen atrocitást tapasztal, akkor azt megfelelőképpen kezelni tudhassa. Ha zaklatásról van szó, nagyon fontos, hogy egy vezető gyorsan lépjen fel az ügyben, alaposan ki kell vizsgálni a helyzetet és megoldani azt. Mindezek mellett még nagyon sok minden járulhat hozzá ahhoz, hogy sokkal jobb munkakörülmények között dolgozzon egy munkavállaló. Itt például olyan egyszerű emberi dolgokra gondolok mint például: tiszta illemhelyiség, munkaruha, tisztelet, megbecsülés.

IRODALOMJEGYZÉK

1. Cooper, C. L.; Davidson M. (1978). Sources of stress at work and their relation to stressors in non-working environments. In: Psychosocial factors at work and their relation to health; <http://erg.bme.hu/szakkepzes/3felev/burnout2.pdf>
2. Csepelyi Magda: Mobbing - Munkahelyi pszichoterror a grafológia tükrében General Press Budapest, 2000.
3. Kahn, R. L., & Byosiére, P. (1992) : Stress in organizations.
4. Kajos A., Bálint B. (2014): A marketingszemlélet és a HR találkozása. Vezetéstudomány, 45 (6): 69–79.
5. Lazarus, R. S. (1993): Coping theory and research: Past, Present and Future. Psychosomatic Medicine, 55, pp. 234-247
6. Reason, J. (2000): „Human error: models and management”. British Medical Journal 320 (7237): 768–770
7. Szegény György: A munkahelyi stressz és az agresszió a pszichoszociális kockázat elemzés folyamatában, 2009
8. Szikora, P. (2011): Döntések szerepe a vállalkozások fejlesztésében In: Nagy Imre (szerk.) Vállalkozásfejlesztés a XXI. században, Budapest: Óbudai Egyetem, pp. 171-180

Elektronikus hivatkozások

1. Selye János: Stressz distressz nélkül
http://www.magtudin.org/SELYE_JANOS_Stressz_distressz_nelkul.pdf (Letöltés ideje: 2022.10.01.)
2. Juhász Ágnes: Munkahelyi Stressz, Munkahelyi Egészségfejlesztés (2002)
<http://regivd.vd.hu/db/04/8E/juhasz-agnes-munkahelyistressz-d0000548E46b53c7321cd.pdf?fbclid=IwAR0tYcVZoRMjz0Tl3BzhJpKuzcTp46O83UDmYG2V-1P6dNNYbo79jAvwglg> (Letöltés ideje: 2022.10.06.)
3. Tompa Anna: A munkahelyi stressz
<https://semmelweis.hu/nepegeszsegtan/files/2020/10/Munkahelyi-stressz.pdf>
(Letöltés ideje: 2022.10.02.)

4. Horváth Livia: A stressz megjelenési formái és terápiája a hivatásos állományban
https://tudasportal.unike.hu/xmlui/bitstream/handle/20.500.12944/10632/16_2_alt_horvathl.pdf?sequence=2
 (Letöltés ideje: 2022.10.03.)
5. International Labour Organization: Workplace Stress (2016)
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466547.pdf (Letöltés ideje: 2022.10.02.)
6. Salavecz Gyöngyvér: A munkahelyi stressz és az egészség összefüggései hazai és nemzetközi viszonylatban (2011) http://old.semmelweis.hu/wp-content/phd/phd_live/vedes/export/salaveczgyongyver.d.pdf (Letöltés ideje: 2022.10.01.)
7. Vámosiné Rovó Gyöngyvér: A Munkahelyi Egészségfejlesztés Szerepe a Vállalati Szféra Tervezésében, Különös Tekintettel a Stresszkezelésre és a Pszichés Zavarral Élők Beillesztésére (2016)
http://real.mtak.hu/110404/1/2016_1_ECO_037_Vamosine.pdf (Letöltés ideje: 2022.10.05.)
8. Dr. Jean Kornél: A munkahelyi stressz és a munkavédelem (2018)
<https://www.jogado.hu/a-munkahelyi-stressz-es-a-munkavedelem/> (Letöltés ideje: 2022.10.01.)
9. Békési Nóra - Szűcs Róbert Sándor: Az Employer Branding és a Stresszkezelés Szerepe a Z Generációs Fiatalok Foglalkoztatásában (2021)
http://real.mtak.hu/127594/1/34804-ArticleText-40662-1-10-20210712_2.pdf
 (Letöltés ideje: 2022.10.02.)
10. Szegedi Tudományegyetem: Zaklatás <https://u-szeged.hu/efop362-00007/minden-szocikk/zaklatas> (Letöltés ideje: 2022.10.03.)
11. Michelberger Beáta: Mit tehetünk a munkahelyi zaklatás esetén? (2022)
<https://ado.hu/munkaugyek/mit-tehetunk-munkahelyi-zaklatas-eseten/> (Letöltés ideje: 2022.10.05.)
12. Egyenlő Bánásmód Hatóság Hatósági és Jogi főosztálya: A munkahelyi zaklatás megelőzése és a jogérvényesítés formái (2015) <https://www.perkatonline.hu/pdf/ebh-fuzetek-01.pdf>
 (Letöltés ideje: 2022.10.01.)

13. ECSA: A munkahelyi zaklatás és erőszak felszámolása
<https://www.ecsa.eu/sites/default/files/2018-03/Guidelines%20to%20shipping%20companies%20HU.pdf>
(Letöltés ideje: 2022.10.06.)
14. Hunger Sára: A munkahelyi erőszak és zaklatás elleni küzdelem szabályozási nehézségei (2017)
<http://real.mtak.hu/93038/1/fundamentum173405.pdf>
(Letöltés ideje: 2022.10.04.)
15. hrdoktor: A munkahelyi pszichoterror egészségügyi következményei (2020)
https://hrdoktor.blog.hu/2020/10/05/a_munkahelyi_pszichoterror_egeszsegugyi_kovetkezhmenyei
(Letöltés ideje: 2022.10.03.)
16. Maria Clark: 70+ Sexual Harassment in the Workplace Statistics (2021)
<https://etactics.com/blog/sexual-harassment-in-the-workplace-statistics>
(Letöltés ideje: 2022.10.02.)

MELLÉKLETEK

1.Melléklet:

Fókuszcsoport kérdések:

-Stressz és munkahelyi stressz

1. Mi valójában a stressz?
2. Miként élik át a stresszt/ stresszhelyzetet?
3. Kiket érint a stressz?
4. Miért pont őket érinti inkább a stressz?

-Munkahelyi zaklatás

1. Mi a véleményük a mobbingről?
2. Tapasztaltak-e már mobbingot?
3. Véleményük szerint kit érinthet mobbing?
4. Tesznek-e valamit a munkahelyi zaklatás ellen?

2. Melléklet:

Online kérdőív kérdései

1. Ön hány éves?

- 10-19,
- 20-29,
- 30-39,
- 40-49,
- 50-59,
- 60-69,
- 70-79.

2. Az Ön neme?

- Nő,
- Férfi,
- Egyéb.

3. Az Ön lakhelye?

- Főváros,
- Megyeszékhely,
- Kis város,

- Falu,
 - Egyéb.
4. Az Ön legmagasabb végzettsége?
- 8 általános vagy kevesebb;
 - Szakmunkásképző;
 - Szakközépiskolai érettségi;
 - Szakközépiskolai érettségi+ OKJ képzés;
 - Gimnáziumi érettségi;
 - Felsőoktatás FOSZK;
 - Felsőoktatás BSC;
 - Felsőoktatás MSC.
5. Jelenleg Ön milyen munkát végez?
- Segéd- vagy betanított munkás;
 - Szakdolgozó;
 - Nem diplomás vezető, irányító;
 - Szellemi foglalkoztatású szakember;
 - Irodai, ügyviteli dolgozó;
 - Diplomás vezető;
 - Diplomás felsővezető;
 - Egyéb.
6. Pontosan mi az Ön jelenlegi munkaköre?
7. Hányan dolgoznak a cégnél, ahol Ön dolgozik?
- 0-9 fő,
 - 10-49 fő,
 - 50-249 fő,
 - 250 fő+.
8. Felel-e Ön más emberek munkájáért?
- Igen,
 - Nem.
9. Bíz-e Ön a feletteseiben/főnökében? (közvetlen)
- Igen,
 - Nem,
 - Egyéb.

10. Bíz-e Ön feletteseiben/főnökében? (felső vezető)

- Igen,
- Nem,
- Egyéb.

11. Jár-e bármilyen stresszel az Ön munkavégzése?

- Igen,
- Nem.

12. Ha igen, akkor milyen mértékben érinti a stressz? (1:Egyáltalán nem 5:Nagy mértékben)

13. Ha Ön beosztott, a stressz az Ön főnökétől vagy a munkatársától származik?

- Főnökömtől,
- Munkatársamtól,
- Nem beosztott vagyok.

14. Kihat-e az Ön egészségére a munkahelyén ért stressz? (1:Egyáltalán nem 5:Nagy mértékben)

15. Jelezte-e Ön a stressz okát bárkinek is a szervezeten belül?

- Igen,
- Nem.

16. Ha igen, akkor ezáltal csökkent-e az Önre nehezedő stressz mértéke?

- Igen,
- Nem.

17. Ön tesz-e a munkahelyi stressz elkerülése érdekében?

- Igen,
- Nem.

18. Ismeri-e Ön a munkahelyi mobbing fogalmát? (Mobbing: Munkahelyi zaklatás, kiközösítés, csúfolódás, szexuális zaklatás stb..)

- Igen,
- Nem.

19. Érte-e Ön bármilyen típusú munkahelyi zaklatás?

- Igen,
- Nem.

20. Ha igen, milyen jellegű zaklatás érte Önt? (pl: háta mögött kibeszélés)

21. Tapasztalt-e Ön a munkahelyén mobbingot?

- Igen,
- Nem.

22. Ha igen, akkor Ön jelezte-e bárkinek is a szervezeten belül?

- Igen,
- Nem,
- Nem tapasztaltam mobbingot.

23. Érte-e családtagját, barátját, ismerőst munkahelyi zaklatás?

- Igen,
- Nem,
- Nem tudok róla.

24. Milyen gyakran tapasztal Ön munkahelyi zaklatást? (1:Tapasztaltam 5:Nem tapasztalok)