

¹HIDVÉGI PÉTER, ²MÜLLER ANETTA

¹*Szegedi Tudományegyetem, Neveléstudományi Doktori Iskola
University of Szeged, Graduate School of Educational Sciences*

²*Eszterházy Károly Főiskola, Testnevelés és Sporttudományi Intézet, Eger
College of Eszterházy Károly, PE and Sport Science Institute, Eger*

E-mail: hidvegi@ektf.hu

VIZSGÁLATOK A MUNKAHELYI STRESSZ KÖRÉBŐL

EXAMINATION AMONG STRESSZ IN CONNECTION WITH WORKPLACE

Összefoglaló

Életünk mindennapi része a stressz. Kezelése, annak módja és hatékonysága mind magán-, mind pedig munkahelyi életünket meghatározza. Kutatásunk céljai: országos viszonylatban feltárni a vám-és pénzügyőrök és a rendészeti szakközépiskolák oktatóinak stressz szintjét, munkahelyi motivációját, munkahelyi légkörét, szervezettel való elkötelezettségüket, és az előrelépés lehetőségét. Az adatgyűjtéshez önkitöltéses kérdőíves módszert alkalmaztunk. Vizsgálatunk a Vám-és pénzügyőrök esetében 5 régióban az oktatók esetében 4 helyszínen történt. A vizsgálati mintát 603 fő vám-és pénzügyőr és 112 fő oktató alkotta. Eredménye szerint a Vám- és Pénzügyőrök hivatásos nem oktatói és oktatói állományának munkahelyi stressz szintjében eltérés van. A hivatásos nem oktatói állomány tapasztalt magasabb stressz szintje valószínűleg az eltérő munkakörülményekkel, eltérő, nagyobb felelősséggel járó feladatokból ered. Az oktatói állomány tagjainak munkája kevesebb felelősséggel jár, és ebből adódóan kevesebb stressz-forrást jelentő munkahelyi szituációk vagy feladatok adódnak.

Kulcsszavak: munkahelyi stressz, egészség, Vám-és Pénzügyőrség, Rendészeti Szakközépiskola.

Abstract

Stress is a part of our everyday lives. Management, the manner and efficiency of both private and work lives are defined. Our goal of the research: a national context to explore the customs and finance and police stress level of teachers colleges, work motivation, work climate, commitment to organization, and the possibility of advancement. We have used questionnaire methods for the data collection. Our research was happened 5 region (for Customs and Finance Guard) and

for teachers in 4 places. The test sample was created by 603 Customs and Finance Guard and 112 main teachers. According to the results of the Customs and finance staff and non-teaching professional staff work-related stress level you can see a difference here. The professional non-teaching staff are likely to experience higher stress levels in different working conditions, the different tasks associated with greater responsibility from. The teaching staff members' work is less responsibility and consequently, there are less source of stress at work or task situations arise.

Keywords: Work-related stress, health, Customs, Law Enforcement School.

Bevezetés

A munkahelynek és ezen belül is minden munkakörnek megvannak a maga stresszorai. A munkahelyen belüli emberi kapcsolatok bonyolult hálózatában adódó stresszkeltő tényezők feltérképezése és tudatosítása elengedhetetlenül fontos az adott szervezet számára, hiszen ezen keresztül nyílhat lehetőség a szinte törvényszerűen megjelenő stresszkeltő tényezők kiküszöbölésére, illetve kialakulásuk esetén a megfelelő kezelésükre (Szabó & Rigó, 2005).

A munkahelyi stressz kedvezőtlenül befolyásolja a munkavállalók egészségét. 50–80%-ban a stressz okozza a különböző pszichoszomatikus jellegű betegségeket. (Dollard & Winefield, 1996; Jamal & Badawi, 1993; Jette, 2005). Ezen túlmenően, a munkával kapcsolatos stressz következtében fellépnek szervezeti problémák, a munkavállalók munkahelyi elégedetlensége, a kiégés, a magas hiányzások, az alacsony szervezeti elkötelezettség és a dolgozók romló munkahelyi teljesítménye. (Jamal, 1984; Jamal, 1985; Jamal & Baba, 1997; Jamal & Badawi, 1995; Westman & Eden, 1996).

Fegyveres testületeknél a stresszel való megküzdés döntésekre gyakorolt hatását Janis elemezte (1977), az időnyomás alatt kialakított stratégiákat pedig Maule írta le. (1997) Mindkét szerző amellet érvel, hogy csak a stressz fellépésekor mond csődöt döntési képességünk.

A szorongás és a stressz a tűzoltók életében is jelen van. A kutatást Zalaegerszegen végezték. A kapott eredmények rendszerbe illeszthetősége végett a Fővárosi Tűzoltóság Pszichológiai Osztályáról is kértek adatokat. Mint az eredményekből kitűnt a zalaegerszegi tűzoltók stressz eredményeinek átlaga a legmagasabb a vizsgált egységek közül. A budapesti tűzoltók a nagyobb számú vonulás ellenére nem tűnnek olyan szorongónak, mint a zalaegerszegiek. Ez talán nem is olyan meglepő, hisz jobban hozzászoknak a stresszes helyzeteknek. A fenti eredményeket nagyban befolyásolja az életkori eloszlás és elsősorban az, hogy mióta van a tűzoltóság kötelékében az adott személy, tehát mennyire szokott hozzá az itt fellépő megpróbáltatásokhoz. Ám az is lehetséges, hogy pont az iménti feltételezésem ellentétje igaz: minél többet találkozik valaki e stressz helyzetekkel annál nagyobb szorongást vált ki belőle (Kónya, 2004).

Egy másik tanulmány a rendőri munkavégzés okozta stressz megterhelés sajátosságait kutatja. A vizsgálatban 1065 hivatásos állományú rendőr vett részt. Összességében elmondható, hogy a tiszthelyettesek a tisztekhez képest fokozottabb stresszmegterhelést érzékelnek. (Szabó, 2005) Egy németországi tanulmány a rendőrök és a különleges erők felméréseivel a pszichoszociális munkakörnyezet és a mozgásszervi fájdalom közötti kapcsolatot vizsgálja. A kutatás kimutatta, hogy a rendőri munka igen stresszes szakma. Nagy erőfeszítést, és fizikai munkát követel (Siegrist, 2005).

Módszer

Kutatási témám egy rendvédelmi szerv (A Vám-és Pénzügyőrség) empirikus vizsgálata. Kutatásunk célja országos viszonylatban feltárni a Vám-és Pénzügyőrök, és a Rendészeti Szakközépiskolák oktatóinak stressz szintjét, munkahelyi motivációját, munkahelyi légkört, szervezettel való elkötelezettségüket, és az előrejutás lehetőségét. A vizsgálatban használt kérdőív hat szerkezeti egységre tagolódik:

1. Demográfiai adatok; (A Vám-és Pénzügyőrök esetében 10, illetve az oktatók esetében 9 item)
2. Siegrist munkahelyi stressz kérdőív; Magánéleti stressz (3 item), valamint a stressz és az egészség fogalmak meghatározása;(2 item)
3. Motiváció; (6 item)
4. Munkahelyi légkör;(9 item)
5. Munkahelyi elégedettség;(8 item)
6. Szervezeti elkötelezettség és előrejutás lehetősége.(10 item)

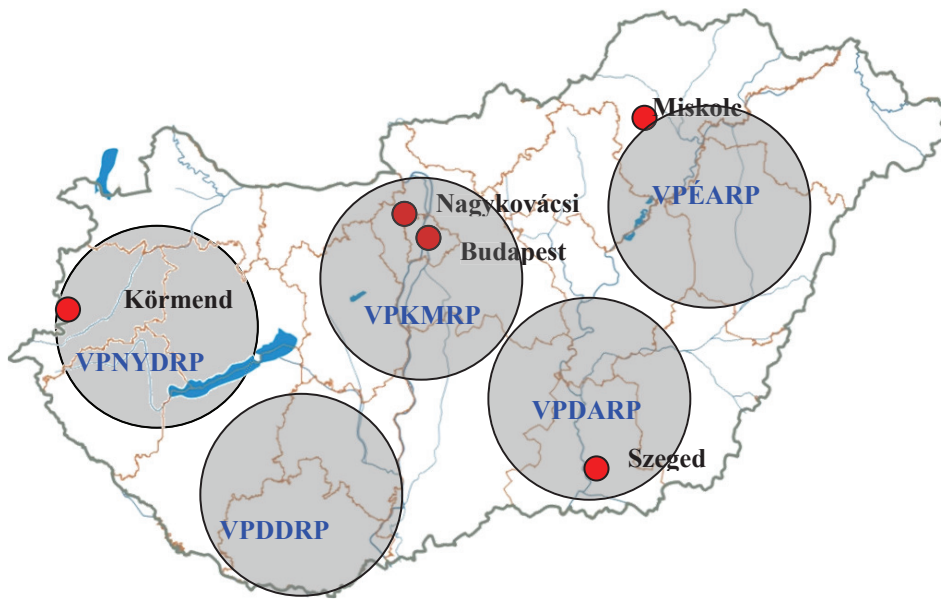
A stressz mérésére egy bevált metodikát alkalmaztam, Siegrist erőfeszítésközpontú egyensúlytalanság kérdőívét.

A munkahelyi légkör, szervezeti elkötelezettség, az előrejutás lehetősége és a munkahelyi motivációból származó feszültségek mérésére 33 kérdést használtam fel a Dienes Erzsébet, Robert A. Roe, Irina L. Zinovieva, Laurens A. Ten Horn által kidolgozott kérdőívből (Dienes és mtsai, 2000). A kérdőív címe: Munkamotivációs kérdőív, melyet egy EU kutatás keretén belül dolgoztak ki, a kutatók három országot: Bulgáriát, Hollandiát és Magyarországot hasonlították össze munkamotiváció terén. Jelen tanulmányunkban a stressz és egészség szavak ismeretére illetve a vizsgált minták stressz szintjére térünk ki.

2009 tavaszán kérdőíves kutatást végeztünk a Vám- és Pénzügyőrség dolgozói körében a munkahelyi stressz, munkahelyi elégedettség, motiváció, munkahelyi légkör és elégedettség tesztelésére. A kérdőív 61 db kérdésből állt, melyben zárt kérdéseket alkalmaztunk, válaszkategóriákkal. A 900 kiküldött kérdőívből 763 érkezett vissza, de csak 715 kérdőívet találtunk értékelhetőnek. A kérdőívek kiküldése az alábbi régiókba történtek: Közép-magyarországi Regionális Parancsnokság, Észak-alföldi Regionális Parancsnokság, Dél-alföldi Regionális

Parancsnokság, Dél-dunántúli Regionális Parancsnokság, Nyugat-dunántúli Regionális Parancsnokság. A régió parancsnokságokról a kérdőíveket a régió parancsnoksága alá tartozó alsóbb fokú szervekhez is eljuttatták.

Az országban 4 helyen van Rendészeti Szakközépiskola helyileg: Miskolc, Nagykovácsi, Szeged, és Kőrmend. A Kőrmendi Rendészeti Szakközépiskolában nem engedélyezték a felmérést. A Vám-és Pénzügyőri Iskola Budapesten található.



1. ábra: A felmérésben résztvevő Vám- és Pénzügyőrség regionális Parancsnokságának és a rendészeti Szakközépiskolák földrajzi elhelyezkedése/ **1. chart:** The survey involved Customs and Excise and the Regional Command of the geographical location of law enforcement colleges

- Rendészeti Szakközépiskolák és a Vám-és Pénzügyőri Iskola település szerinti eloszlása
- Vám-és Pénzügyőrség Régiók szerinti eloszlása
 VPNYDRP: Nyugat-dunántúli Regionális Parancsnokság,
 VPDDRP: Dél-dunántúli Regionális Parancsnokság,
 VPDARP: Dél-alföldi Regionális Parancsnokság,
 VPÉARP: Észak-alföldi Regionális Parancsnokság,
 VPKMRP: Közép-magyarországi Regionális Parancsnokság

A kérdőív adatainak feldolgozásához SPSS 16.0-ás szoftvert használtunk. Számítottunk átlagot, szórást. Az összefüggések vizsgálatára t-próbát és F-próbát használtunk.

Eredmények

A vizsgált minta szocio-demográfiai adatai

Az általunk felmért minta 84,4% (603 fő) nem oktató, és 15,6% (112 fő) oktatói állományban dolgozott. A kérdőívet kitöltők 62,6%-a (448 fő) férfi, míg 37,4%-a (267 fő) nő. A nemek arányában a férfiak dominanciája figyelhető meg, ami általában a fegyveres testületek (katonaság, rendőrség) dolgozóira igaz (**1. táblázat**).

1. táblázat: A minta nemek szerinti megoszlása a hivatásos nem oktató és oktató állomány tükrében / **Table 1.** The pattern of gender distribution of professional non-teaching staff and teaching in the light

nem	hivatásos nem oktató		oktató		összes	
	fő	%	fő	%	fő	%
férfi	372	61,7	76	67,8	448	62,6
nő	231	38,3	36	32,2	267	37,4
összes	603	100	112	100	715	100

Amennyiben a mintát életkor szerinti bontásban elemezzük, megállapítható a 32–35 évesek (24,7%) és a 36–39 évesek (16,6%) dominanciája. A 32–39 éves kategóriában van a minta 41,3%-a. Ebbe az életkori kategóriába tartozók, már nem pályakezdők, nagy teherbírásúak, a karrierjük építésén fáradoznak. A 40-senior kategóriába a minta 19,4%-a tartozik, akik nagy szakmai és élettapasztalattal rendelkeznek. A fiatalabb korosztály kisebb arányban képviselteti magát a mintában. A 18-22 évesek csupán a megkérdezettek 5,1%-át adják, a 23-28 évesek a minta 20,5%-át. A hivatásos nem oktató és oktató állományban az életkori összetétel hasonlóan alakul, melyet lásd. **2. táblázat**.

2. táblázat: A minta életkor szerinti megoszlása a hivatásos nem oktató és oktató állomány tükrében / **Table 2.** The pattern of age distribution of the professional non-teaching staff and teaching in the light

életkor	hivatásos nem oktató		oktató		összes	
	fő	%	fő	%	fő	%
18-22 év	37	6,1	0	0	37	5,1
23-25 év	66	10,9	2	1,7	68	9,5
26-28 év	74	12,3	5	4,5	79	11

életkor	hivatásos nem oktató		oktató		összes	
	fő	%	fő	%	fő	%
29-31 év	84	13,9	12	10,7	96	13,4
32-35 év	148	24,5	29	25,9	177	24,7
36-39 év	92	15,2	27	24,1	119	16,6
40-43 év	63	10,4	20	17,8	83	11,6
44 év vagy több senior	39	6,5	17	15,2	56	7,8
összes	603	100	112	100	715	100

A családi állapotra rákérdezve megállapítható, hogy a 715 főből 352 fő (49,2%) házas, míg 363 fő (50,7%) nyilatkozta, hogy nem az. A hivatásos nem oktatói állományból 281 fő (46,6%) házas, és 322 fő (53,4%) nem az. Az oktatói állományból 71 fő (63,4%) házas és csupán 41 fő (36,6%) nem házas.

Az iskolai végzettségre vonatkozó kérdés a várakozásomnak megfelelő eredményt hozott. Egy kivétellel valamennyi alkalmazott legalább középfokú vagy annál magasabb végzettséggel rendelkezett. A munka-erőpiaci elvárásoknak köszönhetően a fegyveres testületeknél, így a VPOP-nál is egyre markánsabb igényként fogalmazódott meg a felsőfokú végzettség, a használható nyelvtudás és az IT technikai forradalom miatt a korszerű számítógépes ismeretek és kompetenciák. A hivatásos nem oktatói állományban a válaszadók 50,2%-a rendelkezik felsőfokú végzettséggel, míg az oktatói állományban jelentősen magasabb 88,4% a főiskolát vagy egyetemet végzettek aránya. **(3. táblázat.)**

3. táblázat: A minta végzettség szerinti megoszlása a hivatásos nem oktató és oktató állomány tükrében / **Table 3.** The pattern of distribution of educational and professional non-faculty teaching staff in the light

végzettség	hivatásos nem oktató		oktató		összes	
	fő	%	fő	%	fő	%
szakmunkás	1	0,1	0	0	1	0,1
középiskola	297	49,2	13	11,6	310	43,3
főiskola, egyetem	303	50,2	99	88,4	402	56,2
PhD	2	0,3	0	0	2	0,2
összes	603	100	112	100	715	100

A következő kérdés a rendfokozatra kérdezett rá, melyet az iskolai végzettség és a testületnél eltöltött szolgálati idő valamint a munkahelyi eredményessége alapján nyerhet el a munkavállaló.

A 715 fő mintának a 47,8%-a tiszthelyettes, 30,5%-a tisztt, 9,7%-a főtiszt és 11,8%-a közalkalmazott. A hivatásos nem oktató és oktatói állomány esetében jelentős eltérés van a rendfokozatok arányát tekintve, ami egyrészt a 3. sz. táblázatban bemutatott végzettségben mutakozó eltérések miatt van.

A beosztásra kérdeztem rá a következő kérdésben. A 715 fő megkérdezettből 600 fő (83,9%) beosztott, 115 fő (16,1%) vezető. A hivatásos nem oktatók 14,7%-a (89 fő), az oktatók 23,2%-a (26 fő) dolgozik vezető beosztásban.

A válaszadónak meg kellett jelölnie, hogy hány hónapja dolgozik a Vám-és Pénzügyőrségnél, hiszen a munkában eltöltött idő befolyással lehet a stressz szintjének alakulására, ahogyan erre irányuló hipotézist meg is fogalmaztam. Erre a kérdésre csupán a hivatásos nem oktatói állomány válaszolt. Megállapítható, hogy 20,21%-a a válaszadónak egy évnél kevesebb ideje áll alkalmazásban a VPOP hivatásos állományában, míg a válaszadók 19,4%-a 1–3 éves tapasztalattal rendelkezik. 4–7 éves szakmai tapasztalatot mutathat fel a válaszadók 4,81%-a, 8–10 éves tapasztalattal a válaszadók 10,28%-a rendelkezett. Örvendetes, hogy 10 évnél nagyobb munkahelyi tapasztalattal rendelkezik a megkérdezettek 45,26%-a, mely jelzi a munkavállalók lojalitását a cég iránt.

Az oktatói állomány munkatapasztalatára rákérdezve megállapítható, hogy a megkérdezettek 33,01%-a 1–4 éve dolgozik oktatóként a VPOP-nél, míg 18,86%-a a válaszadóknak 5–9 éves tapasztalatot mondhat magáénak. Az oktatói állományban is hasonlóan magas arányt képviselnek azok a dolgozók, akik már több, mint 10 éve a VPOP szolgálatában állnak, hiszen e dolgozók aránya 48,1% (4. táblázat).

4. táblázat: Az oktatói állomány cégnél eltöltött munkatapasztalatának alakulása / **Table 4.** The company spent teaching staff development work experience

oktatásban eltöltött idő	oktatók	
	fő	%
1-4 éve	35	33,01
5-9 éve	20	18,86
10-14 éve	36	33,96
15-19 éve	14	13,20
25-28 éve	1	0,94
összes	106	100,00

Az oktatók 37,51%-a a Miskolci Rendészeti Szakközépiskolában, 26,78%-a az Adiligeti Rendészeti Szakközépiskolában, 24,1%-a a Szegedi Rendészeti Szakközépiskolában, 11,61%-a budapesti Vám-és Pénzügyőri Iskolában tanít (5.táblázat).

5. táblázat: Az oktatói állomány munkahelyenkénti alakulása az iskolák tükrében / **Table 5.** The development of teaching staffs' places in schools in the light

munkahely (iskola)	oktatók	
	fő	%
Miskolci Rendészeti Szakközépiskola	42	37,51
Szegedi Rendészeti Szakközépiskola	27	24,10
Adiligeti Rendészeti Szakközépiskola	30	26,78
Vám-és Pénzügyőri Iskola Budapest	13	11,61
összes	112	100,00

Az oktatói állomány terhelését mutatja a 9. sz. táblázat, ahol az oktatók tanítással eltöltött óraszámának alakulását láthatjuk. A válaszadók 16,67%-a 1–4 órát, 12,74%-a 5–9 órát oktat hetente. Ez az alacsony óraszám azzal magyarázható, hogy azok az oktatók, akik valamilyen vezetői pozíciót töltenek be (iskola Parancsnok, Iskola Parancsnok helyettes, osztályvezető) vagy egyéb munkaköri feladatuk is van alacsonyabb az oktatással eltöltött órák száma, hiszen a pozícióból vagy többletfeladatból eredendően egyéb munkaköri feladatokkal (intézményi képviselő) töltik ki a kötelezően előírt munkaórák számát.

A legtöbb oktató, a válaszadók 46,01%-a heti 10–14 órát oktat, mely a legoptimálisabb óraszám, hiszen a vám és pénzügyőrségnél oktatók órára való felkészülése sok időt vesz igénybe, a szinte állandóan változó jogszabályok, állami szabályozók naprakész ismerete. Az oktatói állomány 21,56%-a 15-19 órát tanít. **(6. táblázat).**

6. táblázat: Az oktatói állomány oktatással eltöltött óraszámának alakulása / **Table 6.** The teaching staff in education spending and run of its class-number

tanítással eltöltött óra	oktatói állomány	
	fő	%
1–4 óra	17	16,67
5–9 óra	13	12,74
10–14 óra	47	46,01
15–19 óra	22	21,56
20–24 óra	2	0,2
25–29 óra	1	0,1
összes	102	100,00

Leíró eredmények

A stressz-szint mérése előtt a stressz fogalmi definíciójára kérdeztem rá, pontosan arra, hogy a válaszadó számára mit is jelent a stressz, miben nyilvánul meg. A kérdést válaszkategóriákkal segítettem. A válaszok közül többet is megjelölhetett a kiválasztott személyek. A válaszkategóriák értékelése: 1=jelölte, 2=nem jelölte az általam felkínált választ. Így amennyiben az átlagok értéke 1,5 alatt van, az azt mutatja nekünk, hogy a mintában többen a stressz jelentéstartalmával azonosították a válaszkategóriát, ahol az érték nagyobb, mint 1,5 ott többen voltak azok, akik számára ez a válasz nem azonosítható a stresszel (**7. táblázat**).

Megállapíthatjuk, hogy a legtöbb válaszadó számára a „nyugtalanság, idegesség, feszültség” válaszkategóriát jelenti a stressz, hiszen az összes mintában átlag= 1,2895 (szórás= 0,4538) vagyis ezt a tünetet tapasztalja stressz-helyzetben, így éli meg a stresszes állapotot. Amennyiben a hivatásos nem oktatók (átlag=1,2803, szórás=0,4495) és oktatók (átlag=1,3393, szórás=0,4755) értékeit tekintjük, megállapítható, hogy hasonló átlag és szórásértékeket tapasztalhatunk, vagyis mindkét célcsoport számára leginkább a stressz ezzel a válaszkategóriával azonosítható.

A többi válaszkategória átlagértéke 1,5 fölött van, vagyis a többi válaszkategória esetében többségben voltak azok, akik nem azonosítják a stresszt a válaszzal. A „feszült ideges életmód” válasz esetében tapasztalhatunk 1,5-hez közeli értéket, vagyis a válaszadók közel fele számára egyezik meg ez a válaszkategória a stressz jelentésével.

A „fizikai túlterhelés” átlagértéke volt a legmagasabb, ami azt jelenti, hogy a válaszadók, a hivatásos nem oktatói és oktatói állomány többsége szerint ez a jelentéstartalom egyáltalán nem azonosítható a stresszel. Mindkét célcsoport nagyon egységesnek bizonyult ebben a válaszban, melyet az alacsony szórásérték (összes minta szórás=0,2069, hivatásos nem oktató szórás=0,2176, oktatói állomány szórás=0,1330) igazol.

7. táblázat: A stressz jelentéstartalmának alakulása a hivatásos nem oktatói és oktatói állomány tükrében (1= jelölte, 2= nem jelölte). / **Table 7.** Meaning matter of Stress in the light professional development of teachers and non teaching staff.

Mit jelent a stressz az Ön számára?	összes minta átlag (szórás)	hivatásos nem oktató átlag (szórás)	Oktató átlag (szórás)
Nyugtalanság, idegesség, feszültség	1,2895 (0,4538)	1,2803 (0,4495)	1,3393 (0,4755)
Félelem, aggodás, szorongás	1,6583 (0,4647)	1,6982 (0,4594)	1,6161 (0,4885)
Tartós pszichikai megterhelés	1,6867 (0,4641)	1,6932 (0,4615)	1,6518 (0,4785)

Mit jelent a stressz az Ön számára?	összes minta átlag (szórás)	hivatásos nem oktató átlag (szórás)	Oktató átlag (szórás)
Ingerültség, türelmetlenség	1,7035 (0,4570)	1,6833 (0,4656)	1,8125 (0,3920)
Az, ha megterhelő, vagy erején felüli nehézségeket kell megoldanom	1,9007 (0,2992)	1,9005 (0,2995)	1,9018 (0,2984)
A nyomás a kudarcok, az elvárások, feladatok, nehézségek következménye.	1,7510 (0,4327)	1,7629 (0,4256)	1,6875 (0,4656)
Fizikai túlterhelés	1,9552 (0,2069)	1,9502 (0,2176)	1,9821 (0,1330)
A problémák, nehézségeknek az összefoglaló neve.	1,9133 (0,2816)	1,9154 (0,2784)	1,9018 (0,2989)
Feszült ideges életmód.	1,5329 (0,4992)	1,5307 (0,4994)	1,5446 (0,5002)
Fenyegetettség helyzet.	1,8951 (0,3066)	1,9055 (0,2928)	1,8393 (0,3689)
Levertség, reménytelenség.	1,9371 (0,2430)	1,9386 (0,2401)	1,9286 (0,2587)

Az egészség definíciójára, jelentéstartalmával, tüneti megnyilvánulására kérdeztem rá a következő kérdésben. Az előző kérdéshez hasonlóan válaszkategóriákkal segítettem megtudni, hogy a válaszadó számára mit jelent az egészség. A válaszok közül többet is megjelölhetett a kiválasztott személyek. A válaszkategóriák értékelése: 1=jelölte, 2= nem jelölte az általam felkínált választ. Így amennyiben az átlagok értéke 1,5 alatt van, az azt mutatja nekünk, hogy a mintában többen az egészség jelentéstartalmával azonosították a válaszkategóriát, ahol az érték nagyobb, mint 1,5 ott többen voltak azok akik számára ez a válasz nem jelenti az egészséget **(8. táblázat)**.

A WHO (World Health Organisation) definíciója szerint az egészség: testi, lelki és szociális jó közérzet állapota.

A vizsgált személyek leginkább a „testi-lelki egyensúly” válaszkategóriával azonosították az egészséget, hiszen az összes válaszadó átlagértéke 1,1049 volt (szórás= 0,3066), ami azt mutatja, hogy szinte alig volt olyan személy, aki ezt a válaszkategóriát ne jelölte volna be. A hivatásos nem oktató és oktató válaszai nagyon egységesek voltak, melyet a hasonló kis átlag és kis szórásérték igazol. A második leggyakrabban megjelölt kategóriának a „jó közérzet” bizonyult. Majd az „egészséges életmód”, a „betegség hiánya” és a „jó fizikai erőnlét” válaszok

8. táblázat: Az egészség jelentés tartalmának alakulása a hivatásos nem oktatói és oktatói állomány tükrében (1= jelölte, 2= nem jelölte) / **Table 8.** Meaning matter of health trends in the light educational and professional non-teaching staff

Mit jelent az egészség az Ön számára?	összes minta átlag (szórás)	hivatásos nem oktató átlag (szórás)	Oktató átlag (szórás)
Testi-lelki egyensúly.	1,1049 (0,3066)	1,1061 (0,3082)	1,0982 (0,2989)
Egészséges életmód.	1,6028 (0,48969)	1,6003 (0,4902)	1,6161 (0,4885)
Boldogság.	1,7916 (0,4064)	1,7844 (0,4115)	1,8304 (0,3770)
Jó fizikai erőnlét.	1,6559 (0,4753)	1,6650 (0,4723)	1,6071 (0,4905)
Kiegyensúlyozott családi kapcsolatok megléte.	1,7413 (0,4382)	1,7297 (0,4444)	1,8036 (0,3990)
Hosszú élet.	1,9203 (0,2710)	1,9287 (0,2575)	1,8750 (0,3322)
A betegség hiánya.	1,6168 (0,4865)	1,6219 (0,4853)	1,5893 (0,4941)
A jó közérzet.	1,5664 (0,4959)	1,5539 (0,4975)	1,6339 (0,4838)
Higiénia.	1,8126 (0,3905)	1,8093 (0,3931)	1,8304 (0,3770)
Pihenés.	1,8923 (3102)	1,8889 (0,3145)	1,9107 (2864)

A következő állítások a munkahelyi stresszel kapcsolatosak, melyeknek célja feltárni annak forrását és okait.

Az állításokat egy 1-től 5-ös skálán kellett értékelni, ahol az 1= nem jellemző, 2= jellemző, de ez egyáltalán nem zavar, 3= jellemző, de ez csak kevésbé zavar, 4= jellemző, és ez zavar, 5= jellemző és ez nagyon zavar. A skálán a legalacsonyabb érték mutatja, hogy kicsi a stressz szint, mert a stressz oka nem fordul elő, a legmagasabb érték jelzi, hogy zavarja a válaszadót, mely a magasabb stressz szintet kiváltó ok lehet.

„Állandó időzavarral küzdök a nagy munkahelyi terhelés miatt”. (n=715 fő) tekintjük, úgy elmondhatjuk, hogy kevésbé jellemző a mintára, hiszen átlag= 2,08 (szórás=1,283). A leggyakoribb válasz az 1-es, azaz a nem jellemző volt. A hivatásos nem oktató és oktatók közül az oktatók azok, akikre az időzavar kevésbé jellemző (lásd. **9. sz. táblázat.**)

A következő állítás: „Munkám közben gyakran félbeszakítanak, és sok a zavaró tényező.” Ez az állítás, már sokkal inkább jellemző a vizsgált személyekre, mint az időzavar, melyet a magasabb átlagérték (2,45) mutat. A válaszadók közül a legtöbben a nem jellemző választ adták, gyakori volt még a 3-as osztályzat, vagyis a jellemző, de ez csak kevésbé zavar. A hivatásos nem oktatók átlag értékei magasabbak, (átlag=2,5423) vagyis jobban jellemző rájuk, hogy munkájukban sok a zavaró tényező, mint az oktatóknál. (átlag=1,9732) lásd. 9. sz. táblázat.

„A munkám sok felelősséggel jár.” állítás esetében az átlagérték 2,39, melyhez az eddigi állításokhoz viszonyítva egy mérsékeltebb szórásérték (0,806) társul, jelezve a válaszadók egységesebben ítélték meg ezt az állítást. A leggya-

koribb válaszok: a 2-es, azaz a jellemző, de ez egyáltalán nem zavar és a 3-es a jellemző, de ez csak kevésbé zavar. Azt, hogy a munkavégzés felelősséggel jár mindkét célcsoport hasonlóan gondolja, ám a nem oktatói állomány magasabb átlagértéke (átlag=2,4444) jelzi, hogy ők úgy érzik, hogy nagyobb felelősség hárul rájuk munkavégzésük során, mint az oktatók (átlag=2,0804).

Munkaidőn túli munkavégzés kevésbé jellemző a válaszadókra, hiszen alacsony átlagértékkel (átlag= 1,83) találkozhatunk ennél az állításnál. A leggyakoribb válasz az 1-es, azaz a nem jellemző válaszkategória volt. A munkaidőn túli munkavégzést az oktatói állományból többen bejelölték, mint a hivatásos nem oktatói állomány válaszadói, melyet a magasabb átlagérték jelez. (lásd. 9. sz. táblázat)

„Főnökeimtől megkapom a megérdemelt megbecsülést” válasz esetében a skála megfordul, ahol az 1= jellemző, 2= nem jellemző, de ez egyáltalán nem zavar, 3= nem jellemző, de ez csak kevésbé zavar, 4= nem jellemző és ez zavar, 5= jellemző és ez nagyon zavar. A válaszok átlagértéke az összes mintán 2,169 (szórás=1,353), a leggyakoribb érték az 1-es, azaz a jellemző volt (lásd. függelék 7. sz. ábra). A VPOP-nél dolgozó válaszadók közel fele (355 fő) érzi úgy, hogy megkapja a megérdemelt megbecsülést a főnökeitől. Az oktatók alacsonyabb átlagértéke jelzi, hogy közülük többen érezték azt, hogy megbecsülik a munkájukat (**9. táblázat**).

„Méltánytalanul bánnak velem a munkahelyemen.” állításnál megint megfordul a skála, vagyis 1= nem jellemző, 2= jellemző, de ez egyáltalán nem zavar, 3= jellemző, de ez csak kevésbé zavar, 4= jellemző, és ez zavar, 5= jellemző és ez nagyon zavar. Az összes válaszadó átlagértéke 1,356 (szórás=0,908), mely jelzi, hogy a legtöbben nem ezt érzik. A leggyakoribb válasz az 1-es volt, tehát a nem jellemző, melyet 604 fő (84,5%) jelölt.

„Kevés az esélyem arra, hogy munkahelyemen előléptessenek.” állításra adott összes válaszok átlagértéke 2,265 (szórás=1,293). Vagyis a válaszadók többsége úgy érzi, hogy nincs esély az előmenetelre, és a válaszadók csupán 40%-a ért egyet ezzel az állítással. A hivatásos nem oktatói és oktatói állomány átlag és szórásértékeit lásd **9. sz. táblázat**.

„Jelenlegi pozícióm megfelelően tükrözi képzettségemet.” állítástól megint megfordul a skála, ahol 1= jellemző, 2= nem jellemző, de ez egyáltalán nem zavar, 3= nem jellemző, de ez csak kevésbé zavar, 4= nem jellemző és ez zavar, 5= jellemző és ez nagyon zavar. Az állításra adott válaszok átlagértéke 2,011 (szórás= 1,2669). A válaszadók 53,35%-a válaszolta, hogy jellemző rá az állítás, vagyis képességének megfelelő pozícióban van. A két vizsgált minta közül az oktatók (átlag=1,7321) jobban meg vannak elégedve munkakörükkel, mint a hivatásos nem oktatók (átlag=2,0630), amit az átlagértékek is jeleznek.

9. táblázat: A stressz szintet befolyásoló tényezők 1-től 5-ös skálán való alakulásának átlag és szórásértékei a hivatásos nem oktatói és oktatói állomány tükrében. / **Table 9.** The factors affecting the level of stress from 1 to 5 scale for the evolution of the average and **standard deviation** the professional non-teaching staff and teaching staff in the light.

Kérdések	összes minta átlag (szórás)	hivatásos nem oktató átlag (szórás)	Oktató átlag (szórás)
Állandó időzavarral küzdök a nagy munkahelyi terhelés miatt.	2,0783 (1,2831)	2,1111 (1,3039)	1,9018 (1,1543)
Munkám közben gyakran félbeszakítanak, és sok a zavaró tényező.	2,4531 (1,2542)	2,5423 (1,2546)	1,9732 (1,1426)
A munkám sok felelősséggel jár.	2,3874 (0,8058)	2,4444 (0,8261)	2,0804 (0,6023)
Sokszor munkaidőn túl is dolgoznom kell.	1,8280 (1,0780)	1,7910 (1,0499)	2,0268 (1,2040)
Munkám fizikailag megterhelő.	1,4014 (0,7937)	1,4080 (0,8188)	1,3661 (0,6436)
Az elmúlt években a munkám egyre több erőfeszítést követel.	2,2825 (1,1344)	2,2886 (1,1293)	2,2500 (1,1663)
Főnökeimtől megkapom a megérdemelt megbecsülést.	2,1692 (1,3537)	2,2255 (1,3696)	1,8661 (1,2265)
Munkatársaimtól megkapom a megérdemelt megbecsülést.	1,4965 (0,8637)	1,5290 (0,8800)	1,3214 (0,7499)
Nehéz helyzetekben megfelelő támogatást kapok.	1,7259 (1,1365)	1,7629 (1,1550)	1,5268 (1,0130)
Méltánytalanul bánnak velem a munkahelyemen.	1,3566 (0,9075)	1,3582 (0,9082)	1,3482 (0,9075)
Kevés az esélyem arra, hogy munkahelyemen előléptessenek.	2,2657 (1,2939)	2,3300 (1,3265)	1,9196 (1,0409)
Kedvezőtlen változás történt a munkahelyi helyzetemben vagy számíthatok erre.	1,7273 (1,2354)	1,7612 (1,7612)	1,5446 (1,1221)
Állásom bizonytalan.	1,5175 (1,1452)	1,5622 (1, 1885)	1,2768 (0,8405)
Jelenlegi pozícióm megfelelően tükrözi képzettségemet.	2,0112 (1,2668)	2,0630 (1,2860)	1,7321 (1,1229)

„Erőfeszítéseimért és teljesítményemért megkapom a megérdemelt megbecsülést és elismerést.” állításra adott válasz átlagértéke 2,1832 (szórás=1,3055).

Az összes válaszadó úgy ítélte meg, hogy erőfeszítése miatt nem kapja meg a megérdemelt megbecsülést. Az oktatók alacsonyabb átlagértéke jelzi, hogy közülük többen érezték azt, hogy elismerik munkájukat, mint a hivatásos nem oktatók közül, amit a magasabb átlagérték is jelez.

10. táblázat: A teljesítmény, erőfeszítés tényezők 1-től 5-ös skálán való alakulásának átlag és szórásértékei a hivatásos nem oktatói és oktatói állomány tükrében. / **Table 10.** The performance, effort factors from 1 to 5 scale for the evolution of the average and standard deviation the professional non-teaching staff and teaching staff in the light.

Kérdések	összes minta átlag (szórás)	hivatásos nem oktató átlag (szórás)	Oktató átlag (szórás)
Erőfeszítéseimért és teljesítményemért megkapom a megérdemelt megbecsülést és elismerést.	2,1832 (1,3055)	2,2421 (1,3185)	1,8661 (1,1892)
Erőfeszítéseim és teljesítményem alapján jó kilátásaim vannak az előléptetésre.	2,4895 (1,2037)	2,5605 (1,2217)	2,1071 (1,0254)
Erőfeszítéseimért és teljesítményeimért megfelelő fizetést, jövedelmet kapok.	3,0294 (1,4697)	3,1244 (1,4442)	2,5179 (1,5066)

Az utolsó hat állításokat egy 0-tól 3-as skálán kellett értékelni, ahol a 0= Egyáltalán nem jellemző, 1= Nem jellemző, 2= Jellemző, 3= Nagyon is jellemző. A skálán a legalacsonyabb érték mutatja, hogy az egyén túlvállalása kis mértékű, míg a legmagasabb érték jelzi, hogy nagyon is jellemző a válaszadó túlvállalása a munkahelyen/munkahelyi szituációkban mely a magasabb stressz szint kiváltója.

„Az idő szorítása miatt gyakran érzem magam túlterheltnek” állításra adott válasz átlagértéke 1,4657 (szórás=0,66727). A válaszadók 55,7 %-a válaszolta, hogy nem jellemző rá az állítás, vagyis nem érzik magukat túlterheltnek. A hivatásos nem oktatók és oktatók válaszainak átlag és szórásértékeit a **11. táblázat** mutatja.

„Amint hazaérek, könnyen ellazulok, és félreteszem a munkahelyi gondokat.” állításra adott válasz átlagértéke 1,5821 (szórás=0,68526). A leggyakoribb válasz az 1-es és a 2-es volt. Az 1-es választ, vagyis nem jellemző a válaszadók 46,9%-a (335 fő), míg a 2-es választ a válaszadók 42,1%-a (301 fő) jelölte be. A hivatásos nem oktatók és oktatók válaszainak átlag és szórásértékeit a 11. táblázat közli.

„A hozzám közel álló emberek szerint túl sok áldozatot hozok a munkámért.” Állításra adott válasz átlagértéke 1,4210 (szórás=0,63981). Vagyis a válaszadók 61,4%-a vallja azt, hogy nem hoz túl sok áldozatot munkájáért, és a válaszadók

38,6%-a jelölte be, hogy nagyon is jellemző, hogy munkájáért túl sok áldozatot hoz. A hivatásos nem oktatók és oktatók válaszainak átlag és szórásértékeit lásd. **11. sz. táblázat.**

„Nehezen hagy nyugodni a munkám, még lefekvéskor is az jár a fejemben.” Állításra adott válasz átlagértéke 1, 2839 (szórás=0,59334). A leggyakoribb válasz az 1-es, azaz a nem jellemző válaszkategória volt. A válaszadók 66%-a jelölte meg ezt a választ, vagyis nem jellemző, hogy a munkájával foglalkozik lefekvés előtt. A hivatásos nem oktatók magasabb átlagértéke jelzi, hogy ők jobban foglalkoznak munkájukkal még este is, mint ez az oktatók esetében látható. lásd. 11. sz. táblázat.

„Ha a munkámat másnapra halasztom, nyugtalanul alszom.” Állításra adott válasz átlagértéke 1, 4485 (szórás=0,62252). A leggyakoribb válasz az 1-es volt, vagyis a nem jellemző amit a válaszadók 58,6%-a jelölt be. A hivatásos nem oktatók és az oktatók átlag és szórás értékeit lásd **11. táblázat.**

11. táblázat: Átlag és szórásértékek a hivatásos nem oktatói és oktatói állomány tükrében. / **Table 11.** The average and **standard deviation** the professional non-teaching staff and teaching staff in the light.

Az idő szorítása miatt gyakran érzem magam túlterheltnek.	1,4657 (0,66727)	1, 4892 (0,68525)	1,3393 (0,54613)
Amint felébredek, azonnal a munkahelyi problémáimra gondolok.	1,1986 (0,56484)	1,1957 (0,57770)	1,2143 (0,49189)
Amint hazaérek, könnyen ellazulok, és félreteszem a munkahelyi gondokat.	1,5329 (0,68597)	1,5821 (0,68526)	1,2679 (0,62934)
A hozzám közel álló emberek szerint túl sok áldozatot hozok a munkámért.	1,4210 (0,63981)	1,4428 (0,62715)	1,3036 (0,69541)
Nehezen hagy nyugodni a munkám, még lefekvéskor is az jár a fejemben.	1, 2839 (0,59334)	1,3201 (0,60070)	1,0893 (0,51208)
Ha a munkámat másnapra halasztom, nyugtalanul alszom.	1,4062 (0,62913)	1, 4485 (0,62252)	1,1786 (0,61826)

Összehasonlító adatok

Az elvégzett F próba és két mintás t próba eredményei alapján az alábbi kérdésekben találtunk eltérést ($p < 0,05$) a hivatásos nem oktató és oktató állomány válaszai között:

A „Munkám közben gyakran félbeszakítanak, és sok a zavaró tényező.” állítás inkább a hivatásos nem oktatói állományra jellemző ($p=0,000$), ők közül többen vannak azok, akik úgy érzik, hogy munkájukat nem tudják nyugodtan végezni, mely stressz-forrás lehet és a magasabb stressz-szint kialakulásának az oka.

„A munkám sok felelősséggel jár.” állítás a hivatásos nem oktatói állományra inkább igaz, mint az oktatókra ($p=0,000$), ami azt jelenti, hogy a hivatásos áll-

mány felelőssége nagyobb és ezt érzik is, ami szintén a munkahelyi stressz okozataként definiálható.

„Kevés az esélyem arra, hogy munkahelyemen előléptessenek.” Állítás inkább igaz a hivatásos nem oktató állományra, vagyis az oktatók nagyobb esélyt látnak az előléptetésükre, mint a hivatásos nem oktatói állomány válaszadói ($p=0,000$). Az oktatók nagyobb munkahelyi elégedettségét eredményezheti a nagyobb előre meneteli esély.

„Állásom bizonytalan.” Állításra adott válaszok alapján elmondhatjuk, hogy az oktatókra kevésbé jellemző ez az állítás ($p=0,002$), vagyis a hivatásos nem oktatók nagyobb munkahelyi bizonytalanságban élnek, mely szintén a magasabb munkahelyi stresszt eredményezheti.

„Erőfeszítéseimért és teljesítményemért megkapom a megérdemelt megbecsülést és elismerést.” állítás inkább az oktatói állomány válaszadóira igaz ($p=0,003$), hiszen ők inkább érzik a megbecsülést és az elismerést.

„Erőfeszítéseim és teljesítményem alapján jó kilátásaim vannak az előléptetésre.” Állítás is inkább az oktatói állomány tagjaira igaz ($p=0,000$). Az oktatók tehát nagyobb esélyét látják, annak, hogy az erőfeszítésük, a befektetett munkájuk alapján jó kilátásaik vannak az előléptetésre.

„Erőfeszítéseimért és teljesítményeimért megfelelő fizetést, jövedelmet kapok.” állítás esetében mindkét célcsoport elégedetlen a fizetésével, az oktatók azonban azt nyilatkozták, hogy ez nem zavarja őket, míg a hivatásos nem oktatói állományt ez zavarja ($p=0,000$).

„Amint hazaérek, könnyen ellazulok, és félreteszem a munkahelyi gondokat.” Ez az állítás az oktatókra igaz inkább, ami azt jelenti, hogy ők munka után hamar el tudnak vonatkoztatni a munkahelyi feladatokról és el tudnak lazulni, míg a hivatásos nem oktatói állomány tagjait a munkájuk még sokszor otthon is foglalkoztatja, ami a munkahelyi stresszt tovább fenntartja ($p=0,000$).

„Nehezen hagy nyugodni a munkám, még lefekvéskor is az jár a fejemben.” Állítás a hivatásos nem oktatói állományra jellemzőbb, mint az oktatókra ($p=0,000$). Mivel a hivatásos nem oktatói állományt a munkaidőn túl, elalváskor is a munkahelyi problémák foglalkoztatják, ezért esetükben a stressz tartóssá, mindennaposá válik.

Összegzés

A stressz jelenéstartalmát a válaszadók többsége a nyugtalanság, idegesség és feszültség válasszal azonosította (71%), a második leggyakoribb válasz a feszült, ideges életmód volt (46,7%). Közel azonos arányban nevesítették még a félelem, aggodás szorongás (31,5%) és a tartós, pszichikai megterheléssel (31,3%).

A válaszadók számára az egészség leginkább a testi-lelki egyensúlyt (89,5%), jó közérzetet (43,4%), betegség hiányát (38,3%) és a jó fizikai erőnlétet (34,4%) jelentette.

A Vám- és Pénzügyőrök hivatásos nem oktatói és oktatói állományának munkahelyi stressz szintjében eltérés van, melyet az egyes válaszokban megnyilvánuló szignifikáns különbségek mutatnak. Az oktatói állomány tagjainak munkája kevesebb felelősséggel jár, és kevesebb stressz-forrást jelentő munkahelyi szituációk vagy feladatok adódnak, melyeket az adott válaszaikban markánsan megjelenítettek.

A hivatásos nem oktatói állomány tagjai úgy érzik, hogy munkájuk sok felelősséggel jár, és a munkahelyi elvárásból kifolyólag a stressz forrás még a munkavégzés után is fennáll, ami foglalkoztatja őket.

A hivatásos nem oktatói állomány tapasztalt magasabb stressz szintje valószínűleg az eltérő munkakörülményekkel, eltérő, nagyobb felelősséggel járó feladatokból ered.

A Vám- és Pénzügyőrök hivatásos nem oktatói állományába tartozó munkavállalók egészségének megőrzésében és megtartásában nagy szerepe kell, hogy legyen a különböző stresszoldó eljárásoknak és technikáknak, mint az autogéntraining, masszázs, relaxáció és egyéb közérzet javító terápiáknak. Ezeket a javasolt stressz-menedzsment feladatokat a számukra kialakított egészségfejlesztési tervbe be kell illeszteni.

Irodalomjegyzék

1. SZABÓ, E., RIGÓ, B. (2005): *A munkahelyi stresszmegterhelés sajátosságai a rendőrség hivatásos állományának körében*. Alkalmazott Pszichológia VII. Évfolyam 3. szám 15–29.
2. DOLLAR, M. F., & WINEFIELD, A. H. (1996). Managing occupational stress: A national and international perspective. *International Journal of Stress Management*, 3, 69–83.
3. JAMAL, M., & BADAWI, J. A. (1993). Job stress among Muslim immigrants in North America: Moderating effects of religiosity. *Stress Medicine*, 9, 145–151.
4. JETTE, M., THEORELL, T., DE FAIRE ULF; AHLBOM, A., HALLQVIST, J.: (2005): Case-control and case-crossover analyses within the Stockholm heart epidemiology programme. Work related stressful life events and the risk of myocardial infarct. *Journal of epidemiology and community health* 2005; 59 (1): 23–30.
5. JAMAL, M. (1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assessment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 33, 1–21.
6. JAMAL, M. (1985). Relationship of job stress to job performance: A study of managers and bluecollar workers. *Human Relations*, 38, 409–424.
7. JAMAL, M., & BABA, V. V. (1997). Shiftwork, burnout, and well-being: A study of Canadian nurses. *International Journal of Stress Management*, 4(3), 197–204.
8. JAMAL, M., & BADAWI, J. A. (1995). Job stress, Type-A behavior and employees' well-being among Muslim immigrants in North America: A study in workforce diversity. *International Journal of Commerce and Management*, 4, 6–23.
9. WESTMAN, M., & EDEN, D. (1996). The inverted-U relationship between stress and performance. *Work & Stress*, 10, 165–173.

10. JANIS, I.L., MANN, L. (1977): Decision making. The Free Press, London–New-York
11. MAULE, A. J. (1997): Strategies for adapting to time pressure. In Flin, R., Salas, E., Strub, M., Martin, L. (eds) Decision making under stress. Emerging themes and applications. 271–280. Ashgate Publishing Company, Aldershot, Brookfield.
12. KÓNYA, Z. (2004). *A készenléti szolgálatban lévők néhány pszichológiai jellemzője a zalaegerszegi tűzoltóságon napjainkban*, Pollack Mihály Műszaki Főiskolai Kar Pedagógia Tanszék, Pécs.
13. SZABÓ, E., RIGÓ, B. (2005): *A munkahelyi stresszmegterhelés sajátosságai a rendőrség hivatásos állományának körében*. Alkalmazott Pszichológia VII. Évfolyam 3. szám 15–29.
14. SIEGRIST, J., VON DEM K.O., (2005): *Psychosocial stress at work and musculoskeletal pain among police officers in special forces* Gesundheitswesen (Bundesverband der Ärzte des öffentlichen Gesundheitsdienstes Germany) 2005, 67 (8–9): 674–9.
15. ROBERT, A. R., IRINA L. Z., DIENES, E., LAURENS, A. T. T. (2000): A comparison of work motivation in Bulgaria, Hungary, and the Netherlands: Test of a Model. *Applied Psychology: an international review*, 49 (4), 658–687
16. WORLD HEALTH ORGANISATION (1985). *Health promotion: a WHO Discussion Document on the Concepts and Principles*. Újranyomva: *Journal of the institute of Health Education*, 23 (1).