

Hidvégi Péter

Eszterházy Károly Főiskola Testnevelés és Sporttudományi Intézet

E-mail: hidvegi@ektf.hu

MUNKAHELYI STRESSZ A VÁM- ÉS PÉNZÜGYŐRSÉG SZEMÉLYI ÁLLOMÁNYÁNAK ÉS A RENDÉSZETI SZAKKÖZÉPISKOLÁK OKTATÓINAK EMPIRIKUS VIZSGÁLATA ALAPJÁN

ABSTRACT

Stress is a part of our everyday. Management, the manner and efficiency of both private and work lives are defined. My 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. I 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.

REZÜMÉ

Életünk mindennapi része a stressz. Kezelése, annak módja és hatékonysága mind magán-, mind pedig munkahelyi életünket meghatározza. Kutatásom célja: országos viszonylatban feltárni a vám-és pénzügyőrök és a rendészeti szakközépiskolák oktatóinak stressz szintjét, munkahelyi motivációját, munkahelyi légkörét, szervezettel való elkötelezettségüket, és az előrejutás lehetőségét. Az adatgyűjtéshez önkitöltéses kérdőíves módszert alkalmaztam. Vizsgálatom 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. Eredményeim 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 stresszforrást jelentő munkahelyi szituációk vagy feladatokból adódnak.

BEVEZETÉS

A mai magyar társadalomnak is fel kell ismernie, hogy a munkahelyi és társadalmi bizonytalanság miatt kialakuló krónikus stressz a korai egészségromlás és halálozás bizonyított rizikófaktora (Kopp, 2007). A stressz a munkavállalók egészségére és az általános jólétre már régóta ismert befolyásoló tényező. A nyugati országokban korunk egyik legsúlyosabb munkahelyi veszélyeként említik a munkahelyi stresszt (Daley & Parfitt, 1996). A munkahelyi stressz 50-80%-ban befolyásolja a munkavállalók egészségét, és már rövidtávon is számos egészségügyi megbetegedést okozhat, úgy testi (gyomorfekély, magas vérnyomás), mint lelki bajokat (depresszió).. Hosszabb távon akár végzetes is lehet, hiszen a tartósan feszült légkör, illetve a túlzottan pörgő ritmus jelentősen növeli a szív- és koszorúér-, valamint a daganatos megbetegedések kialakulásának veszélyét (Dollard & Winefield, 1996; Jamal & Badawi, 1993). A stressz következtében fellép a munkahelyi elégedetlenség, az alacsony szervezeti elkötelezettség, a kiégés, a magas hiányzások, és a romló munkahelyi teljesítmény (Jamal, 1985; Jamal & Baba, 1997; Jamal & Badawi, 1995; Westman & Eden, 1996).

A munkahelyi stresszorok

A stresszt-keltő események lehetnek pszichikai vagy fizikai jellegűek, a munkahelyi stresszorok specifikusan a következők lehetnek (Juhász, 2003):

- A munkafeladattal kapcsolatos stresszorok: túl- vagy alulterhelés(!), munkafeltételek, változások a munkában, lépést tartani a változásokkal.
- A munkakörnyezettel kapcsolatos stresszorok: fizikai környezet jellemzői.
- A szervezetben betöltött szereppel kapcsolatos stresszorok: szerep-kétértelműség, szerepkonfliktus, túl sok vagy túl kevés(!) felelősség más dolgozókért, a karrierfejlődés túlzott, vagy nem elégséges. Csoportszinten: összetartás hiánya, jó munkatársi kapcsolatok hiánya, csoporton belüli konfliktusok, felettséggel vagy beosztottal való rossz kapcsolat. Szervezeti szinten: szervezeti légkör, vezetési stílus, ellenőrzési rendszerek, technológia, és annak változása, túlságosan alacsony fizetés, az állás bizonytalansága.
- A szervezeten kívüli stresszorok: családi kapcsolatok, anyagi problémák, társadalmi problémák, családi és munkahelyi szerepek összeegyeztetésének nehézségei, a személyes hitek, meggyőződések és a szervezeti politika közti konfliktusok, elidegenedés és anómia, gyakori költözés, közlekedés a munkahelyre, életkörülmények.

A leggyakoribb munkahelyi stresszes események, amik a különböző tanulmányokban megjelennek, a mennyiségi túlterhelés, a munkahelyi konfliktusok a kollégákkal és a felettesekkel és a nem megfelelő munkaszervezési feladatok (Bolger et al. 1989; Peeters et al, 1995; Reicherts és Pihet, 2000).

Fegyveres testületeknél a stresszel való megküzdés döntésekre gyakorolt hatását Janis (1977) elemezte, az időnyomás alatt kialakított stratégiákat pedig Maule (1997) írta le. Mindkét szerző mellett

érvel, hogy csak a stressz felléptekor mond csődöt döntési képességünk.

A szorongás és a stressz a tűzoltók életében is jelen van. A zalaegerszegi kutatás eredményeiből kitűnt, hogy a zalaegerszegi tűzoltók stressz eredményeinek átlaga a legmagasabb a vizsgált egységek közül. A kapott eredmények rendszerbe illeszthetősége végett a Fővárosi Tűzoltóság Pszichológiai Osztályáról is kértek adatokat. 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 helyzetekhez. 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 feltételezés ellentétje igaz: minél többet találkozik valaki e stressz helyzetekkel annál nagyobb szorongást vált ki belőle (Kónya, 2004).

Fegyveres testületeknél végzett kutatások alapján elmondható, hogy a rendőrök igen nagy stressznek vannak kitéve. A rendőri munkavégzés okozta stressz megterhelésre számos kutatás született. A magas stressz okozta megbetegedések aggodalomra adnak okot az egész rendőrségen belül. A rendőri munka már önmagában is megterhelő, nagy a személyes konfrontáció kockázata az erőszak és mindennaposak a különféle traumák (Collins & Gibbs, 2003).

A VIZSGÁLAT

A vizsgálat célja

Kutatásom célja, országos viszonylatban feltárni a Vám-és Pénzügyőrök, és a Rendészeti Szakközépiskolák oktatóinak stressz szintjét, munkahelyi motivációját, munkahelyi légkörét, szervezettel való elkötelezettségüket, és az előrejutás lehetőségét. Jelen vizsgálatomban igyekeztem feltárni a Vám-és Pénzügyőrség és a Rendészeti Szakközépiskolákban oktatók stressz szintjét. Kiemelt figyelmet szenteltem az állományban eltöltött évek számának és a stressz megterhelés mértékének, miközben arra keresem a választ, hogy a Vám-és Pénzügyőrség hivatásos állományának tagjainak a szolgálatban eltöltött évek számával egyre nő a stressz szintjük. Külön megvizsgáltam az állományban 1 évnél kevesebb ideje szolgálatot teljesítőket. Tapasztalataim alapján úgy láttam, hogy ennyi idő kell, hogy a Vám-és Pénzügyőrségen folyó munkával megismerkedjenek, beilleszkedjenek a közösségbe, valamint 1 éves próbaidőt kell teljesíteniük a véglegesítés napjáig, ez alatt szerzik meg a képesítésüket a Vám-és Pénzügyőr Iskolán.

A Vám-és Pénzügyőrök esetében, a kapott eredmények tükrében egy egészségfejlesztési tervet szeretnék kidolgozni, a már meglévő, egészségfejlesztési irányvonalakat figyelembe véve.

Jelen kutatásban a következő hipotézisekre keresem a választ:

1. Feltételezem, hogy a stressz szint szignifikáns különbséget mutat a Vám-és Pénzügyőrség személyi állományának különböző munkaterületein.
2. Feltételezem, hogy azon dolgozók, akik 1 évnél kevesebb időt töltöttek el a Vám- és Pénzügyőrségnél, alacsonyabb stressz szintet tapasztalunk azon kollégákhoz képest, mint akikre több éve nehezedik a munkahelyi stressznyomás.
3. Feltételezem, hogy a Rendészeti szakközépiskolákban a tanító és a Vám- és Pénzügyőri iskolán tanító kollégák munkahelyi stressz szintje alacsonyabb, mint a Vám- és Pénzügyőrség állományában szolgálatot teljesítő kollégáké, amely az eltérő, munkahelyi feladatokra és munka körülményekre vezethető vissza.
4. Feltételezem, hogy a kevesebb, mint egy éve szolgálatot teljesítő Vám-és Pénzügyőröknél az alacsonyabb stressz szinthez egy nagyobb motivációs szint társul, mint a több éve szolgálatot teljesítő Vám- és Pénzügyőröknél tapasztalunk.

A VIZSGÁLAT

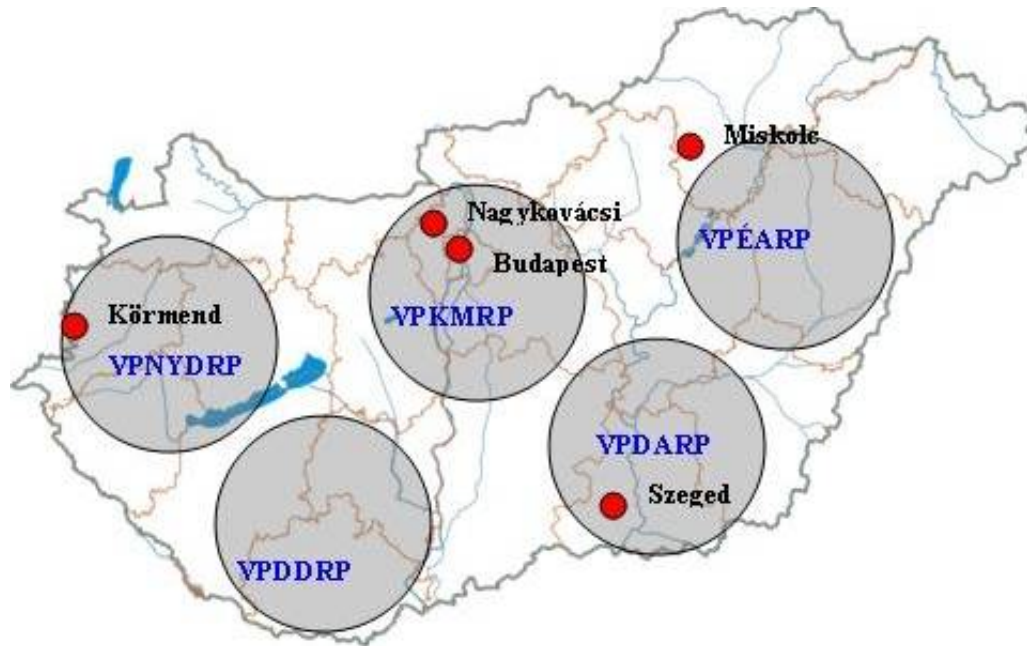
A vizsgálat célja

2009 első negyedében kérdőíves kutatást végeztem a Vám- és Pénzügyőrség dolgozói körében a munkahelyi stressz, munkahelyi elégedettség, munkahelyi motiváció, munkahelyi légkör és elégedettség tesztelésére. A kérdőív 61 db kérdésből állt, melyben zárt kérdéseket alkalmaztam, válasz kategóriákkal. Az engedélyek beszerzése után, a már megjelölt régiókban kontaktszemélyek lettek kijelölve, akiknek a feladata a kérdőívek régió parancsnokságokon való kitölttetése, a kérdőívek továbbküldése a régió parancsnokságok alá tartozó alsó fokú szervekhez, illetve a kérdőív visszapostázása. A kontaktszemélyekkel való kapcsolatfelvétel után a kérdőívek kipostázása megtörtént. A kérdőívek visszajuttatására 1-1,5 hónap állt rendelkezésre. A 900 kiküldött kérdőív közül 763 érkezett vissza, de csak 715 kérdőívet találtam értékelhetőnek. A kérdőívek kiküldése az alábbi régiókba és Oktatási Intézményekbe történt: Közép-magyarországi Regionális Parancsnokság, Észak-alföldi Regionális Parancsnokság, Dél-alföldi Regionális Parancsnokság, Dél-dunántúli Regionális Parancsnokság, Nyugat-dunántúli Regionális Parancsnokság, Miskolci Rendészeti Szakközépiskola, Adyligeti Rendészeti Szakközépiskola, Nagykovácsi Rendészeti Szakközépiskola, Vám-és Pénzügyőri Iskola Budapest. A Körmendi Rendészeti Szakközépiskolában nem engedélyezték a felmérést.

A Rendészeti Szakközépiskolák az igazságügyi és rendészeti miniszter irányítása alatt álló rendőrség állományának utánpótlásának biztosítására létrehozott, két évfolyamos, nappali, levelező és távoktatásos szakképző és továbbképző intézmény. A szakközépiskolák feladataikat az egész ország területére kiterjedő illetékességi és működési körben látja el.

A Vám-és Pénzügyőri Iskola Budapesten található, mely a Pénzügyminisztérium irányítása alatt álló, a hivatásos pénzügyőrök kiképzésére és továbbképzésére létrehozott, 1 éves nappali, levelező és

távoktatásos szakképző és továbbképző intézmény.



1. ábra
A felmérésben résztvevő Vám- és Pénzügyőrség regionális Parancsnokságának és a Rendészeti Szakközépiskolák földrajzi elhelyezkedése

- Rendészeti Szakközépiskolák és a Vám-és Pénzügyőri Iskola település szerinti eloszlása
- Vám-és Pénzügyőrség Régiók szerinti eloszlása

- VPNYDRP: A Vám-és Pénzügyőrség Nyugat-dunántúli Regionális Parancsnoksága,
- VPDDRP: A Vám-és Pénzügyőrség Dél-dunántúli Regionális Parancsnoksága,
- VPDARP: A Vám-és Pénzügyőrség Dél-alföldi Regionális Parancsnoksága,
- VPÉARP: A Vám-és Pénzügyőrség Észak-alföldi Regionális Parancsnoksága,
- VPKMRP: A Vám-és Pénzügyőrség Közép-magyarországi Regionális Parancsnoksága.

VIZSGÁLATI MINTA

Az általam felmért minta (N=715) 603 fő hivatásos, míg 112 fő az oktatói állományban dolgozott. A kérdőívet kitöltők közül 448 fő férfi, és 267 fő nő volt. A nemek arányában a férfiak dominanciája figyelhető meg, ami általában a fegyveres testületek (katonaság, rendőrség) dolgozóira igaz. Az 1. táblázatban bemutatom a vizsgált minta összetételét nem, kor, végzettség és rendfokozat tekintetében.

Amennyiben a mintát életkor szerinti bontásban elemezzük, megállapítható a 32-35 évesek és a 36-39 évesek dominanciája. A 32-39 éves kategóriában van a minta több, mint 40 %-a. A fiatalabb korosztály kisebb arányban képviselteti magát a mintában.

Az iskolai végzettségre vonatkozó kérdés a várakozásomnak megfelelő eredményt hozott. Egy kivétellel valamennyi alkalmazott legalább középfokú vagy annál magasabb végzettséggel rendelkezett.

Az általam vizsgált minta rendfokozat megoszlásában elmondható, hogy közel fele tiszthelyettes, 30,5%-a tiszt, 9,7%-a főtitest és 11,8%-a közalkalmazott. A rendfokozatot az iskolai végzettség és a testületnél eltöltött szolgálati idő valamint a munkahelyi eredményessége alapján nyerhet el a munkavállaló.

A munkában eltöltött évek számánál megállapítható, hogy a 10 évnél nagyobb munkahelyi tapasztalattal rendelkezik a megkérdezettek közel fele, mely jelzi a munkavállalók lojalitását a Vám- és Pénzügyőrség iránt. Lásd 2. táblázat.

Az oktatói állomány munkatapasztalatára rákérdezve megállapítható, hogy az oktatói állományban is hasonlóan magas arányt képviselnek azok a dolgozók, akik már több mint 10 éve szolgálatban állnak, hiszen e dolgozók aránya közel 50 %. Lásd 3. táblázat.

Változó		Hivatásos nem oktató N=603	Oktató N=112	Teljes minta N=715
Nem	férfi	372	76	448
	nő	231	36	267

	nő	231	36	267
Életkor	18-22 év	37	0	37
	23-25 év	66	2	68
	26-28 év	74	5	79
	29-31 év	84	12	96
	32-35 év	148	29	177
	36-39 év	92	27	119
	40-43 év	63	20	83
	44 év vagy több senior	39	17	56
Végzettség	szakmunkás	1	0	1
	középiskola	297	13	310
	főiskola, egyetem	303	99	402
	PhD	2	0	2
Rendfokozat	tiszthelyettes	330	12	342
	tiszt	183	35	218
	főtiszt	28	42	70
	közalkalmazott	62	23	85

1. táblázat
Az oktatói és hivatásos nem oktatói állomány megoszlása a nemek, az életkor, végzettség és rendfokozat tükrében

Munkában eltöltött idő	Hivatásos nem oktató	
	Fő	%
1-2 hónap	13	2,15
3-4 hónap	25	4,14
5-6 hónap	21	3,48
7-8 hónap	23	3,81

9-10 hónap	19	3,15
11-12 hónap	21	3,48
1-3 év	117	19,40
4-7 év	29	4,81
8-10 év	62	10,28
11-13 év	106	17,57
14 vagy több év	167	27,69
összes	603	100,00

2. táblázat
A munkában eltöltött idő %-os megoszlása a hivatásos állománynál

Oktatásban eltöltött idő	Oktatók	
	Fő	%
1-4 év	35	33,01
5-9 év	20	18,86
10-14 év	36	33,96
15-19 év	20	18,86
25-28 év	1	0,94
összes	112	100,00

3. táblázat
A munkában eltöltött idő %-os alakulása az oktatói állománynál

A VIZSGÁLATI ESZKÖZ

Demográfiai adatok

A megkérdezettek a kérdőív elején feltett kérdésekre előre megadott válaszlehetőségek szerint adták meg az alapvető demográfiai adatokat. Mindkét vizsgált csoport dolgozóinál a következő demográfiai adatokra kérdeztek rá: nem, életkor, végzettség, családi állapot, mióta dolgozik az adott pályán és a beosztás. (vezető vagy beosztott). A Vám-és Pénzügyőrök esetében külön rákérdeztek még a szolgálati helyükre, illetve az oktatóknál a heti óraszámukra.

Siegrist 23 itemes munkahelyi stressz kérdőív;

Az itemek a munka során jelentkező időzavarra, a megszakításokra, felelősségvállalásra, a túlórákra, zavaró tényezőkre, illetve a növekvő követelményekre, elvárásokra. A személy munkahelyi szituációkban megnyilvánuló egyéni jellemzőkre. A munkáért kapott elismerésre, az előrelépési lehetőségekre, a biztos munkahely meglétére, a munkahelyen bekövetkező kedvezőtlen változásokra vonatkoznak (Salavecz és mtsai, 2006).

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. Az utolsó 6 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.

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 segítetttem. 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.

Munkahelyi jellemzők;

A munkahelyi légkör (9 item), munkahelyi elégedettség (8 item), szervezeti elkötelezettség, az előrelépés lehetősége (10 item) és a munkahelyi motivációból (6 item) származó feszültségek mérésére Dienes Erzsébet, Robert A. Roe, Irina L. Zinovieva,, Laurens A. Ten Horn által kidolgozott Munkahelyi motiváció című kérdőív fő vonalait átvéve 33 itemet használtam fel (Dienes és mtsai, 2000). A munkahelyi motiváció esetében az itemek a munkavégzés folyamatára illetve a vezetőktől való visszajelzésre irányulnak. Munkahelyi légkörnél az itemek az adott szervezetre illetve a vezetőkkel való kapcsolatra és az információ csatornáira irányulnak. Munkahelyi elégedettség témakörnél az itemek arra irányulnak, hogy mennyire elégedett munkájával, munkahelyével illetve mennyire elégedett fizetésével. Szervezeti elkötelezettség és előrelépés lehetősége a munkahely iránti elkötelezettségről és a munkahelyi karrier lehetőségeiről szól.

EREDMÉNYEK FELDOLGOZÁSA

Az elemzések elkészítéséhez SPSS 16.0-ás szoftvert használtam. Számítottam átlagot, szórást. Az összefüggések vizsgálatára kétmintás t-próbát és F-próbát használtam. A kérdőív skáláinak reliabilitását a Cronbach-alfa együttható kiszámításával vizsgáltam. (4. táblázat)

	A Vám-és Pénzügyőrök esetében a Cronbach- a értékek:	A Rendészeti Szakközépiskolák és a Vám-és Pénzügyőrség Oktatóinak esetében a Cronbach- a értékek:
Siegrist Stressz kérdőív	0,8672	0,8497
Motiváció	0,7174	0,7837
Munkahelyi légkör	0,7174	0,7837
Szervezeti elkötelezettség és előrelépés	0,6490	0,8109

4. táblázat
A mérőeszköz reliabilitás mutatói

EREDMÉNYEK

A legtöbb válaszadó számára a „nyugtalanág, 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 (átlag=1,2803, szórás=0,4495) és oktatók (átlag=1,3393, szórás=0,4755) értékeit tekintem, megállapítható, hogy hasonló átlag és szórásértékeket tapasztaltam, 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 válasszal. 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 szórás=0, 2176, oktatói állomány szórás=0,

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 (0,47559)
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)
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 (0,24019)	1,9286 (0,2587)

5. táblázat

A stressz jelentéstartalmának alakulása a hivatásos és oktatói állomány tükrében

Az elvégzett F próba és két mintás t próba eredményei alapján az alábbi kérdésekben találtam eltérést ($p < 0,005$) a hivatásos és az oktató állomány válaszai között:

A „Munkám közben gyakran félbeszakítanak, és sok a zavaró tényező.” állítás inkább a hivatásos állományra jellemző ($p=0,000$), közülük többen vannak azok, akik úgy érzik, hogy munkájukat nem tudják nyugodtan végezni, mely stressz-forrás lehet és a magasabb stressz-szint kialakulásának egyik. „A munkám sok felelősséggel jár.” állítás a hivatásos állományra inkább igaz, mint az oktatókra ($p=0,000$), ami azt jelenti, hogy a hivatásos állomány 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 állományra, vagyis az oktatók nagyobb esélyt látnak az előléptetésükre, mint a hivatásos állomány válaszadói ($p=0,000$). Az oktatók nagyobb munkahelyi elégedettségét eredményezheti a nagyobb előre meneteli esély.

„Állásom bizonytalan.” Állításra adott válaszok alapján elmondható, hogy az oktatókra kevésbé jellemző ez az állítás ($p=0,002$), vagyis a hivatásos állomány 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 a hivatásos állományra igaz inkább, ami azt jelenti, hogy ők munka után hamar el tudnak vonatkoztatni a munkahelyi feladatokról és el tudnak lazulni, míg az oktatók nem, 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.

ÖSSZEGRZÉS

Vizsgálatomban arra törekedtem, hogy feltárjam a Vám-és Pénzügyőrség hivatásos állományát és a Rendészeti Szakközépiskolákban és a Vám-és Pénzügyőr Iskolán oktatók stressz fogalmi definícióját, stressz szintjét, munkahelyi leterheltségét.

Eredményeim alapján nem igazolódtott be az a feltevés, mely szerint a stressz szint szignifikáns különbséget mutat a Vám-és Pénzügyőrség személyi állományának különböző munkaterületein. A három célcsoportot vizsgáltam: a Vám-és Pénzügyőrség Országos parancsnokságát (felsőfokú szerv), a Regionális Parancsnokságokat (középfokú szerv), és a felügyeletük alá tartozó vámhivatalokat (alsó fokú szerv) Az általam vizsgált három szervezeti egység között nem találtam szignifikáns különbséget a stressz szint tekintetében ($p=0,144$). A stressz szintet nem befolyásolja, hogy ki melyik vámszervnél dolgozik, illetve elmondható, hogy valamennyi vámszervnél hasonló stressz szint volt megfigyelhető, ami azt jelenti, hogy mindenhol hasonló munkakörülmények, felelősség tapasztalható.

Második hipotézisem szerint, akik 1 évnél kevesebb időt töltöttek el a Vám- és Pénzügyőrségnél, alacsonyabb stressz szintet tapasztalunk azon kollégákhoz képest, mint akikre több éve nehezedik a munkahelyi stressznyomás. A munkahelyi stressz mérésére 23 kérdést tettem fel, melyből az alábbi 11 esetben találtam szignifikáns különbséget a hipotézisben említett 2 célcsoport között: lásd 8. táblázat.

Kérdés	$p < 0,005$
Állandó időzavarral küzdök a nagy munkahelyi terhelés miatt	0,000
Munkám közben gyakran félbeszakítanak, és sok a zavaró tényező	0,000
A munkám sok felelősséggel jár.	0,000
Az elmúlt években a munkám egyre több erőfeszítést követel	0,000
Főnökeimtől megkapom a megérdemelt megbecsülést,	0,000
Nehéz helyzetekben megfelelő támogatást kapok,	0,001
Kevés az esélyem arra, hogy munkahelyemen előléptessenek.	0,001
Az idő szorítása miatt gyakran érzem magam túlterheltnek,	0,000
Amint felébredek, azonnal a munkahelyi problémáimra gondolok	0,000
Amint hazaérek, könnyen ellazulok, és félreteszem a munkahelyi gondokat	0,000
Nehezen hagy nyugodni a munkám, még lefekvéskor is az jár a fejemben.	0,004

8. táblázat

Az összehasonlító vizsgálat eredményei a két vizsgált mintatükrében

Ezekre a kérdésekre vagy állításokra adott válaszokból azt állapítottam meg, hogy valamennyi esetben az 1 évnél több ideje szolgálatot teljesítő vám és pénzügyőrknél magasabb stressz szint volt kimutatható vagy a stressz oka, forrása dominánsabban megmutatkozott.

Harmadik hipotézisem sok kérdésben beigazolódni látszik, hiszen az oktatói állomány esetében alacsonyabb stressz szintet tapasztaltam. A magasabb stressz szint a hivatásos állomány nagyobb felelősségére vezethető vissza, ez a hivatásos állománynak a munkaköréből, nagyobb felelősséggel járó feladatokból ered. A hivatásos állomány nemcsak a jogkövető állampolgárokkal vannak kontaktusban, hanem a jogkövetést elkerülőkből is, ez alapján véve magában hordoz egy magasabb stressz szintet. A munkahelyi elvárásból kifolyólag a stresszforrás még a munkavégzés után is fennáll, ami foglalkoztatja őket. Az oktatói állomány hatósági jogkörrel nem rendelkezik, ezért a felelősségük más stressz szintben nyilvánul meg, munkája kevesebb felelősséggel jár, és kevesebb stressz-forrást jelentő munkahelyi szituációk vagy feladatok adódnak, melyeket az adott válaszaikban markánsan megjelenítettek.

Utolsó hipotézisem, mely szerint a kevesebb, mint egy éve szolgálatot teljesítő Vám-és Pénzügyőrknél az alacsonyabb stressz szinthez egy nagyobb motivációs szint társul, mint a több éve szolgálatot teljesítő Vám- és Pénzügyőrknél tapasztalunk. A kevesebb, mint egy éve szolgálatot teljesítő Vám- és Pénzügyőrök alacsonyabb stressz szintjéhez egy nagyobb motivációs szint társult, mint a több éve szolgálatot teljesítő pénzügyőrknél tapasztaltunk ($p=0,000$). Porter és Lawler (1967) az egyéni motiváció kialakulását az elvárás elmélet feltételezései alapján magyarázza. A teljesítmény elérése érdekében az egyén akkor hajlandó erőfeszítésre, ha a feltételezett jutalom vonzó számára, és jövővel kapcsolatos várakozásai beteljesülésének valószínűsége ezt racionálisan indokoltá teszik. A jutalom vonzó volta (valenciája) ugyanakkor nemcsak egyénenként változó, de az életkor előrehaladtával is módosulhat. A fiatalabb munkavállalók általában többre értékelik a pénzbeli elismerést, míg az idősebb dolgozók a biztonságos munkahelyet tartják fontosabbnak. Az erőfeszítés és a teljesítmény kapcsolatának, kötésének erősségét az egyén képességei, és érzékelt szerepe befolyásolják. A stresszre a munkáltatók figyelme is kezd kiterjedni annál is inkább, mivel annak a számlájára írható a hiányzás, a teljesítményromlás és a motiváció hiánya.¹

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 autogén-training, masszáz, relaxáció és egyéb közérzetjavító terápiáknak. Ezeket a javasolt stressz-menedzsment feladatokat a számukra kialakított egészségfejlesztési tervbe be kell illeszteni.

IRODALOMJEGYZÉK

- [1] Bolger, N., A. DeLongis, R. C. Kessler and E. A. Schilling. (1989): Effects of daily stress on negative mood, *Journal of Personality and Social Psychology* 57, pp. 808-818.
- [2] Collins. P. A., Gibbs, A.C.C. (2003): Stress in police officers: a study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force *Occupational Medicine* 53:256-264
- [3] Daley, A. J., & Parfitt, G. (1996). Good health - Is it worth it? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 121-134.
- [4] Dollar, M. F., & Winfield, A. H. (1996). Managing occupational stress: A national and international perspective. *International Journal of Stress Management*, 3, 69-83.
- [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. (1993). Job stress among Muslim immigrants in North America: Moderating effects of religiosity. *Stress Medicine*, 9, 145-151.
- [9] 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.
- [10] Janis, I. L., Mann, L. (1977): Decision making. The Free Press, London-New-York
- [11] Jette, M., Theorell, T., De Faire Ulf; Ahlbom, A., Hallqvist, J.: (2005): Case-control and case-crossover analyses within the Stockholm heart epidemiology programme. *Journal of epidemiology and community health* 2005; 59 (1): 23-30
- [12] Juhász, Á. (2003): Munkahelyi egészségpszichológia. Oktatási segédanyag. Budapesti Műszaki Egyetem.
- [13] Kónya, Z. (2004). A készenléti szolgálatban lévők néhány pszichológiai jellemzője a zalaegerszegi tűzoltóságon napjainkban, Pollack Mihály Műszaki Főiskolai Kar Pedagógia Tanszék, Pécs.
- [14] Kopp, M. (2007): A krónikus stressz bizonyítottan növeli a halálozási arányt http://egeszseg.origo.hu/cikk/0709/098301/a_kronikus_1.htm
- [15] 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.
- [16] Peeters, M. C. W., Buunk B. P., & Schaufeli. W. B. (1995): Social interactions, stressful events and negative affect at work: A micro-analytic approach, *European Journal of Social Psychology* 25, pp. 391-401.
- [17] Reicherts, M. & Pihet, S. (2000): Job newcomers coping with stressful situations: A micro-analysis of adequate coping and well-being, *Swiss Journal of Psychology* 59, pp. 303-316.
- [18] 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

[19] Salavecz, GY., Neculai, K., .Jakab E.(2006): A munkahelyi stressz és az énhatékonyság szerepe a pedagógusok mentális egészségének alakulásában. Mentálhigiéné és Pszichoszomatika 7 (2006) 2, 95.109

[20] 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.

[21] Westman, M., & Eden, D. (1996). The inverted-U relationship between stress and performance. Work & Stress, 10, 165-173.

Melléklet
III. rész
Motiváció

29. Milyen mértékben hozzák az Ön tudomására a vezetők és a munkatársak, hogy milyen jól végzi Ön a munkáját? (Karikázza be a megfelelő számot!)

1. Nagyon kis mértékben
2. Kismértékben
3. Mérsékelt
4. Nagymértékben
5. Igen nagymértékben

30. Milyen mértékben kap közvetlen visszajelzést a munkájáról magából a munkavégzésből? (Azaz maga a tényleges munka ad-e jelzéseket arról, hogy milyen jól végzi a munkáját azon kívül, amit a munkatársaktól illetve a közvetlen vezetőktől kap.) (Karikázza be a megfelelő számot!)

1. Nagyon kis mértékben
2. Kismértékben
3. Mérsékelt
4. Nagymértékben
5. Igen nagymértékben

Az alábbiakban 3 állítás olvasható, amelyek jellemezhetnek egy munkát. Kérem, próbálja eldönteni, mennyire jellemzőek az Ön munkájára ezek az állítások tekintet nélkül arra, hogy szereti-e a munkáját vagy sem.

31. A munkám végzése lehetőséget nyújt arra, hogy rájöjjenek, milyen jól dolgozom. (Karikázza be a megfelelő számot!)

1	2	3	4	5
Egyáltalán nem jellemző	Nem jellemző	Jellemző	Nagymértékben jellemző	Teljesmértékben jellemző

32. Munkám során munkatársaimtól és vezetőimtől mindig kapok visszajelzést azzal kapcsolatban, hogy milyen jól végzem azt. (Karikázza be a megfelelő számot!)

1	2	3	4	5
Egyáltalán nem jellemző	Nem jellemző	Jellemző	Nagymértékben jellemző	Teljesmértékben jellemző

33. Vezetőim gyakran tájékoztatnak arról, hogy szerintük milyen jól végzem a munkámat. (Karikázza be a megfelelő számot!)

1	2	3	4	5
Egyáltalán nem jellemző	Nem jellemző	Jellemző	Nagymértékben jellemző	Teljesmértékben jellemző

34. Munkavégzés után tisztában vagyok azzal, hogy jól végeztem-e el. (Karikázza be a megfelelő számot!)

1	2	3	4	5
Egyáltalán nem jellemző	Nem jellemző	Jellemző	Nagymértékben jellemző	Teljesmértékben jellemző

A stressz szintet, a teljesítmény, erőfeszítést befolyásoló tényezők 1-től 5-ös skálán való alakulásának átlag és szórás értékei a hivatásos és az oktatói állomány tükrében.

Az egyén túlvállalásának tényezői 0-tól 3-as skálán való alakulásának átlag és szórás értékei a hivatásos és az oktatói állomány tükrében.

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.	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 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)

A három vizsgált minta összehasonlítása a stressz és a motiváció kérdéseinek összesített értékeinek tükrében

		Stressz összesített értékek	Motiváció összesített értékek
Stressz összesített értékek	Pearson Correlation	1	-,390**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	112	112
Motiváció összesített értékek	Pearson Correlation	-,390**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	112	112

		Stressz összesített értékek	Motiváció összesített értékek
Stressz összesített értékek	Pearson Correlation	1	-,316**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	481	481
Motiváció összesített értékek	Pearson Correlation	-,316**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	481	481

		Stressz összesített értékek	Motiváció összesített értékek
Stressz összesített értékek	Pearson Correlation	1	-,049
	Sig. (2-tailed)		,593
	N	122	122
Motiváció összesített értékek	Pearson Correlation	-,049	1
	Sig. (2-tailed)	,593	
	N	122	122

¹<http://blog.mfor.hu/egeszsegmustra/982.html> A munkahelyi stressz írta: Dr. Ruzsovics Ágnes dátum: 2008. május 18.