

**BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGERSZEG**

A munkavállalókat fenyegető egyik legnagyobb veszély- A munkahelyi mobbing

Belső konzulens:

Balázné Dr. Lendvai Marietta

Külső konzulens:

Kiss György

Mazur Tímea

Nappali tagozat

Gazdálkodási és

menedzsment szak

**Szolgáltatásmenedzsment
szakirány**

2016

NYILATKOZAT

a szakdolgozat digitális formátumának benyújtásáról

A hallgató neve: MAZUR TIMEA

Szak/szakirány: Gazdálkodási és menedzsment/ Szolgáltatásmenedzsment

Neptun kód: X3EPFC * A szakdolgozat megvédésének dátuma (év): 2017

A szakdolgozat címe: A munkavállalókat fenyegető egyik legnagyobb veszély- A munkahelyi mobbing

Belső (operatív) konzulens neve: Balázs Dr. Lendvai Marietta PhD

Külső (szakmai) konzulens neve: Kiss György

Legalább 5 kulcsszó a dolgozat tartalmára vonatkozóan:

Mobbing, munkavállaló, emberi erőforrás, zaklatás, egészség

Benyújtott szakdolgozatom **nem titkosított** / **titkosított**.*(Kérjük a megfelelőt aláhúzni! Titkosított dolgozat esetén a kérelem digitális másolatának a szakdolgozat digitális formátumában szerepelnie kell.)***Hozzájárulok / nem járulok hozzá**, hogy nem titkosított szakdolgozatomat az egyetem könyvtára az interneten a nyilvánosság számára közzétegye. *(Kérjük a megfelelőt aláhúzni!)* Hozzájárulásom - szerzői jogaim maradéktalan tiszteletben tartása mellett -nem kizárólagos és időtartamra nem korlátozott felhasználási engedély.

Felelősségem tudatában kijelentem, hogy szakdolgozatom digitális adatállománya mindenben eleget tesz a vonatkozó és hatályos intézményi előírásoknak, tartalma megegyezik nyomtatott formában benyújtott szakdolgozatommal.

Dátum: 2017.01.05.



hallgató aláírása

A digitális szakdolgozat könyvtári benyújtását és átvételét igazolom.

Dátum: 21 JAN 05.



könyvtári munkatárs

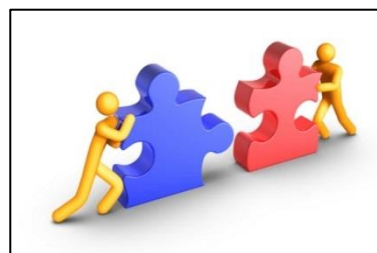
Budapesti Gazdasági Egyetem
Gazdálkodási Kar Zalaegerszeg
Könyvtár
8900 Zalaegerszeg
Gasparich u. 18/a
Adószám: 15329822-2-41

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS	1
2. A FENNTARTHATÓ FEJLŐDÉS ÉS AZ EMBERI ERŐFORRÁSOK.....	2
3. AZ EMBER SZEREPE A SZERVEZETBEN	3
4. A MOBBING	6
4.1. Történelmi áttekintés.....	6
4.2. A mobbing fogalma	7
4.3. A munkahelyi pszichoterror folyamatmodellje.....	9
4.4. A mobbing okai.....	13
4.5. A mobbing megnyilvánulási formái és a pszichoterror kialakulására utaló jelek.....	18
4.5.1. Megnyilvánulási formák	18
4.5.2. A pszichoterror tünetei.....	20
4.6. Már gyerekkorban elkezdődik.....	22
4.7. A mobbing következményei	22
4.8. Mobbing ellenes intézkedések	23
4.9. Mobbing kutatási eredmények tükrében	25
4.9.1. Nemzetközi kitekintés.....	25
4.9.2. Hazai trendek	28
5. PRIMER KUTATÁS EREDMÉNYEI	32
5.1. A kutatás célja, tartalma és módszere	32
5.1.1. A kutatás célja.....	32
5.1.2. A primer kutatás logikai vázát bemutató algoritmus	33
5.1.3. A kutatás módszere	34
5.2. A kutatás eredményeinek bemutatása	35
5.2.1. Demográfia adatok elemzése	35
5.2.2. A témaspecifikus kérdések értékelése.....	39
5.2.3. Hipotézisvizsgálat	43
5.3. A primer kutatás főbb összefoglaló következtetései	46
6. ÖSSZEFOGLALÁS.....	50

1.BEVEZETÉS

A fejlett országokban egyre nagyobb figyelmet fordítanak a munkahelyeken a pszichoszociális tényezőkre, mint például a munkakörnyezetre, a munkacsoport összetételére, és az alkalmazottak közötti kommunikációra. A mai gyorsan változó világ megköveteli a cégektől a rugalmas szervezetet, hogy gyorsan tudjanak a különféle trendekre és a variábilis piaci környezethez alkalmazkodni. A vállalkozások számára világossá vált, hogy a rugalmasság a szervezeti forma mellett, főként pszichológiai jellegű. A gyors alkalmazkodás legfőbb fegyvere a vezetők és az alkalmazottak gondolkodásmódja és viselkedése. Ezért egyre többen szerveznek, olyan csapatépítő összejöveteleket és tréningeket, ahol egymás gondolkodásmódját és viselkedését ismerhetik meg közelebbről a résztvevők. Ezen tréningek alkalmával lehetőség nyílik a konfliktusok felismerésére, és azok megoldására is. A személyes problémák, összetűzések hosszantartó, destruktív, szélsőséges eseteit mobbingnak, vagy más szóval pszichoterrornak nevezzük, amely nem csak a résztvevőket, hanem a vállalkozás üzleti folyamatait is negatívan befolyásolhatják.¹



1. kép: Egymás gondolkodásmódjának megismerése

Forrás: <http://mediaciospont.com/co-vezetoi-coaching/>

Letöltve: 2016.04.23. 16:08

A mobbing manapság egyre szélesebb körben terjedő jelenség. Tapasztalatom viszont az, hogy sokan nem ismerik fel ezt a problémát. Egy ismerősöm esetét megismerve döntöttem úgy, hogy közelebbről megvizsgálom ezt a témát. Dolgozatomban nagy hangsúlyt fektetek az ember, a gazdálkodó szervezetben betöltött szerepére, a munkahelyi zaklatás jelenségére és annak következményeire, nemcsak az áldozat, hanem a szervezet szempontjából is. Igyekszem feltárni a zaklatások pszichológiai hátterét. Emellett tárgyalom a vezetők felelősségét és a megfelelő szervezési stratégia fontosságát.

¹ Klein Sándor Vezetés- és szervezetpszichológia, Edge 2000 Kiadó Budapest, 2012. 19. fejezet 537. oldal

2. A FENNTARTHATÓ FEJLŐDÉS ÉS AZ EMBERI ERŐFORRÁSOK

A fenntartható fejlődés már a 2000.évi Millenniumi Nyilatkozatban is megfogalmazódott, amelyet 2005-ben az ENSZ Közgyűlés egy határozattal erősített meg, miszerint a gazdasági, környezeti és a társadalmi dimenziók szoros kölcsönhatásban vannak.

De mit is jelent a fenntartható fejlődés?

„A fenntartható fejlődés az ember boldog és értelmes életvitelének előmozdítását és a közjó kiteljesítését célozza. Ám mindezt úgy, hogy a saját jólétét megteremtő generáció nem éli fel, nem meríti ki erőforrásait, hanem megfelelő mennyiségben és minőségben a következő generációk számára is megőrzi, bővíti azokat.”²

Négyféle erőforrás szükséges ahhoz, hogy a nemzedékek anyagi, szellemi és lelki jóléte biztosított legyen. Ezen erőforrások a humán, társadalmi, természeti és gazdasági erőforrások. Minden generációnak szüksége van emberi erőforrásokra, akik a megfelelő létszámban, jó egészségi állapotban, tudásukkal és képességeikkel együtt állnak rendelkezésre. Nem engedhető meg, hogy a társadalom bizonyos része leszakadjon, s így elveszzen a tudásuk és képességeik.

Az emberitőke-elmélet egyik legnagyobb alakja az 1979-ben Nobel-díjat kapott Theodore William Schultz, aki tanulmányában megállapította, hogy az emberi tőke növekedése nagyobb a nem emberi, újratermelhető tőke növekedésénél. A kettő közötti növekedési, ütembeli különbség pedig egyre nagyobb lesz.³ Valószínűsíthető, hogy az ezredforduló környékén az emberi tőke gazdasági értéke meghaladta a dologi tőke nagyságát. Közgazdasági mérések szerint az ember a nemzet legfontosabb erőforrásává vált.

A vállalkozók azáltal, hogy az értékteremtés újabb és újabb formáit keresik, a fenntartható fejlődés motorjává váltak. Érzékelték, hogy az ember a legfontosabb erőforrás, így az alkalmazottak jóléte a legfontosabb. Ha az biztosított, akkor a vállalkozás jövője és a profit is biztosított.

² <http://nfft.hu/a-fenntarthato-fejlodesrol/a-fenntarthato-fejlodes-fogalma/> Letöltés időpontja:2016.04.10.

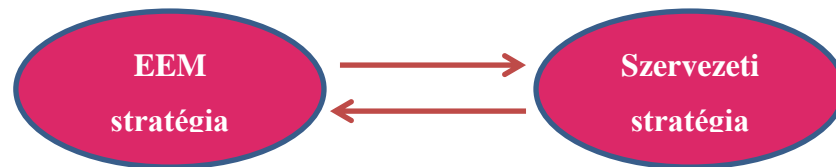
³ Petóné Csuka Ildikó: Emberitőke-Elemzés a Gazdaságtudományi Alapképzést Folytató Intézménytípusok Körében [Online] Letöltve:2016.04.10. Hozzáférés: <http://doktori.nyme.hu/337/1/disszertacio.pdf>

3. AZ EMBER SZEREPE A SZERVEZETBEN

„Egy modern vállalatban az emberek munkájuk 70-80 %-át intellektusuk segítségével végzik. A termelőeszköz szürke, kicsi és megközelítőleg 1,3 kg tömegű. Ez nem más, mint az emberi agy.”

J.Ridderstale/ K.A.Nordström

A HR menedzserek mindennapjait főként az emberekkel kapcsolatos problémák megoldása és az emberekben rejlő lehetőségek feltárása és fejlesztése tölti ki. Manapság stratégiai kérdéssé vált az emberi erőforrások kezelése, hiszen az a versenyképesség és a siker kulcsstényezője lehet.⁴ Ezért fontos, hogy a szervezeti stratégia és az emberi erőforrás menedzsment (továbbiakban: EEM) stratégiája összhangban legyen. Kutatások bizonyítják, hogy e két terület kölcsönösen egymásra van utalva.⁵



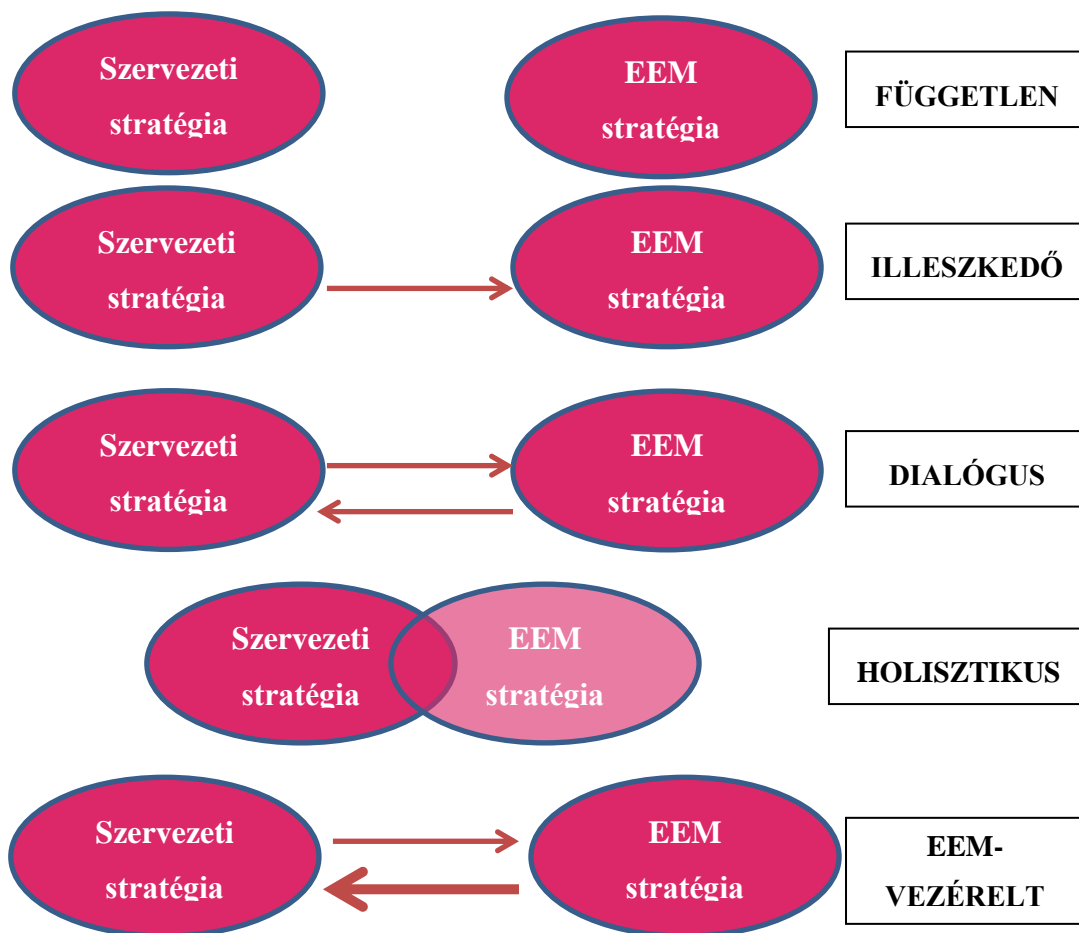
1. ábra: A szervezeti stratégia és az emberi erőforrás összhangja

Saját szerkesztés: Forrás: Bokor-Szöts-Kovács-Csillag-Bácsi-Szilas: Emberi erőforrás menedzsment alapján p. 70.

Ugyanis az EEM stratégia a felsőbb szintű stratégiákra épül, és úgy járul hozzá a szervezeti stratégia kialakításához és sikerességéhez, hogy biztosítja, hogy a vállalat emberi oldalról is megvalósítható stratégiai célokat tűzzön ki. A szervezeti és EEM-stratégiák közti integrációra a gyakorlatban többfajta modellt találunk.

⁴ Hozzáférés: [Online] www.inf.unideb.hu/konyvtarinfo/.../5_humaneroforras_men.ppt
Letöltve:2016.03.20.

⁵ Lengnick-Hall, C.A.-Lengnick –Hall, M.L. (1988): Strategic Human Resources Management: A Review of the Literature and a Proposed Typology, Academy of Management Review (13), 454-470.



2. ábra: A szervezeti stratégia és az emberi erőforrás stratégiák kapcsolata

Saját szerkesztés: Forrás: Torrington,D.-Hall,L (1998): Human resource management, 4th edition. Europe, Prentice Hall,27

A továbbiakban az utolsó két modellt szeretném bemutatni. Véleményem szerint ez a két modell biztosítja leginkább a munkavállalók érdekeit. Ezeket a modelleket alkalmazó vállalkozásokban kevesebb a konfliktus az alkalmazottak között, illetve az alkalmazottak és a vezetés között. E két modellt alkalmazó vállalatokat tudásalapú vállalatoknak nevezzük.

A holisztikus modellben a vállalat felismerte, hogy a munkavállalók a versenyképesség kulcselemei, a szerepük nem csak a stratégia végrehajtására korlátozódik. E szemlélet alapját az erőforrás-alapú vállalatelmélet képezi, amelyről a későbbiekben szó lesz.

Az EEM-vezérelt modell a holisztikus gondolkodást is túllépi. Azok a vállalkozások alkalmazzák ezt a modellt, akik felismerik, hogy mennyire fontos az emberi tudás ahhoz, hogy a megszerzett versenyképességüket meg is tudják tartani.

A tudásalapú vállalkozásoknál az ember és tudása áll a központban. Mindent megtesznek a munkavállalók jólétéért azért, hogy a kellemes munkakörnyezetben tudásuk legjavát tudják adni, így növelve a vállalkozás árbevételét.

Az erőforrás-alapú vállalatelmélet szerint az a vállalat szerezhethet versenyelőnyt, amelyik megfelelően kombinálja a fizikai és szellemi erőforrásokat, ezáltal egyedi értékeket tud teremteni. Az elmélet a vállalatokat anyagi és nem anyagi erőforrások és képességek halmazának tekinti. Ezek határozzák meg, hogy a vállalat milyen hatékonyan és mennyire eredményesen tudja tevékenységét ellátni. Nincs két egyforma vállalat, mert mindegyik különböző erőforrásokkal, tapasztalatokkal és készségekkel rendelkezik. Az a vállalat lesz sikeres, amelyik a stratégiájához legjobban illő erőforrás kombinációt tudja kialakítani. Az értékes erőforrások lehetnek anyagiak, mint például telefonos hálózat és nem anyagiak, mint a technológiai know how, márkanev, és a vállalati kultúrában rejlő képességek. Általában a nem anyagi erőforrásokkal érhető el versenyelőny, mert azok társadalmilag összetettek és nehezen másolhatók.⁶ Tehát összességében elmondható, hogy a humán tőke nélkülözhetetlen a vállalkozások számára. Az emberi tudás, és a know how az, amely magába foglalja az innováció lehetőségét, amely elengedhetetlen a versenyelőny megszerzéséhez, a sikerességhez, és a profit folyamatos növeléséhez. Fontos, hogy a szervezeti és EEM stratégia egymással összhangban legyen. Nélküle, ugyanis nem biztosítható a nyugodt alkalmazotti légkör. A munkahely önmagában nem tesz senkit pszichotikussá, de a személyiség egyensúlyzavarát súlyosbíthatja vagy enyhítheti is. A munkaadó felelőssége, hogy olyan mentálhigiénés környezetet alakítson ki, amely pozitív, előnyös és ne károsító legyen a munkavállalók számára. Szerencsére a mai modern üzemszervezési szemlélet is megköveteli a legelőnyösebb mentálhigiénés környezet kialakítását, hiszen a dolgozó akkor képes a leghatékonyabb és legtermelékenyebben dolgozni, ha a munkahelyével való viszonya is optimális. Tehát szervezeti érdek, hogy a munkavállaló azonosulni tudjon a munkakörnyezettel.⁷

⁶ Bokor-Szöts-Kováts-Csillag-Bácsi-Szilas: Emberi Erőforrás Menedzsment, Nemzedékek tudása (2014) p. 69-72.

⁷Nemeskéri Zsolt , Pankász Balázs : Módszertani kézikönyv- Pszichés zavarok felismerése és kezelése a munkahelyen [Online] Letöltve: 2016.04.11.
<http://revprojekt.hu/ckfinder/userfiles/files/M%C3%B3dszertani%20K%C3%A9zik%C3%B6nyv.pdf>

4. A MOBBING

4.1. Történelmi áttekintés⁸

A mobbing kifejezést elsőként Konrad Lorenz használta „Az agresszió” című művében, aki ezzel a szóval egy sajátos konfliktusfajtára utalt. Ő az állatok viselkedésének tanulmányozása során használta ezt a fogalmat, arra a jelenségre, amikor az állatok csoportosan támadtak egy másik állatra, hogy elűzzék azt saját területükről.



2. kép
Konrad Lorenz



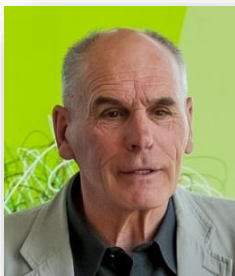
3. kép
Peter-Paul Heinemann

Peter-Paul Heinemann svéd orvos már emberi konfliktusok jelölésére alkalmazta a fogalmat. Vizsgálatának alanyai iskolás gyermekek voltak, akik kiközösítették, csúfolták, megalázták társaikat. A kiközösített gyerekeket akár öngyilkosságba is kergették.

A svéd kutató Heinz Leymann a nyolcvanas években fedezte fel, hogy ez a jelenség a munka világában is megjelenik. A svéd munkahelyeken megnyilvánuló, erőszakos, csoportos magatartást és annak következményeit vizsgálta. Az ő nevéhez kötődik a konfliktusfolyamat leírása, rendszerezése, modellezése és a mobbing által okozott egyéni, társadalmi és vállalati károk értelmezése is.



4. kép
Heinz Leymann



5. kép Kaucsek György

Kaucsek és Simon 1996-os kutatásai eredményeképpen elmondható, hogy ennek a jelenségnek közel ötvenféle módja van. A pszichoterror az, amikor a megtámadott, vagyis az áldozat, legalább fél éven keresztül és hetente legalább egyszer kénytelen a támadást elviselni.

⁸ A fejezetben szereplő képek forrásai a forrásjegyzékben találhatóak.

4.2. A mobbing fogalma

Az angol nyelvű szakirodalomban használatos mobbing szó magyar megfelelője a munkahelyi pszichológiai terror. Akkor beszélhetünk mobbingról, ha a pszichológiai terror legalább fél éven át tart és hetente legalább egyszer megtörténik. Tehát nem egy egyszeri, hanem egy sorozatos cselekedetről van szó az egyén vagy közösség részéről. Elmondható, hogy egy kvantitatív módon mérhető jelenségről van szó. A mobbing olyan konfliktusfolyamat, mely során egyeseket folyamatos támadások, méltatlan bírálatok, piszkálódások, zaklatások érnek munkatársaiktól vagy vezetőiktől. Az áldozat a folyamatos inzultusok hatására feszült lelkiállapotba kerül, gyakran megbetegszik és hosszabb-rövidebb ideig munkaképtelenné válik. Súlyos esetben akár soha többé nem lesz képes beilleszkedni a munka világába.

A mobbing szűkebb értelemben az egy hierarchiaszinten elhelyezkedők között bontakozik ki. Az úgynevezett bossing az, amikor egy alkalmazott vagy egy vezető a hierarchiában alatta elhelyezkedőt zaklat. A staffing a bossinggal ellentétes. Ebben az esetben egy alkalmazott piszkálja, terrorizálja felettesét. Az esetek legnagyobb százalékát az első kettő teszi ki.⁹

A legjelentősebb zaklatási formák

Kommunikációs lehetőségek csökkentése:

- Kizárják a csoportból, nem beszélnek vele
- Vezetőjétől nem kap segítséget, meg sem hallgatják
- Esetleg egyáltalán nem kap feladatot, munkát
- Szavába vágnak

A szociális kapcsolatok fenntartásának ellehetetlenítése:

- Munkahelyét szándékosan elszigetelik a munkatársakétól
- Levegőnek nézik
- Kritizálják a külsejét, szokásait, beszédmódját
- Elutasító ellenséges mutogatások, arckifejezések kísérik
- Gúnyolják faji, etnikai, nemzetiségi, vallási hovatartozását
- Politikai nézeteiért támadják

⁹Barkóczy Sándor : A mobbing helyzet kialakulása lehetőségeinek megelőzése egy munkacsoporton belül [Online] Letöltve: 2016.04.10. Hozzáférés: http://midra.uni-miskolc.hu/JaDoX_Portlets/documents/document_11172_section_3330.pdf

A jó hírnév fenntartásának megakadályozása:

- Összesúgnak a háta mögött
- Pletykákat terjesztenek róla
- Magánéletére bántó megjegyzéseket tesznek
- Megalázó kifejezésekkel, trágár szavakkal illetik
- Gyanúba keverik, megbízhatatlannak bélyegzik
- Megalázzák mások előtt

Fontos megbízások elmaradása:

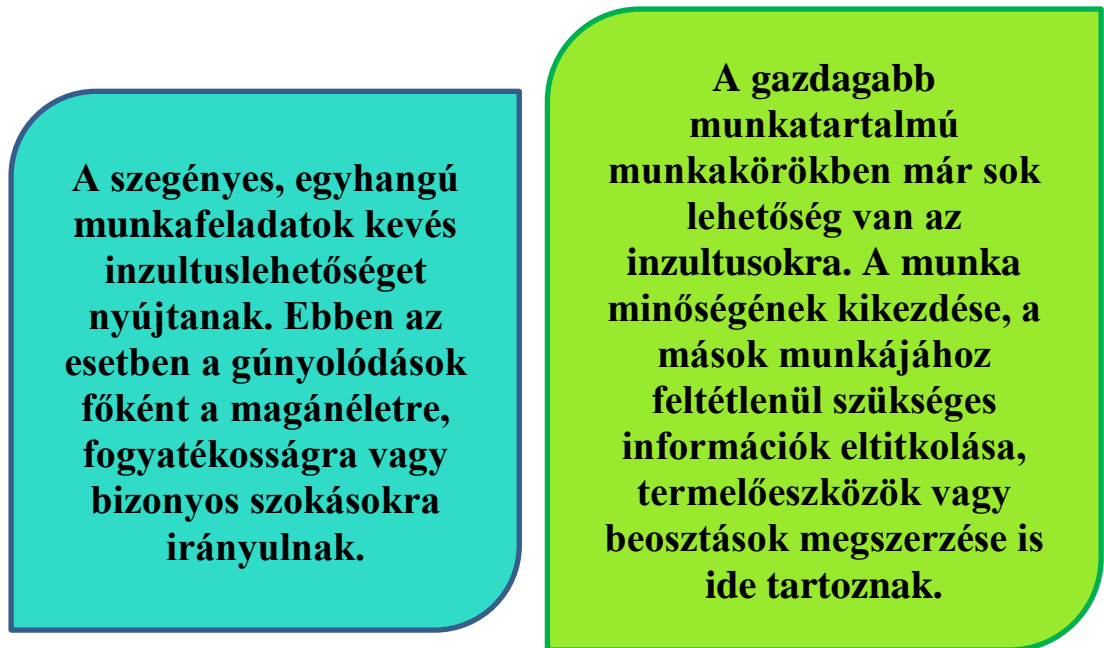
- Kétségbe vonják szellemi képességeit
- Semmibe veszik véleményét, kétségbe vonják ítélőképességét
- Méltatlan, nem képességeinek megfelelő feladatokra kényszerítik
- Munkájába belekötnek, kritizálják, lekicsinylik

A testi épség veszélyeztetése, jogi következményekkel járó tevékenység:

- Teljesítményét nem ismerik el
- Szabálytalanságokba hajszolják
- Egészségre veszélyes feladatokat kap
- Megfenyegetik írásban, vagy szóban
- Szóbeli fenyegetés, inzultus éri
- Telefonon fenyegetik, molesztálják
- Szexuális zaklatásokat, megjegyzéseket kénytelen elviselni¹⁰

¹⁰Csepelyi Magda: Mobbing munkahelyi pszichterror a grafológia tükrében 20.oldal

Azt, hogy milyen típusú zaklatásra kerül sor, a munkahelyi feltételek erősen befolyásolják. Például:



3. ábra: A zaklatás típusai a munkahelyi feltételek alapján

Saját szerkesztés: Forrás: Csepelyi Magda: Mobbing munkahelyi pszichoterror a grafológia tükrében

4.3. A munkahelyi pszichoterror folyamatmodellje

A munkahelyi pszichoterror általában valamilyen konfliktussal kezdődik, amely nem lett kellő módon megbeszélve, vagyis a konfliktus nem lett feloldva. Ha a munkahelyi vezető nem avatkozik be, akkor ez a helyzet tovább mérgesedhet. Ebből a helyzetből általában mindig az áldozat jön ki rosszul, mert a környezete őt tekinti problémás személynek, így egy idő után elfordulnak tőle és a vezető is nyomást gyakorol rá.

Meglepő, hogy a mobbingot elszenvedők munkateljesítménye a kezdetekben nem csökken. Annak ellenére, hogy nem szeretnek bejárni, még is ugyanolyan jól tudnak teljesíteni, mint munkatársaik. Ezért is nehéz idejében észrevenni, ha valakit zaklatnak.

A folyamat vége egyértelmű. Egy idő után csökken az áldozat teljesítménye, majd nő a hiányzásainak, betegszabadságainak száma. Végül a megoldatlan helyzetnek köszönhetően a zaklatott felmond a munkahelyén.

A munkahelyi kultúra bármely hiányos tényezője vezethet mobbinghoz (például: a konfliktuskezelési minták hiánya). Leymann 1993-ban 500 svéd esetre kiterjedő kutatására támaszkodva megalkotott egy modellt, amely orvosi vizsgálatok, munkaügyi bíróságok tárgyalási dokumentumainak, szakszervezeti felmérések, érdekképviselési állásfoglalások, személyzeti előadók és az áldozatok véleményének figyelembe vételével készült.

Leymann, modelljében a mobbing szakaszait 4 csoportba osztja. A következőkben ezt a 4 csoportot mutatom be részletesebben.

I. Interperszonális konfliktusok

- igazságtalan megjegyzések
- nem fair viselkedés

Ebben a szakaszban egy személyes konfliktust követően megjegyzések céltáblájává válik az áldozat. A megtámadott védekezni próbál, melynek következtében veszekedés alakul ki. A veszekedések közben a megtámadott egyre jobban kiszorul a csoportból. Az áldozat úgy próbál visszakerülni a csoportba, hogy minden feladatot magára vállal. Az igazságtalan bánásmód és az állandó feszültség nem csak a bántalmazottat, de más munkatársakat is megviselhet érzelmileg. Ebben a folyamatban az áldozat vétlen, nem maga indukálja a feszültséget. A támadások áldozata előbb vagy utóbb ellenségeskedéssel, agresszivitással találja szemben magát.

II. Pszichoterror

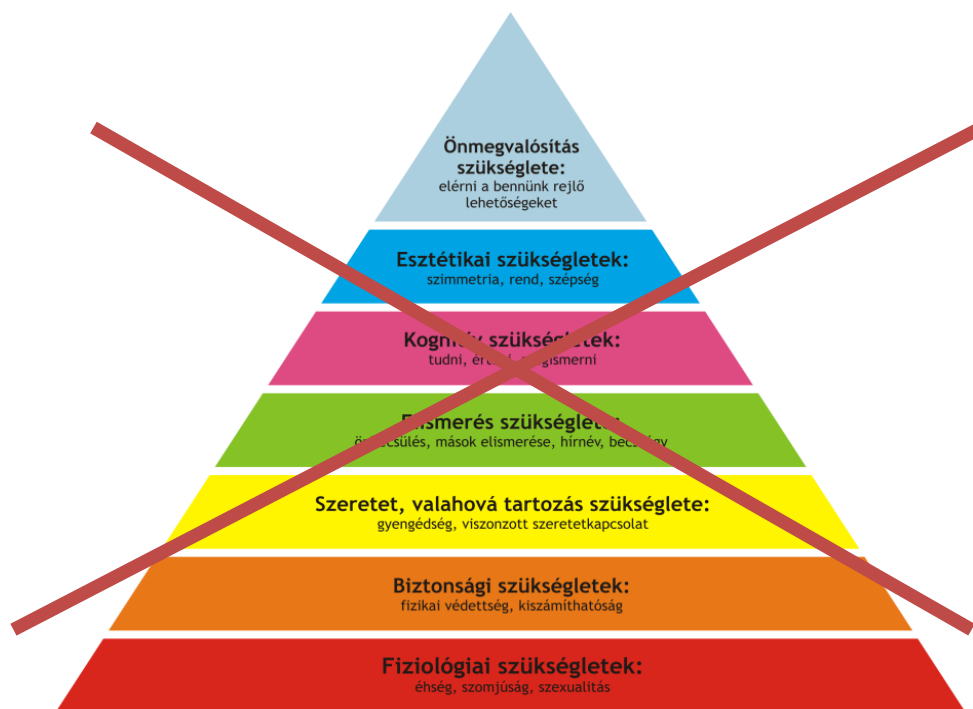
- gyakori tartós támadások
- Inzultusok sorozata hosszabb időn át
- Stigmatizálás (megbélyegzés)

Ebben a szakaszban egy személyes konfliktust követően megjegyzések céltáblájává válik az áldozat. A megtámadott védekezni próbál, melynek következtében veszekedés alakul ki. A veszekedések közben a megtámadott egyre jobban kiszorul a csoportból. Az áldozat úgy próbál visszakerülni a csoportba, hogy minden feladatot magára vállal. Az igazságtalan bánásmód és az állandó feszültség nem csak az áldozatot, de más

munkatársakat is megviselhet érzelmileg. Ebben a folyamatban az áldozat vétlen, nem maga indukálja a feszültséget. A támadások áldozata előbb vagy utóbb ellenségeskedéssel, agresszivitással találja szemben magát.

A szakasz jellemzője, hogy a támadások célzottá válnak. Segítség nélkül már nem lehet kikerülni ebből a helyzetből. A helyzet megszilárdul, amelynek oka leggyakrabban a vezetőség érdektelensége. Az, hogy nem avatkozik be a kezdeti szakaszban. Az áldozat támogatás hiányában egyedül marad. A megfélemlítésnek, úgynevezett stigmatizálásnak köszönhetően a társas kapcsolatok, amelyek a környezethez kötik, elvesznek. A pszichológiai és társas források, mint a lelki és fizikai edzettség, az önbizalom, szociális támogatás, tekintély, problémamegoldó képesség, cselekvési tér, eligazodás a társadalomban elapadnak.

A maslowi szükségletshierarchia magasabb szintjei az egyén számára érdektelenné válnak. Érdekes lenne tovább vizsgálni, hogy melyek azok a szükségletek, amelyekről az áldozat lemond.



4. ábra: Maslow piramis

Saját szerkesztés: Forrás: www.peta.blog.hu Letöltve: 2016.04.04

A külső beavatkozás nagyon nehéz ebben a szakaszban.

III. Jogsértések

- A vezetés inadekvált reakciója, túlkapásai
- A vezetés hátrányos intézkedései
- Munkajogi lépések

A vezetés ebben a szakaszban már nem hagyhatja figyelmen kívül a problémát. Sokszor nem ismeri fel a valós helyzetet, így az áldozatból gyakran bűnbak válik és a törvényes kereteken belül vagy azon kívül próbálnak megszabadulni a teherré vált munkatárstól. A svéd Betegbiztosító intézet szerint a feltárt esetek 10-20%-a kerül ebbe a szakaszba, ahol munkajogi eszközzel tesznek pontot az ügy végére. Ha a megtámadott személy ebben az esetben jogi úton próbál érvényt szerezni igazának, akkor hosszú pereskedés veszi kezdetét, amelyben az áldozat pszichés állapota még inkább megrendül. Az állandó védekezés miatt a bántott személy paranoiddá vagy akár pszichiátriai esetté is válhat.

Míg Nyugat-Európában pszicho terror fogalma már rég bekerült a törvénykönyvekbe és létezik e jelenségre bírói joggyakorlat is, addig Magyarországon a mai napig sincs konkrét, kiforrott válasz a mobbingra. Kisebb utalásokat, törekvéseket csak a Munka Törvénykönyvében és a munkavédelemről szóló törvénykönyvben találunk. 2008-ban a munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvénybe (Mvt.) bekerült a pszicho szociális kockázatok fogalma. Ez a törvényi meghatározás szerint azt jelenti, hogy a munkavállalónál a munkahelyén kialakult konfliktusból, a munkaszervezésből, a munkarendből vagy a foglalkoztatási jogviszony bizonytalanságából adódó hatások miatt stressz, munkabaleset és lelki eredetű, de szervi (pszichoszomatikus) megbetegedések is kialakulhatnak.

A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvényben (Mt.) pedig nincsenek megnevezve pontosan a munkavállalót érő negatív pszichés hatások és következményeik. Az általános magatartási követelményekből (Mt. 6–8. §) és egyes konkrét előírásokból csak levezetni lehet, hogy mindenfajta munkáltatói magatartás, amely a munkavállaló egészségét, emberi méltóságát, magánéletét sérti, az tiltott.¹¹

¹¹ Dr. Hanyu Henrietta: Stressz a munkahelyen, [Online] Letöltve: 2016.12.15. Hozzáférés: <http://www.munkajog.hu/rovatok/napi-hr/stressz-a-munkahelyen>,

IV. Kikerülés a munka világából

- Hibás orvosi és pszichológiai diagnózisok
- Ismétlődő áthelyezések
- Huzamosabb betegállomány
- Önkéntes kilépés
- Korai nyugdíjazás vagy tartós munkanélküliség
- Kártalanítás, végkielégítés
- Idegklinikai kezelés
- Kikerülés a munka világából

A fent említett kutatásból nincsenek pontos adatok, hogy hány eset jutott el a negyedik szakaszba. de vélhetőleg a vizsgált 500 eset fele végződött korai nyugdíjazással, munkaképtelenné válással.¹²

4.4. A mobbing okai

Legtöbbször valamilyen „másság” áll a kötzöködések mögött, ez lehet valamilyen eltérés a tömegtől (más frizura, más kor, más életnívó, más tudásanyag, más politikai meggyőződés) de olykor ennyi sem kell hozzá, ürügyet mindig lehet találni.

Az azonos hierarchiaszinten dolgozó munkatársak támadásainak leggyakoribb okai a következők:

- a munkacsoport az új tagot beilleszkedésre kényszeríti
- a másság iránti tolerancia hiánya
- szórakozásból kipécéz valakit a csoport
- a személyes ellenségeskedés, ellenszenv
- a szociálisan hátrányos helyzetűek kigúnyolása¹³

¹²Csepelyi Magda: Mobbing- Munkahelyi pszichoterror a grafológia tükrében (20-26. o)

¹³ Nemeskéri Zsolt , Pankász Balázs : Módszertani kézikönyv- Pszichés zavarok felismerése és kezelése a munkahelyen [Online] Letöltve: 2016.04.11.
<http://revprojekt.hu/ckfinder/userfiles/files/M%C3%B3dszertani%20K%C3%A9zik%C3%B6nyv.pdf>

Ezekre a helyzetekre az a jellemző, hogy az áldozat nincs tisztában a zaklatást kiváltó okokkal. Az áldozat egyre kellemetlenebb helyzetekbe kerül. A körülmények teljes ismerete nélkül nehéz tanácsot adni, ugyanis lehet, azzal csak még rosszabb helyzetbe sodródik a zaklatott. Fontos, hogy a vezető mindegyik fél számára teret biztosítson a problémáik kibeszélésére. A gyakorlat azonban azt mutatja, hogy ez nagyon ritkán történik meg. A vezetőség szemet huny, a konfliktusok felett, mert gyakran az érintettek sem igénylik a vezetői beavatkozást. Nagy bátorságra vall, ha valaki mindezek ellenére ki mer állni az áldozat mellett, ugyanis fenn áll az esélye, hogy ezzel ellenszenvet vált ki a csoport többi tagjából és ő is áldozattá válik.¹⁴

John Toohey 1991-es és Leymann 1993-as kutatása szerint a munkaadók nem tekintik a mobbing jelenségét vezetési vagy személyzeti problémának. Amely valószínűleg abból is adódhat, hogy az esetek többségében maga a vezető a terror elkövetője. Sajnos ez a jelenség (a staffing) napjainkban sem változott. A támadó vezető a munkatársak önállóságát korlátozza, és bizonyos esetekben agresszív, lekezelő magatartást tanúsít. Ennek a viselkedésnek gyakran a kiszolgáltatott helyzet az oka és a terhelő hatások befolyásolják. A staffing háttérében leginkább szervezési és irányítási rendszerrel kapcsolatos problémák állnak.

„ Rövid történet Kaszás Helgától, az Eures HR igazgatójától

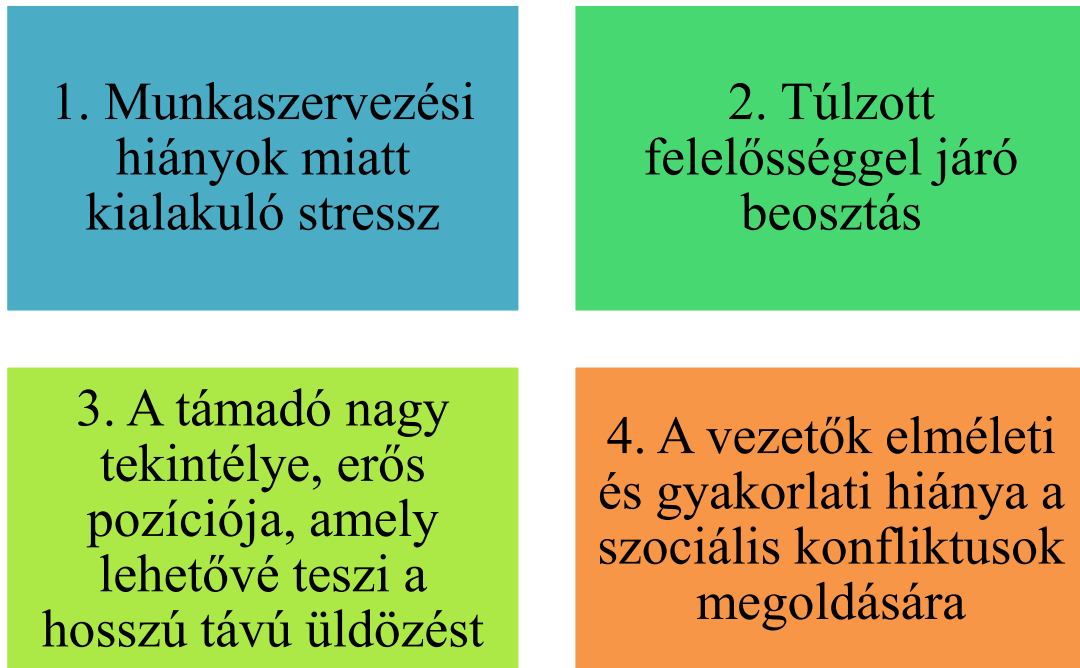
Egy 24 éves marketingügynökségnél dolgozó asszisztens elmondta a főnökének, hogy gyermeket vár. Ettől kezdve elindult a mobbing folyamata. Kezdetben megalázó feladatokat kapott, mint például az egész iroda teljes nagytakarítása egyedül, költözéskor az aktakupacok az emeletre való felcipelése. Főnöke magáncsekkjeinek a kezelése korábban is a feladata volt, de a bejelentést követően a csekket sosem találta az asztalán. A házi pénztár kezelése is a fiatal lány munkakörébe tartozott, de a bevételezésre váró pénzt mindig összekeverve a hivatalos levelek között találta, ha megtalálta. Az utolsó csepp az volt, hogy a fiatal nem kért engedélyt a teherbe eséshez. Ekkor a lány a folyamatos gyomorgörcsök miatt betegállományba vonult. Mivel sem a fizetése, sem a táppénze nem érkezett meg időben, ezért munkaügyi per és felmondás lett a vége.¹⁵ ”

¹⁴Klein Sándor Vezetés- és szervezetszichológia Edge 2000 Kiadó Budapest, 2012., 545. oldal

¹⁵Kaszás Helga: [Online] Letöltve: 2016.04.16. www.yoursolution.hu/szakmai-talalkozo

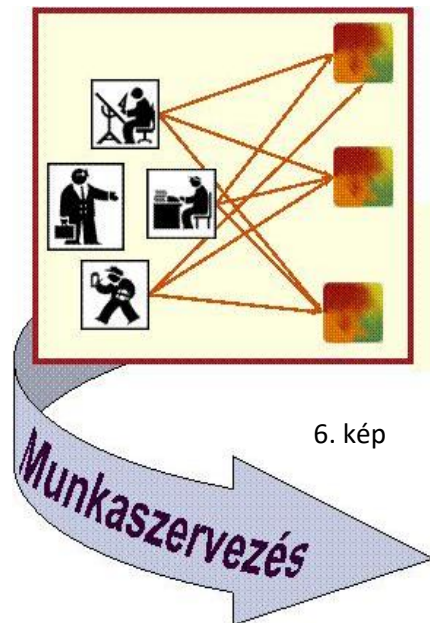
Az az általános vélekedés, hogy a szenvedő alany a negatív tulajdonságainak és összeférhetetlen személyiségének köszönheti a pszichoterrort. De a kutatók a fennálló munkaszervezeti viszonyokban, a vezetői tapasztalatlanságban és a vezetői érdektelenségben látják a fő okokat.

Kaucsek és Simon a következő 4 csoportba sorolja az okokat.



5. ábra: A mobbing okai

Saját szerkesztés: Forrás: Josef Schwickerath, Moritz Holz: Mobbing a munkahelyi pszichoterror 17-20.o.



6. kép

1. A munkaszervezési hiányok miatt kialakuló stressz

Ez alatt az egyenetlen terhelést, a túlságosan feszített tempót és az egyes munkaterületeken lévő alulfoglalkoztatottságot értjük. De a pontatlan munkaköri leírások, az ellenőrzések hiánya és az elmaradó teljesítményértékelés problémaköre is ide tartozik.

6.ábra: A mobbing okai- A munkaszervezési hiányok miatt kialakuló stressz

Forrás: saját szerkesztés: Josef Schwickerath, Moritz Holz: Mobbing a munkahelyi pszichoterror 17-20.o.



7. kép

2. A túlzott felelősséggel járó beosztás

Az az ember, aki nem képes megbirkózni munkahelyi feladataival, rengeteg feszültséget hordoz magában. Akár vezetőként, akár beosztottként dolgozik, felmerül az alkalmasság kérdése és, ezáltal a kiválasztás helyessége is.

7.ábra: A mobbing kialakulásának okai- A túlzott felelősséggel járó beosztás

Forrás: saját szerkesztés: Josef Schwickerath, Moritz Holz: Mobbing a munkahelyi pszichoterror 17-20.o.



Tekintély

8. kép

3. A támadó nagy tekintélye, erős pozíciója, amely lehetővé teszi a hosszú távú üldözést

Ez az ok a vezetői túlkapások körébe sorolható. Konfliktusforrásként nevezhető meg az a jelenség is, amikor a csoportnak más a formális vezetője és más az a személy, akit ténylegesen elfogad a csoport valódi, informális vezetőnek.

8.ábra: A mobbing okai-A támadó nagy tekintélye és erős pozíciója

Forrás: saját szerkesztés: Josef Schwickerath, Moritz Holz: Mobbing a munkahelyi pszichoterror 17-20.o.



9. kép

Vezetők

4. A vezetők elméleti és gyakorlati hiánya a szociális konfliktusok megoldására

Ebből az okból adódik, hogy a vezető nem képes a mobbingot a korai szakaszban felismerni és megállítani. Fontos, hogy a vezetői képzésben ez is hangsúlyt kapjon.

9.ábra: A mobbing okai-A vezetők elméleti és gyakorlati tudásának hiánya

Forrás: saját szerkesztés: Josef Schwickerath, Moritz Holz: Mobbing a munkahelyi pszichoterror 17-20.o.

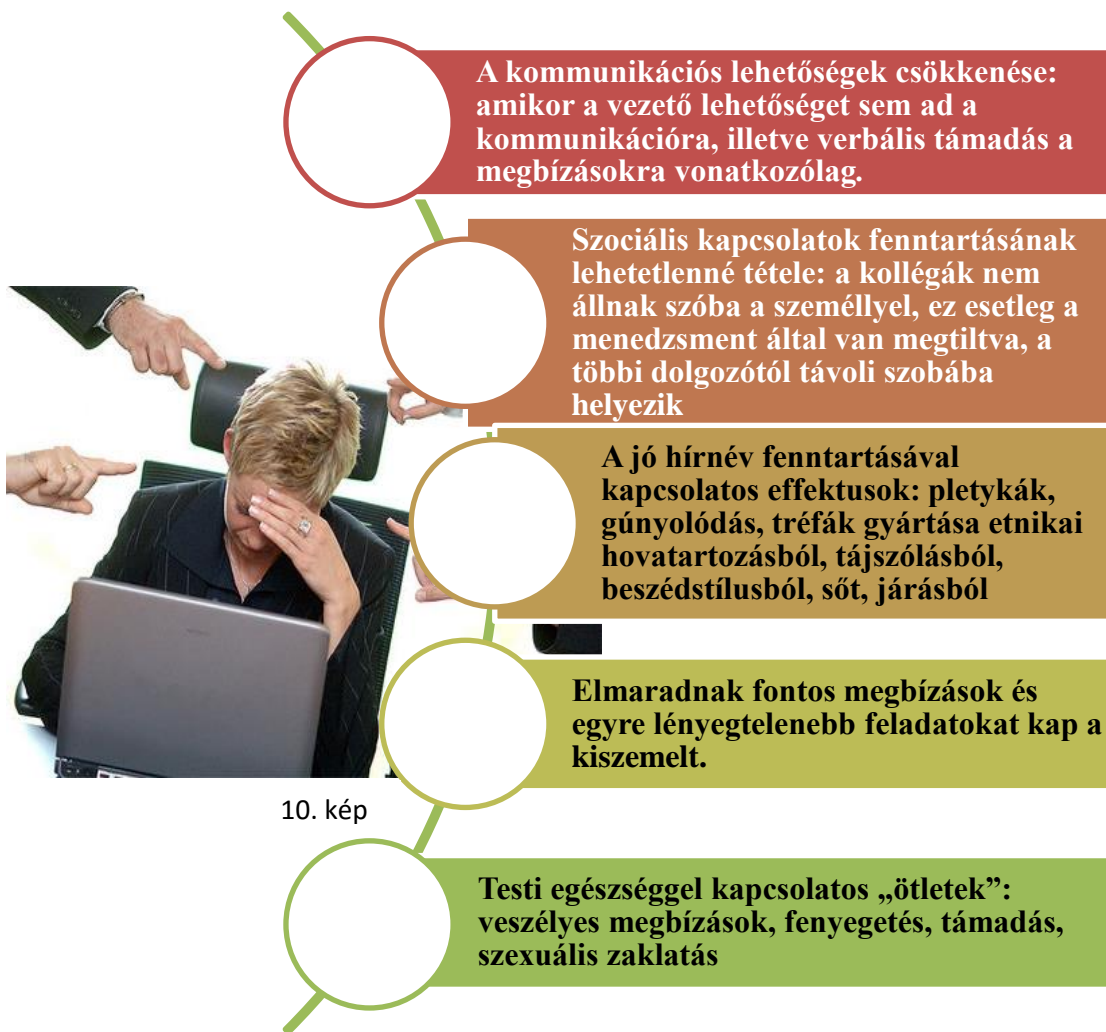
Fontos vizsgálnunk egy másik jelenséget, mint kiváltó okot, amely nem más, mint a diszkriminatív beállítódás. Ugyanis a hátrányos helyzetűeket gyakrabban éri terror, hiszen ők védtelenek, könnyebben megtámadhatók és gyenge az érdekérvényesítő

képességük. Véleményem szerint ide sorolhatók a kisgyermekes anyukák, alacsony fizetésből, szerény körülmények között élők, fogyatékossgal élők és más nemzetiségűek. Heinz Leymann 1993-ban egy svéd non-profit szervezetnél végzett vizsgálata kimutatta, hogy míg a normál dolgozók 4 %-a került mobbing-helyzetbe, addig a hátrányos helyzetűek 22%-a. Lindroth 1993-as kutatása pedig kimutatta, hogy az óvóbácsik kétszer olyan gyakran lesznek mobbing áldozatai, mint az óvónénik. A mobbing oka itt az volt, hogy ezt a foglalkozást férfiatlan szakmának tartották.

4.5. A mobbing megnyilvánulási formái és a pszichoterror kialakulására utaló jelek

4.5.1. Megnyilvánulási formák

A mobbing meghatározása és problémaként való elkülönítése Leymann nevéhez fűződik. Ő alkotta meg az ún. L.I.P.T. kérdőívet, amely a mobbing aktivitásokat méri fel. Ebben a kérdőívben 46 féle különböző megnyilvánulási forma jelenik meg, bár a későbbi szakirodalmak már bővítették ezt a számot. Ezeket az aktivitásokat a pszichológusok szerint 5 különböző csoportba sorolhatjuk.



10. kép

10.ábra: A mobbing típusainak csoportosítása

Forrás: saját szerkesztés: Forrás: Josef Schwitzkerach, Moritz Holz: Mobbing a munkahelyi pszichoterror¹⁶

¹⁶ 10.kép: <https://dorothydalton.files.wordpress.com/2013/03/mobbing.jpg> Letöltve: 2016.04.25. 15:58

4.5.2. A pszichoterror tünetei¹⁷

- Kedvetlenség, és a feladatok iránti érdeklődés csökkenése
- Nő a hibák száma, csökken a koncentrációs-készség
- Csökken a munka minősége és mennyisége
- Presztízsviták
- Az íratlan szabályok figyelmen kívül hagyása bizonytalanságot és stresszt vált ki
- A csoportok között verseny alakul ki, nem működnek együtt
- Megnő a fluktuáció és a betegszabadságok száma



11-12.kép

11.ábra A mobbing korai tünetei

Forrás: saját szerkesztés: Forrás: Klein Sándor: Vezetés- és szervezetpszichológia 549.o
(11-12. kép)

¹⁷ A fejezetben található képek forráslelőhelye a forrásjegyzékben található.

TESTI TÜNETEK

A pszichoterror átélésének elsősorban testi tünetei vannak, amelyek akár már 1-2 nap után is jelentkezhetnek.



13. kép

12.ábra: A mobbing testi tünetei

Forrás:saját szerkesztés, Nemeskéri-Pankász: Módszertani kézikönyv- Pszichés zavarok felismerése és kezelése a munkahelyen, 2015, alapján¹⁹

A hosszantartó szociális nyomás és az egyre fenyegetőbb helyzet hatására egyre több fizikai és pszichoszomatikus zavar keletkezik az áldozatban. A szorongás tünetegyüttese 1-2 éven belül jelentkezik. Ha a nyomás még tovább tart, akkor ez az állapot krónikussá is válhat. Ekkor már nagyon nehéz segíteni az áldozatokon, és fóbia, depresszió, a végén akár személyiség torzulás is felléphet.²⁰

¹⁹ [Online] Letöltve: 2016.04.11.
<http://revprojekt.hu/ckfinder/userfiles/files/M%C3%B3dszertani%20K%C3%A9zik%C3%B6nyv.pdf>

²⁰Nemeskéri Zsolt , Pankász Balázs : Módszertani kézikönyv- Pszichés zavarok felismerése és kezelése a munkahelyen [Online] Letöltve: 2016.04.11.
<http://revprojekt.hu/ckfinder/userfiles/files/M%C3%B3dszertani%20K%C3%A9zik%C3%B6nyv.pdf>

4.6. Már gyerekkorban elkezdődik

A mobbing már a gyerekkorban is kialakulhat. Az óvodások körében mindig van egy hangadó, akinek a többi gyerek engedelmeskedik. A kiközösítettel még a legmorbidabb parancsokat is teljesítetik. Például haj levágás, étel, játék odaadása a többieknek.

Később az osztálytársak bántalmazzák valamelyik diáktársukat. A gyerekek nagyon kegyetlenek tudnak lenni, ugyanis még őszinték és nincsenek erkölcsi gátlásaik. Olykor az öngyilkosságba kergetik a társaikat, vagy megalázó tortúráknak vetik alá őket. Sokszor évekig tart a gyötrés, a pszichoterror amiről a gyerek sem az osztályfőnöknek, sem szüleinek nem mer beszámolni, mert fél a következményektől. Az a gyerek, akit kiskorában mobbingoltak, az a munkahelyén és az élet más területein is sérülékenyebb lesz. Nem lesz képes karriert építeni. Rengeteg olyan esetről tudunk, ahol az iskolás gyermek, éveken át atrocitásoknak volt kitéve. Senkinek sem mert róla szólni, az esetleges következmények miatt. Majd amikor már a félelem, a tehetetlenség és az egyedüllét úrrá lett rajta, öngyilkosságot vagy öngyilkossági kísérletet követett el. Sajnos ez a meghatározó reakció a gyermekek részéről, nagyon kevesen vannak azok, akik ebben a korban ki mernek állni magukért esetleg a fenyegetések ellenére is mernek szólni szüleiknek, osztályfőnöküknek. Ezért is fontos, hogy a felnőttek, a szülők korán észre vegyék, ha a gyermekük mobbing áldozat.

Újabb aspektusa a kérdésnek, hogy a zaklatások miatt hány éves korban váltanak munkahelyet az emberek. A svédek szerint az áldozatok ritkán 40 év alattiak, ugyanis a fiatalok kevésbé érzékenyek a pszichológiai támadásokra. Ők el vannak foglalva a családalapítással. Lelkileg erősebbek és jobban vissza tudnak vágni. Azok akik, a jelenség hatására nem váltanak időben munkahelyet, azok rangja stagnál, nem tudnak előre lépni a ranglistán, fizetésük az idő előre haladtával akár csökkenhet is.²¹

4.7. A mobbing következményei²²

A mobbing nem csak az áldozatra van hatással, hanem a vállalat további dolgozóira, csoportokra. ezáltal a társadalom egy nagyobb szegmensére és a vállalkozás teljesítőképességére is.

²¹Dr. Elek Lenke: Mobbing a láthatatlan szörnyeteg [Online] Letöltve:2016.04.12. <http://www.munkajog.hu/rovatok/napi-hr/mobbing-a-lathatatlan-szornyeteg>

²² A fejezetben található képek forráslelőhelye a forrásjegyzékben található.

Az áldozat a folyamatos támadások hatására feszült lelkiállapotba kerül, próbál visszatámadni és szövetségeseket gyűjt. A viták elvonják nem csak az ő, hanem munkatársai figyelmét is a munkáról, csökken a teljesítmény és megnő a figyelmetlenségből adódó hibázási lehetőség. A folyamatos fizikai és lelki igénybevétel pedig elszívja az áldozat energiáját és betegállományba kerül.

A szakirodalom a pszichoszociális hatások 3 káros következményét különíti el.



Pszichoszomatikus megbetegedések jelentkeznek

Eleinte csak rövid néhány napos megbetegedés miatt hiányzik a dolgozó. Ha a pszichés okok rejtve maradnak, akkor állandósulnak az organikus megbetegedések, és szervi problémák keletkezhetnek. A munkahelyi konfliktusokból eredeztethető leggyakoribb stressztünetek az alvászavar, levertség, enyhe depresszió, emésztési zavar és fejfájás.



Szellemi leépülés

Az állandó feszültség tartós szorongást vált ki az érintettből. Az illető pszichés terhelhetősége csökken, és a legkisebb konfliktust sem képes kezelni, így még stresszesebbé válik, amely szociális elszigetelődéshez vezet. Így már nem csak munkahelyi viszonyai, hanem baráti és családi kapcsolatai is megromlanak.



Lelki megbetegedések

Ha a mobbing folyamata már 1,5-2 éve tart akkor a pszichés zavarok állandósulnak és pszichiátriai kórkép alakul ki. Társas fóbia, depressziós zavar vagy személyiségtorzulás is kialakulhat.

13. ábra: A mobbing káros következményei

Saját szerkesztés, Forrás: Josef Schwitckerach, Moritz Holz: Mobbing a munkahelyi pszichoterror 24-27.o. (14-16. képek)

4.8. Mobbing ellenes intézkedések²³

A mobbing ellenes intézkedéseket 3 szakaszra bonthatjuk, melyet a 14. számú ábra szemléltet.

²³ A fejezetben található képek pontos forráslelőhelye a forrásjegyzékben található.



14. ábra: A mobbing ellenes intézkedések

Forrás: saját szerkesztés http://met.ergonomiavilaga.hu/subsites/PT/MET_PT_KGY.pdf
 alapján Letöltve: 2016.03.18. (17-19.kép)

Az alábbiakban vegyük sorra és ismerjük meg mélyebben az egyes eszközöket!

1. Megelőzés

Nagy hangsúlyt kell fektetni a megelőzésre. Fontos, hogy a vezetők jó szociális klímát tudjanak kialakítani a munkahelyen. Olyan embereket szabad csak egy csapatba tenni, akik tudnak alkalmazkodni egymáshoz. A feladatokat jól körül kell határolni, így elkerülhetők a félreértések. Hasznosak a csoporttréningek, ahol a tagok megtanulnak együtt dolgozni, kibeszélhetik problémáikat és közelebbről megismerhetik egymást. Emellett támogatni kell a vezetők továbbképzését, hogy időben felismerjék azokat a konfliktusokat, amelyek akár mobbinghoz is vezethetnek, és megtanulják kezelni és megoldani ezeket a problémákat.

2. Beavatkozás

A beavatkozás egyik legfontosabb eszköze a megfelelő tájékoztatás. Külföldön különböző fórumokat szerveznek a munkahelyi zaklatások témakörében. Rengetek plakát és szórólap született, amelyekkel felhívják a figyelmet arra, hogy ez a jelenség büntetendő. A munkahelyeken az alkalmazottak érzelmi intelligenciájának fejlesztésével,

hathatunk mind a mobbing áldozatra, mind pedig a mobberre. Az időnkénti kérdőíves felmérés szintén egy jó eszköz arra, hogy még idejében felismerjük a mobbing helyzeteket. A konfliktuskezelés a másik fontos eszköz, amellyel a vezetők a kritikus helyzetekben be tudjanak avatkozni. Ezért is fontos a vezetők folyamatos képzése e téren.

3.Utókövetés

Ha már megtörtént a mobbing, akkor elengedhetetlen az áldozat rehabilitációja és kártalanítása. A kártalanításban szükség van egy ügyvédre, vagy mediációs szakértőre. A lelki sérülések enyhítésében egy pszichológus, súlyosabb esetben egy pszichiáter szakértelmére van szükségünk. Ha zaklatott felmond a munkahelyén, kikerül a munka világából, akkor az újbóli munkaállásban egy foglalkoztatási tanácsadó nagy segítségünkre lehet.

Ebből is látszik, hogy mennyire fontos, hogy időben felismerésre kerüljön a pszichoterror. Ennek érdekében egyre több pénzt költenek tréningekre és továbbképzésekre a cégek, hiszen így a magas rehabilitációs költségektől megkímélheti magát.²⁴

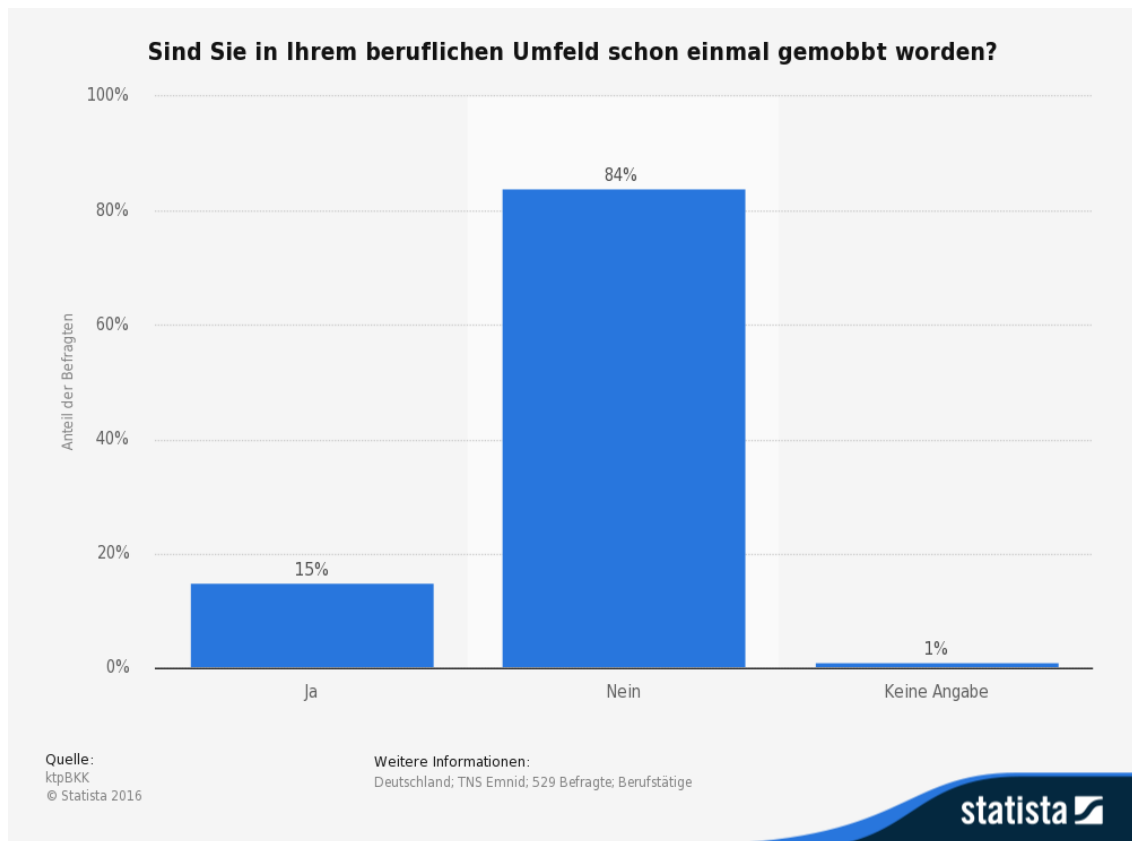
4.9. Mobbing kutatási eredmények tükrében

4.9.1. Nemzetközi kitekintés

Nyugat-európai kutatások kimutatták, hogy a dolgozó népesség 3-4%-a szenved pszichoterrortól. Általános tendencia, hogy a mobbing az átlagosnál magasabb a közhivatalokban.

A német ktpBKK üzemi egészségbiztosítási pénztár 2006.03.31. és 04.01. között 529 aktív dolgozót kérdezett meg arról, hogy ők már éltek-e át mobbingot. Az eredmény azt mutatja, hogy a megkérdezettek 15 %-a élt már át munkahelyi zaklatást.

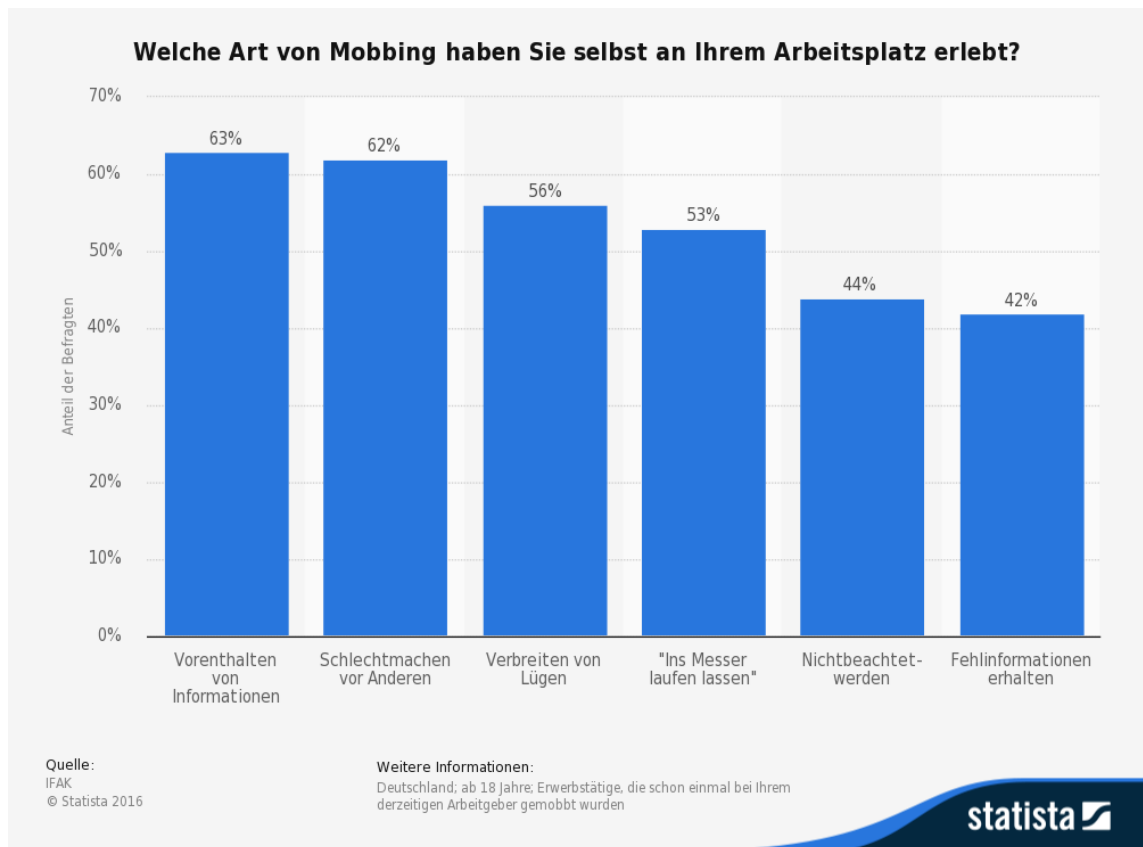
²⁴Hozzáférés: [Online] http://met.ergonomiavilaga.hu/subsites/PT/MET_PT_KGY.pdf Letöltve: 2016.03.18.



15. ábra: Önt érte-e már mobbing legalább egyszer a munkahelyi környezetében?

Forrás:<http://de.statista.com/statistik/daten/studie/28998/umfrage/eigene-erfahrung-mobbing-am-arbeitsplatzletoltve>: 2016.04.18. 20:54/

Az IFAK piackutató és társadalomkutató cég 2008-ban végzett kutatásában 2000 ember vett részt. Ahol azt kérdezték meg a résztvevőktől, akik mind 18 év feletti, aktív munkavállalók hogy a mobbing mely formáit élték át munkahelyeiken. Az eredményekből az derült ki, hogy 63%-uk elől információk lettek elhallgatva. 62%-ukról rosszat mondtak másoknak. 56% mondta, hogy hazugságokat állítottak róluk. A megkérdezettek 53%-át bajba keverték, 44%-ukat figyelembe sem vették, és 42% a munkatársaitól hiányos információkat kapott.



16. ábra: A mobbing mely típusát élte át a munkahelyén?

Forrás: <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/28998/umfrage/eigene-erfahrung-mobbing-am-arbeitsplatz/>, Letöltve: 2016.04.18. 20:55

Meschkutat, Stackelbeck és Langenhoff 2002-es egész Németországot lefedő kutatásában megállapította, hogy a mobbing áldozatok kezelésére 11,2 milliárd eurót költöttek, míg a termelőkiesés euróban kifejezett értéke 13,4 milliárd volt. Véleményem szerint ez az összeg 2002 óta csak növekedett. Az említett tanulmány meghatározta azokat a munkaköröket is, ahol nagyobb a rizikó-faktor. A szociális ágazatokban és az eladók körében a legmagasabb a mobbing kialakulásának a valószínűsége, míg a mezőgazdaság és az országúti fuvarozás a legkevésbé veszélyeztetett munkakörök a mobbing szempontjából. A megkérdezettek 32,8%-a azt mondta, hogy naponta mobbing áldozatává vált. 32,3 %-uk egy héten többször, 26,0 %-uk egy hónapban többször élt át pszichoterrort. 17,9 % pedig, azt mondta, hogy ennél is ritkábban érte őt zaklatás. Meglepő volt számomra, hogy az áldozatok 38,2 %-a azt mondta, hogy a felettese terrorizálja. 12,8%-uk életét, pedig a felettes és a munkatársak közösen keserítik meg. Itt fontos újra felhívnom a figyelmet a felsővezetőség felelősségére, ugyanis az ő feladatuk

észrevenni, ha valamely vezető, nem alkalmas a vezetői feladatok ellátására, nem megfelelő magatartást tanúsít alkalmazottaival szemben és nem áll ki mobbing helyzetben az áldozat mellett.

4.9.2. Hazai trendek

Míg a nyugati országokban már a 2000-es évek elején elkezdtek e téma után kutatni, különböző felmérések készültek a lakosság körében, addig Magyarországon ez a folyamat csak néhány éve indult el. Bár a MONA Alapítvány 2005-ben elindított projektjében körbejárta a mobbing témakörét. **A munkahelyi pszichoterror (mobbing) és a kapcsolódó szolgáltatások Magyarországon „mobbing – raising awareness of women victims of mobbing”** című projektben műhelybeszélgetések keretében szakértők bevonásával mérték fel a mobbing megítélését, ismertségét, a probléma kialakulásának okait és a következményeit.

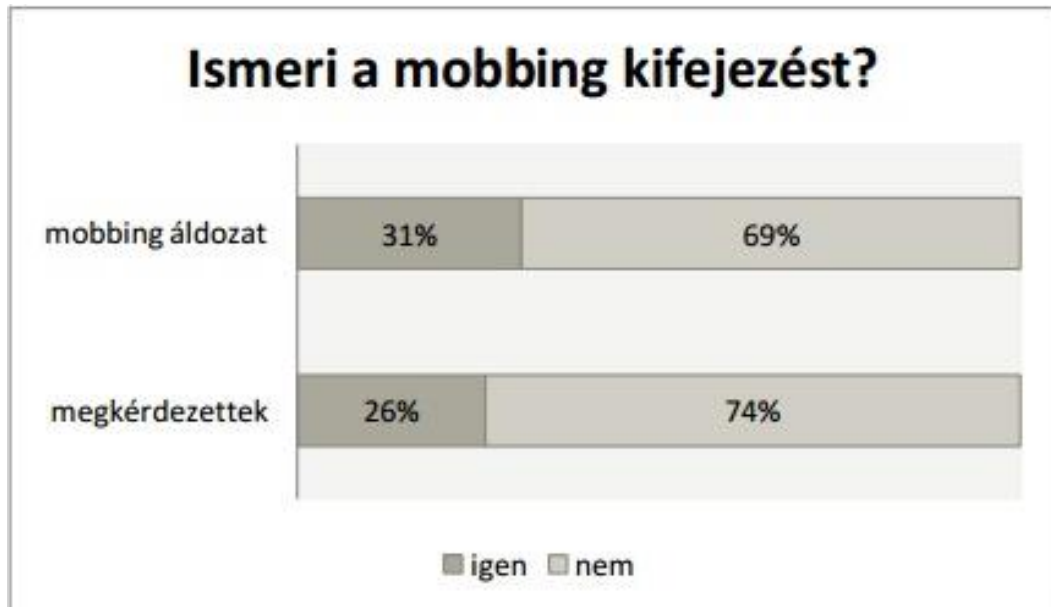
Kaucsek és Simon kutatása alapján 1996-ban a mobbing áldozatok számát a teljes lakosság körében 8%-ra tette, de ez az érték a MÁV dolgozók közötti 13%-nak köszönhetően ilyen magas. Így általánosságban a szakirodalmak 6%-ra teszik a kutatás eredményét.²⁵

Az 1996-os kutatást követően átfogó vizsgálatot senki sem végzett e témában. Csupán több kisebb kutatás érintette a pszichoterror témakörét. Virág László a pszichológia aspektusából a határőrségnél vizsgálta a pszichológiai stresszt, melynek eredményeit Munkahelyi pszichostressz a Határőrségnél című munkájában ismertette. Dr. Plette Richárd az Országos Munkahigiénés és Foglalkozás-egészségügyi Intézet alkalmazásában végzett kutatást a pszicho-szociális rizikótényezők feltérképezésére, majd ezt követően Dr. Budavölgyi Attilával közösen publikált a pszichoszociális kóroki tényezők okozta megbetegedésekről.²⁶

²⁵ Vajda Róza: A munkahelyi pszichoterror (mobbing) és a kapcsolódó szolgáltatások Magyarországon A „Mobbing – raising awareness of women victims of mobbing” elnevezésű Daphne-projekt kutatási beszámolója, 2006, http://mona-alapitvany.hu/wp-content/uploads/2012/08/Mobbing_tanulm%C3%A1ny2006.pdf Letöltve: 2016.12.21.

²⁶ Barkóczy Sándor: A mobbing helyzet kialakulása lehetőségeinek megelőzése egy munkacsoporton belül [Online], http://midra.uni-miskolc.hu/JaDoX_Portlets/documents/document_11172_section_3330.pdf, Letöltve: 2016.04.10.

Következő számszerűsíthető adatunk 2015-ből származik. Szepesiné Bozó Renáta a Miskolci Egyetem GTK humán erőforrás menedzser szakirányos hallgatója és a hrportal.hu hírszerkesztője kutatást végzett olvasóik körében.



17.ábra: A mobbing ismertségi szintje

Forrás: Szepesiné Bozó Renáta: Sokan nem tudják mi az a mobbing, pedig volt már benne részük, 2015²⁷

Az alábbi ábrából látszik, hogy azon olvasók körében, akik már voltak áldozatok ismertebb (31%) a mobbing fogalma, mint azok között, akiket még nem ért inzultus (26%).

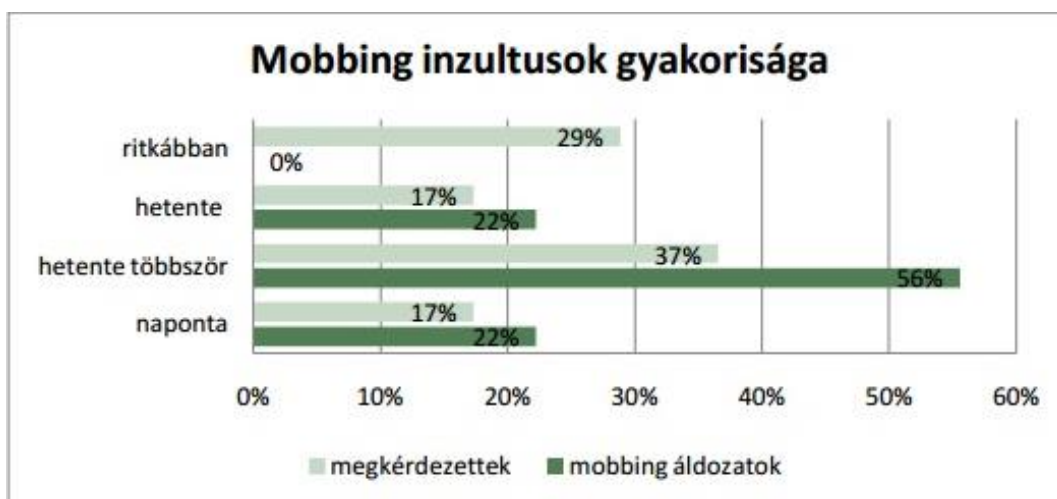
²⁷ [Online] <http://www.hrportal.hu/hr/sokan-nem-tudjak-mi-az-a-mobbing-pedig-volt-mar-benne-reszuk-20150407.html> , Letöltve: 2016.12.21.



18.ábra: A megkérdezettek megoszlása

Forrás: Szepesiné Bozó Renáta: Sokan nem tudják mi az a mobbing, pedig volt már benne részük, 2015²⁸

A fenti ábra azt mutatja, hogy akik áldozatok 42%-ánál félévig, míg az áldozatok 58%-ánál évekig tartott a terror. Elmondható, hogy ez a 24% a szakirodalomban szereplő 4-5%-hoz képest nagyon magas.



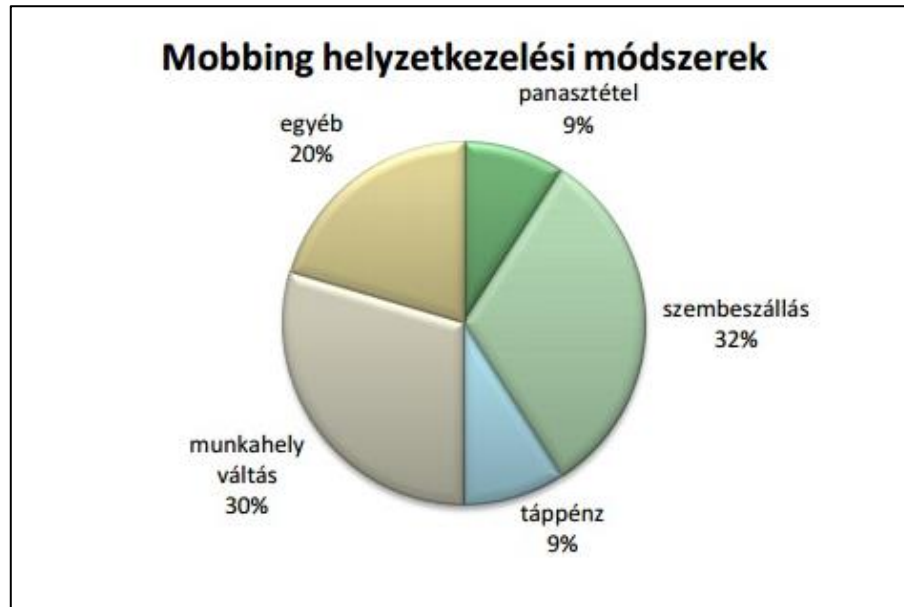
19.ábra: Az inzultusok gyakorisága

Forrás: Szepesiné Bozó Renáta: Sokan nem tudják mi az a mobbing, pedig volt már benne részük, 2015²⁹

²⁸ [Online] <http://www.hrportal.hu/hr/sokan-nem-tudjak-mi-az-a-mobbing-pedig-volt-mar-benne-reszuk-20150407.html> , Letöltve: 2016.12.21.

²⁹ [Online] <http://www.hrportal.hu/hr/sokan-nem-tudjak-mi-az-a-mobbing-pedig-volt-mar-benne-reszuk-20150407.html> , Letöltve: 2016.12.21

A mobbing során az áldozatot heti rendszerességgel támadások, verbális erőszak, és intrikák érik. A mobbing áldozatok 22%-át naponta éri megaláztatás. További 22%-ot hetente, míg 56%-uk mondta azt, hogy hetente többször éri őket zaklatás. A megkérdezettek 34 százaléka lehet, hogy mobbing áldozata. 45 százalékuk, pedig szenvedett már rövidebb ideig munkahelyi piszkálódástól.



20.ábra: A mobbing kezelési módszerei

Forrás: Szepesiné Bozó Renáta: Sokan nem tudják mi az a mobbing, pedig volt már benne részük, 2015³⁰

Az áldozatok többsége 32 százalékuk mondta azt, hogy ő szembe szállt a mobberrel, míg 30 százalék munkahelyet váltott. 9-9 százalék tett panaszt és ment táppénzre. 20% választott egyéb módszereket a mobbing megfékezésére. A cikkből kiderült, hogy az áldozatok nagyobb része – 58 százalékuk – úgy érezte, hogy nem kezelte jól a munkahelyi terrort. A kérdésre csak 42 százalék válaszolt igennel.

A munkahelyen rendszeresen előfordul, hogy a vezetők vagy a kollégák egy csoportja kinéz magának valakit. Majd az illetőt változatos eszközökkel szisztematikusan, hosszú időn keresztül zaklatja, pszichés vagy fizikai terrornak veti alá.³¹ Ezt támasztja alá az is, hogy a kutatásban a válaszadók 80%-a ismer valakit, aki mobbing áldozata.

³⁰ [Online] <http://www.hrportal.hu/hr/sokan-nem-tudjak-mi-az-a-mobbing-pedig-volt-mar-benne-reszuk-20150407.html> , Letöltve: 2016.12.21.

³¹ Kuna Gábor: Kicsinálják a munkatársai? Ismerje meg a mobbingot! [Online] http://divany.hu/ego/2014/03/05/kicsinaljak_a_munkatarsai_ismerje_meg_a_mobbingot/ Letöltve: 2016.12.21.

5. PRIMER KUTATÁS EREDMÉNYEI

5.1. A kutatás célja, tartalma és módszere

5.1.1. A kutatás célja

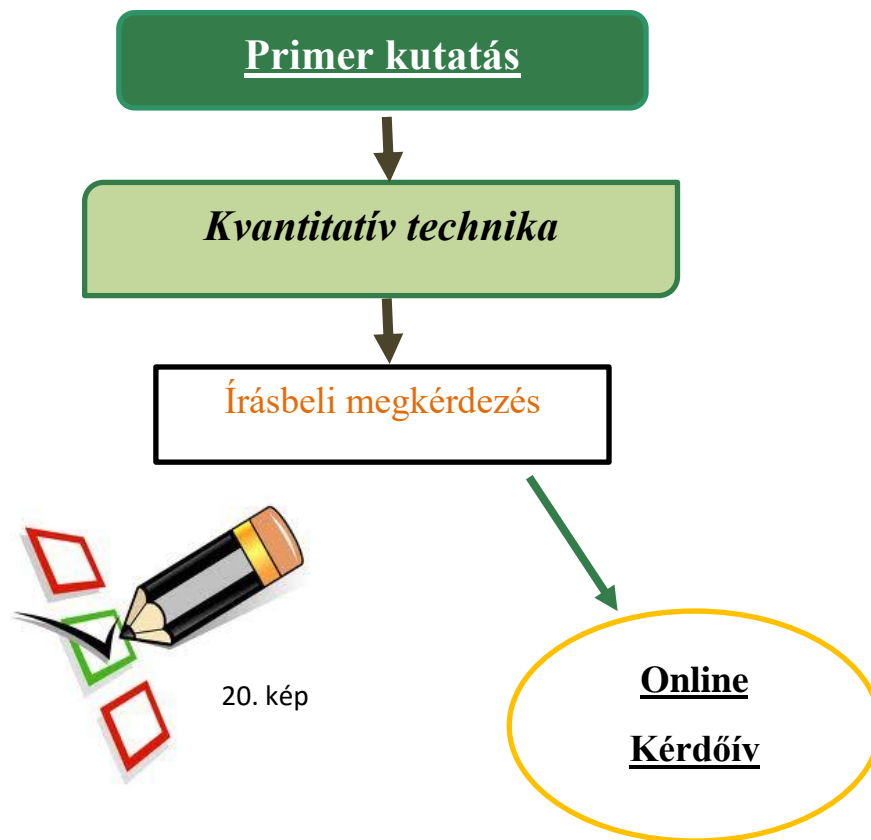
Az online megkérdezésnek két fő célkitűzése volt. Egyik cél a mobbing, mint modern társadalmi probléma szélesebb körben való megismertetése. Ugyanis azt tapasztalom, hogy az emberek nem ismerik ezt a kifejezést. Ha pedig, a munkahelyi zaklatás kifejezést használom, mindenki a szexuális zaklatásra és a fizikai bántalmazásra gondol. Az enyhébb bántalmazásokat -mint a piszkálódás, kisebb inzultálások- senki nem tekinti zaklatásnak, pedig ez is okozhat hosszú távon súlyos lelki, és pszichés zavarokat, depressziót. Másik célként a zala megyei mobbing helyzet feltérképezését tűztem ki. Válaszokat kerestem többek között a következőkre:

- Mennyire vannak kitéve az alkalmazottak megyénkben munkahelyi zaklatásnak?
- A mobbing, melyik változata fordul elő a leggyakrabban a mindennapokban?
- Milyen típusú cégeknél fordul elő leginkább?
- Miképpen reagálnak az emberek a munkahelyi zaklatásra?
- Milyen érzéseket vált ki a mobbing az emberekből?

A hipotézisek megfogalmazása

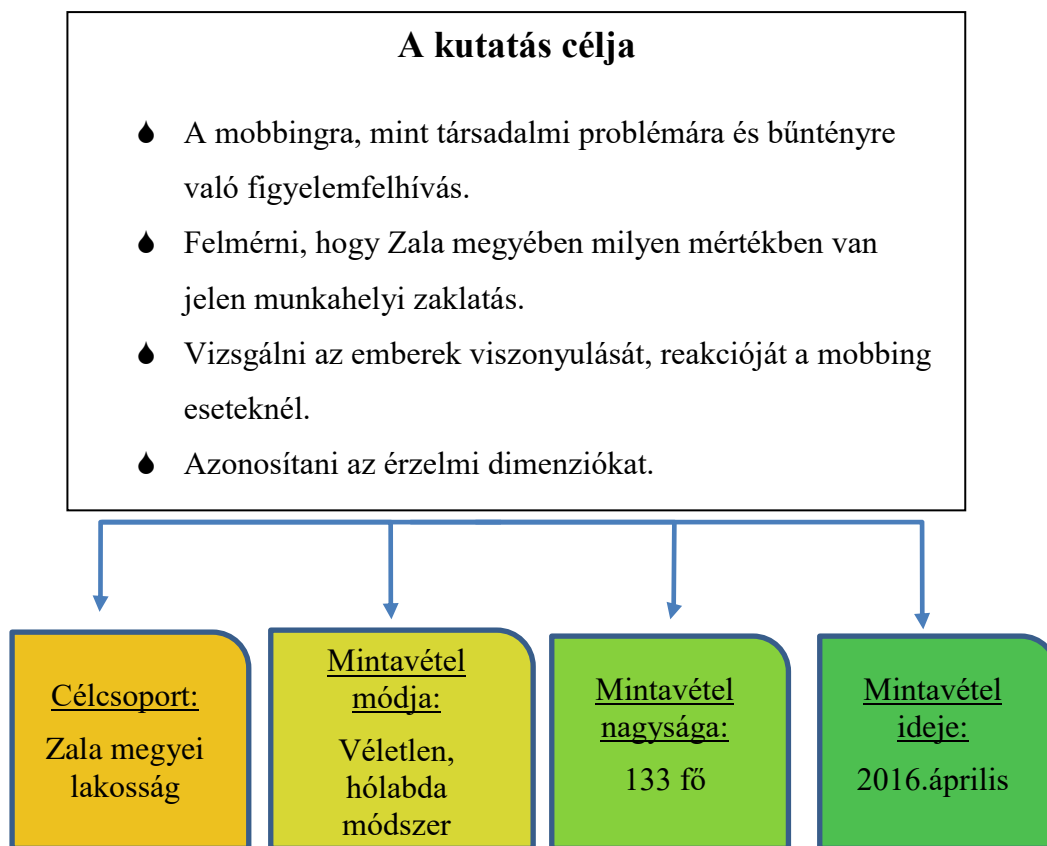
HIPOTÉZISEK	
H1	A mobbing jelentésével a lakosság nincsen tisztában.
H2	Zala megyében bár kis mértékben, de jelen van a mobbing.
H3	Mindenkinek van olyan ismerőse, akit mobbingoltak.
H4	A közsférában gyakrabban fordul elő munkahelyi zaklatás.
H5	Munkahelyi zaklatás esetén az emberek félnek segítséget kérni.
H6	Munkahelyi zaklatás esetén az emberek tehetetlennek érzik magukat.
H7	A legtöbb mobbing esetben az áldozat betegszabadságra megy, mert belebetegszik a folyamatos zaklatásokba.
H8	Éveknek kell eltelnie ahhoz, hogy az ember a mobbing elől elmenekülve, munkát váltson.

5.1.2. A primer kutatás logikai vázát bemutató algoritmus



21. ábra: A primer kutatás logikai váza

Saját szerkesztés



22. ábra A kutatás célja és főbb ismérvei

Saját szerkesztés a primer kutatás alapján

5.1.3. A kutatás módszere

A kutatás kvantitatív technikával, ezen belül online megkérdezéssel, hólabda módszerrel készült. Ennél a módszernél számszerűsíthetők az adatok és alkalmasak statisztikai elemzések elvégzésére.

A minta nagysága: 133 fő

Mintavétel ideje: 2016. április

Elemzési technika: a kérdésekre adott válaszok számszerűsített elemzése statisztikai módszerekkel, arányok, megoszlások

A kutatás célterülete: Zala megye

A kutatás célcsoportja: Zala megyei lakosság

A mintavétel módja: önkényes és hólabda módszer

Az adatgyűjtés lebonyolítása: A kérdőíveket online módon, személyes megkeresések után töltötték ki. Egy közösségi oldal megosztás funkcióját kihasználva saját és ismerőseim oldalain osztottam meg a kérdőívemet. Ismerőseimet kértem, hogy ők is osszák meg és küldjék tovább a kérdőívemet a hólabda módszernek megfelelően. Ezen kívül két nagyobb Zala megyei csoport zárt beszélgetésében is megosztottam a kérdőívet, kérve a tagokat, hogy osszák meg saját ismerőseikkel is. A kérdőív anonim módon, önkitöltős formában volt elérhető a kerdoivem.hu honlapon. A kérdőív zárt és nyitott kérdéseket is tartalmazott, így a válaszadók válaszalternatívák közül válogathattak vagy hétfokozatú skálán jelölhették benyomásaikat, érzéseiket. A teljes kérdőív az alábbi linken megtalálható:

Kérdőív: www.kerdoivem.hu/kerdoiv/863392456/

A kérdőív az alábbi részekre tagozódik:

- Alapadatok (demográfiai jellemzők, a kutatás szempontjából releváns ismérvek: nem, életkor, legmagasabb végzettség, lakóhely, munkahely típusa)
- Témaszpecifikus kérdések
 - A kitöltő ismeri-e a mobbing fogalmát?
 - Élt-e már át munkahelyi zaklatást?(jelenlegi vagy korábbi munkahelyein)
 - Mit tenne, hogy elkerülje a további zaklatást?
 - Van-e tudomása a környezetében olyan emberről, aki mobbing áldozata?

A felmérés módszere: az adatfeldolgozás a Microsoft Excel programjának segítségével került elvégzésre. Az adatelemzés módszerei gyakorisági eloszlással kapcsolatos statisztikai mutatók. Az eredmények szemléletesebb bemutatásához grafikonok és diagramok készültek a Microsoft Excel program segítségével.

5.2. A kutatás eredményeinek bemutatása

5.2.1. Demográfia adatok elemzése

A kérdőívet 100 nő, akik az összes megkérdezett 75,2%-át alkották és 33 férfi, akik a megkérdezettek 24,8%-át alkották, töltötték ki. A nagy különbség, annak tudható be, hogy a nők sokkal közlékenyebbek és talán érzékenyebbek is ezen téma iránt.

A kitöltők nemek szerinti megoszlása

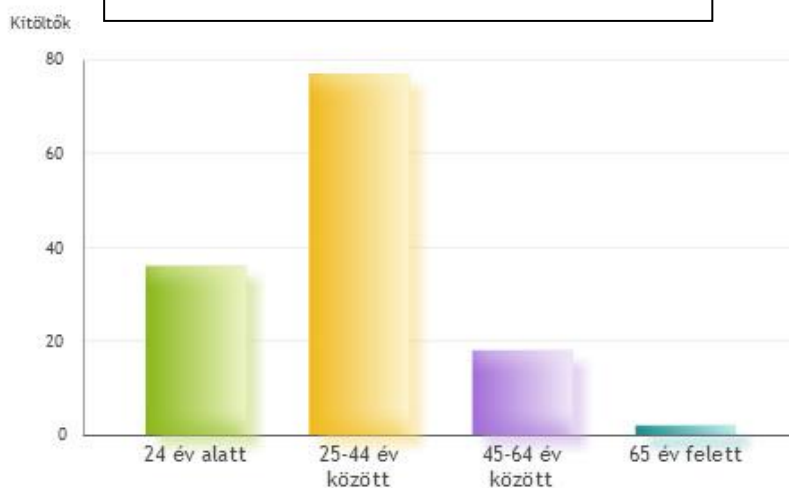


23. ábra: A kitöltők nemek szerinti megoszlása

Forrás: kerdoivem.hu által generált ábra, saját primer kutatás alapján

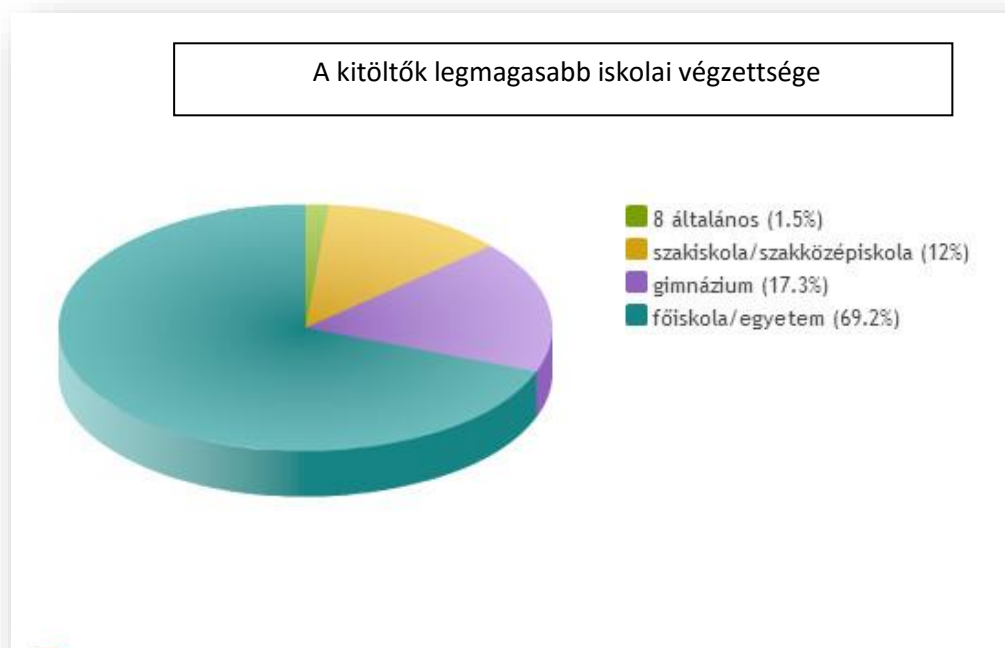
A következő ábrán a kitöltők életkor szerinti megoszlását láthatjuk. A kitöltők 57,89%-a, vagyis 77 fő a 25-44 éves korcsoportba tartozik. A 24 év alattiak is szép számmal képviseltetik magukat, akik nagyrészt az egyetemisták közül kerültek ki.

A kitöltők életkor szerinti megoszlása



24. ábra: A kitöltők életkor szerinti megoszlása

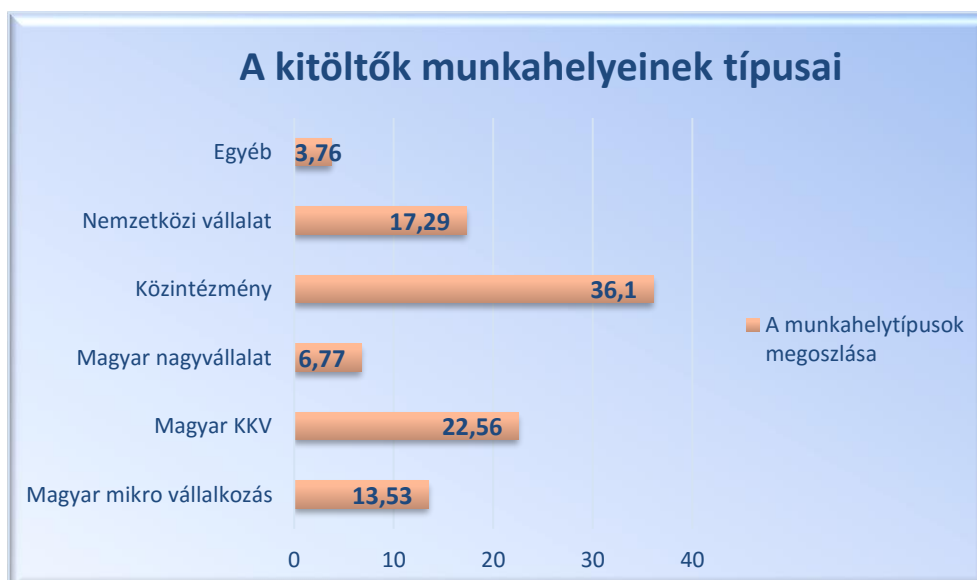
Forrás: kerdoivem.hu által generált ábra, saját primer kutatás alapján



25. ábra: A kitöltők legmagasabb iskolai végzettsége

Forrás: kerdoivem.hu által generált ábra, saját primer kutatás alapján

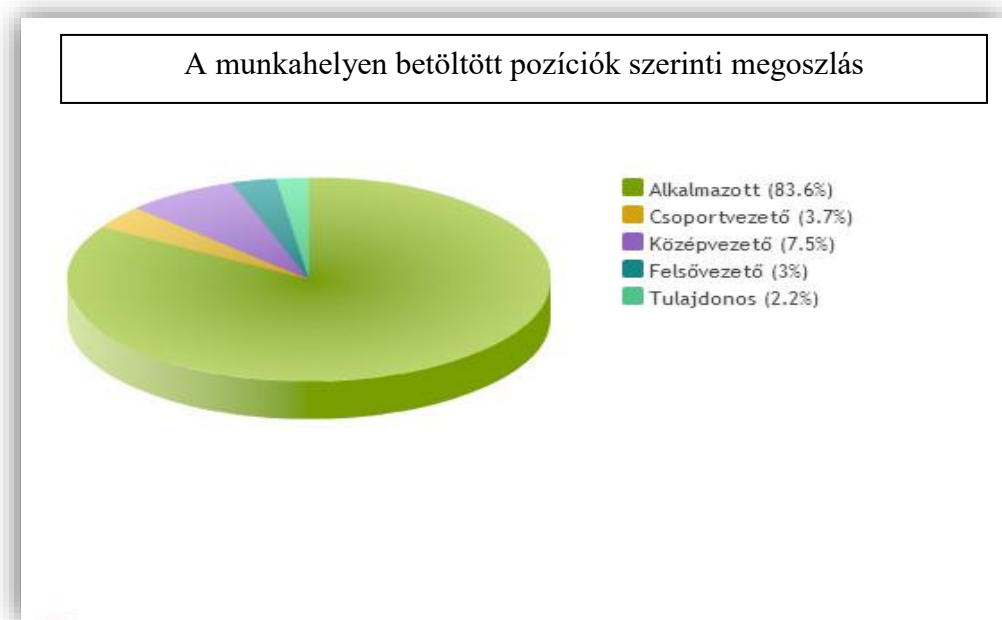
A megkérdezettek legmagasabb iskolai végzettsége elnevezésű ábrából jól látszik, hogy a vizsgálatba bevontak 69,2 % rendelkezik főiskolai/ egyetemi végzettséggel, amelyből leszűrhető, hogy a kutatás sajnos nem jutott el kellő arányban a fizikai munkavállalókhoz.



26. ábra: A kitöltők munkahelyeinek típusai

Forrás: saját szerkesztés, primer kutatás alapján

A kutatásban résztvevők 36,1 %-a közintézményben dolgozik. 22,56 %-uk magyar kis-és közép vállalkozásnál, míg nemzetközi vállalatnál 17,29 %-uk dolgozik. A legkevesebben magyar nagyvállalatnál dolgoznak 6,77 %. Egyéb kategóriát, pedig a megkérdezettek 3,76%-a jelölte meg. Ők a tanulók és a nyugdíjasok.



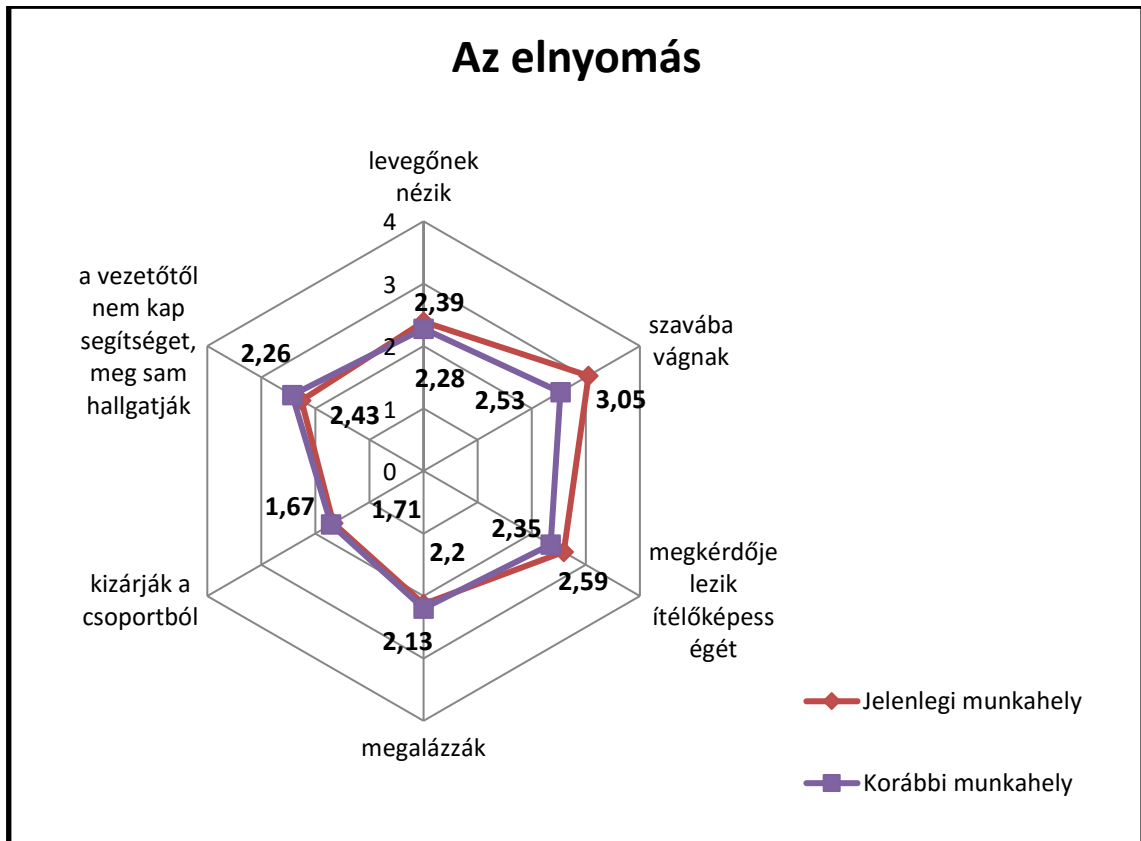
27. ábra: A kitöltők a munkahelyen betöltött pozícióik szerinti megoszlása

Forrás: kerdoivem.hu által generált ábra, saját primer kutatás alapján

Az alábbi ábra azt mutatja, hogy a megkérdezettek nagy része, 83,6 %-a alkalmazotti munkakörben dolgozik, ami a kutatási témához jól illeszkedik, hiszen valószínűsíthető, hogy inkább az alkalmazottak válnak mobbing áldozatává. Az irodában való összezártság, a teljesítési kényszer, a szoros határidők, a változó munkaterhelés és a vezetők folyamatos döntési kényszere miatt sokkal könnyebben alakulhatnak ki konfliktus helyzetek, mint a termelésben.³² Annak ellenére, hogy a a termelésben is alakulhat ki mobbing a folyamatos monoton munkavégzésnek és a határidős termelés miatt. köszönhetően. A nagy tereknek köszönhetően, az ember el tud vonulni a szünetekben, így kisebb a súrlódási lehetőség.

³² Nemeskéri Zsolt , Pankász Balázs : Módszertani kézikönyv- Pszichés zavarok felismerése és kezelése a munkahelyen 94-95.o. [Online] Letöltve: 2016.04.11. <http://revprojekt.hu/ckfinder/userfiles/files/M%C3%B3dszertani%20K%C3%A9zik%C3%B6nyv.pdf>

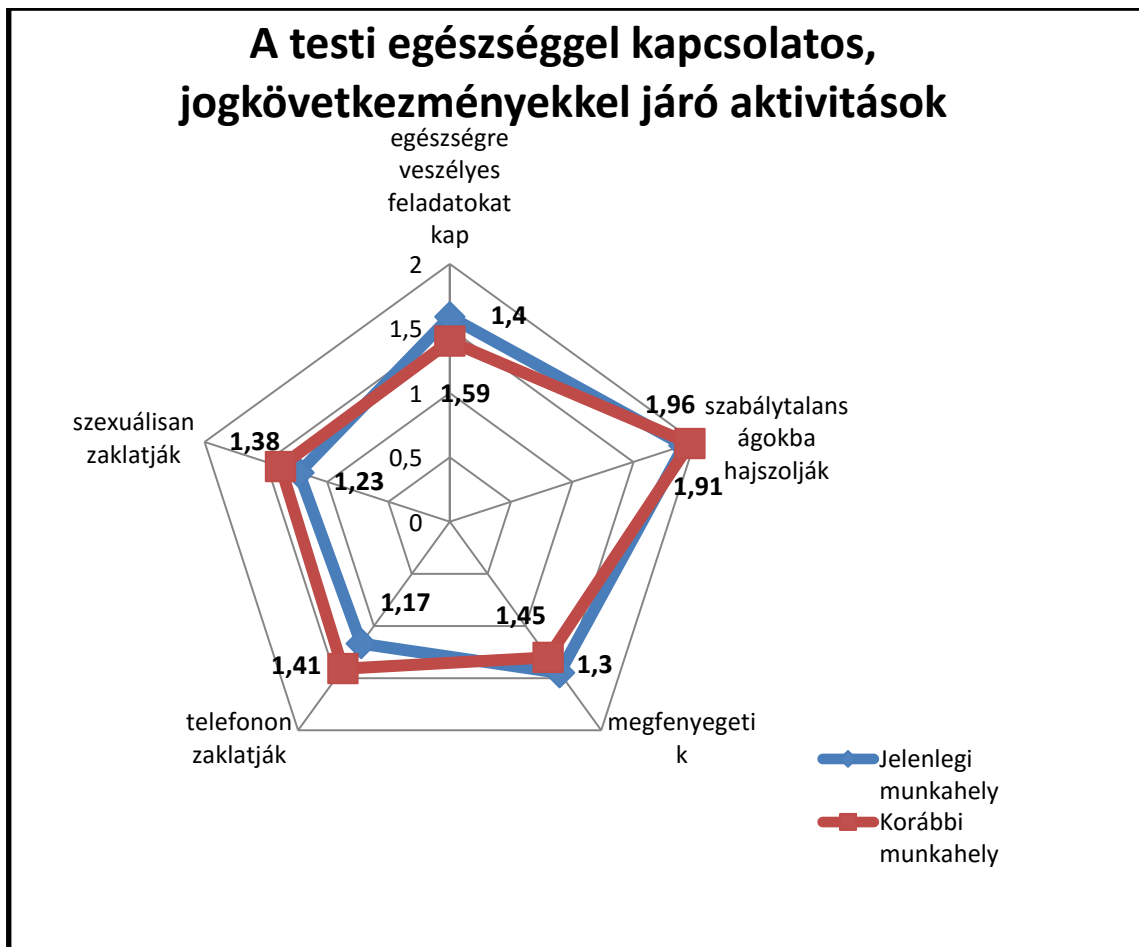
5.2.2. A témaspecifikus kérdések értékelése



28. ábra: A kitöltőket érő elnyomás típusai és mértékei

Forrás: saját szerkesztés, primer kutatás alapján

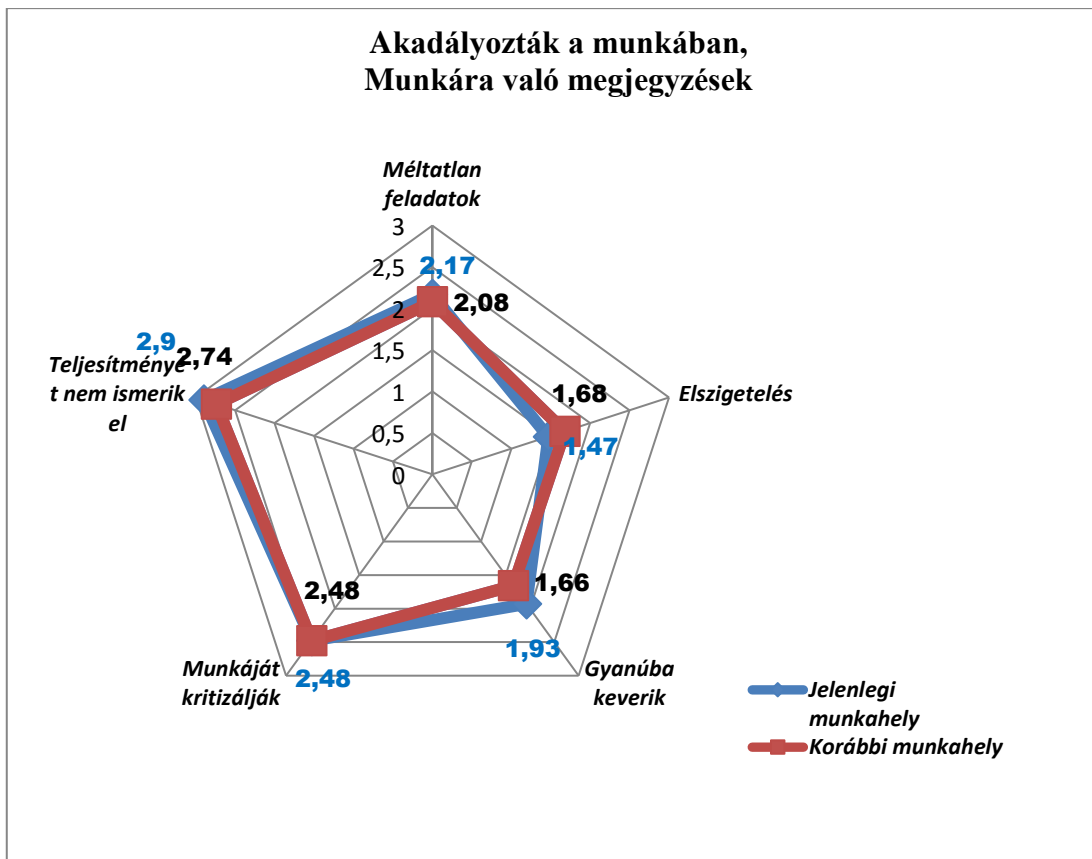
Az értékek mindegyik esetben alacsonyak, tehát kis mértékben érzékelték csak ezeket a mobbing aktivitásokat a kitöltők. De a szavába vágás a jelenlegi munkahelyen sokkal magasabb értéket kapott. Ezt annak tudhatjuk be, hogy ezek az élmények erősebben élnek a kitöltők emlékezetében, ezért jelölték meg ezt nagyobb értékkel. Az ítéletképesség megkérdőjelezése között is van 0,24 különbség, amely szintén az előző okkal azonosítható. Ez a két aktivitás kezdődő mobbingnak is tekinthető, ugyanis a kisebb konfliktusokból indul el ez a jelenség.



29. ábra: Jogi következménnyel járó és a testi egészségre káros cselekedetek

Forrás: saját szerkesztés, primer kutatás alapján

Az előző ábrán a testi egészséggel kapcsolatos atrocitások eredményét láthatjuk. Leolvasható, hogy mindegyik érték alacsony tehát testi egészséggel kapcsolatos és jogkövetkezményekkel járó zaklatásokat nem éltek és jelenlegi munkahelyükön sem élnek át a megkérdezettek. Kisebb eltérések mindegyik esetben láthatók a jelenlegi és korábbi munkahelyek között ám ezek nem jelentősek. 2-es közeli értéket kapott a „szabálytalanságokban hajszolás”. A politika és a korrupció ugyanúgy jelen van a vállalkozások életében, mint 10-20 évvel ezelőtt. Így az alkalmazottak vagy részt vesznek ezen ügyletekben, vagy vezetői utasításra kénytelenek távozni a cégtől. A folyamatosan változó jogi környezetnek sem egyszerű megfelelni, így akár akaratlanul is követhet el az alkalmazott szabálytalanságokat.

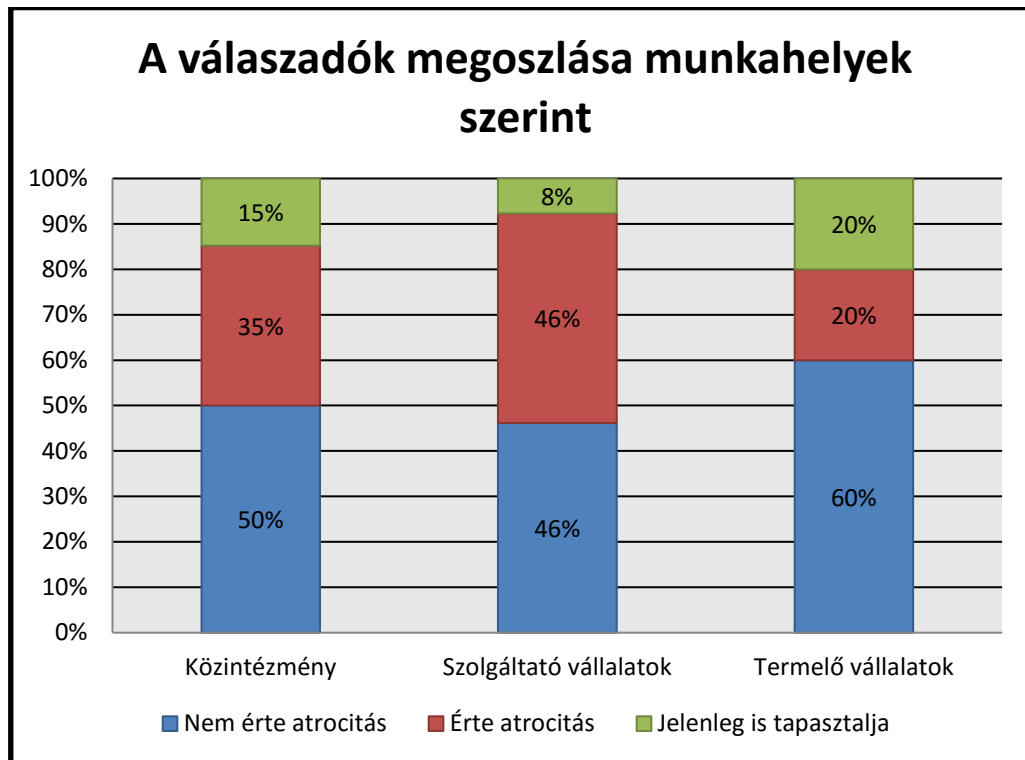


30. ábra: A munkavégzés akadályozása

Forrás: saját szerkesztés, primer kutatás alapján

Ezen az ábrán azok a tevékenységek láthatók, amelyekkel az áldozatot hátráltatják a képességeinek megfelelő feladatok elvégzésében. Ezek az értékek is alacsonynak számítanak, így elmondható, hogy a megkérdezetteket kis mértékben akadályozzák a munkavégzésben. Érdekes adat, hogy a gyanúba keverésnél a jelenlegi munkahelyen nagyobb értéket láthatunk, mint a korábbi munkahelyen. Ez abból adódhat, hogy a jelenlegi munkahelyen történt incidensek sokkal élénkebben élnek a kitöltőkben. Az értékek alapján, a jelenlegi munkahelyen kevésbé ismerik el a teljesítményeket, mint az előző munkahelyen. A kettő közti különbség nagyon alacsony, így ezt, akár azonosnak is tekinthetjük. De általánosságban akkor is leszűrhető, hogy a vállalkozások a munkavállalók teljesítményét kis mértékben honorálják. Ennek több oka is lehet, elsősorban a nyugat-európai bérekhez képest alacsony fizetések, amelyeket a magyar emberek rosszul élnek meg. Második ok a munkáltatók minimális hajlandósága a plusz juttatások iránt, mert ez a cégeknek többletkiadást jelent. Harmadik okként megemlíteném, hogy a vállalatok nem fektetnek kellő hangsúlyt alkalmazottaik

motiválására. Ebből is látszik, hogy a vállalkozások töredéke gondolkodik holisztikusan. Még mindig csak a termelés és az eladás, vagyis a profit számít, teljesen mindegy, hogy milyen áron. A belső marketingre szánt energia elenyésző.



31. ábra: A kitöltők megoszlása munkahelyek szerint és a mobbingra adott válaszaik alapján

Forrás: saját szerkesztés, primer kutatás alapján

Az alábbi ábrán a kitöltők munkahely szerinti, és a mobbing átélésére adott válaszuk megoszlását láthatjuk. Elmondható, hogy mind a három típusú munkahely esetében meglepően magas azok száma, akik éltek már át pszichoterrort, hiszen a közintézmények esetében 50%, a szolgáltató vállalatok esetében 54%, míg a termelő vállalatok esetében 40%. A termelő vállalatnál dolgozók 20%-ánál, a szolgáltató vállalat alkalmazottainak 8%-ánál, és a közszférában dolgozók 15%-ánál jelenleg is tart a zaklatás.

Tapasztalataim és a szakirodalom alapján elkészítettem a mobbing következményeinek jéghegy modelljét.



32. ábra: A mobbing következményeinek jéghegy modellje

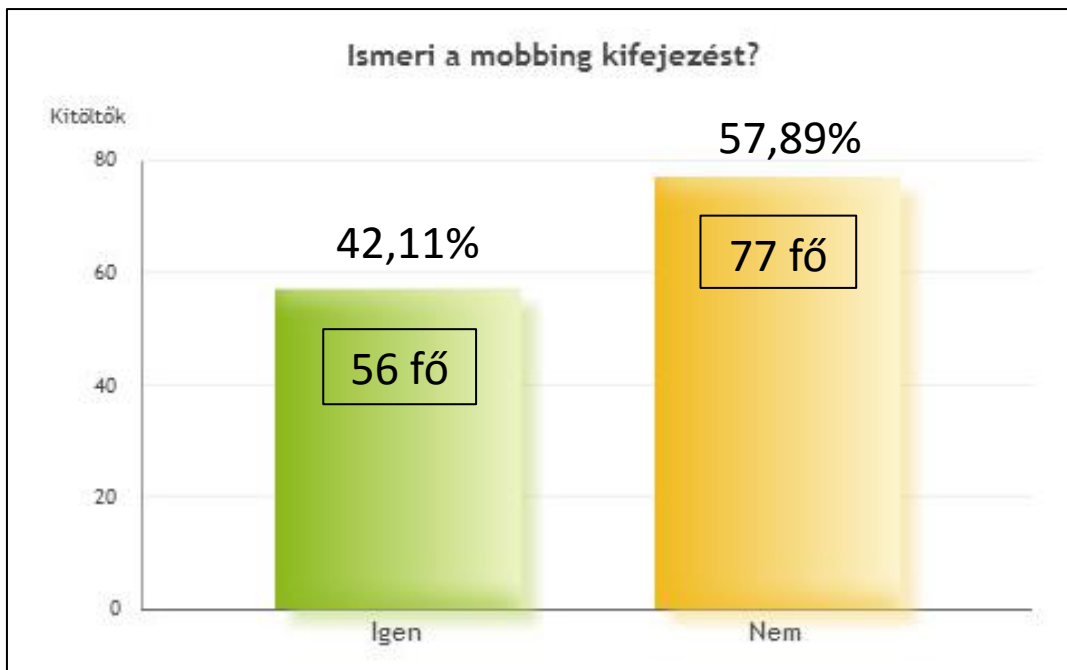
Forrás: saját szerkesztés, primer kutatás alapján

A mobbingnak lelki következményei vannak, amelyet kívülállóként nagyon nehezen veszünk észre. Ezeket a lelki problémákat a modell alsó úgynevezett víz alatti részére helyeztem. Vannak bizonyos lelki tünetek, amelyeket kis odafigyeléssel észrevehetünk. Ezeket a felszínen helyeztem el. A testi tünetek a felszín felett láthatóak, hiszen ezek mások számára is feltűnhetnek.

5.2.3. Hipotézisvizsgálat

A kutatásom alapján a hipotéziseim a H4-et és a H5-öt kivéve beigazolódtak.

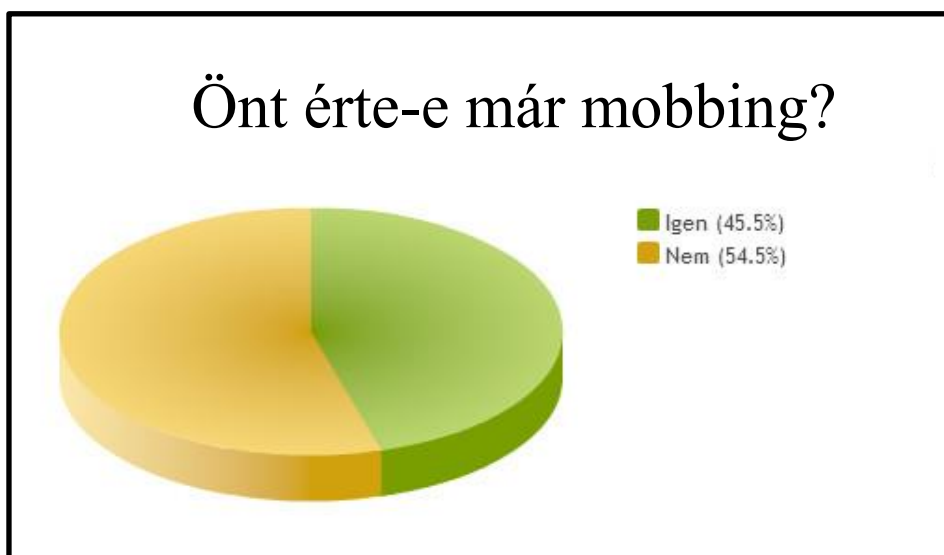
A H1-es hipotézist elfogadtam. A kérdőív ismertségre vonatkozó kérdésére adott válaszok alapján elmondható, hogy a megkérdezettek több mint a fele nem ismeri a mobbing kifejezést. Emellett feltételezhető, hogy azok között, akik igennel válaszoltak, sem mindenki van tisztában a teljes definícióval.



33. ábra: A mobbing kifejezés ismertsége

Forrás: kerdoivem.hu által generált ábra, saját primer kutatás alapján

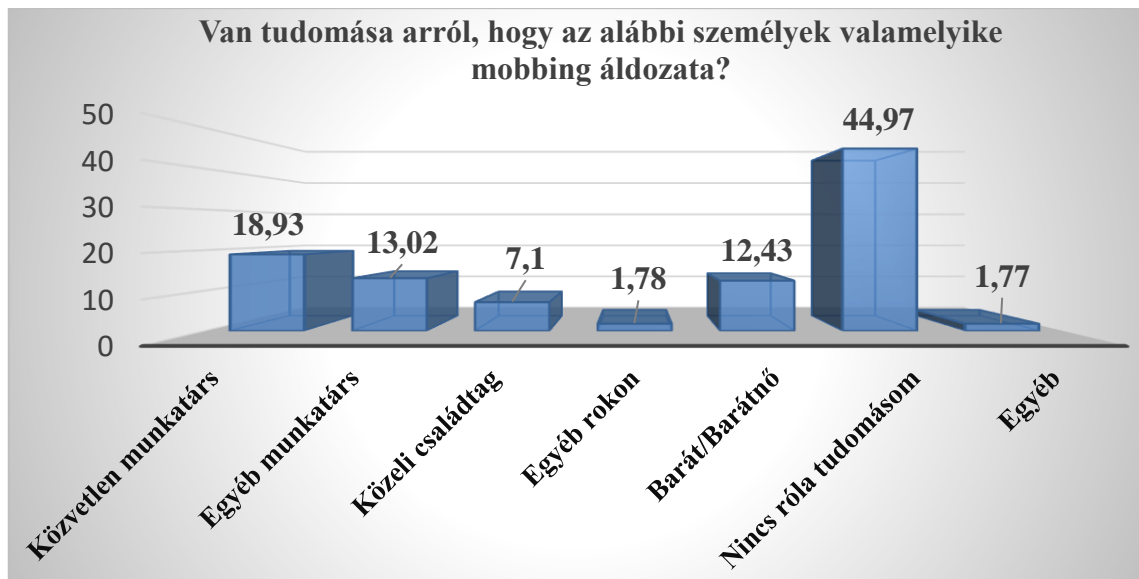
A H2-es feltételezésem is beigazolódott, a kérdőív kérdéseire adott válaszok alapján elmondható, hogy a mobbing jelen van Zala megyében. A megkérdezettek 45,9%-a mondta azt, hogy őt már érte mobbing.



34. ábra: Az érintettek száma

Forrás: kerdoivem.hu által generált ábra, saját primer kutatás alapján

H3 is el lett fogadva a kérdőív eredménye alapján. Ugyanis a 133 kitöltő 168 választ adott arra a kérdésre, hogy van-e olyan ismerőse, munkatársa, rokona, aki mobbing áldozat.



35. ábra: Mobbing áldozatok az ismeretségi körben

Forrás: saját szerkesztés, primer kutatás alapján

A H4-es hipotézis elvettem a kérdőív eredményei alapján. A szakirodalom azt hangsúlyozta, hogy a közszektorban magasabb a mobbing kialakulásának esélye. A véleményem is hasonló volt, ugyanis azt gondoltam, hogy az alacsony fizetések és a szervezetlen struktúra miatt, a közintézményekben nagyobb a mobbing aktivitás, de az eredmények mást mutatnak. Ugyanis a felmérésem szerint a szolgáltató szektorban van a legtöbb áldozat. De kutatásom nem reprezentatív, így nem vonható le belőle általános következtetés.









A H5-ös hipotézis, miszerint az emberek félnek beszélni a pszicho terrorról, nem igaz. Ugyanis a többség elmondja családtagjainak, rokonainak, és sokan a munkahelyi vezetőtől kérnek segítséget, ám ez legtöbbször a vezető képzetlensége, és a profit szem előtt tartása miatt kezeletlen, megoldatlan marad.

H6 esetében is elfogadtam a hipotézist, ugyanis a kérdőív egyéni véleménynyilvánítás sorában, sokan leírták, hogy őrlődtek és tehetetlennek érezték magukat a zaklatások ideje alatt. Ezt a döntést csak az egyéni véleményekre alapozva hoztam meg.

A H7 is beigazolódt, ugyanis a legtöbben a folyamatos zaklatások hatására hosszabb-rövidebb időre, betegszabadságra mennek, amelynek a lelki megbetegedések mellett testi tünetei is lehetnek. Ezeket az orvos bár helyileg kezelni tudja, de a lelki sérelmek miatt

újra és újra kiújulnak a tünetek. Ilyenkor fontos, hogy az orvos az egyént holisztikusan szemlélje, ne csak a fizikai épségét vizsgálja, hanem lelki épségét is.

A H8 szintén a kitöltők véleménye alapján el lett fogadva. Ez sem reprezentatív, nem lehet általános következtetéseket levonni belőle, a minta alacsony száma miatt. Többen megírták, hogy hamarabb kellett volna felmondaniuk és nem éveken át túrni a megaláztatásokat és atrocitásokat. Ma már jól vannak, erősebbé váltak és soha többé nem hagyják, magukat megaláztatni.

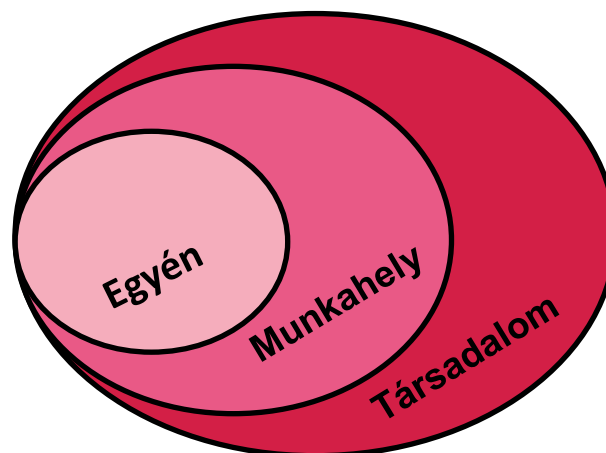
HIPOTÉZISEK (21-22. kép)	
	H1: A mobbing jelentésével a lakosság nincsen tisztában.
	H2: Zala megyében bár kis mértékben, de jelen van a mobbing.
	H3: Mindenkinek van olyan ismerőse, akit mobbingoltak.
	H4: A közszférában gyakrabban fordul elő munkahelyi zaklatás.
	H5: Munkahelyi zaklatás esetén az emberek félnek segítséget kérni.
	H6: Munkahelyi zaklatás esetén az emberek tehetetlennek érzik magukat.
	H7: A legtöbb mobbing esetben az áldozat betegszabadságra megy, mert belebetegszik a folyamatos zaklatásokba.
	H8: Éveknek kell eltelnie ahhoz, hogy az ember a mobbing elől elmenekülve, munkát váltson.

5.3. A primer kutatás főbb összefoglaló következtetései

Hipotéziseimben igyekeztem számszerűsíthető feltételezéseket megfogalmazni, ám a téma pszichológiai jellege miatt nem kerülhettem el a szubjektív, nem számszerűsíthető, kizárólag véleményeken alapuló gondolatokat.

Az alábbi következtetéseket a primer kutatás eredménye alapján fogalmaztam meg.

- ◆ A mobbing egy olyan fogalom, amely a zala megyeiek körében 50%-ban ismert. De saját tapasztalataim alapján a pontos definícióval csak kevesen vannak tisztában. Így kutatásom egyik fő célját elértem, sikerült a pszicho terror fogalmát szélesebb körben megismertetni és pontosítani.
- ◆ Zala megyében jelen van a mobbing. A megkérdezettek 45,5 % azt mondta, hogy őt már érte atrocitás a munkahelyén. Vizsgáltam a korábbi és jelenlegi munkahelyen észlelt jelenségeket, de a kettő között nagy eltéréseket nem tapasztaltam.
- ◆ Szerencsésnek mondhatjuk magunkat ugyanis a kutatás alapján, a régióban a mobbing enyhébb esetei fordulnak elő. Az elnyomás kategóriájába tartozó esetek kapták a legmagasabb értéket a kitöltőktől. Ez azt jelenti, hogy a legtöbbször szavába vágják és levegőnek nézik őket. Jogi következményekkel járó zaklatás csak nagyon alacsony értékkel szerepelt a kutatásomban, tehát elmondható, hogy megyénkben a mobbing fajtái közül is csak a jogi következmény nélküli kisebb szurkálódások vannak jelen.
- ◆ Az emberek nem félnek segítséget kérni, zaklatás esetén. Viszont legtöbbször családtagjaikon kívül senki sem veszi őket komolyan. A vezetők kompetenciáik hiányában és a profit érdekében, figyelmen kívül hagyják az ilyen fajta segélykiáltásokat. A panaszkodót problémásnak bélyegzik és ezzel pontot is tesznek az ügy végére. Az áldozat pedig tehetetlennek érzi magát a főnökeivel szemben. A kérdőívemet kitöltő áldozatok leírták, hogy akár éveken keresztül túrték a megaláztatást, mielőtt elég erőt gyűjtöttek a továbblépéshez.



36. ábra: A Levitt-féle termékfogalma újra értelmezése a mobbing szempontjából

Saját szerkesztés

A kutatásom során rájöttem, hogy a mobbing nem csak az áldozatot érinti, hanem annak közvetlen környezetét is, illetve közvetetten a társadalmat is. Hogy az egyén szintjén mit is jelent ez, azt a Jéghegy-modell során bővebben részleteztem. Az áldozat testi és lelki megbetegedésekben szenvedhet.

A következő felsorolásban összeszedtem a mobbing hatásait a munkahelyre nézve.

- Romlik a munkamorál, a munkahelyi hangulat
- Folyamatos félelem, hiszen más is lehet áldozat
- Csapatok között rivalizálás alakul ki
- Nő a konfliktusok száma
- Megnő a betegszabadságok száma és a fluktuáció
- Csökken a hatékonyság
- Megrendelések maradnak el
- Kialakul a rossz hírnév
- A vállalkozás csődbe is mehet

A társadalom szintjén mi ebből mit is érzékelünk?

Azt érzékeljük, hogy világszerte egyre több az áldozat. Nő a depressziósok és a segítségre szorulóknak száma. A szociális ellátó intézmények terheltsége folyamatosan nő. Az emberek társas kapcsolatai a családra korlátozódnak. Az utcán mindenki rohan, senki sem beszél senkivel. A másokban mindenki csak az ellenséget látja. Személyiség torzulás, deviáns viselkedés alakulhat ki, a társas kapcsolatok hiányában. A gyermekek, pedig mit látnak a szüleiktől? Azt, hogy senkiben sem bízhatnak, csakis magukban. Hogyan érhetik el a céljukat? Csak úgy, ha átgázolnak másokon, megaláznak másokat, eltávolítják az útból. Ezek a gyerekek lesznek a jövő mobberei. Sajnos a mobbing már az óvodában is jelen van. A mi felelősségünk is, hogy hogyan alakítjuk a jövőt és hogyan tanítjuk gyermekeinket.

Javaslatok

Hogyan is lehetne az alkalmazottakat jobban védeni a megaláztatások ellen?

A mobbing kialakulásáig nagyon hosszú folyamat vezet. Sok apró vezetési, szervezési problémának és az emberi tolerancia hiányának együttesen kell fennállnia ahhoz, hogy egy-egy konfliktus a pszicho terrorig fajuljon. Ezért is nagyon fontos az emberi munkaerő fejlesztése.

Fontosak az önfejlesztő tréningek, hogy olyan munkavállalóink legyenek, akik a kisebb pizskálódásokat, kezelni tudják. Lelkileg erős, saját magukat megvédeni képes munkaerőre van szükség, hiszen a vállalkozásoknak, nincsen arra kapacitásuk, hogy minden egyes apró problémával foglalkozzanak. Elengedhetetlenek a csapatépítő összejövetelek azért, hogy a munkatársak közelebbről is megismerjék egymás viselkedését, habitusát. Ezáltal könnyebben tudnak alkalmazkodni egymáshoz. A közös élmények, pedig növelik az összetartást. A stresszkezelő, konfliktuskezelő tréningekről sem feledkezhetünk meg, hiszen az első kettő azért van, hogy a konfliktusok számát a minimumra csökkentsük, viszont egy cég sem létezik konfliktusok nélkül. Különböző emberek, különböző véleménye az esetek nagytöbbségében összetűzésekhez vezet, amelyeket meg kell oldani. A konfliktuskezelés ebben segít, míg a stresszkezelés, a konfliktus által kialakult stressz leépítésében. Véleményem szerint erre a vállalatok nagyon kevés forrást fordítanak mind a mai napig. Pedig ezek a tréningek mind azt szolgálják, hogy a munkavállalók megismerjék önmagukat és a különböző helyzetekre adott reakcióikat. Ha ismertek a reakciók, akkor azokon különböző módszerek segítségével lehet változtatni, amelyek aztán hozzájárulnak a surlódásmentes munkahelyi léthez.

Elengedhetetlen, hogy munkavállalóként nyitott szemmel járjunk és kiálljunk bántalmazott kollégáinkért. A struccpolitikának itt nincs helye. Sajnos az az észrevételem, hogy a munkavállalók nem mernek kiállni társaik mellett, mert félnek, hogy őket is megbélyegzik, esetleg kirúgják. Mindenki félti az állását, így az áldozatok legtöbbször egyedül maradnak. Fontos lenne ezen a hozzáálláson változtatni. A vállalati kultúrának ebben nagyon nagy a szerepe. Ugyanis ha sikerül, egy olyan barátságos, nyitott kultúrát kialakítani, ahol a munkavállaló a munkája alapján van megítélve és nem a véleménye alapján, akkor bármikor fel mer szólalni, ha valami sérti az önérzetét. Ezáltal az áldozatokra hamarabb fény derül, és időben be lehet avatkozni.

6. ÖSSZEFOGLALÁS

A mobbing fogalmi meghatározása Heinz Leymann nevéhez fűződik, aki a kilencvenes években több kutatást is végzett e terület felderítésére. Az ezredforduló után több szakirodalom is foglalkozott e témakörrel, mégis elmondható, hogy a vállalatok csupán pár éve tesznek lépéseket a jelenség megfékezésére.

A kutatásból és a szakirodalomból levonható, hogy míg régebben a mobbingot magánügyként kezelték, addig mára egyre több vállalkozás ismeri fel a jelenség kezelésének fontosságát. Ha időben felismerik ezeket az eseteket, akkor a vállalkozás kevesebb profitkiesésre számíthat. Ugyanis egy mobbing áldozat nem tud a munkájára koncentrálni, figyelmetlen lesz, hibát hibára halmoz. Ha már súlyosbodik a helyzet, akkor pedig betegszabadságra megy, amely szintén a vállalkozásnak jelent profit kiesést.

A mobbing 4 szakaszát különböztetjük meg.

- Interperszonális konfliktusok
- Pszichoterror
- Jogsértések
- Kikerülés a munka világából

Az interperszonális konfliktusok szakaszában lehet a legkönnyebben beavatkozni és megakadályozni a további zaklatást. A többi szakaszban az idő elteltével és a zaklatás komolyabb mivolta miatt, nehezebb és költségesebb az intervenció. Az áldozat pszichológiai terhei is egyre nagyobbak, így minél tovább van kitéve a zaklatásnak, annál költségesebb a pszichológiai kezelése és a munka világába történő visszaintegrálódása.

A mobbingnak több oka is lehet. A leggyakoribbak a féltékenység, a rasszizmus, a szervezési és vezetési hiányosságok, stresszes életmód, és az áldozat gyenge személyisége.

A megnyilvánulási formáit 5 csoportba sorolhatjuk.

- A kommunikációs lehetőségek csökkenése: amikor a vezető lehetőséget sem ad a kommunikációra, illetve verbális támadás a megbízásokra vonatkozólag.
- Szociális kapcsolatok fenntartásának lehetetlenné tétele: a kollégák nem állnak szóba a személlyel, ez esetleg a menedzser által van megtiltva, a többi dolgozótól távoli szobába helyezik
- A jó hírnév fenntartásával kapcsolatos effektusok: pletykák, gúnyolódás, tréfák gyártása etnikai hovatartozásból, tájszólásból, beszédstílusból, sőt, járásból
- Elmaradnak fontos megbízások és egyre lényegtelenebb feladatokat kap a kiszemelt.
- Testi egészséggel kapcsolatos „ötletek”: veszélyes megbízások, fenyegetés, támadás, szexuális zaklatás

A szakirodalom megismerését követően primer kutatást végeztem kérdőív segítségével, amelyet hólabda módszerrel továbbítottam a közösségi média felületein.

Kutatásom egyik fő kérdése az volt, hogy mennyien ismerik megénkben ezt a kifejezést. Előzetes feltevésem az volt, hogy nem sokan vannak tisztában a fogalom valódi jelentésével, ezért fontos volt számomra a teljes definíció tisztázása a kutatásom résztvevői körében.

A fő következtetésem az volt, hogy Zala megyében is jelen van a mobbing. Sajnos az a tapasztalatom, hogy a legtöbb esetben a vezető, vagy főnök a mobbing elkövetője, így az áldozatnak nincs sok választása. Vagy tűri a folyamatos zaklatásokat, vagy munkahelyet vált. A kutatásom eredményéből is kiderült, hogy a legtöbben hosszas őrlődés után ezt a megoldást választják. Valószínű, hogy, a zaklató vezetői pozíciója miatt nem veszik figyelembe ezeket az eseteket.

Hogy mit is tehetünk a pszichoterror ellen?



23. kép

Fontos a vezetők és az alkalmazottak folyamatos képzése, tréningeken való részvétele. A vezetőknek meg kell tanulniuk felismerni a konfliktuskereső embereket, problémás helyzeteket, és tudniuk kell kezelni, megoldani őket. Emellett olyan munka és szervezeti viszonyokat kell kialakítani, amelyekkel a konfliktusok kialakulását a minimálisra csökkenthetjük, hiszen így elkerülhető a stressz és a miatta kialakuló megbetegedések. A megelőzés elengedhetetlen része a pszichoterrorról való tájékoztatás, ugyanis ezzel akár a spontán konfliktusok mértéke is csökkenthető. Egy olyan rendszert kell kialakítani, amelyben az alkalmazottak minden következmény nélkül elmondhatják panaszukat és tudják is, hogy kihez kell fordulniuk. A felelős személy pedig tudja, hogy ilyen esetben mi a teendője.³³ Ugyanis a mobbingban mindenki veszít. Nem csak az áldozatra, hanem az egész cégre is hatással van. Mert a terror rombolja a munkahelyi kapcsolatokat, a csapatmunkát, a hatékonyságot, az általános hangulatot és a munkamorál is visszaesik. Ha egy ilyen ügy kiszivárog, az rossz hírért kelti a cégnek. Ahol egyszer már volt pszichoterror, ott nagyobb az esély arra, hogy újra kialakul. Ezért nagyon fontos a vezetők felelőssége. A vállalati kultúra, a megfogalmazott értékek, a vezető kommunikációs stílusa és az alkalmazottakkal való bánásmód is nagyban hozzájárul, hogy kialakul-e mobbing. Annál a cégnél, ahol mélyebb szervezeti problémák vannak, ott a munkavállalók is sokkal stresszesebbek, nagyobb a pszichés megterhelés, ezáltal megnő a mobbing kialakulásának esélye. A mobbing ellenes intézkedések 3 csoportját különböztetjük meg, az észlelés időpontjától függően.

1. Megelőzés
2. Beavatkozás
3. Utókezelés

A mobbingot nem csak egyéni szinten kell kezelni, ugyanis ez mindig a rendszer vagy a menedzsment rossz működéséből adódik. Tehát strukturális beavatkozásra lenne ebben az esetben szükség. Ez viszont nagyon költséges is lehet, így általában a vezetők figyelmen kívül hagyják a mobbingot.³⁴

³³Nemeskéri Zsolt , Pankász Balázs : Módszertani kézikönyv- Pszichés zavarok felismerése és kezelése a munkahelyen [Online] Letöltve: 2016.04.11.
<http://revprojekt.hu/ckfinder/userfiles/files/M%C3%B3dszertani%20K%C3%A9zik%C3%B6nyv.pdf> 76-77.o.

³⁴ Sudár Györgyi: Pszichoterror a munkahelyen [Online] Letöltve: 2016.03.10. Hozzáférés: <http://player.hu/biznisz/pszichoterror-a-munkahelyen/>

Összefoglalva a zaklatás nem csak az egyént és a csoportot befolyásolja, hanem a vállalat működését is. Viszont ha tágabban vizsgáljuk a jelenséget, akkor megállapíthatjuk, hogy ez egy társadalmi probléma. Hiszen az áldozat stresszes viselkedése kihat a családtagjaira ismerőseire. A zaklató pedig lehet, hogy nem csak egy embert, hanem többet is zaklat, ezáltal nő az érintettek köre. Ha pedig a mobbing egy magasabb szintre lép, ahol az áldozatnál már pszichés zavarok, és testi tünetek jelentkeznek, akkor az érintettek köre még jobban bővül. A folyamatba ekkor már szakemberek, mint például pszichológus és ügyvéd is bekapcsolódhat. A legsúlyosabb esetekben, öngyilkosság esetén már az egész lakosságot megrázza az ügy. Szerencsére itt Zala megyében nincs tudomásunk mobbing miatti öngyilkosságról. Valószínű, hogy emiatt nem kapott még nagyobb figyelmet ez a jelenség. Véleményem szerint a pszichoterrorral kapcsolatos legrosszabb magatartásforma az, ha nem veszünk róla tudomást. Vannak olyan tényezők, amelyre nincsen ráhatásunk, de egy kis odafigyeléssel is csökkenthetjük konfliktushelyzeteink számát. Mi is tehetünk róla, hogy munkatársainkkal milyen kapcsolatokat alakítunk ki. Tehát, mi is tehetünk az ellen, hogy áldozatok legyünk!

IRODALOM JEGYZÉK

- Josef Schwitckerach, Moritz Holz:** Mobbing a munkahelyi pszichoterror Z-Press Kiadó Miskolc ,2014, ISBN: 9789639493735
- Klein Sándor: Vezetés- és szervezetpszichológia** Edge 2000 Kiadó Budapest, 2012. ISBN: 9789639760073
- Csepelyi Magda:** Mobbing-Munkahelyi pszichoterror a grafológia tükrében General Press Budapest, 2000. ISBN: 9639076954
- Bokor-Szóts-Kovács-Csillag-Bácsi-Szilás:** Emberi Erőforrás Menedzsment Budapest, Nemzedékek Tudása Tankönyv Kiadó, Budapest 2014, ISBN: 9789631968347
- Lengnick-Hall, C.A.-Lengnick –Hall, M.L.** (1988): Strategic Human Resources Management: A Review of the Literature and a Proposed Typology, Academy of Management Review (13)
- Torrington,D.-Hall,L** (1998): Human resource management, 4th edition. Europe, Prentice Hall
- Petőné Csuka Ildikó:** Emberitőke-Elemzés a Gazdaságtudományi Alapképzést Folytató Intézménytípusok Körében [Online] Letöltve:2016.04.10. Hozzáférés: <http://doktori.nyme.hu/337/1/disszertacio.pdf>
- Nemeskéri Zsolt, Pankász Balázs:** Módszertani kézikönyv- Pszichés zavarok felismerése és kezelése a munkahelyen [Online] Letöltve: 2016.04.11. <http://revprojekt.hu/ckfinder/userfiles/files/M%C3%B3dszertani%20K%C3%A9zik%C3%B6nyv.pdf>
- Barkóczy Sándor:** A mobbing helyzet kialakulása lehetőségeinek megelőzése egy munkacsoporton belül [Online] Letöltve: 2016.04.10. Hozzáférés: http://midra.uni-miskolc.hu/JaDoX_Portlets/documents/document_11172_section_3330.pdf
- Dr. Hanyu Henrietta:** Stressz a munkahelyen, [Online] Letöltve: 2016.12.15. Hozzáférés: <http://www.munkajog.hu/rovatok/napi-hr/stressz-a-munkahelyen>
- Kaszás Helga:** [Online] Letöltve: 2016.04.16. www.yoursolution.hu/szakmai-talalkozo
- Dr. Elek Lenke:** Mobbing a láthatatlan szörnyeteg [Online] Letöltve:2016.04.12. <http://www.munkajog.hu/rovatok/napi-hr/mobbing-a-lathatatlan-szornyeteg>
- Sudár Györgyi:** Pszichoterror a munkahelyen [Online] Letöltve: 2016.03.10. Hozzáférés: <http://player.hu/biznisz/pszichoterror-a-munkahelyen/>
- Kaucsek György:** A munkahelyi pszicho-terror okai, következményei, és javasolt ellenintézkedések [Online] Letöltve: 2016.03.10. http://met.ergonomiavilaga.hu/subsites/PT/MET_PT_KGY.pdf
- Vajda Róza:** A munkahelyi pszichoterror (mobbing) és a kapcsolódó szolgáltatások Magyarországon A „Mobbing – raising awareness of women victims of mobbing” elnevezésű Daphne-projekt kutatási beszámolója, 2006, http://mona-alapitvany.hu/wp-content/uploads/2012/08/Mobbing_tanulm%C3%A1ny2006.pdf Letöltve: 2016.12.21.

Kuna Gábor: Kicsinálják a munkatársai? Ismerje meg a mobbingot! [Online]
http://divany.hu/ego/2014/03/05/kicsinaljak_a_munkatarsai_ismerje_meg_a_mobbingot/
Letöltve: 2016.12.21.

Szepesiné Bozó Renáta: Sokan nem tudják mi az a mobbing, pedig volt már benne részük, 2015,
[Online] <http://www.hrportal.hu/hr/sokan-nem-tudjak-mi-az-a-mobbing-pedig-volt-mar-benne-reszuk-20150407.html> , Letöltve: 2016.12.21.

<http://de.statista.com/statistik/daten/studie/28998/umfrage/eigene-erfahrung-mobbing-am-arbeitsplatz>

<http://nfft.hu/a-fenntarthato-fejlodesrol/a-fenntarthato-fejlodes-fogalma/> [Online] Letöltve:
2016.04.10.

ÁBRAJEGYZÉK

1. ábra: A szervezeti stratégia és az emberi erőforrás összhangja	3
2. ábra: A szervezeti stratégia és az emberi erőforrás stratégiák kapcsolata	4
3. ábra: A zaklatás típusai a munkahelyi feltételek alapján	9
4. ábra: Maslow piramis.....	11
5. ábra: A mobbing okai	15
6. ábra: A mobbing okai- A munkaszervezési hiányok miatt kialakuló stressz	16
7. ábra: A mobbing kialakulásának okai- A túlzott felelősséggel járó beosztás.....	16
8. ábra: A mobbing okai-A támadó nagy tekintélye és erős pozíciója	17
9. ábra: A mobbing okai-A vezetők elméleti és gyakorlati tudásának hiánya.....	17
10. ábra: A mobbing típusainak csoportosítása	19
11. ábra A mobbing korai tünetei	20
12. ábra: A mobbing testi tünetei.....	21
13. ábra: A mobbing káros következményei	23
14. ábra: A mobbing ellenes intézkedések.....	24
15. ábra: Önt érte-e már mobbing legalább egyszer a munkahelyi környezetében?	26
16. ábra: A mobbing mely típusát élte át a munkahelyén?	27
17. ábra: A mobbing ismertségi szintje	29
18. ábra: A megkérdezettek megoszlása.....	30
19. ábra: Az inzultusok gyakorisága.....	30
20. ábra: A mobbing kezelési módszerei	31
21. ábra: A primer kutatás logikai váza	33
22. ábra A kutatás célja és főbb ismérvei	34
23. ábra: A kitöltők nemek szerinti megoszlása	36
24. ábra: A kitöltők életkor szerinti megoszlása.....	36
25. ábra: A kitöltők legmagasabb iskolai végzettsége	37
26. ábra: A kitöltők munkahelyeinek típusai	37
27. ábra: A kitöltők a munkahelyen betöltött pozícióik szerinti megoszlása	38
28. ábra: A kitöltőket érő elnyomás típusai és mértékei.....	39
29. ábra: Jogi következménnyel járó és a testi egészségre káros cselekedetek	40
30. ábra: A munkavégzés akadályozása	41
31. ábra: A kitöltők megoszlása munkahelyek szerint és a mobbingra adott válaszaik alapján.....	42

32. ábra: A mobbing következményeinek jéghegy modellje.....	43
33. ábra: A mobbing kifejezés ismertsége	44
34. ábra: Az érintettek száma.....	44
35. ábra: Mobbing áldozatok az ismeretségi körben	45
36. ábra: A Levitt-féle termékfogalma újra értelmezése a mobbing szempontjából	47

A DOLGOZATBAN MEGJELENÍTETT KÉPEK FORRÁSJEGYZÉKE

- 1. kép** : Egymás gondolkodásmódjának megismerése, Forrás: <http://mediaciospont.com/co-vezetoi-coaching/> Letöltve: 2016.04.23. 16:08
- 2. kép** : Konrad Lorenz, Forrás: <http://archivum.szitakoto.com/folyoiratcikk.php?cikk=261> Letöltve: 2016.04.04.
- 3. kép** : Peter Paul Heinemann, Forrás: <http://www.storajournalistpriset.se/timeline/90-talet1/1984/pristagare-1984/radio/lyssnares-husdoktor/> Letöltve: 2016.04.04.
- 4. kép** : Heinz Leymann, Forrás: <http://www.net3plus.ovh.org/wiadomosci/archiwum/index5.html> Letöltve: 2016.04.04.
- 5. kép** : Kaucsek György, Forrás: http://www.ommf.gov.hu/index.php?akt_menu=540&hir_reszlet=488 Letöltve: 2016.04.04.
- 6. kép** : Munkaszervezés, Forrás: <https://tavmunka.wordpress.com/2006/10/31/a-munka-vilaganak-globalis-atalakulasa/> Letöltve: 2016.04.14.
- 7. kép** : Felelősség, Forrás: http://www.piacessprofit.hu/kkv_cegblog/nem-erdemes-vallalni-az-adocsalast/ Letöltve: 2016.04.01.
- 8. kép** : Tekintély, Forrás: <http://www.hrmasia.com/content/employer-charged-failing-pay-work-injury-compensation> Letöltve: 2016.04.01.
- 9. kép** : Vezetők, Forrás: <http://www.nordicheartbeat.com/en> Letöltve: 2016.04.01.
- 10. kép** : <http://www.elancasti.com.ar/info-gral/2015/9/20/proponen-ley-medidas-contraviolencia-laboral-273574.html> Letöltve: 2016.04.07.
- 11. kép** : Forrás: <http://www.cegtraining.hu/konfliktuskezeles/> Letöltve: 2016.03.20.
- 12. kép** : Forrás: <http://www.independent.mk/articles/16337/Mobbing+in+Macedonia+Hard+to+Prove,+No+Verdicts+in+Favor+of+Plaintiffs> Letöltve: 2016.03.20.
- 13. kép** : Forrás: <http://jojofogyaselmanye.network.hu/blog/joyo-fogyas-s-az-elhizas-veszelye-hirei/fogyokura-tulsuly-folyamata-fogyokura-dieta-fogyokura-bioenergetika-es-terapia>
- 14. kép** : Forrás: <http://pszichoszerviz.hu/sites/default/files/pszichoszomatikus%20betegs%C3%A9gek2.jpg> Letöltve 2016.03.20.
- 15. kép** : Forrás: <http://www.otvenentul.hu/teasers/add2d83003fcb7b344b841601e8529017304f36f.jpg> Letöltve: 2016.03.20.
- 16. kép** : Forrás: http://lekednek.hu/uploaded_images/blog/9baa94517d755ea30d6b7e228ecfd011dfaeaff4.jpg Letöltve: 2016.03.20.
- 17. kép** : Forrás: <http://www.account.ba/novost/10155/konferencija-o-primjeni-mehanizmima-zastite-lica-koja-prijavljuju-korupciju-u-institucijama-bosne-i-hercegovine> Letöltve: 2016.04.26.
- 18. kép** : Forrás: <https://www.firestock.ru/domino-domino/> Letöltve: 2016.04.26.
- 19. kép** : Forrás: <https://oniomania.ru/psihologiya-dlya-vas/> Letöltve: 2016.04.26.

20. kép: Forrás: <http://razmir.ru/blogs/post/planirovanie-po-sisteme-franklina-2039> Letöltve: 2016.04.25.

21. kép: Forrás: <http://www.mtuksolicitors.com/2016/05/> Letöltve: 2016.05.04.

22. kép: Forrás: <http://picshype.com/x-button> Letöltve: 2016.05.04.

23. kép: Forrás: http://www.123rf.com/clipart-vector/yellow_cheerful.html Letöltve: 2016.05.01.

MELLÉKLET

A primer kutatás kérdőíve

Zala megyei mobbing

Tisztelt Kitöltő!

A nevem Mazur Timea. A Budapesti Gazdasági

Egyetem Gazdálkodási karának harmadéves gazdálkodási és menedzsment szakos

hallgatója vagyok. Kutatásom témája a mobbing jelenléte Zala megyében. Kérem, hogy

kérdőívem kitöltésével segítse kutatómunkámat. A kérdőív kitöltése 5-7 percet vesz igénybe.



1. Neme?

- nő
- férfi

2. Életkora?

- 24 év alatt
- 25-44 év között
- 45-64 év között
- 65 év felett

3. Lakóhelye?

- Megyeszékhely (Zalaegerszeg)
- Megyei jogú város (Nagykanizsa)
- Város
- Falu

- Tanya
- Egyéb

4. Legmagasabb iskolai végzettsége?

- 8 általános
- szakiskola/szakközépiskola
- gimnázium
- főiskola/egyetem

5. Jelenlegi munkahelye?

- Közintézmény (iskola, óvoda, önkormányzat, hivatal)
- Üzleti szféra szolgáltató vállalat
- Üzleti szféra termelő/gyártó vállalat
- Egyéb

6. A vállalkozás típusa?

- Magyar mikor vállalkozás (létszám <10 fő és az éves árbevétel <2 millió euró)
- Magyar KKV (kis és közép vállalkozás, ahol a létszám < 250 fő, és az éves árbevétel <50 millió euró)
- Magyar nagyvállalat(létszám> 250 fő, és az éves árbevétel > 50 millió eurónál)
- Közintézmény
- Nemzetközi vállalkozás
- Egyéb

7. Beosztása? (több válasz lehetséges)

- Alkalmazott
- Csoportvezető
- Középvezető
- Felsővezető

Az előző kérdésben felsorolt megállapítások, mind a mobbing tevékenységek közé sorolhatóak. Kérem a definíció és a megállapítások figyelembe vételével válaszoljon újra a következő kérdésre.

14. Önt érte-e már mobbing valamely munkahelyén?

- Igen
- Igen, jelenleg is tart
- Nem

15. Van-e tudomása arról, hogy az alábbi célszemélyek valamelyike mobbing áldozat? (több válasz lehetséges)

- Közvetlen munkatárs
- Egyéb munkatárs
- Közeli családtag
- Egyéb rokon
- Barát/Barátnő
- Nincs róla tudomásom
- Egyéb

16. Ha Önt mobbingolták, akkor mit tett, hogy megakadályozza a további zaklatást?

- Felléptem a zaklató ellen
- Próbáltam konfliktusmentes megoldást keresni
- Jelentettem a felettesemnek/ más vezetőnek
- Munkahelyet váltottam
- Betegszabadságra mentem
- Nem tettem semmit
- Magamba fojtottam, s örlődtem
- Nem éltem át ilyen esetet még
- Egyéb

17. Ha Ön áldozat, akkor hogyan lépett fel a zaklató ellen?

- Szemtől szemben kiálltam magamért
- Írásban figyelmeztettem, hogy ha tovább zaklat, akkor jelentem a vezetőségnek vagy a rendőrségen.
- Megfenyegettem
- Nem éltem át ilyen esetet még.
- Egyéb

18. Ha Önt zaklatták és jelentette azt, kérem válassza ki, hogy milyen változásokat érzékelt?

- Nem érzékeltem semmilyen változást (továbbra is zaklattak)
- Jobban zaklattak, mint előtte
- A zaklató figyelmeztetést kapott
- A zaklatót kirúgták
- Nem jeleztem a zaklatást
- Nem éltem át zaklatást
- Egyéb

19. Amennyiben érzékelt változást, kérem jelölje be a következő skálán annak mértékét. (1 egyáltalán nem érzékeltem, 10 kiemelten érzékeltem a változást, 0 nem jeleztem a zaklatást, +1 nem éltem át zaklatást)

	1	2	3	4	5	6	7	9	10	0	+1
Érzékelt változás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Mobbing típusú zaklatás átélése esetén, mennyire ért egyet az alábbi megállapításokkal? (1 egyáltalán nem 7 kiemelten)

1 2 3 4 5 6 7

Nem jelenteném a
felettesemnek, mert félnék attól,
hogyan elveszíteném a munkámat

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nem jelenteném a
felettesemnek, mert félnék,
hogyan kinevetnek

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nem jelenteném a
felettesemnek, mert a vezetők
figyelmén kívül hagyják az
ilyen fajta bejelentéseket

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nem szólnék senkinek, mert
félnék, hogy a zaklatások
gyakoribbá válnak

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Mielőbb próbálnék másik
munkahelyet találni

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Tűrnék, mert nem egyszerű
manapság munkahelyet találni

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

21. Egyéb észrevételét, gondolatait szívesen fogadom a kutatómunkámhoz!

Befejezés



BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
ALKALMAZOTT TUDOMÁNYOK EGYETEME

BGE

GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGRSZEG

SZERZŐI NYILATKOZAT

Alulírott, Mazur Timea. büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a szakdolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

A szakdolgozatban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam.

Ezen szakdolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerezés során.

Zalaegerszeg, 2016. december hó 23.nap

Mazur Timea sk.

hallgató aláírása

ÖSSZEFOGLALÁS

A munkavállalókat fenyegető egyik legnagyobb veszély- A munkahelyi mobbing

Mazur Timea

Nappali tagozat/ Gazdálkodási és menedzsment szak/
Szolgáltatásmenedzsment szakirány

A fejlett országokban egyre nagyobb figyelmet fordítanak a munkahelyeken a pszicho-szociális tényezőkre, mint például a munkakörnyezetre, a munkacsoport összetételére, és az alkalmazottak közötti kommunikációra. A mai gyorsan változó világ megköveteli a cégektől a rugalmas szervezetet, hogy gyorsan tudjanak a különféle trendekre és a variábilis piaci környezethez alkalmazkodni. A vállalkozások számára világossá vált, hogy a rugalmasság a szervezeti forma mellett, főként pszichológiai jellegű. A gyors alkalmazkodás legfőbb fegyvere a vezetők és az alkalmazottak gondolkodásmódja és viselkedése. Szakdolgozatomban, egy olyan témát boncolgatok, amely véleményem szerint az egyik legveszélyesebb az alkalmazottak teljesítményére, a munka iránti hozzáállásukra, gondolkodásukra és a munkahelyi légkörre is mérgező hatással van. Ez a jelenség nem más, mint a mobbing, azaz pszichoterror. A jelenséget 20 évvel ezelőtt azonosították és, azóta több szakirodalom is megjelent a témáról.

Sokan nincsenek tisztában a fogalommal, gyakran összekeverik a rossz természettel és egy-egy alkalmi piszkálódással. Ez a fogalom a legalább fél éven át tartó, szisztematikus, heti rendszerességgel előforduló zaklatást jelenti. Egy hosszú folyamat, melynek következményekét a munkavállaló pszichoszomatikus megbetegedésektől szenvedhet, kikerülhet a munka világából és egyes esetekben komoly személyiségtorzulást is okozhat.

A szakirodalom megismerését követően primer kutatást végeztem, amely kvantitatív technikával, ezen belül online megkérdezéssel, hólabda módszerrel készült. Ennél a módszernél számszerűsíthetők az adatok és alkalmasak statisztikai elemzések elvégzésére. A minta nagysága 133 fő. A kutatás célterülete Zala megye, míg célcsoportja a zala megyei lakosok. A kérdésekre adott válaszok számszerűsített elemzésére statisztikai módszereket, arányokat, megoszlásokat

használtam. A kérdőív anonim módon, önkitöltős formában volt elérhető 2016 áprilisában a kerdoivem.hu honlapon. A kérdőívet alapadatokra (demográfiai jellemzők, a kutatás szempontjából releváns ismérvek: nem, életkor, legmagasabb végzettség, lakóhely, munkahely típusa) és specifikus kérdésekre (A kitöltő ismeri-e a mobbing fogalmát? Élt-e már át munkahelyi zaklatást?(jelenlegi vagy korábbi munkahelyein) Mit tenne, hogy elkerülje a további zaklatást? Van-e tudomása a környezetében olyan emberről, aki mobbing áldozata?) tagoltam. A kérdőív zárt és nyitott kérdéseket is tartalmazott, így a válaszadók válaszalternatívák közül válogathattak vagy hétfokozatú skálán jelölhették benyomásaikat, érzéseiket. Kutatásom egyik fő kérdése az volt, hogy mennyien ismerik megénkben ezt a kifejezést. Előzetes feltevésem az volt, hogy nem sokan vannak tisztában a fogalom valódi jelentésével, ezért fontos volt számomra a teljes definíció tisztázása a kutatásom résztvevői körében.

A fő következtetésem az volt, hogy Zala megyében is jelen van a mobbing. Sajnos az a tapasztalatom, hogy a legtöbb esetben a vezető, vagy főnök a mobbing elkövetője, így az áldozatnak nincs sok választása. Vagy tűri a folyamatos zaklatásokat, vagy munkahelyet vált. A kutatásom eredményéből is kiderült, hogy a legtöbben hosszas őrlődés után ezt a megoldást választják. Valószínű, hogy, a zaklató vezetői pozíciója miatt hagyják figyelmen kívül ezeket az eseteket.

De vajon mit is tehetünk a cég és maga az alkalmazott a pszichoterror ellen?

Fontos a vezetők és az alkalmazottak folyamatos képzése, tréningeken való részvétele. Ugyanis a vezetőknek meg kell tanulniuk felismerni a konfliktuskereső embereket, problémás helyzeteket, és tudniuk kell kezelni, megoldani őket. Emellett olyan munka és szervezeti viszonyokat kell kialakítani, amelyekkel a konfliktusok kialakulását a minimálisra csökkenthetjük, hiszen így elkerülhető a stressz és a miatta kialakuló megbetegedések. A mobbingban mindenki veszít. Nem csak az áldozatra, hanem az egész cégre is hatással van. A terror rombolja a munkahelyi kapcsolatokat, a csapatmunkát, a hatékonyságot, az általános hangulatot és a munkamorál is visszaesik. Alkalmazotként fontos, hogy nyitott szemmel járjunk és a gyanús eseteket azonnal jelentsük, hiszen így a mobbing esetekre korábbi stádiumban derül fény, ahol még a folyamat nem okoz maradandó károkat.

Bár egyéni és munkahelyi szinten kell kezelni a mobbingot, általánosságban elmondható, hogy lassan társadalmi problémává növi ki magát. Ez főként a mai rohanó világnak, stresszes életmódnak, a tolerancia hiányának és a folyamatos konfliktusoknak köszönhető. Véleményem szerint kis odafigyeléssel, megértéssel mi is tehetünk azért, hogy konfliktusaink nagy részét elkerüljük, és ezáltal a mobbing kialakulásának lehetőségét is a minimálisra csökkentjük.