

A MUNKAHELYI JÓLLÉT KUTATÁSÁNAK ELŐZMÉNYEI ÉS JELENLEGI MEGKÖZELÍTÉSE – A STRESSZTŐL A JÓLLÉTIG



SZOMBATHELYI Csilla

ELTE Pszichológia Doktori Iskola Munka- és Szervezetpszichológia Program
szocsillaxy@yahoo.com

ÖSSZEFOGLALÓ

Ahogy a jóllét (well-being) fogalma is egyre inkább meghonosodni látszik a pszichológiában, úgy ezen belül a *munkahelyi jóllét* kifejezéssel is mind többet találkozhatunk a szakirodalomban. A konstruktum, bár első hallásra talán jól megragadhatónak tűnik, közelebbről tanulmányozva kiderül, hogy a különböző szerzők mégsem egységes kategóriákkal írják le a fogalmat. Mit jelent ma, és mióta foglalkoznak a munkahelyi jóllét kutatásával a szerzők? Milyen utak vezettek a mai jelentéstartalom kialakulásához, és hogyan határozzák meg az egyes szerzők a munkahelyi jóllét fogalmát? A tanulmányban ezekre a kérdésekre keressük a választ, bemutattva a munkahelyi jóllét kutatásának gyökereit, előzményeit és jelenlegi megközelítését.

A munkahelyi jóllét kutatásának előfutárait olyan kutatásokban találhatjuk meg, mint a stresszkutatások, elégedettség-kutatások, vagy az életminőség (quality of life) vizsgálatai. A következőkben ezen irányzatok munkahelyi vonatkozásait mutatjuk be röviden, összegezve a köztük lévő legfontosabb különbségeket, hasonlóságokat és helyüket a jóllét-kutatásokban.

A JÓLLÉT-KUTATÁSOK GYÖKEREI

A munkahelyi stressz és munkahelyi jóllét kapcsolata

Az érzelmi stressz pszichofiziológiai folyamatokra gyakorolt hatását már 1929-ben megfigyelte és leírta Cannon. A munkapszichológia látóterébe a fogalom mégis inkább a II. világháború idején került, amikor a háborús traumák következményeként súlyos érzelmi összeomlásokat tapasztaltak a fronton szolgálatot teljesítő katonák körében (Lazarus, 1993). A katonai vezetés igénye egyre inkább az lett, hogy a stresszt legjobban elviselni képes katonákat válasszanak ki, illetve fejlesszék a már állományban lévő katonák stressztűrő képességét.

Ez volt tehát az első időszak, amikor a stresszt munkapszichológiai megközelítésben kezdték vizsgálni, ám a munkahelyi stressz intenzív kutatása mégis inkább az elmúlt három évtizedre tehető (Cox et al., 2000). E három évtized jellemzője volt mindemellett az is, hogy a hangsúly

a patogenezis tanulmányozásáról fokozatosan a szalutogenezisre helyeződött át, azaz olyan személyek vizsgálatára fókuszáltak, akik a megterhelő életesemények, stresszhatások mellett is egészségesek tudtak maradni (Salavecz, 2011). A megválaszolandó kérdések a következők voltak: Mik a munkahelyi stressz főbb jellegzetességei? Hat-e a munkahelyi stressz az egészségre, és ha igen, hogyan? A kutatási eredmények fényében milyen javaslatok tehetők a szervezet felé a munkahelyi stressz enyhítése céljából?

Mivel a stressz kutatásával kapcsolatban óriási mennyiségű szakirodalom gyűlt össze, ezért most tekintsünk el a stresszkutatás történetének bemutatásától, és fókuszáljunk kizárólag a munkahelyi stressz kutatására, azon belül is a mai legelterjedtebb definíciókra és elméletekre.

Manapság viszonylag általánosan elfogadott definíciónak tekintető Houtman és munkatársainak (2007, 4.) meghatározása, amely szerint a „munkahelyi stressz egyfajta fiziológiai, érzelmi, kognitív és viselkedéses mintázat, mely reakcióként jelenik meg a munka tartalmának, magának a szervezetnek, vagy a munkakörnyezetnek bizonyos megterhelő összetevőire”.

Ezek a reakciók akkor jelennek meg, ha a túlzott munkahelyi megterhelés mellett a dolgozónak nincs lehetősége munkakörülményeinek befolyásolására (Karasek, 1979), vagy más elmélet szerint, fakadhatnak a munkahelyen kifejtett erőfeszítés és az ezért kapott jutalmazás nem megfelelő arányából is (Siegrist, 1996). A személy-környezet illeszkedésének (person-environment fit) fontosságára is számos szerző rámutatott. E koncepció értelmében munkahelyi stressz forrása lehet, ha a lehetőségek és igények, illetve a követelmények és képességek nem illeszkednek egymáshoz megfelelően (Baker, 1985; Kristof, 1996).

Bármelyik munkahelyi stressz-modellt vesszük is alapul, a szerzők egyetértenek abban, hogy a munkahelyi stressz kialakulásában egyéni és szervezeti jellemzők együttesen vesznek részt, ám abban már kisebb a konszenzus, hogy melyeket nevezhetjük a stressz fő ágensének (Houtman et al., 2007). Ez a kérdéskör pedig azért olyan fontos, mert ennél fogva más és más intervenciót lehet kialakítani a stressz forrásának megszüntetésére. Az individuális különbségek, mint például az életkor, nem, személyiség, iskolázottság, vagy coping-potenciál, mind-mind mérlegelendők a prevenció terv kidolgozásakor. A prevenció fókuszálhat az egyénre, ugyanakkor az egyéni jellemzők befolyásolása mellett a szervezet működésének felülvizsgálata, egyes munkahelyi tényezők megváltoztatása, a stresszorok azonosítása és – amennyiben lehetséges – kiküszöbölése is szükséges a munkahelyi stressz tényleges kezeléséhez, enyhítéséhez (Houtman és mtsai, 2007).

Számos vizsgálat született a munkahelyi stressz rövid-, illetve hosszú távú hatásának tanulmányozásával összefüggésben. A stressz egyénre gyakorolt hatásaként különböző egészségi problémák jelentkezhetnek mind a fiziológiai és pszichológiai egészség tekintetében, de ezen felül a stressz hat a dolgozók kognitív funkcióira és viselkedésére is (Waddell és Burton, 2006). A stressz negatív szervezeti következményeként a hiányzások számának emelkedését, fokozott kilépési arányt, lecsökkent teljesítményt, a baleseti ráta emelkedését, a fogyasztói/kliens panaszok növekedését említik leggyakrabban (Houtman és mtsai, 2007).

A stressz szervezetre és az egyénre gyakorolt negatív következményei tehát ismertek, de mik azok a tényezők, amelyek ezeket a következményeket előidézik? Houtman (2007) és munkatársai a következő ágenseket határozták meg: feszített munkatempó, időbeli nyomás; a kontroll hiánya; a vezetők illetve a kollégák támogatásának a hiánya, az előrelépés és karrier-

lehetőség hiánya; a munka bizonytalansága; hosszú munkaórák; alacsony jövedelem; szexuális vagy pszichológiai zaklatás; a munka és a magánélet egyensúlyának hiánya. Ezek mellett olyan individuális tényezőket is említene, mint például a versengő karakter, túlzott elkötelezettség vagy az önbizalom hiánya. Az individuális tényezők között nem szabad elfelejtenünk a negatív affektivitásra való hajlamot, mint alapvető személyiségvonást, mely az érzelmeink és énkünk önreflexiók folyamataira jelentősen kihat (Watson, Clark, 1984). Ez a vonás szerepet játszik abban, hogy a lehetséges stresszorok közül mit és milyen mértékben veszünk figyelembe, illetve magát a stresszélményünket mennyire találjuk intenzívnek és kellemetlennek. Ugyancsak individuális faktornak tekinthető az egyén coping potenciálja, mely meghatározza, hogy egy adott stresszhelyzettel hogyan és mennyire hatékonyan képes megküzdeni a személy (Oláh, 1996).

Hogyan is függ össze a stressz és a jóllét fogalma? A legtöbb szakirodalomban, de gyakran a hétköznapi szóhasználatban is, a jóllétet a stressz hiányával kapcsolják össze (Baxter és mtsai, 2009). Dewe és Kompier (2008) a jóllétet kettős polaritásúnak tartja. A pozitív póluson a jóllét állapotára jellemző, hogy a személy élete kihívásokkal van tele, kreativitását használni tudja, jó munkahelyi kapcsolatokat ápol, identitást kölcsönöz a munkából, azt értelemtelinek látja, és ki tud teljesedni benne. Mindehhez az elégedettség érzésén keresztül vezet az út. Ezzel szemben a negatív póluson a jóllét hiányával jellemezhető személy ideges, irritábilis, szorongó, türelmetlen, vagy fáradt lehet, mindemellett rossz táplálkozás, alvászavarok és mozgásszegény életmód is jellemezheti. Ez az állapot a fenti szerzők szerint stressz hatására következik be, tehát stressz és jóllét kapcsolatáról az mondható el, hogy a jóllét hiánya a stressz következményeként áll elő (Dewe, Kompier, 2008).

Elégedettség-kutatások és a munkahelyi jóllét összefüggései

Fentebb már említettük az elégedettség konstruktumát, amely nem megkerülhető fogalom a jólléttel kapcsolatban. Most nézzük meg közelebbről a két fogalom közötti összefüggést.

Munkahelyi elégedettségre vonatkozó vizsgálatokat már az 1930-as évek végétől folytattak a pszichológusok, tehát az ilyen típusú kutatások párhuzamosan haladtak a stresszkutatással. Ezekben az időkben a fő fókusz a munkahelyi elégedettség és a teljesítmény kapcsolatán volt (Roethlisberger, Dickson, 1939).

A munkahelyi elégedettség azt fejezi ki, hogyan érznek a dolgozók a munkájuk különböző aspektusaival szemben (Spector, 1997; Robertson és Taylor, 2008). Tágabb értelemben ez annyit tesz, hogy valaki szereti (elégedett), vagy nem szereti (elégedetlen) a munkáját, mondja Spector (1997). Ebben az értelmezésben kizárólag a munkával kapcsolatos affektivitás jelenik meg, de más meghatározásokban már az értékkelő, kognitív dimenzió is helyet kap.

Így például a munkahelyi elégedettség az egyén munkája iránt tanúsított attitűdként is értelmezhető (Hunt et al, 1985). Az attitűdök természetüknél fogva magukban rejtenek egy értékkelő dimenziót is, mely értékéles alapvetően arra irányul, hogy a munkakörnyezet mennyire elégti ki az egyén szükségleteit (Locke, 1976). Ugyanakkor megvan benne az affektív komponens is (Lease, 1998), azaz a dolgozó érzelmi viszonyulása a munkájához, munkaszerepéhez.

Az is elmondható, hogy a munkahelyi elégedettség a munkapszichológiában talán a leggyakrabban tanulmányozott attitűd (Mitchell és Lasan, 1987). Mindemellett manapság nem

csak a pszichológia foglalkozik a munkahelyi elégedettséggel, azt a közgazdaságtan és szociológia – más összetevők mellett – a társadalmi jóllét (social welfare) egyik ágensének tekintik (Matiaske és Grözinger, 2011).

Számos vizsgálatban a munkahelyi elégedettség meghatározó faktorai közé sorolják a célok tisztaságát, az autonómiát és a részvétel lehetőségét a célok tervezésében (Arvey, Dewhurst és Boling, 1976). De ugyanígy lehet az elégedettség összetevője a munkáról kapott megfelelő visszajelzés (Jawahar, 2006), a munka stabilitása, kiszámíthatósága (Vlosky és Aguilar, 2009), a munka maga (Luthans, 1998) vagy éppen a kihívást nyújtó munkafeladatok megléte (Hall és Lawler, 1970).

A munkával való elégedettség jól bejósolja a dolgozó szándékát a munkahelyéről való kilépésre (Gazioglu és Tansel, 2002), de egyes szerzők szerint az általános szubjektív jóllétet is (Diaz-Serrano, Cabral Vieira, 2005). Ez utóbbi eredményből kiindulva tehát úgy tűnik, hogy a munkahelyi elégedettség egy fontos, szükséges, de nem elégséges összetevője a jóllétnek, nem tekinthetjük azzal azonos konstrukciónak. Mindemellett, a már korábban említett eredmények szerint (Dewe és Kompier, 2008) a munka különböző területein megélt elégedettség vezet el a jóllét érzéséhez.

Életminőség-vizsgálatok

Nem csak a stressz- és elégedettség kutatások terjedtek el a munkahelyeken, de ezek mellett a munkahelyi életminőség (quality of working life) vizsgálata is sokáig preferált kutatási terület volt.

Az első életminőség kutatások az 1950-es évektől indultak és az élet különböző területein vizsgálták az életminőség kérdéskörét. Eleinte az időskori életminőség volt a fókuszpontban, majd az ilyen típusú vizsgálatok virágkorukat az 1960-as évektől élték (Veenhoven, 2007). Az egyik legtöbbet idézett szerzőpáros talán Andrews és Withey (1976), akik az Egyesült Államokban végeztek átfogó vizsgálatokat a lakosság életminőségével kapcsolatban, ám a munka világával kapcsolatos kérdések itt még kevésbé voltak hangsúlyosak.

Az 1980-as években az életminőség-kérdőívek az orvosi kutatásban is kezdtek elterjedni, leginkább a betegek életminőségét vizsgálták (pl. Clark és Bowling, 1990) betegnaplók formájában. Emellett azonban nem csak a pszichológiában, de a közgazdaságtanban is használtak életminőség-kérdőíveket az étellel való elégedettség feltárására (Frey és Stutzer, 2002), bár a kapott eredményeket olyan objektív mutatókkal kapcsolták össze, mint az egy főre jutó GDP ráta, egészségügyi ellátás, vagy az oktatás különböző mérőszámai.

A munkahelyi életminőség fogalma nagyon összetett, mely számos, egymással összefüggő faktorból épül fel. Összefügg a munkahelyi elégedettséggel, elkötelezettséggel, motivációval, teljesítménnyel, biztonsággal, kompetencia-fejlesztéssel, munka és magánélet egyensúlyával és a jólléttel is (Rethinam és Ismail, 2008). Ezen összefüggések pontos feltérképezéséhez a szerzők szerint azonban még számos vizsgálat lefolytatására van szükség.

A munkahelyi életminőség mérésére a mai napig van példa (Liang és Luo, 2002; Requena, 2003; Vasková és Kroupa, 2007). Warr (2007) szerint a munkahelyi életminőség kutatásai a gyakorlatban nagyon hasonló dolgokat vizsgálnak, mint manapság a szubjektív jóllét-kutatások, de fő jellegzetességük, hogy elsősorban kognitív értékelést kérnek a dolgozóktól mun-

kájukkal kapcsolatban. A kognitív értékelés mellett azonban a munkával kapcsolatos affektus mérésére kevésbé terjednek ki az életminőség kutatások. Emellett Warr eltérőnek tartja a két fogalmat időben való tartóssága szempontjából is, azaz az életminőség inkább egy hosszantartó jellegzetesség, a szubjektív jóllét pedig középtávon jellemzi az egyént.

ÉRZELEM, HANGULAT, ATTITÚD ÉS A SZUBJEKTÍV JÓLLÉT ÖSSZEFÜGGÉSEI

A tanulmány eddigi részében már többször használtuk az „érzelem”, „hangulat”, „attitúd” és „életminőség” fogalmakat. Gyakran felmerül azonban a kérdés, mi is igazán a különbség a fent említett fogalmak és a jóllét között. Warr (2007) összeveti a szubjektív jóllétet ezekkel a jólléttel gyakran egy lapon emlegetett fogalmakkal aszerint, hogy mennyire hangsúlyos benne az affektus, kogníció, viselkedés és a testi állapot, valamint elemzi őket időtartamuk és irányultságuk szerint (*1. táblázat*).

Warr szerint a „jóllét” és a „pozitív érzelmi állapot” számos összetevő mentén különböznek és nem tekinthetők egymás szinonimáinak. Így például amíg az érzelem a személy számára jelentős tárgyra irányul (pl. a düh egy bizonyos személy vagy tárgy felé, stb.), addig a jóllétnél kevésbé ragadható meg ilyen specifikus referenciapont. További eltérés, hogy mindkettő magában foglal mérhető pszichofiziológiai folyamatokat, de ezek általában sokkal kifejezőbbek, kézzelfoghatóbbak az érzelmek tekintetében, mint a jóllét esetében. Mindemellett az érzelmek általában rövidebb időtartamúak, míg a jóllét hosszabb ideig fennálló állapotot takar.

A hangulatot olyan affektív állapotnak tekintjük, ami általában kevésbé intenzív, mint az érzelem, és kevésbé kötődik egy konkrét tárgyhoz, valamint hosszabb ideig áll fenn, mint az érzelem (Barsade, 2002). A hangulatnak kognitív tartalma kevésbé jelentős, inkább dominál benne az affektív tartalom, mint a jóllét fogalmában (Forgas és George, 2001). Időtartamát és irányultságát tekintve a hangulat sokban hasonlít a jóllét konstruktumához, ám fő különbség, hogy a jóllét fogalomban a kognitív értékelő tényező szerepe is fontos, míg a hangulat legfontosabb összetevője az affektus.

A jóllét konstruktumának tanulmányozása során nem megkerülhető az attitúd fogalma sem. A szervezeteket kutató szakemberek szerint az egyének különböző attitúddal viselkednek a munka egyes összetevőivel szemben, mint például a munka változatossága, fizetés, előléptetés, kollégákkal való kapcsolat, a cég politikája, vagy a vezetők (Johnson és Johnson, 2000). Tudjuk, hogy az attitúd affektív, kognitív és konatív dimenziót tartalmaz (Hovland, Rosenberg, 1960). Az attitúdok a viselkedést vezérlik, befolyásolják, meghatározzák, de ez a cselekvésre készítő tendencia kevésbé hangsúlyos a jóllét fogalmában, tehát irányultságuk szempontjából nem hasonlít egymásra a két fogalom, mondja Warr (2007). A jóllétnek bizonyos specifikus formái sokkal hasonlatosabbak az attitúdhöz, mint a jóllét kontextus-független formája. Így például a munkával való elégedettséget is gyakran tekintik egyfajta attitúdnak (Fisher, 2000). Nagyon valószínű tehát, hogy a munkával kapcsolatos jóllét és a munkával kapcsolatos attitúdok között sok közös vonás található. Még nyilvánvalóbb ez a hasonlóság

situáció-specifikus szinten, így például a munkakörülmények, a fizetés, vagy a kollégák maguk specifikus attitűd tárgyainak is tekinthetők.

Az alábbi táblázat röviden összefoglalja, és szemléletesen bemutatja az imént tárgyaltakat. Ezt áttekintve is látható, hogy a jóllét, bár számos ponton mutat hasonlóságot egyik vagy másik fogalommal, teljes egészében azonban mégsem feleltethető meg azoknak.

1. táblázat. A jóllét összefüggései az érzelemmel, hangulattal, attitűddel és életminőséggel (Warr, 2007)

Konstruktum	Leghangsúlyosabb összetevő	Időtartama	Irányultság
Szubjektív jóllét (affektív hangsúlyú)	Affektus	Közepes	Kevésbé irányított
Szubjektív jóllét (kognitív hangsúlyú)	Affektus és kogníció	Közepes	Kevésbé irányított
Érzelmekek	Affektus és testi állapot	Rövid	Célra irányuló
Hangulat	Affektus	Közepes	Kevésbé irányított
Attitűd	Affektus, kogníció és viselkedés	Hosszantartó	Célra irányuló
Életminőség	Affektus v. affektus és kogníció (a mérőeszköz típusától függően)	Hosszantartó	Kevésbé irányított

A MUNKAHELYI JÓLLÉT MAI MEGKÖZELÍTÉSE

A munkahelyi jóllét pontos megragadásának némiképp korlátja, hogy magának a jóllét fogalmának definiálásában sincs konszenzus a szerzők között (Danna és Griffin, 1999).

Shimmack (2006) szerint a jóllét-elképzelés arról szól, hogy az emberek az életüket értékelik és elhelyezik egy képzeletbeli skálán, a nagyon kívánatostól a nagyon nem kívánatosig.

Crisp (2005) egészen egyszerűen fogalmazva azt mondja, hogy a jóllét mindaz, ami „jó” az egyén számára. Úgy véli, hogy amikor arról beszélünk, mitől jó az embernek, kívánatosabb a „jóllét” szót használni a „boldogság” helyett. Ezzel szemben Warr (2007) éppen amellel teszi le a garast, hogy a „boldogság” fogalmát szerencsésebb használni a „jóllét” helyett, hiszen ez az emberek számára jobban megragadható fogalom. Látszik tehát, hogy a jóllét kifejezést gyakran felcserélhető fogalmakként használják a „boldogság”, az „élettel való elégedettség, vagy az angol „welfare” (jólét) fogalmakkal (Warr, 2007; Eckersley, 2007; Bourne, 2010), de gyakran összefüggésbe hozzák – ahogy arra a fentiekben már kitértünk – az életminőség és az attitűd konstruktumaival is.

A jóllét azonban több mindezeknél. A jóllét mindezen túl azt is jelenti, hogy értelme van az életünknek, hogy ki tudjuk használni az adottságainkat, valamint értékes és értelmes életet élünk (Eckersley, 2007). A szubjektív jóllétünk egyrészt diszpozicionálisan meghatározott (lásd pl. pozitív-negatív affektivitás), másrészt szerepet játszik benne az anyagi és társas helyzetünk és sok más egyéb környezeti feltétel, melyek együttesen fejtik ki hatásukat (Warr, 2007).

A jóllét fogalma sokkal inkább egy dinamikus, fluid, semmint egy állandó és stabil állapotot takar (Robertson és Taylor, 2008), mely nem köthető egyetlen konkrét helyzethez

(Wright és Cropanzano, 2000). Mindemellett jellemzője, hogy szubjektív is, hiszen nagyon egyéni, mi jelenti valaki számára a jóllét állapotát.

Talán az egyik legismertebb szerző a témakörben az amerikai Ed Diener (1984), aki három tényező által látja meghatározottnak a jóllét fogalmát: 1. pozitív affektus, 2. negatív affektus hiánya, 3. élettel való elégedettség. A jóllét megjelenése kognitív szinten, egyfajta reflektív önértékelő folyamat révén jön létre: pl. „jók az életkörülményeim”, „rossz a családi életem” stb. Emellett azonban a jóllét-érzés részét képezi az affektivitás is: „boldog vagyok”, „szomorú vagyok”, stb.

Ha ezt az elképzelést elfogadjuk, akkor megfogalmazható, hogy a munkahelyi jóllét megragadása sem történhet másként, mint az egyéntől kért szubjektív beszámoló által, melynek mind affektív, mind kognitív elemeket magában kell foglalnia, illetve ki kell térnie az elégedettség kérdésére is.

A jóllét definiálásában tehát meglehetősen nagy eltérések vannak az egyes szerzők között, így ebből adódóan nincs könnyű dolga annak sem, aki a fogalomnak egy szűkebb szeletét, a *munkahelyi jóllét* témakörét tanulmányozza. Általánosságban elmondható, hogy e tárgykörben ugyanúgy találhatunk különböző, egymásnak gyakran homlokegyenest ellentmondó definíciókat.

Így például Tehrani és munkatársai (2007, 4.) szerint „a munkahelyi jóllét több mint a betegség hiánya. A bio-pszicho-szociális modell értelmében, magában foglalja az egyén fizikális-, mentális- és szociális értelemben vett egészségét.” Más szerzők viszont éppen azt emelik ki, hogy a szubjektív jóllét fogalma nem azonos a mentális vagy pszichológiai egészséggel és nem is szükséges feltétele a pszichológiai jóllétnek (Diener, 1984. Kun, 2010). Jó példája ennek, amikor valaki a mentális problémája, vagy akár testi betegsége, fogyatékossága ellenére is boldog és elégedett az életével, munkájával.

Hogy manapság ki mit ért munkahelyi jóllét alatt, azt nem kizárólag a definíciók felől, de a mérési eljárások oldaláról is érdemes megközelíteni. Ha a munkahelyi jóllét egyik alapművét vesszük elő ennek tanulmányozására (Cartwright, S.; Cooper, C. L: *The Oxford Handbook of Organizational Well-being*, 2009), akkor azt látjuk, hogy a munkahelyi jóllét modelljei és mérési eljárásai között a következőket emelik ki: 1. d. Warr: Vitamin-modell (Warr, 2007; 2009), 2. Burnout modell (Maslach és Jackson, 1981; Maslach és Mtsai, 2009), 3. Munkahelyi kontroll-jutalom modell (Siegrist, 1996, 2009), 4. ASSET-modell (Johnson, 2009).

Ezen modellek közül Warr (2007) a környezetnek 12 olyan összetevőjét, „vitaminját” adja meg, mely befolyásolja a munkahelyi jóllétet és ezeknek a megfelelő aránya és mértéke vezet el a jóllét, vagy az ő terminusát használva „boldogság” eléréséhez. E tizenkét összetevő: kontroll, lehetőség a készségek használatára, a külső környezetből fakadó célok, változatoság, a környezet egyértelműsége, másokkal való kapcsolat, jövedelem, fizikai biztonság, társas pozíció, támogató vezetés, karrier-lehetőség és méltányosság.

Amint látjuk, a burnout (kiégés) modelljét is a jóllét elméletek közé sorolják (Cooper és Cartwright, 2009). A kiégés-fogalom leírására a 70-es években került sor (Feudenberger, 1974) és azóta is számos kutatás, tanulmány irányult a munkahelyi kiégés okainak és következményeinek tanulmányozására. Mérésére a legelterjedtebb eszköz a Maslach Burnout Inventory

(MBI), melynek skálái a Kimerültség, Teljesítmény és Deperszonalizáció. A burnout kérdőív nem tekinthető azonban a munkahelyi jóllét teljes egészében valid mérőeszközének. Ezt támasztják alá többek között Garden (1989) kutatásai, melyek azt mutatják, hogy a jóllét szempontjából a „Kimerültség” skála a legrelevánsabb, a másik kettő azonban keveset mond róla.

Siegrist (1996, 2009) munkahelyi kontroll-jutalom modelljét már korábban említettük a stressz-elméletek között, ahogyan szintén egy stressz-elméletből (Cooper-Marshall féle stressz-modell, 1978) nőtt ki magát az ASSET-modell (Cooper és Cartwright, 2009). A modell stresszhez való szoros kapcsolata a mérőeszköz elnevezéséből is egyértelműen kiderül (ASSET: *A Shortened Stress Evaluation Tool*). A modell szerint a munkahelyi jóllét szempontjából meghatározó faktorok a munkahelyi kapcsolatok, munka-magánélet egyensúlya, munkaterhelés, munka-bizonytalanság, kontroll, erőforrások és kommunikáció, jövedelem, elköteleződés a szervezet iránt, a szervezet elköteleződése a dolgozó iránt, pszichológiai jóllét és fizikai egészség.

Gyakran a munkahelyi jóllét kutatásának előfutáraiként említett munkahelyi elégedettség, és affektus vizsgálatok is hasonló munkahelyi faktorok mentén mérték a megcélzott konstruktumot, mint a fenti stressz modellekre épülő mérőeszközök: pl. Minnesota Satisfaction Questionnaire, Weiss (1967), Job Affective Scale (Brief és mtasai, 1988; 2002) Job Descriptive Index, (Smith, Kendall, Hulin, 1969).

Az előbb említett példákban is láthatjuk, hogy a munkahelyi jóllét tartalmi meghatározásának még koránt sincs vége, a különböző szerzők különböző módon ragadják meg a fogalom lényegét. Ennek letisztítása, tartalmának pontos lefedése még a jövő kutatásainak a feladata.

ÖSSZEGZÉS

A fentieket összefoglalva elmondható tehát, hogy a munkahelyi jóllét fogalmának bár vannak összecsengései a munkahelyi stresszel/stressz-mentességgel, elégedettséggel, vagy a munkahelyi életminőséggel, de tartalmát tekintve mégsem azonosítható egyik felsorolt konstrukttal sem. A stresszt egyfajta közvetítő ágensnek tartják (Dewe és Kompier, 2008), mely a jóllét érzésének hiányához vezet, míg a munka különböző területein megélt elégedettség-érzés az, mely a pozitív jóllét állapotát eredményezi. Bár a munkahelyi életminőség fogalma mentén hasonló faktorokat mérnek a szerzők, mint a munkahelyi jóllét fogalmával kapcsolatban, lényegi különbség azonban, hogy az életminőség-kérdőívek főleg kognitív értékelő tényezők mentén gyűjtenek adatot a vizsgálati személyektől (Warr, 2007).

Éppen ebből kiindulva, a munkahelyi jóllét-kutatások egyik fontos újítása lehet a Diener (1984, 2009) által javasolt kutatási irányvonal, mely szerint a szubjektív jóllét – s így ezen belül a munkahelyi jóllét – definiálásában és mérésében ugyanolyan hangsúllyal kell szerepet kapnia a kognitív és affektív tényezőknek az elégedettség mérése mellett. Érdemes tehát ezen szempontokat megfontolni a jövőben az alkalmazott pszichológia illetve munkapszichológia területén munkahelyi jóllét-felmérések tervezése és kivitelezése során. A szervezeten belüli egyéni jóllét feltérképezése és az ezt követően kidolgozandó intervenciók megfogalmazása ta-

lán még pontosabb lehet, ha nem pusztán elégedettséget mérünk, mely a válaszadó részéről egy kognitív értékelő folyamatot igényel, de a különböző munkával kapcsolatos faktorok iránti affektus mérésére is megfelelő hangsúlyt helyezünk.

A munkahelyi jóllét időszakos felmérésére mind az egyén, mind a szervezet szempontjából szükség van. A munkáltató a dolgozók munkahelyi jóllétének monitorozásával rátalálhat azokra a gyenge pontokra, melyek veszélyeztetik a hatékony és produktív munkavégzést, és ezek fejlesztésére mind egyéni, mind szervezeti szinten intervenciós akcióterveket tud megfogalmazni. A feltárt problémák segítik a tudatosabb vezetői döntések kialakítását, a visszajelzés formájának megválasztását, az oktatás, képzés fejlesztését és más egyéb szervezeti tényezők hatékonyságának fokozását. Az a munkavállaló, aki érzi, hogy a szervezet törődik a jóllétével, elégedettebb lesz, csökken a cégtől való kilépés valószínűsége (Griffith, Hom és Gaertner, 2000) és fokozódik a munkateljesítménye (Petty és mtsai, 1984). Éppen ezen okokból kifolyólag egy hatékonyságra törekvő és emellett a dolgozóit hosszú távon megtartani kívánó szervezet számára elengedhetetlen a dolgozói jóllét időközi vizsgálata, melynek mind pontosabb méréséhez a pszichológia folyamatosan fejleszti a leghatékonyabb mérőeszközöket.

SUMMARY

ANTECEDENTS OF WORKPLACE WELL-BEING RESEARCHES AND ITS CURRENT EXPLANATIONS – FROM STRESS TO WELL-BEING

Conception of well-being is an often used construct in psychology. This construct seems to be a very plain conception, but in fact, different authors fill it with very different contents, and not with unified categories. So what does well-being nowadays really mean in the different researchers' interpretation? How was the current meaning being formed during the past years and decades? Now in this paper we try to find the answers for these questions showing the roots of workplace well-being research, like stress-research, quality of life research or workplace satisfaction examinations. We also introduce well-being's links with emotion, mood, attitude and quality of life. Finally we show some workplace well-being models which have practical relevance and can be well-used to improve employee well-being.

Keywords: well-being, workplace well-being, stress-research, quality of life research, workplace satisfaction, emotion, mood, attitude

IRODALOM

- ANDREWS, F.; WITHEY, S. (1976): *Social Indicators of Wellbeing: American Perceptions of Life Quality*. New York: Plenum Press.
- ARVEY, R. D., DEWHIRST, H. D.; BOLING, J. C. (1976): Relationships between goal clarity, participation in goalsetting, and personality characteristics on job satisfaction in a scientific organization. *Journal of Applied Psychology*, 61 (1). 103–105.
- BAKER, D. B. (1985): *The study of stress at work. Annual Review of Public Health*. 6:367–381.
- BARSADE, S. G. (2002): The ripple effect: emotional contagion and its effect on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47. 644–675.
- BAXTER, S., HERRMANN, K., PICKVANCE, S., GOYDER, E., CHILCOTT, J. (2009): Mental well-being through productive and healthy working conditions (promoting well-being at work) *SchHARR Public Health Evidence Report* 3.1.
- BOURNE, P. A. (2010): A Conceptual Framework of Wellbeing in Some Western Nations (A Review Article). *Current Research Journal of Social Sciences*, 2 (1). 15–23.
- BRIEF, A. P.; WEISS, H. M. (2002): Organizational Behavior: Affect in the Workplace. *Annual Reviews Psychology*, 53. 279–307.
- BRIEF, A. P., BURKE, M. J., GEORGE, J. M., ROBINSON, B., WEBSTER, J. (1988): Should negative affectivity remain an unmeasured variable in the study of job stress? *Journal of Applied Psychology*, 73. 193–198.
- CANNON, W. B. (1929): *Bodily changes in pain, hunger, fear and rage*. D. Appleton & Co., New York.
- CLARK, P.; P. BOWLING, A. (1990): Quality of Everyday Life in Long-Stay Institutions for the Elderly. An Observational Study of Long-Stay Hospital and Nursing Home Care. *Social Science Medicine*, 30. 1201–1210.
- COOPER, C. L.; CARTWRIGHT, S. (2009): *The Oxford Handbook of Organizational Well-being*. Oxford University Press.
- COOPER, C. L.; MARSHALL, J. (1978): Sources of Managerial and White Collar Stress. In COOPER, C. L.; PAYNE, R. (eds): *Stress at Work*. John Wiley and Sons Ltd., New York.
- COX, T; GRIFFITHS, A.; RIAL-GONZÁLEZ, E. (2000): *Research on work-related stress*. European Agency for Safety and Health at Work, Luxembourg.
- CRISP, R. (2011): *Wellbeing. The Stanford Encyclopaedia of Philosophy*. ZALTA, E. N. (ed.). <http://plato.stanford.edu/entries/well-being/> (Letöltés dátuma: 2011. február 5.)
- DANNA, K.; GRIFFIN, R. W. (1999): “Health and Wellbeing in the Workplace: A Review and Synthesis of the Literature. *Journal of Management*, 25, 3. 357–384.
- DEWE, P.; KOMPIER, M. (2008): *Foresight Mental Capital and Well-being Project Well-being and work: future challenges*. The Government Office for Science, London.
- DIAZ-SERRANO, L.; CABRAL VIEIRA, J. A. (2005): *Low pay, higher pay and job satisfaction within the European Union: Empirical evidence from fourteen countries*. IZA Discussion Papers No. 1558, Institute for the Study of Labour (IZA): <http://ideas.repec.org/p/iza/izadps/dp1558.html> (Letöltés dátuma: 2011. június 13.)
- DIENER, E. (1984): Subjective wellbeing. *Psychol. Bull.*, 95. 542–575.

- DIENER, E. (ed.) (2009): *Assessing Well-Being: The Collected Works of Ed Diener*. Social Indicators Research Series, Springer.
- ECKERSLEY, R. (2007): The politics of happiness. *Living Now*, March, issue 93. 6–7.
- EASTERLIN, R.A. (2003): *Building a better theory of wellbeing*. Prepared for presentation at the conference Paradoxes of Happiness in Economics, University of Milano-Bicocca, March 21–23. <http://www-rcf.usc.edu/~easterl/papers/BetterTheory.pdf> (Letöltés dátuma: 2011 február 5.)
- FREY, B. S., STUTZER A. (2002): *Happiness and Economics*. Princeton, NY: Princeton University Press.
- FREUDENBERGER, H. J. (1974): Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30. 159–165.
- GARDEN, A. (1989): Burnout: The effect of psychological type on research findings. *Journal of Occupational Psychology*, 62, 3. 223–234.
- GAZIOGLU, S.; TANSEL, A. (2002): Job satisfaction in Britain: Individual and job-related factors. *Economic Research Centre Working Papers in Economics* 03/03, 2002., Ankara.
- GRIFFETH, R. W., HOM, P. W., GAERNER, S. (2000): A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover; Update moderator tests and research implications for the next millenium. *Journal of Management*, 26. 463–468. <http://ideas.repec.org/p/met/wpaper/0303.html> (Letöltés dátuma: 2011. június 13.)
- HOUTMAN, I., JETTINGHOFF, K., CEDILLO, L. (2007): Raising Awareness of Stress at Work in Developing Countries. *Protecting Workers' Health* Series No. 6.
- HOVLAND, C. I., ROSENBERG, M. J. (eds) (1960): *Attitude organization and change*. Yale University Press, New Haven.
- HUNT, S. D., CHONKO, L. B., WOOD, V. R. (1985): Organizational commitment and marketing. *Journal of Marketing*, 49 (1). 112–126.
- FORGAS, J. P., GEORGE, J. M. (2001): Affective influences on judgements and behavior in organizations: An information processing perspective. *Organizational and Human Decision Processes*, 86. 3–34.
- JAWAHAR , I. M. (2006): Correlates of satisfaction with performance appraisal feedback. *Journal of Labor Research*, 27 (2). 213–236.
- JOHNSON, G.J., JOHNSON, W.R. (2000): Perceived over qualification, positive and negative affectivity, and satisfaction with work. *Journal of Social Behaviour and Personality*, 15 (2), 167–185.
- JOHNSON, S. (2009): Organizational Screening: The ASSET Model. In COOPER, C. L., CARTWRIGHT, S. (eds): *The Oxford Handbook of Organizational Well-being*. Oxford University Press. 133–158.
- KARASEK, R. (1979): Job Demands, Job Decision Latitude and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24. 285–304.
- KRISTOF, A. L. (1996): Person-organization fit: an integrative review of its conceptualizations, measurement and implications. *Personnel Psychology*, 49. 1–49.
- KUN, Á. (2010): Munkahelyi jóllét és elköteleződés. *Munkaügyi szemle*, 2010/2. 35–42.
- LAZARUS, R. S. (1993): From Psychological Stress to The Emotions, A History of Changing Outlooks. *Annual Review of Psychology*. 1–21.

- LEASE, S. (1998): Annual review, 1993–1997: Work attitudes and outcomes. *J. Vocational Behaviour*, 53 (2). 154–183.
- LIANG, WEN-MIIN, LUO, HSIEN-WEN (2002): Effects of Workplace Conditions on Taiwanese Workers Quality of Life. *Mid. Taiwan J. Med* 7. 206–214.
- LOCKE, E. A. (1976): The nature and causes of job satisfaction. In DUNNETTE, M. D. (ed.): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Rand McNally, Chicago.
- LUTHANS, F. (1998): *Organizational Behaviour* (8th ed.). Irwin McGraw-Hill, Boston.
- MASLACH, C., LEITER, M. P., SCHAUFELI, W. (2009): Measuring Burnout. In COOPER, C. L., CARTWRIGHT, S. (eds): *The Oxford Handbook of Organizational Well-being*. Oxford University Press. 86–108.
- MASLACH, C., JACKSON, S.E. (1981): The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2. 99–113.
- MATIASKE, W., GRÖZINGER, G. (2011): Job Satisfaction Revisited, *Management Revue. The International Review of Management Studies*, 22 (1). 5–7.
- MITCHELL, T. R., LASAN, J.R. (1987): *People in Organization* (3rd ed.). McGraw-Hill, New York.
- OLÁH, A. (1996): *A megküzdés személyiségtényezői: A pszichológiai Immunrendszer és működésének módszere*. ELTE, Budapest.
- PETTY, M. M., MCGEE, G., CAVENDER J. W. (1984): A meta-analysis of the relationship between individual job-satisfaction and individual performance. *Academy of Management Review*, 9. 712–721.
- REQUENA, F. (2003): Social capital, Satisfaction and Quality of Life in the Workplace. *Social Indicator Research*, 61, 3. 331–360.
- RETHINAM, G. S., ISMAIL, M. (2008): Constructs of Quality of Work Life: A Perspective of Information and Technology Professionals. *European Journal of Social Sciences*, 7, 1.
- ROBERTSON, I.; J. FLINT-TAYLOR, J. (2008): Leadership, psychological well-being and organisational outcomes. In CARTWRIGHT, S., COOPER, C. (eds): *The Oxford Handbook on Organisational Well-being*. Robertson Cooper Ltd., Manchester.
- ROETHLISBERGER, F. J.; DICKSON, W. J. (1939): *Management and the worker*. Harvard University Press, Cambridge, MA.
- SALAVECZ Gy. (2011): *A munkahelyi stressz és az egészség összefüggései nemzetközi és hazai viszonylatban*. Doktori értekezés (kézirat). Semmelweis Egyetem, Mentális Egészségtudományok Doktori Iskola.
- SHIMMACK, U. (2006): Internal and External Determinants of Subjective Well-being: Review and Policy Implications. In YEW-KWANG NG, LOK SANG HO (eds): *Happiness and Public Policy*. Palgrave Macmillan, England. 67–88.
- SHIMMACK, U. (2008): *Measuring well-being in the SOEP*. Berlin, 2008.
<http://ssrn.com/abstract=1306888>
- SMITH, P. C., KENDALL, L. M., HULIN, C. L. (1969): *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Rand McNally, Chicago.
- SIEGRIST, J. (1996): Adverse health effects of high effort – low reward conditions at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1. 27–43.

- SIEGRIST, J. (2009): Job Control and Reward: Effects on Well-Being. In COOPER, C. L., CARTWRIGHT, S. (eds): *The Oxford Handbook of Organizational Well-being*. Oxford University Press.
- SPECTOR, P. E. (1997): *Job satisfaction: application, assessment, causes, and consequences*. Sage, London.
- TEHRANI, N., HUMPAGE, S., WILLMOTT, B., HASLAM, I. (2007): *What's happening with well-being at work?* Chartered Institute of Personnel and Development, London.
- VASKOVÁ, R.; KRUPA, R. (2007): *Quality of the working life in the Czech Republic*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. <http://www.pedz.uni-mannheim.de/daten/edz-ma/esl/05/ef05115en.pdf> (Letöltés ideje: 2012. január 5.)
- VEENHOVEN, R. (2007): Quality of life research. In BRYANT, C. D., PECK, D. L. (eds): *'21st Century Sociology. A Reference Handbook'*. Sage, Thousand Oaks, California, USA. 54–62.
- VLOSKY, R. P.; AGUILAR, F. X. (2009): A Model of Employee Satisfaction: Gender Differences in Cooperative Extension. *Journal of Extension*, 47, 2.
- WADDEL, G., BURTON, K. A. (2006): *Is work good for your health and well-being?* The Stationery Office, London.
- WARR, P. (2007): *Work, happiness and unhappiness*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers, New Jersey.
- WARR, P. (2009): Environmental „Vitamins”, Personal Judgments, Work Values and Happiness. In COOPER, C. L., CARTWRIGHT, S. (eds): *The Oxford Handbook of Organizational Well-being*. Oxford University Press. 57–85.
- WATSON, D., CLARK, L. A. (1984): Negative Affectivity: The Disposition to Experience Aversive Emotional States. *Psychological Bulletin*, 96. 465–490.
- WEISS, D. J., DAWIS, R. V., ENGLAND, G. W., LOFQUIST, L. H. (1967): Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, No. 22., MN: University of Minnesota, Minneapolis.
- WRIGHT, T., CROPANZANO, R. (2000): Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 1. 84–94.