

Ökrös Cintia Olga (2025). A kiégés vizsgálata az SZTE Klebelsberg Könyvtár és Levéltár dolgozóinak körében

Közösségi Kapcsolódások 5 (1-2), 221–245.

ISSN 2786-3484 (Online)

<https://doi.org/10.14232/kapocs.2025.1-2.221-245>

ÖKRÖS CINTIA OLGA

Pécsi Tudományegyetem

ORCID: [0009-0006-9992-2583](https://orcid.org/0009-0006-9992-2583)

A kiégés vizsgálata az SZTE Klebelsberg Könyvtár és Levéltár dolgozóinak körében

Absztrakt

A kiégés (burnout) jelensége a szolgáltató szférában dolgozók körében régóta vizsgált probléma, amely a könyvtári területen dolgozókra nézve fokozott kockázatot jelent mind egyéni, társadalmi és nem utolsó sorban szervezeti szinten is. A tanulmány az SZTE Klebelsberg Könyvtár és Levéltár munkatársainak körében végzett kvantitatív vizsgálat eredményeit mutatja be, különös tekintettel a kiégés mértékére, életkori sajátosságokra, valamint a fluktuációs szándékkal való összefüggésekre. A vizsgálat eredményei cáfolták azt a feltételezést, miszerint a fiatalabb generációk védettebbek lennének a kiégéssel szemben. A legmagasabb érintettségi mutatókkal a 18-40 év közötti korosztály rendelkezett. Az eredmények alátámasztották, hogy az olvasószolgálati munkakörben tapasztalható mentális megterhelés jelentősen növeli a kimerültséget, a korábbi mobilitási tapasztalat pedig közvetlen összefüggésben áll a fluktuációs hajlandósággal. A tanulmány rávilágít a szervezeti prevenció és a vezetői tudatosság fontosságára a mentális egészség megőrzése érdekében.

Kulcsszavak: stressz, kiégés, fluktuáció, könyvtár

Abstract - An Analysis of Burnout and Job Retention in the SZTE Klebelsberg Library and Archives

Burnout has long been a subject of study among service sector employees, and it poses an increased risk to library workers on an individual, social, and organizational level. This study presents the results of a quantitative survey conducted among employees of the Klebelsberg Library and Archives of the University of Szeged, with a particular focus on the extent of burnout, age-related characteristics, and correlations with turnover intentions. The results of the study refuted the assumption that younger generations are more protected against burnout. The highest incidence rates were found among the 18-40 age group. The results confirmed that the mental strain experienced in reader service jobs significantly increases exhaustion, and that previous mobility experience is directly related to the willingness to change jobs. The study highlights the importance of organizational prevention.

Keywords: stress, burnout, fluctuation, library

Bevezetés

A 21. század dinamikusan változó munkaerőpiaci környezete a szociális szférában dolgozókat egyre nagyobb kihívások elé állítja. A technológiai fejlődés és a fokozódó elvárások a munkavállalókat korábban nem tapasztalt pszichés terhelés elé állítják. A stressz és a kiégés problémaköre már évtizedek óta jelen van az emberek életében, különösen az emberi interakciókra épülő szakmákban, amilyen a könyvtárosoké is. Epidemiológiai vizsgálatok eredményei arra engednek következtetni, hogy ez a jelenség elsősorban a segítő szakmákban dolgozókat érinti, mivel folyamatos és intenzív interperszonális interakciót igényelnek (Carod-Artal & Vázquez-Cabrera, 2013).

A munkavállalókra manapság a szoros határidők és a folyamatos elvárások miatt egyre nagyobb nyomás nehezedik és ennek következtében egyre intenzívebb stresszhatásoknak vannak kitéve. Bár sokan még mindig úgy gondolnak a könyvtárosokra, mint csendes, eseménytelen közegben dolgozókra, akik monoton munkát végeznek, de a valóság ennél sokkal árnyaltabb. Valójában a szolgáltató szektor egyik legösszetettebb területe, ahol napi szintű az olvasókkal történő interakció és a konfliktuskezelés, amelyek jelentős mentális és érzelmi megterhelést jelentenek. Amennyiben ezek a stresszorok tartósan fennállnak és meghaladják az egyén megküzdési stratégiáit, akkor krónikus munkahelyi stressz jön létre, amely nem csak a kiégés (burnout) szindróma közvetlen kiváltó oka, hanem a szervezeti hatékonyságot is visszavetheti. Ez a folyamat kockázatot jelent a munkáltatónak, mert fluktuációkhoz, betegszabadságokhoz és a szolgáltatás színvonalának esetleges romlásához vezethet. A szakirodalom a kiégés jelenségét leggyakrabban a deperszonalizáció (olvasóktól való érzelmi eltávolodás és cinizmus), érzelmi kimerültség valamint a teljesítőképesség csökkenésének egységeként definiálja (Pines & Keinan 2005; Bianchi et al., 2015).

Ez az állapot nem csak a mentális és testi egészséget képes lerombolni, de a munkahelyi teljesítményt is nagyban befolyásolhatja. A kiégés szervezetre való hatásához lehet sorolni az elköteleződés és a teljesítmény csökkenését, a szervezet elhagyására irányuló szándékot. A tervezett fluktuáció a tényleges munkahelyváltás egyik legbiztosabb előjele, amely komoly terhet ró a munkáltatóra is (Goodman & Boss, 2002; Maslach & Leiter, 2016). A téma aktualitását fokozza, hogy a könyvtárak digitalizációjával újabb típusú kihívások jelentek meg, mint például a technostressz (Lindén, Salo & Jansson, 2016).

A hazai szakirodalom áttekintése után szembeötlő, hogy a magyar felsőoktatási könyvtárak munkahelyi kiégésének és annak a fluktuációval való összefüggéseinek feltárására jelenleg elenyésző számú empirikus kutatás áll rendelkezésre. Ezt a kutatási rést hivatott kitölteni a jelen tanulmány, melynek

célja, hogy feltárja a kiégés jelenlétét és rizikófaktorait az SZTE Klebelsberg Könyvtár és Levéltár dolgozóinak körében. A vizsgálat fő fókuszja a munkavállalói életkor, a közvetlen olvasói interakció és a korábbi munkahelyváltási tapasztalat kiégésre gyakorolt hatásainak feltárása volt. A kutatás eredményei hozzájárulhatnak ahhoz, hogy az intézményi vezetés hatékonyabb megtartó stratégiákat dolgozzon ki, ezzel is mérsékelve a fluktuációt és megőrizve a munkatársak mentális egészségét.

Stressz

A stressz modern tudományos értelmezése elválaszthatatlan Selye János munkásságától, akiben már 1925-ben megszületett az első stresszel kapcsolatos gondolat. Kezdetben még különböző károsító tényezőkkel előidézett szindrómaként hivatkozott felfedezésére, amit először 1936-ban publikált. Kezdetben kollégái nem értettek egyet abban, hogy az általa felfedezett szindrómát megfeleltessék a stressz fogalmával, ami addig az angol nyelvben inkább csak fizikai vagy idegfeszültségre utalt. Évtizedek munkájába telt, mire az 1950-es évekre elfogadottá vált felfedezése, elismerte az orvostudomány és világszerte ismert lett ez a szinte mindenkit érintő jelenség (Szabó, 2018). Selye megközelítése szerint a stressz nem más, mint a szervezet nem specifikus válasza bármilyen stimulusra, amelynek célja a homeosztázis, vagyis a belső stabilitás megőrzése a változó körülmények ellenére is (Selye, 1976).

A Yerkes-Dodson törvény írja le leghatékonyabban a stressz és a teljesítmény közötti dinamikus összefüggést. Robert Mearns Yerkes és John Dillingham Dodson pszichológusok világítottak rá arra, hogy létezik egy optimális feszültségi szint (arousal), amely alatt vagy felett a teljesítmény romlani kezd. Ez azt jelenti, hogy egy bizonyos mértékű stimulus elengedhetetlen a motivációhoz vagy a fókuszált figyelemhez, de egy bizonyos ponton túl ez a fajta feszültség már kognitív gátláshoz és a hatékonyság drasztikus csökkenéséhez vezethet (Yerkes, Dodson, 1908; Nickerson, 2023).

Először Selye János nevezte stresszornak a stresszt kiváltó tényezőket, amelyek behatásuk alapján lehetnek külsők és belsők. A külső stresszorok általában tőlünk és az ellenőrzésünktől távol eső környezeti, munkával kapcsolatos, pénzügyi és egészségügyi tényezők, míg a belső stresszorok lehetnek pszichés eredetű traumák, testi betegségek, negatív gondolatok és a negatív hangvételű belső monológok (Langley, 2022). A stresszor fajtájának és természetének pontos megállapítása alapvető fontosságú és nagyban hozzájárul a megküzdési stratégia megfelelő kiválasztásához (Albrecht, 1979). A stressz hatása annak időtartamától is függ, mert a rövid távú stressz fokozza az immunrendszer védekezőképességét, ezzel szemben a hosszú ideje fennálló állapot az immunrendszer ellenállóképességét gyengíti (Salleh, 2008).

Selye János kétféle stresszt különböztetett meg. Eustressznek nevezte a hasznosat, distressznek pedig a károsat. Az eustressz vagy más néven a konstruktív stressz pozitívan hat a szervezetre és az egyénre, mert alkalmazkodásra sarkall, ösztönzi az önmegvalósítást és a kihívásokkal való szembenézést. Ezzel szemben a distressz vagy destruktív stressz nem egészséges az egyénre nézve. Negatív stresszként lehet rá hivatkozni, mert ebben az esetben a megküzdési stratégiák akadályozottá válnak, az egyén képtelen a saját képességei felhasználásával megküzdni a felmerült problémával, nem tud új képességekre, kompetenciákra szert tenni (Dávid et al., 2014; Venkatesh & Ram, 2015). Teljesítménybeli gyengülés tapasztalható az intenzív stresszhatás miatt is (Mendl, 1999).

A betegségek és a stressz kapcsolata rendkívül komplex. A stressz mértékétől függően három szintet tudunk megállapítani. Ez lehet akut, epizodikus akut és krónikus stressz. Fontos felismerni, hogy a stressz melyik szintje érint bennünket, mert akkor lehet csak szakszerűen kezelni, megelőzni (Kaye et al., 2018). Az akut stressz zavar egy olyan átmeneti állapot, melyet kiválthat egy hirtelen bekövetkező trauma vagy rövid távú krízis, melynek kezelésére a kognitív viselkedésterápia javasolt (Bryant, 2017). Epizodikus akut stressz akkor alakul ki, amikor az akut stressz zavar rendszeressé válik. Kialakulhat tartós túlvállalástól, munkahelyi konfliktusoktól. Hosszútávon mentális és egészségügyi következményei lehetnek (Greene, 2020). A krónikus stressz nevéből eredően egy idült, hosszan elhúzódó betegségre utal. Jelen esetben rámutat a régebb óta fennálló magas stressz-szintre. Ez nemcsak a nem fertőző krónikus betegségek kockázati tényezője, de szerkezeti változásokat is előidézhethet az idegrendszerben, sőt, szélsőséges esetben agysorvadáshoz vagy az agyállomány súlycsökkenéséhez is vezethet (Yaribeygi et al., 2017; Degroot et al., 2023).

A stressz kezelése és megelőzése érdekében a tudatos stresszoldó módszerek alkalmazása elengedhetetlen. Míg az akut reakciók gyakran visszafordíthatók relaxációs technikákkal, légzőgyakorlatokkal vagy progresszív izomrelaxációval, addig az epizodikus és krónikus stressz esetében életmódbeli váltásra, támogató környezetre és sokszor orvosi vagy pszichológusi segítségre van szükség (Scott, 2023b; Tiwari, 2023). A könyvtári dolgozók mentális egészségének megőrzése szempontjából kulcsfontosságú ezek felismerése a szakszerű intervenció alkalmazása érdekében.

Kiégés

A kiégés, vagy nemzetközi terminológiával élve a burnout szindróma az 1970-es évek közepe óta a munkahelyi pszichológia és az egészségtudomány egyik legmeghatározóbb kutatási területe. Relevanciáját még a 21. században sem veszítette el. Az epidemiológiai vizsgálatok rávilágítottak arra, hogy a szindróma elsősorban a szociális szférában dolgozókat érinti, mint például az egészségügyi dolgozók, pedagógusok, szociális munkások, gondozók (Carod-

Artal, Vázquez- Cabrera, 2013). Ezen hivatások közös eleme az emberközpontság, hiszen a napi szociális interakció és az abból fakadó mentális megterhelés befolyásolja a munkavállaló fizikai és mentális állapotát. A konfliktusok és az abból fakadó tartós stresszhelyzetek olyan hatást gyakorolnak az egyénre, amely közvetlenül vezethet a burnout szindróma kialakulásához.

A tudományos közösségben a mai napig vitatott kérdés, hogy a kiégésre önálló diagnosztikai kategóriaként vagy a krónikus stressz specifikus fajtájaként kell-e tekinteni. A legelfogadottabb megközelítések szerint a kiégés hosszantartó érzelmi és interperszonális stresszorokra adott válaszreakció, amely a munkahelyi interakciók kontextusában jön létre. Fogalmilag a szindróma a pszichés kimerültség, a deperszonalizáció és a redukálódott teljesítőképesség kombinációjaként határozható meg. A deperszonalizációs zavar ebben az értelemben egyfajta elidegenedést jelent: a munkavállaló érzelmileg eltávolodik a környezetétől és saját munkájától, gyakran úgy érezve, mintha külső szemlélőként figyelné önmagát (Pines & Keinan, 2005; Bianchi et al., 2015).

A kiégés jelenségköréhez szorosan kapcsolódik az 1977-ben Wolfgang Schmidbauer által leírt segítő szindróma (-syndrom). A Helfer szindróma azokat a szakembereket veszélyezteti, akik kényszeresen, saját pszichés egyensúlyuk fenntartása érdekében választják a segítő életformát. Az önfeláldozó attitűd mögött gyakran instabil önértékelés áll, amelyet a környezet felé közvetített indirekt igények és a túlzott elismerésvágy jellemez. A segítő szindrómában szenvedők számára a kudarc elviselhetetlen, a megfelelési kényszer és a hosszan elnyúló túlterheltség pedig nemritkán idegösszeomláshoz vagy súlyos addikciókhoz (alkoholizmus, drogfüggőség) vezethet (Érsek, n.d.). Bár a szakirodalom elsősorban a pszichológusokat és orvosokat említi, a jelenség a könyvtárosok és más kulturális szférában dolgozók körében is jelen van a hivatás segítő jellege miatt.

A kiégés etimológiája rendkívül összetett, mivel a kiváltó okok egyénenként eltérőek lehetnek (Füredi, 2021). A szociális szférában a hivatásbeli normák – mint az önzetlenség és a kliens igényeinek előtérbe helyezése eleve magas kockázati tényezőt jelentenek. A burnout kialakulásához hozzájárulhat a munka és magánélet egyensúlyának felborulása, a monotonitás, valamint a kontroll hiánya. Ez utóbbi különösen akkor válik kritikussá, ha a munkavállaló úgy érzi, döntéseibe nincs beleszólása, vagy munkájába fektetett energiája nem részesül megfelelő elismerésben. Herrity (2023) kiemeli, hogy a jutalmazási rendszer hiányosságai és a toxikus munkakörnyezet drasztikusan csökkentik a motivációt, míg a rossz vezetői kommunikáció és az irreális elvárások állandósítják a distressz állapotát.

Maslach és Leiter (2016) modellje szerint a kiégés három dimenzió mentén érhető tetten: kimerültség, cinizmus és eredménytelenség. A

kimerültség dimenziójában a fizikai és mentális energiavesztés dominál, míg a cinizmus (korábban deperszonalizáció) az idealizmus elvesztését és az ingerlékeny hozzáállást takarja. Az eredménytelenség fázisában a dolgozó megbirkózási képtelenséget és termelékenységsökkenést tapasztal. Ez a három tényező együttes jelenléte az, ami élesen elválasztja a kiégést az egyszerű fáradtságtól vagy a klinikai depressziótól. A folyamat gyakran aszimmetrikus társas kapcsolatokból ered, ahol a segítő fél feléli saját tartalékait a másik fél szükségleteinek kielégítése közben (Awa et al., 2010).

A szindróma korai tünetei közé tartozik a szociális távolságtartás, az empátiás készség romlása és a csökkenő elkötelezettség. Amennyiben nem történik intervenció, pszichoszomatikus megbetegedések és emelkedő hiányzási arányok figyelhetők meg (Tavella et al., 2021). A megelőzés során kulcsfontosságú a szervezeti kultúra fejlesztése: egy támogató, bizalmi légkör minimalizálhatja a rizikófaktorokat (Vasvári, 2021). A személyre szabott preventív programok, mint például a kognitív viselkedésterápia vagy a különféle relaxációs technikák, segítenek a hatékony megküzdési stratégiák elsajátításában (Perczel-Forintos, 2020). Bakker és Costa (2014) hangsúlyozzák, hogy a magas szintű kiégés stabil veszélyforrás, amely akár évtizedeken át fennmaradhat, jelentősen rontva a munkateljesítményt és növelve a fluktuációt.

A kutatások egyértelmű kapcsolatot igazoltak a burnout és a fluktuációs szándék között. Goodman és Boss (2002) nyolcfázisú modellje alapján a folyamat a megküzdési mechanizmusok kudarcával kezdődik, és az érzelmi kimerültséggel zárul. A magas szintű kiégettség leggyakoribb következménye az önkéntes munkahelyváltás: a dolgozó tudatos menekülési útként választja a kilépést a szervezetből. A fluktuáció költségei és a tudásvesztés miatt a kiégés megelőzése nem csupán humánus kérdés, hanem a szervezeti hatékonyság és fenntarthatóság alapvető záloga is.

Kiégés megjelenése a könyvtárosok körében

A könyvtáros hivatást övező társadalmi sztereotípiák, amelyek a szakmát egyfajta statikus, alacsony stresszértékű tevékenységként írják le, éles ellentétben állnak a 21. századi intézményi realitásokkal. A közvéleményben élő archaikus kép szerint a könyvtári munka kimerül a dokumentumok csendes rendszerezésében és az olvasók csendre intésében, ahol a stressz egyáltalán nem, vagy csak minimálisan jelenik meg. Ezzel szemben a modern könyvtár már nem csupán passzív dokumentumtár, hanem komplex információs és közösségi csomópont, ahol a multidiszciplináris feladatvégzés, a folyamatos technológiai adaptáció és az intenzív ügyfélinterakció dominál. Smith és munkatársai (2020) rávilágítanak, hogy a könyvtárosok szakmai identitása és a velük szemben támasztott elvárások az elmúlt évtizedekben olyan jelentős átalakuláson mentek keresztül, amely korábban ismeretlen típusú pszichoszociális stresszorok megjelenését eredményezte a mindennapi munkavégzés során.

A könyvtári környezetben azonosítható stresszorok köre rendkívül sokrétű, és szoros összefüggést mutat az intézményi struktúrával. Geary és Hickey (2019) kutatásai alapján a legmeghatározóbb tényezők közé tartozik a krónikus túlterheltség, a nem hagyományos munkarend (például az esti vagy hétvégi munkavégzés), valamint a szűkülő költségvetési forrásokból fakadó egzisztenciális bizonytalanság. Különös figyelmet érdemelnek a problémás olvasókkal való interakciók, amelyek a segítő foglalkozásokra jellemző érzelmi kimerülés egyik közvetlen előidézői lehetnek (Hochschild, 1983). A szakmai előmenetel korlátozott lehetőségei, a társadalmi elismertség hiánya, az alulfizettség érzése és a privát munkaszféra hiánya az open-office jellegű terekben tovább csökkentik a dolgozók mentális energiatartalékait.

A negyedik ipari forradalom hatására a könyvtári szférában is egyre hangsúlyosabban jelenik meg a technostressz jelensége. Ez a fogalom az informatikai eszközök és a digitális munkafolyamatok kényszerű, gyakran nem megfelelően támogatott alkalmazásából fakadó szorongást és kognitív túlterhelést jelöli. Lindén és munkatársai (2016) szerint a technostressz közvetlen negatív összefüggést mutat a munkavállalói elkötelezettséggel és az elégedettséggel. Az információs és kommunikációs technológiák rohamos fejlődése miatt a könyvtárosoknak folyamatosan új kompetenciákat kell elsajátítaniuk, miközben az állandó elérhetőség kényszere és a digitális rendszerek esetleges instabilitása tartós bizonytalanságot generál. Az információs túlterhelés nem csupán a felhasználókat, hanem magukat a könyvtárosokat is érinti, ami az alkalmazottak teljesítményének romlásában, gyakoribb távollétekben vagy akár fluktuációban is megmutatkozhat (Maslach & Leiter, 2016).

Könyvtárosokat vizsgáló kutatások szerint azok, akik munkavégzésük során tartósan elrejtik érzelmeiket, magasabb szintű kiégést és elégedetlenséget tapasztalhatnak meg (Smith et al., 2020). A munkahelyi stresszt és kiégést a kollégákkal történő beszélgetés, közös étkezés és testmozgás is mérsékelni tudja (Kinman & Grant, 2021). Azok a dolgozók, akik úgy érzik, hogy munkájukat mind a könyvtár látogatói, a kollégák és a vezetőség is értékeli, nagyobb elkötelezettséget mutatnak a szervezet felé, ami hozzájárul egy egészséges munkahelyi légkör kialakulásához (Maslach & Leiter, 2016). Több válaszadó számolt be alulfizetettségről, amelyet részben a szakmai elismerés tudott kompenzálni (Smith et al., 2020).

A könyvtári munkavégzés, különösen az olvasószolgálati területeken jelentős mértékben úgynevezett érzelmi munkát igényel. Ez a pszichológiai fogalom arra a jelenségre utal, amikor a munkavállaló a szervezet elvárásaihoz igazodva szabályozza érzelmi megnyilvánulásait, például akkor is empatikus és udvarias magatartást tanúsít, amikor frusztrációt él át vagy feszült szituációkban kell helytállnia (Hochschild, 1983). A szakirányú képzések során ritkán hangsúlyozzák a reziliencia és a megküzdési mechanizmusok

fejlesztésének fontosságát, így a pályakezdők gyakran felkészületlenül találkoznak a szakma nehézségeivel.

Végezetül kiemelendő a szervezeti kultúra és a vezetői tudatosság szerepe a kiégés megelőzésében. Lindén és munkatársai (2016) hangsúlyozzák, hogy a prevenció nem korlátozódhat kizárólag az egyéni megküzdési stratégiák fejlesztésére, hanem szükség van a vezetők által kezdeményezett beavatkozásokra is. A munkafolyamatok átlátható szervezése és a dolgozói teljesítmény aktív elismerése hozzájárulhat a munkavállalói elköteleződés növekedéséhez (Maslach & Leiter, 2016). A szervezeti kultúra aktív formálása, a munkavállalók bevonása a döntéshozatalba és a támogató munkahelyi légkör kialakítása a legfontosabb stratégiai eszköz a kiégés dimenzióival szembeni küzdelemben.

A vizsgálat módszertana és eredményei

A jelen kutatás feltáró jellegű, kvantitatív módszertanon alapuló empirikus vizsgálat, amelynek célja az SZTE Klebelsberg Könyvtár és Levéltár munkatársai körében megjelenő kiégési tünetek feltérképezése volt. A vizsgálat középpontjában a kiégés mértéke, annak életkori sajátosságai, a közvetlen olvasói interakcióval való összefüggései, valamint a fluktuációs szándékkal való együttjárása állt. A kutatás célja nem az általánosítható következtetések levonása, hanem az intézményen belül megjelenő tendenciák azonosítása volt, amelyek hozzájárulhatnak a szervezeti szintű prevenció és a megtartó stratégiák megalapozásához.

A kutatás célcsoportját az SZTE Klebelsberg Könyvtár és Levéltár aktív állományban lévő munkatársai alkották. Az adatfelvétel 2024. márciusában online, önkitöltős kérdőív segítségével történt. Az intézmény dolgozóinak létszáma ekkor 122 fő volt, amelyből 82 fő töltötte ki érvényesen a kérdőívet. A válaszadás önkéntes és anonim módon zajlott, az adatkezelés a vonatkozó etikai és adatvédelmi előírásoknak megfelelően történt.

A kapott minta lehetővé tette az intézményen belüli tendenciák leíró statisztikai vizsgálatát, ugyanakkor a kényelmi mintavétel jellegéből adódóan az eredmények nem tekinthetők általánosíthatónak más szervezetekre vagy intézményi környezetekre nézve.

Hipotézisek

H₁: A 31 év alatti dolgozókat kevésbé érinti a kiégés, mint az idősebb korosztályt.

A kiégést az 1–5-ig terjedő Likert-skálán mértük, ahol az 1-es érték a kiégés teljes hiányát, az 5-ös érték a teljes kiégettséget jelölte. Az átlagos kiégési érték a 18–30 év közötti korcsoportban 2,86, míg a 31 év feletti dolgozóknál 2,6 volt. A

korcsoportokra bontott adatok azonban azt mutatták, hogy a fiatalabb dolgozók kiégési átlagértékei nem alacsonyabbak az idősebbekénél, ami azt jelzi, hogy a hipotézis nem igazolódott. A magasabb értékeket a fiatalok fokozott terhelése, az élethelyzetből fakadó stresszfaktorok, valamint a technostressz is magyarázhatják.

H₂: A kiégés mértéke magasabb azoknál a dolgozóknál, akik napi szinten kapcsolatban állnak olvasókkal, mint azoknál, akik nem.

A vizsgálat során 42 fő dolgozott napi szinten olvasókkal, míg 40 fő nem állt közvetlen kapcsolatban velük. A kiégés átlagértékei az olvasókkal dolgozó csoportban 2,78, az olvasókkal nem dolgozó csoportban pedig 2,55 volt. Az adatok alapján a hipotézis igazolódott, ami alátámasztja, hogy a folyamatos szociális interakció a könyvtári munkakörnyezetben fokozza a kiégés kockázatát.

H₃: A munkahelyváltáson gondolkodók között nagyobb arányban vannak azok, akik korábban már váltottak munkahelyet.

A 23 fő munkahelyváltást fontolgató dolgozó közül 13 fő (56,52%) már korábban is váltott munkahelyet, míg 10 fő (43,48%) még nem. Az eredmények alapján a hipotézis igazolódott, ami arra utal, hogy a korábbi munkahelyváltás tapasztalata növeli a jövőbeni váltás megfontolását, mivel a dolgozók ismerik a folyamatot és kevésbé félnek az ismeretlentől.

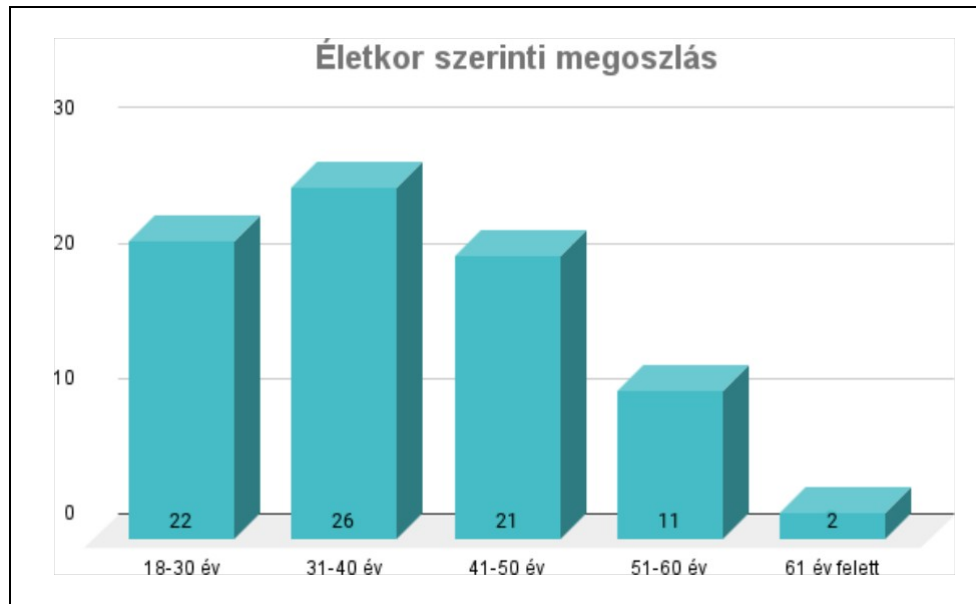
A válaszok kiértékelése

A kutatásban részt vevő 82 fő demográfiai jellemzőit a következőkben mutatom be. Az 1. ábra a válaszadók nemek szerinti megoszlását szemlélteti. A kérdésre egy fő nem kívánt válaszolni, ezért az arányok a válaszadók körében kerültek kiszámításra



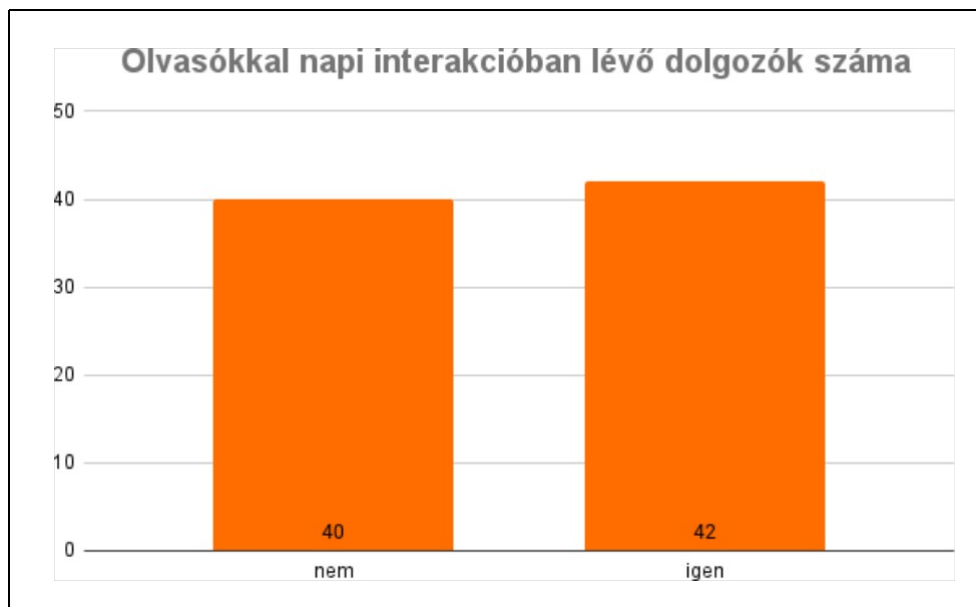
1.ábra: Dolgozók nemek szerinti megoszlása
Forrás: Saját szerkesztés

A 2. ábra válaszadók életkor szerinti megoszlását szemlélteti. A mintában több korosztály is jelentős arányban képviselteti magát, ami lehetővé teszi az életkor és a kiégés mértéke közötti összefüggések vizsgálatát. A legnagyobb arányban a 31-40 éves korosztály szerepel a mintában, míg a 18-30 évesek és a 41-50 évesek közel azonos arányban vannak jelen.



2. ábra: Dolgozók életkor szerinti megoszlása
Forrás: Saját szerkesztés

A 3. ábra a válaszadók olvasókkal történő napi kapcsolatának megoszlását mutatja. A kitöltők többsége napi rendszerességgel kerül kapcsolatba velük, míg kisebb arányban vannak jelen azok, akik nem végeznek közvetlen olvasószolgálati munkát.



3. ábra: Olvasókkal napi interakcióban lévő dolgozók száma
Forrás: Saját szerkesztés

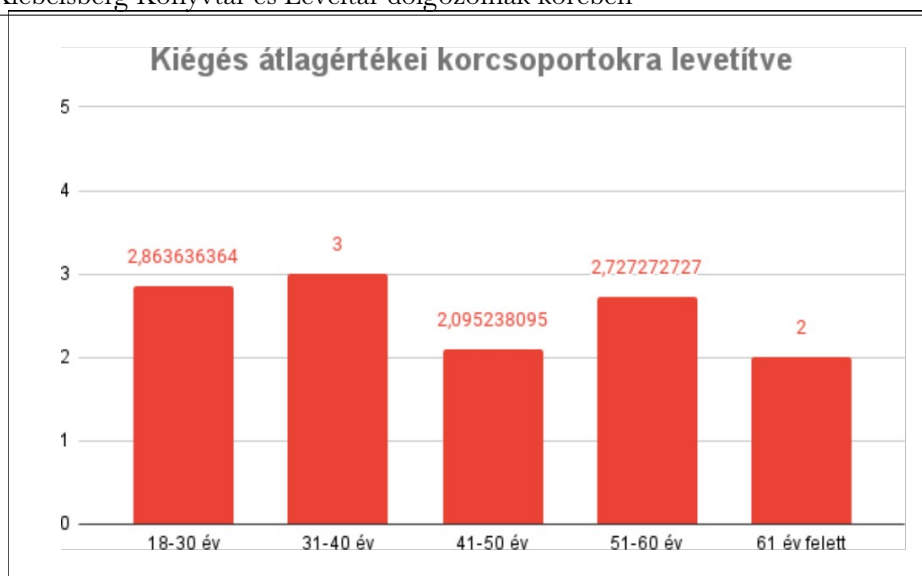
A 4. ábra a válaszadók szubjektív kiégési szintjét mutatja be az 1-5-ig terjedő skálán. Az eredmények alapján a közepes kiégési szintet jelölők aránya a legmagasabb, míg a teljes kiégettséget jelző válaszok alacsonyabb arányban jelentek meg.



4. ábra: A válaszadók kiégési szintjei 1-5
Forrás: Saját szerkesztés

A vizsgálat eredményei

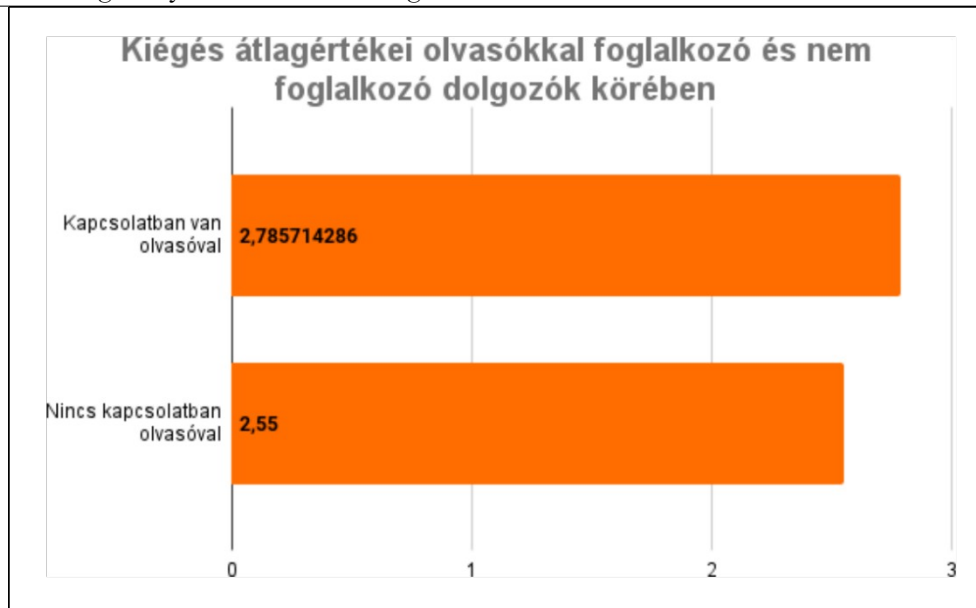
H₁: Az első hipotézis szerint a 31 év alatti munkavállalókat a kiégés kevésbé veszélyezteti, mint az idősebb generációkat. A vizsgálati adatok azonban nem igazolták ezt a feltételezést. A fiatalabb munkavállalók esetében a munka, a finansziális stabilitás megteremtése és a szülőktől való leválás problémái fokozott stresszt okoznak, ami a kiégés magasabb mértékében jelenik meg. A kiégés átlagos mértéke a teljes mintában 2,67 volt. Korcsoportokra bontva a 18–30 év közötti dolgozók átlagos kiégési értéke 2,86, a 31–40 év közötti korcsoporté 3,0, a 41–50 év közöttié 2,09, az 51–60 év közöttié 2,72, míg a 61 év feletti korosztályé 2,0 volt. Az összehasonlítás azt mutatja, hogy a 18–30 évesek átlagos kiégése magasabb, mint az idősebb generációk átlagos értéke (2,6), ami cáfolja az eredeti hipotézist és rávilágít a korai prevenció szükségességére.



5. ábra: Kiégés átlagértékei korcsoportokra levetítve
Forrás: Saját szerkesztés

Az adatok mélyebb elemzése rávilágít arra, hogy a fiatalabb generációk esetében a munkahelyi stressz összefonódik olyan életkori sajátosságokkal, mint a szülőktől való leválás nehézségei, a pénzügyi stabilitás megteremtésének kényszeréből fakadó nyomás és a karrierépítés kezdeti szakaszára jellemző túlvállalás. Bakker és Costa (2014) megállapításaival összhangban kijelenthető, hogy a pályakezdők gyakran esnek a túlhajszoltság hibájába, mert úgy érzik, fiatal korukból adódóan bírják a fokozott terhelést. Mivel azonban még nem rendelkeznek kiforrott megküzdési (coping) stratégiákkal, ez a fokozott terhelés náluk gyorsabban vezet érzelmi és fizikai kimerüléshez. Amennyiben a 18-30 év közötti csoportot szembeállítjuk az összes többi munkavállalóval, látható, hogy a fiatalok 2,86-os értéke szignifikánsan meghaladja az idősebb generációk 2,6-os átlagát, ami egyértelműen cáfolja az eredeti hipotézist és rávilágít a korai prevenció fontosságára.

H₂: A második hipotézis azt állította, hogy a dolgozóknál magasabb a kiégés, akik napi kapcsolatban állnak az olvasókkal, mint azoknál, akik nem. A vizsgálat során 42 fő állt napi kapcsolatban olvasókkal, míg 40 fő nem. A kiégés átlagos értéke az olvasókkal kapcsolatban álló dolgozóknál 2,78, míg a nem kapcsolatban állóknál 2,55 volt. Még akkor is, ha a csoportokat kiegyenlítettük 41-41 főre, a napi interakcióban álló dolgozók kiégési átlaga magasabb maradt, mint azoké, akik nem találkoznak olvasókkal. Az eredmények alapján a hipotézis megerősítést nyer, miközben a kiégés megelőzésének szervezeti és vezetői aspektusai tovább értelmezési szempontokat vetnek fel.



6. ábra: Kiégés átlagértékei olvasókkal foglalkozó és nem foglalkozó dolgozók körében
Forrás: Saját szerkesztés

Ez az összefüggés közvetlen bizonyítékot szolgáltat a korábban kifejtett érzelmi munka megterhelő jellegére. A bírálói észrevételekre reagálva fontos hangsúlyozni, hogy a statisztikai átlagolás módszertanilag önmagában kezeli a csoportok közötti minimális létszámtérést (42 vs. 40 fő), így az adatok mesterséges kiegyenlítése nélkül is megbízható eredményt kaptunk: a napi interakció szignifikáns rizikófaktorot jelent. A válaszok minőségi elemzéséből az is kivehető, hogy a kiégés mértéke fordítottan arányos a munkáltatói tudatosság észlelt szintjével. A legmagasabb kiégési szintet mutató négy munkatárs válaszai egységes tendenciát mutatnak abban, hogy a prevencióval kapcsolatos vezetői jelenlétet alacsony mértékűnek ítélik meg. Ez a megállapítás rámutat arra, hogy a szervezeti támogatás hiánya a közvetlen ügyfélkapcsolattal járó stressz fokozódásával hozható összefüggésbe.

H₃: Harmadik hipotézisem szerint a munkahelyváltáson gondolkodók körében többen vannak olyanok, akik korábban már legalább egyszer váltottak munkahelyet. Ez a feltételezés azon az elméleti megközelítésen alapult, miszerint a korábbi mobilitási rutin csökkenti az ismeretlentől való félelmet. A kutatás során összesen 23 fő jelzett fluktuációs szándékot, amely magában foglalja az aktívan munkát keresőket és a váltást csupán fontolgotókat is. Az adatok megerősítették a hipotézist: a váltást tervezők közül 13 fő (56,52%) rendelkezett már korábbi munkahelyváltási tapasztalattal, míg 10 fő (43,48%) még sosem hagyta el korábbi munkahelyét.



7. ábra: Munkahelyváltást fontolgatók csoportjai
Forrás: Saját szerkesztés

Az eredmények rávilágítanak egy fontos pszichológiai mintázatra: azok a munkavállalók, akik egyszer már sikeresen átérték a szervezeti váltással járó nehézségeket, tudják, hogy máshol is vannak lehetőségek, így könnyebben hozzák meg a kilépési döntést, ha az aktuális környezetükben nem érzik jól magukat. Ezzel szemben a mobilitási rutinnal nem rendelkező dolgozók hajlamosabbak maradni egy mentálisan megterhelő közegben is, mivel a biztos, stabil állás feladását és az ismeretlenbe való fejest ugrást nagyobb kockázatként élik meg. Ez a stabilitási törekvés azonban hosszú távon konzerválhatja a stresszes állapotot, ami végül súlyosabb egészségügyi következményekhez vagy hirtelen bekövetkező idegösszeomláshoz is vezethet, amennyiben nem történik szervezeti beavatkozás.

Összegzés és következtetések

Jelen tanulmány célja az SZTE Klebelsberg Könyvtár és Levéltár munkatársai körében jelentkező kiégési szindróma mértékének, valamint a jelenség és a fluktuációs szándék közötti összefüggéseknek a feltárása volt. A kutatás eredményei rávilágítottak arra, hogy a könyvtári szféra specifikus stresszorai, értendő ezalatt a technostressz és az olvasói interakciókból fakadó érzelmi megterhelés, amik szignifikáns hatást gyakorolnak a munkavállalók mentális jóllétére és szervezeti elkötelezettségére. A vizsgálat egyik legfontosabb és egyben legváratlanabb eredménye a fiatalabb korosztályok kiégési mutatóinak alakulása volt. Míg az eredeti hipotézisem azt feltételezte, hogy a 31 év alattiak védettebbek a kiégéssel szemben, addig a gyakorlati adatok ezt cáfolták. A fiatalabbak körében mért átlagos kiégési szint (2,86) magasabbnak bizonyult az idősebb generációknál (2,6).

Ez az eredmény rámutat arra, hogy a technostressz és a modern munkatempó különösen sújtja az Y és Z generáció tagjait, akik bár

beleszülettek a digitális világba, mégis naponta szembesülnek annak kimerítő hatásaival. Sok esetben a fiatal munkavállalók nincsenek is tudatában a technostressz fogalmának, miközben már aktívan tapasztalják annak szellemi és fizikai tüneteit. Az adatok Maslach és Leiter (2016) megállapításait is alátámasztják, miszerint a munkahelyi szocializáció kezdeti szakaszában a szakmai identitás kialakításának nehézségei és a kiforrott megküzdési stratégiák hiánya fokozott sérülékenységgel jár. A bizonyítási vágyból fakadó túlvállalás náluk olyan distresszt eredményez, amely rövid úton az érzelmi kimerülés irányába tolja a dolgozót.

A második hipotézis beigazolódása megerősítette, hogy az olvasószolgálati munka közvetlen összefüggésben áll a magasabb kiégési szinttel (2,78 vs. 2,55). Ez az eredmény várható volt a szociális szféra érzelmi megterheléseit vizsgáló szakirodalom tükrében, hiszen a frontvonalban dolgozók napi szinten végeznek „érzelmi munkát”, amelynek során elvárás a folyamatos segítőkészség, függetlenül a saját aktuális mentális állapotuktól. A kutatás rávilágított arra, hogy az intézményen belül a közvetlen felhasználói interakció jelenti a legnagyobb pszichés kockázatot, és a dolgozók válaszaik szerint 2024 márciusában a tudatos prevenció és a vezetői elismerés még nem kapott kellő hangsúlyt. Fontos megjegyezni, hogy azóta az intézményben a prevenciós gyakorlatok terén pozitív irányú változások történtek.

A harmadik hipotézis szintén alátámasztást nyert: a korábbi mobilitási tapasztalattal rendelkező dolgozók 56,52%-a fontolgatja a munkahelyváltást, ami megerősíti, hogy a váltás rutinja facilitálja a kilépési döntést. Ez a felismerés kritikus fontosságú a szervezeti megtartó erő szempontjából, hiszen azt jelzi, hogy a tapasztalt, már többször váltott munkaerő könnyebben hagyja el a könyvtárat, ha ott tartósan kedvezőtlen, stresszes környezetet tapasztal. A kutatás rávilágított, hogy a fizikai és szellemi tünetek, amelyekkel a dolgozóknak naponta meg kell küzdeniük, szoros összefüggésben állnak a munkahelyi stressz legjellemzőbb formáival.

Jelen tanulmány hozzájárul a hazai könyvtári szektor kiégéssel kapcsolatos kutatásaihoz, rávilágítva egy kevésbé dokumentált terület nehézségeire. A feltárt adatok alapján javasolt a preventív intézkedések specifikusabbá tétele, beleértve a stresszkezelő tréningeket és a vezetői visszajelzési rendszerek fejlesztését. A jövőre nézve érdemes lenne longitudinális kutatást folytatni, amely hosszú távon követné nyomon a kiégés dinamikáját és annak fluktuációra gyakorolt hatását. Záró gondolatként megállapítható, hogy a könyvtárosok mentális egészségének megőrzése nem csupán egyéni érdek, hanem az intézményi hatékonyság és a minőségi szolgáltatásnyújtás alapvető záloga is.

Felhasznált irodalom

- Albrecht, K. (1979). *Stress and the Manager*. Touchstone.
- Awa, W. L., Plaumann, M., & Walter, U. (2010). Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patient Education and Counseling*, 78(2), 184–190. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2009.04.008>
- Bakker, A. B., & Costa, P. L. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1(3), 112–119. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.04.003>
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2015). Is it time to consider the „Burnout Syndrome” a distinct illness? *Frontiers in Public Health*, 3, Article 158. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2015.00158>
- Bryant, R. A. (2017). Acute stress disorder. *Current Opinion in Psychology*, 14, 127–131. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2017.01.005>
- Carod-Artal, F. J., & Vázquez-Cabrera, C. (2013). Burnout syndrome in an international setting. In S. Bährer-Köhler (Ed.), *Burnout for experts: Prevention in the context of living and working* (pp. 15–35). Springer Science + Business Media. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-4391-9_2
- Dávid, I., Fülöp, M., Pataky, N., & Rudas, J. (2014). *Stressz, megküzdés, versengés, konfliktusok*. Magyar Tehetségsegítő Szervezetek Szövetsége.
- Degroat, T. J., Wiersielis, K., Denney, K., Kodali, S., Daisey, S., Tollkuhn, J., Samuels, B. A., & Roepke, T. A. (2024). Chronic stress and its effects on behavior, RNA expression of the bed nucleus of the stria terminalis, and the M-current of NPY neurons. *Psychoneuroendocrinology*, 161, Article 106920. <https://doi.org/10.1016/j.psyneuen.2023.106920>
- Érsek, Á. (é. n.). *A segítő szindróma*. <https://www.devecseriskola.maltai.hu/?module=tavoktatás&subaction=download&document=2998> (Megtekintve: 2025.11.20.)
- Füredi, J. (2021). *Elég!: Kiegészít. Most hogyan tovább?.* Kulcslyuk Kiadó.
- Geary, J., & Hickey, B. (2019, október 16.). When does burnout begin? The relationship between graduate school employment and burnout amongst librarians. *In the Library with the Lead Pipe*. <https://www.inthelibrarywiththeleadpipe.org/2019/when-does-burnout-begin/> (Megtekintve: 2025.10.20.)
- Goodman, E. A., & Boss, W. (2002). The Phase Model of Burnout and Employee Turnover. *Journal of Health and Human Services Administration*, 25(1), 33–47. <https://doi.org/10.1177/107937390202500103>

- Greene, P. (2020, augusztus 17.). *What Is Episodic Acute Stress?*. Manhattan Center for Cognitive Behavioral Therapy.
<https://www.manhattancbt.com/archives/1809/episodic-acute-stress/>
(Megtekintve: 2025.10.18.)
- Herrity, J. (2023, február 4.). *9 Causes of Burnout (With Helpful Ways To Manage It)*. Indeed. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/causes-of-burnout> (Megtekintve: 2025.10.20.)
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.
- Kaye, M., McIntosh, D., & Horowitz, J. (2018). *Stressz: A feszültségoldás pszichológiája*. HVG Könyvek.
- Langley, J. (2022). *Stressz*. Partvonal.
- Lindén, M., Salo, I., & Jansson, A. (2016). Organizational stressors and burnout in public librarians. *Journal of Librarianship and Information Science*, 50(2), 199–207. <https://doi.org/10.1177/0961000616666130>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implication for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Mendl, M. (1999). Performing under pressure: Stress and cognitive function. *Applied Animal Behaviour Science*, 65(3), 221–244.
[https://doi.org/10.1016/S0168-1591\(99\)00088-X](https://doi.org/10.1016/S0168-1591(99)00088-X)
- Nickerson, C. (2023, november 9.). *The Yerkes-Dodson Law of Arousal and Performance*. Simply Psychology. <https://www.simplypsychology.org/what-is-the-yerkes-dodson-law.html> (Megtekintve: 2025.10.18.)
- Perczel-Forintos, D. (2020). *Mi a kognitív pszichoterápia?*. Semmelweis Egyetem, Klinikai Pszichológia Tanszék. <https://semmelweis.hu/klinikai-pszichologia/files/2020/02/Mi-a-kognit%C3%ADv-pszichoter%C3%A1pia.pdf>
(Megtekintve: 2025.10.20.)
- Pines, A. M., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39(3), 625–635.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.02.009>
- Salleh, M. R. (2008). Life event, stress and illness. *The Malaysian Journal of Medical Sciences*, 15(4), 9–18.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3341916/> (Megtekintve: 2025.10.18.)

- Scott, E. (2023, november 22.). *The Toxic Effects of Negative Self-Talk*. Verywell Mind. <https://www.verywellmind.com/negative-self-talk-and-how-it-affects-us-4161304> (Megtekintve: 2025.10.18.)
- Scott, E. (2023, november 30.). *Types of Stress and Stress Relief Techniques For Every Type of Stress*. Verywell Mind. <https://www.verywellmind.com/types-of-stress-and-stress-relief-techniques-3144482> (Megtekintve: 2025.10.18.)
- Selye, J. (1983). *Stressz distressz nélkül*. Akadémiai Kiadó.
http://www.magtudin.org/SELYE_JANOS_Stressz_distressz_nelkul.pdf
(Megtekintve: 2025.10.18.)
- Smith, D. L., Bazalar, B., & Wheeler, M. (2020). Public Librarian Job Stressors and Burnout Predictors. *Journal of Library Administration*, 60(4), 412–429.
<https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1733347>
- Stefanaki, C., Paltoglou, G., Mastorakos, G., & Chrousos, G. P. (2023). Chronic Stress and Steatosis of Muscles, Bones, Liver, and Pancreas: A Review. *Hormone Research in Paediatrics*, 96(1), 66–73.
<https://doi.org/10.1159/000522540>
- Szabó, K. (2018). Selye János és a stressz. *Valóság*, 61(7), 84–100.
https://epa.oszk.hu/02900/02924/00067/pdf/EPa02924_valosag-2018_07_084-100.pdf (Megtekintve: 2025.10.18.)
- Tavella, G., Hadzi-Pavlovic, D., & Parker, G. (2021). Burnout: Redefining its key symptoms. *Psychiatry Research*, 302, Article 114023.
<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2021.114023>
- Tiwari, D. (2023, november 6.). *3 Types of Stress: Causes, Effects, & How to Cope*. Choosing Therapy. <https://www.choosingtherapy.com/types-of-stress/>
(Megtekintve: 2025.10.18.)
- Vasvári, F. (2021, április 19.). A szervezeti kultúra a vállalat láthatatlan összetartó ereje. *Behaviour – a HR magazin*. <https://behaviour.hu/a-szervezeti-kultura-a-vallalat-lathatatlan-osszetarto-ereje> (Megtekintve: 2025.10.20.)
- Venkatesh, B., & Ram, N. (2015). Eustress: A unique dimension to stress management. *Voice of Research*, 4(2), 26–29.
http://www.voiceofresearch.org/doc/Sep-2015/Sep-2015_10.pdf (Megtekintve: 2025.10.18.)
- Yaribeygi, H., Panahi, Y., Sahraei, H., Johnston, T. P., & Sahebkar, A. (2017). The impact of stress on body function: A review. *EXCLI Journal*, 16, 1057–1072. <https://doi.org/10.17179/excli2017-480>

Yerkes, R. M., & Dodson, J. D. (1908). The relation of strength of stimulus to rapidity of habit-formation. *Journal of Comparative Neurology and Psychology*, 18(5), 459–482. <https://doi.org/10.1002/cne.920180503>

Mellékletek

Könyvtárosok kiégésének vizsgálata a Klebelsberg Könyvtár dolgozóinak körében - kérdőív

*Kötelező

• **Neme?***

- ☐ férfi
- ☐ nő
- ☐ nem kívánok válaszolni

• **Életkora?***

- ☐ 18-30 év
- ☐ 31-40 év
- ☐ 41-50 év
- ☐ 51-60 év
- ☐ 61 év felett

• **Milyen pozícióban dolgozik?***

- ☐ beosztott
- ☐ középvezető
- ☐ felsővezető

• **Munkaköréből adódóan naponta kerül interakcióba olvasókkal?***

- ☐ igen
- ☐ nem

Csak akkor töltse ki, ha az előző kérdésre igen volt a válasza!

• **Munkaköréből adódóan hogyan kerül interakcióba olvasókkal? (többet is választhat)**

- ☐ személyesen
- ☐ telefonon keresztül
- ☐ levelezés által
- ☐ egyéb

• **Mióta dolgozik az Ady téren található Klebelsberg Könyvtárban?***

- ☐ kevesebb, mint 1 éve
- ☐ 1-5 éve
- ☐ 6-10 éve
- ☐ 11-20 éve
- ☐ több, mint 20 éve

• **Váltott már munkahelyet?***

- ☐ igen
- ☐ nem

• **Ha igen, akkor az előző munkahelyén:**

- ☐ én mondtam fel
- ☐ nekem mondtak fel
- ☐ közös megegyezéssel történt
- ☐ nem kívánok válaszolni

Ha Ön még nem váltott munkahelyet a kérdőív kitöltését folytassa a 12. kérdésnél!

Az alábbi csoportokból csak azt töltsse ki, amelyik Önre vonatkozik!

• **Ha Ön mondott fel előző munkahelyén, mi volt ennek az oka? (többet is választhat)**

- ☐ előrelépési lehetőség hiánya
- ☐ alacsony fizetés
- ☐ unalom, kihívások hiánya
- ☐ irreális követelmények
- ☐ belső konfliktusok, rossz munkahelyi légkör
- ☐ munka-magánélet összeegyeztethetatlensége
- ☐ rossz munkahelyi körülmények (pl.: zaj, eszközhiány, zsúfoltság)
- ☐ kiégés
- ☐ pályaelhagyás, pályamódosítás
- ☐ nem kívánok válaszolni
- ☐ egyéb

• **Ha Önnek mondtak fel előző munkahelyén, mi volt ennek az oka?**

- ☐ gazdasági ok (pl.: vállalati csőd, leépítés)
- ☐ munkavállalói mulasztás (pl.: rendszeres hiányzás, szabálytalan munkavégzés)
- ☐ munkavégzési hiányosság (pl.: nem felelt meg az elvárásoknak, alacsony minőségű munka)
- ☐ munkahelyi visszaélés (pl.: pozícióval való visszaélés, lopás, rágalmozás, arcukat rombolás)
- ☐ nem kívánok válaszolni
- ☐ egyéb

2. Ha az Ön munkaviszonya közös megegyezéssel szűnt meg előző munkahelyén, mi volt ennek az oka?

- ☐ gazdasági ok (pl.: vállalati csőd, leépítés, átszervezés, munkakör megszűnése)
- ☐ munkavállalói mulasztás (pl.: rendszeres hiányzás, szabálytalan munkavégzés)
- ☐ munkavégzési hiányosság (pl.: nem felelt meg az elvárásoknak, alacsony minőségű munka)
- ☐ munkahelyi visszaélés (pl.: pozícióval való visszaélés, lopás, rágalmozás, arculat rombolás)
- ☐ nem kívánok válaszolni
- ☐ egyéb

3. Fontolgatja, hogy munkahelyet vált?*

- ☐ igen, aktívan munkát keresek
- ☐ igen, de aktívan nem keresek munkát
- ☐ igen, kaptam állásajánlatot
- ☐ nem
- ☐ nem kívánok válaszolni

Csak akkor töltse ki, ha az előző kérdésre igen volt a válasza!

4. Ha fontolgatja a munkahelyváltást, mi ennek az oka? (többet is választhat)

- ☐ előrelépési lehetőség hiánya
- ☐ alacsony fizetés
- ☐ unalom, kihívások hiánya
- ☐ irreális követelmények
- ☐ belső konfliktusok, rossz munkahelyi légkör
- ☐ munka-magánélet összeegyeztethetlensége
- ☐ rossz munkahelyi körülmények (pl.: zaj, eszközhiány, zsúfoltság)
- ☐ kiégés
- ☐ pályaelhagyás, pályamódosítás
- ☐ nem kívánok válaszolni
- ☐ egyéb

Válassza ki az alábbi felsorolásokból melyik állítás jellemző az Ön munkahelyére/munkájára! (Bármennyit választhat)

5. Az alábbi pozitív munkahelyi viszonyok jellemzőek:*

- ☐ egyértelmű feladatok
- ☐ munkahelyi biztonság
- ☐ megfelelő munkamorál
- ☐ munkájának elismerése
- ☐ megfelelő anyagi juttatások
- ☐ megfelelő visszacsatolás a munkáltató irányából
- ☐ munkavállaló támogatása (pl.: továbbképzés, továbbtanulás)
- ☐ előrejutási lehetőségek biztosítása
- ☐ munkahelyi tréningek, képzések, továbbképzések
- ☐ nem egyértelmű feladatok

- ☐ egyik sem
- ☐ nem kívánok válaszolni
- ☐ egyéb

6. Az alábbi negatív munkahelyi viszonyok jellemzők:*

- ☐ nem egyértelmű feladatok
- ☐ munkahely meglétének bizonytalansága
- ☐ állandó feszültségek és konfliktusok
- ☐ elismerés hiánya
- ☐ nem megfelelő anyagi juttatások
- ☐ visszajelzések hiánya
- ☐ támogatás hiánya (pl.: továbbképzés, továbbtanulás)
- ☐ előrelépési lehetőségek hiánya
- ☐ egyik sem
- ☐ nem kívánok válaszolni
- ☐ egyéb

7. Munka jellegével kapcsolatos pozitív jellemzők:*

- ☐ munkahelyi tréningek, képzések, továbbképzések
- ☐ munkahelyi pszichológus, tanácsadó aktív részvétele a munkában
- ☐ teljesítmény értékelése (pl.: szavakkal, pénzzel, előléptetéssel)
- ☐ rugalmas munkaidő
- ☐ munkakörök közti forgás, tevékenységcsere
- ☐ konzultációs lehetőségek (pl.: stresszcsökkentő és esetmegbeszélések)
- ☐ munkahelyi terhelés csökkentése
- ☐ csapatépítő események
- ☐ munka közben elegendő szünet biztosítása
- ☐ felsoroltak közül egyik sem
- ☐ nem kívánok válaszolni
- ☐ egyéb

8. Munka jellegével kapcsolatos negatív jellemzők:*

- ☐ monotonitás, állandóan ismétlődő munkafeladatok
- ☐ túlóra
- ☐ túl sok feleslegesnek tűnő munka/feladat (pl.: adminisztráció)
- ☐ kevés egyéni cselekvési és döntési szabadság
- ☐ unalom/túl kevés feladat
- ☐ túlterheltség/túl sok feladat
- ☐ szoros határidők
- ☐ egyik sem
- ☐ nem kívánok válaszolni
- ☐ egyéb

A kiégés hosszútávú fokozott érzelmi megterhelést jelent, mely stresszhatások miatt jön létre. Fizikális, érzelmi és mentális kimerültséggel jár.

Az alábbiakban a kiégéssel kapcsolatos kérdések következnek.

9. A fenti definíciót tekintve Ön mennyire érzi magát kiégve?*

- ☐ 1 egyáltalán nem
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5 teljes mértékben

10. Ön szerint mennyire tudatos munkáltatója a munkavállalók kiégésének megelőzése szempontjából?*

- ☐ 1 egyáltalán nem
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5 maximálisan tudatos

Válassza ki az alábbi felsorolásból, hogy mi jellemző Önre a munkájával kapcsolatosan! (Bármennyit választhat)

11. Fizikai tünetek:*

- ☐ alvászavar
- ☐ kimerültség, fáradtságérzet
- ☐ stimuláló szerek igénybevétele (pl.: koffein, nikotin, nyugtatók, gyógyszerek, alkohol stb.)
- ☐ nyakfájás, hátfájás, derékfájás
- ☐ migrénes fejfájás
- ☐ magas vérnyomás
- ☐ egyik sem
- ☐ nem kívánok válaszolni
- ☐ egyéb

12. Szellemi tevékenységet érintő tünetek:*

- ☐ koncentrációs nehézség (pl.: pótcselekvések)
- ☐ memóriazavar
- ☐ döntéshozatali képességek korlátozottsága
- ☐ csökkenő kreativitás
- ☐ idegi kimerültség
- ☐ teljesítménycsökkenés
- ☐ egyik sem
- ☐ nem kívánok válaszolni
- ☐ egyéb

13. Szociális tünetek:*

- hosszabb munkaközi szünetek tartása
- szociális interakciók kerülése
- kollégák elkerülése, távolságtartás
- rosszindulatú humor, gúny
- egyik sem
- nem kívánok válaszolni
- egyéb

14. Érzelmi tünetek:*

- csökkenő bizalom a kollégákkal szemben
- közömbösség a munka iránt, lelkesedés elvesztése
- érzelmi kimerültség
- türelmetlenség, ingerültség
- lehangoltság, levertség
- egyik sem
- egyéb