

**Vezetéstudományi Intézet
Szervezeti Magatartás Tanszék**

TÉZISGYŰJTEMÉNY

Kiss Csaba

**A szervezeti elkötelezettség és a munka-család konfliktus összefüggései az
ügyfélszolgálati munkában**

című Ph.D. értekezéséhez

Témavezető:

Dr. Takács Sándor
egyetemi docens

© Kiss Csaba

Tartalomjegyzék

1	Kutatási előzmények és a téma indoklása.....	3
1.1	A kutatás célja:	5
1.2	Elméleti keret:	5
1.2.1	A szervezeti elkötelezettség	6
1.2.2	A munka és a család életterületeinek kapcsolata	8
1.2.3	Munka-család konfliktus.....	8
1.3	A kutatás alapkérdése:	10
1.4	A kutatás jelentősége	11
2	A felhasznált módszerek.....	13
2.1	Az adatfelvétel.....	13
2.1.1	Adatfelvételi megfontolások	13
2.1.2	Adatfelvételi eszköz.....	13
2.1.3	Minta.....	13
2.1.4	Változók.....	14
2.2	Az adatelemzés	16
3	Az értekezés eredményei	19
4	Főbb hivatkozások.....	26
5	A témakörrel kapcsolatos saját (ill. társszerzős) publikációk jegyzéke	30

1 Kutatási előzmények és a téma indoklása

A szervezetek legfőbb értéke az ember – olvashatjuk gyakran (Bakacsi, Bokor, Császár, Gelei, Kovács, & Takács, 2004; Bassi & McMurrer, 2007). A megállapítás háttere, hogy a számos esetben a szervezetek tartós versenyelőnye az általuk megszerzett és megtartott emberek kompetenciáiban és ezek révén elért munkateljesítményében gyökerezik. Mind több kutatási eredmény mutat abba az irányba, hogy a szervezeti elkötelezettség fontos előzménye a munkavállalók munkahelyi teljesítményének és a szervezet kötelékében maradásuknak. A emberi erőforrást kulcstényezőként kezelő vállalatok sikere szempontjából tehát kedvező a magas elkötelezettségű munkaerő, azaz a nyitó mondatunkat úgy is fogalmazhatjuk, hogy: a szervezetek legfőbb értéke az elkötelezett ember.

A szervezeti elkötelezettség több évtizede intenzíven kutatott terület (Becker, 1960; Hrebiniak & Alutto, 1972; Mowday, Steers, & Porter, 1979; O'Reilly & Chatman, 1986; Meyer & Allen, 1991; Somers, 1995; Wasti, 2005), a fogalom tartalmát, előzményeit és következményeit igen széles körben vizsgálták (Mathieu & Zajac, 1990; Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnytsky, 2002).

A munka és a család életterületeinek vizsgálata szintén régre nyúlik vissza, és nagyszámú kutatás elemezte az életterületek egymásra hatását, az előzmények és a következmények nem kevésbé gazdag tárházát feltárva (Marks, 1977; Crouter, 1984; Greenhaus & Beutell, 1985; Frone, Russell, & Cooper, 1992; Carlson & Perrewé, 1999; Michel, Mitchelson, Kotrba, LeBreton, & Baltes, 2009).

A szervezeti elkötelezettség és a munka-család konfliktus összefüggései ugyanakkor lényegesen kevésbé kerültek a kutatások fókuszába. Néhány figyelemre méltó eredményt felvonultató munka született ugyan (Super, 1990; Perrone, Ægisdóttir, Webb, & Blalock, 2006; Shaffer, Harrison, Gilley, & Luk, 2001; Ali & Baloch, 2009; Bragger, Rodriguez-Srednicki, Kutcher, Indovino, & Rosner, 2005; Thompson, Beauvais, & Lyness, 1999; Grover & Crooker, 1995), sokan vizsgálták az elkötelezettség „vadhajtásának” is felfogható – így jelentősége dacára témánk fókuszán kívül álló - „munkaalkoholizmust” (Piotrowski & Vodanovich, 2006), ám olyan, amely az elkötelezettség-profil elméletre (Meyer & Herscovitsch, 2001; Wasti, 2005; Somers M. J., 2009) is épített volna, - tudomásunk szerint - egy sem. Márpedig az elkötelezettség-profil elmélet – mint azt dolgozatunkban bemutatjuk – új távlatokat nyitott a szervezeti elkötelezettségről való gondolkodásban, mind több kutató (Wasti, 2005; Somers, 2009) vizsgálja a profilok előzményeit és következményeit. Így a szervezeti elkötelezettség és a munka-család konfliktus kapcsolatának megismerését célzó, a fentiekben említett kutatásokon túllépve időszzerű és célszerű is lehet megvizsgálni kimondottan a szervezeti elkötelezettség-profilok kapcsolatát a munka-család konfliktussal – egy olyan szervezeti kontextusban, ahol mindkét kérdéskör nagy relevanciával bír.

Jelen disszertáció célja, hogy új tudományos ismeretekkel szolgáljon a szervezeti elkötelezettségnek az előzményeiről valamint a munka-család konfliktussal való összefüggéséről azáltal, hogy a kérdést egy a téma szempontjából releváns és általános tanulságok alapjául szolgálható kontextusban vizsgálja: ügyfélszolgálati szervezeteknél. Önkitöltős kérdőívek révén mértük fel a vizsgálatba bevont ügyfélszolgálati szervezetek munkavállalóinak szervezeti elkötelezettségét, a szervezeti elkötelezettségük előzményváltozóit, illetve a munkavállalók által megélt munka-család konfliktust. Sokváltozós matematikai-statisztikai eszközök alkalmazásával elemeztük a változók alakulását illetve egymással való összefüggését.

A személyes és az információtechnológiára alapozott (ICT) ügyfélszolgálatok számos vállalat fontos részét képezik. A gazdasági jelentőségük számottevő és egyre növekszik (Gans, Koole, & Mandelbaum, 2003). Az ügyfélszolgálati iparág és ezen belül a telefonos ügyfélszolgálati iparág minden más iparágnál dinamikusabban

fejlődött az elmúlt évtizedben Európában, az Egyesült Államokban és Ausztráliában (URCOT, 2000). A szektorban ugyanakkor jellemző a „munkavállalók ellentmondásos helyzete: magas színvonalú ügyfélszolgálati tevékenységet kell nyújtaniuk, miközben a munka intenzitása révén a menedzsment korlátozza a lehetőségeket ennek megvalósítására (...) Ironikus, hogy az ügyfelek iránti figyelem nem párosul a munkavállalók iránti hasonló figyelemmel, de a legironikusabb talán mégis az, hogy a kettőre elkülönülten tekintenek” (Knights & McCabe, 1998, old.: 182;188). Tipikus a munkavállalói elégedetlenség és fluktuáció magas szintje, a munkavállalókat érő stressz jelentős, az iparági karrierutak bizonytalanok, és sok panasz érkezik a bérekre valamint a munkafeltételekre (URCOT, 2000).

A munkafeltételek közül mind több kutató figyelme összpontosul a munkaszervezéssel és a munkaidővel kapcsolatos kérdésekre és ezek következményeire. A személyes és ICT ügyfélszolgálatokon jellemző a túlóra, a hagyományostól eltérő munkarend, a rugalmatlan beosztási és szabadságolási rendszer (Hannif, 2006). A munkavállalók segítőkészsége, barátságossága kulcsfontosságú az ügyfélszolgálati munka (és ezáltal az egész szervezet) megítélése szempontjából. Ez a munkavállalók szervezeti elkötelezettségének magas szintjét kívánja meg. Ugyanakkor az alkalmazott vezetési és szervezési megoldások nem ennek irányába mutatnak (Kinnie, Hutchinson, & Purcell, 2000). Márpedig kulcsfontosságú „a HR-gyakorlatok és a kontrolrendszerek valamint az ügyfelekkel folytatott magas minőségű interakciókkal kapcsolatos elvárások és a munkavállalók szükségletei közötti nagyobb összhang. Ahhoz, hogy ennek az újfajta munkavégzésnek a lehetséges előnyeit ki lehessen aknázni, az egyik leglényegesebb előfeltétel, hogy ezeket az egymásnak olykor ellentmondó tényezőket sikeresen tudják menedzselni” (Kinnie, Hutchinson, & Purcell, 2000, old.: 971).

Az információtechnológia fejlődésével a tudományos figyelem az ICT-ügyfélszolgálatok (azon belül is a call centerek felé fordult). Rose és Wright (2005) is aláhúzza, hogy a call centerek működtetése számos kihívással szolgál a menedzsment számára, ezek egy része nem újkeletű, ám másik része újszerű és komplex: ezek közé tartozik a kontroll, az elkötelezettség és a munka-család egyensúly kérdése. Viszont „számos call-centerben nem ismerik el a munkavállalók munka-magánélet egyensúly iránti szükségleteit. Ezeknek a tényezőknek a figyelmen kívül hagyása komoly nehézségek forrása lehet mind a munkavállalók, mind a munkaadók szempontjából. Következményei lehetnek a toborzási és megtartási költségek emelkedése, a betegség miatti hiányzások számának növekedése, magas stressz-szint, a képzett és tapasztalt munkavállalók elvesztése, alacsonyabb hatékonyság és romló légkör” (Paul & Huws, 2002, old.: 21).

A telefonos ügyfélszolgálatokon tehát megkerülhetetlen kérdés a munkavállalók szervezeti elkötelezettsége és ennek a munka-család viszonyrendszerrel való összefüggése. „A call centerek tehát megfelelő környezetet jelentenek a napjainkban a dolgozó ember életében jelentkező nyomás vizsgálatára” (Hyman, Baldry, Scholarios, & Bunzel, 2003, old.: 216). Sőt, egyesek odáig mennek az érvelésükben, hogy az ügyfélszolgálati munkát egyesek egyenesen a XXI. századi szellemi munka prototípusának tartják (Batt, 2000).

A probléma Magyarországon is releváns és sok hasonlóságot mutat a nemzetközi tendenciákkal. Magyarországon a call centerekben a fluktuáció közelít a 10%-hoz, a leggyakoribb kilépési ok az elégtelen jövedelem, a második leggyakoribb kilépési ok pedig a nagy fizikai és pszichikai terhelés, valamint a magas szintű elvárások (HEA, 2009). A call centerekben a stresszel való megküzdés két fő egyéni szintű stratégiája a támaszkeresés és a figyelemelterelés (Szendrő, 2009), ami a hazai call centerek dolgozói esetében is sugallja a munka és a család életterületeinek számottevő egymásra hatását.

A szervezeti elkötelezettség komponenseiből származtatható elkötelezettség-profilokat (és a különböző változókkal való összefüggéseit) több országban is megvizsgálták, így például Kanadában (McNally & Irving, 2010; Gellatly, Hunter, Currie, & Irving, 2009), az Egyesült Államokban (Somers, 2009), Törökországban (Wasti, 2005), Indiában (Kwantes, 2003), Görögországban (Markovits, Davis, & van Dick, 2007) és Malajziában (Karim & Noor, 2006). Magyar kulturális környezetben, magyar mintán azonban mind ez ideig senki nem vizsgálta a profilokat – legalábbis publikációk e tekintetben nem születtek.

Kutatásunk eredményei révén tehát mélyebb megértésünk lehet a magyarországi ügyfélszolgálati munkakörökben dolgozó személyek szervezeti elkötelezettségének és munka-család konfliktusának összefüggéséről. Ezen ismeretektől és azok emberierőforrás-menedzsment gyakorlatba (munkaszervezés, képzés-fejlesztés, teljesítménymenedzsment stb.) való átültetésétől mind az ügyfélszolgálatokat üzemeltető szervezetek, mind az annak kötelékében dolgozó munkavállalók kedvező következményeket remélhetnek. Ez – figyelembe véve az ügyfélszolgálati munkakörökben alkalmazott emberek számát – társadalmi hatását tekintve sem alábecsülendő.

1.1 A kutatás célja:

A kutatás fő kérdése: Hogyan függ össze a szervezeti elkötelezettség a munka-család konfliktussal az ügyfélszolgálati munkakörökben?

Ebből következően a disszertáció elkészítésének célja pozitívista tudományfilozófiai alapokon álló, kvantitatív kutatás keretében matematikai-statisztikai módszerekkel (faktoranalízis, klaszterelemzés, varianciaanalízis, regressziószámítás, korrelációszámítás) megvizsgálni:

- milyen összefüggés van az ügyfélszolgálati munkakörökben dolgozóknál a szervezeti elkötelezettség komponensei (érzelmi, folytonossági, normatív) és egyes, a munka életterületét érintő előzményei (munkahelyi szerepképtértelműség, munkahelyi időnyomás, munkahelyi szerepkonfliktusok, munkával való elégedettség, munkahelyi társas támogatás) és következményei (munkával való elégedettség, kilépési szándék) között
- milyen összefüggés van az ügyfélszolgálati munkakörökben dolgozóknál a szervezeti elkötelezettség komponensei (érzelmi, folytonossági, normatív) valamint a munka-család konfliktust megragadó változók (munka-család interferencia, család-munka interferencia) és azok komponensei (idő-, stressz és magatartás alapú) között.

1.2 Elméleti keret:

Jelen kutatás elméleti keretét a szervezeti elkötelezettséget illetően Meyer és Allen három komponensű elkötelezettségelmélete (TCM) adja (Meyer & Allen, 1991), annak Meyer és Herscovitch általi továbbgondolásával (Meyer & Herscovitsch, 2001); a munka-család konfliktust illetően pedig Michel és munkatársainak integratív modellje (Michel, Mitchelson, Kotrba, LeBreton, & Baltes, 2009) a kiindulópont. Kutatásunkban e két modellből vezetjük le kutatási modellünket.

Meyer és Allen (1991) a szervezeti elkötelezettség három komponensét azonosította. Az egyik a szervezethez való érzelmi kötődésen alapul (érzelmi elkötelezettség), a másik a szervezet elhagyásával járó észlelt költségekkel függ össze (folytonossági elkötelezettség), a harmadik háttérben pedig a kötelességérzet áll a szervezeti tagság fenntartása iránt (normatív elkötelezettség). Az érzelmi elkötelezettség azt ragadja meg, hogy

az egyén mennyire hajlandó erőfeszítést tenni a szervezetért, mennyire fogadja el annak értékeit, céljait és mennyire erősen vágyik a szervezeti tagság fenntartására. A folytonossági elkötelezettség egyrészt abból fakad, hogy az egyén a szervezet elhagyásakor kevés alternatív elhelyezkedési lehetőséget találna, másrészt, hogy nagy személyes áldozatot követelne tőle a kilépés (megszűnő barátságok, anyagi veszteségek stb). A normatív elkötelezettség lényege az a morális kötelesség, amelyet az egyén érez, hogy a szervezet tagja maradjon.

A kutatásunkban építünk a gondolatra, hogy a három elkötelezettség-komponens egyidejűleg eltérő erősséggel lehet jelen a különböző munkavállalók esetén (Meyer & Herscovitsch, 2001). Amellett tehát, hogy az egyes komponensek külön-külön vett hatását elemezzük, figyelmünk afelé is fordul, hogy miként hatnak a munkahelyi következményváltozókra az egyes elkötelezettség-komponensek együtt, továbbá, hogy milyen jellegzetes elkötelezettségkomponens-együttállások (elkötelezettségprofilok) figyelhetők meg és ezek miben térnek el egymástól.

A munka-család konfliktussal kapcsolatos vizsgálataink során kapcsán az elméleti alap Michel és munkatársainak integratív modellje lesz (Michel, Mitchelson, Kotrba, LeBreton, & Baltes, 2009). Ez elkülöníti a munka-család konfliktus két irányát: a munka-család interferenciát illetve a család-munka interferenciát. Előbbi esetén a munka életterülete hat negatívan a család életterületére, utóbbi esetben a család életterülete hat negatívan a munka életterületére. A munka-család konfliktus mindkét irányának három komponensét azonosíthatják: az idő alapút, a stressz alapút és a magatartás alapút. A munka-család konfliktusnak munkahelyi és családi előzményeit definiálják: a munkahelyi előzmények szorosabb kapcsolatban vannak a munka-család interferenciával, míg a családi előzmények a család-munka interferenciával. Az azonosított következmények a munka életterületén a munkával való elégedettség, illetve a család életterületén a családi élettel való elégedettség.

Kutatásunk során kapcsolatot keresünk Meyer és Allen elkötelezettség-modellje, illetve Michel és munkatársainak munka-család konfliktus modellje között. Feltevésünk szerint a munka életterületén a munkával való elégedettségen túlmenően releváns következményváltozó a kilépési szándék, a szervezeti elkötelezettség (és annak komponensei) pedig logikailag a munka életterületének előzményváltozói illetve a következményváltozói között helyezkednek el, befolyásolva az előzményváltozók következményváltozókra gyakorolt hatását.

1.2.1 A szervezeti elkötelezettség

A szervezeti elkötelezettség több évtizede intenzíven kutatott terület (Becker, 1960; Hrebiniak & Alutto, 1972; Mowday, Steers, & Porter, 1979; O'Reilly & Chatman, 1986; Meyer & Allen, 1991; Somers, 1995; Wasti, 2005), a fogalom tartalmát, előzményeit és következményeit igen széles körben vizsgálták (Mathieu & Zajac, 1990; Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnysky, 2002).

Meyer és Allen (1991) egy olyan modellt alakított ki, amely – állításuk szerint – segítséget nyújt a szervezeti elkötelezettséggel kapcsolatos korábbi kutatási eredmények interpretálásában és integrálásában, ezáltal a jövőbeli kutatások alapmodelljéül szolgálhat.

Modelljük hármasság tagolása három különböző pszichológiai állapot alapján válik szét egymástól – ezek képezik a modell három pillérét: a szervezethez való érzelmi kötődés, a szervezet elhagyásával járó észlelt költségek és a kötelességérzet a szervezeti tagság fenntartása iránt. Azért éppen ez a három dimenzió jelenik meg a modellben, mert a szakirodalmat áttekintve Meyer és Allen arra jutott, hogy az elkötelezettség sokrétű és szerteágazó definíciói jellemzően ezen három központi téma köré tömörülnek.

A szervezethez való érzelmi kötődésre irányuló definíciók egyik legnépszerűbbike Porter és munkatársaihoz (1979) kötődik. Arra utal, hogy az egyén mennyire hajlandó erőfeszítést tenni a szervezetért, mennyire fogadja el annak értékeit és céljait és mennyire erősen vágyik a szervezeti tagság fenntartására. Az elkötelezettség fogalmának egyik lábát tehát a korábbi kutatások ezen vonala képezi a Meyer-Allen modellben.

A másik pillért az észlelt költségekkel foglalkozó elkötelezettségkutatások jelentik. Az előfutára ennek Becker (1960), és a későbbiekben is számos kutatás indult el ebbe az irányba. A költségeknek két típusát különíthetjük el: az egyik abból fakad, hogy az egyén a szervezet elhagyásakor kevés alternatív elhelyezkedési lehetőséget találna, a másik pedig ahhoz, hogy nagy személyes áldozatot követelne tőle a kilépés (megszűnő barátságok, anyagi veszteségek stb).

A harmadik oszlop a kötelesség alapú elkötelezettség. A szakirodalomban ennek is akadtak megalapozói (Wiener, 1982), a megközelítés lényege pedig az a morális kötelesség, amelyet az egyén érez, hogy a szervezet tagja maradjon.

A fenti három irányzatot a szerzőpáros sorrendben érzelmi, folytonossági és normatív elkötelezettségnek nevezte el. Ezeket azonban nem az elkötelezettség különböző típusainak, hanem az elkötelezettség komponenseinek, összetevőinek tartják. Ez azért fontos, mert ráirányítja a figyelmet arra, hogy e három komponens egyszerre, szimultán módon jelenik meg az egyéneknél. Vannak, akiknél egyik vagy több komponens a domináns, másoknál pedig másik.

Mindhárom összetevőben közös, hogy úgy tekintenek az elkötelezettségre, mint egy pszichológiai állapotra, ám ezeknek eltérő a természete. Az érzelmi elkötelezettség háttérében érzelmi kötődés áll, a szervezettel való azonosulás és bevonódás. Az egyén azért tagja a szervezetnek, mert tagja akar lenni. A folytonossági elkötelezettség a szervezet elhagyása költségeinek a felismerésével függ össze. Az egyén azért tagja a szervezetnek, mert így hozta a szükség. A normatív elkötelezettség alapja az a morális kötelességérzet, hogy a szervezeti tagság fenntartására irányul. Az egyén azért marad a szervezetnél, mert ezt erkölcsi kötelességének érzi.

A kutatások egy új irányát jelölte ki a gondolat, hogy a három elkötelezettség-komponens egyidejűleg eltérő erősséggel lehet jelen a különböző munkavállalók esetén (Meyer & Herscovitsch, 2001). Ahelyett tehát, hogy az egyes komponensek előzményeit és következményeit vizsgálták volna, a kutatók figyelme afelé fordult, hogy hogyan befolyásolnak bizonyos következményeket az egyes elkötelezettség-dimenziók együtt, és ezzel párhuzamosan milyen jellegzetes elkötelezettségkomponens-együttállások figyelhetők meg. Meglehetősen kevés kutatás foglalkozik a témával, három publikáció emelhető ki.

Meyer és Herscovitsch (2001) nyolc elkötelezettségprofil valószínűsített: magas elkötelezettségű (HC), dominánsan érzelmi elkötelezettségű (AC), dominánsan folytonossági elkötelezettségű (CC), dominánsan normatív elkötelezettségű (NC), domináns AC–CC, domináns AC–NC, dominánsan CC–NC és alacsony elkötelezettségű (LC).

Somers (2009) úgy találta, hogy öt elkötelezettség-profil figyelhető meg: erősen elkötelezett, érzelmi-normatív domináns, folytonossági-normatív domináns, folytonossági domináns és alacsony elkötelezettségű. A kutató megvizsgálta a profilok kapcsolatát bizonyos munkahelyi jelenségekkel (kilépési szándék, álláskeresés, hiányzás, késés, munkahelyi stressz, életterületeken átnyúló stressz). Az adatok elemzése azt mutatta, hogy a legtöbb kedvező munkahelyi kimenet az érzelmi-normatív profilhoz köthető, így például a kilépési szándék

alacsonyabb szintje és a kisebb munkahelyi és átnyúló stressz. A késést illetően nem volt kimutatható különbség a profilok közt és meglepő módon a folytonossági-normatív profilban volt a legalacsonyabb a hiányzás.

Wasti (2005) hat profilt tárt fel, ezeket a következőképpen nevezte el: erősen elkötelezett, alacsony elkötelezettségű, érzelmi domináns, folytonossági domináns, érzelmi-normatív domináns és semleges. A profilok kapcsolatát három kimenettel összefüggésben vizsgálta: a kilépési szándék, a munkateljesítmény visszafogása és a munkahelyi stressz. Úgy találta, hogy az alacsony elkötelezettségű profil esetében kell számítani a három kimenet legkevésbé kedvező alakulására. A legkedvezőbbben az erősen elkötelezett és az érzelmi-normatív valamint az érzelmi domináns profil esetében alakul a három következmény. Az adataiból kitűnik, hogy a folytonossági elkötelezettség magas szintje nem jár együtt a kedvező munkahelyi következményekkel. Fontos megállapítás emellett, hogy a kedvező következmények leginkább az érzelmi elkötelezettség magas szintje mellett valósulnak meg, különösen, ha a folytonossági elkötelezettség eközben alacsonyan marad.

1.2.2 A munka és a család életterületeinek kapcsolata

Az egyik leggyakrabban hivatkozott definíció szerint a munka „egy olyan eszközelvű tevékenység, amelynek a célja javak és szolgáltatások biztosítása az élethez” (Piotrowski, Rapoport, & Rapoport, 1987, old.: 252). Ennek során az egyén hozzájárul egy szervezet küldetésének megvalósulásához, cserébe pénzbeli ellentételezést kap. (Kabanoff, 1980) Összefoglalóan: „az egyén számára előírt, általa egy szervezet tagjaként végzett feladatok együttese, amelyért számára anyagi ellenszolgáltatás jár” (Geurts & Demerouti, 2003, old.: 280).

Ami a család fogalmát illeti, a családkonstellációk igen bonyolultak tudnak lenni, így jelen munkában a család fogalmát tágan, a fentiekben a „háztartás” definíciójával rokon módon az alábbiakban értelmezzük: Együtt lakó és a megélhetési költségeket megosztó, együtt fogyasztó (étkező, tartós javakat közösen használó) emberek csoportja, akiket biológiai kapcsolat (rokonság), házasság, társas megállapodások vagy örökbefogadás köt össze. (Piotrowski, Rapoport, & Rapoport, 1987; Andorka, 1997)

A munka és a család életterületeinek egymásra hatásának vizsgálatához a „szerep” fogalmának tisztázása is szükséges. A fogalom fejlődéséről, a különböző tudományelméleti paradigmák mentén kialakult meghatározásokról, koncepciókról kiváló összefoglalást ad Fábíán (2007). A munka-család viszonyrendszer kapcsán a szerepekkel kapcsolatos kutatások megértéséhez nem szükséges e bonyolult témában elmélyedni, Fábíán szintetizáló definíciója is jó kiindulópont. Eszerint „a szerep egyrészt az adott pozícióhoz kapcsolódóan viselkedést szabályozó társadalmi természetű és társadalmi alrendszerek által közvetített elvárások együttesét, másrészt az erre válaszként megvalósuló viselkedés egyedi változatainak együtteséből általánosítható mintákat integráló fogalom.” (Fábíán, 2007, old.: 31)

Az egyén egyszerre több szerepet is betölthet. Az ennek a következményeit vizsgáló kutatásokból két irányzat nőtt ki: a szűkösségi és a fejlesztési.

1.2.3 Munka-család konfliktus

Kiindulópontja az elméletnek a szűkösségi megközelítés, amelynek alaptézise, hogy az embereknek korlátozott idejük, energiájuk és figyelmük van. Ennek következtében, amikor több szerepben kell helytállniuk, ezek a korlátozott erőforrások megoszlanak a szerepek között – így kulcskérdéssé válik ezek megfelelő allokálása, beosztása. Minél több szerepet vállal fel ugyanis egy egyén, annál valószínűbb, hogy az egyik szerepben való helytállás megnehezíti a másokban való helytállást, miáltal erőforrásai kimerülnek, és megjelenik a szerepstressz.

(Goode, 1960) Ellentétben a kompenzációval, a szűkös erőforrások elmélete nem vizsgálja az erőforrás-megosztás okát, és csak az egyén személyes, belső erőforrásaira fókuszál (Haar & Bardoel, 2008).

Egyes kutatók (Sieber, 1974; Marks, 1977) felhívják a figyelmet, hogy több szerep betöltése nem biztos, hogy minden körülmények között negatív következményekkel jár. Munka-család konfliktus

A munka-család konfliktus fogalma a szűkös erőforrások elméletének alkalmazása a munka-család viszonyrendszer vonatkozásában. A gondolat kiindulópontja, hogy a munka és a család két életterület azonos, ám az egyén számára korlátozottan rendelkezésre álló erőforrásokért verseng (idő, figyelem, energia). Ennek során az erőforrásokat az egyén megosztani kénytelen a két életterület között, mivel a két életterületen az egyén olyan szerepelvárásokkal szembesül, amelyek közül az egyik életterület szerepelvárásainak a kielégítése megnehezíti vagy lehetetlenné is teszi a másik életterület szerepelvárásainak a kielégítését. Vagyis az egyén szerepkonfliktust észlel a munkával és a családdal kapcsolatos szerepeinek betöltésekor (Greenhaus & Beutell, 1985). A munka-család konfliktus alapvető stresszforrás, és erőteljes kihatása van az egyén jóllétére (Frone, Barnes, & Farrell, 1994).

A munka-család konfliktus három formáját különítette el Greenhaus és Beutell (1985): időalapú, stresszalapú és magatartás alapú. Az időalapú arra utal, hogy az egyik életterület elvárásainak kielégítésére szánt idő felemészti a másik életterület elvárásainak kielégítésére szükséges időt. A stresszalapú konfliktus lényege, hogy az egyik életterületből származó stressz (elégedetlenség, izgalom, fáradtság stb.) megnehezíti a másik életterület kihívásainak való megfelelést. A magatartás alapú konfliktus pedig arról szól, hogy az egyik életterületen bevált magatartásformák a másik életterületen nem megfelelőek, ám az egyén nem képes ettől eltérően viselkedni.

1. táblázat - A WIF és a FIW komponensei

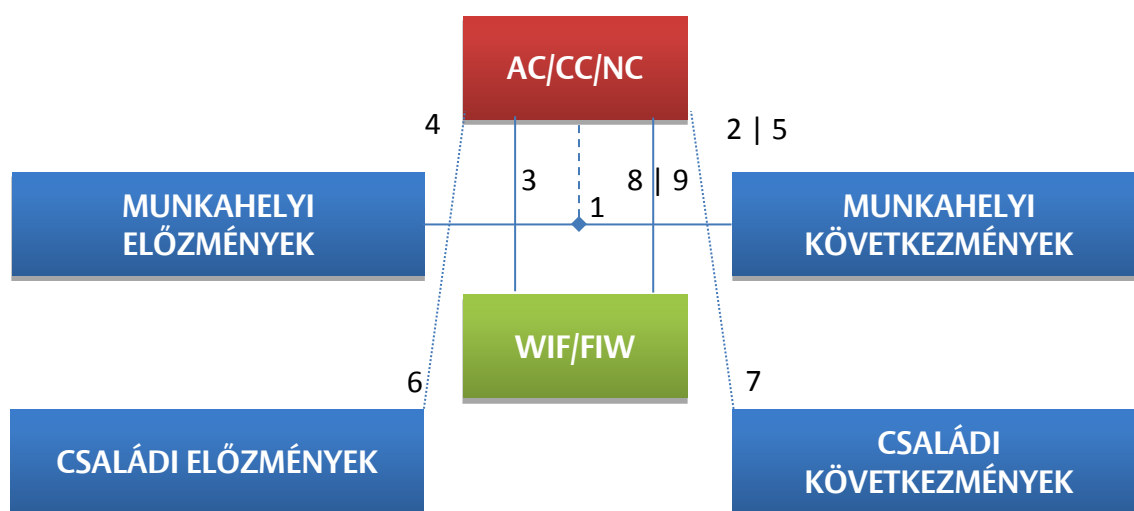
		A munka-család konfliktus iránya	
		Munka konfliktusa a családdal	Család konfliktusa a munkával
A munka-család konfliktus típusa	Idő	Időalapú WIF	Időalapú FIW
	Stressz	Stressz alapú WIF	Stressz alapú FIW
	Magatartás	Magatartás alapú WIF	Magatartás alapú FIW

Mind a három típusú konfliktus esetében megkülönböztethető a munka hatása a családra (WIF) és a család hatása a munkára (FIW). Előbbi arra vonatkozik, amikor a munka életterülete hat negatívan valamilyen családi tényezőre, utóbbi pedig a fordítottjára (Gutek, Searle, & Klepa, 1991). Mind a WIF, mind a FIW esetében kimutathatóak előzmények és következmények a munka és a család életterületein egyaránt (Frone, Russell, & Cooper, 1992).

1.3 A kutatás alapkérdése:

Hogyan függ össze a szervezeti elkötelezettség a munka-család konfliktussal az ügyfélszolgálati munkakörökben?

A fő kutatási kérdés operacionalizálása során a szervezeti elkötelezettség fogalmát a Meyer-Allen szerzőpáros TCM-modelljével (1991) ragadjuk meg, a munka-család viszonyrendszert pedig Michel és munkatársai integratív modelljével (2009).



1. ábra - A kutatási modell

A fő kutatási kérdésből ez alapján az alábbi részletkérdések fakadnak:

- Azonosíthatóak-e a szervezeti elkötelezettség eltérő komponensei: érzelmi, folytonossági, normatív?
 - Kimutathatóak-e különbségek a vizsgált minta bizonyos háttérváltozói szerint (pl. kor, nem, szervezetnél töltött idő) az elkötelezettségkomponensekre és a munka-család interferenciára, valamint a család-munka interferenciára vonatkozóan?
- Hogyan függnek össze az elkötelezettségkomponensek a munka és család életterületeivel kapcsolatos változókkal?
 - Rendelkeznek-e moderáló hatással a külön-külön vett elkötelezettségkomponensek a munka életterületének releváns előzményváltozói valamint a kilépési szándék mint a munka életterületének következményváltozója között? (1-es összefüggés)
 - Az elkötelezettségkomponensek hogyan hatnak külön-külön és együttesen a kilépési szándék és a munka-család interferencia mint a munkahely életterületének következményváltozói alakulására? (2-es és 3-as összefüggés)
 - Kirajzolódnak-e személyi elkötelezettségprofilok az egyes elkötelezettségkomponensek magas vagy alacsony szintje alapján?

- Eltérő-e az egyes elkötelezettségprofilok kapcsolata egyes munkahelyi változókkal (4-es összefüggés), úgy mint munkahelyi társas támogatás, munkahelyi szerepkonfliktusok, munkahelyi szerepkéértelműség, munkahelyi időnyomás, munkával való elégedettség, kilépési szándék (5-ös összefüggés)
- Eltérő-e az egyes elkötelezettségprofilok kapcsolata egyes családi életre vonatkozó változókkal, úgy mint (6-os összefüggés): családi társas támogatás, családi szerepkonfliktusok, családi szerepkéértelműség, családi időnyomás, családi élettel való elégedettség (7-es összefüggés)
- Eltérő-e az egyes elkötelezettségprofilok kapcsolata a munka és a családi élet kapcsolatára vonatkozó változókkal, úgy mint: munka-család interferencia (WIF), család-munka interferencia (FIW), munka-család egyensúly (WFB) (8-as összefüggés)
 - Hogyan függ össze a munka-család interferencia, a család-munka interferencia az elkötelezettségprofilokkal? (9-es összefüggés)

1.4 A kutatás jelentősége

Kutatásunk elméleti és gyakorlati téren is hozzáadott értékkel bír.

Elméleti újdonságok

- **Téma:** kutatásunk az elkötelezettségprofil-elméletet alkalmazza a munka-család konfliktus vizsgálatával összefüggésben. Nincs tudomásunk erre irányuló korábbi vizsgálatról;
- **Módszer:** kutatásunk során olyan matematikai-statisztikai módszereket alkalmazunk, amelyeket a szervezeti elkötelezettség vagy a munka-család konfliktus egyes részterületeinek vizsgálatára bevetettek mások is korábban, de egyazon mintára, egyazon változókészletre, egymásra épülő módon azonban nem. Így a kutatásunk egyedülállóan sok szempontból vizsgálja a témát.
- **Eredmények:** empirikus bizonyítékokat mutatunk arra, hogy az elkötelezettségprofilok egymástól szignifikánsan eltérnek olyan munkahelyi előzményeket és következményeket illetően, amelyek kapcsolatban vannak a munka-család konfliktussal. Nincs tudomásunk korábbi, erre irányuló és ilyen átfogó vizsgálatról;
- **Szervezeti kontextus:** kutatásunk az elkötelezettségprofil-elmélet létjogosultságát az ügyfélszolgálati munka kontextusában támasztja alá, amelynek számos jellegzetessége lehetővé teszi, hogy általánosabb érvényű tanulságok alapozhatóak legyenek az eredményekre. Az ügyfélszolgálati munka kontextusában az általunk vizsgált összefüggések elemzésére még nem került sor;
- **Kulturális kontextus:** kutatásunk az elkötelezettségprofil-elméletet magyar mintán vizsgálja – ebben a kulturális kontextusban ennek az elméletnek a tesztelése még nem történt meg

Gyakorlati hozzáadott érték

- Amennyiben eredményeink abba az irányba mutatnak, hogy az elkötelezettségprofiloknak egymástól eltérő munkahelyi előzményei és következményei vannak, az a menedzsereknek és a HR-

szakembereknek fontos üzenetet közvetít. Ezek a munkahelyi előzmények ugyanis szinte kivétel nélkül a szervezetek felső vagy középvezetőinek illetve a HR-szakembereknek a befolyásolási körén belül állnak, így az ezeket illető szervezettervezési és szervezetfejlesztési törekvések az elkötelezettségprofilok előre megjósolható megváltozását indukálhatják, miáltal kedvező változások történhetnek az elkötelezettségprofilok következményváltozóit illetően.

- A szervezeti elkötelezettség és a munka-család konfliktus összefüggéseinek mélyebb megértése révén olyan szervezeti megoldások és gyakorlatok kialakítása válik lehetségessé, amelyek elősegítik a munka-család konfliktus csökkentése és a szervezeti elkötelezettség egyidejű növelése által a munkavállalók és a szervezet célkongruenciáját. Azaz hozzájárulnak, hogy a munkavállalók egyéni életcéljai és a szervezet céljai minél inkább egybeessenek.
- Magyarországon és világszerte is nagy számú munkavállaló dolgozik ügyfélszolgálati munkakörökben. A kutatási eredményeinkre alapozott szervezeti megoldások segítségével lépések történhetnek az ügyfélszolgálati dolgozók magasabb életminősége felé a munka és a család életterületén valamint előrelépés történhet e két életterület összeegyeztetésének terén – ez társadalmi szinten is hasznos.

2 A felhasznált módszerek

2.1 Az adatfelvétel

2.1.1 Adatfelvételi megfontolások

A szervezeti elkötelezettséget és a munka-család viszonyrendszert vizsgáló tudományterületen a leggyakrabban használt módszertannal összhangban nagymintás adatfelvételre került sor, önkitöltős kérdőív alkalmazásával. Mint arra Babbie rámutat, „a kérdőíves vizsgálat az elérhető legjobb módszer azok számára, akik a közvetlen megfigyeléshez túlságosan nagy méretű alapsokaság leírásához akarnak eredeti adatokat gyűjteni. (...) A kérdőíves vizsgálatok nagyszerűen megfelelnek nagyobb alapsokaság attitűdjének vagy orientációjának mérésére.” (Babbie, 2001, old.: 274)

2.1.2 Adatfelvételi eszköz

A fenti megfontolások alapján kérdőíves adatfelvételt hajtottunk végre. A kérdőíveket anonim módon, elektronikusan töltötték ki a válaszadók.

2.1.3 Minta

Jelen kutatásunk esetében a teljes populáció a magyarországi telefonos és személyes ügyfélszolgálaton dolgozó munkavállalókból állt össze. Ez becslések szerint napjainkban mintegy 200 ezer ember (Fillus, 2010). Neuman (2006) rámutat, hogy ekkora populáció esetében 0.025% és 1% közötti mintavétel szükséges. Ez tehát 50-2000 fő közötti mintát feltételez.

A célpopuláció a teljes populáció azon tagjait jelenti, akiket a kutató a kutatása során bevonhat. Ez a maximális mintanagyság, hiszen ha minden megkeresett személy válaszol, akkor ekkora lesz a minta (Creswell, 2005). Esetünkben a célpopulációt 41 szervezeti entitás összesen nagyságrendileg 1200 (az ennél pontosabb összegzéshez szükséges létszámadatokat a szervezetek illetékesei nem tudtak rendelkezésünkre bocsátani) munkavállalója alkotta. A szervezeti entitások egymástól való elhatárolásánál az alapvető szempontok az önálló megnevezés vagy a többitől különböző telephely vagy önálló vezető vagy eltérő ügyfélkör vagy eltérő szakmai tartalom voltak, kevésbé a jogi önállóság. Ehhez az alapötletet Mastenbroek (1991) hálózatmodellje adta. Mint arra Mastenbroek rámutat, a szervezeteket felfoghatjuk egy olyan hálózatnak, amelyet egymással kölcsönös függési viszonyban álló csoportok (entitások) alkotnak. Ezek a csoportok a kapcsolatok négyféle rétegében kapcsolódhatnak egymáshoz, ezek egyike az ún. társas-érzelmi réteg. Ahogy Bakacsi (2010, old.: 189) lényeglátóan összefoglalja a gondolatot, „a szervezetekben az embereket érzelmi kötelékek is összekapcsolják: rokonszenvenben vagy ellenszenvenben megnyilvánuló személyes kapcsolatok, az együvé tartozás érzése, az azonosságtudat. A közös tevékenység csoportösszetartozást és lojalitást fejleszt ki - ez a szervezetek szociális rendszer felfogása (fészek modell). A társas-érzelmi kapcsolatok ugyancsak tartalmaznak versengő és együttműködő elemeket: előbbi az önazonosság, az individuális (vagy csoportazonosság), utóbbi az együvé tartozás érzése (a szervezettel való azonosulás, a kollektív értékek).” Mivel a kutatásunkban szereplő, a munkahely életterületével kapcsolatos változók (munkahelyi társas támogatás, munkahelyi szerepkonfliktusok, munkahelyi szerepképtérltműség, munkahelyi időnyomás, munkával való elégedettség) főként a szűken értelmezett munkahelyi kollektíván belüli napi interakciókban töltődnek meg tartalommal, a szervezeti elkötelezettség és a munka-család életterületei kapcsolatának vizsgálatánál relevánsabb ezen elhatárolható

csoportokat (szervezeti entitásokat) megtenni a mintaválasztás alapjául, mintsem megkövetelni a különálló jogi személyiséget. Így bár a kutatásba bevont önálló jogi személyiségű szervezetek száma kettő volt, ez kutatásunk szempontjából 41 szervezeti entitásnak felel meg.

A kitöltött és használhatónak bizonyult¹ kérdőívek száma 727². A válaszadási arány tehát 60% feletti, és a minta nagysága beleesik az elvárt tartományba.

A kérdőívet Magyarországon változatos iparágakban, változatos méretű szervezeti entitásoknál dolgozó, eltérő ideje a szervezetek kötelékében levő és eltérő ideje a munka világában levő telefonos és személyes ügyfélszolgálati munkát végző személyek töltötték ki, akik különböző neműek, végzettségűek, családi állapotúak.

2.1.4 Változók

A szakirodalom áttekintése során olyan kérdőíveket találtam, amelyek a vizsgálatomba bevonni kívánt változók mérése szempontjából megfelelőek, és a validálásuk - angol nyelven – megtörtént. Ezért nem szükséges a mérni kívánt változók megragadására új kérdőívet kifejleszteni.

A kutatásba bevont változók a mindennapi élet sokszínűségének csak bizonyos metszeteit vizsgálják. Sem a munkahelyi élet, sem a családi élet nem képezhető le teljes mértékben ezekkel a változókkal. A vizsgálatba bevont fogalmak körének meghatározásakor az volt az alapelv, hogy inkább kevesebb, de jó megbízhatóságú és érvényes változóval dolgozzunk, mint sok megbízhatatlan és kétes érvényességű.

Minden alábbi változót 1-5 közötti Likert-skálán mérünk. A skála végpontjai az „Egyáltalán nem értek egyet” (1) és a „Teljesen egyetértek” (5).

2.1.4.1 Munkahelyi társas támogatás

A munkahelyi társas támogatás mérésére Etzion (1984) kérdőívét használtuk. Ez nyolc kérdés révén térképezi fel, hogy bizonyos, a társas támogatásra utaló jelenségek mennyire vannak jelen az egyén észlelésében a munkája során (pl.: megbecsülés), illetve három kérdést tartalmaz, amelyek arra irányulnak, hogy milyen a kérdőívet kitöltőnek a kapcsolata bizonyos személyekkel vagy csoportokkal (pl: felettesek).

2.1.4.2 Munkával való elégedettség

A munkával való elégedettség méréséhez a Babin-Boles szerzőpáros (1998) gyakran alkalmazott kérdőívét használtuk fel. Ez hat kérdésből áll (pl.: Igazán élvezetemet lelem a munkámban.”)

2.1.4.3 Munkahelyi szerepkonfliktusok

A munkahelyi szerepkonfliktusokat nyolc kérdéssel mértük (Pl: „Olyan dolgokat kell tennem, amelyeket máshogyan kéne csinálni.”). A kérdések Rizzo, House és Litzman (1970) szerepstressz kérdőívéből származnak, amelyet már számos tanulmány alkalmazott és verifikált.

2.1.4.4 Munkahelyi szerepkértéltelműség

A munkahelyi szerepkértéltelműség mérésére szolgáló hat kérdés is Rizzo, House és Litzman (1970) szerepstressz kérdőívéből származik. Pl.: „Pontosan tudom, hogy mit várnak tőlem” (fordítva kódolt kérdés).

¹ Előfordulhat, hogy bizonyos kérdésekre, kérdéscsoportokra nem minden kitöltő válaszolt, így egy-egy változó előállításakor az ahhoz ténylegesen használható kérdőívek száma ennél némileg alacsonyabb lehet.

² Hogy ez sok vagy kevés, ahhoz például támpontot ad Tabachnick és Fidell (2007), akik kimondják, hogy többszörös regresszió-számításhoz a szükséges mintanagyság $50 + (8 \times \text{a független változók száma})$. Ez alapján a mi vizsgálatainkhoz a 727 fő bőven elég.

2.1.4.5 Munkahelyi Időnyomás

A munkahelyi időnyomás mérésére Carlson-Perrewé (1999) ötletéből kiindulva az egyén által észlelt munkahelyi szereptúlterheltséget vizsgáltuk. Ehhez a Beehr, Walsh, & Taber (1976) által megalkotott és széles körben elfogadott valamint alkalmazott kérdőívet használtuk. Ez három kérdésből áll. Pl.: „Gyakran úgy tűnik, hogy túl sok munkám van ahhoz, hogy egy ember végezze el.”

2.1.4.6 Családi társas támogatás

A családi társas támogatás mérésére Etzion (1984) kérdőívét használtuk, amely a Munkahelyi társas támogatás kérdőívéhez hasonló. A fő eltérés, hogy az utolsó három kérdés ebben az esetben a kitöltőnek a házastársával, a családjával és a barátaival való kapcsolatára vonatkozik. Pl.: „Kérem, jelölje meg, hogy milyen a kapcsolata az alábbi személyekkel vagy csoportokkal: házastárs.”

2.1.4.7 Családi élettel való elégedettség

A Staines-Pleck (1983) szerzőpáros gyakran alkalmazott (Rice, Frone, & McFarlin, 1992) módszerét alkalmaztuk. Három kérdést tettünk fel, amelyek közül kettő érinti a házasságban élő válaszadókat, egy pedig a gyermekükkel egy háztartásban élőket. A változó értékét az egy, kettő vagy három válasz átlaga adja. Pl.: „Elégedett vagyok a családi életemmel”

2.1.4.8 Családi szerepkonfliktusok

A családi szerepkonfliktusokat mérő kérdőívet a munkahelyi szerepkonfliktusok mérésére használt Rizzo, House és Litzman (1970) szerepstressz kérdőívének megfelelő átalakításával állítottuk elő. Hasonló eljárást követett Carlson és Perrewé is (1999). Az egyik kérdés: „Pontosan tudom, hogy mit várnak el tőlem.” (Fordítva kódolt kérdés.)

2.1.4.9 Családi Időnyomás

A családi időnyomás mérésére Carlson-Perrewé (1999) megoldásából kiindulva a Beehr, Walsh, & Taber-féle (1976) munkahelyi szerepnyomás kérdőív célszerűen átalakított változatát használtuk. Az átalakítás során a munkahelyi időnyomásra vonatkozó kérdéseket a lehető leginkább hasonló módon ültettük át a családi időnyomás témájára. Ez a kérdőív is három kérdésből áll. Pl.: „Gyakran úgy tűnik számomra, hogy túl családi feladatom van ahhoz, hogy egy ember végezze el.”

2.1.4.10 Családi szerepkétértelműség

A családi szerepkétértelműségre vonatkozó kérdőív a fent bemutatott Munkahelyi szerepkétértelműség kérdőív átalakításával készült úgy, hogy a lehető leghasonlóbb aspektusait vizsgálja a kérdésnek. Egy mintakérdés: „Tudom, hogy jól osztom be az időmet.” Fordítva kódolt kérdés.

2.1.4.11 Érzelmi elkötelezettség

Az érzelmi elkötelezettség mérésére Meyer és Allen (1991) kérdőívét használtuk. Ez nyolc kérdésből áll. Pl.: „Ennél a szervezetnél ‘családtagnak’ érzem magam.”

2.1.4.12 Folytonossági elkötelezettség

A folytonossági elkötelezettség mérésére Meyer és Allen (1991) kérdőívének Powell és Meyer (2004) általi továbbfejlesztését használtuk. Ez már elkülöníti a folytonossági elkötelezettség magas áldozathozatali (HiSac) és

kevés alternatív lehetőség (LoAlt) dimenzióját. Az eredeti nyolccal szemben kilenc kérdésből áll. Pl.: „Számomra a szervezet elhagyásának jóval nagyobb lenne a költsége, mint a haszna.”

2.1.4.13 Normatív elkötelezettség

A normatív elkötelezettség mérésére Meyer és Allen (1991) eredeti kérdőívét használtuk. Ez nyolc kérdésből áll. Pl.: „A szememben nem etikus lépés egyik szervezettől a másikhoz átmenni.”

2.1.4.14 Munka-család interferencia és család-munka interferencia

A FIW és WIF mérése a Carlson et. al. (2000) által kidolgozott kérdőív segítségével történt. Ez elkülöníti a FIW és a WIF idő alapú, stressz alapú és magatartás alapú dimenzióját, így összességében hat változót ragad meg. Változónként három kérdést tartalmaz, így összesen 18 kérdésből áll. Egy az Időalapú FIW mérésére szolgáló kérdés: „Ki kell hagynom családi tevékenységeket amiatt, mert annyi időt kell a munkával kapcsolatos kötelezettségeimre fordítanom.”

2.1.4.15 Munka-család egyensúly

A munka-család Egyensúly (WFB) mérése Carlson, Grzywacz és Zivnuszka (2009) kérdéseinek felhasználásával történik. A kérdőív hat kérdésből állt. Pl.: „A munkatársaimtól és a családtagjaimtól kapott visszajelzés alapján világos számomra, hogy a munkahelyi és a családi kötelezéseimet egyaránt teljesítem.”

2.1.4.16 Kilépési szándék

A kilépési szándék feltérképezésére Colarelli (1984) kérdéseit alkalmaztuk. A kérdőív három kérdést tartalmaz. Pl.: „Ritkán gondolok arra, hogy kilépjek a munkahelyemről.”

2.2 Az adatelemzés

Az elemzéshez alkalmazott főbb módszereket az alábbiakban mutatjuk be.

2.2.1.1 Leíró statisztikák és megbízhatóság elemzése

Az adatelemzés első lépéseként minden változó vonatkozásában megvizsgáltuk a megbízhatóságot. Ezt a Cronbach-alfa mutató kiszámításával tettük, amely az adott változót mérő kérdőív belső konzisztenciáját mutatja az átlagos, elemek közötti korreláció alapján (Field, 2005).

Ezután kiszámoltuk a változók alapvető leíró statisztikáit, azaz az átlagértékeit és szórásait. Ennek révén egy áttekintést kaptunk a változók alakulásáról. Ugyanakkor ezek a leíró statisztikák nem teszik lehetővé, hogy különbséget tegyünk a kitöltők bizonyos csoportjai között és őket összehasonlítsuk, sem azt, hogy a változók közötti kapcsolódásokat, együttmozgásokat megértsük. Ezek bonyolultabb statisztikai eljárások bevetését kívánják meg, így például az átlagok összehasonlítását (ANOVA), a korrelációk elemzését, klaszterek létrehozását és elemzését és többváltozós regressziószámítást.

2.2.1.2 Főkomponenselemzés

Amikor a számos megfigyelt változóból bizonyos adattömörítési eljárással létrehozunk, előállítjuk a vizsgálandó változót, óhatatlanul is információt veszítünk. Nem mindegy azonban, hogy mennyit. A főkomponens-elemzés megmutatja, összevonható-e egyetlen dimenzióba (változóba) a számos manifeszt változó, kellő információ (variancia) marad-e meg; és mindegyik manifeszt változó hozzáteszi-e a magáét ezen változó információtartalmához.

Amely kérdések kevésbé járulnak hozzá a főkomponens információtartalmához, kevésbé magyarázzák annak varianciáját, azok valószínűleg kevésbé relevánsak az adott fogalom szempontjából.

Megjegyezzük, hogy kutatásunk során egyszerű átlagolással készítettünk egyetlen fogalmat a kérdőív vonatkozó kérdéseire adott pontszámból³, ami azt is jelenti, hogy mindegyikhez azonos súlyt rendelünk. Ez a módszer nyilvánvalóan kevesebb információt őriz meg az eredeti változók információtartalmából, mint ha főkomponens-elemzés segítségével súlyokat határoznánk meg, és így képeznénk az új változót. Vagyis, ha a főkomponens-elemzés során úgy találjuk, hogy az egy változóba való tömörítés nem őriz meg elég információt, akkor biztosak lehetünk benne, hogy az átlagolás módszerünk sem – azzal a latens változóval nem dolgozhatunk a továbbiakban. Továbbá, ha valamely manifeszt változó nem járul hozzá elég információval a latens változó információtartalmához a főkomponenselemzés szerint, akkor az egyszerű átlagolás adatredukciós eljárásunk során sem fog – az egy problémás manifeszt változó, amelyet ki kell hagynunk a további elemzésből.

2.2.1.3 Faktorelemzés

Mint azt a korábbi fejezetekben bemutattuk, néhány változó, amelyet a kutatásunkba bevontunk, nem egy-, hanem többdimenziós. A faktorelemzés célja, hogy a közvetlenül meg nem figyelhető (latens) dimenziókat (faktorokat) feltárjuk a megfigyelhető változók elemzése révén. Ennek az elemzésnek a végén ún. faktorsúlyokat kapunk, amelyek a változók és a faktorok közötti megfeleltetést szolgálják. „Egy változóról akkor mondjuk, hogy egy és csakis egy faktorhoz tartozik, ha (1) faktorsúlya csak egyetlen faktoron haladja meg a 0,25-öt, vagy ha (2) faktorsúlya az egyik faktoron nagyobb, mint bármelyik másik faktorhoz tartozó faktorsúlyának kétszerese.” (Barna & Székelyi, 2002, old.: 48).

2.2.1.4 K-középpontú klaszterelemzés

Az elkötelezettség-profilok megállapításához a K-középpontú klaszterelemzés módszerét használtuk. Meyer-Herscovitsch (2001) hipotéziséből kiindulva elsőként nyolc klaszter elkülönítését kíséreltük meg – fenntartva a lehetőségét, hogy amennyiben nyolc klaszter nem töltődik fel megfelelően (kellő elemszámmal), akkor csökkentjük a számot (ld. Wasti (2005)). Az értelmezésnél Wasti módszerét alkalmazva az egyes klaszterek esetében megvizsgáltuk a klaszterközéppontoknak az egyes elkötelezettség-komponensek komponensátlagától vett különbségét, és ezen értékek vizsgálata alapján neveztük el a profilokat.

2.2.1.5 Variancia-analízis (ANOVA, MANOVA)

Annak megállapításához, hogy van-e szignifikáns különbség a kitöltők bizonyos csoportjai (így például a különböző életkorú, különböző elkötelezettség-profilokba tartozó személyek) között a vizsgált változók tekintetében, a MANOVA és az ANOVA módszert használtuk. Az eltérések szignifikanciáját post hoc elemzéssel állapítottuk meg.

2.2.1.6 Hierarchikus regressziószámítás

Annak érdekében, hogy meghatározzuk: bizonyos változók ismeretében mennyire jelezhetőek előre más változók, regressziós számításokat végeztünk. Ezek alapjait olyan (ún. elméletvezérelt) modellek képezték, amelyeket a szakirodalom vizsgálata alapján állítottunk fel.

A változók egymáshoz való viszonya számtalan lehet. Ha egy változó (Y) alakulása egy másik változótól (X) függ, akkor előbbi függő, míg utóbbit független változóknak nevezzük. X és Y kapcsolatát azonban más

³ Természetesen a fordítottan kódolt kérdéseket megfelelően visszakódoltuk az átlagolást megelőzően.

változók is befolyásolhatják. Fontos szerepet kapnak a regressziós modellekben a moderátor változók. Ezek befolyásolják, hatással vannak más változók egymással vett kapcsolatára. A **Hiba! A hivatkozási forrás nem alálható.**n a moderátor változó (Z) szerepel, amelyből nyíl vezet az X és Y kapcsolatát szemléltető nyílhoz. Ez azt fejezi ki, hogy az X és az Y közötti kapcsolat Z értékétől függ. A moderátor változók hatásának vizsgálatánál a függő változót (Y) a független változón (X), a moderátor változón (Z) és a közös hatásukon (XZ) regresszáljuk:

$$Y = b_{01} + b_{X1}X + b_{Z1}Z + b_{XZ1}XZ + e_{Y1}. \quad (1)$$

A fenti egyenletben a b_{XZ1} tag tesztelése révén állapíthatjuk meg a moderáló hatás jelenlétét. Adataink elemzése során mi is ezt a módszert alkalmaztuk.

3 Az értekezés eredményei

A disszertáció fő kutatási kérdése az volt, hogyan függ össze a szervezeti elkötelezettség a munka-család konfliktusával ügyfélszolgálati munkakörökben. A kérdés megválaszolása érdekében az elkötelezettség fogalmát Meyer és Allen modelljével operacionalizáltuk, a munka-család konfliktust pedig Michel és munkatársai modelljével. A két elméleti keret integrálásából született meg a kutatási modellünk, amely az empirikus vizsgálatok menetét és fókuszát is kijelölte. Ebből vezethetőek le azok a kutatási kérdések, amelyek a statisztikai vizsgálatok irányultak. Ezeket és a vonatkozó empirikus vizsgálatok eredményeit foglalja össze az alábbi táblázat.

2. táblázat – A kutatás főbb eredményei

Kutatási kérdések		Az empirikus vizsgálat eredményei		
A szervezeti elkötelezettség három komponense hogyan befolyásolja munka életterülete előzményváltozóinak a hatását a munka életterületének következményváltozójára, a kilépési szándéokra?	KILÉPÉSI SZÁNDÉK	Moderáló hatás		
		AC	CC	NC
	WFB	IGEN	NEM	IGEN
	WRA	IGEN	NEM	NEM
	WTD	NEM	NEM	IGEN
	WRC	IGEN	NEM	IGEN
	JSAT	IGEN	IGEN	IGEN
	WSUPP	IGEN	NEM	IGEN
A három elkötelezettség-komponens egymásra milyen hatást gyakorol és ez hogyan függ össze a kilépési szándékkal?	KILÉPÉSI SZÁNDÉK	Együttes hatás		
		AC	CC	NC
	AC		NEM	IGEN
	CC			NEM
A három elkötelezettség-komponens egymásra milyen hatást gyakorol és ez hogyan függ össze a munka-család interferenciával?	WIF	Együttes hatás		
		AC	CC	NC
	AC		IGEN	NEM
	CC			NEM
	NC			

Azonosíthatóak-e elkötelezettségprofilok, azaz elkülöníthetőek-e a mintában olyan kisebb sokaságok, amelyeknél az egyes elkötelezettségkomponensek eltérő módon dominánsak?	Sikerült nyolc csoportot (klasztert) feltárni, amelyek a szervezeti elkötelezettség komponenseinek komponensátlagaitól a három komponens tekintetében egymástól eltérő módon tértek el. Ezeket az alacsony elkötelezettségű profil (LC), magas elkötelezettségű profil (HC), dominánsan érzelmi-normatív (AC-NC), dominánsan érzelmi-folytonossági (AC-CC), dominánsan normatív-folytonossági (CC-NC), folytonossági (CC), érzelmi (AC) és semleges (N) profilnak neveztük el.												
Az elkötelezettségprofilok között milyen különbségek vannak – ha vannak – a Michel-modell munka és család életterületére vonatkozó előzmény és következményváltozóit illetően?	Bizonyos elkötelezettség-profilok egymástól szignifikánsan eltérnek egymástól a munkahelyi előzményeiket megragadó változók tekintetében: munkahelyi szerepképtérműség, munkahelyi időnyomás, munkahelyi szerepkonfliktusok, munkával való elégedettség, munkahelyi társas támogatás. Bizonyos elkötelezettség-profilok egymástól szignifikánsan eltérnek-e a következő, munkahelyi következményeket megragadó változók tekintetében: kilépési szándék. Bizonyos elkötelezettség-profilok egymástól szignifikánsan nem térnek el a családi előzményeket megragadó változók tekintetében: családi szerepképtérműség, családi időnyomás, családi szerepkonfliktusok, családi társas támogatás Bizonyos elkötelezettség-profilok egymástól szignifikánsan nem térnek el azon, a családi következményeket megragadó változó tekintetében, mint a családi élettel való elégedettség. Bizonyos elkötelezettség-profilok egymástól szignifikánsan eltérnek a munkahelyi és családi életterületek egymáshoz való viszonyát megragadó változók tekintetében: munka-család egyensúly, munka-család interferencia, család-munka interferencia, családi társas támogatás.												
Hogyan függnek össze az elkötelezettségkomponensek a WIF és a FIW változóival?	KAPCSOLAT <table><tr><td></td><td>AC</td><td>CC</td><td>NC</td></tr><tr><td>WIF</td><td>NEGATÍV</td><td>-</td><td>NEGATÍV</td></tr><tr><td>FIW</td><td>NEGATÍV</td><td>-</td><td>NEGATÍV</td></tr></table>		AC	CC	NC	WIF	NEGATÍV	-	NEGATÍV	FIW	NEGATÍV	-	NEGATÍV
	AC	CC	NC										
WIF	NEGATÍV	-	NEGATÍV										
FIW	NEGATÍV	-	NEGATÍV										
Hogyan függnek össze az elkötelezettségprofilok a munka-család egyensúly megbomlását jelző munka-család konfliktus mindkét (munka-család, család-munka) irányát mérő változókkal?	Az elkötelezettségprofilok szignifikáns eltérést mutatnak egymástól mindhárom WIF-komponens tekintetében a komponensenkénti átlagértékeket illetően. Általában a stressz alapú WIF (SWIF) a legnagyobb, az idő alapú (TWIF) és a magatartás alapú (BWIF) közül pedig egyes profiloknál egyik, más profiloknál a másik a nagyobb. Az elkötelezettségprofilok eltérnek egymástól a FIW értékét illetően, és a FIW komponensei is eltérő mértékben teszik hozzá a magukét ezekhez a különbségekhez. Míg a WIF esetében a stressz alapú WIF kapta a legmagasabb átlagértéket, addig a FIW esetén pont ez volt jellemzően a legalacsonyabb átlagértékű komponens.												

A fenti kutatási eredményeket az alábbiakban szövegesen is részletezzük.

Elsőként azt vizsgáltuk, hogy a szervezeti elkötelezettség három komponense (érzelmi, folytonossági, normatív) külön-külön hogyan befolyásolja a munka életterületének bizonyos előzményváltozói és következményváltozója közötti hatást. Úgy találtuk, hogy az érzelmi elkötelezettség és a normatív elkötelezettség is moderálja a munkacsalád egyensúly, a munkahelyi szerepkonfliktusok és a munkával való elégedettség összefüggését a kilépési szándékkal. Az érzelmi elkötelezettség moderáló szerepére emellett a munkahelyi szerepkétértelműség és a kilépési szándék közötti kapcsolat tekintetében, a normatív elkötelezettségére pedig a munkahelyi időnyomás és a kilépési szándék közötti kapcsolat viszonyában találtunk empirikus bizonyítékot. A folytonossági elkötelezettség moderáló szerepét csak a munkával való elégedettség és a kilépési szándék közötti kapcsolat esetén tudtuk kimutatni.

A második kutatási kérdés vizsgálata során túlléptünk az elkötelezettségkomponensek külön-külön vett hatásán, és az együttes hatásuk került a fókuszba. Ezúttal félretettük az előzményváltozókat, és kizárólag az elkötelezettségkomponensek kapcsolatára összpontosítottunk a kilépési szándékkal – hierarchikus regressziószámítás módszerét bevetve kerestük a bizonyítékokat arra, hogy az egyes elkötelezettségkomponensek hatása a kilépési szándékra nem független a többi komponens szintjétől. Ilyen jellegű összefüggésre az érzelmi és a normatív elkötelezettségkomponens kapcsán leltünk, az első kutatási kérdésünk vizsgálati eredményei alapján nem meglepő módon. Ott még csak külön-külön láttuk, hogy fontos szerepet tölt be ez a két komponens a kilépési szándék alakításában, ezúttal azonban arra mutató adatokat is bemutatunk, hogy az együttes hatásuk természete is figyelemre méltóan alakul ebben a tekintetben: a normatív elkötelezettség magas szintje mérsékli a kapcsolat erősségét az érzelmi elkötelezettség és a kilépési szándék között.

Ezt követően megvizsgáltuk az elkötelezettségkomponensek együttes hatását a munka-család interferenciára, szintén hierarchikus regressziószámítás segítségével. Ezúttal az empirikus bizonyítékok arra engedtek következtetni, hogy az érzelmi és a folytonossági komponens interakciója érdemel figyelmet, ez bizonyult ugyanis szignifikánsnak. Sem az érzelmi és a normatív komponens, sem pedig a folytonossági és a normatív komponens között nem tudunk kimutatni érdemi interakciót. Az érzelmi és a folytonossági komponens együttes hatását elemezve megállapítottuk, hogy az érzelmi elkötelezettségnek a munka-család interferenciára gyakorolt hatása függ a folytonossági elkötelezettség szintjétől: akik alacsony folytonossági elkötelezettséggel jellemezhetőek, azoknál kevésbé erős a kapcsolat az érzelmi elkötelezettség szintje és a munka-család interferencia között, azokhoz képest, akiknél magas a folytonossági elkötelezettség. Azaz a folytonossági elkötelezettség magas volta jobbra akkor párosul a munka-család interferencia magas szintjével, amikor az érzelmi elkötelezettség alacsony.

Az elkötelezettségkomponensek együttes hatásának másfajta elemzésének lehetőségét kínálják az elkötelezettségprofilok. Kutatási kérdésünk alapján először azt vizsgáltuk, hogy azonosíthatóak-e elkötelezettségprofilok, azaz elkülöníthetőek-e a mintában olyan kisebb sokaságok, amelyeknél az egyes elkötelezettségkomponensek eltérő módon dominánsak. Ehhez a k-középpontú klaszterelemzés módszerét alkalmaztuk. A nyolc klaszteres megoldás kínálta azt a csoportosítást, amely a szakirodalmi előzményekkel és az interpretálhatósági szempontokkal is egybevágott. Az egyes klaszterek elkötelezettségkomponensenkénti átlagértékeit a komponensátlagokhoz viszonyítva értelmeztük a klasztereket.

Azt követően, hogy sikerült elkülöníteni az elkötelezettségprofilokat, adta magát a kérdés, hogy milyen különbség van az egyes profilokba tartozó válaszadók között a vizsgált változóink tekintetében. Azaz, hogy az elkötelezettség-profilok egymástól szignifikánsan különböznek-e egymástól a következő, a munka életterületére vonatkozó előzményeket megragadó változók tekintetében: munkahelyi szerepképtélménység, munkahelyi időnyomás, munkahelyi szerepkonfliktusok, munkával való elégedettség, munkahelyi társas támogatás. Az ANOVA-módszert alkalmazva igyekeztem feltárni, hogy az egyes profilok átlagértékei ezen változók tekintetében egymástól szignifikáns módon eltérnek-e, és az eredmények azt mutatták, hogy igen. Ezt követően post hoc elemzést végeztem, hogy megállapíthassam, mely profilok különböztek egymástól szignifikáns módon. Az eredmények azt mutatták, hogy az érzelmi elkötelezettség dominanciájával rendelkező profilok esetében alakultak a legkedvezőbbben ezek a változók. Ez arra enged következtetni, hogy a munka életterületének ezen, munkaszervezéssel és vezetői magatartással, döntésekkel összefüggő változói alkalmasak lehetnek az érzelmi elkötelezettség megalapozására.

Ezután a család életterületének releváns előzményváltozóit (családi szerepképtélménység, családi időnyomás, családi szerepkonfliktusok, családi társas támogatás) vizsgáltuk az elkötelezettségprofilok szerint, abból a feltevésből kiindulva, hogy a profilonkénti átlagértékek nem mutatnak érdemi szóródást. Az adatok egybevágtak a kiinduló feltevessel: az ANOVA-elemzés révén gyűjtött empirikus bizonyítékok szerint a legtöbb elkötelezettségprofil nem tér el egymástól statisztikailag szignifikáns módon a családi életre vonatkozó előzményváltozók szerint.

A munka és a család életterület kapcsolatára vonatkozó változóink (munka-család egyensúly, munka-család interferencia, család-munka interferencia) esetén ismét azt vártuk, hogy elkülönüljenek az átlagértékek az egyes elkötelezettségprofilokban egymástól, és az adatainkból ezt is olvashattuk ki. Emellett felfigyeltünk arra is, hogy a legalacsonyabb munka-család interferencia átlagértékkel jellemezhető profilban is nagyobb volt a munka-család interferencia, mint a legmagasabb család-munka interferenciájú profilban a család-munka interferencia. Ez a munka-család interferencia és a család-munka interferencia mélyebb elemzését kívánta meg, ezért komponenseire bontottuk ezt a két változót és így elemeztük az összefüggéseiket az elkötelezettségprofilokkal.

A korrelációs számítási eredmények azt mutatják, a munka-család interferencia és az érzelmi elkötelezettség között negatív kapcsolat van, nem sikerült viszont érdemi kapcsolatot kimutatni a folytonossági elkötelezettséggel, ugyanakkor a normatív elkötelezettséggel szignifikáns negatív kapcsolatra találtunk.

A család-munka interferencia és az érzelmi elkötelezettség között negatív kapcsolatot tártunk fel, a folytonossági elkötelezettséggel nem találtunk érdemi kapcsolatot. A normatív elkötelezettség és a család-munka interferencia között szignifikáns negatív kapcsolatot olvashatunk ki az adatokból.

A komponensek külön-külön vett elemzése után az elkötelezettségprofilokkal való összefüggését vizsgáltuk a munka-család interferencia és a család-munka interferencia komponenseinek. A varianciaanalízis alapján az elkötelezettségprofilok szignifikánsan eltérnek egymástól mindhárom munka-család interferencia komponens tekintetében a komponensenkénti átlagértékeiket illetően. A WIF három komponense közül szinte minden profilnál a stressz alapú WIF (SWIF) a legnagyobb, az idő alapú (TWIF) és a magatartás alapú (BWIF) közül pedig egyes profiloknál egyik, más profiloknál a másik bizonyult a nagyobb.

Ami a család-munka interferenciát illeti, az elkötelezettségprofilok eltértek egymástól ennek az átlagértékét illetően, és a három komponense is eltérő mértékben felelt ezekért a különbségekért. A varianciaanalízis

eredményei megerősítették, hogy elkötelezettségprofilok olykor statisztikailag is szignifikáns különbség mutatható ki a FIW-komponensek átlagértékekeit illetően.

		1	2	3	4	5	6	7	8		
		AC-NC	CC	AC-CC	HC	N	CC-NC	LC	AC	F	Post hoc
1	QUIT	1,39	2,82	1,55	1,17	2,26	1,66	3,77	2,05	54,9**	1<2,5,7,8; 2>3,4,5,6,8; 2<7; 5,7,8>3>4; 4<6<5<7; 7>8
2	WFB	4,31	3,66	4,2	4,32	3,9	4,08	3,55	3,99	12,4**	1>2,5,7; 2>3,4,6; 3,4>5,7; 6>7
3	WRC	1,83	2,83	2,07	1,98	2,41	2,35	3,13	2,12	19,0**	1<2,5,6,7; 2>3,4,5,6,8; 3,4<5,7; 5,6<7; 7>8
4	FRC	1,46	1,76	1,54	1,48	1,67	1,67	1,54	1,53	2,03*	-
5	WTD	2,67	3,39	3,07	2,92	3,13	3,11	3,88	2,88	10,05**	1<2,3,5,6,7; 2>4,8; 3,4,5,6,8<7
6	FTD	2,01	2,29	1,99	2,16	2,3	2,09	2,09	2,09	1,76	-
7	FRA	4,17	4,05	4,12	4,4	4,1	4,24	3,95	4,18	3,04**	2,5,7<4
8	WRA	4,34	3,65	4,22	4,37	3,83	4,08	3,42	4,25	20,59**	1>2,5,7; 2<3,4,6,8; 3>5,7; 4>5,6,7; 5,7<8; 6>7
9	JSAT	4,15	2,78	3,81	4,16	3,32	3,55	2,12	3,74	69,9**	1>2,3,5,6,7,8; 2<3,4,5,6,7,8; 5,7<3<4; 4>6,7,8; 7<5<8; 6>7
10	FSAT	4,31	3,97	4,35	4,55	4,12	4,18	4,23	4,38	3,69**	2,5<4
11	FSUPP	4,38	4,05	4,29	4,36	4,09	4,24	4,03	4,23	4,12**	1,4>2,5, 7
12	WSUPP	4	3,15	3,8	3,96	3,49	3,67	2,88	3,73	37,79**	1>2,5,6,7,8; 2<3,4,5,6,8; 3>5,7; 4>5,6,7; 5,6>7; 7<8
13	WIF	2,29	3,16	2,54	2,45	2,79	2,71	3,24	2,47	10,35**	1<2,5,6,7; 2>3,4,6,8; 3,4,6<7;7>8
14	FIW	1,71	2,25	1,85	1,71	2,06	2,12	2,09	1,8	7,73**	1<2,5,6,7; 2>3,4,8; 4<5,6,7

3. táblázat - Az elkötelezettségprofilok átlagértékei a vizsgált változók tekintetében

A kutatás legjelentősebb eredményei tehát az alábbiak:

1. A szervezeti elkötelezettségnek három komponense azonosítható (érzelmi, folytonossági, normatív), amelyek eltérő módon függnek össze az elkötelezettség előzményeivel és következményeivel.
2. A szervezeti elkötelezettség érzelmi és normatív komponense moderáló hatást képes kifejteni bizonyos munkahelyi változók és a kilépési szándék között, azaz befolyásolja az előzményváltozók hatásának erősségét a kilépési szándékra. A folytonossági komponens jellemzően nem fejt ki moderáló hatást.
3. A szervezeti elkötelezettség komponensei együttesen másképp hatnak a kilépési szándékra és a munka-család interferenciára, mint az a külön-külön vett hatásukból következne. A kilépési szándék esetében az érzelmi és a normatív elkötelezettségkomponensek együttes megjelenésükkor egymásra is hatnak, tompítva a külön-külön vett hatásuk erősségét. Hasonlót figyelhetünk meg a munka-család interferencia vonatkozásában is, ahol az érzelmi és a folytonossági elkötelezettség-komponens befolyásolja egymás hatását.
4. A szervezeti elkötelezettség komponensei alapján elkötelezettségprofilok határozhatóak meg, amelybe besorolhatóak a munkavállalók. A különböző elkötelezettségprofilokba tartozó munkavállalók esetében eltérően alakulnak bizonyos munkahelyi változók, illetve a munka-család életterületének kapcsolatára vonatkozó változók. Azonban nincs érdemi eltérés a különböző elkötelezettségprofilokba tartozó munkavállalók között a család életterületére vonatkozó változókat illetően.
5. A szervezeti elkötelezettség komponensei eltérő módon függnek össze a munka-család interferenciával és a család-munka interferenciával. Az érzelmi és a normatív komponens negatív kapcsolatban van a munka-család interferenciával és a család-munka interferenciával, a folytonossági komponens kapcsán pedig nincs kimutatható irány a kapcsolatnak.
6. A szervezeti elkötelezettség profiljai egymástól eltérnek a munka-család interferencia és a család-munka interferencia komponenseit illetően. A legmagasabb munka-család interferencia az alacsony elkötelezettségű profilban és a folytonossági elkötelezettség magas szintjével rendelkező profilokban tapasztalható. A legnagyobb család-munka interferenciát a folytonossági elkötelezettség dominanciájával és az érzelmi elkötelezettség alacsony szintjével jellemezhető profilokban figyelhetünk meg. A profilok abban viszont hasonlóak, hogy munka-család interferenciának a stressz alapú komponense bizonyult szinte mindegyiknél a legnagyobbnak, a család-munka interferenciának pedig a magatartás alapú.

A kutatás eredményei alapján jól kirajzolódik, hogy melyek a további irányok, amelyekben a kutatás célszerűen folytatható. Addicionális adatfelvétel nélkül is a vizsgálatba bevont változók közötti kapcsolat mélyebb megértését szolgálhatná a moderáló hatásokon túlmenően a mediáló hatások elemzése, illetve a moderált mediáció vizsgálata. Erről a pontról pedig logikus továbblépés lenne az útelemzés statisztikai módszerének alkalmazása. Ezek az elemzések jelen disszertációnkba terjedelmi okokból nem kerülhettek bele. További kvalitatív adatfelvétel (interjú, fókuszcsoport) révén pedig oksági összefüggések megismerésére is lehetőség lenne, amely a jelen dolgozat eredményeinek interpretálását is elősegíthetné.

4 Főbb hivatkozások

- Ali, N., & Baloch, Q. B. (2009). Predictors of Organizational Commitment and Turnover Intention of Medical Representatives. *Journal of Managerial Sciences*, 3(2), 262-273.
- Babbie, E. (2001). *A társadalomtudományi kutatás gyakorlata*. Budapest: Balassi Kiadó.
- Babin, B. J., & Boles, J. S. (1998). Employee behavior in a service environment: a model and test of potential differences between men and women. *Journal of Marketing*, 62, 77-91.
- Bakacsi, G. (2004). *Szervezeti magatartás és vezetés*. Budapest: Aula Kiadó.
- Bakacsi, G. (2010). *Szervezeti magatartás*. Budapest: Aula Kiadó.
- Bakacsi, G., Bokor, A., Császár, C., Gelei, A., Kováts, K., & Takács, S. (2004). *Stratégiai Emberi Erőforrás Menedzsment*. Budapest: KJK-KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó.
- Barna, I., & Székelyi, M. (2002). *Túlélőkészlet az SPSS-hez*. Budapest: Typotex.
- Bassi, L., & McMurrer, D. (2007). Maximizing your return on people. *Harvard Business Review*, 85(3), 115-123.
- Batt, R. (2000). Strategic segmentation in front-line services: matching customers, employees and human resource systems. *International Journal of Human Resource Management*, 11(3), 540-561.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66., 40-53.
- Beehr, T. A., Walsh, J. T., & Taber, T. D. (1976). Relationship of stress to individually and organizationally valued states: Higher order needs as a moderator. *Journal of Applied Psychology*, 61(1), 41-47.
- Borbíró, F., Juhász, B., Nagy, B., & Pál, K. (2007). *Férfibeszéd - családról és munkáról*. Budapest: Fiatal Nőkért Alapítvány.
- Bragger, J., Rodriguez-Srednicki, O., Kutcher, E., Indovino, L., & Rosner, E. (2005). Work-family Conflict, Work-family Culture, and Organizational Citizenship Behavior Among Teachers. *Journal of Business & Psychology*, 20(2), 303-324.
- Carlson, D. S., & Perrewé, P. L. (1999). The Role of Social Support in the Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict. *Journal of Management*, 25(4), 513-540.
- Carlson, D. S., Grzywacz, J. G., & Zivnuska, S. (2009). Is work-family balance more than conflict and enrichment? *Human Relations*, 62, 1459-1486.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276.
- Chan, Y. H. (2003). Biostatistics 101: Data Presentation. *Singapore Medical Journal*, 44(6), 280-285.
- Colarelli, S. M. (1984). Methods of communication and mediating processes in realistic job previews. *Journal of Applied Psychology*, 69, 633-642.
- Crouter, A. C. (1984). Spillover from family to work: The neglected side of the work-family interface. *Human Relations*, 37, 425-442.
- Etzion, D. (1984). Moderating effect of social support on the stress-burnout relationship. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 615-622.
- Field, A. (2005). *Discovering Statistics using SPSS*. London: SAGE Publications.

- Fillus, Á. (2010). Több százezer dolgozót szív fel a call center piac. Letöltés dátuma: 2010. október 21, forrás: HR Portál: <http://www.hrportal.hu/hr/tobb-szazezer-dolgozot-sziv-fel-a-call-center-piac-20100913.html>
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
- Gans, N., Koole, G., & Mandelbaum, A. (2003). Telephone call centers: Tutorial, review & research prospectus. *Manufacturing and Service Operations Management*, 5(2), 79-141.
- Geisinger, K. F. (1994). Cross-cultural normative assessment: Translation and adaptation issues influencing the normative interpretation of assessment instruments. *Psychological Assessment*, 6(4), 304-312.
- Gellatly, I. R., Hunter, K. H., Currie, L. G., & Irving, P. G. (2009). HRM practices and organizational commitment profiles. *The International Journal of Human Resource Management*, 20(4), 869-884.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Grover, S. L., & Crooker, K. J. (1995). Who appreciates family-responsive human resource policies: The impact of family-friendly policies on the organizational attachment of parents and non-parents. *Personnel Psychology*, 48, 271-288.
- Gyökér, I., & Krajcsák, Z. (2009). Az alkalmazotti elégedettséget és elkötelezettséget befolyásoló tényezők vizsgálata. *Vezetéstudomány*, 11(Különszám), 56-61.
- Hallowell, R. (1996). Southwest Airlines: A Case Study Linking Employee Needs Satisfaction and Organizational Capabilities to Competitive Advantage. *Human Resource Management*, 35(4), 513-534.
- Hannif, Z. (2006). Job Quality in Call Centres: Key Issues, Insights and Gaps in the Literature. 6th Global Conference on Business & Economics, USA.
- HEA. (2009). Fluktuáció a Call Centerben. Budapest: Humán Erőforrás Alapítvány.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's Consequences - International Differences in Work-Related Values*. Beverly Hills: Sage.
- Holliday, C., Schmidheiny, C. S., & Watts, P. (2002). *Walking the talk - The business case for sustainable development*. San Francisco: Greenleaf Publishing.
- House, R. J., Hanges, P. J., Javidan, M., Dorfman, P. W., & Gupta, V. (szerk.). (2004). *Culture, Leadership, and Organizations: The GLOBE Study of 62 Societies* (1. kötet). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hrebiniak, L. G., & Alutto, J. A. (1972). Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17(4), 555-573.
- Huzsvai, L. (2011). *Biometriai módszerek az SPSS-ben*. Debrecen: Debreceni Egyetem Mezőgazdaságtudományi Kar.
- Hyman, J., Baldry, C., Scholarios, D., & Bunzel, D. (2003). Work-Life Imbalance in Call Centres and Software Development. *British Journal of Industrial Relations*, 41(2), 215-239.
- ILO. (2006). Changing patterns in the world of work. International Labour Conference 95th Session. Geneva: International Labour Office.
- Karim, N. H., & Noor, N. H. (2006). Evaluating the psychometric properties of Allen and Meyer's Organizational Commitment Scale: a cross cultural application among Malaysian academic librarians. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 11(1), 89-101.
- Kinnie, N., Hutchinson, S., & Purcell, J. (2000). 'Fun and surveillance': the paradox of high commitment management in call centres. *International Journal of Human Resource Management*, 11(5), 967-985.

- Knights, D., & McCabe, D. (1998). What Happens When the Phones Go Wild? Staff, Stress and Spaces for Escape in a BPR Telephone Banking Work Regime. *Journal of Management Studies*, 35(2), 163-194.
- Kwantes, C. T. (2003). Organizational Citizenship and Withdrawal Behaviors in the USA and India : Does Commitment Make a Difference? *International Journal of Cross Cultural Management*, 3(1), 5-26.
- Lehman, A., O'Rourke, N., Hatcher, L., & Stepanski, E. J. (2005). *JMP for basic univariate and multivariate statistics: A step-by-step guide*. Cary, NC: SAS Institute Inc.
- Markovits, Y., Davis, A. J., & van Dick, R. (2007). Organizational Commitment Profiles and Job Satisfaction among Greek Private and Public Sector Employees. *International Journal of Cross Cultural Management*, 7(1), 77-99.
- Marks, S. R. (1977). Multiple Roles and Role Strain: Some Notes on Human Energy, Time and Commitment. *American Sociological Review*, 42(6), 921-936.
- Mastenbroek, W. F. (1991). *Konfliktusmenedzsment és szervezetfejlesztés*. Budapest: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- McNally, J. J., & Irving, P. G. (2010). The Relationship Between University Student Commitment Profiles and Behavior: Exploring the Nature of Context Effects. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(2), 201-215.
- Mello, J. A. (2001). *Strategic Human Resource Management*. Cincinnati, OH: South Western College Publishers.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1.), 61-89.
- Meyer, J. P., & Herscovitsch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11., 299-326.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnysky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.
- Michel, J. S., Mitchelson, J. K., Kotrba, L. M., LeBreton, J. M., & Baltes, B. B. (2009). A comparative test of work-family conflict models and critical examination of work-family linkages. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 199-218.
- Mortimer, J. T., Lorence, J., & Kumka, D. S. (1986). *Work, family, and personality: Transition to adulthood*. Norwood: Ablex.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3.), 492-499.
- Parker, R. M. (1993). Threats to the validity of research. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 36(3), 130-138.
- Paul, J., & Huws, U. (2002). *How Can We Help? Good practice in call centre employment*. Report for the TOSCA Project. Analytical Social and Economic Research Ltd.
- Perrone, K. M., Aegisdóttir, S., Webb, L. K., & Blalock, R. H. (2006). Work-Family Interface - Commitment, Conflict, Coping, and Satisfaction. *Journal of Career Development*, 32(3), 286-300.
- Piotrowski, C., & Vodanovich, S. J. (2006). The interface between workaholism and work-family conflict: A review and conceptual framework. *Organization Development Journal*, 84-92.

- Powell, D. M., & Meyer, J. P. (2004). Side-bet theory and the three-component model of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 157-177.
- Rice, R. W., Frone, M. R., & McFarlin, D. B. (1992). Work-Nonwork Conflict and the Perceived Quality of Life. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 155-168.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Litzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
- Rose, E., & Wright, G. (2005). Satisfaction and dimensions of control among call centre customer service representatives. *International Journal of Human Resource Management*, 16(1), 136-160.
- Shaffer, M. A., Harrison, D. A., Gilley, K. M., & Luk, D. M. (2001). Struggling for balance amid turbulence on international assignments: work-family conflict, support and commitment. *Journal of Management*, 27, 99-121.
- Smith, M. P. (1971). Alienation and Bureaucracy: The Role Of Participatory Administration. *Public Administration Review*, 31(6), 658-664.
- Somers, M. J. (1995). Organizational commitment, tenure and absenteeism: an examination of direct and indirect effects. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 49-58.
- Somers, M. J. (2009). The combined influence of affective, continuance and normative commitment on employee withdrawal. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 75-81.
- Staines, G. L., & Pleck, J. H. (1983). *The impact of work schedules on the family*. Ann Arbor: Institute for Social Research.
- Super, D. E. (1990). A life-span, life-space approach to career development. In D. Brown, & L. Brooks (szerk.), *Career choice and development* (old.: 167-261). San Francisco: Jossey-Bass.
- Szendrő, Z. S. (2009). Tudatosított stressz reakciók - Az "Ügyfélszolgálati stresszkutatás" rövid összefoglalása. Budapest: MCS Kft.
- Thompson, C. A., Beauvais, L. L., & Lyness, K. S. (1999). When work-family benefits are not enough: The influence of work-family culture on benefit utilization, organizational attachment, and work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 392-415.
- URCOT. (2000). *Call Centres: What kind of future workplaces?* Union Research Centre for Organisation and Technology. Victorian Trades Hall Council: RMIT School of Social Sciences and Planning.
- Waller, J. (2010). *Statistical Analysis – The First Steps*. Savannah, GA: SESUG 2010: The Proceedings of the SouthEast SAS Users Group.
- Wasti, S. (2005). Commitment profiles: Combinations of organizational commitment forms and job outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 290-308.
- Wright, P. M., Dunford, B. B., & Snell, S. A. (2001). Human resources and the resource based view of the firm. *Journal of Management*, 27(6), 701-721.
- Wright, P. M., McMahan, G. C., & McWilliams, A. (1994). Human Resources and Sustained Competitive Advantage: A Resource-based Perspective. *International Journal of Human Resource Management*, 5(2), 301-326.

5 A témakörrel kapcsolatos saját (ill. társszerzős) publikációk jegyzéke

Magyar nyelvű publikációk

Könyvszerkesztés:

1. Dobák Miklós - Bakacsi Gyula - Kiss Csaba: Stratégia és menedzsment. Tanulmányok Balaton Károly tiszteletére. ISBN: 978-963-503-445-1, Aula Kiadó, Budapest

Tudományos könyvfejezetek:

2. Kiss Csaba - Szilas Roland (2012): A szervezeti elkötelezettség és a munkahelyi stressz összefüggései
In: Poór József, Karoliny Mártonné, Berde Csaba, Takács Sándor (szerk.) Átalakuló emberi erőforrás menedzsment. Budapest: Complex Kiadó Kft., 2012. pp. 301-307. (ISBN:978-963-295-083-9)
3. Takács Sándor – Csillag Sára – Kiss Csaba (2011): *Még egyszer a motivációról avagy „Hogyan ösztönözzük alkalmazottainkat?” – (Egyszer már végre...) In: Dobák Miklós - Bakacsi Gyula - Kiss Csaba: Stratégia és menedzsment. Tanulmányok Balaton Károly tiszteletére. ISBN: 978-963-503-445-1, Aula Kiadó, Budapest, pp.351-379.*

Referált szakmai folyóirat cikkek :

4. Kiss Csaba (2010): A szervezeti elkötelezettség elméletei. Munkaügyi Szemle LIV. 2. szám, pp. 14-23.
5. Takács Sándor- Csillag Sára - Kiss Csaba - Szilas Roland (2012): Még egyszer a motivációról avagy „Hogyan ösztönözzük alkalmazottainkat itt és most?” Vezetéstudomány XLIII. 8. szám, 2-17
6. Csillag Sára- Hidegh Anna Laura - Kiss Csaba - Szilas Roland Ferenc - Takács Sándor (2010): A munkavállalói elkötelezettség szerepe a munkaköri változások menedzselése során (egy hálózatos közművállalat esete). Munkaügyi Szemle III. 19-31.
7. Kiss Csaba - Primecz Henriett - Csillag Sára - Szilas Roland Ferenc - Bácsi Katalin (2008): Pályakezdő közgazdászok motivációs szerkezete és időbeli változása. Az egyformán másnyelvenek. Munkaügyi Szemle II.15-23
8. Primecz Henriett - Csillag Sára - Bácsi Katalin - Szilas Roland Ferenc - Kiss Csaba (2008): Diverzitás/sokszínűség valamint a munka és magánélet egyensúlya. Néhány gondolat egy vállalati példa kapcsán Munkaügyi Szemle 2008. I.25-27.
9. Kiss Csaba - Csillag Sára - Szilas Roland - Takács Sándor (2012): A szervezeti elkötelezettség és a munka-család viszonyrendszer összefüggései. Vezetéstudomány XLIII. évfolyam, 2012. 9. Szám, 2-14.
10. Csillag Sára - Kiss Csaba (2013): Az elkötelezettségprofilok és a morális képzelőerő (lehetséges) összefüggései egy call-centerben. Fenntartható Életmód Fenntartható Életmód (ISSN: 2062-3224), I. évfolyam, 2013, 1. Szám, <http://korny.uni-corvinus.hu/fem/cel.php>

Egyéb publikációk:

Konferenciaelőadások:

11. A szervezeti elkötelezettség és a munka-család viszonyrendszer összefüggései. II. Országos Emberi Erőforrás Menedzsment konferencia, 2011. október 21., Budapest (HSZOSZ-MTA) – PhD szekció I. hely

12. Ügyfélszolgálatosok érzelmi munkavégzés, elkötelezettség és motivációs vizsgálata. Érdekes idők, Szervezetfejlesztők Magyarországi Társasága, Konferencia időpontja: 2010 október 16-17.

Tankönyvfejezetek:

13. Kiss Csaba (2010): A kompenzációs rendszer In: Dobák Miklós – Veresné Somosi Mariann: Szervezet és Vezetés. Budapest: Magyar Könyvvizsgálói Kamara, pp. 196-204.
14. Kiss Csaba – Csillag Sára (megjelenés alatt): Szervezeti magatartás és szervezetfejlesztés. In: Integritásmenedzsment. Budapest: Nemzeti Közszolgálati Egyetem

Műhelytanulmányok:

15. Csillag Sára - Kiss Csaba - Takács Sándor - Szilas Roland - Hidegh Anna Laura(2012): Újszerű megközelítések az HR hazai vizsgálatában TAMOP zárótanulmány. Budapest: Budapesti Corvinus Egyetem, 2012. 73., A nemzeti gazdasági folyamatok és a hazai üzleti szféra versenyképessége - műhelytanulmányok

Angol nyelvű publikációk

Tudományos könyvfejezetek:

16. Csillag Sára - Kiss Csaba - Takács Sándor - Szilas Roland: Ethical dilemmas in call centres: the modern sweatshops. In: Managing Transformation with creatitiy: Proceedings of the 13th International Conference. (ISBN:978-961-266-201-1)
17. Csillag Sára - Kiss Csaba - Takács Sándor - Szilas Roland: Relationship Between Organisational Commitment and Work-Family Interface. In: Managing Transformation with creatitiy: Proceedings of the 13th International Conference. (ISBN:978-961-266-201-1)
18. Primecz Henriett - Kiss Csaba - Szilas Roland - Bácsi Katalin - Csillag Sára - Toarniczky Andrea (2008): Employee Friendly Organization. Paid work and everyday life: friends or foes? In: Proceedings of the International Conference: "New Trends and Tendencies in Human Resource Management - East Meets West". (ISBN: 978-963-642-3)
19. Csillag Sára - Toarniczky Andrea - Bácsi Katalin - Szilas Roland - Primecz Henriett - Kiss Csaba (2008): Employee commitment in employee friendly organizations. In: Proceedings of the International Conference: "New Trends and Tendencies in Human Resource Management - East Meets West". (ISBN: 978-963-642-3)

Referált szakmai folyóirat cikk:

20. Csillag Sára - Kiss Csaba - Szilas Roland - Takács Sándor (2012): Ethical dilemmas in call centes: how to survive in the modern sweatshops? International Journal of Workplace Innovation, I. 42-64

Egyéb publikációk:

Konferencia előadások:

21. Relationship Between Organisational Commitment and Work-Family Interface. MIC Conference, Budapest, November 23-25, 2012
22. The Antecedents and Consequences of Work-Family Conflicts: Lessons Learned from Employee Friendly Organizations, EGOS 3-5 Jly 2012 Helsinki, Finnland
23. How to survive in the modern sweatshops? 24th EBEN Annual Conference, Antwerp, Belgium, September 15-17, 2011
24. Ethical dilemmas in call centers. 7th International Critical Management Studies conference, Napoli, Italy, 2011. 07.11-13.