



**PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM BÖLCSÉSZETTUDOMÁNYI  
KAR**

**PSZICHOLÓGIA DOKTORI ISKOLA  
SZOCIÁLPSZICHOLÓGIA PROGRAM**

**A szervezet, mint konstruált tér vizsgálata narratív és nyelvi  
eszközökkel**

Doktori (Ph.D) értekezés tézisei

**Restás Péter**

**Témavezető: Dr. Vincze Orsolya**



**Pécs, 2020**

## Bevezető

A dolgozatban munkavállalókkal készült, szervezetről szóló interjúkat elemeztünk a tudományos narratív pszichológia, valamint a tartalomelemzés módszerének segítségével. Kiindulópontunk az volt, hogy a munkavállalók által elbeszélte narratívumok nyelvi jegyeinek gyakoriságai árulkodnak az egyén szervezeti azonosulásáról és a szervezethez fűződő viszonyáról. Továbbá az, hogy a tudományos narratív pszichológia elmélete és módszertana alkalmazható a szervezeti narratívumok elemzésében. Ennek érdekében a szervezeti narratívumok mellett szervezeti mérőeszközökkel is dolgoztunk. A két különböző mérőmódszer közötti összefüggések feltárása a kutatás egyik alapköve volt.

A dolgozat elméleti háttérében felvázoltuk azt az elméleti elgondolást, amelyben a szervezeteket, mint társas-konstruált tereket tételeztük. Ennek mentén azt, hogy a szervezetek olyan viselkedési szabályokat alakítanak ki működésük közben, amelyek befolyásolják a munkavállalók szervezeti viselkedését és pszichológiai folyamatait. Továbbá az, hogy a szervezet egy narratív tér: a társas teret a munkavállalók interakciói mentén kialakuló narratívumok alkotják és alakítják. A szervezeti viselkedést tehát az alapján kívántuk megérteni, hogy a munkavállalót egy társas-konstruált és alapvetően nyelvi rendszer részeként tételeztük.

Ismertetjük azokat a szervezetszociológia koncepciókat, amelyek a vizsgálatban szerepelnek, és a szervezet-egyen közötti kapcsolat leírására alkalmasak. Bemutatjuk azokat az elméleteket, amelyek a társadalomtudományban a 20. század eleje óta jelen vannak és az emberi közösségek konstruktív aspektusaira hívják fel a figyelmet. Ebbe a sorba tartozik a szimbolikus interakció, a szociális reprezentáció és narratív pszichológiai elméletek. Ismertettük továbbá a komplex adaptív rendszerek elméletét (CAS), amely a természettudomány felől érkezve állít a többi elmülethez hasonló tudásokat egyén és közösség viszonyáról. Bemutatjuk a munkahelyi szervezetek társas konstruált, kulturális és narratív aspektusait. Ismertetjük a szervezetek kutatásának narratív módszertanát és bemutatjuk annak eltéréseit a tudományos narratív pszichológiától.

A dolgozat vizsgálati részében ismertetjük azt a módszertant, amellyel begyűjtöttük a szervezeti interjúkat, valamint azokat az eljárásokat, amelyekkel a narratív és tematikus elemzéseket elvégeztük. A narratív elemzésen túl egy saját (metafora alapú) mérőeszközt is kialakítottunk. Ennek az eszköznek a kialakítását és működését szintén ismertetjük.

## Elméleti háttér

### I.A szervezet, mint társas-konstruált tér

A munkahelyi szervezetek vizsgálata kapcsán gondolhatunk a szervezetekre fizikai térként, valamint társas-konstruált térként. Az első felfogás kapcsán azokat az aspektusokat helyezzük a vizsgálat középpontjába, amelyek megfigyelhetőek, mérhetőek, és objektív módon leírhatóak (pl. épület, technológia, irodák, parkoló). A második felfogás kapcsán a szervezeteknek azon sajátossága kerül a középpontba, amely a munkát végző egyének interakciója során jön létre; egy olyan egyedi 'világ', amely sajátos 'játékszabályokkal' rendelkezik és csak az adott szervezet munkavállalói számára relevánsak. Ez a társas tér azt foglalja magában, hogyan használják a munkavállalók a rendelkezésükre álló fizikai teret (Jakab, 2003). A társas-konstruált tér 'játékszabályai' határozzák meg a munkavállalók szervezeten belüli viselkedését, érzelmeit és kognitív folyamatait, valamint szervezeti identitását. Annak érdekében, hogy minél pontosabban megérthessük és bejósolhassuk a munkavállalók viselkedését, ismernünk kell azt a specifikus társas teret, amelyben a munkavégzés mindennap zajlik. A társas konstruált tér minden szervezetben egyedi sajátosságokat mutat – egyedi világgént tekinthetünk rá – (Schein, 2006), ám célja és funkciója minden szervezetben ugyanaz.

A társas konstrukció azt a folyamatot írja le, amely során egy csoport tagjai, interakcióik mentén létrehozhatnak egy közös viselkedési teret, amely aztán visszahat a csoport tagjainak viselkedésére (Giddens, 1991; Alvesson, 2002). Célja, hogy az egyének közös koordinált cselekvését megalapozza továbbá, hogy az egyének a saját csoporton belüli viselkedésüket szabályozni tudják (Schabracq, 2003). Szervezetpszichológiai szempontból tehát egyaránt lényeges a szervezetek működése és a munkavállalók viselkedésének megértéséhez. Ebben a szemléletben a közösség működése és az egyén viselkedése egymástól nem elválasztható.

A társas-konstrukciós elméletek a 20. század eleje óta részei a társadalomtudományi gondolkodásnak. A Mead által leírt szimbolikus interakció elmélet az elsők között hívta fel a figyelmet az egyén és a társas környezet közötti elválaszthatatlan kötelékekre. Mead szerint a társadalom tagjai a szimbólumok használata mentén képesek interakcióba kerülni egymással és ezen túl pedig közösen osztott társas világokat létrehozni (Hewitt, 2007). Rom Harré (idézi Bodor, 2002) szerint a pszichológia annak vizsgálata, hogy az aktív készségekkel rendelkező emberi lények a különféle szimbolikus

rendszereket hogyan használják különféle feladataik elvégzésére, terveik végrehajtására. Berger és Luckmann (1991) a valóság társadalmi felépítményére hívták fel a figyelmet. Az, hogy miként viselkedünk, mi a normális (mi például a betegség és egészség, vagy a valóság maga), az mindig egy társadalmi „alku” eredménye. Ezek a társadalmi alkuk folyamatos változásban vannak, de a társas rend, a rítusok és ismétlés segítségével képesek vagyunk stabilizálni ezek folyamatos változásait.

## **II.A társas-konstruált tér hatása a munkavállalói viselkedésre**

A társas konstrukció folyamatainak megismerése azért is lényeges, mert az egyéni szervezeti viselkedés megértését is lehetővé teszi. Amennyiben elfogadjuk, hogy az egyén viselkedése csak a körülötte lévő társas kontextus megértésével együtt lehetséges, akkor az egyén viselkedésének magyarázatára vonatkozó kérdéseket új módon válaszolhatjuk meg. Az újdonság egy aspektusa a viselkedés életszerűbb megragadásának lehetősége. Az életszerűséget az adja, hogy egy társas konstrukció részének lenni azt is jelenti, hogy az egyén a viselkedését szervező elveket, az adott közösségben való interakció mentén nyeri. Az általunk bemutatni kívánt gondolat egyik legfőbb eleme, hogy a társas-konstruált terekhez való kapcsolódás mértéke és minősége, az egyén közösségen belüli viselkedési mintázatait is alapvetően meghatározza. Ebben a fejezetben azt járjuk körül, milyen hatással lehet a konstruált társas tér a munkavállalói viselkedésre (Weick, 1995; Weick, Sutcliffe és Obstfeld, 2005; Maitlis, 2005). Ezt az egyén-szervezet pszichológiai kapcsolatként definiáljuk.

A munkahely a modern ember számára kiemelkedő jelentőséggel bír. Többek között azért, mert az az egyik utolsó olyan közösségi forma, amely az emberi viselkedés alapvető szabályozására törekszik. A munkahely ezért az egyén számára ezáltal lényeges társas igazodási pont. A munkahelyen zajló tevékenységeknek tehát alapvetően értelemmel telniek kell lenniük. A munka értelme és a munkavégzés értelmessége egy magától értetődő gondolat lehetne a szervezeti viselkedések vizsgálatában, ám a kérdés tárgyalása mégis sokszor háttérbe szorul. Bowles (1989) szerint a munkahelyi szervezet sok munkavállaló számára több funkcióban is helyettesíti az egyház korábbi funkcióit. Jelentéseket biztosít, amelyek mentén az egyének, hogy strukturálhatják a viselkedésüket. A szervezeti ideológiák és mítoszok lényegessé válhatnak a hétköznapi életben való eligazodásban is. A modern ember számára kevés olyan szervezett közösség maradt, amely olyan céllal működik, hogy előírjon a benne lévők számára viselkedési elveket, továbbá meghatározza, hogy mi a jó, mi a rossz, mi a siker és mi a kudarc, miért jár jutalom és miért jár büntetés. Bowles (1989) úgy véli, hogy annak ellenére,

hogya a szervezeteknek alapvető identitásalakító funkciója van, ám a modern munkaszervezésből kimaradtak azok az elvek, amelyek figyelembe vennék ezt a tényt. Bowles elsősorban a taylor-i munkaszervezés kapcsán tárgyalja a jelenséget. A munkafolyamatok (Taylor óta) gépiessé és értelmetlenné válása miatt a munkavállalók már nem keresték az identitásuk forrását a munkahelyen. Úgy véli, a munka degradációja mentén megszűnt a kapcsolat a munkához fűződő attitűdök és a viselkedés között.

### **III.Egyén-szervezet kapcsolat a szervezetszichológiában**

A következőkben négy olyan szervezetszichológia koncepciót mutatunk be, amelyek alkalmasak a munkavállalók viselkedésének megragadására. A szervezeti azonosulásnak lényeges pszichés következményei lehetnek a munkavállalóra nézve. Ilyenek lehetnek a bizalom az elégedettség, vagy akár a szerepen kívüli viselkedések. A fejezetben felsorolt elméletek közös tulajdonsága, hogy a szervezet és egyén között meglévő kapcsolatra épülnek és a kapcsolat minősége mentén különböző szervezeti és egyéni szintű következmények vizsgálatára alkalmasak. A szervezeti bizalom, a szervezeti elégedettség, a szervezeti polgár viselkedés (OCB) és az elvándorlási szándék ismertetése mentén mind a szervezet és egyén számára előnyös, mind pedig a káros következmények megmagyarázhatóvá válnak. Mind a négy elmélet úgy tekint a szervezeti viselkedésre, amely az egyén szervezettel történő interakciójának terméke.

#### *III.1. Szervezeti bizalom*

A szervezeti bizalom egy kölcsönös állapot egyén és szervezet között. Mind a szervezet, mind az egyén kölcsönösen törekszik arra, hogy a mindennapi munkahelyi interakciók során egy olyan légkört teremtsenek, amely elősegíti a munkatevékenység folyamatosságát és fenntartsa a munkavállaló azon meggyőződéseit, hogy a szervezet nem használja ki őt. A bizalom szervezeti szinten azt jelenti, hogy a munkavállalók kollektívan bizalmi orientációval rendelkeznek a szervezet, mint partner iránt (Zaheer és mtsai, 1998 idézi Delbufalo, 2012). Ezt a bizalmi orientációt alapvetően meg kell különböztetni a munkavállalók közötti interperszonális bizalomtól (Delbufalo, 2012), hiszen ez a szervezet, mint konstruált tér felé irányul. Hurley és mtsai (2014) szerint a bizalom egy olyan állapot, amely érzése mentén az egyén képes önmagát kitenni egy másik egyén (vagy szervezet) tevékenységének, hiszen megvan benne az a vélekedés, hogy a másik úgy fog cselekedni, hogy nem él vissza a bizalommal; ezáltal nem szükséges a másik viselkedésének a monitorozása.

### *III.2. Szervezeti elégedettség*

A szervezettel való elégedettség az egyik leginkább tanulmányozott munkahelyi jelenség. Az elmélet háttérében az a gondolat áll, hogy az elégedett munkavállaló hasznos szerepet a szervezet működésében, továbbá, hogy az elégedettség az egyén szempontjából lényeges pszichológiai előnyökkel jár. A vizsgálatok tehát arra keresik a választ, hogy melyek azok az egyéni és szervezeti faktorok, amelyek növelik az elégedettséget. Locke (1976) úgy határozta meg az elégedettséget, mint az egyén munkahelyi tapasztalatából származó pozitív érzelmi állapotot, illetve a szervezeti tapasztalatok pozitív értékelését. A definíció később tovább bővült a munka olyan aspektusaival, amelyeket a személy jutalmazónak, élvezetesnek vagy jelentéstelnek tapasztal meg. Brown és Peterson (1993) három fő szervezeti szintű kimenetelt különböztetett meg. 1) Teljesítmény növekedés; 2) Szervezeti elköteleződés; 3) Alacsony elvándorlási szándék. A szervezettel való elégedettség úgy tekinthető, mint egy olyan egyéni kimeneti változó, amely a szervezettel való pozitív interakciók mentén alakul ki. Ennek hatására a személy hasznosabb tagja lesz a szervezetnek, munkavégzése motiváltabbá válik, miközben a saját munkájának fontosságát és értelmét is látja.

### *III.3. Szervezeti polgár viselkedés*

A szervezeti polgár viselkedés (OCB) egy olyan megközelítés azoknak a szervezeti viselkedéseknek a megértésére, amelyek nem szerepelnek a formális munkaköri leírásokban. Olyan cselekvések ezek, amelyekért nem jár feltétlenül ellenszolgáltatás a szervezet felől, mégis elvégzik ezt a munkavállalók. Werner (1994) úgy határozza meg, mint 1) olyan személyes áldozatot, amelyet az egyén a szervezet érdekében hajt végre; 2) alapvetően nem a büntetés elkerülése vagy a jutalom megszerzése motiválja a cselekvés végrehajtására; és 3) jelzi, hogy a személy törődik a szervezettel és a munkáján kívül is gondolt rá. Az OCB jelenségének felvetése rendkívül érdekes, hiszen egy olyan szervezeti szintű működést vizsgál, amely túlmutat az egyén munkavállalói kötelességeken. A kutatások egyik fókusza, hogy mi viszi rá a munkavállalókat ezekre a szerepen túli viselkedésekre.

### *III.4. Elvándorlási szándék*

Az elvándorlási szándék fogalma kapcsán azt tárgyalja a szervezeti szakirodalom, hogy melyek azok a faktorok, amelyek hatására a munkavállaló a munkahelyén marad vagy úgy dönt, hogy új munkahelyet keres. A munkahelyi elvándorlási szándék jelenségének vizsgálata, több évtizede a nemzetközi szervezetpszichológiai szakirodalom egyik fontos kérdése: a jelenség definiálása, vizsgálata, okainak feltárása, illetve a munkavállalók megtartásának kérdése az '50-as évek óta (pl. March és Simon 1958)

foglalkoztatja a kutatókat. Nemzetközi kutatottsága ellenére, a jelenség magyar nyelvű tárgyalása a mai napig szinte érintetlen területnek számít, Restás, Szabó és Czibor (2019) összefoglaló tanulmányát leszámítva. A munkahelyi szervezetek számára egyre fontosabbá válik a munkavállalók megtartása és minél hatékonyabb integrálása. A munkahelyi elvándorlás alapvetően a szervezetek számára negatív jelenség, abban az esetben, ha nem kívánt folyamatról van szó, azaz értékes, jól képzett munkaerő hagyja el a szervezetet.

#### **IV.A nyelvi elemzés szerepe a szervezetpszichológiában**

A társas-konstruktív szemlélet mentén az egyik legfontosabb megállapítás, hogy a szervezetek társas terei a nyelvhasználat során konstruálódnak (Weick és Browning, 1986). A nyelv az a közeg, amelyen keresztül az interakciók zajlanak. A szervezet, mint nyelvi konstrukció gondolata a szervezeti kutatások egy olyan vonulatát indította el, amely a szervezetben keletkező írott és elbeszélte nyelvi termékek elemzését használta arra, hogy az egyedi szervezeti világokról információkat szerezzen. A nyelvi konstrukciós elméletek rávilágítanak arra, hogy a munkahelyek mindennapi működése mentén narratívumok (nyelvi termékek) születnek, amelyek meghatározzák a munkahely arculatát és a munkavállalók viselkedését (Gabriel, 2000; Rhodes és Brown, 2005). A narratív konstrukció gondolata mentén bemutatjuk azokat a szervezettelmeleteket, amelyek a munkahelyek narratív sajátosságait helyezik középpontba. A szervezetek történetmesélő helyek (Gabriel, 2000, 2015); és a történetek létrehozásában minden munkavállaló részt vesz, azáltal, hogy a szervezetben tevékenykedik.

Gabriel (2000) úgy fogalmaz, hogy a szervezeti narrativitás vizsgálata mentén olyan kérdéseket merülnek fel, minthogy: miként tudjuk tanulmányozni a szervezeteket a róluk szóló, illetve a bennük megjelenő történetek mentén. Továbbá, hogy mit árulnak el számunkra a történetek a szervezetek (mint az emberi tevékenység egy specifikus szegmensének) természetéről. A szervezeti narratívumok ebben a szemléletben tehát a kutatás alapvető egységét adják. A szervezeti narratívumok kapcsán két típust különíthetünk el. Egyfelől azokat a narratívumokat, amelyek a szervezet működése közben termelődnek ki: ilyenek például a szervezeti mítoszok, legendák, viccek és pletykák. Másfelől azokat a narratívumokat, amelyeket az egyes munkavállalókhöz kapcsolódnak, amelyben a munkavállaló szervezethez kapcsolódó életeseményei, identitáselemek, elvárások, vágyak és vélekedések jelennek meg. Az első típusú narratívumok mentén magáról a szervezetről tudhatunk meg többet, míg a második típus esetén a munkavállaló



és szervezet pszichológiai viszonyáról. Mindkét típus megegyezik azonban abban, hogy az identitás kialakításában játszik fontos szerepet.

A '80-as, '90-es évek fordulóján, a narratívumok a szervezeti tapasztalat feltárásában egyre nagyobb szerepet kezdtek játszani. A történetekről úgy gondolkodtak a társadalomtudomány különböző területéről érkező szakemberek, mint olyan jelenségről, amely képes bepillantást engedni olyan, a kívülálló számára zárt világokba, mint a munkahelyi szervezetek. Az egyik legfőbb gondolat a narratív szervezeten kutatás kapcsán az volt, hogy szervezetekben képződő narratívumok és történetek a munkahelyi világ életszerűbb megértését teszik lehetővé. A szervezeteket ezen gondolat mentén úgy képzelhetjük el, hogy mind a munkavállalók, mind a vezetők történetmesélők a szervezeten belül; mindenki a saját történeteit is mondja, és ezzel egyidőben próbál a közösség történeti formáihoz is csatlakozni. Ez a gondolat egy sor olyan kutatást indított el a társadalomtudományokban, amelyek a nyelv csoportokra és munkahelyi szervezetekre gyakorolt hatását kívánta megismerni. Gabriel (2015) három pontban foglalta össze, hogy miért tudott teret nyerni a szervezetek narratív vizsgálatának módszere. 1) A szervezeti vezetők, menedzserek, szakemberek elfogadták a narratívumok létjogosultságát – lényeges erőforrásként kezdték tekinteni a szövegre. 2) A módszertan egyre jobban kiforrott és az eredmények folyamatosan megbízhatóbbá váltak – amely nagy kritika volt a korábbi narratív gyakorlatokkal szemben. 3) Végül, hogy egyre szélesedett a szervezeti narratívumok funkciója, azaz egyre inkább nyilvánvalóvá vált, mind a kutatók és a szervezeti döntéshozók számára, hogy a narratívum olyan adat, amely sok lényeges információt tartalmaz a szervezetről.



Boje (2001): Tamara színház példája

## V.Hipotézisek

A dolgozatban szereplő vizsgálatokban a munkavállalók által elbeszélte narratívumok narratív pszichológiai és nyelvi elemzését helyezzük a középpontba; továbbá a narratív elemzésből származó eredményeket szervezeti változókkal hozzuk összefüggésbe. A vizsgálatban szereplő szervezeti változókat a III. fejezetben ismertettük (Szervezeti bizalom; Szervezeti elégedettség; Szervezeti polgár viselkedés (OCB); Elvándorlási szándék, a Szervezeti azonosulás és Elköteleződés). A narratív változók a IV. fejezetben kerültek ismertetésre. Ezek a NarrCat elemző ágencia moduljának elemei (Aktivitás; Passzivitás; Intenció és Kényszer). Ide tartoznak még a szintén ismertetett Kogníció; Érzelem és Személyes névmás (E/1; T/1; T/3) nyelvi jegyek. A nyelvi jegyek közé tartozik még a munkavállalók által mondott szervezeti metafora és annak a munkavállalók általi értékelése.

A legtöbb hipotézis kapcsán meglehetősen feltérképezetlen területen járunk, hiszen nem készültek még olyan szervezeti vizsgálatok, amelyek a narratív változók kapcsolatát vizsgálták volna szervezeti változókkal. A hipotézisek a szervezeti irodalom és a narratív irodalom újszerű összekapcsolásának eredményei.

### *V.1. A NarrCat kódok és a szervezeti változók közötti összefüggések*

A NarrCat kódok gyakorisága és a szervezeti kérdőíveken elért pontszámok közötti korrelációk arra a kérdésre próbálnak választ adni, hogy a két típusú mérőeszköz között van-e átfedés, hasonló módokon ragadja-e meg az egyéni megélést és dinamikákat. A **1. számú táblázat**ban összefoglaljuk a szervezeti változók és a nyelvi gyakorisági változók között feltételezett korrelációk irányát.

	Aktivitás	Passzivitás	Intenció	Kényszer
Bizalom	+	-	+	-
Elégedettség	+	-	+	-
OCB	+	-	+	-
Azonosulás	+	-	+	-
Elvándorlás	-	+	-	+

**1.számú táblázat.** Az ágencia modul nyelvi gyakoriságai és a szervezeti változók közötti várt korrelációk iránya

*V.1.1. A NarrCat kódok alesetei és a szervezeti mérőeszközök kapcsolata*

A következő táblázatban az aktivitás (akt); passzivitás (psz) és Intenció (int) változók aleseteire és a szervezeti változókra vonatkozó feltételezett hipotéziseinket foglaljuk össze. Amennyiben az aktivitás, passzivitás és intenció változókat tovább bontjuk a narrátor (N), szervezeti (SZ), mi (MI) és külső (K) kódokra, akkor a következőképpen alakulnak a várt korrelációk irányai. Ezeket a **2. számú táblázat**ban foglaltuk össze.

	N akt	SZ akt	MI akt	K Akt		N psz	SZ psz	MI psz	K Psz		N int	SZ int	MI int	K Int
Bizalom	+	-	+	-		-	-	-	+		-	-	+	-
Elég.	+	-	+	-		-	-	-	+		-	-	+	-
OCB	-	-	+	-		-	-	-	+		-	-	+	-
Azon.	+	-	+	-		-	-	-	+		-	-	+	-
Elvánd.	+	+	-	+		+	+	+	-		+	+	-	+

**2. számú táblázat.** A NarrCat kódok és a szervezeti változók között várt korrelációk irányja

*V.2. A Kogníció, Érzelem és Személyes névmás kódok és a szervezeti változók közötti elvárt összefüggések*

A **3. számú táblázat**ban azon korrelációk elvárt irányát mutatjuk be, amelyek a Kognitív (Pozitív, Negatív, Semleges); Érzelem (Pozitív, Negatív) és Személyes névmás (E/1; T/1; T/3) kódok gyakorisága és a szervezeti változók (Bizalom, Elégedettség, OCB és Elvándorlási szándék) együtt járására vonatkoznak.

	Kog. Poz	Kog. Neg	Kog. Seml	Érzelem Poz	Érzelem Neg	E/1	T/1	T/3
Bizalom	+	-	-	+	-	-	+	-
Elég.	+	-	-	+	-	-	+	-
OCB	+	-	-	+	-	-	+	-
Azon.	+	-	-	+	-	-	+	-
Elvánd.	-	+	-	-	+	+	-	+

**3. számú táblázat.** A kézilég kódolt nyelvi változók és a szervezeti kérdőívek közötti korrelációk várt iránya

### *V.3. Magyarázó modellek a nyelvi változók és a szervezeti változók között*

Általános hipotézisünk szerint a NarrCat és nyelvi változók segítségével képesek leszünk olyan szignifikáns modellt létrehozni, amely magyarázni tudja a szervezeti kérdőíveken elért pontszámokat. Továbbá a tematikus változókat független változóként használva, szintén képesek leszünk szignifikáns modelleket létrehozni. Tehát mind a szervezeti bizalom, a szervezeti elégedettség, az OCB és az elvándorlási szándék kapcsán képesek leszünk olyan lineáris regressziós modelleket létrehozni, amelyek szignifikánsan magyarázni képesek a szervezeti kérdőíveken kapott eredményeket.

### *V.4. A metafora értékelése és a szervezeti változók közötti összefüggések*

Ebben a pontban második vizsgálatban bemutatott szervezeti metafora kérdőív és a szervezeti kérdőívek közötti elvárt hipotéziseket mutatjuk be. A **4. számú táblázatban** foglaljuk össze a várt korrelációk irányát.

	Elégedettség	Elköteleződés	Elvándorlás
Metafora	+	+	-

**4. számú táblázat.** A metafora kérdőív és a szervezeti kérdőívek közötti korrelációk várt iránya

Feltételezésünk szerint a metafora értékelése pozitív korrelációban áll az elköteleződéssel és elégedettséggel, és negatív korrelációban áll az elvándorlási szándékkal.

További feltételezésünk, hogy találunk olyan szignifikáns lineáris regressziós magyarázó modellt, amelyben a szervezeti változók magyarázni képesek a metafora értékelés kapcsán kapott értéket.

## VI. Első vizsgálat

Az adatfelvétel során olyan, 18. életévüket betöltött magyar munkavállalókat kerestünk, akik legalább 4 órában és teljes állásban dolgoznak aktuális munkahelyükön. A mintában összesen 272 felnőtt munkavállaló található. Ebből 150 nő és 112 férfi, 10 esetben hiányos ez az adat.

A válaszolók **átlag életkora** 37,28 év (szórás: 11,79); a legfiatalabb 20 éves, a legidősebb válaszoló pedig 65 éves volt.

A **munkaévek** tekintetében 54 fő kevesebb, mint egy éve dolgozott aktuális munkahelyén, 48 fő 1-2 éve; 32 fő 3-4 éve; 54 fő 5-10 éve, és 73 fő 10 évnél régebben.

**Legmagasabb iskolai végzettség** szempontjából 6 fő általános iskolát végezt; 87 fő középiskolát, 95 fő főiskolát, 72 fő egyetemet. 212 fő rendelkezett valamilyen diplomával: 18 fő műszaki; 8 fő természettudományi; 24 fő bölcsészettudományi; 9 fő jogi; 18 fő közgazdasági; 8 fő orvosi; 4 fő informatikai; 5 fő agrár; 118 fő pedig egyéb diplomával.

A **jelenlegi hányadik munkahelye** kérdésre a következő eloszlásban válaszoltak: 68 főnek ez az első munkahelye; 54 főnek ez a második munkahelye; 44 főnek a harmadik munkahelye, úgyszintén 44 főnek a negyedik és 44 főnek ez volt az ötödik vagy több munkahelye.

A **munkahelyi pozíció** tekintetében 183 munkatárs, 49 középvezető és 28 vezető található a mintában.

**Munkahely típusa:** 38 fő végez fizikai munkát, 60 fő valamilyen szolgáltatói szakmát, 86 az állami szférában és 56 fő az oktatásban.

**Havi nettó munkabér:** 8 fő 50000 forint alatt; 11 fő 50-75000 között; 34 fő 75-100000 között; 39 fő 100-12500 között; 24 fő 125-15000 forint között; 15 fő 150-175000 forint között; 31 fő 175-200000 forint között; 8 fő 200000 forint fölött. 38 fő nem kívánt válaszolni erre a kérdésre.

**Családi állapot:** 68 egyedülálló, 106 házas, 59 élettársi kapcsolatban, 27 elvált, 1 fő özvegy.

**Lakhely** szerint: 24 fő a Fővárosban, 115 valamilyen megyei jogú városban, 91 városban és 32 fő falun él.

## VI.1. Módszerek, eszközök

A tesztbatteria a demográfiai kérdéseken túl két fő részből állt: szervezetpszichológiai kérdőív-csomagból és narratív interjúból. A teljes eszköztárat a **2. számú melléklet**ben közöljük.

A szervezetpszichológiai kérdőívcsomag öt szervezeti mérőeszközt tartalmazott. Ezek az alábbiak.

Szervezeti bizalom kérdőív ( $\alpha = ,957$ ). A kérdőív magyar változatát Sass Judit (2005) készítette, és az egyén szervezet felé mutatott bizalmának értékét méri. A kérdőív 33 ítemes, három alskálával rendelkezik és 7-fokú Likert skálával mér. 1) Munkatársi bizalom (pl. *Ezen a munkahelyen az emberek bátran beszélnek munkahelyi gondjaikról, nehézségeikről*); 2) Szervezeti biztonság (pl. *Erre a munkahelyre bátran behozhatják az emberek saját dolgaikat, értékeiket, mert tudják, hogy itt nem érheti kár őket*); és 3) Szervezeti igazságosság (pl. *Itt mindent megtesznek azért, hogy igazságosan bánjanak az emberekkel*).

Szervezeti elégedettség kérdőív ( $\alpha = ,916$ ). A kérdőív magyar változatát Sass Judit (2005) készítette. A kérdőív az egyén szervezettel való elégedettségének mértékét méri több aspektusból. A mérőeszköz 30 ítemes, 6-fokú Likert skálán mér és hét alskálával rendelkezik. 1) Juttatások (pl. *A juttatások legalább olyan jók, mint a többi munkahelyen*); 2) Munkatársak (pl. *Szeretem azokat az embereket, akikkel együtt dolgozom*); 3) Munka természete (pl. *A vállalat céljai nem tiszták számomra*); 4) Fizetés (pl. *Úgy érzem jól megfizetnek azért a munkáért, amit csinálók*); 5) Előrejutás (pl. *Kicsi az esélye az előre jutásnak*); 6) Vezető (pl. *A főnököm eléggé ért a munkájához*); 7) Jutalmak (pl. *Ha jól dolgozom, akkor megkapom az elismerést, ami jár ezért*).

Munkahelyi elvándorlási szándék kérdőív ( $\alpha = ,919$ ). A kérdőívnek hivatalos magyar változata nincsen, az általunk használt változatot mi fordítottuk Olusegun (2013) kérdőíve alapján. A kérdőív 6 ítemes és 5 fokú Likert skálán méri a munkavállaló azon szándékát, hogy mennyire maradna jelenlegi munkahelyén vagy keres másikat. (pl. *Amint találok egy jobb állást, elhagyom ezt a szervezetet*)

Szervezeti azonosulás ( $\alpha = n/a$ ). Ez a mérőeszköz egy ítemmel méri az egyén és a közösség egymáshoz viszonyított közelségét. Az eszközt Tropp és White (2001) alakította ki és alapvetően nem szervezeti azonosulás mérésére. A kérdőív 7 egymást növekvő mértékben átfedő körpárt ábrázol, az instrukció, amelyet mi magunk adaptáltunk szervezeti közegre, pedig azt kéri a személytől, hogy azt az egy körpárt jelölje meg, amely „Legjobban tükrözi azt, hogy mennyire azonosul a munkahelyével.”

Szervezeti polgár viselkedés (OCB) kérdőív ( $\alpha = ,832$ ). A kérdőív az olyan viselkedéseket méri, amelyeket a személy a munkahelyén visz végbe és nem jár értük direkt jutalmazás. A kérdőívet Williams és Anderson (1991) alakították ki. A magyar fordítást mi magunk végeztük el. A kérdőív 21 ítemes és 5 fokú Likert skálán mér. Három alskálával rendelkezik. 1) Személyes- (pl. *Eleget teszek a munkaköri leírásban meghatározott felelősségeimnek*); 2) Szervezeti- (pl. *Megőrzöm és védem a szervezeti tulajdont*); és 3) Szerepviselekedések (pl. *Töreksem arra, hogy az új alkalmazottaknak segítsék*).

### A narratív interjú

A narratív interjú három fő kérdést tartalmazott. Az első kérdés a szervezet bemutatására irányult. **Mutassa be a szervezetet, amelyben dolgozik!** (*Ha egy ismerősének/barátjának szeretné bemutatni a szervezetet, amelyben dolgozik, mit mondana róla? Mi lenne az az öt legfontosabb dolog, amit elmondana róla? Kérem, fejezze be a következő mondatot: A szervezet, amelyben dolgozom, olyan, mint. Hogyan kell ezt érteni? Miben nyilvánul ez meg? Kérem, mondjon egy jellemző munkahelyi történetet!*)

A második kérdésben egy szervezeti sikertörténet elmesélésére kértük a válaszolókat. **Mondjon el egy olyan történetet, amelyet sikerként élt meg a szervezet tagjaként!** (*Mi történt? És aztán? Hogyan reagáltak erre? Ön hogyan reagált? Mi a véleménye erről? Milyen érzései voltak? Mi volt az Ön viselkedésének a következménye ebben a helyzetben? Hogyan értékeli a saját viselkedését? Hogyan értékeli az egész történetet?*)

A harmadik kérdésben pedig egy szervezeti kudarc történetet kértünk. **Mondjon el egy olyan történetet, amelyet kudarcként élt meg a szervezet tagjaként!** (*Mi történt? És aztán? Hogyan reagáltak erre? Ön hogyan reagált? Mi a véleménye erről? Milyen érzései voltak? Mi volt az Ön viselkedésének a következménye ebben a helyzetben? Hogyan értékeli a saját viselkedését? Hogyan értékeli az egész történetet?*)

Az interjúk lebonyolítására vonatkozóan, a kérdezők először feltették az indító kérdést, majd az első válasz után feltették a zárójelben lévő segítő kérdéseket. A segítő kérdések funkciója volt, hogy történetyszerűbbé tegyék a válaszokat. Az interjúk lebonyolítók csak akkor tették fel segítő kérdést, amennyiben a válaszoló önmagától nem adott választ az adott témákra.

## *VI.2. Kutatás és adatgyűjtés*

Az adatfelvétel személyes megkeresés során zajlott, amelyet előre felkészített egyetemi hallgatók végeztek el. A felvétel időigényes volta miatt (60-90 perc), minden hallgatónak 5 fővel kellett csak dolgoznia. Az interjúk nagy része nem munkaidőben vagy a munkahelyen zajlott. Az interjúk, a válaszolók előzetes beleegyezésével hangrögzítővel kerültek felvételre. A hanganyagok legépelését szintén a hallgatók végezték. A végleges szövegbe csak a beszélő által mondottak lettek rögzítve; törölve lettek azok a mondatok, amikor beszélő a beszédhelyzet tisztázása kapcsán visszakérdezett (pl. *Ezt most hogy érted? vagy Erre most mit kellene mondanom?*). Továbbá törölve lettek azok a részek, amikor a személy szóisméleket, töltelék-kifejezéseket használ (pl. *Arra gondolok, hogy hogy...; öööööö*) Az átírás után a hanganyagok törlésre kerültek.

Az adatok kinyerése két fő lépést foglalt magába: a kérdőív skálaértékeinek kiszámolása; valamint a nyelvi gyakorisági kódok kinyerése, amely utóbbinak három fő része volt 1) narratív elemzés, 2) kézi elemzés, 3) valamint tematikus elemzéssel.

### A narratív elemzés – automatizált számítógépes tartalomelemzés

A hanganyagok átírása után keletkezett szövegeket .rtf formátumban töltöttük be a NarrCat elemző programba. A gyakorisági kódok kinyeréséhez a NarrCat elemző Ágencia-modulját használtuk. Az Ágencia-modul négy alrész tartalmaz (Aktivitás, Passzivitás, Intenció, Kényszer). A NarrCat egy automatizált számítógépes tartalomelemzést végez el a szövegen. A programba betöltött szövegeken lefut a kiválasztott modul elemző folyamata. Az folyamat végén a NarrCat elemző megadja a különböző alrészek gyakoriságát a szövegben. Egy kód egység lehet egy adott szó, de akár egy mondatrész is. A NarrCat mivel nem csak szótár alapon keres a szövegben, hanem a szöveggörnyezetet is figyelembe veszi, így egy kód szószáma eltérő lehet, de a számolás szempontjából 1 darab előfordulásnak tekintjük. Ezt nevezzük tehát gyakorisági kódnak. A gyakorisági kódok elnevezést azt takarja, hogy nem csupán a megjelenés/nem megjelenés tényét rögzítettük, hanem azt is, hogy hányszor fordulnak elő az adott szövegben, ezáltal egy folyamatot, illetve skála jellegű változót létrehozva. A gyakorisági kódokat az Atlas.ti nevű program segítségével lehet a szövegen belül pontosan megtalálni. A NarrCat a betöltött .rtf típusú fájlokban lévő kódolt kifejezéseket ellátja egy sajátos jelöléssel. Ezeket a jelöléseket megszámlálva tudjuk megmondani a kódok gyakoriságát a szövegben. Ezek ebben az állapotban abszolút mennyiségű kódoknak számítanak. Ahhoz, hogy számolni tudjunk velük a például egy statisztika programban, relatív gyakorisággá kell alakítanunk. Ezt úgy érjük el, hogy a kód abszolút gyakoriságának mennyiségét elosztjuk az



adott szövegrész szószámával, majd ezt a hányadost egy konstanssal (általában 1000-rel vagy 10000-rel megszorozzuk). Ezen a módon tehát megkaptunk 4 változót, amelyek relatív gyakorisággal tartalmazták a szervezeti interjúkban megjelenő ágenciát.

A változókat a következőképpen határoztuk meg.

**Narrátor aktivitás:** az elbeszélő saját cselekedeteit, kezdeményezéseit sorolja fel és hangsúlyozza, többnyire E/1 személyben lévő igék és a hozzájuk tartozó cselekmény tartozik ide (pl. *Megtettem; elintézttem; sikerült meggyőzőnöm; átmentem hozzájuk és megbeszéltem velük.*). **Szervezeti aktivitás:** az elbeszélő az aktivitást, illetve az igei kifejezéseket, a szervezet általános tevékenységeként ismerteti. E/3 illetve T/3 személyben kerülhetnek megfogalmazásra (pl. *A cég elintézte, hogy átkerüljek; megvalósították a projektet; egy olyan cég, amelyik sikeresen tevékenykedik.*). **Mi aktivitás:** az aktivitásokat az elbeszélő a munkatársakkal együtt végzett tevékenység mentén írja le. Szintén szervezeti szintű aktivitás, ám az elbeszélő saját magát is a tevékenységet végrehajtók közé sorolja (pl. *Megoldottuk a feladatot; Átnéztük a könyvelést; Közösen elmentünk; Átvittük a másik irodába.*). **Külső aktivitás:** az elbeszélő olyan cselekvésekről, illetve aktivitásokról számol be, amelyek a szervezeten kívülről származnak. Akár a szervezet versenytársai, esetleg kliensei azok, akik az említett aktivitásokat végrehajtották (pl. *Folyton összehasonlítanak minket; Követeltek egy jobb szolgáltatást; Büntetést szabtak ki ránk; Örömmel jönnek.*).

**Narrátor passzivitás:** az elbeszélő a saját tevékenységéről számol be, de úgy, mint a körülmények áldozata, amikor nincs kontrollja az események fölött; esetleg eltávolítja saját magát a megtörtént eseményektől (pl. *Kitöltettek velem; Átküldtek, hogy menjek át a másik osztályra; Én csak néztem, hogy mi történik; Az ember ilyenkor csak azt tudja csinálni.*). **Szervezeti passzivitás:** a cselekvés a szervezet szintjén történik, és az elbeszélő a szervezet passzivitását hangsúlyozza az adott helyzetben (pl. *A cég átesett az átvilágításon; Megnehezült a szervezet dolga; Átalakult a gyártási rendszer.*) **Mi passzivitás:** a szervezeti szintű passzivitást az elbeszélő, illetve munkavállaló úgy írja le, hogy ő is elszenvedő alanya az eseményeknek – önmagát T/1 személyben hozzáilleszti az elszenvedők közé (pl. *Átdolgoztatták velünk az egészet; Nekünk csak az maradt, hogy; Mi sem értettük mi történik.*) **Külső passzivitás:** a szervezet környezetében lévők (kliensek, partnerek, versenytársak) által elszenvedett események kiemelése (pl. *Velük szedtették össze; Nem volt képes önmagán segíteni; Nem tudtak rá reagálni időben.*)

**Narrátor intenció:** a beszélő a szándékát fejezi ki. A szándékokat pedig önmagának tulajdonítja (pl. *El akarom intézni; Kezdeményeztem a megvalósítást; Szándékomban áll; Meg kívánom tenni.*) **Szervezeti intenció:**

a szándékot a beszélő a szervezet szintjén pozicionálja, a céget nevezi meg a szándék forrásának (pl. *A cég azt akarta, hogy; Nem szándékozták, hogy ez legyen a vége; Pénzt akartak fizetni érte; Azt tervezték.*) **Mi intenció:** a szándék megfogalmazásába az elbeszélő önmagát is beleilleszti. A közönség részeként pozicionálja magát, ugyanazt akarja, mint a körülötte lévő munkatársak (pl. *Nem akartuk, hogy ez bekövetkezzen; Az volt a tervünk; Rá akartuk venni a főnököt; nem tudom melyikünk akarhatta volna ezt.*) **Külső intenció:** az elbeszélő a szándékot a szervezet környezetében lévő cselekvők szájába adja. Úgy mutatja be őket (kliens, partner, versenytárs), mint szándékkal rendelkező cselekvőket (pl. *Javitani akarták a kapcsolatot; Tényleg az volt a tervük; Ártó szándékuk nem volt; Nem akarhatják.*)

**Kényszer:** az elbeszélő a munka során megjelenő tiltásokat és utasításokat említi. Olyan cselekvéseket, amelyeket ő maga, önszántából nem akart végrehajtani (pl. *Meg volt nekem tiltva; Akkor még nem mehettem; Át kellett nézmem; Nem volt szabad; Levítették velem.*)

A kognitív kifejezéseket az alábbiak szerint kódoltuk. Az elemzés szempontjából a kognitív kifejezések további értékelő szempontokkal bővíülhetnek. Ezekben a kifejezésekben kifejeződik a beszélő törekvése arra, hogy megértsen valamit a körülött zajló működésekből. Ehhez a megértési folyamathoz általában társul egy értékelő mozzanat is. A kognitív kódok a beszélő szervezetre vonatkozó gondolkodási és értékelési sajátosságait takarják. Hogyan értékeli a személy a vele történt eseményeket, személyeket, illetve szervezeti történeteket. A kognitív kifejezésekhez mindig egy értékelést is társítunk pozitív vagy negatív – ezek leginkább a kontextusból derülnek ki. Kognitív kifejezések: szerintem; úgy látom; úgy vélem; az a véleményem; gondolom; érzem; értem. **Kognitív pozitív:** *szerintem jól mennek itt a dolgok/ a főnököm úgy véli, hogy jó ez így/ azt látom, hogy élvezi, amit csinál/ meggyőződése, hogy elégedett/ azt érzem, hogy jó kezekben van a cég.* **Kognitív negatív:** *véleményem szerint rossz felé haladunk/ arra gondolok, hogy nem találom a helyem itt/ nem érzem, hogy haladnánk valamerre/ nem értem, hogy mire megy ki a játék/ a kollégám is úgy gondolja, hogy bajban vagyunk.* **Kognitív semleges:** a kontextusból nem derül ki az értékelés valenciája. *Az ember ilyenkor elgondolkodik; látom, hogy zajlik itt; értem, hogy mi a lényeg; jobb, ha ezt az ember nem látja.*

Az elemzés szempontjából az érzelmek lehetnek pozitívak és negatívak. **Pozitív érzelem:** *örültem, örömet éreztem, boldog vagyok, kellemes meglepetés volt; büszke voltam; elégedetten mondhatom.* **Negatív érzelem:** *féltem, haragudtam rá, undorítósnak éreztem büntudatom van, szégyelltem magam, aggodom miatta.*

## VII. Második vizsgálat

### VII.1. A vizsgálatban szereplő minta jellemzése

A mintában összesen 323 felnőtt munkavállaló vett részt. Ebből 203 nő és 120 férfi volt. A legfiatalabb 18 éves, a legidősebb 68 éves volt. Az átlagéletkor 36,41 év volt (szórás: 12,44). Átlagban 3,8 éve dolgoztak az aktuális munkahelyükön (szórás: 1,81). Beosztás alapján 227 beosztott, 67 középvezető és 29 felsővezető került a mintába. A munkavállalók közül magyar volt 198 fő és külföldi 125 fő. A külföldi kitöltők több különböző országból származtak (pl. Kína; USA; Németország stb.)

### VII.2. Módszerek, eszközök

A kérdőívcsomagban a demográfiai kérdéseket kívül négy szervezeti mérőeszköz szerepelt. A már az első vizsgálat kapcsán bemutatott Szervezeti elvándorlási szándék kérdőív és a Szervezeti elégedettség kérdőív. Ezen felül a szervezeti elköteleződés kérdőív és egy általunk kidolgozott Szervezeti metafora kérdőív. A teljes eszköztárat a **3. számú mellékletben** közöljük.

A szervezeti elköteleződés kérdőív ( $\alpha = ,914$ ) (Kanning és Hill, 2013) 15 itemmel és 5 fokú Likert skálán méri az egyén szervezetéhez fűződő kapcsolatát (pl. *Úgy találok, hogy az én értékeim és a vállalat értékei nagyon hasonlóak; Büszkén mondom másoknak, hogy része vagyok ennek a cégnek*).

A metafora kérdőív egy saját fejlesztésű eszköz ( $\alpha = ,941$ ). Arra szolgál, hogy a munkavállaló a szervezetre vonatkozóan tudjon mondani egy metaforát, és ez után maga a munkavállaló tudja értékelni (kódolni) a metafora jelentését. Az eszköz két részből áll. Egy kérdésből, amely a metaforára vonatkozik, majd egy 15 itemből álló szemantikus differenciál skálából (Osgood, Suci és Tannenbaum, 1957), amely arra szolgál, hogy a metafora jelentését skálaértékké lehessen alakítani. A kérdés a következő: „Kérem, legfeljebb 1-2 mondatban, fejezze be az alábbi gondolatot: A szervezet, amelyben dolgozom olyan, mint...”. Miután a munkavállaló válaszolt erre a kérdésre, a kérdőív második része következik. „Kérem, értékelje (fejtse ki bővebben) az Ön által leírtakat az alábbi skálák segítségével.” A skálák a szemantikus differenciál módszerét követik; két egymással ellentétes jelentésű fogalompar között található egy 4 fokú skála.

A metafora gyűjtésére vonatkozó kérdés megfogalmazása korábbi vizsgálatok tapasztalatai alapján készült. Úgy találtuk, ha a munkavállalóktól közvetlenül a metafora kifejezéssel kérünk választ, akkor arra nehezen tudnak

válaszolni. A metafora lényegében úgy születik, hogy 'A' dolgot 'B'-hez hasonlítunk. Lényegében itt ugyanez történik: arra kérjük a munkavállalót, hogy a szervezet, amelyben dolgozik, hasonlítsa valami máshoz. Ezáltal remélünk bepillantást nyerni abba a kognitív folyamatba, ahogyan a személy leegyszerűsíti a szervezetben meglévő tapasztalatait.

A szemantikus differenciál skála egyfelől a jelentés számokkal történő megragadására szolgál, másfelől arra, hogy az egyén saját maga legyen képes megadni a metafora jelentését. Ez több célt is szolgál. Az értékeléssel a személy nem közvetlenül a munkahelyét értékeli, hanem azt a metaforát fejt ki, amelyet ő maga alkotott. Lényegében itt úgy mond el valami lényegeset a szervezetről, hogy közben nem a szervezetről beszél. Az értékelés – különösképp a metafora kapcsán – rendkívül nehézkes lehet a kívülálló számára. Nehéz pontosan érteni azt, hogy mire is gondolt a szerző. Így a kívülálló kódolót kivéve a folyamatból pontosabb képet kaphatunk. Végezetül pedig a kódolási folyamat így jóval gyorsabbá és gördülékenyebbé válik, amely a szervezeti kutatások kapcsán meglehetősen hasznos. A szemantikus differenciál fogalompárok kialakítása a narratív interjúk olvasása alapján kerültek kialakításra. Megfogalmazásukat befolyásolták a narratív és tematikus elemzésből jövő meglátások.

### *VII.3. Adatgyűjtés és módszer*

Az adatgyűjtés online módon zajlott, kényelmi mintavételezés során. Az adatfelvétel során felnőtt, 18. életévüket betöltött magyar és külföldi munkavállalókat kerestünk meg egy online adatfelvétellel. Az életkoron túl az volt még kitétel, hogy a munkavállalók egy legalább 5 főt foglalkoztató szervezetben dolgozzanak teljes állásban. Ez azért volt lényeges, hogy biztosítani tudjuk, a szervezetnek van egy társas tere, amelyben a munkavállalók részt vesznek.

Az adatok begyűjtése után kiszámolásra kerültek a kérdőívek faktorainak értékei, valamint a metafora szemantikus differenciál skálájának kiszámolása. A skálaértékekkel korrelációs és lineáris regressziós elemzéseket végeztünk az SPSS 19-es verziójával.

## VIII. Eredmények

### VIII.1. Az elvándorlási szándékot bejósoló nyelvi változók

Az elvándorlási szándék és a nyelvi változók kapcsolatának megvizsgálására két modellt hoztunk létre: egyik a folytonos nyelvi változókat használja, a másik pedig a tematikus változókat.

A nyelvi gyakorisági változók kapcsán a következőképp alakultak az eredmények (**5. számú táblázat**). A lineáris regressziót **STEPWISE** módszerrel végeztük, a függő változó (Dependent) az elvándorlási szándék pontszám volt, a független változók (Independent) pedig a 21 folytonos nyelvi változó. A Stepwise módszer azért volt indokolt, az Enter módszerrel szemben, mert ezen eljárás során az előzetesen feltárt gyenge korrelációk alapján a modellben túl sok zavaró információ került volna be. A Stepwise módszerrel jóval tisztább kép rajzolódik a modell kapcsán – még ha más esetleges interakciókat nem is vesz figyelembe. A fenti feltételek mentén egy szignifikáns modellt kaptunk (**F(2,196) = 5,112, p = ,007**). Ahol két változó játszott összesen szerepet: a T/3 és a Mi intenció. A változtatott (**adjusted**) **R<sup>2</sup> érték =.040**. A függő változó nem standardizált konstans értéke **13,694 + a T/3 értéke ,341 + a Mi intenció értéke -,134**. Mindkét változó szignifikánsan járul hozzá a modellhez: T/3  $\beta=,155$  ( $p=.028$ ); Mi intencióé  $\beta=-,145$  ( $p=.040$ ). A többes szám harmadik személyű T/3 személyes névmások és a mi intenció megjelenése tehát körülbelül 4%-ban magyarázza az elvándorlási szándék pontszámokat: a T/3 (ők) gyakorisága növeli az elvándorlási szándék pontszám megjelenését, a mi intenció pedig csökkenti az elvándorlási szándék megjelenésének esélyét.

**5. számú táblázat.** Lineáris regresszió. Függő változó: Elvándorlási szándék. Független változók: T/3, Mi intenció (N=199)

Változók	Elvándorlási szándék		
	B	SE	$\beta$
(Konstans)	13,062	,725	-
T/3	,341	,153	,155*
Mi intenció	-,134	,065	-,145*
Modell	adjusted R <sup>2</sup> =,040 (F(2,196) = 5,112, p = ,007)		

Megjegyzés \*  $p < 0,05$

### VIII. 2. A szervezeti azonosulást bejósoló nyelvi változók

A szervezeti azonosulást szintén egy olyan kimeneti változóként tekintettük, amelynek a nyelvi jegyekkel való kapcsolatát fel kívántuk tárni. Ezen változó kapcsán is lineáris regressziót végeztünk el, és két modellt hoztunk létre, egyiket a folyamatos, a másikat a tematikus változók felhasználásával. Ezen modellek megalkotásához úgyszintén STEPWISE beléptetési eljárást alkalmaztunk.

Első modell: a függő változó a Szervezeti azonosulás volt (**6. számú táblázat**). A független változók pedig a 21 folyamatos változó. A modell alapján a szervezeti azonosulást viszont csak a Mi intenció és a Kognitív semleges kódok jósolták be. A modell szignifikáns ( $F(2,183) = 4,873$ ,  $p=,009$ ), és az **adjusted R<sup>2</sup>-érték ,040**. Tehát a két változó 4%-ban magyarázza a szervezeti azonosulás pontszámot. A változók nem standardizált értékei Konstans **4,067** + Mi Intenció **,035** + Kognitív semleges **,045**. Mindkét változó szignifikánsan járul hozzá a modellhez a Mi Intenció esetén:  $\beta=,183$  ( $p=,012$ ); a Kognitív semleges esetén  $\beta=,153$  ( $p=,036$ ). Tehát minél magasabb a Mi intenció és Kognitív semleges nyelvi kódok aránya a munkavállaló elbeszélésben, annál magasabb a szervezeti azonosulás.

**6. számú táblázat.** Lineáris regresszió Függő változó: Szervezeti azonosulás; Független változók: Mi intenció, Kognitív semleges. ( $N=186$ )

Változók	Szervezeti azonosulás		
	B	SE	B
(Konstans)	4,047	,176	-
Mi intenció	,035	,014	,183*
Kognitív semleges	,045	,021	,153*
Modell	adjusted R <sup>2</sup> =,040 ( $F(2,183) = 4,873$ $p=,009$ )		

Megjegyzés \*  $p<0,05$

VIII.3. A **7. számú táblázat**ban a Pearson korrelációs eredményeket és az alapvető pszichometriai mutatókat ismertetjük.

**7. számú táblázat.** Korrelációk a metafora kérdőív és a szervezeti kérdőívek faktorai között (N=323)

Kérdőívek	1.	2.	3.	4.
1.Metafora	-	-,640**	,613**	,751**
2.Elvándorlás		-	-,649**	-,812**
3.Elégedettség			-	,706**
4.Elköteleződés				-
M	45,36	15,74	116,30	50,63
SD	10,19	6,60	24,02	11,32
A	,941	,920	,923	,914

Megjegyzés \*\* p<0,01

#### VIII.4. Lineáris regressziós eredmények

A vizsgált változók közül csak egyetlen szignifikáns modellt sikerült kimutatni (**19. számú táblázat**). Ebben a modellben a szervezeti elköteleződés került a függő változó helyére. A próba során STEPWISE módszerrel dolgoztunk. A modell szignifikáns lett, és mindhárom változó szignifikánsak járult hozzá a magyarázóerőhöz. ( $F(3,319) = 355,617$ ,  $p = ,000$ ). A változtatott (**adjusted**)  $R^2$  érték =,768. A függő változó nem standardizált konstans értéke **36,163 + az Elvándorlás értéke -,814 + a Metafora értéke ,361 + az Elégedettség értéke ,094**. Mindhárom változó szignifikánsan járul hozzá a modellhez: Elvándorlás  $\beta = -,475$  ( $p = ,000$ ); Metafora  $\beta = -,325$  ( $p = ,000$ ); Elégedettség  $\beta = ,199$  ( $p = ,000$ ). A három változó tehát 76,8%-ban magyarázza az elköteleződés pontszámokat.

**19. számú táblázat.** Lineáris regresszió. Független változó: Elköteleződés. Független változók: Elvándorlás, Metafora, Elégedettség (N=323)

Változók	Elköteleződés		
	B	SE	B
(Konstans)	36,163	3,115	-
Elvándorlás	-,814	,066	-,475*
Metafora	,361	,041	,325*
Elégedettség	,094	,018	,199*
Modell	adjusted $R^2 = ,768$ ( $F(3,319) = 355,617$ , $p = ,000$ )		

Megjegyzés \* p<0,05

## IX. Összegzés

Dolgozatunk kiinduló gondolata a tudományos narratív pszichológia szervezeti közegben történő alkalmazása volt. A pécsi szociálpszichológia képzés részeseként, a szerző számára alapvető volt azon elgondolás, hogy társas világ megértése a nyelv eszközein keresztül érhető meg igazán. László János munkássága – amelyben kifejtésre került a nyelv szerepe, a történetekben való gondolkodás fontossága, az identitás alapvető kérdései és a csoport szintű viselkedések összetartozása – valódi szellemi alapként szolgált. A dolgozat első vizsgálata tehát úgy került megtervezésre, hogy a tudományos narratív pszichológia adatgyűjtési és elemzési elveit vette alapul. A narratív pszichológia elméletéből alapvetően következik, hogy az emberek az őket ért eseményeket narratívumok alkotásával és elmésélésével dolgozzák föl, és ezzel párhuzamosan az identitásuk is formálódik. Továbbá, hogy a narratívumok kialakításának és kompozíciójának léteznek általános módjai. Ebből kiindulva feltételeztük azt, hogy a szervezeti történetekben is megtaláljuk majd ezen kompozíciós elveket, valamint a szervezeti identitás és identifikáció folyamataira is képesek leszünk választ adni.

Az eredményekből kiderül viszont, hogy erre a kérdésre nem tudunk választ adni. Ennek az oka elsősorban abban a tényben keresendő, hogy a tudományos narratív pszichológia elemzése az élettörténeti és csoporttörténeti eseményekre lett kidolgozva. A narratívum ebben az elméleti keretben egy tényleges történet, amely egy befejeződött, múltban lejárott esemény gondolati rekonstrukciója. Az ilyen történetekre jellemző, hogy sajátos szerkesztési elveik vannak, gondolati ívvel rendelkeznek, időrendi struktúrával, szereplőkkel és értelmező aspektussal. A narratívumokon belül meglévő szerkesztési elvek, kompozíciók az elbeszélő identitás-állapotáról (annak egészségességéről) árulkodik (László, 2005). Az esetleges hiányosságok, torzítások, strukturális zavarok szintén árulkodóak és lényegesek. A narratív pszichológia által elemzett narratívumok olyan írott vagy elbeszélte történetek, amelyek az egyén vagy csoport életében (vagy történelmében) lezárult eseményeket tartalmaznak. A szervezeti történetek viszont ezektől a narratívumoktól alapvetően különböznek.

Már a kutatás korai szakaszában látszott, hogy azok a történetek, amelyeket a munkavállalók mesélnek el, éppen aktuális munkahelyükről, nem egy múltban történt eseményre való visszatekintés, hanem egy jelenleg zajló élményre történő reflektálás. Ennek megfelelően nem rendelkeznek feltétlenül egy szabályozott struktúrával, nem egyértelműek a szereplők és azok funkciói, nem biztos, hogy megjelennek bennük érzelem vagy értékeléses nyelvi elemek. Ennek megfelelően az ilyen történetek nem nevezhetők



narratívumoknak és nem magától értetődően lehet elemezni őket a tudományos narratív pszichológia által kialakított módszertanokkal. A dolgozat elméleti háttérébe tehát be kellett emelni olyan a szervezetpszichológia felől jövő elméleteket, amelyek a szervezetben keletkező szövegekkel foglalkoznak. Mind a tudományos narratív pszichológia, mind az említett szervezeti elméletek narratívumnak nevezik az általuk vizsgált nyelvi termékeket, ám a két teljesen eltérő módon határozzák meg a tárgyukat. Jóllehet mindkét megközelítés a társas konstrukciós elméletek közé tartozik. A dolgozat ezen két megközelítés határterületén „kötél táncol”. Megpróbálja meghatározni a szervezetből érkező nyelvi termékeket, de ezzel együtt a tudományos narratív pszichológia empirikus törekvéseit is megpróbálja szem előtt tartani.

A kutatás eredményeinek egyik legérdekesebb aspektusa a nyelvi gyakorisági változók és a szervezeti mérőeszközök közötti korrelációk számának meglepően alacsony száma. A magyarázat elsősorban abban keresendő, hogy olyan szövegeken alkalmaztunk narratív elemzést, amelyek nem klasszikus értelemben narratívumok. Ebből adódhat, hogy azok a gyakoriságra vonatkozó feltételezések, amelyek a tudományos narratív pszichológia elméletéből következnek, akár egyéni- vagy csoportszinten, ezeken a szövegeken nem kimutathatók. És valóban, a gépi és kézi kódolások tapasztalatai mentén elmondhatjuk, hogy a feltételezett kódok rendkívül alacsony mértékben voltak megtalálhatóak a szövegekben. Ez a tény, pedig az alapvetően korrelációra építő hipotéziseink részbeni falszifikációját, sőt be nem teljesülését eredményezte.

A tematikus változók kódolásának beemelése egy olyan lépés volt a kutatásban, amely reflektált a fent említett módszertani nehézségre. A tartalomelemzés nem része a tudományos narratív pszichológia automatizált elemzésre épített módszertanának, viszont a kutatás kapcsán szükség volt olyan módszerekre, amelyek a szervezet nyelvi termékeit más megközelítésből képes leírni. Ebben a lépésben is érvényesíteni kívántuk azt a kettősséget, amely a feltáró, megismerő szemlélet és az empirikus törekvések között megtalálható; egyszerre alkalmazva a kettőt.

A narratív kutatások egyik nagy előnye, hogy tudatosan nem vagyunk mindig képesek arra, hogy teljes mértékben monitorozzuk, hogyan fogalmazunk (milyen szavakat választunk; mennyire aktívan vagy passzívan fogalmazunk; mennyi érzelmek vagy értékelést használunk). A szervezeti vizsgálatok során ez különösen fontos, hiszen a korábban tárgyalt benyomás keltés problémáját meglehetősen jól megkerülhetővé teszi. A munkavállalói interjúkban a válaszoló nem tudja pontosan, melyek lesznek azok a nyelvi változók, amelyek gyakoriságát vizsgáljuk. A metafora mentén kialakított módszertan szintén ezt a célt szolgálja. Olyan módon próbáljuk az egyén

szervezeti tapasztalatát megragadni, hogy nem közvetlenül kérdezzük rá a tapasztalatra.

Az eredmények átfogó értelmezése kapcsán lényeges kiemelnünk azt, hogyan jutottunk el a tudományos narratív pszichológiától a metafora módszeréig. A kutatás a narratív pszichológia szervezeti alkalmazhatóságának kérdésével indult. Annak megtapasztalása után, hogy ez nem teljesen úgy működik, mint a korábbi eredmények azt sugallták, ki kellett alakítanunk egy olyan módszertant, amely pontosabban képes reflektálni a szervezet által kitermelt nyelvi termékekre. A metafora nem narratív módszer. A metafora egy nyelvi módszer, amely kognitív egyszerűsítés elvén működik. Úgy véljük, hogy ez a módszer képes plasztikusabban megragadni a munkavállalók szervezeti tapasztalatát. Ez, természetesen, nem a tudományos narratív pszichológia módszerének elégtelenségét jelenti, hanem csak azt, hogy szervezeti jelenségek elemzésére önmagában nem teljesen alkalmas. A dolgozat olyan feltérképzetlen területre vitte át a tudományos narratív pszichológia, amelyről nem volt előzetes tudásunk, ezért a felemerült problémák egyszerre olyan ismeretekként is feltűnnek, amelyek bővítik a szervezeti vizsgálatokra vonatkozó tudásunkat.

### *IX.1. Korlátok*

A kutatás és az elemzés során több olyan nehézséggel és problémával is szembesültünk, amelyek megoldásra várnak a jövőbeni vizsgálatok kapcsán. A narratív módszertan beemelése bármilyen kutatásba alapvető nehézségnek számít, hiszen mind szemléletben, mind módszertanban szétfeszíti az empirikus kutatómódszertanok bevett gyakorlatait. Nincs ez másként jelen dolgozatunknál sem. Alapvetően két pont köré csoportosíthatók ezen nehézségek: az adatgyűjtés és az adatelemzés kérdései köré. A tudományos narratív pszichológia módszertanára alapozva az interjú kérdéseit úgy fogalmaztuk meg, hogy a munkavállalók által elbeszéltek történetformát öltsenek. Tettük ezt azért, mert korábbi pilótavizsgálataink során (Restás, 2012; Tolvéth, 2014 - szakdolgozatok) szembesültünk azzal a ténnyel, hogy a munkavállalói történetek – legalábbis, amelyeket önindította módon mondanak el – formai szempontból nem tekinthetők narratívumoknak. Ezért a kutatásba bekerülő interjúk kapcsán, az interjú végzőket úgy instruáltuk, hogy szükség esetén tegyék fel azokat a segítő kérdéseket, amelyek megválaszolásával narratívummá lehet formálni a szervezeti történeteket. Ez a módszertani választás azt eredményezi, hogy a vizsgálat nem tekinthető klasszikus tudományos narratív pszichológiai vizsgálatnak. Ez azért van, mert nem teljesen önindította szövegek kerülnek be ezáltal az elemzésbe. A kérdező fél, konstruáló hatása érvényesül és a szövegbe olyan elemek is bekerülnek, amelyek alapvetően a beszélő által nem kerültek volna elmondásra. Ez egy jogos kritikai pontot eredményez a dolgozattal szemben, ám mi magunk ennek

a lépésnek a megtételét elkerülhetetlennek találtuk, hiszen enélkül olyan rövid, hiányos és strukturálatlan szövegekhez jutottunk volna hozzá, amelyek elemzése szinte lehetetlen lett volna. Ez a pont tovább erősíti azt a meggyőződésünket, hogy a szervezeti szövegek elemzésére a tudományos narratív pszichológián kívül más módszerre is szükség van.

Az adatgyűjtés nehézségeihez hozzátartozik a folyamat hosszadalmas természete. A vizsgálat megszervezése, a válaszolók összegyűjtése, az interjúk felvétele, legépelése meglehetősen időigényes folyamat. Bár úgy véltük, és úgy véljük most is, hogy a munkavállalói viselkedés megértéséhez a nyelvi elemzésen keresztül vezet az út, szervezeti keretben az ilyen hosszan tartó adatfelvétel és elemzés nehezen kivitelezhető. A munkavállaló munkaidejéből ennyi időt nem tud a munkáltató a kutató rendelkezésére bocsájtani. Ezen felül az elemzés idejének hosszúsága miatt, a szervezet éppen aktuális vagy akut problémáira nehéz gyorsan és hatékonyan válaszolni ezzel a módszerrel. És természetesen az idői sajátosság a kutatást magát is befolyásolja. Abban az értelemben, hogy ennyi befektetett munka után, még ha látjuk is az adatfelvétel nehézségeit, nehéz újra tervezni a vizsgálatot. Hiszen vagy a korábban gyűjtött adatok válnak fölöslegessé, vagy a régi és új típusú adatok egyszerre történő elemzése lesz kivitelezhetetlen.

A korlátok másik, általunk megnevezett pontja, az elemzésben rejlő nehézségek. A tudományos narratív pszichológia módszertanára alapozva, olyan elemzési módszert választottunk, amely kapcsán előre meghatározott nyelvi kódok előfordulását kerestük a szövegekben. Mind a NarrCat elemzést, mind a kézi kódolást alkotó kódkategóriák, előre megadott definícióval, leírással és kódolási szabállyal rendelkeznek. Továbbá ezek a kódok elsősorban nem a szervezeti beszédmód elemzésére lettek kialakítva. Az adatgyűjtés és interjú felvétel kapcsán hozzájutottunk egy bizonyos nyelvi sajátosságokkal rendelkező szövegtörzshöz, és egy előre meglévő kódrendszerrel kerestünk ezekben gyakoriságokat. Ez okozhatta, hogy a megtalált nyelvi kódok gyakorisága rendkívül alacsony volt a szövegeken belül. Az elemzés során próbálkoztunk még a dolgozatban feltüntetett kódoknál is cizelláltabb kódokat alkalmazni, ám a folyamat végén újra és újra össze kellett vonnunk kategóriákat, hogy egyáltalán el tudjuk végezni különböző statisztikai próbákat.

A narratív kódolási módszerek felé irányuló kritika lehet az, hogy a kutató szemléletéből adódóan nem biztos, hogy pontosan azt kódolja a kutató, amire a beszélő utal. Felmerülhet az a kérdés, hogy miért egy szerzőn kívül álló személy vagy személyek mondják meg, mit is jelent az adott kód valójában. A társadalomkutatások egyik új fejleménye az önkódolás (pl. Snowden, 2010). Ebben a módszertanban magát a válaszolót kérik meg arra, hogy értékelje az általa szolgáltatott narratív adatokat. Ezáltal az elemzés

felgyorsul és a kutató esetleges torzító hatását is ki lehet szűrni. A metafora módszertanában ezt próbáltuk alkalmazni.

További lényeges kritika lehet a dolgozattal szemben, hogy még az elméleti háttér során nagy hangsúly helyeződött a szervezetek helyi sajátosságaira, és egyedi társas-konstruktív mintázataira, addig a kutatásban található minta nem egy szervezetet ölel fel. A szervezetek egyediségére helyeződő hangsúly akkor került a dolgozatba miközben már zajlott az adatfelvétel. Továbbá a kiinduló kérdésünk, amelyre a kutatás előzetesen épült a szervezeteket átívelő nyelvhasználat feltárása volt. Valóban, a társas-konstrukción alapuló kutatásokat érdemes lesz a jövőben szervezet-specifikusan elvégezni, hiszen a dolgozat lerakta ennek a megközelítésnek az elméleti alapjait. A narratív kutatásokban meglévő nyelvi gyakoriságok kapcsán meglehetősen fontos lehet, hogy egy bizonyos nyelvi jegy kapcsán mi számít soknak vagy kevésnek egy adott társas közösségen belül. Bizonyos sajátos nyelvi jegyek egy szervezetben nagy gyakoriságúak lehetnek, egy másikban pedig az lehet természetes, hogy ugyanazon jegyek alacsony gyakorisággal jelennek meg. A nyelvi konstellációk létrehozásához tehát ismernünk kellene a helyi nyelvhasználatot is. Az pedig, hogy van-e valamilyen általános munkavállalói nyelvhasználat, a szerző számára, jelenleg megválaszolatlan kérdés.

Végül egy utolsó kritikai pontként felvetődhet a minta rétegzettségének kérdése. Vezetők és munkavállalók ugyan egyaránt szerepelnek a mintában, viszont nem azonos mértékben. Azt is tudjuk, hogy a vezetők szerepe fontosabb a társas-konstruált terek létrehozásában, mint a munkavállalóké, ezért az ő szervezetről szóló narratívumaik talán más súllyal kellene, hogy a latba essenek. Felmerül a kérdés továbbá, hogy mennyire érdemes hosszútávon alkalmazni a narratív interjú módszert a munkavállalók körében. Teljesen jogos felvetés lehet ezt a módszert inkább a vezetők kapcsán alkalmazni. Az interjúk kapcsán rendkívül fontos jelenség, hogy az adott munkavállaló energiát fektessen abba, hogy megértse, összefoglalja és megoszthatóvá tegye a szervezeti tapasztalatait. Sok munkavállaló esetében ez nem feltétlen történik meg (legalábbis az interjúk erről tanúskodnak), a vezetők szempontjából viszont ez viszont már inkább egy lényeges vezetési eszköz lehet. A narratív interjúk tehát a vezetők vizsgálatának szempontjából lehetnek relevánsak, míg a metaforák inkább a munkavállalók vizsgálatára lehetnek alkalmasak.

#### *IX.2. Kitekintés: Narratív szervezetkutatás*

A dolgozat a narratív szervezetkutatás alapjait kísérte meg lefektetni. A narratív szervezetkutatás alatt egy olyan szervezeti módszertant és elméletet értünk, amely a munkavállalók által produkált nyelvi termékek

elemzése mentén következtet 1) az adott munkavállaló és szervezet közötti kapcsolat minőségére; továbbá 2) a szervezeti szinten megjelenő nyelvi termékek mentén a szervezeti működések dinamizmusaira következtetni. A narratív szervezetkutatás egyszerre építkezik a tudományos narratív pszichológia elméleti alapjaira, a társadalomtudományokban meglévő társas-konstruktív elméletekre és a szervezetelméletekre. A szervezetet egy olyan entitásnak tekinti, amely a munkavállalók interakció mentén alakul, miközben meghatározza a munkavállalók viselkedését. A munkavállalói (és általában emberi) viselkedésre úgy tekint, mint a társas közösségek hatásának eredőjére. Továbbá úgy, mint egy olyan kognitív jelenségre, amely meghatározásában a konstruált társas terek játszanak szerepet. (Emberi kogníciókat a szimbolikus-narratív rendszerek határozzák meg.) A szervezetek rendszer szinten komplex sajátosságokat mutatnak. Azaz multivokális és multikauzális folyamatok összessége – egyszerre párhuzamosan történő döntések és cselekvések formálják. Egyetlen szervezeti szereplő, legyen az vezető, munkavállaló vagy kutató sem képes látni a teljes képet. Egyszerre nem befogadható, nem megérthető, csak remélhetjük, hogy bizonyos dinamizmusokat, azok valós idejében megragadjuk.

A fenti sajátosságok megértésére a narratív szervezetkutatás olyan módszereket használ és részesít előnyben, amelyek képesek megragadni a jelentést és empirikus módon vizsgálhatóvá teszik azt – ebben a törekvésben a tudományos narratív pszichológia abszolút követője. A módszertanok kialakításában törekszik arra, hogy olyan eszközöket alkalmazzon és alakítson ki, amelyek kimondottan a társadalomtudományi kutatások sajátjai. Ilyen többek között a metafora módszere is, amelyet első lépésben a dolgozat keretein belül vizsgáltunk.

Az munkavállalói viselkedés a narratív szervezetkutatás szerint teljességgel megérthető akkor, amennyiben a munkavállalókat nem különálló, egymásra semmilyen hatással nem lévő kognitív entitásokként tételezzük, akiknek csak karrier, pénz és hatalmi ambícióik vannak, hanem egy élő és folyamatosan alakuló interakciós környezet részeként. Ebben a szemléletben az egyén számára érthető és értelmes munka, valamint az, hogy hatékonyan képes részt venni a szervezeti jelentésadási folyamatokban hasonló jelentőséggel bír, mint az anyagi juttatások és az előrelépés.

## X. Irodalomjegyzék

- Alvesson, M. (2002). *Understanding Organizational Culture*. Sage.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1991). *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge*. Penguin Uk.
- Boje, D. M. (2001). *Narrative methods for organizational & communication research*. Sage.
- Bodor, P. (2002). Konstruktivizmus a pszichológiában. *Budapesti Könyvszemle-BUKSZ, 14(01)*, 67-74.
- Bowles, M. L. (1989). Myth, meaning and work organization. *Organization Studies, 10(3)*, 405-421.
- Delbufalo, E. (2012). Outcomes of inter-organizational trust in supply chain relationships: a systematic literature review and a meta-analysis of the empirical evidence. *Supply Chain Management: An International Journal, 17(4)*, 377-402.
- Gabriel, Y. (2000). *Storytelling in organizations: Facts, fictions, and fantasies: Facts, fictions, and fantasies*. OUP Oxford.
- Gabriel, Y. (2015). Narratives and stories in organizational life. *The handbook of narrative analysis*, 275.
- Giddens, A. (1991). Structuration theory. *Past, Present and Future*. In: Bryant, C. and Jary, D.(eds.). *Giddens' Theory of Structuration. A Critical Appreciation*. London: Routledge.
- Hewitt, J. P. (2007). *Self and society: A symbolic interactionist social psychology*. Boston: Allyn and Bacon.
- Hurley, R., Nienaber, A. M., Hofeditz, M., & Searle, R. H. (2014). Do we bank on regulation or reputation? A meta-analysis and meta-regression of organizational trust in the financial services sector. *International journal of bank marketing*.
- Jakab, J. (2003): A szervezeti kultúra szociális reprezentációként való értelmezésének lehetőségéről és hasznáról; *Alkalmazott Pszichológia, V. évfolyam*, 3-4. Szám, 109-123.

- Kanning, U. P., & Hill, A. (2013). Validation of the Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) in six languages. *Journal of business and media psychology*, 4(2), 11-20.
- László, J. (2005). *A történetek tudománya: Bevezetés a narratív pszichológiába*. Új Mandátum Könyvkiadó.
- László, J. (2008). Narratív pszichológia. *Pszichológia*, 28(4), 301-317.
- László, J. (2012). *Történelemtörténetek: bevezetés a narratív szociálpszichológiába*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*.
- March, J. G. & Simon H. A. (1958). *Organizations*. New York: Wiley
- Olusegun, O. S. (2013). Influence of job satisfaction on turnover intentions of library personnel in Selected Universities in South West Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 1.
- Osgood, C. E., Suci, G. J., & Tannenbaum, P. H. (1957). *The measurement of meaning* (No. 47). University of Illinois press.
- Restás, P., Szabó Zs. P., Czibor, A. (2019). A munkahelyi elvándorlási szándék pszichológiai okai; *Replika*
- Rhodes, C., & Brown, A. D. (2005). Narrative, organizations and research. *International Journal of Management Reviews*, 7(3), 167-188.
- Sass, J. (2005). Bizalom a szervezetekben. *Magyar Pszichológiai Szemle*, 60(1-2), 7-27.
- Schabracq, M. J. (2003). Organisational culture, stress, and change. *The handbook of work and health psychology*, 37.
- Schein, E. H. (2006). *Organizational culture and leadership* (Vol. 356). John Wiley & Sons.
- Tropp, L. R., & Wright, S. C. (2001). Ingroup identification as the inclusion of ingroup in the self. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(5), 585-600.
- Weick, K. E., & Browning, L. D. (1986). Argument and narration in organizational communication. *Journal of Management*, 12(2), 243-259.
- Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in organizations* (Vol. 3). Sage.

- Weick, K. E., Sutcliffe, K. M., & Obstfeld, D. (2005). Organizing and the process of sensemaking. *Organization science*, 16(4), 409-421.
- Werner, J.M. (1994). Dimensions that make a difference: Examining the impact of in-role and extra-role behaviors on supervisory ratings. *Journal of Applied Psychology*, 79(1), 98-107.
- Williams, L.J., & Anderson, S.E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.

## **XI. Publikációk**

- Restás, Péter; Szabó, Zsolt Péter; Czibor, Andrea; Vincze, Orsolya A szervezeti kultúra pszichológiai funkciói - jelentésképzés és társas kogníció ALKALMAZOTT PSZICHOLÓGIA 18: 1 pp. 77-90. ,14 p. (2018)
- Restás, Péter ; Czibor, Andrea ; Szabó, Zsolt Péter Understanding Workplace Behavior through Organizational Culture and Complex Adaptive Systems Theory WORLD ACADEMY OF SCIENCE ENGINEERING AND TECHNOLOGY 12 : 8 pp. 1124-1129. , 6 p. (2018)
- Restás, Péter ; Szabó, Zsolt Péter ; Czibor, Andrea A munkahelyi elvándorlási szándék pszichológiai okai REPLIKA : 111 pp. 119-131. , 13 p. (2019)
- Czibor, Andrea ; Restás, Péter Átmeneti rítusok a szervezetekben In: Bóna, Adrien; Lénárd, Katalin; Pohárnok, Melinda (szerk.) Bontakozó jelentés : Tanulmányok a 60 éves Péley Bernadette köszöntésére Budapest, Magyarország : Oriold és Társai Kiadó, (2017) pp. 175-188. , 14 p.
- Szabó, Zsolt Péter ; Czibor, Andrea ; Restás, Péter ; Szászvári, Karina ; Ágoston, Viktória ; Héger, Nóra Zsuzsanna ; Krasz, Katalin Jó katonák vagy jó szervezetek? A szervezeti polgár viselkedés empirikus vizsgálata magyar munkavállalók körében TAYLOR: GAZDÁLKODÁS- ÉS SZERVEZÉSTUDOMÁNYI FOLYÓIRAT: A VIRTUÁLIS INTÉZET KÖZÉP-EURÓPA KUTATÁSÁRA KÖZLEMÉNYEI 10 : 2 pp. 35-43. , 9 p. (2018)



Szabó, ZP ; Czibor, A ; Restás, P ; Bereczkei, T “The Darkest of all” The relationship between the Dark Triad traits and organizational citizenship behavior PERSONALITY AND INDIVIDUAL DIFFERENCES 134 pp. 352-356. , 5 p. (2018)

Czibor, Andrea ; Szabó, Zsolt Péter ; Restás, Péter Sötét vonások a szervezetekben: tapasztalatok magyar munkavállalók körében REPLIKA : 111 pp. 105-117. , 13 p. (2019)

Czibor, Andrea ; Szathmári, Edit ; Szabó, Zsolt Péter ; Restás, Péter ; Kázmér-Mayer, Szilvia ; Bents, Richard A Golden Profiler of Personality (GPOP) magyar változatának pszichometriai jellemzői ALKALMAZOTT PSZICHOLÓGIA 19 : 2 pp. 99-123. , 25 p. (2019)

Arató, Ferenc ; Bigazzi, Sára ; Restás, Péter ; Serdült, Sára ; Takács, Bálint Párbeszédhiány és kettős kommunikáció: Diákmozgalom 2012–2013 fordulóján EDUCATIO 23 : 1 pp. 143-153. , 11 p. (2014)

Restás, Péter A szervezeti kultúra narratív pszichológiai kutatásának lehetőségei In: Kővágó, P; Vass, Z; Vargha, A (szerk.) II. Országos Alkalmazott Pszichológiai PhD Hallgatói Konferencia (Absztraktok) : Előadás kivonatok Budapest, Magyarország : Károli Gáspár Református Egyetem (KGRE), (2014) pp. 26-27., 2 p.