

GINOP-5.3.5-18 azonosítószámú
"Munkaerőpiaci alkalmazkodóképesség fejlesztését célzó
tematikus projektek"
című pályázati felhívás



Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



“Stresszmentes munkahelyek a magyar önkormányzatoknál” projekt Kérdőíves felmérés kiértékelése

FONTANUS ALAPÍTVÁNY

Budapest, 2020

Kutatásvezető:
dr. Bajzik Éva

Az anyagot szerkesztette:
dr. Bajzik Éva, Hajdu Éva

Közreműködött:
Csovcsecs Kitti, Hacker Péter, Török-Szabó Balázs

Szakmai partner:



A tanulmány megállapításai csak a forrás megjelölésével idézhetők. Részletének idézése csak az átvevő mű jellege és célja által indokolt terjedelemben és az eredetihez híven, torzításmentesen, a forrás megjelölésével lehetséges. A tanulmány átdolgozása, újrapublikálása tilos. A mű vagy részlete bármely felhasználása a Fontanus Központ nevének felhasználásával egyebekben csak a Fontanus Központ előzetes engedélyével lehetséges.

© Fontanus Központ, 2020



Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	5
1.1 Mít tudunk általánosan a stresszről?	5
2. Előzmények	6
3. Hipotézisek	7
4. A kérdőíves felmérés, kutatás célkitűzései	8
5. A kérdőív	9
6. A kérdőívek kiértékelése	10
I.1. Oxigénellátottság	12
I.2. Oxigén ellátottság megítélése	13
I.3. Fényellátottság	15
I.4. Zajhatások	18
I.5. Szaghatások	21
I.6. Alvásminőség, alvásidő	23
I.7. Tápanyag ellátottság	31
I.8. Fizikai mozgás	38
I.9. Munkaterület, személyes tér	43
I.10. Ergonómia	47
I.11. Krízishelyzetek és további stressztényezők (agresszív megnyilvánulások, határidők kezelése)	52
Ügyfelek/Ellátottak kezelése kapcsán az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente	52
A munkatársak, vezetők részéről érkező agresszív megnyilvánulások	56
Agresszív megnyilvánulások és Érdekképviselőt összefüggései	58
Határidők kezelése	61
I.12. Létfenntartás (biztonság, betegségek és panaszok)	64
I.13. Vírushelyzet	73
I.14. Énidő	76
I.15. Érdekképviselőt	79
I.16. Emberi kapcsolatok, kommunikáció	81
Szociális kapcsolattartás lehetősége	81
Kommunikációs lehetőségek	81
Családdal töltött idő	82
Társas kapcsolatok (Online, telefonos, személyes)	83
I.17. Munkahelyi kapcsolatok	87
Kapcsolat a munkáltatóval - szervezeti vezetőkkel	87
Munkakapcsolat a munkatársakkal	88
A munkavállalók egymással való kapcsolatépítése, csapatépítése	89
Más szervezettel, hivatallal való együttműködés	91



<i>I.18. Szakmai felkészültség, képzés, fluktuáció</i>	92
Szakmai felkészültség, képzések	93
Fluktuáció	98
Teljesítményértékelés	99
<i>I.19. Munkafolyamatok, munkaeszközök</i>	100
Munkafolyamatok	100
Irodaszerek, és irodai berendezések és eszközök biztosítása, pótlása	102
<i>I.20. Munkáltatók</i>	105
Munkáltatók meglátásai a munkavállalók képességeiről	105
Stresszfactorok a munkahelyen	109
Stresszkezelési lehetőségek a munkahelyen	110
7. Összegzés	111
Munkahelyi környezet	112
A munkavállalók	113
A munkáltatók	116



1. Bevezetés

A XXI. század talán legnagyobb “betegsége” a stressz a modern, technológiailag fejlett társadalmakban. A stressz nem csupán az emberek egészségére és jól-létére van hatással, hanem egyre inkább kimutatható módon a munkahelyekre és ezáltal a hatékony munkavégzésre is.

A stresszről alapvetően számos ismeret hallható a mindennapok során, összességében mégis egy arctalan, nehezen megfogható kiszámíthatatlan tényezőként tekintenek rá legtöbben, ami bizonyos munkahelyekhez, élethelyzetekhez köthetően “üti fel a fejét”, illetve “szenved el” az ember. Valójában a stressz nem egy meghatározhatatlan dolog, hanem igenis körülrajzolható és körülhatárolható paraméterekből tevődik össze.

1.1 Mit tudunk általánosan a stresszről?

A stressz általános hatásai:

Viselkedésbeli változások, amelyeket a stressz okozhat:

- Alvászavarok
- Memóriazavarok
- Figyelemzavarok
- Libidócsökkenés
- Táplálkozási zavarok
- Fokozott fogékonyság a szenvedélybetegségekre
- Immunrendszeri aktivitás romlása (betegségekre való fokozott fogékonyság)
- Ingerlékenység
- Agresszív magatartás
- Irracionális félelmek

Betegségek és kórképek, amelyeket a stressz okozhat:

- Fejfájás
- Szédülés és /vagy fülzúgás
- Szívproblémák (ritmuszavar, tachycardia, Anginás panaszok, szívinfarktus)
- Magas vérnyomás betegség
- Cukorbetegség
- Emelkedett vérzsírszint, érlemeszesedés
- Gyomorfekély, nyombélfekély
- Emésztési zavarok
- Elhízás
- Ízületi és izomfájdalmak
- Allergia és bőrproblémák (ekcéma, herpesz, stb.)
- Menstruációs zavarok, impotencia
- Csökkent fájdalomtűrés

Stressz hatása a munkavégzésre, a munkavállaló általános állapotára:

- a munkavállalók egészsége és jól-léte romlik,
- a munkavállalók gyakrabban vagy hosszabb időre esnek ki a munkából, mennek táppénzre, előbb vesznek el munkavégző képességüket,
- a munkavállalók többletkiadásokat jelentenek a munkahelyük számára,
- a munkavégzés hatékonysága csökken,
- az érintett szervezet termelékenysége, versenyképessége csökken.



A stressz alapvetően nem csupán bizonyos embertípusokat, embercsoportokat (pl. édesanyák, munkavállalók, munkáltatók) érint, hanem minden emberre hatással van. A stressz betegségkötő hatásaihoz hozzáadódik az a stressz is, amit amiatt él meg mindenki, hogy nincs tisztában magával a stressz mechanizmusával, azzal hogy a stressz javarészt az emberi túlélési mechanizmusok normális működésére épült diszfunkciók összessége.

A jelen tanulmány a GINOP-5.3.5-18-2018-00083 azonosítószámú pályázat keretében készült el, a “Stresszmentes munkahelyek a magyar önkormányzatoknál” projekt (a továbbiakban: “Projekt”) égisze alatt. A projekt kezdő lépéseként a stresszfaktorok kimutatása és stresszkezelési képességek tanulmányozása érdekében először felmérést végeztünk. A Fontanus Alapítvány, a Magyar Köztisztviselők, Közalkalmazottak és Közfoglálati Dolgozók Szakszervezete (MKKSZ), és a Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége (TÖOSZ) a projekt módszertani szükséglet felmérését közösen vállalta. A módszertani elemzésre azért volt szükség, hogy a projekt keretében a Fontanus 4 dimenziós stressztérképét minél pontosabban tudjuk az adott szektor sajátosságaihoz adaptálni, mindezt a munkahelyi stressz hatékony megelőzése és kezelése érdekében. Az MKKSZ és a TÖOSZ hathatós közreműködésével hatékony segítséget kaptunk abban, hogy fel tudjuk mérni az adott szektorokban milyen problémákkal küzdenek, mely stressz tényezők vannak jelen a dolgozók életében. A felmérést kérdőívek segítségével végeztük.

A módszerünk tartalmazza, hogy a stressz az egyént éri, és mivel az egyén nem választható szét “dolgozó” és “munkahelyen kívüli” részre, ezért a kérdőív által az egyének teljes életvitelére kérdeztünk rá és a lehető legtöbb stresszt okozó paramétert tartalmazta. Így értelem szerűen a kérdések egy jó része kiterjedt a munkahelyen kívüli hatásokra is.

A kutatás igyekezett feltárni annak a hátterét, hogy az ebben a két szektorban dolgozó emberek esetében honnan származik a stresszfaktorok nagy része és ezek milyen intézkedéseket igényelnek a munkáltatói részről, illetve az egyén részéről, amennyiben ez releváns.

2. Előzmények

A Projektet megelőzően a TÖOSZ, illetve az MKKSZ közösen részt vett 2013-ban egy kutatásban, melynek fókuszában a mindennapi ügyintézésnek egy olyan aspektusa került megvizsgálásra, amely az önkormányzati alkalmazottak és a hozzájuk forduló ügyfelek (lakosság) közötti konfliktusokat mérte fel.

Az önkormányzati hivatalokat az ügyfelek oldaláról érő erőszakról, fenyegetésekről címmel elkészült tanulmány kimutatásai kifejezetten a mindennapi ügyintézés komplex területéből kiemelten a problémás, sokszor kifejezetten erőszakos ügyfelek jelentette fenyegetésekkel foglalkozott. A kutatás 2013-ban azt vizsgálta, hogy az ügyfelek milyen mértékű fenyegetést jelentenek a hivatal dolgozóira, és áltál milyen stresszfaktoroknak vannak a hivatali dolgozók kitéve.

A 2013-as kutatás alkalmával 540 (teljes kitöltöttségű) válasz érkezett be, ebből 138 volt polgármester, 84 jegyző és 318 közalkalmazott-köztisztviselő.

A tanulmány kimutatta, hogy az esetek 24%-ban enyhe erőszakos esetek, 29%-ban szóbeli normasértések, 32%-ban verbális fenyegetések és 14%-ban nonverbális fenyegetések vagy konkrét tettlegességek történtek. Ez azt jelentette, hogy az erőszakos ügyfelek közel fele legalább szóban megfenyegette a polgármesteri hivatalhoz köthető személyt, sokszor fizikai erőszak is történt. Azaz, ha egy eset az ügyfél részéről erőszakossággal végződött, akkor már 40–50% eséllyel igen komoly súlyú, mivel a sértett számára már tartalmában is valódi fenyegetést jelent.



A tanulmányból kiderült, hogy az általános nyomatékos beszédmodot a választ adók nem tartják valódi fenyegetésnek, a nonverbális és verbális fenyegetéseket viszont már annál inkább. Abban az esetben, amikor ezekhez csoportos jelenlét is társul, akkor különösen veszélyesnek ítélték meg azokat a válaszadók. A kimutatás azt is részletesen bemutatta, hogy a csoportok között különbség volt tapasztalható, mert amíg a köztisztviselők a nonverbális fenyegetésekre voltak relatíve érzékenyebbek, a jegyzők és polgármesterek a verbális típusokra voltak szenzitívebbek.

2013-ban a tanulmányt készítő kutatók összességében azt a megállapítást tették, hogy a válaszadók a fenyegető ügyfeleket meglehetősen veszélyesnek érezték a hivatali működésre nézve, több mint 75%-uk legalább „lehet veszélyes is” kategóriát jelölt be, illetve a válaszadók több mint 25%-a „közepesen vagy még veszélyesebbnek” ítélte meg azokat. Az akkori felmérések alapján leginkább a jegyzők ítélték veszélyesnek a fenyegető ügyfeleket a hivatal működésére nézve, majd a köztisztviselők és végül a polgármesterek. Ezt korábban arra vezették vissza, hogy mivel a hivatal működéséért a jegyzők felelősek, ezért volt részükről nagyobb százalékban visszajelzés a fenyegetettséget illetően.

A hivatali érintettség mellett a tanulmány a személyes érintettséget is vizsgálta. Ott azt a megállapítást tették a kutatók, hogy a megtörtént esetek több mint 60%-át legalább közepesen súlyosnak és majdnem 50%-át kifejezetten súlyosnak ítélték meg a sértett személyek. A válaszadók közötti megoszlásból az is szembetűnő volt, hogy minél alacsonyabb hivatali pozícióban van a válaszadó, annál inkább tartotta a konkrét fenyegetés-típusokat súlyosnak. Ezen információt, azért is kiemelten fontosnak tekintették, mert leginkább az ügyintéző köztisztviselők voltak kitéve a fenyegetéseknek. Az adatok összességében azt mutatták, hogy minden szereplő a saját közvetlen érdekeltségei szerint tekintette az eseteket.

A tanulmány végére a kutatók, azt a megállapítást tették, hogy az erőszakos ügyfelek részéről az önkormányzati hivatalok nagyon jelentős és intenzív, a veszélyeztetett területeken dolgozók pedig különösen súlyos fenyegetéseknek vannak kitéve. Mindez pedig nemcsak az önkormányzatok sikeres működését, és hatékonyságát nehezíti meg, hanem az ott dolgozók testi-lelki épségét is súlyosan veszélyezteti.

A tanulmányban intézkedési tervként, 6 javaslatot fogalmaztak meg, mellyel a felmért problémák kezelését, illetve megoldását kívánták támogatni.

3. Hipotézisek

Az eddigi kutatási eredményeink alapján azt tapasztaltuk, hogy számos, különböző területen dolgozó munkavállalónál gyakori oka a motivációvesztésnek és a munkahelyi stressznek hogy családi gondokat visznek a munkahelyükre, ami miatt nem tudnak megfelelően teljesíteni, vagy fordítva: a munkájukat viszik haza így befolyásolva a nyugodt családi légkört. Az otthoni feszült helyzetet és a munkahelyi problémákat együttesen már nehezebb kezelni, amitől nő a feszültség az emberben, idegesebbnek, stresszebbnek érzi magát, és ezt a megnövekedett feszültséget nem tudja kezelni. Mindez egészségügyi problémák kialakulásához, kiégéshez, munkahelyváltáshoz, vagy akár pályaelhagyáshoz is vezethet munkahelyi szinten, illetve családi konfliktusokhoz magánemberként.

További stresszt jelent a XXI. században az emberek nagy része számára az, hogy mivel már napi szinten nem fizikailag küzdünk a létfenntartásunkért, illetve a párválasztás és a közösség tere nagyrészt áttevődött online felületre, a genetikailag belénk kódolt ösztöneink, és a hozzájuk tartozó jelzések és hormonális hatások megváltoztak. Emiatt fordulhat elő az, hogy a felettesünkkel való konfliktus helyzetet agresszívnek éljük meg, ha negatív kommentet kapunk a közösségi oldalunkon, azt pedig személyes támadásként kezeljük.



Ezenkívül alapvetően annyi inger ér minket egy nap alatt, mint a nem is olyan távoli múltban élt őseinket egy hét vagy egy hónap alatt. Ilyen mennyiségű beérkező inger feldolgozása időbe telik és befektetett munkát igényel, nem automatikus.

A megfigyeléseink és az eddigi kutatásaink alapján a fentiek okozzák a legtöbb esetben a stresszt.

Jelen kutatás esetében is azzal a feltételezéssel élünk, hogy az önkormányzati szektorban dolgozók esetében is jelen vannak ezek a problémák és alapvetően ezek a stressz fő forrásai.

A partnereinkkel való egyeztetések után, a korábbi tapasztalatokat alapul véve, de a partnereink meglátásait előtérbe helyezve, a vizsgálat tengelyét igyekeztünk a munkahelyi körülményekre, a munkavállalókat ért agresszióra, az anyagi körülményekre helyezni. A kérdőív kidolgozásánál és súlyozásánál arra igyekeztünk hangsúlyt helyezni, hogy feltárjuk ezeknek a paramétereknek a stresszt okozó mértékét.

A kérdőív összeállításakor azt feltételeztük, hogy:

1. A munkavállalókat ügyfél oldalról meglehetősen sok stressz éri, amit a korábbi, 2013-as tanulmány elkészülte, és azok javaslatai annyiban befolyásoltak, hogy az agresszió megítélése és megélése változhatott.
2. Az önkormányzatoknál dolgozó munkavállalók anyagi körülményei jelentősen eltérnek a versenyszférában dolgozók jövedelem színvonalától, és ez jelentős stresszt okoz a mindennapjaikban.
3. Az önkormányzatoknak szűkösek a munkakörülmények javítására, ergonomikus környezet kialakítására fordítható anyagi forrásai, ami szintén jelentős stresszfaktor lehet mind a munkáltatói, mind a munkavállalói oldalon.
4. A munkavállalók és munkáltatók többségének nincs egyértelmű és rendszerezett ismerete az őket körülvevő stresszfaktorokról és azok hatásairól.
5. A stressz egészségügyi problémák kialakulásához, kiégéshez, munkahelyváltáshoz, vagy akár pályaelhagyáshoz is vezethet
6. Az élettanilag fontos tényezők (alvás, táplálkozás, testmozgás, társas kapcsolatok mennyisége, minősége) nem kielégítő mértéke is stresszfaktort jelent mind a munkavállalói, mind a munkáltatói oldalon, de ez nem vezető probléma.

4. A kérdőíves felmérés, kutatás célkitűzései

A felmérés célja: az önkormányzati szektorban a munkáltatók és munkavállalók felmérése, annak érdekében, hogy minél mélyrehatóbban megismerhessük, alapvetően mi okozza számukra a legnagyobb stresszt. A felmérések eredményeinek kiértékelését követően célunk a munkavállalók számára egyéni cselekvési terv, a munkáltatók részére pedig intézkedési terv összeállítása, a minőségi munkahelyek megteremtése érdekében.

A kérdőívekkel a célunk az volt, hogy felmérjük:

1. a munkáltatókat és a munkavállalókat érő stresszfaktorokat,
2. a munkavállalók vitális paramétereit,
3. a munkáltatók és a munkavállalók stresszkezelési ismereteit és stressztűrő képességét,
4. hogy a munkavállalók rendelkeznek-e megfelelő figyelemmel, szervezési, időbeosztási, kommunikációs képességekkel, melyek alkalmassá teszik őket önállóan a stressz kezelésére,



5. mi jellemzi a munkavállaló és a munkáltató kapcsolatát,
6. a korábbi stresszkezelésre vonatkozó projektet követően felmérni, hogy az **ügyfelek oldaláról érkező erőszak és fenyegetések** milyen mértékben vannak jelen a munkavállalók mindennapjaiban.

A kérdőíves felmérés eredményeit felhasználva célunk kialakítani egy gyakorlati és hatékonyan használható intézkedési tervet. Ezen intézkedési terv által ismereteket szerezhetnek az önkormányzati szektorban dolgozók a stressz hátteréről és mibenlétéről. Illetve tartalmazza a stressz által okozott élettani változások természetes megoldásait, annak érdekében, hogy minél nagyobb mértékben biztosítani tudjuk a stresszmentes életkörülmény létrehozását a szektorban dolgozók számára.

5. A kérdőív

A kérdőíves vizsgálatot online végeztük, Google űrlap segítségével. Nyomtatott kérdőíves adatgyűjtés nem történt. A végleges kérdőív, melyet a projektben résztvevő konzorciumi partnerek véleményeztek és kiegészítettek, a munkavállalók esetében 60 a munkáltatók esetében 55 kérdésből állt, a partnerekkel való megegyezés alapján a kitöltési idő figyelembevételével. A kérdések a kiértékelhetőség miatt zárt kérdések voltak.

A kérdésekre adható konkrét válaszlehetőségeket a konzorciumi partnerekkel való egyeztetés alapján határoztuk meg, a munkavállalók és munkáltatók átlagos körülményeit figyelembe véve. Voltak kérdések, ahol több választ is be lehetett jelölni, ezért nem minden esetben tudunk 100%-kal számolni. A kérdőív kitöltésénél minden kérdésre kötelező volt választ megadni, így minden kérdésre kaptunk választ, természetesen nem konzekvens és/vagy ellentétes válaszokkal is találkoztunk.

A kérdőíves adatgyűjtés résztvevői a magyar önkormányzatoknál dolgozó munkavállalók és munkáltatók voltak.

Az adatgyűjtés 2020. június és augusztus között történt, a kérdőív kitöltése önkéntes volt. Az adatok gyűjtésekor a válaszadóktól a nevük, email címük is megkérdezésre került a pályázati feltételeknek megfelelően.

Ezek a követelmények - bár a kérdőívet kitöltőkkel a kitöltési útmutató útján tudattuk, hogy a munkáltatóik nem kapják meg a kérdőív kitöltések eredményeit - módosíthatnak a valós válaszadásokon, mindez a kérdőívek kiértékelésekor megítélni nem tudjuk. Éppen ezért a kérdőívben adott válaszokra támaszkodva készítettük el mind a kiértékelést, mind a javaslattevélt.

A kérdőív elején röviden meghatározásra kerültek a stresszfelméréssel kapcsolatos irányok, célok, majd ezeket követően következtek a kérdések, több területre felosztva. A kérdőívek a munkavállalók esetében négy, a munkáltatók esetében két részből álltak:

Munkavállalói kérdőív:

- A munkahelyen tapasztalható mérhető, számszerűsíthető, egyszerre több embert érintő stresszfaktorok és hatások.
- A munkahelyi stresszfaktorok és hatások, amelyek több embert érintenek, azonban csak az adott egyénből váltanak ki stressz tüneteket.
- Egyedi, munkahelyen kívül tapasztalható stresszfaktorok és hatások, amelyek tényszerűen számszerűsíthetők, egyszerre több embert érintenek és a legtöbb emberből általában kiváltják a stressz tüneteit.
- Egyedi, munkahelyen kívüli stresszfaktorok és hatások, amelyek több embert érintenek, azonban csak az adott egyénből váltanak ki a stressz tüneteket.



Munkáltatói kérdőív:

- A munkahelyen tapasztalható olyan stresszfaktorok és hatások, amelyek tényszerűen mérhetők, számszerűsíthetők, kimutathatók, egyszerre több embert érintenek és a legtöbb emberből általában kiváltják a stressz tüneteit, mert az emberi faj élettani tényezőihez tartoznak.
- A munkahelyi stresszfaktorok és hatások, amelyek több embert érintenek, azonban csak az adott egyénből válnak ki a stressz tüneteket.

6. A kérdőívek kiértékelése

A kérdőívekben több irányból közelítettük meg a munkavállalókat, illetve munkáltatókat ért ingerek hatásait, így a kérdőívek kitöltésével a beérkező adatok alapján széleskörű rálátást kaphatunk mind a munkavállalókat mind a munkáltatókat ért stresszfaktorokra és ezek közötti összefüggésekre.

A produktív és összehangolt munkának köszönhetően a munkavállalók esetében 871, a munkáltatók esetében 91 darab kitöltött kérdőívet elemeztünk, és az alább részletezett eredményekre jutottunk.

A kérdőív átlagos kitöltési ideje 30-35 percet vett igénybe. A válaszadók számát tekintve - beleértve a munkavállalókat, illetve a munkáltatókat is - közel 29.000 percet, vagyis kicsivel több mint 480 órát foglalkoztak a feltett kérdésekkel és az azokra adott válaszok átgondolásával. Noha a kérdőív hosszúnak és a válaszokat tekintve összetettnak volt mondható, kiváló válaszadási hajlandóságot tapasztalunk. A közel 37.000 önkormányzati dolgozóból csaknem 1.000 kitöltött kérdőívet kaptunk, amely rendkívül jó mintavételi aránynak számít. Mindez arra enged következtetni, hogy a kérdőívben vizsgált jelenség, vagyis maga a stressz és a stresszfaktorok tapasztalása, a hivatali dolgozók és a munkáltatók életében is jelen van a mindennapokban és közös probléma.

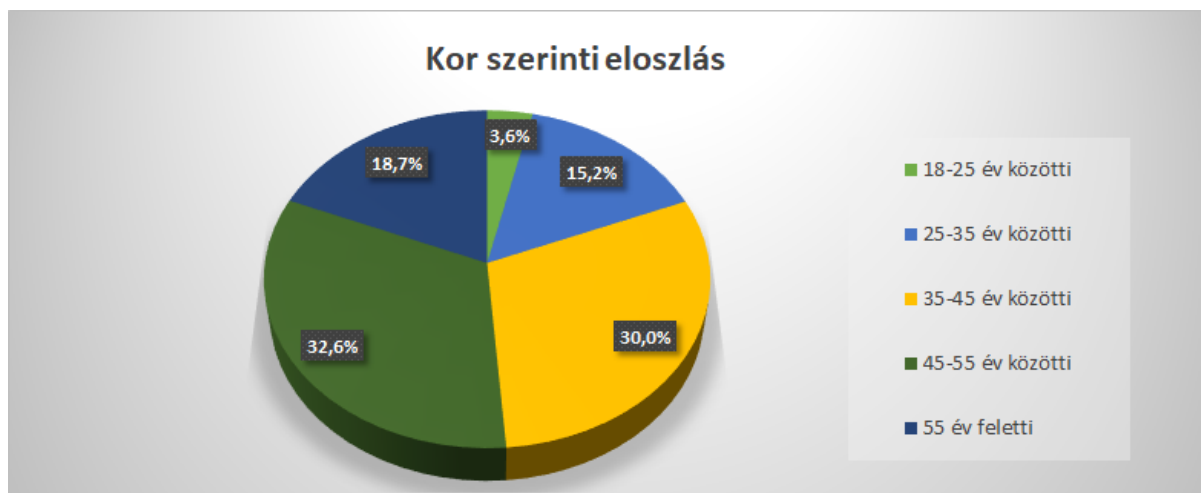
A munkavállalók esetében a nemek aránya illetve a kor szerinti eloszlás az alábbiak szerinti:

A munkavállalói kérdőív tekintetében, a 871 munkavállaló közül a válaszadás magasabb volt a nők körében, (681 fő) és jóval alacsonyabb a férfiakéban (190 fő).



A válaszadók közül mindössze 31 fő (3,6 %) volt 18-25 év közötti, 132 fő (15,2%) volt 25-35 év közötti, 261 fő (30%) 35-45 év közötti, 284 fő (32,6%) 45-55 közötti, az 55 év feletti kitöltők száma pedig 163 (18,7%).





A munkáltatók esetében a kitöltők nem és kor szerinti aránya nem áll rendelkezésünkre, és nem is releváns, mivel a kérdőíves felmérés során a munkáltatókat, mint önálló entitást kezeltük.

Figyelembe véve, hogy a pályázati előírás alapján a kérdőívek kitöltésénél szükséges volt bekérni a válaszadóktól a nevüket, illetve valamely adatukat (e-mail cím), így előfordulhat - és éppen ezért szükséges számolnunk azzal - hogy a megadott válaszok nem tükrözik teljes mértékben a kitöltő valódi véleményét, megélését. .

A valótlan adatok pontos szűrésére sajnos nincs módszertan, azonban abból a kimutatásból kiindulva, hogy

- a válaszadók kicsivel több mint 0,3% a nevének megadásakor nem a teljes nevét, vagy láthatóan valótlan adatot adott meg,
- a betegségek, panaszok esetében kimutathatóak voltak ellentétes állítások (0,01%),
- az aggodalmak esetén előfordult, hogy egy időben jelezték az aggodalom tárgyát és azt is, hogy nem aggódnak (0,02%),

szükséges számolnunk azzal, hogy a kapott válaszok esetében is előfordulhatnak olyanok, amelyek nem mindegyike felel meg a valóságnak. A fenti %-os értékek az össz kitöltők számához képest természetesen elenyészőek, ezért azzal a feltételezéssel élünk, hogy az adatokat a legtöbb válaszadó őszintén, a valóságnak megfelelően adta meg, illetve maximum az itt szereplő legnagyobb (0,3%-os) eltéréssel tették azt.

Alapvető létfenntartáshoz kapcsolódó, élettani, vitális paraméterek:

Olyan élettanilag fontos paraméterek tartoznak, amelyek az 5 érzékszerv által érzékelhetőek. Továbbá mérhetőek, számszerűsíthetőek és egyszerre több embert érintő stresszfaktorok, hatások. Az ember életéhez az élettanilag fontos paraméterek azok, amelyek egy adott túl-ig határon belül a fajra jellemző élettani folyamatok egészséges zajlásához hozzájárulnak, a túl-ig határon kívül pedig egészségkárosodást okozhatnak.



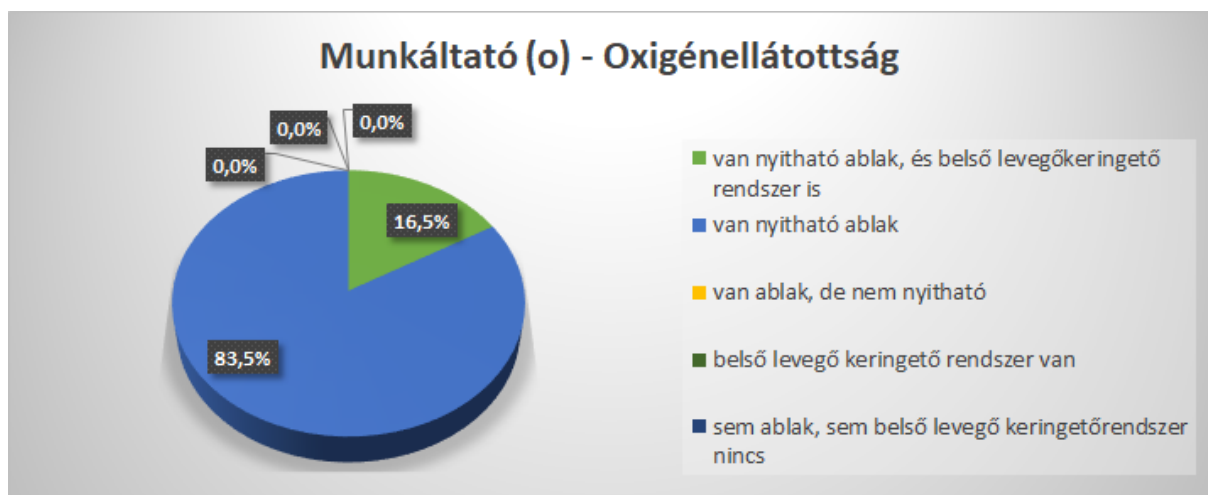
I.1. Oxigénellátottság

A légkör kb. 21%-a oxigén, ami O_2 molekulaként van jelen. A szervezetünk az oxigént ebben a formában veszi fel, minden légvétellel. A szervezetnek szüksége van a megfelelő oxigénhez jutási lehetőségekhez (pl. nyitható ablak).

A vér oxigénszintjének csökkenésével párhuzamosan nő a széndioxid szint. Ez bekövetkezhet amiatt is, ha az adott helyiségben nincs elég friss levegő: az elhasznált levegőnek egyre magasabb a széndioxid tartalma. Az oxigénhiányos állapot első tünete a nyugtalanság, majd utána az aluszékonyosság. A széndioxid szint növekedése pedig a szervezetben először kábaságot, látászavarokat okozhat, fejfájást de zárt irodákban a kognitív képességek működése a felére is csökkenhet¹, ami azt jelenti, hogy a problémamegoldó képesség a helyzetfelismerő képesség, kommunikációs képességek, döntéshozatali készség emlékezés, képzelet, gondolkodás, ezenkívül a figyelem működtetésére nem fordítódik elegendő erőforrás a szervezetben.

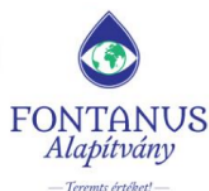
Munkáltatói kérdőív esetén a visszajelzések alapján a 91 munkahelyből 15 esetében (16,5%) van az irodákban nyitható ablak, és belső levegőkeringető rendszer is.

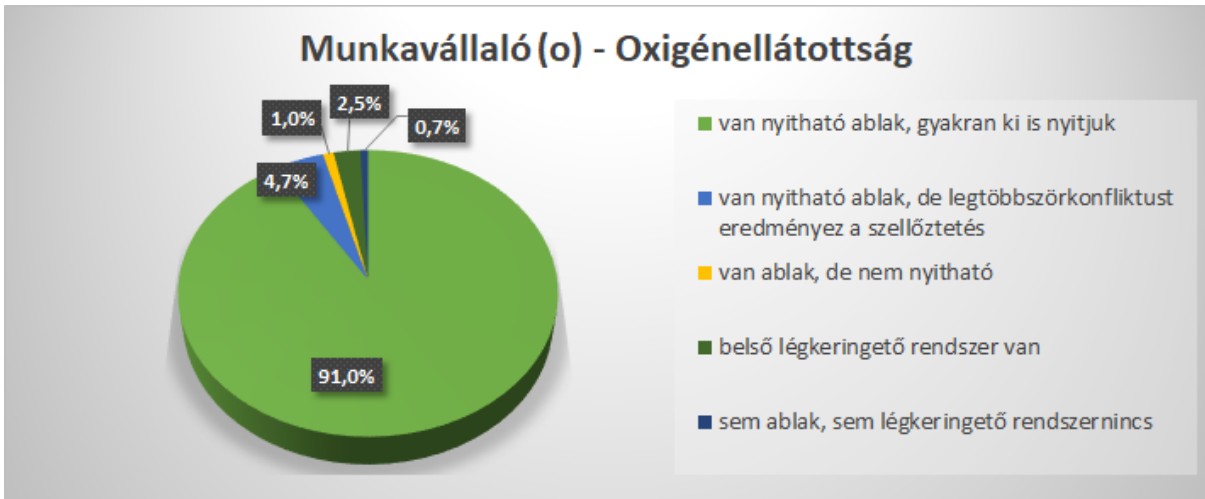
A munkáltatók többségénél, 76 esetben (83,5%) pedig van nyitható ablak a munkára kijelölt helyiségekben.



A munkavállalók visszajelzései alapján az irodák oxigénellátottsága optimális. 91% (793 fő) nyilatkozta azt a kitöltők közül, hogy van nyitható ablak, ahol gyakran történik szellőztetés. A válaszadók mindössze 4,7% (41 fő) jelezte azt, hogy a szellőztetés irodán belül konfliktust eredményez.

¹ Forrás: <https://dash.harvard.edu/bitstream/handle/1/27662232/4892924.pdf?sequence=1>





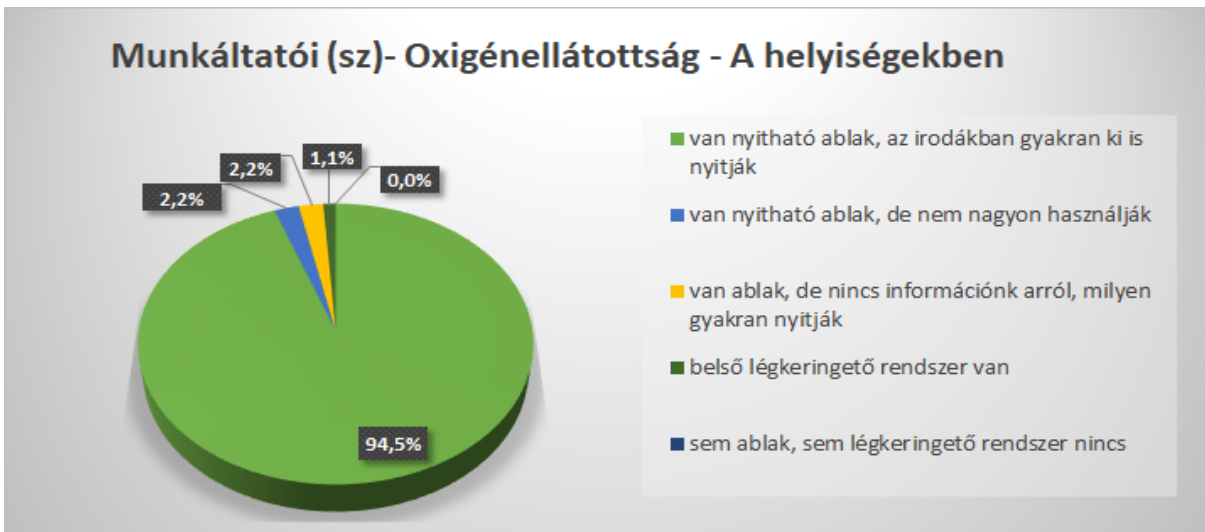
I.2. Oxigén ellátottság megítélése

A munkáltatók által adott válaszokat összevetve a munkavállalók által adott válaszokkal, ugyanazt a kérdést vizsgálva van néhány százaléknyi eltérés, amely azt mutathatja, hogy

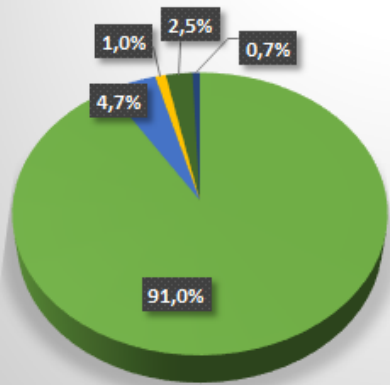
- kaptunk olyan munkahelyekről munkavállalói válaszokat, ahonnan munkáltatóit nem, vagy
- a munkavállalók részéről kaptunk nem a valóságnak megfelelő válaszokat, vagy
- a munkáltatók részéről kaptunk a valóságnak nem megfelelő válaszokat.

A válaszadások közötti százalékos eltérés 1-3,8%.

Mann-Whitney próba elvégzése eltérést mutatott a munkavállalók és munkáltatók válaszában 1,17 és 1,84 csoportátlagok mellett.



Munkavállaló (o) - Oxigénellátottság



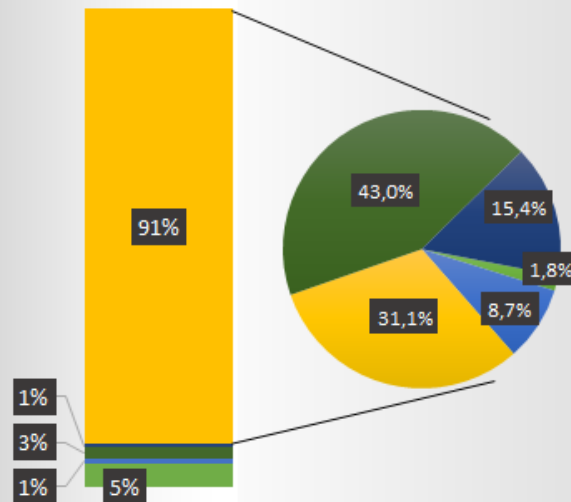
- van nyitható ablak, gyakran ki is nyitjuk
- van nyitható ablak, de legtöbbszörkonfliktust eredményez a szellőztetés
- van ablak, de nem nyitható
- belső légkeringető rendszer van
- sem ablak, sem légkeringető rendszer nincs

Az oxigénellátottság és az általános közérzet összefüggéseit vizsgálva az alábbiak mutathatók ki:

- Ahol nincs nyitható ablak, vagy nem megoldott a szellőztetés 3,3%-kal több esetben fordulnak elő olyan válaszok, ahol a munkavállaló önmaga közérzetét úgy jellemezte a kérdőívben, hogy *“Általában nagyon passzív állapotban vagyok: nyomottság, melankólia, lassúság jellemez”*.
- Azon munkahelyek esetében, ahol nem rendelkeznek az irodák nyitható ablakokkal, vagy szellőztetésre nincs lehetőség, ugyancsak az figyelhető meg, hogy kisebb arányban ugyan (4,3%-kal), de több munkavállalóra jellemző *a passzív és az aktív állapotok változása*.

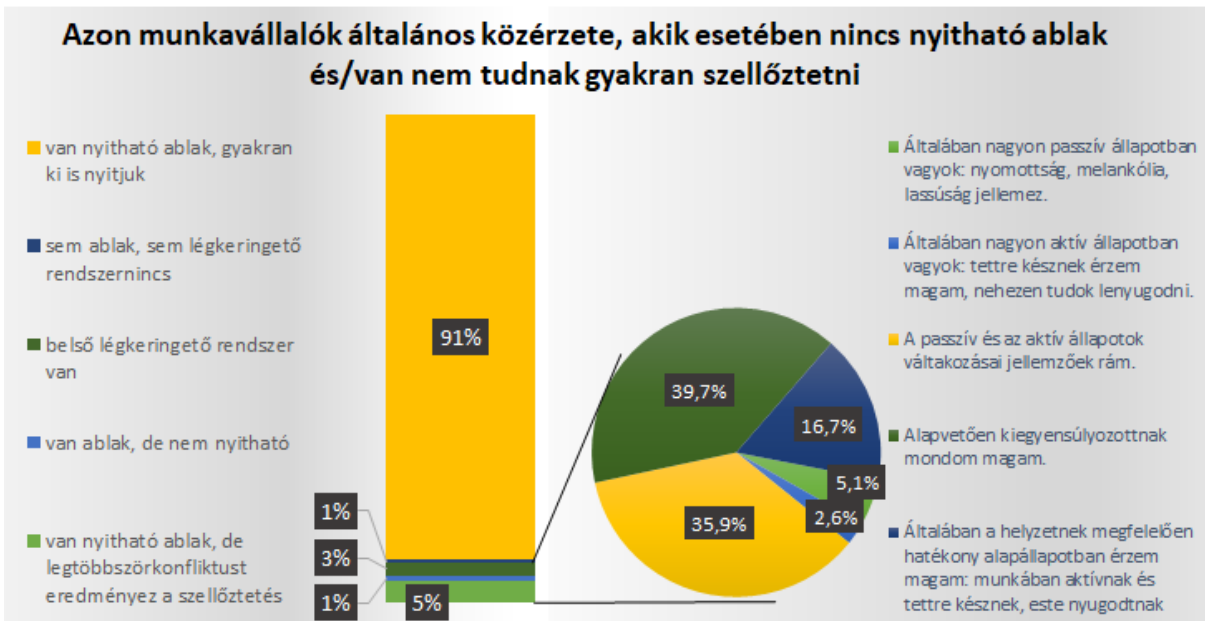
Azon munkavállalók (793 fő) általános közérzete, akik esetében a van nyitható ablak és gyakran szellőztetnek

- van nyitható ablak, gyakran ki is nyitjuk
- sem ablak, sem légkeringető rendszer nincs
- belső légkeringető rendszer van
- van ablak, de nem nyitható
- van nyitható ablak, de legtöbbszörkonfliktust eredményez a szellőztetés



- Általában nagyon passzív állapotban vagyok: nyomottság, melankólia, lassúság jellemez.
- Általában nagyon aktív állapotban vagyok: tetterre késznek érzem magam, nehezen tudok lenyugodni.
- A passzív és az aktív állapotok változásai jellemzőek rám.
- Alapvetően kiegyensúlyozottnak mondom magam.
- Általában a helyzetnek megfelelően hatékony alapállapotban érzem magam: munkában aktívnak és tetterre késznek, este nyugodtnak





Az oxigénhiányos állapot nagyban lassítja a vér keringésének sebességét, kihat (csökkenti) a sejtszintű anyagcserére, befolyásolja a vitalitást, a szervezet öregedését, illetve az oxigén mennyisége hatással van az alvásra, de akár a függőségek mértékére is.

A kérdőívekre adott válaszokból az derül ki, hogy alapvetően jó oxigénellátottságú terekben dolgoznak mind a munkáltatók, mind a munkavállalók. A válaszadások között nincs jelentős különbség az ablakkal rendelkező és azt rendszeresen kinyitó és a csak légkeringető rendszerrel vagy nem nyitható ablakkal rendelkező helyeken dolgozók hangulati állapotai között.

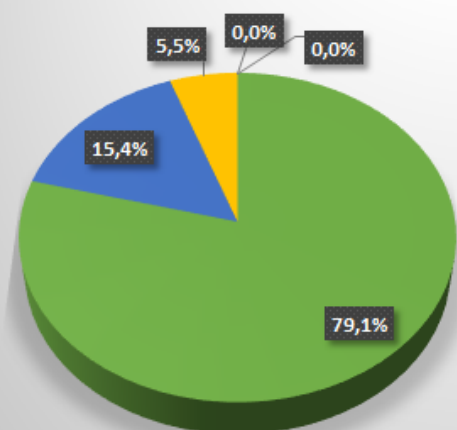
I.3. Fényellátottság

Az emberi szervezet optimális működése szempontjából szükséges a nappali, fényel ellátott órákban a közvetlen teljes spektrumú fénynek való kitettség. Minél kevesebb a környezetben a fény, annál jobban kapcsol le az agy nyugalmi állapotba.

A munkáltatók visszajelzései alapján, optimális környezetet tudnak biztosítani a munkavállalók számára. A válaszadók 79,1%-a számolt be arról, hogy a munkaterületek természetes fény által vannak megvilágítva, 15,4%-a arról, hogy a munkaterületek 50%-nál van közvetlen természetes fény, a többi területen meleg fényű izzók világítanak. 5,5%-a számolt be arról, hogy a munkaterületek 30%-ánál van közvetlen természetes fény, a többi meleg fényű izzókkal megvilágított.



Munkáltató (o) - Fényellátottság



- minden munkaterületnél van közvetlen természetes fény
- a munkaterületek 50%-ánál van közvetlen természetes fény, a többi meleg fényű izzókkal megvilágított
- a munkaterületek 30%-ánál van közvetlen természetes fény, a többi meleg fényű izzókkal megvilágított
- természetes fény nincs, de megfelelő fényellátottság van, hideg fényű izzókkal
- nincsen természetes fény és nem megfelelő a fényellátottság, félhomály van

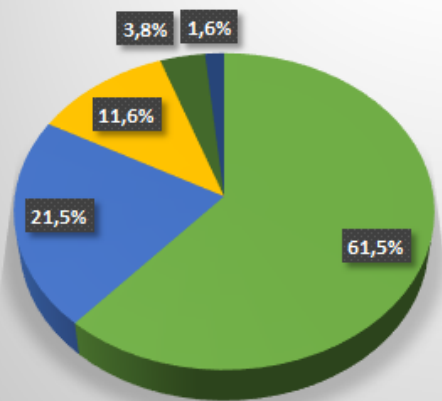
Ezen értékek a munkavállalók által is megerősítésre kerültek, hiszen a 871 válaszadó közül 61,5% esetében van természetes fény a dolgozó közvetlen munkaterülete mellett.

A fény ellátottság esetén a munkáltatók által adott válaszokat összevetve a munkavállalók által adott válaszokkal van néhány százalékos eltérés, amely azt mutathatja, hogy

- kaptunk olyan munkahelyekről munkavállalói válaszokat, ahonnan munkáltatóit nem, vagy
- a munkavállalók részéről kaptunk nem a valóságnak megfelelő válaszokat, vagy
- a munkáltatók részéről kaptunk a valóságnak nem megfelelő válaszokat.

A válaszadások közötti százalékos eltérés 1,6-3,8 %. Mann-Whitney próba nem mutatott szignifikáns eltérést az adott válaszok esetén a két csoportra (munkavállaló, munkáltató) nézve.

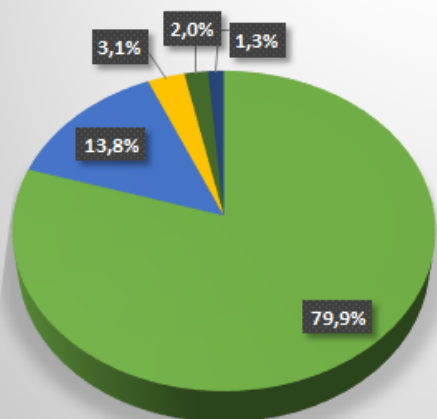
Munkavállaló (o) - Fényellátottság



- van közvetlen természetes fény a munkaterületem mellett közvetlenül
- van közvetlen természetes fény, de a munkaterületemnél pont nincsen
- megfelelő fényellátottság van, meleg fényű izzókkal, de természetes fény nincs
- megfelelő fényellátottság van, hideg fényű izzókkal, de természetes fény nincs
- nincsen természetes fény és nem megfelelő a fényellátottság, félhomály van



Munkavállaló (sz) - Fényellátottság



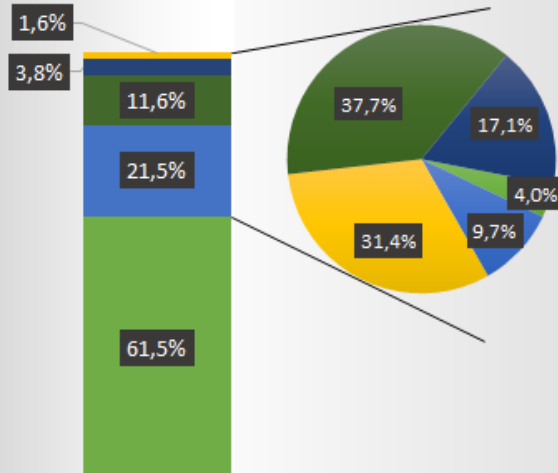
- megfelelő, melegfényű, a monitoron a fény nem tükröződik, a munkafolyamatok alatt semmi nem árnyékolódik
- megfelelő, nem melegfényű, a monitoron a fény nem tükröződik, a munkafolyamatok alatt semmi nem árnyékolódik
- lehetne több irányú, nem melegfényű, a fény a monitoron tükröződik, VAGY a munkafolyamatok alatt árnyékolódik
- kevés a fény, VAGY a monitoron tükröződik, VAGY a munkafolyamatok alatt árnyékolódik
- kevés, és villog ÉS/VAGY vibrál, a fény a monitoron tükröződik, és a munkafolyamatok alatt árnyékolódik

Azon munkavállalók esetében, ahol nincs közvetlen természetes fény, az figyelhető meg, hogy 2,4%-kal több azok aránya, akinél az általános közérzet az *általában nagyon passzív, illetve nyomottság, melankólia, lassúság a jellemző*. Illetve 1,9%-kal nagyobb azoknak az aránya, akik *aktív, önmagukat nehezen lenyugtatni tudó* közérzettel jellemezték magukat.

Azon munkavállalók, akik természetes fényrel ellátott munkaterületen dolgoznak összességében 6,3%-kal többen vallják magukat *alapvetően kiegyensúlyozottnak*.

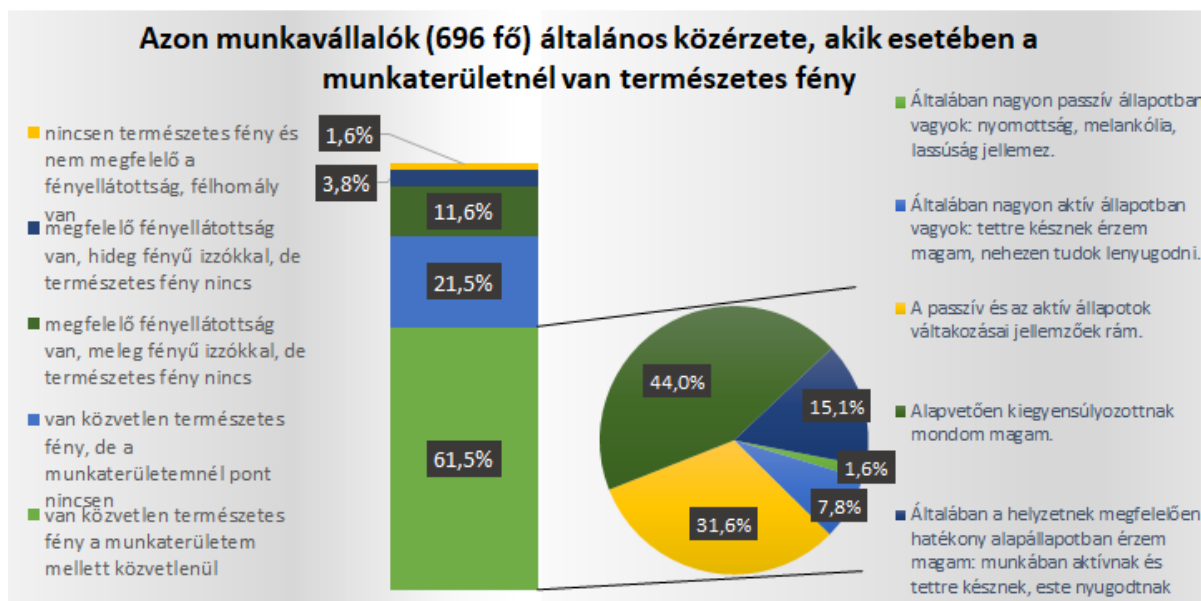
Azon munkavállalók (175 fő) általános közérzete, akik esetében a munkaterületnél nincs természetes fény

- nincsen természetes fény és nem megfelelő a fényellátottság, félhomály van
- megfelelő fényellátottság van, hideg fényű izzókkal, de természetes fény nincs
- megfelelő fényellátottság van, meleg fényű izzókkal, de természetes fény nincs
- van közvetlen természetes fény, de a munkaterületemnél pont nincsen
- van közvetlen természetes fény a munkaterületem mellett közvetlenül



- Általában nagyon passzív állapotban vagyok: nyomottság, melankólia, lassúság jellemez.
- Általában nagyon aktív állapotban vagyok: tetterre késznek érzem magam, nehezen tudok lenyugodni.
- A passzív és az aktív állapotok váltakozásai jellemzőek rám.
- Alapvetően kiegyensúlyozottnak mondom magam.
- Általában a helyzetnek megfelelően hatékony alapállapotban érzem magam: munkában aktívnak és tetterre késznek, este nyugodtnak





A kérdőívekre adott válaszokból kiderül, hogy alapvetően magas azon irodák, munkahelyek aránya, melyben a munkavállalók természetes fényben dolgoznak, és ahol nincs természetes fény, ott is meleg fényű izzókkal történik a megvilágítás.

A válaszadások között nincs jelentős különbség a természetes fény mellett, illetve az izzókkal megvilágított munkahelyeken dolgozók hangulati állapotai között.

A munkahelyen jelen lévő természetes fény mértékét tekintve kiemelten jónak mondható a válaszok által jelzett arány.

I.4. Zajhatások

A hangok nem csak nyomást keltenek, hanem rezgéssel is járnak. Mai környezetünk egyéb hangforrásai, az épületgépészeti rendszerek hangjai (légkondicionáló berendezések, fűtésrendszerek, egyéb épületgépészeti rendszerek), egyéb benti használatú gépek (vízforraló, kávédaráló, konyhai robotgép, porszívó, mosógép, irodaberendezések alapzaja) és kinti használatú gépek (légkondicionálók, útfelújításhoz használt gépek, aggregátor, stb) és a városi zajok (gépjárművek, utcai reklámok, rádióadások) hangjai, mind hatnak ránk.

Az 55 dB vagy annál alacsonyabb teljes (külső és belső) zajhatás a stresszhormon termelés növekedését eredményezi.

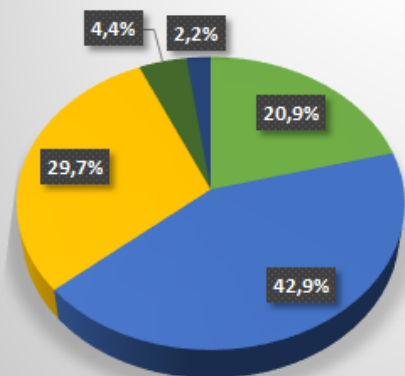
Az alacsony nyomású hangok, a magasnyomású, fájdalomhatárt érő hangok és az infrahangok mellett a monoton hanghatások is hatnak a szervezetre, még a hangosak is: altató hatásúak, ezt használják ki a relaxációs zenék készítésénél.

A "Kifejezetten zajos. Monoton és hirtelen éles zajhatások is folyamatosan érik a munkavállalót a munkaideje alatt." kategóriát a munkáltató oldalon a 91 kitöltőből 2 munkáltató jelezte (2,2%). Munkavállalói oldalon a 871 kitöltésből 42-en (4,8%) ítélték kifejezetten zajosnak a munkahelyüket.

A "zajos, rendszeres monoton zaj forrás mellett folyik a munka (munkahelyi gép) VAGY több másik ember közvetlen közelében, akik rendszeresen beszélnek." választ pedig a munkáltatók közül 4 munkáltató jelezte (4,4%). Munkavállalói oldalon a 871 kitöltésből 77-en (8,8%) jelölték be ezt a válaszlehetőséget. A két kérdés esetén a munkavállalói oldalon a munkáltatóihoz képest min. 50%-os válaszadási eltérés volt.

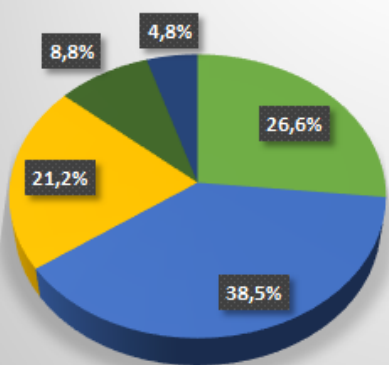


Munkáltató (sz) - Hanghatások - A közvetlen munkatér



- csöndes, gépek zaja ÉS más emberek által okozott hanghatások nem zavarják a munkát
- viszonylag csendes, gépek zaja VAGY más emberek által okozott hanghatások nem zavarják a munkát
- kicsit zajos, gépek zaja ÉS más emberek által okozott hanghatások zavarják a munkát
- zajos, rendszeres monoton zajforrás mellett folyik a munka (munkahelyi gép) VAGY több másik ember közvetlen közelében, akik rendszeresen beszélnek
- kifejezetten zajos. Monoton és hirtelen éles zajhatások is folyamatosan érik a munkavállalót a munkaideje alatt

Munkavállaló (o) - Hanghatások - A közvetlen munkaterem



- csöndes, a gépek zaja és más emberek által okozott hanghatások nem zavarják a munkámat.
- viszonylag csendes, a gépek zaja, VAGY más emberek által okozott hanghatások nem zavarják a munkámat.
- kicsit zajos, a gépek zaja, ÉS más emberek által okozott hanghatások zavarják a munkámat.
- zajos, rendszeres monoton zajforrás mellett dolgozom (munkahelyi gép), VAGY több másik ember közvetlen közelében, akik sokat beszélnek.
- kifejezetten zajos. Monoton és hirtelen éles zajhatások is érnek folyamatosan a munka ideje alatt.

A munkavállalók és munkáltatók válaszait összevetve a Mann-Whitney próba nem mutatott szignifikáns eltérést az adott válaszok esetén a két csoportra (munkavállaló, munkáltató) nézve. Ami azt jelenti, hogy ebben a kérdésben az adott válaszok átlaga közel azonos.

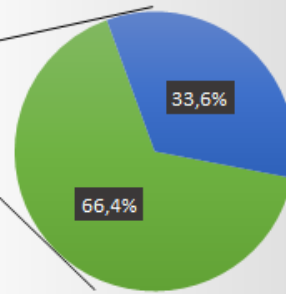
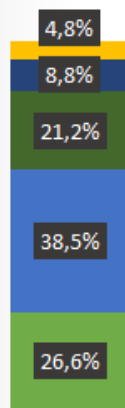
Spearman(r_s) korrelációt használva jelen válaszadások alapján szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk a hanghatások a közvetlen munkatérben és a munkavállalók aggodalmának mértéke között.

Vizsgálva a munkavállalók közül a zajos 4,8%-ba, illetve kifejezetten zajos 8,8%-ba tartozók (119 fő) válaszait, a megkérdezettek 66,4%-a jelezte a kérdőívben, hogy a folyamatosan változó körülményeket figyelembe véve aggódik valamin. Ugyanezen érték azon munkavállalók esetében, akik csendes, vagy kifejezetten csendes munkakörnyezetben dolgoznak 48,8% volt.



Zajos munkakörnyezetben dolgozó munkavállalók (119 fő) szorongásai

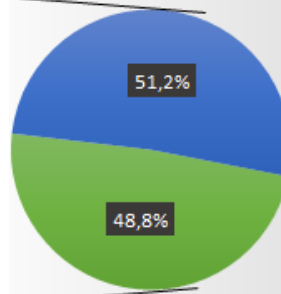
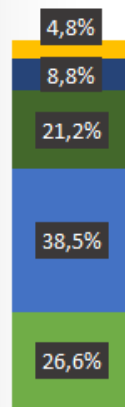
- kifejezetten zajos. Monoton és hirtelen éles zajhatások is érnek folyamatosan a munka ideje alatt.
- zajos, rendszeres monoton zajforrás mellett dolgozom (munkahelyi gép), VAGY több másik ember közvetlen köze lében, akik sokat beszélnek.
- kicsit zajos, a gépek zaja, ÉS más emberek által okozott hanghatások zavarják a munkámat.
- viszonylag csendes, a gépek zaja, VAGY más emberek által okozott hanghatások nem zavarják a munkámat.
- csendes, a gépek zaja és más emberek által okozott hanghatások nem zavarják a munkámat.



- Aggódik, szorong valami miatt
- Nem aggódik

Csendes munkakörnyezetben dolgozó munkavállalók (752 fő) szorongásai

- kifejezetten zajos. Monoton és hirtelen éles zajhatások is érnek folyamatosan a munka ideje alatt.
- zajos, rendszeres monoton zajforrás mellett dolgozom (munkahelyi gép), VAGY több másik ember közvetlen köze lében, akik sokat beszélnek.
- kicsit zajos, a gépek zaja, ÉS más emberek által okozott hanghatások zavarják a munkámat.
- viszonylag csendes, a gépek zaja, VAGY más emberek által okozott hanghatások nem zavarják a munkámat.
- csendes, a gépek zaja és más emberek által okozott hanghatások nem zavarják a munkámat.



- Aggódik, szorong valami miatt
- Nem aggódik

A zajhatások és az általános közérzet, illetve az évente előforduló betegségek, kezelendő panaszok számát vizsgálva az alábbi összefüggésekre jutottunk.

Szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk (Spearman(r_s) korrelációt használva) a munkavállalók körében évente előforduló panaszok, betegségek és a zajhatások között. A munkavállalók általános közérzete és a zajhatások között pedig szignifikáns, pozitív összefüggés volt kimutatható.

A munkavállalók közül, (119 fő) akik zajos, illetve kifejezetten zajos munkakörülmények között dolgoznak 53,7% arányban jelezték azt az általános közérzet tekintetében, hogy nagyon aktív, nagyon passzív, vagy ezen állapotok folyamatos váltakozása jellemzi őket.

Ugyanezen értékek a csendes munkakörülmények mellett dolgozó alkalmazottak esetében 40,1%, ami 13,6%-kal kevesebb.



Az évente előforduló panaszok, betegségek esetében a 119 fő közül 39,4% jelezte azt, hogy évente 3-5 alkalommal fordul orvoshoz, illetve van olyan betegsége, ami kezelést, gyógyszer igényel. Ugyanezen értékek a csendes munkakörülmények mellett dolgozó alkalmazottak (752 fő) esetében 30,7%, ami közel 10%-kal, 8,7% kevesebb, mint a zajos, kifejezetten zajos munkakörülmények között dolgozóknál.

Összességében azonban elmondható, hogy mind a munkáltatók, mind a munkavállalók esetében többnyire csendes, vagy minimális zaj észlelhető a munkaidő alatt, így a munkakörnyezet a zajhatások szempontjából optimális. Azon munkavállalók esetében, ahol zajos, kifejezetten zajos munkakörnyezet áll fenn, ott kimutatható hogy a zajok és az évente előforduló betegségek, fájdalmak száma, illetve az általános közérzet között összefüggés áll fenn.

A munkavállalók közel $\frac{2}{3}$ -a csendes vagy viszonylag csendes munkahelyen, munkatérben dolgozik. Viszont a jelen felmérések is igazolták a korábbi tapasztalatainkat: a magasabb zajszint szignifikánsan több betegséggel, évente előforduló kezelendő panasszal jár együtt. Ezenkívül a zajosnak megélt környezetben dolgozók szignifikánsan többet is aggódnak, mint a csendesebb környezetben dolgozók. A zajhatások mértéke a stresszkezelés szempontjából egy viszonylag könnyen feltérképezhető tényező, sokszor egészen egyszerűen, irodai átrendezéssel is kezelhető a helyzet és jelentős életminőségbeli javulást okozhat a megoldása.

Javaslat: Érdemes lenne külön, kifejezetten zajszint és rezgésszint felmérést készíteni azokon a munkahelyeken, amelyeket akár a munkáltatók akár a munkavállalók zajosnak jeleznek, a felmérés után pedig, - amennyiben bebizonyosodik, hogy valamilyen élettani határértéket befolyásol a zaj vagy rezgés mértéke - mérlegelni, hogy érdemes lenne-e a zajszint valamilyen formájú csökkentése (szigetelés, gépek lecserélése, iroda átrendezése, stb.) az egészségesebb munkakörnyezet kialakításának érdekében.

I.5. Szaghatások

Belégzéskor a levegőben oldott anyagok információt jelentenek a szervezet számára. Egy rendszeresen visszatérő irritáló szaghatás pedig komoly stresszor.

A felmérés során a munkáltatók 65,9% (60 db) nyilatkozta azt, hogy *jól szellőztethetőek, illetve jó illata van az irodáknak*. A megkérdezett munkáltatók közül egyik munkahely esetében sem volt olyan, ahol előfordultak volna *nem szellőztethető dohos, vagy penészes irodák*.

A munkavállalói kitöltés alapján, a munkavállalók 0,6% (6 fő) jelezte, hogy van olyan munkahely, ahol *nem szellőztethető, VAGY dohos, VAGY penészes a helyiség*.

A "szaghatások" témában a munkáltatók által adott válaszokat összevetve a munkavállalók által adott válaszokkal van néhány százalék eltérés, amely azt mutathatja, hogy

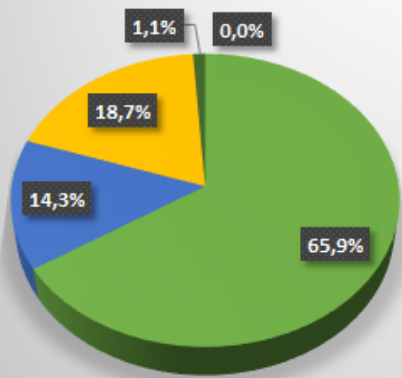
- kaptunk olyan munkahelyekről munkavállalói válaszokat, ahonnan munkáltatóit nem, vagy
- a munkavállalók részéről kaptunk a valóságnak nem megfelelő válaszokat, vagy
- a munkáltatók részéről kaptunk a valóságnak nem megfelelő válaszokat.

A válaszadások közötti százalékos eltérés 0,7%-2,2%.

A munkáltatók visszajelzései alapján 18,7%-uk (17 db) szerint *"szellőztethetőek az irodák, de van hogy kellemetlen szagok terjedjenek, amelyek a szomszédos helyiségből/kívülről szűrődnek át*. Ugyanezen kategória a munkavállalók esetében 5,5% (48 fő). Itt a válaszadási különbség 13,5%.

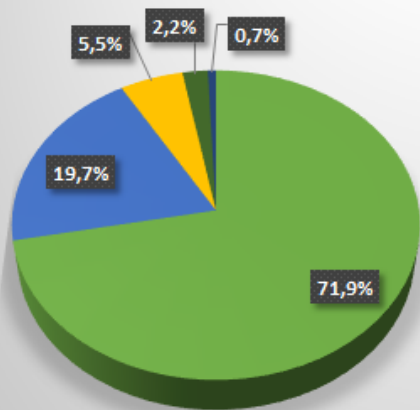


Munkáltató (sz) - Szaghatások - A közvetlen munkatérben



- jól szellőztethetőek, illetve jó illata van az irodáknak
- jól szellőztethetőek, de rendszeresen kellemetlen illata van az irodáknak
- szellőztethetőek az irodák, de van hogy kellemetlen szagok terjengenek, amelyek a szomszédos helyiségből/kívülről szűrődnek át
- nem szellőztethetőek az irodák, VAGY kellemetlen szagok terjengenek, amelyek vagy a szomszédos helyiségből/kívülről szűrődnek át vagy az irodából származnak
- nem szellőztethetőek az irodák, VAGY dohosak, VAGY penészesek

Munkavállaló (o) - Szaghatások - A közvetlen munkaterületen



- jól szellőztethető, jó illata van a helynek.
- jól szellőztethető, de rendszeresen kellemetlen illata van a helynek.
- szellőztethető, kellemetlen szagok terjengenek, amelyek szomszédos helyiségből szűrődnek át.
- nem szellőztethető, VAGY kellemetlen szagok terjengenek, amelyek vagy a szomszédos helyiségből szűrődnek át vagy a helyiségből származnak.
- nem szellőztethető, VAGY dohos, VAGY penészes a helyiség.

A munkavállalók és munkáltatók válaszait összevetve a Mann-Whitney próba nem mutatott szignifikáns eltérést az adott válaszok esetén a két csoportra (munkavállaló, munkáltató) nézve. Ami azt jelenti, hogy ebben a kérdésben az adott válaszok átlaga közel azonos.

A szaghatások és a munkahelyen tapasztalt ügyfél/ellátott valamint a munkavállalók és vezetők közötti agresszív megnyilvánulások esetén az alábbi összefüggések tapasztalhatók.

Spearman(r_s) korrelációt használva szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk az ügyfelek/ellátottak részéről érkező agresszió mértéke és a szaghatások között. A munkavállalók és vezetők részéről megnyilvánuló agresszió és a szaghatások között pedig szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk.



Azon dolgozók esetében, ahol a munkakörnyezetben jól lehet szellőztetni, illetve jó illat van az ügyfelek/ellátottak részéről érkező agresszív megnyilvánulások aránya 40,7%. 59,3% arányban vannak azok ahol nincsenek agresszív megnyilvánulások.

Azon dolgozók esetében, ahol a munkakörnyezetben nem lehet szellőztetni, illetve rossz/kellemetlen szagok vannak az ügyfelek/ellátottak részéről érkező agresszív megnyilvánulások aránya 52,7%, míg 47,3%-uk esetében nincsenek agresszív megnyilvánulások.

12%-kal több az ügyfelek/ellátottak részéről az agresszív megnyilvánulások aránya azon munkakörnyezetben ahol nem lehet szellőztetni, illetve rossz/kellemetlen szagok vannak. Itt természetesen fontos figyelembe venni, hogy a válaszadók esetében nem ismert, hogy a munkavállaló személyesen, illetve online formában kerülnek kapcsolatba az ügyfelekkel/ellátottakkal. Az azonban látható, hogy a kellemetlen szagok és az agresszívnek tartott megnyilvánulások között tapasztalható összefüggés.

Azon munkavállalók esetében, ahol a munkakörnyezetben jól lehet szellőztetni, illetve jó illat van a munkavállalók, vezetők részéről érkező megnyilvánulások aránya 23,3%, a fennmaradó 76,7% arányban pedig nincsenek agresszív megnyilvánulások.

Azon dolgozók esetében, ahol a munkakörnyezetben nem lehet szellőztetni, illetve rossz/kellemetlen szagok vannak a munkavállalók, vezetők részéről érkező megnyilvánulások aránya 42,4%, míg 57,6%-uk esetében nincsenek agresszív megnyilvánulások.

19,1%-kal több a munkavállalók, vezetők részéről az agresszív megnyilvánulások előfordulása, ahol a munkakörnyezetben nem lehet szellőztetni, illetve rossz/kellemetlen szagok vannak. A kérdőívől természetesen nem tudjuk egyértelműen kijelenteni, hogy a válaszadók esetében a munkavállaló, vezető egy légtérben dolgozik, az adott munkavállalóval, az azonban kimutatható hogy a kellemetlen szagok és az agresszív, illetve annak tartott megnyilvánulások között tapasztalható összefüggés.

A válaszadásokat figyelembe véve rajzolódik ki, hogy a munkahelyek nagy része (71,9%) jól szellőztethető, és alapvetően jó illat van. Érdekes azonban figyelembe venni azt a mérhető különbséget, ami a kellemetlen illatú/nem jól szellőztethető helyek és az agresszív megnyilvánulások magasabb száma és a jól szellőztethető helyiségek és kevesebb számú agresszív megnyilvánulás között van.

Így a jelen mintavétel során is bizonyosodott az, hogy a kellemetlen szaghatások pozitív irányban befolyásolják az agresszív megnyilvánulások számát. A kérdőíves felmérés alapján nem tudjuk, hogy az adott kellemetlen szag miből származik (penészes fal, konyha, tömeg, utcáról érkező szagok, stb).

Javaslat: felmérni külön azokat a munkahelyeket, ahonnan az a válasz érkezett, hogy kellemetlen szaghatás van, abban a tekintetben, hogy miből származik a kellemetlen hatás és amennyiben lehetőség van rá, megszüntetni azt: jelentősen csökkenthető lenne a munkahelyi agresszióból származó stressz.

I.6. Alvásminőség, alvásidő

A stressz és az alvás kapcsolata egymásra ható: ha nem megfelelő az alvás mennyisége vagy minősége, akkor azt stresszként éljük meg; és viszont: ha stresszesek vagyunk, keveset alszunk, vagy nem megfelelő az alvásminőség. Az alvás ideális szükséges mennyisége 7,5-9 óra, ami számos dologtól függ p. az életkortól, a test általános állapotától, a fizikai és szellemi leterheléstől, stb.)

Amennyiben tartós minőségi vagy mennyiségi alvásmevönás történik, azt a szervezet a megvonás mértékének megfelelően stresszfaktorként értékeli.

Alváshiány esetén már rövid távon is számolnunk kell a szorongással, figyelemzavarral, memóriazavarral és agresszióval. Hosszútávon: szívbetegségek kialakulása, hangulatingadozás, elhízás, balesetek megnövekedett kockázata.

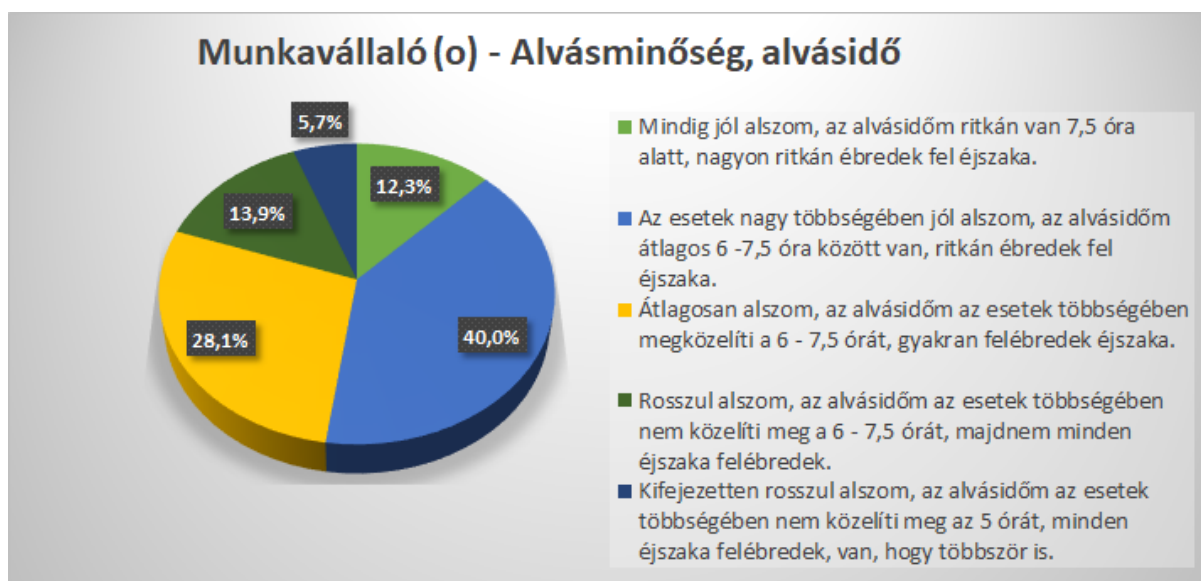


A jelen kérdőívben a szükséges alvás mennyiség alsó határértékét (7,5 órát) vettük alapul a kiértékelés szempontjából.

A munkavállalói visszajelzések alapján a kérdőívet kitöltők 13,9%-a (121 fő) jelezte azt, hogy *“Rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg a 6 - 7,5 órát, majdnem minden éjszaka felébredek.”* 5,7 %-a (50 fő) pedig azt, hogy *“Kifejezetten rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg az 5 órát, minden éjszaka felébredek, van, hogy többször is.”*

Ez a munkavállalók 19,6 %-át, majdnem egyötödét érintő probléma, ami jelentős stresszfaktort jelent a mindennapokban.

A dolgozók 28,1%-a válaszolta, hogy az alvásideje csak megközelíti a 6-7,5 órát és többször fel is ébred éjszaka, és további 40% válaszolta, hogy alvásideje minden éjjel 6-7,5 óra között van, de nem haladja meg azt.



Azon munkavállalók esetében, ahol az alvási idő mennyisége és minősége az átlagérték alatt van további vizsgálatokat végeztünk. A vizsgálatok eredményei alapján:

Spearman(r_s) korrelációt használva szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk az alvás minősége és hossza és az évente előforduló kezelendő panaszok, betegségek száma között.

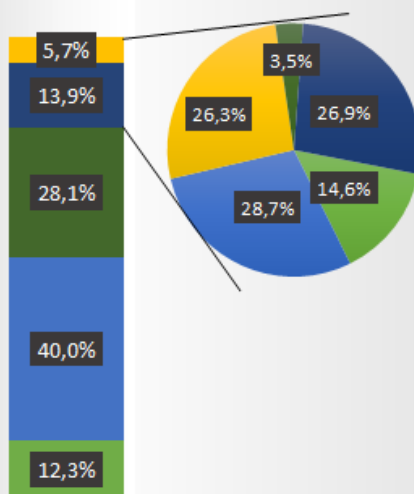
A rosszul, illetve kifejezetten rosszul alvók esetében (171 fő) azon munkavállalók aránya, akiknél évente előforduló betegségek, kezelendő panaszok száma legalább 5, 14,6%, (25 fő), ezen munkavállalók 40%-a 45 éves kor alatti, és mindössze 16% 55 év feletti. Ugyanezen érték az átlagosan, vagy jól alvók esetében (700 fő) mindössze 6,4% (45 fő), ahol a munkavállalók 24%-a 45 év alatti, és 40% 55 év feletti.

Ezen munkavállalók esetében arra vonatkozóan nincs adatunk, hogy a betegségek, orvoshoz fordulások hány százalékában járnak együtt a munkavállalók betegszabadságával, illetve táppénz igényével. (A KSH 2019 évre vonatkozó adatai alapján közel 4,05 millió munkavállaló vett igénybe táppénzt.) A munkavállalók munkából való kiesése azonban plusz terheket ró mind a munkáltatóra, mind a munkavállalót helyettesítő további dolgozókra.



Rosszul és kifejezetten rosszul alvó (alvásidő mértéke kisebb, mint 6 óra) munkavállalók évente előforduló betegségeinek, kezelendő panaszainak száma

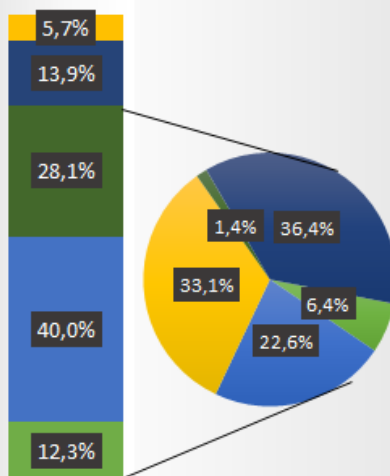
- Kifejezetten rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg az 5 órát, minden éjszaka felébredek, van, hogy többször is.
- Rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg a 6 - 7,5 órát, majdnem minden éjszaka felébredek.
- Átlagosan alszom, az alvásidőm az esetek többségében megközelíti a 6 - 7,5 órát, gyakran felébredek éjszaka.
- Az esetek nagy többségében jól alszom, az alvásidőm átlagos 6 -7,5 óra között van, ritkán ébredek fel éjszaka.
- Mindig jól alszom, az alvásidőm ritkán van 7,5 óra alatt, nagyon ritkán ébredek fel éjszaka.



- Évente legalább 5-ször fordulok orvoshoz, és van olyan panaszom, ami kivizsgálásra és/vagy valamilyen kezelésre szorul, és amelyek kialakulásának okáról nem tudok semmit.
- Évente legalább 3-szor fordulok orvoshoz, és van olyan panaszom, ami kivizsgálásra és/vagy valamilyen kezelésre szorul, és amelyek kialakulásának okáról nem tudok semmit.
- Évente csak 1-szer fordulok orvoshoz, és van olyan panaszom, ami kivizsgálásra és/vagy valamilyen kezelésre szorul, és amelyek kialakulásának okáról nem tudok semmit.
- Sosem fordulok orvoshoz, mindent kihordok lábon, mert félek az orvosoktól/nem bízom bennük.
- Általában nem megyek orvoshoz, mert nincs rá szükségem, nagyjából minden betegségemről tudom, hogy mi miatt alakult ki és egyik sem olyan súlyos, hogy kezelést igényeljen.

A jól, illetve átlagosan alvó (alvásidő mértéke min. 7,5 óra) munkavállalók évente előforduló betegségeinek, kezelendő panaszainak száma

- Kifejezetten rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg az 5 órát, minden éjszaka felébredek, van, hogy többször is.
- Rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg a 6 - 7,5 órát, majdnem minden éjszaka felébredek.
- Átlagosan alszom, az alvásidőm az esetek többségében megközelíti a 6 - 7,5 órát, gyakran felébredek éjszaka.
- Az esetek nagy többségében jól alszom, az alvásidőm átlagos 6 -7,5 óra között van, ritkán ébredek fel éjszaka.
- Mindig jól alszom, az alvásidőm ritkán van 7,5 óra alatt, nagyon ritkán ébredek fel éjszaka.

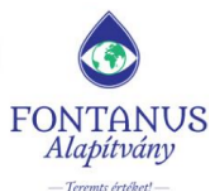


- Évente legalább 5-ször fordulok orvoshoz, és van olyan panaszom, ami kivizsgálásra és/vagy valamilyen kezelésre szorul, és amelyek kialakulásának okáról nem tudok semmit.
- Évente legalább 3-szor fordulok orvoshoz, és van olyan panaszom, ami kivizsgálásra és/vagy valamilyen kezelésre szorul, és amelyek kialakulásának okáról nem tudok semmit.
- Évente csak 1-szer fordulok orvoshoz, és van olyan panaszom, ami kivizsgálásra és/vagy valamilyen kezelésre szorul, és amelyek kialakulásának okáról nem tudok semmit.
- Sosem fordulok orvoshoz, mindent kihordok lábon, mert félek az orvosoktól/nem bízom bennük.
- Általában nem megyek orvoshoz, mert nincs rá szükségem, nagyjából minden betegségemről tudom, hogy mi miatt alakult ki és egyik sem olyan súlyos, hogy kezelést igényeljen.

Összefüggést találtunk (Spearman(r_s) korrelációt használva szignifikáns, pozitív) az alvás minősége és hossza, illetve az aktuálisan tapasztalt fájdalmak száma között.

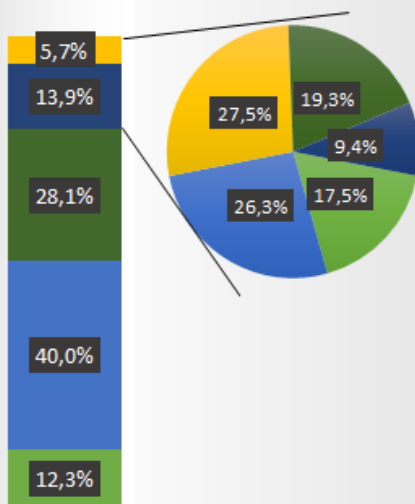
Az előforduló fájdalmakra vonatkozó kimutatások esetében az figyelhető meg, hogy míg az átlagosan, illetve jól alvó munkavállalók esetében a 700 főből, 19,6% -nál került kiválasztásra a "Soha sem fáj semmim" érték, a rosszul és kifejezetten rosszul alvók esetében a 171 főből ezt csupán 9,4% mondta el magáról.

A "Rendszeresen visszatérő 4-5 különböző típusú fájdalom fordul elő a testemben (fogfájás, torokfájás, ízületi- vagy végtagi fájdalom, fejfájás, hasi görcs, derékfájás stb...), havonta legalább 5 alkalommal" kategóriát választók aránya a jól, illetve átlagosan alvók esetében 5,7% (40 fő), addig ezen érték a rosszul, illetve kifejezetten rosszul alvók esetében a 171 főből 17,5% (30 fő).



Rosszul és kifejezetten rosszul alvó (alvásidő mértéke kisebb, mint 6 óra) munkavállalóknál előforduló fájdalmak

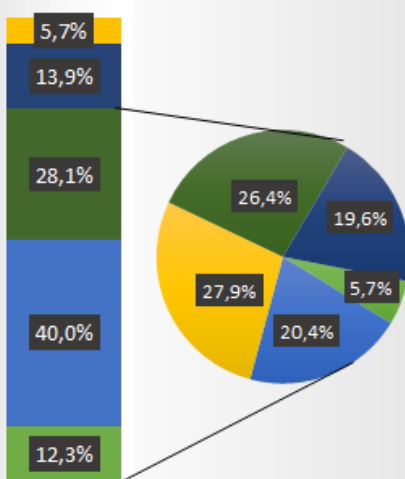
- Kifejezetten rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg az 5 órát, minden éjszaka felébredek, van, hogy többször is.
- Rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg a 6 - 7,5 órát, majdnem minden éjszaka felébredek.
- Átlagosan alszom, az alvásidőm az esetek többségében megközelíti a 6 - 7,5 órát, gyakran felébredek éjszaka.
- Az esetek nagy többségében jól alszom, az alvásidőm átlagos 6 -7,5 óra között van, ritkán ébredek fel éjszaka.
- Mindig jól alszom, az alvásidőm ritkán van 7,5 óra alatt, nagyon ritkán ébredek fel éjszaka.



- Rendszeresen visszatérő 4-5 különböző típusú fájdalom fordul elő a testemben (fogfájás, torokfájás, izületi- vagy végtagi fájdalom, fejfájás, hasi görcs, derékfájás stb...), havonta legalább 5 alkalommal.
- Rendszeresen visszatérő 2-3 különböző típusú fájdalom fordul elő a testemben, havonta legalább 3 alkalommal.
- Rendszeresen visszatérő 1 fajta fájdalom van a testemben havonta 1-nél több alkalommal.
- Nincsenek visszatérő fájdalmaim, mindig más fáj.
- Sosefáj semmim.

A jól, illetve átlagosan alvók (alvásidő mértéke min. 7,5 óra) munkavállalóknál előforduló fájdalmak

- Kifejezetten rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg az 5 órát, minden éjszaka felébredek, van, hogy többször is.
- Rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg a 6 - 7,5 órát, majdnem minden éjszaka felébredek.
- Átlagosan alszom, az alvásidőm az esetek többségében megközelíti a 6 - 7,5 órát, gyakran felébredek éjszaka.
- Az esetek nagy többségében jól alszom, az alvásidőm átlagos 6 -7,5 óra között van, ritkán ébredek fel éjszaka.
- Mindig jól alszom, az alvásidőm ritkán van 7,5 óra alatt, nagyon ritkán ébredek fel éjszaka.



- Rendszeresen visszatérő 4-5 különböző típusú fájdalom fordul elő a testemben (fogfájás, torokfájás, izületi- vagy végtagi fájdalom, fejfájás, hasi görcs, derékfájás stb...), havonta legalább 5 alkalommal.
- Rendszeresen visszatérő 2-3 különböző típusú fájdalom fordul elő a testemben, havonta legalább 3 alkalommal.
- Rendszeresen visszatérő 1 fajta fájdalom van a testemben havonta 1-nél több alkalommal.
- Nincsenek visszatérő fájdalmaim, mindig más fáj.
- Sosefáj semmim.

Megvizsgáltuk, hogy azon munkavállalók, akik esetében a rendszeresen visszatérő 2-5 fájdalmak előfordulása került a válaszokban megadásra, hogyan alszanak.

A 871 fő válaszadóból 258 fő (29,6%) jelezte, hogy 2-5 rendszeresen visszatérő fájdalma van. Közülük 29% esetében fordul elő, hogy rosszul, illetve kifejezetten rosszul alszanak.

Mindezt figyelembe véve, szükségszerű azzal számolni, hogy nem minden rossz, kifejezetten rossz alvás háttérében állnak fájdalmak, viszont az alváshiány hatással van a fizikai állapotra és egészségre, valamint az előforduló és kialakuló fájdalmakra.

Az alváshiány hatással van a környezetből visszaérkező ingerfeldolgozásra, a reakcióidőre a figyelemre, és közvetett módon az emberi kapcsolatokra, döntéshozatali és konfliktuskezelési képességre. A korábbi kutatásaink alapján azon emberek, akik arról számoltak be, hogy huzamosabb ideig alváshiányban szenvedtek, jóval több krízishelyzetet tapasztaltak az életükben, illetve jóval több eseményt ítélték meg krízishelyzetnek.



Összefüggést találtunk (Spearman(r_s) korrelációt használva szignifikáns, pozitív) az alvás minősége és hossza és a munkahelyen kívüli krízishelyzetek (haláleset, közvetlen családtag súlyos betegsége, hirtelen nagyobb kiadás, költözés, szakítás/válás) száma átlagosan értékek között.

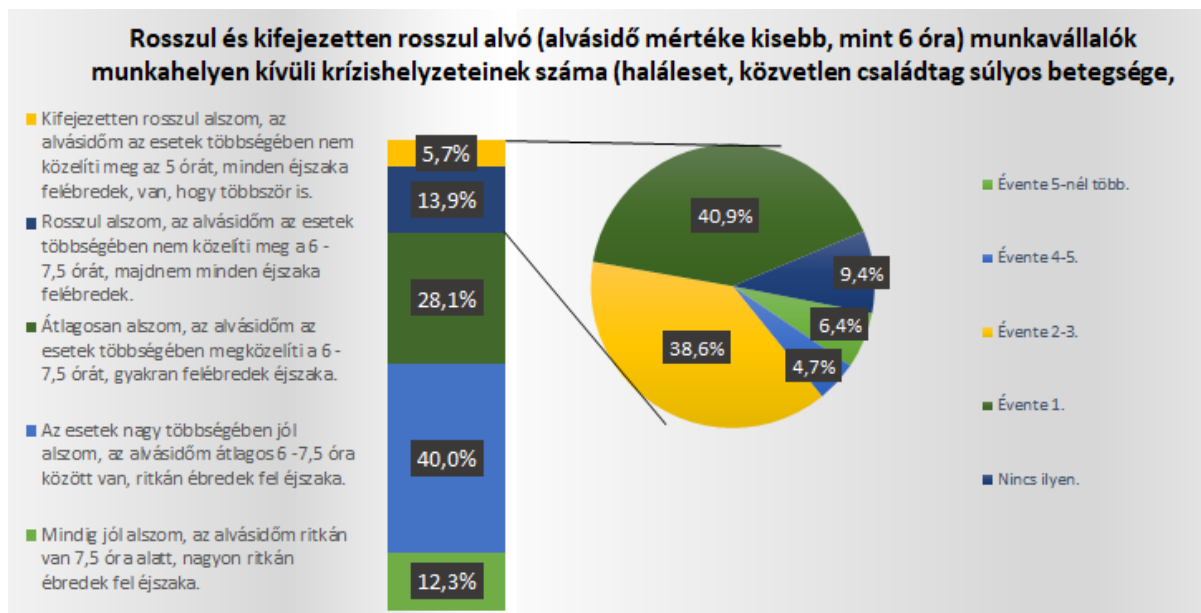
A felmérés alapján a 171 fő rosszul és kifejezetten rosszul alvó közül 11 fő számolt be arról, hogy évente 5-nél több munkahelyen kívüli krízishelyzet (pl. haláleset, közvetlen családtag súlyos betegsége, hirtelen nagyobb kiadás, költözés, szakítás/válás) van az életében.

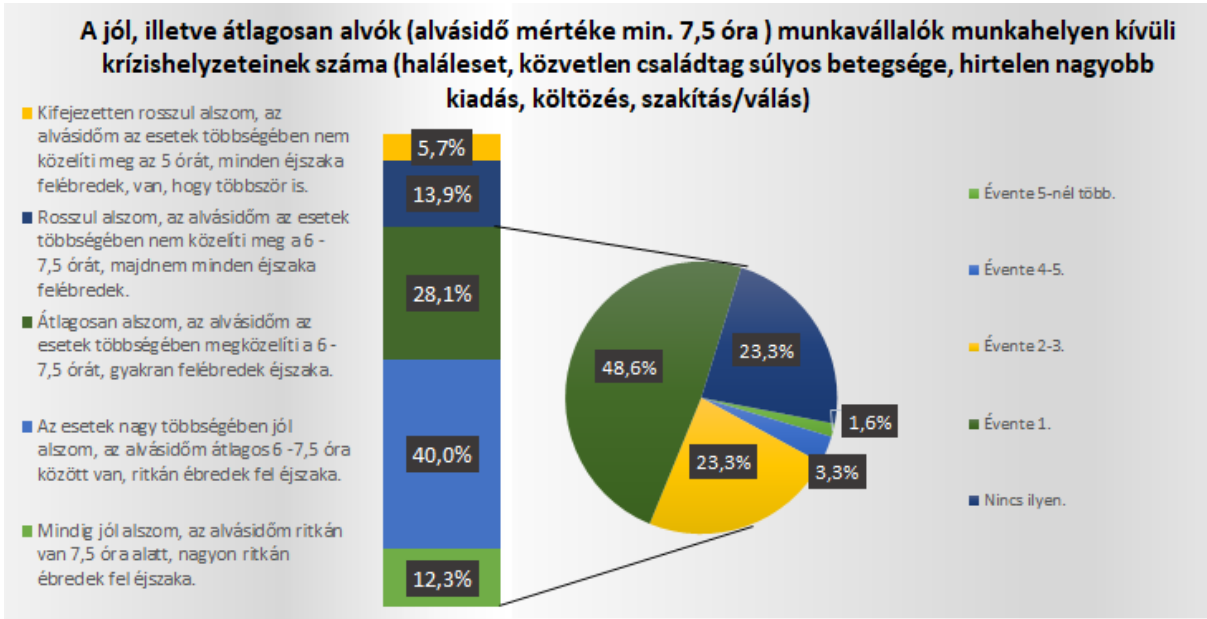
Ezen érték a 700 fő jól, illetve általános alvó munkavállalók esetében ugyancsak 11 fő, ami az össz. megkérdezett mindössze 1,6%-a.

A rosszul alvók és kifejezetten rosszul alvók válaszai alapján évente 2-nél több krízishelyzet: $38,6+4,7+6,4\% = 49,7\%$ -ban van.

A jól, illetve átlagosan alvók esetén ez mindössze: $23,3+3,3+1,6\%=28,2\%$

A 871 kitöltés esetében a munkavállalók a krízishelyzeteket többségében megfelelően oldják meg - 31,2% "Van, amelyik rányomja az életemre a bélyegét és lassan sikerül feldolgoznom, és van olyan, amit gyorsan. Van, hogy segítséggel (pszichológus/mediátor/egyéb) sikerül csak." valamint 35,2% "Ritkán előfordul néhány súlyosabb krízis, de alapvetően ezeken a helyzeteken gyorsan túlteszem magam." - ez azon rosszul alvó munkavállalókra is vonatkozik, akiknél 5-nél több krízishelyzet áll fenn évente.





A kiértékelés során összevetésre kerültek a munkavállalók munkahely kapcsán felmerülő aggodalmi, illetve az alvás mennyisége és minősége. A megkérdezettek egyszerre több választ is megadhattak arra vonatkozóan, hogy milyen aggodalmaik vannak a munkahelyükkel kapcsolatban (munkahely elvesztése, munkakör és munkarend megváltoztatása, fizetés csökkentése).

Spearman(r_s) korrelációt használva szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk az alvás minősége és hossza és a munkavállalók munkahely kapcsán felmerült aggodalmak száma között.

A 171 főből 71 fő (41,5%) válaszolta, hogy a változó körülményeket figyelembe véve *nem aggódik*. Ugyanezen érték a jól és átlagosan alvók esetében 9,9%-kal magasabb a 700 főből 360 fő, azaz 51,4% adta az a választ, hogy *nem aggódik*.

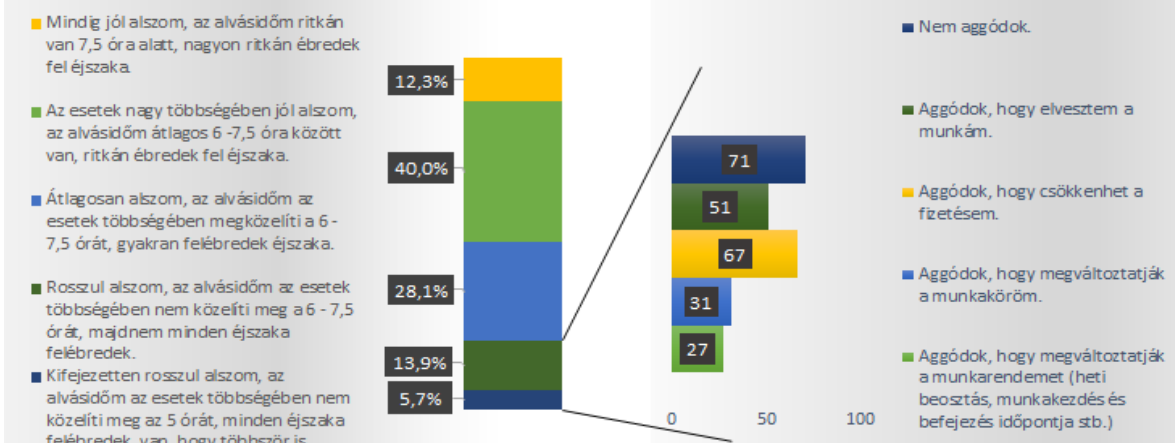
A különböző aggodalmak tekintetében második, illetve harmadik leggyakrabban előforduló válasz a *munkahely elvesztése*, illetve a *fizetés csökkenése* volt. A 171 főből 51 (29,8%), illetve 67 (39,%) fő adott ilyen választ.

A jól, illetve átlagosan alvók esetében ezen értékek a 700 főből: 192 fő (27,4%) a *munkahelyének elvesztése*, 212 fő (30,2%) a *fizetésének csökkenése* miatt aggódik.

Az aggodalmak típusa esetében elmondható hogy nem számottevő a különbség a jól alvók és a rosszul alvók esetében, hiszen a munkahely elvesztése esetében mindössze 2,4%, a fizetés csökkenése esetében 8,8% az arány.



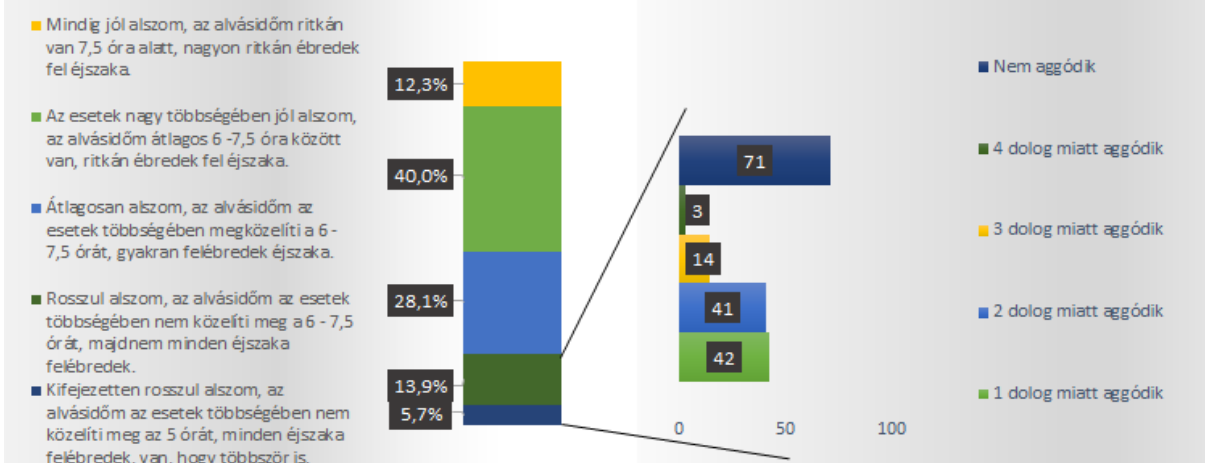
A rosszul és a kifejezetten rosszul alvók aggodalmai



A munkahelyen tapasztalható aggodalmak darabszáma a rosszul és a kifejezetten rosszul alvók esetében átlagosan 1-2 darab között van (83 fő). Arányaiban nézve pedig kevés (17fő) a 3-4 dolog miatt aggódom száma. A jól illetve általános alvók esetében is hasonló számokat kaptunk. Az 1-2 dolog kapcsán aggódom száma (305 fő), míg a 3-4 dolog miatt aggódom száma 41(fő).

Összességében elmondhatjuk, hogy a munkavállalók alvásának minőségére és hosszára noha hatnak a munkahely kapcsán felmerülő aggodalmak, ezek hatása azonban mind a jól, mind a rosszul alvók esetében megfigyelhető, így nem jelenthetjük ki, hogy a munkavállalók a munkahely kapcsán megélt aggodalmak miatt nem alszanak megfelelően.

A rosszul és a kifejezetten rosszul alvók aggodalmainak darabszáma

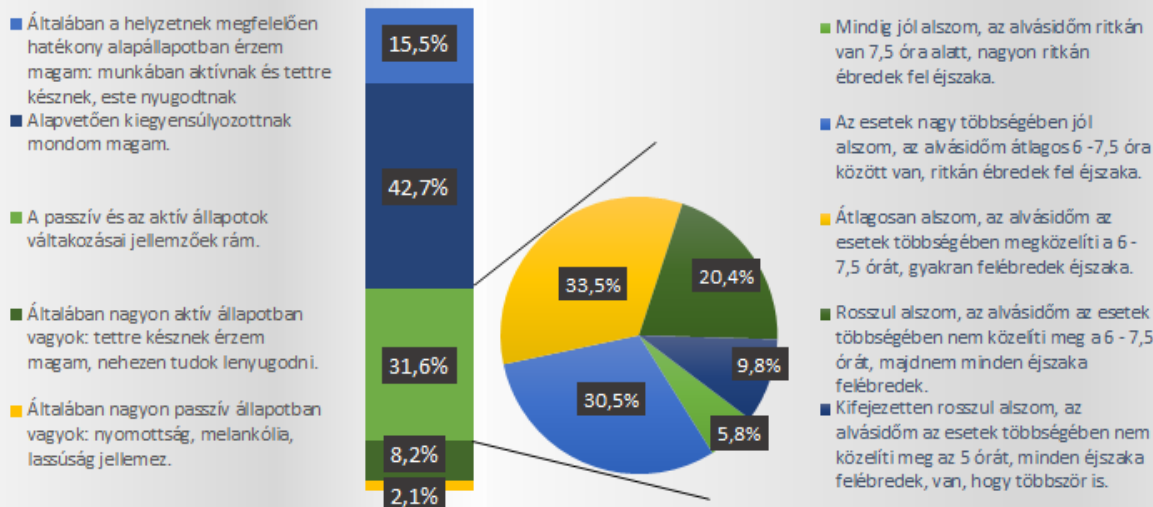


Spearman(r_s) korrelációt használva szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk az alvás minősége és hossza és a munkavállalók általános közérzete között.

Az alváshiány közérzetre kiterjedő hatását nézve, azon munkavállalók, akik arról számoltak be, hogy a passzív és aktív állapotok változásai jellemzőek rájuk a 275 fő közül, 30,2% (83 fő) esetében figyelhető meg, hogy rosszul, illetve kifejezetten rosszul alszik. Ezen arány a mindig jól alvók esetében (107 fő) mindössze 17 fő, azaz 15,8%.



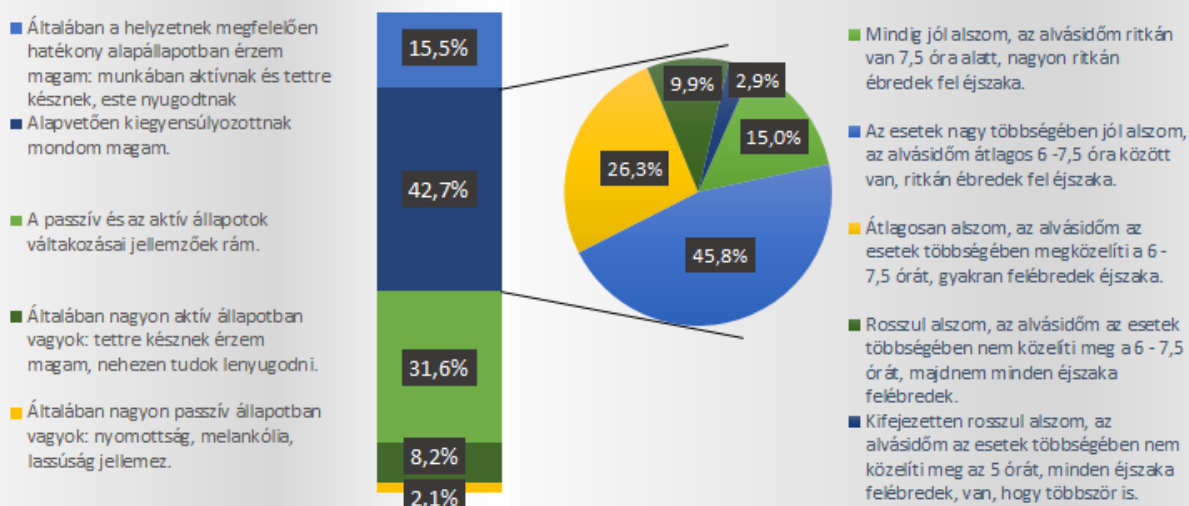
Azon munkavállalók alvásminősége, alvásideje akiknél az általános közérzet tekintetében az aktív és a passzív állapotok váltakoznak



Azon dolgozók esetében, akik általános közérzetére az jellemző, hogy *alapvetően kiegyensúlyozottak* ugyancsak megfigyelhető, hogy kevesebb, pontosan 48 fő (12,8%) azoknak a száma, akiknél az alvásidő, illetve minőség nem megfelelő, vagyis akik rosszul és kifejezetten rosszul alszanak. Az *alapvetően kiegyensúlyozott* munkavállalók körében közel háromszoros (15%) a mindig jól alvók aránya, mint azoknál, akiknél *a közérzetben a passzív és aktív állapotok váltakoznak* (5,8%).

A többségében jól alvó munkavállalók számánál is hasonló eltérések tapasztalhatók. Azon dolgozók között, akik többségében jól alszanak, nagyobb arányban fordul elő, hogy a közérzetükre a kiegyensúlyozottság jellemző 45,8%. Ez az arány közel 15%-kal magasabb, mint azon munkavállalók esetében, akikre *a közérzetüknél a passzív és aktív állapotok váltakozása jellemző* (30,5%).

Azon munkavállalók alvásminősége, alvásideje akiknél az általános közérzet tekintetében alapvetően kiegyensúlyozottak



Javaslat: a munkavállalók ismereteinek bővítése az alvás fontosságáról, kiemelt szerepéről a mindennapjaikban, a stressztűrő képesség tekintetében. Fontos az ismeretbővítés arra vonatkozóan is, hogy milyen körülmények között alszik pihentető módon a test, és milyen körülmények hátráltatják a nyugodt alvást.

A munkavállalók mindössze 12,3%-a alszik kielégítő mennyiséget, a további 87,7% ennél kevesebbet. Szignifikáns összefüggések mutathatóak ki

- az alvás hossza és minősége, illetve az évente előforduló kezelendő panaszok, betegségek száma között;
- az alvás hossza és minősége illetve az aktuális fájdalmak között;
- alvás minősége és hossza és a munkahelyen kívüli krízishelyzetek száma között;
- alvás minősége és hossza és a munkavállalók általános közérzete között.

A fentiekből következik, hogy az alvás minősége és hossza összességében jelentősen befolyásolja a munkavállalók általános közérzetét, mindenkor fizikai általános állapotát és ezáltal számos stresszfaktort is.

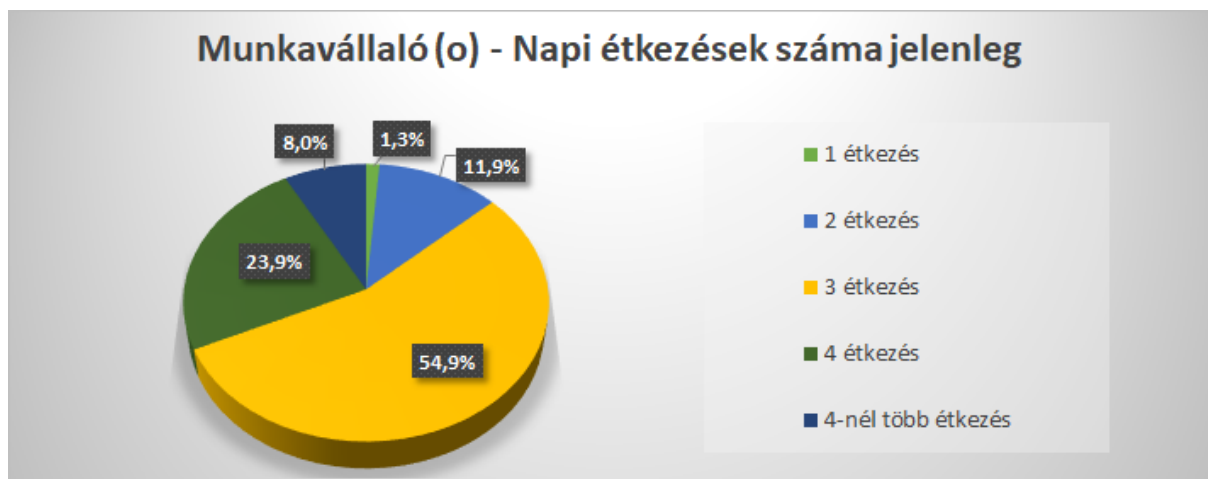
I.7. Tápanyag ellátottság

Mind a mennyiségi, mind a minőségi tápanyaghiány - éhezés - alapvetően védekezést vált ki a szervezetben, azaz beindítja a stresszhormon termelést. Lehet ez fogyókúra célú diéta, bármilyen megfontolású böjt, szegénység miatti tápanyaghiány, egyéb minőségi éhezés pl. egyoldalú táplálkozás vagy rendszeres gyorsétkezdei ételfogyasztás.

A tápanyaghiányból származó stresszreakció agresszív viselkedésformával párosul először, majd átsap apátiába (közöny, érdektelenség).

A kérdőívet kitöltő munkavállalókra többségében: 54,9%-ukra (478 fő) jellemző, hogy napi háromszor étkeznek. A 4, illetve a több étkezéssel élők száma 278 fő, ami az összlétszám 31,9%-a.

Kiseb mértékben, de előfordul, hogy a munkavállalók ennél kevesebb 1, illetve 2 étkezéssel tevékenykedik végig a napot (összesen 9,3 %).

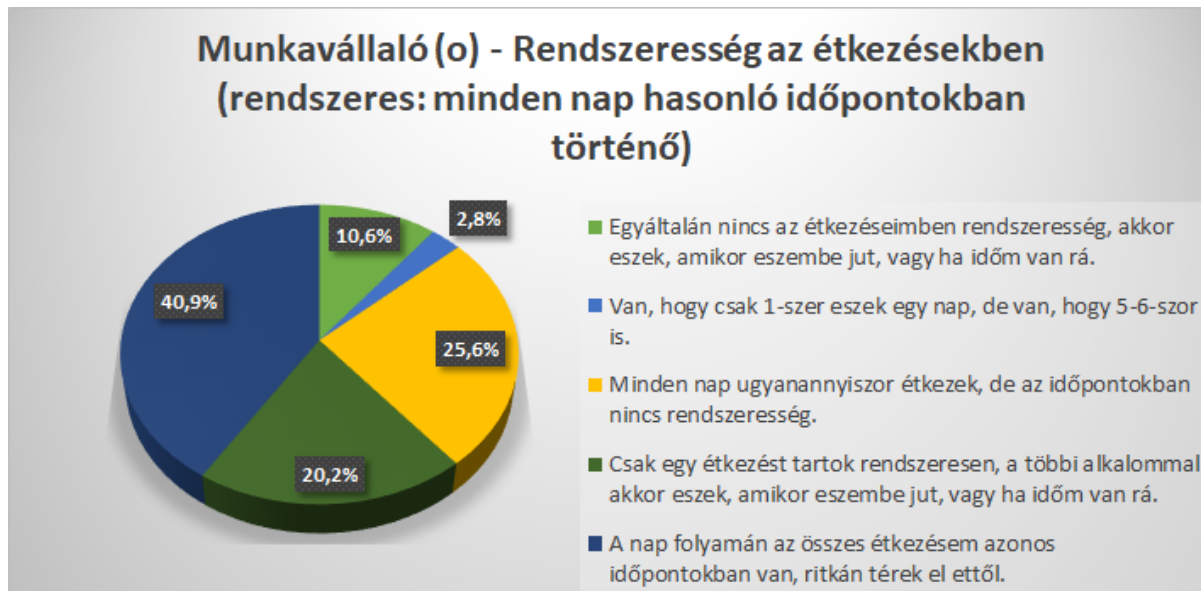


Az étkezések rendszerességét tekintve, a válaszadók 25,6%-a (223 fő) az, akik minden nap ugyanannyiszor étkeznek, de az étkezéseik időpontjában nincs rendszeresség. További 10,6% (92 fő) esetében ugyancsak nincs rendszeresség, ők akkor táplálkoznak, ha eszükbe jut, vagy amikor van rá idejük. További 2,8 % (24 fő) esetében figyelhető meg rendszertelenség, azzal, hogy a napi étkezések száma, és ideje is eltérő.



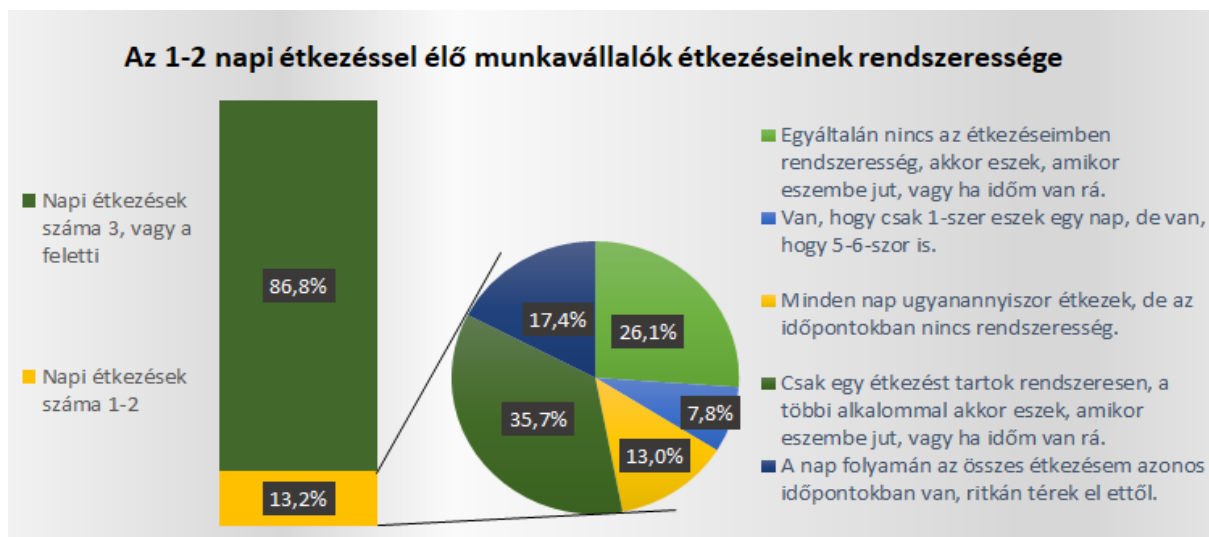
20,2 % (176 fő) esetében csupán egy étkezés esetében beszélhetünk rendszerességről, a többi étkezésük rendszertelennek mondható, mivel akkor esznek, amikor eszükbe jut, vagy idejük engedi. Azon munkavállalók aránya, akik esetében az étkezések tekintetében folyamatos rendszerességről beszélhetünk 40,9% (356 fő).

Összességében elmondható, hogy a kérdőívet kitöltők 59,1%-ánál nincs folyamatos rendszeresség az étkezésekben.

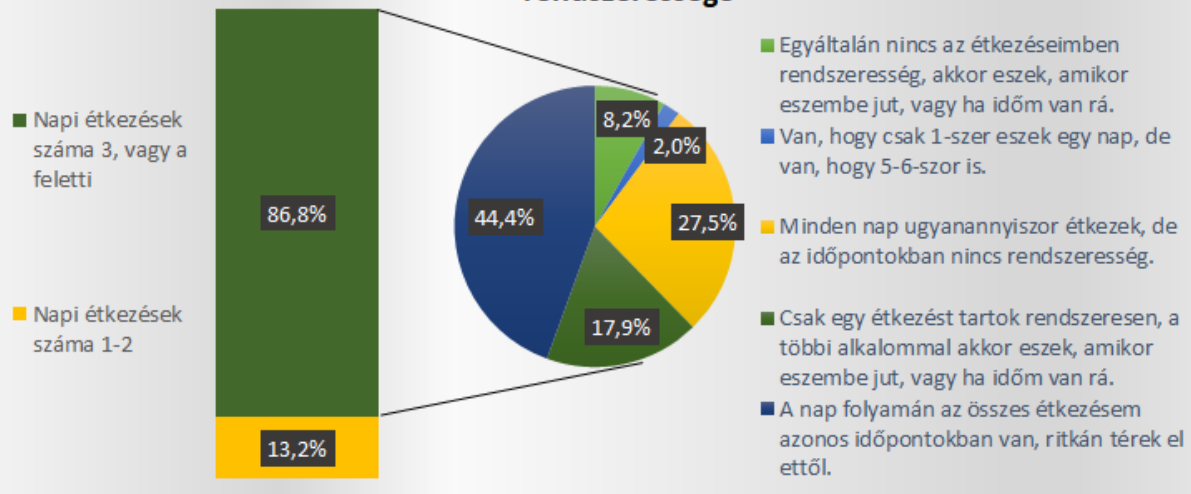


Azon dolgozók esetében ahol a napi étkezések száma eléri, illetve meghaladja a 3-at, ott a válaszadók 44%-a a nap folyamán ugyanazokban az időpontokban étkezik.

Akik naponta legalább 3-szor étkeznek, azoknak 90%-a tart valamiféle rendszerességet az étkezések kapcsán, míg azok között, akik naponta 1-2-szer étkeznek ez 66%.

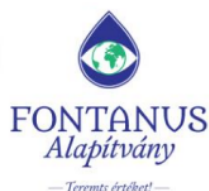
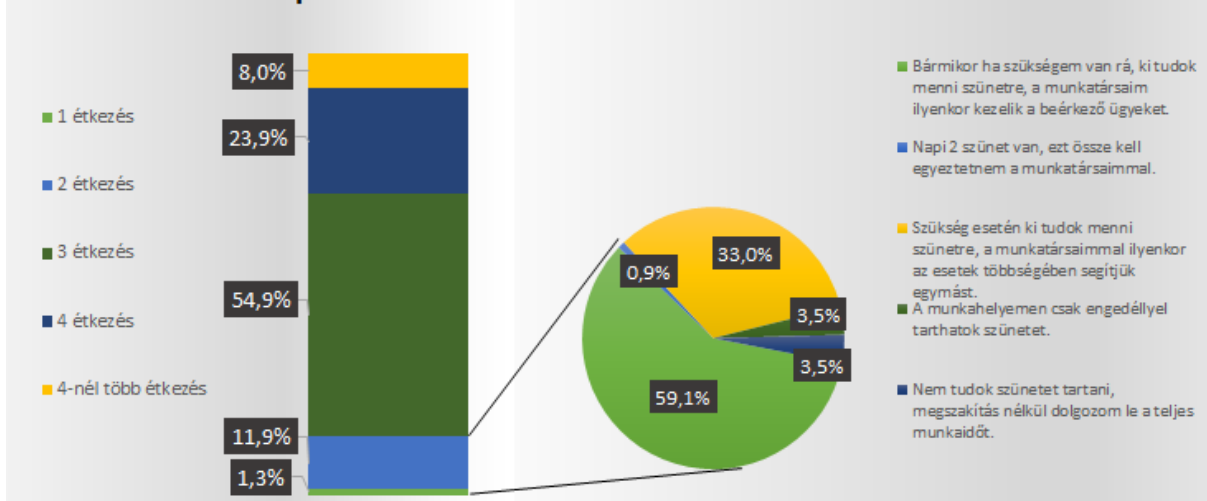


A 3, vagy annál több napi étkezéssel élő munkavállalók étkezéseinek rendszeressége

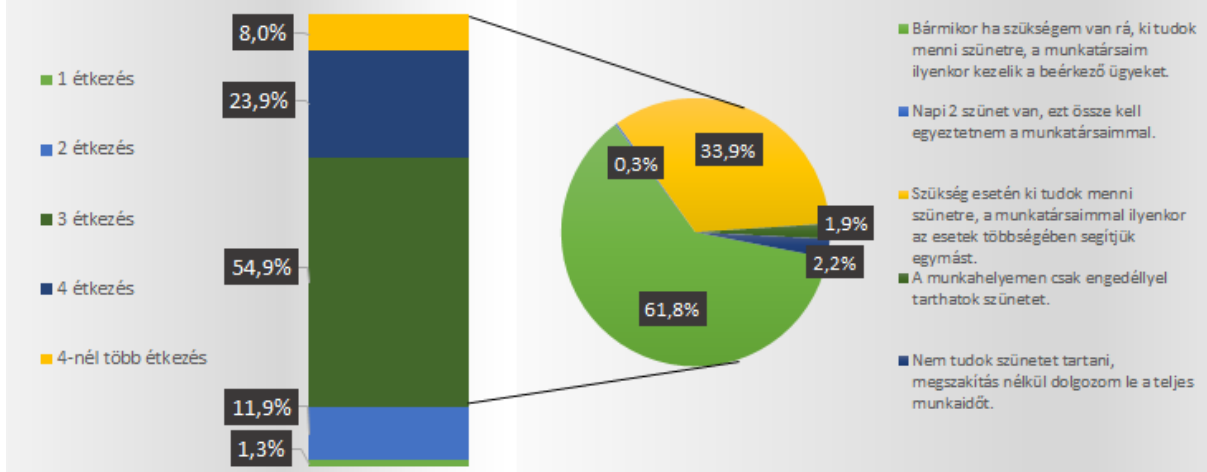


A napi 1-2 étkezést tartók és a napi 3, vagy annál több étkezést tartók között nincs szignifikáns különbség a munkahelyi szünetek számát tekintve: akik napi 1-2 étkezést tartanak, azoknak 59,1% tud bármikor szünetre menni, akik napi 3, vagy annál többször étkeznek, azoknak 61,8%-a. A többi választ adók között sem volt jelentős különbség, amiből arra következtethetünk hogy a munkahelyi szünetek nem, vagy nem nagymértékben hatnak a munkavállalók étkezéseire.

Az 1-2 napi étkezéssel élő munkavállalók munkaidőn belüli szünetei

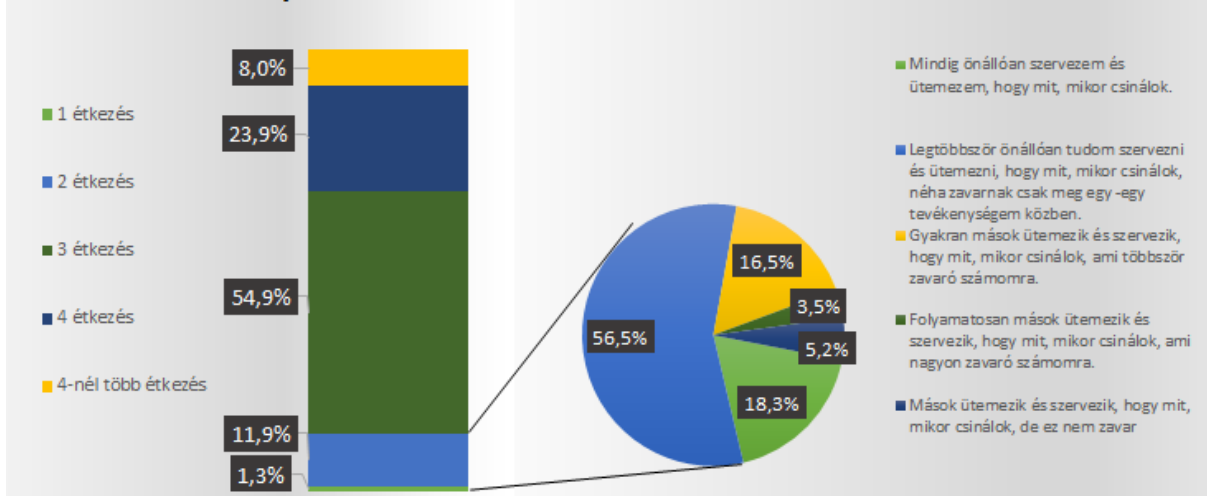


A napi 3, vagy annál több étkezéssel élő munkavállalók munkaidőn belüli szünetei

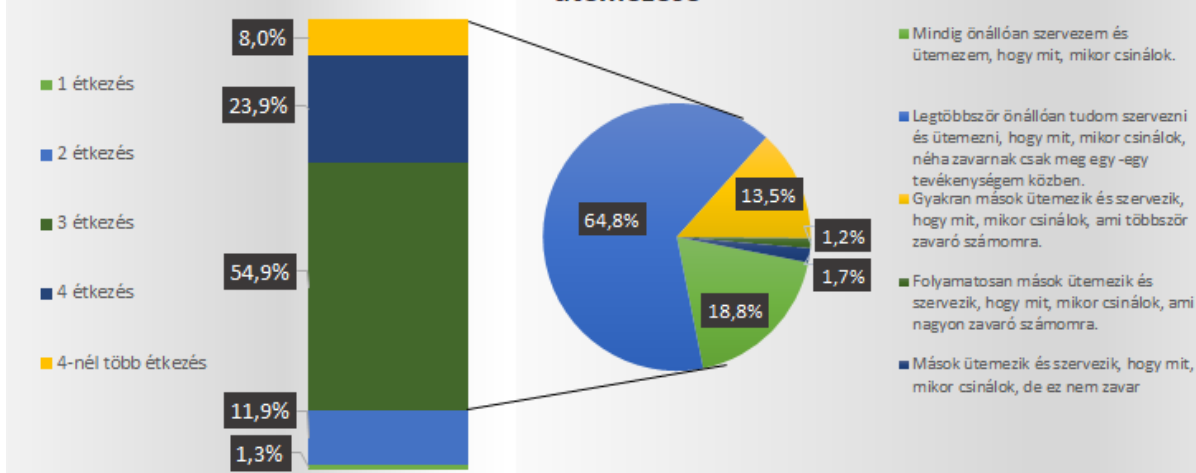


A válaszokból az is kiderül, hogy mind a napi 1-2-szer étkezők mind a napi 3, vagy annál többször étkezők hasonló százalékban ütemezik a saját munkafázisaik végzését. Ami azt jelenti, hogy nem a különböző munkakörök befolyásolják azt, hogy a munkavállalók mikor tudnak étkezni. A válaszadások alapján a munkavállalók számára 74,8-91,3 %-ban biztosított, hogy akkor és annyszor tartsanak szünetet, és ezáltal, ha igény van rá, étkezzenek, amennyire csak szükségük van.

Az 1-2 napi étkezéssel élő munkavállalók munkafázisainak ütemezése

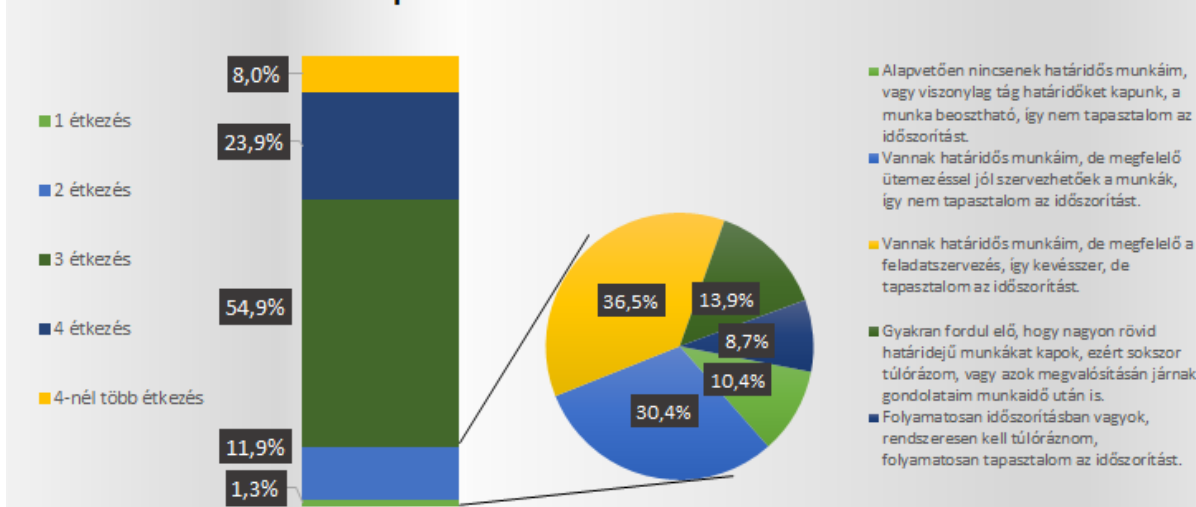


A napi 3, vagy annál több étkezéssel élő munkavállalók munkafázisainak ütemezése

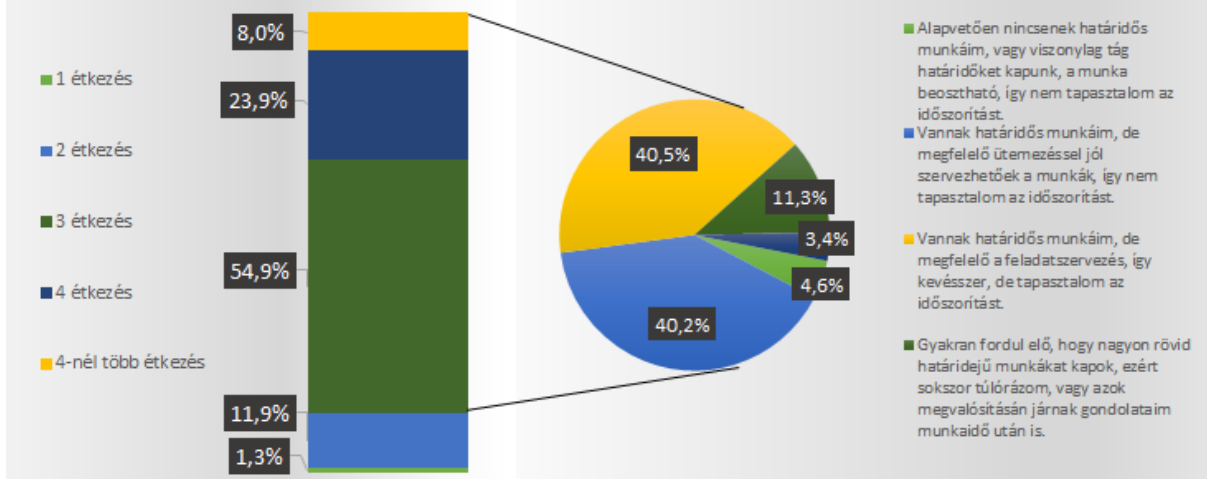


A napi 1-2 étkezéssel élő munkavállalóknak 77,3%-a (36,5%+30,4%+10,4%-a) képes úgy menedzselni a saját időbeosztását, hogy nem vagy csak kevésszer érzékel időszorítást. A napi 3, vagy annál többször étkezők esetében 85,3% (40,5%+40,2%+4,6%-a) nem érzékeli az időszorítást vagy csak kevésszer. Ez 77,2%-85,3%, nincs jelentős különbség. Ez is azt támasztja alá, hogy nem a munkahelyi körülmények, időbeosztás, szabályok okozzák, ha valaki kevesebbszer eszik, mint 3, hanem egyéni indokok.

Az 1-2 napi étkezéssel élő munkavállalók időkezelése

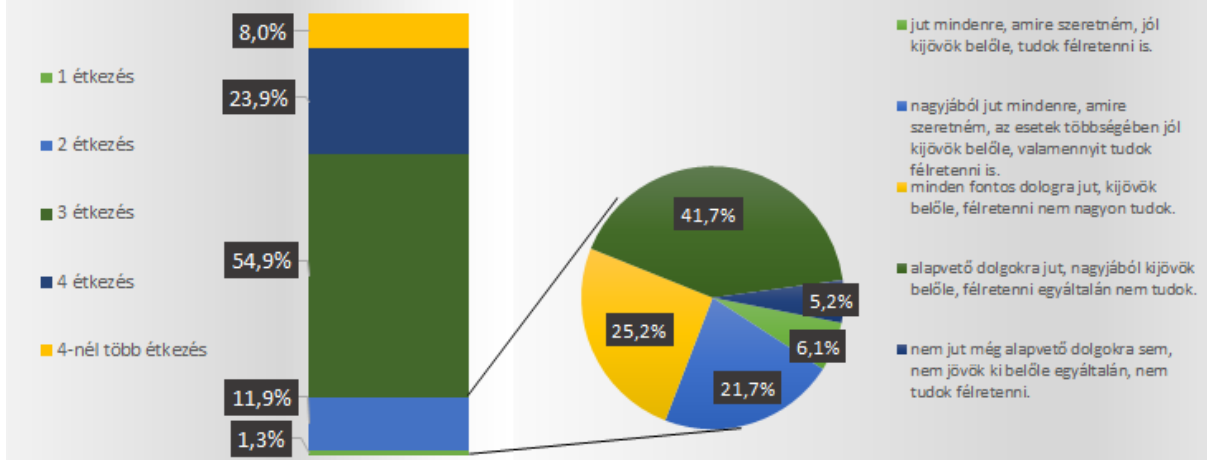


A napi 3, vagy annál több étkezéssel élő munkavállalók időkezelése



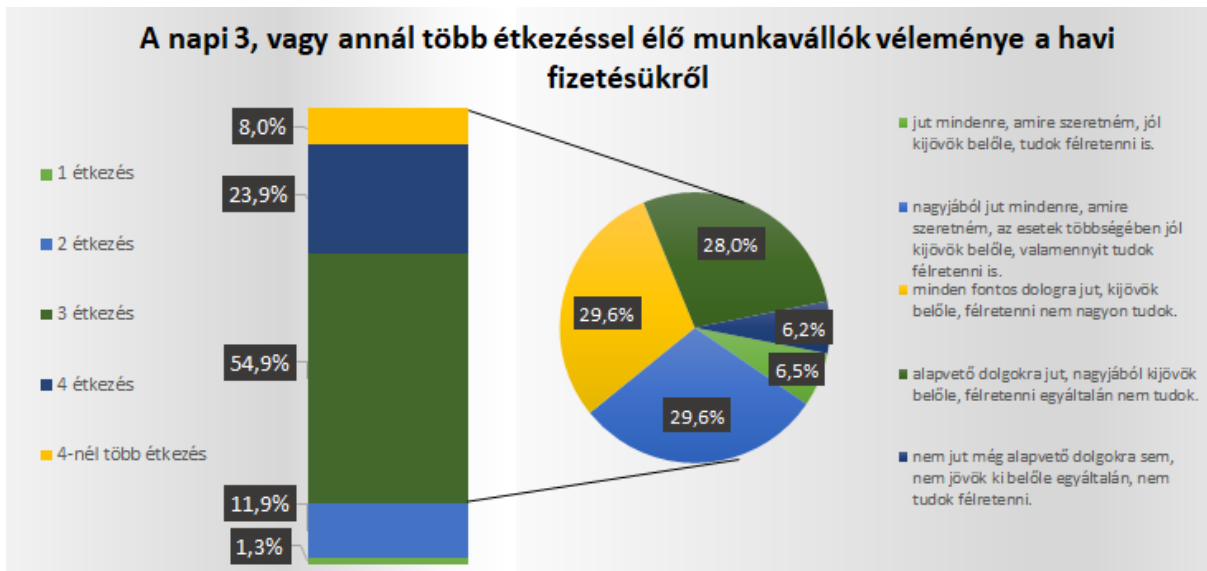
Azon válaszadók közül, akik napi 1-2 étkezést tartanak, a válaszadók 72,1%-a (5,2%+41,7%+25,2%-a) nem tud félretenni a fizetéséből. A napi 1-2x étkezőknek 5,2%-a az, akinek a válaszadás szerint alapvető dolgokra sem jut pénze: eszerint a válaszadók közül, a 115 emberből 6-an küzdenek konkrét létfenntartási problémákkal.

Az 1-2 napi étkezéssel élő munkavállalók véleménye a havi fizetésükről



A naponta 3, vagy annál többször étkező dolgozók esetében válaszadók 63,8%-a (6,2%+29,6%+28%-a) nem tud félretenni a fizetéséből. A napi 3, vagy annál többször étkezőknek 6,2%-a az, akinek a válaszadás szerint alapvető dolgokra sem jut pénze: eszerint a válaszadók közül, a 756 emberből 47-en küzdenek konkrét létfenntartási problémákkal.

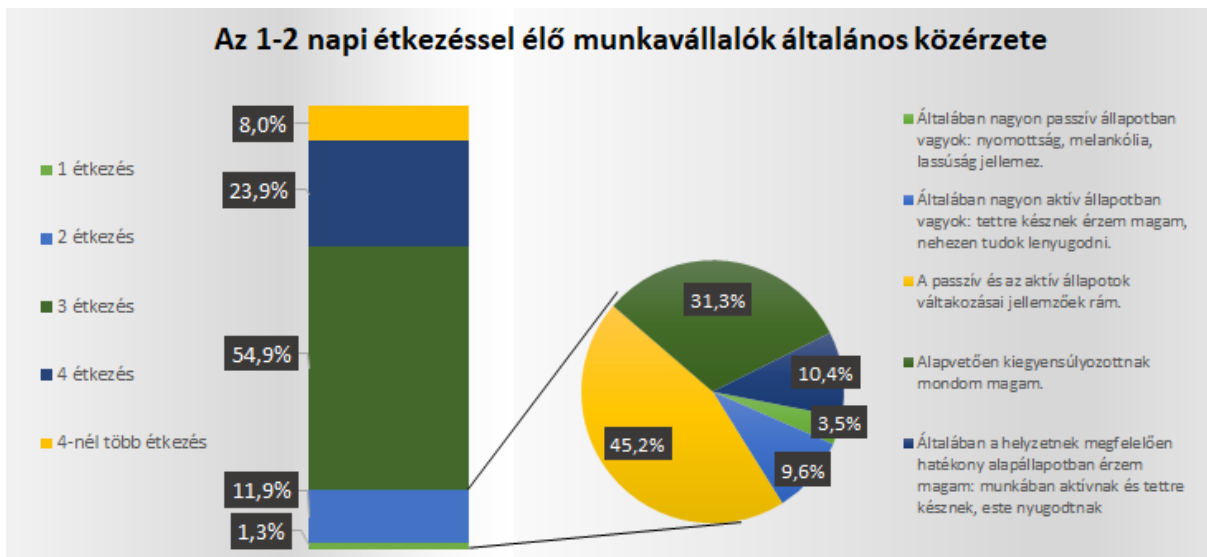




Spearman(r_s) korrelációt használva (szignifikáns, pozitív) összefüggést találtunk az étkezések száma és az általános közérzet között.

A napi 1-2x étkezők közül 31,3% vallotta magát *alapvetően kiegyensúlyozottnak*, és 10,4 % a *helyzetnek megfelelő, hatékony* állapotúnak. Ez az 1-2x étkezők 41,7%-a.

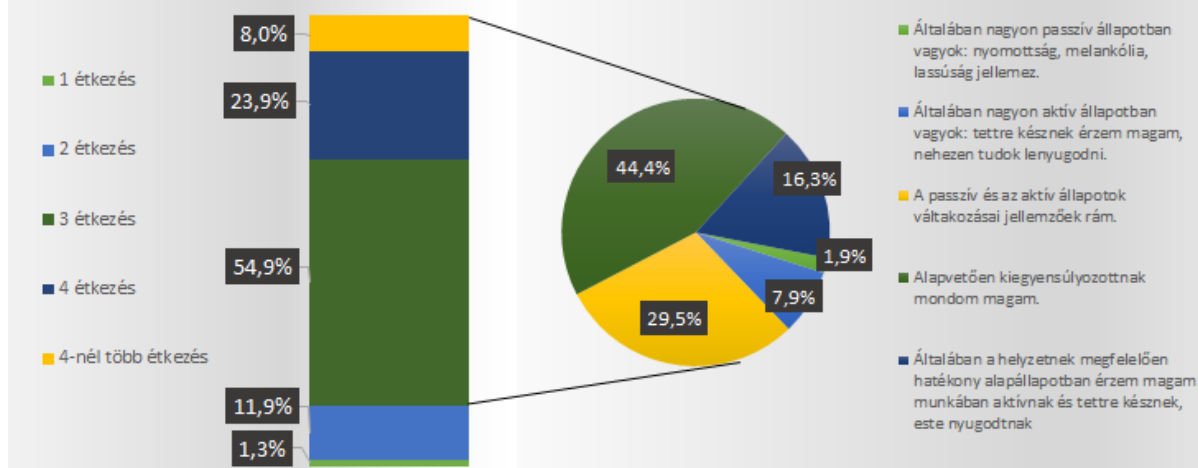
Míg a napi 3+ alkalommal étkezők közül 44,4% érzi magát alapvetően kiegyensúlyozottnak és 16,3% a mindenkori helyzetben hatékony állapotúnak. Ez a válaszadók 60,7%-a.



Spearman(r_s) korrelációt használva az étkezések száma és az ügyfelek/ellátottak részéről érkező agresszív megnyilvánulások megélése között (szignifikáns, pozitív) összefüggést találtunk.



A napi 3, vagy annál több étkezéssel élő munkavállalók általános közérzete



Azon munkavállalók esetében, akik napi 1-2 étkezéssel élnek (115 fő) az ügyfelek/ellátottak részéről érkező agresszív megnyilvánulásokat 18,3% (21 fő) arányban alapvetően rosszul élik meg, és nincsenek, vagy alapvetően nincsenek rájuk felkészülve. 94 fő (81,7%) pedig jól, illetve alapvetően jól kezeli ezen eseteket.

Ezek az arányok a 3, vagy annál több étkezéssel élők (756 fő) esetében: azon alkalmazottak aránya, akik rosszul illetve alapvetően rosszul kezelik ezeket a helyzeteket 12,9% (98 fő), akik jól illetve alapvetően jól kezelik azok 87,4% (661 fő).

Összességében elmondható, hogy a kevesebb étkezés szám (napi 1-2) nem a munkakörülmények, munkakövetelmények vagy szigorú előírások miatt vannak, hanem egyéni okból.

Szignifikáns összefüggéseket találtunk a napi étkezések száma és az általános közérzet között: a napi 1-2-szer étkezőkhöz képest a 3-nál több alkalommal étkezők általános közérzete jobb volt.

Ez az arány azt nem mutatja meg, hogy amiatt ingadozik inkább a hangulata azoknak, akik kevesebbszer esznek, mert vércukorszint esésük van, vagy az általános közérzet hat ki az étkezések számára és az ingadozó hangulat miatt nem éhesek.

Ezenkívül szignifikáns összefüggéseket találtunk a napi étkezések száma és az agresszív megnyilvánulások megélése között is: minél többször étkezik valaki egy nap, annál kevesebb megnyilvánulást él meg agresszióként. Természetesen itt sem tudhatjuk, hogy a többszöri étkezéssel rendeződnek a vitális tényezői a munkavállalónak és kiegyensúlyozottabb a hangulata, vagy fordítva: mivel kevesebb agresszív megnyilvánulás éri őket, jobb az étvágyuk.

Javaslat: érdemes lehet ismereteket átadni a munkavállalóknak az étkezések számának fontossága kapcsán.

I.8. Fizikai mozgás

A rendszeres sportmozgás végzése kulcsfontosságú a stressztűrő képesség fejlesztésében és a stressz kezelésében, valamint egészségünk fenntartásában, javításában. Mozgással számos betegséget tudunk megelőzni.

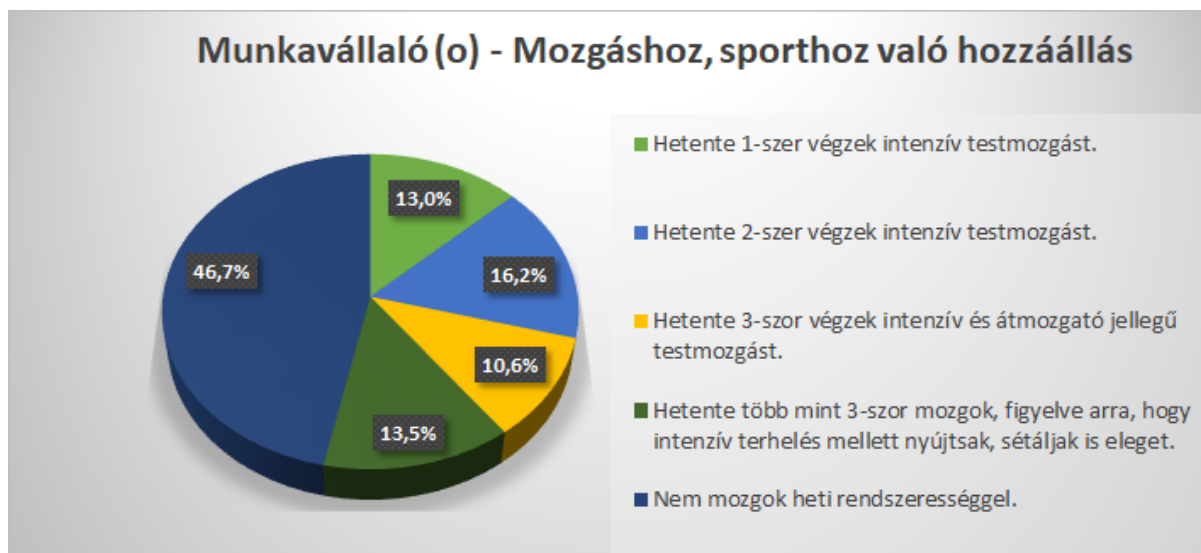
Fontos tudnunk, hogy a testünk tömegének jelentős részét a mozgásszervrendszerünk adja ki, ami azt is jelzi számunkra, hogy a testünk lényegében mozgásra van kitalálva. A mozgás és kifejezetten a koordinációs képességeket igénybe vevő és fejlesztő mozgás azért is fontos, hogy a mentális



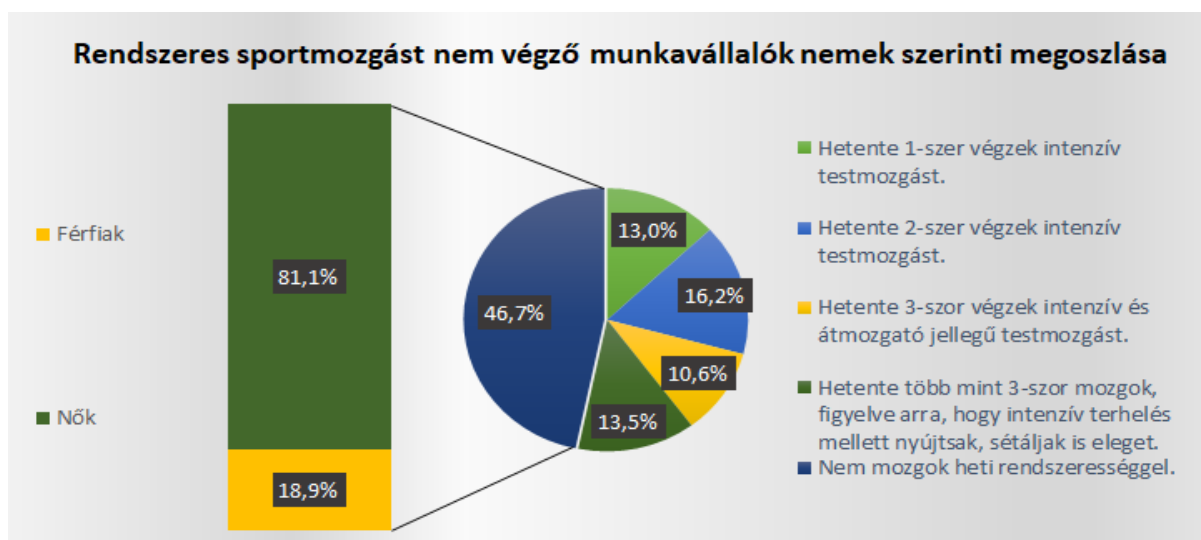
képességek tudjanak mire ráépülni. A mentális képességek fejlesztése, kihat a stressztűrő képesség fejlesztésére is.

Minél stabilabban és könnyedebben működik a problémamegoldó képességünk, a helyzetfelismerő képességünk, a döntéshozó képességünk, annál magabiztosabbnak, kompetensebbnek érezzük magunkat egy olyan helyzetben, amiben ezekre szükség van. Így stressz helyett kihívásként tudunk tekinteni ezekre a helyzetekre.

A kérdőívet kitöltő 871 munkavállaló közül mindössze (254 fő) 24,1%-a sportol hetente 3-szor vagy többször. A heti 1-2 sportmozgást végzők aránya 26,8% (210 fő).



A válaszadó munkavállalók közel fele, 46,7%-a (407 fő) nem mozog heti rendszerességgel. A nem sportoló munkavállalók nem szerinti eloszlását tekintve, 81,1%-a nő és 18,9%-a férfi.



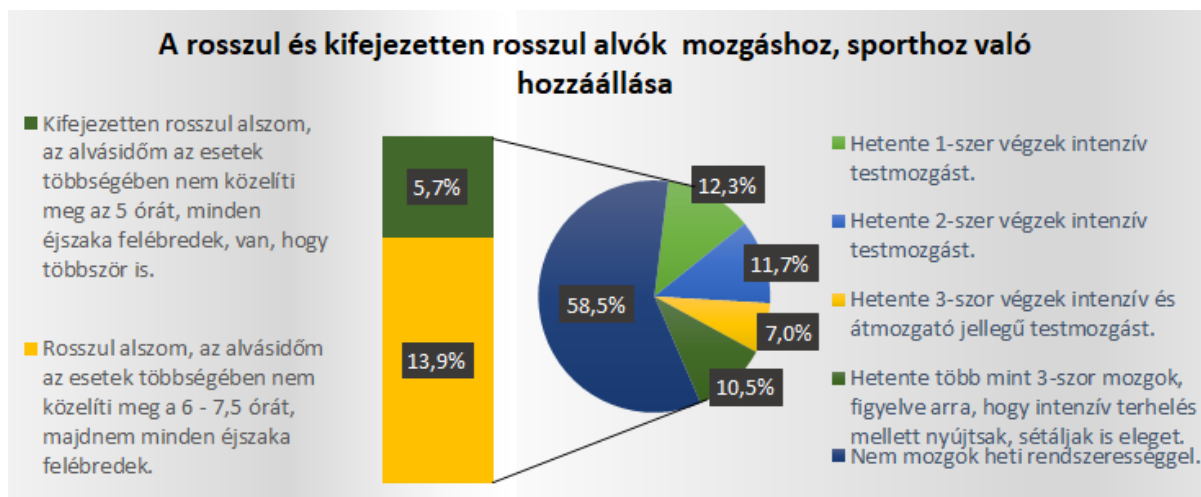
Az alvás minősége, mennyisége és a mozgáshoz, sporthoz való hozzáállás között a Spearman(r_s) korrelációt használva (szignifikáns, pozitív) összefüggést találtunk. Az összefüggések ismeretében megvizsgáltuk, hogy a rendszeresen nem mozgó munkavállalók (407 fő) alvás kapcsán adott



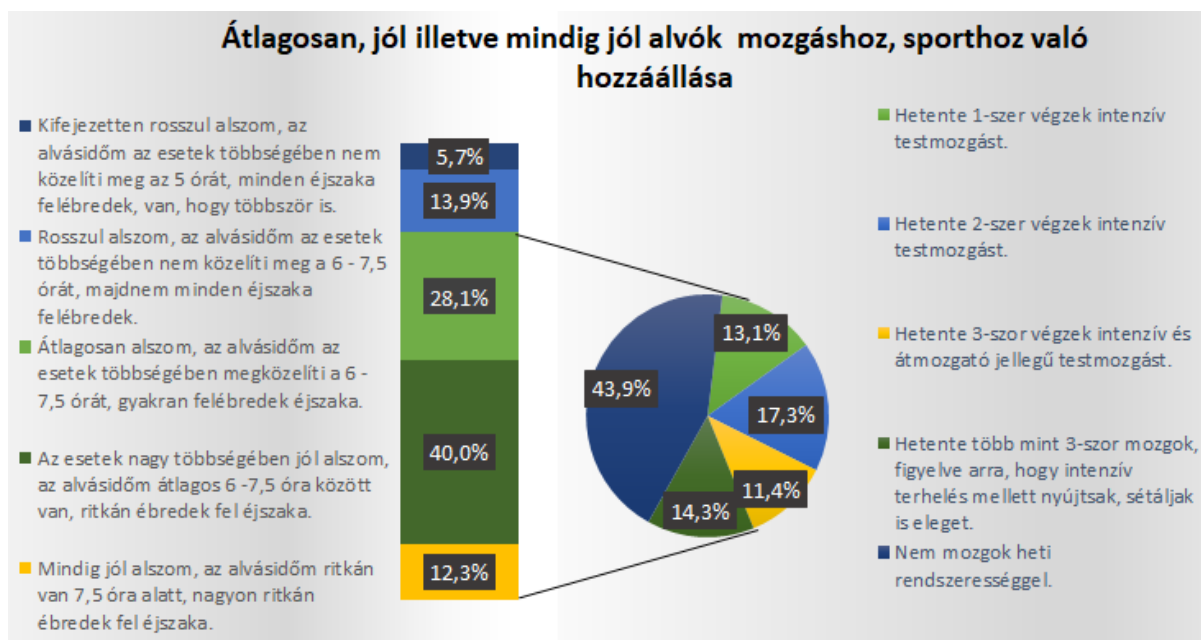
visszajelzései milyenek. A válaszadók 24,6%-a alszik rosszul, míg 75,4%-uk összességében átlagosan, jól, vagy mindig jól alszik.

A heti rendszerességgel, min. 1 vagy annál több mozgást végzők esetében (464 fő) ezek az arányok a következőképpen alakultak. Mindössze 15,3% alszik rosszul, 84,7%-uk összességében átlagosan, jól, vagy mindig jól alszik.

A kettő adat összefüggésében azt is megvizsgáltuk, hogy a rosszul és kifejezetten rosszul alvók (171 fő) mozgáshoz való hozzáállása mit mutat. A rosszul, illetve kifejezetten rosszul alvók 58,5%-a nem sportol heti rendszerességgel, és 41,5% mozog heti rendszerességgel, min.1 vagy annál többször.



Azon munkavállalók esetében, akik átlagosan, jól, vagy mindig jól alszanak ez az arány meglehetősen kevesebb. Ezen válaszadók között a nem sportolók száma 307 fő (43,9%), a heti rendszerességgel min. 1, vagy annál többször mozgást végzők száma pedig 393 fő (56,1%). Az is megfigyelhető, hogy az átlagosan, jól, vagy mindig jól alvók körében 8,3%-kal magasabb azoknak a száma, akik hetente 3, vagy annál több mozgást végeznek.



A mozgás és alvás összefüggésében a kimutatásokból az feltételezhető, hogy az önkormányzati dolgozók esetében is hatékonyan kezelhető az alvás problémák előfordulása, mozgás segítségével (14,6%-kal kevesebb azon munkavállalók aránya, akiknél alvásprobléma áll fenn azoknál, akik mozognak, mint akik nem). Illetve a rendszeres mozgás támogatja (jelen vizsgálatok alapján 9,3%) a munkavállalók alvás problémájának megoldását.

A mozgás és az agresszív megnyilvánulásokhoz való hozzáállás viszonylatában az alábbi összefüggést találtuk (Spearman(r_s) korrelációt használva szignifikáns, pozitív):

Azon alkalmazottak, akik nem mozognak heti rendszerességgel (407 fő) ott az ügyfél oldalról érkező agresszív megnyilvánulások kezelésére vonatkozóan a (58 fő) 14,3% nyilatkozta azt, hogy *nincs, illetve alapvetően nincs ezen helyzetekre felkészülve és van, hogy rosszul kezeli azokat*. A heti 1-2 alkalommal mozgást végzők esetében (254 fő) az ügyfél oldalról érkező agresszív megnyilvánulások kezelésére vonatkozóan a (37 fő) 14,5 % nyilatkozta azt, hogy *nincs, illetve alapvetően nincs ezen helyzetekre felkészülve és van, hogy rosszul kezeli azokat*.

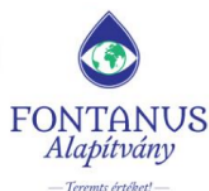
Azon munkavállalók esetében, ahol heti 3, vagy annál több alkalommal végez a munkavállaló mozgást (210 fő), ez az arány (23 fő) 10,9%, ami 3,3-3,5%-kal kevesebb, mint azon munkavállalók esetében, akik nem, vagy heti 1-2 mozgást végez.

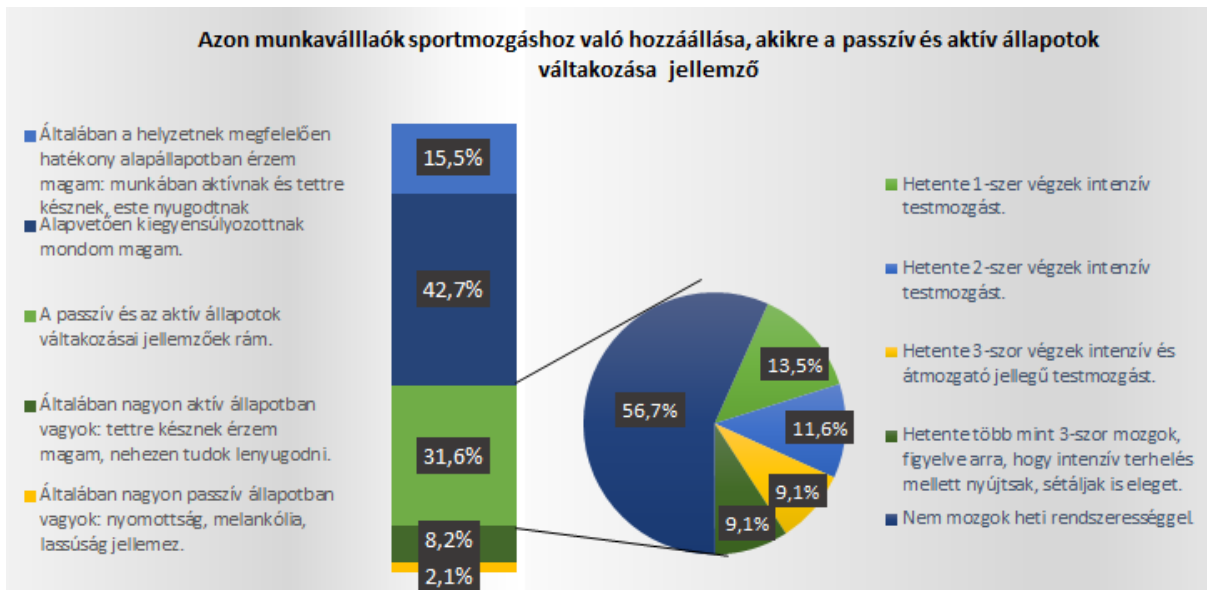
Azon alkalmazottak, akik nem mozognak heti rendszerességgel (407 fő) ott az ügyfél oldalról érkező agresszív megnyilvánulások kezelésére vonatkozóan a (349 fő) 85,7%-uk nyilatkozta azt, hogy *megfelelően kezeli és a legtöbb esetben békésen azokat*. A heti 1-2 alkalommal mozgást végzők esetében (254 fő) az ügyfél oldalról érkező agresszív megnyilvánulások kezelésére vonatkozóan a (217 fő) 85,4%-uk nyilatkozta azt, hogy *megfelelően kezeli és a legtöbb esetben békésen azokat*.

Azon munkavállalók esetében, ahol heti 3, vagy annál több alkalommal végez a munkavállaló mozgást (210 fő), ez az arány (188 fő) 89,5%, ami 3,8-4,1 %-kal magasabb mint azon munkavállalók esetében, akik nem, vagy heti 1-2 mozgást végeznek.

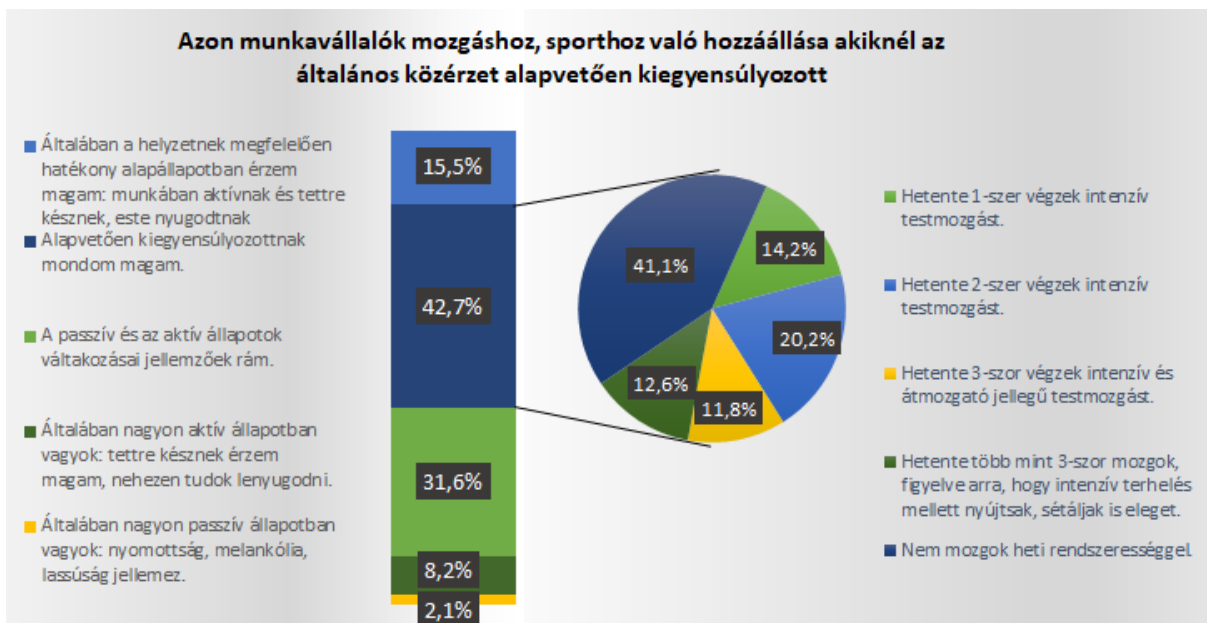
Az általános közérzet és a mozgáshoz való hozzáállás összefüggésében, arra vonatkozóan végeztünk kimutatásokat, hogy az általános közérzet két legnagyobb arányban megadott értéke esetén a munkavállalók mozgáshoz való hozzáállás mennyiben tér el.

Ahol a *passzív és az aktív állapotok váltakozásai voltak a jellemzőek*, ott 56,7%-ban nincs heti rendszerességgel mozgás. A munkavállalók 25,2%-a mozog heti 1-2-szer, 18,2%-a pedig heti 3, vagy annál többször.





Azok közül, akik *alapvetően kiegyensúlyozottnak* mondják magukat, ott a nem mozgók aránya 41,1%, ami 15,6%-kal kevesebb, mint azon munkavállalók akikre *a passzív és az aktív állapotok váltakozásai voltak a jellemzőek*. A heti 1-2-szer mozgók aránya 34,4%, heti 3, vagy annál többször aránya pedig 24,4%.



Össességében elmondható, hogy azon munkavállalók, akik általános közérzete *alapvetően kiegyensúlyozott*, 15,4%-kal nagyobb arányban mozognak heti rendszerességgel.

A testmozgás és a munkavállalók egészségi állapotának vizsgálata külön fejezetben - I.12. pontban - történik.

A munkavállalók 24,1%-a mozog rendszeresen heti 3 vagy több alkalommal. 46,7%-uk pedig nem mozog egyáltalán heti rendszerességgel.



Szignifikáns korrelációt találtunk az alvás minősége, mennyisége és a mozgáshoz, sporthoz való hozzáállás között. Ebből az összefüggésből azt a két következtetést lehet levonni, hogy egyrészt aki többször sportol hetente, jobban alszik, másrészt aki jobban alszik az többször sportol hetente. Mivel alapvető vitális tényező mindkettő ezért bármelyik lehet oka a másiknak.

A mozgás és az agresszív megnyilvánulásokhoz való hozzáállás viszonylatában is szignifikáns összefüggést találtunk: minél többször mozog valaki hetente, annál jobban kezeli az agresszív megnyilvánulásokat.

Tekintve, hogy a rendszeres sportmozgásnak jelentős stresszcsökkentő hatása van, ez a terület a stresszkezelésben a munkavállalók majdnem felénél kiaknázatlan marad. Továbbá azáltal, hogy a hatékony munkavégzéshez szükséges képességek (pl. kommunikáció, helyzetfelismerés, döntéshozatali képesség) fejlesztésében ugyancsak kulcsszerepet játszik a mozgás, annak hiánya hátrányokhoz vezethet.

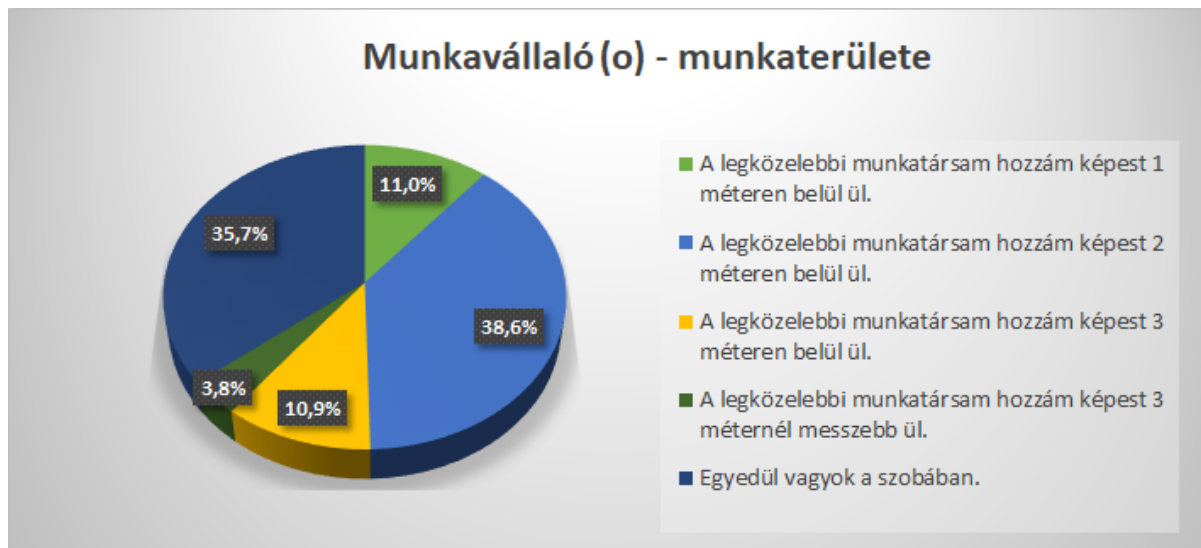
Javaslat: a sportmozgás és a stresszkezelés illetve a stressztűrő képesség összefüggéseiről ismeretterjesztés a munkavállalók számára ill, amennyiben van rá lehetőség és igény, sportolási lehetőségek biztosítása a munkavállalók számára.

I.9. Munkaterület, személyes tér

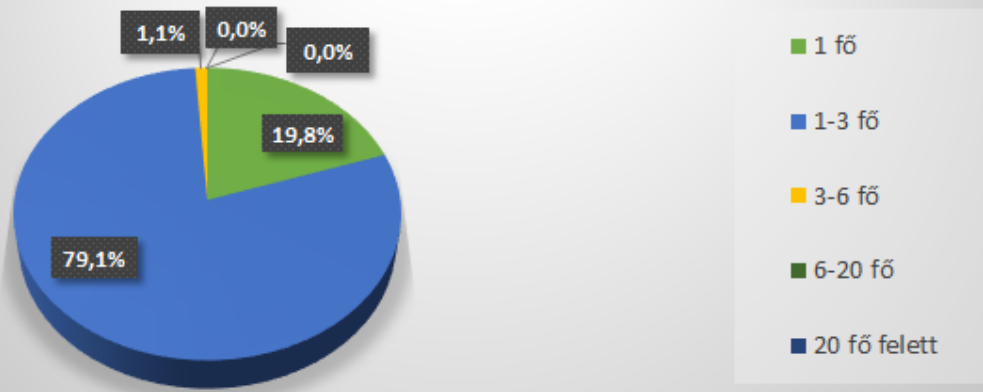
Az embernek - mint minden faj minden egyedének - van egy, a testét bizonyos távolságból körülölelő tér, ami a személyes terének számít. Az abba való kényszerű behatolást az agy agresszív magatartásnak minősíti és stresszhormon termeléssel, idegi stresszhatással válaszol erre.

A munkavállalók esetében a megkérdezettektől visszajövő információk alapján 50,4%-uknál a munkaterület hatósugara minimum 3 méter, 89%-uk esetében pedig minimum 2 méter. A munkahelyeken munkavégzésre kijelölt irodák tekintetében a munkáltatóktól visszajövő válaszok alapján a maximális létszám az esetek 79,1%-ban 1-3 fő, az egy munkavállalóra jutó m² száma pedig a válaszadók 81,3%-nál nagyobb, mint 5 m².

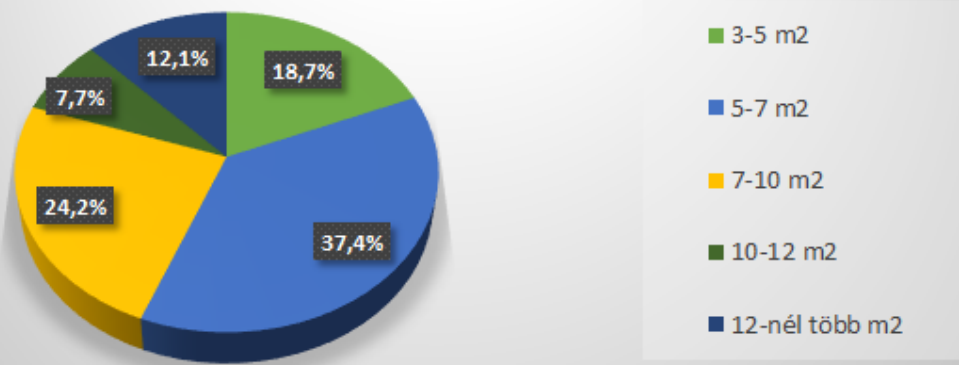
A munkáltatók és a munkavállalók válaszai alapján is kijelenthető, hogy a munkakörnyezet esetében a megfelelő méretű személyes és mozgástér biztosítva van.



Munkáltató (o) - Irodai létszám átlagosan (hány munkavállaló dolgozik átlagosan az irodákban)



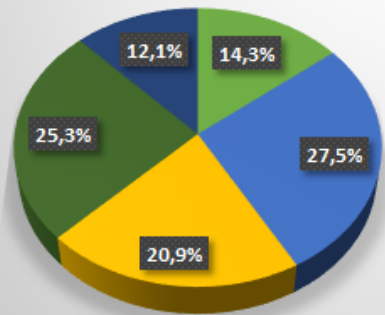
Munkáltató (o) - Egy munkavállalóra jutó m2 száma



A munkáltatók visszajelzései alapján az irodai komfort (testi jóérzés állapota, illetve azoknak a körülményeknek, tárgyakkal az összesség, amelyek lehetővé teszik a test fáradtság nélküli helyzetét, kényelmét) elég széles spektrumon mozog. A válaszadók 14,3%-a szerint az irodák teljes mértékben komfortosak, 27,5%, illetve 20,9% szerint komfortosak, illetve többnyire komfortosak. A munkahelyek több mint felében a munkáltatói válaszok alapján az irodai komfort mértéke megfelelő. Azon munkáltatók aránya, akik átlagos, illetve alacsony komfortfokozatúnak jelölték a munkahelyet, 37,4%, ez a válaszadók közül 34 munkahely.



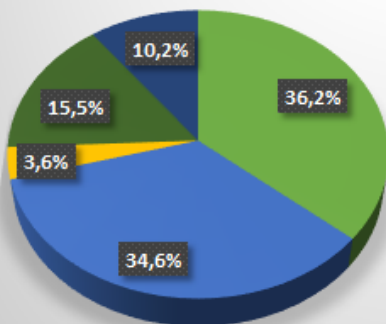
Munkáltató (sz) - Irodai komfort



- Az irodák teljes mértékben komfortosak, figyelembe veszik a munkavállalók igényeit.
- Az irodák komfortosak, a munkavállalók legtöbb igényét figyelembe veszik.
- Az irodák többnyire komfortosak.
- Az irodák komfortfokozata átlagos.
- Az irodák komfortfokozata alacsony.

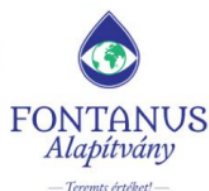
A munkavállalók személyes tere a válaszadók 70,8%-ánál teljesen optimális, a monitorukra nem látnak rá. A telefonbeszélgetések esetében azonban a visszajelzők 63,9%-ánál előfordul, hogy a beszélgetéseket mások is hallják.

Munkavállaló (o) - Személyes munkatere

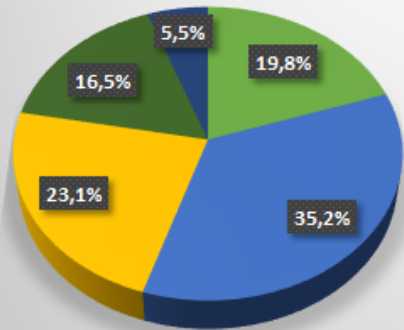


- Elég nagy, a monitoromra senki nem lát rá közvetlenül, tudok úgy telefonálni, hogy mások ne hallják.
- Elég nagy, a monitoromra senki nem lát rá közvetlenül, de nem tudok úgy telefonálni, hogy mások ne hallják.
- A monitoromra rálátnak közvetlenül, de tudok úgy telefonálni, hogy mások ne hallják.
- A monitoromra valaki rálát közvetlenül, és nem tudok úgy telefonálni, hogy mások ne hallják.
- A monitoromra bárki rálát közvetlenül, ÉS nem tudok úgy telefonálni, hogy mások ne hallják.

A munkavállalói adatok a munkáltatói válaszok alapján megerősítésre kerültek. A munkáltatói kérdőív kitöltései szerint a munkavállalók több mint fele, 55%-a minimum 3 méterre ül egymástól és az általuk használt monitorra közvetlenül senki nem lát rá.



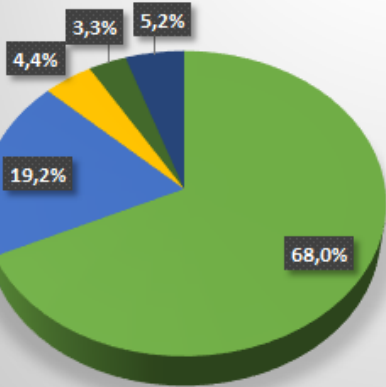
Munkáltató (o) - Személyes tér - A munkavállalók személyes munkatere



- minimum 5 méterre ülnek egymástól, a monitorjukra senki nem lát rá közvetlenül, tudnak úgy telefonálni, hogy mások ne hallják őket
- minimum 3 méterre ülnek egymástól, a monitorjukra senki nem lát rá közvetlenül, de nem tudnak úgy telefonálni, hogy mások ne hallják őket
- 3 méteren belül ülnek egymáshoz, a monitorjukra senki nem lát rá közvetlenül, de nem tudnak úgy telefonálni, hogy mások ne hallják őket
- 2 méteren belül ülnek egymáshoz, a monitorjukra van aki rá lát közvetlenül, VAGY nem tudnak úgy telefonálni, hogy mások ne hallják őket
- 2 méteren belül ülnek egymáshoz, a monitorjukra rálátanak közvetlenül, ÉS nem tudnak úgy telefonálni, hogy mások ne hallják őket

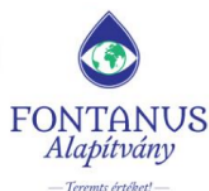
A munkavállalók esetében a válaszadók 87,2%-a - ami rendkívül magas érték - vallotta azt, hogy a munkaterülete alkalmas a munkájához szükséges eszközök tárolására és amennyiben igénye van rá, személyessé is teheti.

Munkavállaló (o) - Munkaterület, illetve a közvetlen munkatér személyessé tétele

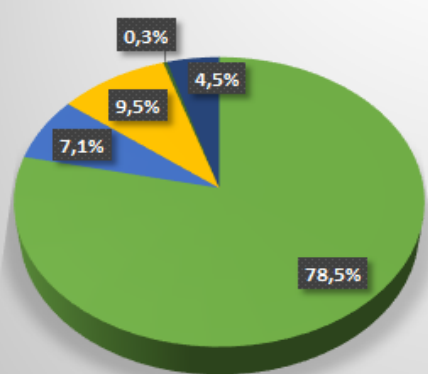


- van elegendő tárolóhelyem a munkámhoz szükséges eszközök tárolására, a munkaterületemet személyessé (pl. virág, fotók, bögre) tehetem.
- van elegendő tárolóhelyem a munkámhoz szükséges eszközök tárolására, a munkaterületemet korlátozottan tehetem csak személyessé (pl. virág, fotók, bögre).
- van elegendő tárolóhelyem a munkámhoz szükséges eszközök tárolására, de a munkaterületemet nem tehetem személyessé (pl. virág, fotók, bögre).
- van elegendő tárolóhelyem a munkámhoz szükséges eszközök tárolására, de a dolgom egy része a földön van vagy távoli tárolóban.
- nincs elegendő tárolóhelyem a munkámhoz szükséges eszközök tárolására se

Emellett 78,5%-uk (684 fő) kényelmesen elfér a közvetlen munkaterületén, hátra tudja tolni a székét és az asztala mellett van elegendő hely, hogy kinyújtóztassa magát, ez kiemelkedően jó arány.



Munkavállaló (o) - Személyes mozgástér - A közvetlen munkatérben, ahol dolgozom



- kényelmesen elférek, hátra tudom tolni a székeket, a székeket és az asztalom mellett van elegendő hely, hogy kinyújtóztassam magam
- kényelmesen elférek, hátra tudom tolni a székeket, a székeket és az asztalom mellett nincsen hely
- elférek, a székeket hátra tudom tolni
- elférek, álló asztalnál dolgozom, az asztalom mellett van elég hely hogy kinyújtóztassam magam
- nem igazán férek el, a székeket is alig tudom hátra tolni

Az irodák 98,9%-ában 1, maximum 3 ember dolgozik. Az irodák több, mint felénél két munkavállaló között minimum 3 méter van. A munkavállalók 70,8%-ánál van elegendő személyes terület és az általuk használt monitorra sem lát rá senki. A munkavállalók 63%-a esetében viszont nem tudnak úgy telefonbeszélgetést folytatni, hogy mások ne hallják. A munkavállalók 87,2%-ának van elegendő tárolókapacitás a munkájához szükséges eszközök tárolására és ha korlátozottan is, de van lehetősége a munkaterületét személyessé tenni. 78,5% pedig kényelmesen elfér, hátra tudja tolni az asztalát és van helye kinyújtózni.

Mindent összevetve a válaszadások alapján a munkahelyek jelentős része támogatja a személyes terek meglétét és igény szerinti alakíthatóságát.

Javaslat:

A munkavállalók közel kétharmada viszont jelentős tömeg - a telefonálás kevésbé publikus lehetőségének megoldását érdemes lehet megfontolni.

I.10. Ergonómia

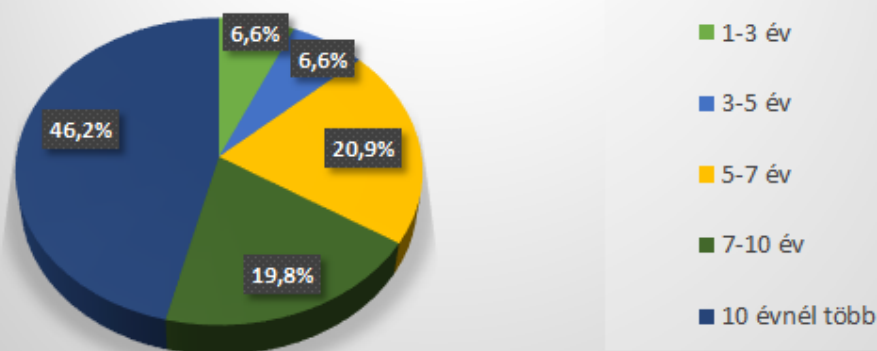
Az ergonómia lényege, hogy a munkakörnyezetet minél inkább az emberi igényekre szabjuk. Mivel az ergonómia nem standardizált és mindenki mást ért alatta, (sőt, mindenki számára más lesz ergonomikus) ezért a lehető legalapvetőbb körülményeket vizsgáljuk meg ebben a témakörben.

A rendszeres és hosszútávú ülőmunka miatt a dinamikus izommunka az irodai munkahelyen alig fordul elő, ezért az ergonómia kialakításánál fontos szempont a kielégítő testtartás feltételeinek megteremtése. Az állandóan azonos, nem megfelelő testtartás statikus izomterheléshez, és ebből adódóan egészségkárosodásokhoz, az izmokban felgyűlt feszültség által pedig stresszhez vezet.

A munkáltatók az irodabútorok átlagos életkorát kifejezetten magasnak mondták a válaszok alapján. A munkahelyek 46,2%-a 10 évnél idősebb bútorokkal van felszerelve és csupán 6,6%-uk rendelkezik fiatalabb, 1-3 éves iroda berendezéssel.

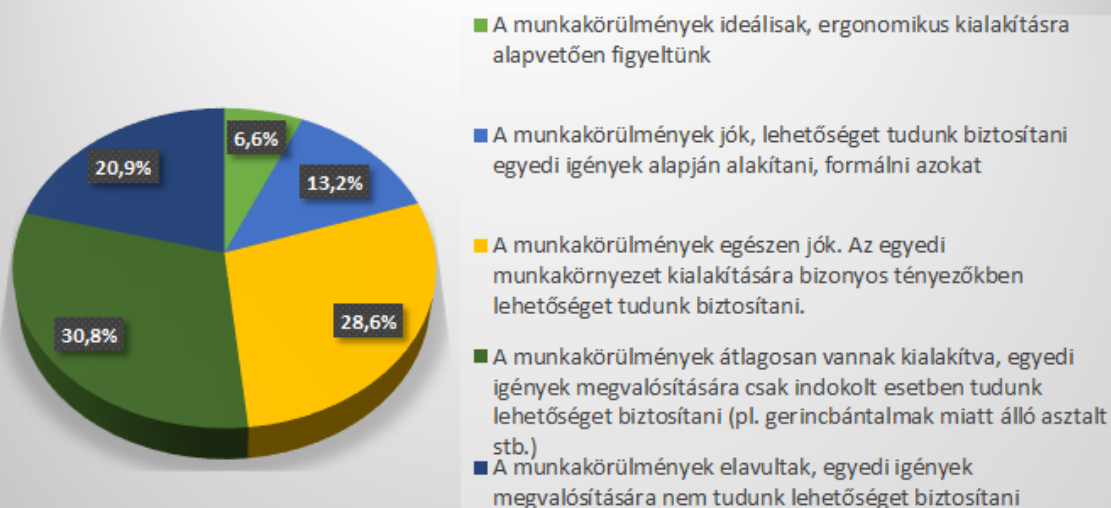


Munkáltató (o) -Az irodabútorok átlagos kora



Mindezek tekintetében az ergonómia kérdésköre kapcsán a munkáltatók válaszadásai alapján az esetek mindössze 48,4%-ában ideálisak vagy jók a munkakörülmények és van lehetősége a munkavállalóknak az egyedi munkakörnyezet kialakítására.

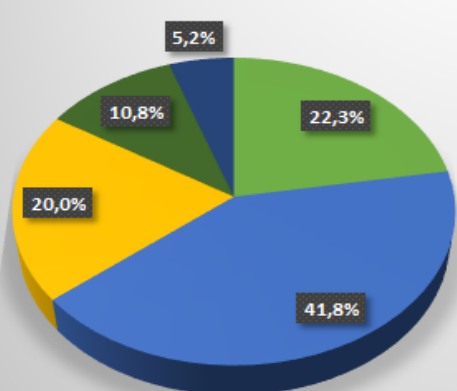
Munkáltató (sz) - Munkakörülmények, ergonómia



Ezzel szemben a munkavállalók által adott válaszokból az derül ki, hogy a munkavállalók 84,1%-ban elégedettek a munkakörnyezet ergonómikus kialakításával és van lehetőségük a munkakörnyezetüket egyedi igények kialakításával módosítani.



Munkavállaló (sz) - Munkakörülmények, ergonómia (ember-gép-munkakörnyezet kapcsolata, pl: szék, asztal stb. minősége)



- A munkakörülmények ideálisak, ergonomikus kialakításra alapvetően is figyeltek, de egyedi igények alapján is tudjuk őket alakítani, formálni.
- A munkakörülmények egészen jók. Az egyedi munkakörnyezet kialakítására bizonyos tényezőkben van lehetőség, de nem mindenben.
- A munkakörülmények átlagosan vannak kialakítva, egyedi igények megvalósítására csak indokolt esetben van lehetőség (pl. gerincbántalmak miatt álló asztalt stb.).
- A munkakörülmények elavultak, egyedi igények megvalósítására nincs lehetőség, vagy csak néhány tényező tekintetében indokolt esetben (pl. gerincbántalmak miatt álló asztalt stb.).
- A munkakörülmények alakítására még indokolt esetben sincs lehetőség.

A két válaszadás különbségéből az tűnik ki, hogy a munkáltatók önmagukhoz viszonylag szigorúan fordulnak a munkavállalók számára kialakított munkateretek minősége kapcsán, erre nem feltétlen van szükség, hiszen a munkavállalók kiemelkedően elégedettek a munkahelyi ergonómia tekintetében.

A munkakörülmények, ergonómia vonatkozásában adott válaszok összevetésre kerültek a munkavállalók egészségi állapotára vonatkozóan az alábbi kérdésekre adott válaszokkal:

- az alvás minősége, mennyisége,
- az általános közérzet,
- a panaszok, betegségek száma,
- a kezelendő panaszok száma.

Az összevetés során az adatok a Spearman(r_s) próba alapján összefüggéseket mutattak, ami alapján feltételezhetjük azt, hogy a munkahelyi ergonómia egy fontos tényező a munkavállaló szempontjából, hiszen összefüggésben van annak egészségügyi állapotával.

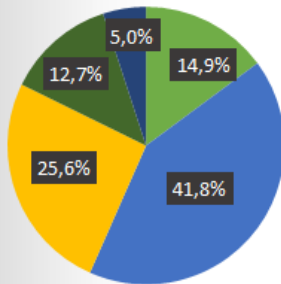
Azok a válaszadók, akik arra a kérdésre, hogy milyen a munkakörülmény, ergonómia a munkahelyen, azt válaszolták, hogy ideális vagy egészen jó: 558 fő volt a 871-ből. Ezen válaszadók közül 83 fő nyilatkozta azt, hogy *“mindig jól alszom, az alvásidőm ritkán van 7,5 óra alatt, nagyon ritkán ébredek fel éjszaka”*, 233 munkavállaló mondta azt, hogy *“az esetek nagy többségében jól alszom, az alvásidőm átlagos 6-7,5 óra között van, ritkán ébredek fel éjszaka”* és 28 fő azt, hogy *“kifejezetten rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg az 5 órát, minden éjszaka felébredek, van, hogy többször is”*.

Ezen válaszok az átlagos, vagy elavult ergonómiai környezetben dolgozó munkavállalók esetében: 313 fő közül mindössze 24 fő nyilatkozta azt, hogy *“mindig jól alszom, az alvásidőm ritkán van 7,5 óra alatt, nagyon ritkán ébredek fel éjszaka”*, 115 munkavállaló mondta azt, hogy *“az esetek nagy többségében jól alszom, az alvásidőm átlagos 6-7,5 óra között van, ritkán ébredek fel éjszaka”* és 22 fő azt, hogy *“kifejezetten rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg az 5 órát, minden éjszaka felébredek, van, hogy többször is”*.



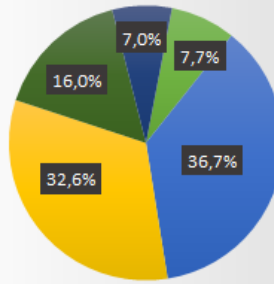
Munkahelyüket ergonomia szempontjából, jónak, ideálisnak tekintő munkavállalók alvászminősége, alvásideje

- Mindig jól alszom, az alvásidőm ritkán van 7,5 óra alatt, nagyon ritkán ébredek fel éjszaka.
- Az esetek nagy többségében jól alszom, az alvásidőm átlagos 6-7,5 óra között van, ritkán ébredek fel éjszaka.
- Átlagosan alszom, az alvásidőm az esetek többségében megközelíti a 6-7,5 órát, gyakran felébredek éjszaka.
- Rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg a 6-7,5 órát, majdnem minden éjszaka felébredek.
- Kifejezetten rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg az 5 órát, minden éjszaka felébredek, van, hogy többször is.



Munkahelyüket ergonomia szempontjából, átlagosnak, elavultnak tekintő munkavállalók alvászminősége, alvásideje

- Mindig jól alszom, az alvásidőm ritkán van 7,5 óra alatt, nagyon ritkán ébredek fel éjszaka.
- Az esetek nagy többségében jól alszom, az alvásidőm átlagos 6-7,5 óra között van, ritkán ébredek fel éjszaka.
- Átlagosan alszom, az alvásidőm az esetek többségében megközelíti a 6-7,5 órát, gyakran felébredek éjszaka.
- Rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg a 6-7,5 órát, majdnem minden éjszaka felébredek.
- Kifejezetten rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg az 5 órát, minden éjszaka felébredek, van, hogy többször is.



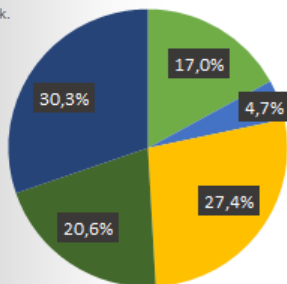
Azon munkavállalók akik *ideális, illetve jó ergonómiai és munkakörülmények* között dolgoznak 7,2%-kal nagyobb a jól alvók aránya, miközben a rosszul, vagy kifejezetten rosszul alvók aránya 5,3%-kal kevesebb.

Azon munkavállalók közül, akik mindig jól, jól, illetve átlagosan alszanak (700 fő) 65,6% (459 fő) jelezte hogy *ideális, illetve jó ergonómiai és munkakörülmények* között dolgozik, illetve 34,4% (241 fő) az, akik *átlagos, illetve elavult környezetben*. A rossz, illetve kifejezetten rossz alvók esetében (171 fő) ezen értékek: az *ideális, illetve jó ergonómiai és munkakörülmények* között dolgozó száma 99 fő (57,9%), az akik *átlagos, illetve elavult környezetben* dolgozik azok aránya pedig 42,1% (72 fő).

Az ideális vagy egészen jó munkakörülménnyel, ergonómiával rendelkező munkavállalók (558 fő) közül a panaszok, betegségek kapcsán 169 fő (30,3%) választotta azt egészségére vonatkozóan, hogy *“nincsen semmi bajom”*. Míg ez az arány az átlagosnak, illetve az elavultnak tartott körülmények között dolgozók esetében 24,9% (78 fő).

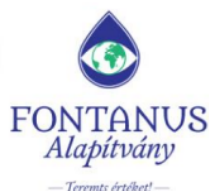
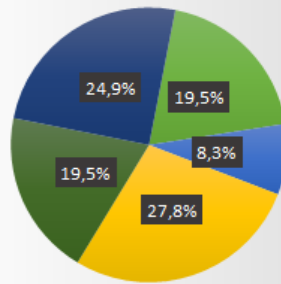
Munkahelyüket ergonomia szempontjából, jónak, ideálisnak tekintő munkavállalók panaszai, betegségei

- Több diagnosztizált betegségem van, amikre rendszeresen gyógyszer szedek, vagy rendszeres kezelést igényelnek.
- Több diagnosztizált betegségem van, amik rendszeres vizsgálatokat igényelnek.
- Vannak panaszaim, amiket néha megnézetek, ha szükséges a látvatem magam az orvosi beavatkozásoknak.
- Vannak panaszaim, de beláttam, hogy azok kialakulása az én tetteim, ill. nem tetteim következményei, ezért ezeket folyamatosan figyelem magamnál, és igyekszem változtatni.
- Nincs semmi bajom.



Munkahelyüket ergonomia szempontjából, átlagosnak, elavultnak tekintő munkavállalók panaszai, betegségei

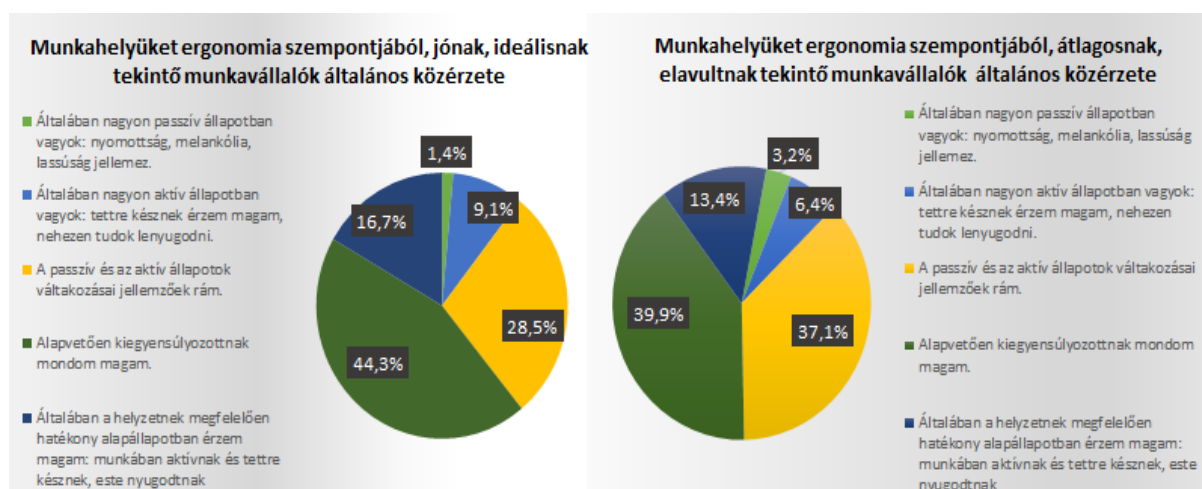
- Több diagnosztizált betegségem van, amikre rendszeresen gyógyszert szedek, vagy rendszeres kezelést igényelnek.
- Több diagnosztizált betegségem van, amik rendszeres vizsgálatokat igényelnek.
- Vannak panaszaim, amiket néha megnézetek, ha szükséges a látvatem magam az orvosi beavatkozásoknak.
- Vannak panaszaim, de beláttam, hogy azok kialakulása az én tetteim, ill. nem tetteim következményei, ezért ezeket folyamatosan figyelem magamnál, és igyekszem változtatni.
- Nincs semmi bajom.



Azon munkavállalók esetében ahol a panaszok, betegségek esetében a munkavállalók azt a választ adták hogy *“Nincs semmi bajom”* a válaszadók 68,4%-ának ideális, illetve egészen jó a munkakörülmény, ergonómia a munkahelyén. 31,6% (78 fő) esetében pedig átlagos, vagy elavult a munkakörülmény, ergonómia.

Akik több diagnosztizált betegségről számoltak be (208 fő) a panaszok, betegségek esetében, ott a válaszadók 58,1%-ának ideális, illetve egészen jó a munkakörülmény, ergonómia a munkahelyén. 41,8% (87 fő) esetében pedig átlagos, vagy elavult a munkakörülmény, ergonómia.

Az ergonómia és általános közérzet összefüggései kapcsán az ideális vagy egészen jó munkakörülmények, ergonómia között dolgozók (558 fő) közül 340 fő vélekedik úgy, hogy *“alapvetően kiegyensúlyozott, vagy a helyzetnek megfelelően hatékony alapállapotban érzi magát”*. Azon munkavállalók, akik átlagos, vagy elavult munkakörnyezetben dolgoznak (313 fő) az *“alapvetően kiegyensúlyozott, vagy a helyzetnek megfelelően hatékony alapállapotban érzi magát”* válaszokat mindössze 167-en adták meg.



A válaszadások alapján a munkavállalók kifejezetten elégedettek a munkahelyi alapergonómiai követelmények tekintetében az esetek 64,1%-ában.

Mivel szignifikáns összefüggéseket találtunk a munkahelyi ergonómia és

- az alvás minősége, mennyisége,
- az általános közérzet,
- a panaszok, betegségek száma,
- a kezelendő panaszok száma

közt, ez alátámasztja ennél a mintánál is, hogy az ergonómiának kiemelkedő szerepe van a munkavállalók alapvető egészségi állapotának megfelelő alakulásában és ezáltal a stresszfaktorok megjelenésének mértékében valamint a stressztűrés alakulásában.

Javaslat: érdemes lehet felmérni a válaszadások tekintetében a külön az ergonómiára kiterjedő tényezőket, mert kiderülhet, hogy az önkormányzatoknál a munkáltatók milyen kiemelkedően magas százalékban teljesítenek e téren - amennyiben igazolódik,- munkaerő felvétel szempontjából ez egy vonzó paraméter lehet.

Ezen felül érdemes lehet felmérni, mi a különbség az ergonómiával megelégedett munkahelyek és a kevésbé megelégedett munkahelyek kialakítása között. A felmérés alapján valószínűsíthetően kisebb változtatásokra lenne szükség az utóbbi munkahelyeken és magasabb értéket érnének el.



I.11. Krízishelyzetek és további stressztényezők (agresszív megnyilvánulások, határidők kezelése)

Viselkedéstudományi megközelítésben az agresszió olyan viselkedésformákat tartalmaz, amelyek esetén azonos fajhoz tartozó egyedek egymást igyekeznek távoltartani valamilyen erőforrástól, amely létfenntartáshoz, fajfenntartáshoz, szociális ranglétrán való pozíció megtartásához vagy eléréséhez szükségesek. Az agresszióknak, mint viselkedési formának számos megnyilvánulási módja van az emberek között. Emiatt is nehezen fogható meg, hiszen az esetek nagy százalékában ezek a megnyilvánulások verbálisak, illetve sok esetben dominanciát kifejező mozdulatsorban mutatkoznak meg. Megnyilvánulási formája lehet a passzív-agresszió, verbális, indirekt, stb.

Az agresszív viselkedést stressznek éljük meg, ezért a szervezetünk készenléti állapotot hoz létre a testben. Az izmok megfeszülnek, az emésztés és a kiválasztó funkciók minimalizálódnak, az érzékek kiélesednek, a vércukorszint megemelkedik, a vérnyomással a pulzussal és légzésszámmal együtt. Megszűnéséig pedig fenntartja a szervek szervrendszerek készenléti állapotát, amely, azok gyorsabb kimerüléséhez vezet.

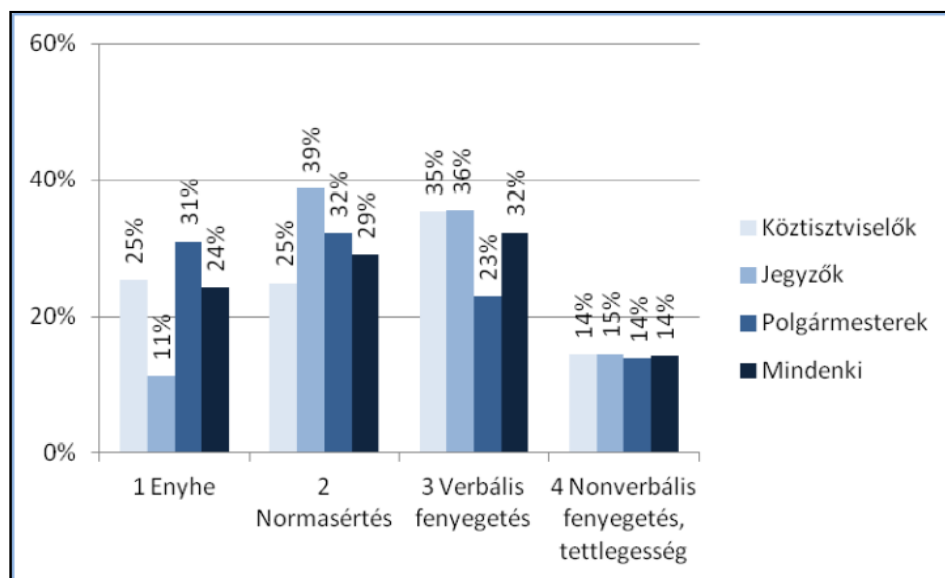
I. *Ügyfelek/Ellátottak kezelése kapcsán az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente*

“Az önkormányzati hivatalokat az ügyfelek oldaláról érő erőszakról, fenyegetésekről” címmel 2013-ban készült tanulmány azt vizsgálta, hogy az ügyfelek milyen mértékű fenyegetést jelentenek a hivatal dolgozóira, és ezáltal milyen stresszfaktoroknak vannak a hivatali dolgozók kitéve.

A kutatás során összeállított kérdőíveket 540 fő töltötte ki, melyből akkor 138 polgármester, 84 jegyző és 318 közalkalmazott-köztisztviselő volt.

A tanulmány kiértékelését követően a kutatók az alábbi eredményekről számoltak be:

- 24% az enyhe erőszakos esetek,
- 29% a szóbeli normasértések,
- 32% a verbális fenyegetések,
- 14% a nonverbális fenyegetések vagy konkrét tettlegességek előfordulása.



4. ábra: A legutóbbi esetek alapján létrehozott fenyegetéstípusok megoszlása csoportonként



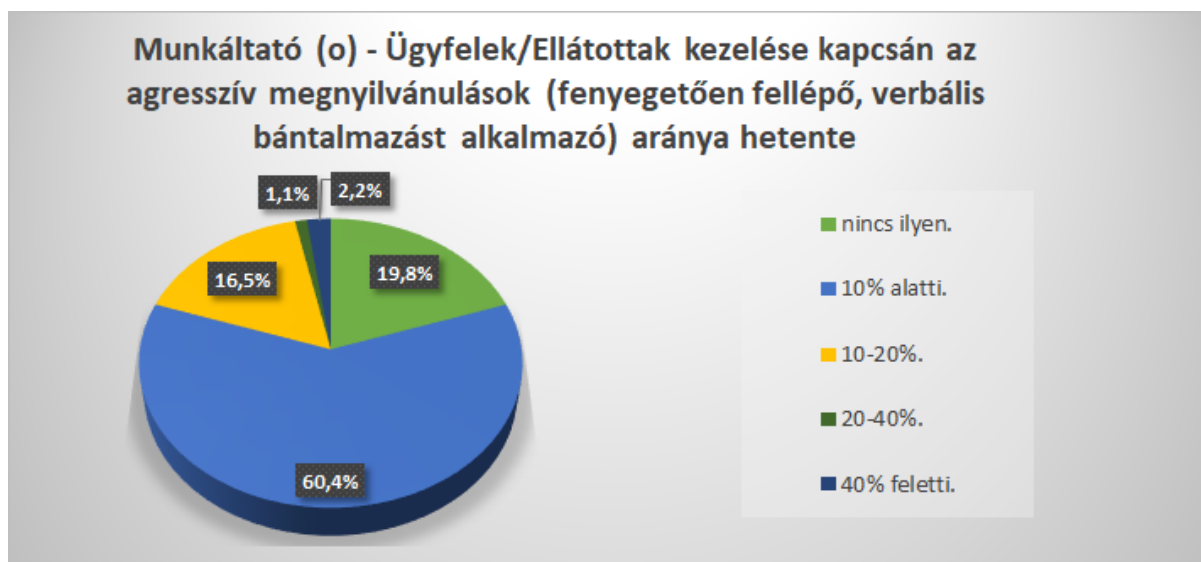
A tanulmányt készítő kutatók összességében azt a megállapítást tették, hogy a válaszadók a fenyegető ügyfeleket meglehetősen veszélyesnek érezték a hivatali működésre nézve, több mint 75%-uk legalább „lehet veszélyes is” kategóriát jelölt be, illetve a válaszadók több mint 25%-a „közepesen vagy még veszélyesebbnek” ítélte meg azokat.

A személyes érintettséget vizsgálva, azt a megállapítást tették a kutatók, hogy a megtörtént esetek több mint 60%-át legalább közepesen súlyosnak és majdnem 50%-át kifejezetten súlyosnak ítélték meg a sértett személyek.

A 2013-ban készült kimutatást követően több intézkedést is bevezettek a hivatalokban, melyet az elmúlt 7 évben lehetőség volt alkalmazni.

A mostani kutatás során a kérdőív - *noha kevésbé szofisztikáltan, mint a 2013-as felmérés alkalmával* - ugyancsak kitért a munkavállalókat az ügyfelek oldaláról ért agresszív megnyilvánulások és atrocitások felmérésére.

Az ügyfelek, ellátottak kezelése kapcsán fellépő agresszív megnyilvánulások heti szintű előfordulásai a munkáltatók válaszadásai alapján javarészt (19,8%+60,4%=80,2%-ban) 10% alattiak, vagy nem is fordulnak elő ilyen esetek. Az esetek mindössze 2,2%-ában 40% feletti. Az agresszív megnyilvánulások egyedi megítélése 45%-ban: a munkavállalók jól kezelik őket, és további 8,8%-ban nincsenek is ilyen helyzetek.



Munkáltató (sz) - Az ügyfelek/ellátottak részéről érkező agresszív megnyilvánulások

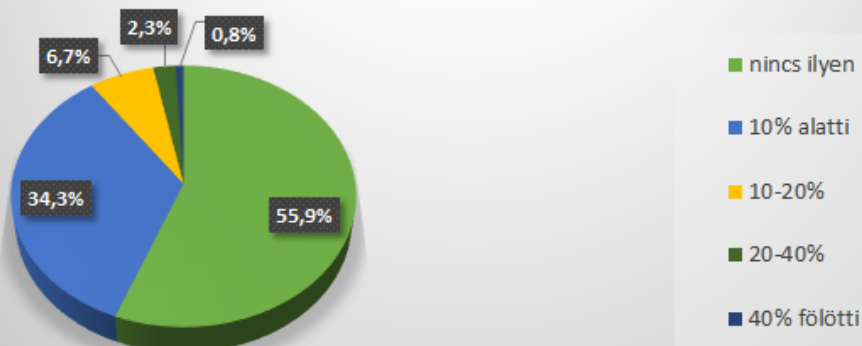


Szembevetve a munkáltatók válaszadásaiból, hogy amíg a pontos %-ra vonatkozó adat megadásával járó kérdésre 19,8% adta azt a választ, hogy nincsenek agresszív megnyilvánulások, addig a szubjektív, %-okat nem tartalmazó kérdés módra csak 8,8% válaszolta azt, hogy nincsenek agresszív megnyilvánulások, kevesebb, mint a számszerűsített választ igénylő kérdés fele.

A két kérdésre adott válaszok közötti eltérés okára a kérdőívből nem tudunk következtetéseket levonni.

Míg a munkáltatói oldalon a válaszokból az derül ki, hogy 19,8%-ban *nincsenek munkavállalókat érő agresszív megnyilvánulások*, addig ugyanerre a kérdésre a munkavállalók oldaláról a válasz 55,9%. A *heti 10% alatti*, munkavállalókat ért agresszív megnyilvánulások előfordulása pedig 34,4%.

Munkavállaló (o) - Ügyfelek/Ellátottak kezelése kapcsán az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente

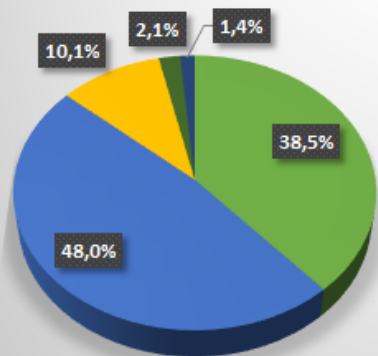


Mann-Whitney próba elvégzése eltérést mutatott a munkavállalók és munkáltatók válaszában a heti esetszámra vonatkozóan 1,58 és 2,05 csoportátlagok mellett.

Az ügyfelek/ellátottak részéről érkező agresszió megélésre rákérdezve a munkavállalói oldalon, közel azonos válaszok születtek, mint a munkáltatói válaszok esetében.



Munkavállaló (sz) - Az ügyfelek/ellátottak részéről érkező agresszív megnyilvánulások



- A munkával járnak, jól kezelem őket, békésen tudom lezárni őket.
- A munkával járnak, alapvetően jól kezelem őket, az esetek döntő többségében békésen záródnak.
- Nem mindig vagyok rájuk felkészülve, időnként rosszul kezelem őket, az esetek egy részében békésen záródnak.
- Alapvetően nem vagyok rájuk felkészülve, a legtöbb esetben rosszul kezelem, az esetek többségében megmaradó feszültséggel záródnak.
- Nem vagyok rájuk felkészülve, nagyon rosszul élem meg őket, az esetek mindíg feszültséggel záródnak

A megnyilvánuló agresszió kezelésére vonatkozó kérdésre adott válaszok alapján a munkavállalók 86,5%-ban (842 fő) a munkával járnak tartják ezeket, jól kezelik és minimum az esetek többségét békésen tudják zárni.

Ezen dolgozók esetében az alapvető életműködéshez, létfenntartáshoz kapcsolódó szükségletek, mint az evés, alvás, mozgás aránya kiegyensúlyozott. Közöttük rosszul, vagy kifejezetten rosszul alvók aránya 17,5% (148 fő). A napi 1-2 étkezéssel élő munkavállalók aránya ugyancsak alacsony 12,8%. A rendszeres mozgást végzők száma 455 (54%). A gyógyszeres fogyasztók aránya ezen munkavállalók esetében 17,6%, valamint ezen munkavállalók esetében a munkahelyen kívüli agresszió mértéke 9%.

Azon munkavállalók, vagyis a válaszolók (30 fő) 3,5%-a esetében, ahol *“Alapvetően nem vagyok rájuk felkészülve, a legtöbb esetben rosszul kezelem, az esetek többségében megmaradó feszültséggel záródnak.”* vagy *“Nem vagyok rájuk felkészülve, nagyon rosszul élem meg őket, az esetek mindíg feszültséggel záródnak”* válaszok kerültek megadásra 50% a rosszul, vagy kifejezetten rosszul alvók aránya, illetve a dolgozók 70%-a nem mozog. 60%-uk (18 fő) számolt be arról, hogy zajos, vagy kifejezetten zajos a munkakörnyezet amiben dolgoznak. 23%-uk (7 fő) naponta 1-2 alkalommal táplálkozik, illetve a meglévő betegségére folyamatosan gyógyszert szed, valamint nagyon rövid határidejű munkákat kap, amiért sokszor túlóráznak, illetve a feladatok megvalósításán járnak a gondolatai a munkaidő után is. Ezen munkavállalók esetében ugyancsak magasnak mondható (16%) a munkahelyen kívüli agresszív esetek aránya.

Munkáltatók és munkavállalók válaszait összehasonlítva arra a kérdésre, hogy miként viszonyulnak ehhez, hogyan élik meg ezeket az agresszív megnyilvánulásokat, kis mértékben eltérő válaszokat kaptunk 1,8 és 2,47 csoportátlag mellett.

A munkavállalók a megnyilvánuló agresszió kezelésére vonatkozó kérdésre adott válaszok alapján 86,5%-ban (842 fő) a munkával járnak tartják ezeket, jól kezelik és minimum az esetek többségét békésen tudják zárni azokat. Ez kiemelkedően jó arány.

Az ügyfelek/ellátottak részéről érkező agresszióra vonatkozó kérdésekre adott értékek alapján - noha, ahogy korábban is jeleztük, ezen kérdések nem olyan részletességgel kérdeznak rá az ilyen típusú eseményekre, mint a 2013-ban történt felmérés során - elmondhatjuk, hogy az elmúlt 7 évben bevezetésre került intézkedések során javultak a ügyfelek/ellátottak részéről érkező agresszióval járó történések kezelése, illetve azok előfordulásában is feltételezhető, hogy sikerült csökkenést elérni.

A munkáltatók válaszadásai jelentősen borultabbak voltak a munkavállalók válaszáinál.

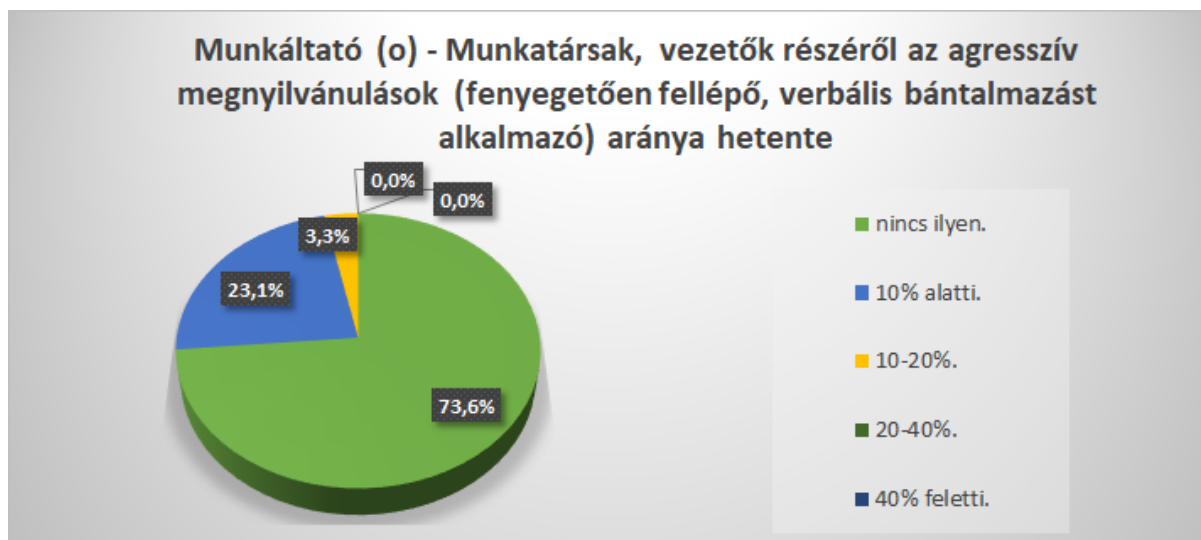


Javaslat: külön felmérést készíteni agresszió tekintetében azokról a munkahelyekről, ahol a munkáltató azt jelezte, hogy a heti agresszív megnyilvánulások száma 20% fölötti (2,2+1,1=3,3%), hogy van-e és ha igen, milyen lehetőségek vannak az agresszív megnyilvánulások számának csökkentésére.

II. A munkatársak, vezetők részéről érkező agresszív megnyilvánulások

A munkatársak, vezetők részéről előforduló agresszív megnyilvánulások hátterében az egyéni, vagy úgymond emberi ellentéteken kívül számos ok állhat, ezek közül a leggyakoribb az elvégzendő feladatok megnövekedett mennyisége, a munkafolyamatokban, illetve az időszervezésben esetlegesen fennálló problémák, kommunikációs problémák, szaktudásbeli különbségek. Ezekre vonatkozó, a munkáltató felé feltett kérdések az I.16, illetve I.17 fejezetekben is megtalálhatóak lesznek.

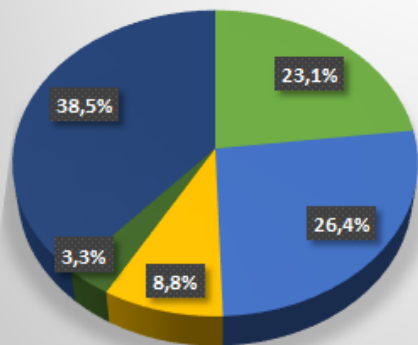
A munkáltatókat kérdezve: a munkatársak, vezetők részéről érkező agresszív megnyilvánulások heti arányáról, a válaszadások 73,6%-a alapján ilyen esetek egyáltalán nincsenek, 23,1%-ban pedig 10% alatti rendszerességgel fordulnak elő hetente, mindössze 3,3% a 10%, vagy afeletti az előfordulások aránya.



A munkatársak, vezetők részéről történő agresszív megnyilvánulásra általánosságban rákérdezve, kissé eltérő értékeket hozott a kimutatás. A válaszadók 38,5%-ban adták csak meg, hogy nem fordulnak elő ilyen esetek. A munkáltatók megítélés alapján az agresszív esetek kezelésére általánosságban az a jellemző, hogy a munkavállalók jól kezelik őket, és többnyire békésen záródnak.



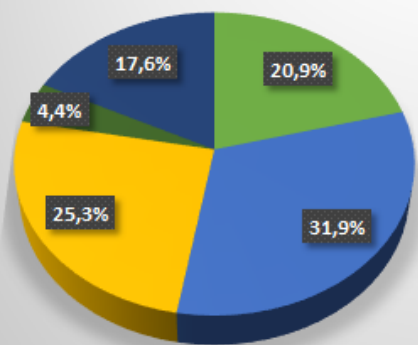
Munkáltató (sz) -A munkatársak, vezetők részéről érkező agresszív megnyilvánulások



- A munkával járnak, a munkavállalók alapvetően jól kezelik őket
- Nem mindig vannak felkészülve a munkavállalók, időnként rosszul kezelik őket, az esetek egy részében békésen záródnak
- Alapvetően nincsenek a munkavállalók felkészülve rájuk, a legtöbb esetben rosszul kezelik őket, többnyire feszültséggel záródnak
- Nincsenek a munkavállalók felkészülve rájuk, rosszul kezelik, és élük meg ezeket
- Nincsenek ilyen helyzetek

A munkáltatók bevallásai alapján - mind az ügyfél/ellátottak, mind a munkavállalók, vezetők részéről - az agresszív megnyilvánulások munkamenetre és feladatok végrehajtására vonatkozó hatásait tekintve 52,8%-ban alapvetően, vagy a legtöbb esetben nem befolyásolják azokat. Ebben a kérdésben, ugyancsak meglepő, hogy a válaszadók mindössze 17,6%-a adta meg azt, hogy *“Nincsenek ilyenek helyzetek.”*

Munkáltató (sz) -Agresszív megnyilvánulások kihatása a munkamenetre, és a feladatok végrehajtására

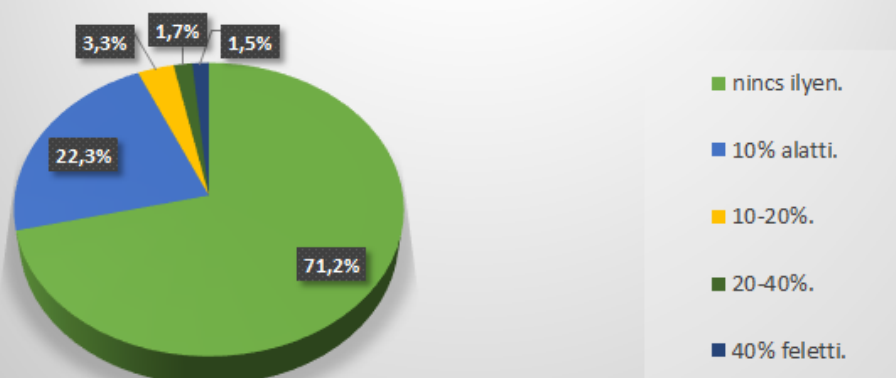


- Alapvetően nem befolyásolják a munkamenetet és a feladatok végrehajtását.
- Legtöbb esetben nem befolyásolják a munkamenetet és a feladatok végrehajtását.
- Kisebb mértékben befolyásolják a munkamenetet és a feladatok végrehajtását.
- Nagyban befolyásolják a munkamenetet és a feladatok végrehajtását, ebből kifolyólag sok a hiba, és tévedés.
- Nincsenek ilyen helyzetek.

A munkavállalók válaszai alapján 71,2% (620 fő) szerint nincsenek a munkatársak, vezetők részéről agresszív megnyilvánulások. 22,3% arányban 10% alatti ezen esetek heti előfordulása, és mindössze 6,5%-k, 57 fő az - a 871 kérdőívet kitöltők közül - akik esetében 10%-nál nagyobb arányban fordulnak elő az agresszív megnyilvánulások hetente a munkatársak, vezetők részéről.



Munkavállaló (o) - Munkatársak, vezetők részéről az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente



Tekintve a válaszadások arányát a munkáltatók részéről $73,6\%+23,1\%=96,7\%$ szerint nincsenek agresszív megnyilvánulások a munkatársak vezetők részéről vagy hetente 10% alatti számban vannak. Munkavállalókat kérdezve ugyanerről a kérdésről a válaszadók 71,2%-a szerint nincs ilyen, további 22,3% szerint 10% alatti, ami összesen 93,5%. Ez kiemelkedően jó arány.

Mivel a munkáltatók és a munkavállalók is hasonló arányokat adtak meg a válaszként, ezt elfogadhatjuk hiteles válaszként.

A munkavállalók 2,2%-a szerint van 20% illetve 40% feletti számú agresszív megnyilvánulás hetente. Az agresszió kapcsán érkező válaszadások főként a munkavállalók részéről arra engednek következtetni, hogy

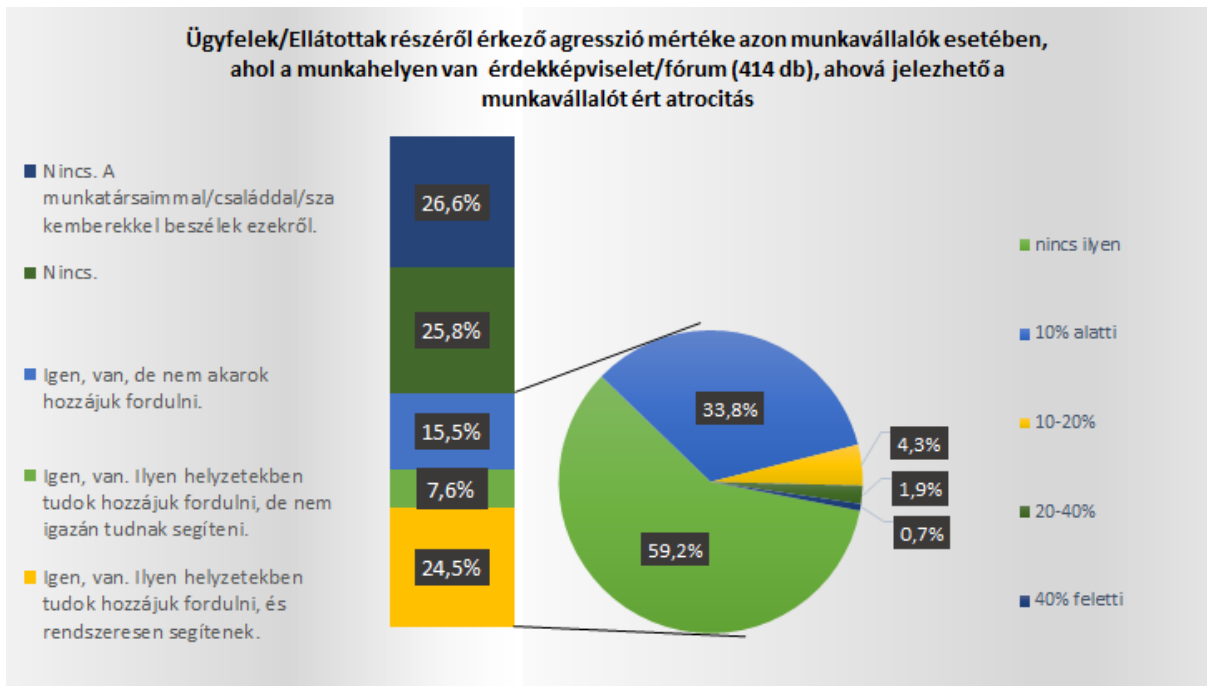
- vagy javarészt olyan munkahelyeken töltötték ki a kérdőíveket, ahol alacsony az agresszív megnyilvánulások száma,
- vagy összességében viszonylag alacsony számban fordulnak elő agresszív megnyilvánulások
- vagy a munkavállalók rendkívül jól kezelik az agresszív megnyilvánulásokkal járó helyzeteket,
- vagy a 7 évvel ezelőtti tanulmány és az akkor tett javaslatok foganatosításának eredményeképpen kevesebb az agresszív megnyilvánulás.

III. Agresszív megnyilvánulások és Érdekképviselet összefüggései

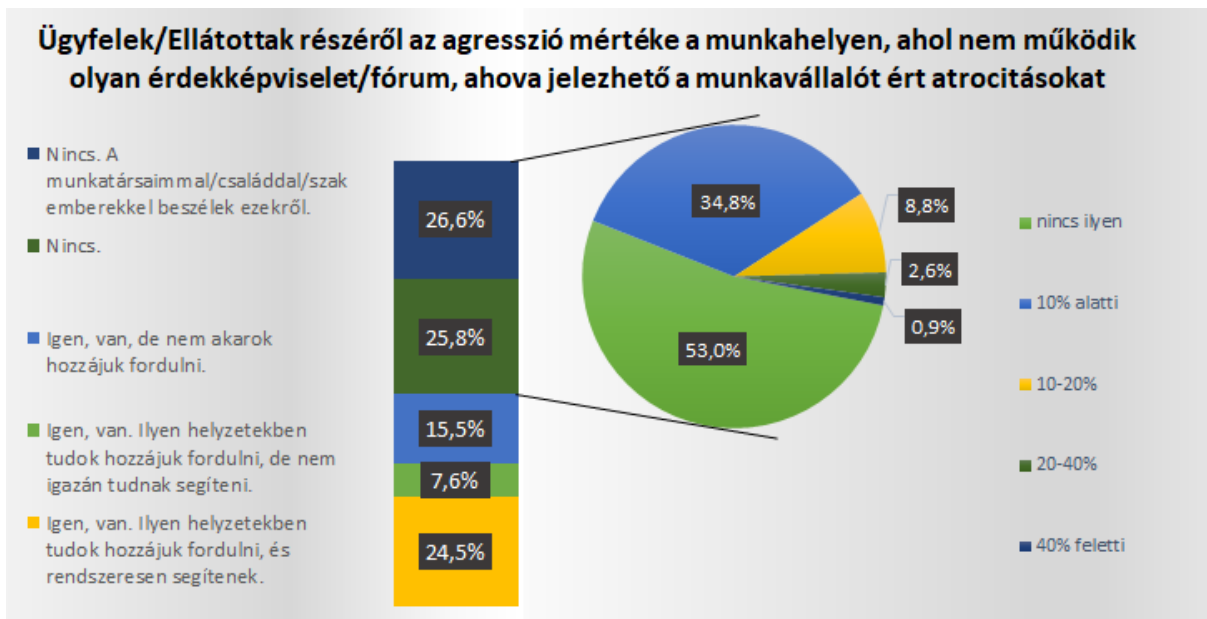
Spearman(r_s) féle korrelációt használva nem találtunk összefüggést az *ügyfelek/ellátottak részéről felmerülő agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente* és a *munkahelyen működő (ahová jelezhető a munkahelyen ért atrocitások) érdekképviselet/fórum* elérhetősége között.

Megvizsgáltuk, hogy a munkavállalók által adott válaszokat a tekintetben is, hogy azokon a helyeken, ahol van érdekképviselet vagy fórum, hány esetben történik az ügyfelek részéről agresszió. Az esetek 59,2%-ában nincsen, illetve további 33,8%-ában 10% alatti. Ez összesítve az esetek 93%-ában nincs, vagy csak 10% alatti érték.





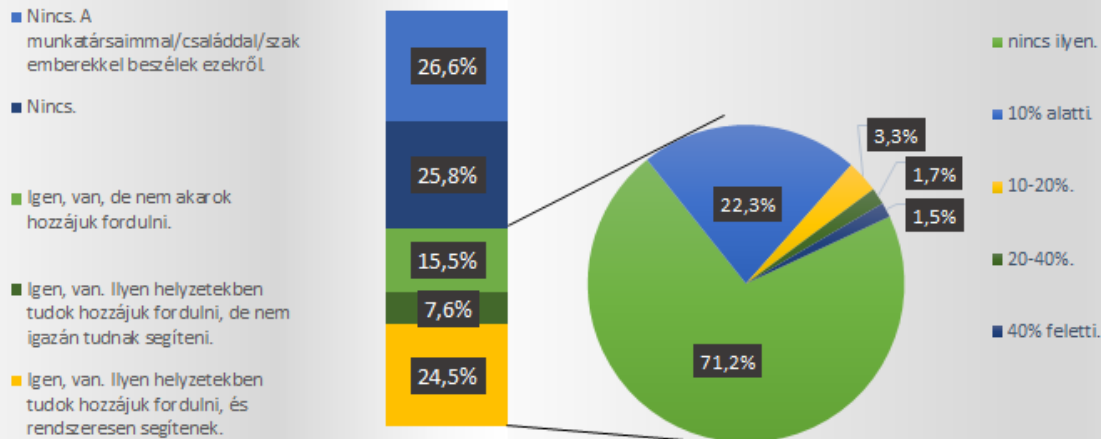
Azon munkahelyek esetében, ahol nincs a munkát segítő érdekképviselő/fórum ott 53% esetben nincsenek az ügyfelek/ellátottak részéről agresszív megnyilvánulások. 34,8%-ban 10% alatti, melyet összesítve az esetek 87,7%-ában nincs, vagy csak 10% alatti az agresszív megnyilvánulások aránya.



Ugyanezeket a területeket vizsgálva tekintetben, hogy a munkatársak és vezetők részéről mennyi atrocitást szenvednek el a munkavállalók: a Spearman(r_s) féle korrelációt használva a *munkatársak, vezetők részéről az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente és a munkahelyen működő (ahová jelezhetőek a munkahelyen ért atrocitások) érdekképviselő/fórum* elérhetősége között találtunk szignifikáns, pozitív összefüggést.



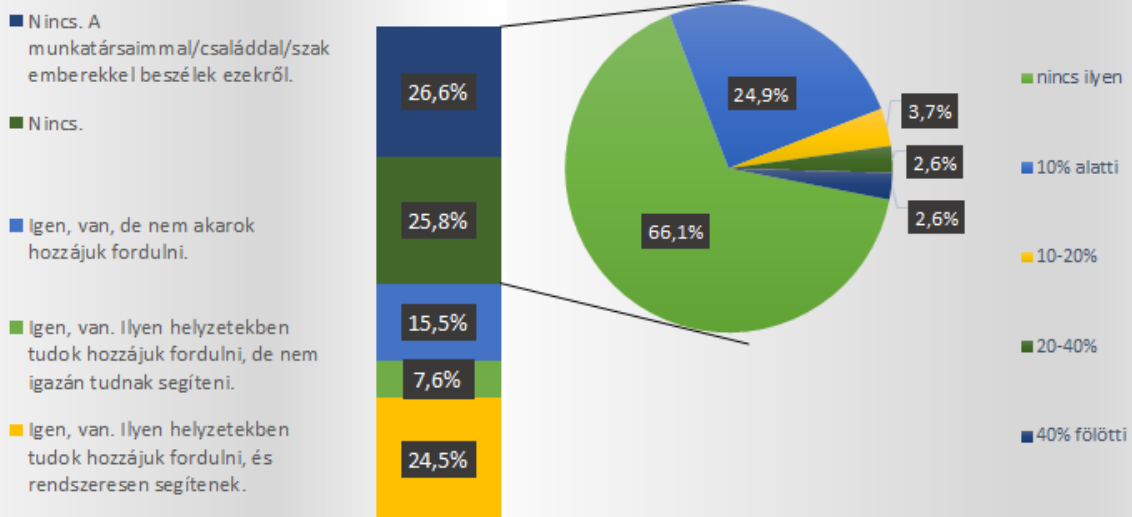
A munkatársak, vezetők részéről az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente, azon munkavállalóknál, ahol van érdekképviselő/fórum (414 db), ahová jelezhető a munkavállalót ért atrocitás



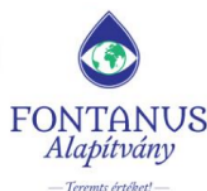
71,2%-ban nincsenek a munkatársak, vezetők részéről agresszív megnyilvánulások, további 22,3%-ban 10% alatti, azaz összesen 93,3%-ban nincsen vagy 10% alatti.

Összevetve a válaszadásokat az érdekképvisellel rendelkező munkahelyek és az érdekképvisellel nem rendelkező munkahelyek között: az érdekképvisellel rendelkező helyeken 71,2% jelezte, hogy nincsenek agresszív megnyilvánulások, az érdekképvisellel nem rendelkező helyekkel szemben, ahol 66,1% ez az arány.

A munkatársak, vezetők részéről az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente azon munkahelyeken ahol nem működik érdekképviselő/fórum



Kiemelve az érdekképvisellel vagy fórummal rendelkező helyeket, a válaszadásokból látható, hogy az össz válaszadásban a munkatársak, vezetők részéről az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente szignifikánsan kisebb azokon a helyeken,



ahol a munkahelyen működő (ahová jelezhetők a munkahelyen ért atrocitások) érdekképviselő/fórum van.

Ez mutathatja azt, hogy az érdekképviselői szervek jól működnek, megfelelő kommunikációs fórumot biztosítanak a munkáltatók és munkavállalók között vagy akár azt is, hogy az érdekképviselői puszta jelenléte visszatartó erő a munkatársak közötti vagy vezetők felől érkező agresszív megnyilvánulásokkal szemben.

IV. Határidők kezelése

A munkahelyi feladatok elvégzéséhez, de akár a munkahelyen kívül is egy-egy nap eltervezéséhez és megvalósításához, a határidők ütemezése szükséges, mely olykor kihívás és ezáltal stresszfaktor.

A kérdőíves felmérés során rákérdeztünk a határidők kezelésére, illetve a munka-magánélet egyensúlyának betartására.

A munkáltatók esetében a határidő kezelés tekintetében 53,8% arányban válaszolták, hogy *“Mindig tudjuk tartani, határidőn túli leadás miatt panasz még nem történt nálunk.”* csupán 3,3%-ban fordul elő az a válaszadó munkáltatóknál, hogy *“A határidőket csak az esetek egy részében tudjuk tartani, rendszeresen kapunk panaszokat emiatt.”*

Illetve a kérdőívet kitöltők között nem volt olyan, ahol *“A határidőket semmilyen szinten nem tudjuk tartani, állandóak az e miatt érkező panaszok.”* válasz került volna megadásra.



A munkavállalók esetében a határidő kapcsán az alábbi válaszokat jelezték vissza:

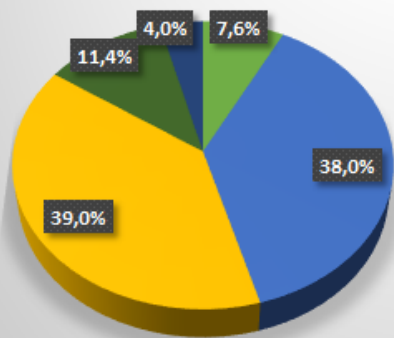
A 871 kitöltő közül 66 fő (7,6%) jelezte azt, hogy *“Alapvetően nincsenek határidős munkáim, vagy viszonylag tág határidőket kapunk, a munka beosztható, így nem tapasztalom az időszorítást.”* 4,4% (35 fő) jelezte, hogy *“Folyamatosan időszorításban vagyok, rendszeresen kell túlóráznom, folyamatosan tapasztalom az időszorítást.”*

11,4% (99 fő) esetében vannak határidő munkák, és gyakran szükséges e miatt túlórázni.

A fennmaradó 77% esetében vannak határidős munkák, de a megfelelő feladatszervezésnek köszönhetően, *nem, vagy kevésszer tapasztalják az időszorítást.*



Munkavállalók (sz) - Időkezelése

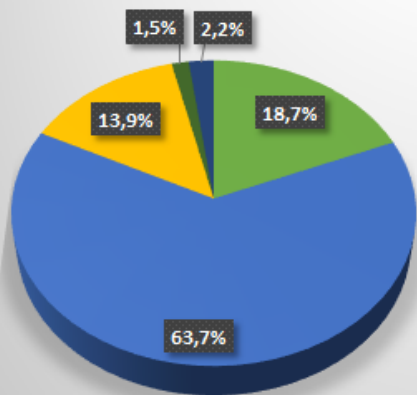


- Alapvetően nincsenek határidős munkáim, vagy viszonylag tág határidőket kapunk, a munka beosztható, így nem tapasztalom az időszorítást.
- Vannak határidős munkáim, de megfelelő ütemezéssel jól szervezhetőek a munkák, így nem tapasztalom az időszorítást.
- Vannak határidős munkáim, de megfelelő a feladatszervezés, így kevészer, de tapasztalom az időszorítást.
- Gyakran fordul elő, hogy nagyon rövid határidejű munkákat kapok, ezért sokszor túlórázom, vagy azok megvalósításán járnak gondolataim munkaidő után is.
- Folyamatosan időszorításban vagyok, rendszeresen kell túlóráznom, folyamatosan tapasztalom az időszorítást.

A munkavállalók, a munkafázisaik ütemezésének tekintetében 63,7% arányban (555 fő) *“Legtöbbször önállóan tudom szervezni és ütemezni, hogy mit, mikor csinálók, néha zavarnak csak meg egy -egy tevékenységem közben.”*

És mindössze 1,5% (13 fő) adta azt a választ, hogy *“Folyamatosan mások ütemezik és szervezik, hogy mit, mikor csinálók, ami nagyon zavaró számomra.”*

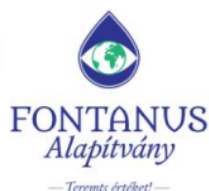
Munkavállalók (sz) - Munkafázisaik ütemezése



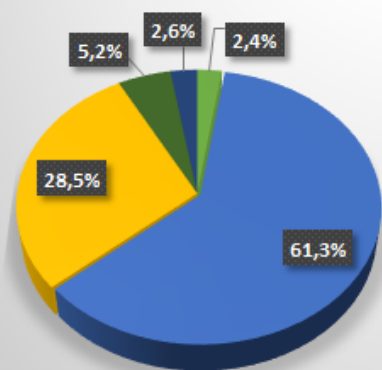
- Mindig önállóan szervezem és ütemezem, hogy mit, mikor csinálók.
- Legtöbbször önállóan tudom szervezni és ütemezni, hogy mit, mikor csinálók, néha zavarnak csak meg egy -egy tevékenységem közben.
- Gyakran mások ütemezik és szervezik, hogy mit, mikor csinálók, ami többször zavaró számomra.
- Folyamatosan mások ütemezik és szervezik, hogy mit, mikor csinálók, ami nagyon zavaró számomra.
- Mások ütemezik és szervezik, hogy mit, mikor csinálók, de ez nem zavar

Időbeosztás, eltervezett dolgok megvalósítása kapcsán arra a kérdésre, hogy hogyan alakul egy napja a munkavállalóknak az alábbi visszajelzések érkeztek.

A válaszadók több mint 60%-a, 61,3 % (534 fő) jelezte azt, hogy egy napja 80%-ban valósul meg annak megfelelően, ahogyan eltervezte. És összesen 2,6% (23 fő) érzi úgy, hogy soha nem úgy alakul a napja, ahogyan eltervezte, és már fel is adta a tervezetést.



Munkavállaló (o) - Időbeosztás, eltervezett dolgok megvalósítása



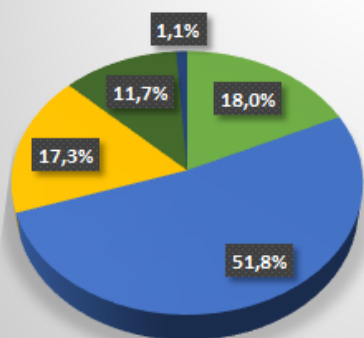
- 100%-ban: bármit eltervezek mindig sikerül úgy alakítanom a dolgokat, hogy sikerüljön teljesíteni.
- Kb. 80%-ban: amit eltervezek, annak túlnyomó többségét sikerül teljesíteni.
- Kb. 60%-ban: amit eltervezek, annak nagy részét sikerül megvalósítani.
- Kb. 20%-ban: ad hoc dolgok alakítják a napomat, így csak kicsi részét sikerül az eltervezett dolgoknak megvalósítani.
- Soha nem úgy alakul a napom, ahogy elterveztem, így már feladtam a tervezgetést, csak csinálom, ami adódik.

A munkáltatók visszajelzései alapján a jellemző stresszforrás a hivatalban 75,8% (69 fő) arányban *“A szűk határidők.”*

Illetve a *“Leggyakoribb munkaadói stresszfaktorok”* között 35,2%-ban (32 fő) a *“Be nem tartott határidők miatti panaszok száma ÉS/VAGY anyagi károk.”* szerepelnek.

A munkavállalók saját bevallása alapján a munka és a magánélet egyensúlyát 69,8%-os (608 fő) arányban teljesen össze, vagy össze tudják egyeztetni a munkát és a magánéletet. 17,3% (151 fő) az, akiknél előfordul, hogy *a munka miatt szükséges átszervezni a magánéleti dolgokat, de ezen átszervezésekért cserébe, lehetősége van munkaidőben ügyeket intézni.* A válaszadók 11,7%-a (102 fő) jelezte, hogy a betervezett magánéleti, családi programokat sokszor át kell szerveznie, és 1,1%-uk (10 fő) esetében a munka elvisz minden figyelmet.

Munkavállaló (sz) - A munka és a magánélet egyensúlya



- Teljesen össze tudom egyeztetni a kettőt, egyensúly van a kettő között.
- Össze tudom egyeztetni a munkám és a magánéletem.
- Előfordul, hogy a munkám miatt át kell szerveznem a magánéleti programot, de cserébe van lehetőségem a munkaidőben elintézni magánéleti ügyeket.
- A munkám miatt sokszor át kell szerveznem a betervezett magánéleti és családi programokat.
- A munkám elvisz minden figyelmet.

Mindezek mellett is elmondható a munkavállalók és munkáltatók által adott válaszok alapján, hogy a munkavállalók az esetek többségében tartják, és jól kezelik a határidőket, illetve a munkaszervezésnek köszönhetően, nem vagy kevésszer tapasztalják az időszorítást. Többségében tudják úgy szervezni a



napjaikat, hogy az eltervezettek 80%-a abból megvalósuljon. A munkáltatók pedig, több mint 60 %-ban tudják a határidőket tartani, és évente 1-2 panasz érkezik csupán a határidős csúszások miatt. A munkáltatóktól érkező visszajelzések alapján a legfőbb stresszfaktor a *szűk határidők*, míg a munkavállalók oldaláról mindössze 15,4% jelezte azt, hogy gyakran vagy folyamatosan érzi az időszorítást.

Amennyiben ez a munkáltatók oldaláról egy ennyire sarkos kérdés és a legintenzívebb stresszfaktor, akkor érdemes lenne felmérni, hogy vajon a munkavállalók számára ez miért kevésbé lényeges stresszfaktor.

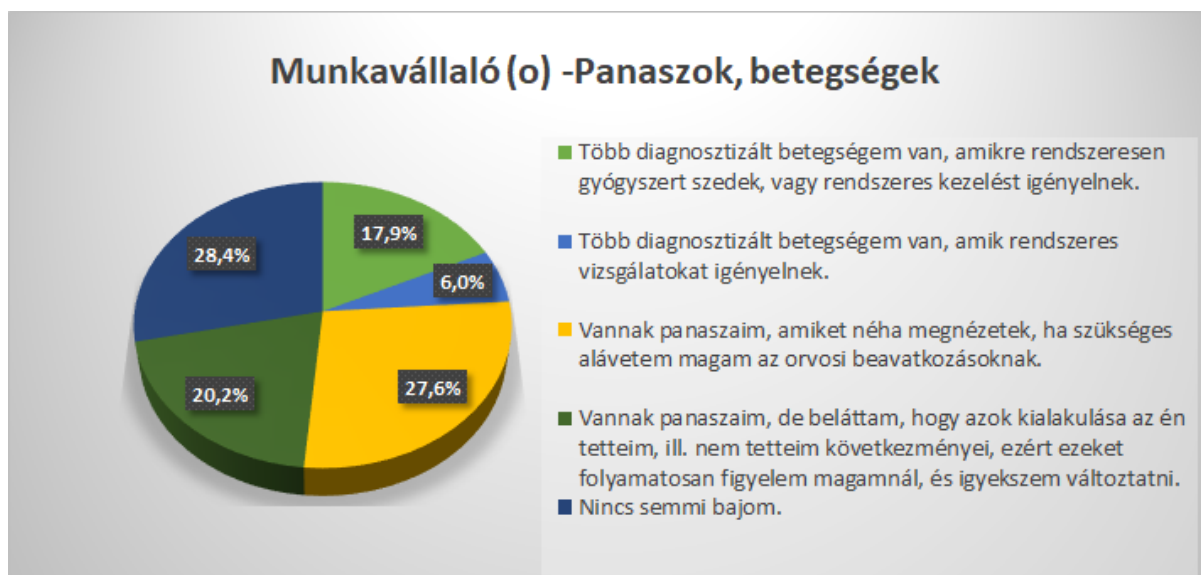
I.12. Létfenntartás (biztonság, betegségek és panaszok)

Egészségmegőrzés lehetősége: Az ENSZ definíciója szerint: „az egészség megőrzése olyan fogalom, amely az egészséget elősegítő életmód, és az ezt ösztönző társadalmi, gazdasági, környezeti és személyes tényezők támogatását öleli fel”. Vagyis az egészséget szolgáló magatartásnak két alapvető formája van: az egyéni (tanácsadás, nevelés, klinikai beavatkozás) és a közösségi (egészséggazdasági, társadalmi, kulturális, természeti és technikai feltételek javítása).

Az egyén egészsége hatással van a teljes életére, és környezetére. Az egészségi állapot kihat a munkahelyen belüli és kívüli tevékenységeire, szociális kapcsolataira és közvetetten a megélhetésre is.

A munkahelyen a munkavállalók számára évente 15 nap betegszabadság biztosított Magyarországon. Betegszabadságra kizárólag a munkavállaló betegsége esetén van lehetőség, a 15 nap igénybevétele után, illetve további esetben a táppénz lép életbe. Ennek maximum ideje egy év. Míg a betegszabadság összegét még a munkáltatókat terheli, a táppénzt már az Országos Egészségbiztosítási Pénztár fizeti ki.

A munkavállalók válaszai alapján 28,4% vallotta azt, hogy *“Nincsen semmi baja”* és további 20,2% azt, hogy *“Vannak panaszai, de belátta, hogy azok az ő tetteinek következményei és igyekszik változtatni.”*



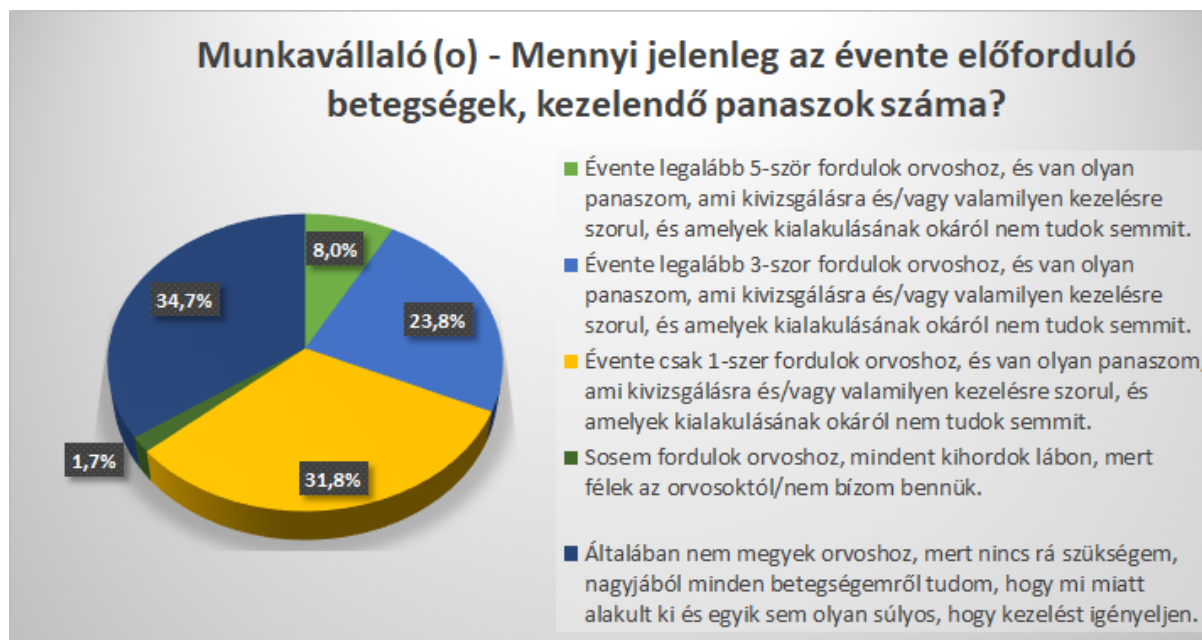
A további $27,6+6+17,9=51,5\%$ legalább évi rendszerességgel jár orvoshoz valamilyen panasszal. Ezen munkavállalók kor szerinti eloszlása (182 fő) a következő: 40,5%-uk 45 éves kor alatti, (267 fő)



59,5% -uk 45 év feletti. Az összes válaszadó tekintetében a nem szerinti megoszlás: 78,2% nő és 21,8% férfi.

Azon munkavállalók aránya, akik több betegséggel rendelkeznek, melyre rendszeresen gyógyszert szednek 17,9 %, ami 156 fő. Ezen munkavállalók kor szerinti eloszlása tekintetében egyharmaduk (52 fő) 45 éves kor alatti, (104 fő) 66,6% -uk 45 év feletti.

A rossz, illetve kifejezetten rosszul alvók aránya ezen munkavállalók között 30,7%. A nem mozgók aránya pedig 61,5%.



Az évente előforduló betegségek, kezelendő panaszok száma vonatkozásában 277 fő (31,8%) az, akik évente legalább 3-5 alkalommal fordulnak orvoshoz. Arra vonatkozóan, hogy ezen orvosi vizsgálatok munkaidőben, vagy munkaidőn kívül történnek nincs adatunk.

Az évente legalább 3-5 alkalommal orvoshoz forduló (277 fő) nem szerinti aránya: 82,3% nő és 17,7% férfi. A 277 főből 68 fő az 55 év feletti, 209 fő 55 év alatti, ebből pedig 116 fő 45 év alatti, tehát relatív magas a fiatalnak számító korosztály aránya.

A 277 főből 28 fő (10%) nyilatkozta azt hogy az ellátottaktól, ügyfelektől érkező agresszió mértéke nagyobb mint 10%.

21 fő (7,58%) nyilatkozta azt hogy a munkatársaktól érkező agresszió mértéke nagyobb mint 10%.

(47 fő (17%) nyilatkozta azt hogy gyakran, vagy folyamatosan időszorításban van.

A 277 főből 52 fő (19%) nyilatkozta azt, hogy a munkájára nem, vagy negatív visszajelzést kap a munkahelyén.)

Ezen adatok azon munkavállalókra vonatkozóan, akik nem, vagy évente kevesebb, mint 1-szer fordulnak orvoshoz (594 fő) az alábbiak:

Az 594 főből 57 fő (9,5%) nyilatkozta azt hogy az ellátottaktól, ügyfelektől érkező agresszió mértéke nagyobb mint 10%.

36 fő (6%) nyilatkozta azt hogy a munkatársaktól érkező agresszió mértéke nagyobb mint 10%.

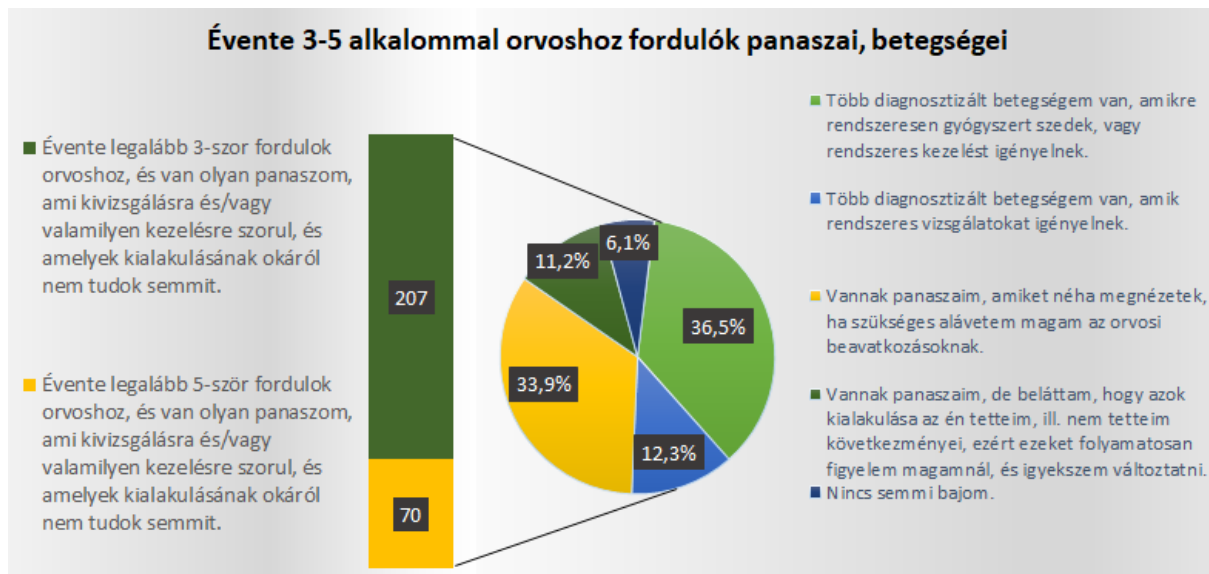
(23 fő (3,8%) nyilatkozta azt hogy gyakran, vagy folyamatosan időszorításban van.



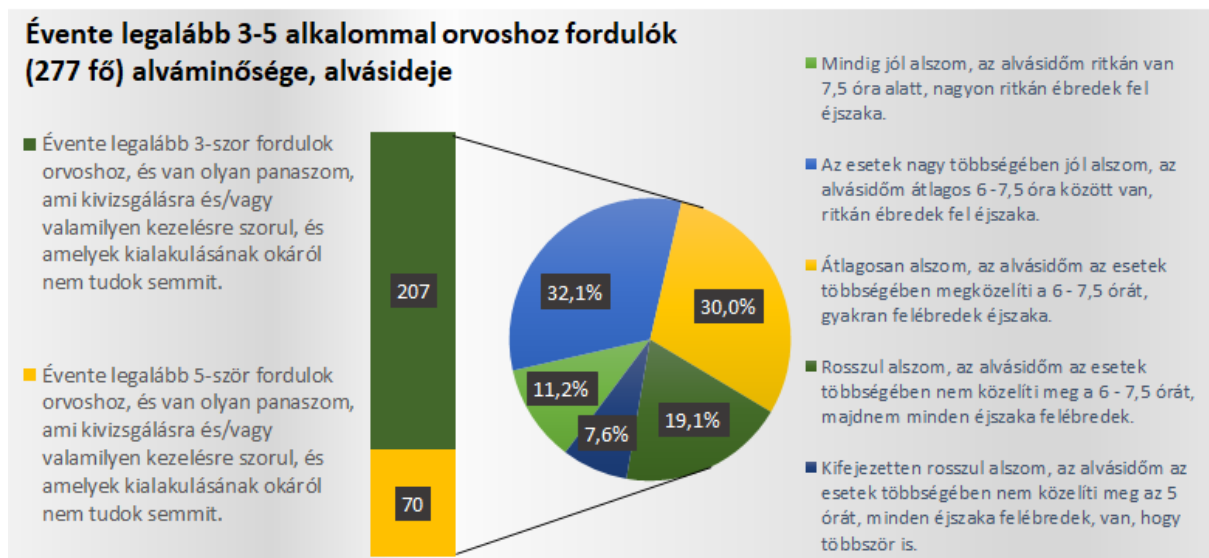
Az 594 főből 14 fő (2,3%) nyilatkozta azt hogy a munkájára nem, vagy negatív visszajelzést kap a munkahelyén.)

Összességében elmondható, hogy a betegségek hatással vannak a pontos, és hatékony munkavégzésre, mely által nagyobb mértékben fordul elő a munkavégzésre vonatkozó negatív kritika, illetve nagyobb az időszorítás általi nyomás is.

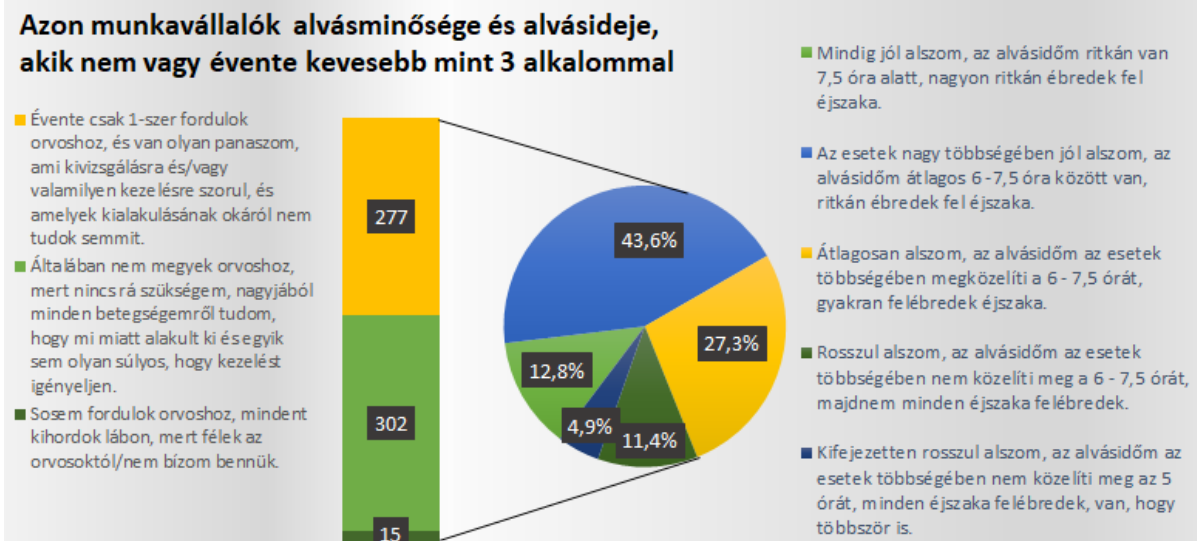
Az adatelemzések során a Spearman(r_s) korrelációt használva szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk a munkavállalói panaszok, betegségek és az évente előforduló betegségek, kezelendő panaszok száma között.



Az évente 3-5 alkalommal orvoshoz fordulók esetében 36,5% a több diagnosztizált betegséggel rendelkező, gyógyszert szedő munkavállaló, és 12,3% a rendszeres vizsgálatot igénylő. Viszonylag alacsony, 6,1% (17 fő) azon alkalmazottak száma, akinek nincsen semmi baja. Ebből arra következtethetünk, hogy az évente 3-5 alkalommal orvoshoz forduló munkavállalók, nem csupán múltó, hanem kóros, illetve idült betegségek miatt fordulnak orvoshoz.

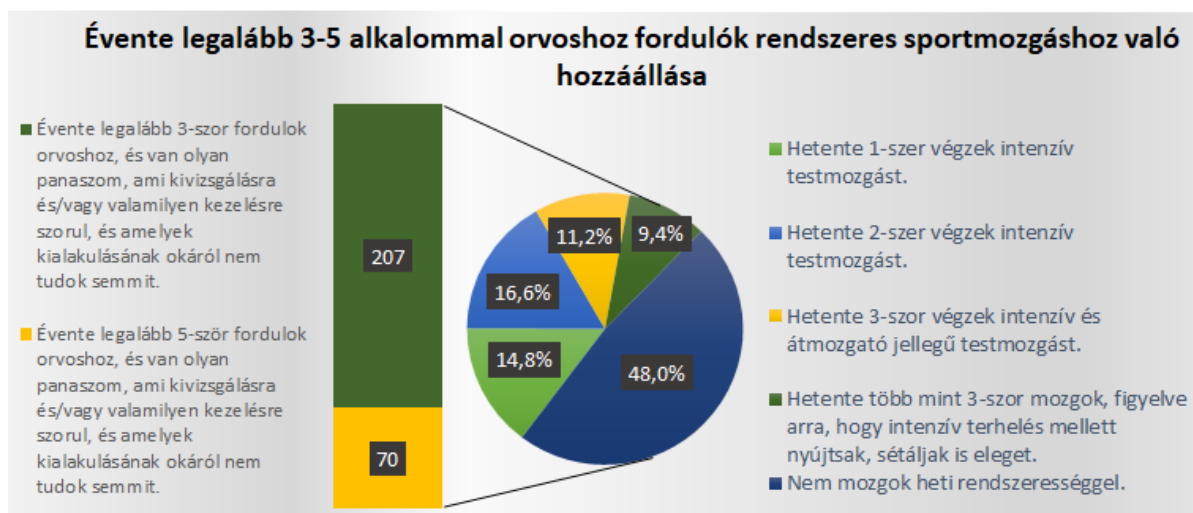


Az alvás és betegségek összefüggéseit vizsgálva, a tartós betegséggel rendelkezők mindössze $7,6+19,1\%=26,7\%$ -a alszik rosszul, illetve kifejezetten rosszul, amiből arra következtethetünk, hogy az alvás problémák háttérben nem egyértelműen a betegségek állnak. Azon munkavállalók esetében, akik nem, illetve évente 1-szer fordulnak orvoshoz hasonló arányban forduló elő a munkavállalók között a rossz, illetve kifejezetten rossz alvás.



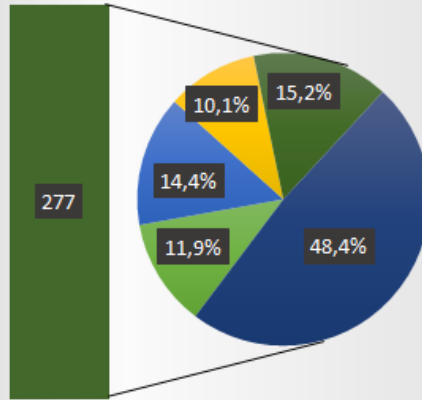
A mozgás tekintetében az figyelhető meg a kérdőívre adott válaszok alapján, hogy a munkavállalók 46,7%-a nem mozog rendszeresen, ezen arány a munkavállalók orvoshoz fordulási gyakoriságától függetlenül javarészt fennmarad.

Ebből kifolyólag következtethetünk arra, hogy a mozgás hiánya nem a fennálló betegségek miatt alakul(t) ki.



1 alkalommal orvoshoz fordulók rendszeres sportmozgáshoz való hozzáállása

■ Évente csak 1-szer fordulok orvoshoz, és van olyan panaszom, ami kivizsgálásra és/vagy valamilyen kezelésre szorul, és amelyek kialakulásának okáról nem tudok semmit.

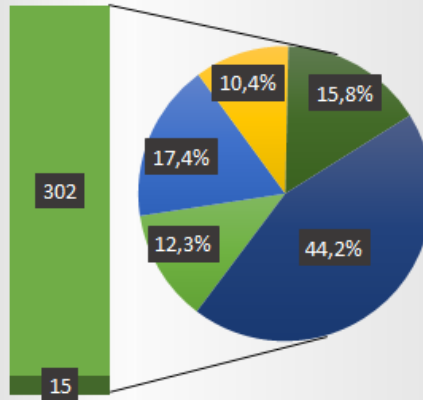


- Hetente 1-szer végzek intenzív testmozgást.
- Hetente 2-szer végzek intenzív testmozgást.
- Hetente 3-szor végzek intenzív és átmozgató jellegű testmozgást.
- Hetente több mint 3-szor mozgok, figyelve arra, hogy intenzív terhelés mellett nyújtsak, sétáljak is eleget.
- Nem mozgok heti rendszerességgel.

Nem, vagy általában nem orvoshoz fordulók rendszeres sportmozgáshoz való hozzáállása

■ Általában nem megyek orvoshoz, mert nincs rá szükségem, nagyjából minden betegségről tudom, hogy mi miatt alakult ki és egyik sem olyan súlyos, hogy kezelést igényeljen.

■ Sosem fordulok orvoshoz, mindent kihordok lábon, mert félek az orvosoktól/nem bízom bennük.

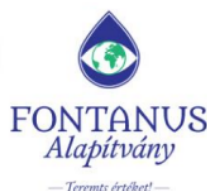


- Hetente 1-szer végzek intenzív testmozgást.
- Hetente 2-szer végzek intenzív testmozgást.
- Hetente 3-szor végzek intenzív és átmozgató jellegű testmozgást.
- Hetente több mint 3-szor mozgok, figyelve arra, hogy intenzív terhelés mellett nyújtsak, sétáljak is eleget.
- Nem mozgok heti rendszerességgel.

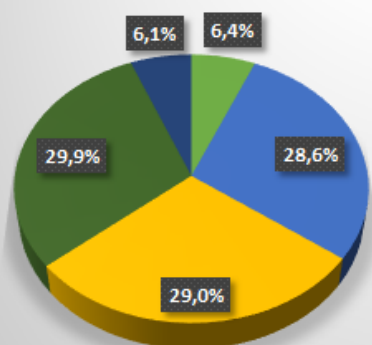
Az egészségi állapot, illetve a teljesítőképesség romlása mellett a nem megfelelő fizetés is erőteljes stresszfaktor a XXI. században.

A kérdőívben felmérésre került, hogy a munkavállalók hogyan vélekednek az aktuális jövedelmükről.

A válaszadók 6,4%-a választotta azt hogy *“jut mindenre, amire szeretném, jól kijövök belőle, tudok félretenni is.”* 28,6% adta azt a választ hogy *“nagyjából jut mindenre, amire szeretném, az esetek többségében jól kijövök belőle, valamennyit tudok félretenni is.”* 29% szerint *“minden fontos dologra jut, kijövök belőle, félretenni nem nagyon tudok.”* 29,9%-nál az *“alapvető dolgokra jut, nagyjából kijövök belőle, félretenni egyáltalán nem tudok.”* illetve a munkavállalók 6,1%-a jelezte hogy *“nem jut még alapvető dolgokra sem, nem jövök ki belőle egyáltalán, nem tudok félretenni.”*



Munkavállaló (sz) - Havi fizetés



- jut mindenre, amire szeretném, jól kijövök belőle, tudok félretenni is.
- nagyjából jut mindenre, amire szeretném, az esetek többségében jól kijövök belőle, valamennyit tudok félretenni is.
- minden fontos dologra jut, kijövök belőle, félretenni nem nagyon tudok.
- alapvető dolgokra jut, nagyjából kijövök belőle, félretenni egyáltalán nem tudok.
- nem jut még alapvető dolgokra sem, nem jövök ki belőle egyáltalán, nem tudok félretenni.

Azon munkavállalók esetében, ahol az *alapvető dolgokra sem elegendő a havi fizetés* (53 fő), ott a munkavállalók 20,7%-a rendszeresen szed gyógyszert, illetve 37,7%-uk évente 3, vagy annál többször fordul orvoshoz.

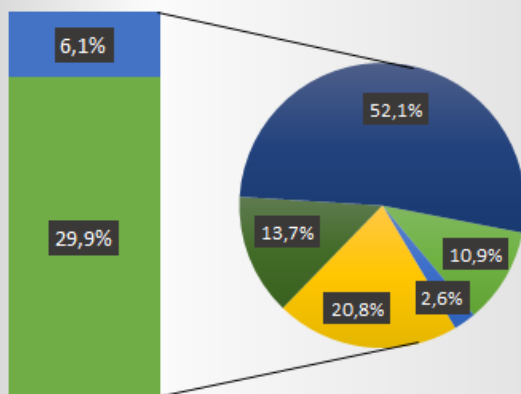
A havi fizetés és családi állapot összefüggéseiben, az alábbiak mutathatók ki.

Azon munkavállalók esetében (313 fő - 36%), akik azt jelezték vissza, hogy *“Alapvető dolgokra jut, nagyjából kijövök belőle, félretenni egyáltalán nem tudok.”* illetve hogy *“Nem jut még alapvető dolgokra sem, nem jövök ki belőle egyáltalán, nem tudok félretenni.”* a családi állapot (52,1%+20,8%=72,9%) esetében nem egyedül él. A válaszadók 2,6%-a özvegy, 10,9%-a elvált, 13,7%-a egyedülálló.

Havi fizetés és családi állapot összefüggései

■ nem jut még alapvető dolgokra sem, nem jövök ki belőle egyáltalán, nem tudok félretenni.

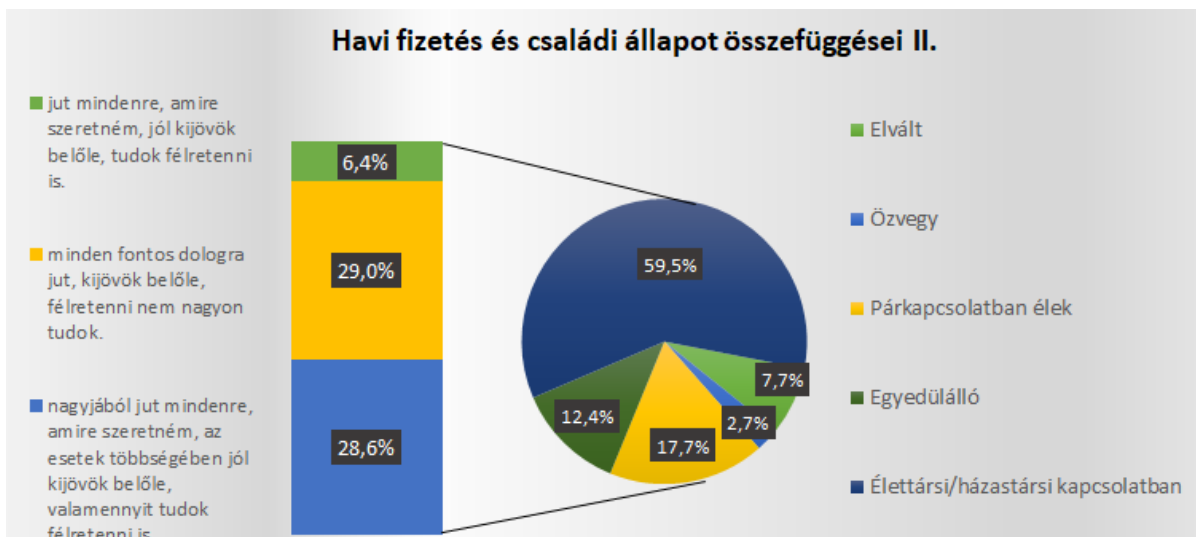
■ alapvető dolgokra jut, nagyjából kijövök belőle, félretenni egyáltalán nem tudok.



- Elvált
- Özvegy
- Párkapcsolatban élek
- Egyedülálló
- Élettársi/házastársi kapcsolatban

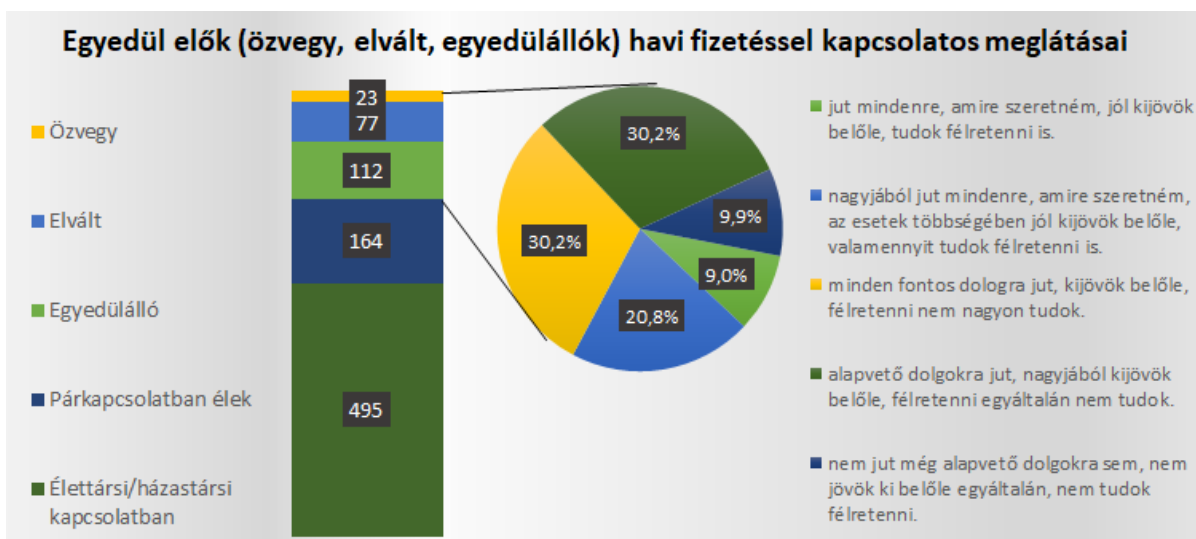
Ugyanezen értékek azon munkavállalók esetében, akik jelzésük alapján kijönnek a fizetésükből és tudnak is félretenni (558 fő - 64%) az alábbiak szerint alakul. (59,5%+17,8%=77,3%) esetében nem egyedül él. A válaszadók 2,7%-a özvegy, 7,7%-a elvált, 12,4%-a egyedülálló.





Az egyedül élőket (egyedülálló, elvált, özvegy) 212 főt (13,9%) külön kimutatva az alábbi értékeket kapjuk a havi fizetés kérdését vizsgálva.

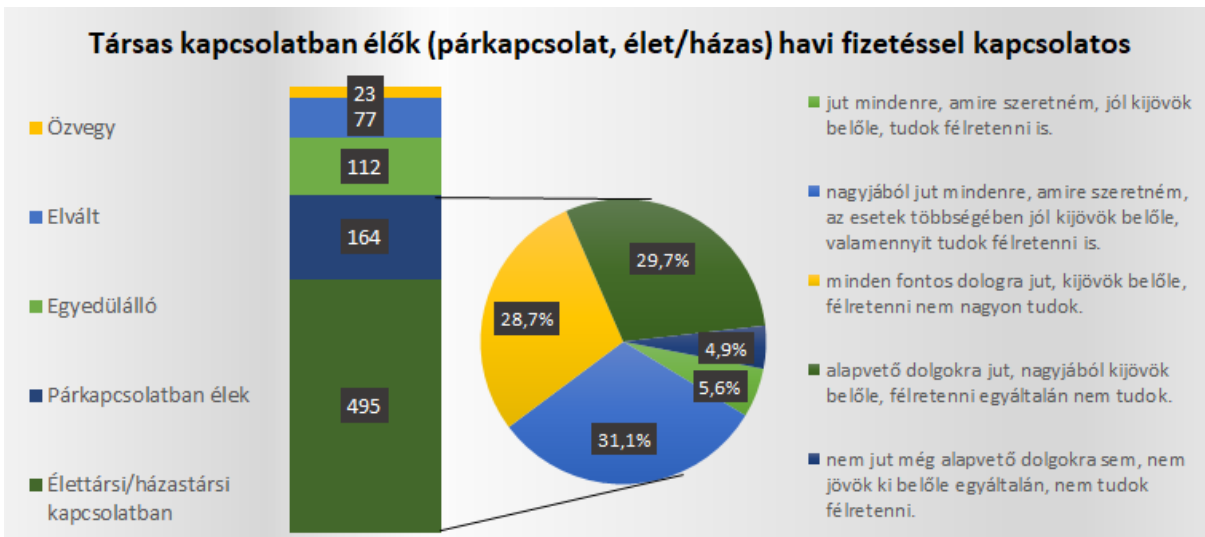
A 212 fő közül 127 fő (30,2%+20,8%+9%=60%) úgy válaszolt, hogy kijön a fizetéséből, illetve van hogy félre is tud tenni, 85 fő (30,2%+9,9%=40%) jelezte azt, hogy *“Alapvető dolgokra jut, nagyjából kijövök belőle, félretenni egyáltalán nem tudok.”* illetve hogy *“Nem jut még alapvető dolgokra sem, nem jövök ki belőle egyáltalán, nem tudok félretenni.”*



A magukat nem egyedülállónak jelző munkavállalók esetében a havi fizetés kapcsán adott válaszok az alábbi megoszlásúak.

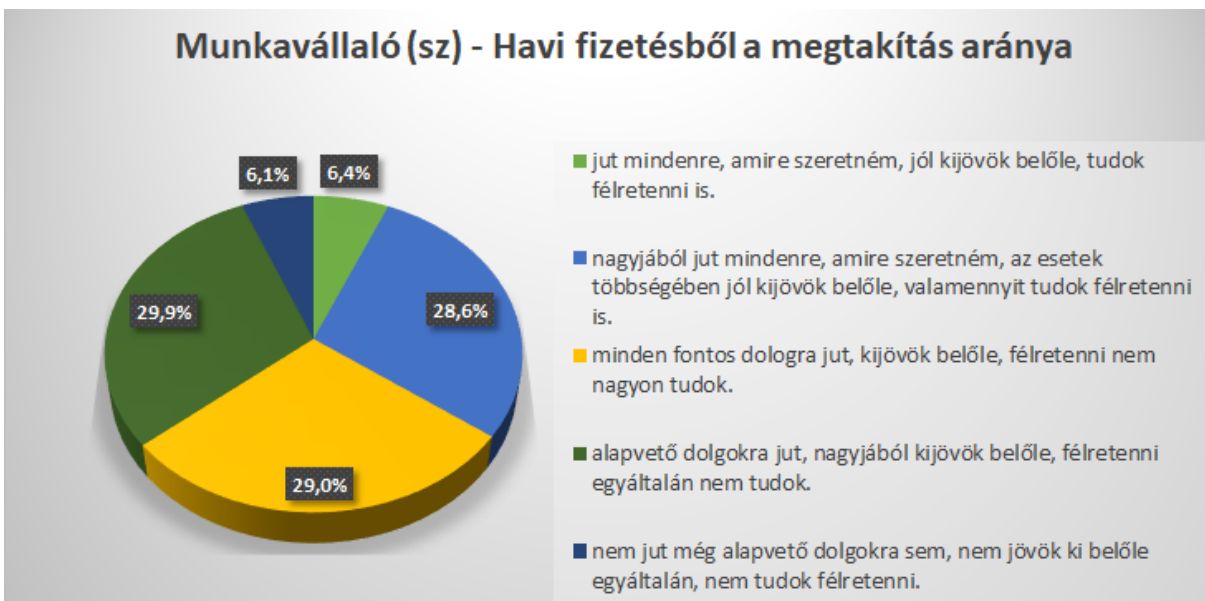
A 659 fő közül 431 fő (28,7%+31,1%+5,6%=65,4%) úgy válaszolt, hogy kijön a fizetéséből, illetve van hogy félre is tud tenni, 228 fő (29,7%+4,9%=34,6%) jelezte azt, hogy *“Alapvető dolgokra jut, nagyjából kijövök belőle, félretenni egyáltalán nem tudok.”* illetve hogy *“Nem jut még alapvető dolgokra sem, nem jövök ki belőle egyáltalán, nem tudok félretenni.”*



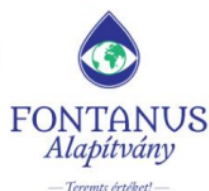


Összességében elmondható, hogy az egyedül élők esetében közel azonos arányban fordul elő azon munkavállalók aránya (60%), akik kijönnek a fizetésükből és nagyjából tudnak is félretenni, mint azon munkavállalók esetében, akik párkapcsolatban, vagy élet/házastársi kapcsolatban élnek (65,4%). Az egyedül élők közül azok aránya, akiknek a válasza az *“Alapvető dolgokra jut, nagyjából kijövök belőle, félretenni egyáltalán nem tudok.”* illetve hogy *“Nem jut még alapvető dolgokra sem, nem jövök ki belőle egyáltalán, nem tudok félretenni.”* 40%. Ugyan ez az arány a párkapcsolatban, vagy élet/házastársi kapcsolatban élők esetében 34,6%.

A megkérdezett 871 munkavállaló közül 64% (558 fő) visszajelzése alapján elegendő a havi fizetése, jut belőle minden fontos dologra amire szüksége van. Azon munkavállalók aránya, akik a havi fizetésükből megtakarításként tudnak félretenni 35,1%.



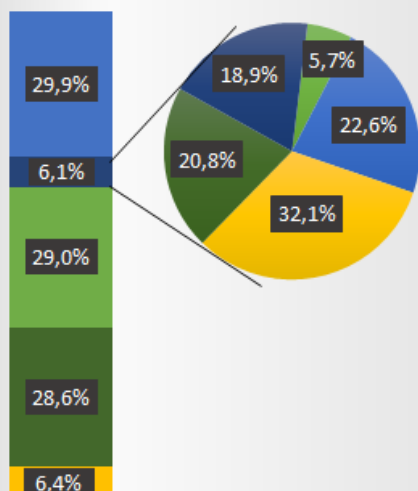
Szorosan vizsgálva azon munkavállalóknak az alvásidejét, akiknek a válaszadások alapján a fizetéséből még alapvető kiadásokra sem jut: 18,9%-uk alszik kifejezetten rosszul és további 20,8%-uk rosszul. Közülük a többi válaszadó jól vagy átlagos minőségben alszik. Az alvás a létfenntartásunk legalapvetőbb paramétere. Amennyiben valakinek konkrét létfenntartási problémái vannak (nincs elég pénze alapvető dolgokra), valószínűleg stresszes és problémás az alvása is.



Amennyiben valaki azt vallja, hogy alapvető dolgokra sincs pénze és mindemellett jól alszik, és mindkét válasz megfelel a valóságnak, akkor ő jól kezeli ezt az alap létfenntartásból származó stresszhelyzetet.

Azon munkavállalók alvászminősége, alvásideje, akiknél a fizetésből az alapvető dolgokra sem jut (52 fő)

- alapvető dolgokra jut, nagyjából kijövök belőle, félretenni egyáltalán nem tudok.
- nem jut még alapvető dolgokra sem, nem jövök ki belőle egyáltalán, nem tudok félretenni.
- minden fontos dologra jut, kijövök belőle, félretenni nem nagyon tudok.
- nagyjából jut mindenre, amire szeretném, az esetek többségében jól kijövök belőle, valamennyit tudok félretenni is.
- jut mindenre, amire szeretném, jól kijövök belőle, tudok félretenni is.



- Mindig jól alszom, az alvásidőm ritkán van 7,5 óra alatt, nagyon ritkán ébredek fel éjszaka.
- Az esetek nagy többségében jól alszom, az alvásidőm átlagos 6 -7,5 óra között van, ritkán ébredek fel éjszaka.
- Átlagosan alszom, az alvásidőm az esetek többségében megközelíti a 6 - 7,5 órát, gyakran felébredek éjszaka.
- Rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg a 6 - 7,5 órát, majdnem minden éjszaka felébredek.
- Kifejezetten rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg az 5 órát, minden éjszaka felébredek, van, hogy többször is.

A válaszadók közül a 871 főből, 6,4% (56 fő) jelezte azt, hogy a fizetéséből *“jut mindenre, amire szeretném, jól kijövök belőle, tudok félretenni is”*. Ezen munkavállalók esetében a rosszul alvók aránya 16% (9 fő), kifejezetten rosszul alvókat pedig nem találtunk.

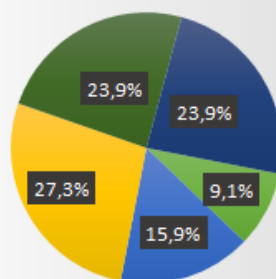
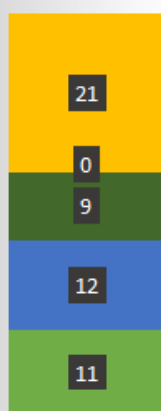
A havi fizetés és a munkahely kapcsán felmerülő aggodalmakat összevetve:

Azon munkavállalók akinél az alapvető dolgokra sem jut a fizetésből 39,6% (21 fő) adta azt a választ, hogy *“Nem aggodok.”*- *esetükben leginkább* a munkahely elvesztése (21 fő) 39,6% és a fizetéscsökkentés (24 fő) 45,2% jelent aggodalmat.

Ezen munkavállalók többségében 1-2 dolog miatt aggodnak (23 fő) 43,3%. Illetve relatív kevés a 3 dolog kapcsán aggodók száma (9 fő) 16,9%. 3-tól több dolog kapcsán aggodó munkavállaló ebben a körben nincs.

Azon munkavállalók aggodalmi és darabszámuk, akiknél a fizetésből az alapvető dolgokra sem jut

- 1 dolog miatt aggodik
- 2 dolog miatt aggodik
- 3 dolog miatt aggodik
- 4 dolog miatt aggodik
- Nem aggodik



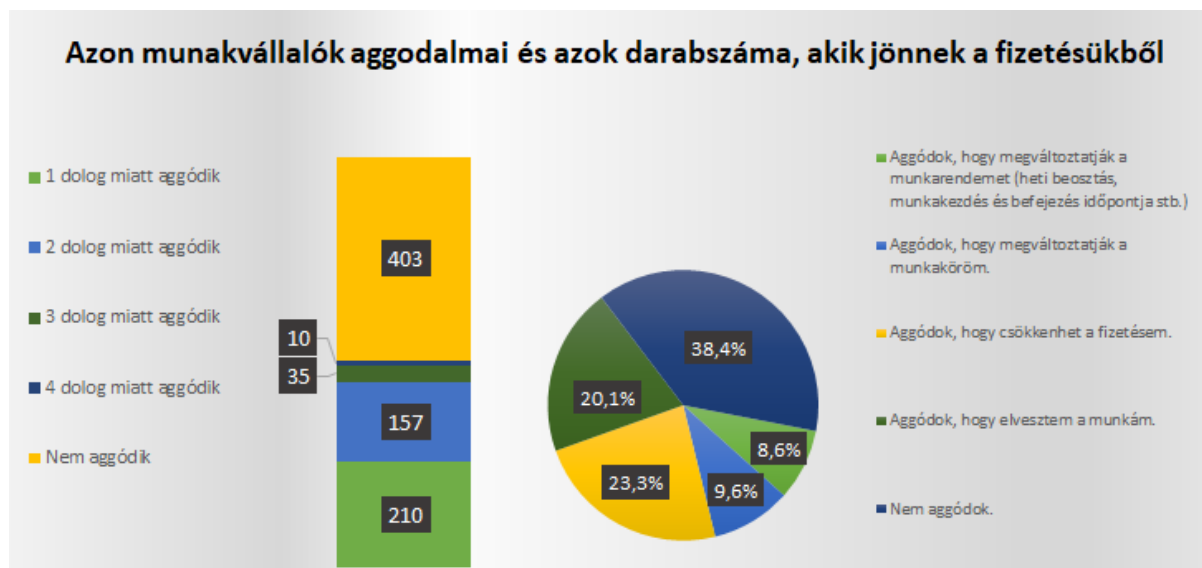
- Aggodok, hogy megváltoztatják a munkarendemet (heti beosztás, munkakezdés és befejezés időpontja stb.)
- Aggodok, hogy megváltoztatják a munkaköröm.
- Aggodok, hogy csökkenhet a fizetésem.
- Aggodok, hogy elvesztem a munkám.
- Nem aggodok.



Mindezen arányok azon alkalmazottak esetében, akik visszajelzése alapján kijönnek a havi fizetésükből a következők:

A válaszadó 871 főből (403 fő) 49,2% adta azt a választ, hogy *“Nem aggódom.”*. Ezen munkavállalók esetében is leginkább a munkahely elvesztése (221 fő) 27% és a fizetéscsökkentés (256 fő) 31,2% jelent aggodalmat.

Ezen munkavállalók többségében 1-2 dolog miatt aggódnak (367 fő) 44,8%. A 3 dolog kapcsán aggódók száma (35 fő) 0,4%. 3-tól több dolog kapcsán aggódó munkavállaló aránya ebben a körben 1,2% (10 fő).



A munkavállalók 48,6%-ának nincs semmilyen panasza vagy belátta, hogy a panaszai az ő tetteinek következményei és változtat rajtuk - ez a munkavállalóknak kevesebb, mint a fele.

Szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk a munkavállalói panaszok, betegségek és az évente előforduló betegségek, kezelendő panaszok száma között, ami azt jelenti, hogy akinek több általános panasza van, az többször is megy orvoshoz és valószínűsíthetően többször is van táppénzen.

A munkavállalóknak egy jelentős hányada nincs jó fizikai állapotban, (panaszok, betegségek), ami mindenképpen kihat a munkahelyi hangulatra, a munkavégzés hatékonyságára.

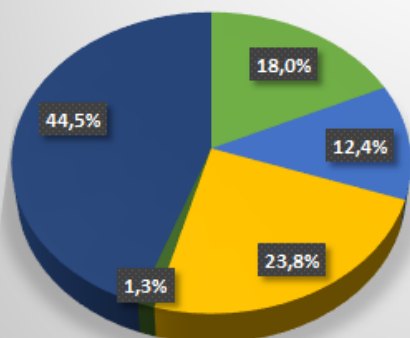
Javaslat: érdemes lenne megfontolni a munkavállalók részére egészségtudatosságról tartandó előadás vagy képzés sorozatot.

I.13 Vírushelyzet

A COVID-19 vírus okozta pandémiás helyzet kihívás elé állította a legtöbb munkahelyet, így az önkormányzati szektorban dolgozókat is. A kérdőíves felmérés 2020. június-augusztus között történt, amikor a tavaszi lezárásokat követően az intézkedések szabaddá tették a mozgást mindenki számára. Éppen ezért a felmérések eredményei az akkori helyzetet tükrözik.



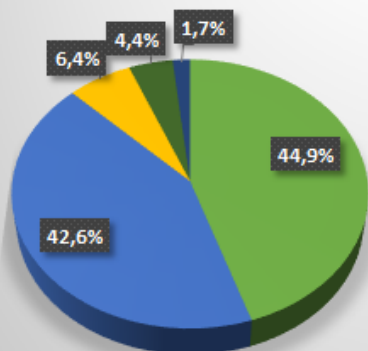
Munkavállalók (sz) - Otthoni munkavégzést, illetve azzal kapcsolatos helyzetet az alábbiak szerint élelem meg



- Sokkal egyszerűbb így az életem, hogy otthonról tudom végezni a munkám, szeretem ezt a helyzetet.
- Nem sok minden változott az életemben az otthoni munkavégzés által, alapvetően kényelmes.
- Nem szeretek minden munkát otthonról végezni, bizonyos munkameneteknél zavar, hogy nem találkozom a munkatársakkal.
- Nem szeretem az otthonról való munkavégzést, képtelen vagyok másokkal így együtt dolgozni, hogy nem találkozunk.
- Nem otthonról végzem a munkám.

A munkavállalók 44,5 % (388 fő) jelezte azt, hogy nem otthonról végzi a munkáját. 23,8+1,3%=25,1% jelezte azt, hogy nem szeret otthonról dolgozni, mert zavarja a munkamenetet, illetve a munkavállalót is az, hogy nem találkozik másokkal. 12,4% (108) szerint nem sok mindenben változtatott az otthoni munkavégzés, és 18% (157 fő) válaszolta, hogy sokkal egyszerűbb így az élete és szereti ezt a helyzetet.

Munkavállaló (o) - A koronavírus helyzettel kapcsolatban a munkahelyemen

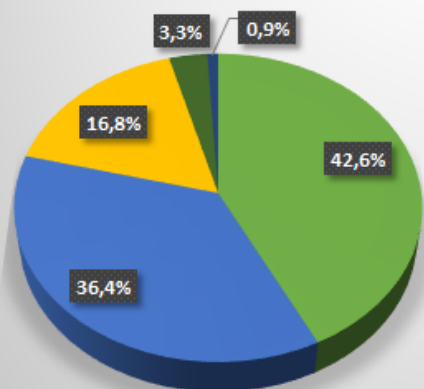


- kaptam tájékoztatást és eszközöket (kesztyű, szájmasc, kézfertőtlenítő gél/szappan, felületfertőtlenítő szer, térelválasztó átlátszó panel).
- kaptam tájékoztatást és eszközt (a következők közül valamelyiket: kesztyű, szájmasc, kézfertőtlenítő gél/szappan, felületfertőtlenítő szer, térelválasztó átlátszó panel).
- kaptam tájékoztatást, de eszközöket nem (kesztyű, szájmasc, kézfertőtlenítő gél/szappan, felületfertőtlenítő szer, térelválasztó átlátszó panel).
- kaptam tájékoztatást.
- sem tájékoztatás, sem eszközt nem kaptam.

A koronavírus helyzettel kapcsolatos kérdésekre adott válaszokból kiderül hogy a munkavállalók 98,3 %-a kapott tájékoztatást, a válaszadók 87,6%-a valamilyen eszközt is a vírus elleni védelemhez. 15 fő (1,7%) sem tájékoztatást, sem eszközt nem kapott. *Arra vonatkozóan nem ad választ a kérdőív, hogy ennek mi az oka.*



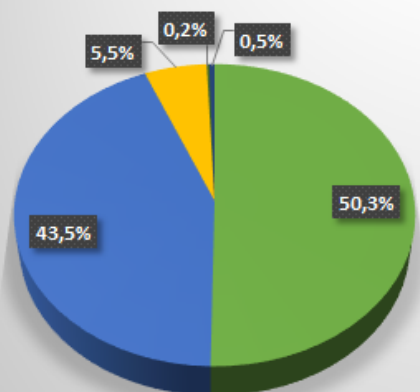
Munkavállalók (sz) - A koronavírus helyzettel kapcsolatban a munkahelyemen



- részletes tájékoztatást és a vírusvédelemhez megfelelő eszközöket kaptam, a munkahelyemet biztonságosnak tartom.
- megfelelő tájékoztatást és a vírusvédelemhez eszközöket is kaptam, a munkahelyemet nagyjából biztonságosnak tartom.
- kaptam valamennyi tájékoztatást és a vírusvédelemhez néhány eszközt, a munkahelyemet közepesen biztonságosnak tartom.
- minimális tájékoztatást kaptam, de a vírusvédelemhez nem kaptam elegendő eszközt, a munkahelyemet minimálisan tartom biztonságosnak.
- egyáltalán nem kaptam tájékoztatást és a vírusvédelemhez eszközt, a munkahelyemet egyáltalán nem tartom biztonságosnak.

A munkavállalók arra vonatkozóan is megkérdezésre kerültek, mennyire tartják biztonságosnak a munkahelyüket a koronavírus helyzettel kapcsolatban. 78%-uk (688 fő) nagyjából, vagy teljesen biztonságosnak tartja a munkahelyét. 146 fő (válaszadók 16,8 %-a) szerint közepesen biztonságos a munkahelye és 37 fő (4,2%) minimálisan, vagy egyáltalán nem tartja biztonságosnak a munkahelyét.

Munkavállalók (sz) - Egészségügyi kockázat a munkavégzés során, a koronavírus helyzethez kapcsolódóan



- Tájékozottnak érzem magam, egyáltalán nem félek.
- Tájékozottnak érzem magam, vannak bennem kérdések a helyzettel kapcsolatban, néha kicsit félek.
- Közepesen tájékozottnak érzem magam, rengeteg kérdés van bennem a helyzettel kapcsolatban, elég bizonytalanok érzem magam.
- Nem nagyon értem a híreket, rengeteg kérdés van bennem a helyzettel kapcsolatban, félek.
- Nem értem a helyzetet, a helyzettel kapcsolatban nem tudom, mire lehet számítani, nagyon félek.

Az egészségügyi kockázatra vonatkozó kérdésből az derült ki, hogy a válaszadók mennyire félnek a kialakult helyzettől, illetve hogyan viszonyulnak hozzá.

A válaszadók kicsit több, mint a fele (438 fő) 50,3% tájékozottnak érzi magát, egyáltalán nem fél, a többiek a következő arányban félnek, bizonytalanok és vannak kérdéseik: 43,5%-a a megkérdezetteknek (379 fő) mondja azt, hogy vannak benne kérdések a helyzettel kapcsolatban néha kicsit fél; és vannak 6-an (0,7%), akikben rengeteg kérdés van, bizonytalanok és félnek is a kialakult helyzet miatt.



Megvizsgáltuk azt, hogy a koronavírus helyzet okozta bizonytalanság, félelem összefüggésbe hozható-e az alvás mennyiségével/minőségével és a közérzettel. A Spearman(r_s) korrelációt használva szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk mindkét esetben, ami azt jelenti, hogy a munkahelyi biztonságérzet és félelem hatással lehet az alvás mennyiségére/minőségére, illetve a közérzetre vagy fordítva: az alvás minősége és mennyisége befolyásolhatja a munkahelyi biztonságérzet mértékét.

Figyelembe véve, hogy a válaszadók közel 50%-a saját bevallása alapján jól tájékozott, illetve nem fél a kialakult vírushelyzettől, valamint a munkáltatók részéről megfelelő tájékoztatást, eszközöket kaptak, nem jelenthetjük ki hogy az alvásproblémák hátterében a vírushelyzet áll.

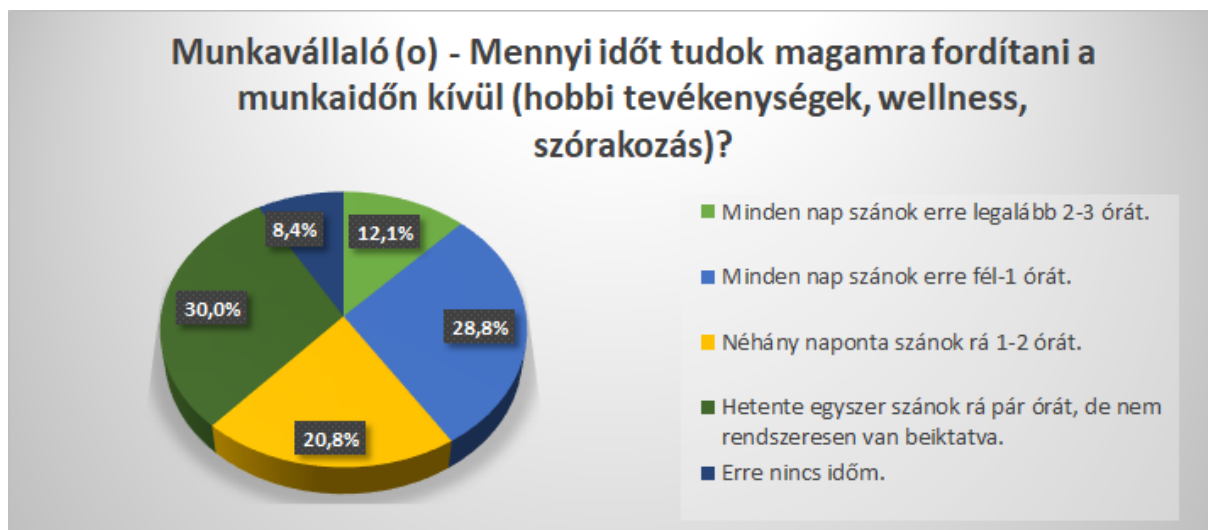
A COVID-19 pandémia aktuális helyzetével kapcsolatban 2020 nyarán a szektorban dolgozók 93,8%-a megfelelően tájékozottnak érezte magát az adott helyzettel kapcsolatban és 79%-uk kapott tájékoztatást és vírusvédelmi eszközöket is a munkahelyén.

Javaslat: mindenképpen érdemes lenne a folyamatosan változó pandémiás helyzetben

- rendszeresen felmérni, hogy mennyire tájékozottak a munkavállalók és milyen mértékben félnek a helyzettől,
- rendszeresen felmérni, hogy a pandémiás helyzet milyen mértékű stresszt ró a szektorban dolgozóakra,
- tájékoztató előadásokat képzéseket tartani a munkavállalóknak a vírusról, annak terjedéséről és a vírus elleni védekezés lehetőségeiről.

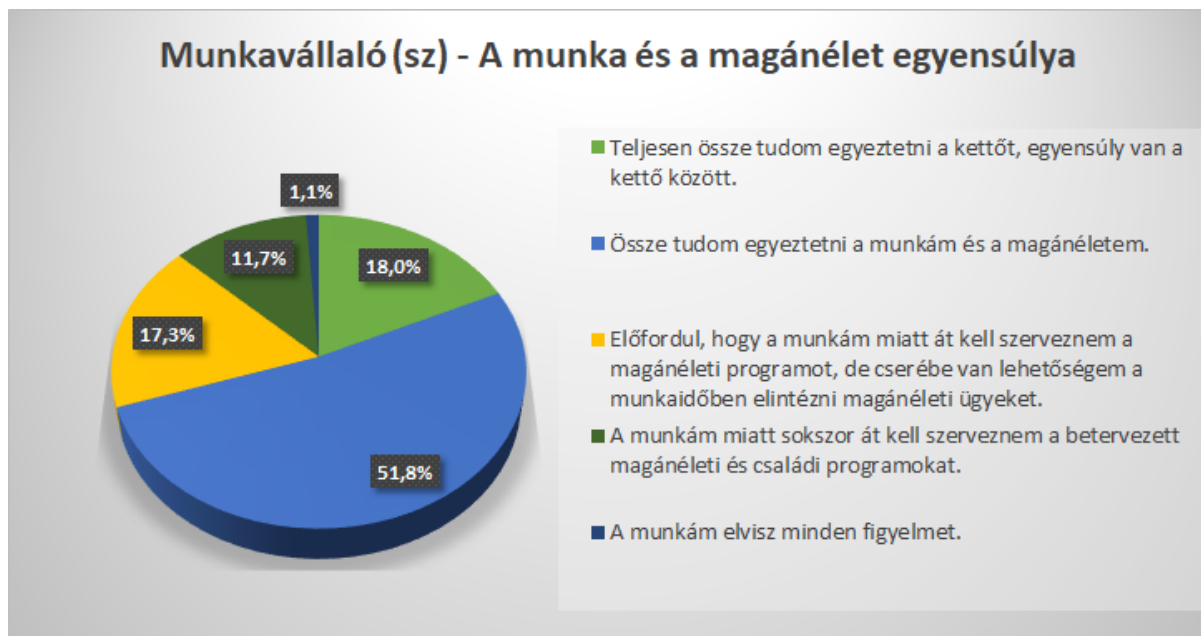
I.14 Én idő

A XXI. században a munkába, a munkahelyre tevődött át a létfenntartó tevékenység. Éppen ezért a munkahelyen kívül töltött idő számít annak az aktív értékes időnek, amit kikapcsolódásra, alkotó tevékenységekre, szociális kapcsolattartásra fordítunk - napjainkban ezt nevezzük énidőnek. Ebbe az időbe szorosan véve azok a tevékenységek tartoznak, amelyhez az embernek kedve van, amire konkrétan vágyik. Mivel ez egy rendkívül szubjektív és egy egyénen belül is akár naponta változó tevékenységeket magába foglaló tényező, igyekeztünk a kérdőívben általánosan megközelíteni ezt a vizsgálati szempontot.



A munkavállalók (871 fő) válaszaiból látszik, hogy napi szinten 41%-uk (356 fő) fordít magára időt, 20,8 %-uk (181 fő) néhány naponta, közel egyharmaduk (261 fő) hetente egyszer. 73 fő (8,4%) akinek egyáltalán nincs magára ideje.

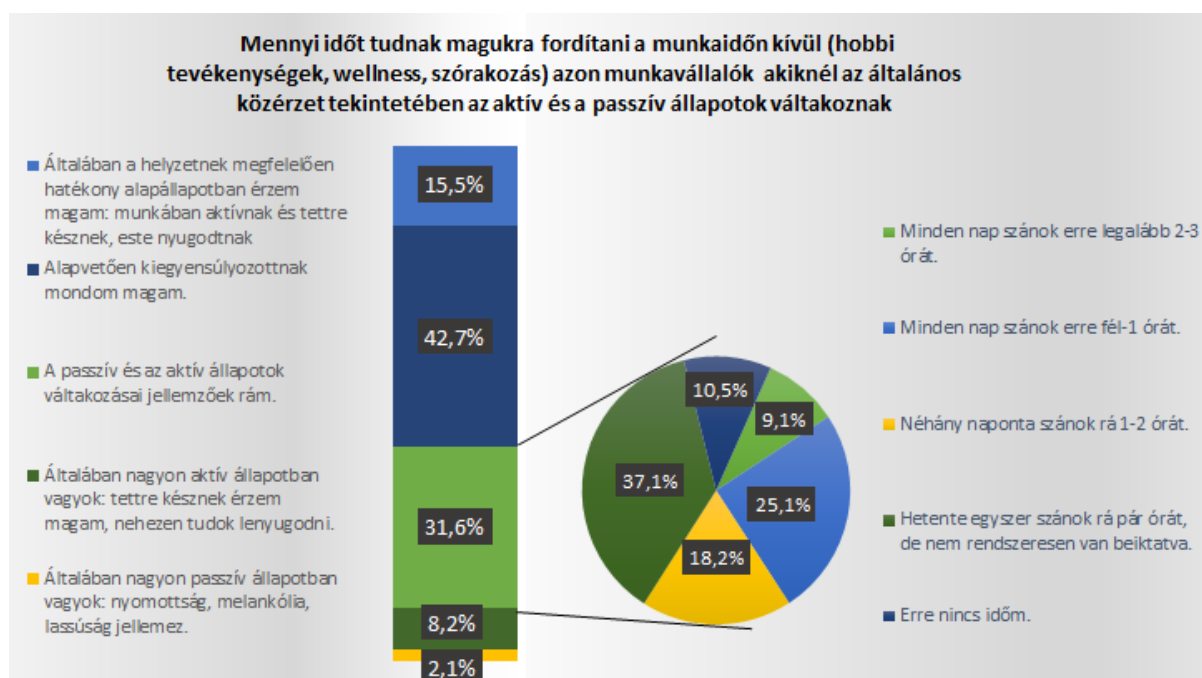
Ezen munkavállalók 24,6%-a a munka - magánélet egyensúly tekintetében azt a választ adták, hogy "A munkám miatt sokszor át kell szerveznem a betervezett magánéleti és családi programokat." vagy "A munkám elvisz minden figyelmet."



A munkavállalók válasza alapján közel 70%-uk (608 fő) teljesen össze, vagy össze tudja egyeztetni a magánéletet a munkájával. Majdnem egyharmaduk (253 fő) életében átszervezés szükséges valamilyen szinten ahhoz, hogy össze tudják e két dolgot egyeztetni és van 10 fő (1,1%) akiknek a munkája elveszi minden idejét.

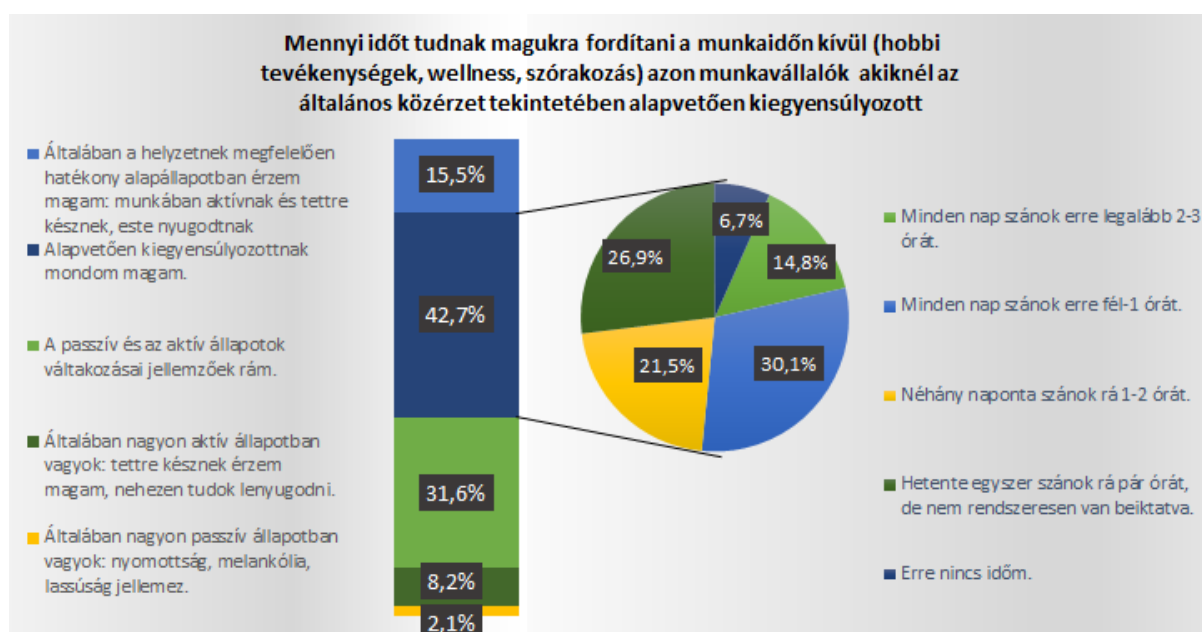


A válaszok alapján a munkavállalók arra a kérdésre, hogy miként állnak hozzá a munkaidőn kívül töltött tevékenységekhez, pihenéshez 86,2%-a (751 fő) alapvetően, vagy nagyon szereti és visszatöltődik általa; 113 főnél már megjelenik az, hogy unaloműzésből végzi ezeket a tevékenységeket és 7 fő (0,8%) nem is szereti, inkább mást csinálna helyette.



Megvizsgáltuk külön azt, hogy azon munkavállalók, akik az általános közérzetükről úgy nyilatkoztak, hogy "passzív és aktív állapotok váltakozásai jellemzők rájuk" (275 fő), mennyi időt tudnak magukra fordítani munkaidőn kívül.

Ebben az esetben azt láthatjuk, hogy a válaszadók közel 35%-a napi szinten szán magára időt, 18,2% néhány naponta. A munkavállalók többsége 37,1% hetente egyszer szán magára pár órát, míg van 29 ember (10,5%), akinek egyáltalán nincs erre ideje.



Közel hasonló arányú adatokat kaptunk abban az esetben is, amikor azt vizsgáltuk, hogy mennyi időt tudnak magukra fordítani azok, akik az általános közérzetüket tekintve alapvetően kiegyensúlyozottak. A válaszadók közel 44,9%-a napi szinten szán magára időt (ez az érték 10,7%-kal magasabb azon munkavállalók adataihoz képest, akik esetében a passzív és aktív állapotok váltakozása a jellemző). 21,5% néhány naponta tud időt szánni önmagára. A munkavállalók 26,9%-a hetente egyszer szán magára pár órát, míg van 6,7%-ának (25 fő) egyáltalán nincs erre ideje. Ezen arány -3,8% eltérést mutat a passzív és aktív állapotváltozású munkavállalókhoz képest.

Megnéztük azt, hogy a munkavállalók válaszai alapján a magukra fordított idő összefüggésben áll-e a kezelendő betegségek, panaszok számával.

A Spearman(r_s)próba összefüggést mutatott. Ezek alapján feltételezhetjük azt, hogy az énidő növekedésével csökkenhet a panaszok, betegségek száma.

A munkavállalók 38,5%-a nem vagy csak hetente maximum egyszer szán időt arra, hogy az általa kedvelt tevékenységeknek adjon teret, ez több, mint a munkavállalók egyharmada.

Amennyiben az ember nem fordít időt olyan tevékenységekre, amelyeket szeret, kedvel, és pusztán azért végzi, hogy örömet leljen benne, a szervezet és az agy úgy fogja fel, hogy ezekre nincs idő, tehát a létfenntartás tölti ki minden idejét. Abból, hogy az ébren töltött óráinkat olyan tevékenységekkel töltjük ki, amelyekhez alapvetően nincs kedvünk, az agy azt a következtetést vonja le, hogy létfenntartási feladataink vannak, tehát létfenntartási válsághelyzetben vagyunk.

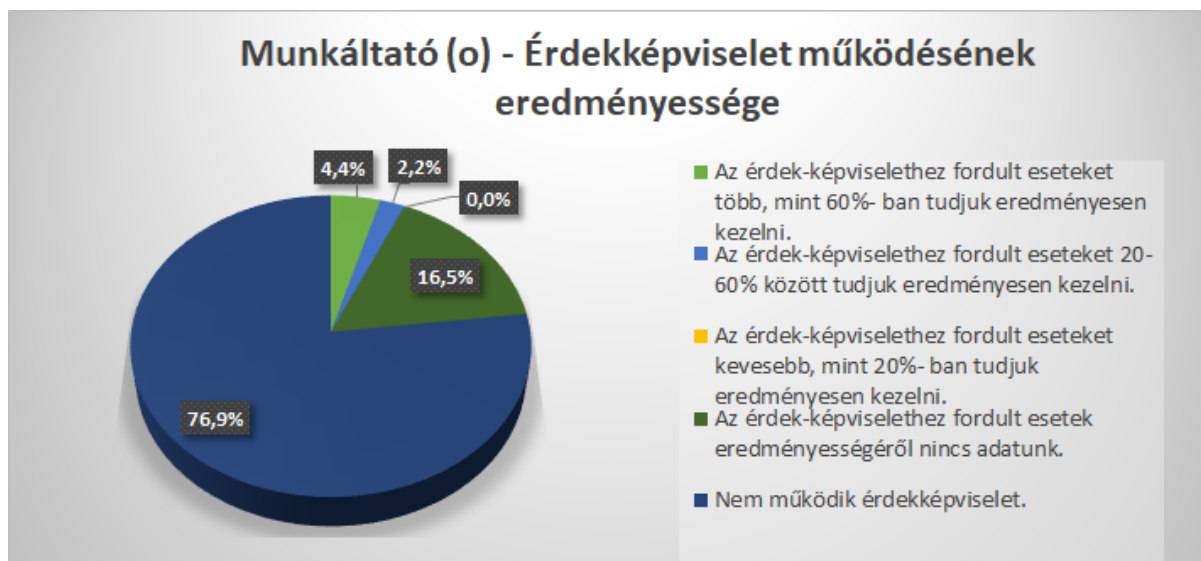
Ezekre a tevékenységekre érdemes minden nap legalább rövid időt szánni, mert kulcsfontosságú az általános állapotunk szempontjából. Ez egy családban sokszor megfelelő kommunikációt és szervezést igényel.

Javaslat: edukáció a munkavállalók számára az énidő fontosságáról, az egészséggel kapcsolatos összefüggéseiről.

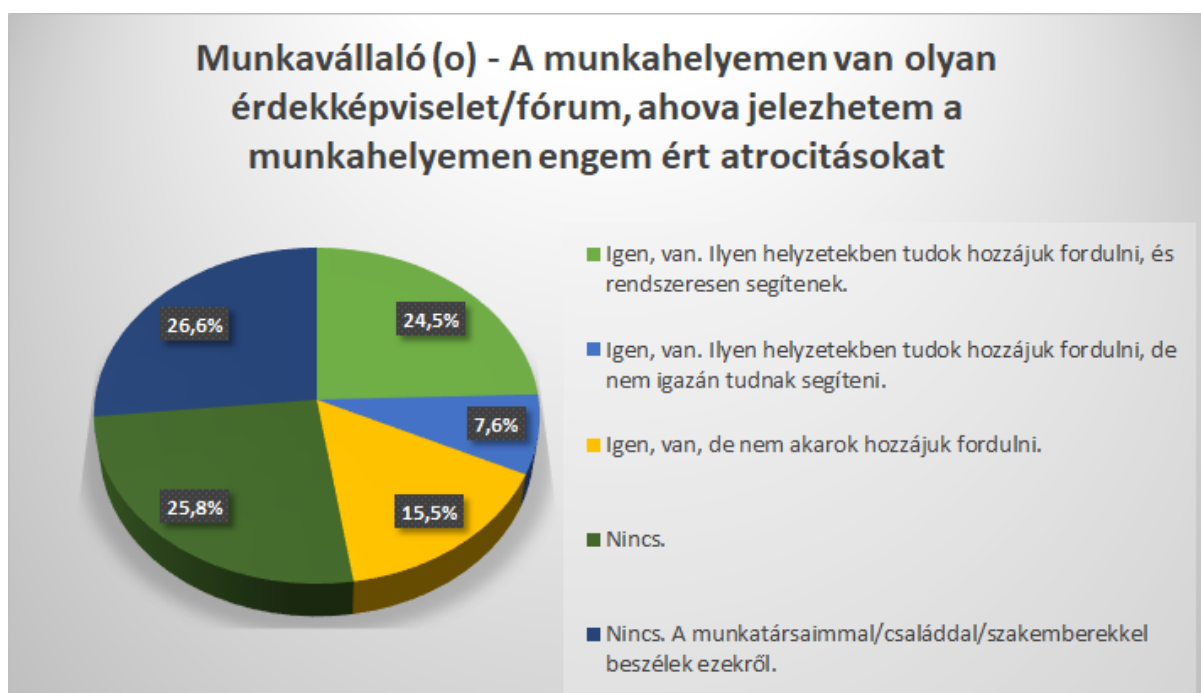
I.15. Érdekképviselő

Vannak külön munkáltatói és külön munkavállalói érdekképviselőket, amelyek egyrésztől megkönnyítik a kommunikációt a másik féllel, másrészt az adott területen dolgozók érdekeit egységesítik és azokért ily módon állnak ki.

Az érdekvédelmi képviselő jelenlétére vonatkozó kérdések eredményeit vizsgálva az alábbi összefüggések mutathatók ki.



A munkáltatók tekintetében, az érdekképviselő működésének eredményességét feltáró kérdésre 70 válaszadó (a 91 munkáltató) jelölte meg válaszként a “nem működik érdekképviselő”-et, 15-en (16,4%) azt, hogy “nincs adatuk” arra vonatkozóan, hogy mennyire eredményesen működik, és mintegy 6 munkáltató az, aki szerint valamilyen eredményességgel működik.



A munkavállalókat kérdezve az érdekképviselőtekről a munkavállalók kb. fele (414 fő) válaszolt igennel arra, hogy “van olyan fórum, ahova jelezhetem a munkahelyemen engem ért atrocitásokat”. Közülük 213 fő (több mint a fele) állítja azt, hogy “tud hozzájuk fordulni és rendszeresen segítenek”, míg 66 főnek közülük “nem igazán tudnak segíteni”. 135 fő (15,5%) azok száma, akik nem akarnak az érdekképviselőhöz fordulni.

Az össz válaszadók másik felének (457 fő) nem áll rendelkezésére érdekképviselő vagy fórum, ahol jelezni tudják az őket ért atrocitásokat, ők a családjukkal, munkatársakkal, további szakemberekkel beszélnek.

Az érdekképviselő és agresszív megnyilvánulások kapcsolatát vizsgáltuk, ezen összefüggések az I.11. pontban találhatóak meg részletesen.

Tekintve, hogy a munkáltatók 76,9%-a válaszolta azt, hogy a munkahelyükön nincs érdekképviselő, a munkavállalóknak pedig 52,4%-a, ez jelentheti azt, hogy

- a munkavállalók 52,4%-a azokon a munkahelyeken dolgozik, ahol a munkáltatók 76,9%-a
- valamelyik félnek nincs birtokában megfelelő mennyiségű és minőségű információ az érdekképviselőtekről munkájával kapcsolatban.

Tekintve, hogy azokon a munkahelyeken, ahol működik érdekképviselő, a munkatársak közötti és a vezetés irányából érkező agresszív megnyilvánulások száma kisebb, fontos tényező lehet egy munkahely működésének tekintetében, hogy legyen helyben érdekképviselői szerv.



I.16. Emberi kapcsolatok, kommunikáció

A. Szociális kapcsolattartás lehetősége

Az ember alapvetően társas lény, közösségben él és közösségben tud érvényesülni a legtöbb képessége. Magasabb a stressztűrő képessége azoknak, akik közösségben élnek, olyan emberekkel, akikkel napi szinten beszélgetnek is. Ebben a közösségben lehet bármilyen a kapcsolati fok: lehet rokoni, élettársi, házastársi, családi kapocs.

A stressztűrő képességet jelentősen meghatározza, hogy kinek mennyi ideje és lehetősége van a szociális kapcsolatait ápolni.

Ennek módjai lehetnek manapság:

- találkozások, együtt töltött szabadidő,
- telefonbeszélgetések,
- írásos üzenetváltások.

Stresszhelyzetben vagy a stresszállapot kialakulását követően sok emberben megjelenik az igény a közösségének tagjaival (családtagok, barátok) való valamilyen formájú kommunikációra. Időben minél közelebb van erre lehetőség az igény megjelenésétől számítva, annál jobban alakul a stressztűrés.

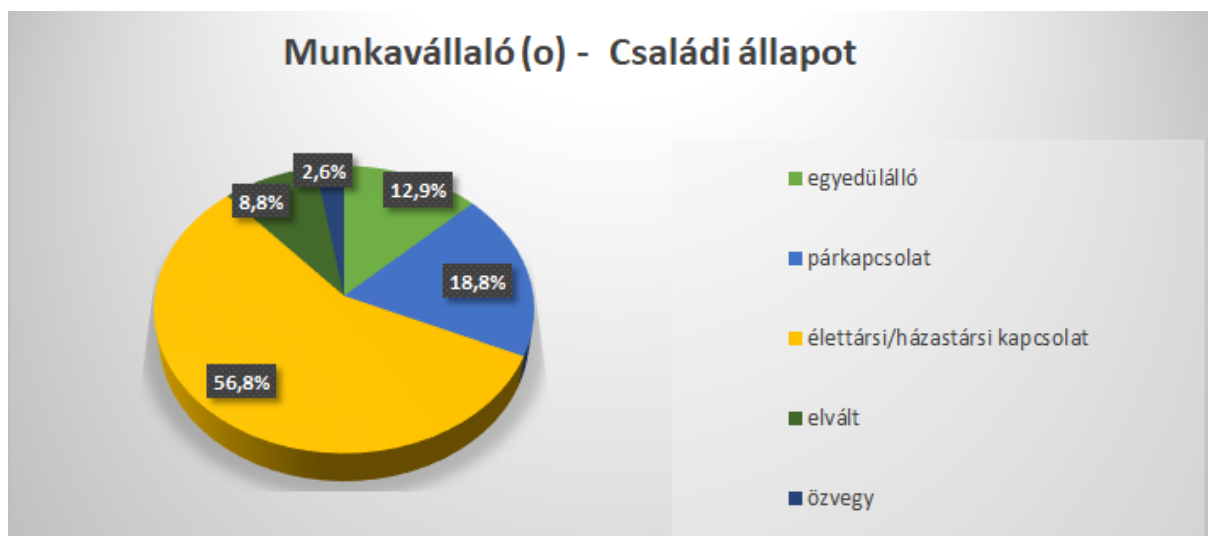
B. Kommunikációs lehetőségek

Alapvetően minden élőlény kommunikál, ebből kifolyólag az embernek is igénye van a rendszeres kommunikációra a környezetében lévővel, illetve a közvetlen családjával, hozzá közel állókkal.

Amennyiben ez nem tud kielégülni, illetve a kommunikáció folyamata valahol elakad, az feszültséget, stresszt fog kelteni.

Manapság a rengeteg kizárólagosan audio kommunikáció és írásos kommunikáció miatt minden esetben sérül a kommunikációs sor. Csak a személyes, közvetlen kommunikáció során van lehetőség arra, hogy a kommunikációs sor megvalósuljon.

A válaszadók családi állapotát tekintve $56,8+18,8\%=75,6\%$ az akik élettársi, házastársi kapcsolatban, vagy párkapcsolatban élnek, és mindössze $8,8\%+12,9\%+2,6\%=24,3\%$ az aki elvált, özvegy, vagy egyedülálló, és így feltételezhetően egyedül él.

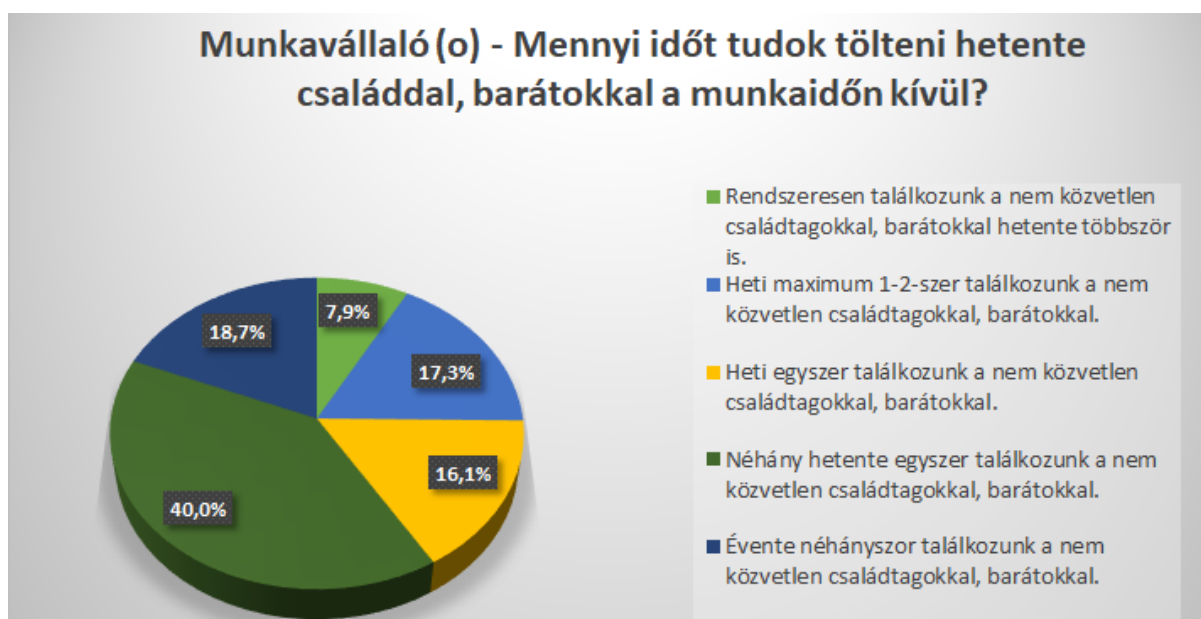


C. Családdal töltött idő

A munkavállalói válaszok alapján a nem közvetlen családtagokkal, barátokkal töltött idő az alábbiak szerint alakul:

17,3 % *“Rendszeresen találkozunk a nem közvetlen családtagokkal, barátokkal hetente többször is.”*
A *“Heti maximum 1-2-szer találkozunk a nem közvetlen családtagokkal, barátokkal.”* és a *“Heti egyszer találkozunk a nem közvetlen családtagokkal, barátokkal.”* válaszok száma 291, ami 33,4%. A munkavállalók legnagyobb aránya (40%) a következő választ adták: *“Néhány hetente egyszer találkozunk a nem közvetlen családtagokkal, barátokkal.”*, illetve 18,7% az *“Évente néhányszor találkozunk a nem közvetlen családtagokkal, barátokkal.”* lehetőséget.

A válaszadók több mint egy harmadának (41,3%) lehetősége van heti rendszerességgel találkozni a nem közvetlen családtagokkal, barátokkal.

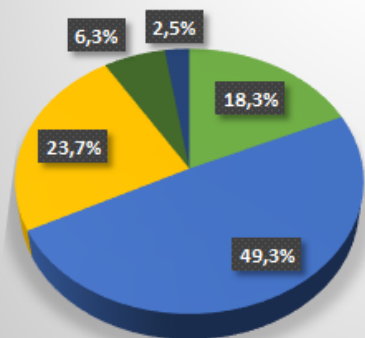


A munkavállalói válaszok alapján a nem közvetlen családtagokkal ill. barátokkal töltött időt 18,3% várja és szereti, további, 49,3% szereti és élvezi. Azaz összesen 67,6% szeret időt tölteni a nem közvetlen családtagokkal és barátokkal, várja ezeket az alkalmakat.

Ez azt jelenti, hogy a válaszadók kétharmadának ez egy fontos töltődési tevékenység. A fenti kimutatás tükrében, pedig erre a tevékenységre a munkavállalók többségének lehetősége van.



Munkavállaló (sz) - A nem közvetlen családtagokkal és barátokkal töltött idő megélése:



- Alig várom, nagyon szeretem és élvezem minden percét, ezektől töltődök fel.
- Alapvetően szeretem, sokszor szükségem van rá, hogy visszatölthessem, a legtöbb esetben élvezem ezeket a pillanatokat.
- Szeretem, és élvezem is az esetek egy részében, máskor inkább kötelességekből teljesítem.
- Ritkán előfordul, hogy élvezem a nem közvetlen családtagokkal, barátokkal töltött időt, a többi esetben kötelességből teljesítek.
- Nem szeretem ezeket a tevékenységeket, csak kötelező időtöltésnek találok őket, inkább mást csinálnék helyettük.

A munka-magánélet egyensúlyára vonatkozó kimutatások az I.14 fejezetben tekinthetők meg.

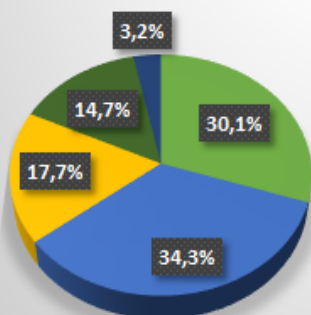
A munkavállalóknak 41,3%-a találkozik minimum heti rendszerességgel a nem közvetlen családtagokkal, barátokkal. A megkérdezetteknek viszont 67,6%-a szereti és várja ezeket az alkalmakat, ami azt jelenti, hogy alapvetően több igényük lenne ilyen találkozásra.

A szorosabb szociális kapcsolatok stresszcsökkentő hatásúak és általánosan javítják a fizikai állapotot.

Javasolt lehet a munkavállalók irányába kommunikálni a szociális kapcsolatok fenntartásának és ápolásának fontosságáról.

D. Társas kapcsolatok (Online, telefonos, személyes)

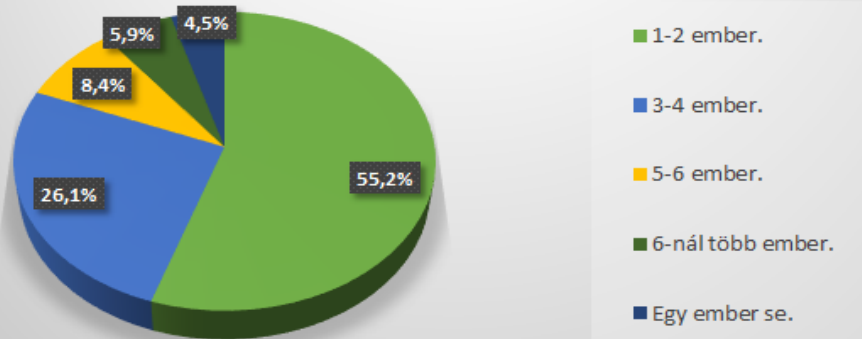
Munkavállaló (o) - Munkaidőn kívül heti rendszerességgel hány emberrel tartok kapcsolatot?



- 1-2 emberrel.
- 3-4 emberrel.
- 5-6 emberrel.
- 6-nál több emberrel.
- Egy emberrel se.



Munkavállaló (o) - Egy nap folyamán hány ember keres munkán kívüli témával kapcsolatban telefonon/chaten/emailben?



A válaszadók 95,5%-át keresik munkaidőben valamilyen formában, ami azt jelenti hogy jelentős hányadának vannak élénk szociális kapcsolatai, amelyeknek jelentős stresszcsökkentő hatásuk van.

A munkaidő ebben a szektorban átlagosan 8 óra és jellemzően ez a 8 óra mások számára is jelentős hányadban munkaidő ill. iskolaidő. A munkával töltött tevékenységek alatt olyan embereket keresünk munkán kívüli témával, akikkel szorosabb szociális kapcsolatot ápolunk. Ami azt jelenti, hogy ha valakit ennyi idő alatt már 1-2-en keresnek, az aktív szociális kapcsolatokat jelent, akit pedig ebben az időszámban 3-an vagy annál többen, annak élénk szociális kapcsolati rendszere van.

A munkavállalók válaszadását tekintve $26,1\% + 8,4\% + 5,9\% = 40,4\%$ -uknak élénk szociális kapcsolati rendszere van.

A munkavállalók általános közérzete és a szociális kapcsolataik élénksége (munkaidőn kívül heti rendszerességgel hány emberrel tartok kapcsolatot) között szignifikáns, pozitív összefüggést mutattunk ki (Spearman (r_s) féle kimutatás).

Azon munkavállalók esetében 4,5% (39 fő), akiknél egy nap folyamán, egy ember részéről sem történik megkeresés, az általános közérzet szempontjából az alábbi értékek kerültek megadásra a válaszadók részéről:

4 fő (10,2%) *“Általában nagyon passzív állapotban vagyok: nyomottság, melankólia, lassúság jellemez.”*

2 fő (5,2%) *“Általában nagyon aktív állapotban vagyok: tetre késznek érzem magam, nehezen tudok lenyugodni.”*

14 fő (35,9%) esetében az aktív és passzív állapotok váltakoznak.

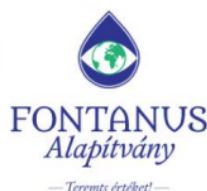
14 fő (35,9%) *“Alapvetően kiegyensúlyozottnak mondom magam.”* illetve,

5 fő (12,8%) *“Általában a helyzetnek megfelelően hatékony alapállapotban érzem magam: munkában aktívnek és tetre késznek, este nyugodtnak.”*

Azon munkavállalók esetében akiknél egy nap folyamán 4,2% (124 fő), 5-6, illetve 6-nál több ember részéről történik megkeresés, az általános közérzet szempontjából az alábbi értékek kerültek megadásra a válaszadók részéről:

19 fő (14,9%) *“Általában nagyon aktív állapotban vagyok: tetre késznek érzem magam, nehezen tudok lenyugodni.”*

2 fő (1,6%) *“Általában nagyon passzív állapotban vagyok: nyomottság, melankólia, lassúság jellemez.”*

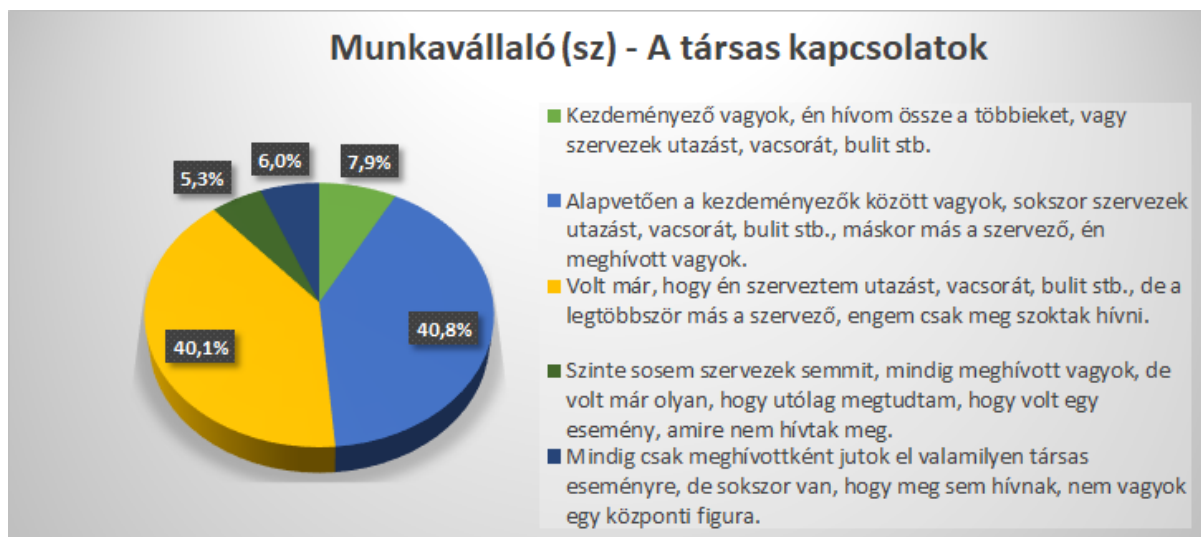


32 fő (25,8%) esetében az “A passzív és az aktív állapotok váltakozásai jellemzőek rám.”

46 fő (37%) “Alapvetően kiegyensúlyozottnak mondom magam.” illetve

26 fő (20,9%) “Általában a helyzetnek megfelelően hatékony alapállapotban érzem magam: munkában aktívnak és tetre késznek, este nyugodtnak.”

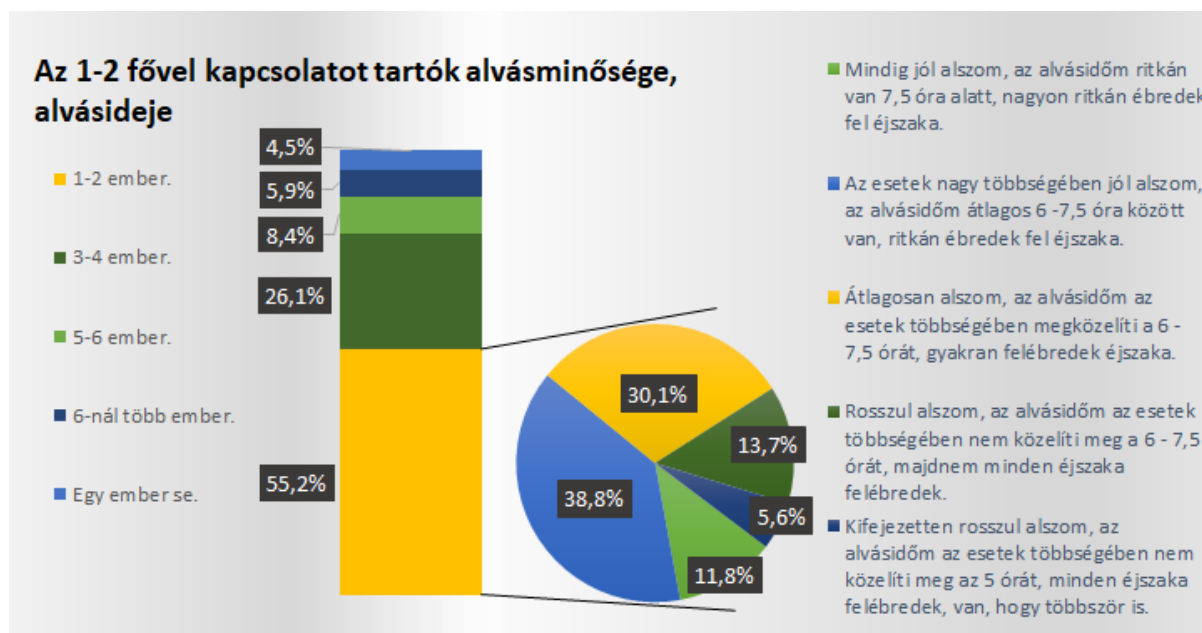
A dolgozók által adott válaszok alapján azoknál a munkavállalóknál, akik élénk szociális kapcsolatban állnak, megfigyelhető az általános közérzet esetében javulás. 3,6%-kal kevesebb a válaszok között az “Általában nagyon passzív állapotban vagyok: nyomottság, melankólia, lassúság jellemez.” illetve 8,2%-kal (21 fő) nagyobb azon válaszok száma, ahol a válaszadó “Általában a helyzetnek megfelelően hatékony alapállapotban érzem magam: munkában aktívnak és tetre késznek, este nyugodtnak” jellemzi az általános közérzetét.



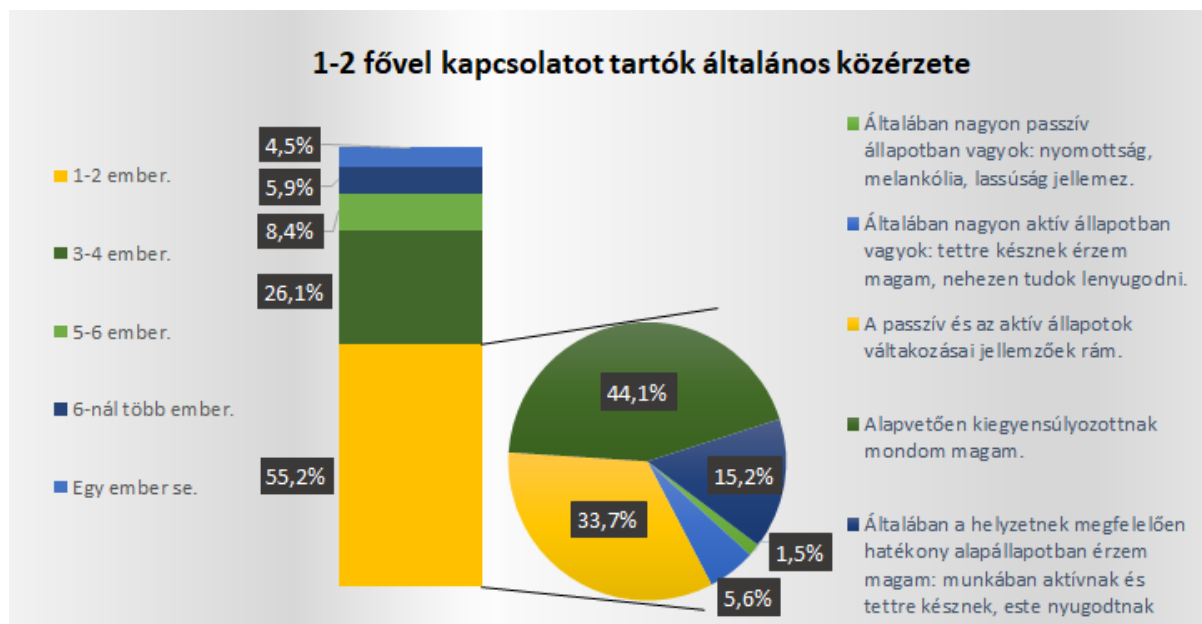
A munkavállalók (40,1%+40,8%+7,9%) 88,8%-a alapvetően szociálisan aktív, jó szervező és kezdeményező készséggel bírnak és a munkavállalók 48,6%-a alapvetően kezdeményező, embereket összefogó habitussal rendelkezik, amely egy alapvetően emberekkel foglalkozó szektorban előny, mind a munkavállalói, mind a munkáltatói oldal számára.



A munkavállalók mindössze 4,1%-a (36 fő) jelezte azt, hogy nehezen ismerkedik és alapvetően kevés barátja van, illetve 10,8% adta azt a választ, hogy nehezen ismerkedik és nem is szívesen alakít ki új kapcsolatokat. A munkavállalók többsége, 85%-uk szociálisan aktív, alapvetően könnyen ismerkednek és alakítanak ki másokkal kapcsolatokat, noha megválogatják azt, hogy kivel ismerkednek. Ez az önkormányzati szektorban, ahol többnyire emberekkel foglalkoznak a munkavállalók előnyt jelent.



A szociális kapcsolatok minősége korrelációt mutat az alvás mennyiségével és minőségével. Tekintve, hogy a megkérdezettek 55,2%-a 1-2 emberrel tart kapcsolatot és ezek jelentős többsége átlagosan vagy jól alszik (összesen 11,8%+38,8%+30,1%=80,7%) ez arra enged következtetni, hogy bár a jelentős többség kisszámú szociális kapcsolatot ápol, ezen kapcsolatok mélysége és intenzitása kielégítő a szociális kapcsolatok kielégítéséhez.



Vizsgálva az 1-2 fővel rendszeres kapcsolatot ápoló munkavállalók általános közérzetét: 44,1% alapvetően kiegyensúlyozottnak érzi magát és további 15,2% pedig a helyzetnek megfelelően hatékony állapotban érzi magát. Ez összesen 61,2%, ami szintén azt támasztja alá, hogy bár alapvetően kis számú szociális kapcsolatuk van, azok mégis tartalmasak.

A felmérés során is igazolódott, hogy a szociális kapcsolatok száma szignifikáns összefüggésben van a munkavállalók általános közérzetével.

I.17. Munkahelyi kapcsolatok

A. Kapcsolat a munkáltatóval - szervezeti vezetőkkel



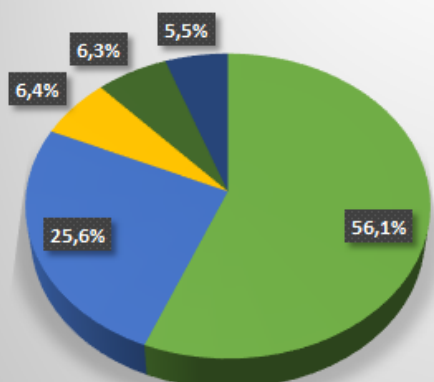
A munkáltatói oldalról érkező visszajelzések alapján a megkérdezettek 23,1+49,5+23,1=95,7%-a jelezte, hogy a munkavállalók és a szervezet vezetői között megfelelő, illetve jó vagy ideális munkakapcsolat van. Ebből összesen 72,6% szerint jó vagy ideális a kapcsolat, ami kiemelkedően magas érték.

A munkavállalók közül mindössze 3,3% jelzi, hogy folyamatos konfliktus van a munkavállalók és a szervezet vezetői között és 1,1%, hogy nincsen közvetlen kapcsolat.

A munkavállalók oldaláról a megkérdezettek több mint fele (56,1%) jelezte azt, hogy ideális a munkakapcsolat a munkáltatókkal.



Munkavállaló (sz) - Kapcsolat a munkáltatóval - közvetlen, közvetett vezetővel



- Teljesen ideális, jó munkakapcsolatban vagyunk. Hasonló a munkához való hozzáállásunk és az elvárásaink, kevés a konfliktusunk. Jó munkakapcsolatban vagyunk.
- Közel hasonló a munkához való hozzáállásunk és az elvárásaink, ezért vannak konfliktusaink, de tudjuk ezeket rendezni.
- Megfelelő a kapcsolatunk. Nagyban eltérő a munkához való hozzáállásunk és az elvárásaink, ez lehetőséget ad konfliktusra, melyeket mindig rendezünk.
- Átlagos a kapcsolatunk. A munkához való hozzáállásunk és az elvárásaink eltérőek, ez sokszor szül közöttünk konfliktust, melyeken a munkamenet érdekében továbblépünk.
- Felszínes a kapcsolatunk. Teljesen más a munkához való hozzáállásunk és az elvárásaink, ami érthetően sok konfliktus helyzetet szül, mivel beosztott vagyok, ezeket nem szoktam szóvá tenni.

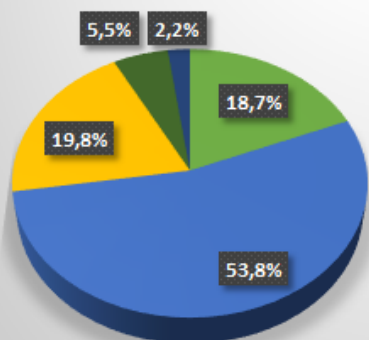
Összevetettük a munkavállalók és munkáltatók válaszait ebben a kérdéskörben. Mann-Whitney próba elvégzése eltérést mutatott a munkavállalók és munkáltatók válaszában 1,79 és 2,12 csoportátlagok mellett.

A válaszok aránya azt mutatja, hogy a szokásostól eltérően a munkáltatók pesszimistább képet látnak, mint a munkavállalók. A hagyományos gyakorlat az, hogy a munkavállalók válaszai összességében lehangolóbb képet fest a munkáltatókkal vagy a munkatársakkal való munkaviszonyról vagy akár a környezeti viszonyokról.

B. Munkakapcsolat a munkatársakkal

A munkáltatók válaszai alapján a munkavállalók közötti kapcsolat 72,5% arányban ideális, illetve jó. 19,8% arányban megfelelő, illetve 5 munkáltató (5,5%) mondja azt, hogy nincs minden munkavállaló között kapcsolat, de ahol van az megfelelő. A munkáltatók 2,2% arányban jelezték, hogy nincs információjuk a munkavállalók közötti kapcsolatról.

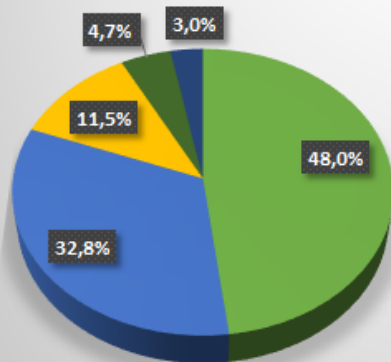
Munkáltató (sz) - Munkakapcsolat a munkatársakkal



- A munkatársak között ideális munkakapcsolat van
- A munkatársak között jó munkakapcsolat van
- A munkatársak között megfelelő kapcsolat van
- Nincs minden munkatárs között kapcsolat, akik között van, az megfelelő
- A munkatársak közötti kapcsolatról nincs ismeretünk



Munkavállaló (sz) - Munkakapcsolat a munkatársakkal



- Teljesen ideális, jó munkakapcsolatban vagyunk. Szinte azonos a munkához való hozzáállásunk, az elvárásaink, kevés konfliktus van közöttünk. Jó munkakapcsolatban vagyunk.
- Hasonló a munkához való hozzáállásunk, a munkatempónk eltérő, ezért vannak konfliktusaink, de tudjuk ezeket rendezni.
- Megfelelő a kapcsolatunk. A munkához való hozzáállásunk és a munkával kapcsolatos elvárásaink eltérőek, ez sokszor szül közöttünk konfliktust, ezeket a munkamenet érdekében rendezzük.
- Átlagos a kapcsolatunk. Más a hozzáállásunk és az elvárásaink, ez sokszor ad lehetőséget konfliktusra, ezeken általában tovább lépünk.
- Felszínes a kapcsolatunk. Teljesen más a hozzáállásunk és az elvárásaink, ami érthetően sok konfliktus helyzetet szül, mivel alapvetően konfliktuskerülő vagyok, ezeket nem szoktam szóvá tenni.

A munkatársak közötti kapcsolat minősége tekintetében a munkáltatók válaszai alapján $18,7+53,8+19,8=92,3\%$ -uk vélekedik úgy, hogy a munkatársak között megfelelő, illetve jó vagy ideális a kapcsolat; a munkavállalók esetében pedig szintén $48,0+32,8+11,5=92,3\%$ -uk vélekedik úgy, hogy a munkatársak közötti kapcsolat megfelelő, ill. jó vagy ideális.

Ez egyrészt magas elégedettségi értéknek számít még kisebb létszámú munkahelyek esetén is. (Mann-Whitney próba elvégzése eltérést mutatott a munkavállalók és munkáltatók válaszában 1,82 és 2,19 csoportátlagok mellett.)

Másrészt mivel mind a munkáltatók mind a munkavállalók részéről ugyanaz az érték érkezett a munkakapcsolatok elégedettségének mértékére, ezért ez egy abszolút reális adatnak számít.

Lebontva a válaszok eloszlását:

- ideális munkakapcsolat: munkáltatók 18,7%, munkavállalók 48,0%,
- jó munkakapcsolat: munkáltatók: 53,8%, munkavállalók 32,8 %,
- megfelelő munkakapcsolat: munkáltatók: 19,8%, munkavállalók 11,5%.

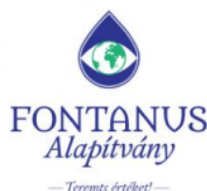
Látható ismét, hogy a megszokottól eltérő módon a munkáltatók válaszában borúlátóbbak, mint a munkavállalók. A munkavállalók pozitívan ítélik meg a munkatársak közötti kapcsolatokat.

C. A munkavállalók egymással való kapcsolatépítése, csapatépítése

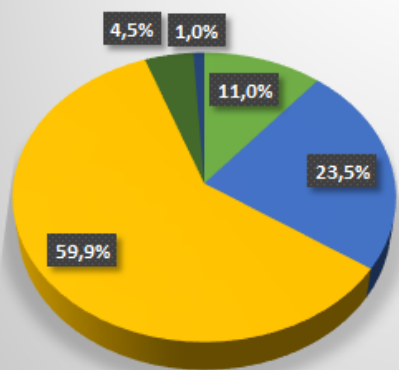
A munkavállalók a saját bevallásuk alapján 59,9%-ban normális kapcsolatban vannak egymással, 23,5%-ban ideálisban és további 11,0%-ban teljesen ideálisban.

Ez azt jelenti, hogy a munkavállalók kicsivel több, mint egyharmada (33,5%) között ideális, személyes kapcsolat van és további majdnem 60%-nál (59,9%) normális, viszonylag közeli kapcsolat. A munkavállalók mindössze 4,5%-a jelezte, hogy átlagos a kapcsolat a munkatársaival és csak 1,0% azt, hogy ha teheti, kerüli a munkatársait.

Ez alapján a munkavállalók 94,5%-ban normális vagy ideális kapcsolatban vannak egymással, 33,5%-ban töltenek időt együtt munkán kívül is. Ez rendkívül magas arány.



Munkavállaló (sz) - Személyes kapcsolat a munkatársakkal általában:



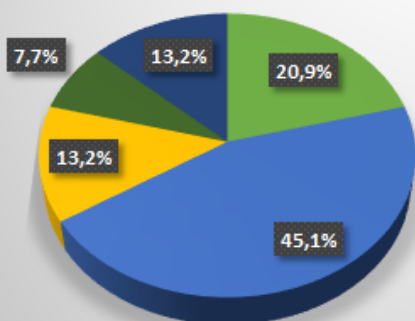
- Teljesen ideális, hasonló az érdeklődési körünk, baráti viszonyban vagyunk, munkahelyen kívül is gyakran töltünk együtt időt.
- Ideális, hasonló az érdeklődési körünk, szoktunk munkaidőn kívül is együtt időt tölteni.
- Normális, van néhány közös témánk a munkán kívül is. Eltérő a baráti körünk, nem szoktunk együtt időt tölteni.
- Átlagos, egyszer-kétszer volt már, hogy beszélgettünk munkán kívüli témákról, de alapvetően nincsenek közös témáink.
- Ha lehet elkerülöm őket, idegesítenek, ha nem muszáj, nem beszélgetek velük, szigorúan a munka színterére korlátozom a kommunikációmat.

A munkáltatókat a csapatépítésekről kérdezve az arány, hogy mindössze 20,9% jelezte azt, hogy évente több alkalommal van csapatépítő tevékenység, érthetővé vált. Ha a munkavállalók egy része munkahelyen kívül is tölt egymással időt, illetve 94,5%-nak van munkán kívüli közös témája, akkor az egymás közötti kapcsolatépítés megy magától.

A munkahelyi csapatépítések mozgatórugója az, hogy olyan emberek, akik csak a munka kapcsán találkoznak, kontaktolnak, és közös témájuk csak a munka, szerezzenek közös élményeket, amiken keresztül kapcsolódni tudnak egymáshoz. Olyan munkahelyen, ahol az egymáshoz való kapcsolódási igény jelen van, kevésbé van szükség ilyesfajta tevékenységekre.

Mindemellett a csapatépítés hatásaira vonatkozó válaszok alapján (20,9% szerint a csapatmunkára való hatása kiemelkedő, és további 45,1% szerint a hatása látható a csapatmunka hatékonyságán) érdemes lenne nagyobb figyelmet szentelni ennek az eszköznek, ha a még jobb szociális kapcsolat kialakítása illetve a munka hatékonyságának növelése a cél.

Munkáltató (sz) - A munkavállalók egymással való kapcsolatépítése, csapatépítése



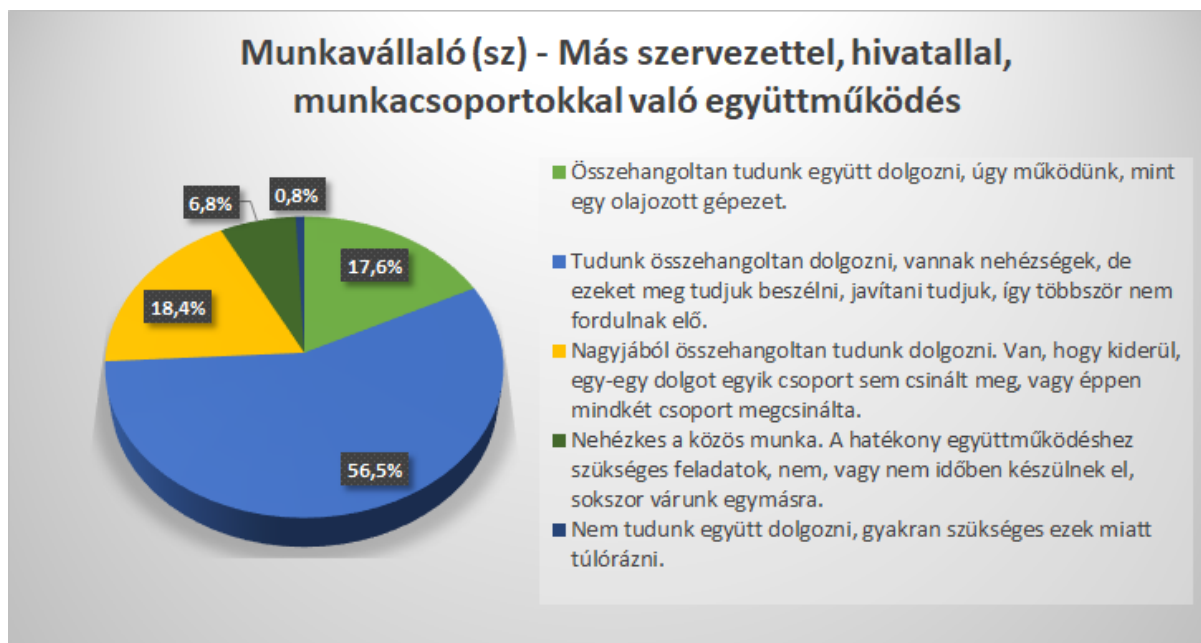
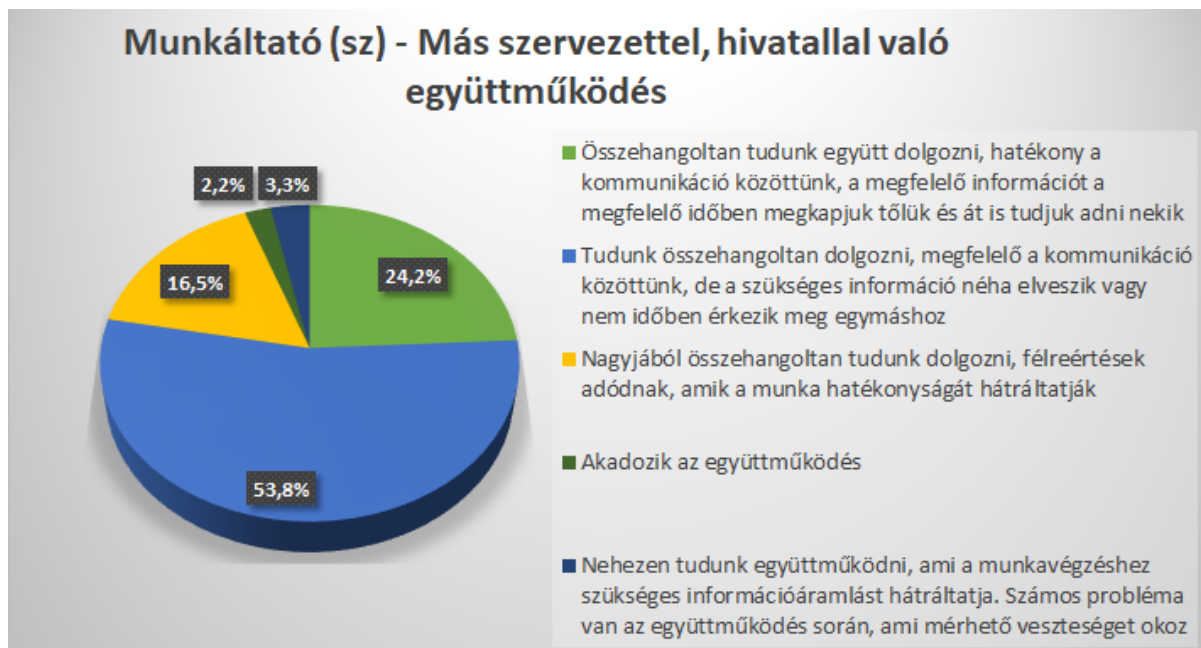
- Egy évben többször is szánunk rá alkalmat, a csapatmunkára való hatása kiemelkedő
- Évente egy alkalmat szánunk csapatépítésre, a hatása látható a csapatmunka hatékonyságában
- Megközelítőleg 2 évente szánunk rá alkalmat, a hatása ideig-óráig látható a csapatmunka hatékonyságában
- Pár évente szánunk rá alkalmat, a hatása a csapatmunkára elhanyagolható
- Nem szánunk rá alkalmat



Összességében elmondható, hogy a válaszadások alapján a munkavállalóknak normális(59,9%), vagy kifejezetten jó (11+23,5%) kapcsolata van egymással. A munkáltatók 66%-a válaszolta azt, hogy évente legalább 1 alkalommal szánnak időt csapatépítésre.

Azon munkáltatók esetében (34%) ahol a munkahelyeknek nem tartanak évente közösségfejlesztő, csapatépítő alkalmakat, érdemes megvizsgálni, hogy ennek mi van a hátterében (pl.költség/ időhiány, vezetői, munkavállalói attitűd stb.).

D. Más szervezettel, hivatallal való együttműködés



Más szervezetekkel és hivatalokkal történő együttműködés kapcsán a munkáltatók szerint 24,5 %-ban megfelelően összehangolt a munka, a munkavállalók szerint ez csak 17,6%-ban van így.

Ilyen mértékű eltérések olyankor alakulnak ki ugyanannak a kérdésnek a munkáltatói és munkavállaló oldali vizsgálatakor, amikor a munkavállalók alsóbb szinteken megélik az információ veszteséget és a kommunikációs problémákat más szervezetekkel vagy munkacsoportokkal való együttműködés során, viszont a munkáltató irányába ezeket a feszültségeket már nem kommunikálják, mert alsóbb szinteken elsimítják.

Minél magasabb a kérdésre adott válasz különbsége a munkáltatói oldal javára, annál jobb a munkavállalók általános problémamegoldó képessége, vagy annál nagyobb a szervezetek együttműködéséből eredő, a munkavállalókat érő stresszfaktorok száma. A két érték közötti 6,9 százalékpontos különbség azt jelzi, hogy a munkamenetben keletkező problémáknak nagy százalékát “elnyelik” a munkavállalók, kiegyenlítik őket a munkáltató irányába.

(Itt is megjegyezzük, hogy a munkavállalók visszajelzései alapján a munkafolyamat működésére vonatkozóan a munkavállalók 17,3%-a (151 fő) jelezte, hogy vannak javítandó folyamatok, de ezeket önállóan igyekeznek megoldani, áthidalni).

Ez egy nagyon fontos szám egy munkahely működése kapcsán, ugyanis a munkavállalónak alapvetően érdekében áll az, hogy a munkáltató tudtára adja azt, ha valamilyen problémát vagy nézeteltérést megoldott. Ha nem adja a munkáltató tudtára, annak oka lehet az, hogy a munkavállaló számára nem jelent előnyt (dicséret, előmenetel, fizetésemelés, felelősebb munkakör...stb) a jó problémamegoldó képesség, vagy nem akarja a munkáltató tudtára adni. Ez utóbbi leggyakrabban amiatt fordul elő, mert a munkavállaló nem tartja fontosnak az esetet, vagy nem akarja a munkáltatót azzal terhelni.

Az utóbbi - amennyiben azért nem adja a munkáltató tudtára a munkamenetben felmerült problémákat és annak megoldását, hogy ne terhelje a munkáltatót - arra enged következtetni, hogy ha nem is tudatosan benne, szorosabb szociális kötődése is van a munkatársai, illetve a munkáltató irányába, a munkahelyét nem pusztán munkahelynek, hanem közösségnek tekinti.

A munkáltatók szerint 53,8%-ban van összehangolt munka némi információvesztéssel, ez az arány a munkavállalókat kérdezve 56,5%. Ebben az arányban a 3% alatti eltérés kicsinek számít. Ugyanúgy, mint a más munkacsoportokkal való együttműködés kapcsán mind a munkáltatók mind a munkavállalók részéről az utolsó két válasz, amelyek a nehézkes illetve akadozó együttműködésre vonatkoznak: ez a munkáltatók válaszadásai esetén $2,2+3,3=5,5\%$, a munkavállalók esetén pedig $6,8+0,8=7,6\%$.

I.18. Szakmai felkészültség, képzés, fluktuáció

Egy munkahely működése esetén szakmai szempontból a legfontosabb dolog a munkavállalók szakmai felkészültsége és tapasztalata. Amennyiben a munkahelyeken 12-20%-nál nagyobb az aránya azoknak a munkavállalóknak, akik szakmai szempontból felkészületlenek, tapasztalatlanok, a munkafolyamatok lelassulnak és ez már stresszt jelent a tapasztaltabb munkavállalók számára. Olyan munkahelyeken, ahol folyamatosan változik a szabályozás, a munkamenetek, az eljárásrendek, a protokollok, fontos, hogy a munkavállalók szakmai képzése folyamatos legyen.

A közösség, akkor tud működőképes lenni, ha a fluktuáció éves aránya alacsony, az elvándorlás oka előmenetel, jobb munkahely találása, és a munkatárs távozása jó hangulatú, a munkatársakkal harmonikus marad a viszony. Ha magas az éves fluktuáció aránya, akkor nem is tud közösséggé érni a munkahely, emiatt nem lesz hatékony a munka.

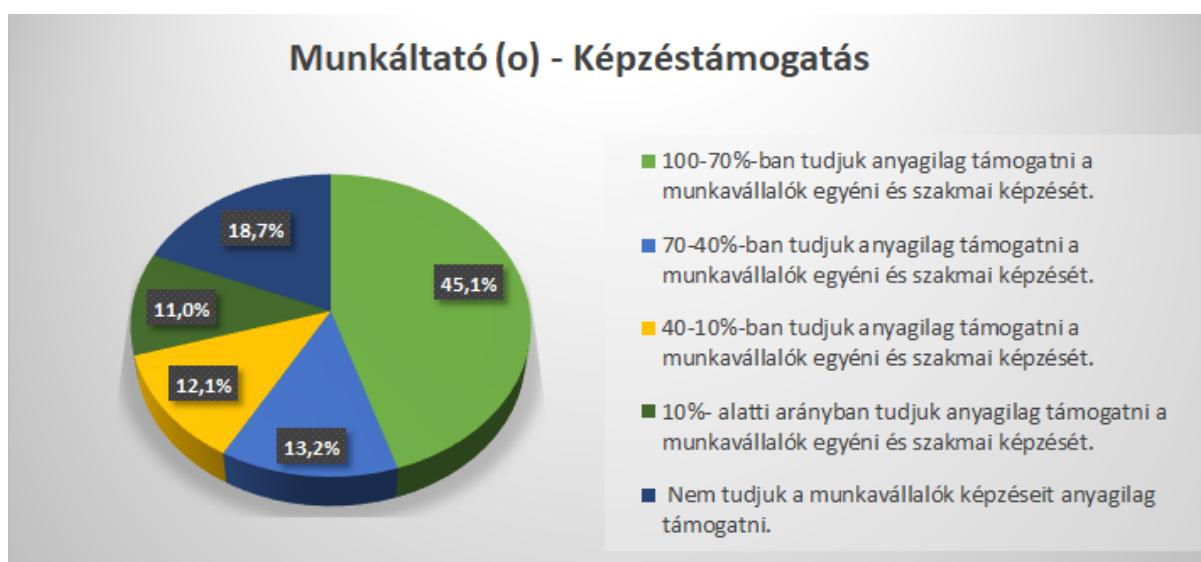
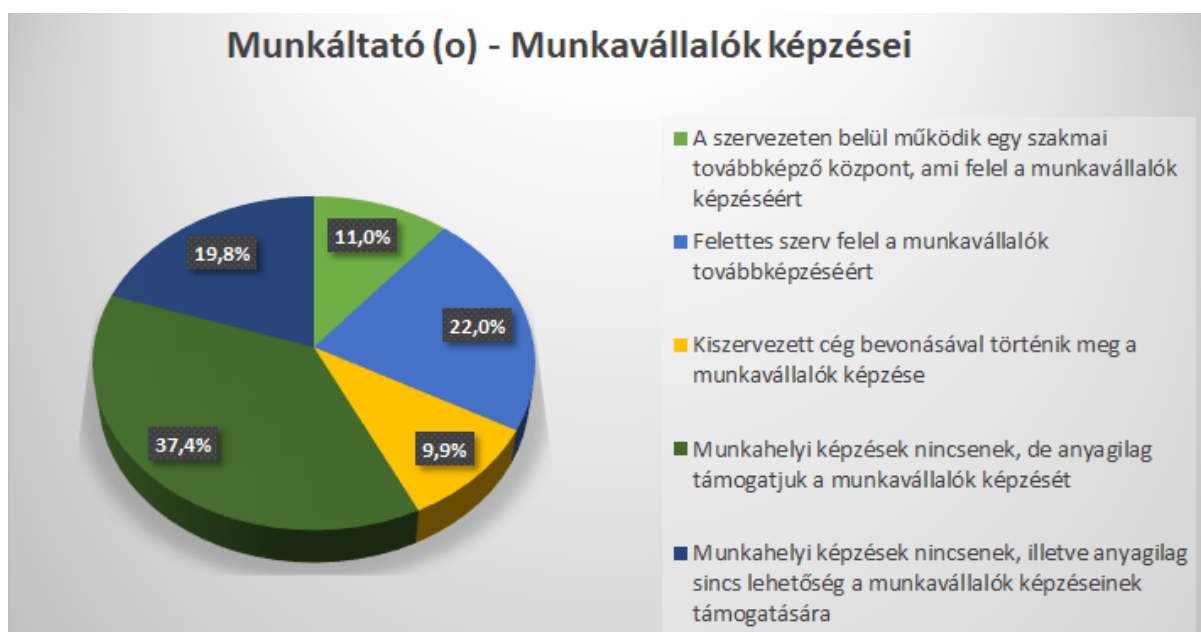


Ezeket a tényezőket azért vizsgáljuk, mert fontosak a szociális kapcsolatok szempontjából. Amennyiben ezeken a területeken problémák adódnak, ugyanúgy bizonytalanság érzetet generálnak és stresszfaktorként működnek, mint egy létfenntartási alaptényező.

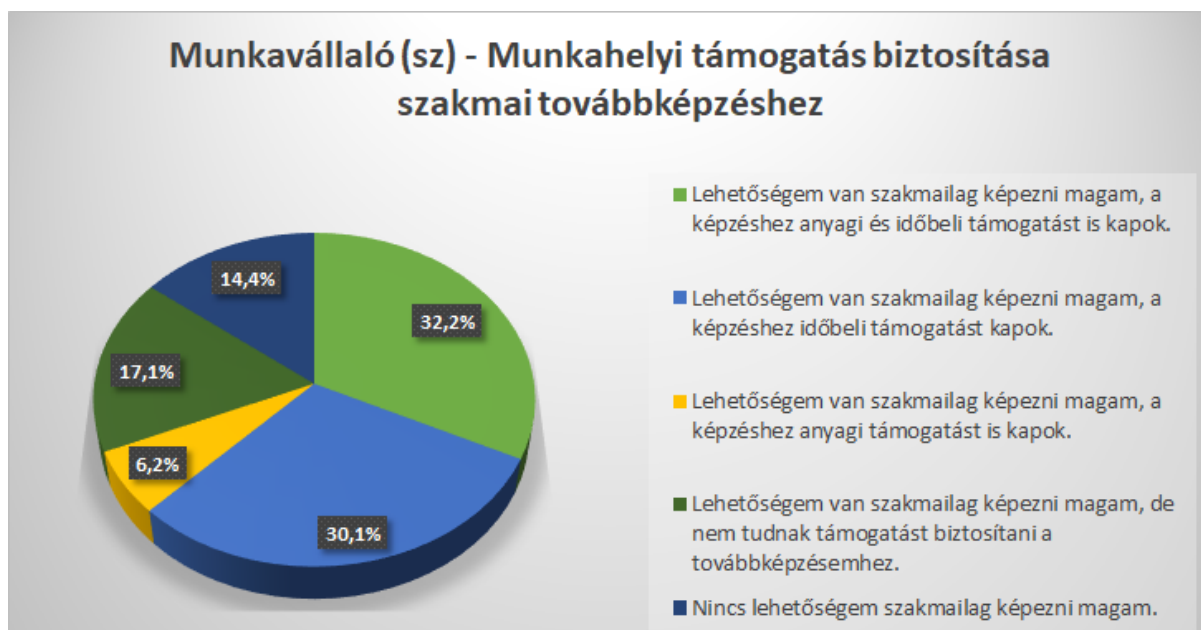
A. Szakmai felkészültség, képzések

A munkáltatókat kérdezve: a munkavállalók számára $11,0+22,0=33,0\%$ -ban, azaz az esetek egyharmadában vannak a munkahelyen a munkahely által szervezett továbbképzések.

Összességében mindössze 19,8%-ban adtak olyan választ, hogy a munkavállalók továbbképzését anyagilag sem tudják támogatni, ami tekintve, hogy nem a versenyszféráról van szó, kiemelkedő arány.



A munkáltatók visszajelzését nézve, a munkavállalók szakmai képzési költségeit 70-100%-ban támogatják az esetek 45,1%-ában. És mindössze 18,7%-ban állítják azt, hogy nem tudják a munkavállalók képzési költségét anyagilag támogatni. Ez az arány közel megegyezik az előző kérdés kapcsán adott válaszokkal, ahol 19,8%-ban fordul elő az, hogy *“Munkahelyi képzések nincsenek, illetve anyagilag sincs lehetőség a munkavállalók képzéseinek támogatására.”*

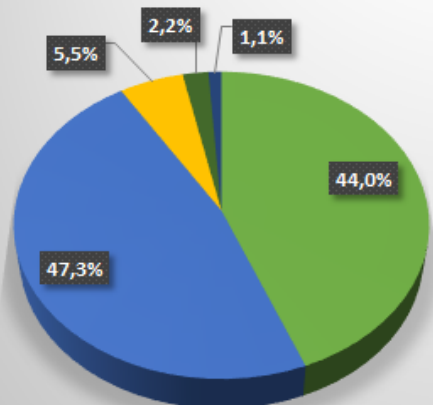


A munkahelyi szakmai továbbképzés tekintetében a munkavállalók 32,2%-a adta azt a választ, hogy a munkahelyén van lehetősége szakmailag képezni magát, amiben a munkahelye anyagi és időbeli támogatást is nyújt. További 30,1% az elmondása alapján csak időbeli támogatást kap, és 6,2% csak anyagi támogatást kap.

14,4%-a a munkavállalóknak azt a választ adta, hogy nincs lehetősége a munkahelyén szakmailag képezni magát, ami a megkérdezett 871 emberből 126 fő. 17,1%-nak pedig van lehetősége szakmailag képezni magát, de nem kap semmilyen támogatást a munkahelyéről. Ez azt támasztja alá, hogy a 14,4%-nak valamilyen egyéb indoka van arra, ami miatt szakmailag nem tudja továbbképezni magát (családi, időbeli, nincs megfelelő szakmai továbbképzés, nincs érdeklődése, egyéb).



Munkáltató (sz) - A szervezeten belül meglévő munkakörökhöz szükséges kompetenciák, szaktudás



- Minden munkakör speciális kompetenciát és szaktudást igényel, nehéz munkavállalókat toborozni
- A munkakörök 50%-a igényel speciális kompetenciát és szaktudást
- A munkakörök 20%-a igényel speciális kompetenciát és szaktudást
- A munkakörök kevesebb, mint 10%-a igényel speciális kompetenciát és szaktudást
- A munkakörök nem igényelnek speciális kompetenciát és szaktudást

A munkáltatók válaszai arra a kérdésre, hogy a szervezeten belüli munkakörök speciális kompetenciát és szaktudást igényelnek-e?

- 44%-a a munkaterületeknek olyan, ahol ez 100%-ban igaz,
- 47,3%-a a munkaterületeknek olyan, ahol ez 50%-ban igaz.

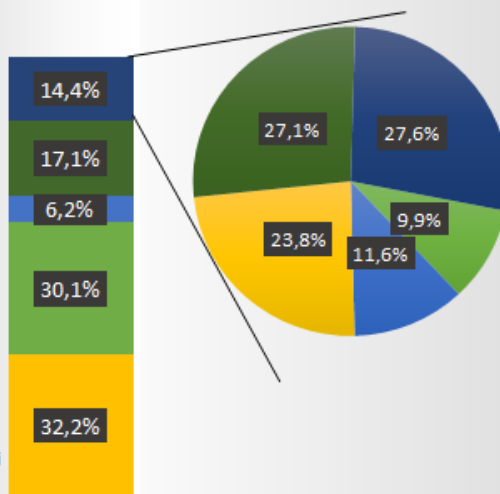
A munkáltatók válaszai alapján az esetek összesen 8,8%-ában igaz az, hogy 20% alatti vagy nincs speciális kompetenciaigénye az adott munkaterületnek.

Ezek a válaszadási arányok azt mutatják, hogy viszonylag nagy számú olyan munkavállalóra van szüksége a munkahelyeknek, amely speciális kompetenciát és szaktudást igényel, a munkáltatók igyekeznek is a továbbképzéseket támogatni. A támogatottsági arány mégis alacsonyabb a szükségesnél, ami jelentheti azt, hogy a szektornak nincsenek megfelelő forrásai, amelyeket a munkavállalók továbbképzésére fordíthatának akár időben, akár anyagilag, akár szervezésben.

Javaslat: külön felmérés arra vonatkozóan, hogy a speciális kompetenciát és szaktudást igénylő munkahelyeken mekkora igény lenne a szakmai továbbképzésekre mind munkáltatói, mind munkavállalói oldalról.

Azon munkavállalók aggodalmai, akiknek nincs lehetősége szakmailag képezni magát (125 fő)

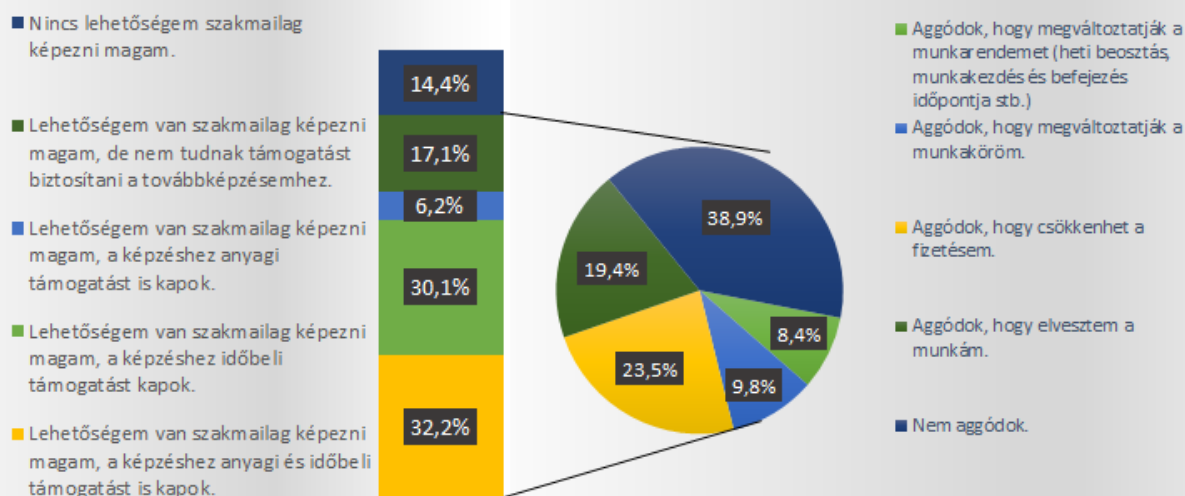
- Nincs lehetőségem szakmailag képezni magam. 14,4%
- Lehetőségem van szakmailag képezni magam, de nem tudnak támogatást biztosítani a továbbképzésemhez. 17,1%
- Lehetőségem van szakmailag képezni magam, a képzéshez anyagi támogatást is kapok. 6,2%
- Lehetőségem van szakmailag képezni magam, a képzéshez időbeli támogatást kapok. 30,1%
- Lehetőségem van szakmailag képezni magam, a képzéshez anyagi és időbeli támogatást is kapok. 32,2%



- Aggódok, hogy megváltoztatják a munkarendemet (heti beosztás, munkakezdés és befejezés időpontja stb.)
- Aggódok, hogy megváltoztatják a munkaköröm.
- Aggódok, hogy csökkenhet a fizetésem.
- Aggódok, hogy elvesztem a munkám.
- Nem aggódok.

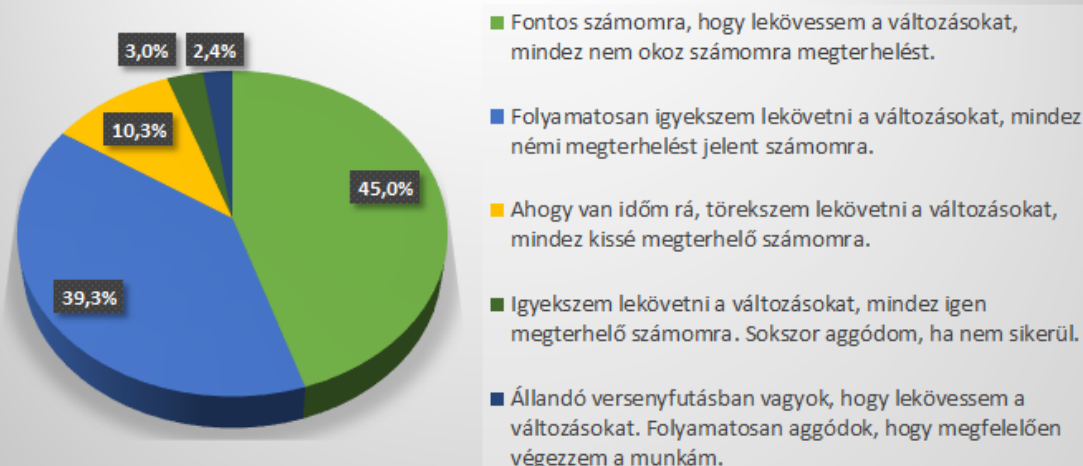


Azon munkavállalók aggodalmai, akiknek van lehetősége szakmailag képezni magát (747 fő)



Összevetve azoknak a munkavállalóknak a munkával, munkaféltséssel kapcsolatos aggodalmait, akik nem tudják magukat szakmailag képezni azokéival, aki pedig tudják, látszik, hogy a két érték között nincs korreláció. A szakmai továbbképzés nem csökkenti a munkával kapcsolatos félelmek okozta stresszt és fordítva, aki nem képi magát, az sem aggódik jobban a munkája lehetséges elvesztése miatt.

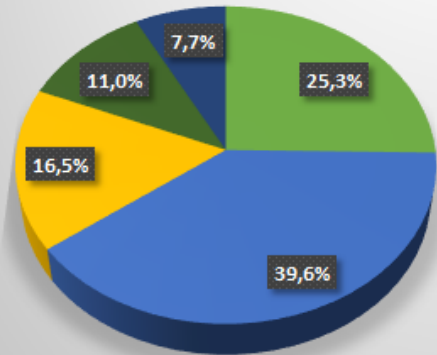
Munkavállaló (sz) - Szakmai felkészültségem, tekintetében az alábbi jellemző rám



A munkaerő szakmai felkészültsége tekintetében a munkáltatói oldalon a válaszadók 25,3%-a adta azt a választ, hogy szakmailag felkészült emberek dolgoznak náluk, megfelelő gyakorlati tapasztalatokkal és kiváló képességekkel.



Munkáltató (sz) - Munkaerő szakmai felkészültsége

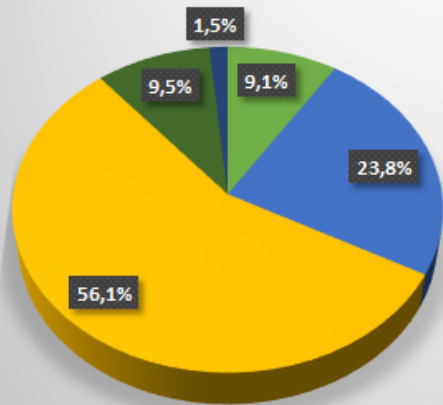


- Szakmailag felkészült emberek dolgoznak nálunk, megfelelő gyakorlati tapasztalattal, és kiváló képességekkel
- Megfelelő szakmai végzettségű emberek dolgoznak nálunk, tapasztalattal rendelkeznek, és egészen jó képességeik vannak
- Megfelelő szakmai végzettségű emberek dolgoznak nálunk, akik tapasztalattal rendelkeznek
- Éppen megfelelő szakmai végzettségű emberek dolgoznak nálunk, akik tapasztalat nélkül kerülnek hozzánk
- Kevés a megfelelő szakmai felkészültséggel rendelkező munkavállaló

A munkavállalói oldalon 45% válaszolta azt, hogy a szakmai felkészültségére az a jellemző, hogy fontos számára, hogy folyamatosan lekövesse a szakmai változásokat és ez számára nem okoz gondot.

A válaszadások különbsége mutathatja azt, hogy a munkavállalók igyekeznek jó színben feltűnni a válaszadáskor, vagy egyszerűen túlbecsülik a saját szakmai felkészültségüket és képességeiket. A válaszadási különbség jelezheti azt is, hogy a munkáltatók kalibrálják alul a munkavállalók szakmai felkészültségét, vagy azt, ami a korábbi munkáltató-munkavállaló kérdésekből kitűnt: valószínűsíthetően nincs megfelelő kommunikációs fórum a munkavállalók és a munkáltatók között, amely keretén belül a munkavállalók megnyilvánulhatnak a munkáltatók irányába, vagy egyszerűen a munkavállalók nem tartják fontosnak ezen információk közlését, esetleg nem ismerik a módját annak, hogy hogyan közölhetnék.

Munkavállaló (sz) - Munkatársak és munkáltatók szakmai tapasztalata, felkészültsége, szaktudása



- Kifejezetten a szaktudásuk, szakmai tapasztalatuk és jó híruk miatt jöttem ehhez a szervezethez dolgozni, nem csalódtam, nagyon sokat tanulok tőlük.
- Szakmai tudásuk és tapasztalatuk miatt felnézek rájuk, sokat tanulok tőlük.
- Hasonló a szaktudásunk, de eltérő tapasztalataink vannak, ezért folyamatosan tudunk egymástól tanulni, fejlesztjük egymást, számíthatunk egymásra.
- A szakmai felkészültségük és szaktudásuk átlagosan kevesebb, mint az enyém, ezért sokszor kritikus helyzetekben egyedül kell megoldanom az adott helyzeteket.
- A szakmai felkészültség és szaktudás terén én vagyok a legfelkészültebb, mindig egyedül kell megoldani a kritikus helyzeteket, mert a többieknek nincs tapasztalata, ezért sok feladat hárul rám.



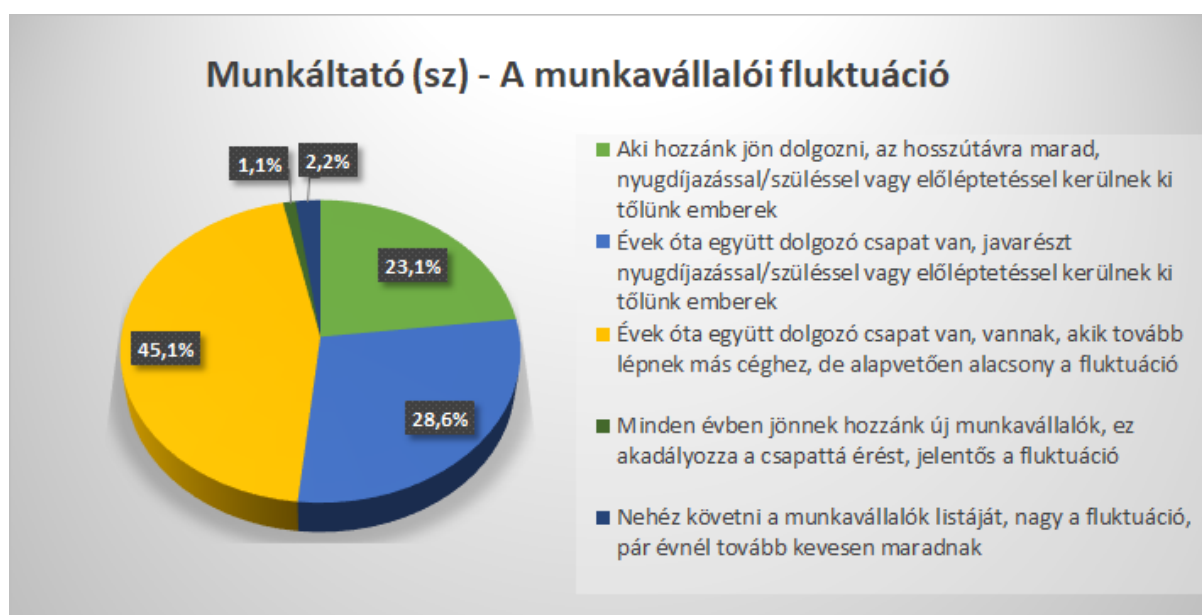
A munkavállalók egymásról alkotott véleménye a szakmai felkészültség és tapasztalat tekintetében kiemelkedő:

- 9,1% kifejezetten a munkatársak szaktudás és szakmai tapasztalata miatt jelentkezett az adott szervezethez,
- 23,8% a szakmai tudása és tapasztalata miatt felnéz a munkatársaira és sokat tanul tőlük,
- 56,1% szerint hasonló a szaktudásuk, de eltérőek a tapasztalataik ezért folyamatosan fejlesztik egymást és tanulnak egymástól.

Mindössze 1,5% véli úgy, hogy a szakmai felkészültség és szaktudás terén ő maga a legfelkészültebb. Így összességében 89% vélekedik rendkívül pozitívan a munkatársai szakmai felkészültségéről és tapasztalatairól.

Mivel a munkatársakkal szembeni indokolatlan jó vélemény nyilvánításból semmilyen előnye nem származik a munkavállalóknak, ezért azt kell feltételeznünk, hogy ebben a kérdésben őszinte volt a válasz és valóban szakmailag felkészültnek vélik a munkatársaikat.

B. Fluktuáció



A munkáltatókat kérdezve a munkahelyi fluktuációról:

- a válaszadók 96,7% azt jelezte, hogy évek óta együtt dolgozó csapatuk van, és alapvetően nincs vagy nagyon alacsony a fluktuáció,
- 3,3%-a a válaszadóknak jelezte azt, hogy nagyon magas náluk a fluktuáció.

A fluktuáció lehetséges okait feltáró vizsgálatok, melyeknél van együttjárás:

Összevetettük a munkáltatók által az éves fluktuáció arányára vonatkozó válaszokat a munkavállalók személyes terére, az irodai komfortra és a munkakörülményekre (ergonómia) vonatkozó válaszaival. Mindhárom esetben a Spearman(r_s) próba összefüggést mutatott, ami arra enged következtetni, hogy e három dologban elért fejlődés (változtatás) pozitív irányba hat a fluktuáció arányára (várhatóan csökken a fluktuáció száma).

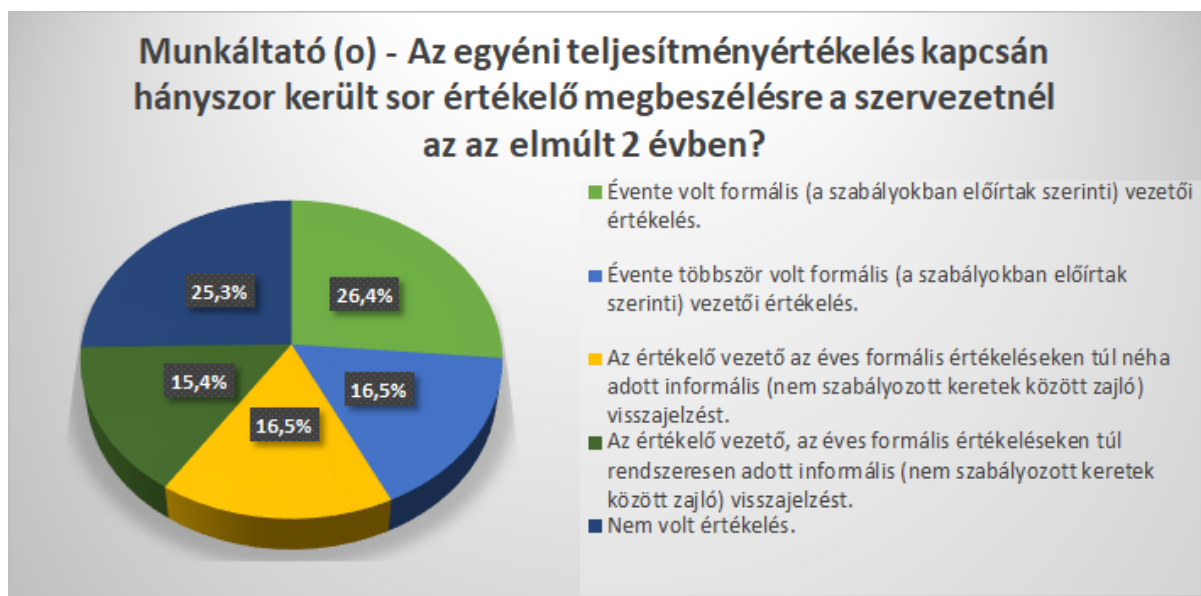
Javaslat: Mivel ez egy olyan kérdés, amire egy adott munkaterületen vezetői beosztásban lévő munkáltató éveket számba véve csak egyféle választ tud adni, érdemes lenne külön felmérni, hogy melyek azok a munkaterületek, ahol nagy a fluktuáció és azt is, hogy mi az



C. Teljesítményértékelés

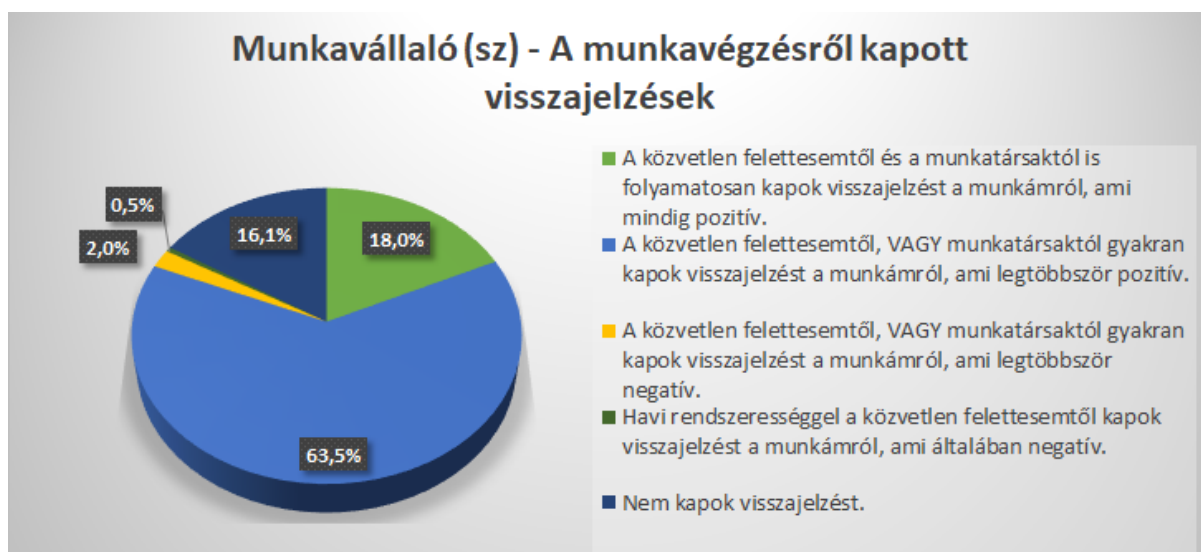
A munkáltatón múlik, hogy a kötelező formális teljesítményértékeléskor mennyire teszi bele a saját egyéni szemszögét, mennyire vállalja fel az egyéni meglátásait a kollégái felé. Ez nem feltétlenül könnyebb út, mert az egyéni vélemény felvállalása, akár támadási felületként is működhet, de ez az az út, amivel a munkahely továbbléphet közösséggé, a munkáltató pedig kompetens, a munkavállalói által elismert vezetővé.

A munkáltatók visszajelzései alapján többségében nincs egyéni teljesítményértékelés, vagy formálisan működik csupán és nincs hosszútávú hatása.



A munkáltatók visszajelzései alapján 12 munkáltató szerint nincs egyéni teljesítményértékelés, illetve ahol van, ott az esetek közel 50%-ban, úgy tapasztalják, hogy annak nincs hosszútávú hatása.

Az elmúlt két évben előforduló teljesítményértékelés kapcsán 25,3%-os arányban (23 munkáltató) szerint nem történt teljesítményértékelés, és (26,4%) 24 munkáltató esetében zajlott le az éves formális értékelés. A munkáltatók 15,4%-a az éves formális értékelésen túl rendszeresen ad visszajelzést a munkavállalónak.



A munkavállalók válasza alapján $18+63,5=81,5\%$ -uk kap a közvetlen felettesétől rendszeresen visszajelzést a munkájára és az mindig, vagy legtöbbször pozitív. Mindössze $2+0,5=2,5\%$ kap negatív visszajelzést és $16,1\%$ pedig egyáltalán nem kap visszajelzést.

Ez összevetve a fentebbi munkáltató-munkavállaló adatokkal arra enged következtetni, hogy a munkáltatók alapvetően elégedettek a munkavállalók munkájával. Noha a teljesítményértékelés kapcsán a munkavállalók fele szerint ($50,5\%$), annak nincs hosszú távon hatása.

Javaslat: Annál az $0,5\%$ -nál, ahol csak havi rendszerességgel jelez vissza a munkáltató a munkaminőségről, illetve annál a $16,1\%$ -nál, ahol nem kapnak a munkavállalók visszajelzést érdemes lenne felmérni a munkáltatók-munkavállalók közötti kommunikáció minőségét és mennyiségét.

I.19. Munkafolyamatok, munkaeszközök

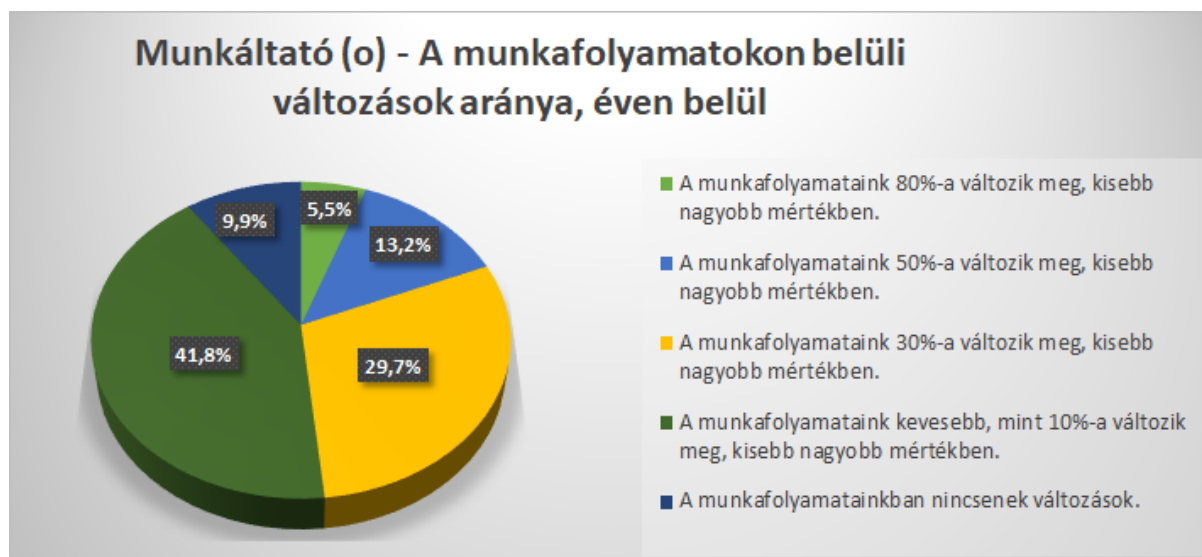
A munkafolyamatok egy jól működő szakterületen gördülékeny bejáratott rendszerben működnek, a munkavállalók egymás kezébe adják a részfolyamatok végén az általuk készített anyagot. Az önkormányzati szektorban - mivel a munkafolyamatok és munkarendek szabályozottak és viszonylag keveset változnak évente - feltételezhető, hogy nem annyira a munkafolyamatok hibás teljesítése okozhat stresszfaktor, hanem eszközbeli hiányosságok (lassú nyomtató, elromlott fénymásológép, elfogynak vagy nem megfelelő minőségűek az irodaszerek vagy egyéb eszközök). Éppen ezért, a munkakörnyezet felmérése és szükség szerinti optimalizálása miatt fontos felmérni ezeket a kérdéseket is.

A. Munkafolyamatok

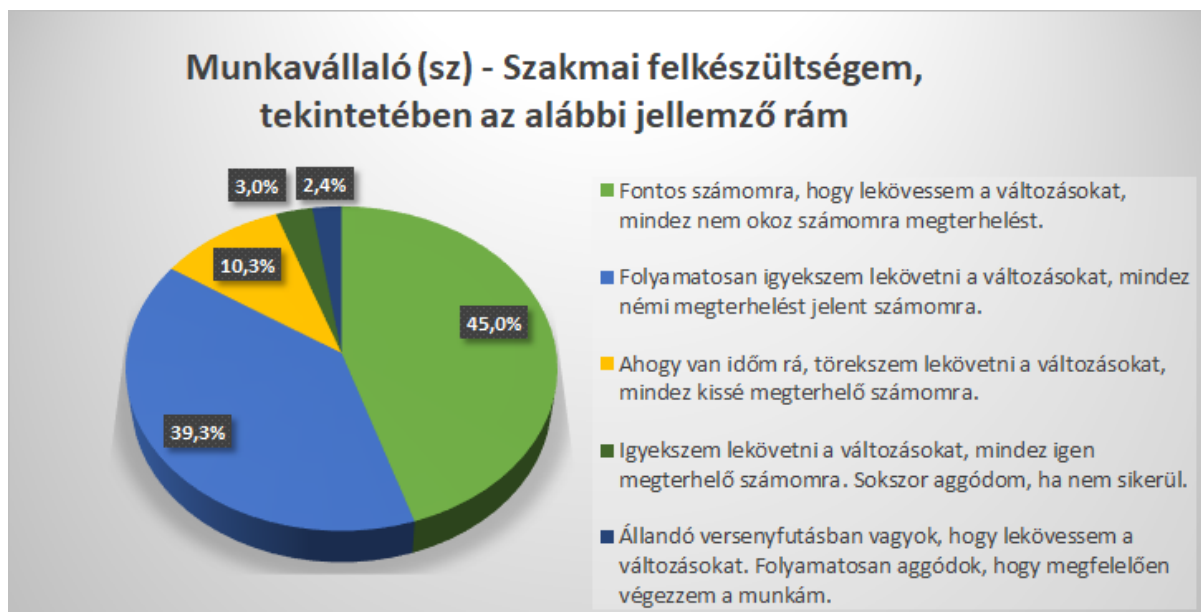
A folyamatok hatékony kialakítása, standardizált és megfelelő módon történő leírása, és hozzájuk tartozó ügyviteli utasítások alkalmazása nagyban segít a munkavállalóknak a gyors és szabályos ügymenetben, a munkáltatóknak pedig a munkavállalók betanításában, gördülékeny munkaszervezésben, működésben.

A munkáltatókat megkérdezve arra vonatkozóan, hogy milyen mértékben változnak a már kialakított folyamatok, az alábbi válaszokat kaptuk.

A munkáltatók több mint 40% -ánál a munkafolyamatok kevesebb, mint 10% -a változik, $29,7\%$ -ban kevesebb, mint 30% -a változik. $9,9\%$ szerint pedig egyáltalán nincs az alkalmazott folyamatok esetében változás. Ez kimagaslóan jó arány.



A munkavállalók jelzései alapján a szakmai felkészültség tekintetében az esetleges változásokat a munkavállalók 84,3% arányban folyamatosan igyekeznek lekötveni és ez nem jelent számukra megterhelést.



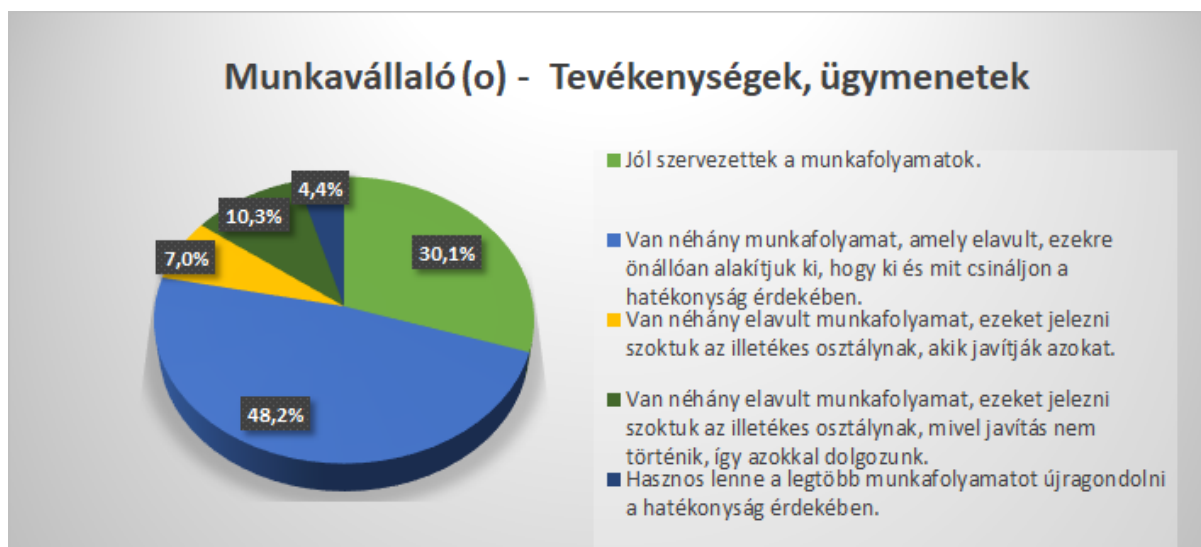
A munkáltatók megítélése alapján a változásokat - ideértve a folyamatok, ügymenetek változását is - a munkavállalók javarésze (62,7%) gyorsan, gond nélkül lekötetik. A válaszadók 26,4%-a szerint lekötetik a munkavállalók az új változásokat, de sokszor előfordul hiba, illetve 11%-uk szerint alig tudják lekötetni a munkavállalók a változásokat.



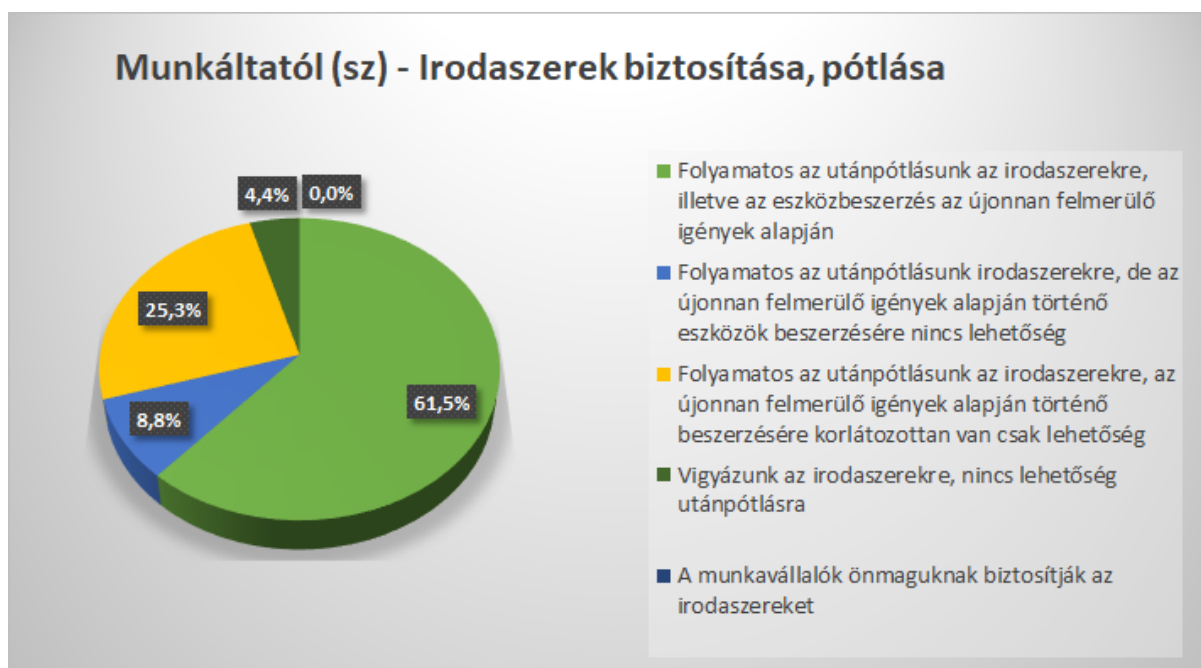
A munkavállalói oldalon a tevékenységek, ügymenetek vonatkozásában a visszajelzők 30,1%-a szerint jól szervezettek a munkafolyamatok. 48,2%+ 10,3% szerint van néhány munkafolyamat ami elavult és ezeket önállóan alakítják, a hatékonyság érdekében. Mindössze 7%-uk az, ahol a nem működő folyamatokat megkapja az illetékes osztály. 4,4% esetében az az álláspont, hogy hasznos lenne a legtöbb folyamatot újragondolni.



Azon munkavállalók, akik azt jelezték hogy hasznos lenne a legtöbb folyamatot újragondolni, azok több mint 50%-a az időkezelésre vonatkozó kérdésnél azt a választ adta, hogy “Vannak határidős munkáim, de megfelelő a feladatszervezés, így kevészer, de tapasztalom az időszorítást.” vagy “Vannak határidős munkáim, de megfelelő ütemezéssel jól szervezhetőek a munkák, így nem tapasztalom az időszorítást.”



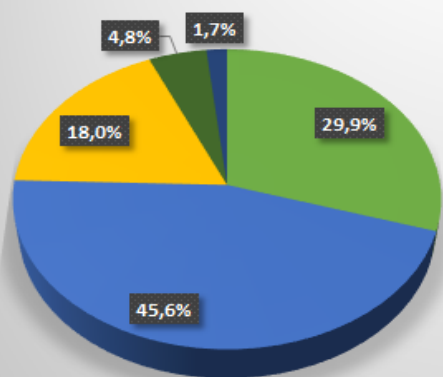
B. Irodaszerek, és irodai berendezések és eszközök biztosítása, pótlása



A munkáltatók válaszai alapján irodaszerek tekintetében 95,6%-ban folyamatosan van utánpótlás. Ebből 61,5%-ban az újonnan felmerülő igényeket is figyelembe tudják venni és további 8,8+25,3=34,1%-ban pedig nem vagy korlátozottan tudják figyelembe venni. 4,4%-a a válaszadóknak válaszolta azt, hogy vigyáznak az irodaszerekre, mert nincs lehetőség az utánpótlásra.



Munkavállaló (sz) - Munkaeszközök (nyomtató, lift, fénymásoló, irodabútorok)



- Ha bármilyen közösen használt eszköz elromlik, gyorsan javítják, pótolják, az infrastruktúra abszolút támogatja a munkát.
- Ha bármilyen közösen használt eszköz elromlik, rövid időn belül javításra vagy pótlásra kerül, eszközbeli dolgok hiánya nem hátráltatja a munkamenetet.
- A munkamenet sosem áll túl sokáig eszközbeli dolgok hiánya miatt.
- Eszközök elromlása, hiánya esetén, van egy adott átfutási idő, amíg azok javításra vagy pótlásra kerülnek, az eszközök javítására szánt idő a munka rovására megy, ami időszoritást eredményez.
- Az eszközök elromlása esetén hosszabb procedúra ezek javítása vagy pótlása, ezért ezekkel a továbbiakban a munkamenetben inkább nem számolunk. A hiány időnyomást eredményez.

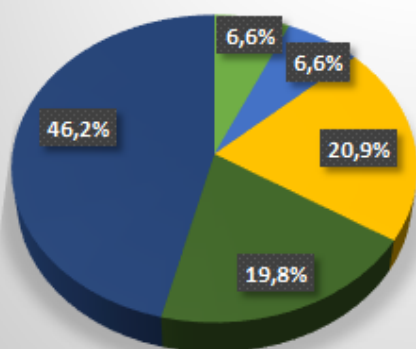
A munkavállalói oldalt kérdezve a munkaeszközök amortizálása miatt nem, vagy nem hosszú ideig állnak a munkamenetek az esetek $29,9+45,6+18,0=93,5\%$ -ában.

Mindössze 1,7% válasza alapján akadozik a munkamenet az eszköزامortizációból kifolyólag.

Javaslat:

Ez a nagy többséghez képest egy viszonylag szűk szegmenst érinthet, érdemes lenne felderíteni, hogy melyik munkaterületen okoz problémát az eszköزامortizáció, mint a munkameneteket akasztó tényező.

Munkáltató (o) -Új eszközök beszerzése



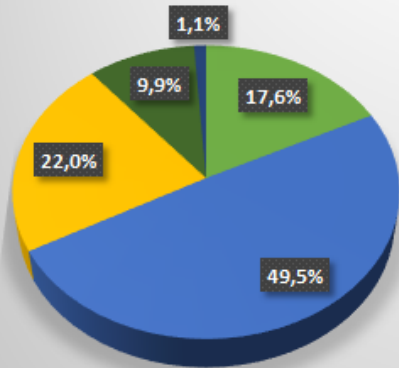
- Van lehetőség új felszerelés rendelésére.
- Van új felszerelés rendelésére lehetőség, megadott költségkereten belül.
- Korlátozottan tudunk felszerelést rendelni.
- Ritkán van lehetőségünk felszerelést rendelni.
- Nincs lehetőségünk új felszerelést rendelni.

A munkáltatói oldalt kérdezve, az esetek 46,2%-ában nincs lehetőség új eszközök, felszerelés beszerzésére, és további $20,9+19,8=40,7\%$ -ban korlátozottan vagy ritkán van erre lehetőség.

Mindössze 6,6% jelezte azt, hogy van lehetőség új felszerelés rendelésére.



Munkáltató (sz) - Munkaeszközök (nyomtató, lift, fénymásoló, asztal)

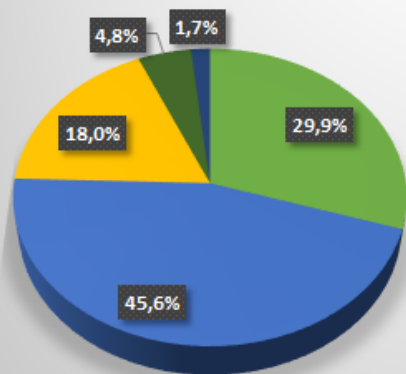


- Ha bármilyen munkamenethez használt eszköz elromlik, gyorsan javítjuk, pótoljuk, az infrastruktúra abszolút támogatja a munkát
- Ha bármilyen munkamenethez használt eszköz elromlik, rövid időn belül javításra vagy pótlásra kerül, eszközök hiánya nem hátráltatja a munkát
- Eszközök elromlása esetén, vagy ha hiány merül fel, van egy adott átfutási idő, amíg azok javításra vagy pótlásra kerülnek
- Az eszközök elromlása esetén hosszabb procedúra a javítás vagy pótlás
- Nincs lehetőség az elromlott eszközök javítására, pótlására

Mindemellett az eszközök amortizációját a válaszadások alapján igen gyorsan kiküszöbölik. E tekintetben a munkavállalói válaszokat összevetve a munkáltatóival, más arányban, de hasonló értékeket kapunk:

- az eszközöket gyorsan pótolják, javítják a munkáltatók válasza alapján 17,6%-ban, a munkavállalók válasza alapján 29,9%-ban,
- az eszközromlás nem hátráltatja a munkát a munkáltatók válasza alapján 49,5%-ban, a munkavállalók válasza alapján 45,6%-ban.

Munkavállaló (sz) - Munkaeszközök (nyomtató, lift, fénymásoló, irodabútorok)



- Ha bármilyen közösen használt eszköz elromlik, gyorsan javítják, pótolják, az infrastruktúra abszolút támogatja a munkát.
- Ha bármilyen közösen használt eszköz elromlik, rövid időn belül javításra vagy pótlásra kerül, eszközbeli dolgok hiánya nem hátráltatja a munkamenetet.
- A munkamenet sosem áll túl sokáig eszközbeli dolgok hiánya miatt.
- Eszközök elromlása, hiánya esetén, van egy adott átfutási idő, amíg azok javításra vagy pótlásra kerülnek, az eszközök javítására szánt idő a munka rovására megy, ami időszoritást eredményez.
- Az eszközök elromlása esetén hosszabb procedúra ezek javítása vagy pótlása, ezért ezekkel a továbbiakban a munkamenetben inkább nem számolunk. A hiány időnyomást eredményez.

E tekintetben is az látszik a válaszadásokból, hogy a munkáltatók borulatóbban látják és szigorúbban ítélik meg a helyzetet, mint a munkavállalók.



I.20. Munkáltatók

A munkáltatók és munkavállalók stresszorai között jelentős különbség a felelősségvállalás szintje. A munkáltató felel a munkavállaló munkájáért, az eredményekért és a hibákért is. A munkáltató, mint vezető az, akinek szükséges átlátnia a munkafolyamatoktól kezdve a személyi kérdésekig mindent az adott munkahelyen. Ő az, akinek döntéshozatali joga van, de az is, aki a felsőbb vezetés irányába elszámoltatható az emberekért és az általuk elvégzett munka minőségéért. A munkáltatónak szükséges átlátnia az egyes részmunkafolyamatokat, de nem olyan mélységig, mint azok a munkavállalók, akik azokkal a folyamatokkal konkrétan dolgoznak. A munkáltatónak, mint vezetőnek érdemes ismernie az emberei képességeit, hogy a feladatokat optimálisan tudja elosztani és szükség esetén hatékonyan tudjon eljárni a munkaszervezésben.

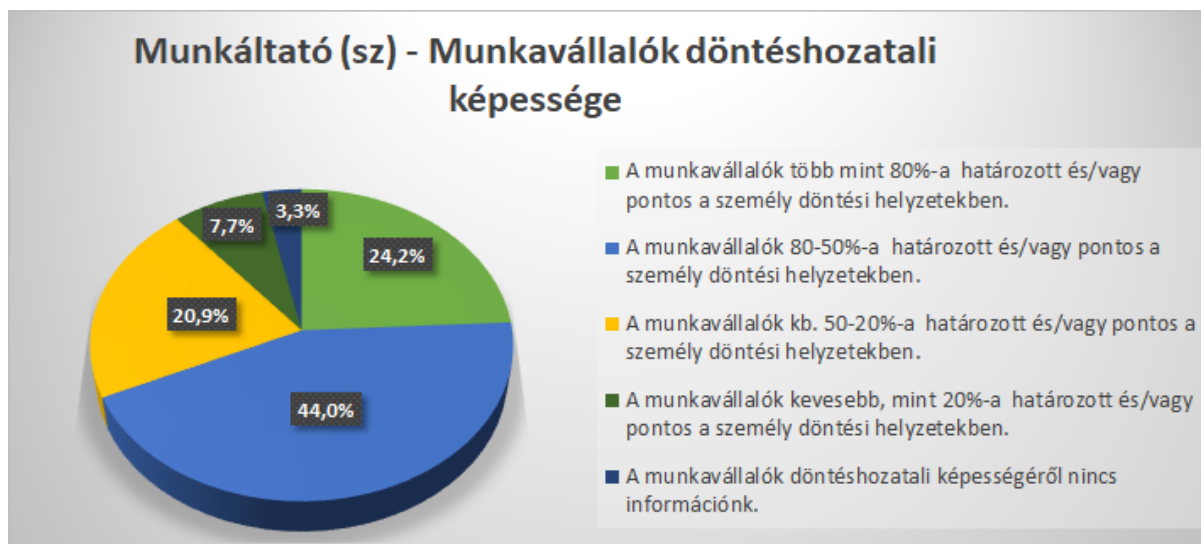
I. Munkáltatók meglátásai a munkavállalók képességeiről

A munkáltatók és munkavállalók a hatékony munkavégzés érdekében munkahelyi hierarchiában (alá-fölrendeltségi viszonyban) dolgoznak egymással. Mint minden hierarchikus viszony szociálisan hordozza magában azt, hogy az alárendelt felek bizonyos mértékig tartanak a följük rendelt felektől. Ilyen viszonyban lévő emberek kommunikációja egymás között általában nem teljes, ami bizonyos mértékig szükségszerű is (pl. tisztelet hiányának a munka láthatja kárát), bizonyos mértékben viszont akár az információáramlásba is beleszólhat (a munkavállalók nem mondják el őszintén a véleményüket a munkáltatónak, és a munkáltatók sem mondják el teljes mértékben a véleményüket a munkavállalóknak).

A munkáltatóktól megkérdezett adatokon elvégeztünk egy próbát, mely azt vizsgálta, hogy van-e összefüggés (együttjárás) a *kommunikációs képesség*, a *döntéshozatal* és a *konfliktuskezelés* között. Mind a 3 esetben szignifikáns, kimutatható egymásra hatást tapasztaltunk a válaszok alapján.

Döntéshozatal és *kommunikációs képesség* kapcsolatában van összefüggés a két képesség között, ami azt mutatja, hogy az egyik érték növekedése esetén a másik érték is növekszik.

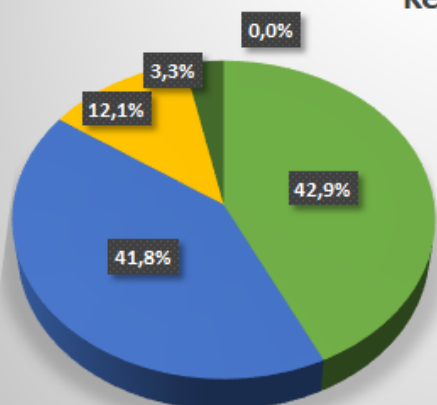
Erős a kapcsolat van a *konfliktuskezelés* és a *kommunikációs képesség*, illetve a *döntéshozatal* - *konfliktuskezelés* között is.



A munkáltatók visszajelzése alapján a munkavállalók 66,2%-a pontos és határozott a döntési helyzetekben, és 30,5 % arányban megfelelő, közel megfelelő a munkavállalók határozottsága a döntési helyzetekben. 3,3% esetében nincs erre vonatkozó információja a munkáltatónak.



Munkáltató (sz) - Munkavállalók kommunikációs képessége



- A munkavállalók több mint 80%-a megfelelő kommunikációs képességgel bír.
- A munkavállalók 80-50%-a bír megfelelő kommunikációs képességgel.
- A munkavállalók kb. 50-20%-a bír megfelelő kommunikációs képességgel.
- A munkavállalók kevesebb, mint 20%-a bír megfelelő kommunikációs képességgel.
- A munkavállalók kommunikációs képességéről nincs információnk.

A munkáltatók visszajelzései alapján a munkavállalók igen magas 84,7%-a rendelkezik megfelelő kommunikációs képességgel.

Azon munkavállalók esetében, ahol a kommunikációs képességre vonatkozó értékek alacsonyabbak (15 munkahely) csupán 1 (7,1%) munkáltató jelezte azt, hogy nincs ügyfél/ellátottak részéről történő agresszív megnyilvánulás. Ezen munkáltatók 42,8 %-a 10% alatti, 42,8%-a 10-20% közötti, 7,1% pedig 40% felettinek jelezték az ügyfél/ ellátott oldali agresszív megnyilvánulások arányát.

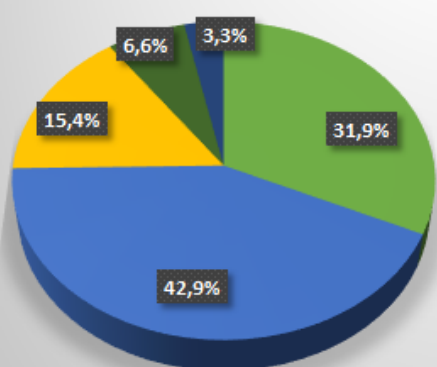
Azon munkáltatók esetében, ahol a kommunikációs képesség magasabb a munkavállalóknál, az ügyfél/ ellátott részéről érkező agresszív megnyilvánulások aránya 22% esetében nincs ilyen megnyilvánulás. 63,6 %-a 10% alatti, 11,7%-a 10-20% közötti, 1,3%-a 20-40% közötti, 1,3% pedig 40% felettinek jelezték.

Összességében elmondható, hogy azon munkahelyeken, ahol a munkáltatók a munkavállalók esetében magasabb kommunikációs képességet jeleztek, kevesebb az ügyfél/ ellátott oldali agresszív megnyilvánulások arányát.

Ennek pontos okát természetesen nem tudhatjuk, de feltételezhetjük, hogy a megfelelő és hatékony kommunikáció hatással van az ügyfél/ ellátott oldali agresszív megnyilvánulások számára, hiszen a felek megértés hiányában feszültséget fognak tapasztalni, mely konfliktus, illetve agresszív magatartásban nyilvánulhat meg.



Munkáltató (sz) -Munkavállalók konfliktuskezelési képessége



- A munkavállalók több mint 80%-a megfelelő konfliktuskezelési képességgel bír.
- A munkavállalók 80-50%-a bír megfelelő konfliktuskezelési képességgel.
- A munkavállalók kb. 50-20%-a bír megfelelő konfliktuskezelési képességgel.
- A munkavállalók kevesebb, mint 20%-a bír megfelelő konfliktuskezelési képességgel.
- A munkavállalók konfliktuskezelési képességéről nincs információnk.

A munkáltatók visszajelzései alapján (74,8%) a munkavállalók nagy része rendelkezik megfelelő konfliktuskezelési képességgel. 3,3% esetében pedig nincs erre vonatkozó információja a munkáltatónak.

Azon munkavállalók esetében, ahol a konfliktuskezelési képesség vonatkozó értékek alacsonyabbak (20 munkahely) csupán 2 (10%) munkáltató jelezte azt, hogy nincs ügyfél/ellátottak részéről történő agresszív megnyilvánulás. Ezen munkáltatók 55 %-a 10% alatti, 30%-a 10-20% közötti, 5% pedig 40% felettinek jelezték az ügyfél/ ellátott oldali agresszív megnyilvánulások arányát. A munkahelyek 40%-nál nem működik érdekképviselő.

Azon munkáltatók esetében, ahol a konfliktuskezelési képesség magasabb a munkavállalóknál, az ügyfél/ ellátott részéről érkező agresszív megnyilvánulások aránya: 22% esetében nincs ilyen megnyilvánulás. 63,2 %-a 10% alatti, 11,8%-a 10-20% közötti, 1,5%-a 20-40% közötti, 1,5% pedig 40% felettinek jelezték. A munkahelyek 97%-nál nem működik érdekképviselő.

Összességében elmondható, hogy azon munkahelyeken, ahol a munkáltatók a munkavállalók esetében magasabb konfliktuskezelési képességet jeleztek, kevesebb az ügyfél/ ellátott oldali agresszív megnyilvánulások arányát.

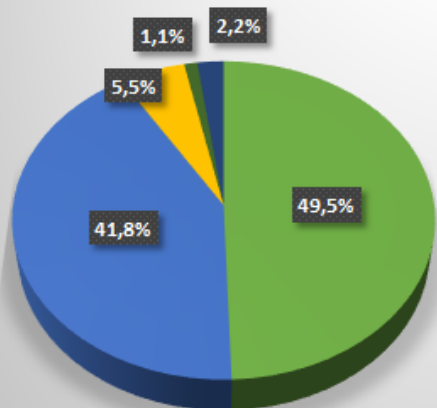
Itt is csupán feltételezni tudjuk, hogy a megfelelő konfliktuskezelési képesség, illetve annak fejlődése hatással van az ügyfél/ ellátott oldali agresszív megnyilvánulások számára.

A munkáltatók esetében közel 32 %-ának, azaz egyharmadának a megítélése szerint a munkavállalók több, mint 80 %-a rendelkezik megfelelő konfliktuskezelési képességgel. Ez egy olyan foglalkozásnál, ahol a konfliktuskezelés szükséges alapvető kompetencia, megfontolandó ezen arány fejlesztése.

Javaslat: Azon munkahelyek további részletes felmérése a kérdés tekintetében, ahol a munkáltatók jelzései alapján a munkavállalók konfliktus kezelési képességei nem megfelelőek; illetve a konfliktuskezelési képesség képzésekkel, egyéb eszközökkel történő fejlesztése.



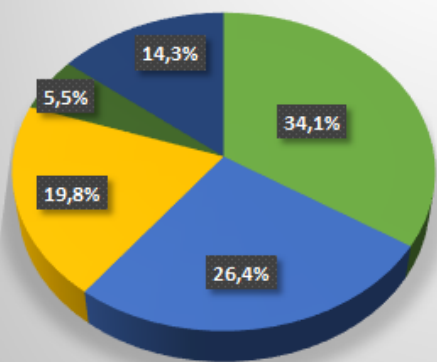
Munkáltató (sz) - A munkavállalók milyen mértékben képesek a feladatra koncentrálni



- A munkavállalók több mint 80%-a képes a megadott feladatra koncentrálni.
- A munkavállalók 80-50%-a képes a megadott feladatra koncentrálni.
- A munkavállalók kb. 50-20%-a képes a megadott feladatra koncentrálni.
- A munkavállalók kevesebb, mint 20%-a képes a megadott feladatra koncentrálni.
- Nincs információnk erre vonatkozóan.

A figyelem az értelem képessége, egyéb besorolásban a kognitív funkciók közé tartozik. A figyelem elsődleges fontosságú egy munkamenet megindítása és véghezvitele kapcsán, hiszen figyelem hiányában rengeteg hibába ütközhetünk. Minden olyan tevékenység, amit figyelem nélkül, automatizáltan csinál a munkavállaló, még ha többször is gyakorolta, legfeljebb 70%-os minőséget tud produkálni ahhoz képest, amikor ugyanazt a tevékenységet végig úgy csinálja, hogy figyel. Amikor olyan tevékenységet folytatunk, amivel még nem találkoztunk, arra fokozottan figyelünk és ezek a tevékenységek stresszt is jelentenek számunkra, de a figyelem miatt pl. a saját hibákat vissza tudják idézni, ami segít a gyorsabb tanulásban, vagy a kommunikáció és konfliktuskezelés során a képességek fejlesztésében.

Munkáltató (sz) - A munkavállalókat a sikertelenségek mennyire kedvetlenítik el, azaz milyen a frusztrációs toleranciájuk?



- A munkavállalók kevesebb mint 20%-át kedvetlenítik el a sikertelenségek.
- A munkavállalók kb. 50-20%-át kedvetlenítik el a sikertelenségek.
- A munkavállalók 80-50%-át kedvetlenítik el a sikertelenségek.
- A munkavállalók több mint 80%-át kedvetlenítik el a sikertelenségek.
- Nincs információnk erre vonatkozóan.

A konfliktuskezelési képesség, a figyelem, a frusztrációs tolerancia azért fontos paraméterek, mert ezek a stressz egyedi megélését tükrözik, a stressztűrő képességről árulkodnak.

Ezek nem csupán a munkához kapcsolódó képességek, hanem a munkavállalóhoz, mint emberhez tartoznak. A jellemét, habitusát írják körül és kirajzolják az adott ember stressztűrő képességét. Ezek alakulásához sok tényező járulhat hozzá (iskolák, családi háttér, neveltetés, kultúra, egyéni



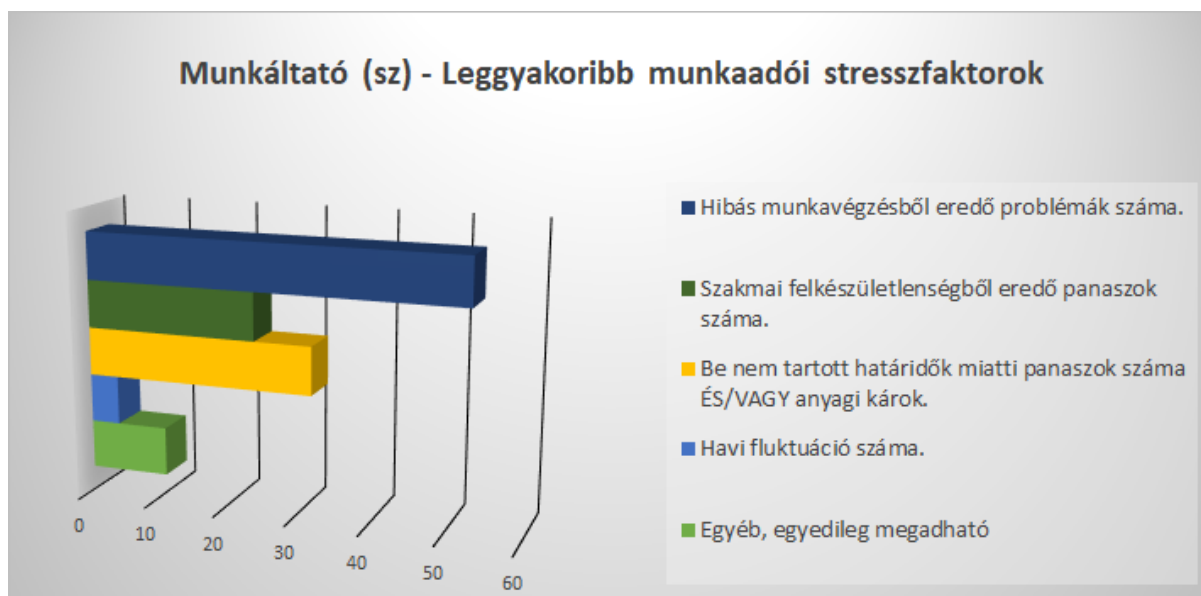
tapasztalások, stb), mindenesetre a jó konfliktuskezelő képességgel, erőteljes figyelemmel és közepes frusztrációs toleranciával rendelkező munkavállalók húzóerői lehetnek a munkaközösségnek.

Javaslat:

A munkavállalók figyelmének, kommunikációs képességének fejlődése eredményezheti a döntéshozatali képesség és konfliktuskezelési képesség fejlődését is, éppen ezért érdemes a munkavállalók képzésére nagyobb hangsúlyt fektetni.

II. Stresszfaktorok a munkahelyen

Munkáltatóként, a nagyobb felelősségvállalással egészen más faktorok jelentik a stresszt, mint munkavállalóként. A munkáltatók körében a legnagyobb stresszfaktorok között a határidők, a fluktuáció mértéke, a hibás munkavégzés, a munkacsoportok közötti konfliktushelyzetek szerepelnek. Fontos azonban azt is hangsúlyozni, hogy a munkáltató szerepkörök mögött is embereket találunk, így egyéni és munkáltatói stresszfaktorok együttesen hatnak rájuk. A jó kommunikációs, konfliktuskezelési, illetve döntéshozatali képesség mindenképpen szükségesek náluk, hiszen a felülről érkező kéréseket és utasításokat a munkavállalók nyelvezetére lefordítva kell továbbadni, hogy abból tevőleges munkafolyamatok tudjanak megindulni.

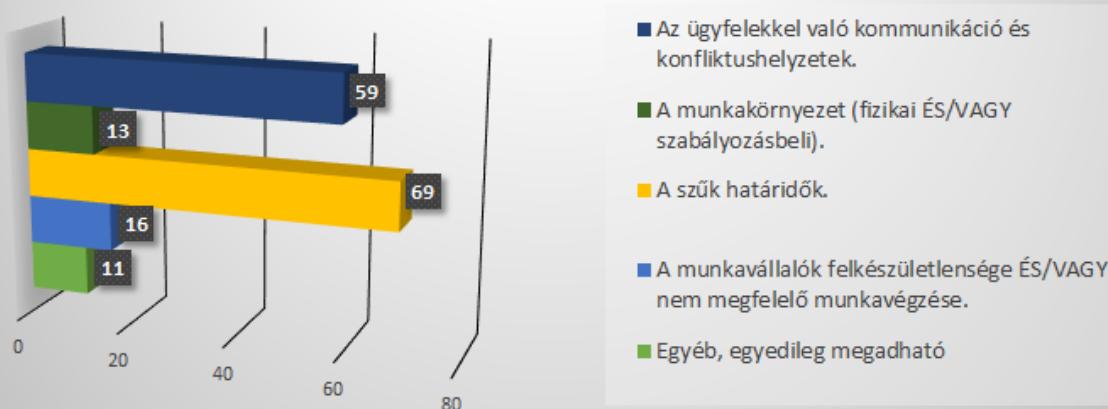


Az egyedileg megadható válaszok között az alábbi témák kerültek megadásra:

- “elektronikus ügyintézés miatt több szakrendszer használata kötelező és ez a munkaidő jelentős részét elveszi az érdemi munkától; az internet alapú jelentések, kérelem benyújtások, hitelesítések, felterjesztések rendkívül időigényesek.”
- “összetorlódó feladatok”, “Rengeteg felesleges adminisztrációs feladat (jogszabályok miatt)”
- “nagyfokú leterheltség”, “Vezetőtől nem érkezik segítség egyedi esetekben.”
- “alacsony bérek”, “alacsony fizetések”
- “az önkormányzat anyagi helyzete miatti lakossági elégedetlenség, ami közösségi médián át a hivatali dolgozókra is vetül”
- “munkaerőhiány (nehéz szakmailag felkészült és végzettséggel bíró munkaerőt toborozni)”



Munkáltató (sz) - Jellemző stresszforrás a hivatalban



Az egyedileg megadható válaszok között az alábbi témák kerültek megadásra:

- “A feladatok sokasága, felgyorsult feladat ellátás, megfelelési kényszer”
- “A folyamatosan változó munkavállalói oldal betanítására nincs kapacitás, az új alkalmazottak betanulásának ideje alatt lassú a munkamenet.”
- “a munkaadó részéről nincs ilyen helyzetek”, “nincs”
- “sűrűn változó jogszabályok, hatásköri szabályok követése”
- “szűkre szabott központi határidők”
- “ügyfelek agresszív, követelőző megnyilvánulásai”
- “szakmai létszám hiány, szakértői támogatás hiánya”
- “Nehézkesen működő új információs programok”
- “Munkavállalók passzivitása”

III. Stresszkezelési lehetőségek a munkahelyen

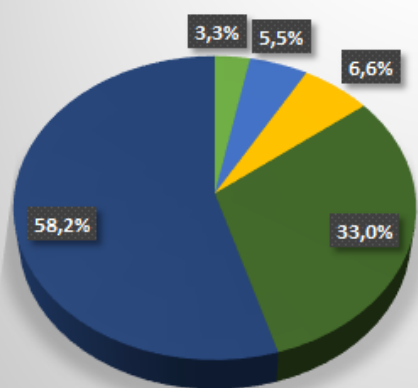
Hétköznapi értelemben munkahelyi stressznek nevezhetőek a közvetlen a munka során tapasztalt és a munkából fakadó feszültségek. Mivel a munkavállaló és a munkáltató is a munkaidejét, ami a mindennapjainak legalább egyharmada a munkahelyén tölti, sokszor olyan stresszel is a munkahelyen szembesülhet az ember, melynek gyökere nem, vagy nem teljesen a munkahelyen fakad.

A fizikai, mentális megterhelés, a feszültség nem megfelelő kezelése a betegségek kialakulásában, és a vitális paraméterek romlásában nagy szerepet játszanak.

A stressz kezelésében, és megismerésében a munkavállaló és munkáltató együttesen nagyobb hatékonysággal tud fellépni.



Munkáltató (o) -Munkahelyi lehetőségek stresszkezelésre



- Az épületben ki van alakítva egy rekreációs szoba.
- Az érdekképviselőhöz teljes munkaidőben lehet fordulni.
- Különböző preventív megoldásokkal (beszélgetések, kérdőívek, stb.) támogatjuk a munkavállalók stresszkezelését.
- Nincs lehetőség a munkahelyen stresszkezelésre, de a munkaidő alatti stresszkezelésben támogatjuk a munkavállalókat.
- Nincs lehetőség a munkahelyen stresszkezelésre, és nem is tudjuk a munkaidő alatti stresszkezelésben a munkavállalókat támogatni.

A munkáltatóktól visszaérkező válaszok alapján a munkáltatók 58,2%-a jelezte azt, hogy nincs lehetőség munkahelyen stresszkezelésre, illetve nem is tudják a stresszkezelésben a munkavállalókat támogatni.

3,3% esetében van a munkahelyen kialakított rekreációs szoba, és 6,6%-nál vannak különböző preventív megoldások. Azon munkahelyek aránya, ahol a stresszkezelésre a munkáltatók az érdekképviselői szervezetet látják megoldásnak 5,5%.

A mostani projekt eredményei kiváló lehetőséget biztosítanak arra a munkáltatóknak, hogy költséghatékonyan az érdekvédelmi szervezetek bevonásával, illetve a különböző preventív megoldások palettájának szélesítésével támogassák a munkavállalók stresszkezelését.

7. Összegzés

Jelen tanulmány a GINOP-5.3.5-18-2018-00083 azonosítószámú "Munkaerőpiaci alkalmazkodóképesség fejlesztését célzó tematikus projektek" felhívás keretében készült, mely projektben a Fontanus Alapítvány, a Magyar Köztisztviselők, Közalkalmazottak és Közszolgálati Dolgozók Szakszervezete (MKKSZ) és a Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége (TÖOSZ) hármas konzorciumi partnerségében dolgoznak együtt a minőségi munkahelyek megteremtésért.

A projekt kezdő lépéseként kérdőíves felmérést végeztünk. A felmérés a magyarországi önkormányzati szektorban dolgozó munkáltatókat és munkavállalókat érő stresszfaktorok feltárására jött létre, hogy megvizsgáljuk azt, hogy az egyes önkormányzati szereplőket milyen jellegű stresszfaktorok érik a mindennapok során. A vizsgálat során az önkormányzati szereplők közül, mind a munkavállalókat, mind a munkáltatókat megkérdeztük.

A produktív és összehangolt munkának köszönhetően a munkavállalók esetében 871, a munkáltatók esetében 91 darab kitöltött kérdőívet elemeztünk, és az alább részletezett eredményekre jutottunk.

Az adatgyűjtés 2020. június és augusztus között történt, a kérdőív kitöltése önkéntes volt.

Figyelembe véve, hogy a pályázati előírás alapján a kérdőívek kitöltésénél szükséges volt bekérni a válaszadóktól a nevüket, illetve valamely adatukat (e-mail cím), így előfordulhat - és éppen ezért



szükséges volt számolnunk azzal - hogy a megadott válaszok nem tükrözik teljes mértékben a kitöltő valódi véleményét, megélését.

Mindezek mellett is a kérdőívek kitöltése által megfelelő mennyiségű és minőségű választ kaptunk.

A tanulmány fontosabb megállapításai, valamint a kérdőíves felmérés néhány kiemelt eredménye:

I. Munkahelyi környezet

A munkahelyi környezet tekintetében kiemelkedő a zajosabb környezet hatása a munkavállalókra: szignifikánsan több betegségben szenved, évente több panasza és orvosnál való megjelenése van azoknak a munkavállalóknak, akik zajos környezetben dolgoznak.

Ezenkívül szignifikánsan több dolog miatt aggódnak a zajos környezetben dolgozók. Ez egy egyszerűen felmérhető tényező, amely viszonylag könnyen rendezhető és javulást okozna a munkavállalók életminőségében, illetve a munkahelyi hatékonyság növelésében.

Összefüggés mutatkozott a munkahelyen érzékelhető kellemetlen szaghatások és az ügyfél oldalról ill. munkatársak részéről érkező agresszió mértéke között. Csökkentendő az objektív stresszfaktorokat, érdemes felmérni azokat a munkahelyeket, ahonnan ilyen jellegű visszajelzések érkeztek, mert attól függően, hogy pontosan mi a kellemetlen szag forrása, előfordulhat, hogy apróbb változtatásokkal megszüntethető lehet és ezáltal csökkenthető az adott munkahelyen a munkavállalókat érő agresszió mértéke is.

Az irodák 98,9%-ában 1 maximum 3 ember dolgozik. Az irodák több, mint felénél két munkavállaló között minimum 3 méter van. A munkavállalók 70,8%-ánál van elegendő személyes tér és az általuk használt monitorra sem lát rá senki. A munkavállalók 63%-a esetében viszont nem tudnak úgy telefonbeszélgetést folytatni, hogy mások ne hallják. A munkavállalók 87,2%-ának van elegendő tárolókapacitás a munkájához szükséges eszközök tárolására és ha korlátozottan is, de van lehetősége a munkaterületét személyessé tenni. 78,5% pedig kényelmesen elfér, hátra tudja tolni az asztalát és van helye kinyújtózni.

Mindent összevetve a válaszadások alapján a munkahelyek jelentős része támogatja a személyes terek meglétét és igény szerinti alakíthatóságát.

A válaszadások alapján a munkavállalók kifejezetten elégedettek a munkahelyi alapergonómiai követelményekkel az esetek 64,1%-ában.

Mivel szignifikáns összefüggéseket találtunk a munkahelyi ergonómia és

- az alvás minőség, mennyisége,
- az általános közérzet,
- a panaszok, betegségek száma,
- a kezelendő panaszok száma

között, ez ennél a mintánál is alátámasztja, hogy az ergonómiának kiemelkedő szerepe van a munkavállalók alapvető egészségi állapotának megfelelő alakulásában, ezáltal a stresszfaktorok megjelenésének mértékében, valamint a stressztűrés alakulásában.

Javaslat: érdemes lehet felmérni a válaszadások tekintetében külön az ergonómiára kiterjedő tényezőket, mert kiderülhet, hogy az önkormányzatoknál a munkáltatók milyen kiemelkedően magas százalékban teljesítenek e téren - amennyiben ez igazolódik, a munkaerő felvétel szempontjából egy vonzó paraméter lehet.

Érdemes lehet felmérni továbbá, hogy mi a különbség az ergonómiával elégedett munkahelyek és a kevésbé elégedett munkahelyek kialakítása között. A felmérés alapján valószínűsíthetően kisebb változtatásokra lenne szükség az utóbbi munkahelyeken, és így magasabb értéket érnének el.



A COVID-19 pandémia aktuális helyzetével kapcsolatban 2020 nyarán a szektorban dolgozók 93,8% megfelelően tájékozottnak érezte magát az adott helyzettel kapcsolatban és 79%-uk kapott tájékoztatást és vírusvédelmi eszközöket is a munkahelyén.

Javaslat: mindenképpen érdemes lenne a folyamatosan változó pandémiás helyzetben

- rendszeresen felmérni, hogy mennyire tájékozottak a munkavállalók és milyen mértékben félnek a helyzettől,
- rendszeresen felmérni, hogy a pandémiás helyzet milyen mértékű stresszt ró a szektorban dolgozóakra, ill.
- tájékoztató előadásokat képzéseket tartani a munkavállalóknak a víusról, annak terjedéséről és a vírus elleni védekezés lehetőségeiről.

A tanulmány fontosabb megállapításai, valamint a kérdőíves felmérés néhány kiemelt eredménye:

II. A munkavállalók

A munkavállalók mindössze 12,3% alszik kielégítő mennyiséget, a további 87,7% ennél kevesebbet.

Szignifikáns összefüggések mutathatóak ki

- az alvás hossza és minősége és az évente előforduló kezelendő panaszok, betegségek száma között,
- az alvás hossza és minősége és az aktuális fájdalmak között,
- alvás minősége és hossza és a munkahelyen kívüli krízishelyzetek száma között,
- alvás minősége és hossza és a munkavállalók általános közérzete között.

Ami azt jelenti, hogy az alvás minősége és hossza összességében jelentősen befolyásolja a munkavállalók általános közérzetét, mindenkor fizikai általános állapotát és ezáltal számos stresszfaktort is.

Javaslat: fontos volna a munkavállalók ismereteinek bővítése az alvás fontosságáról, kiemelt szerepéről a mindennapjaikban, a stressztűrő képesség tekintetében. Fontos az ismeretbővítés abban az irányban is, hogy milyen körülmények között alszik pihentető módon a test, és milyen körülmények hátráltatják a nyugodt alvást.

Összességében elmondható, hogy a kevesebb étkezés szám (napi 1-2) nem a munkakörülmények, munkakövetelmények vagy szigorú előírások miatt van, hanem egyéni okokból.

Szignifikáns összefüggéseket találtunk a napi étkezések száma és az általános közérzet között: a napi 1-2-szer étkezőkhöz képest a 3-nál több alkalommal étkezők általános közérzete jobb volt.

Ez az arány azt nem mutatja meg, hogy amiatt ingadozik inkább a hangulata azoknak, akik kevesebbszer esznek, mert vércukorszint esésük van, vagy az általános közérzetük hat ki az étkezések számára, és az ingadozó hangulat miatt nem éhesek.

Ezenkívül szignifikáns összefüggéseket találtunk a napi étkezések száma és az agresszív megnyilvánulások megélése között is: minél többször étkezik valaki egy nap, annál kevesebb megnyilvánulást él meg agresszióként. Természetesen itt sem tudhatjuk, hogy a többszöri étkezéssel rendeződnek a vitális tényezői a munkavállalónak és kiegyensúlyozottabb a hangulatuk, vagy fordítva: mivel kevesebb agresszív megnyilvánulás éri őket, jobb az étvágyuk.

Javaslat: érdemes lehet ismereteket átadni a munkavállalóknak az étkezések számának fontossága kapcsán.

A munkavállalók 24,1%-a mozog rendszeresen heti 3 vagy több alkalommal. 46,7% pedig nem mozog egyáltalán heti rendszerességgel.

Szignifikáns korrelációt találtunk az alvás minősége, mennyisége és a mozgáshoz, sporthoz való hozzáállás között. Ebből az összefüggésből azt a két következtetést lehet levonni, hogy egyrészt, aki



többször sportol hetente, jobban alszik, másrészt, aki jobban alszik, az többször sportol hetente. Mivel alapvető vitális tényező mindkettő, ezért bármelyik lehet oka a másiknak.

A mozgás és az agresszív megnyilvánulásokhoz való hozzáállás viszonylatában is szignifikáns összefüggést találtunk: minél többször mozog valaki hetente, annál jobban kezeli az agresszív megnyilvánulásokat.

Tekintve, hogy a rendszeres sportmozgásnak jelentős stresszcsökkentő hatása van, ez a terület a stresszkezelésben a munkavállalók majdnem felénél kiaknázatlan marad. Továbbá azáltal, hogy a hatékony munkavégzéshez szükséges képességek (pl. kommunikáció, helyzetfelismerés, döntéshozatali képesség) fejlesztésében ugyancsak kulcsszerepet játszik a mozgás, annak hiánya hátrányokhoz vezethet.

Javaslat: szükséges volna a sportmozgás és a stresszkezelés illetve a stressztűrő képesség összefüggéseiről ismeretterjesztés a munkavállalók számára, illetve amennyiben van rá lehetőség és igény, sportolási lehetőségek biztosítása a munkavállalók számára.

Tekintve a válaszadások arányát a munkáltatók részéről 73,6+23,1=96,7%-uk szerint nincsenek agresszív megnyilvánulások a munkatársak, a vezetők részéről vagy hetente 10% alatti számban. Munkavállalókat kérdezve ugyanerről a kérdésről a válaszadók 71,2%-a szerint nincs ilyen, további 22,3% szerint 10% alatti, ami összesen 93,5%. Ez kiemelkedően jó arány.

Mivel a munkáltatók és a munkavállalók is hasonló arányokat adtak meg a válaszoknál, az adatok hitelességét elfogadhatjuk válaszként.

A munkavállalók 2,2%-a szerint van 20% illetve 40% feletti számú agresszív megnyilvánulás hetente. Az agresszió kapcsán érkező válaszadások főként a munkavállalók részéről arra engednek következtetni, hogy

- vagy javarészt olyan munkahelyeken töltötték ki a kérdőíveket, ahol alacsony az agresszív megnyilvánulások száma,
- vagy összességében viszonylag alacsony számban fordulnak elő agresszív megnyilvánulások,
- vagy a munkavállalók rendkívül jól kezelik az agresszív megnyilvánulásokkal járó helyzeteket,
- vagy a 7 évvel ezelőtti tanulmány és az akkor tett javaslatok foganatosításának eredményeképpen kevesebb az agresszív megnyilvánulás,
- illetve a fenti lehetőségek kombinációi jelennek meg a válaszok között.

A munkavállalókat a havi fizetésük kapcsán megkérdezve, az alábbi válaszokat kaptuk.

A válaszadók 6,4%-a választotta azt hogy “jut mindenre, amire szeretném, jól kijövök belőle, tudok félretenni is.” 28,6% adta azt a választ hogy “nagyjából jut mindenre, amire szeretném, az esetek többségében jól kijövök belőle, valamennyit tudok félretenni is.” 29% szerint “minden fontos dologra jut, kijövök belőle, félretenni nem nagyon tudok.” 29,9%-nál az “ alapvető dolgokra jut, nagyjából kijövök belőle, félretenni egyáltalán nem tudok.” illetve a munkavállalók 6,1%-a jelezte hogy “nem jut még alapvető dolgokra sem, nem jövök ki belőle egyáltalán, nem tudok félretenni.”

Összességében a megkérdezett 871 munkavállaló közül 64% (558 fő) szerint a havi fizetése elegendő, jut belőle mindenre, illetve minden fontos dologra ami szükséges, valamit egy részük (35%) akik félre is tudnak tenni.

A havi fizetés és a családi állapot adatokat összefüggéseiben vizsgálva elmondható, hogy az egyedül élők esetében közel azonos arányban fordul elő azon munkavállalók aránya (60%), akik kijönnek a fizetésükből és nagyjából tudnak is félretenni, mint azon munkavállalók esetében, akik párkapcsolatban, vagy élet/házastársi kapcsolatban élnek (65,4%).

Az egyedül élők közül azok aránya, akiknek a válasza az “Alapvető dolgokra jut, nagyjából kijövök belőle, félretenni egyáltalán nem tudok.” illetve hogy “Nem jut még alapvető dolgokra sem, nem



jövök ki belőle egyáltalán, nem tudok félretenni.” 40%. Ugyan ez az arány a párkapcsolatban, vagy élet/házastársi kapcsolatban élők esetében 34,6%.

A munkavállalók saját bevallása alapján a munka és a magánélet egyensúlyát 69,8%-os (608 fő) arányban teljesen össze, vagy össze tudják egyeztetni a munkát és a magánéletet. 17,3% (151 fő) az, akiknél előfordul, hogy *a munka miatt szükséges átszervezni a magánéleti dolgokat, de ezen átszervezésekért cserébe, lehetősége van munkaidőben ügyeket intézni.* A válaszadók 11,7%-a (102 fő) jelezte, hogy a betervezett magánéleti, családi programokat sokszor át kell szerveznie, és 1,1%-uk (10 fő) esetében a munka elvisz minden figyelmet.

A munkavállalók 38,5%-a nem vagy csak hetente maximum egyszer szán időt arra, hogy az általa kedvelt tevékenységeknek adjon teret, ez több, mint a munkavállalók egyharmada.

Amennyiben az ember nem fordít időt olyan tevékenységekre, amelyeket szeret, kedvel, és pusztán azért végzi, hogy örömet leljen benne, a szervezet és az agy úgy fogja fel, hogy ezekre nincs idő, tehát a létfenntartás tölti ki minden idejét. Abból, hogy az ébren töltött óráinkat olyan tevékenységekkel töltjük ki, amelyekhez alapvetően nincs kedvünk, az agy azt a következtetést vonja le, hogy létfenntartási feladataink vannak, tehát létfenntartási válsághelyzetben vagyunk.

Ezekre a tevékenységekre érdemes minden nap legalább rövid időt szánni, mert kulcsfontosságú az általános állapotunk szempontjából. Ez egy családban sokszor megfelelő kommunikációt és szervezést igényel.

Tekintve, hogy szignifikáns összefüggés mutatkozott az énidő és a kezelendő betegségek, panaszok száma között, érdemes lehet képzés vagy egyéb edukáció a munkavállalók számára az énidő fontosságáról, és az egészséggel kapcsolatos összefüggéseiről.

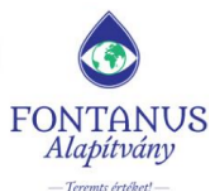
Összevetve a munkavállalók és munkáltatók válaszait a munkavállalók munkáltatókkal való viszonyáról, a válaszadások aránya azt mutatja, hogy a szokásostól eltérően a munkáltatók pesszimistább képet látnak, mint a munkavállalók. A hagyományos gyakorlat az, hogy a munkavállalók válaszai összességében lehangolóbb képet festenek a munkaviszonyról vagy akár a környezeti viszonyokról.

Más szervezetekkel és hivatalokkal történő együttműködés kapcsán a munkáltatók szerint 24,5%-ban megfelelően összehangolt a munka, a munkavállalók szerint ez csak 17,6%-ban van így.

Ilyen érték eltérések olyankor alakulnak ki ugyanannak a kérdésnek a munkáltatói és munkavállaló oldali vizsgálatakor, amikor a munkavállalók alsóbb szinteken megélik az információvesztést és a kommunikációs problémákat más szervezetekkel vagy munkacsoportokkal való együttműködés során, viszont a munkáltató irányába ezeket a feszültségeket már nem kommunikálják, mert alsóbb szinteken elsimítják, megoldják az eseteket.

A munkaerő szakmai felkészültsége tekintetében a munkáltatói oldalon a válaszadók 25,3%-a adta azt a választ, hogy szakmailag felkészült emberek dolgoznak náluk, megfelelő gyakorlati tapasztalatokkal és kiváló képességekkel. A munkavállalói oldalon 45% válaszolta azt, hogy a szakmai felkészültségére az a jellemző, hogy fontos számára, hogy folyamatosan lekövesse a szakmai változásokat és ez számára nem okoz gondot.

A válaszadások különbsége mutathatja azt, hogy a munkavállalók igyekeznek jó színben feltűnni a válaszadásakor, vagy egyszerűen túlkalibrálják a saját szakmai felkészültségüket és képességeiket. A válaszadási különbség jelezheti azt is, hogy a munkáltatók kalibrálják alul a munkavállalók szakmai felkészültségét, vagy azt, ami a korábbi munkáltató-munkavállaló kérdésekből kitűnt: valószínűsíthetően nincs megfelelő kommunikációs fórum a munkavállalók és a munkáltatók között, amely keretén belül a munkavállalók megnyilvánulhatnak a munkáltatók irányába, vagy egyszerűen a munkavállalók nem tartják fontosnak ezen információk közlését, esetleg nem ismerik a módját, hogy hogyan közölhetnék.



III. A munkáltatók

Sok kérdés esetében, amit mind a munkáltatóknak, mind a munkavállalóknak feltettünk, az látszik, hogy a munkáltatók alapvetően borúlátóbban minősítik azokat a helyzeteket, amelyek a munkavállalók körülményeivel kapcsolatosak, mint maguk a munkavállalók.

Ez rendkívül ritka, alapvetően nem jellemző hozzáállás. A megszokott felállás alapján a munkáltatók alapvetően derülátóbban jellemzik a munkavállalók körülményeit, pozitívabb képet festenek megkérdezésre az adott helyzetekről, mint a munkavállalók.

A munkavállalók pozitív hozzáállása adott helyzetekhez, egészen pozitív megélése akár a munkakörülmények (ergonómia), akár a munkatársakkal való kapcsolatok terén olyan szubjektív tapasztalások, amely azt mutatják, hogy alapvetően kedvelik az adott munkahelyet, amely legfőbb oka általában a munkahelyen levő általános hangulat és a munkatársak közötti kapcsolat.

A kérdőíves felmérésből arra vonatkozóan tényszerű adatunk nem áll rendelkezésre, hogy a munkáltatók borulátása miből ered, a helyzet többféle következtetést is megenged: például, hogy a munkáltatói oldalon elsősorban középvezetők töltötték ki a kérdőívet így tőlük kaptunk válaszokat, vagy hogy a munkáltatókra intenzívebben hat a COVID-19 pandémia aktuális helyzete és az ezzel kapcsolatos munkahelyi körülmények változásai, illetve hogy nincs megfelelő, őszinte kommunikáció a munkáltatói és a munkavállalói oldal között.

Valószínűsíthető, hogy nincsen megfelelő fórum arra, hogy a munkáltatók és a munkavállalók megosszák egymással a tapasztalataikat a mindennapi munkamenetek megélése kapcsán.

Az érdekképviseltek jelenléte rendkívül hasznos - ez kiderült a felmérés több pontjából. Lényegesen kevesebb agresszív megnyilvánulás van azokon a munkahelyeken, ahol van érdekképviselő, illetve kevésbé élük meg agresszívnak az adott helyzeteket a munkavállalók.

Javaslat: érdemes lenne kialakítani egy olyan fórumot, ahol a munkáltatók közvetlenül beleválnak a munkavállalók mindennapjaiba, látják az egyes helyzetekhez való hozzáállásukat. Egy ilyen fórum rendszeresítése által létrejöhet egyfajta közvetlenebb kommunikáció a felek között.

Szintén érdemes lenne felmérést végezni a tekintetben, hogy a munkáltatói oldalon milyen válaszokat adnak a középvezetők, ill. a felsővezetők. Egyes kérdések borulátóbb megítélése a munkáltatói oldalról, esetleg középvezetőktől származhat, akik esetében megnyilvánulhat a vezetők felé az időszorításból származó stresszfaktor, ill. a munkavállalók irányából az elhúzódo munkafolyamatok, munkavégzés.

A munkavállalói oldalt kérdezve a munkaeszközök amortizálása miatt nem, vagy nem hosszú ideig állnak a munkamenetek az esetek $29,9+45,6+18,0=93,5\%$ -ában.

Mindössze $1,7\%$ válasza alapján akadozik a munkamenet az eszköزامortizációból kifolyólag.

A munkáltatói oldalt kérdezve, azonban az esetek $46,2\%$ -ában nincs lehetőség új eszközök, felszerelés beszerzésére, és további $20,9+19,8=40,7\%$ -ban korlátozottan vagy ritkán van erre lehetőség. Mindössze $6,6\%$ jelezte azt, hogy van lehetőség új felszerelés rendelésére.

Javaslat: további felméréseket végezni arra vonatkozóan, hogy a munkáltatók mely eszközök beszerzését látják szükségesnek, és azok a munkavállalók, illetve a munkafolyamatok szempontjából valóban relevánsak-e.

A 91 munkáltató kitöltő közül, azon munkáltatóknál (3 darab - $3,3\%$), ahol az Ügyfelek/Ellátottak kezelése kapcsán az agresszív megnyilvánulások heti aránya esetében, az volt a visszajelzés, hogy a heti agresszív megnyilvánulások száma 20% fölötti, javaslat külön felmérést készíteni, hogy van-e és ha igen, milyen lehetőségek vannak az agresszív megnyilvánulások számának csökkentésére. Ezen munkahelyek száma a kitöltők össz számához képest csekély, így a további felmérés erőforrásigénye feltehetően alacsony.



A munkáltatók visszajelzései alapján a jellemző stresszforrás a hivatalban 75,8% (69 fő) arányban “A szűk határidők.”

Illetve a “Leggyakoribb munkaadói stresszfaktorok” között 35,2%-ban (32 fő) a “Be nem tartott határidők miatti panaszok száma ÉS/VAGY anyagi károk” szerepelnek.

Mindezek mellett is elmondható a munkavállalók és munkáltatók által adott válaszok alapján, hogy a munkavállalók az esetek többségében tartják, és jól kezelik a határidőket, illetve a munkaszervezésnek köszönhetően, nem vagy kevésszer tapasztalják az időszorítást. Többségében tudják úgy szervezni a napjaikat, hogy az eltervezettek 80%-a abból megvalósuljon. A munkáltatók pedig több, mint 60 %-ban tudják a határidőket tartani, és évente 1-2 panasz érkezik csupán a határidő csúszások miatt.

A munkáltatóktól érkező visszajelzések alapján a legfőbb stresszfaktor a *szűk határidők*, míg a munkavállalók oldaláról mindössze 15,4% jelezte azt, hogy gyakran vagy folyamatosan érzi az időszorítást.

Javaslat: amennyiben ez a munkáltatók oldaláról egy ennyire sarkos kérdés és a legintenzívebb stresszfaktor, akkor érdemes lenne felmérni, hogy vajon a munkavállalók számára ez miért kevésbé lényeges stresszfaktor.

A válaszadások aránya azt mutatja, hogy a szokásostól eltérően a munkáltatók pesszimistább képet látnak, mint a munkavállalók. A hagyományos gyakorlat az, hogy a munkavállalók választai összességében lehangolóbb képet festenek a munkáltatókkal vagy a munkatársakkal való munkaviszonyról vagy akár a környezeti viszonyokról.

A kommunikáció képességekre vonatkozóan összességében elmondható, hogy azon munkahelyeken, ahol a munkáltatók a munkavállalóik esetében magasabb kommunikációs képességet jeleztek, kevesebb az ügyfél/ ellátott oldali agresszív megnyilvánulások arányát.

Ugyanez megfigyelhető a konfliktuskezelési képesség tekintetében is.

A munkavállalók figyelmének, kommunikációs képességének fejlődése eredményezheti a döntéshozatali képesség és konfliktuskezelési képesség fejlődését is, így javasolt a munkavállalók képességeinek fejlesztésére hangsúlyt fektetni.

A munkáltatóktól visszaérkező válaszok alapján a munkáltatók 58,2%-a jelezte azt, hogy nincs lehetőség munkahelyen stresszkezelésre, illetve nem is tudják a stresszkezelésben a munkavállalókat támogatni.

A mostani projekt eredményei kiváló lehetőséget biztosítanak arra a munkáltatóknak, a különböző prevenciós megoldások palettájának szélesítésével támogassák a munkavállalóik stresszkezelését.

