

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



***“Stresszmentes munkahelyek a magyar
önkormányzatoknál”
elnevezésű projekt során a pilot projekt keretében
készített kérdőíves és mélyinterjúk felmérés kiértékelése***

FONTANUS KÖZHASZNÚ ALAPÍTVÁNY

Budapest, 2021

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, 2021



Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	4
2. A kérdőíves felmérés, kutatás célkitűzései	4
3. Munkavállalói és munkáltatói kérdőívek	4
4. Mélyinterjú	5
5. Kérdőívek értékelése	5
I.1. Oxigénellátottság és oxigén ellátottság megítélése	6
I.2. Zajhatások	8
I.3. Szaghatások	10
I.4. Alvásminőség, alvásidő	10
I.5. Tápanyag-ellátottság	14
I.6. Folyadékellátottság	16
I.7. Fizikai mozgás	17
I.8. Élvezeti szerek használatát	18
I.9. Munkaterület, személyes tér	20
I.10. Ergonómia	24
I.10.1 Fizikai környezet	24
I.10.2 Szervezeti működés	26
I.10.3 Szakmai felkészültség, mentális képességek, kompetenciák	27
I.11. Krízishelyzetek és további stressztényezők (agresszív megnyilvánulások, határidők kezelése)	29
I.11.1 Ügyfelek/Ellátottak kezelése kapcsán az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente	30
I.11.2 A munkatársak, vezetők részéről érkező agresszív megnyilvánulások	32
I.11.3 Határidők kezelése	34
I.11.4 Aggodalmak	37
I.12. Létfenntartás (biztonság, betegségek és panaszok)	38
I.13. Vírushelyzet	40
I.14. Emberi kapcsolatok, kommunikáció	40
I.14.1 Szociális kapcsolattartás lehetősége	40
I.14.2 Kommunikációs lehetőségek	41
I.14.3 Családdal, barátokkal töltött idő	42
I.15. Munkahelyi kapcsolatok	44
I.15.1 Kapcsolat a munkáltatóval - szervezeti vezetőkkel	44
I.15.2 Munkakapcsolat a munkatársakkal	44
I.16. Érdekképviselés	46
I.17 Munkáltatók visszajelzései a munkahelyen tapasztalható stresszfaktorokról	48
I.17.1 Stresszfaktorok a munkahelyen	48
I.17.2 Stresszkezelési lehetőségek a munkahelyen	50
Összegzés	50



1. Bevezetés

A tanulmány a **GINOP-5.3.5-18-2018-00083** azonosítószámú pályázat keretében készült, a **“Stresszmentes munkahelyek a magyar önkormányzatoknál”** című projekt, pilot projektjének (a továbbiakban: “pilot projekt”) égisze alatt. A pilot projekt során részletesen felmérésre kerültek a résztvevő munkavállalók és munkáltatók, és az őket ért stresszfaktorok. A pilot projekt keretében a stresszfaktorokat felmérő kérdőív egy bővített verziójával dolgoztunk, valamint a résztvevő munkavállaló 15%-ával mélyinterjúk felmérés készült. Emellett a munkáltatók esetében, munkahelyi helyszíni felméréseket végeztünk. A pilot projektben az önkormányzati dolgozók a stressz folyamatának megismeréséhez, a stresszfaktorok feltérképezéséhez kaptak széleskörű ismereteket és eszközöket.

2. A kérdőíves felmérés, kutatás célkitűzései

A pilot projektbe jelentkező önkormányzati dolgozók esetében a stresszt okozó paraméterek részletes felmérése, a szektorra készített adaptáció tesztelése és szükség esetén annak módosítása, ismeretek szélesítése.

A kérdőíves felmérés eredményével kiegészítésre kerül a munkáltatók részére készített **Munkahelyi intézkedési terv** és a munkavállalók részére összeállított **Egyéni cselekvési terv**. A Munkahelyi intézkedési és Egyéni cselekvési tervek által a magyar önkormányzatoknál dolgozó munkáltatók és munkavállalók egyaránt hasznos ismereteket és gyakorlati tudást szerezhetnek a stressz háttéréről és működési mechanizmusáról. A tervek a szektorra jellemző stresszfaktorokat, a stressz által okozott élettani változások természetes megoldásait is tartalmazzák, annak érdekében, hogy minél nagyobb mértékben hozzá tudjunk járulni a minőségi munkahelyek megteremtéséhez és az önkormányzatoknál dolgozó munkavállalók életminőségének javításához.

3. Munkavállalói és munkáltatói kérdőívek

A kérdőíves adatgyűjtés 2021 nyarán valósult meg az MKKSZ a TÖOSZ és 10 magyar önkormányzat közreműködésével.

A kérdőíves vizsgálatot a 2020-a évben a szektorban végzett kérdőíves felméréshez hasonlóan a pilot projektben is online végeztük, Google űrlap segítségével. A pilot projektben alkalmazott kérdőív a munkavállalók esetében 140 a munkáltatók esetében 85 kérdésből állt. A kérdések az értékelhetőség miatt zárt kérdések voltak. Voltak kérdések, ahol több választ is be lehetett jelölni, ezért nem minden esetben tudunk 100%-ukal számolni. A kérdőíves adatgyűjtés résztvevői a magyar önkormányzatoknál dolgozó, a pilot projektbe önkéntesen csatlakozó munkavállalók és munkáltatók voltak.

A kérdőív a munkavállalók esetében a négy dimenzió szerint került összeállításra, a munkáltatók esetében pedig az alábbi két részt foglalta magába:

Munkavállalói kérdőív:

Munkahelyen tapasztalható

- 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.



- stresszfactorok és hatások, amelyek több embert érintenek, és ezek egyedi megélése (úgynevezett objektív és szubjektív).

Egyedi, munkahelyen kívül tapasztalható

- stresszfactorok és hatások, amelyek tényszerűen számszerűsíthetők, kimutathatók, egyszerre több embert érintenek és a legtöbb emberből általában kiváltják a stressz tüneteit.
- stresszfactorok és hatások, amelyek több embert érintenek, és ezek egyedi megélése.

Munkáltatói kérdőív:

- Azok a munkahelyen tapasztalható stresszfactorok és hatások, amelyek tényszerűen mérhetők, számszerűsíthetők, kimutathatók, egyszerre több munkáltatót érintenek és a legtöbbből általában kiváltják a stressz tüneteit (úgynevezett objektív)
- Azok a munkahelyi stresszfactorok és hatások, amelyek több munkáltatót is érintenek, és ezek egyedi megélése.

4. Mélyinterjú

A pilot projekt során a résztvevők 15%-val végeztünk mélyinterjút. A mélyinterjú során a résztvevők a saját szavaikkal mondhatták el a gondolataikat, tapasztalataikat a stresszt illetően, így még pontosabb információt kaphattunk a szektor sajátosságairól. A mélyinterjúban való részvétel önkéntes volt.

5. Kérdőívek értékelése

Mind a munkavállalói, mind a munkáltatói kérdőívben több irányból közelítettük meg a munkavállalókat, illetve munkáltatókat ért ingereket és azok hatásait, ezáltal a beérkező adatok alapján széleskörű (majdnem teljeskörű) rálátást kaphattunk az őket ért stresszfactorokra és ezek közötti összefüggésekre.

A pilot projektben a kérdőíves felmérés során kapott eredmények, a munkahelyi felmérés és a mélyinterjúk során beérkező információk alapján - a korábbi 2020-ban végzett felmérés eredményéhez hasonlóan - az rajzolódott ki, hogy alapvetően a vitális paraméterek kielégítésének hiánya jelenti a szektorban dolgozók elsődleges stresszfactorait. Ezt figyelembe véve, jelen tanulmány elsődlegesen ezekre tér ki.

Az alapvető vitális paraméterek, alapvető létfenntartáshoz kapcsolódó élettani paraméterek. Az ember életéhez az élettanilag fontos paraméterek azok, amelyek egy adotttól-ig határon belül a fajra jellemző élettani folyamatok egészséges zajlásához hozzájárulnak, a tól-ig határon kívül pedig egészségkárosodást okozhatnak. Az élettanilag fontos paraméterek az 5 érzékszerv által érzékelhetőek, továbbá mérhetőek, számszerűsíthetőek.

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

A munkavállalói kérdőív tekintetében, a 90 munkavállaló közül a válaszadás magasabb volt a nők körében, 81,1 és a férfiakéban 18,9%. Az eltérő arány abból eredhet, hogy az önkormányzatoknál a női munkavállalók aránya magasabb, mint a férfi munkavállalóké.

A válaszadók közül nem volt 18-25 év közötti, 28,9% volt a 25-35 év közötti, 26,7% a 35-45 év közötti, 32,2% a 45-55 közötti, az 55 év feletti kitöltők száma pedig 12,2%.



A munkáltatók esetében a kitöltők nem és kor szerinti arányát a kérdőívekben nem kértük be, mivel a kérdőíves felmérés során a munkáltatókat, munkáltató minőségében kezeltük.

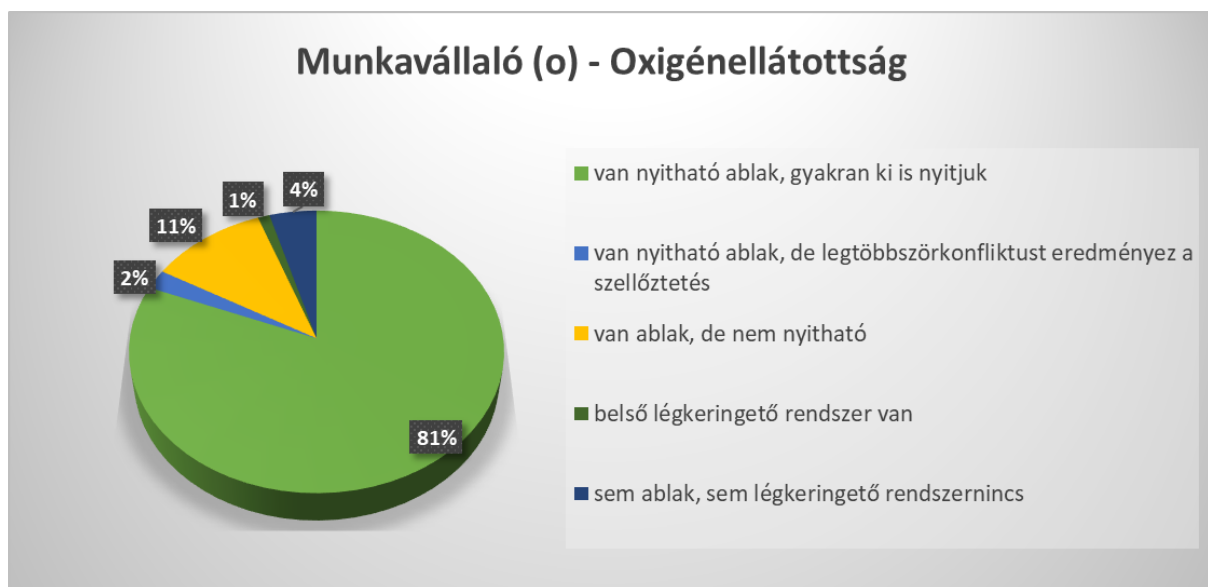
I.1. Oxigénellátottság és oxigén ellátottság megítélése

Az emberi faj számára - adott oxigéntartalommal - levegő közeg szükséges. Stressz körülménynek tekinthető, illetve az egészségre ártalmas amennyiben a levegő közeg, vagy az oxigéntartalom nem megfelelő. Ebből következik, hogy az oxigénhiányos környezetben történő munkavégzés, tartózkodás stresszor körülménynek számít az ember számára.

Az oxigénellátottságot vizsgálva a munkáltatóktól visszaérkező válaszok alapján 22,2% van nyitható ablak, és belső levegőkeringető rendszer is, 77,8% esetében van nyitható ablak az irodában. A visszajelzés 77,8% szerint van nyitható ablak, konfliktusok nélkül gyakran történik szellőztetés.

A munkavállalók visszajelzései alapján az irodák oxigénellátottsága optimális. 92,2% nyilatkozta azt a kitöltők közül, hogy van nyitható ablak, ahol gyakran történik szellőztetés. A válaszadók közül 5,6%-tól érkezett olyan visszajelzés, hogy *“sem ablak, sem légkeringető rendszer nincs”*. A munkahelyek helyszíni felmérése során erre vonatkozóan nincs tapasztalatunk.

Megkérve a munkavállalókat az oxigénellátottság megítélése, illetve a levegő minősége kapcsán az alábbi visszajelzések érkeztek.



Az otthoni életter tekintetében a munkavállalók 95,6%-a szerint *“A lakásom/házam minden helyiségében van nyitható ablak és minden nap szellőztetünk.”*

Az oxigénellátottság és az általános közérzet összefüggései tekintetében fontos megjegyezni, hogy az oxigénhiány, illetve a levegő minőségének romlása eredményezhet *passzív, nyomott, melankólikus állapot*. Továbbá a passzív és az aktív állapotok változása is jellemzőbb az oxigénhiányos környezetben dolgozó munkavállalónak.

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, a függőségek mértékére is.



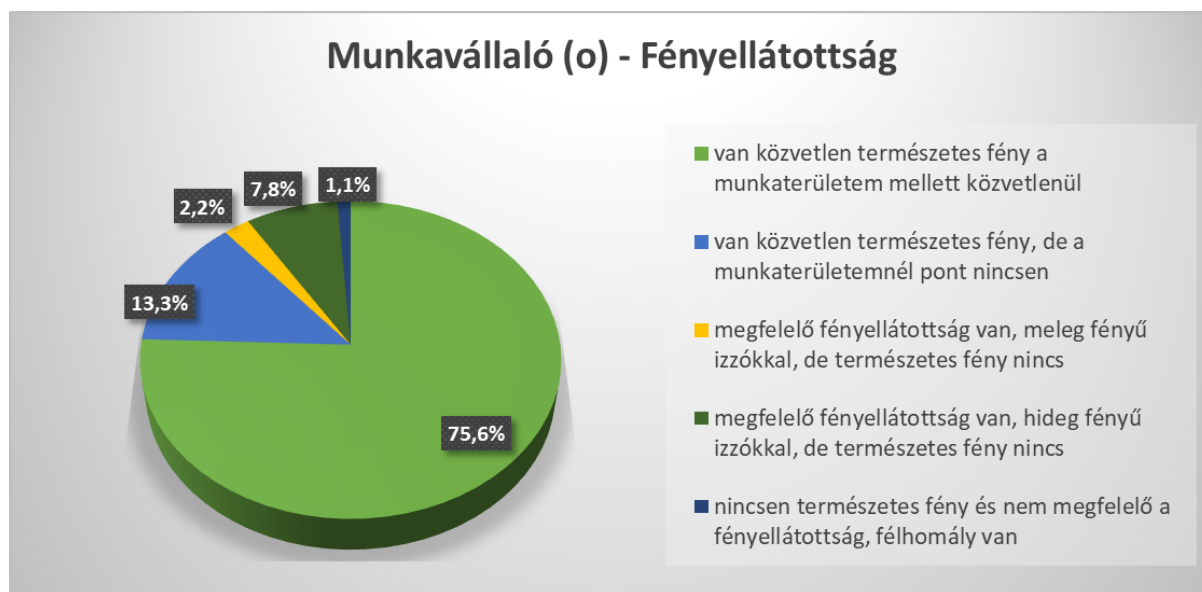
A kérdőívekre adott válaszokból, illetve a munkahelyi felmérésekből, mélyintetjükből is az derül ki, hogy alapvetően megfelelő oxigénellátottságú terekben dolgoznak mind a munkáltatók, mind a munkavállalók.

I.2. Fényellátottság

Az emberi szervezet optimális működése szempontjából szükséges a nappali, fénnel ellátott órákban a közvetlen fénynek való kitettség. A természetes és mesterséges fény között jelentős különbség van, amelyet az agy, a szervezet meg tud különböztetni. A természetes fény fontos a szervezet energiatermelési folyamataiban, ezért az oxigénellátottsághoz hasonlóan kiemelten fontos, hogy a munkavállalók esetében, ezen alapvető létfenntartáshoz kapcsolódó tényező megfelelő mértékben legyen jelen.

A munkáltatók válaszai alapján a munkaterületek 88,9%-ánál van közvetlen természetes fény, 11,1% esetében *“A munkaterületeknél gyakran tükröződik vissza fény, sötétítőkkal csökkentjük visszatükröződést.”*

Ezen értékek a munkavállalóknál az alábbiak szerint alakulnak, 75,6% esetében *“van természetes fény a dolgozó közvetlen munkaterülete mellett”*. A munkavállalók 13,3%-a jelezte azt, hogy *“van közvetlen természetes fény, de a munkaterületemnél pont nincsen”*, illetve 7,8% esetében *“megfelelő fényellátottság van, hideg fényű izzókkal, de természetes fény nincs”*.



A közvetlen természetes fény és az általános közérzet összefüggésére ebben az esetben is fontos felhívni a figyelmet. A természetes fény hiánya ugyancsak okozhat *passzív közérzetet, nyomottságot, melankóliát, lassúságot*.

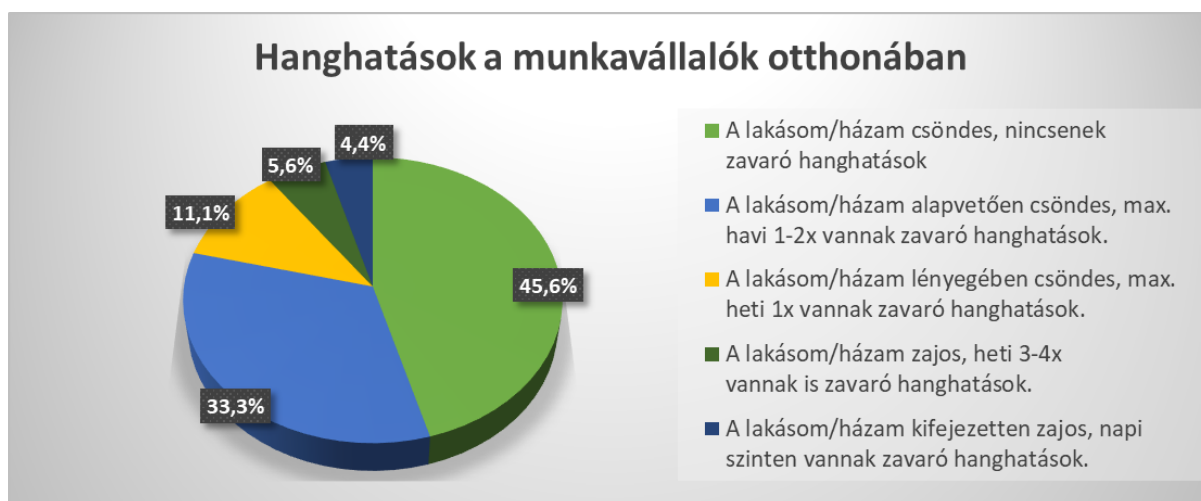
A kérdőívekre adott válaszokból és a pilot projekt során felmért munkaterületekből is kiderül, hogy alapvetően magas azon irodák, munkahelyek aránya, melyben a munkavállalók természetes fényben dolgoznak. Ahol nincs természetes fény, ott többségében hideg fényű izzókkal történik a megvilágítás. erre vonatkozó változtatásokat a Munkáltatói intézkedési terv és az Egyéni cselekvési terv tartalmaz.



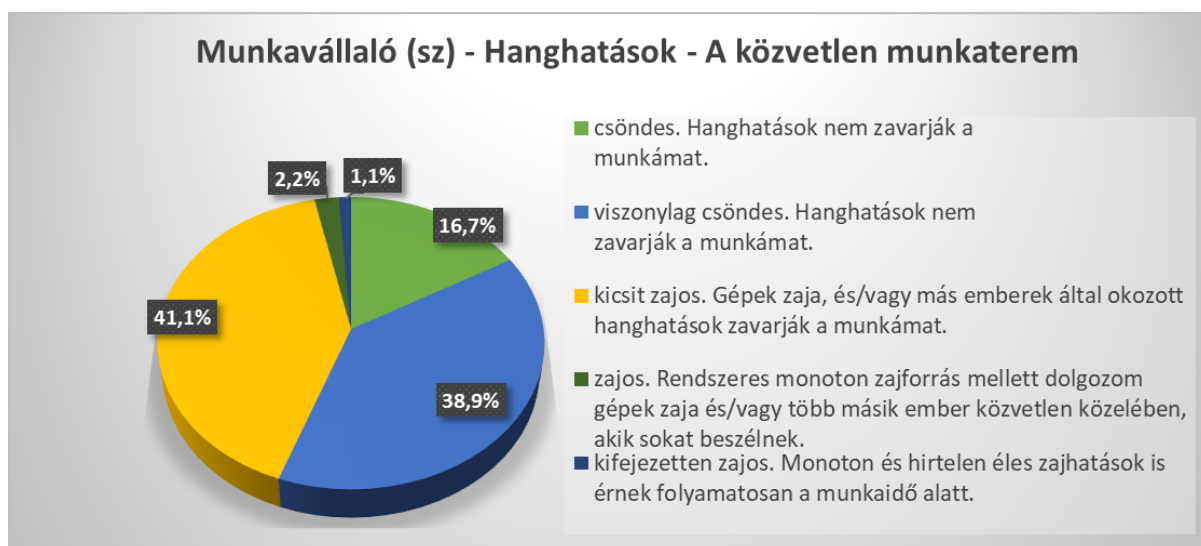
I.2. Zajhatások

Az 40 dB vagy annál magasabb zajhatás a szervezetben a stresszhormon termelés növekedését eredményezi. A városi életvitel mellett az alacsony frekvenciájú infrahangok (16-20Hz) is megtalálhatóak, pl. egy útépítő géppark munkája vagy más nagyobb gépek használata nyomán. Az infrahangok hatása: szorongás, nyugtalanság, rosszkedv, félelem, hideg érzés a gerinc mentén, nyomás a mellkason.

Az otthoni környezetre rákérdezve a munkavállalók visszajelzései széles palettán mozognak. Összességében azonban elmondható, hogy 78,9%-uknál a visszajelzés az, hogy a lakásuk/házuk alapvetően csendes, nincsenek zavaró hanghatások, vagy max. havi 1-2x vannak zavaró hanghatások van.



A munkahelyi zajra rákérdezve a 71,1%-a a válaszadóknak irodai gépek (számítógép, nyomtató, scanner, stb) zajában dolgozik. A hanghatások megélése tekintetében a munkavállalók közel fele kicsit zajosnak, ítéli meg a közvetlen munkaterét.



A munkáltatók visszajelzései szerint 88,8% a munkavállalók közvetlen munkaterülete csöndes, vagy viszonylag csöndes. 11,2% jelezte azt, hogy *“Kicsit zajos, gépek zaja és/vagy más emberek által okozott hanghatások zavarják a munkát.”*

A zajforrásra rákérdezve 55,6% válaszolta azt, hogy irodai gépek (számítógép, nyomtató, scanner, stb) zajában dolgoznak a munkavállalók.

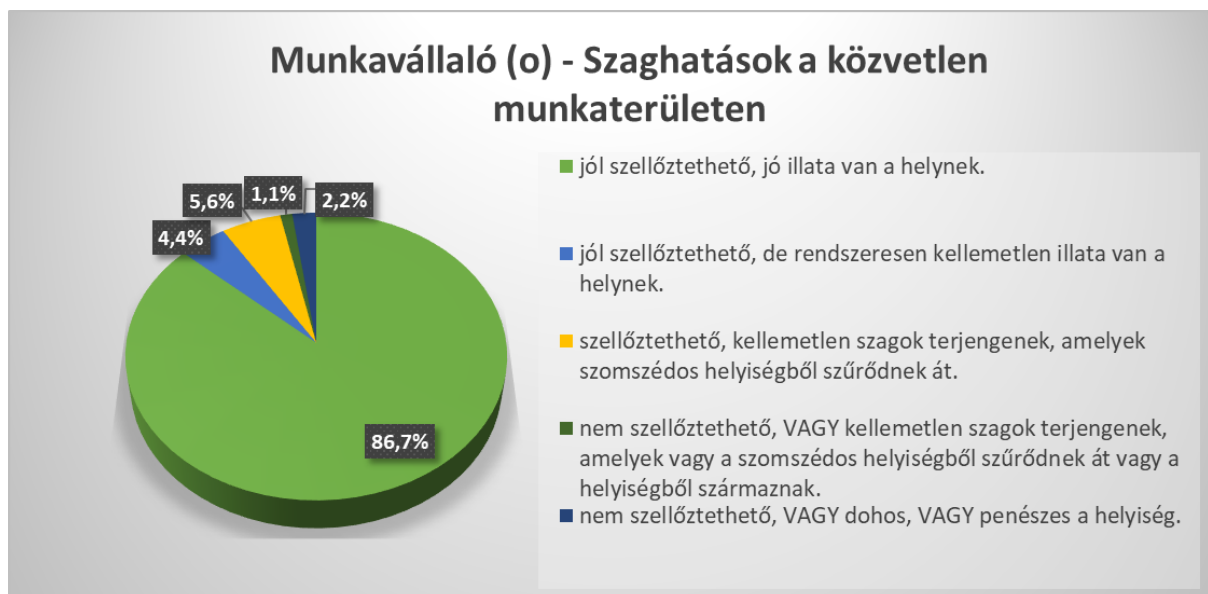
A zaj mértéke kihat az általános közérzetre, és a megélt aggodalmak számára. Emellett összefüggés mutatható ki a zajos környezet és az évente előforduló betegségek, kezelendő panaszok száma között.

A munkahely és az otthon kialakításakor a zajsztint ellenőrzése hasznos. 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. Változtatásokat a Munkáltatói intézkedési terv és az Egyéni cselekvési terv tartalmaz.

I.3. Szaghatások

A szaglás a levegőben oldott kémiai anyagok érzékelése. Egy rendszeresen visszatérő irritáló szaghatás komoly stresszor lehet az emberi szervezet számára. A rendszeres irritáció kihat a viselkedésre, a társas kapcsolatokra, végső soron a munkavégzés hatékonyságára.

A munkavállalók 81,1%-a azt jelezte, hogy *“Naponta többször szellőztetünk, a levegő hőmérséklete megfelelő.”* A munkáltatók visszajelzései alapján 100% 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 2,2%-a jelezte, hogy van olyan munkahely, ahol *nem szellőztethető, VAGY dohos, VAGY penészes a helyiség*.



A válaszokat figyelembe véve az rajzolódik ki, hogy a munkahelyek jól szellőztethetőek, és a munkaterületnek alapvetően jó illat van. 2,2% volt azon dolgozók aránya, akik a levegő minőségére vonatkozóan azt a választ adták, hogy *“Adódnak konfliktusok abból, hogy szellőztessünk-e vagy sem, de a levegő hőmérséklete megfelelő.”* A mélyinterjúban megkérdezett munkavállalók esetében a válaszokból ugyancsak az derült ki, hogy kellemetlen szagok nem zavarják őket a munkában. A



személyes felmérés során a munkáltatók által bemutatott munkaterületeken a felmérés során is ez volt tapasztalható.

A 2020-as felmérés eredményeire visszautalva, azonban érdemes figyelembe venni, hogy a kellemetlen illatú/nem jól szellőztethető helyeken az agresszív megnyilvánulások száma magasabb volt, mint a jól szellőztethető helyiségekben. A kellemetlen szaghatások tehát pozitív irányban befolyásolják az agresszív megnyilvánulások számát.

A munkahelyi képzések alkalmával, illetve a Munkahelyi intézkedési tervben és az Egyéni cselekvési tervben kiemelten fontos tájékoztatni a dolgozókat a szagok hatásairól, viselkedésre gyakorolt következményeiről.

I.4. Alvásminőség, alvásidő

Az alvás és a stressz kapcsolata egymásra ható: a nem megfelelő mennyiségi vagy minőségi alvást stresszként éljük meg, miközben amennyiben stresszesek vagyunk, keveset alszunk, vagy épp nem megfelelő az alvás minősége, tehát stresszhatás okozhat alvász problémákat.

Az alváshiány hatással van a környezetből visszaérkező ingerfeldolgozásra, a reakcióidőre a figyelemre, és közvetett módon az emberi kapcsolatokra, döntéshozatali és konfliktuskezelési képességre. Hosszútávon növeli a szívbetegségek kialakulásának esélyét, hangulatingadozást, elhízást okoz, illetve a balesetek megnövekedett kockázatát eredményezi.

A korábbi kutatásaink alapján azok, akik arról számoltak be, hogy huzamosabb ideig alváshiányban szenvedtek, jóval több krízishelyzetet tapasztaltak az életünkben, illetve jóval több eseményt ítélték meg krízishelyzetnek.

Természetesen az alvás ideje függ

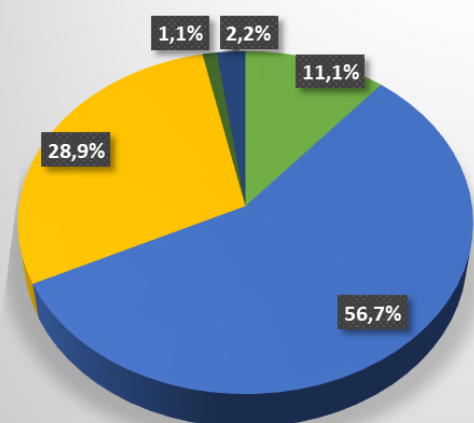
- az életkortól,
- a test általános állapotától,
- a szokásoktól,
- a fizikai és szellemi leterheléstől,
- a tápanyag-ellátottságtól,
- a hőmérséklettől,
- a légköri viszonyoktól,
- a földrajzi viszonyoktól stb.

A pilot projektben használt kérdőívben is a szükséges alvás mennyiség alsó határértékét (7,5 órát) vettük alapul a kiértékeléseknél.

A munkavállalói visszajelzések alapján a kérdőívet kitöltők 3,3%-a jelezte azt, hogy *rosszul vagy kifejezetten rosszul alszik*. Ez azt jelenti, hogy az alvásidő az esetek többségében nem közelíti meg a 5-6 órát, majdnem minden éjszaka felébrednek a munkavállalók. A dolgozók további 28,9%-a válaszolta, hogy az alvás ideje csak megközelíti a 6-7,5 órát és többször fel is ébred éjszaka. További 56,7% válaszolta, hogy alvás ideje minden éjjel 6-7,5 óra között van, de nem haladja meg azt. Azon munkavállalók aránya, akik rendszeresen megfelelő minőségben és mennyiségben alszanak mindössze 11,1%. Ez az arány kifejezetten alacsony.



Munkavállaló (o) - Alvásminőség, alvásidő



- 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.

Az alvás minőségét és hosszát, illetve az aktuálisan tapasztalt fájdalmakat vizsgálva, az figyelhető meg, hogy míg a többnyire jól, valamint a jól alvó munkavállalók esetében a 61 főből, 27,9% -nál került kiválasztásra a *“Soha sem fáj semmim”* érték, az átlagosan, rosszul és kifejezetten rosszul alvók esetében a 28 főből ezt 10,7% mondta el magáról.

Az alvás minőségére és az alvás ideje alatti pihenésre rákérdezve, a munkavállalók 7,8%-a válaszolta azt, hogy *“Kiválóan alszom, az alvásra szánt időt mindig végigalszom, pihenten ébredek.”* 12,2%-a jelezte, hogy *“Alapvetően nem alszom jól, az alvásra szánt időt nem alszom végig, sokszor fáradtan ébredek.”*

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”* valamint a *“Rendszeresen visszatérő 2-3 különböző típusú fájdalom fordul elő a testemben, havonta legalább 3 alkalommal.”* kategóriát választók mindegyikénél az átlagos alvásidő 6-7,5 óra. Ezen munkavállalók közül 36,8% válasza az, hogy *“Alapvetően nem alszom jól, az alvásra szánt időt nem alszom végig, sokszor fáradtan ébredek.”*

Az alvás minősége és mennyisége, valamint a fizikai problémák kihatása a keresőképességre - betegségek, táppénz éves előfordulását vizsgálva, az alábbi eredményeket kaptuk.

Az átlagosan, rosszul, illetve kifejezetten a rosszul alvók 42,8%-a vesz igénybe táppénzt, ahol a táppénz igénybevételének időszaka 32,1%-ban 1-5 nap közötti 10,7%-ban 6-10 nap közötti. A mindig jól alvók, illetve a jól alvók esetében a munkavállalók 40,9%-a vesz igénybe táppénzt. A táppénz időszaka ezen munkavállalók esetében 26,2%-ban 1-5 nap 14,7%-ban 6-10 nap.

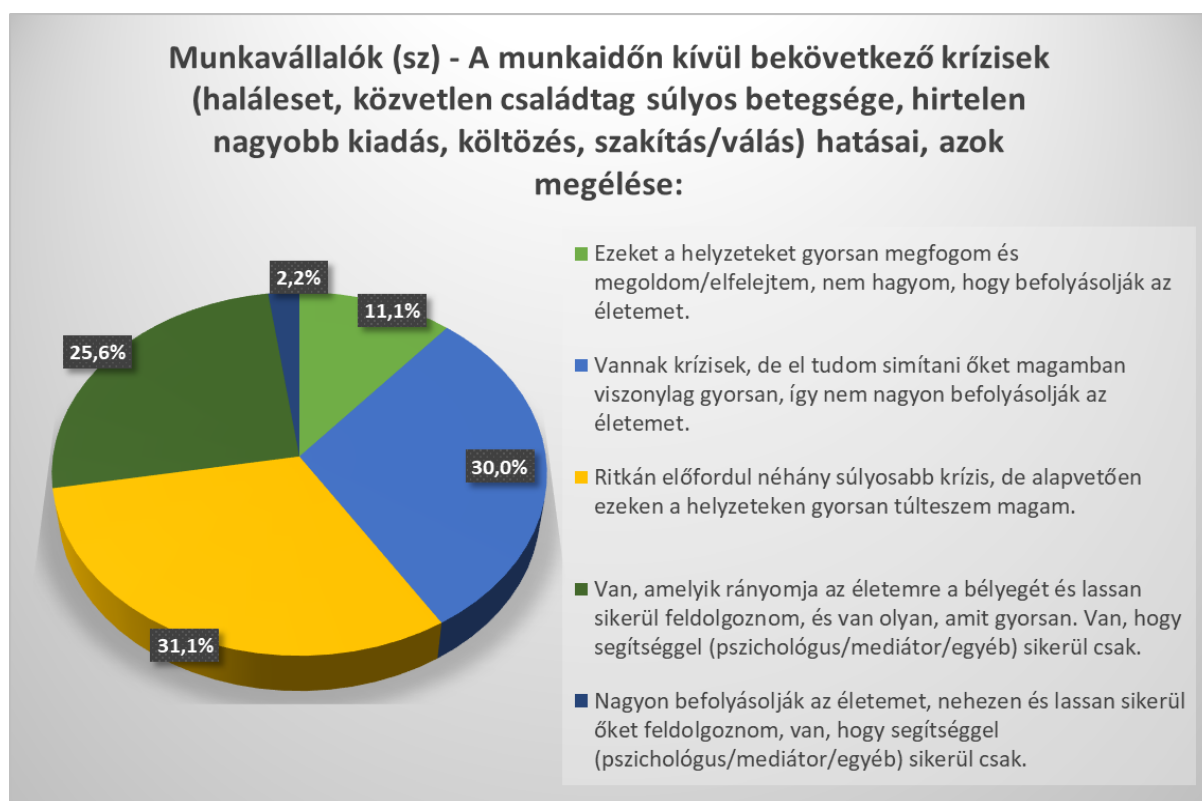
Mindezt figyelembe véve, szükségszerű azzal számolni, hogy nem minden rossz, vagy kifejezetten rossz alvás háttérében állnak fájdalmak, viszont az alváshiány hatással van a fizikai állapotra és egészségre, valamint az előforduló és kialakuló fájdalmakra, és ezáltal a táppénz igénybevételére és a táppénzen töltött napok számára.



Összefüggést találtunk az alvás minősége és hossza illetve a munkahelyen kívüli krízishelyzetek (haláleset, közvetlen családtag súlyos betegsége, hirtelen nagyobb kiadás, költözés, szakítás/válás) száma között.

A felmérés alapján az átlagosan, rosszul vagy kifejezetten rosszul alvó munkavállalók 28,6%-a számolt be arról, hogy évente 2-5 munkahelyen kívüli krízishelyzet (pl. haláleset, közvetlen családtag súlyos betegsége, hirtelen nagyobb kiadás, költözés, szakítás/válás) van az életében. Ezen érték a mindig jól, illetve jól alvó munkavállalók esetében a megkérdezett 13,1%-a.

A munkavállalókat kérdezve, hogy a tapasztalt krízishelyzeteket miként élik meg. A válaszadók 2,2% jelezte, hogy nagyon befolyásolják őket, és lassan, illetve segítséggel tudják megoldani. 25,6% esetében *“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 31,1% *“Ritkán előfordul néhány súlyosabb krízis, de alapvetően ezeken a helyzeteken gyorsan túlteszem magam.”* - ez azon rosszul alvó munkavállalókra is vonatkozik, akiknél 2-5 krízishelyzet áll fenn évente.



Az alváshiány háttérében többféle ok húzódhat. Lehet oka a külső fizikai környezetünk, aminek következtében nem megfelelő hosszúságú, illetve nem pihentető az alvás. Ez lehet zajos környék, de előfordulhat az is, hogy a napi ingerek feldolgozásának hiánya, vagy a folyamatosan a gondolatokban jelen lévő (munkahelyi és magánéleti) aggodalmak azok, amik miatt nem megfelelő az alvás ideje, illetve minősége. A munkavállalók 72,3% jelezte, hogy az ágya amiben alszik, teljesen, vagy alapvetően kényelmes. Az otthoni környezetre rákérdezve, pedig a munkavállalók 78,9%-ánál a visszajelzés az, hogy a lakásuk/házuk alapvetően csendes, nincsenek zavaró hanghatások, vagy max. havi 1-2x vannak zavaró hanghatás van.



A kiértékelés során összevetésre kerültek a munkavállalók munkahely kapcsán felmerülő aggodalmai, 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).

Az átlagosan, rosszul, illetve kifejezetten rosszul alvó munkavállalók esetében 46,4% válaszolta, hogy a változó körülményeket figyelembe véve *“nem aggódik”*. Ugyanezen érték a mindig jól, és a többnyire jól alvók esetében 25,5%-ukal magasabb, azaz 72,1% adta az a választ, hogy *“nem aggódik”*.

A különböző aggodalmak tekintetében a leggyakrabban előforduló válasz a *munkakör megváltozása* volt, a második *munkahely elvesztése*, illetve a harmadik a *fizetéscsökkentése* volt.

Az aggodalmak típusa esetében a jól alvók és a rosszul alvók adatait összehasonlítva, összességében elmondható, hogy a munkavállalók megfelelő alvás mennyiség és -minőség esetén kevesebbet agódnak.

A munkavállalók 11,1%-a alszik kielégítő mennyiséget, a további 88,9% ennél kevesebbet.

Az alvás mennyisége és minősége összefüggésben van többek között

- a munkakörülményekkel (ergonómia, szag, hang, fény);
- az időmenedzsment (hatékony időkezelés / időszorítás) kezeléssel;
- az évente előforduló kezelendő panaszok, betegségek számával
- az aktuális fájdalmak számával és azok megélésével;
- a munkahelyen kívüli krízishelyzetek számával és azok megélésével;
- a folyadék- és tápanyagbevitel számával;
- a munkavállalók aggodalmának számával;
- a munkavállalók és munkáltatók közötti kapcsolattal;
- az ügyfelektől/ munkatársaktól érkező agresszív megnyilvánulások számával és azok munkavállalók általi megélésével;
- a munkavállalók sport és mozgási szokásaival.

Az alvás mennyisége és minősége jelentősen befolyásolja a munkavállalók általános közérzetét, mindenkor fizikai általános állapotát és ezáltal számos stresszfaktort megjelenését és megélését is. Az Egyéni cselekvési tervben ezért az erre vonatkozó ismeretek szélesítése kiemelten kerül kezelésre.

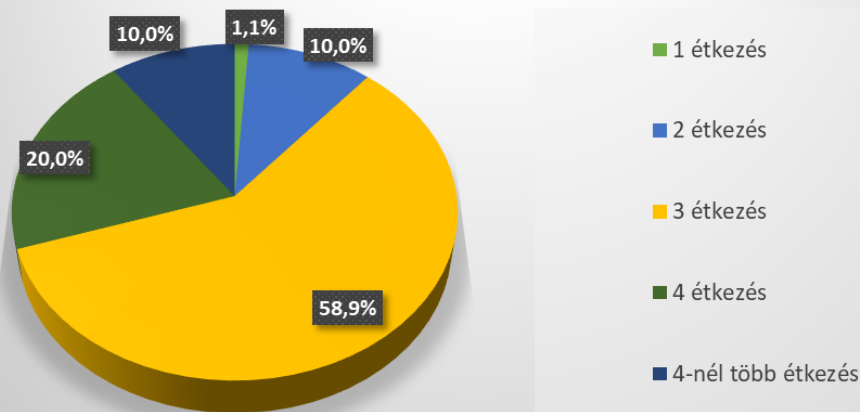
I.5. Tápanyag-ellátottság

A minőségi és a mennyiségi éhezés képes elindítani a szervezetben a stresszhormon termelést. Legyen szó bármilyen megfontolású böjtről, fogyókúra célú diétáról, szegénység miatti tápanyag hiányról, egyéb minőségi éhezéssel pl. egyoldalú táplálkozás vagy rendszeres gyorsétkezési ételfogyasztásról, a tápanyaghiányból származó stresszreakció agresszív viselkedésformával párosul először, majd átcsap apátiába (közöny, érdektelenség).

A kérdőívet kitöltő munkavállalók 58,9%-ára jellemző, hogy naponta háromszor étkezik. A 4 étkezéssel élők aránya 20%-a. Az 1, illetve 2 étkezéssel tevékenykedők aránya 11,1%.



Munkavállaló (o) - Napi étkezések száma jelenleg



Az étkezések rendszerességét tekintve, a válaszadók 53,3%-a tart rendszerességet, azaz a válaszuk *“A nap folyamán az összes étkezésem azonos időpontokban van, ritkán térek el ettől.”* volt.

További 23,3% egy étkezés tekintetében tart rendszerességet a továbbiakban nem. A korábbi felmérés eredményéhez képest ez javulást mutat.

A napi 1-2 étkezést tartók esetében a válaszadók 66,6% azt jelezte, hogy *“A munkaidő alatt bármikor van lehetőségem étkezni.”* Ezen munkavállalók esetében, vagy más ütemezi a munkafázisaikat, ami számukra zavaró, vagy noha legtöbbször önállóan tudják szervezni és ütemezni, hogy mit, mikor csinálnak, néha egy-egy tevékenység közben megzavarják őket. A 3, vagy annál többször étkezők esetében ez az arány hasonló.

A válaszokból az is kiderül, hogy a napi 1-2-szer étkezők esetében 55,5% fordul elő az, hogy a munkavállalónak vannak határidős munkái, és folyamatosan tapasztalják, vagy tapasztalják az időszorítást. Ez a 3, vagy annál többször étkezők esetében is hasonló arányt mutat, 53,8%-ot.

Ezekből arra következtethetünk, hogy a munkahelyi szünetek, az időbeosztás, a szabályok, illetve munkafolyamatok és azok szervezése nem, vagy nem nagymértékben hatnak a munkavállalók étkezéseire. Mindez azt támasztja alá, hogy a kevesebb számú étkezések, illetve a rendszertelen táplálkozás hátterében egyéni indokok állnak.

A találkozás és a havi fizetés összefüggéseit megnézve, azon válaszadók közül, akik napi 1-2 étkezést tartanak, a válaszadók 66,6%-a nem tud félretenni a fizetéséből, de az alapvető/minden fontos dologra jut. A napi 1-2x étkezők közül nem volt olyan, aki azt válaszolta volna, hogy alapvető dolgokra sem jut pénze: eszerint a válaszadók közül, nincs olyan, akik konkrét létfenntartási problémákkal küzd.

A naponta 3, vagy annál többször étkező dolgozók esetében válaszadók 62,5%-ának ugyancsak jut az alapvető/minden fontos dologra, de félretenni nem tudnak a fizetésből. A napi 3, vagy annál többször étkezők esetében sincs olyan munkavállaló, aki konkrét létfenntartási problémákkal küzdenek.

A napi táplálkozás során tudjuk a szervezetünk számára megadni azokat a tápanyagokat, amelyek az alapvető szükségleteink megvalósításához elengedhetetlenek. Amikor a testnek a normál működéséhez, illetve speciális helyzetekben (pl.: betegség vagy fokozottabb mentális megterhelés) valamilyen további összetevőre van szüksége, de azt nem kapja meg az hatással van többek között az



általános közérzetre, a teherbírásra, teljesítményre, gondolkodásra, a társas kapcsolatokra, és az alvásra is.

Az alvás és a táplálékfelvétel is az emberi szervezet legalapvetőbb létfenntartó mechanizmusaink közé tartoznak. Amennyiben az alvás mennyiségünk vagy minőségünk nem megfelelő, az kihatással lesz a tápanyagfelvételünk mennyiségére és minőségére és fordítva. Napi 1-2x-i étkezéssel a mennyiségi tápanyagigényt képesek vagyunk kielégíteni, a minőségit viszont majdnem biztos, hogy nem. A mennyiségi vagy minőségi éhezést a szervezet elemi stresszként éli meg és az alvás mennyisége és minősége fog kárt szenvedni. A mennyiségi vagy minőségi alvásdeficitet pedig az agy fokozott éhséggel és ezáltal fokozott tápanyagbevitellel igyekszik kompenzálni. Aki naponta 1-2x eszik, gyakran többet eszik mennyiségileg, mint amennyire a szervezetének szüksége lenne.

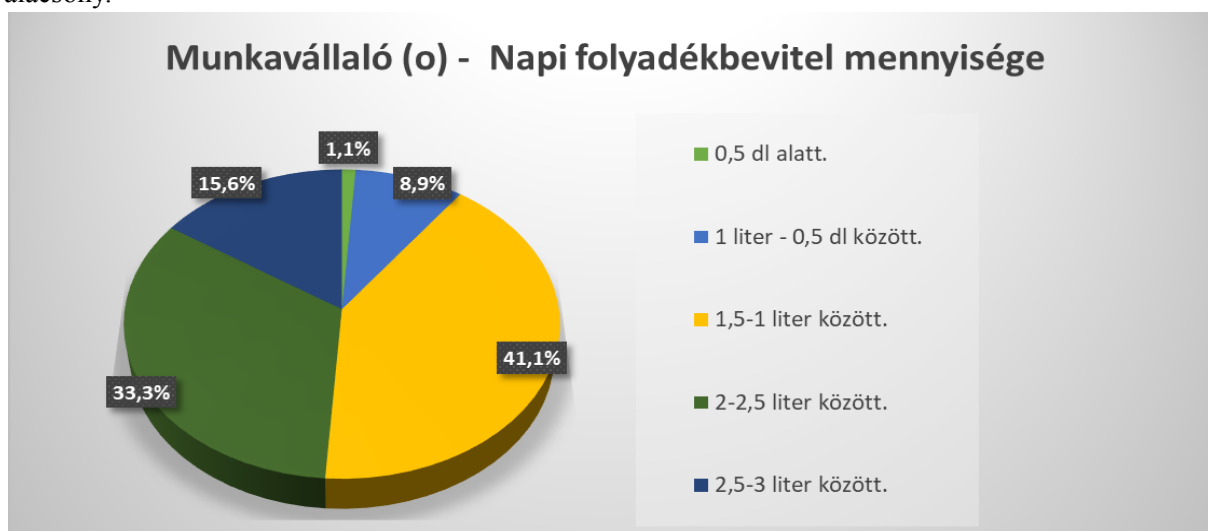
A napi 1-2x étkezők 44,4%-a vallotta azt, hogy átlagosan, vagy rosszul alszik. Míg a napi 3, vagy annál több alkalommal étkezők 30%-a jelezte ugyanezt. A napi 1-2 étkezéssel élő munkavállalók 33,4% mondja azt, hogy nem tapasztal az ügyfelek/ellátottak részéről agresszív megnyilvánulást. A napi 3, vagy annál több étkezéssel élő munkavállalók esetében 17,8%-ukal több, azaz 51,2% azoknak az aránya, akik azt tapasztalják, hogy nincsenek az ügyfelek/ellátottak részéről érkező agresszív megnyilvánulások.

A Munkahelyi intézkedési tervben és az Egyéni cselekvési tervben kiemelten fontos tájékoztatni a dolgozókat a táplálkozás és a tápanyagbevitel mennyiségi és minőségi hatásairól, szervezetünkre, munkavégzésünkre gyakorolt következményeiről.

I.6. Folyadékellátottság

A szervezetünk minden egyes sejtje egész nap dolgozik – attól függetlenül, hogy sportolunk, alszunk vagy éppen a munkahelyen ülünk/tevékenykedünk napi 8 órában. A testünk jelentős tömegszázaléka víz. Csecsemőknél ez még 80% körüli érték, az életkor előrehaladtával ez csökken. Felnőtt férfiak testtömegének 60%-a, a nők 65-70%-a víz. A sejtjeink folyamatosan dobálják ki az elhasznált molekulákat, ionokat, mindazokat az elemeket, amikre nincsen szükségük. Ezzel együtt folyamatosan veszik fel és építgetik be azokat, amikre pedig szükségük van. A sejtekhez a tápanyagok és az oxigén a vér útján érkezik, a kihajított molekulák és ionok is ugyanide érkeznek, vagy a szövet közti tér folyadékalapú állományába.

A munkavállalók 97,8%-a szerint a *“Munkaidő alatt bármikor van lehetőségem folyadékot fogyasztani.”* A lehetőségeket látva a munkavállalók tényleges folyadék fogyasztásának mértéke alacsony.



A munkavállalók 12,2% fogyaszt napi 2,5-3 litert úgy, hogy nem okoz gondot neki. A munkavállalók 21,1+25,6%-a alapvetően figyel, illetve figyel a napi 2,5-3 liter folyadékbevitelre, de ténylegesen nem iszik annyit. 34,4%-uk esetében *“Néha eszembe jut, hogy naponta 2,5-3 liter folyadékot lenne szükséges bevennem a szervezetembe, de ez nem szokott sikerülni.”* A megkérdezettek közül 6,7% egyáltalán nem figyel folyadékbevitelre.

A testünk sok vizet használ fel egy nap alatt. Csak a légzés során történő és a testfelületre számolt párolgás 1 nap alatt elérheti 6-700 ml-t. A széklettel távozik kb. 1,5 dl, a napi izzadás pedig kb. 150-250 ml. A vizelet mennyisége és sűrűsége változó, de átlagosan napi 1,5 liter. Ezt a folyadékmennyiséget naponta kb. 2,5 l folyadék bevitelével tudjuk pótolni. Ha levonjuk a táplálékkal bejutó kb. 0,5 litert, akkor is marad 2 liter.

A mélyinterjú során többen hivatkoznak arra, hogy nem szomjasak. A szomjúságközpont az agyban úgy működik, hogy az agy jelez, és várja, hogy megtörténjen a folyadékpótlás, amennyiben ez nem valósul meg, abbahagyja a riasztást. Ha sokszor fordul elő, hogy jelez, de nem történik semmi a jelzés hatására, akkor ehhez alkalmazkodik, és egy idő után már nem jelez az alap szomjúsági szintnél, csak egy fokozottabb kiszáradás fogja ismét beindítani.

A szervezetünk a folyadékigényét tehát folyamatosan jelzi számunkra. Ha sokszor egymás után előfordul az, hogy figyelmen kívül hagyjuk a szomjúságérzetet, mert a munkahelyünkön vagy éppen meetingen ülve nem tudunk felpattanni inni, akkor az agy jelzőrendszere tompul a visszajelzés (ivás) hiánya miatt. Egy idő után pedig feladja, és már nem jelez.

Az éhségérzetre hamarabb felfigyelünk, mint a szomjúságérzetre, ezért sok embernél idővel ezek összemosódnak: éhséget érzékel, pedig a szervezetének vízigénye van.

A munkavállalók 48,9-a fogyaszt napi 2-3 litert. A fennmaradó 51,1% esetében a napi elfogyasztott folyadék mennyisége 0,5l és 1,5l között van. Ezen munkavállalók 76% fogyaszt koffeint, mely önmagában is vízelvonó hatású.

Testünknek szüksége van a folyamatos és elegendő mennyiségű folyadékbevitelre. Ez fontos a szervezet megfelelő működése szempontjából. Amennyiben kevesebb folyadékot fogyasztunk közvetlen, és közvetve is (a tápanyag feldolgozás és az idegrendszeren keresztül) hat a stressztűrő képességünkre. A pilot projektben a résztvevők tájékoztatása és képzése, valamint a Munkahelyi intézkedési terv és az Egyéni cselekvési terv fontos része ez a témakör.

I.7. Fizikai mozgás

A testünknek szüksége van mozgásra és a rendszeresen mozgás lehetőségére, amennyiben ez nem biztosított, az stresszkörülménynek számít. Emellett a rendszeres sportmozgás végzése kulcsfontosságú a stressztűrő képesség fejlesztésében és a stressz kezelésében, valamint egészségünk fenntartásában, javításában.

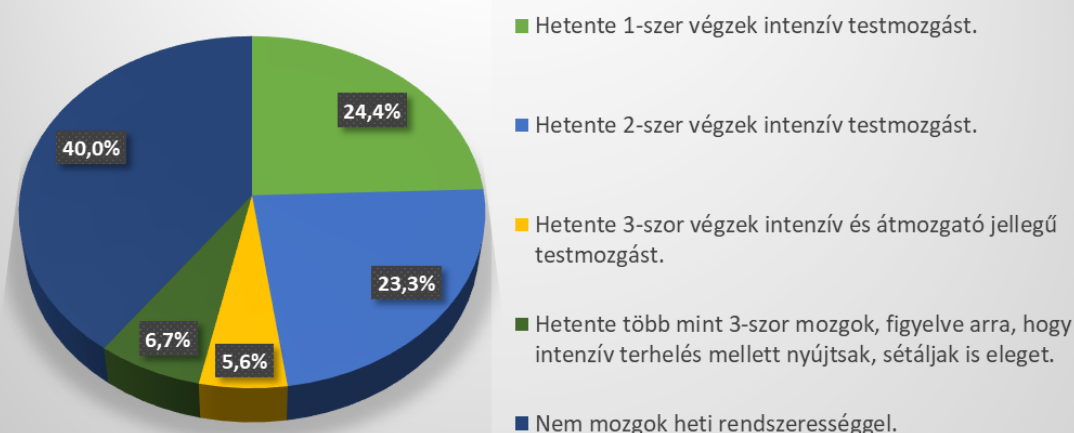
A mozgás és kifejezetten a koordinációs képességeket igénybe vevő és fejlesztő mozgás azonban jóval több ennél. A mozgás a mentális képességek fejlesztésében is kulcsszerepet játszik.

A pilot projektben résztvevő munkavállaló közül mindössze 12,2%-a sportol hetente 3-szor vagy többször. A heti 1-2 sportmozgást végzők aránya 23,3%.

A válaszadó munkavállalók közel fele, 40%-a nem mozog heti rendszerességgel.



Munkavállaló (o) - Mozgáshoz, sporthoz való hozzáállás



Az alvás minősége, mennyisége és a mozgáshoz, sporthoz való hozzáállást vizsgálva. A mozgást, sportmozgást nem végző válaszadók 38,8% jelezte azt, hogy néha felébred éjszaka, forgolódik, illetve heti 1x kelek úgy, hogy fáj valamije. A heti min. 1 mozgást, sportmozgást végzők esetében ez az arány 18,1%-ukal alacsonyabb, 20,7%-uk.

Az is megfigyelhető, hogy az átlagosan, jól, vagy mindig jól alvók körében 14,3%-ukal magasabb azoknak a száma, akik hetente 2, 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.

Figyelembe véve, hogy a rendszeres sportmozgásnak jelentős stresszcsökkentő hatása van, ez a terület a stresszkezelésben az önkormányzati szektorban dolgozó munkavállalók majdnem felénél kiaknázatlan marad. Érdemes továbbá azt is tekintetbe venni, hogy a hatékony munkavégzéshez szükséges képességek (pl. kommunikáció, helyzetfelismerés, döntéshozatali képesség) fejlesztésében ugyancsak kulcsszerepet játszik a mozgás.

I.8. Élvezeti szerek használatát

Az élvezeti szerek hatóanyagaik révén fejtik ki hatásukat az emberi szervezetre. Ezek a hatóanyagok a központi idegrendszert befolyásolják.

Az élvezeti szerek nem alapvető, létfontosságú termékek, fogyasztásuk háttérben az áll, hogy magas, frissítő, élénkítő hatást fejtenek ki a szervezetre. Élvezeti szerek közé soroljuk többek között az alkoholt, az alkoholmentes italokat, a kávé, teát, sőt tágabb értelemben a cigarettát és egyéb dohányárut is. A koffeint, illetve tea készítmények az élénkítő hatásuk mellett vízelvonó hatásúak is. Mindezek fogyasztása során függőség is kialakulhat, ami hat az egészségre, társas kapcsolatokra, és a munkavégzés hatékonyságára.

Néhány, az élvezeti szerek használatát hajlamosító körülmény, tényező:

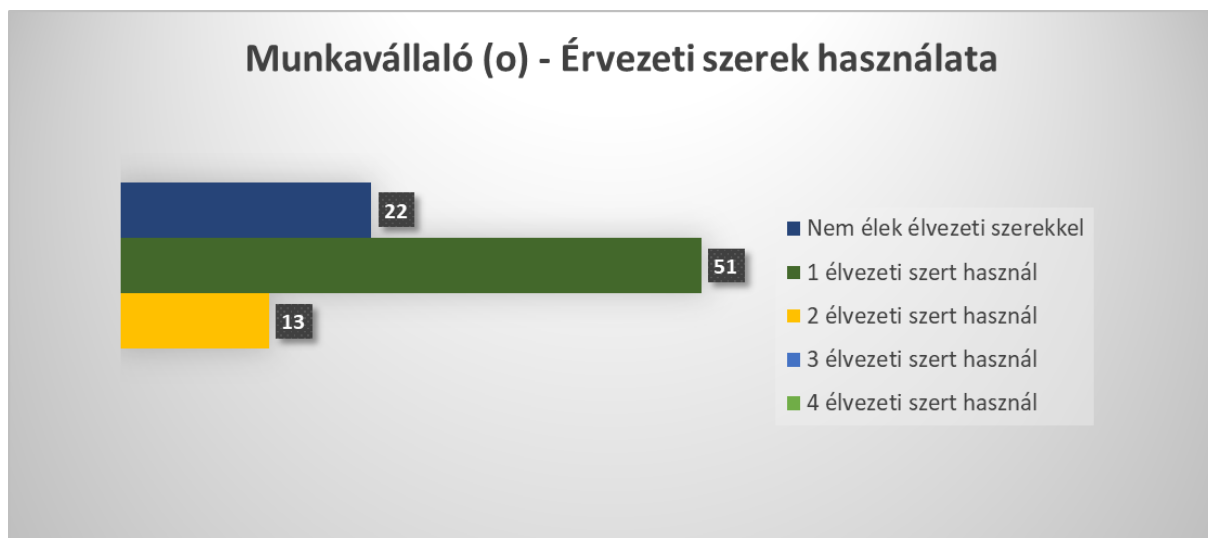
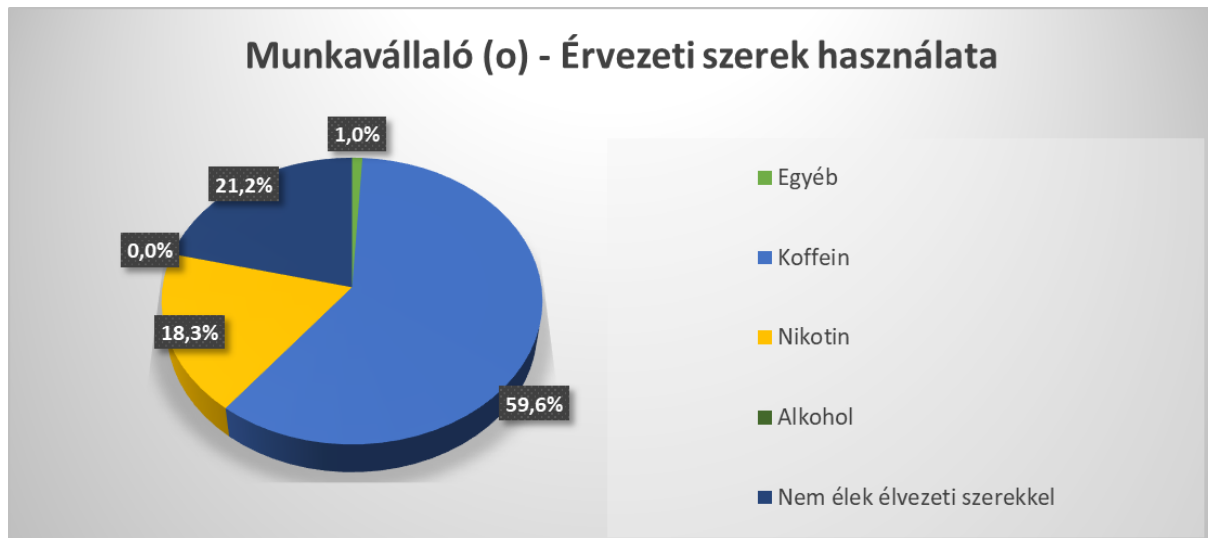
- családi gondok, problémák,
- munkahelyi problémák
- megoldatlan, feldolgozatlan élethelyzetek, krízishelyzetek (pl. veszekedés, válás, haláleset)



- a család létfenntartását célzó munkaidő meghosszabbodása, munkakör változása
- a közvetlen környezet hatása, annak való megfelelés (barátok, munkatársak, családtagok viselkedése)
- félelmek, aggodalmak (pl. munkahely elvesztése, alulteljesítés az adott munkakörben)

A pilot projektben résztvevő munkavállalók közül 21,2% nem él a kérdőívben felsorolt (koffein, nikotin, alkohol, egyéb) élvezeti cikkek használatával.

A fennmaradó 78,8% egy, illetve több élvezeti cikk használatáról számolt be.

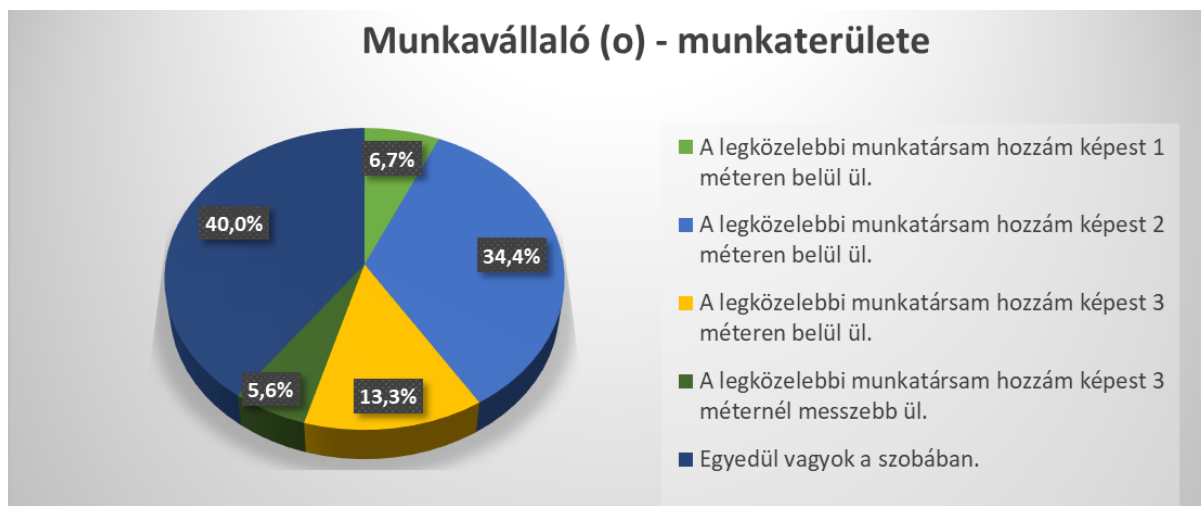


Amennyiben a magánéletben, munkahelyen felmerülő krízis- és konfliktushelyzeteket nem tudjuk megfelelően megoldani, az kihat a motivációnkra, az önértékelésünkre, egészségünkre, közérzetünkre, társas kapcsolatainkra. Mindezek “kezelése” és “feldolgozása” - sokszor a problémákon való továbblépés, elfeledés, figyelmen kívül hagyás -, a “stressz levezetése” érdekében könnyebben nyúlunk élvezeti szerekhez. Ezek azonban kihatnak az egészségünkre, a szervezetünk tápanyag felszívódási folyamataira, az alvásunk mennyiségére és minőségére, illetve viselkedési zavarokat, agresszivitást okozhatnak, valamint tovább ronthatnak az állapotunkon. Az okozott fizikai tünetek kialakulása további stresszfaktorokat jelenhetnek, ami miatt a stressz növekedhet az életünkben.



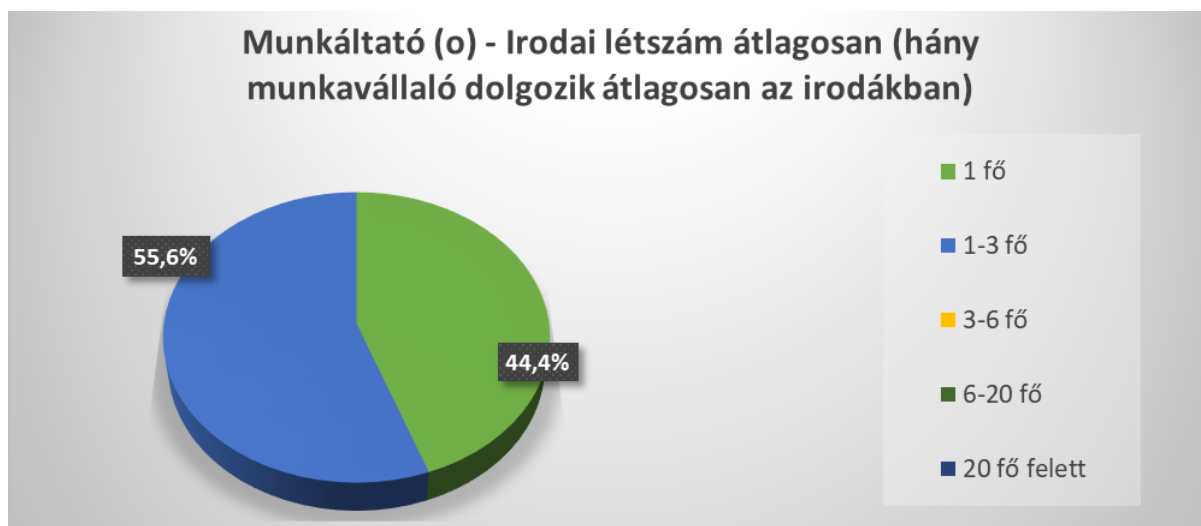
I.9. Munkaterület, személyes tér

A személyes tér, a testünket bizonyos távolságban körülölelő tér, mely személyes tér hatósugara egyénenként, illetve földrajzi területenként is eltérő lehet. Amennyiben valaki kényszerrel belép ebbe a térbe - noha ez sokszor nem is tudatosul -, azt az agy agresszív magatartásnak minősíti és a szervezet stresszhormon termeléssel, idegi stresszhatással válaszol.

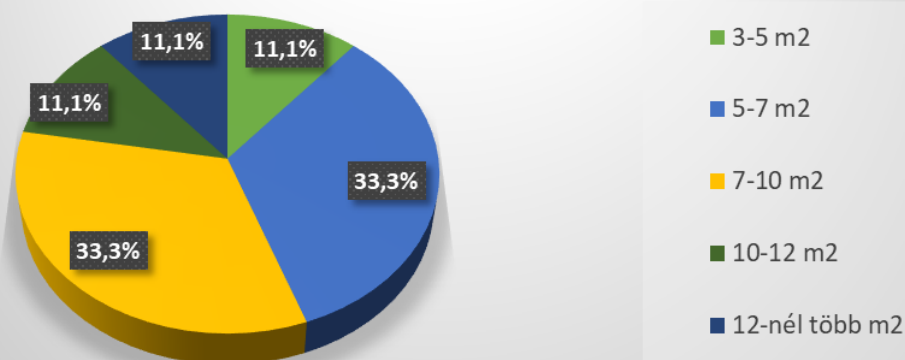


A munkavállalók esetében a megkérdezettektől visszajövő információk 40%-uk egyedül van egy szobában. További 18,9%-uknál a munkaterület hatósugara minimum 3 méter, 34,4%-uk esetében pedig minimum 2 méter. 6,7%-ban fordul elő olyan munkavállaló, aki esetében a legközelebbi munkatárs 1 méter belül helyezkedik el.

A munkahelyeken munkavégzésre kijelölt irodák tekintetében a munkáltatóktól visszajövő válaszok alapján a maximális létszám az esetek 55,6%-ban 1-3 fő és 44,4%-ban 1 fő. Az 1 munkavállalóra jutó m² száma pedig a válaszadók 88,9%-nál nagyobb, mint 5 m². A pilot projektben felmért munkahelyek esetében az irodai létszám 1-3, illetve 3-6 főre voltak kialakítva, az egy munkavállalóra jutó személyes tér nagysága min. 2 m² volt.

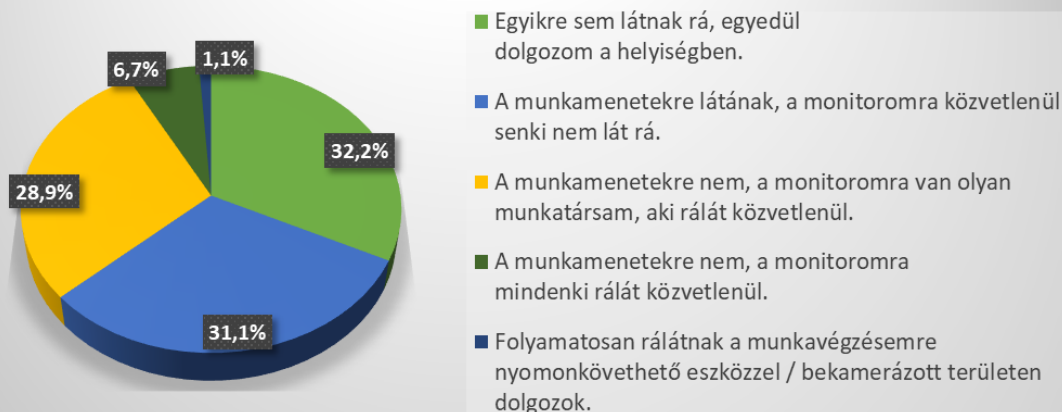


Munkáltató (o) - Egy munkavállalóra jutó m2 száma



A munkáltatókat az irodai komfortról (testi jóérzés állapota, illetve azoknak a körülményeknek, tárgyaknak az összessége, amelyek lehetővé teszik a test fáradtság nélküli helyzetét, kényelmét) kérdezve, a következő válaszokat kaptuk. A visszajelzéseik alapján 33,3% szerint *“A munkateretek teljes mértékben komfortosak, figyelembe veszik a munkavállalók igényeit”*, 44,4% szerint *“A munkateretek komfortosak, a munkavállalók legtöbb igényét figyelembe veszik”*, további 11,1%-ban pedig *“A munkateretek többnyire komfortosak.”* A munkáltatók 11,1%-a szerint a munkateretek komfortfokozata átlagos.

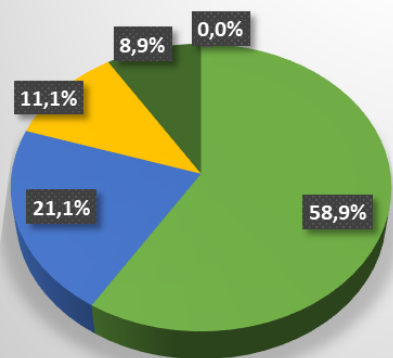
Munkavállaló (o) - Mások rálátása a munkamenetre és a munkaeszközökre



A munkavállalók személyes tere a válaszadók 63,3%-ánál optimális, a munkafolyamatokra, munkamenetekre nem látnak rá. 58,9% esetében a munkavállalók tudnak úgy telefonálni, hogy azt mások ne hallják.



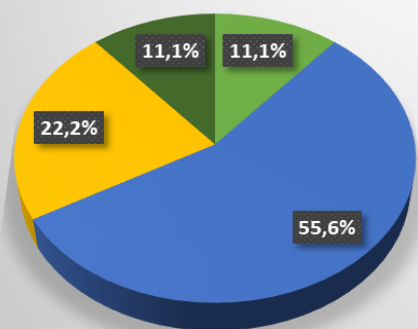
Munkavállaló (o) - Munka és magánügyben folytatott telefonbeszélgetések a munkahelyen



- Tudok úgy telefonálni, hogy mások ne hallják.
- Úgy tudok telefonálni, hogy a közvetlen munkatársaim hallják amit beszélek.
- Kizárólag munkaügyben telefonálok, azt bárki hallja.
- Nem tudok úgy telefonálni, hogy mások ne hallják.
- Nem tudok telefonálni a munkahelyemen.

A munkáltatói kérdőív kitöltések alapján nem volt olyan munkahely, ahol a munkavállalók 2 méteren belül ül egymástól és az általuk használt monitorra van aki rálát, és nem tudnak úgy telefonálni, hogy mások ne hallják őket.

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



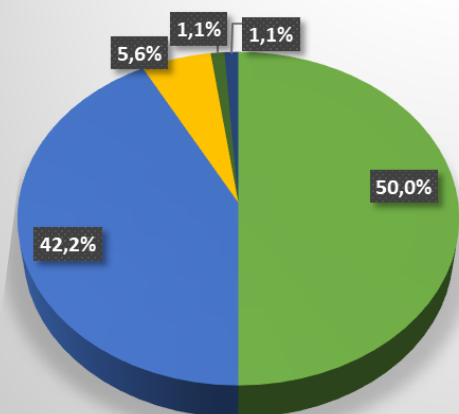
- minimum 5 méterre ülnek egymástól, a monitorjukra senki nem lát rá közvetlenül, tudnak úgy telefonálni, hogy mások ne hallják őket
- minimum 3 méterre ülnek egymástól, a monitorjukra senki nem lát rá közvetlenül, de nem tudnak úgy telefonálni, hogy mások ne hallják őket
- 3 méteren belül ülnek egymáshoz, 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 rálát 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 92,2%-a választotta azt, hogy a munkaterülete teljesen ideális, vagy nagy részben kényelmesen elfér.

Emellett 86,5%-uk esetében az asztaluk mellett van több, vagy min. 1m² terület, ahol ki tudják mozgatni a testüket. Ami azt jelenti, hogy a munkavállalók többségében kényelmesen elférnek a közvetlen munkaterületükön, hátra tudják tolni a székét és az asztaluk mellett van elegendő helyük, hogy kinyújtóztassák magukat.

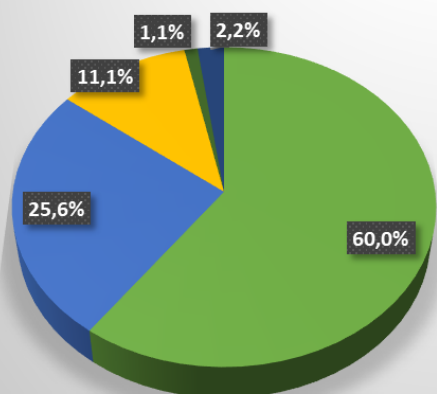


Munkavállaló (sz) - Munkaterület mérete



- Teljesen ideális számomra a munkaterület mérete ahol dolgozok.
- A munkafolyamatok nagy részében kényelmesen elférek munkaterületen, ahol dolgozok.
- A munkafolyamatok kb. felében kényelmesen elférek a munkaterületen, ahol dolgozok, a másik felében szükségem lenne még helyre.
- A munkafolyamatok nagy részében nehezen férek el a munkaterületen, ahol dolgozok.
- A munkafolyamatok során egyáltalán nem férek el munkaterületen ahol dolgozok.

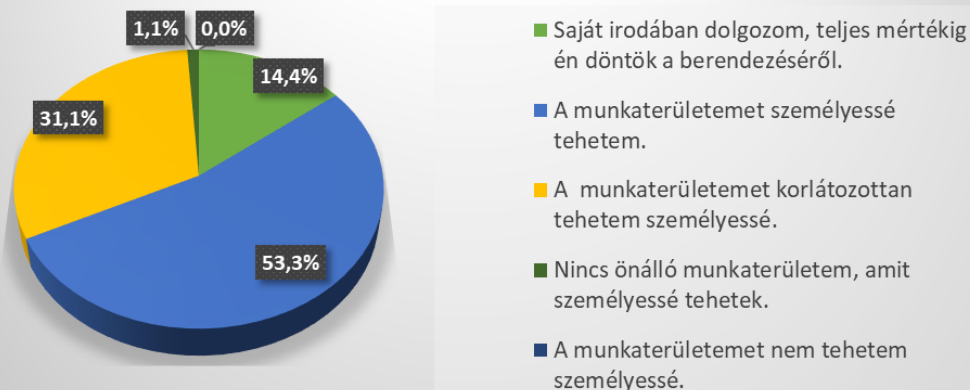
Munkavállaló (o) - A közvetlen munkatérben, ahol dolgozom



- az asztalom mellett van több mint 1 nm terület, ahol ki tudom mozgatni a testem
- az asztalom mellett legfeljebb 1 nm terület van, ahol ki tudom mozgatni a testem.
- az asztalom mellett nincs hely, az iroda más pontján van min. 1 nm terület, ahol ki tudom mozgatni a testem.
- az asztalom mellett nincs hely, az iroda egy távoli pontján van max. 1nm terület, ahol ki tudom mozgatni a testem
- nincs olyan hely a munkahelyemen, ahol ki tudnám mozgatni a testem.



Munkavállaló (o) - Munkaterület személyessé tétele (pl. virág, fotók, bögre elhelyezése)



Mindent összevetve a pilot projektben a válaszadások alapján a munkahelyek jelentős részét a munkavállalók megfelelőnek találták. A munkahelyek 98,8%-ban támogatják -ha korlátozottan is- a munkaterület személyessé tételét.

Az otthoni személyes térre rákérdezve a munkavállalók 81,1%-a szerint *“Az otthonomban van annyi privát terem, amennyire szükségem van.”* 11,1% esetében nincs, vagy nem elegendő az otthonában kialakított privát tér és többre volna szüksége.

A személyes terünket képezi az a terület is, ahol több időt tartózkodunk. Amennyiben, az ember nem tud úgy tevékenykedni, hogy csak az látja, hallja, akit szeretne, hogy lássa, hallja, és ezáltal nem tud úgy kommunikálni, hogy csak az kapja meg az információkat, akiknek azt ő át akarja adni, abban az esetben folyamatosan fenntartott készenléti állapotot tart fenn a szervezete. Ezt az agy úgy érzékeli, hogy a test bármikor támadásnak van kitéve. Ez a szervezetben stresszhormonok termeléséhez és azok folyamatosan magas szinten tartásához vezethet.

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 munkakörnyezet azonban jóval tágabb, mint a dolgozót körülvevő fizikai környezeti tényezők összessége. A munkakörnyezetbe beleértjük a munkavégzés során használt eszközöket, anyagokat, a munkamódszert, a munkafolyamatokat és azok szervezettségét, legyen szó egyéni, vagy csoportban végzett munkáról. Ezek mindegyike kapcsolatban van magával az emberrel: a benne rejlő potenciállal, a képességeivel, és természetesen a korlátaival, fejlődési lehetőségeivel is.

I.10.1 Fizikai környezet

Az önkormányzatok esetében a munkavállalók 84,4%-a *“Több mint 70%-ban ülő testhelyzetben végzem a munkám.”* A rendszeres és hosszútávú ülőmunka miatt a dinamikus izommunka az irodai



munkahelyen alig fordul elő, ezért az ergonomia kialakításánál fontos szempont a kielégítő testtartás feltételeinek megteremtése.

A tényleges fizikai környezet nézve, az állandóan azonos, nem megfelelő testtartás statikus izomterheléshez, és ebből adódóan egészségkárosodásokhoz, az izmokban lévő feszülés által pedig stresszhez vezethet.

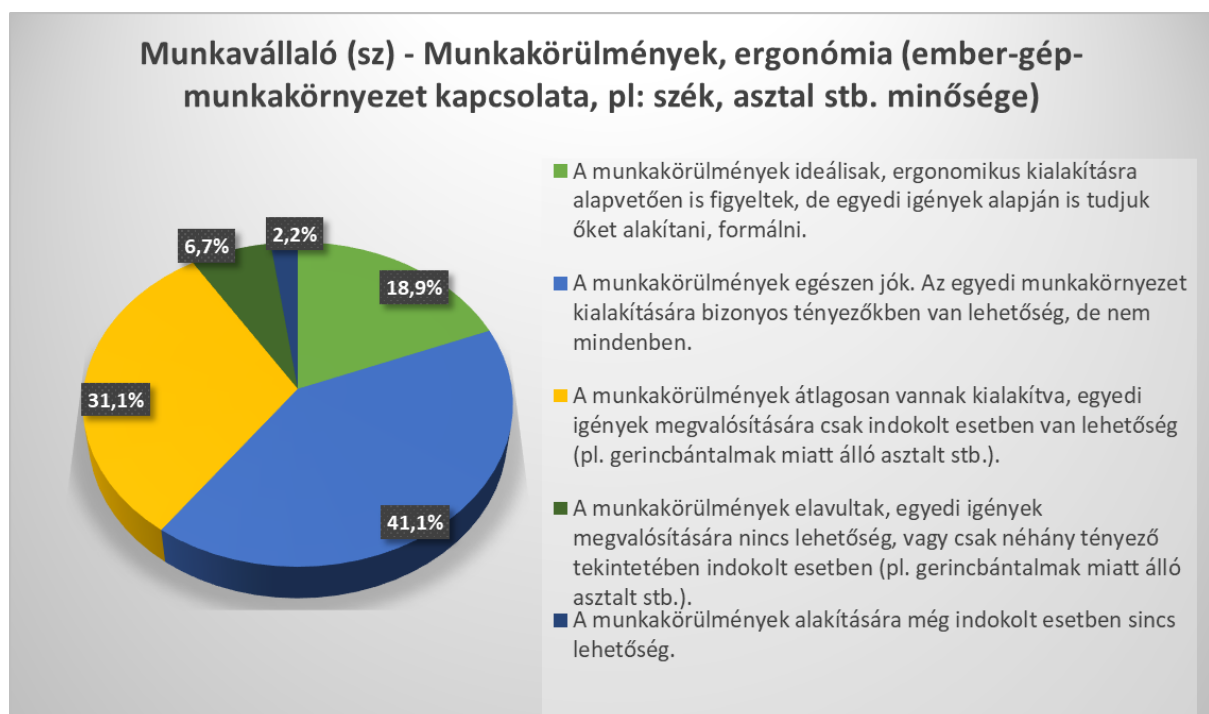
A kérdőívben adott válaszok alapján a munkáltatók egyike sem jelölte be azt a válaszlehetőséget, hogy *“A munkakörülmények ideálisak, ergonomikus kialakításra alapvetően figyeltünk.”*

22,2%-uk szerint *“A munkakörülmények jók, lehetőséget tudunk biztosítani egyedi igények alapján alakítani, formálni azokat.”* további 55,6% esetében *“A munkakörülmények egészen jók. Az egyedi munkakörnyezet kialakítására bizonyos tényezőkben lehetőséget tudunk biztosítani.”* 22,2% szerint pedig *“A munkakörülmények átlagosan vannak kialakítva, egyedi igények megvalósítására csak indokolt esetben tudunk lehetőséget biztosítani (pl. gerincbántalmak miatt álló asztalt stb.).”*

Az irodabútorok életkorára rákérdezve, a munkáltatók válaszai alapján azok 3-10 év közöttiek, illetve 10 év feletti. A válaszok alapján a munkahelyek 44,4%-a van 10 évnél idősebb bútorokkal felszerelve.

Az ergonomia kérdésköre kapcsán a munkáltatók válaszadásai alapján az esetek 44,4%-ában jók, vagy megfelelőek a munkakörülmények, illetve van lehetősége a munkavállalóknak az egyedi munkakörnyezet kialakítására.

A munkavállalók által adott válaszokból az derül ki, hogy a munkavállalók 60%-ban elégedettek a munkakörnyezet ergonomikus kialakításával és van lehetőségük a munkakörnyezetüket egyedi igények kialakításával módosítani. A fennmaradó 40%-ban a munkakörülmények, ergonomia átlagos, illetve elavult, egyedi igények megvalósítására nem, vagy csak indokolt esetben van lehetőség.



A munkahelyi ergonomia fontos tényező a munkavállaló szempontjából, hiszen összefüggésben van annak egészségügyi állapotával. A fizikai ergonomia vonatkozásában az alábbi paraméterekkel végeztünk kimutatásokat.



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

Azok a válaszadók, akik arra a kérdésre, hogy milyen a munkakörülmény, ergonómia a munkahelyen, azt válaszolták, hogy ideális, vagy egészen jók, azok az össz megkérdezettek 60%-a. Ezen válaszadók 71,6%-a mindig jól, vagy jól alszik és nem volt közöttük olyan, aki azt válaszolta volna, hogy rosszul, vagy kifejezetten rosszul alszik.

A fennmaradó 40% - akik átlagos, vagy elavult ergonómiai környezetben dolgoznak - esetében a munkavállalók 63,8%-a nyilatkozta azt, hogy *“mindig jól alszom, az alvásidőm ritkán van 7,5 óra alatt, nagyon ritkán ébredek fel éjszaka”*, vagy *“az esetek nagy többségében jól alszom, az alvásidőm átlagos 6 -7,5 óra között van, ritkán ébredek fel éjszaka”*. Az átlagos, vagy elavult ergonómiai környezetben dolgozók 8,3%-a alszik rosszul, vagy kifejezetten rosszul.

Azon munkavállalók között, akik *ideális, illetve jó ergonómiai és munkakörülmények* között dolgoznak 7,8%-ukal több a jól alvók aránya, és 8,3%-ukal kevesebb a rosszul alvók aránya, mint azon munkavállalók esetében, akik munkahelyüket ergonómia szempontból átlagosnak, elavultnak jelezték.

Az ideális vagy egészen jó munkakörülménnyel, ergonómiával rendelkező munkavállalók közül a panaszok, betegségek kapcsán 52,8% válaszolta azt az egészségre vonatkozóan, hogy *“Nincsen semmi bajom”*. Ez az arány az átlagosnak, illetve az elavultnak tartott munkakörülmények között dolgozók esetében 25%.

Az ergonómia és általános közérzet összefüggései kapcsán az ideális vagy egészen jó munkakörülmények, ergonómia között dolgozók 86,7% vélekedik úgy, hogy alapvetően kiegyensúlyozott, vagy a helyzetnek megfelelően hatékony állapotban van. Azon munkavállalóknál, akik átlagos, vagy elavult munkakörnyezetben dolgoznak 69,4%-ban fordul elő, hogy alapvetően kiegyensúlyozott, vagy a helyzetnek megfelelően hatékony állapotban vannak.

Az ergonómiának fontos szerepe van a munkavállalók alapvető egészségi állapotának megfelelő alakulásában és ezáltal a stresszfaktorok megjelenésének mértékében, valamint a stressztűrés alakulásában. A felmérés alapján a pilot projektben résztvevő munkahelyek esetében kisebb változtatásokra mindenképpen szükség lenne, ezen változtatások hatékonyan befolyásolnák a munkahely fizikai ergonómiáját és a munkáltatók, munkavállalók egészségét. A pilot projekt keretében a munkáltatók felé arra vonatkozóan az ismeretátadás megtörtént, hogy a változtatás fontosságának hátterében mi áll. A Munkahelyi Intézkedési terv többek között erre a témára is részletesen kitér.

I.10.2 Szervezeti működés

Idetartozik a szervezeti felépítés, a munkafolyamatok optimalizálása és hatékony üzemeltetése. A szervezetlen működés, illetve az alacsony hatékonyságú munkafolyamatok mind stresszfaktort jelent a munkáltató és a munkacsoport tagjai számára is.

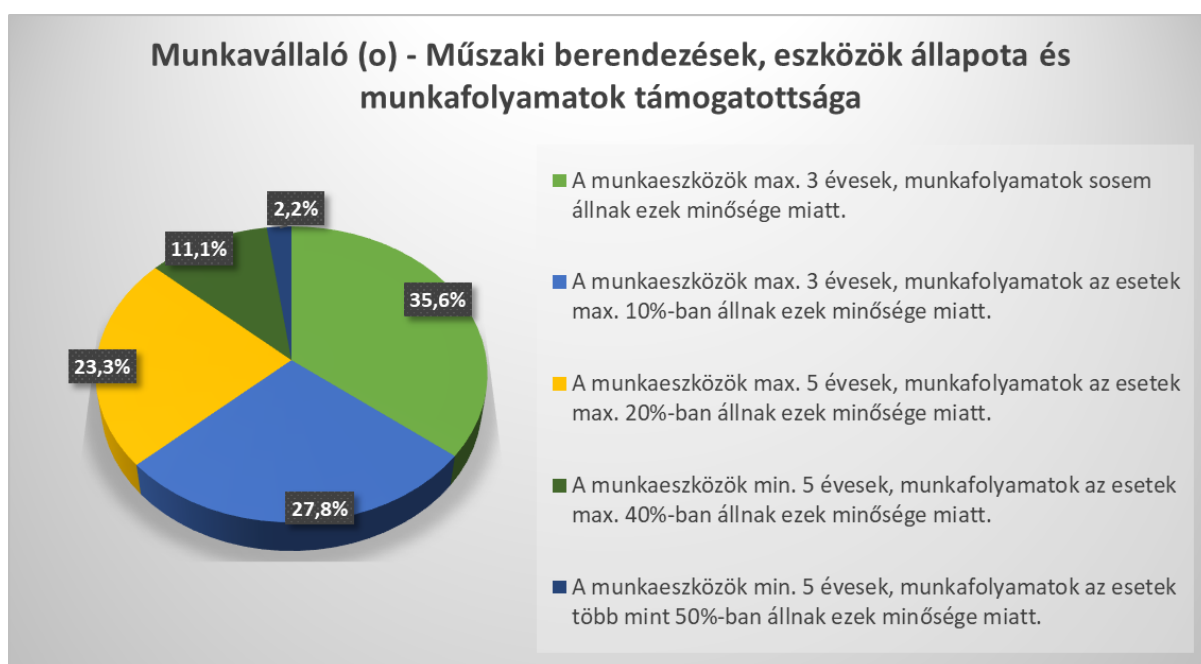
A szervezeten belül számtalan folyamat található, a folyamatok részletes megismerése, egy-egy folyamat optimalizálása nagyban növelheti a szervezet hatékonyságát, a munkavállalók, munkáltatók és ügyfelek elégedettségét. Mindez a munkahelyen belüli stresszfaktorok számára is hatással van. A munkáltatókat megkérdezve arra vonatkozóan, hogy milyen mértékben változnak a már kialakított folyamatok, az alábbi válaszokat kaptuk. A munkáltatók visszajelzései alapján 77,8%-ban *“A munkafolyamataink kevesebb, mint 10%-a változik meg, valamilyen mértékben.”* A további munkáltatók esetében a munkafolyamatok 30-50%-ban változnak meg valamennyire.



A munkavállalókat kérdezve 38,9%-uk szerint *“Jól szervezettek a munkafolyamatok.”* 37,8%-uk gondolja úgy, hogy *“Van néhány munkafolyamat, amely elavult, ezekre önállóan alakítjuk ki, hogy ki és mit csináljon a hatékonyság érdekében.”* 7,8% szerint *“Van néhány elavult munkafolyamat, ezeket jelezni szoktuk az illetékes osztálynak, akik javítják azokat.”* 6,7% jelezte, hogy *“Van néhány elavult munkafolyamat, ezeket jelezni szoktuk az illetékes osztálynak, mivel javítás nem történik, így azokkal dolgozunk.”* A megkérdezettek 8,9% véli úgy, hogy *“Hasznos lenne a legtöbb munkafolyamatot újragondolni a hatékonyság érdekében.”*

A 2020-as felméréséhez képest (48,2%) kevesebb azon munkavállalók aránya, akik szerint *“Van néhány munkafolyamat, amely elavult, ezekre önállóan alakítjuk ki, hogy ki és mit csináljon a hatékonyság érdekében.”* A szervezet számára kiemelt kockázatot jelent az, hogy a munkavállalók a kialakított folyamatokat önállóan, az eltérő tapasztalataik alapján hajtják végre.

A munkaeszközök állapotára rákérdezve, a megkérdezettek 63,4%-a szerint a műszaki berendezések, munkaeszközök max. 3 évesek, ezek meghibásodásából eredően a munkafolyamatok nem, vagy max. az esetek 10%-ban állnak.

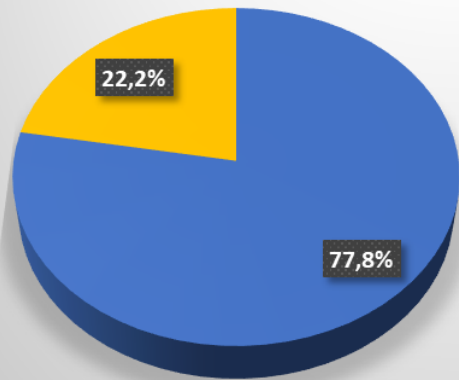


I.10.3 Szakmai felkészültség, mentális képességek, kompetenciák

A munkáltatók megítélése alapján a szektorra jellemző változásokat - ideértve a folyamatok, ügymenetek változását is - a munkavállalók 22,2%-a lekövetik gond nélkül. A válaszadók további 77,8%-a szerint lekövetik a munkavállalók az új változásokat, de sokszor fordulnak elő hibák.



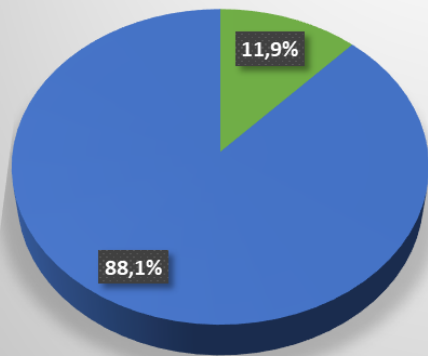
Munkáltató (o) - A szektorra jellemző változásokat, (új ügymenet, alkalmazások, szabályok stb. változása) a munkavállalók



- Gyorsan lekövetik, nem okoz gondot a bevezetést.
- Lekövetik, gond nélkül zajlik a bevezetést.
- Lekövetik, a bevezetést követően sokszor fordulnak elő hibák.
- Alig tudják lekövetni, a bevezetés sokszor nehézkes.

A munkáltatók válaszai alapján 11,9 %-ban *“Szakmailag felkészült emberek dolgoznak nálunk, megfelelő gyakorlati tapasztalattal, és kiváló képességekkel”* illetve 88,1%-ban *“Megfelelő szakmai végzettségű emberek dolgoznak nálunk, tapasztalattal rendelkeznek, és egészen jó képességeik vannak.”*

Munkáltató (sz) - Munkaerő szakmai felkészültsége

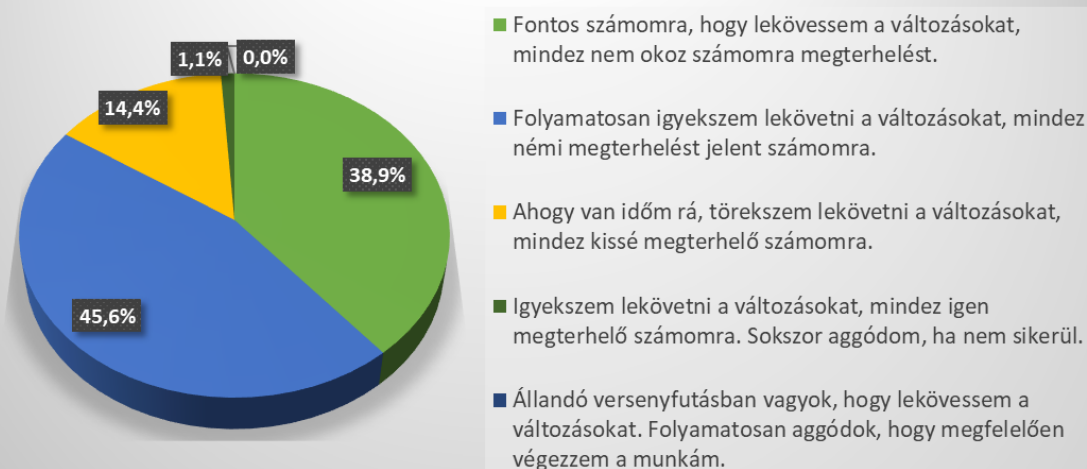


- Szakmailag felkészült emberek dolgoznak nálunk, megfelelő gyakorlati tapasztalattal, és kiváló képességekkel
- Megfelelő szakmai végzettségű emberek dolgoznak nálunk, tapasztalattal rendelkeznek, és egészen jó képességeik vannak
- Megfelelő szakmai végzettségű emberek dolgoznak nálunk, akik tapasztalattal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

A munkavállalók jelzései alapján a szakmai felkészültség tekintetében az esetleges változásokat 84,5% arányban folyamatosan igyekeznek lekövetni és ez nem okoz számukra megterhelést, vagy némi megterhelést jelent számukra.



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



A munkáltatókat megkérdeztük a munkavállalók döntéshozatali, kommunikációs és konfliktuskezelési képességeit illetően. A munkáltatók visszajelzései alapján a munkavállalók ezen képességek fejlesztendőek.

A munkavállalók frusztrációs toleranciájára rákérdezve, a következő visszajelzések érkeztek.

A munkáltatók 33,3%-a szerint *“A munkavállalók kevesebb mint 20%-át kedvetlenítik el a sikertelenségek.”* 22,3%-nak nincs információnk erre vonatkozóan. A további 44,4% esetében azonban megfigyelhető, hogy a munkavállalók kb. 20-80%-át kedvetlenítik el a sikertelenségek. A frusztrációs tolerancia hatással van a motiváltságra, a munkahelyi elkötelezettségre, ezáltal a szervezetre globálisan, hiszen a szervezetet egyének alkotják. A munkavállalók motiválatlansága a munkáltatók visszajelzése alapján a 3. leggyakoribb munkáltatói stresszfaktor.

A munkavállalók kompetencia fejlesztése, illetve szakmai továbbképzése több okból kifolyólag is jelentős. A szervezeten belül az aktuális információk és ismeretek hatékony átadása a szervezet működése és fejlődése szempontjából is fontos. A munkavállalók szakmai és kompetencia fejlesztése a munkatársak közötti kapcsolatokat, a csapatban való együttműködést a figyelmet a gondolkodást és a hatékony munkavégzést is fejleszti.

A kompetenciák felmérése és fejlesztése a munkavállaló és a munkáltató közös érdeke, hiszen ha fejlődik a munkavállaló, fejlődik a szervezet is.

A képzések tekintetében elsősorban szakmai és munkavédelmi képzések a jellemzőek. Jelenleg önfejlesztő, illetve kompetenciafejlesztő képzések a visszaérkező válaszok alapján nincsenek a magyar önkormányzatoknál.

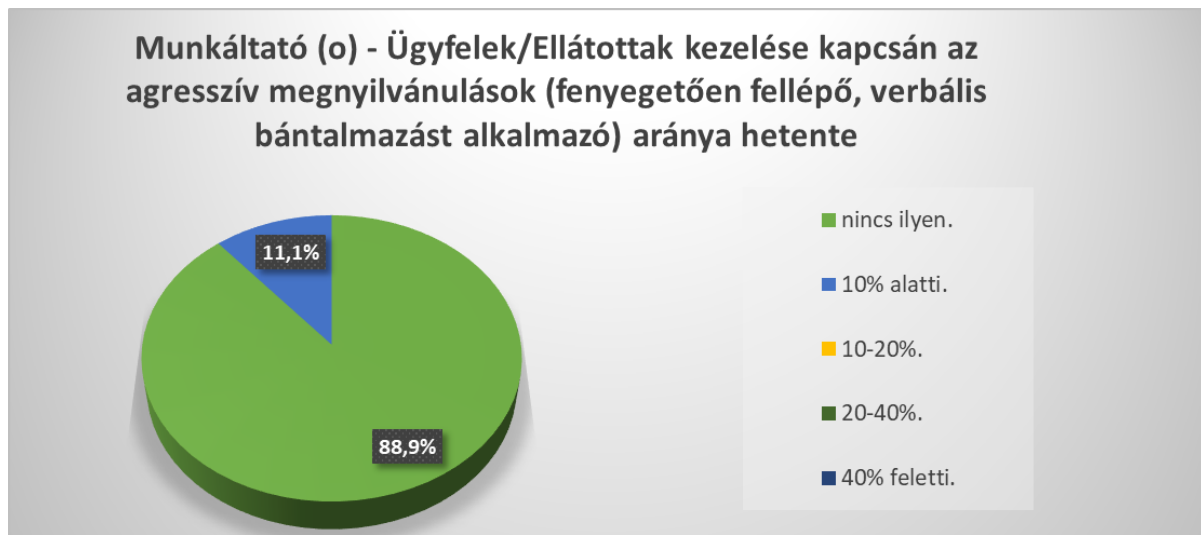
I.11. Krízishelyzetek és további stressztényezők (agresszív megnyilvánulások, határidők kezelése)

Tekintettel arra, hogy az agressziónak, mint viselkedési formának az emberek között számos megnyilvánulási módja van, ezért nehezen megfogható. Az esetek nagy százalékában ezek a megnyilvánulások szóbeliek, vagy a gesztusokon keresztül történnek, és fajulnak tettelegesséig vagy fenyegetésig.



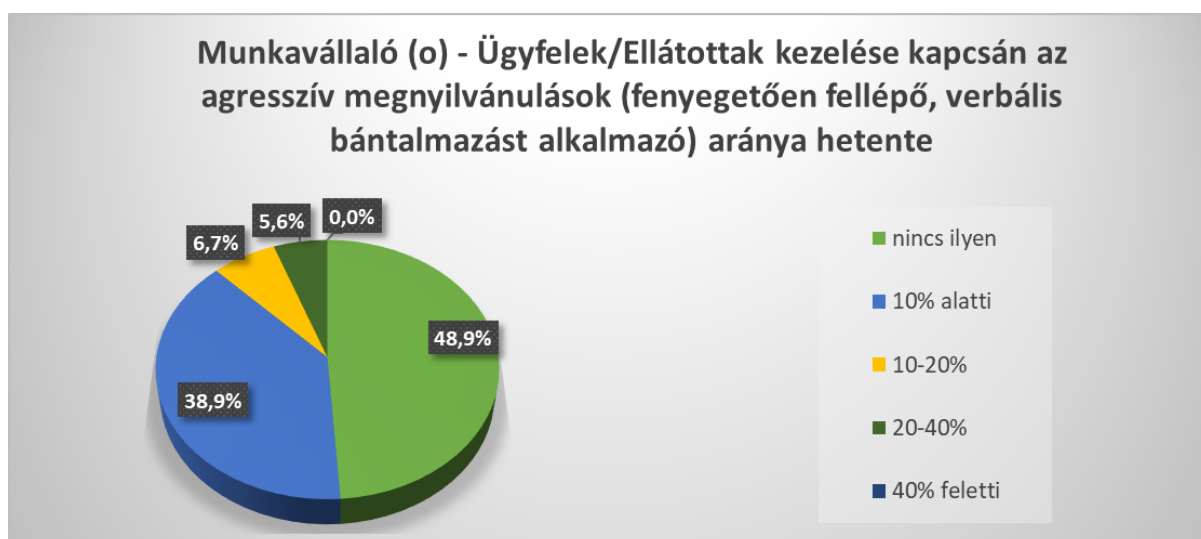
I.11.1 Ügyfelek/Ellátottak kezelése kapcsán az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente

Az ügyfelek/ellátottak kezelése kapcsán fellépő agresszív megnyilvánulások heti szintű előfordulásai a munkáltatók válaszadásai alapján 10% alattiak, vagy nem is fordulnak elő ilyen esetek.

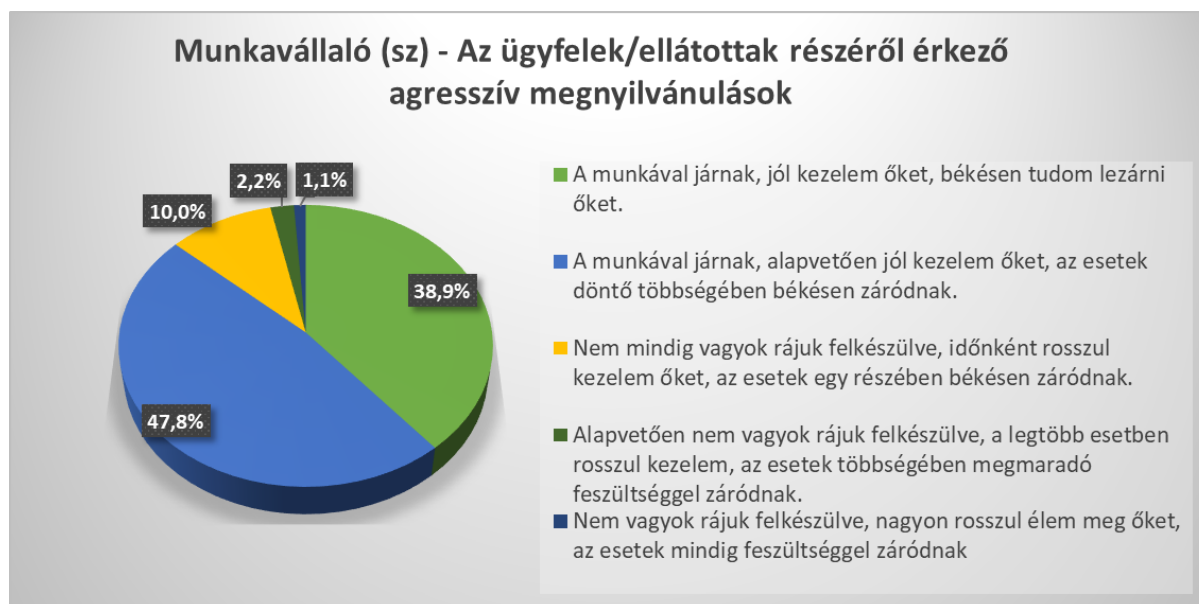


Az agresszív megnyilvánulások szubjektív megítélése esetében: 55,6%-ban *“A munkával járnak, a munkavállalók alapvetően jól kezelik őket,”* 22,2%-uk szerint *„Nem mindig vannak felkészülve a munkavállalók, időnként rosszul kezelik őket, az esetek egy részében békésen záródnak.”* 11,1%-ban fordult elő olyan válasz a munkáltatók esetében, hogy *“Alapvetően nincsenek a munkavállalók felkészülve rájuk, a legtöbb esetben rosszul kezelik őket, többnyire feszültséggel záródnak.”*

Míg a munkáltatói oldalon a válaszokból az derül ki, hogy többségében *nincsenek munkavállalókat érő agresszív megnyilvánulások*, addig ugyanerre a kérdésre a munkavállalói oldaláról a válasz 48,9%. 38,9%-uk szerint ezen esetek heti előfordulása 10% alatti. A munkavállalók 12,3%-a tapasztalja azt, hogy az ügyfelek/ellátottak kezelése kapcsán felmerülő agresszív megnyilvánulások aránya hetente 10%, vagy a feletti.



Az ügyfelek részéről érkező agresszió megélésére rákérdezve a munkavállalói oldalon, eltérő válaszok születtek, mint a munkáltatói válaszok esetében.



A megnyilvánuló agresszió kezelésére vonatkozó kérdésre adott válaszok alapján a munkavállalók 38,9%-ban a munkával járóknak tartják ezeket, jól kezelik és az eseteket békésen tudják zárni. Ezen dolgozók esetében az olyan alapvető életműködéshez, létfenntartáshoz kapcsolódó szükségletek, mint az alvás, mozgás aránya kiegyensúlyozott. Közöttük a *rosszul* alvók aránya 2,2%. A rendszeres (heti 2-3, vagy annál több) mozgást végzők száma 52,2%.

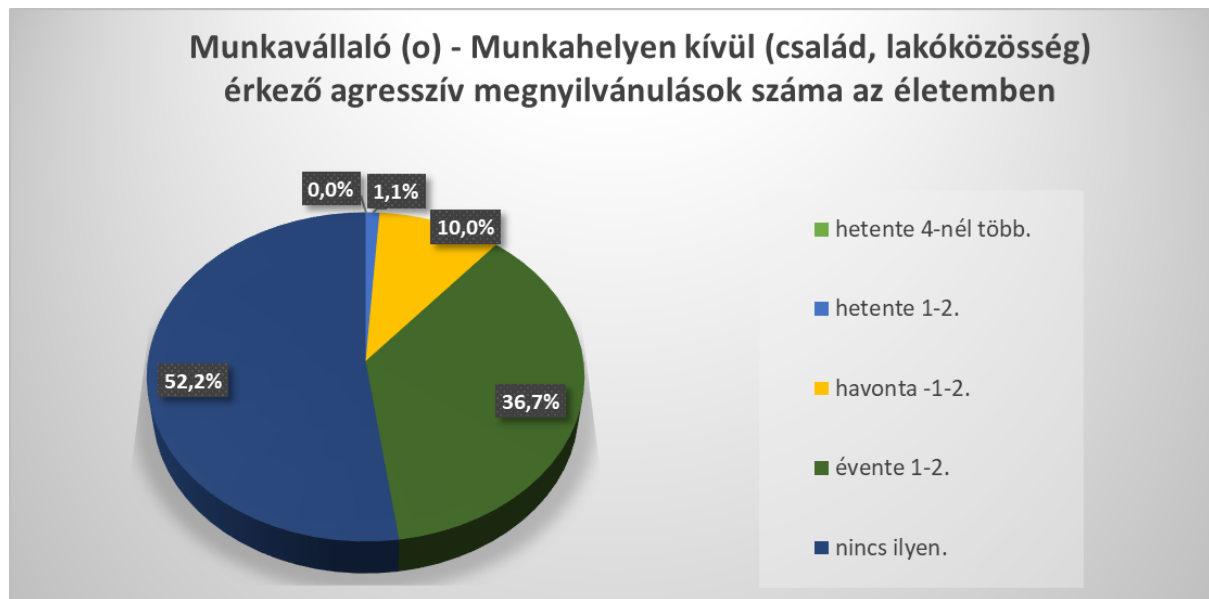
A válaszolók 12,2%-a esetében, akiknél az *“Alapvetően nem vagyok rájuk felkészülve, a legtöbb esetben rosszul kezelem, az esetek többségében megmaradó feszültséggel záródnak.”*, vagy *“Nem vagyok rájuk felkészülve, nagyon rosszul élem meg őket, az esetek mindig feszültséggel záródnak.”* illetve *“Nem mindig vagyok rájuk felkészülve, időnként rosszul kezelem őket, az esetek egy részében békésen záródnak.”* a válasz, ott a munkavállalóknál a rossz alvók aránya 18,8%, és 27,2%-a mozog rendszeresen (heti 2-3, vagy annál többször).

A munkavállalók a megnyilvánuló agresszió kezelésére vonatkozó kérdésre adott válaszok alapján 86,7%-ban a munkával járóknak tartják ezeket, jól kezelik és minimum az esetek többségét békésen tudják zárni.

Az ügyfelek részéről érkező agresszió mennyiségére és megélésére vonatkozó kérdésekre adott válaszok alapján elmondható, hogy az alapvető élettani szükségletek (alvás, evés, mozgás, fényellátottság), illetve az önálló munkaszervezés nagymértékben hatnak arra, hogy azokat a munkavállalók hogyan élik meg, illetve milyen eredménnyel zárják.



Kitekintés a munkahelyen kívüli agresszív esetek arányára.



A munkavállalók ismereteinek szélesítése nélkülözhetetlen az alapvető vitális paraméterek kielégítésének hiányáról, illetve, hogy mindazok miként hatnak a bennünket érő ingerek feldolgozási folyamatára. Az agresszív megnyilvánulások megélését az alapvető vitális paraméterek mellett a munkavállalók kompetenciái is befolyásolják. A kompetenciafejlesztés ezen szempontból is megalapozottnak bizonyul.

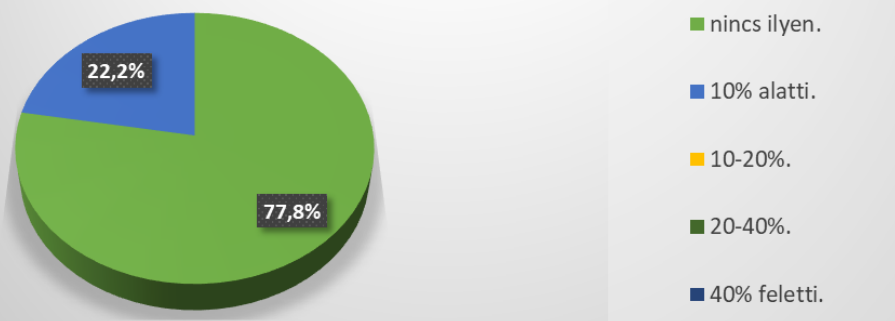
1.11.2 A munkatársak, vezetők részéről érkező agresszív megnyilvánulások

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.

A munkáltatókat kérdezve: a munkatársak, vezetők részéről érkező agresszív megnyilvánulások heti arányáról, a válaszadások 77,8%-ában ilyen esetek nincsenek és 22,2%-ban 10% alatti ezen esetek aránya hetente.

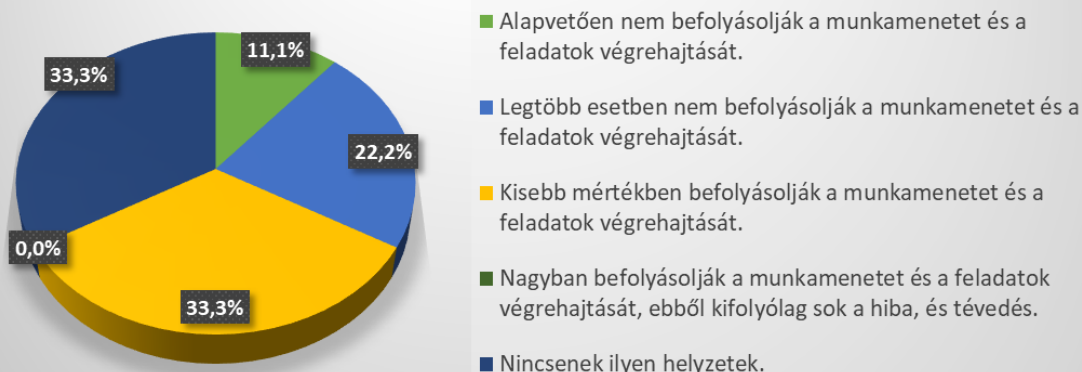


Munkáltató (o) - Munkatársak, vezetők részéről az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente



A munkáltatók bevallásai alapján - mind az ügyfél/ellátottak, mind a munkavállalók, vezetők részéről - az agresszív megnyilvánulások munkamenetre és feladatok végrehajtására vonatkozó hatásait tekintve, 33,3%-ban alapvetően nem, vagy a legtöbb esetben nem befolyásolják azokat. Ebben a kérdésben a korábbiaktól eltérően, a válaszadók 33,3%-a adta meg azt, hogy *“Nincsenek ilyenek helyzetek.”*

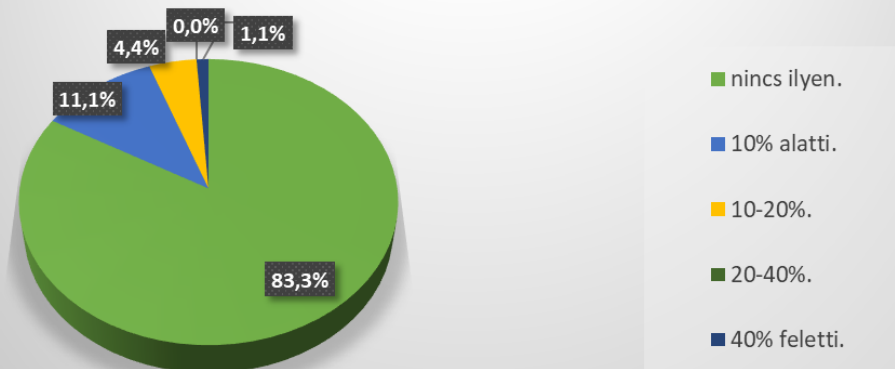
Munkáltató (sz) -Agresszív megnyilvánulások kihatása a munkamenetre, és a feladatok végrehajtására



A munkavállalók válaszai alapján 83,3% szerint nincsenek a munkatársak, vezetők részéről agresszív megnyilvánulások. 11,1% arányban 10% alatti ezen esetek heti előfordulása, és mindössze 5,5% az – a 90 kérdőívet kitöltő 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 100%-uk szerint nincsenek, vagy hetente 10% alatti számban vannak az agresszív megnyilvánulások a munkatársak, vezetők részéről.

A kérdésben a munkáltatók és a munkavállalók is hasonló arányú válaszokat adtak meg. A munkavállalók 5,5%-a szerint van 10% feletti számú agresszív megnyilvánulás hetente.

A mélyinterjúk felmérés során a megkérdezettek álláspontja a kérdőívben kimutatott értékekkel megegyezők voltak.

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 jól kezelik az agresszív megnyilvánulásokkal járó helyzeteket, és ezáltal ilyen kedvezőek az értékek

1.11.3 Határidők kezelése

Egyes határidőkkel előre lehet számolni - mert előre tudhatóak, vagy adott időközönként ismétlődnek - és vannak váratlan események is. Az események váratlansága, kihat az emberi szervezet életfolyamataira (evés, alvás, ivás) és a gondolkodásra is.

Az időpontokkal, határidőkkel, melyek előre ismertek, egyfajta rendezettséget tudunk teremteni a hétköznapiakba, míg azok a határidők, időpontok, melyek váratlanok, többnyire káoszt, pánikot és stresszt okozhatnak. A folyamatos határidők tartásával tehát többnyire nincs probléma, abban az esetben azonban, amikor a határidők hirtelen válnak ismertté, illetve azok tartása valami miatt nem valósul meg, már stresszhatásként jelenhetnek meg.

Hasonló fordul elő abban az esetben is, amikor az elvégzendő feladatokat, amelyeket korábban mi magunk vállaltunk egy idő után kényszernek élünk meg, vagyis önmagunktól eltávolítva végezzük a tevékenységet. Ilyen esetben a stressz, és szorongás még fokozottabban tapasztalható. Ezen állapotban beszűkül a figyelem, ami hatással van az érzékszervi érzékelésre, éberségre, illetve a helyzetfelismerésre, a gondolkodásra, döntéshozatalra, konfliktuskezelésre is.



A munkahelyi feladatok elvégzéséhez, de akár a munkahelyen kívül is egy-egy nap tervezéséhez és megvalósításához, a határidők ütemezése javasolt, sőt ezek nélkül olykor kihívás és ezáltal stresszfaktor is jelenthetnek.

A kérdőíves felmérés során ezért rákérdeztünk a határidők kezelésére, illetve a munka-magánélet egyensúly viszonyára is.

A munkáltatók a határidő kezelés tekintetében 22,2% arányban válaszolták, hogy *“Mindig tudjuk tartani, határidőn túli leadás miatt panasz még nem történt nálunk.”* 77,8%-ban válaszolták azt, hogy *“A határidőket a legtöbb esetben tudjuk tartani, évente 1-2 panasz érkezik emiatt.”*

A kérdőívet kitöltők között nem volt olyan munkáltató, akinél *“A határidőket nagyjából tudjuk tartani, kapunk panaszokat emiatt.”*, vagy a *“A határidőket semmilyen szinten nem tudjuk tartani, állandóak az e miatt érkező panaszok.”* esetleg a *“A határidőket csak az esetek egy részében tudjuk tartani, rendszeresen kapunk panaszokat emiatt.”* válasz került volna megadásra.

Mindeközben a munkáltatókat 77,8% válaszolta azt, hogy a munkahelyen jellemző stresszforrás *“A szűk határidők”*, illetve a leggyakoribb munkaadói stresszfaktorok között 44,4%-uknál a *“Be nem tartott határidők miatti panaszok száma ÉS/VAGY anyagi károk.”* és 11,1%-uknál *“A túlzott adminisztrációs terhek a kollégákon, a szűk határidők”* szerepelnek.

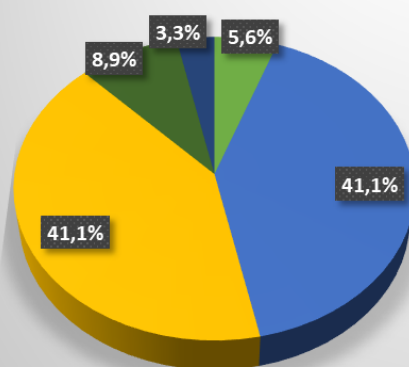
A munkavállalók a határidők betartása kapcsán az alábbi válaszokat jelezték vissza:

5,6% jelezte azt, hogy *“Alapvetően nincsenek határidős munkáim, vagy viszonylag tág határidőket kapunk, a munka beosztható, így nem tapasztalom az időszorítást.”* 3,3%-uk jelezte, hogy *“Folyamatosan időszorításban vagyok, rendszeresen kell túlóráznom, folyamatosan tapasztalom az időszorítást.”*

8,9%-uk esetében *“Gyakran előfordul, hogy nagyon rövid határidejű munkákat kap, ezért sokszor túlórázik, vagy azok megvalósításán járnak a gondolatai munkaidő után is.”*

A fennmaradó 82,2% esetében vannak határidős munkák, de a megfelelő feladatszervezésnek köszönhetően nem, vagy csak kevésszer tapasztalják az időszorítást.

Munkavállalók (sz) - Időkezelése

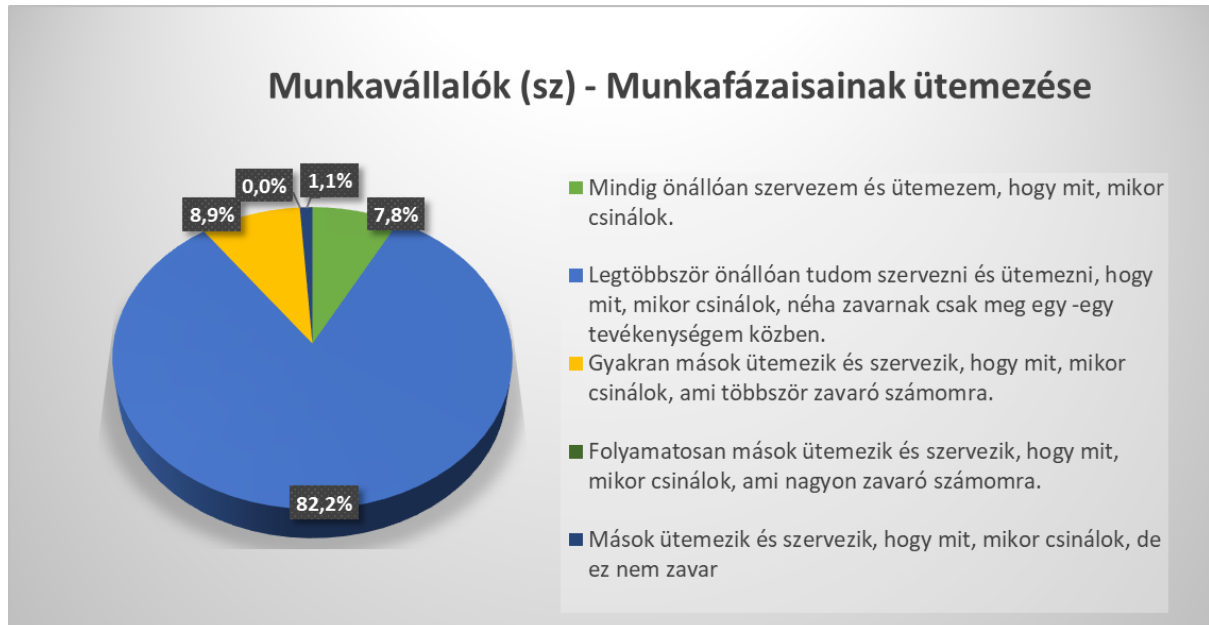


- Alapvetően nincsenek határidős munkáim, vagy viszonylag tág határidőket kapunk, a munka beosztható, így nem tapasztalom az időszorítást.
- Vannak határidős munkáim, de megfelelő ütemezéssel jól szervezhetőek a munkák, így nem tapasztalom az időszorítást.
- Vannak határidős munkáim, de megfelelő a feladatszervezés, így kevésszer, 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 82,2%-uk arányban válaszolták azt, hogy *“Legtöbbször önállóan tudom szervezni és ütemezni, hogy mit, mikor csinálók, néha zavarok csak meg egy -egy tevékenységem közben.”*

Nem volt olyan munkavállaló, aki azt a választ adta, hogy *“Folyamatosan mások ütemezik és szervezik, hogy mit, mikor csinálók, ami nagyon zavaró számomra.”*

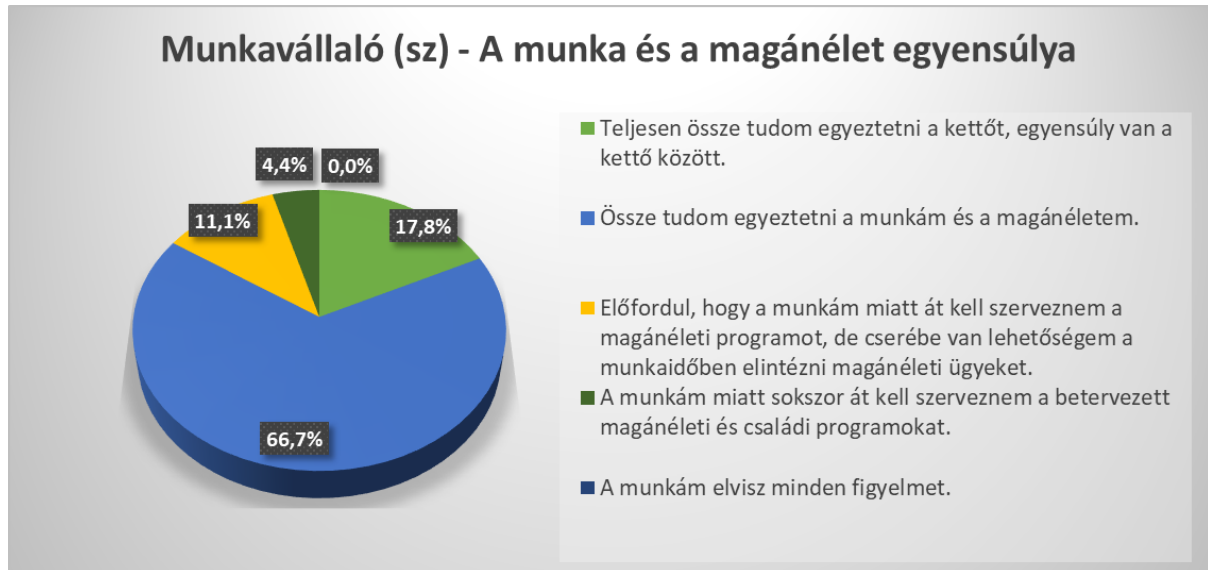


Az időbeosztásra, eltervezett dolgok megvalósítására rákérdezve az alábbi visszajelzések érkeztek a megkérdezett munkavállalóktól:

a válaszadók több mint fele, (6,7%+64,4%) 71,1%-uk azt jelezte, hogy egy napja 100%-ban, vagy kb. 80%-ban valósul meg annak megfelelően, ahogyan eltervezte. A munkavállalók 5,5%-a érzi úgy, hogy kb. 20%-ban, vagy soha nem úgy alakul a napja, ahogy eltervezte, és már fel is adta a tervezgetést.



A munkavállalók saját bevallása alapján a munka és a magánélet egyensúlyát 17,8%-ban tudják teljesen összeegyeztetni. 66,7%-ban össze tudják egyeztetni, és 11,1% esetében *“Előfordul, hogy a munkája miatt át kell szerveznie a magánéleti dolgait, de ezen átszervezésekért cserébe, lehetősége van munkaidőben magán ügyeket intézni.”* A válaszadók 4,4%-a jelezte, hogy a betervezett magánéleti, családi programokat sokszor át kell szerveznie, a munkája miatt.



A munkavállalók a válaszaszok alapján tartják, és jól kezelik a határidőket, illetve a munkaszervezésnek köszönhetően, nem vagy csak kevésszer tapasztalják az időszorítást. Többségében tudják úgy szervezni a napjaikat, hogy az eltervezettek min. 80%-a megvalósuljon. A munkáltatók pedig, min. 77,8%-ban tudják a határidőket tartani, és évente 1-2 panasz érkezik csupán a határidős csúszások miatt.

Tekintettel azonban arra, hogy a munkáltatóktól érkező visszajelzések alapján a legfőbb stresszfaktor a *“Szűk határidők”*, ezért az önkormányzatoknál dolgozó munkáltatók és munkavállalók esetében ezzel a hatással mindenképpen számolni szükséges. A rendezettség megteremtése az életünkben, a vitális paraméterek kielégítése, a munkahely és magánélet egyensúlyának megteremtése mellett a stressztűrő képesség fejlesztése szempontjából is jelentős. A stresszfaktor felismerésére és kezelésére vonatkozó megoldásokat az Egyéni cselekvési terv és a Munkahelyi Intézkedési terv is tartalmaz.

I.11.4 Aggodalmak

A különböző aggodalmak tekintetében a leggyakrabban előforduló válaszok a *munkakör megváltoztatása*, a második a *munkahely elvesztése*, és a *fizetéscsökkentést* említik a harmadik helyen. További aggodalomra ad okot a munkavállalók körében a *munkarend megváltoztatása*.

A 90 munkavállaló esetében - úgy, hogy egy munkavállaló által több aggodalom is megjelölhető volt - a munkakör megváltoztatását 17 fő, a munkahely elvesztését 16 fő, a fizetés csökkentését 12 fő, a munkarend megváltozását 4 fő választotta.

A mélyinterjúban részt vett munkavállalók 56%-a jelezte, hogy stresszfaktor számára a munkakör megváltoztatása.



Munkavállaló (sz) - Azon munkavállalók aggodalmai és azok darabszáma, akik jönnek a fizetésükből



Az aggodalmak hatására megnövekedhet a stresszhormonok termelődése, amelyek felgyorsítják a légzést, a szívverést, megemelik a vércukorszintet, és több vért pumpálnak a karokba és a lábakba. A túlzott aggodalmak hosszú távon negatívan hathat a szívre, az erekre, az izmokra, ezáltal a figyelemre, a teljesítőképességre, társas kapcsolatokra.

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

Az ember egészsége hatással van a teljes életére, környezetére. Az egészségi állapot kihat a munkahelyen belüli és kívüli tevékenységeire, szociális kapcsolataira és közvetetten a megélhetésre is. A megfelelő egészségi állapotban lévő munkaerő javítja a munkahelyi hangulatot, a munkavállalói morált, nem szólva a döntéshozatalról, a munkaidő-kihasználásról.

Az egészség megőrzése áll az egyénen kívül álló paraméterekből és az egyénen múló paraméterekből. Amennyiben ezek sérülnek az jelentős stresszt okozó faktorként mutatkozik meg az emberi szervezetben.

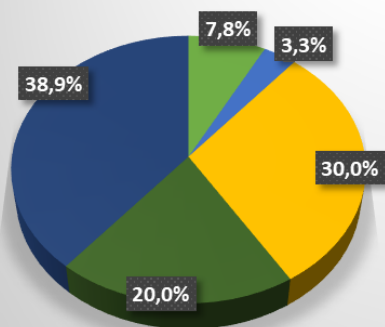
A munkavállalók válaszai alapján 22,2%-ban jellemző hogy *“Sose fáj semmim.”* A fennmaradó 77,8% esetében rendszeresen visszatérő, vagy folyamatosan máshol jelentkező fájdalommal élnek a dolgozók. 23,3% jelezte azt, hogy *“A fizikai panaszaim havonta 1-2 alkalommal akadályoznak a munkám elvégzésében, de igyekszem ezeket áthidalni.”* További 3,3 % esetében áll fenn, hogy *“A fizikai panaszaim havi 3-5 alkalommal akadályoznak a munkám elvégzésében, de igyekszem ezeket áthidalni”*

A dolgozók 25,5%-ának vannak fizikai problémái, de állításuk alapján ezek nem befolyásolják a figyelmüket, illetve igyekeznek a munkájukra figyelni.

A panaszokra, betegségekre rákérdezve az alábbi visszajelzések érkeztek:



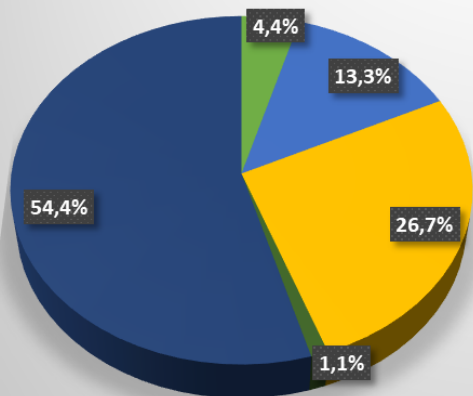
Munkavállaló (o) -Panaszok, betegségek



- 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 alávetem 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 aránya, akik több betegséggel rendelkeznek, melyek rendszeres vizsgálatokat igényelnek, vagy gyógyszer szedéssel járnak együtt: 7,8%. Ezen munkavállalók kor szerinti eloszlása tekintetében: 28,5%-uk 25-35 éves, 71,4%-uk 45-55 és a feletti korosztályba tartozó. A nem mozgók aránya 71,4%. Az élvezeti cikkek élők aránya 100%.

Munkavállaló (o) - Mennyi jelenleg az évente előforduló betegségek, kezelendő panaszok száma?



- 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 betegségről tudom, hogy mi miatt alakult ki és egyik sem olyan súlyos, hogy kezelést igényeljen.

A dolgozók 44,4%-a évente 1-3 alkalommal beteg, ezen munkavállalók 53,8%-a a betegségek során táppénzt vesz igénybe. A táppénzen töltött napok számát tekintve, 15,4% "Évente 1-2 napot vagyok táppénzen.", 20,5% "Évente 3-5 napot vagyok táppénzen.", 15,4% "Évente 6-10 napot vagyok táppénzen." és 2,5%-a a munkavállalóknak több mint 10 napot meghaladó táppénzt vesz igénybe.



Fontos hangsúlyozni, hogy a betegségek hatással vannak a pontos és hatékony munkavégzésre. A fájdalmak kihatnak a figyelemre, mely által nagyobb mértékben fordul elő a munkavégzésre vonatkozó negatív kritika, illetve nagyobb az időszorítás általi nyomás is.

A munkavállalóknak egy jelentős hányadának fizikai állapota javítandó, a hosszú távon fennmaradó panaszok, betegségek kihatnak a teljesítőképességre és a munkahelyi hangulatra is. A munkavállalók részére hasznosak az egészségtudatosságról szóló előadások.

I.13. Vírushelyzet

A COVID-19 vírus okozta pandémiás helyzet kihívás elé állította a legtöbb munkahelyet, de az önkormányzati szektorban dolgozókat mindenképpen.

A munkavállalók 28,9 % jelezte azt, hogy a munkája nem alkalmas otthoni munkavégzésre. 35,6% szerint a munkája *“nem teljesen alkalmas otthoni munkavégzésre, de kaptam lehetőséget otthonról dolgozni.”* 7,8% munkája alkalmas otthoni munkavégzésre, és kapott is lehetőséget otthonról végezni azt, de ő nem akart home office-ban dolgozni. 22,2% -a a munkavállalóknak otthonról dolgozott, és mindössze 5,6% volt azon munkavállalók aránya, akiknél a munkájuk noha alkalmas volt otthoni munkavégzésre, de nem kaptak lehetőségeket arra, hogy a munkájukat otthonról végezzék.

A koronavírus helyzettel kapcsolatos kérdésekre adott válaszokból kiderül, hogy a munkavállalók 97,8%-a kapott tájékoztatást, és eszközöket is a vírus elleni védelemhez. 2,2% jelezte, hogy nem kapott tájékoztatást.

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

A válaszadók 94,4%-a tájékozottnak érzi magát, egyáltalán nem fél, vagy kicsit fél csak.

Rákérdeztünk arra, hogy vannak-e a munkahelyen kívüli plusz feladatok, melyek a COVID-19 vírushelyzetből eredően. A válaszadók 42,2%-a válaszolta azt, hogy *“Nincsenek plusz feladatok az életemben a COVID-19 helyzetből eredően.”*

Azon munkavállalóktól, akik azt jelezték, hogy vannak plusz feladataik az alábbi értéket kaptuk (egy munkavállaló több értéket is megadhatott): 40% szerint *“Én figyelek az egész családra, hogy legyen maszkjuk, kézfertőtlenítőjük, és figyeljenek a higiéniára.”*, 31,1%-ban fordul elő *“Minden lakásba érkezés után kézmosás, kézfertőtlenítés, ruhamosás vár rám.”*

A munkavállalók 10%-ánál *“A gyerekeim otthon vannak és tanulnom kell velük napi több órában és mellette végeznem a munkámat.”*, valamint 6,7%-nál a plusz feladat az, hogy *“A vásárlás problémás, mert a termékeket otthon még fertőtlenítenem kell.”*

A COVID-19 pandémia aktuális helyzetével kapcsolatban 2021-ben a szektorban dolgozók 97,8%-a megfelelően tájékozottnak érezte magát az adott helyzettel kapcsolatban, kapott tájékoztatást és vírusvédelmi eszközöket is a munkahelyén.

I.14. Emberi kapcsolatok, kommunikáció

I.14.1 Szociális kapcsolattartás lehetősége

Az ember alapvetően társas lény, közösségben él és közösségben tud érvényesülni a legtöbb képessége. Stresszhelyzetben vagy a stresszállapot kialakulását követően sok emberben megjelenik az igény a közösségének tagjaival (családtagok, barátok) való valamilyen formájú kommunikációra,



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

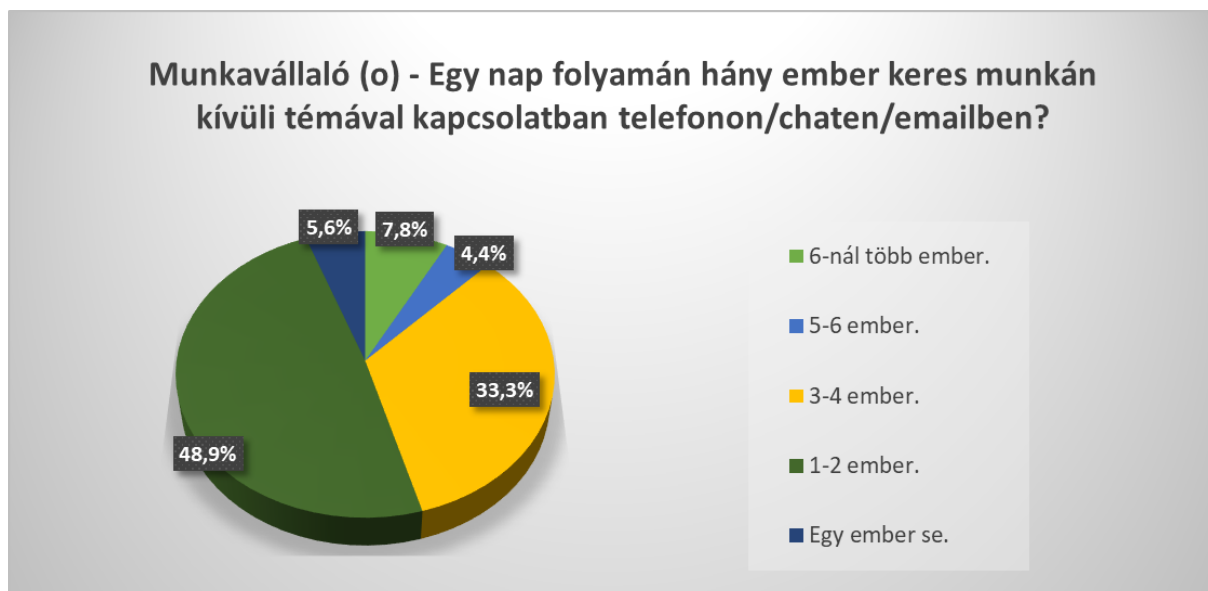
1.14.2 Kommunikációs lehetőségek

A kommunikáció célja az információ csere, melyet két inger válthat ki: az egyik, ha információt akar az ember átadni, a másik ha információhoz akar jutni.

Amennyiben az információ csere nem valósul meg, a kommunikáció folyamata valahol megakad, az feszültséget, stresszt fog jelenteni.

A munkavállalók kommunikációs lehetőségeit nézve, 38,9% tölti a munkaidő alatti szüneteket másokkal való beszélgetéssel, legyen ez személyesen, online vagy telefonon.

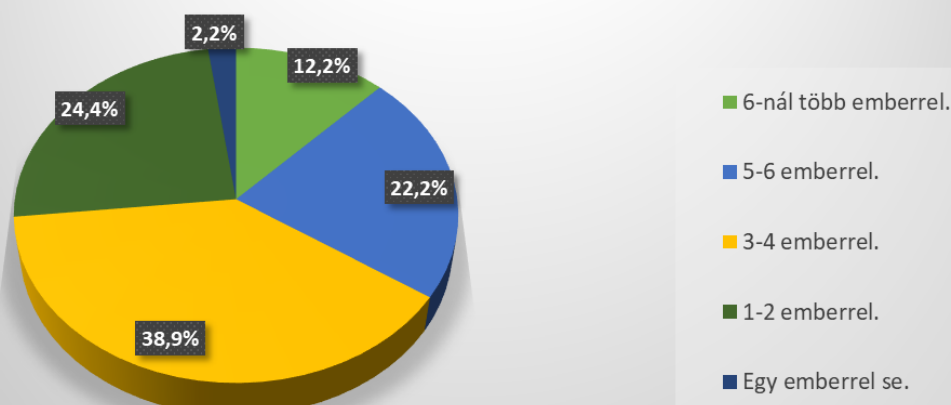
Vizsgálva a munkavállalókkal kapcsolatban állók számát az alábbi eredményeket kaptuk. A munkavállalók 12,2%-át keresi munkán kívüli témában 5-6, vagy 6-nál több ember egy nap folyamán. 48,9%-át mindössze 1-2 ember keresi munkán kívüli témákban egy nap folyamán. 5,6%-ot egy ember sem keres.



A munkaidőben munka, vagy magánügyben folytatott beszélgetéseknél a munkavállalók 58,9%-a tud úgy telefonálni, hogy mások ne hallják.



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

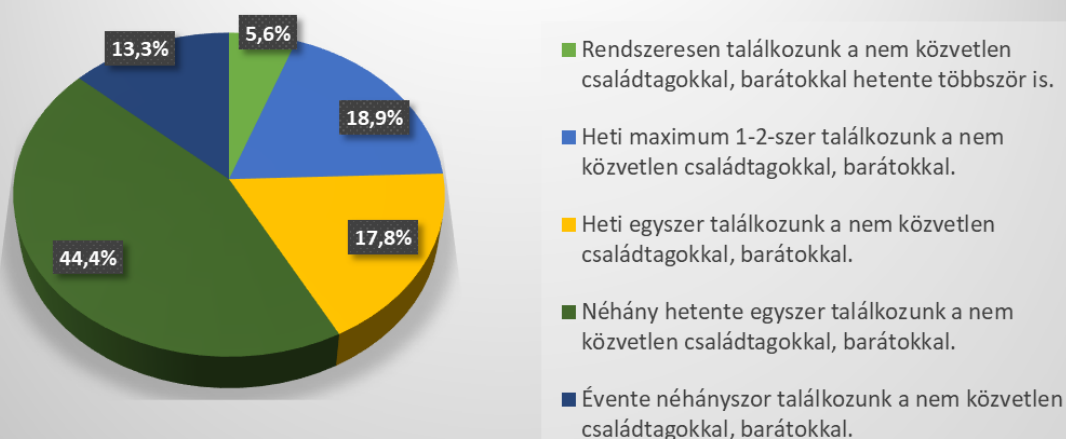


Munkaidőn kívül a munkavállalók 63,3% heti szinten 1-4 emberrel tart kapcsolatot.

I.14.3 Családdal, barátokkal töltött idő

A munkavállalói válaszok alapján a családtagokkal, barátokkal töltött idő az alábbiak szerint alakul: 5,6% *“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 előfordulása 36,7%. A munkavállalók legnagyobb része 44,4%-uk a következő választ adta: *“Néhány hetente egyszer találkozunk a nem közvetlen családtagokkal, barátokkal.”*, illetve 13,3% az *“Évente néhányszor találkozunk a nem közvetlen családtagokkal, barátokkal.”* lehetőséget jelölte meg.

Munkavállaló (o) - Mennyi időt tudok tölteni hetente családdal, barátokkal a munkaidőn kívül?



A válaszadók 42,3%-nak lehetősége van heti rendszerességgel találkozni a *nem közvetlen családtagokkal, barátokkal*, ez az arány kimagasló, különösen a jelenlegi pandémia helyzetére tekintettel.

A munkavállalói válaszok alapján a nem közvetlen családtagokkal, illetve barátokkal töltött időt megélése az a következő:

21,1% *“Alig várom, nagyon szeretem és élvezem minden percét, ezektől töltődök fel.”*, 55,6% az *“Alapvetően szeretem, sokszor szükségem van rá, hogy visszatöltődhessek, a legtöbb esetben élvezem ezeket a pillanatokat.”*

A *“Szeretem, és élvezem is az esetek egy részében, máskor inkább kötelességekből teljesítem.”* lehetőség 21,1%-ban került kiválasztásra.

A *“Ritkán előfordul, hogy élvezem a nem közvetlen családtagokkal, barátokkal töltött időt, a többi esetben kötelességből teljesítek.”* és a *“Nem szeretem ezeket a tevékenységeket, csak kötelező időtöltésnek találok őket, inkább mást csinálnék helyettük.”* válaszokat mindössze 1-1 fő (összesen 2,2%) jelölte meg.

A szorosabb szociális kapcsolatok stresszcsökkentő hatásúak és általánosan javítják a fizikai állapotot. Ezen általános ismeretre vonatkozóan az Egyéni cselekvési terv részletesen kitér.

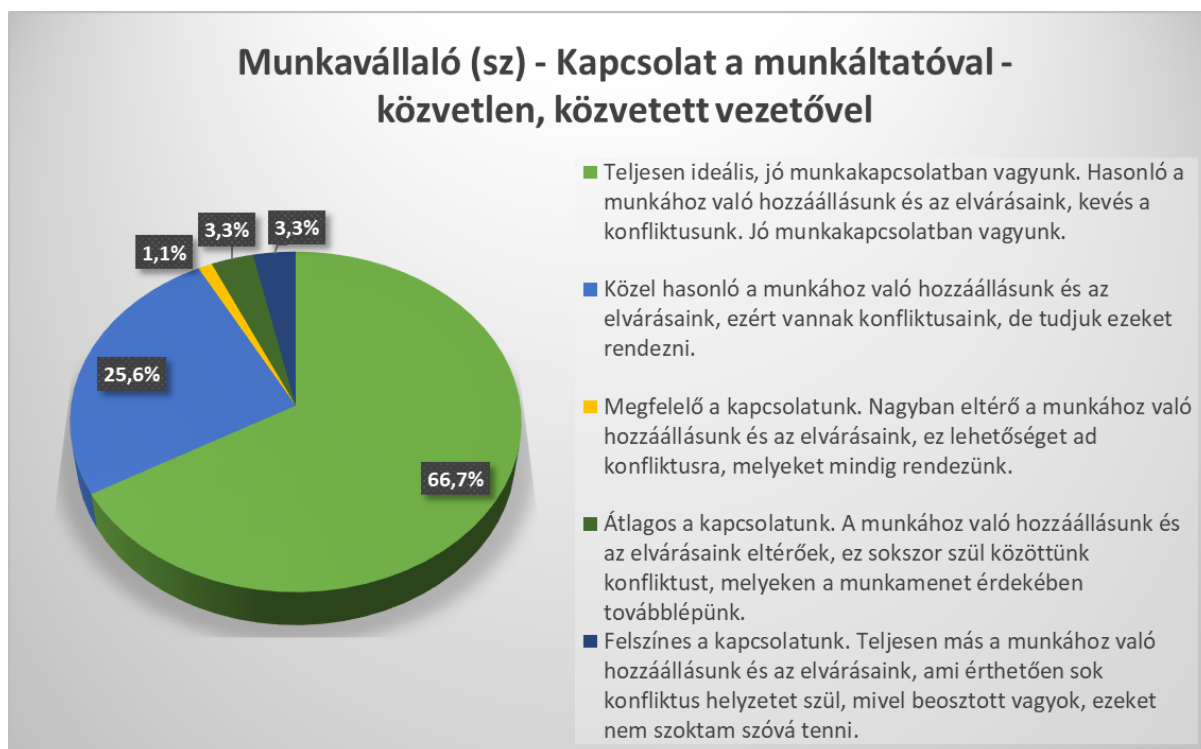
A visszajelzések alapján összességében elmondható, hogy a munkavállalóknak lehetőségük van időt tölteni a nem közvetlen *családtagokkal* és barátokkal. Elmondásuk alapján ezen alkalmakat várják is, és fontos feltöltődési tevékenység számukra.



I.15. Munkahelyi kapcsolatok

I.15.1 Kapcsolat a munkáltatóval - szervezeti vezetővel

A munkáltatók visszajelzései alapján a megkérdezettek 100%-a azt jelezte, hogy a munkavállalók és a szervezet vezetői között jó munkakapcsolat van.



A munkavállalók oldaláról a megkérdezettek több mint fele (66,7%) jelezte azt, hogy teljesen ideális, jó a munkakapcsolat a munkáltatókkal.

A munkáltatók és munkavállalók válaszai alapján is a vezetők és a munkavállalók között összességében jó kapcsolat van.

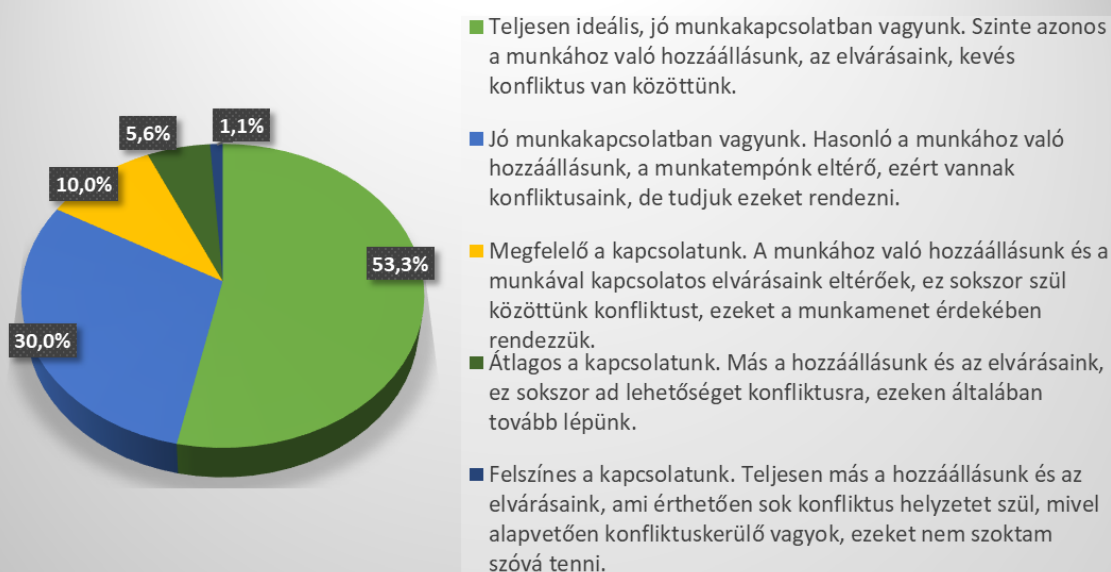
I.15.2 Munkakapcsolat a munkatársakkal

A közvetlen (egy munkacsoportban vagy osztályon dolgozó) munkatársak száma a munkavállalók 95,5%-nál 1-20 fő.

A visszajelzések alapján a munkavállalók közötti kapcsolat 53,3%-ban ideális, 30%-ban jó, 10%-nál megfelelő. 6,6%-ban fordul elő, hogy a kapcsolat átlagos, vagy felszínes.

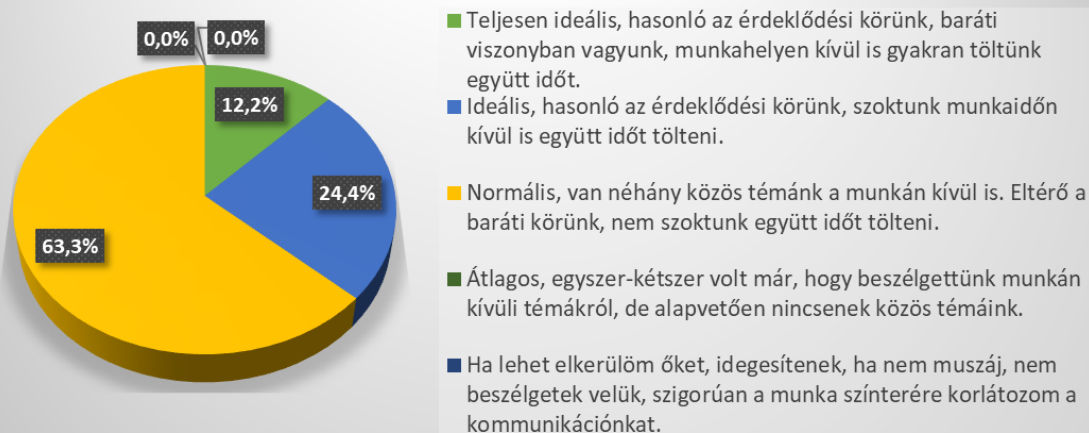


Munkavállaló (sz) - Munkakapcsolat a munkatársakkal



A munkatársak között nem csupán munkakapcsolat, de személyes kapcsolat is kialakul a munkaidő során. Ezek megélésére az alábbi válaszok érkeztek.

Munkavállaló (sz) - Személyes kapcsolat a munkatársakkal általában:



A munkatársak közötti kapcsolat minősége tekintetében a munkáltatók válaszai alapján 11,1%-uk vélekedik úgy, hogy a munkatársak között *“A munkatársak között ideális munkakapcsolat van”*. 88,9% szerint pedig *“A munkatársak között jó munkakapcsolat van.”* Ez az érték magas elégedettségi szintnek számít figyelembe véve az egy csoportban, szervezeti egységben együtt dolgozó munkavállalók létszámát.

Megfigyelhető, hogy a személyes kapcsolatok minősége a versenyszférában dolgozó munkavállalók esetében nagyobb arányban mondott ideálisnak, illetve több a baráti viszony, mint az önkormányzati szektorban dolgozó munkavállalók esetében.

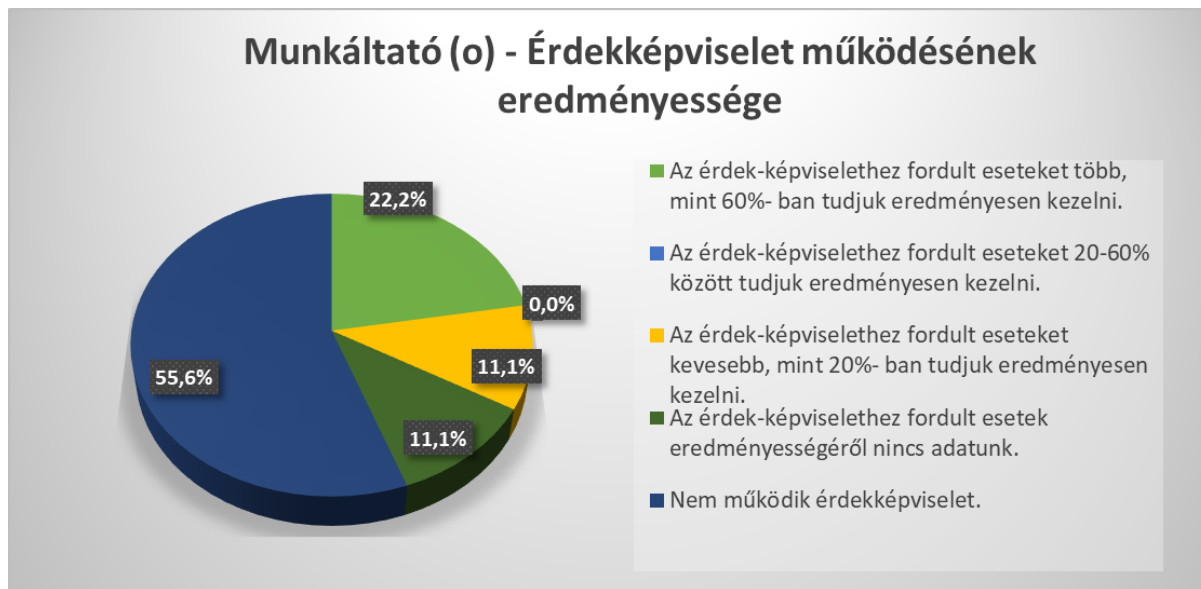


I.16. Érdekképviselet

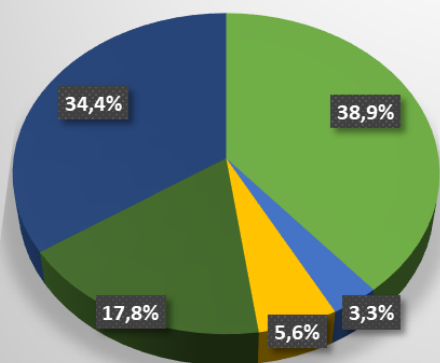
Az érdekképviseletek egyrésztől megkönnyítik a kommunikációt a munkavállalók és a munkáltatók között, másrészt az adott területen dolgozók érdekeit egységesítik és azokért ily módon állnak ki. Az érdekképviselet mondhatni egyfajta támaszt, biztonságérzetet ad az adott területen dolgozóknak.



A munkáltatók tekintetében, az érdekképviselet működésének eredményességét feltáró kérdésre a válaszadók 55,6%-a jelölte meg válaszként a *“Nem működik érdekképviselet.”* választ. 11,1%-uk azt válaszolta, hogy nincs arra vonatkozóan adata, hogy mennyire eredményesen működik. A további 33,3%-a szerint 0-100%-uk közötti eredményességgel működik az érdekképviselet.

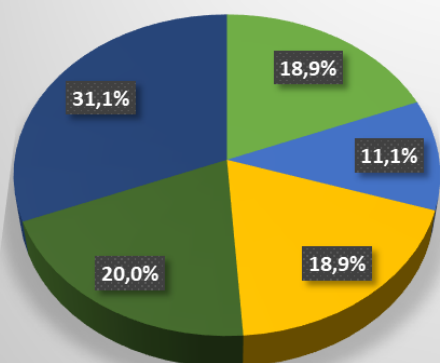


Munkavállaló (o) - Érdekképviselő/fórum jelenléte a munkahelyemen



- A munkahelyemen van érdekképviselő, személyesen tudok hozzájuk fordulni.
- A munkahelyemen van érdekképviselő, telefonon, írásban tudok hozzájuk fordulni.
- A munkahelyemen közvetlen nincs érdekképviselő, de a központjukban tudok hozzájuk személyesen fordulni.
- A munkahelyemen közvetlen nincs érdekképviselő, de telefonon, írásban tudok hozzájuk fordulni.
- Nincs a munkahelyemen érdekképviselő és nem is tudok hozzájuk fordulni.

Munkavállaló (sz) - Érdekképviselő/fórum munkája



- Tudok hozzájuk fordulni, és rendszeresen segítenek.
- Tudok hozzájuk fordulni, de nem igazán tudnak segíteni.
- Tudok hozzájuk fordulni, de nem akarok.
- Nincs érdekképviselő a munkahelyemen, de a főnökömre mindig számíthatok.
- Nincs érdekképviselő a munkahelyemen.

A munkavállalókat kérdezve az érdekképviselőtekről a munkavállalók 65,6% válaszolta azt, hogy a munkahelyén, vagy az érdekképviselő központjában személyesen, írásban vagy telefonon elérhető számára az érdekképviselő.

Az érdekképviselő munkájára rákérdezve a válaszadók 18,9%-a jelezte azt, hogy *“Tudok hozzájuk fordulni, és rendszeresen segítenek.”*

11,1%-uk tapasztalata az, hogy *“Tudok hozzájuk fordulni, de nem igazán tudnak segíteni”*. 18,9%-uk tud az érdekképviselőhöz fordulni, de nem akar.

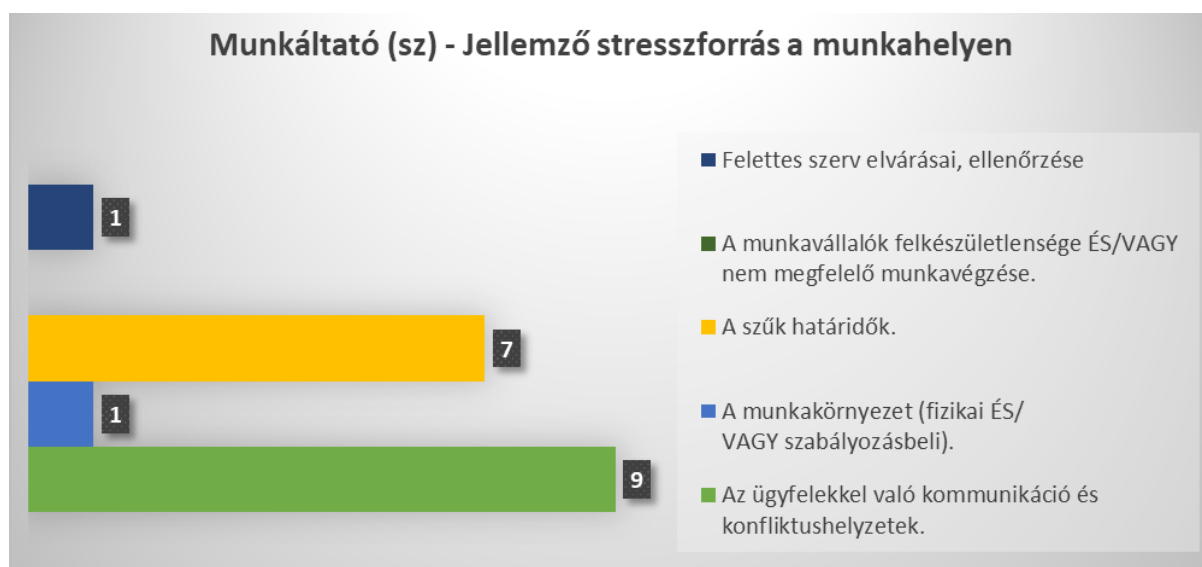
Az össz válaszadók másik feléből 31,1%-nak nem áll rendelkezésére érdekképviselő a munkahelyen, illetve 20%-uk a érdekképviselő hiányában a főnökére számíthat.



I.17 Munkáltatók visszajelzései a munkahelyen tapasztalható stresszfaktorokról

I.17.1 Stresszfaktorok a munkahelyen

A pilot projektben megkérdezett munkáltatóknál az önkormányzati szektorra, illetve a munkahelyre jellemző stresszfaktorokra rákérdezve az alábbi értékeket kaptuk. *“Az ügyfelekkel való kommunikáció és konfliktushelyzetek.”* nevezték meg elsődleges stresszforrásnak, további stresszforrás a *“Szűk határidők”*. A mélyinterjú során megkérdezett munkavállalók és a munkáltatók a szűk határidőt nevezték meg a szektorra jellemző stresszfaktorként.

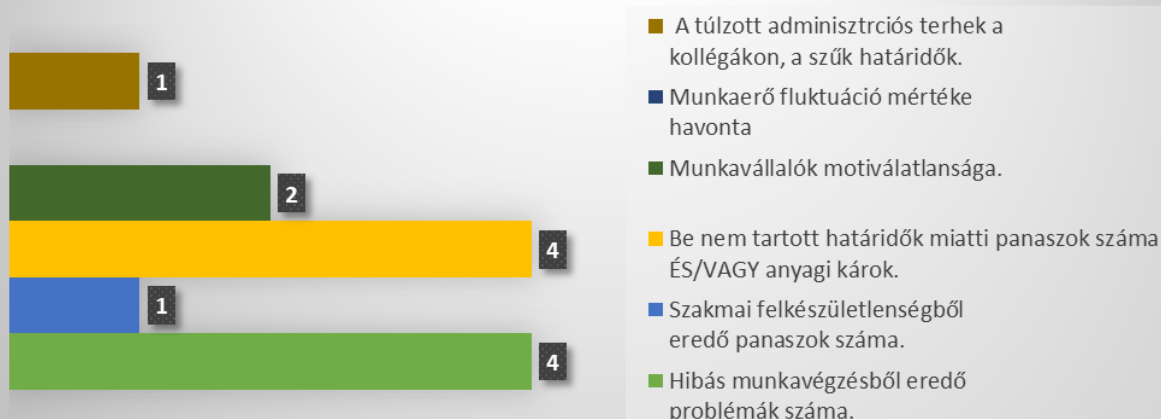


A kérdőívben lehetőség volt egyedileg megadni stresszforrást, a munkáltatók által a *“felettes szervek elvárásai, ellenőrzése”* került megnevezésre.

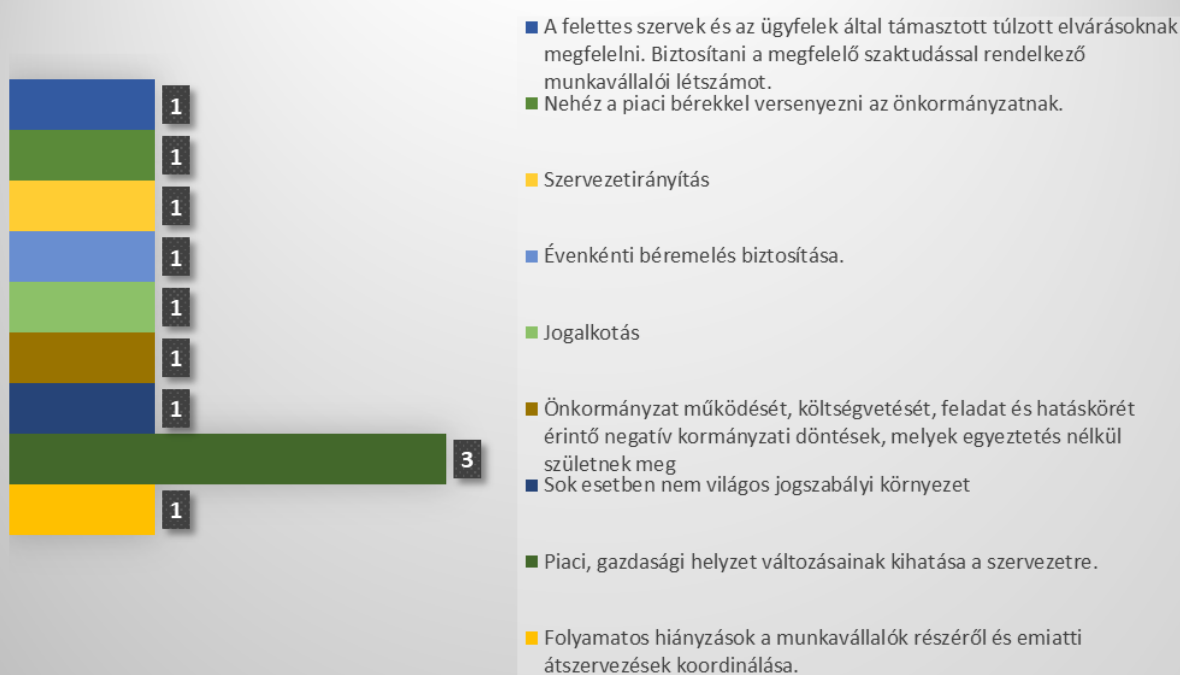
A leggyakoribb munkaadói stresszfaktorok a kérdőívben választható értékek közül a *“Be nem tartott határidők miatti panaszok száma ÉS/VAGY anyagi károk.”* és a *“Hibás munkavégzésből eredő problémák száma.”*, illetve *“A munkavállalók motiválatlansága.”* Az egyénileg megadható stresszfaktorok között a munkáltatók az *“A túlzott adminisztrációs terhek a kollégákon, a szűk határidők”* stresszfaktort adták meg.



Munkáltató (sz) - Leggyakoribb munkaadói stresszfactorok



Munkáltató (sz) - Leggyakoribb munkaadói nehézségek



Az egyénileg megadható nehézségek között a munkáltatók az alábbiakat adták meg.

- “Sok esetben nem világos jogszabályi környezet”
- “Önkormányzat működését, költségvetését, feladat és hatáskörét érintő negatív kormányzati döntések, melyek egyeztetés nélkül születnek meg.”
- “Jogalkotás”
- “Évenkénti béremelés biztosítása.”



- “Szervezetirányítás”
- “Nehéz a piaci bérekkel versenyezni az önkormányzatnak.”
- “A felettes szervek és az ügyfelek által támasztott túlzott elvárásoknak megfelelni. Biztosítani a megfelelő szaktudással rendelkező munkavállalói létszámot.”

I.17.2 Stresszkezelési lehetőségek a munkahelyen



A munkáltatóktól visszaérkező válaszok alapján nem volt olyan aki azt jelezte, hogy nincs lehetőség munkahelyen stresszkezelésre, illetve nem is tudják a stresszkezelésben a munkavállalókat támogatni. A válaszok alapján további 70%-ánál, noha nincs lehetőség a munkahelyen stresszkezelésre, de a munkaidő alatti stresszkezelésben tudják a munkavállalókat támogatni.

A fennmaradó 30% esetében a munkahelyeken az érdekképviselőt és különböző prevenciós megoldások támogatják a munkavállalókat a munkahelyen tapasztalt stresszfaktorok feltérképezésében és a stressz kezelésében.

A 2020 évi felmérés és a pilot projekt tapasztalatai alapján az Egyéni cselekvési terv és a Munkáltatói Intézkedési terv olyan hasznos eszköztár a munkavállalók és a munkáltatók részére is, amellyel költséghatékonyan szélesíthetik a jelenleg meglévő - munkavállalók stresszkezelésére vonatkozó - prevenciós megoldások palettáját.

Összegzés

A GINOP-5.3.5-18-2018-00083 azonosítószámú “Munkaerőpiaci alkalmazkodóképesség fejlesztését célzó tematikus projektek” felhívás keretében a pilot projekt keretében a Fontanus Közhasznú Alapítvány, a Magyar Köztisztviselők, Közalkalmazottak és Közszolgálati Dolgozók Szakszervezete (MKKSZ), a Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége (TÖOSZ) és 10 hazai önkormányzat dolgoztak együtt a minőségi munkahelyek megteremtésért.

A projekt, illetve a pilot projekt során a Fontanus stresszkezelési módszertana került adaptálásra az magyar önkormányzatoknál. Ezen munkában segítségünkre volt többek között, a Fontanus 4 dimenziós stressztérképe, a szektorban 2020-ban végzett 961 főt (871 munkavállaló, 90 fő munkáltató) érintő, illetve 2021-ben a pilot projektben megvalósított 100 főt érintő felmérés.



A produktív és összehangolt munkának köszönhetően a munkavállalók esetében 961 fő, a munkáltatók esetében 99 darab kitöltött kérdőívet elemeztünk, és értékeltünk. A projektben való részvétel önkéntes volt, ami egyben azt is mutatja, hogy a szektorban dolgozó munkavállalók nyitottak a stresszkezelés témakörére.

A projekt eredményeként a résztvevők többek között ráláthattak arra, hogy noha a munkahelyi stressz alatt a legtöbben a munka során tapasztalt és a munkából fakadó feszültségeket értjük, az valójában több attól.

A munkahelyen felismert stressz forrása egyrészt a szervezet működésében keresendő. Szervezeti problémának minősülhet az állandósult túlterheltség, a folyamatok szervezetlensége, változtatása, időnyomás, az elvárások és jogkörök tisztázatlansága, az eszköz és erőforráshiány, a rossz munkahelyi légkör, nem megfelelő ergonómiai és vitális paraméterek, vagy például a megtett erőfeszítések és az elismerés egyensúlytalansága. Másrészt, a munkavállaló életét teljes spektrumban vizsgálva, a munkahelyi problémák hátterében az egyéni, munkahelyen kívüli hatásokkal is szükséges számolni. A munkahelyi stressz mellett tehát, a magánéletben is számos probléma adódhat, melyek nem csupán külön-külön hatnak a munkavállalóra, hanem együttesen is.

A fizikai és mentális megterhelés, a feszültség nem megfelelő kezelése, a stressz mechanizmusának pontos ismeretének hiánya nagy szerepet játszik a vitális paraméterek romlásában és betegségek kialakulásában.

Mindezek ismeretében azonban fontos megjegyezni, azt is, hogy a feszültség természetes része az életünknek, és az ember fejlődéséhez szükséges. A feszültségnek megvan a maga helye a tanulási, ismeretszerzési folyamatokban és a motiváltságunkban. A kulcs tehát abban keresendő, hogy hogyan viszonyulunk a feszültségünkhöz mire használjuk a feszültségben rejlő potenciált.

Az ember fejlődésre való igénye természetes és folyamatos készletként él bennünk, ha ezt gátoljuk és nem fejlődünk, az a motiváció elvesztéséhez, stresszhez és tovább haladva kiegészhez vezet. Ha tehát a készletnek, a fejlődésre irányuló természetes törekvésnek ellenállunk, az problémának megélt helyzetekhez, különböző hiánytünetekhez vezethet. (Török-Szabó 2020) Így mondható, hogy a stressz tulajdonképpen nem más, mint a fejlődés egyik hiánytünete.

Ha fejlődünk, motiváltak vagyunk, látjuk értelmét a tetteinknek, a folyamat során felszabadultságot tapasztalunk. Ekkor érezzük úgy, hogy igazán élünk, hogy van miért élnünk, tehát kapcsolatban vagyunk mindazzal, amit teszünk.

A stressz tünetek korai felismerésének, az ismeretterjesztésnek és a megelőzésnek óriási szerepe van az egészségmegőrzésben és a minőségi munkahelyek megteremtésében.

A pilot projektben a Fontanus stresszkezelési módszere, a stressz folyamatának megismeréséhez, a stresszfaktorok feltérképezéséhez nyújtott széleskörű ismereteket és eszközöket. A módszer középpontjába az ember információfeldolgozásának folyamata, illetve a feszültség megélésére és (ösztönös és tanult) kezelése áll. A módszer minden érintett szereplő számára segítséget kíván nyújtani a stresszel kapcsolatos fejlesztési kihívások megoldásához, és egyúttal gyakorlati útmutatást tartalmaz a stressz hatékony kezeléséhez. Az **Egyéni cselekvési terv** és a **Munkahelyi Intézkedési terv** elsősorban a hétköznapiakban tapasztalható feszültség optimális felhasználására és a stressz hatékony kezelésére alkalmazható ismereteket és eszközöket tartalmazza.

A stressz kezelésében, és megismerésében a munkavállalók és munkáltatók együttesen nagyobb hatékonysággal tudnak fellépni. Az érdekvédelmi szervezetek közreműködésével pedig a pályázat eredményei széles körben megismertethetők, hozzájárulva ezzel a munkavállalók egészségéhez és a minőségi munkahelyek megteremtéséhez a magyar önkormányzatoknál.

