



Mélyinterjúk

a GINOP-5.3.5.-18-2018-00056 Munkaerőpiaci alkalmazkodóképesség fejlesztését célzó tematikus projektek: Támogató megoldások a közigazgatás, védelem ágazatban kutatás keretében



SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



A kutatás során a vélemények felmérése a nagyszámú anonim kérdőíves felmérésen túl részletesebb vélemények kifejtésére alkalmas mélyinterjúkon keresztül is történt. A mélyinterjúk fő kérdései párhuzamosan haladtak a kérdőíves felmérés kérdéseivel, annak érdekében, hogy a válaszok összehasonlíthatók legyenek a kérdőíves felmérésre adott válaszokkal, a hosszabba válaszok pedig alkalmat adnak a részletesebb vélemény kifejtésére. Jelen cikkben a kutatás keretében elkészült mélyinterjúk közül választottunk 3 darabot, 3 különböző szervezet dolgozói közül.

1. [NAV tisztviselő, 55 éves]

– **Hogyan jellemezné munkakörnyezetében a távmunka/részleges távmunka/otthoni munka keretében történő munkavégzés lehetőségét?**

– Erre a pénzügyőrségnél csak részben van lehetőség, azok tekintetében, akik igazgatási, humán feladatokat látnak el. A tényleges ellenőrzési feladatok ellátása során erre nincsen lehetőség, hiszen azok különböző helyszínen zajlanak.

– **Véleménye szerint az egyenlő bánásmód követelményére hivatkozás általában mikor kerül előtérbe munkakörnyezetében, mikor találkozott a kérdéssel?**

– Elméletben lehet beszélni róla, gyakorlatban szerintem soha nem érvényesült, nem működött.

– **Véleménye szerint az egészséges, biztonságos munkavégzéssel kapcsolatos munkavédelmi kérdések hogyan merülnek fel a munkakörnyezetében?**

– Munkavédelmi oktatások tartása kapcsán.

– **Tapasztalatai szerint a munkahelyi kiégés mennyire jellemzi az Ön környezetében foglalkoztattakat, találkozott-e ezzel a kérdéssel, mi a véleménye?**

– A munkahelyi kiégés minden munkahelyen, minden munkahely minden szakterületén jelen levő probléma. Sok munkaterületen, munkahelyen állítják, hogy ilyen nincsen, de azok nem mondanak igazat. Ebben a célorientált világban igenis jelenlevő és nagyon is aktuális jelenség. Különösen érintettek ebben a nyugdíj előtt álló, már fáradt munkavállalók, akik esetleg több évtizedet dolgoznak le egy adott munkahelyen vagy



éppen szakterületen. Egyre nagyobbak az elvárások, egyre nagyobb az egyéni felelősség, és ez a munkavállalókat pszichésen is megviseli, ezáltal ingerlékenyebbek lesznek, romlik a munkához való hozzáállásuk, a kollégákkal való kapcsolatuk is romolhat nem kis mértékben. Ennek ellensúlyozása lehet a munkahelyi csapatépítő tréningek tartása, családi kirándulások szervezése.

– **Véleménye szerint a munkahelyi kiégés megelőzésére, kezelésére munkáltatója milyen megoldásokat alkalmaz?**

– Szervezeti egységeken belül a már fentebben írtak alapján családi vacsorákat tartunk a kollégákkal, együttes hétvégi kirándulásokat szervezünk.

– **Véleménye szerint a szakszervezet mennyire hatékonyan tudja érvényesíteni a tagjai gazdasági és szociális érdekeit a közszférában?**

– A szakszervezet is próbál kirándulásokat, összejöveteleket szervezni, azonban egy országos szintű szervezetben ezt csak szervezeti egységekre lebontva lehet érvényesíteni. A szakszervezetek ezen próbálkozásai azonban a régebbi időkben (2000-es évek) jelentőséggel bírtak, azonban ma már a szakszervezetek is veszítik el a jelentőségüket, egyre kevesebb taglétszámmal rendelkeznek, kevés a bázisuk, ezért nem is tudnak olyan hatékonysággal fellépni a munkavállalói érdekek érvényesítése érdekében, mint akár pl. a múlt században.

– **Véleménye szerint a szakszervezet a közszférában milyen módon tudja/tudná támogatni tagjait?**

– Véleményem szerint nem igazán tud a szakszervezet hatékonyan fellépni a tagok érdekeinek védelme érdekében.

2. [Rendőralvezető, 45 éves]

– **Hogyan jellemezné munkakörnyezetében a távmunka/részleges távmunka/otthoni munka keretében történő munkavégzés lehetőségét?**

– Nincs lehetőség távmunka, vagy részleges távmunka végzésére. Az otthoni munkavégzés lehetőség – ahogy már említettem – csak a vezető beosztású személyeknél képzelhető el, azonban a szervezeten belül ez abszolút nem jellemző.

– **Véleménye szerint az egyenlő bánásmód követelményére hivatkozás általában mikor kerül előtérbe munkakörnyezetében, mikor találkozott a kérdéssel?**

– Mivel fegyveres testületről beszélünk, nincs ilyen problémakör. Én személy szerint nem talákoztam hátrányos megkülönböztetéssel a szervezeten belül. Van minden főkapitányságnak egy esélyegyenlőségi terve, abban többek között található olyan rendelkezések, amelyeket a pozitív diszkrimináció jelzővel tudunk a legpontosabban leírni, plusz kedvezmények társításáról van szó, különböző élethelyzetekhez igazítva. Például a gyereket nevelőkre vonatkozóan szóba jöhet a négy órás munkakedvezmény.

– **Véleménye szerint az egészséges, biztonságos munkavégzéssel kapcsolatos munkavédelmi kérdések hogyan merülnek fel a munkakörnyezetében?**

– A szervezeten belül fokozott munkavédelmi szabályok vannak minden területre vonatkozóan. Elég a



például a löfegyverhasználatra gondolni. Természetesen speciális esetek is vannak, például a hőségriadó esetén. Minden helyzetre fel vagyunk készülve a jogszabályok, illetve az ORFK utasítások alapján. A munkánk minden területe szabályozva van munkavédelmi szempontból, amire fokozott figyelmet fordítunk.

– **Tapasztalatai szerint a munkahelyi kiégés mennyire jellemzi az Ön környezetében foglalkoztatottakat, találkozott-e ezzel a kérdéssel, mi a véleménye?**

– Abszolút jellemző. Itt visszautálnék a bérek, illetve a szerepfeszültség kérdéskörére.

– **Véleménye szerint a munkahelyi kiégés megelőzésére, kezelésére munkáltatója milyen megoldásokat alkalmaz?**

– Éves pszichológiai szűrés van, de alapvetően a munkáltató nem alkalmaz semmilyen megoldást a munkahelyi kiégés megelőzésére. Véleményem szerint alapvető megoldás lenne a létszámfejlesztés, a feladatrendszer komplexitásának csökkentése. Szerintem a magyar rendőrség a feladatait jelen pillanatban körülbelül másfélszer ekkora létszámmal tudná ellátni.

– **Véleménye szerint a szakszervezet mennyire hatékonyan tudja érvényesíteni a tagjai gazdasági és szociális érdekeit a közsférában?**

– Megítélésem szerint a szakszervezetek érdemleges érdekvédelemre képtelenek. Én három szakszervezetet ismerek. Igazából a tagságuk szerintem már minimális és kicsit az az érzésem, hogy a látszattevékenységről van szó. Tehát szerintem abszolút semmi szerepe nincsen a szakszervezeteknek.

– **Véleménye szerint a szakszervezet a közsférában milyen módon tudja/tudná támogatni tagjait?**

– Csak generális érdekvédelemmel. A látszattevékenység helyett szerintem a szakszervezeteknek össze kéne állniuk, és olyan kérdésekben kéne jelentősen érdeket képviselni, mint például a korkedvezményes nyugdíj stb., ami tehát a teljes állományt érinti. De ehelyett elmennek inkább abba az irányba, hogy egy kollégának általában a céggel szemben pereskedni segítenek. Egyéni érdekvédelem zajlik, annak érdekében, hogy valamiféle eredményt fel tudjanak mutatni.

3. [Osztályvezető, Kormányablak, 45 éves]

– **Hogyan jellemezné munkakörnyezetében a távmunka/részleges távmunka/otthoni munka keretében történő munkavégzés lehetőségét?**

– Az ügyfélszolgálat front office részlegét semmilyen körülmények között nem lehet távmunkában, vagy otthoni munkában végezni, hiszen napi átlag kb. 800–1000 ügyfél kiszolgálása így nem megvalósítható. A back office, ügyiratos vagy ügykezelői terület bizonyos részei megvalósíthatóak lennének otthoni munkaadásokon is, amennyiben az ehhez szükséges szakrendszerek elérhetősége biztosított. A vészhelyzet alatti időszakban több ügyfélszolgálat távmunkára tért át, azonban a kormányablakok mindvégig nyitva voltak, csak annyi változott, hogy időpontfoglalási rendszerrel jöhettek ügyet intézni.

– **Véleménye szerint az egyenlő bánásmód követelményére hivatkozás általában mikor kerül előtérbe munkakörnyezetében, mikor találkozott a kérdéssel?**

– A hivatal földszinti ügyfélfogadó tere teljesen akadálymentesített, mozgáskorlátozottak, siketek és va-

kok, gyengénlátók részére is. Sajnos az épület emeleti részére azonban sem lift, sem felvonó útján nem tud feljutni egy tolokocsival érkező ügyfél, így ha emeleti irodákban kellene ügyet intéznie, az oda jutása nem biztosított. Egy másik példa, hogy az új belépők felvételénél ki kell emelnünk, hogy a közigazgatásban másodállást a legkritikább esetben lehet vállalni (a tudományos, művészeti, kutatói munkát kivéve) és azt is engedélyeztetni kell a vezetőséggel. Ez meglepetésként szokta érni a jelentkezőket, hiszen másik munkáltatóknál nem találtak még evvel a kitéttel.

– **Véleménye szerint az egészséges, biztonságos munkavégzéssel kapcsolatos munkavédelmi kérdések hogyan merülnek fel a munkakörnyezetében?**

– Az új belépők egy héten belül, a dolgozók évente kötelezően részt vesznek munka és tűzvédelmi oktatáson, ahol az erre vonatkozó ismereteket részletesen elsajátíthatják. Többször volt példa már munkahelyi balesetre, a dolgozók minden esetben haladéktalanul értesítik a munkahelyi vezetőt, hogy a munkabaleseti jegyzőkönyv felvételre kerüljön, a későbbi baleseti táppénz megállapítása céljából. Sajnos az irodákban a sok számítástechnikai gép vezetőkei gyakran baleset-



veszélyesek, a balesetveszély elhárítása céljából azonnali intézkedés történik.

– Tapasztalatai szerint a munkahelyi kiégés mennyire jellemzi az Ön környezetében foglalkoztattakat, találkozott-e ezzel a kérdéssel, mi a véleménye?

– Az ügyfélszolgálati munkát végző munkavállaló hosszú távon fennálló stressznek és megterhelésnek van kitéve, ezt nehezíti a hosszú nyitvatartási idő biztosítására a heti két napon este negyed 7-ig tartó munkaidő. A nyitvatartási időben nincs beiktatva ügyfélmentes idő, még az ebédidőben sem, így az ügyintézők hiába vannak sokan egy nagy irodában, egymással nem tudnak beszélgetni, meghallgatni a másikat. Ez az egymást segítő „csapat” meglétének hiányához vezet. Probléma továbbá az előrejutási lehetőség hiányának érzése is, hiszen vélhetően 5 év múlva is az ügyfelek kérelmének befogadása, és feldolgozása lesz az ellátandó feladata.

– Véleménye szerint a munkahelyi kiégés megelőzésére, kezelésére munkáltatója milyen megoldásokat alkalmaz?

– A munkahelyi légkörön és az ügyintézők hangulatán jelentősen javítana, ha napi fél óra ügyfélmentes időszak lenne, de sajnos ezt a felettes szervek nem engedélyezik. Ez idő alkalmas lenne egy kicsit fellélegezni, megbeszélni valamit, esetleg bizonyos ünnepnapokon megköszönteni a munkatársakat. A munkahelyi kapcsolatok javítása, a csapatszellem kialakítása céljából

a vezető évente két alkalommal, vacsorával egybekötött rendezvényt szervez, illetve évente egyszer van sportnap rendezvény, időnként szervezett koncertre lehet menni, azonban ez igen kevés ahhoz, hogy a kiégést megakadályozza.

– Véleménye szerint a szakszervezet mennyire hatékonyan tudja érvényesíteni a tagjai gazdasági és szociális érdekeit a közsférában?

– A szervezetnél nincs érdekképviselő, erre a kérdésre nincs rálátásom, de úgy gondolom, hogy a közsférában nem tudja eredményesen érvényesíteni a tagok gazdasági és szociális érdekeiket.

– Véleménye szerint a szakszervezet a közsférában milyen módon tudja/tudná támogatni tagjait?

– A szervezetnél nincs érdekképviselő, erre a kérdésre nincs rálátásom, de a saját véleményem az, hogy a munkavállalónak bizonyos élethelyzetben szüksége van rá, anyagi támogatást nyújthatnának neki Pl. hozzátartozó halálakor a temetéshez való hozzájárulás, gyermek születésekor egyszeri pénzbeli támogatás, a munkavállaló kulturális, társas, mozgásos tevékenységének biztosítása, a napi fő elfoglaltság által okozott fáradtság, feszültség feloldása, a teljesítőkészség helyreállítása, fokozása céljából. Amennyiben ingyenesen, kedvezményesen lenne biztosítva belépő rendezvényekre, lennének szervezve társas utak, a dolgozók gyermekeinek tábor vagy más programok, az nagyban hozzájárulna a dolgozók rekreációjához.

