



HÍRLEVÉL

Dr. Fehér Gergely, vezető tudományos munkatárs, PTE KK foglalkozás-egészségügyi és munkahigiénés központ

A munkahelyi kiégés problémája a közigazgatás, védelem ágazatban



A GINOP-5.3.5-18-2018-00056 sz. munkaerőpiaci alkalmazkodóképesség fejlesztését célzó tematikus projektek: „Támogató megoldások kialakítása a közigazgatás, védelem ágazatban” projekt keretében a Pécsi Tudományegyetem közreműködésével számos háttér tanulmány született, melyek a közigazgatásban, és a védelmi ágazatban foglalkoztatottak jogviszonyának különböző aspektusait vizsgálták.

– Manapság nagyon sok szó esik a munkahelyi kiégés problémájáról, hogyan jelenik meg a kérdés a közszolgálatban foglalkoztatottak körében? Tehetjük fel a kérdést ezzel a témakörrel kapcsolatosan.

– Általánosságban elmondható, hogy a kiégés a kimerültség, a cinizmus és a hosszú távú munkahelyi stressz kombinációjaként kialakult jelenség. Először 1974-ben írta le Herbert Freudenberger klinikai pszichológus, aki sokszor önkénteskedett egy akkoriban kábítószerrel sújtott New York-i East Village egyik ingyenes klinikáján. Idővel Freudenberger érzelmi kimerülést és ezt kísérő pszichoszomatikus tüneteket figyelt meg a klinika önkéntes munkatársai között, és kiégésnek (burnout) nevezte a jelenséget, a kábítószerfüggő betegek szlengejéből kölcsönözve a kifejezést. Freudenberger a kiégést a túlzott munkahelyi energiabefektetésből, erőkifejtésből vagy erőforrásigényből eredő kimerültségeként határozta meg, amelyet olyan tünetek jellemeznek, mint rossz közérzet, fáradtság, frusztráció, cinizmus és hatékonyság-csökkenés.

Christine Maslach kutatócsoportjának munkái úttörő szerepet játszottak a koncepció tanulmányozásában és kidol-

gozásában, számos vizsgálatot végeztek különböző szakmákban dolgozók körében a jelenség pontos feltérképezése céljából. Maslach és Jackson a kiégést olyan szindrómaként határozták meg, melyet emocionális kimerültség (előtérben álló jelenség; az egyén érzelmi erőforrásai kiapadnak, úgy érzi, nincs mit adhatna másoknak), depersonalizáció (ügyfelekhez/kollégákhoz illetve a munkához való negatív viszony), valamint a teljesítménycsökkenés (elvégzett munka minősége és saját elvárások közötti különbség érzete, melyhez ehhez nagyfokú negatív önértékelés is társul) jellemez.

Általában azt mondhatjuk, hogy ennek a hosszú kiégési folyamatnak, vagy a kiégésnek a folyamata több részre tagolható. A szakirodalom egészen pontosan ennek 4 részre történő beazonosítását végezte el, és mindegyik résznek megvannak a maga jellemzői és sajátosságai. Az első idealizmus szakaszban a dolgozó még in-
t e n z í v munkát



Dr. Fehér Gergely

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

végez, lelkesedik a munkahelyi célokért, dinamikus a munkatársakkal történő kapcsolattartása során, és a munkája kapcsán azonnali eredmények elérését várja. A következő szakaszban a munkavállaló még mindig elkötelezett a munkája, hivatása iránt, bizonyos mértékű együttműködési képesség, kreativitás is jellemzi, de a munkavállaló a közvetlen részvételt és a távolságtartást is figyelembe veszi már a munkában keletkező feladatok végrehajtásában. Ez a realizmus szakasza, ebben egyfajta egyensúlyteremtés dominál a munkavállaló lelki világában. A harmadik szakasz jellemzőiként említhetjük, hogy mind az érdeklődése, mint a motivációja, mind a teljesítőképessége csökken a munkavégzés során, itt már a kollégákkal történő együttműködés, kapcsolattartás, a feladatok közös megoldásában való együttműködésre a munkavállaló már nem nyitott annyira. Ez csak az éppen szükséges, éppen megfelelő mértékre korlátozódik. A negyedik fázist úgy tekinthetjük, mind munkavégzésében, mind feladatértékelésében már negatív hangok jelennek meg, inkább kritizálja, vitatja, megjegyzésekkel illeti magát a feladatot, a munkahelyet, és beáll az egyfajta negatív hullámok mögé a munkavállaló. Az utolsó fázis, az apátia ebben az esetben az interakciók minimálisra csökkennek, inkább már-már a kritikán felüli, ellenséges viselkedés, és a teljesen negatív hangulat jellemzi. A munkatársakkal történő ellenséges viselkedés is nagy mértékben nyomon követhető a munkavégzés vagy feladat végrehajtása során.

A kiégés leírása és az azóta eltelt évtizedekben történt intenzív kutatások ellenére sem egyértelműen tisztázott jelenség, besorolása vitatott (foglalkozási jelenség vs. egészségügyi kórkép), azonban gyakorisága okán korunk járványaként is emlegetik (a cukorbetegség mellett).

– Mik lehetnek a kiégés rizikó tényezői?

– A háttér tanulmányban nem is a teljesség igényével, de felvázoljuk a kiégés rizikótényezőit. Fontos, hogy a kiégéssel kapcsolatos kutatás során megvilágításra került, hogy a munkahelyi és a személyes jellemzők együttes tanulmányozása, együttes vizsgálata vezethet el a burnout kialakulásáért felelős okokhoz, illetve ezek segítségével tudjuk meghatározni a rizikótényezőket. A kiégést kiváltó rizikótényezők 6 csoportba oszthatók. A munkahelyi terhelés, ezt nevezhetjük a legfontosabb oknak a kiégésnek, a túlterheltség, illetve a túlterheltségnek az érzete jelentős kiégésforrás. A második az ellenőrzéskontroll, itt az autonóm munkavégzésen van a hangsúly, azaz, hogy a munkavállaló milyen mértékű autonómiával rendelkezik a munkafolyamatok, feladatok végrehajtása és ellenőrzése során. A következő a jutalmazás valós hiánya, amely jelentősen befolyásolja a kiégést, gondoljunk csak itt a NAV-ban jelenlévő mozgóbér, feltételtől függő személyi juttatás rendszerére. Nagyon fontos a közösség, ebbe foglaljuk bele a munkahelyi a közös kollégákkal történő kapcsolattartást, együttműködést, de ide tartoznak az ügyfelek is, ha a feladat jellege ezt indokolja. A méltányosság, korrektség szintén nagyon fontos. Ez a munkahely működésének alapfunkcióját is meghatározó tényező, amely munkahelyi bizalmat, tiszteletet, nyitottságot jelez, és ennek hiánya is generálja a kiégést. Az értékrend esetében fontos, hogy egyfajta egyensúlyt határozzunk meg, az egyéni értékek, szervezeti értékek, és követelmények között. Így egyfajta egyensúly meglétét feltételezzük a munkahelyeken. Ezen a 6 területen tapasztalható problémák fokozzák a burnouttal kapcsolatos jelenségek kialakulását.

– Melyek lehetnek a kiégés következményei?

– A kiégés negatív hatással van a munkavégzésre, a kiégett dolgozó gyakrabban esik ki a munkából (megnövekedett táppénzes napok száma), és hajlamosabb alást változtatni. Kevésbé törekszik minőségi munkavégzésre, mind a munkához való hozzáállása, mind a termelékenységére rosszabb kollégáihoz képest. A munkahely iránti lelkesedés elvesztése, a munka iránti közömbösség, és az ebből fakadó személyes és munkahelyi konfliktusok miatt fokozott szorongás és következményes depresszió léphet fel. Megnövekszik a munkahelyi hibák és balesetek száma is. Ennek (és a korábban részletezett személyiségjegyek) következményeként nehézséggel jár a magatartás- és viselkedés, illetve az érzelmszabályozás megfelelő kontrollja, így a munkavállaló nehezen vagy alig képes befolyásolni saját életét, elhanyagolja társas kapcsolatait, cinikus és közömbös. Szorongása, frusztrációja, depressziója, valamint munkahelyi (vélt vagy valós) sikertelensége gyakran addikciók kialakulásához vezethet.



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE