



HÍRLEVÉL

Nagy Gábor, PhD.-hallgató,
Soproni Egyetem

A munkaerő megtartása a közsférában



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.

Ebben kiemelt szerepet kapott, a kiégés fokozódó hatásának vizsgálata a közigazgatás, rendvédelem ágazatában, és a kiégés kezelése, annak megoldási kérdései a NAV gyakorlatában.

– Az, hogy a rendvédelmi dolgozók különösen kitétek a túlzott stressznek, közismert tény, milyen specialitásai vannak az ágazatnak a munkahelyi kiégés terén?

– Általánosságban elmondható, és a kezdeti definíciók is akként határozták meg, hogy a kiégés a kimerültség, a cinizmus és a hosszú távú munkahelyi stressz kombinációjaként kialakult jelenség. Ezt először 1974-ben írta le Herbert Freudenberger klinikai pszichológus. Ennek konkrét okai az ágazatokat illetően a következők szerint határozhatók meg.

A munkavégzéssel együtt járó veszélyes helyzetek, az ügyfelekkel való kommunikáció, a túlzott, a műszaki mentés során ért fizikális és mentális hatások, a konfliktus lehetőségét magukban rejtő szituációk sora, a gyakori túlmunka, az állandósult túlterheltség, a biológiai ritmust figyelmen kívül hagyó munkarend, az erkölcsi-anyagi megbecsülés hiánya, a szervezeti struktúra – mind-mind olyan tényező, mely folya-

matos stresszt idézhet elő. A téma nemzetközi szinten rendkívül jól feldolgozott, számos olyan kutatás ismeretes, mely a rendvédelmi munka stresszforrásait igyekszik azonosítani. Kroes és Gould texasi rendőrököt kért arra, hogy rangsorolják azokat a körülményeket, melyek a munkavégzés során a legnagyobb nehézséget jelentik számukra: a válaszadók a lista élére a vezetés részéről megmutatkozó közömbösséget, a támogató vezetés hiányát helyezték, ezt követték a szakmailag nehéz helyzetek (akcióban lévő rablók, felfegyverzett bűnözők elfogása stb.), illetve azok a szituációk, melyek emocionálisan viselik meg az embert (nyomozati munka pedofil bűncselekmények, családon belüli erőszak, emberölés stb. miatt). Ostrove és Pendergrass egy hasonló, rendőrök körében folytatott felmérés során a fentiekben túlmenően stresszorként azonosította a következőket: fluktuáció, létszámhiány a testületnél és az emiatt fokozódó munkateher, szakmai elismerés, illetve karrierlehetőség hiánya.

– Hogyan alakulnak a magyarországi kutatások?

– Magyarországon is folyt több, a stresszorok azonosítását célzó kutatás a rendőrök körében. Szabó (2012) például arra mu-

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

tatott rá, hogy a tisztek számára nem ugyanazok a tényezők jelentik a nagyobb pszichés megterhelést, mint amelyek a tiszthelyettesek számára jelentenek problémát. Borbély és társai (2018) szerint a stresszterheltség függ attól is, milyen régóta szolgál az egyén a rendőrség kötelékében: 14–17 évig nő a stresszterheltség, ezt követően enyhén ugyan, de felismerhetően csökken. Borbély egy önálló kutatásában azonosított egy speciális stresszort, úgy találta, hogy a migrációs helyzet kezelésében való részvétel, azon belül is a déli határzárnál teljesített szolgálat fokozott pszichés terhelést jelent az érintett állomány számára; ennek okai – többek között – a jelentős munkateher, a munka etikai vonatkozásai, a feladat kapcsán a szervezettel szemben támasztott elvárások a közvélemény, a döntéshozók részéről.

Kifejezett rendőri/rendvédelmi kiegésző-vizsgálatra kevesebb példát találunk a hazai szakirodalomban. Szeles és munkatársai 2012-ben időszakos alkalmassági vizsgálaton résztvevő rendőrök (összesen 8789 személy) bevonásával folytattak felmérést a Maslach-féle Burn-Out kérdőív alkalmazásával. A kutatás alapján arra derült fény, hogy a megkérdezettek 23 százaléka szenved közepes vagy magas szinten a kiegésző valamely tünetétől. A hosszabb szolgálati idővel rendelkezők elégedetlenebbek voltak a vezetés színvonalával, a 40 és 50 életév közöttiek a munkaterhelést erősebbnek tartották, és nagyobb arányban számoltak be érzelmi kimerülésről. Az inkompetencia és az elégedetlenség érzése ugyanakkor nagyobb volt a fiatalok, illetve a magasabb beosztásúak körében.

A kiegésző tekintetében a kutatás foglalkozik a kiegésző rizikó tényezőivel, a kiegésző következményeivel, a kiegésző központi idegrendszerre vonatkozó hatásaival, a mérési lehetőségekkel, és a munkavégzési képességekre gyakorolt hatással. A munka végzési képességeket tekintve a tanulmány ezt a területet is körbejárja kitér ezen fogalom meghatározására, és mérési eszközeinek számbavételére. Ugyanakkor megkísérli a munkaképesség teljes körű definiálását a közigazgatásban is.

A tanulmány kitér a kiegésző ágazati területeire, a közigazgatás, egészségügy, közoktatás, a nemzeti adó- és vámhivatal munkavállalóira.

Ezzel kapcsolatban megállapítja, hogy az egyre bővülő kutatási eredmények, és a jelenség gyakorisága ellenére a kiegészőszindróma terápiája a mai napig nem megoldott. A különböző intervenciók módszerek segítségével számos esetben sikerülhet javulást elérni, de az egységes koncep-

tuális háttér hiányában ezek elszigetelt esetek maradnak. A kiegésző nem egyéni probléma, személyes, szervezeti és állami szintű összefogás szükséges ahhoz, hogy biztosítani lehessen a megfelelő ellátást, valamint, hogy az is, hogy az érintett munkavállalók éljen is tudjanak ezekkel a lehetőségekkel. Összességében megállapítható, hogy az egyéni megküzdés módszereinek nagyrészt más stresszel, copinggal és egészséges életmóddal kapcsolatos terápiás gyakorlatokból vették át a kiegésző foglalkozó szakemberek.



A kiegésző kezelése

Azt első körben meg kell állapítanunk, hogy bár a kiegésző első sorban a munkavállalót érinti, ugyanakkor annak kezelése szervezeti, állami, munkáltatói összefogást igényel. Azt is meg kell jelenítenünk, hogy ennek kezelése mind a mai napig nem megoldott. Ami az egyéni kezeléshez kell azokat a módszereket általában más az egészséges életmóddal történő terápiás gyakorlatokból vették át. Fontos lenne, hogy a munkáltató részéről már egy megelőzéses gyakorlat is megvalósuljon, ebben szerepet kell kapnia a rugalmas terhelésnek, az egyéni képességek és problémák figyelembevételével fontos eszköze ennek a rugalmas szabadságolási rendszer kialakítása is. Természetesen, ha ehhez időben csatlakozik egy képzési rendszer, amely saját mentálhigiénié ápolását, a feszültség csökkentését, a munkatársi csoportépítést célozzák meg, már jelentősen csökkennek a kockázati tényezők. Bármennyire húzódoznak ezek is a vezetőknek folyamatosan figyelni kell a munkahelyi és magánéleti problémák megjelenését egyes munkavállalók tekintetében. Fontos, hogy a konfliktus kialakulását látva, – mely lehet ez munkahelyi is – sor kerüljön az ezeket tisztázó beszélgetésekre is. A dolgozónak éreznie kell a megfelelő anyagi erkölcsi megbecsülést, és egyben a munkavállalónak is teret kell adni abban a tekintetben, hogy megmutassa mely terhei szükségesek, és melyeket tekint irreálisnak a munkavégzése során. Segíthetnek a kezelésben a különböző copingstratégiák, például a kognitív átkeretezés megtanulása is. A tanulmány ezek tekintetében fogalmaz meg előremutató kezdeményezéseket.



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE