

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



"Stresszmentes munkahelyek a IKT szektorban" című projekt a  
GINOP-5.3.5-18-2019-00112 azonosítószámú pályázat keretén belül



***“Stresszmentes munkahelyek a IKT szektorban”  
elnevezésű projekt során készített kérdőíves felmérés  
kiértékelése***

*FONTANUS ALAPÍTVÁNY*

*Budapest, 2020*

*Kutatásvezető:*

dr. Bajzik Éva

*Az anyagot szerkesztette:*

dr. Bajzik Éva, Hajdu Éva

*Közreműködött:*

Csovesics Kitti, László Szandra  
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 Alapítvány nevének felhasználásával egyebekben csak a Fontanus Alapítvány előzetes engedélyével lehetséges.*

© Fontanus Alapítvány, 2020

# Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	5
2. Hipotézisek	7
3. A kérdőíves felmérés, kutatás célkitűzései	8
4. A kérdőív	8
5. A kérdőívek kiértékelése	10
5.1. Oxigénellátottság	12
5.2. Oxigénellátottság megítélése	13
5.3. Fényellátottság	15
5.4. Zajhatások	18
5.5. Szaghatások	22
5.6. Alvásminőség, alvásidő	25
5.7. Tápanyag-ellátottság	34
5.8. Fizikai mozgás	41
5.9. Munkaterület, személyes tér	45
5.10. Ergonómia	50
5.11. Krízishelyzetek és további stressztényezők (agresszív megnyilvánulások, határidők kezelése)	55
Ügyfelek/Partnerek kezelése kapcsán az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente	55
A munkatársak, vezetők részéről érkező agresszív megnyilvánulások	59
Az agresszív megnyilvánulások és az érdekképviselő összefüggései	61
Határidők kezelése	64
5.12. Létfenntartás (biztonság, betegségek és panaszok)	68
5.13. Énidlő	74
5.14. Érdekképviselő	77
5.15. Emberi kapcsolatok, kommunikáció	79
Szociális kapcsolattartás lehetősége	79
Kommunikációs lehetőségek	79
Családdal töltött idő	80
Társas kapcsolatok (Online, telefonos, személyes)	81
5.16. Munkahelyi kapcsolatok	85
Kapcsolat a munkáltatóval - szervezeti vezetőkkel	85
Munkakapcsolat a munkatársakkal	86
A munkavállalók egymással való kapcsolatépítése, csapatépítése	88
Más szervezettel, hivatallal való együttműködés	89
5.17. Szakmai felkészültség, képzés, fluktuáció	91

Szakmai felkészültség, képzések	91
Fluktuáció	95
Teljesítményértékelés	95
5.18. Munkafolyamatok, munkaeszközök	97
Munkafolyamatok	98
Irodaszerek, és irodai berendezések és eszközök biztosítása, pótlása	100
5.19. Munkáltatók	103
Munkáltatók meglátásai a munkavállalók képességeiről	103
Stresszfaktorok a munkahelyen	108
Stresszkezelési lehetőségek a munkahelyen	109
6. Összegzés	110
I. Munkahelyi környezet	111
II. A munkavállalók	112
III. A munkáltatók	114

# 1. Bevezetés

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

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

*Mit tudunk általánosan a stresszről?*

A stressz általános hatásai:

Viselkedésbeli változások, amelyeket a stressz okozhat:

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

Betegségek és kórképek, amelyeket a stressz okozhat:

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

- Csökkent fájdalomtűrés

Stressz hatása a munkavégzésre, a munkavállaló általános állapotára:

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

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

A jelen tanulmány a **GINOP-5.3.5-18-2019-00112 azonosítószámú pályázat keretében készült el, a "Stresszmentes munkahelyek az IKT szektorban" projekt** (a továbbiakban: "Projekt") égisze alatt. A projekt kezdő lépéseként a stresszfaktorok kimutatása és stresszkezelési képességek tanulmányozása érdekében először felmérést végeztünk. A **Fontanus Alapítvány és a Távközlési Szakszervezet (Távszak)** a projekt módszertani szükséglet felmérését közösen vállalta. A módszertani elemzésre azért volt szükség, hogy a projekt keretében a Fontanus 4 dimenziós stressztérképét minél pontosabban tudjuk az adott szektor sajátosságaihoz adaptálni, mindezt a munkahelyi stressz hatékony megelőzése és kezelése érdekében. A Távszak hathatós közreműködésével hatékony segítséget kaptunk abban, hogy fel tudjuk mérni az adott szektorokban milyen problémákkal küzdenek, mely stressz tényezők vannak jelen a dolgozók életében. A felmérést kérdőívek segítségével végeztük.

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

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

## 2. Hipotézisek

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

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

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

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

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

A korábbi tapasztalatokat alapul véve, de a partnerünk meglátásait is figyelembe véve, a vizsgálat tengelyét a munkavállalók egészségére, a munkahelyi körülményekre, a munkavállalókat ért agresszióra helyeztük. A kérdőív kidolgozásánál és súlyozásánál arra igyekeztünk hangsúlyt helyezni, hogy feltárjuk ezeknek a paramétereknek a stresszt okozó mértékét.

A kérdőív összeállításakor azt feltételeztük, hogy:

1. A munkavállalókat ügyfél oldalról meglehetősen sok stressz éri.
2. Az IKT szektorban magasabbak a munkakörülmények javítására, az ergonomikus környezet kialakítására fordítható anyagi források, mindez befolyásolja a munkáltatókat, és a munkavállalókat érő stresszfaktorokat.
3. A munkavállalók és munkáltatók többségének nincs egyértelmű és rendszerezett ismerete az őket körülvevő stresszfaktorokról és azok hatásairól.
4. A stressz egészségügyi problémák kialakulásához, kiégéshez, munkahelyváltáshoz, vagy akár pályaelhagyáshoz is vezethet

5. Az élettanilag fontos tényezők (alvás, táplálkozás, testmozgás, társas kapcsolatok mennyisége, minősége) nem kielégítő mértéke is stresszfaktort jelent mind a munkavállalói, mind a munkáltatói oldalon, de ez nem vezető probléma.

### 3. A kérdőíves felmérés, kutatás célkitűzései

A felmérés célja: az IKT szektorban a munkáltatók és munkavállalók felmérése, annak érdekében, hogy minél mélyrehatóbban megismerhessük, alapvetően mi okozza számukra a legnagyobb stresszt. A felmérések eredményeinek kiértékelését követően, pedig egy hatékony intézkedési terv összeállítása annak érdekében, hogy amennyire lehetőség van rá, stresszmentes életkörülményeket lehessen létrehozni a szektorban dolgozók számára.

A kérdőívekkel a célunk az volt, hogy felmérjük:

1. a munkáltatókat és a munkavállalókat érő stresszfaktorokat,
2. a munkavállalók vitális paramétereit,
3. a munkáltatók és a munkavállalók stresszkezelési ismereteit és stressztűrő képességét,
4. hogy a munkavállalók rendelkeznek-e megfelelő figyelemmel, szervezési, időbeosztási, kommunikációs képességekkel, melyek alkalmassá teszik őket önállóan a stressz kezelésére,
5. mi jellemzi a munkavállaló és a munkáltató kapcsolatát,
6. az ügyfelek oldaláról érkező erőszak és fenyegetések milyen mértékben vannak jelen a munkavállalók mindennapjaiban.

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

### 4. A kérdőív

A kérdőíves vizsgálatot online végeztük, Google űrlap segítségével. Nyomtatott kérdőíves adatgyűjtés nem történt. A végleges kérdőív, melyet a projektben résztvevő konzorciumi partner véleményezett és kiegészített, a munkavállalók esetében 54 a munkáltatók esetében 57 kérdésből állt, a partnerekkel való megegyezés alapján a kitöltési idő figyelembevételével. A kérdések a kiértékelhetőség miatt zárt kérdések voltak.

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

A kérdőíves adatgyűjtés résztvevői az IKT szektorban dolgozó munkavállalók és munkáltatók voltak.

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

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

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

Munkavállalói kérdőív:

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

Munkáltatói kérdőív:

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

## 5. A kérdőívek kiértékelése

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

A produktív és összehangolt munkának köszönhetően a munkavállalók esetében 936, a munkáltatók esetében 20 darab kitöltött kérdőívet elemeztünk, és az alább részletezett eredményekre jutottunk.

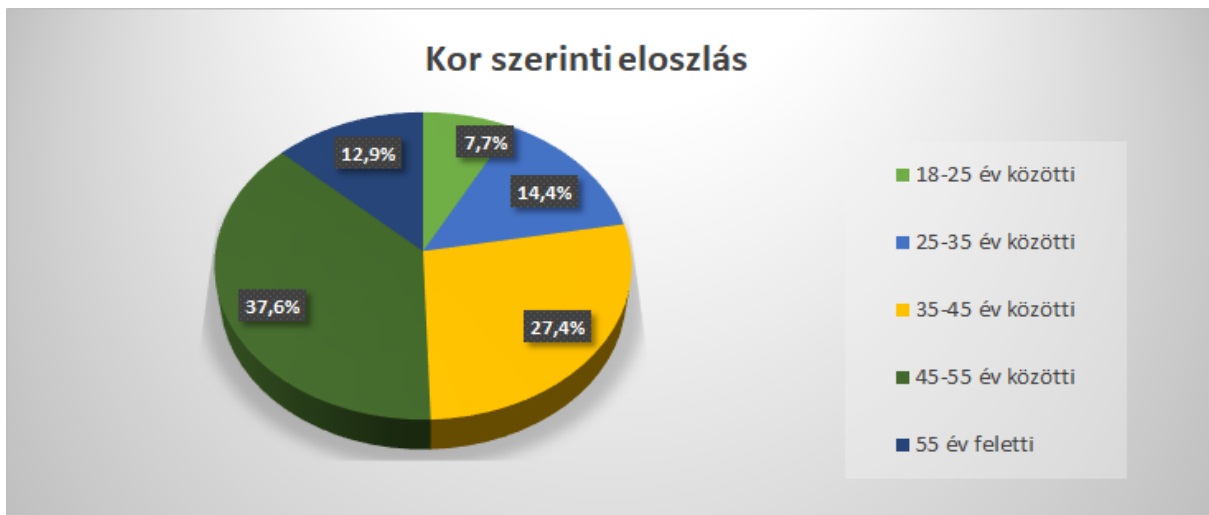
A kérdőív átlagos kitöltési ideje 30-35 percet vett igénybe. A válaszadók számát tekintve - beleértve a munkavállalókat, illetve a munkáltatókat is - közel 30.000 percet, vagyis kicsivel több mint 478 órát foglalkoztak a feltett kérdésekkel és az azokra adott válaszok átgondolásával. Noha a kérdőív hosszúnak és a válaszokat tekintve összetettnak volt mondható, kiváló válaszadási hajlandóságot tapasztalunk. A Távszak tagból csaknem 1000 kitöltött kérdőívet kaptunk, amely rendkívül jó mintavételi aránynak számít. Mindez arra enged következtetni, hogy a kérdőívben vizsgált jelenség, vagyis maga a stressz és a stresszfaktorok tapasztalása, a dolgozók és a munkáltatók életében is jelen van a mindennapokban és közös probléma.

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

A munkavállalói kérdőív tekintetében a válaszadás magasabb volt a férfiak körében, (657 fő, 70,2%) és jóval alacsonyabb a nőkében (279 fő, 29,8%), ami abból is eredhet, hogy az IKT szektorban lényegesen több a férfi munkavállalók aránya



A válaszadók közül mindössze 72 fő (7,7 %) volt 18-25 év közötti, 135 fő (14,4%) volt 25-35 év közötti, 256 fő (27,4%) 35-45 év közötti, 352 fő (37,6%) 45-55 közötti, az 55 év feletti kitöltők száma pedig 121 (12,9%).



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

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

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

- a válaszadók 0,015% a nevének megadásakor nem a teljes nevét, vagy láthatóan valótlan adatot adott meg,
- az aggodalmak esetén előfordult, hogy egy időben jelezték az aggodalom tárgyát és azt is, hogy nem aggódnak (0,027%),

szükséges számolnunk azzal, hogy a kapott válaszok esetében is előfordulhatnak olyanok, amelyek nem mindegyike felel meg a valóságnak. A fenti %-os értékek az össz kitöltők számához képest természetesen elenyészőek, ezért azzal a feltételezéssel élünk, hogy az adatokat a legtöbb válaszadó őszintén, a valóságnak megfelelően adta meg, illetve maximum az itt szereplő legnagyobb (0,03%-os) eltéréssel tették azt.

#### **Alapvető létfenntartáshoz kapcsolódó, élettani, vitális paraméterek:**

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

Például az embernek fajára jellemzően a levegő közeg adott oxigéntartalommal a normális közege. Amennyiben akár a levegő közeg, akár az oxigéntartalom nem megfelelő, az az egészségre ártalmas

lesz és stressz körülménynek tekinthető. Ebből következően az oxigénhiányos környezetben való munka stresszor körülménynek számít az ember számára.

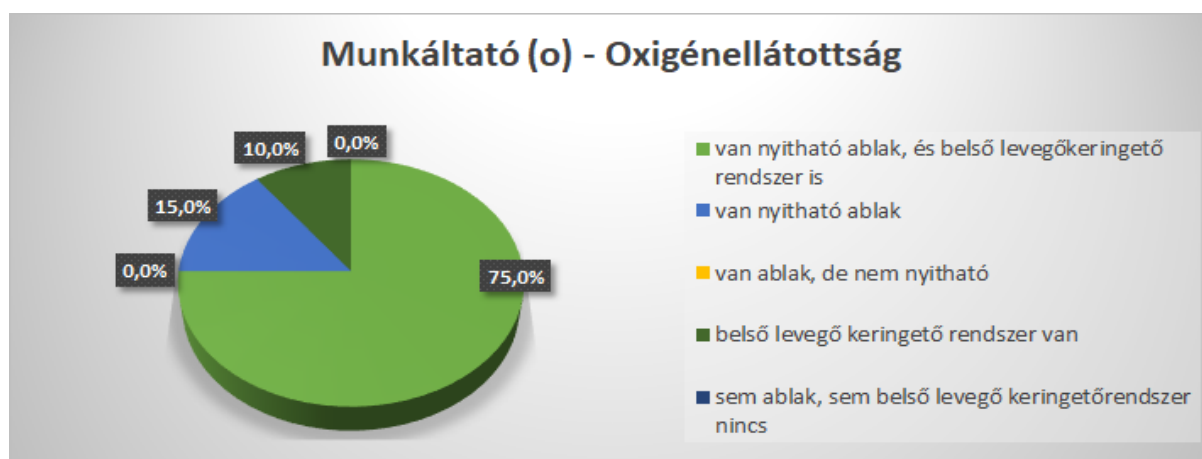
## 5.1. Oxigénellátottság

A légkör, mely körülvesz bennünket 21%-a oxigén. Egy átlagos belélegzés során a légzési térfogatunk kb. 3-5 dl. Percenként pedig 14-20-szor veszünk levegőt.

Szervezetünknek szüksége lenne közvetlen légköri levegőre folyamatosan, ezért zárt terekben biztosítani kell oxigénhez jutási lehetőséget, például nyitható ablak. A széndioxid szint növekedése a szervezetben először kábaságot, látászavarokat okozhat, fejfájást, de a kognitív képességek működése a felére is csökkenhet.

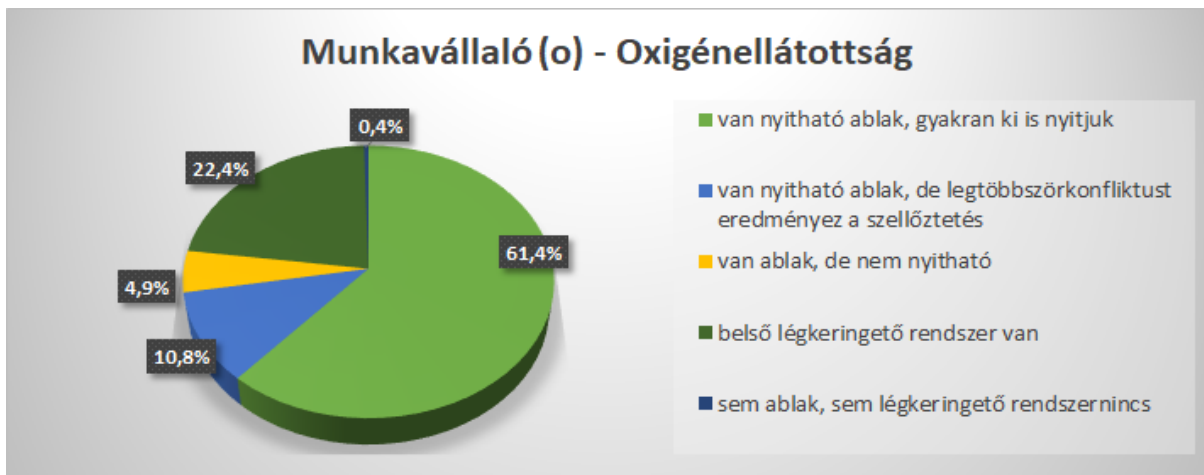
Az oxigénhiányos állapot első tünete a nyugtalanság, majd utána az aluszékonyság. Alapvetően az oxigénhiány a szervezeten belül is kialakulhat, pl. keringési zavarok, vashiányos vagy egyéb okból is.

Munkáltatói kérdőív esetén a visszajelzések alapján a 20 munkahelyből 15 esetében (75%) van az irodákban nyitható ablak, és belső levegőkeringető rendszer is. A további visszajelzések alapján 3 munkahelynél (15%) van nyitható ablak a munkára kijelölt helyiségekben, 2 (10%) esetében pedig belső levegő keringető rendszer van.



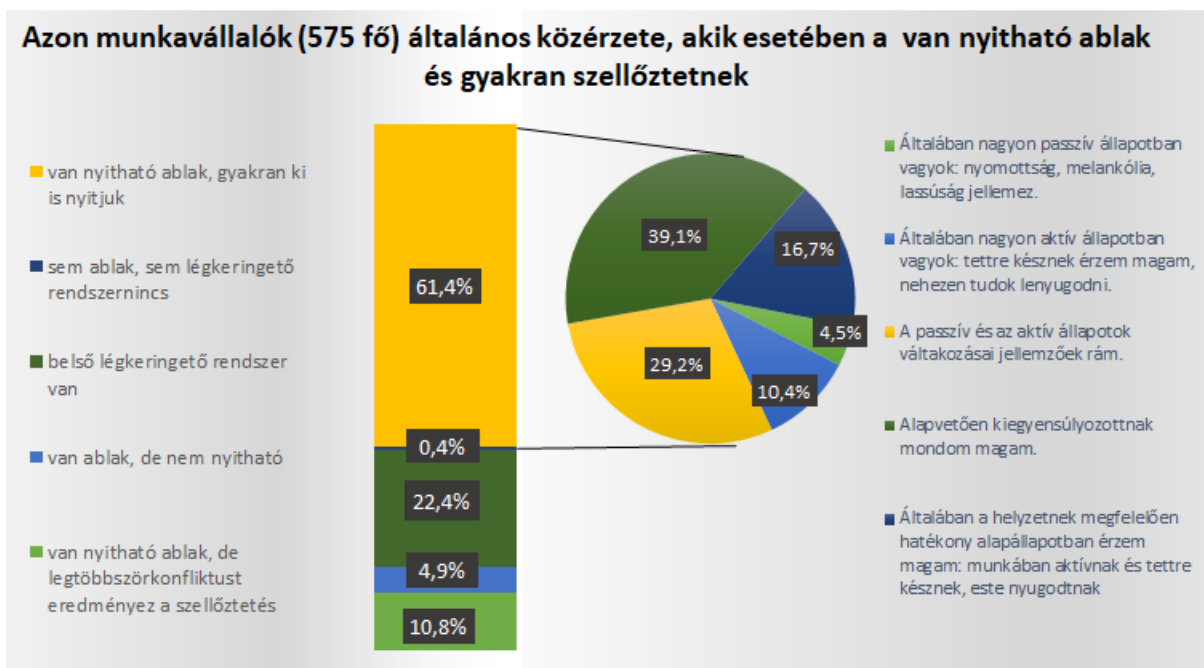
A munkavállalók visszajelzései alapján az irodák oxigénellátottsága optimális. 61,4% (575 fő) nyilatkozta azt a kitöltők közül, hogy van nyitható ablak, ahol gyakran történik szellőztetés. 210 fő (22,4%) adta azt a választ, hogy belső levegő keringető rendszer van. A válaszadók 10,8% (101 fő) jelezte azt, hogy noha van nyitható ablak, de a szellőztetés irodán belül konfliktust eredményez, 46 fő (4,9%) szerint van ablak, de nem nyitható, illetve 4 fő (0,4%) választotta az a lehetőséget, hogy sem ablak, sem légkeringető rendszer nincs a munkatérben ahol dolgozik.



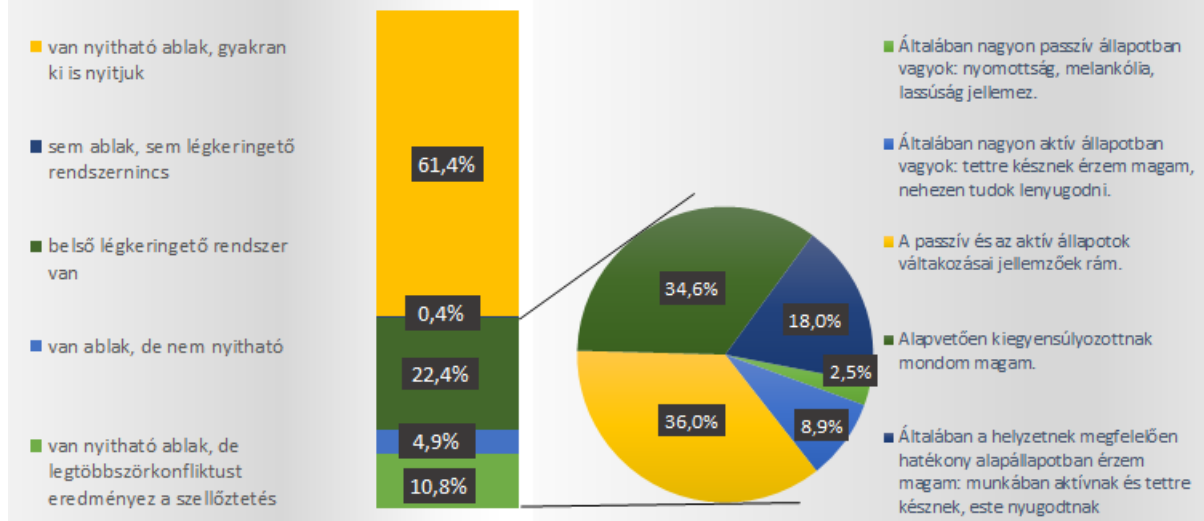


Az oxigénellátottság és az általános közérzet összefüggéseit vizsgálva az alábbiak mutathatók ki:

- Ahol nincs nyitható ablak, vagy nem megoldott a szellőztetés 4,5%-kal kevesebb esetben fordulnak elő olyan válaszok, ahol a munkavállaló önmaga közérzetét úgy jellemezte a kérdőívben, hogy „Alapvetően kiegyensúlyozottnak mondom magam.”
- Azon munkahelyek esetében, ahol nem rendelkeznek az irodák nyitható ablakokkal, vagy szellőztetésre nincs lehetőség, ugyancsak az figyelhető meg, hogy kisebb arányban ugyan (6,8%-kal), de több munkavállalóra jellemző a passzív és az aktív állapotok változása.



## Azon munkavállalók általános közérzete, akik esetében nincs nyitható ablak és/van nem tudnak gyakran szellőztetni



Az oxigénhiányos állapot következtében számos egészségügyi probléma léphet fel, illetve az oxigén mennyisége hatással van az alvásra. Az oxigén a szervezet energiatermelési folyamataiban főszerepet játszik, ezért kiemelten fontos, hogy elegendő mennyiséghez jussunk hozzá.

Kérdőívünk, a munkahelyeken az oxigén konkrét mennyiségének jelenlétére vonatkozó kérdéseire adott válaszokból az derül ki, hogy alapvetően jó oxigénellátottságú terekben dolgoznak mind a munkáltatók, mind a munkavállalók. Vizsgálatunk tárgya között szerepelt, hogy van e jelentős különbség az ablakkal rendelkező és azt rendszeresen kinyitó és a csak levegőkeringető rendszerrel vagy nem nyitható ablakkal rendelkező helyeken dolgozók hangulati állapotai között.

### 5.3. Fényellátottság

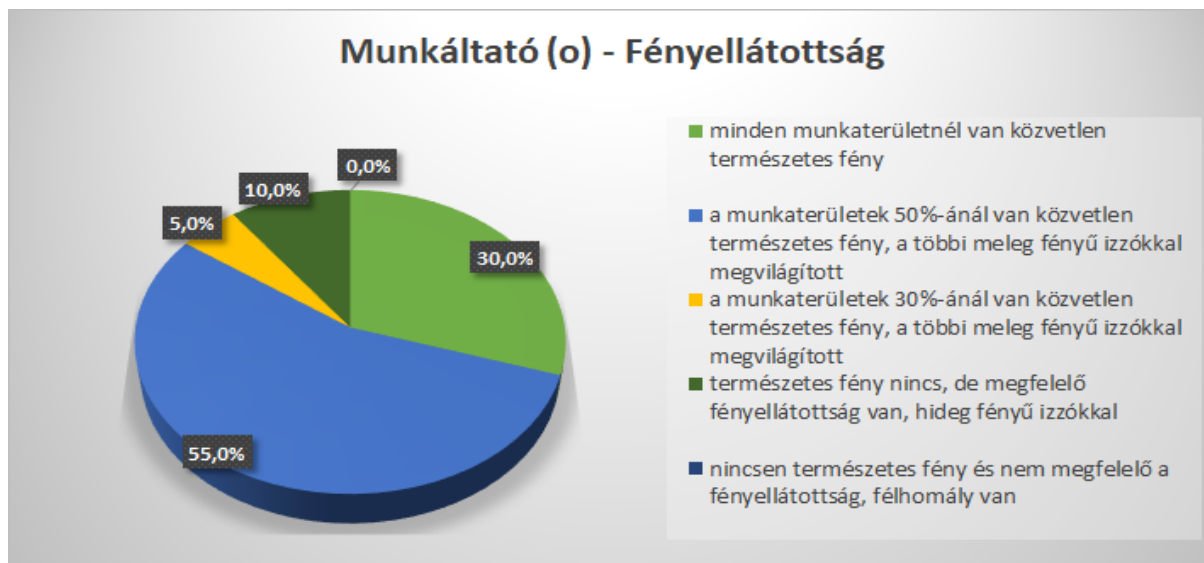
A szemünkbe jutó fény lehetővé teszi a látást, ezen kívül aktiválja az anyagcserét és a hormontermelést, megváltozik tőle a vérkép, a cukoranyagcsere, a vizelet ásványianyag-összetétele és a hormonháztartás. Fényellátottság tekintetében a szervezetünk kódolása az, hogy a fénnel ébrenléti fázisba kerülünk, míg a sötétség hatására pihenő állapotba helyezi a testet. Minél kevesebb a környezetben a fény, annál jobban kapcsol le az agy nyugalmi állapotba.

A természetes és mesterséges fény között jelentős különbség van, amelyet az agy, a szervezet meg tud különböztetni. Az emberi szervezet optimális működése szempontjából szükséges a nappali, fénnel ellátott órákban a közvetlen fénynek való kitettség.

A munkáltatók visszajelzései alapján, az alábbiak szerint tudnak munkakörnyezetet biztosítani a munkavállalók számára.

A válaszadók 30%-a számolt be arról, hogy a munkaterületek természetes fény által vannak megvilágítva, 55%-a arról, hogy a munkaterületek 50%-nál van közvetlen természetes fény, a többi területen meleg fényű izzók világítanak. 5%-a számolt be arról, hogy a munkaterületek 30%-ánál van

közvetlen természetes fény, a többi meleg fényű izzókkal megvilágított. A válaszadók 10%-a jelezte azt természetes fény nincs, de megfelelő fényellátottság van, hideg fényű izzókkal.

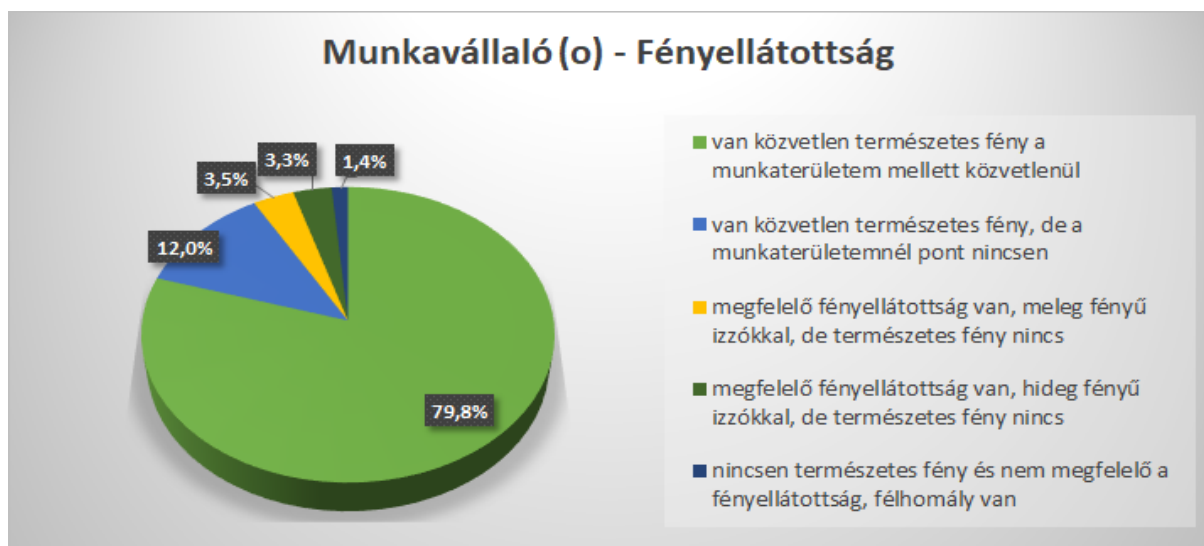


A munkavállalók által megadott érték nagyban eltérőek voltak. A 936 válaszadó közül 747 fő (80%) adta azt a választ, hogy van természetes fény a dolgozó közvetlen munkaterülete mellett.

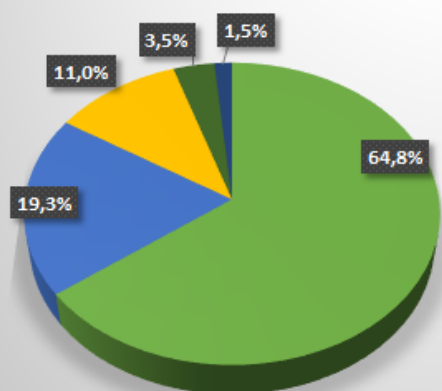
A fényellátottság esetén a munkáltatók által adott válaszokat összevetve a munkavállalók által adott válaszokkal a százalékos eltérés, azt mutathatja, hogy

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

Mann-Whitney próba elvégzése eltérést mutatott a munkavállalók és munkáltatók válaszában 1,43 és 1,95 csoportátlagok mellett.



## Munkavállaló (sz) - Fényellátottság



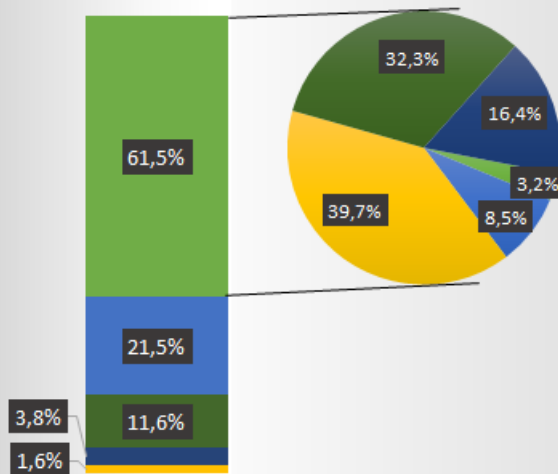
- megfelelő, melegfényű, a monitoron a fény nem tükröződik, a munkafolyamatok alatt semmi nem árnyékolódik
- megfelelő, nem melegfényű, a monitoron a fény nem tükröződik, a munkafolyamatok alatt semmi nem árnyékolódik
- lehetne több irányú, nem melegfényű, a fény a monitoron tükröződik, VAGY a munkafolyamatok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

Azon munkavállalók esetében, ahol nincs közvetlen természetes fény, az figyelhető meg, hogy 9,8%-kal több azok aránya, akinél az általános közérzet a passzív és aktív állapotok váltakozása jellemző.

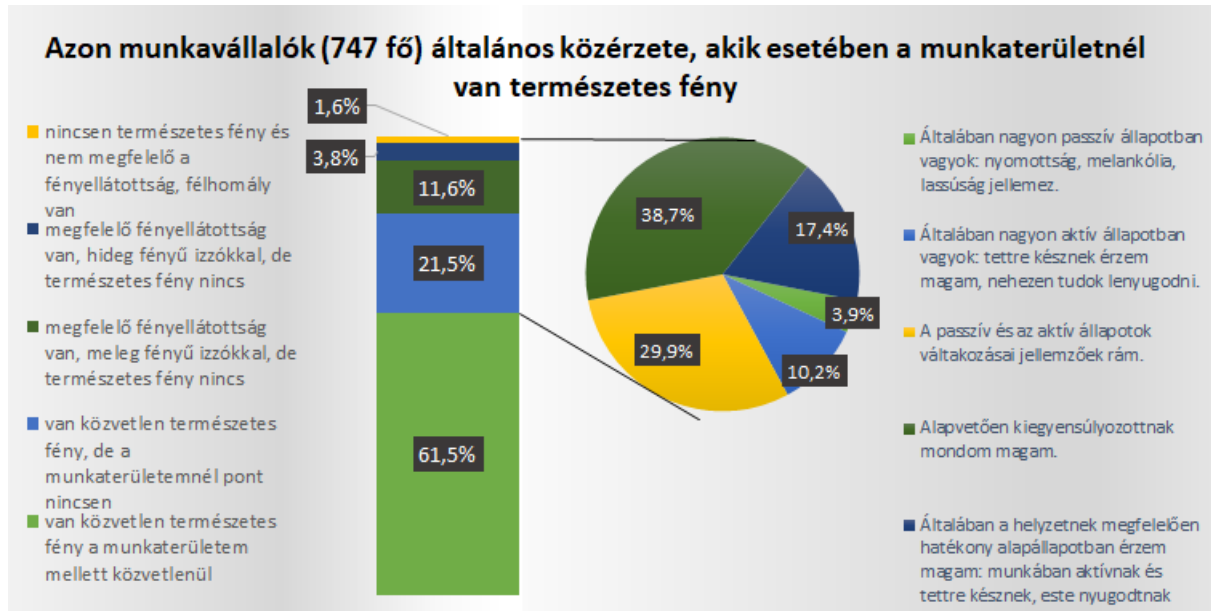
Azon munkavállalók, akik természetes fényvel ellátott munkaterületen dolgoznak összességében 6,4%-kal többen vallják magukat *alapvetően kiegyensúlyozottnak*.

## Azon munkavállalók (189 fő) általános közérzete, akik esetében a munkaterületnél nincs természetes fény

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



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



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

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

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

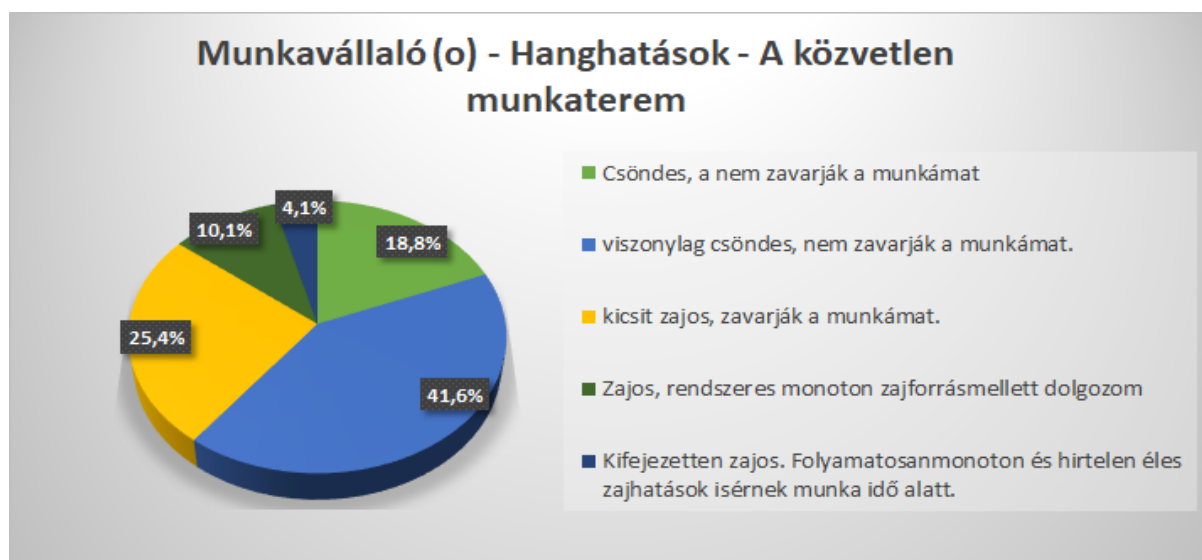
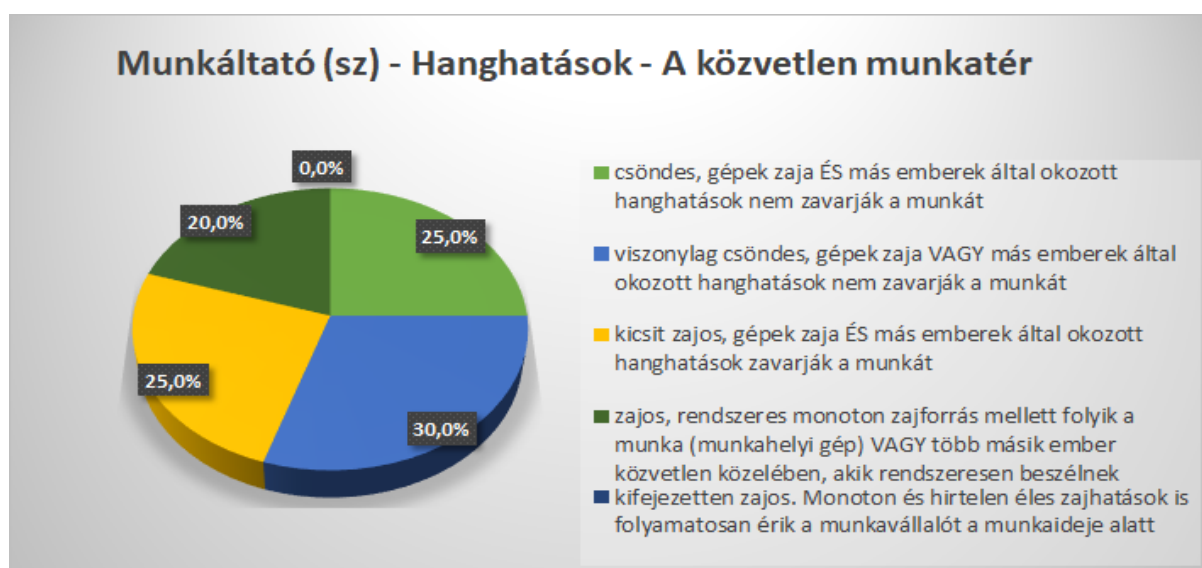
#### 5.4. Zajhatások

Zajhatásoknak számítanak a környezetünk hangforrásait, ideértve az épületgépészeti rendszerek hangjai (légkondicionáló berendezések, fűtésrendszerek, egyéb épületgépészeti rendszerek) egyéb benti használatú gépek (vízforraló, kávédaráló, konyhai robotgép, porszívó, mosógép, irodaberendezések alapzaja) és kinti használatú gépek (légkondicionálók, útfelújításhoz használt gépek, aggregátor stb.) és a városi zajok (gépjárművek, utcai reklámok, rádióadások) hangjait.

Az emberi fül általában 0-130 dB nyomástartományban lévő hangokat képes érzékelni. Minél kisebb ez az érték, annál halkabbnak halljuk. Az 55 dB vagy annál alacsonyabb teljes (külső és belső) zajhatás a stresszhormon termelés növekedését eredményezi.

A 20 Hz alatti rezgéstartományúak és az emberi fül számára nem hallhatóak, de a belső szerveinken keresztül képesek vagyunk érzékelni őket. Az infrahangok hatása: szorongás, nyugtalanság, rosszkedv, félelem, hideg érzés a gerinc mentén, nyomás a mellkason.

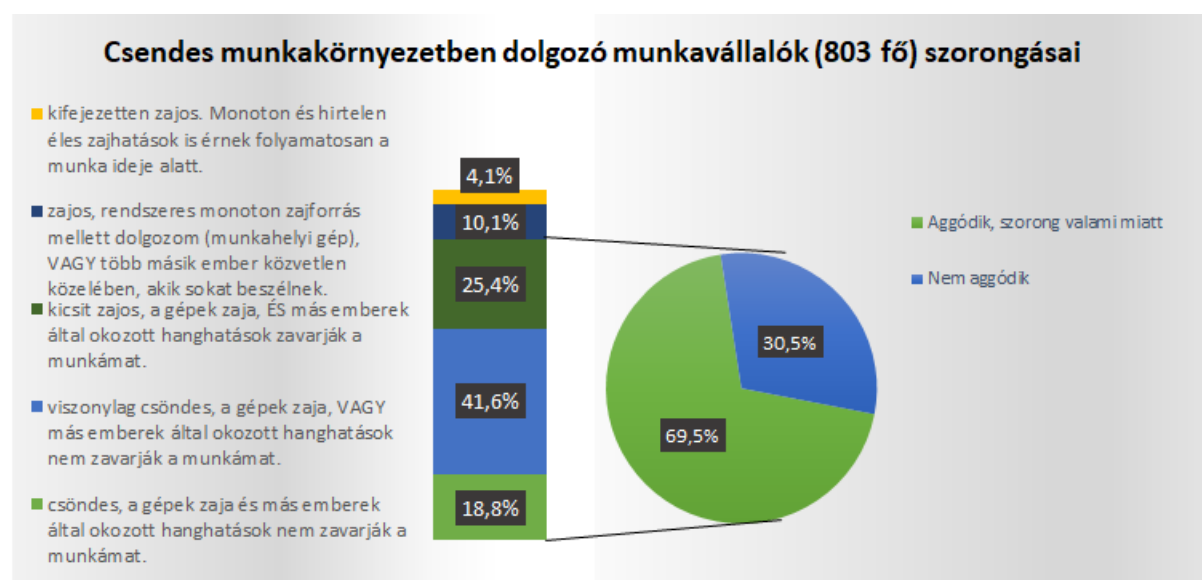
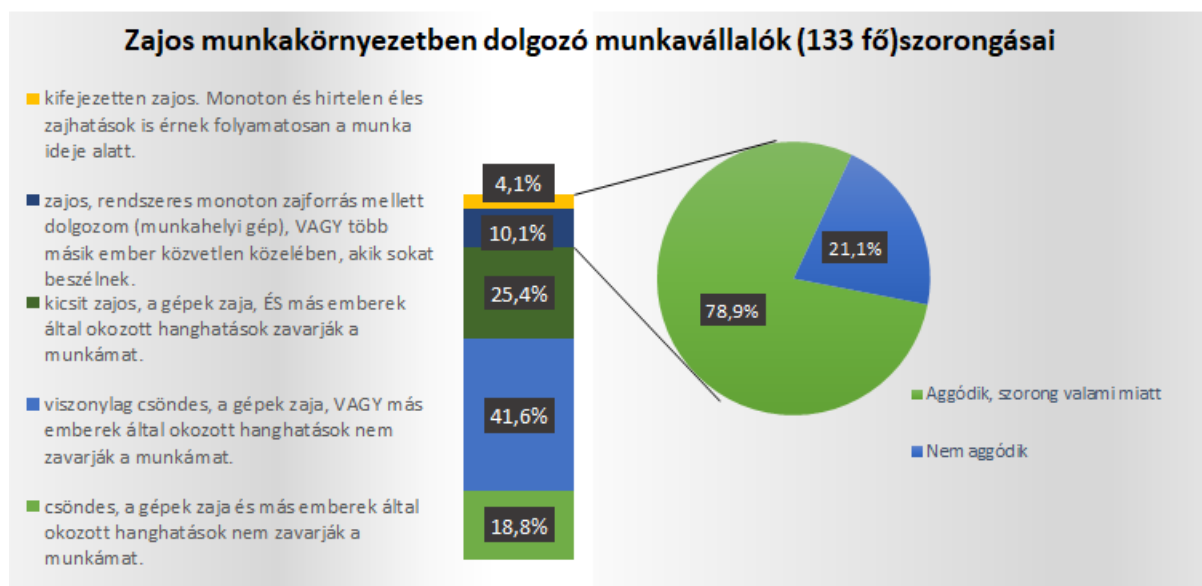
A *“Kifejezetten zajos. Monoton és hirtelen éles zajhatások is folyamatosan érik a munkavállalót a munkaideje alatt.”* kategóriát a munkáltató oldalon a 20 kitöltőből egy munkáltató sem választotta. Munkavállalói oldalon a 936 kitöltésből 38-an (4,1%) ítélték kifejezetten zajosnak a munkahelyüket. A *“zajos, rendszeres monoton zaj forrás mellett folyik a munka (munkahelyi gép) VAGY több másik ember közvetlen közelében, akik rendszeresen beszélnek.”* választ pedig a munkáltatók közül 4 munkáltató jelezte (20%). Munkavállalói oldalon a 936 kitöltésből 95-en (10,1%) jelölték be ezt a válaszlehetőséget. A két kérdés esetén a munkavállalói oldalon a munkáltatóihoz képest min. 50%-os válaszadási eltérés volt.



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

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

Vizsgálva a munkavállalók közül a zajos 10,1%-ba, illetve kifejezetten zajos 4,1%-ba tartozók (133 fő) válaszait, a megkérdezettek 78,9%-a jelezte a kérdőívben, hogy a folyamatosan változó körülményeket figyelembe véve aggódik valamin. Ugyanezen érték azon munkavállalók esetében, akik csendes, vagy kifejezetten csendes munkakörnyezetben dolgoznak (803 fő) 69,5% volt.



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

Szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk (Spearman( $r_s$ ) korrelációt használva) a munkavállalók által tapasztalt fájdalom(1), a munkavállalók által jelzett egészségi állapot, (2) valamint a munkavállalók általános közérzete (3) és a zajhatások.

A munkavállalók közül, (133 fő) akik zajos, illetve kifejezetten zajos munkakörülmények között dolgoznak 56,3% arányban jelezték azt az általános közérzet tekintetében, hogy nagyon aktív, nagyon passzív, vagy ezen állapotok folyamatos váltakozása jellemzi őket.

Ugyanezen értékek a csendes munkakörülmények mellett dolgozó (803 fő) alkalmazottak esetében 37,3%, ami 19%-kal kevesebb.

A tapasztalt fájdalomok esetében a 133 fő közül 30% jelezte azt, hogy rendszeresen 2-5 visszatérő fájdalommal tapasztal.

Ugyanezen értékek a csendes munkakörülmények mellett dolgozó alkalmazottak (803 fő) esetében 23%, ami 7% kevesebb, mint a zajos, kifejezetten zajos munkakörülmények között dolgozóknál.

A hanghatások és a *munkahelyen tapasztalt ügyfél*, valamint a *munkavállalók és vezetők közötti agresszív megnyilvánulások* esetén az alábbi összefüggések tapasztalhatók.

Spearman( $r_s$ ) korrelációt használva szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk az ügyfelek részéről érkező agresszió mértéke és a hanghatások (1), valamint a munkavállalók és vezetők részéről megnyilvánuló agresszió (2) és a hanghatások között.

Azon dolgozók esetében, akiknél a munka csendes, illetve viszonylag csendes munkakörnyezetben folyik, az ügyfelek részéről érkező agresszív megnyilvánulások aránya 42,2%. A munkavállalók 57,8% -a jelezte azt, hogy nincsenek agresszív megnyilvánulások az ügyfelek részéről.

Azon dolgozók esetében, ahol zajos, illetve kifejezetten zajos a munkakörnyezet az ügyfelek részéről érkező agresszív megnyilvánulások aránya 60,9%, míg 39,1%-uk esetében nincsenek agresszív megnyilvánulások.

18,7%-kal több az ügyfelek részéről az agresszív megnyilvánulások aránya azon munkakörnyezetben, ahol zajos, illetve kifejezetten zajos a munkahely.

Ezen értékek a *munkavállalók és vezetők közötti agresszív megnyilvánulások* esetében az alábbiak szerint alakultak: ahol csendes, illetve viszonylag csendes munkakörnyezetben folyik a munka, ott a *munkavállalók és vezetők közötti agresszív megnyilvánulások* aránya 18,2% és 81,8% arányban vannak azok, akiknél nincsenek agresszív megnyilvánulások.

Azon dolgozók esetében, akiknél zajos, illetve kifejezetten zajos a munkakörnyezet a *munkavállalók és vezetők közötti agresszív megnyilvánulások* aránya 33,1%, míg 66,9%-uk esetében nincsenek agresszív megnyilvánulások.

14,9%-kal több a *munkavállalók és vezetők közötti agresszív megnyilvánulások* aránya azon munkakörnyezetben, ahol zajos, illetve kifejezetten zajos a munkahely.



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

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

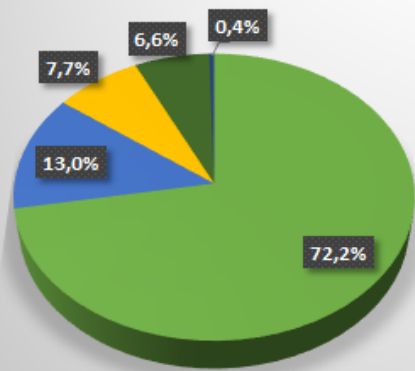
A válaszadások közötti százalékos eltérés 0,4%-17,3%.

A munkáltatók visszajelzései alapján 25%-uk (5 db) szerint "szellőztethetőek az irodák, de van, hogy kellemetlen szagok terjengenek, amelyek a szomszédos helyiségből/kívülről szűrődnek át. Ugyanezen kategória a munkavállalók esetében 7,7% (72 fő). Itt a válaszadási különbség 17,3%.



A munkáltatók által adott válaszokat vizsgálva (Spearman( $r_s$ ) korrelációt használva) szignifikáns pozitív összefüggést találtunk a közvetlen munkatérben tapasztalható szaghatások és aközött, hogy a munkavállalók milyen mértékben képesek a feladatra koncentrálni.

## Munkavállaló (o) - Szaghatások - A közvetlen munkaterületen



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

Mann-Whitney próba elvégzése eltérést mutatott a munkavállalók és munkáltatók válaszában 1,50 és 1,90 csoportátlagok mellett.

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

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

Azon dolgozók esetében, akiknél a munkakörnyezetben jól lehet szellőztetni, illetve jó illat van, az ügyfelek részéről érkező agresszív megnyilvánulások aránya 42,3%. 57,7% arányban vannak azok, akiknél nincsenek agresszív megnyilvánulások.

Azon dolgozók esetében, akiknél a munkakörnyezetben nem lehet szellőztetni, illetve rossz/kellemetlen szagok vannak az ügyfelek részéről érkező agresszív megnyilvánulások aránya 48,8%, míg 51,5%-uk esetében nincsenek agresszív megnyilvánulások.

6,5%-kal több az ügyfelek részéről az agresszív megnyilvánulások aránya azon munkahelyeken, ahol nem lehet szellőztetni, illetve rossz/kellemetlen szagok vannak. Itt természetesen fontos figyelembe venni, hogy a válaszadók esetében nem ismert, hogy a munkavállaló személyesen, illetve online formában kerülnek kapcsolatba az ügyfelekkel. Az azonban látható, hogy a kellemetlen szagok és az agresszívnek tartott megnyilvánulások között tapasztalható összefüggés.

Azon munkavállalók esetében, akiknél a munkakörnyezetben jól lehet szellőztetni, illetve jó illat van a munkavállalók, vezetők részéről érkező megnyilvánulások aránya 15,4%, a fennmaradó 84,6% arányban pedig nincsenek agresszív megnyilvánulások.

Azon dolgozók esetében, akik esetében a munkakörnyezetben nem lehet szellőztetni, illetve rossz/kellemetlen szagok vannak a munkavállalók, vezetők részéről érkező megnyilvánulások aránya 33%, míg 67%-uk esetében nincsenek agresszív megnyilvánulások.

17,6%-kal több a munkavállalók, vezetők részéről az agresszív megnyilvánulások előfordulása azon munkahelyeken, ahol a munkakörnyezetben nem lehet szellőztetni, illetve rossz/kellemetlen szagok vannak. A kérdőívben természetesen nem tudjuk egyértelműen kijelenteni, hogy a válaszadók esetében a munkavállaló, vezető egy légtérben dolgozik, az adott munkavállalóval, az azonban kimutatható, hogy a kellemetlen szagok és az agresszív, illetve annak tartott megnyilvánulások között tapasztalható összefüggés.

A válaszokat figyelembe véve rajzolódik ki, hogy a munkahelyek több mint fele (55%) jól szellőztethető, és a munkaterületnek alapvetően jó illat van. Érdekes azonban figyelembe venni azt a mérhető különbséget, ami a kellemetlen illatú/nem jól szellőztethető helyek és az agresszív megnyilvánulások magasabb száma és a jól szellőztethető helyiségek és kevesebb számú agresszív megnyilvánulás között van.

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

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

## 5.6. Alvásminőség, alvásidő

A stressz és az alvás kapcsolata egymásra ható: ha nem megfelelő az alvás mennyisége vagy minősége, akkor azt stresszként éljük meg, viszont ha stresszesek vagyunk, keveset alszunk, vagy nem megfelelő az alvásminőség, tehát tartós stresszhatás okozhat alvásproblémákat.

Az alvás ideális szükséges mennyisége 7,5-9 óra, ami függ az életkortól, a test általános állapotától, a szokásoktól, a fizikai és szellemi terheléstől, a tápanyag-ellátottságtól, a hőmérséklettől, a légköri viszonyoktól, a földrajzi viszonyoktól stb.

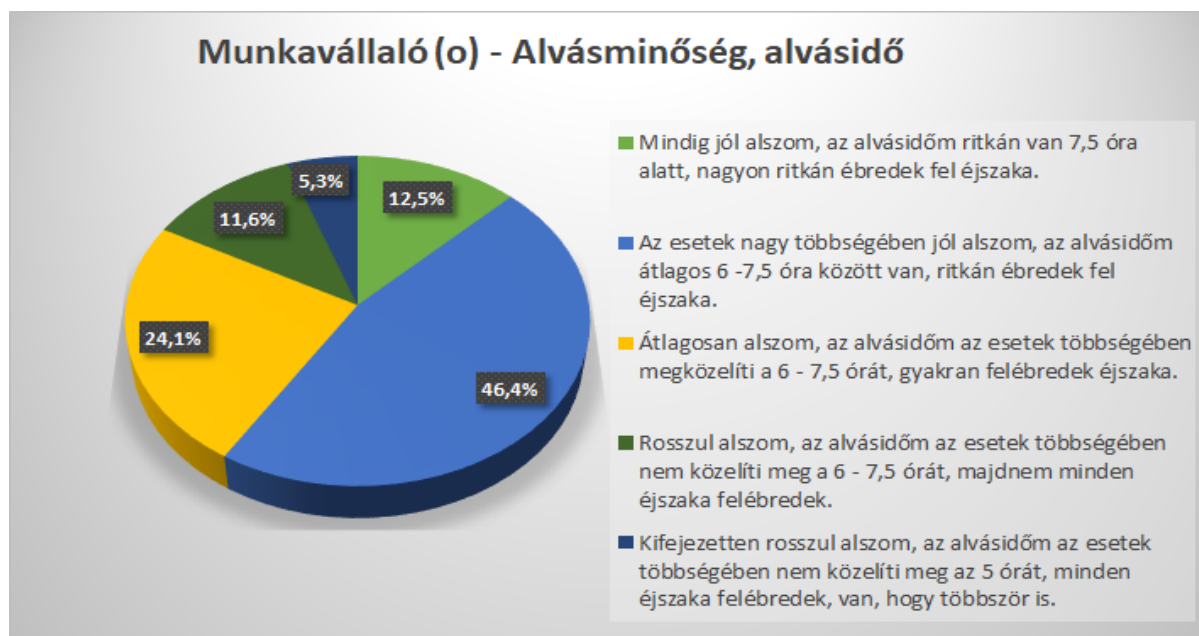
Amennyiben tartós minőségi vagy mennyiségi alvásmegvonás történik, azt a szervezet a megvonás mértékének megfelelően stresszfaktorként értékeli. Alváshiány esetén megnyílik a reakcióidő, és kortizol termelődik, amely az egyik ismert stresszhormon. Alváshiány következményei rövid távon a szorongás, figyelemzavar, memóriazavar és agresszió. Hosszútávon: szívbetegségek kialakulása, hangulatingadozás, elhízás, balesetek megnövekedett kockázata.

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

A munkavállalói visszajelzések alapján a kérdőívet kitöltők 11,6%-a (109 fő) jelezte azt, hogy *“Rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg a 6 - 7,5 órát, majdnem minden éjszaka felébredek.”* 5,3 %-a (50 fő) pedig azt, hogy *“Kifejezetten rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg az 5 órát, minden éjszaka felébredek, van, hogy többször is.”*

Ez a munkavállalók 16,9 %-át, majdnem egy ötödét érintő probléma, ami jelentős stresszfaktort jelent a mindennapokban.

A dolgozók 24,1%-a válaszolta, hogy az alvásideje csak megközelíti a 6-7,5 órát és többször fel is ébred éjszaka, és további 46,4% válaszolta, hogy alvásideje minden éjjel 6-7,5 óra között van, de nem haladja meg azt. Azon munkavállalók aránya, akik rendszeresen megfelelő minőségben és mennyiségben alszanak mindössze 12,5%.



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

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

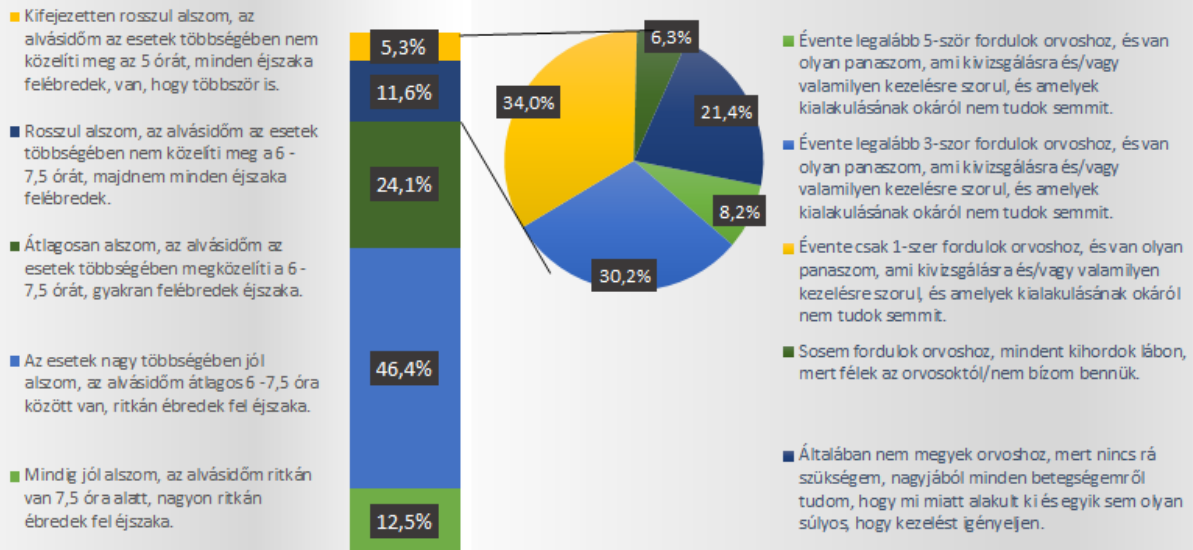
A rosszul, illetve kifejezetten rosszul alvók esetében (159 fő) azon munkavállalók aránya, akiknél évente előforduló betegségek, kezelendő panaszok száma legalább 3-5 között van, 38,4%, (61 fő), ezen munkavállalók 44,7%-a 45 éves kor alatti, és mindössze 11,4%-a 55 év feletti.

Ugyanezen érték az átlagosan, illetve többnyire jól, valamint a jól alvók esetében (777 fő) mindössze 19,2% (149 fő), ahol a munkavállalók 44,3%-a 45 év alatti, és 19,4% 55 év feletti.

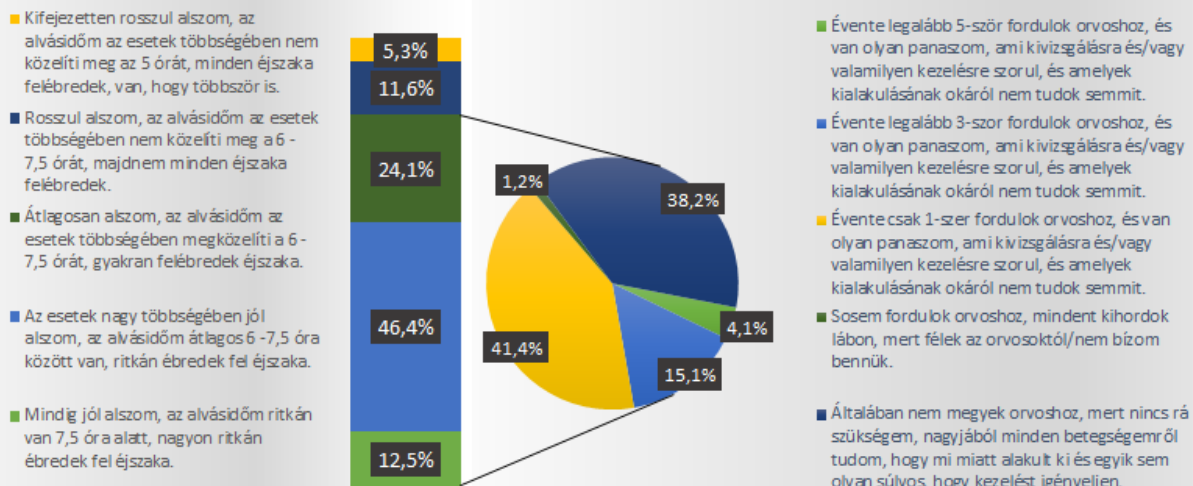
Míg az átlagosan, illetve többnyire jól, valamint a jól alvók esetében 19,1% azok aránya, akiknél az évente előforduló betegségek, kezelendő panaszok száma legalább 3-5, addig ez a rosszul, illetve kifejezetten rosszul alvók esetében dupla ennyi, 38,4%.

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

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



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

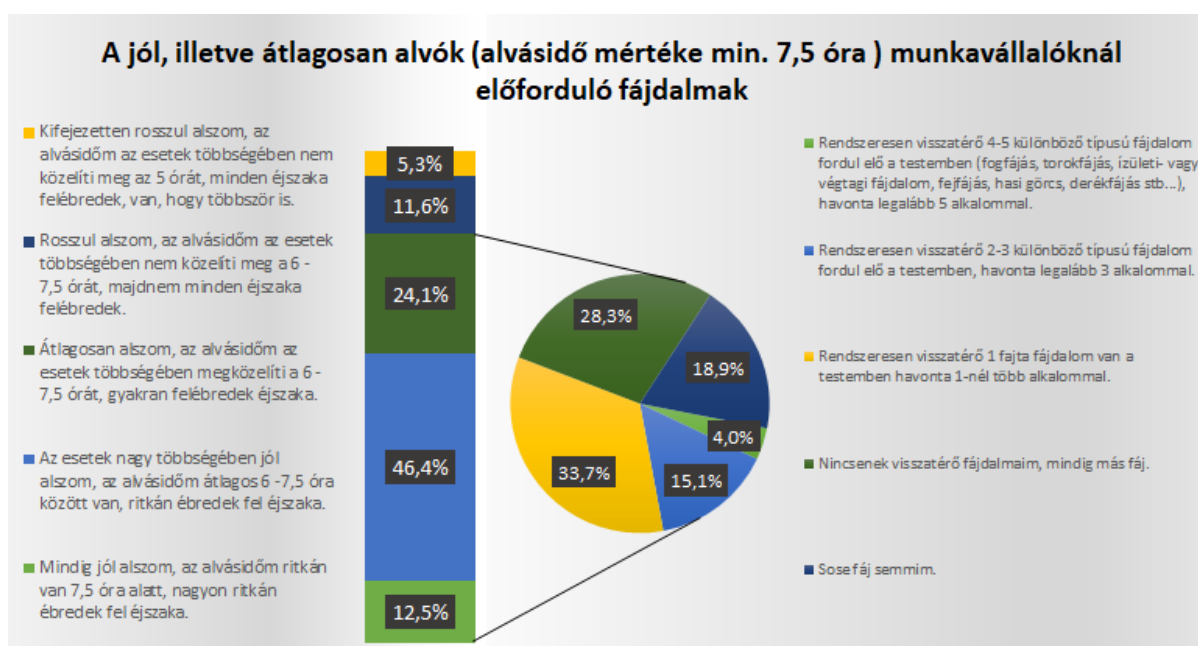
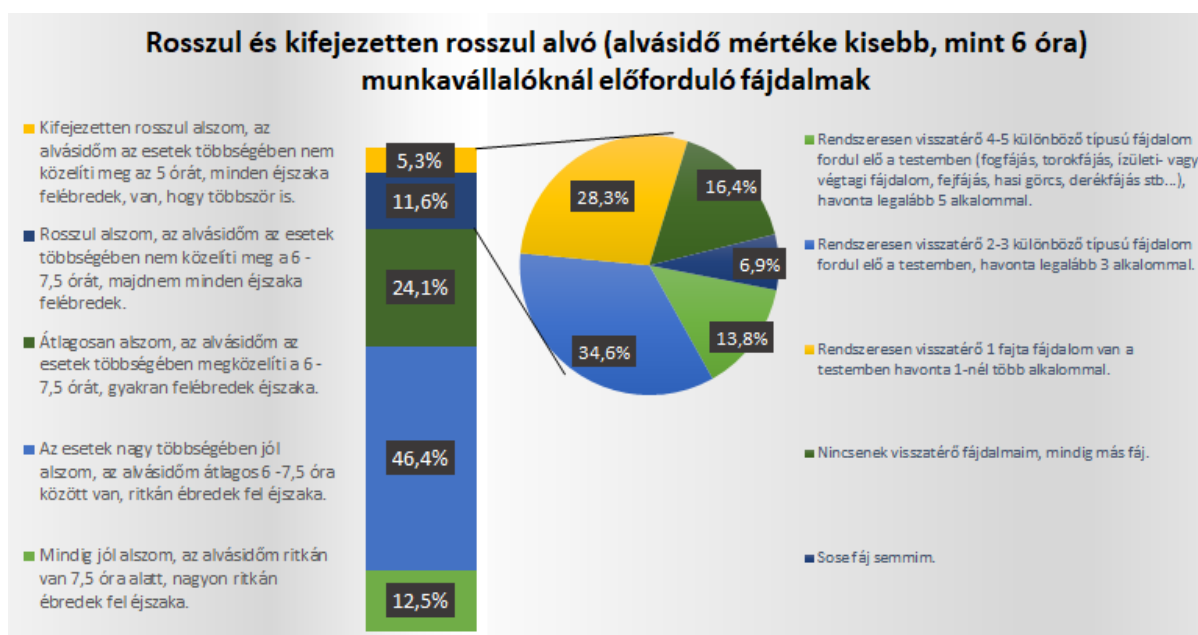


Spearman( $r_s$ ) korrelációt használva szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk az alvás minősége és hossza, illetve az aktuálisan tapasztalt fájdalmak száma között.

Az előforduló fájdalomra vonatkozó kimutatások esetében az figyelhető meg, hogy míg az átlagosan, illetve többnyire jól, valamint a jól alvó munkavállalók esetében a 777 főből, 18,9% -nál került kiválasztásra a *“Soha sem fáj semmim”* érték, a rosszul és kifejezetten rosszul alvók esetében a 159 főből ezt csupán 6,9% (11 fő) mondta el magáról.

A *“Rendszeresen visszatérő 4-5 különböző típusú fájdalom fordul elő a testemben (fogfájás, torokfájás, ízületi- vagy végtagi fájdalom, fejfájás, hasi görcs, derékfájás stb.), havonta legalább 5*

*alkalommal*” kategóriát választók aránya az átlagosan, illetve többnyire jól, valamint a jól alvók esetében 4% (31 fő), addig ezen érték a rosszul, illetve kifejezetten rosszul alvók esetében a 159 főből 13,8% (22 fő).



A fájdalmak tapasztalása és az alvás minősége és hossza oda-vissza hatna egymásra. Így azt is megvizsgáltuk, hogy azon munkavállalók, akik esetében a rendszeresen visszatérő 2-5 fájdalmak előfordulása került a válaszokban megadásra, hogyan alszanak.

A 936 fő válaszadóból 225 fő (24%) jelezte, hogy 2-5 rendszeresen visszatérő fájdalma van. Közülük 34,2% (77 fő) esetében fordul elő, hogy rosszul, illetve kifejezetten rosszul alszanak.

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

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

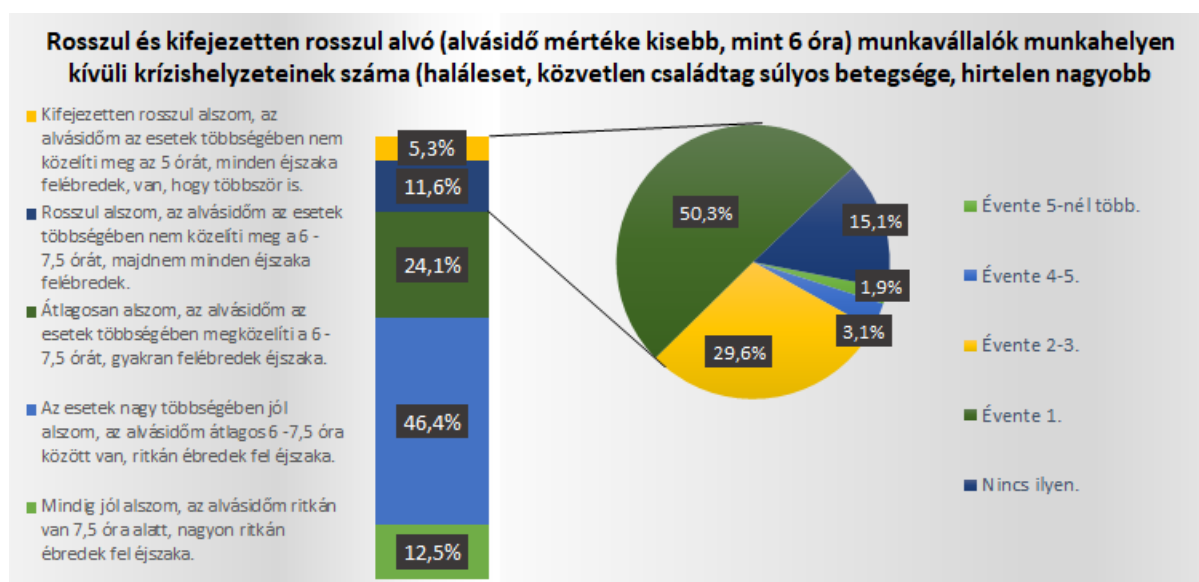
Spearman( $r_s$ ) korrelációt használva szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk az alvás minősége és hossza és a munkahelyen kívüli krízishelyzetek (haláleset, közvetlen családtag súlyos betegsége, hirtelen nagyobb kiadás, költözés, szakítás/válás) száma átlagosan értékek között.

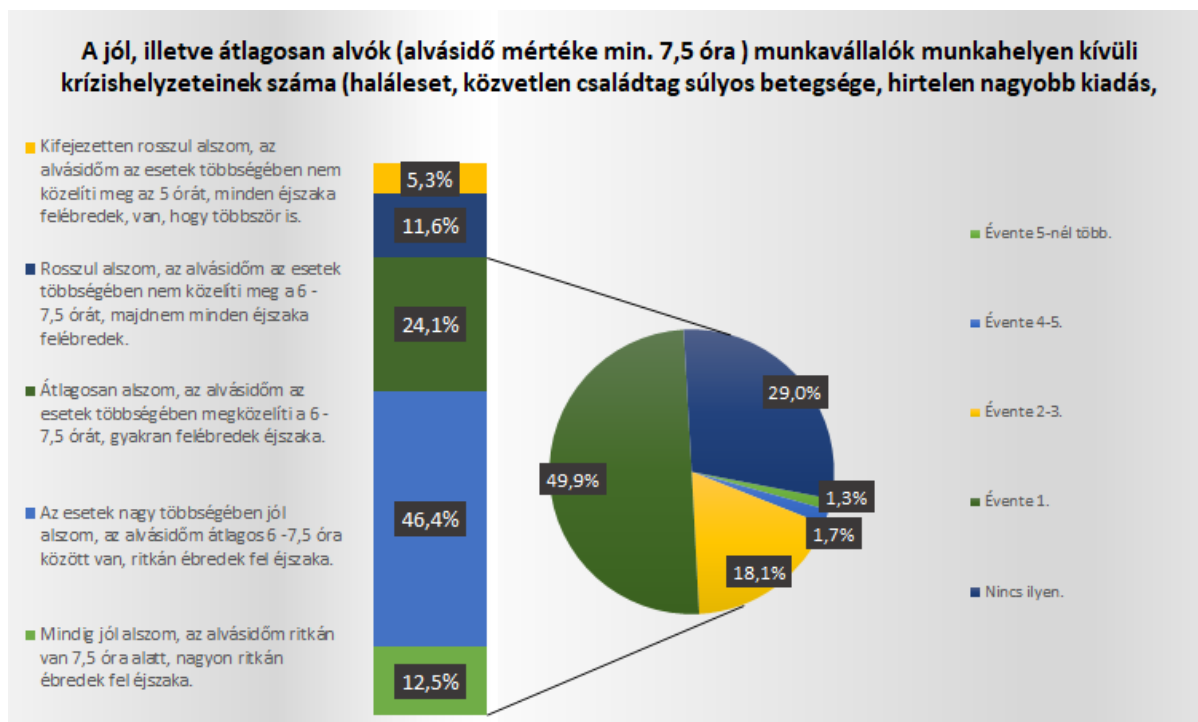
A felmérés alapján a 159 fő rosszul és kifejezetten rosszul alvó közül 7 fő (4,4%) számolt be arról, hogy évente 4, vagy annál több munkahelyen kívüli krízishelyzet (pl. haláleset, közvetlen családtag súlyos betegsége, hirtelen nagyobb kiadás, költözés, szakítás/válás) van az életében.

Ezen érték a 777 fő jól, illetve általános alvó munkavállalók esetében ugyancsak 23 fő, ami az összes megkérdezett mindössze 2,9%-a.

A rosszul alvók és kifejezetten rosszul alvók életében a válaszok alapján évente 2, vagy annál több krízishelyzet 34,6%-ban (55 fő) van. A jól, többnyire jól illetve átlagosan alvók esetén ez mindössze (164 fő) 21,1 %.

A 936 kitöltés esetében a munkavállalók a krízishelyzeteket többségében megfelelően oldják meg – 28,5% *“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 39,7% *“Ritkán előfordul néhány súlyosabb krízis, de alapvetően ezeken a helyzeteken gyorsan túlteszem magam.”* - ez azon rosszul, kifejezetten rosszul alvó munkavállalókra is vonatkozik, akiknél 4-nél több 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 kiértékelés során összevetésre kerültek a munkavállalók munkahely kapcsán felmerülő aggodalmi, illetve az alvás mennyisége és minősége. A megkérdezettek egyszerre több választ is megadhattak arra vonatkozóan, hogy milyen aggodalmaik vannak a munkahelyükkel kapcsolatban (munkahely elvesztése, munkakör és munkarend megváltoztatása, fizetés csökkentése).

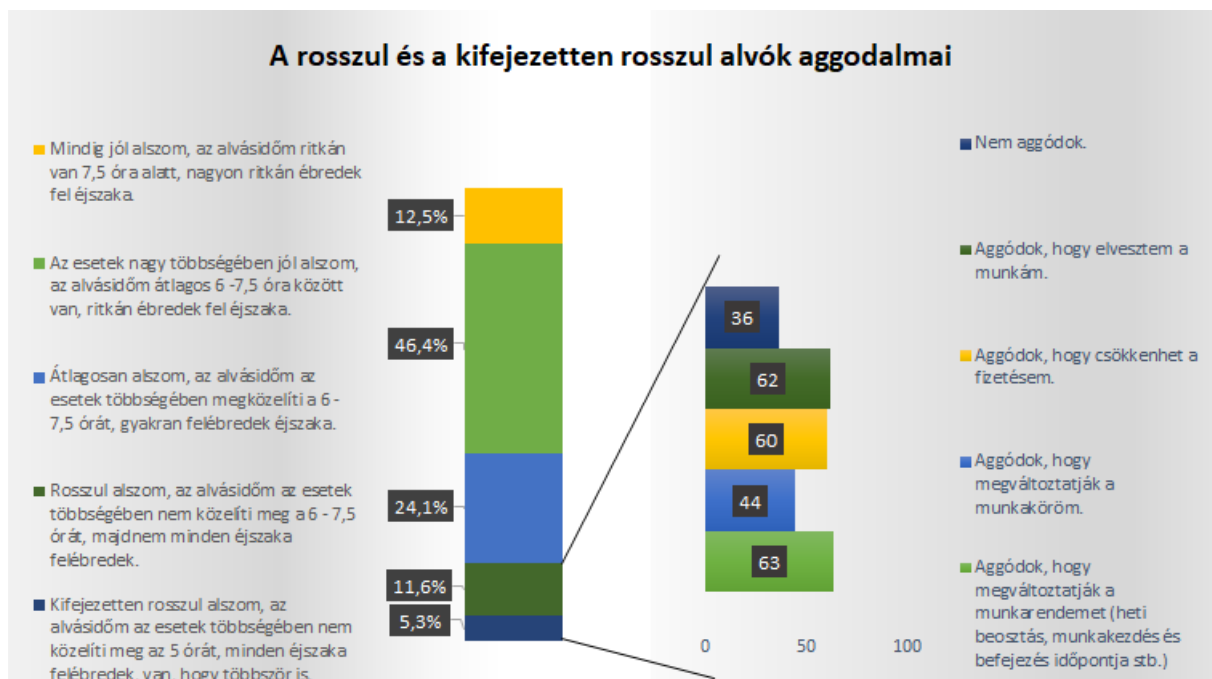
Spearman( $r_s$ ) korrelációt használva szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk az alvás minősége és hossza és a munkavállalók munkahely kapcsán felmerült aggodalmainak száma között.

A rosszul, kifejezetten rosszul alvó munkavállalók esetében a 159 főből 41 fő (25,8%) válaszolta, hogy a változó körülményeket figyelembe véve *nem aggódik*. Ugyanezen érték a jól, többnyire jól és átlagosan alvók esetében 7,2%-kal magasabb a 777 főből 256 fő, azaz 32,9% adta az a választ, hogy *nem aggódik*.

A különböző aggodalmak tekintetében a leggyakrabban előforduló válasz a *munkahely elvesztése (1)*, illetve a *munkarend megváltoztatása (2)*, valamint a *fizetéscsökkentés (2)* volt. A 159 főből a munkahely elvesztését 93 fő (58,4%), a munkarend megváltozását 63 (39,6%) fő, a fizetés csökkentését 60 fő (37,7%) választotta.

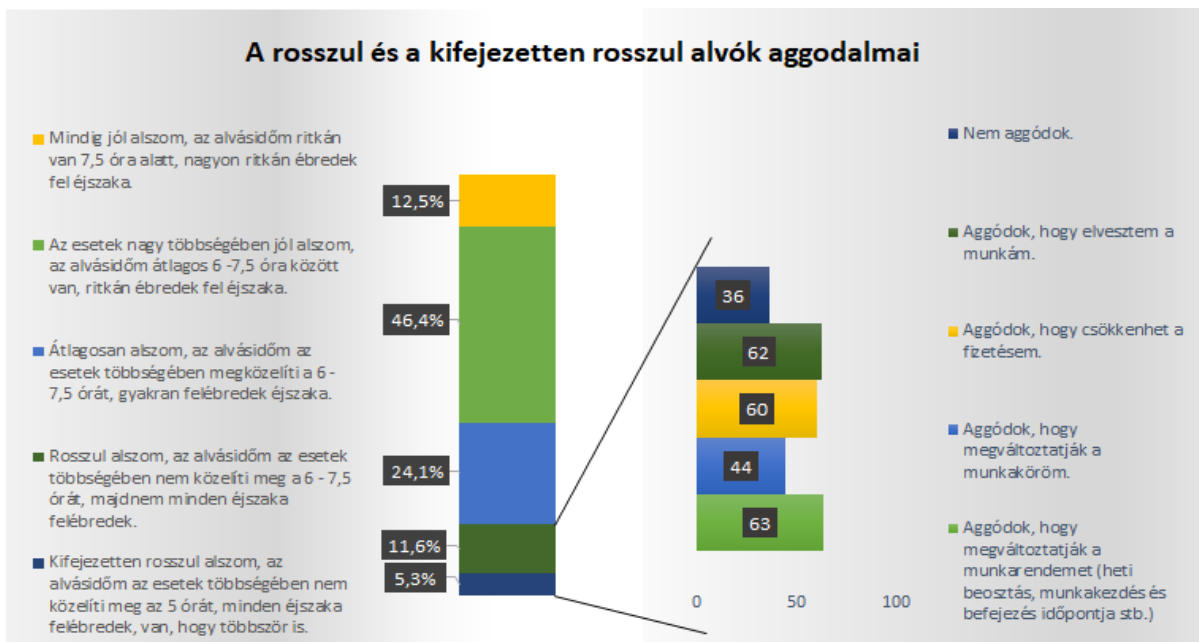
A jól, többnyire jól, illetve átlagosan alvók esetében ezen értékek a 777 főből: 433 fő (55,7%) a *munkahelyének elvesztése*, 240 fő (30,8%) a *fizetésének csökkenése*, 229 fő (29,5%) *munkarend megváltoztatása* miatt aggódik.

Az aggodalmak típusa esetében a jól alvók és a rosszul alvók adatait összehasonlítva, elmondható, hogy a jól alvók összességében kevesebbet aggódnak. Számszerűsítve az alábbi különbségek voltak kimutathatók: a munkahely elvesztése esetében 2,7%-kal, a fizetés csökkenése esetében 6,9%-kal, a munkarend megváltoztatása esetében 10,1%-kal kevesebb az aggodalmak aránya a jól alvók esetében, mint a rosszul, kifejezetten rosszul alvók esetében.



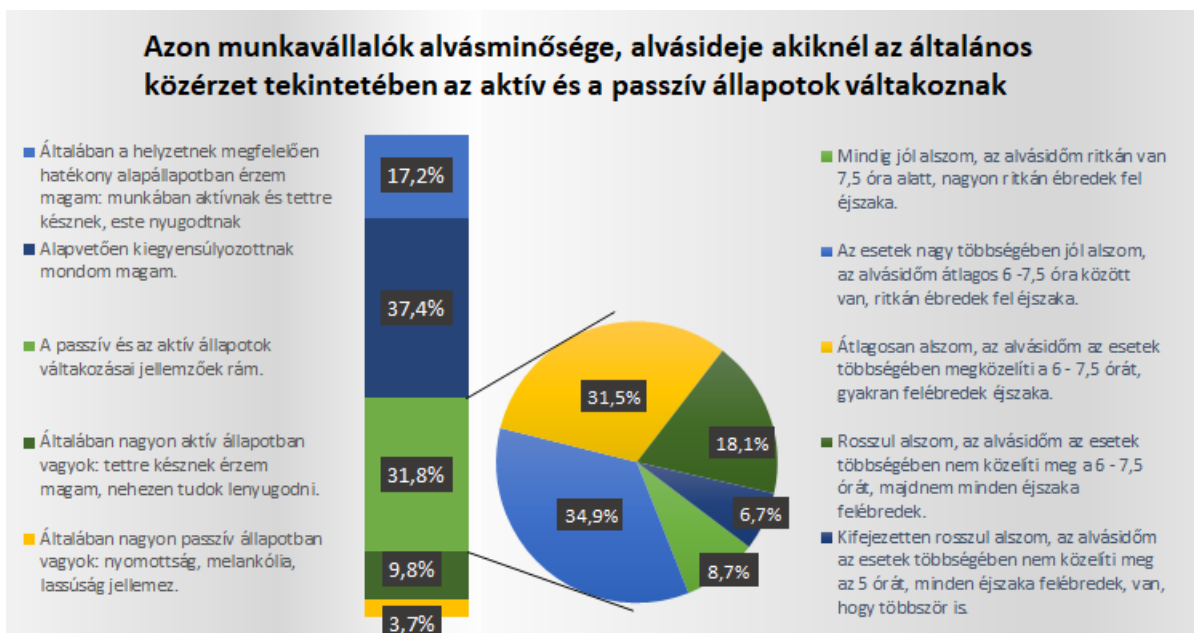
A munkahelyen tapasztalható aggodalmak darabszáma a rosszul és a kifejezetten rosszul alvók esetében átlagosan 1-2 darab között van 81 fő (50,9%). 41 fő (25,7%) pedig 3-4 dolog miatt is aggódik. A mindig jól, jól, illetve átlagosan alvók esetében is hasonló számokat kaptunk. Az 1-2 dolog kapcsán aggódók száma 396 fő (50,9%), míg a 3-4 dolog miatt aggódók száma 144 fő (18,5%).

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



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

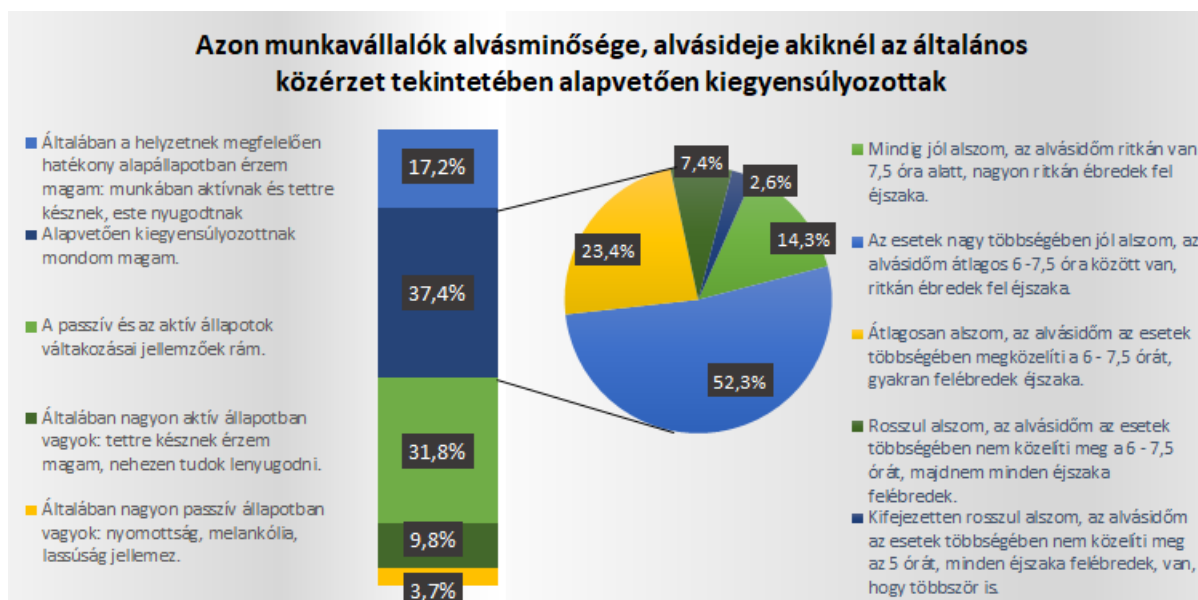
Az alváshiány közérzetre kiterjedő hatását nézve, azon munkavállalók, akik arról számoltak be, hogy a passzív és aktív állapotok változásai jellemzőek rájuk a 298 fő közül, 24,8% (74 fő) esetében figyelhető meg, hogy rosszul, illetve kifejezetten rosszul alszik. Ezen arány a mindig jól alvók (117 fő) esetében mindössze 26 fő, azaz 22,2%.



Azon dolgozók esetében, akik általános közérzetére az jellemző, hogy *alapvetően kiegyensúlyozottak* (350 fő) ugyancsak megfigyelhető, hogy kevesebb, pontosan 35 fő (10%) azoknak a száma, akiknél az

alvásidő, illetve minőség nem megfelelő, vagyis akik rosszul és kifejezetten rosszul alszanak. Az *alapvetően kiegyensúlyozott* munkavállalók körében közel a duplája (14,2%) a mindig jól alvók aránya, mint azoknál, akiknél *a közérzetben a passzív és aktív állapotok váltakoznak* (7,4%).

A többségében jól alvó munkavállalók számánál is hasonló eltérések tapasztalhatók. Azon dolgozók között, akik többségében jól alszanak, nagyobb arányban fordul elő, hogy a közérzetükre a kiegyensúlyozottság jellemző 42,1%. Ez az arány 18,2%-kal magasabb, mint azon munkavállalók esetében, akikre *a közérzetüknél a passzív és aktív állapotok váltakozása jellemző* (23,9%).



Spearman( $r_s$ ) korrelációt használva szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk az alvás minősége és hossza és a munkavállalók időmenedzsmentje (hatékony időkezelés / időszorítás) között.

Azon munkavállalók (200 fő) közül, akik arról számoltak be, hogy *”Folyamatosan időszorításban vagyok, rendszeresen kell túlóráznom, folyamatosan tapasztalom az időszorítást.”*, illetve *„Gyakran fordul elő, hogy nagyon rövid határidejű munkákat kapok, ezért sokszor túlórázom, vagy azok megvalósításán járnak gondolataim munkaidő után is.”* 29% (58 fő) esetében figyelhető meg, hogy rosszul, illetve kifejezetten rosszul alszik.

Azon munkavállalók esetében, akik azt adták meg hogy *„Vannak határidős munkáim, de megfelelő ütemezéssel jól szervezhetőek a munkák, így nem tapasztalom az időszorítást.”* (268 fő) esetében mindössze 35 fő, azaz 13% a rosszul, illetve kifejezetten rosszul alvók aránya.

A megfelelő mennyiségű és minőségű alvás pozitív hatással van az idegrendszer állapotára. Az idegrendszerünk, mint minden más szervrendszerünk is, alvás alatt képes regenerálódni. Alvás alatt történnek meg az agy ingerrendező és ingerszelektációs mechanizmusai. A nappali ingerek következményeként, alvás alatt épülnek ki az új idegi kapcsolatok is. Ezek mind a hatékony munkavégzés alapfeltételei. Megfelelő mennyiségű és minőségű alvás jelentősen hat az időbeli tájékozódásra, illetve a prioritizálás képességére is, amelyek a munkában rendkívül fontosak.

A rosszul, illetve kifejezetten rosszul alvók esetében (159 fő) 36,5%-ban fordul elő (58 fő), hogy a munkavállalók úgy tapasztalják *”Folyamatosan időszorításban vagyok, rendszeresen kell túlóráznom, folyamatosan tapasztalom az időszorítást.”* vagy *„Gyakran fordul elő, hogy nagyon rövid határidejű munkákat kapok, ezért sokszor túlórázom, vagy azok megvalósításán járnak gondolataim munkaidő után is.”*

A minimum 7,5 órát alvó munkavállalók esetében (118 fő) alacsonyabb 15 fő (12,7%) azoknak a száma, akik azt jelezték, hogy *”Folyamatosan időszorításban vagyok, rendszeresen kell túlóráznom, folyamatosan tapasztalom az időszorítást.”* vagy *„Gyakran fordul elő, hogy nagyon rövid határidejű munkákat kapok, ezért sokszor túlórázom, vagy azok megvalósításán járnak gondolataim munkaidő után is.”*. **Míg a rosszul és kifejezetten rosszul alvók esetében azon munkavállalók aránya, akik folyamatosan, illetve gyakran tapasztalják az időszorítást 36,5%, addig a mindig jól alvók esetében ez a szám 12,7%.**

**A munkavállalók mindössze 12,5%-a alszik kielégítő mennyiséget, a további 87,5% ennél kevesebbet.**

Szignifikáns összefüggések mutathatóak ki többek között az alvás hossza és minősége valamint

- a munkakörülmények (ergonómia, szag, hang, fény) között;
- az időmenedzsment (hatékony időkezelés / időszorítás) között;
- az évente előforduló kezelendő panaszok, betegségek száma között;
- az aktuális fájdalmak között;
- a munkahelyen kívüli krízishelyzetek száma között;
- étkezések száma között;
- a munkavállalók aggodalmainak száma között;
- a munkavállalók és munkáltatók közötti kapcsolat között;
- az ügyfelektől érkező agresszív megnyilvánulások munkavállalók általi megélése között;
- a munkatársaktól érkező agresszív megnyilvánulások munkavállalók általi megélése között;
- a munkavállalók sport és mozgási szokásai között.

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

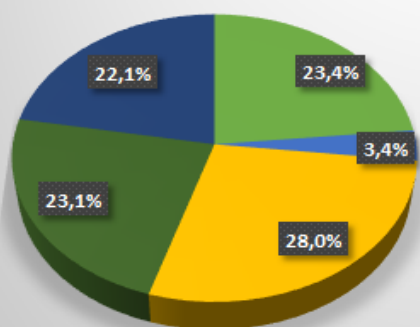
Javaslat: a munkavállalók ismereteinek bővítése az alvás fontosságáról, kiemelt szerepéről a mindennapjaikban, a stressztűrő képesség tekintetében. Fontos az ismeretbővítés arra vonatkozóan is, hogy milyen körülmények között alszik pihentető módon a test, és milyen körülmények hátráltatják a nyugodt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

## 5.7. Tápanyag-ellátottság

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



## Munkavállaló (o) - Rendszeresség az étkezésekben (rendszeres: minden nap hasonló időpontokban történő)

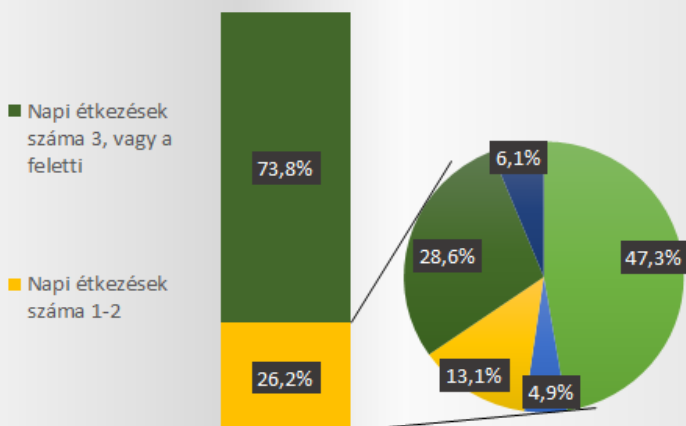


- Egyáltalán nincs az étkezéseimben rendszeresség, akkor eszek, amikor eszembe jut, vagy ha időm van rá.
- Van, hogy csak 1-szer eszek egy nap, de van, hogy 5-6-szor is.
- Minden nap ugyanannyiszor étkezek, de az időpontokban nincs rendszeresség.
- Csak egy étkezést tartok rendszeresen, a többi alkalommal akkor eszek, amikor eszembe jut, vagy ha időm van rá.
- A nap folyamán az összes étkezésem azonos időpontokban van, ritkán térek el ettől.

Azon dolgozók esetében, ahol a napi étkezések száma eléri, illetve meghaladja a 3-at, ott a válaszadók 27,8%-a étkezik a nap folyamán ugyanazokban az időpontokban.

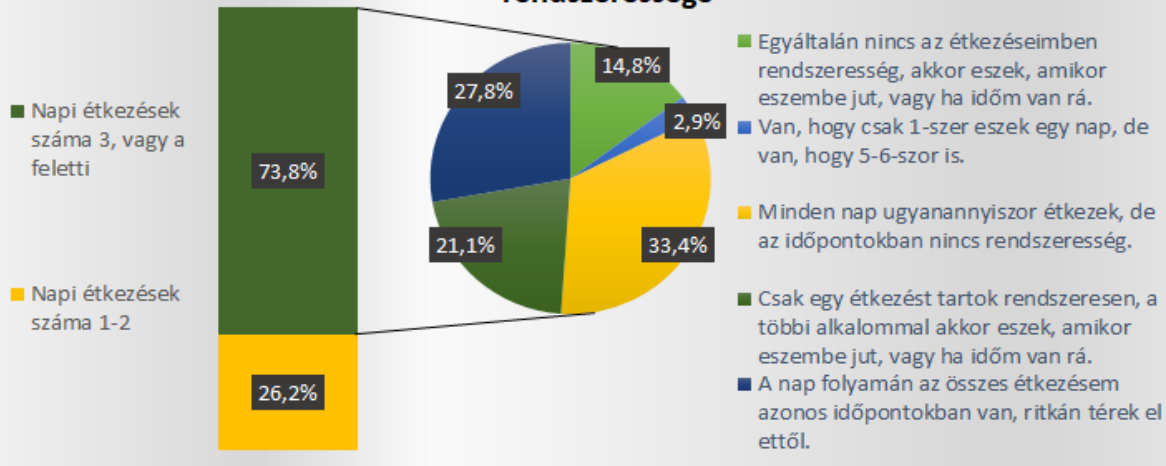
Akik naponta legalább 3-szor étkeznek, azoknak 49%-a tart valamiféle rendszerességet az étkezések kapcsán, míg azok között, akik naponta 1-2-szer étkeznek ez 34,7%.

## Az 1-2 napi étkezéssel élő munkavállalók étkezéseinek rendszeressége



- Egyáltalán nincs az étkezéseimben rendszeresség, akkor eszek, amikor eszembe jut, vagy ha időm van rá.
- Van, hogy csak 1-szer eszek egy nap, de van, hogy 5-6-szor is.
- Minden nap ugyanannyiszor étkezek, de az időpontokban nincs rendszeresség.
- Csak egy étkezést tartok rendszeresen, a többi alkalommal akkor eszek, amikor eszembe jut, vagy ha időm van rá.
- A nap folyamán az összes étkezésem azonos időpontokban van, ritkán térek el ettől.

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



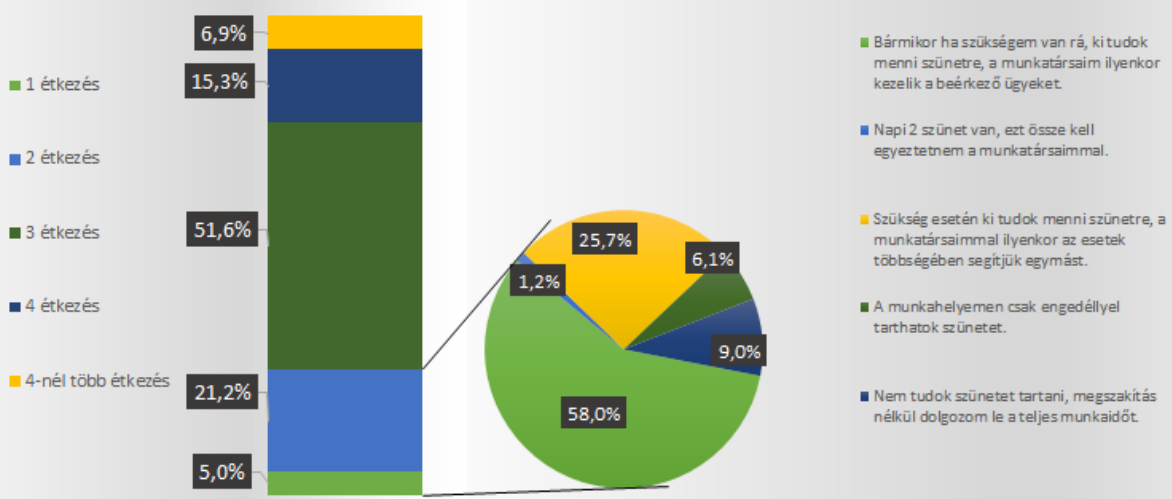
Spearman( $r_s$ ) korrelációt használva szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk az étkezések rendszeressége és a munkahelyi szünetek között.

Akik napi 1-2 étkezést tartanak, azoknak 51%-a tud bármikor szünetre menni, akik napi 3, vagy annál többször esznek, azoknak 67,29%-a. Ebből arra következtethetünk, hogy a

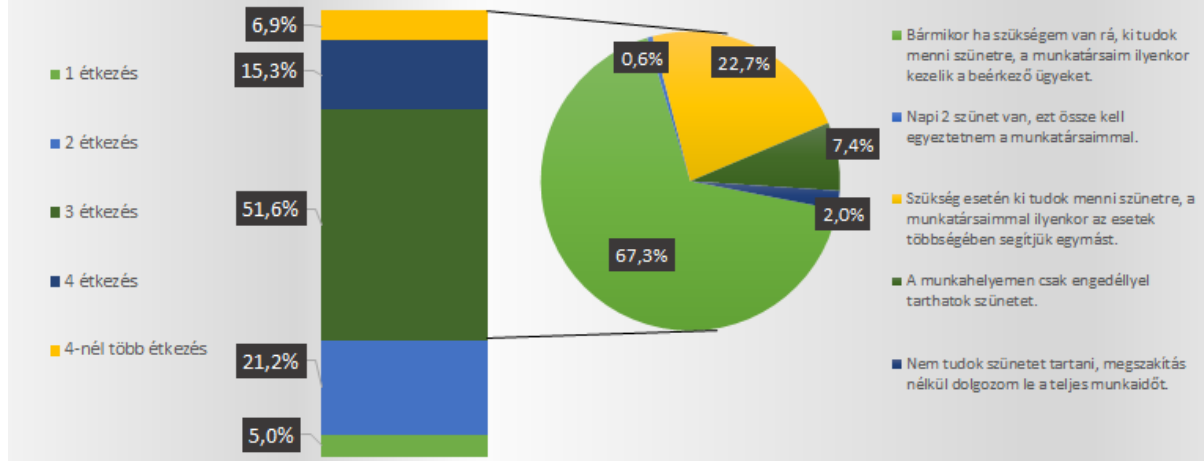
- munkahelyeken aki étkezni szeretne vagy egyéb okból szünetet tartana, arra van lehetősége (munkarenden belül megoldható) vagy
- a munkahelyeken megszabott szünetek száma, ideje hat a munkavállalók napi étkezéseinek számára

A felmérésből nem derül fény arra, hogy melyik munkahelyen, melyik eset áll fenn. A kérdés eldöntéséhez több paraméterrel is összevetettük a fenti eredményeket.

### Az 1-2 napi étkezéssel élő munkavállalók munkaidőn belüli szünetei

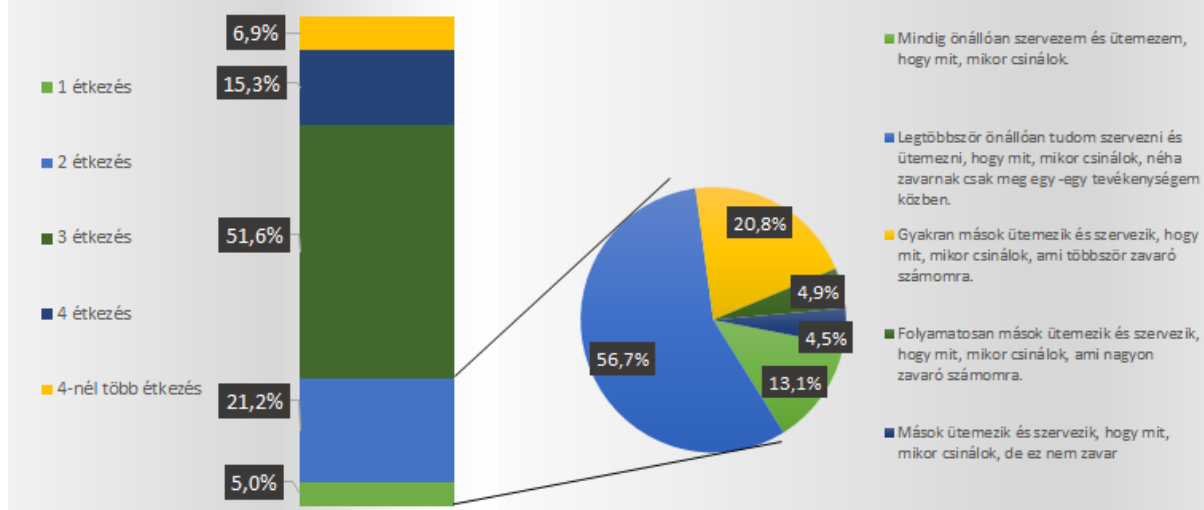


## A napi 3, vagy annál több étkezéssel élő munkavállalók munkaidőn belüli szünetei

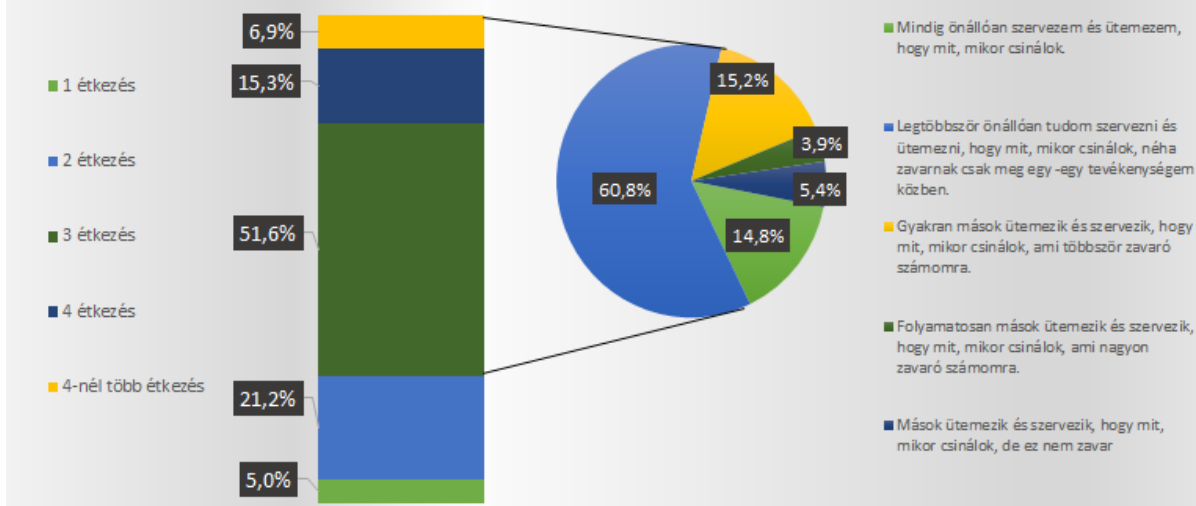


A válaszokból az is kiderül, hogy mind a napi 1-2-szer étkezők mind a napi 3, vagy annál többször étkezők hasonló százalékban ütemezik a saját munkafázisaik végzését. Ami azt jelenti, hogy nem a különböző munkakörök befolyásolják azt, hogy a munkavállalók mikor tudnak étkezni. A válaszadások alapján a napi 1-2 étkezéssel élők esetében a munkavállalók számára 69,8-90,6%-ban biztosított, hogy akkor és annyiszor tartsanak szünetet, - és ezáltal, ha igény van rá, étkezzenek, - amennyire csak szükségük van.

## Az 1-2 napi étkezéssel élő munkavállalók munkafázisainak ütemezése

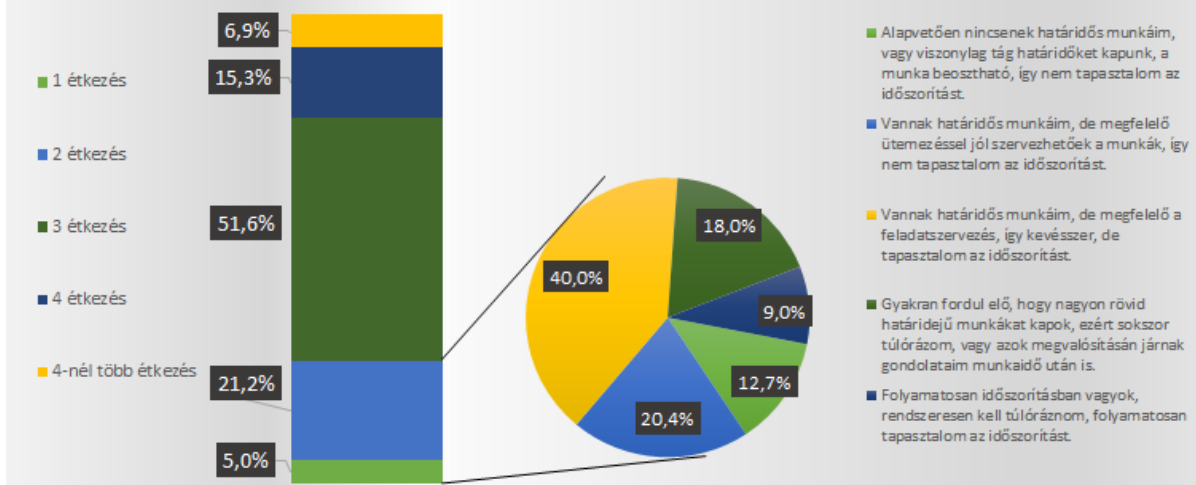


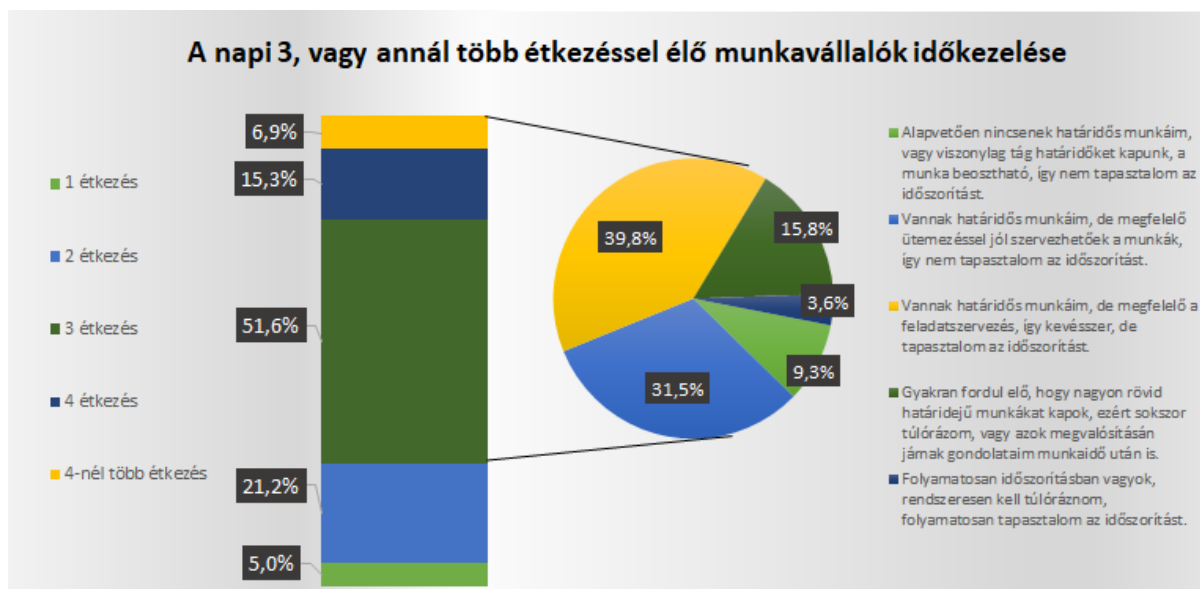
## A napi 3, vagy annál több étkezéssel élő munkavállalók munkafázisainak ütemezése



A napi 1-2 étkezéssel élő munkavállalóknak 73,1%-a (40%+20,4%+12,7%-a) képes úgy menedzselni a saját időbeosztását, hogy nem, vagy csak kevés alkalommal érzékel időszorítást. A napi 3, vagy annál többször étkezők esetében 80,6% (39,8%+31,5%+9,3) nem érzékeli az időszorítást, vagy csak kevésszer. A két arány között nincs szignifikáns különbség. Ez is azt támasztja alá, hogy nem a munkahelyi körülmények, időbeosztás, szabályok okozzák, ha valaki kevesebbszer eszik, mint 3, hanem egyéni indokok.

## Az 1-2 napi étkezéssel élő munkavállalók időkezelése





A napi 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 az nem kapja meg az kihatással van többek között az általános közérzetre, a teherbírásra, teljesítményre, gondolkodásra, de még a társas kapcsolatokra is.

Spearman( $r_s$ ) korrelációt használva (szignifikáns, pozitív) összefüggést találtunk az étkezések száma és az alvás minősége között.

Mind az alvás, mind a táplálékfelvétel a 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. Minél többször étkezünk, annál nagyobb a valószínűsége annak, hogy minőségileg is kielégítően táplálkozunk és mennyiségileg sem viszünk be felesleget. Aki naponta 1-2x eszik, gyakran többet eszik mennyiségileg, mint amennyire a szervezetének szüksége lenne.

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.

A napi 1-2x étkezők (245 fő) közül 26,1% (65 fő) vallotta azt, hogy rosszul, vagy kifejezetten rosszul alszik.

Míg a napi 3+ alkalommal étkezők (691 fő) közül mindössze (95 fő) 13,7% jelezte azt, hogy rosszul, illetve kifejezetten rosszul alszik.

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

Azon munkavállalók esetében, akik napi 1-2 étkezéssel élnek (245 fő) az ügyfelek részéről érkező agresszív megnyilvánulásokat 13% (32 fő) arányban alapvetően rosszul élik meg, és nincsenek, vagy alapvetően nincsenek rájuk felkészülve. 145 fő (59,2%) pedig jól, illetve alapvetően jól kezeli ezen eseteket.

Ezek az arányok a 3, vagy annál több étkezéssel élők (691 fő) esetében: azon alkalmazottak aránya, akik rosszul, illetve alapvetően rosszul kezelik ezeket a helyzeteket 9,5% (66 fő) akik jól, illetve alapvetően jól kezelik azok 44,3% (306 fő).

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

Szignifikáns összefüggéseket találtunk a napi étkezések száma és az alvás minősége között: a napi 1-2-szer étkezőkhöz képest a 3-nál több alkalommal étkezők általánosságban kielégítőbb mennyiségben és minőségben alszanak. Az alvás és az általános közérzet közötti szignifikáns összefüggés által pedig az is kimutatható, hogy az étkezés közvetve kihat az általános közérzetre is.

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

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

Javaslat: a munkavállalók ismereteinek szélesítése az étkezések számának fontosságáról, illetve a megfelelő mennyiségű és minőségű tápanyagbevitel és a többi, fent felsorolt tényező közötti összefüggésekről.

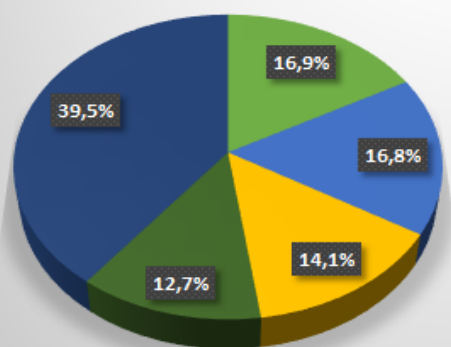
## 5.8. Fizikai mozgás

A testünk tömegének jelentős részét a mozgásszervrendszerünk adja ki, így a testünk lényegében mozgásra van kitalálva. Testünknek szüksége van mozgásra és a mozgás lehetőségére, amennyiben ez nem biztosított, az szintén stresszkörülménynek számít.

Jól megválasztott sportmozgásra van szükség ahhoz, hogy egyrészt rendbe tegye a testünket és segítsen átmozgatni azokat a részeinket is, amelyeket a nap során nem szoktunk, másrészt pedig olyan mozgást végezzünk, amely élvezettel tölt el bennünket, ezáltal csökkenti a stresszhormonok jelenlétét a szervezetben. A rendszeres sportmozgás végzése kulcsfontosságú a stressztűrő képesség fejlesztésében és a stressz kezelésében, valamint egészségünk fenntartásában, javításában. Mozgással számos betegséget tudunk megelőzni.

A kérdőívet kitöltő 936 munkavállaló közül mindössze (251 fő) 26,8%-a sportol hetente 3-szor vagy többször. A heti 1-2 sportmozgást végzők aránya 33,6% (314 fő).

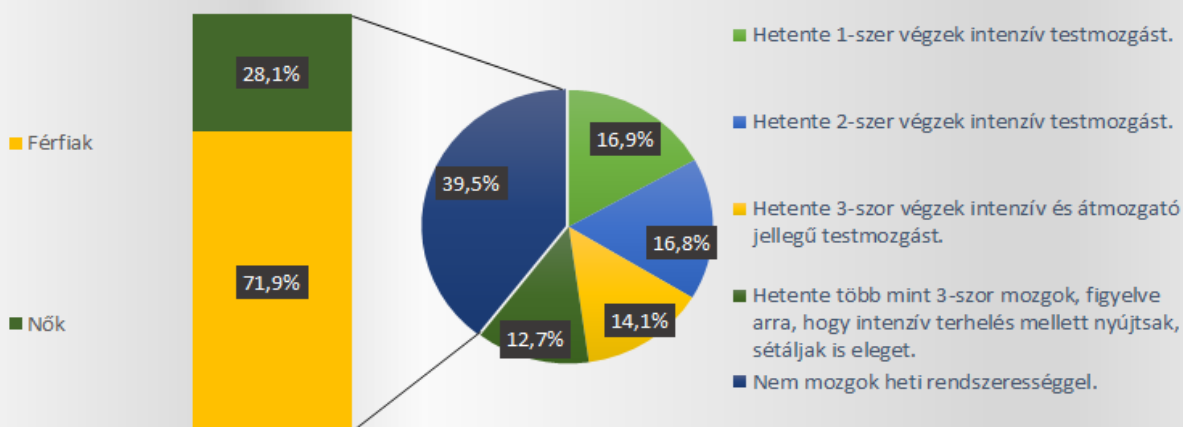
## Munkavállaló (o) - Mozgáshoz, sporthoz való hozzáállás



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

A válaszadó munkavállalók közel fele, 39,6%-a (370 fő) nem mozog heti rendszerességgel. A nem sportoló munkavállalók nem szerinti eloszlását tekintve, 28,1% nő és 71,9% férfi.

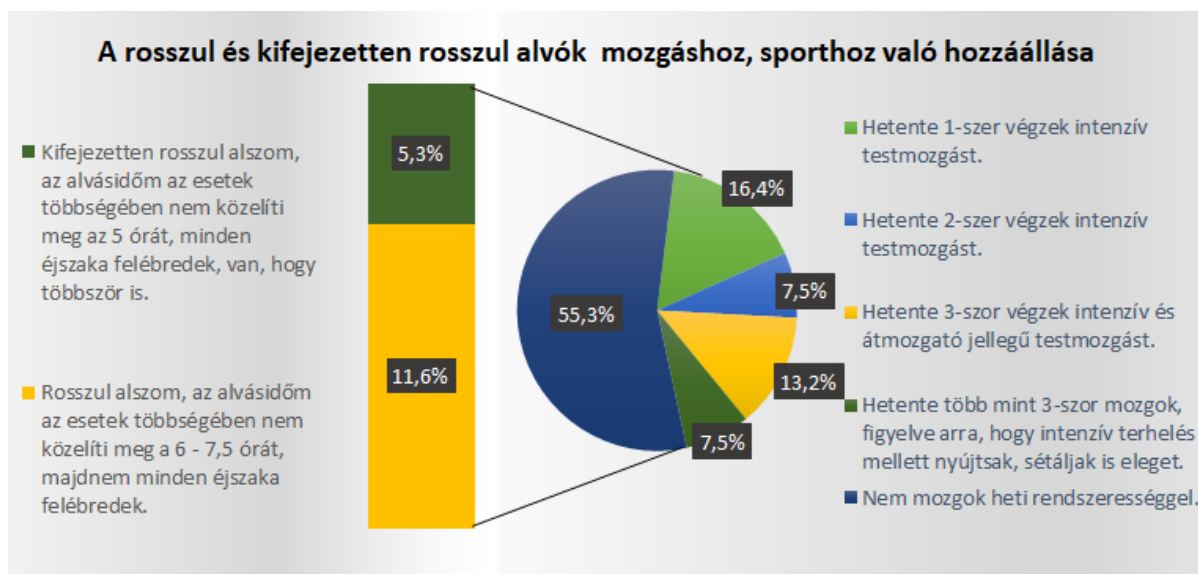
## Rendszeres sportmozgást nem végző munkavállalók nemek szerinti megoszlása



Az alvás minősége, mennyisége és a mozgáshoz, sporthoz való hozzáállás között a Spearman( $r_s$ ) korrelációt használva (szignifikáns, pozitív) összefüggést találtunk. Az összefüggések ismeretében megvizsgáltuk, hogy a rendszeresen nem mozgó munkavállalók (370 fő) alvás kapcsán adott visszajelzései milyenek. A válaszadók 23,8%-a alszik rosszul, vagy kifejezetten rosszul míg 76,2%-uk összességében átlagosan, jól, vagy mindig jól alszik.

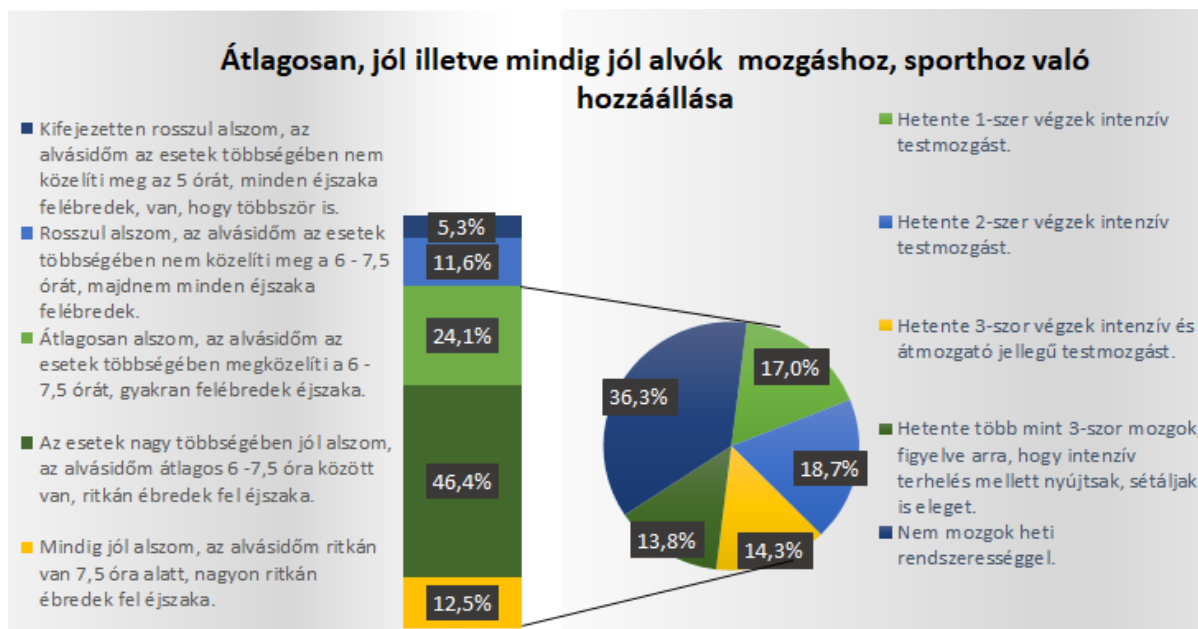
A heti rendszerességgel, min. 1 vagy annál több mozgást végzők esetében (566 fő) ezek az arányok a következőképpen alakultak. Mindössze (77 fő) 13,6% alszik rosszul illetve kifejezetten rosszul és 86,4%-uk összességében átlagosan, jól, vagy mindig jól alszik.

A kettő adat összefüggésében azt is megvizsgáltuk, hogy a rosszul és kifejezetten rosszul alvók (159 fő) mozgáshoz való hozzáállása mit mutat. A rosszul, illetve kifejezetten rosszul alvók 55,3%-a nem sportol heti rendszerességgel, és 44,7% mozog heti rendszerességgel, min.1 vagy annál többször.



Azon munkavállalók esetében, akik átlagosan, jól, vagy mindig jól alszanak (777 fő) ez az arány mérhetően kevesebb. Ezen válaszadók között a nem sportolók száma 282 fő (36,3%), a heti rendszerességgel min. 1, vagy annál többször mozgást végzők száma pedig 495 fő (63,7%).

Az is megfigyelhető, hogy az átlagosan, jól, vagy mindig jól alvók körében 7,4%-kal magasabb azoknak a száma, akik hetente 3, vagy annál több alkalommal mozognak.



A mozgás és alvás összefüggésében a kimutatásokból az feltételezhető, hogy az IKT szektorban dolgozók esetében - ahogy az eddigi kutatások alapján más szektoroknál is - hatékonyan kezelhető az alvás problémák előfordulása, mozgás segítségével (19%-kal kevesebb azon munkavállalók aránya, akiknél alvásprobléma áll fenn azok közül, akik mozognak, mint a rendszeresen nem mozgók között). Illetve a rendszeres mozgás támogatja (jelen vizsgálatok alapján 10,2%) a munkavállalók alvás problémájának megoldását.

A mozgás és az ügyfelek részéről érkező agresszív megnyilvánulásokhoz való hozzáállás viszonylatában (Spearman( $r_s$ ) korrelációt használva szignifikáns, pozitív) az alábbi összefüggést találtunk:

Azon alkalmazottak, akik nem mozognak heti rendszerességgel (370 fő) 34,3% (127 fő) jelezte azt, hogy a munkaideje alatt nincs ügyfél oldalról érkező agresszív megnyilvánulás.

A heti 1-2 alkalommal mozgást végzők esetében (315 fő) 48,2% (152 fő) nyilatkozta azt, hogy *nincsenek ilyen helyzetek*.

Azon munkavállalók esetében, ahol heti 3, vagy annál több alkalommal végez a munkavállaló mozgást (251 fő), ez az arány (109 fő) 43,3%. Azon munkavállalók esetében, ahol heti rendszerességgel (heti 1-3 vagy annál több esetben) történik testmozgás, ott 9-13,9%-kal magasabb azon munkavállalók aránya, akik arról számoltak be, hogy nincs a munkaidejük alatt az ügyfél oldalról érkező agresszív megnyilvánulás.

Azon alkalmazottak, akik nem mozognak heti rendszerességgel (370 fő) ott az ügyfél oldalról érkező agresszív megnyilvánulások kezelésére vonatkozóan (199 fő) 53,7% nyilatkozta azt, hogy *megfelelően kezeli azokat és a legtöbb esetben békésen záródnak*. A heti 1-2 alkalommal mozgást végzők esetében (315 fő) az ügyfél oldalról érkező agresszív megnyilvánulások kezelésére vonatkozóan (133 fő) 42,2% nyilatkozta azt, hogy *megfelelően kezeli azokat és a legtöbb esetben békésen záródnak*.

Azon munkavállalók esetében, ahol heti 3, vagy annál több alkalommal végez a munkavállaló mozgást (251 fő), ez az arány (119 fő) 47,4%.

Azon alkalmazottak, akik nem mozognak heti rendszerességgel (370 fő) ott az ügyfél oldalról érkező agresszív megnyilvánulások kezelésére vonatkozóan a (44 fő) 11,9% nyilatkozta azt, hogy *nem, nem mindig illetve alapvetően nincs ezen helyzetekre felkészülve és van, hogy rosszul kezeli azokat*. A heti 1-2 alkalommal mozgást végzők esetében (315 fő) az ügyfél oldalról érkező agresszív megnyilvánulások kezelésére vonatkozóan a (30 fő) 9,5 % nyilatkozta azt, hogy *nem, nem mindig, illetve alapvetően nincs ezen helyzetekre felkészülve és van, hogy rosszul kezeli azokat*.

Azon munkavállalók esetében, ahol heti 3, vagy annál több alkalommal végez a munkavállaló mozgást (251 fő), ez az arány (24 fő) 9,5%. **A heti 1-3 vagy annál több mozgást végző munkavállalók esetében 2,4%-kal kevesebb azok aránya, akik azt élik meg, hogy az ügyfél oldalról érkező agresszív megnyilvánulásokra nem, nem mindig, illetve alapvetően nincsenek felkészülve, mint azon munkavállalók esetében, akik nem végeznek mozgást.**

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

Azon válaszadók körében, akiknél *a passzív és az aktív állapotok váltakozásai voltak a jellemzőek* (298 fő), 46,3%-ban nem mozognak heti rendszerességgel. A munkavállalók 29,8%-a mozog heti 1-2-szer, 23,8%-a pedig heti 3, vagy annál többször.

Azok közül, akik *alapvetően kiegyensúlyozottnak* (350 fő) mondják magukat, a nem mozgók aránya 38,8%, ami 7,5%-kal kevesebb, mint azon munkavállalók, akikre *a passzív és az aktív állapotok váltakozásai voltak a jellemzőek*. A heti 1-2-szer mozgók aránya 35,7%, heti 3, vagy annál többször aránya pedig 25,4%.

Összességében elmondható, hogy azon munkavállalók, akiknek az általános közérzete *alapvetően kiegyensúlyozott*, 7,5%-kal nagyobb arányban mozognak heti rendszerességgel.

A testmozgás és a munkavállalók egészségi állapotának vizsgálata külön fejezetben - 5.12. pontban - történik.

A munkavállalók 26,8%-a mozog rendszeresen heti 3 vagy több alkalommal. 39,5%-uk pedig nem mozog egyáltalán heti rendszerességgel.

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

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

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

Javaslat: a sportmozgás és a stresszkezelés, valamint a stressztűrő képesség összefüggéseiről ismeretterjesztés a munkavállalók számára, illetve amennyiben van rá lehetőség és igény, sportolási lehetőségek biztosítása a munkavállalók számára a munkavállalói well-being csomagok, programok keretében.

## 5.9. Munkaterület, személyes tér

Az embernek van egy, a testét bizonyos távolságból körülölelő tér, ami a személyes terének számít. Az abba való kényszerű behatolást az agy agresszív magatartásnak minősíti és stresszhormon termeléssel, idegi stresszhatással válaszol erre. Ennek a térnek a testtől mért távolsága, földrajzi területenként és egyénenként is változó. Zsúfolt nagyvárosokban élő embereknél ez lényegesen kisebb, mint ritkán lakott településen élőkénél. Ez az a távolság, amelyet ismerkedésnél, társas összejöveteleknél egymás között megtartunk. A személyes terünkbe a hozzánk közel állók (családtagok, barátok) léphetnek be

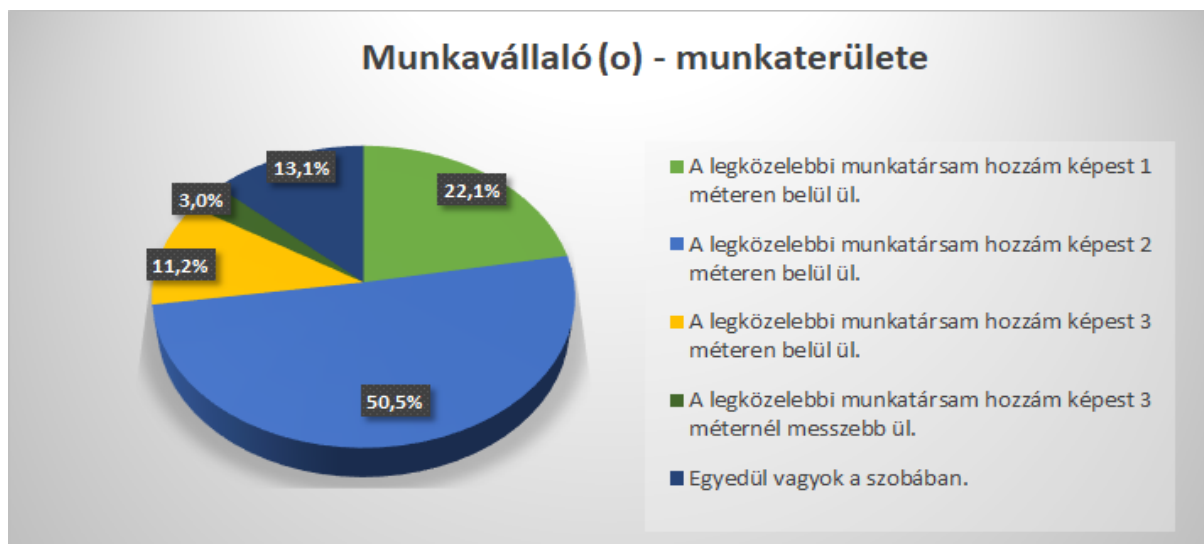
anélkül, hogy agresszívnek éreznék a közeledésüket. A szorosan vett személyes tér (intim szféra) átlagosan 45-60 cm.

A kérdőívben a személyes tér témája kapcsán a munkáltatók által adott válaszokat összevetve a munkavállalók által adott válaszokkal, ugyanarra az adatra rákérdezve van néhány százaléknyi eltérés, amely azt mutathatja, hogy

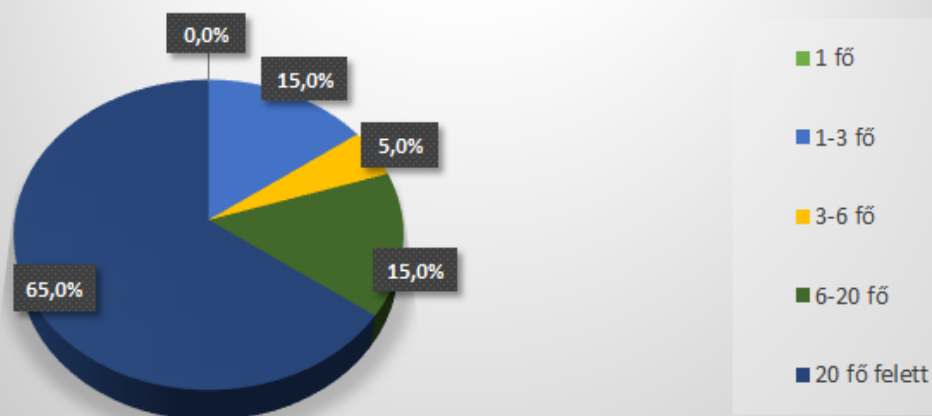
- kaptunk olyan munkahelyekről munkavállalói válaszokat, ahonnan munkáltatóit nem, vagy
- a munkavállalók részéről kaptunk nem a valóságnak megfelelő válaszokat, vagy
- a munkáltatók részéről kaptunk a valóságnak nem megfelelő válaszokat.

A válaszadások közötti százalékos eltérés 1-22,1%.

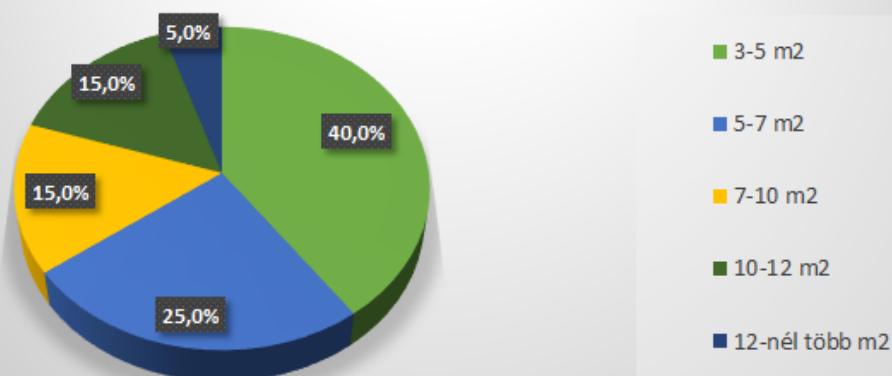
A munkavállalók esetében a megkérdezettektől visszajövő információk alapján 27,3%-uknál a munkaterület hatósugara minimum 3 méter, 77,9%-uk esetében pedig minimum 2 méter. A munkahelyeken munkavégzésre kijelölt irodák tekintetében a munkáltatóktól visszajövő válaszok alapján a maximális létszám az esetek 15%-ban 1-3 fő, 5%-ban 3-6 fő, ugyancsak 15%-ban 6-20 fő és 65%-ban 20 fő feletti. Az 1 munkavállalóra jutó m<sup>2</sup> száma pedig a válaszadók 60%-nál nagyobb, mint 5 m<sup>2</sup>.



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



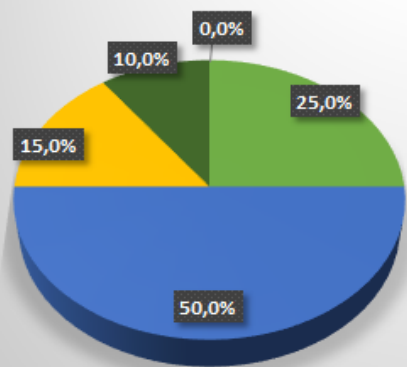
### Munkáltató (o) - Egy munkavállalóra jutó m2 száma



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

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

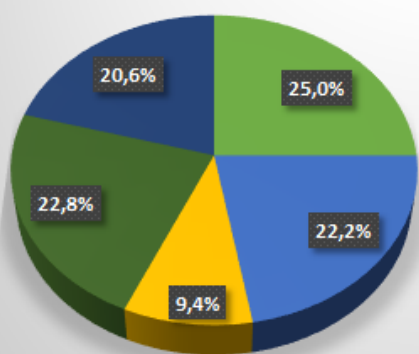
## Munkáltató (sz) - Irodai komfort



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

A munkavállalók személyes tere a válaszadók 47,1%-ánál teljesen optimális, a monitorukra nem látnak rá. A telefonbeszélgetések esetében azonban a visszajelzők 65,7%-ánál előfordul, hogy a beszélgetéseket mások is hallják.

## Munkavállaló (o) - Személyes munkatere

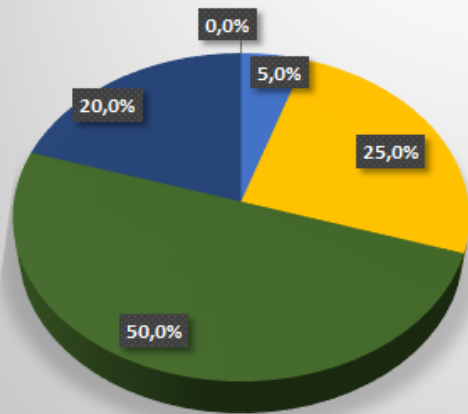


- Elég nagy, a monitoromra senki nem lát rá közvetlenül, tudok úgy telefonálni, hogy mások ne hallják.
- Elég nagy, a monitoromra senki nem lát rá közvetlenül, de nem tudok úgy telefonálni, hogy mások ne hallják.
- A monitoromra rálátnak közvetlenül, de tudok úgy telefonálni, hogy mások ne hallják.
-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

A munkavállalói adatok a munkáltatói válaszok alapján megerősítésre kerültek. A munkáltatói kérdőív kitöltések alapján a munkavállalók több mint  $\frac{2}{3}$ -a, 70%-a 2 méteren belül ül egymástól és az általuk használt monitorra van aki rálát és nem tudnak úgy telefonálni, hogy mások ne hallják őket.

A személyes terünket képezi az a terület, ahol sokat tartózkodunk. Amennyiben, az ember nem tud úgy tevékenykedni, hogy csak az látja, akit szeretne, hogy lássa, illetve 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. Ezt az agy úgy érzékeli, hogy bármikor támadás érheti. Ez pedig a szervezetben stresszhormonok termeléséhez és azok szintjének magas tartásához vezethet.

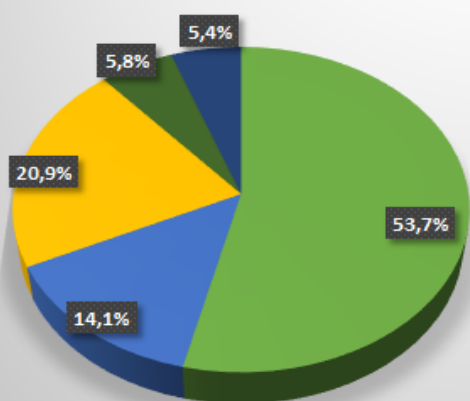
## Munkáltató (o) - Személyes tér - A munkavállalók személyes munkatere



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

A munkavállalók esetében a válaszadók 68%-a vallotta azt, hogy a munkaterülete alkalmas a munkájához szükséges eszközök tárolására és amennyiben igénye van rá, személyessé is teheti.

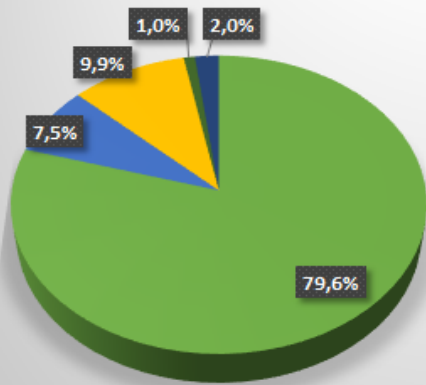
## Munkavállaló (o) - Munkaterület, illetve a közvetlen munkatér személyessé tétele



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

Emellett 79,4%-uk (743 fő) kényelmesen elfér a közvetlen munkaterületén, hátra tudja tolni a székét és az asztala mellett van elegendő hely, hogy kinyújtóztassa magát, ez kiemelkedően jó arány.

## Munkavállaló (o) - Személyes mozgástér - Az irodában ahol dolgozom



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

Az irodák 65%-ában minimum 20 ember dolgozik. Az irodák több, mint felénél két munkavállaló között 2 méternél kisebb távolság van. A munkavállalók 47,1%-ának van elegendő személyes tere és az általuk használt monitorra sem lát rá senki. A munkavállalók 70%-a viszont nem tud úgy telefonbeszélgetést folytatni, hogy mások ne hallják.

A munkavállalók 68%-ának van elegendő tárolókapacitás a munkájához szükséges eszközök tárolására és ha korlátozottan is, de van lehetősége a munkaterületét személyessé tenni. 79,4% pedig kényelmesen elfér, hátra tudja tolni az asztalát és van helye kinyújtózni.

Mindent összevetve a válaszadások alapján a munkahelyek jelentős részét a munkavállalók megfelelőnek találták. A munkahelyek jelentős része támogatja személyes terek meglétét és igény szerinti alakíthatóságát.

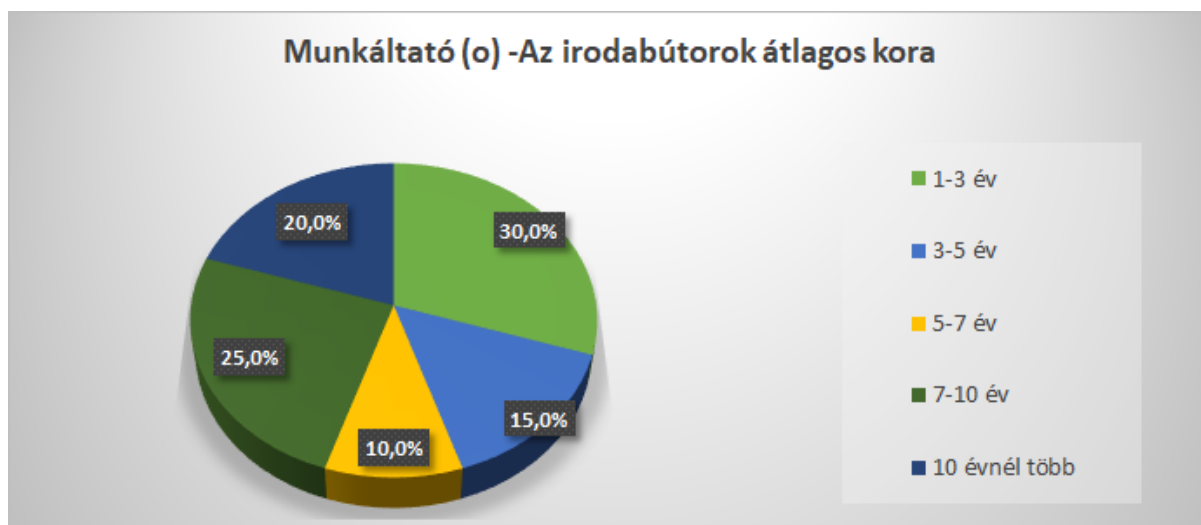
Javaslat: A munkavállalók közel kétharmada viszont jelentős tömeg - a telefonálás kevésbé publikus lehetőségének megoldását érdemes lehet megfontolni.

### 5.10. Ergonómia

Az ergonómia abból az alaptézisből indul ki, hogy az ember akkor végzi hatékonyan a munkáját, ha fizikailag optimálisan érzi magát. Az ergonómia lényege, hogy a munkakörnyezetet minél inkább az emberi igényekre szabjuk. Nehéz megítélni, hiszen az ergonómia nem standardizált és mindenki számára más lesz ergonómikus, ezért a lehető legalapvetőbb körülményeket vizsgáljuk meg ebben a témakörben.

A szellemi munkavégzésre, irodai, adminisztrációs, számítógépes munkák elvégzésére irodai helységek kerülnek kialakításra. A rendszeres és hosszútávú ülőmunka miatt dinamikus izommunka az irodai munkahelyen alig fordul elő, ezért az ergonómia kialakításánál fontos szempont a kielégítő testtartás feltételeinek megteremtése. Az állandóan azonos, nem megfelelő testtartás statikus izomterheléshez, és ebből adódóan egészségkárosodásokhoz, az izmokban lévő feszülés által pedig stresszhez vezet.

A kérdőívben adott válaszok alapján a munkáltatók az irodabútorok átlagos életkorát kifejezetten magasnak mondták a válaszok alapján. A munkahelyek 20%-a 10 évnél idősebb bútorokkal van felszerelve, 30%-uk rendelkezik fiatalabb, 1-3 éves iroda berendezéssel.

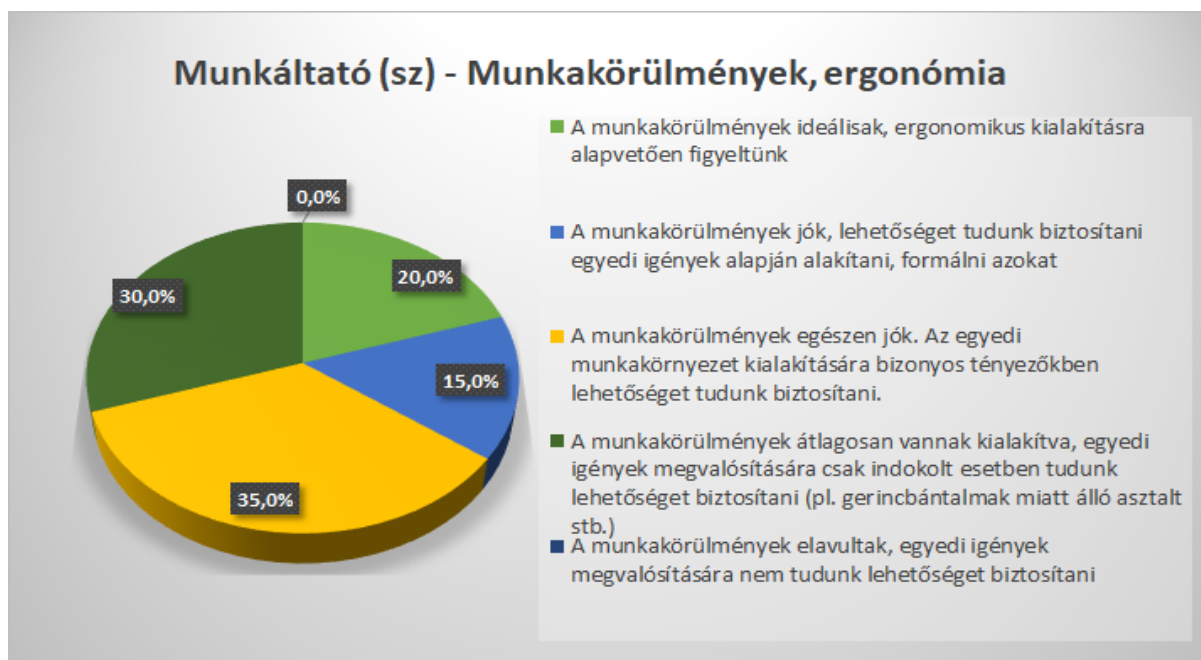


A munkakörülményekre, ergonómia rákérdezve, a munkáltatók által adott válaszokat összevetve a munkavállalók által adott válaszokkal, ugyanazt a kérdést vizsgálva van néhány százaléknyi eltérés, amely azt mutathatja, hogy

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

A válaszadások közötti százalékos eltérés 1-5,4%.

Mann-Whitney próba elvégzése nem mutatott eltérést a munkavállalók és munkáltatók válaszában.



Mindezek tekintetében az ergonómia kérdésköre kapcsán a munkáltatók válaszadásai alapján az esetek mindössze 70%-ában ideálisak vagy jók a munkakörülmények és van lehetősége a munkavállalóknak az egyedi munkakörnyezet kialakítására.

Ezzel szemben a munkavállalók által adott válaszokból az derül ki, hogy a munkavállalók 81,1%-ban elégedettek a munkakörnyezet ergonomikus kialakításával és van lehetőségük a munkakörnyezetüket egyedi igények kialakításával módosítani.



A munkáltatók és a munkavállalók közel azonos mértékben értékelték a munkavállalók számára kialakított munkateretek minőségét. Az is elmondható, hogy a munkavállalók kiemelkedően elégedettek a munkahelyi ergonómia tekintetében.

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

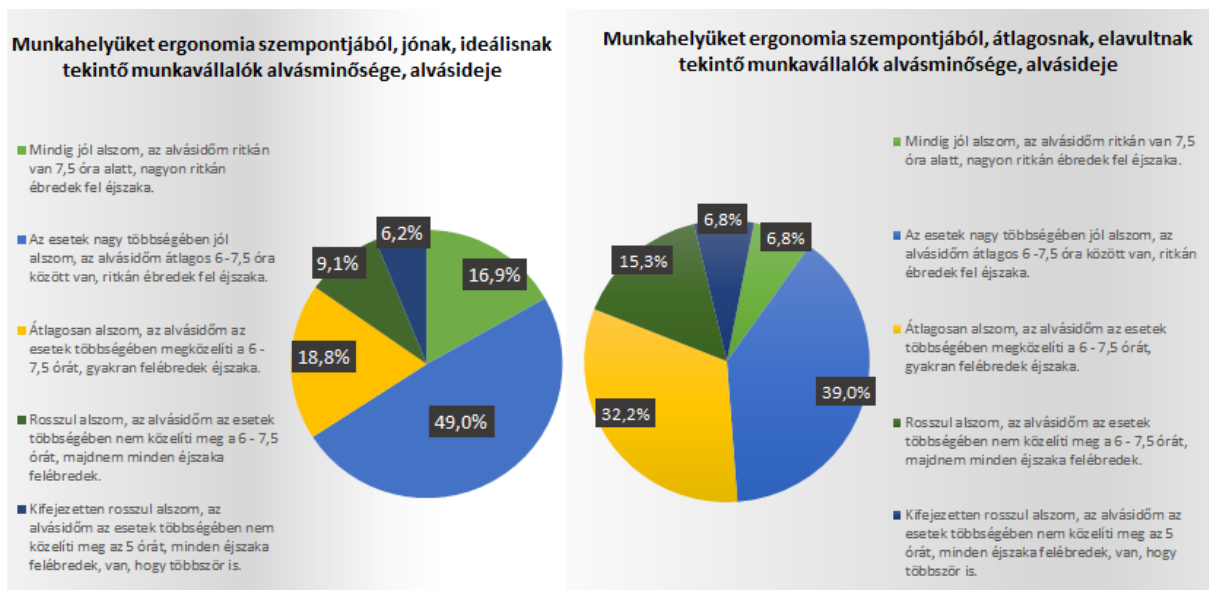
- az alvás minősége, mennyisége,
- az általános közérzet,
- a panaszok, betegségek száma,
- a kezelendő panaszok száma.

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

Azok a válaszadók, akik arra a kérdésre, hogy milyen a munkakörülmény, ergonómia a munkahelyen, azt válaszolták, hogy ideális, jó vagy egészen jó: 759 fő volt a 936-ból. Ezen válaszadók közül 105 fő

nyilatkozta azt, hogy “mindig jól alszom, az alvásidőm ritkán van 7,5 óra alatt, nagyon ritkán ébredek fel éjszaka”, 365 munkavállaló mondta azt, hogy “az esetek nagy többségében jól alszom, az alvásidőm átlagos 6-7,5 óra között van, ritkán ébredek fel éjszaka” és 38 fő azt, hogy “kifejezetten rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg az 5 órát, minden éjszaka felébredek, van, hogy többször is”.

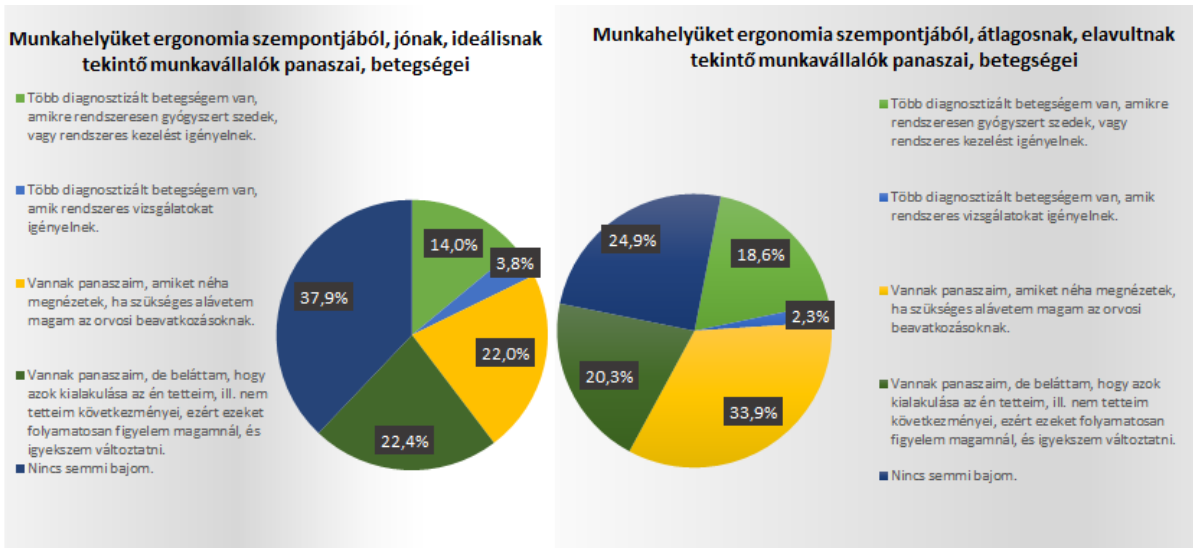
Ezen válaszok az átlagos, vagy elavult ergonómiai környezetben dolgozó munkavállalók esetében: 177 fő közül mindössze 13 fő nyilatkozta azt, hogy “mindig jól alszom, az alvásidőm ritkán van 7,5 óra alatt, nagyon ritkán ébredek fel éjszaka”, 69 munkavállaló mondta azt, hogy “az esetek nagy többségében jól alszom, az alvásidőm átlagos 6 -7,5 óra között van, ritkán ébredek fel éjszaka” és 12 fő azt, hogy “kifejezetten rosszul alszom, az alvásidőm az esetek többségében nem közelíti meg az 5 órát, minden éjszaka felébredek, van, hogy többször is”.



Azon munkavállalók között, akik *ideális, illetve jó ergonómiai és munkakörülmények* között dolgoznak 10,1%-kal több a jól alvók aránya, és 6,8%-kal kevesebb a rosszul, vagy kifejezetten rosszul alvók aránya mint azon munkavállalók esetében, akik munkahelyüket ergonómia szempontból átlagosnak, elavultnak jelezték.

Azon munkavállalók közül, akik mindig jól, jól, illetve átlagosan alszanak (777 fő) 49,2% (382 esetben fő) jelezte, hogy *ideális, illetve jó ergonómiai és munkakörülmények között* dolgozik, illetve 17,7% (138 fő) az, akik *átlagos, illetve elavult környezetben*. A rossz, illetve kifejezetten rossz alvók esetében (159 fő) ezen értékek: az *ideális, illetve jó ergonómiai és munkakörülmények között* dolgozó száma 69 fő (43,4%) az, akik *átlagos, illetve elavult környezetben* dolgozik, azok aránya pedig 24,5% (39 fő).

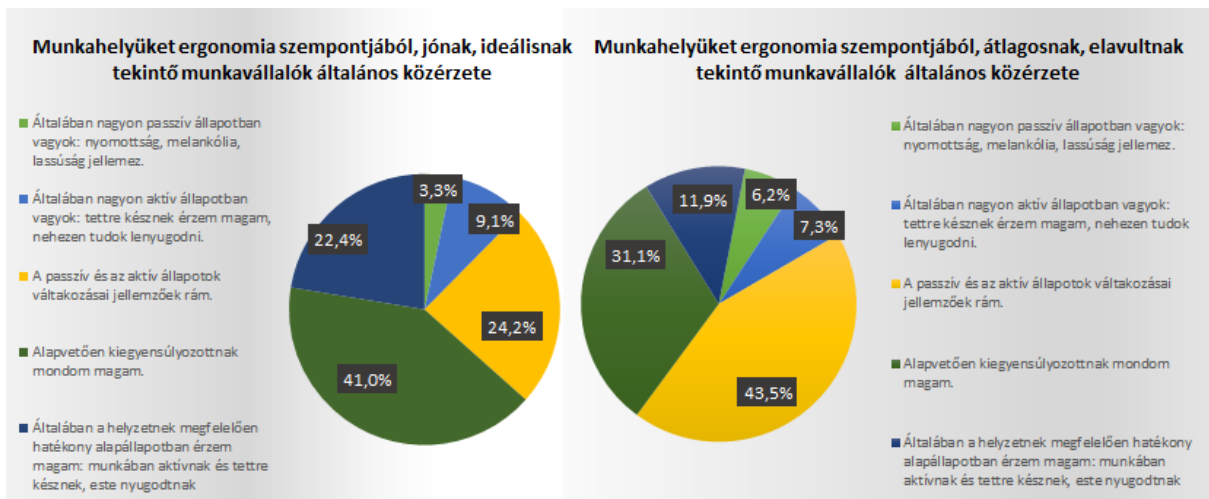
Az ideális vagy egészen jó munkakörülménnyel, ergonómiával rendelkező munkavállalók (452 fő) közül a panaszok, betegségek kapcsán 171 fő (37,8%) válaszolta azt az egészségére vonatkozóan, hogy “*nincsen semmi bajom*”. Míg ez az arány az átlagosnak, illetve az elavultnak tartott körülmények között dolgozók (177 fő) esetében 24,8% (44 fő).



Azon munkavállalók esetében, ahol a panaszok, betegségek esetében a munkavállalók azt a választ adták, hogy *“Nincs semmi bajom”* a válaszadók 56,2%-ának *ideális*, illetve *egészen jó* a munkakörülmény, ergonómia a munkahelyén. 14,5% (44 fő) esetében pedig átlagos, vagy elavult a munkakörülmény, ergonómia.

Akik több diagnosztizált betegségről számoltak be (162 fő) a panaszok, betegségek esetében, ott a válaszadók 49,4%-ának *ideális*, illetve *egészen jó* a munkakörülmény, ergonómia a munkahelyén. 22,8% (37 fő) esetében pedig átlagos, vagy elavult a munkakörülmény, ergonómia.

Az ergonómia és általános közérzet összefüggései kapcsán az *ideális* vagy *egészen jó* munkakörülmények, ergonómia között dolgozók (451 fő) közül 185 fő vélekedik úgy, hogy *“alapvetően kiegyensúlyozott, vagy a helyzetnek megfelelően hatékony alapállapotban érzi magát”*. Azon munkavállalók, akik *átlagos*, vagy *elavult* munkakörnyezetben dolgoznak (177 fő) az *“alapvetően kiegyensúlyozott, vagy a helyzetnek megfelelően hatékony alapállapotban érzi magát”* válaszokat mindössze 55-en adták meg.



A válaszadások alapján a munkavállalók kifejezetten elégedettek a munkahelyi alapergonómiai követelmények tekintetében az esetek 48,3%-ában.

Mivel szignifikáns összefüggéseket találtunk a munkahelyi ergonómia és

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

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

Javaslat: érdemes lehet felmérni a válaszadások tekintetében mi a különbség az ergonómiával megelégedett munkahelyek és a kevésbé megelégedett munkahelyek kialakítása között. A felmérés alapján valószínűsíthetően kisebb változtatásokra lenne szükség, és azok a munkahelyek, ahol megvalósul a módosítás magasabb értéket érnének el.

### 5.11. Krízishelyzetek és további stressztényezők (agresszív megnyilvánulások, határidők kezelése)

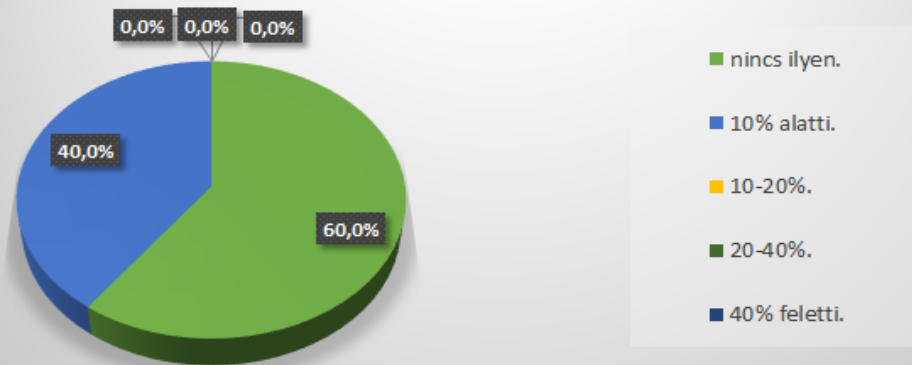
Az agresszióknak, mint viselkedési formának számos megnyilvánulási módja van az emberek között, emiatt is nehezen fogható meg sokszor, hiszen az esetek nagy százalékában ezek a megnyilvánulások nem fajulnak tettelegességgig vagy fenyegetésig. Sok esetben ez csak egy dominanciát kifejező mozdulatsorban mutatkozik meg. Megnyilvánulási formája lehet a passzív-agresszió, verbális, indirekt, fizikai stb.

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

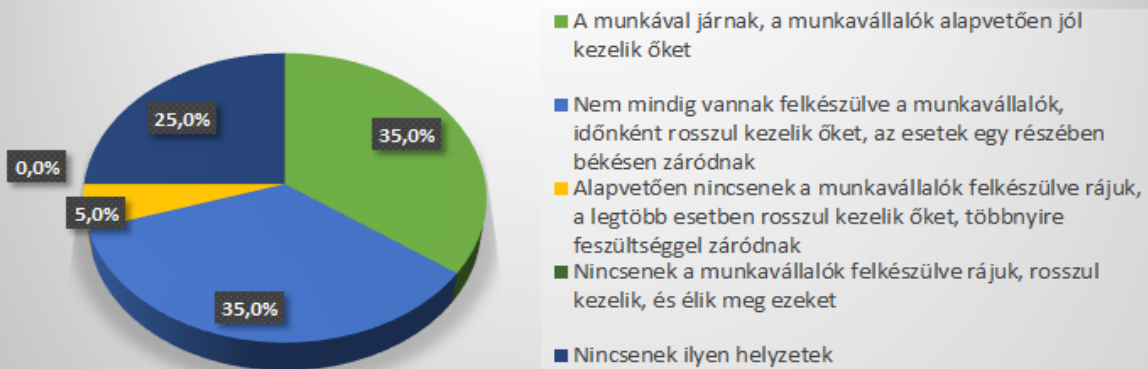
#### 1. *Ügyfelek/Partnerek kezelése kapcsán az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente*

Az ügyfelek kezelése kapcsán fellépő agresszív megnyilvánulások heti szintű előfordulásai a munkáltatók válaszadásai alapján javarészt (60%+40%=100%-ban) 10% alattiak, vagy nem is fordulnak elő ilyen estek. Az agresszív megnyilvánulások szubjektív megítélése esetében a válaszok már szélesebb spektrumon mozognak. A munkáltatók visszajelzései alapján 35%-ban „A munkával járnak, a munkavállalók alapvetően jól kezelik őket.”. 40%-ban „Nem mindig vannak felkészülve a munkavállalók, időnként rosszul kezelik őket, az esetek egy részében békésen záródnak.” vagy „Alapvetően nincsenek a munkavállalók felkészülve rájuk, a legtöbb esetben rosszul kezelik őket, többnyire feszültséggel záródnak.”. Az ügyfelek/partnerek részéről érkező agresszív megnyilvánulások száma tekintetében a válaszadók 25%-a szerint „Nincsenek ilyen helyzetek.”.

### Munkáltató (o) - Ügyfelek/Partnerek kezelése kapcsán az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente



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

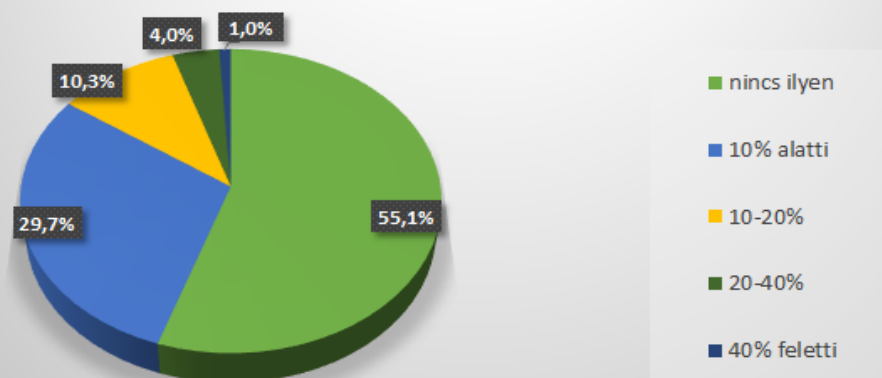


Szembevetve a munkáltatók válaszadásából, hogy amíg a pontos %-ra vonatkozó adat megadásával járó kérdésre 60% adta azt a választ, hogy nincsenek agresszív megnyilvánulások, addig a szubjektív, %-okat nem tartalmazó kérdés módra csak 25% válaszolta azt, hogy nincsenek agresszív megnyilvánulások, kevesebb, mint a számszerűsített választ igénylő kérdés fele.

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

Míg a munkáltatói oldalon a válaszokból az derül ki, hogy 60%-ban *nincsenek munkavállalókat érő agresszív megnyilvánulások*, addig, ugyanerre a kérdésre a munkavállalók oldaláról a válasz 51,1%. A *heti 10% alatti*, munkavállalókat ért agresszív megnyilvánulások előfordulása pedig 29,7% a munkavállalók válaszai alapján.

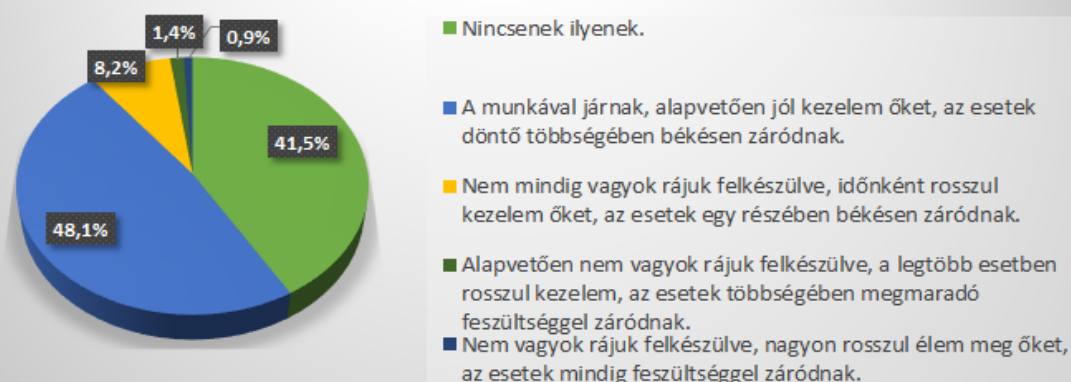
### Munkavállaló (o) - Ügyfelek kezelése kapcsán az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente



Mann-Whitney próba nem mutatott szignifikáns eltérést az adott válaszok esetén a két csoportra (munkavállaló, munkáltató) nézve.

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

### Munkavállaló (sz) - Az ügyfelek részéről érkező agresszív megnyilvánulások



A megnyilvánuló agresszió kezelésére vonatkozó kérdésre adott válaszok alapján a munkavállalók 48,1%-ban (450 fő) a *munkával járnak* tartják ezeket, jól kezelik és minimum az esetek többségét békésen tudják zárni.

Ezen dolgozók esetében az olyan alapvető életműködéshez, létfenntartáshoz kapcsolódó szükségletek, mint az alvás, mozgás aránya kiegyensúlyozott. Közöttük *rosszul*, vagy *kifejezetten rosszul* alvók aránya 16,4% (74 fő). A rendszeres (heti 2-3, vagy annál több) mozgást végzők száma 251 (55,7%). Figyelembe véve hogy a kérdőívet kitöltők esetében igen magas a napi 1-2 alkalommal étkező munkavállalók aránya, így az agressziót hatékonyan kezelő munkavállalók esetében is jóval magasabb

azoknak az aránya (58%), akik naponta 1-2 alkalommal étkeznek. Valamint ezen munkavállalók esetében a munkahelyen kívüli agresszió mértéke hetente 8%.

A munkakörnyezet fényellátottsága tekintetében 2,2% (10 fő) számolt be arról, hogy „*kevés a fény, VAGY a monitoron tükröződik, a munkafolyamatok alatt árnyékolódik.*”. 47 fő (10,4%) pedig úgy találja, hogy „*lehetne több irányú, nem melegfényű, a fény a monitoron tükröződik, VAGY a munkafolyamatok alatt árnyékolódik.*”. További 8 fő (1,7%) szerint pedig „*kevés, és villog ÉS/VAGY vibrál, a fény a monitoron tükröződik, és a munkafolyamatok alatt árnyékolódik.*”. Összességében elmondható, hogy a válaszadók mindössze 14,6%-a esetében nem megfelelő a munkaterület fényellátottsága.

A munkavállalók között mindössze 46 fő (10,22%) az, akinél az időbeosztás tekintetében a válasz az volt, hogy „*Kb. 20%-ban: ad hoc dolgok a alakítják a napomat, így csak kicsi részét sikerül az eltervezett dolgoknak megvalósítani.*” vagy „*Soha nem úgy alakul a napom, ahogy elterveztem, így már feladtam a tervezgetést, csak csinálom, ami adódik.*”

Az is megfigyelhető, hogy ezen munkavállalók esetében 20,2% (91 fő), aránylag kevés azon munkavállalók száma, akiknek a munkafázisait folyamatosan, vagy gyakran mások ütemezik.

Azon munkavállalók, vagyis a válaszolók 2,2%-a (21 fő) 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*” válaszok kerültek megadásra 43% a rosszul, vagy kifejezetten rosszul alvók aránya, ami 26,6%-kal több, mint az agresszív megnyilvánulásokat jól kezelők esetében. A munkavállalók 52%-a nem mozog, ez az arány azoknál akik az agresszív eseteket jól kezelik, mindössze 44,3%.

42,8%-uk (9 fő) az, aki naponta 1-2 alkalommal táplálkozik. A munkahelyen kívüli agresszív esetek aránya hetente, ugyancsak magasnak mondható, duplája (19%), mint az ilyen helyzeteket megfelelően kezelők esetében.

Továbbra is ezen munkavállalókat vizsgálva elmondható, hogy 52,4% (9 fő) számolt be arról, hogy „*kevés a fény, VAGY a monitoron tükröződik, VAGY a munkafolyamatok alatt árnyékolódik.*”, vagy „*lehetne több irányú, nem melegfényű, a fény a monitoron tükröződik, VAGY a munkafolyamatok alatt árnyékolódik.*”. Ez az arány kicsivel több mint háromszor nagyobb, mint az ügyfél részéről érkező agresszív megnyilvánulásokat jól kezelő és békésen záró dolgozók esetében.

A munkavállalók 19%-a az, akiknél az időbeosztás tekintetében azt a választ adták, hogy „*Kb. 20%-ban: ad hoc dolgok a alakítják a napomat, így csak kicsi részét sikerül az eltervezett dolgoknak megvalósítani.*” vagy „*Soha nem úgy alakul a napom, ahogy elterveztem, így már feladtam a tervezgetést, csak csinálom, ami adódik.*”

Azon dolgozók aránya, akik nem önállóan szervezik a munkafolyamataikat, tehát azt folyamatosan, vagy gyakran mások teszik meg 52,4%.

Munkáltatók és munkavállalók válaszait összehasonlítva (Mann-Whitney próba) arra a kérdésre, hogy miként viszonyulnak ehhez, hogyan élik meg ezeket az agresszív megnyilvánulásokat, kis mértékben eltérő válaszokat kaptunk 1,72 és 2,20 csoportátlagok mellett.

A munkavállalók a megnyilvánuló agresszió kezelésére vonatkozó kérdésre adott válaszok alapján 48,1%-ban (450 fő) 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.

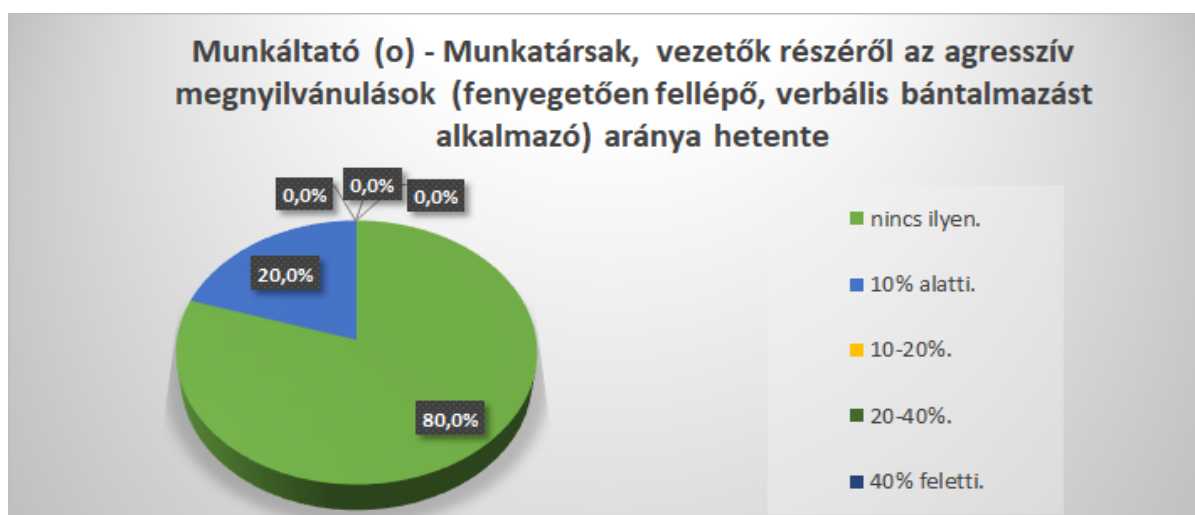
Javaslat: külön felmérést készíteni agresszió tekintetében azokról a munkahelyekről, ahol a munkavállalók azt jelezték, hogy a heti agresszív megnyilvánulások száma 20% fölötti (4+1=5%), hogy van-e és ha igen, milyen lehetőségek vannak az agresszív megnyilvánulások számának csökkentésére.

## 2. A munkatársak, vezetők részéről érkező agresszív megnyilvánulások

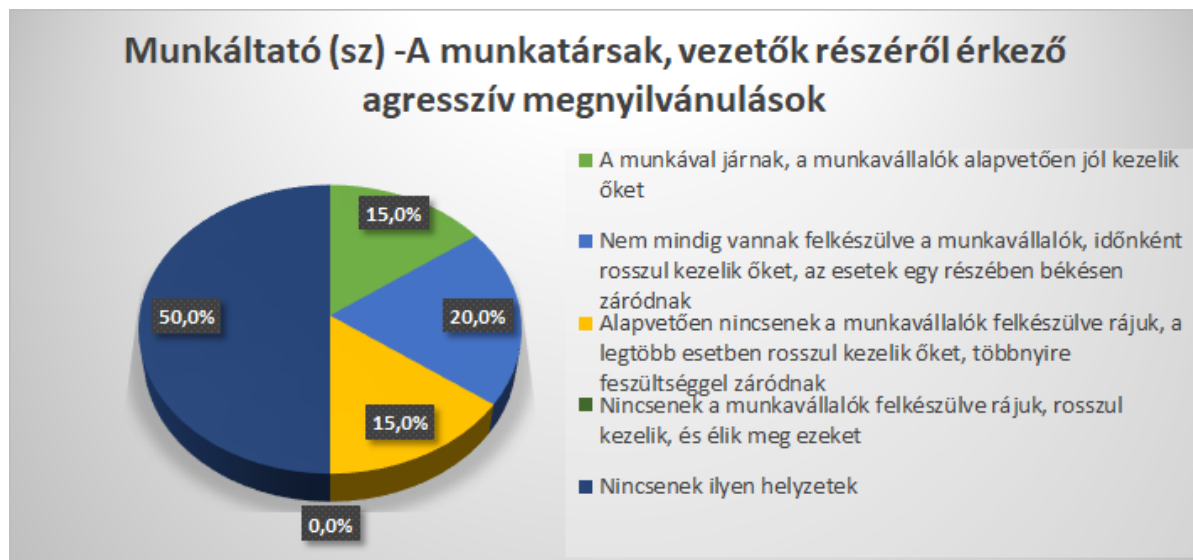
A munkatársak, vezetők részéről előforduló agresszív megnyilvánulások hátterében az egyéni, vagy úgymond emberi ellentéteken kívül számos ok állhat, ezek közül a leggyakoribb az elvégzendő feladatok megnövekedett mennyisége, a munkafolyamatokban, illetve az időszervezésben esetlegesen fennálló problémák, kommunikációs problémák, szaktudásbeli különbségek.

Ezekre vonatkozó, a munkáltató felé feltett kérdések az 5.16, illetve 5.17 fejezetekben is megtalálhatóak lesznek.

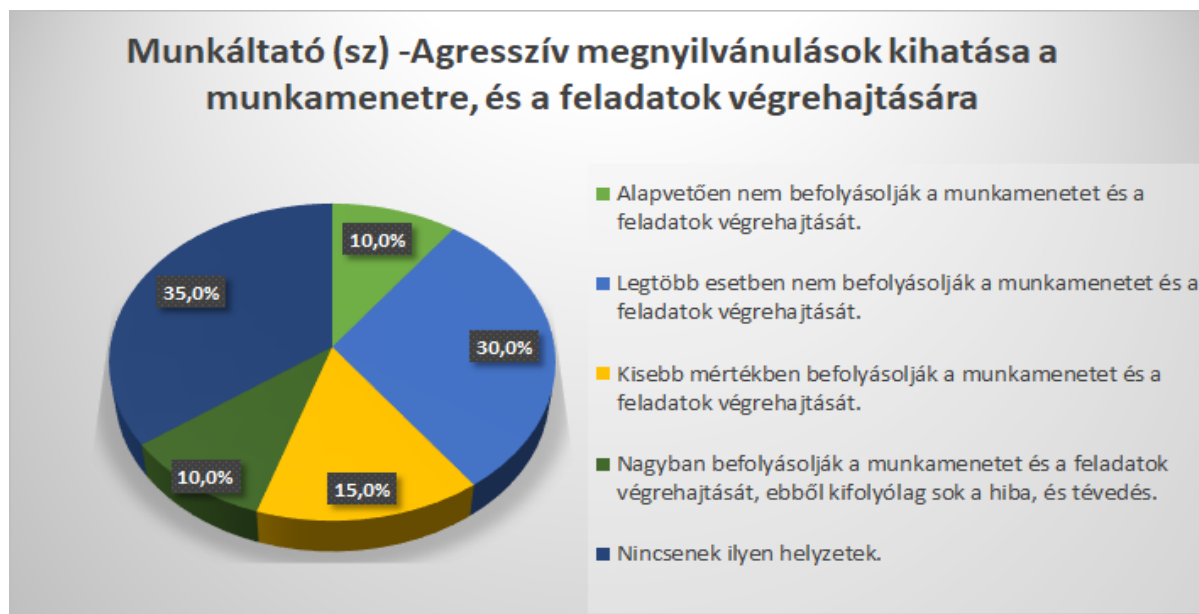
A munkáltatókat kérdezve: a munkatársak, vezetők részéről érkező agresszív megnyilvánulások heti arányáról, a válaszadások 80%-a alapján ilyen esetek egyáltalán nincsenek, 20%-ban pedig 10% alatti rendszerességgel fordulnak elő hetente.



A munkatársak, vezetők részéről érkező agresszív megnyilvánulásra általánosságban rákérdezve, kissé eltérő értékeket hozott a kimutatás. A munkáltatók 50%-a válaszolta azt, hogy nem fordulnak elő ilyen esetek. A munkáltatók megítélése alapján: 15% -a a munkavállalóknak jól kezeli az eseteket és többnyire békésen záródnak. A munkavállalók 20%-a *nem mindig van felkészülve, időnként rosszul kezelik őket, az esetek egy részében békésen záródnak*, illetve 15%-a *alapvetően nincsen rájuk felkészülve, a legtöbb esetben rosszul kezelik, többnyire feszültséggel záródnak*.

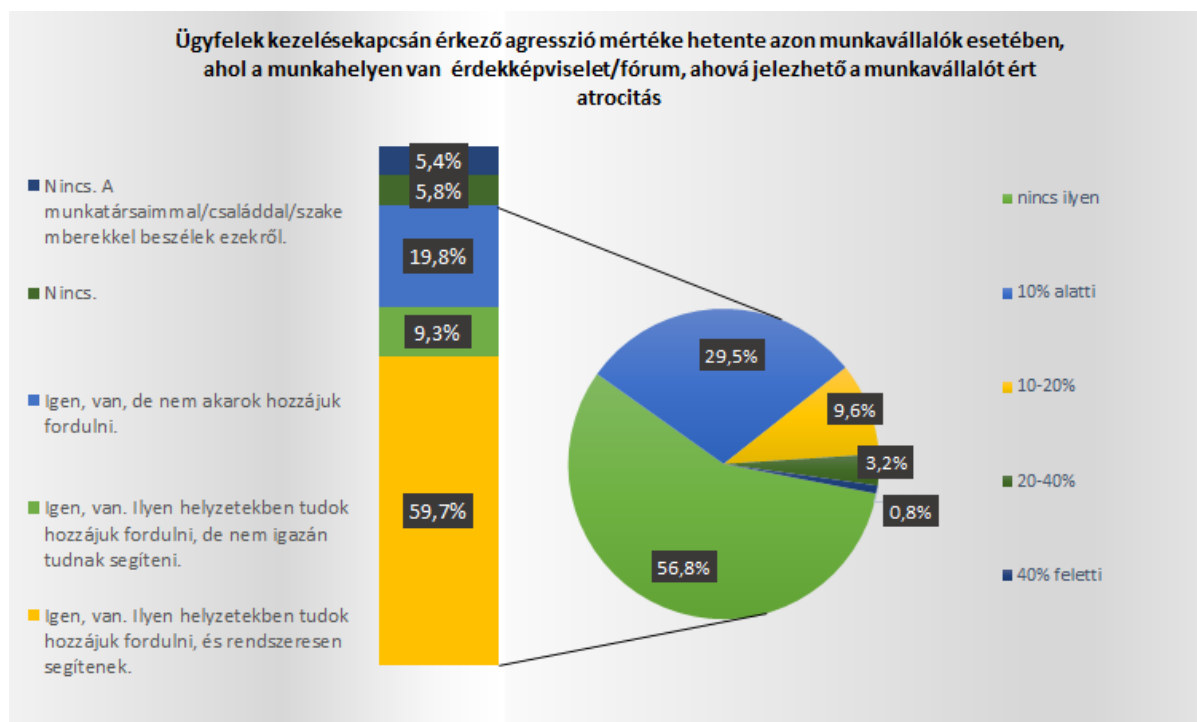


A munkáltatók bevallásai alapján - mind az ügyfél/partnerek, mind a munkavállalók, vezetők részéről - az agresszív megnyilvánulások munkamenetre és feladatok végrehajtására vonatkozó hatásait tekintve, 40%-ban alapvetően nem, vagy a legtöbb esetben nem befolyásolják azokat. Ebben a kérdésben, ugyancsak meglepő, hogy a válaszadók mindössze 35%-a adta meg azt, hogy *“Nincsenek ilyenek helyzetek.”*





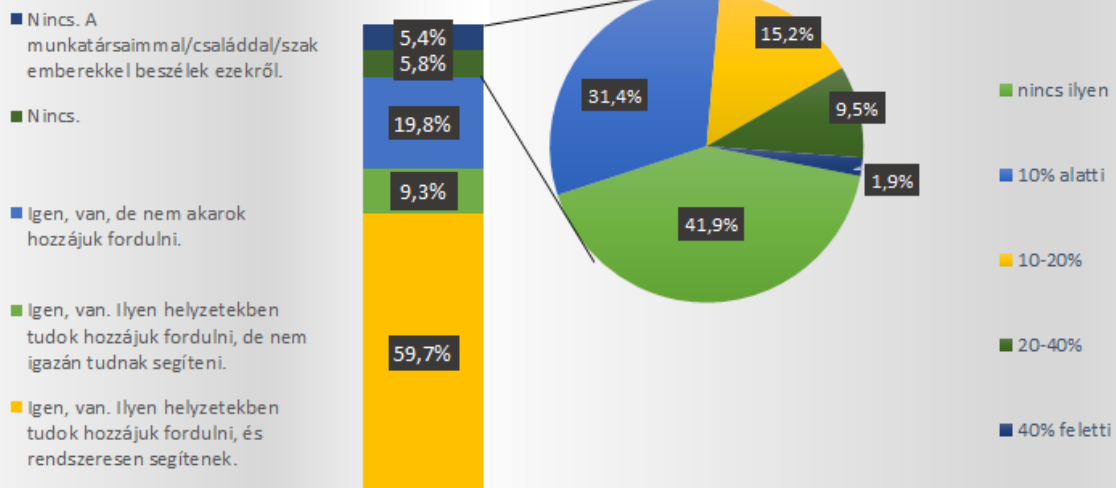
56,8%-ában nincsen, illetve további 29,5%-ában 10% alatti. Ez összesítve az esetek 86,3%-ában nincs, vagy csak 10% alatti érték.



Azokon a munkahelyeken, ahol nincs a munkát segítő érdekképviselő/fórum, a munkavállalók válaszadásai alapján 41,9%-ban nincsenek az ügyfelek részéről agresszív megnyilvánulások, további 31,4%-ban pedig ezek száma 10% alatti. Összesítve az esetek 73,3%-ában nincs, vagy csak 10% alatti az agresszív megnyilvánulások aránya.

Összevetve a válaszokat az érdekképviselővel rendelkező munkahelyek és az érdekképviselővel nem rendelkező munkahelyek között: az érdekképviselővel rendelkező helyeken 86,3% jelezte, hogy nincsenek agresszív megnyilvánulások, az érdekképviselővel nem rendelkező helyekkel szemben, ahol 73,3% ez az arány.

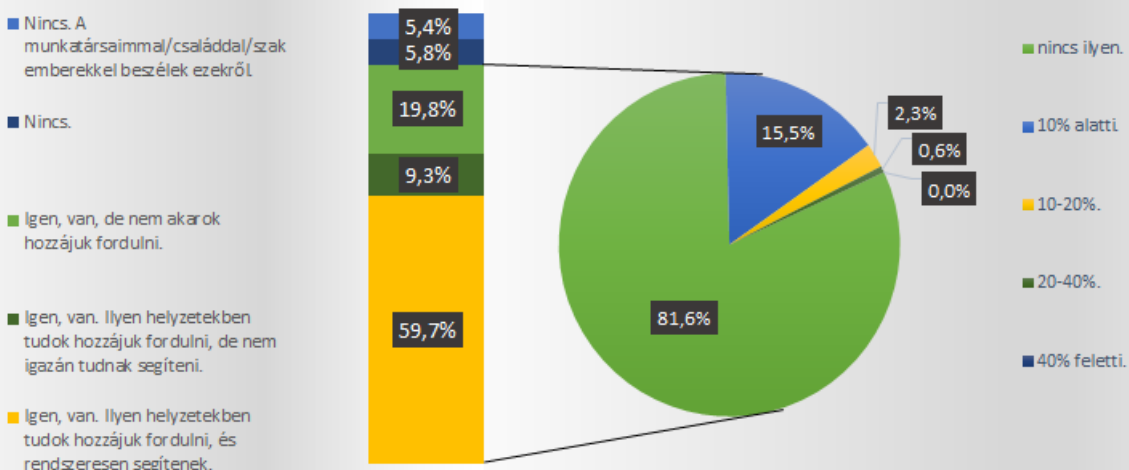
## Ügyfelek kezelése kapcsán fellépő agresszió mértéke azon munkahelyeken, ahol nem működik olyan érdekképviselő/fórum, ahova jelezhetőek a munkavállalókat ért atrocitások



Ugyanezeket a területeket vizsgálva a tekintetben, hogy a munkatársak és vezetők részéről mennyi atrocitást szenvednek el a munkavállalók:

a Spearman( $r_s$ ) féle korrelációt használva a munkatársak, vezetők részéről az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente és a munkahelyen működő (ahová jelezhetőek a munkahelyen ért atrocitások) érdekképviselő/fórum elérhetősége között találtunk szignifikáns, pozitív összefüggést.

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





előre tudhatóak, vagy adott időközönként ismétlődnek - de vannak úgymond teljesen váratlan események is.

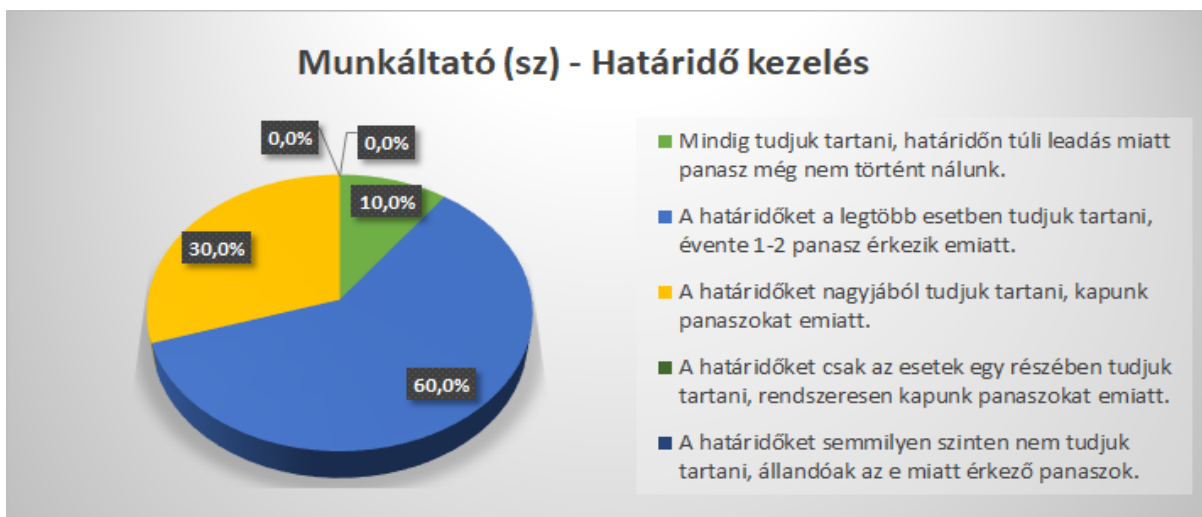
Az időpontok, határidők, melyek előre ismertek, egyfajta rendezettséget hoznak a hétköznapokba, míg azon határidők, időpontok, melyek váratlanok, többnyire káoszt és ezzel pánikot és stresszt okozhatnak. Az események váratlansága, kihat az emberi szervezet életfolyamataira (evés, alvás, ivás) és a gondolkodásra is. 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 kényszernek éli meg az ember, vagyis önmagától eltávolítva végzi a tevékenységeit. 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 kérdőíves felmérés során rákérdeztünk a határidők kezelésére, illetve a munka-magánélet egyensúlyi viszonyára.

A munkáltatók a határidő kezelés tekintetében 10% arányban válaszolták, hogy *“Mindig tudjuk tartani, határidőn túli leadás miatt panasz még nem történt nálunk.”*. 60%-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 semmilyen szinten nem tudjuk tartani, állandóak az e miatt érkező panaszok.”* vagy a *“A határidőket csak az esetek egy részében tudjuk tartani, rendszeresen kapunk panaszokat emiatt.”* válasz került volna megadásra.



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

A 936 kitöltő közül 95 fő (10,1%) jelezte azt, hogy *“Alapvetően nincsenek határidős munkáim, vagy viszonylag tág határidőket kapunk, a munka beosztható, így nem tapasztalom az időszorítást.”* 5%

(47 fő) jelezte, hogy *“Folyamatosan időszorításban vagyok, rendszeresen kell túlóráznom, folyamatosan tapasztalom az időszorítást.”*

16,3% (153 fő) esetében *gyakran előfordul, hogy nagyon rövid határidejű munkákat kap, ezért sokszor túlórázik, vagy azok megvalósításán járnak a gondolatai munkaidő után is.*

A fennmaradó 68,6% esetében vannak határidős munkák, de a megfelelő feladatszervezésnek köszönhetően *nem, vagy kevésszer tapasztalják az időszorítást.*



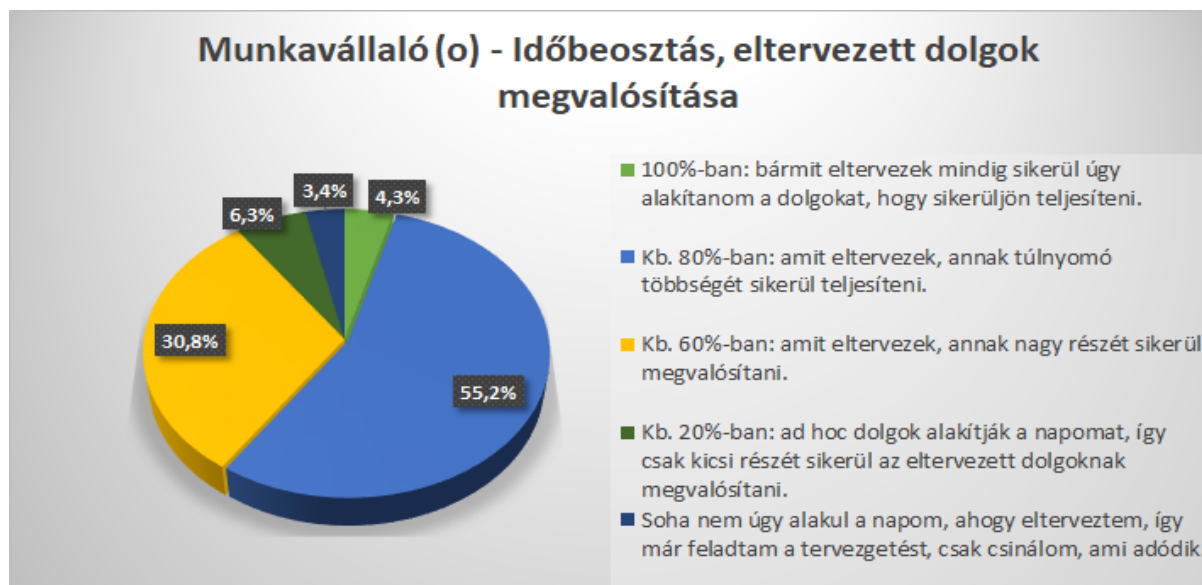
A munkavállalók, a munkafázisuk ütemezésének tekintetében 59,7% arányban (559 fő) választották azt, hogy *“Legtöbbször önállóan tudom szervezni és ütemezni, hogy mit, mikor csinállok, néha zavarok csak meg egy-egy tevékenységem közben.”*

Mindössze 4,2% (39 fő) adta azt a választ, hogy *“Folyamatosan mások ütemezik és szervezik, hogy mit, mikor csinállok, ami nagyon zavaró számomra.”*



Az időbeosztás, eltervezett dolgok megvalósítása kapcsán arra a kérdésre, hogy hogyan alakul egy napja a munkavállalóknak az alábbi visszajelzések érkeztek:

A válaszadók több mint fele, 55,2% (517 fő) jelezte azt, hogy egy napja 80%-ban valósul meg annak megfelelően, ahogyan eltervezte és összesen 3,4% (32 fő) érzi úgy, hogy soha nem úgy alakul a napja, ahogy eltervezte, és már fel is adta a tervezetést.

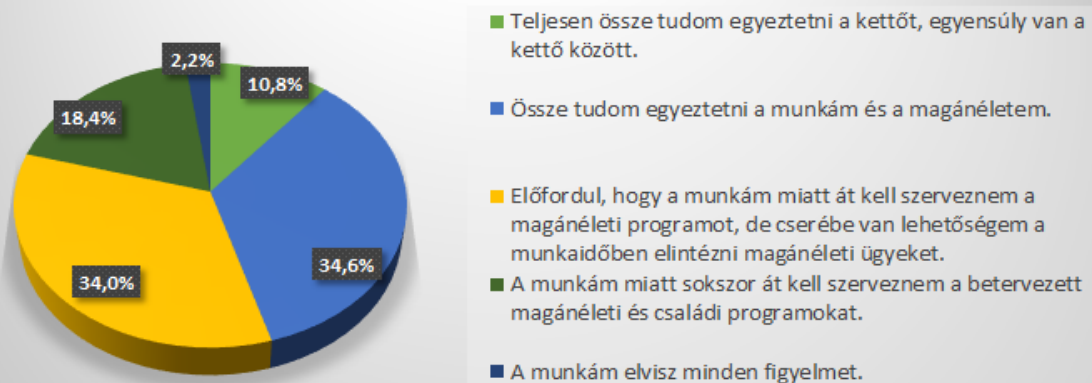


A munkáltatók visszajelzései alapján a jellemző stresszforrás a munkahelyeken 70%-os (14 munkahely) arányban *“A szűk határidők.”*

Illetve a *“Leggyakoribb munkaadói stresszfaktorok”* között *„Az ügyfelekkel való kommunikáció és konfliktushelyzetek.”* 45% (9 munkahely) szerepelnek.

A munkavállalók saját bevallása alapján a munka és a magánélet egyensúlyát 45,4%-os (425 fő) arányban teljesen össze, vagy össze tudják egyeztetni a munkát és a magánéletet. 34% (318 fő) az, akiknél előfordul, hogy a *munkája miatt át kell szerveznie a magánéleti dolgait, de ezen átszervezésekért cserébe, lehetősége van munkaidőben magán ügyeket intézni.* A válaszadók 18,4%-a (172 fő) jelezte, hogy a *betervezett magánéleti, családi programokat sokszor át kell szerveznie,* és 2,2%-uk (21 fő) esetében *a munka elvisz minden figyelmet.*

## Munkavállaló (sz) - A munka és a magánélet egyensúlya



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

A munkáltatóktól érkező visszajelzések alapján a legfőbb stresszfaktor a *szűk határidők*, míg a munkavállalók oldaláról mindössze 21,3% jelezte azt, hogy gyakran vagy folyamatosan érzi az időszorítást.

### 5.12. Létfenntartás (biztonság, betegségek és panaszok)

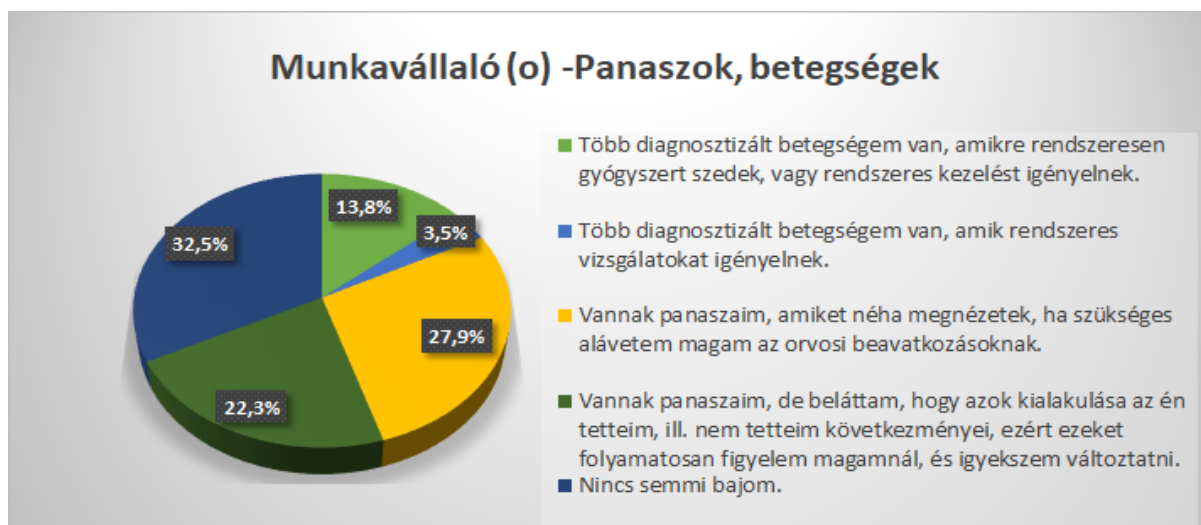
Az ENSZ definíciója szerint: „az egészség megőrzése olyan fogalom, amely az egészséget elősegítő életmód, és az ezt ösztönző társadalmi, gazdasági, környezeti és személyes tényezők támogatását öleli fel”. Vagyis az egészséget szolgáló magatartásnak két alapvető formája van: az egyéni (tanácsadás, nevelés,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

Az egészségünk 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.

Bizonyos életkörülmények vagy munkahelyek velejárója lehet hogy az egészségmegőrzés fokozottabb figyelmet kíván, pl. természeti környezetben való munka, egészségügyi munka, üzemi munka. Ezek az állapotok stresszfaktorként jelennek meg az ember életében.

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

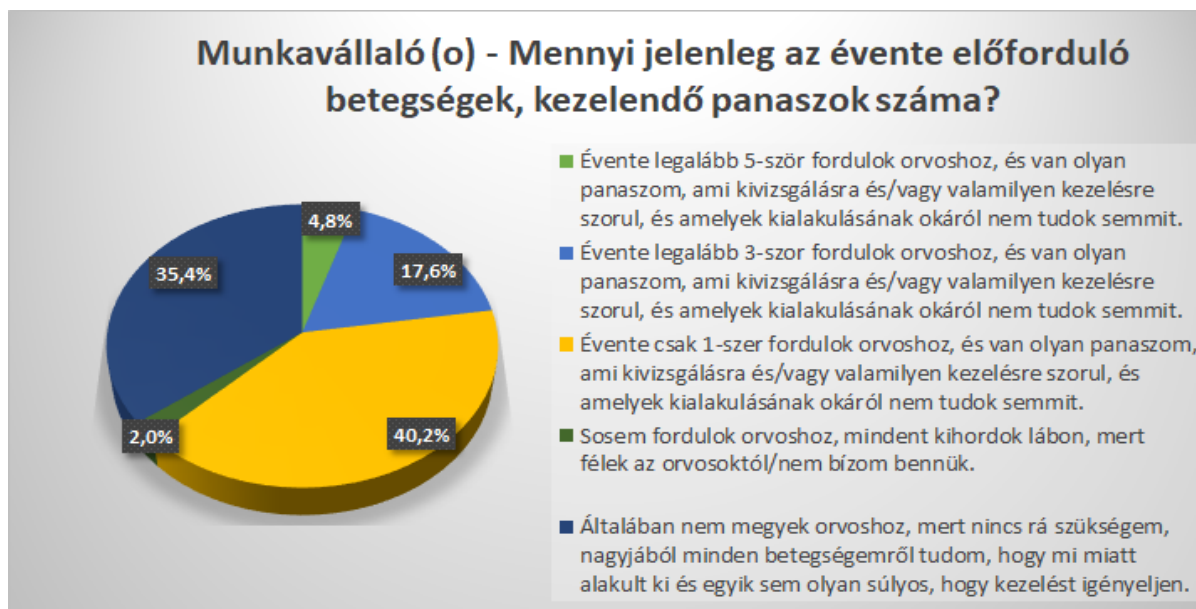
A munkavállalók válaszai alapján 32,5% vallotta azt, hogy *“Nincsen semmi baja”* és további 22,3% azt, hogy *“Vannak panaszai, de belátta, hogy azok az ő tetteinek következményei és igyekszik változtatni.”*



A további  $27,9+3,5+13,8=45,2,5\%$  rendszeresen, vagy néha jár orvoshoz valamilyen panasszal. Ezen munkavállalók (423 fő) kor szerinti eloszlása a következő: 37,1%-uk 45 éves kor alatti, (266 fő) 62,8% -uk 45 év feletti. Az összes válaszadó tekintetében a nem szerinti megoszlás: 70,9% férfi és 29,1% nő.

Azon munkavállalók aránya, akik több betegséggel rendelkeznek, melyek rendszeres vizsgálatokat igényelnek, vagy gyógyszer szedéssel járnak együtt: 17,3% (162 fő). Ezen munkavállalók kor szerinti eloszlása tekintetében: egyharmaduk (55 fő) 45 éves kor alatti, (107 fő) kétharmaduk 45 év feletti.

A rossz, illetve kifejezetten rosszul alvók aránya ezen munkavállalók között 26,5%. A nem mozgók aránya pedig 38,3%.



Az évente előforduló betegségek, kezelendő panaszok száma vonatkozásában 210 fő (22,4%) az, akik évente legalább 3-5 alkalommal fordulnak orvoshoz. Arra vonatkozóan, hogy ezen orvosi vizsgálatok munkaidőben, vagy munkaidőn kívül történnek, nincs adatunk.

Az évente legalább 3-5 alkalommal orvoshoz forduló (210 fő) nem szerinti megoszlása: 37,6% nő és 62,4% férfi. A 210 főből 35 fő az 55 év feletti, 155 fő 55 év alatti, ebből pedig 92 fő 45 év alatti, tehát relatív magas (43,8%) a fiatalnak számító korosztály aránya.

A 210 főből 37 fő (17,6%) nyilatkozta azt, hogy az ügyfelektől érkező agresszió mértéke nagyobb mint 10%.

12 fő (5,7%) nyilatkozta azt, hogy a munkatársaktól, vezetőtől érkező agresszió mértéke nagyobb mint 10%.

*(61 fő (29%) nyilatkozta azt, hogy gyakran, vagy folyamatosan időszorításban van.*

*A 210 főből 33 fő (15,7%) nyilatkozta azt, hogy a munkájára nem, vagy negatív visszajelzést kap a munkahelyén.)*

Azon munkavállalókra vonatkozó adatok, akik nem, vagy évente kevesebb, mint 1-szer fordulnak orvoshoz (726 fő) az alábbiak:

Ezen munkavállalók kor szerinti eloszlása tekintetében (371 fő) 51,1%-uk 45 éves kor alatti, (355 fő) 48,9% -uk 45 év feletti.

A rossz, illetve kifejezetten rosszul alvók aránya ezen munkavállalók között mindössze 13,5%. A nem mozgók aránya pedig 38,7%.

Az 726 főből 106 fő (14,6%) nyilatkozta azt, hogy az ügyfelektől érkező agresszió mértéke nagyobb mint 10%.

19 fő (2,6%) nyilatkozta azt, hogy a munkatársaktól érkező agresszió mértéke nagyobb mint 10%.

139 fő (19,1%) nyilatkozta azt, hogy *gyakran, vagy folyamatosan időszorításban van.*

A 726 főből 75 fő (10,3%) nyilatkozta azt, hogy *a munkájára nem kap, vagy negatív visszajelzést kap a munkahelyén.*

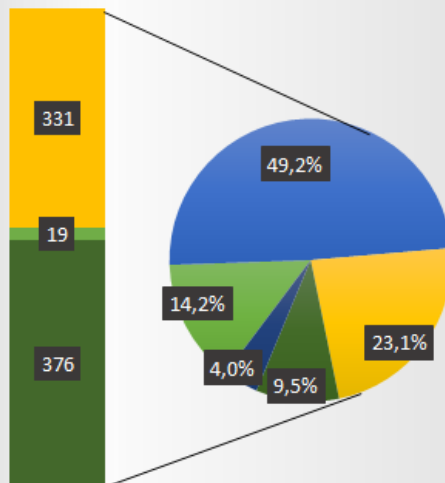
Összességében elmondható, hogy a betegségek hatással vannak a pontos és hatékony munkavégzésre, mely által nagyobb mértékben fordul elő a munkavégzésre vonatkozó negatív kritika, illetve nagyobb az időszorítás általi nyomás is.

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



## Azon munkavállalók alvászminősége és alvásideje, akik nem vagy évente kevesebb mint 3 alkalommal

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



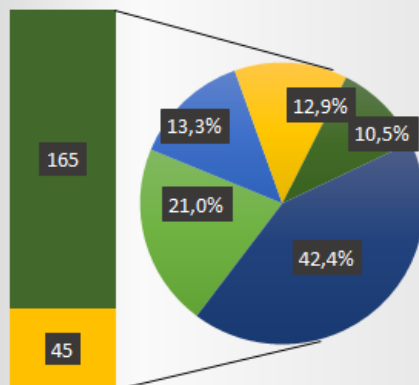
- Mindig jól alszom, az alvásidőm ritkán van 7,5 óra alatt, nagyon ritkán ébredek fel éjszaka.
- Az esetek nagy többségében jól alszom, az alvásidőm átlagos 6-7,5 óra között van, ritkán ébredek fel éjszaka.
- Átlagosan alszom, az alvásidőm az esetek többségében megközelíti a 6-7,5 órát, gyakran felébredek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

A mozgás tekintetében az figyelhető meg a kérdőívre adott válaszok alapján, hogy a munkavállalók 39,5%-a nem mozog rendszeresen, ezen arány a munkavállalók orvoshoz fordulási gyakoriságától függetlenül javarészt fennmarad.

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

## Évente legalább 3-5 alkalommal orvoshoz fordulóknak rendszeres sportmozgáshoz való hozzáállása

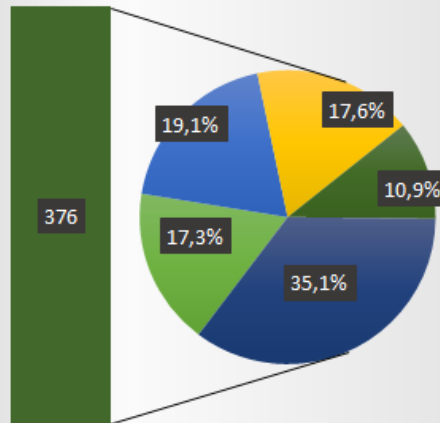
- Évente legalább 3-szor fordulok orvoshoz, és van olyan panaszom, ami kivizsgálásra és/vagy valamilyen kezelésre szorul, és amelyek kialakulásának okáról nem tudok semmit.
- Évente legalább 5-ször fordulok orvoshoz, és van olyan panaszom, ami kivizsgálásra és/vagy valamilyen kezelésre szorul, és amelyek kialakulásának okáról nem tudok semmit.



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

## 1 alkalommal orvoshoz fordulók rendszeres sportmozgáshoz való hozzáállása

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

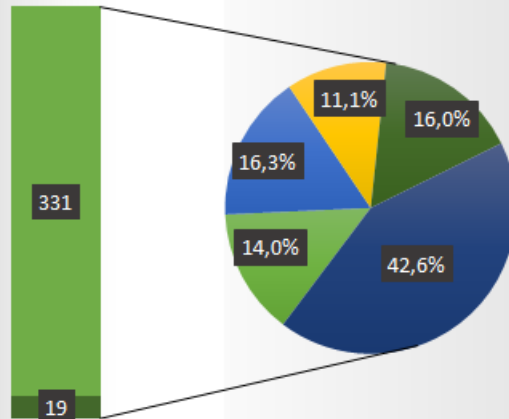


- Hetente 1-szer végzek intenzív testmozgást.
- Hetente 2-szer végzek intenzív testmozgást.
- Hetente 3-szor végzek intenzív és átmozgató jellegű testmozgást.
- Hetente több mint 3-szor mozgok, figyelve arra, hogy intenzív terhelés mellett nyújtsak, sétáljak is elegendet.
- Nem mozgok heti rendszerességgel.

## Nem, vagy általában nem orvoshoz fordulók rendszeres sportmozgáshoz való hozzáállása

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

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



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

A munkavállalók 54,8%-ának nincs semmilyen panasza vagy belátta, hogy a panaszai az ő tetteinek következményei és változtat rajtuk - ez a munkavállalóknak több, mint a fele.

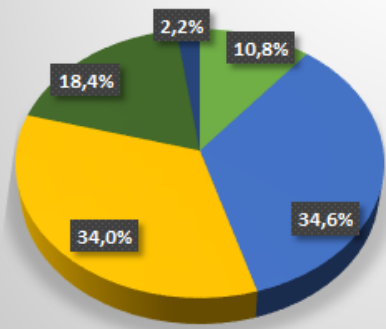
Szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk a munkavállalói panaszok, betegségek és az évente előforduló betegségek, kezelendő panaszok száma között, ami azt jelenti, hogy akinek több általános panasza van, az többször is megy orvoshoz és valószínűsíthetően többször is van táppénzen.

A munkavállalóknak egy jelentős hányadának fizikai állapota javítandó, (panaszok, betegségek), ami mindenképpen kihat a munkahelyi hangulatra, a munkavégzés hatékonyságára.

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



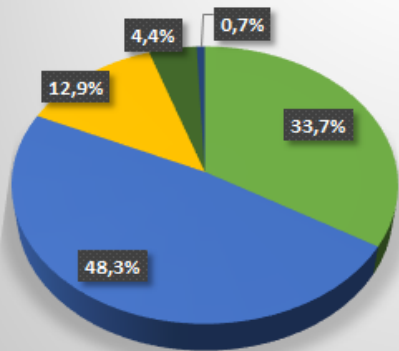
## Munkavállaló (sz) - A munka és a magánélet egyensúlya



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

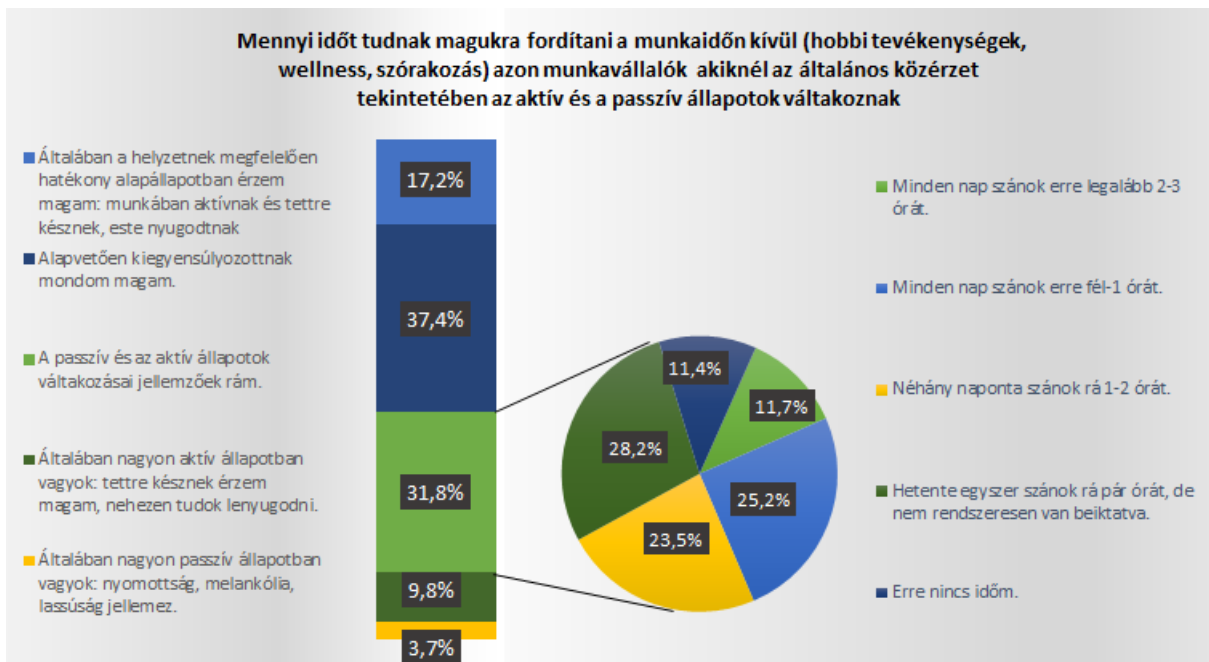
A munkavállalók válasza alapján közel 45,4%-uk (425 fő) teljesen össze, vagy össze tudja egyeztetni a magánéletet a munkájával. Kicsivel több mint a felénél 52,4% (490 fő) életében átszervezés szükséges valamilyen szinten ahhoz, hogy össze tudják e két dolgot egyeztetni és van 21 fő (2,2%) akiknek a munkája elveszi minden idejét.

## Munkavállaló (sz) - A munkaidőn kívül töltött tevékenységekhez, pihenéshez való hozzáállás



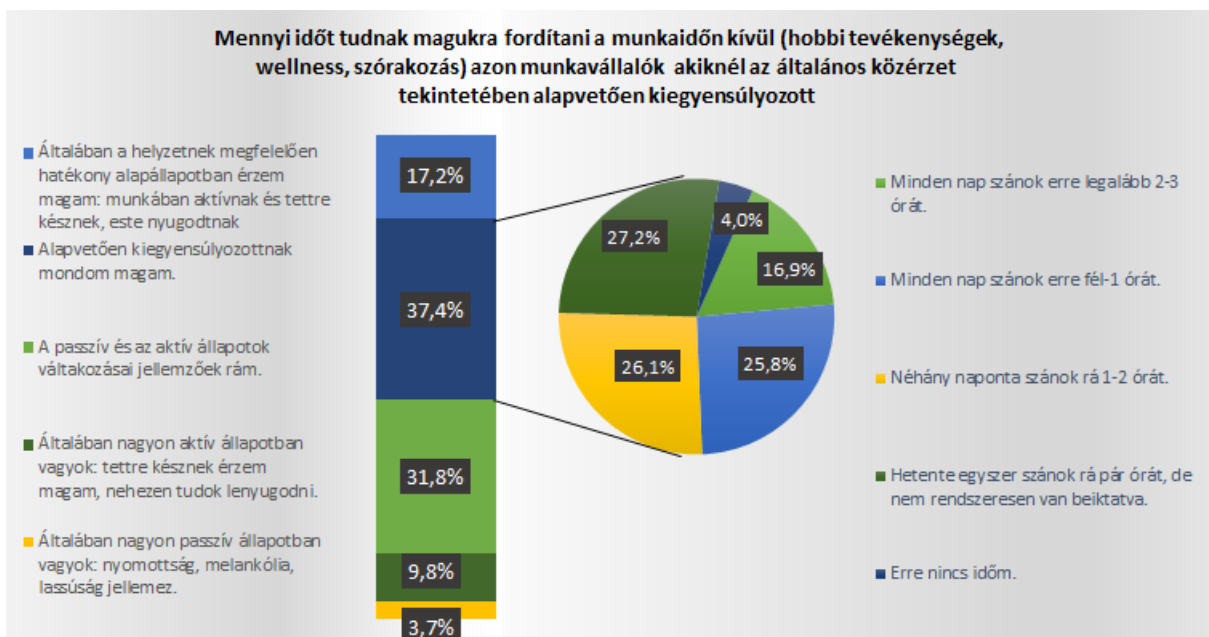
- Nagyon szeretem, alig várom, ezektől töltődök fel, élvezem minden percét.
- Alapvetően szeretem, sokszor szükségem van rá, visszatöltődhesek általa, a legtöbb esetben élvezem ezeket az időket.
- Szeretem, az esetek egy részében élvezem, máskor inkább unaloműzőként csinálom.
- Ritkán van, hogy van olyan munkaidőn kívül végzett tevékenység, amit várok is, de akkor élvezem, a többi esetben unaloműzőről van szó.
- Nem szeretem ezeket a tevékenységeket, csak unaloműző időtöltésnek találom őket, inkább más csinálnék helyettük.

A válaszok alapján a munkavállalók arra a kérdésre, hogy miként állnak hozzá a munkaidőn kívül töltött tevékenységekhez, pihenéshez 82%-a (767 fő) alapvetően, vagy nagyon szereti és visszatöltődik általa; 162 főnél már megjelenik az, hogy unaloműzőből végzi ezeket a tevékenységeket és 7 fő (0,7%) nem is szereti, inkább más csinálna helyette.



Megvizsgáltuk külön azt, hogy azon munkavállalók, akik az általános közérzetükről úgy nyilatkoztak, hogy „A passzív és aktív állapotok váltakozásai jellemzőek rám.” (298 fő), mennyi időt tudnak magukra fordítani munkaidőn kívül.

Ebben az esetben azt láthatjuk, hogy a válaszadók 36,9%-a napi szinten szán magára időt, 23,5% néhány naponta. A munkavállalók többsége 28,2% hetente egyszer szán magára pár órát, míg van 34 ember (11,4%), akinek egyáltalán nincs erre ideje.



Közel hasonló arányú adatokat kaptunk abban az esetben is, amikor azt vizsgáltuk, hogy mennyi időt tudnak magukra fordítani azok, akik az általános közérzetüket tekintve alapvetően kiegyensúlyozottak.

A válaszadók közel 42,7%-a napi szinten szán magára időt (ez az érték 5,8%-kal magasabb azon munkavállalók adataihoz képest, akik esetében a passzív és aktív állapotok váltakozása a jellemző). 26,1% néhány naponta tud időt szánni önmagára. A munkavállalók 27,2%-a hetente egyszer szán magára pár órát, míg van 4% (14 fő) akinek egyáltalán nincs erre ideje. Ezen arány -7,4% eltérést mutat a passzív és aktív állapotváltozású munkavállalókhoz képest.

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

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

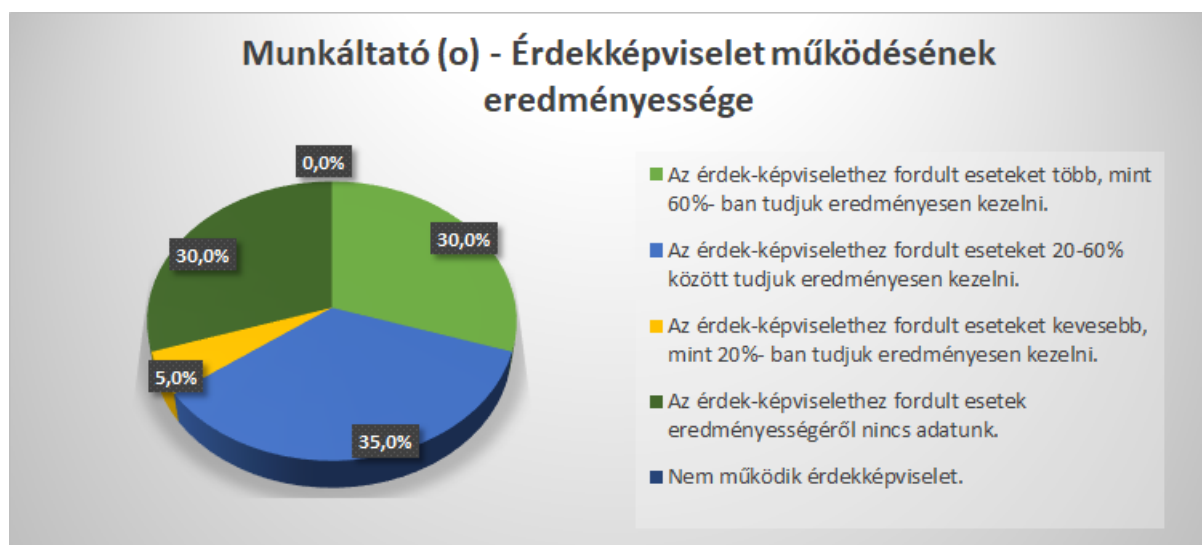
A munkavállalók 34%-a nem, vagy csak hetente maximum egyszer szán időt arra, hogy az általa kedvelt tevékenységeknek adjon teret, ez több, mint a munkavállalók egyharmada.

Amennyiben az ember nem fordít időt olyan tevékenységekre, amelyeket szeret, kedvel, és pusztán azért végzi, hogy örömet leljen benne, a szervezet és az agy úgy fogja fel, hogy ezekre nincs idő, tehát a létfenntartás tölti ki minden idejét. Ezekre a tevékenységekre érdemes minden nap legalább rövid időt szánni, mert kulcsfontosságú az általános állapotunk szempontjából. Ez egy családban sokszor megfelelő kommunikációt és szervezést igényel.

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

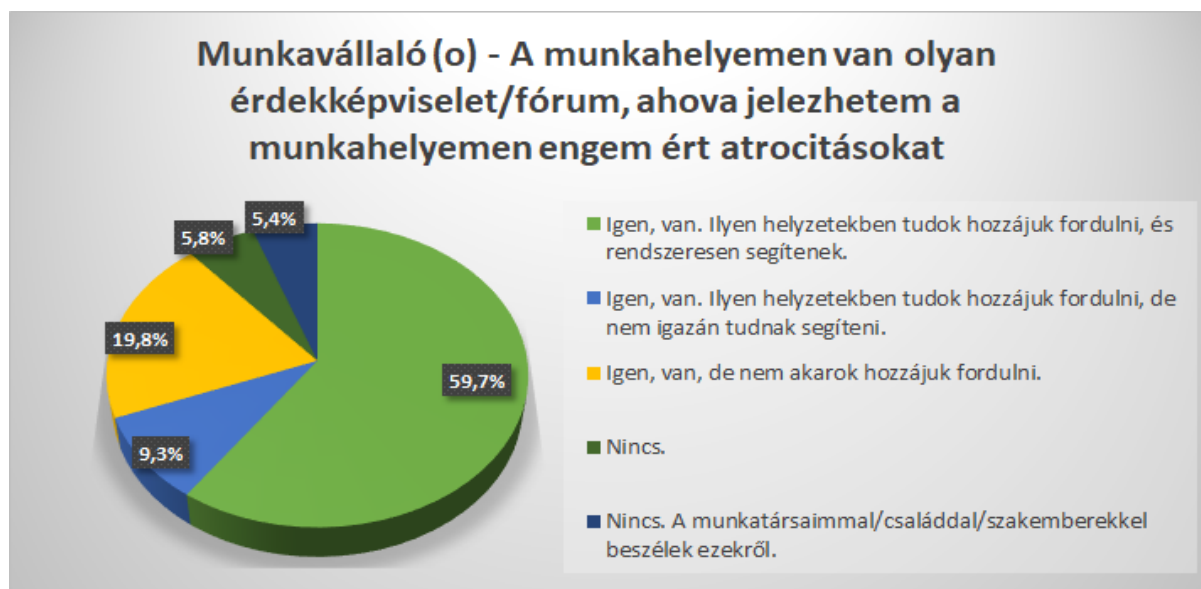
#### 5.14. Érdekképviselés

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



A munkáltatók tekintetében, az érdekképviselet működésének eredményességét feltáró kérdésre a 20 válaszadó munkahely közül 6-an (30%) jelezték azt, hogy *„Az érdekképviselethez fordult esetek eredményességéről nincs adatunk.”* 6-an válaszolták azt, hogy *„Az érdekképviselethez fordult eseteket több, mint 60%-ban tudjuk eredményesen kezelni.”*, 7-en pedig úgy ítélték meg, hogy *„Az érdekképviselethez fordult eseteket 20-60% között tudjuk eredményesen kezelni.”*

A kitöltők között nem volt olyan munkáltató, akinél *„Nem működik érdekképviselet.”*



A munkavállalókat kérdezve az érdekképviseletekről a munkavállalók több, mint a fele (559 fő) válaszolt igennel arra, hogy van-e olyan fórum, ahova jelezheti a munkahelyen őt ért atrocitásokat. Közülük 559 fő állítja azt, hogy tud hozzájuk fordulni és rendszeresen segítenek, míg 87 főnek közülük nem igazán tudnak segíteni. 185 fő (19,8%) azok száma, akik nem akarnak az érdekképviselethez fordulni.

Az össz válaszadók 11,2%-nak (105 fő) nem áll rendelkezésére érdekképviselet vagy fórum, ahol jelezni tudják az őket ért atrocitásokat, ők a családjukkal, munkatársakkal, további szakemberekkel beszélnek.

Az érdekképviselet és agresszív megnyilvánulások kapcsolatát vizsgáltuk, ezen összefüggések az 5.11. pontban található meg részletesen.

Tekintve, hogy a munkáltatók 0%-a válaszolta azt, hogy a munkahelyükön nincs érdekképviselet, a munkavállalóknak pedig 11,4%-a jelentheti azt, hogy nincs érdekképviselet, így feltételezhető, hogy a munkavállalók közül van aki olyan munkahelyen dolgozik, ahonnan a munkáltató nem töltötte ki a kérdőívet.

Tekintve, hogy azokon a munkahelyeken, ahol működik érdekképviselet, az ügyfelek és a munkatársak közötti, illetve a vezetés irányából érkező agresszív megnyilvánulások száma is kisebb, fontos tényező lehet egy munkahely működésének tekintetében, hogy legyen érdekképviseleti szerv.

## 5.15. Emberi kapcsolatok, kommunikáció

### 1. Szociális kapcsolattartás lehetősége

Az ember alapvetően társas lény, közösségben él és közösségben tud érvényesülni a legtöbb képessége. Széleskörű statisztikai vizsgálatok kimutatták, hogy a halálozási arány alacsonyabb azoknál, akik családban élnek, vagy rendelkeznek szoros családi és baráti kapcsolatokkal. A stressztűrő képessége is jobb azoknak, akik közösségben élnek, olyan emberekkel, akikkel napi szinten beszélgetnek is.

A stressztűrő képességet jelentősen meghatározza, hogy kinek mennyi ideje és lehetősége van a szociális kapcsolatait ápolni. Ennek módjai lehetnek manapság: találkozások, együtt töltött szabadidő, telefonbeszélgetések, írásos üzenetváltások.

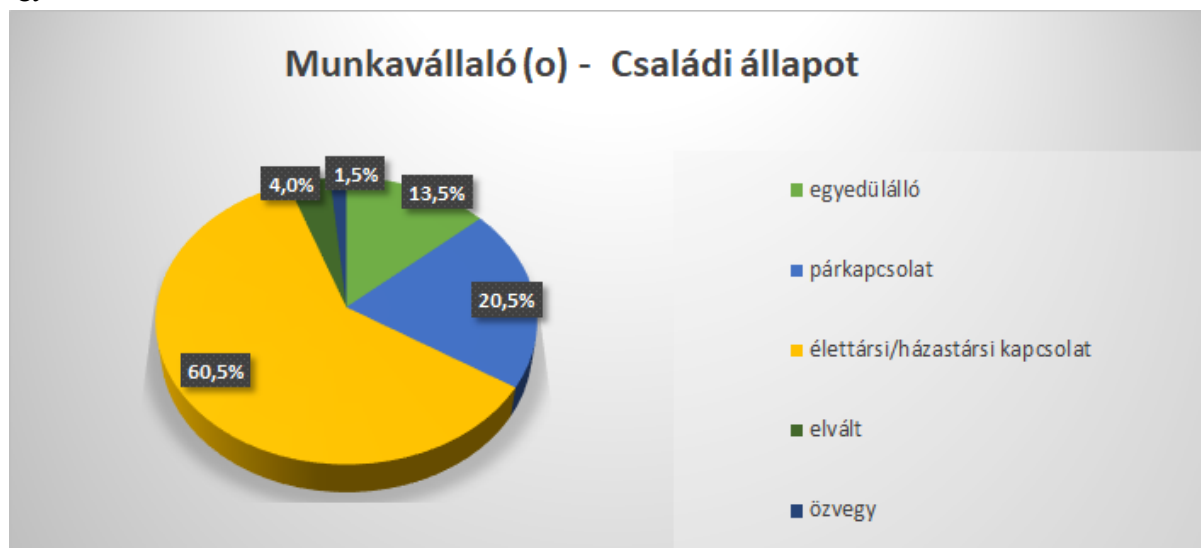
Stresszhelyzetben vagy a stresszállapot kialakulását követően sok emberben megjelenik az igény a közösségének tagjaival (családtagok, barátok) való valamilyen formájú kommunikációra.

### 2. Kommunikációs lehetőségek

A kommunikáció célja az információ csere. Kétféle inger indíthat kommunikációt: ha információt akar az ember átadni, vagy ha információhoz akar jutni.

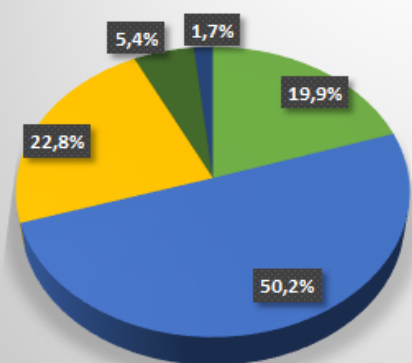
Amennyiben ez az inger nem tud kielégülni, illetve a kommunikáció folyamata valahol elakad, az feszültséget, stresszt fog kelteni.

A kérdőívre adott válaszok alapján a kitöltők családi állapota a következő eloszlást mutatja:  $60,5+20,5\%= 81\%$  az, akik élettársi, házastársi kapcsolatban, vagy párkapcsolatban élnek, és mindössze  $4\%+1,5\%+13,5\%=19\%$  az, aki elvált, özvegy, vagy egyedülálló, és így feltételezhetően egyedül él.





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



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

A munka-magánélet egyensúlyára vonatkozó kimutatások az 5.13 fejezetben tekinthetők meg.

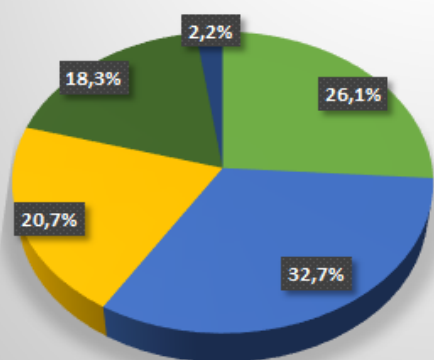
A munkavállalóknak 48,3%-a találkozik minimum heti rendszerességgel a nem közvetlen családtagokkal, barátokkal. A megkérdezetteknek viszont 70,1%-a szereti és várja ezeket az alkalmakat, ami azt jelenti, hogy alapvetően több igényük lenne ilyen találkozásra.

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

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

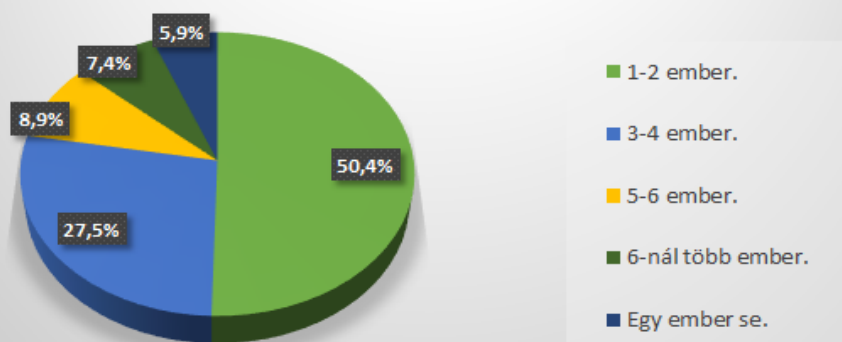
### 4. Társas kapcsolatok (Online, telefonos, személyes)

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



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

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



A válaszadók 97,8%-át keresik munkaidőben valamilyen formában, ami azt jelenti, hogy jelentős hányadának vannak élénk szociális kapcsolatai, amelyeknek jelentős stresszcsökkentő hatásuk van.

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

A munkavállalók válaszadását tekintve  $27,5\%+8,9\%+7,4\%=43,8\%$ -uknak élénk szociális kapcsolati rendszere van.

A munkavállalók általános közérzete és a szociális kapcsolataik élénksége (Munkaidőn, munkahelyi témákon kívül, heti rendszerességgel hány emberrel tartok kapcsolatot?) között (Spearman( $r_s$ ) féle kimutatás) szignifikáns, pozitív összefüggés mutatható ki.

Azon munkavállalók esetében 2,2% (21 fő), akiknél egy nap folyamán, egy ember részéről sem történik megkeresés, az általános közérzet szempontjából az alábbi értékek kerültek megadásra a válaszadók részéről:

3 fő (14,3%) *“Általában nagyon passzív állapotban vagyok: nyomottság, melankólia, lassúság jellemez.”*

2 fő (9,5%) *“Általában nagyon aktív állapotban vagyok: tettekre késznek érzem magam, nehezen tudok lenyugodni.”*

12 fő (57,1%) esetében az *aktív és passzív állapotok váltakoznak.*

2 fő (9,5%) *“Alapvetően kiegyensúlyozottnak mondom magam.”* illetve,

2 fő (9,5%) *“Általában a helyzetnek megfelelően hatékony alapállapotban érzem magam: munkában aktívnak és tettekre késznek, este nyugodtnak.”*

Azon munkavállalók esetében, akiknél egy nap folyamán 5-6, illetve 6-nál több ember részéről történik megkeresés 364 fő (38,8%), az általános közérzet szempontjából az alábbi értékek kerültek megadásra a válaszadók részéről:

41 fő (11,3%) *“Általában nagyon aktív állapotban vagyok: tettekre késznek érzem magam, nehezen tudok lenyugodni.”*

5 fő (1,37%) *“Általában nagyon passzív állapotban vagyok: nyomottság, melankólia, lassúság jellemez.”*

99 fő (27,2%) esetében az *“A passzív és az aktív állapotok váltakozásai jellemzőek rám.”*

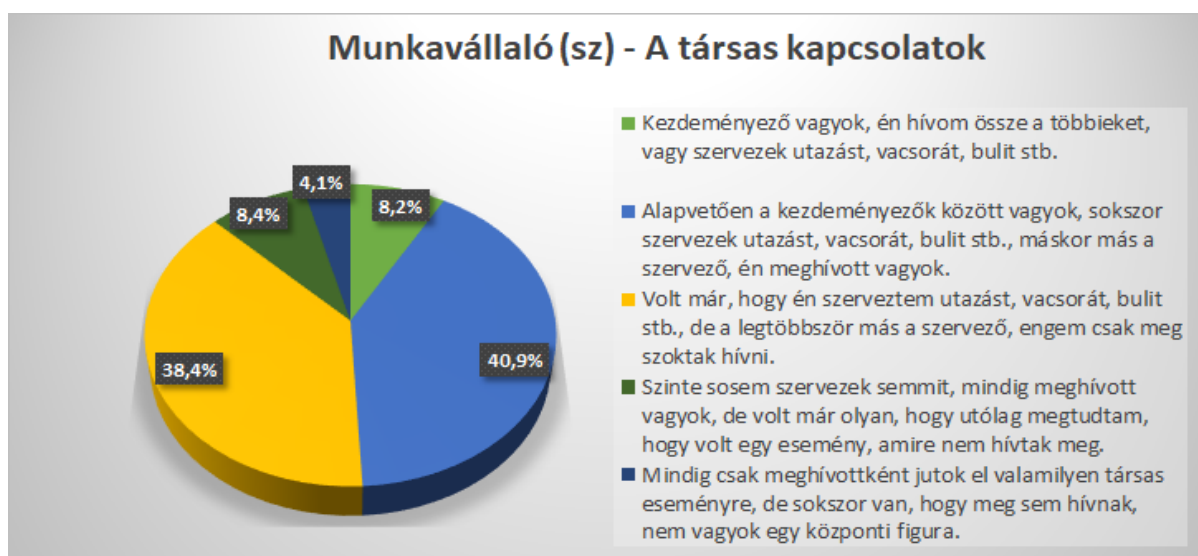
152 fő (41,7%) *“Alapvetően kiegyensúlyozottnak mondom magam.”* illetve

67 fő (18,4%) *“Általában a helyzetnek megfelelően hatékony alapállapotban érzem magam: munkában aktívnak és tettekre késznek, este nyugodtnak.”*

A dolgozók által adott válaszok alapján azoknál a munkavállalóknál, akik élénk szociális kapcsolatban állnak, megfigyelhető az általános közérzet esetében javulás.

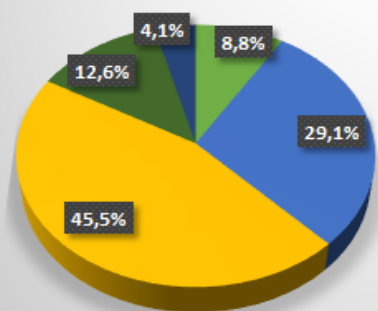
12,9%-kal kevesebb a válaszok között az *“Általában nagyon passzív állapotban vagyok: nyomottság, melankólia, lassúság jellemez.”* . 29,9% kevesebb *„Az aktív és passzív állapotok váltakoznak.”* válaszok aránya.

További 32,2%-kal nagyobb azon válaszadók aránya, ahol az általános közérzetre a *“Alapvetően kiegyensúlyozottnak mondom magam.”* jellemző.



A munkavállalók (8,2%+40,9%+38,4) 87,5%-a alapvetően szociálisan aktív, jó szervező és kezdeményező készséggel bírnak és a munkavállalók 49,1%-a alapvetően kezdeményező, embereket összefogó habitussal rendelkezik, amely egy alapvetően emberekkel foglalkozó szektorban előny, mind a munkavállalói, mind a munkáltatói oldal számára.

## Munkavállaló (sz) - Kapcsolatok

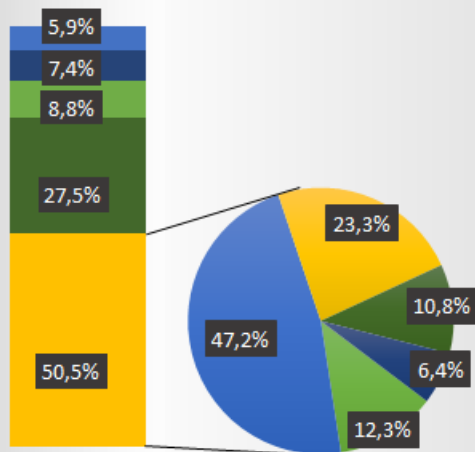


- Könnyen ismerkedek, sok barátom van.
- Alapvetően könnyen ismerkedek, egészen sok barátom van. Akárhol tudok ismerkedni, de megválogatom, hogy kivel alakítok ki tartósabb vagy mélyebb kapcsolatot.
- Nem okoz gondot az ismerkedés, de nagyon megválogatom, hogy kikkel alakítok ki tartós kapcsolatot.
- Nehezen ismerkedek, kevés barátom van, ők is inkább régiek, nem szívesen alakítok ki új kapcsolatokat.
- Nehezen ismerkedek, kevés barátom van, ők is inkább régiek, nem nagyon tudok új kapcsolatokat kialakítani.

A munkavállalók mindössze 4,1%-a (38 fő) jelezte azt, hogy nehezen ismerkedik és alapvetően kevés barátja van, illetve 12,6% adta azt a választ, hogy nehezen ismerkedik és nem is szívesen alakít ki új kapcsolatokat. A munkavállalók többsége, 83,3%-uk szociálisan aktív, alapvetően könnyen ismerkednek és alakítanak ki másokkal kapcsolatokat, noha megválogatják azt, hogy kivel ismerkednek.

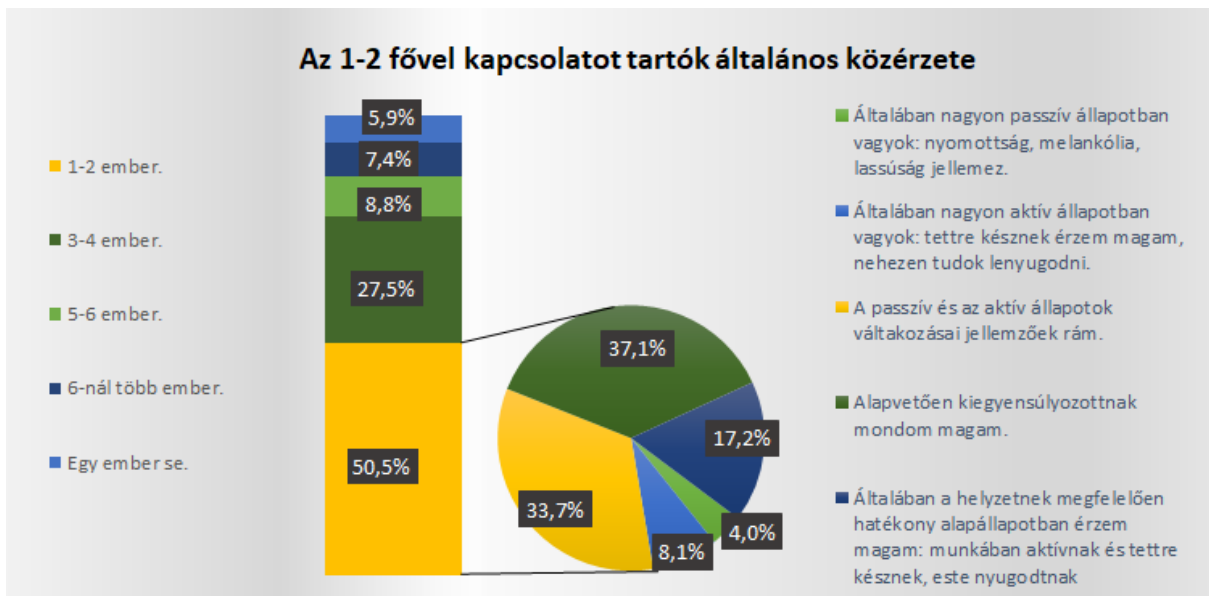
## Az 1-2 fővel kapcsolatot tartók alvásminősége, alvásideje

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



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

A szociális kapcsolatok minősége korrelációt mutat az alvás mennyiségével és minőségével. Tekintve, hogy a megkérdezettek 50,1%-a 1-2 emberrel tart kapcsolatot és ezek jelentős többsége mindig jól, jól, vagy átlagosan alszik (összesen 12,3%+47,2%+23,3%=82,8%) ez arra enged következtetni, hogy bár a jelentős többség kisszámú szociális kapcsolatot ápol, ezen kapcsolatok mélysége és intenzitása kielégítő a szociális kapcsolatok kielégítéséhez.

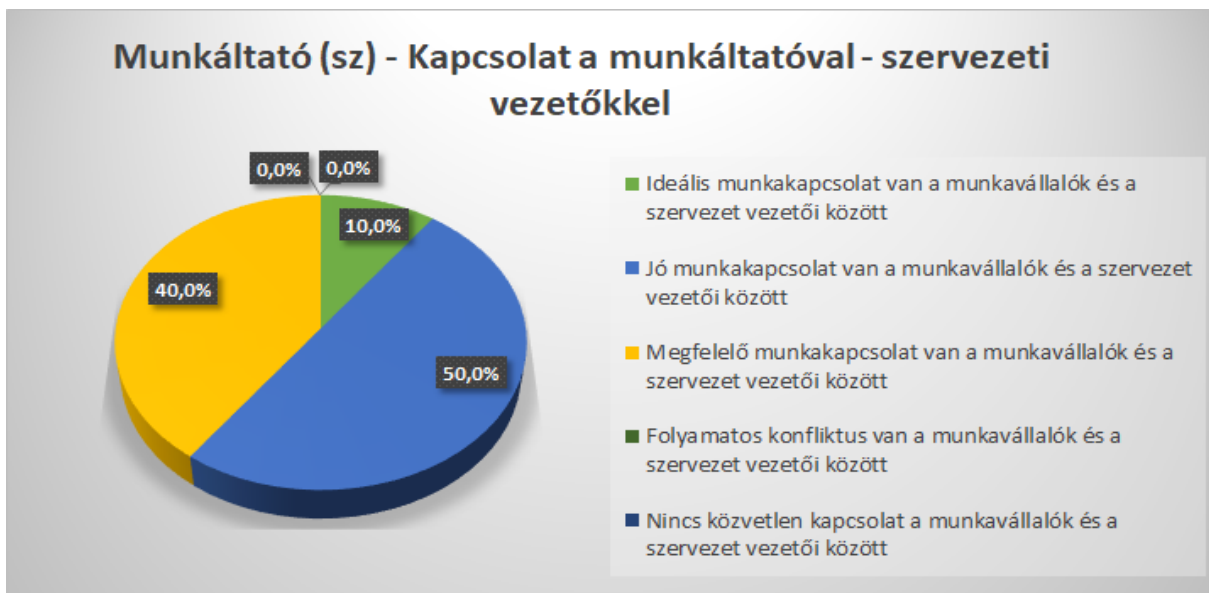


Vizsgálva az 1-2 fővel rendszeres kapcsolatot ápoló munkavállalók általános közérzetét: 37,1% alapvetően kiegyensúlyozottnak érzi magát és további 17,2% pedig a helyzetnek megfelelően hatékony állapotban érzi magát. Ez összesen 54,3%, ami szintén azt támasztja alá, hogy bár alapvetően kis számú szociális kapcsolatuk van, azok mégis tartalmasak.

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

## 5.16. Munkahelyi kapcsolatok

### 1. Kapcsolat a munkáltatóval - szervezeti vezetőkkel



A munkáltatói oldalról érkező visszajelzések alapján a megkérdezettek 10%+50%+40%, azaz 100%-a jelezte, hogy a munkavállalók és a szervezet vezetői között megfelelő, illetve jó vagy ideális munkakapcsolat van. Ebből összesen 60% szerint jó vagy ideális a kapcsolat, ami kiemelkedően magas érték.

A munkavállalók közül nem volt olyan munkáltató, aki azt jelezte volna, hogy „*Folyamatos konfliktus van a munkavállalók és a szervezet vezetői között*” vagy, hogy nincsen közvetlen kapcsolat.



A munkavállalók oldaláról a megkérdezettek több mint fele (62,2%) jelezte azt, hogy ideális a munkakapcsolat a munkáltatókkal.

Összevetettük a munkavállalók és munkáltatók válaszait ebben a kérdéskörben.

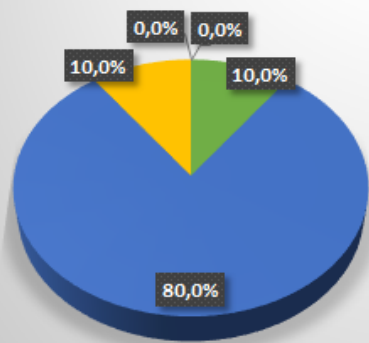
Mann-Whitney próba szignifikáns eltérést mutatott a két csoport válaszai között. 1,61 és 2,3 átlag mellett.

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

## 2. Munkakapcsolat a munkatársakkal

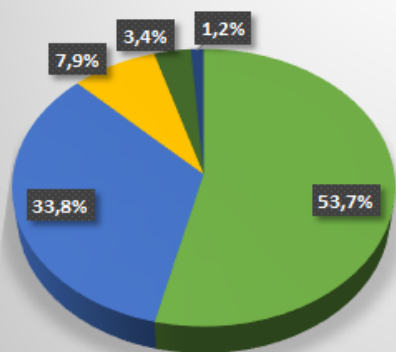
A munkáltatók válaszai alapján a munkavállalók közötti kapcsolat 90% arányban ideális, illetve jó. 10% arányban megfelelő a munkatársak közötti kapcsolat a visszajelzések alapján. A kérdőívet kitöltő munkáltatók között nem volt olyan, aki az alábbi lehetőségeket választotta volna „*Nincs minden munkavállaló között kapcsolat, de ahol van az megfelelő.*”, „*A munkatársak közötti kapcsolatról nincs ismeretünk.*”

## Munkáltató (sz) - Munkakapcsolat a munkatársakkal



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

## Munkavállaló (sz) - Munkakapcsolat a munkatársakkal



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

A munkatársak közötti kapcsolat minősége tekintetében a munkáltatók válaszai alapján 100%-uk vélekedik úgy, hogy a munkatársak között megfelelő, illetve jó vagy ideális a kapcsolat; a munkavállalók esetében pedig szintén  $53,7\% + 33,8\% + 7,9\% = 95,4\%$ -uk vélekedik úgy, hogy a munkatársak közötti kapcsolat megfelelő, illetve jó vagy ideális.

Ez magas elégedettségi értéknek számít még kisebb létszámú munkahelyek esetén is.

Mann-Whitney próba szignifikáns eltérést mutatott a két csoport válaszai között. 1,65 és 2,00 átlag mellett.

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

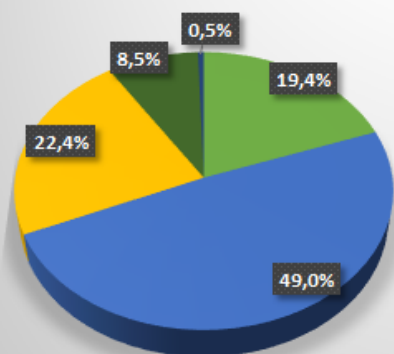
Lebontva a válaszok eloszlását:

- ideális munkakapcsolat: munkáltatók 10%, munkavállalók 53,7%,
- jó munkakapcsolat: munkáltatók: 80%, munkavállalók 33,8 %,
- megfelelő munkakapcsolat: munkáltatók: 10%, munkavállalók 7,9%.





## Munkavállaló (sz) - Más munkacsoportokkal való együttműködés



- Összehangoltan tudunk együtt dolgozni, úgy működünk, mint egy olajozott gépezet.
- Tudunk összehangoltan dolgozni, vannak nehézségek, de ezeket meg tudjuk beszélni, javítani tudjuk, így többször nem fordulnak elő.
- Nagyjából összehangoltan tudunk dolgozni. Van, hogy kiderül, egy-egy dolgot egyik csoport sem csinált meg, vagy éppen mindkét csoport megcsinálta.
- Nehézkes a közös munka. A hatékony együttműködéshez szükséges feladatok, nem, vagy nem időben készülnek el, sokszor várunk egymásra.
- Nem tudunk együtt dolgozni, gyakran szükséges ezek miatt túlórázni.

Más szervezetekkel és hivatalokkal történő együttműködés kapcsán a munkáltatók szerint 15%-ban megfelelően összehangolt a munka, a munkavállalók szerint ez 19,4%-ban van így.

Ilyen mértékű eltérések olyankor alakulnak ki ugyanannak a kérdésnek a munkáltatói és munkavállaló oldali vizsgálatokor, amikor a munkavállalók alsóbb szinteken megoldják a más szervezetekkel vagy munkacsoportokkal való együttműködés során keletkező problémákat.

A különbség adódhat abból is, hogy a munkavállalók más szervezetekkel előre meghatározott, jól szervezett munkafolyamatokban dolgoznak csak együtt, míg a munkáltatók az adott szervezetekkel több tevékenységben is együttműködnek.

A két érték közötti 3,4-es különbség esetében nincs pontos ismeretünk, hogy miből ered, de jelezheti azt is, hogy a munkamenetben keletkező problémáknak nagy százalékát “elnyelik” a munkavállalók, kiegyenlítik őket a munkáltató irányába.

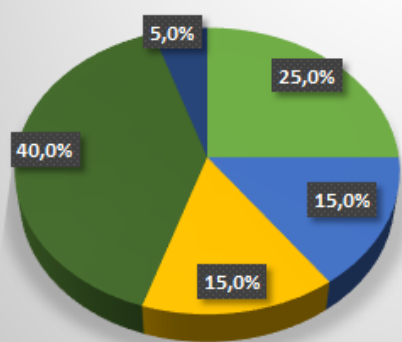
*(Itt is megjegyezzük, hogy a munkavállalók visszajelzései alapján a munkafolyamat működésére vonatkozóan a munkavállalók 41,8%-a (391 fő) jelezte, hogy vannak javítandó folyamatok, de ezeket önállóan igyekeznek megoldani, áthidalni).*

A munkáltatók szerint 85%-ban van összehangolt munka némi információvesztéssel, ez az arány a munkavállalókat kérdezve 68,4%. A munkáltatók részéről nem érkezett olyan válasz, mely szerint nehézkes, illetve akadozó a más szervezetekkel való együttműködés. A munkavállalók esetében ez az arány 8,5%+0,5%=9%.

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



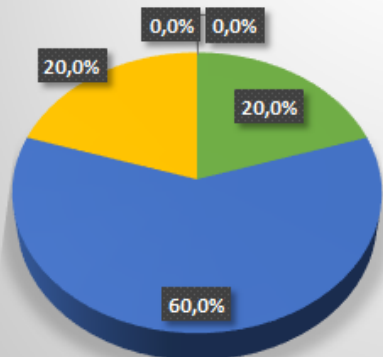
## Munkáltató (o) - Képzéstámogatás



- 100-70%-ban tudjuk anyagilag támogatni a munkavállalók egyéni és szakmai képzését.
- 70-40%-ban tudjuk anyagilag támogatni a munkavállalók egyéni és szakmai képzését.
- 40-10%-ban tudjuk anyagilag támogatni a munkavállalók egyéni és szakmai képzését.
- 10%- alatti arányban tudjuk anyagilag támogatni a munkavállalók egyéni és szakmai képzését.
- Nem tudjuk a munkavállalók képzéseit anyagilag támogatni.

A munkáltatók visszajelzését nézve, a munkavállalók szakmai képzési költségeit 70-100%-ban támogatják az esetek 25%-ában, és mindössze 5%-ban állítják azt, hogy nem tudják a munkavállalók képzési költségeit anyagilag támogatni. Ez az arány jóval alacsonyabb az előző kérdés kapcsán adott válaszokkal, ahol 25%-ban fordul elő az, hogy *“Munkahelyi képzések nincsenek, illetve anyagilag sincs lehetőség a munkavállalók képzéseinek támogatására.”*

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



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

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

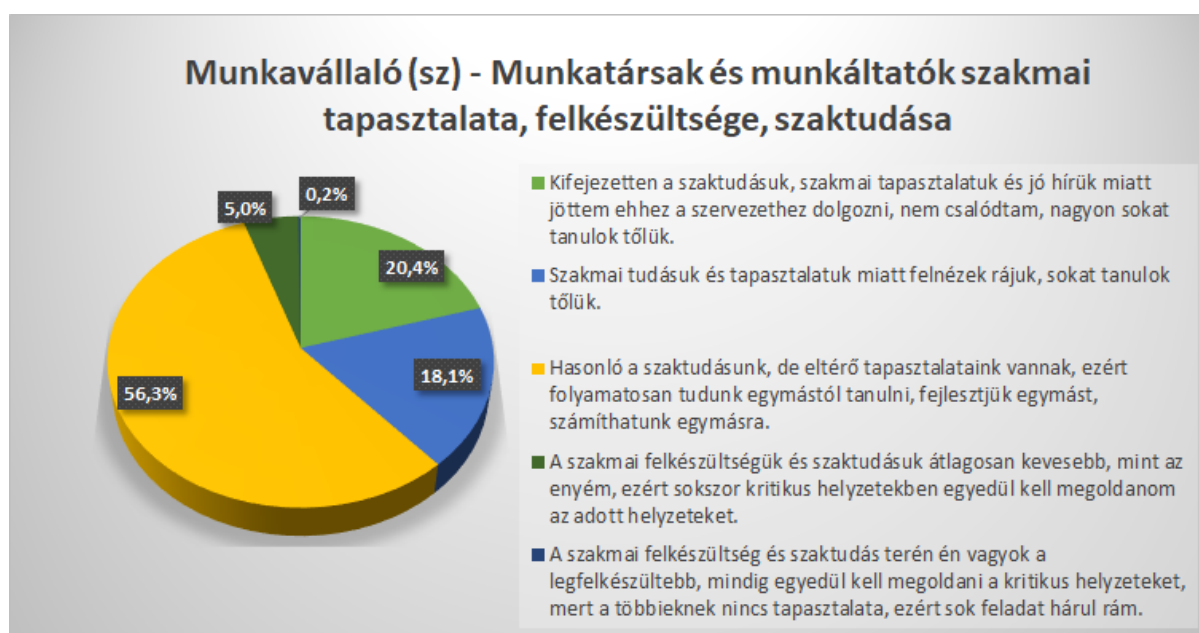
- 20%-a a munkaterületeknek olyan, ahol ez 100%-ban igaz,
- 60%-a a munkaterületeknek olyan, ahol ez 50%-ban igaz.

A munkáltatók válaszai alapján az esetek összesen 20%-ában igaz az, hogy 20% alatti a kompetenciaigénye az adott munkaterületnek. Olyan munkahely, ahol 10% alatti, vagy nem igényelnek a munkakörök speciális kompetenciát és szaktudást, nincs.



és kiváló képességekkel. A munkavállalói oldalon 39,7% válaszolta azt, hogy a szakmai felkészültségére az a jellemző, hogy fontos számára, hogy folyamatosan lekövesse a szakmai változásokat és ez számára nem okoz gondot.

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



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

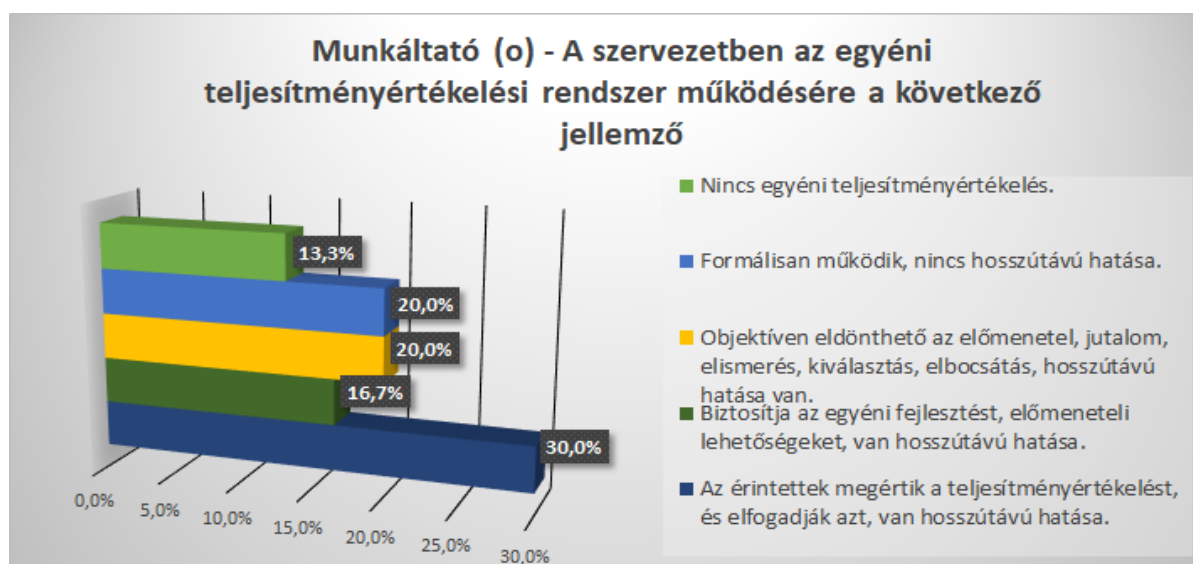
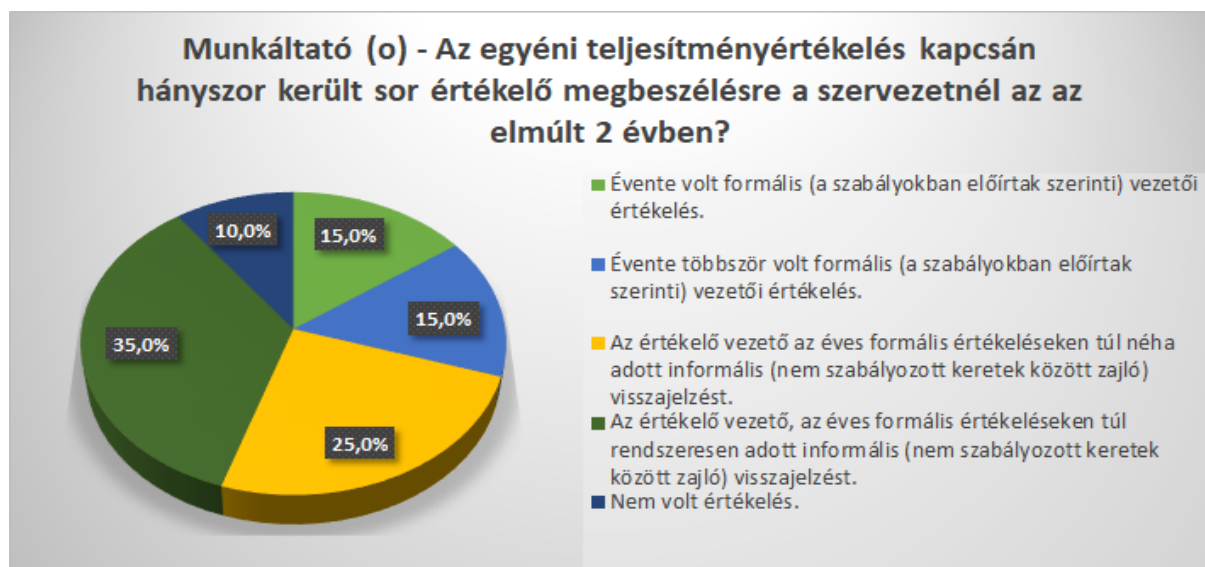
- 20,4% kifejezetten a munkatársak szaktudás és szakmai tapasztalata miatt jelentkezett az adott szervezethez,
- 18,1% a szakmai tudása és tapasztalata miatt felnéz a munkatársaira és sokat tanul tőlük,
- 56,3% szerint hasonló a szaktudásuk, de eltérőek a tapasztalataik ezért folyamatosan fejlesztik egymást és tanulnak egymástól.

5% (47 fő) azon munkavállalók aránya, aki szerint a munkatársak és munkáltatók szakmai tapasztalat, felkészültsége és szaktudása: „*A szakmai felkészültségük és szaktudásuk átlagosan kevesebb, mint az enyém, ezért sokszor kritikus helyzetekben egyedül kell megoldanom az adott helyzeteket.*”

Mindössze 0,2% véli úgy, hogy a szakmai felkészültség és szaktudás terén ő maga a legfelkészültebb.



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



A munkáltatók visszajelzései alapján, az elmúlt 2 évet nézve 2 munkáltató szerint nincs egyéni teljesítményértékelés. A teljesítményértékelési rendszer működésére jellemző kérdésre azonban 4 munkáltató adta azt a választ, hogy „Nincs egyéni teljesítményértékelés”.

Az elmúlt két évben előforduló teljesítményértékelés kapcsán további 15%-os arányban (3 munkáltató) többször is történt teljesítményértékelés, és (15%) 3 munkáltató esetében zajlott le az éves formális értékelés. A munkáltatók (25%+35%) 60% az éves formális értékelésen túl néha, vagy rendszeresen további visszajelzést ad a munkavállalóknak.

A visszajelzések alapján a munkáltatók között összességében (20%+16,7%+30%) 66,7% arányban hosszútávú hatása van a teljesítményértékeléseknek. Ott, ahol van teljesítményértékelés 20%-ban tapasztalják úgy, hogy annak nincs hosszú távú hatása.



A munkavállalók válaszai alapján (27,9%+60,8%) 88,7%-uk kap a közvetlen felettesétől rendszeresen visszajelzést a munkájára és az mindig, vagy legtöbbször pozitív. Mindössze 2,2+0,9=3,1% kap negatív visszajelzést és 8,2% pedig egyáltalán nem kap visszajelzést.

Ezt összevetve a fentebbi munkáltató-munkavállaló adatokkal arra enged következtetni, hogy a munkáltatók alapvetően elégedettek a munkavállalók munkájával. Noha a teljesítményértékelés kapcsán a munkavállalók 20%-a szerint annak nincs hosszú távú hatása.

Javaslat: Minden munkavállalónál kialakítani a teljesítménymérés, és értékelés rendszerét. Annál az 0,9%-nál, ahol csak havi rendszerességgel jelez vissza a munkáltató a munkaminőségről, illetve annál a 8,2%-nál, ahol nem kapnak a munkavállalók visszajelzést érdemes lenne felmérni a munkáltatók-munkavállalók közötti kommunikáció minőségét és mennyiségét.

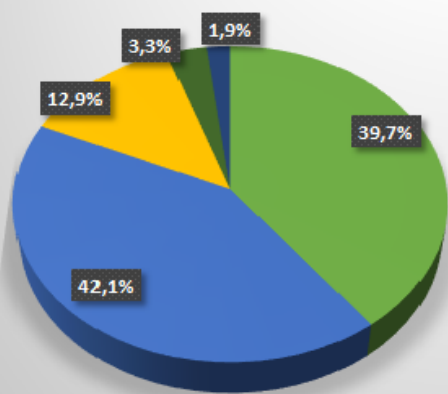
## 5.18. Munkafolyamatok, munkaeszközök

A munkafolyamatok egy jól működő szakterületen gördülékeny bejáratott rendszerben működnek. Amikor egy-egy munkafolyamat nehézkes, illetve akadozó, annál nagyobb stresszfaktort jelent a munkacsoport tagjai számára.

Az IKT szektorban feltételezhető, hogy nem annyira a munkafolyamatok hibás teljesítése okozhat stresszfaktor, hanem eszközbeli hiányosságok (lassú nyomtató, elromlott fénymásológép, elfogynak vagy nem megfelelő minőségűek az irodaszerek, vagy egyéb eszközök). Éppen ezért, a munkakörnyezet felmérése és szükség szerinti optimalizálása miatt fontos felmérni ezeket a kérdéseket is.



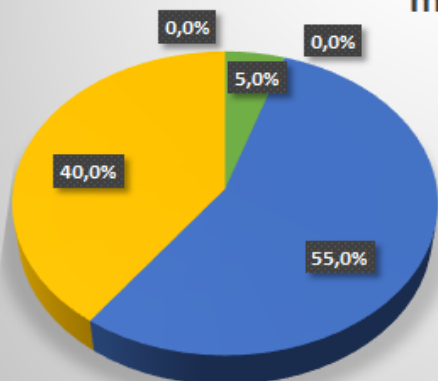
## Munkavállaló (sz) - Szakmai felkészültségem, tekintetében az alábbi jellemző rám



- Fontos számomra, hogy lekövessem a változásokat, mindez nem okoz számomra megterhelést.
- Folyamatosan igyekszem lekövetni a változásokat, mindez némi megterhelést jelent számomra.
- Ahogy van időm rá, törekszem lekövetni a változásokat, mindez kissé megterhelő számomra.
- Igyekszem lekövetni a változásokat, mindez igen megterhelő számomra. Sokszor aggódom, ha nem sikerül.
- Állandó versenyfutásban vagyok, hogy lekövessem a változásokat. Folyamatosan aggódom, hogy megfelelően végezzem a munkám.

A munkáltatók megítélése alapján a változásokat - ideértve a folyamatok, ügymenetek változását is - a munkavállalók javarésze (5%+55%) 60% gyorsan, gond nélkül lekövetik. A válaszadók 40%-a szerint lekövetik a munkavállalók az új változásokat, de sokszor előfordul hiba.

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

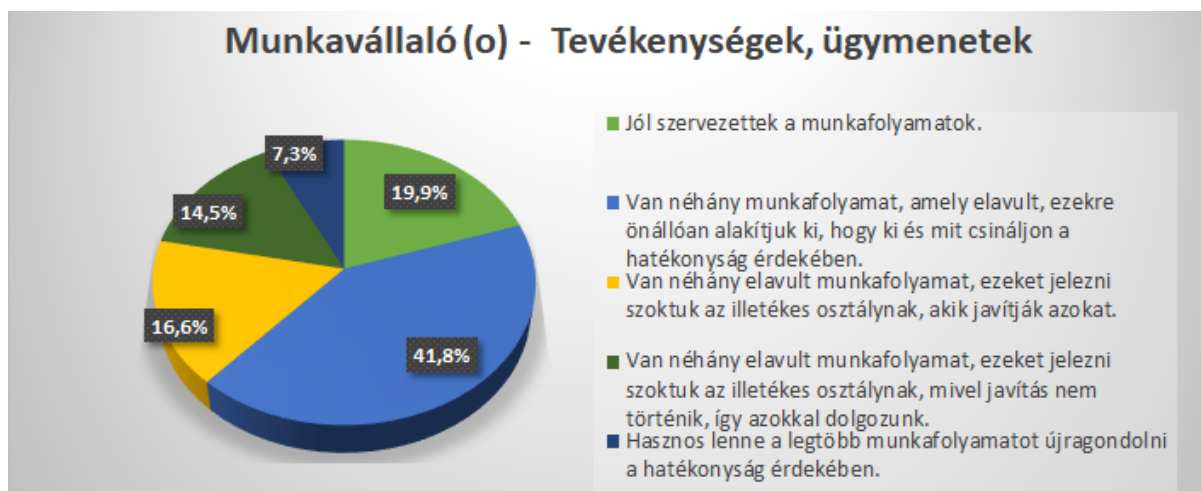


- Gyorsan lekövetik, nem okoz gondot a bevezetést.
- Lekövetik, gond nélkül zajlik a bevezetést.
- Lekövetik, a bevezetést követően sokszor fordulnak elő hibák.
- Alig tudják lekövetni, a bevezetés sokszor nehézkes.
- Nem tudják lekövetni, folyamatos ellenállást tanúsítanak a változásokkal szemben.

A munkavállalói oldalon a tevékenységek, ügymenetek vonatkozásában a visszajelzők 19,1%-a szerint jól szervezettek a munkafolyamatok. 41,8% szerint van néhány munkafolyamat, ami elavult és ezeket önállóan alakítják, a hatékonyság érdekében. 31,1%-uk (16,6%+14,5%) az, ahol a nem működő folyamatokat megkapja az illetékes osztály, ebből 14,5% a visszajelzések alapján nem kerül változtatásra. 7,3% esetében az az álláspont, hogy „Hasznos lenne a legtöbb folyamatot újragondolni a hatékonyság érdekében.”

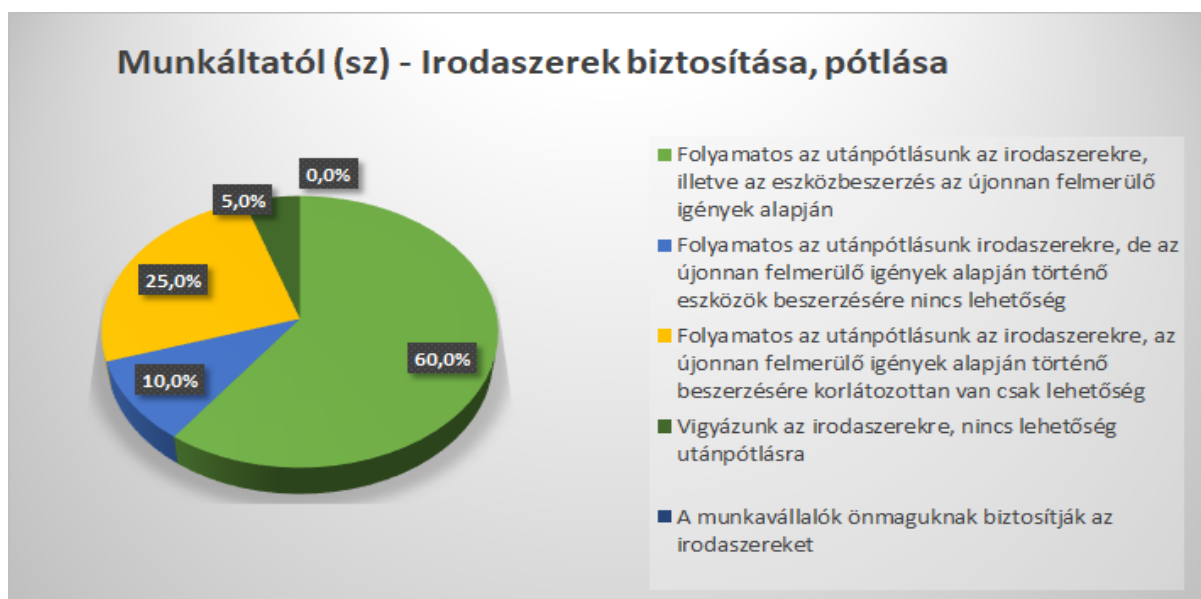
Azon munkavállalók, akik azt jelezték, hogy hasznos lenne a legtöbb folyamatot újragondolni, azok több mint 36%-a az időkezelésre vonatkozó kérdésnél azt a választ adta, hogy “Vannak határidős

*munkáim, de megfelelő a feladatszervezés, így kevészer, de tapasztalom az időszorítást.” vagy “Vannak határidős munkáim, de megfelelő ütemezéssel jól szervezhetőek a munkák, így nem tapasztalom az időszorítást.”*



## 2. Irodaszerek, és irodai berendezések és eszközök biztosítása, pótlása

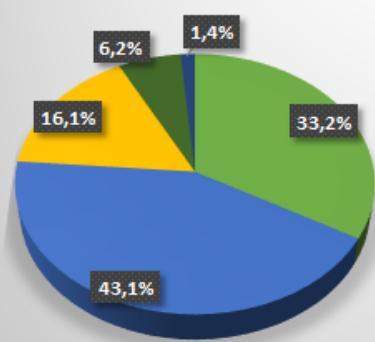
A munkáltatók válaszai alapján irodaszerek tekintetében 95%-ban folyamatosan van utánpótlás.



Ebből 60%-ban az újonnan felmerülő igényeket is figyelembe tudják venni és további 10+25=35%-ban pedig nem vagy korlátozottan tudják figyelembe venni.

5%-a a válaszadóknak válaszolta azt, hogy vigyáznak az irodaszerekre, mert nincs lehetőség az utánpótlásra.

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



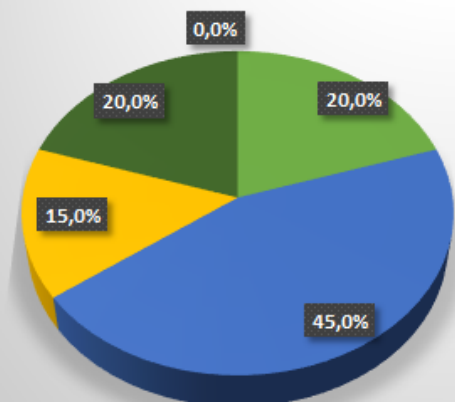
- Ha bármilyen közösen használt eszköz elromlik, gyorsan javítják, pótolják, az infrastruktúra abszolút támogatja a munkát.
- Ha bármilyen közösen használt eszköz elromlik, rövid időn belül javításra vagy pótlásra kerül, eszközbeli dolgok hiánya nem hátráltatja a munkamenetet.
- A munkamenet sosem áll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

A munkavállalói oldalt kérdezve a munkaeszközök amortizálása miatt nem, vagy nem hosszú ideig állnak a munkamenetek az esetek  $33,3\%+43,1\%+16,1=92,5\%$ -ában.

Mindössze 1,4% (13 fő a 936 főből) ahol a válaszok alapján akadozik a munkamenet az eszköزامortizációból kifolyólag.

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

## Munkáltató (o) -Új eszközök beszerzése

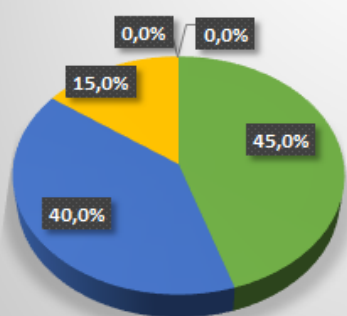


- Van lehetőség új felszerelés rendelésére.
- Van új felszerelés rendelésére lehetőség, megadott költségkereten belül.
- Korlátozottan tudunk felszerelést rendelni.
- Ritkán van lehetőségünk felszerelést rendelni.
- Nincs lehetőségünk új felszerelést rendelni.

A munkáltatói oldalt kérdezve, nem volt olyan munkáltató, ahol nincs lehetőség új eszközök, felszerelés beszerzésére.  $20\%+15\%=35\%$ -ban korlátozottan vagy ritkán van erre lehetőség.

A munkáltatók nagy része, ( $20\%+45\%$ ) 65% jelezte azt, hogy van lehetőség új felszerelés rendelésére.

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

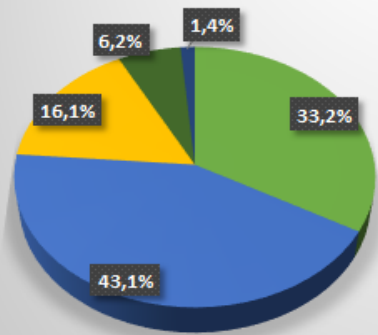


- Ha bármilyen munkamenethez használt eszköz elromlik, gyorsan javítjuk, pótoljuk, az infrastruktúra abszolút támogatja a munkát
- Ha bármilyen munkamenethez használt eszköz elromlik, rövid időn belül javításra vagy pótlásra kerül, eszközök hiánya nem hátráltatja a munkát
- Eszközök elromlása esetén,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

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

- az eszközöket gyorsan pótolják, javítják a munkáltatók válaszi alapján 45%-ban, a munkavállalók válaszi alapján 33,2%-ban,
- az eszközromlás nem hátráltatja a munkát a munkáltatók válaszi alapján 40%-ban, a munkavállalók válaszi alapján 43,1%-ban.

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



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

Egy összetett munkamenetben, ahol több munkavállalónak szükséges együtt dolgoznia, illetve az általuk alkotott munkacsoportnak egy másik munkacsoporttal összehangolódnia, és megoldani egy olyan problémát, ami akár több, akár kevesebb munkaórát emészt fel igen bosszantó tud lenni, amikor minden szakmai és személyi feltétel biztosítva van, de eszköزامortizáció vagy eszközhiány miatt

megakad, vagy megáll a munkafolyamat. A versenyszférában egy-egy probléma megoldásához az anyagi keretek nagymértékben biztosítottak, ez jelen felmérés alapján is megerősítésre került. Amíg a mindennapok munkahelyi menetéről van szó, addig az eszközhány sokszor csupán egy bosszantó tényező. Amint az eszközhány, eszközhiba, úgymond "utolsó elemként" áll fenn, amiben egy probléma megoldása, projekt/üzleti igény befejezése leáll, megszakad, elsődleges stresszfaktorrá tud válni. Ezért fontos vizsgálendő tényező az eszközbeli felszereltség és azok pótolhatósága.

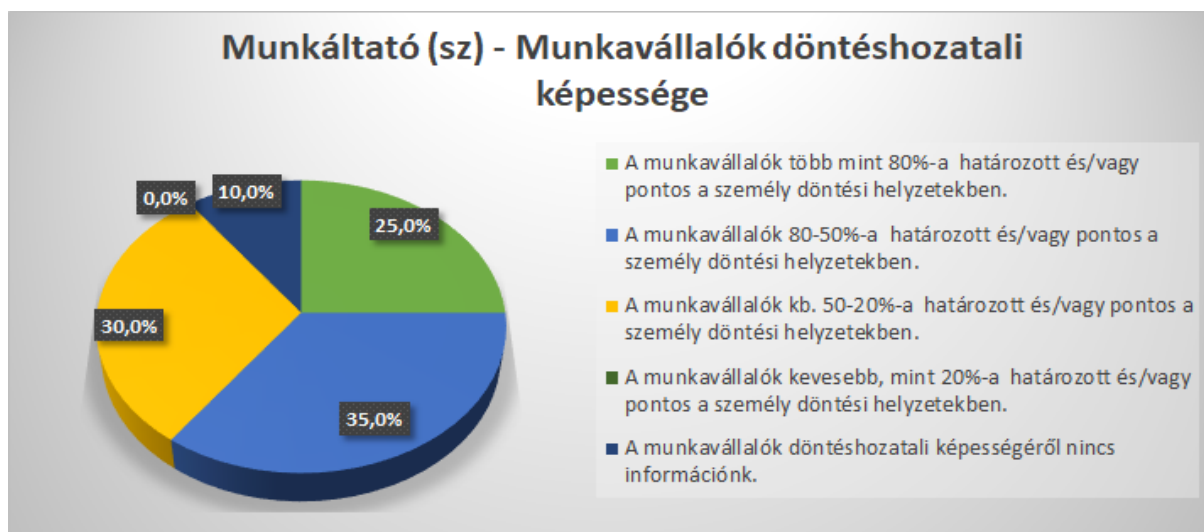
## 5.19. Munkáltatók

A munkáltatók és munkavállalók stresszorai között jelentős különbség a felelősségvállalás szintje. A munkáltató felel a munkavállaló munkájáért, az eredményekért és a hibákért is. A munkáltató, mint vezető az, akinek szükséges átlátnia a munkafolyamatoktól kezdve a személyi kérdésekig mindent az adott munkahelyen. A munkáltatónak szükséges átlátnia az egyes részmunkafolyamatokat és érdemes ismernie az emberei képességeit, hogy a feladatokat optimálisan tudja elosztani és szükség esetén hatékonyan tudjon eljárni a munkaszervezésben.

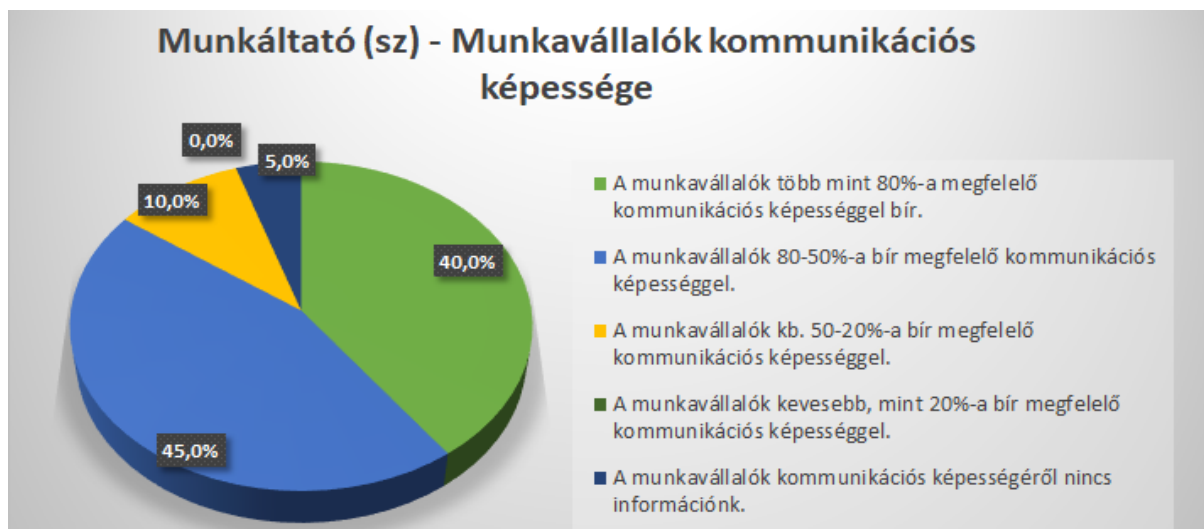
### 1. Munkáltatók meglátásai a munkavállalók képességeiről

A munkáltatók és munkavállalók a hatékony munkavégzés érdekében munkahelyi hierarchiában (alá-fölrendeltségi viszonyban) dolgoznak egymással. Ilyen viszonyban lévő emberek kommunikációja egymás között általában nem teljes.

Amennyiben ez nem valósul meg - bármilyen oknál fogva -, a két félnek nem lesznek reális meglátásai egymásról, vagy egymással kapcsolatban.



A munkáltatók visszajelzései alapján a munkavállalók 25%-a pontos és határozott a döntési helyzetekben. A munkáltatók további 35%-a szerint a munkavállalók 80-50%-a pontos és határozott a döntési helyzetekben. További 30% arányban találták megfelelőnek, közel megfelelőnek a munkavállalók határozottsága a döntési helyzetekben, és 10% esetében nincs erre vonatkozó információja a munkáltatónak.



A munkáltatók visszajelzései alapján a munkavállalók 40%-a rendelkezik több, mint 80%-ban megfelelő kommunikációs képességgel.

11 munkáltató (55%) jelezte, hogy a munkavállalók kommunikációs képessége alacsonyabb (a munkavállalók 80-20% között rendelkeznek megfelelő kommunikációs képességgel).

Ezen munkáltatók közül, 6 munkáltató (55%) jelezte azt, hogy nincs ügyfél részéről történő agresszív megnyilvánulás.

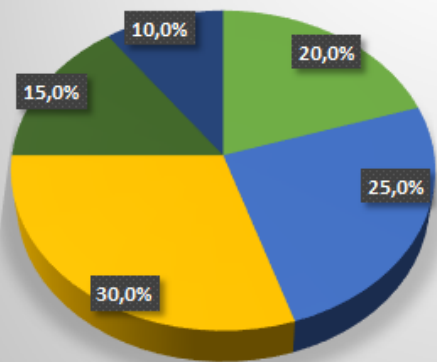
Azon munkáltatók esetében, ahol a munkavállalók kommunikációs képessége magasabb, ott az ügyfél/partner részéről érkező agresszív megnyilvánulások aránya is kevesebb.

(62,5% esetében nincs agresszív megnyilvánulás. 37,5%-a „10% alatti” az agresszív megnyilvánulások aránya hetente.)

Összességében elmondható, hogy azon munkahelyeken, ahol a munkáltatók a munkavállalóik esetében magasabb kommunikációs képességet jeleztek, kevesebb az ügyféloldali agresszív megnyilvánulások aránya.

Ennek pontos okát természetesen nem tudhatjuk, de feltételezhetjük, hogy a megfelelő és hatékony kommunikáció hatással van az ügyféloldali agresszív megnyilvánulások számára: megfelelő kommunikációval a felek a közös megértésre tudnak törekedni, az agresszív magatartásforma helyett.

## Munkáltató (sz) -Munkavállalók konfliktuskezelési képessége



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

A munkáltatók visszajelzései alapján a munkavállalók majdnem fele (20%+25%) 45%-a rendelkezik megfelelő konfliktuskezelési képességgel. 15%, illetve 30% visszajelzése alapján alacsony a munkavállalók konfliktuskezelési képessége. 10% esetben pedig nincs erre vonatkozó információja a munkáltatónak.

Azon munkavállalók esetében, akiknél a konfliktuskezelési képességre vonatkozó értékek alacsonyabbak (14 munkahely) 8 munkáltató (57,1%) jelezte azt, hogy nincs ügyfél részéről történő agresszív megnyilvánulás. A munkáltatók 42,8 %-a „10% alatti” -nak jelezték az ügyféloldali agresszív megnyilvánulások arányát.

A „Munkatársak, vezetők részéről az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente” 28,6% arányban, 10% alatti.

A munkahelyek 80%-nál működik érdekképviselő.

Azon munkáltatók esetében, akiknél a munkavállalók konfliktuskezelési képességére adott érték, az ügyfél részéről érkező agresszív megnyilvánulások aránya:

- 50% esetben nincs ilyen megnyilvánulás.
- 50 %-a „10% alatti” -nak jelezte.

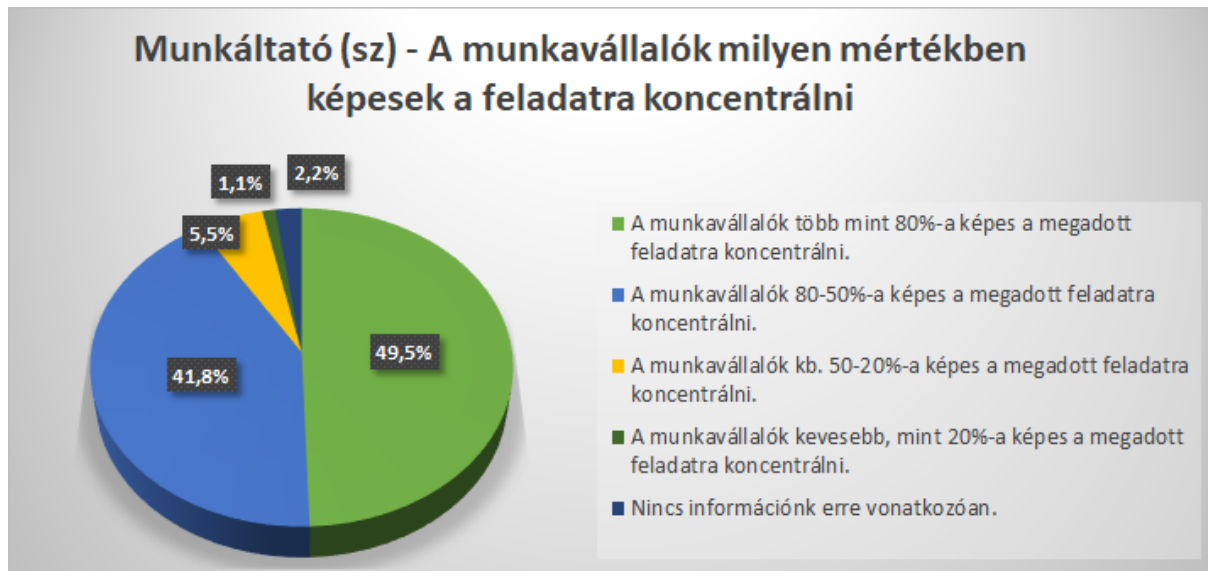
Ezen munkahelyek esetében a „Munkatársak, vezetők részéről az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó) aránya hetente” 0%. A munkahelyek 100%-nál működik érdekképviselő.

Összességében elmondható, hogy azon munkahelyeken, ahol a munkáltatók a munkavállalók esetében magasabb konfliktuskezelési képességet jeleztek, kevesebb az ügyfél oldali, illetve a munkatársak, vezetők részéről az agresszív megnyilvánulások aránya.

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

A munkáltatók esetében 20%-ának a megítélése szerint a munkavállalók több, mint 80%-a rendelkezik megfelelő konfliktuskezelési képességgel. Ez egy olyan foglalkozásnál, ahol a konfliktuskezelés szükséges alapvető kompetencia, megfontolandó ezen arány fejlesztése.

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



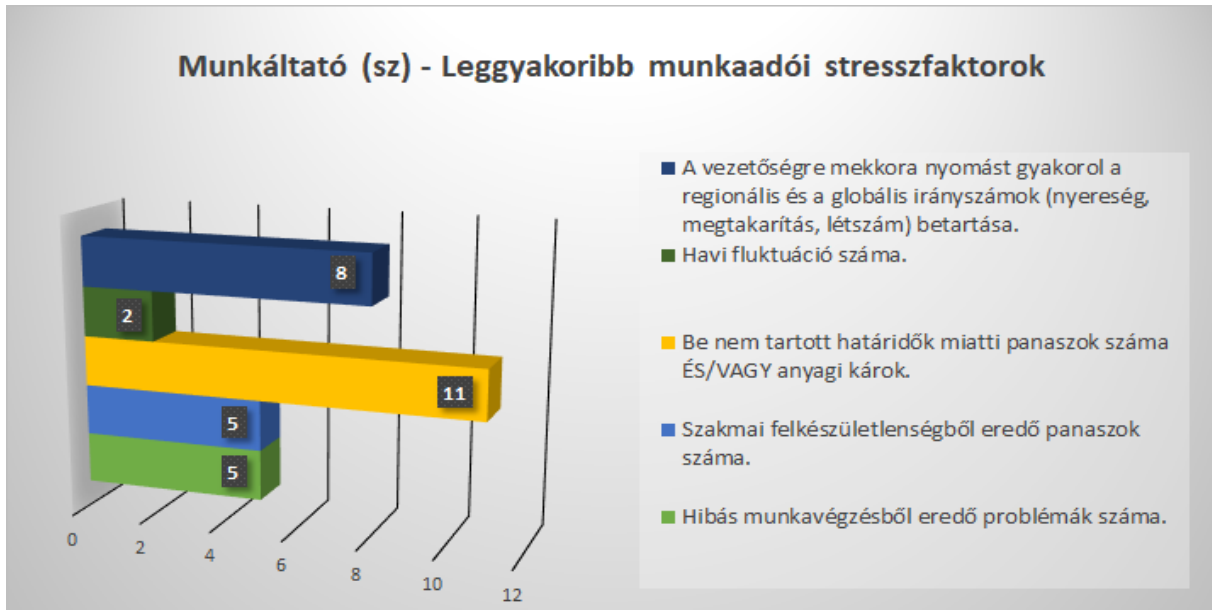
A figyelem az értelem képessége, egyéb besorolásban a kognitív funkciók közé tartozik. A figyelem elsődleges fontosságú egy munkamenet megindítása és véghezvitele kapcsán, hiszen figyelem hiányában rengeteg hibába ütközhetünk. Minden olyan tevékenység, amit figyelem nélkül, automatizáltan csinál a munkavállaló, még ha többször is gyakorolta, legfeljebb 70%-os minőséget tud produkálni ahhoz képest, amikor ugyanazt a tevékenységet végig úgy csinálja, hogy figyel.

Amikor olyan tevékenységet folytatunk, amivel még nem találkoztunk, arra fokozottan figyelünk és ezek a tevékenységek stresszt is jelentenek számunkra, de a figyelem miatt pl. a saját hibákat vissza tudják idézni, ami segít a gyorsabb tanulásban, vagy a kommunikáció és konfliktuskezelés során a képességek fejlesztésében.



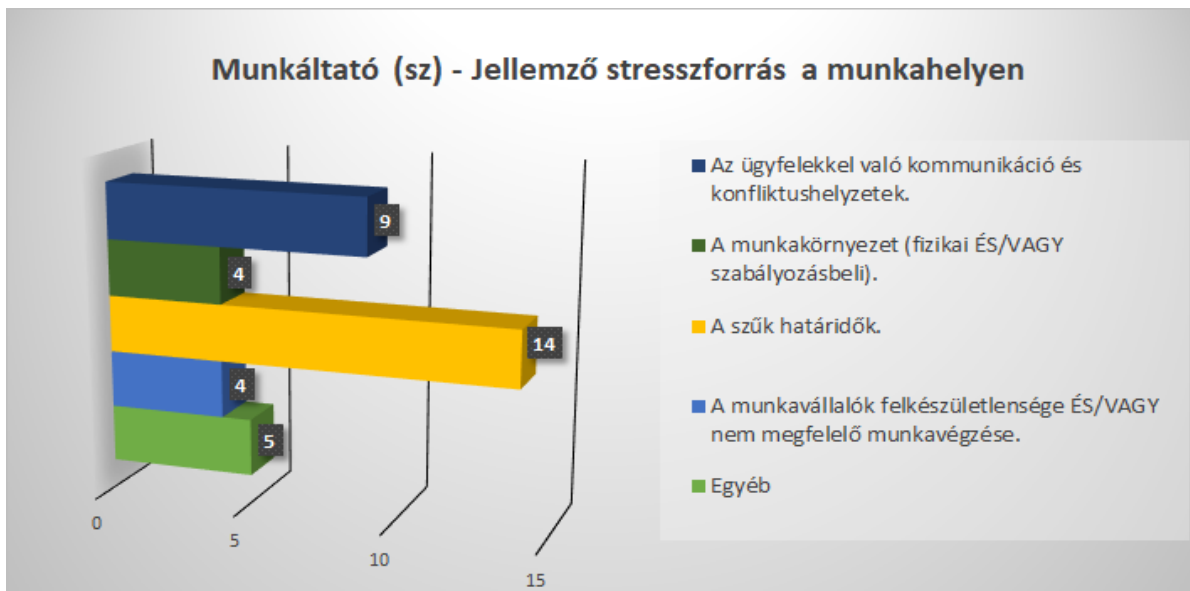
## 2. Stresszfaktorok a munkahelyen

Munkáltatóként, a nagyobb felelősségvállalással egészen más faktorok jelentik a stresszt, mint munkavállalóként. A munkáltatók általában két tűz között vannak: a felettesek és a munkavállalók között. A munkáltatók körében a legnagyobb stresszfaktorok között a határidők, a fluktuáció mértéke, a hibás munkavégzés, a munkacsoportok közötti konfliktushelyzetek szerepelnek. A jó kommunikációs, konfliktuskezelési, illetve döntéshozatali képesség mindenképpen szükségesek náluk, hiszen a felülről érkező kéréseket és utasításokat a munkavállalók nyelvezetére lefordítva kell továbbadni, hogy abból tevéleges munkafolyamatok tudjanak megindulni.



Az egyedileg megadható válaszok között az alábbi témák kerültek megadásra:

- “nyereségesség és megtakarítás”
- “Covid-19 és home office”



Az egyedileg megadható válaszok között az alábbi témák kerültek megadásra:

- “ Covid 19 és home office”
- „időszakos túlterheltség”
- „gyorsan változó környezet, sok szervezeti változás”
- „A folyamatos szervezeti változás és bizonytalanság.”

### 3. Stresszkezelési lehetőségek a munkahelyen

Hétköznapi értelemben munkahelyi stressznek nevezhetőek a közvetlen a munka során tapasztalt és a munkából fakadó feszültségek. A fizikai és mentális megterhelés, a feszültség nem megfelelő kezelése a betegségek kialakulásában és a vitális paraméterek romlásában nagy szerepet játszanak.

A munkahelyen felismert stressz forrása egyrészt a szervezet működésében keresendő. Szervezeti problémának minősülhet az állandósult túlterheltség, 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.

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





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

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

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

## *II. A munkavállalók*

A munkavállalók mindössze 12,5% alszik kielégítő mennyiséget, a további 87,5% ennél kevesebbet.

Szignifikáns összefüggések mutathatóak ki

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

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

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

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

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

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

A munkavállalók 26,8%-a mozog rendszeresen heti 3 vagy több alkalommal. 39,5% pedig nem mozog egyáltalán heti rendszerességgel.



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

Más szervezetekkel és hivatalokkal, munkacsoportokkal történő együttműködés kapcsán a munkáltatók szerint 15%-ban megfelelően összehangolt a munka, a munkavállalók szerint ez csak 19,4%-ban van így.

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

A munkaerő szakmai felkészültsége tekintetében a munkáltatói oldalon a válaszadók 30%-a adta azt a választ, hogy szakmailag felkészült emberek dolgoznak náluk, megfelelő gyakorlati tapasztalatokkal és kiváló képességekkel. A munkavállalói oldalon 39,7% válaszolta azt, hogy a szakmai felkészültségére az a jellemző, hogy fontos számára, hogy folyamatosan lekövesse a szakmai változásokat és ez számára nem okoz gondot.

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

### *III. A munkáltatók*

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

Ez alapvetően nem jellemző hozzáállás.

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

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



