



**SZAKMAFEJLESZTÉSI
ÉS SZAKMATÁMOGATÁSI KÖZPONT**



A program a Belügyminisztérium
és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
támogatásával valósul meg.

Győr-Moson-Sopron és Veszprém vármegyék Területi Szakmafejlesztési és Szakmatámogatási Központ

Magyar Máltai Szeretetszolgálat Nyugat-Dunántúli Regionális Központ

**Győr-Moson-Sopron és Veszprém vármegyékben a hajléktalan-ellátás
területén dolgozó szakemberek motivációjának, pályaképének, valamint a
fizikai és mentális kimerülésének feltérképezése**

2023.

Készítette: Hajnerné Hauszbeck Dóra
Kelt.: Veszprém, 2023. 09. 15.



A program a Belügyminisztérium
és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
támogatásával valósul meg.

Győr-Moson-Sopron és Veszprém vármegyékben a hajléktalan-ellátás területén dolgozó szakemberek motivációjának, pályaképének, valamint a fizikai és mentális kimerülésének feltérképezése

A kutatás célja

Kutatásom célja az, hogy egy kérdőíves vizsgálat során átfogó képet adjak a Győr-Moson-Sopron és Veszprém vármegyékben a hajléktalan-ellátás területén dolgozó szakemberek motivációjáról, pályaképéről, valamint fizikai-érzelmi-mentális kimerüléséről. Jelen kutatás nemcsak a szakemberek jólétét célozza, hanem közvetett módon a hajléktalan-ellátás minőségének javítását is szolgálja. Véleményem szerint, ha jobban megértjük, hogy milyen tényezők járulnak hozzá a szakemberek kimerültségéhez, akkor akár a jövőben különféle stratégiákat is kidolgozhatunk azok megoldására. Jelen beszámolóban az adatok elemzését követően igyekszem javaslatokat is tenni a szakemberek támogatására, ezáltal a hajléktalan-ellátás általános minőségének javítására is.

Jómagam már régóta érdeklődöm a téma iránt. Ezen belül is főképp a „burn-out” szindróma foglalkoztat. Ezért is választottam ezt a problémakört kutatásom témájául. Már több mint 10 éve a szociális szférában dolgozom, ez idő alatt a szakmán belül sajnos többször is találkoztam olyan kollégákkal, akik kiégéssel küzdöttek.

A hajléktalanság komplex társadalmi probléma, amely számos kihívást jelent nem csak az érintettek, hanem az őket segítő szakemberek számára is. A hajléktalan-ellátás területén dolgozók motivációja, pályaképe és lelkiállapota alapvetően befolyásolja az általuk nyújtott szolgáltatások minőségét. Tapasztalataim szerint a hajléktalan-ellátásban az elmúlt években a korábbiakhoz képest is fokozott megterhelést jelent a dolgozók számára az ellátotti létszám és a kliensek összetételének jelentős változása. Amennyiben a szolgálatot teljesítő munkatársak pszichés fáradtság miatt nem tudják megfelelően kezelni az egyes szituációkat, az hosszú távon alááshatja a segített-segítő kapcsolatot, és nagymértékben csökkentheti a segítői munka hatékonyságát.

A program a Belügyminisztérium
és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
támogatásával valósul meg.

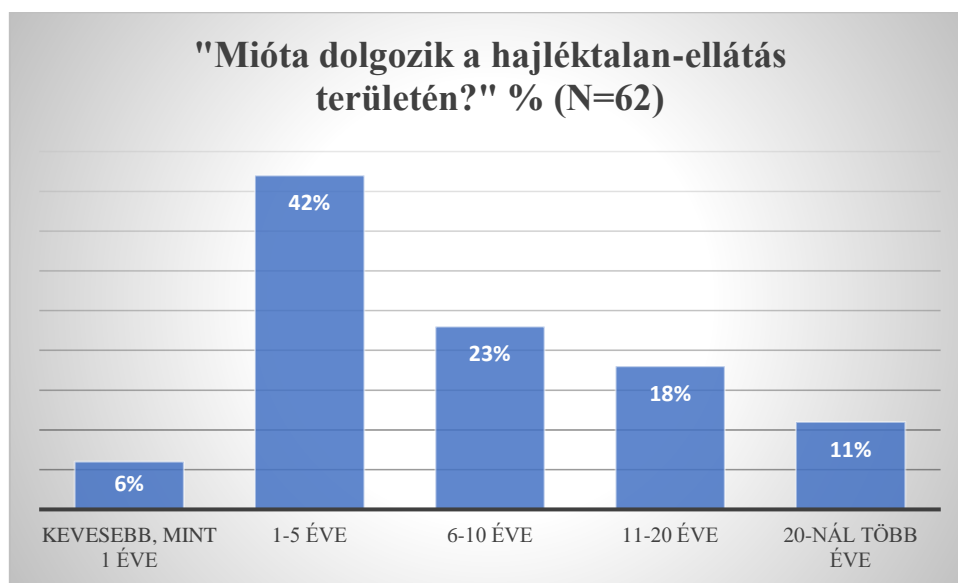
Kutatási eredmények

1. Kutatási módszer:

Az adatfelvétel online kérdőívvel történt, melynek kitöltése anonim volt. A mintavétel nagyságát tekintve N=62 kérdőív feldolgozása történt meg. Mérés eszközét már meglévő kutatások segítségével állítottam össze. A teszt zömében előre megadott válaszlehetőségeket tartalmazott, de voltak benne nyitott kérdések is.

2. Általános adatok:

A kérdőívet 36 nő, és 26 férfi töltötte ki. A megkérdezettek 1%-a általános iskolai végzettséggel, 13%-a szakmunkásképző bizonyítvánnyal vagy szakiskolai oklevéllel, 10 %-a érettségivel, 13 %-a érettségire épülő szakképesítéssel, 63%-a felsőfokú végzettséggel rendelkezik. A megkérdezettek 6 %-a kevesebb, mint 1 éve, 42%-a 1-5 éve, 23 %-a 6-10 éve, 18 %-a 11-20 éve és 11%-a több, mint 20 éve dolgozik a hajléktalan-ellátás területén.



*forrás: saját kutatás alapján

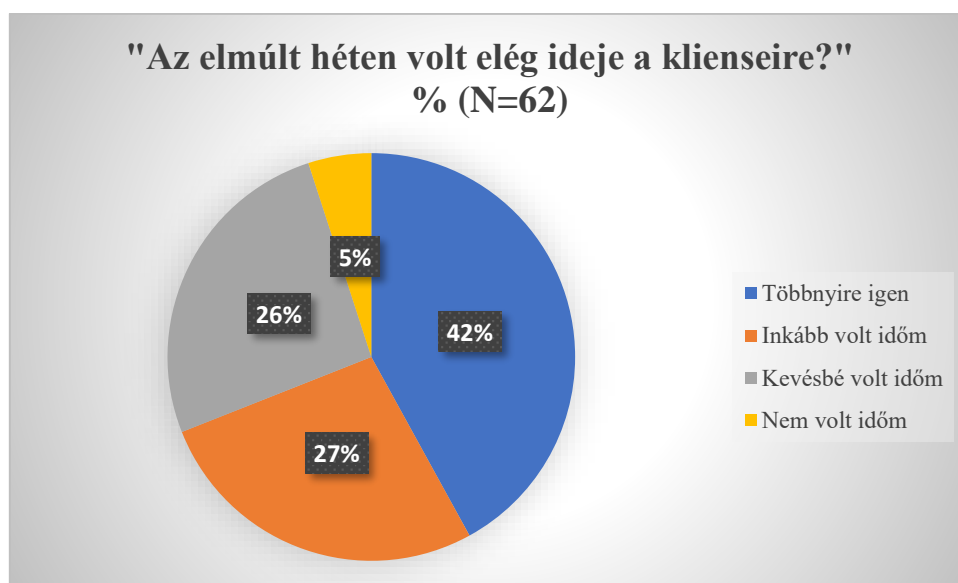
3. Szakemberek és kliensek arányának hatása az ellátás minőségére:

A kutatás alapján a szakemberek átlagosan naponta 27 klienssel foglalkoznak, ami eléggé magas attól függően, hogy milyen típusú ellátást nyújtanak. A Nappali Melegedőkben és Éjjeli Menedékhelyeken átlagosan 32 fővel, az Átmeneti Szállásokon átlagosan 35 fővel, a

A program a Belügyminisztérium
és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
támogatásával valósul meg.

Hajléktalanok Otthonaiban átlag 27 fővel, míg az Utcai Szolgálatok naponta átlag 10 fővel foglalkoznak a teszt eredményei alapján.

Arra a kérdésre, hogy véleményük szerint a kitöltést megelőző egy hétben volt-e elég idejük az ellátottakra, a megkérdezettek 42 %-a érezte úgy, hogy „többnyire” volt, míg 27 %-uk szerint „inkább” volt. A válaszadók 26 %-a érezte úgy, hogy „kevésbé” ideje jut a klienseikre, valamint 5 %-uknak egyáltalán nem volt ideje ellátottjaira az elmúlt egy hétben. Ez az arány figyelmet érdemel, mivel ez arra utal, hogy az ellátás minősége sérülhet, ha a szakembereknek nincs elegendő idejük a klienseikre. A fenti adatok alapján a későbbiekben érdemes lenne további kutatásokat végezni arra vonatkozóan, hogy milyen tényezők befolyásolták ezeket az arányokat a pontosabb következtetések érdekében.



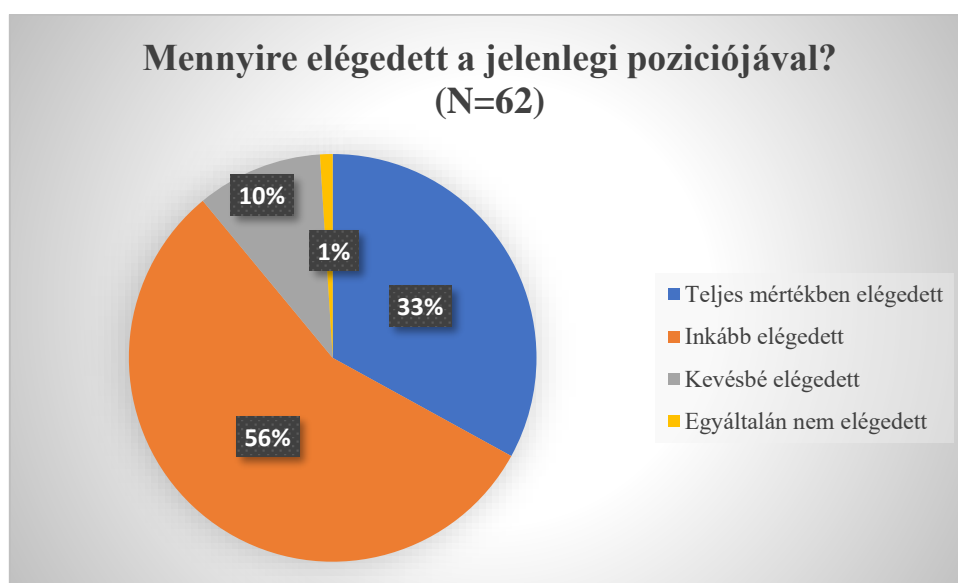
*forrás: saját kutatás alapján

A kliensekkel végzett munka hatékonyságát egy 1-től 10-ig terjedő Likert típusú skálán kellett értékelniük a megkérdezetteknek. A válaszadók 77 %-a inkább értékelte hatékonynak a kliensekkel folytatott munkát.

A program a Belügyminisztérium
és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
támogatásával valósul meg.

4. Elégedettség a munkahelyi pozícióval:

A megkérdezettek 32 %-a teljes mértékben elégedett jelenlegi pozíciójával, míg csupán 1 % nyilatkozott úgy, hogy egyáltalán nem elégedett vele. A tesztet kitöltők között összességében elmondható, hogy a többség (89 %) teljes mértékben, illetve inkább elégedett a munkahelyén betöltött szerepével, munkakörével.

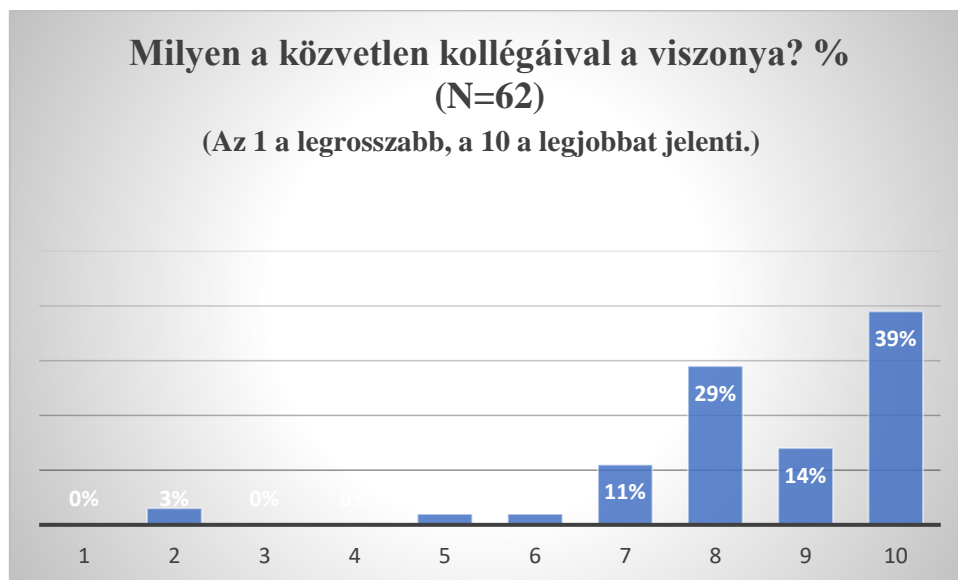


*forrás: saját kutatás alapján

5. A munkahelyi kapcsolatok minősége és hatása:

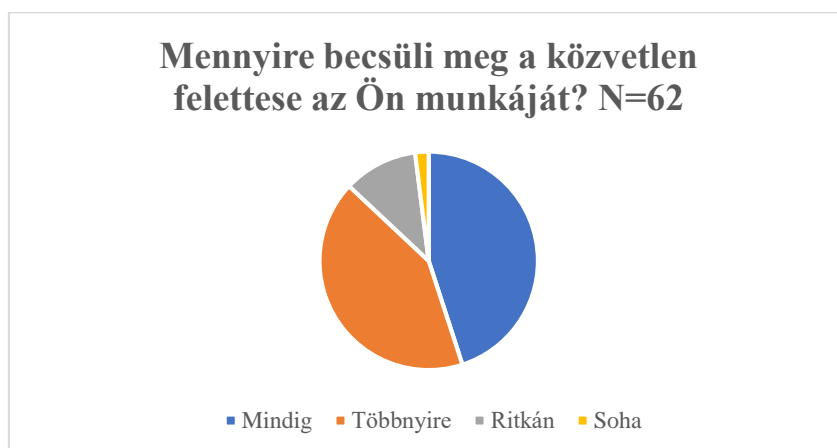
A válaszadók átlagosan 8 közvetlen kollégával dolgoznak együtt. Ez nem azt jelenti, hogy ezekkel az emberekkel azonos műszakban vannak beosztva. Jellemzően részlegenként 1-3 fő dolgozik egyidejűleg. A közvetlen kollégákkal való viszonyt a tesztet kitöltők 39 %-a nagyon jónak ítélte meg, 56 %-a inkább jónak, 2%-a semlegesnek, míg 3 %-a nyilatkozta azt, hogy inkább nem jó. A megkérdezettek 92 %-a úgy gondolja, hogy a közvetlen kollégáik egymás munkáját inkább megbecsülik. Mindezekre tekintettel az feltételezhető, hogy az esetek túlnyomó többségében jól működik a csoport- vagy csapatdinamika, valamint a munkahelyi légkör is jónak mondható e tekintetben.

A program a Belügyminisztérium
és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
támogatásával valósul meg.



*forrás: saját kutatás alapján

A kérdőívben nem csupán a kollégákkal való viszonyt vizsgáltam meg, hanem a munkavállalók közvetlen vezetőjükkel való kapcsolatát is. A felettesükkel való viszonyt a szakemberek zöme, azaz 84%-a (42% teljesen elégedett és 42% inkább elégedett) pozitívan értékelte. Ez arra utal, hogy a vezetők általában jó kapcsolatot ápolnak a munkavállalókkal. Ezt alátámasztja az is, hogy a megkérdezettek 87%-a szerint a felettesük a döntéshozataloknál többnyire vagy mindig figyelembe veszi a munkavállalók véleményét. Továbbá a szakemberek többsége (87 %) úgy véli, hogy a felettese megbecsüli a munkáját.

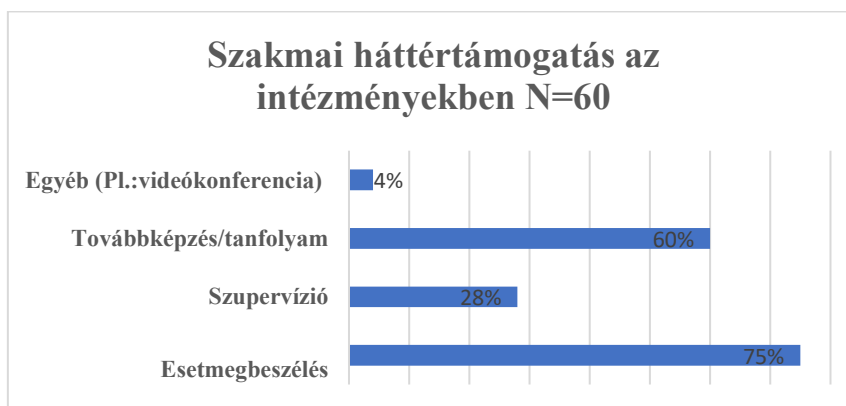


*forrás: saját kutatás alapján

A program a Belügyminisztérium
és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
támogatásával valósul meg.

6. Szakmai háttértámogatás:

A feldolgozott adatok szerint a háttértámogatás terén vegyesek a vélemények a szakemberek körében. Míg 70% (16% teljes mértékben elégedett és 54% inkább elégedett) pozitívan nyilatkozik a szakmai támogatásról, addig 30% (27% inkább elégedetlen és 3% egyáltalán nem elégedett) a háttértámogatással kapcsolatosan problémákat lát. A válaszok továbbá azt mutatják, hogy a háttértámogatási eszközök elérhetősége nem egységes: az intézmények 75%-ában van esetmegbeszélés, de csak 28%-ukban van lehetőség szupervízióra, míg a továbbképzések és tanfolyamok 60%-ban érhetőek el.



*forrás: saját kutatás alapján

7. Munkahelyváltás:

A válaszadók fele gondolkodott el azon, hogy a közeljövőben munkahelyet váltson. Kérdőívemben különböző lehetőségeket soroltam fel a munkahely elhagyásának okaira, melyekből több lehetőséget is ki lehetett választani, valamint a felsorolás egy nyitott válaszlehetőséget is tartalmazott. A kutatás eredménye szerint a leggyakoribb ok, amiért az emberek munkahelyet váltanának az a magasabb bér iránti igény. (A kérdőív egy másik kérdéséből az is kiderül, hogy a munkavállalók 57 %-a inkább elégedetlen a bérével, és a megkérdezettek közül csupán 1 fő elégedett teljes mértékben a fizetésével.) Ezt követik „a tisztelet hiánya a kliensek részéről” és az el nem ismert munkahelyi teljesítmény. A többi ok, mint például a felettesektől és kollégáktól kapott kevés támogatás, vagy a szakmai előmenetel hiánya kevésbé gyakoriak.

A program a Belügyminisztérium
és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
támogatásával valósul meg.

Munkahelyváltás okai (N=32):

A munkáltató nem akar/tud magasabb bért fizetni.	22
Tisztelet hiánya a kliensek részéről	6
Úgy érzem, hogy a munkahelyi teljesítményem senki nem ismeri el és nem értékeli.	6
Nem kapok elegendő támogatást a felettesemtől.	3
Nincs szakmai előmeneteli lehetőség.	3
Szeretném magam kipróbálni a szociális szférán belül más területen is.	3
Egyéb: ágyi poloska	2
Nem jó a kapcsolatom a felettesemmel.	2
Nem kapok elegendő támogatást a közvetlen munkatársaimtól.	2
Szeretném kipróbálni magam a szociális szférán kívül is	2
Egyéb: felettes váltás	1
Egyéb: munkabajjárasi nehézségek	1

*forrás: saját kutatás alapján

8. Fizikai-érzelmi-mentális kimerülés vizsgálata:

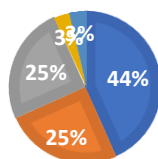
A kutatási adatok alapján több aggasztó tendencia is megfigyelhető. Először is, a válaszadók szinte fele jelentős mértékben tapasztalt kimerültséget, fáradtságot és koncentrációs zavarokat az elmúlt egy évben, ami a munkahelyi stressz és a kiegész jele lehet. Másodszor a szakemberek 21 %-a érzett az elmúlt egy évben tartósan vagy többször is ellenszenvet a kliensei iránt, 26 %-uk érezte úgy, hogy egyre türelmetlenebb az ellátottakkal, valamint 34%-a kérdőjelezte meg a munkájának értelmét. Mindez tovább erősíti a fent megfogalmazott aggályokat és azt sugallja, hogy a szakemberek nem kapnak elegendő mentális támogatást. A válaszadók jelentős része (44 %) otthon is a munkahelyi problémákon töpreng, ami a munka- és magánélet egyensúly hiányára utalhat. Ezzel szemben csupán a megkérdezettek 19 % érzi úgy, hogy kevés ideje marad a magánéletre.

A program a Belügyminisztérium
és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
támogatásával valósul meg.

**VANNAK OLYAN LELKI EREDETŰ TESTI
PANASZAI, MELYEK MEGNEHEZÍTIK AZ
ÉLETÉT? (PL.: ALVÁSZAVAR, SZORONGÁS,
NYAK-/HÁTFÁJÁS, KRÓNIKUS FÁRADTSÁG,
GYOMOR - ÉS BÉLRENDSZERI PROBLÉMÁK.)**

N=61

■ Ritkán ■ Többnyire ■ Soha ■ Igen, naponta ■ Igen, de nem a munkából eredő



*forrás: saját kutatás alapján

Az adatok alapján megállapítható, hogy a válaszadók jelentős része (44%) gyakran tapasztalt lelki eredetű testi panaszokat, amelyek megnehezítik az életét. 25 %-uk azt állítja, hogy sosem érez ilyen tüneteket, míg ugyanilyen arányban, a válaszadók "többnyire" érzik ezeket a panaszokat. A válaszokból kiderül, hogy csupán 3% érzi ezeket a panaszokat naponta, ami azt mutatja, hogy az esetek többségében ezek a problémák nem tartósak.

9. Összegzés:

Az eredmények alapján a szakemberek elégedettek a munkahelyi kapcsolataikkal és a vezetőkkel, de a kliensekkel való foglalkozás vonatkozásában időhiányt tapasztalnak, ami az ellátás minőségét befolyásolhatja. A kutatás rávilágított arra is, hogy a szakmai háttértámogatás terén még vannak hiányosságok, például a szupervízió elérhetőségében.

A kutatás szerint a válaszadók fele gondolkodott már munkahelyváltáson, elsősorban a magasabb bér reményében, mivel többségük elégedetlen a jelenlegi fizetésével. Fizikai és mentális kimerültség tekintetében a válaszadók közel fele jelezte, hogy fáradtság és koncentrációs problémák gyakran nehezítik életüket. A válaszadók 44%-a időnként jelentkező lelki eredetű testi panaszokról számol be, amelyek ritkán tartósak, mégis negatívan befolyásolhatják az életminőséget és a munkateljesítményt.

A program a Belügyminisztérium
és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
támogatásával valósul meg.

Munkahelyi egészségfejlesztés

A munkahelyi egészségfejlesztés fogalmainak áttekintése:

A WHO olyan folyamatként definiálja az egészségfejlesztést, „*amely módot ad az embereknek, közösségeknek egészségük fokozott kézben tartására és tökéletesítésére. A teljes fizikai, szellemi és szociális jólét állapotának elérése érdekében az egyénnek vagy csoportnak képesnek kell lennie arra, hogy megfogalmazza és megvalósítsa vágyait, kielégítse szükségleteit, és környezetével változzon, vagy alkalmazkodjon ahhoz.*”

A WHO az egészségfejlesztés fogalma mellett meghatározta annak alapelveit és 5 területét is:

- 1. Az egészséget támogató politikai döntések.*
- 2. Egészséget támogató természeti, gazdasági, társadalmi környezet kialakítása.*
- 3. Helyi közösségek (iskola, munkahely) egészséget támogató akcióinak segítése.*
- 4. Egészséges életmód egyéni elsajátítása tanulás révén.*
- 5. Egészségügyi szolgálat preventív szemléletének hangsúlyozása a gyógyító tevékenység mellett.*

A munka vitathatatlanul jótékony hatással van az egészségre, ugyanis biztosítja a jövedelmet, a társas kapcsolatokat, valamint növeli az önértékelést is. A munkának azonban nem csak kedvező hatásai vannak, gyakran okoz stresszt, illetve alul- vagy túlterheltséget. További kockázati tényezőt jelent a felelősségből adódó pszichés megterhelés és az elégtelen munkakörülmények is.

A munkahelyi stresszt okozhatják többek között:

- Instabil foglalkoztatási körülmények (veszélyes munka, állásbizonytalanság)
- Megnövekedett munkaterhelés (gyorsult tempó)
- Egyensúlyhiány a munka és a magánélet között (nem rugalmas munkaidő, többszakos munkavégzés)
- Korlátozott döntési szabadság.
- Fizikai környezet és eszközök (hiányos vagy alkalmatlan munkaeszközök, szűkös tér)
- Céges kultúra (gyenge kommunikáció, kevés támogatás a problémamegoldásban)
- Munkahelyi interakciók (távolságtartás kollégák között)

A program a Belügyminisztérium
és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
támogatásával valósul meg.

- Szereptisztázatlan helyzetek a szervezetben (szerepkonfliktusok és ambivalencia)
- Karrierlehetőségek (alacsony jövedelem, előmeneteli bizonytalanság)
- A magán- és munkaélet közötti összeütközés (ellentétes elvárások otthon és a munkahelyen)
- Bántalmazás és zaklatás (indokolatlan negatív kritika, agresszív kommunikáció, pletykák, megalázás, lelki bántalmazás)

A magas stresszszintek eredményeképpen alakulhat ki a „burn-out” szindróma. Ez az állapot tartós fizikai, érzelmi és mentális kimerültséggel jár. A kiégés válaszreakció a krónikus érzelmi és interperszonális stresszfolyamatokra, amely elsősorban azokat az embereket érinti, akik intenzív vagy emocionálisan megerőltető munkát végeznek.

A kiégés jellemző tünetei közé tartozik:

- Érzelmi kapacitás kimerülése;
- Krónikus fáradtság;
- Különböző fájdalomok: pl.: fejfájás, hátfájás;
- Negatív beállítódás önmagunkkal, a munkával, az élettel szemben;
- Tehetetlenség, reménytelenségérzés;
- Motiváció elvesztése;
- Depresszív állapot;
- Csökkent produktivitás.

A munkahelyi egészségfejlesztő programok hatására várhatóan javul a vállalat külső megítélése, mérséklődnek a hiányzásokból eredő költségek, javul a munkahelyi légkör, valamint a fluktuáció is csökken (Juhász, 2002; Buda, 1994, Bordás 2010, Ónody 2001).

Munkahelyi egészségfejlesztési ötletek:

- 1. Szupervízió**
- 2. Sportnap**
- 3. Közös séta a természetben**
- 4. Csapatépítő csoportfoglalkozások**
- 5. Mentálhigiénés szakmai nap/műhelytalálkozó**



A program a Belügyminisztérium
és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
támogatásával valósul meg.

A **szupervíziós foglalkozások** megvalósítására az intézmények költségvetése nem ad lehetőséget, így annak finanszírozását kizárólag pályázati forrásból tudnánk megoldani (például Hajléktalanokért Közalapítvány vagy TOP PLUSZ pályázatokból). A munkavállalók esetében az egyéni és csoportos szupervíziós foglalkozásokra nagy szükség lenne. Ugyanis az esetlegesen felmerülő problémák elkerüléséhez szakszerű segítség lenne a szupervízió, melynek keretében munkatársak elsősorban egymással való irányított interakcióik során dolgoznák fel a legnehezebb munkahelyi eseményeket. A foglalkozásokon a szupervízor szakember segítségével a mindennapi munka kereteiből kiszabadulva, új szemszögből ismernék meg a dolgozók a saját, illetve kollégáik reakcióit, az alkalmazott munkamódszereiket. A foglalkozásoknak köszönhetően lehetőség nyílna az önismereti tréning eszközeit felhasználva új tudásra, hasznos információkra szert tenni önmagunkról, az alkalmazott problémamegoldó technikákról, lehetőségekről. A rendszeres foglalkozások eredményeként munkatársaink jobban megbirkóznának a mindennapi munkájukból fakadó fokozott terheléssel, támogatást kapnának a kiegészítő megelőzéséhez, szükség esetén kezeléséhez. A testmozgás nem csak a testi, hanem a mentális egészségre is jótékony hatással van. Ugyanis serkenti a vérkeringést, növeli az energiaszintet, javítja az alvás minőségét, csökkenti a belső feszültséget, valamint az önbizalomra is jótékony hatással van. Mindezekre tekintettel nagyon fontosnak tartom a dolgozóink ösztönzését a rendszeres testmozgásra. Ennek érdekében hasznosnak találok például a **sportnapok** szervezését. Az ehhez szükséges tárgyi feltételek véleményem szerint adottak, ugyanis számtalan szabadtéri fitnesspark található a legtöbb településen.

Sokat olvashatunk a természet gyógyító erejéről. A szabadban eltöltött idő bizonyítottan hozzájárul a vérnyomás és a stressz csökkentéséhez, valamint enyhíti a szorongást és kimerültség érzetét is. A természetben található színek, illatok és növények hozzájárulnak a jó közérzethez. Ezért úgy gondolom, hogy mindenképpen hasznos lenne **természetjáró túrákat** szervezni a munkatársak részére. Az ilyen jellegű séták nem csak az egyénekre lennének jótékony hatással, hanem a közösségre is. Úgy gondolom, hogy a közösségi lét ereje képes változásokat elindítani, javítja a közérzetet, tudatosítja a motivációt, továbbá segíti elmélyíteni a munkatársi kapcsolatokat is.



A program a Belügyminisztérium
és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
támogatásával valósul meg.

A közös sétákon túl további közösségépítő programok szervezését is szükségesnek tartom. Mint például a **csapatépítésre irányuló csoportfoglalkozások** létrehozása. A különböző szakirodalmakban számos olyan csoportdinamikai játékot találhatunk, melyek lebonyolítása nem igényel komolyabb csoportvezetői gyakorlatot. Ilyenek például „Közös mese”, „Emóciók”, „Gyümölcs kosár” (Benedek, 1992), „Ismételd el más szavakkal” (Bagdy, Telkes, 1990), „Ház, fa, kutya”, „Ajándék” (Rudas, 2001) című gyakorlatok. Úgy gondolom, hogy az ilyen csoportos feladatok erősíthetik a csoportkohéziót, valamint fejleszthetik az érzések kifejezését, a kommunikációs készségeket, és a konfliktuskezelést is.

Továbbá egészségfejlesztés szempontjából fontosnak tartom a **mentálhigiénés szakmai napok, műhelytalálkozók és szakmai workshopok** szervezését is. Ugyanis ezen alkalmak segítenek a leginkább abban, hogy felhívjuk a figyelmet a munkahelyi mentálhigiéné jelentőségére, valamint hogy hozzájáruljunk a szakemberek lelki egészségvédelméhez, az emberi - és szakmai kapcsolataik fejlesztéséhez.

Kelt.: Veszprém, 2023.09.15.

Készítette: Hajnorné Hauszbeck Dóra

Felhasznált szakirodalom:

Buda Béla (1994): Mentálhigiéné. A lelki egészség társadalmi, munkaszervezeti, pszichokulturális és gyakorlati vetületei (188-228.)

Juhász Ágnes (2002): Munkahelyi stressz, munkahelyi egészségfejlesztés. Oktatási segédanyag. (48-69.)

Bordás A. (2010): A kiégés-szindróma a külföldi és a hazai szakirodalomban, Educatio

Ónody Sarolta (2001) Kiégési tünetek (burnout szindróma) keletkezése és megoldási lehetőségei. (80-85.)

Rudas János (szerk.) (2001) - Önismereti Csoportok

Dr. Benedek László (1992)- Játék és Pszichoterápia

Telkes József, Dr. Bagdy Emőke (1990) - Személyiségfejlesztő módszerek az iskolában