



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

## „Így vagyunk!”-Győr-Moson-Sopron és Veszprém vármegye addiktológiai ellátást nyújtó intézményeiben tevékenykedő szociális szakemberek stressz állapottal és a kiégés jelenségével kapcsolatos felmérésének eredményei

A szakmatámogatási munka során, a területről beérkezett problémák közül kiválasztottuk a stressz és a kiégés problémakörét, amelynek további vizsgálatát végeztük el.

Összeállítottunk egy kérdőívet, amelynek segítségével felmértük a két vármegyére vonatkozó addiktológiai ellátást biztosító szociális intézmények túlterheltségét, a stressz és a kiégés jelenségét.

Az elmúlt években és különösen a jelenlegi időszakban **a stressz, a stresszkezelés és a kiégés problémaköre a legelterjedtebb nehézségek közé tartozik**. A stresszt kiváltó tényezők, a stresszorok folyamatosan jelen vannak a munkahelyi környezetben, a tartós stressz megváltoztathatja az egyén életmódját, szövődményei testi és lelki formában jelenhetnek meg. Az egyes munkaterületeken, szektorokban a stressz lényegesen befolyásolja a fizikai és pszichés állapotot, különösen a szociális szakma esetében. Egyre jobban megterhelő **a bizonytalanság**, a feladatok bővülése, **a követelményeknek való megfelelés**, a munka és magánélet egyensúlyának nehézsége és **a stresszel való megküzdés** kérdésköre. A megjelenő stressz, szorongás és annak következményei negatív hatással lehetnek a munkaképességre, a mentális egészségre, a magánéletre, a családi életre és a társadalomra is.

„A kiégés a huszonegyedik század legnagyobb foglalkozási ártalma. Ez a mind nagyobb teret hódító jelenség vírusként lopózik be a modern munkahelyek minden sarkába, mérgezve azt az egyre inkább elidegenedett, kiábrándult, sőt dühös kapcsolatot, melyet az emberek a munka világával tartanak fenn.” Christina Maslach és Michael P. Leiter

### A kérdőív kitöltésében résztvevő ellátási típusok:

#### 9 fenntartó 18 intézménye

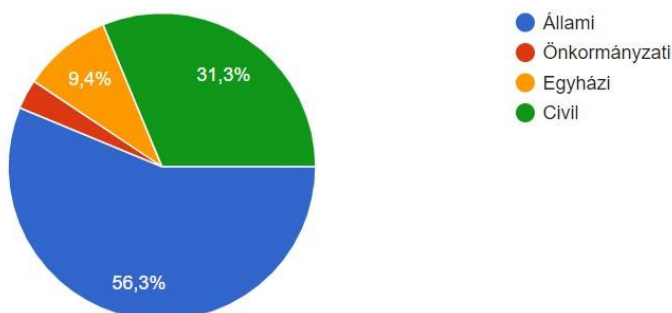
- alacsonyküszöbű ellátás (4 db)
- közösségi ellátás (4 db)
- nappali ellátás (7 db)
- rehabilitációs intézmény
- szenvedélybetegek otthona (2 db)

A kérdőívet a fenti intézmények munkatársai töltötték ki, összesen: 32 fő

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

### Melyik szektorban tevékenykedik?

32 válasz



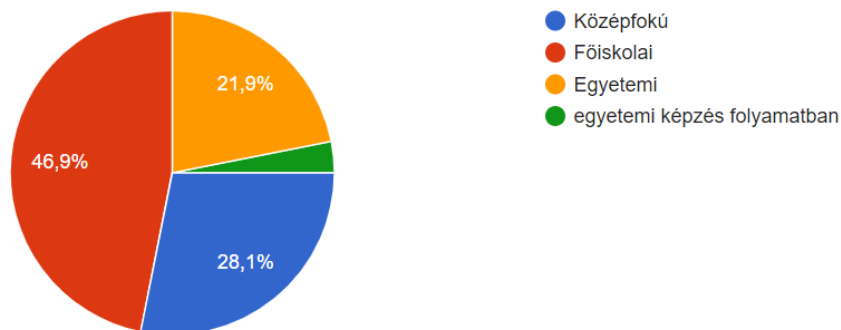
### A kitöltők iskolai végzettsége

addiktológiai konzultáns  
diplomás ápoló  
fejlesztőpedagógus  
katekéta-lelkipásztor  
mentálhigiénés közösség- és kapcsolatépítő 2 fő  
pszichiátriai gondozó, általános ápoló  
szociális munkás 6 fő  
szociálpedagógus 5 fő  
szociálpedagógus, családpedagógus  
szociálpedagógus, okleveles antropológus  
felnőtt szakápoló  
klinikai szociális munkás  
kriminológia  
okleveles szociális munkás  
szociális asszisztens 2 fő  
szociális- és mentálhigiénés asszisztens  
általános ápoló és asszisztens  
ápoló 2 fő  
érettségire épülő szakképzés  
ápoló-gondozó

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

### Mi az iskolai végzettségének a szintje?

32 válasz



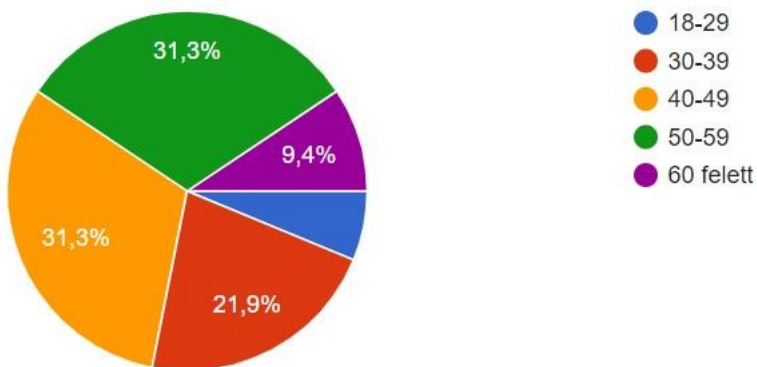
### A kérdőívet kitöltők beosztása, munkaköre

fejlesztőpedagógus 3 fő  
foglalkoztatásszervező  
koordinátor ápoló 2 fő  
szociális munkatárs 10 fő  
terápiás munkatárs 2 fő  
vezető ápoló  
intézményvezető  
közösségi gondozó 2 fő  
megbízott részlegvezető  
részleg koordináló  
részlegvezető 2 fő  
szakmai vezető  
szociális gondozó  
ápoló 2 fő  
ápoló-gondozó 2 fő

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

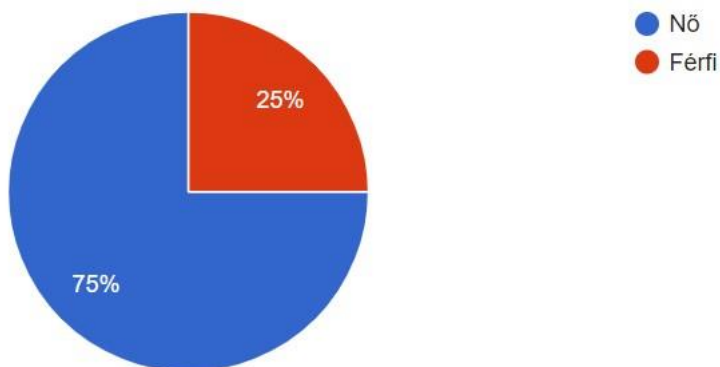
## Hány éves (betöltött életkora)?

32 válasz



## Neme?

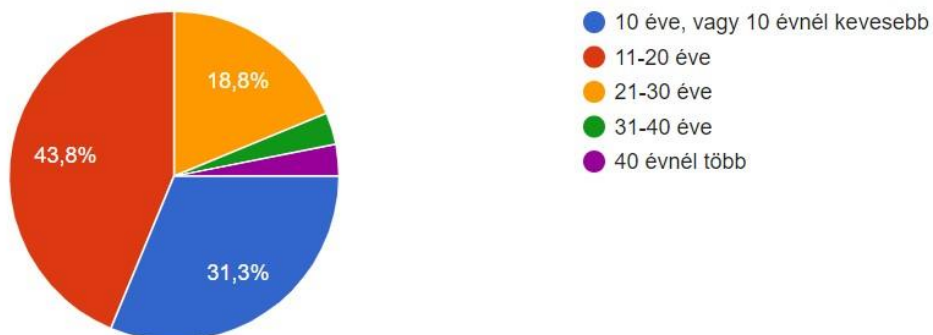
32 válasz



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

## Hány éve tevékenykedik a szakmában?

32 válasz



## Hogyan került a szociális ágazatba?

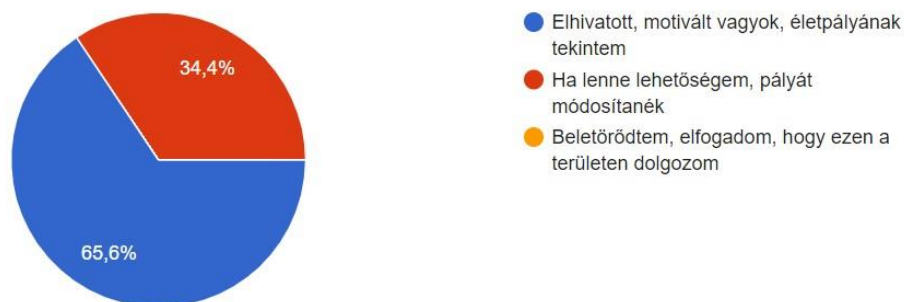
62,5 százalék örömmel, választott hivatásként

31,3 százalék örömmel, pályamódosítóként

6,2 százalék kényszerből, pályamódosítóként

## Hogyan viszonyul a munkájához?

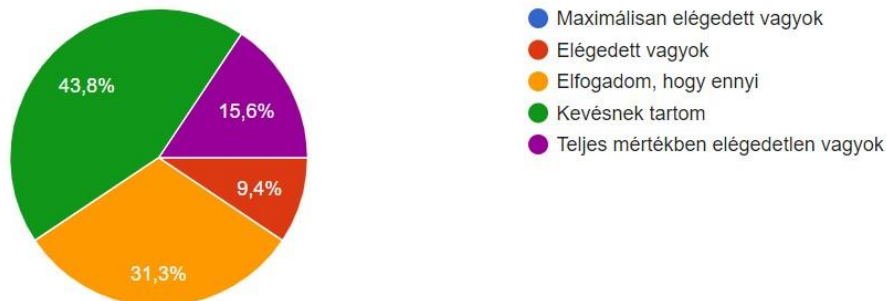
32 válasz



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

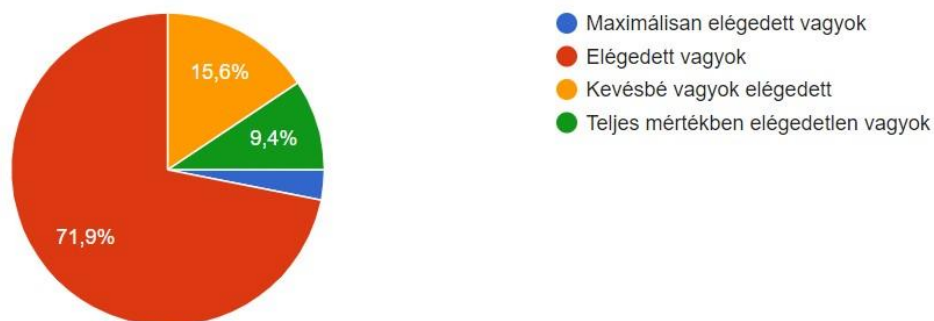
Értékelje, hogy mennyire elégedett a munkabérével?

32 válasz



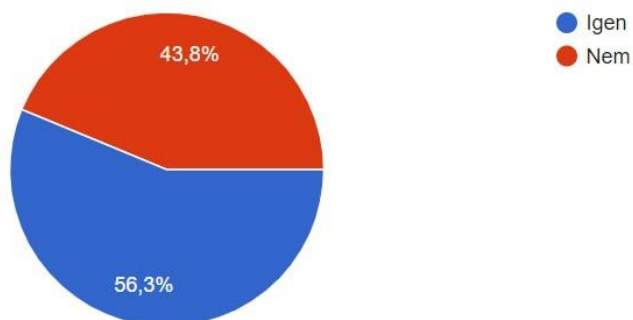
Milyen mértékben elégedett a munkája és magánélete egyensúlyával?

32 válasz



Megélhetése érdekében kell másodállást vállalnia?

32 válasz

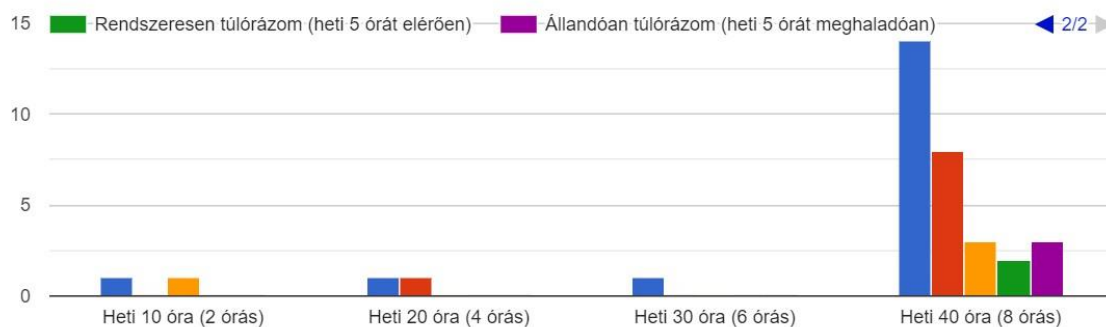


A program a Belügyminisztérium  
és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet  
támogatásával valósul meg.

Hány órában dolgozik munkaszerződése alapján és ténylegesen? (munkahelyi és otthoni munkavégzés együttesen)



Hány órában dolgozik munkaszerződése alapján és ténylegesen? (munkahelyi és otthoni munkavégzés együttesen)



### Hányszor volt táppénzen az elmúlt egy évben?

Nem volt: 20 fő

Egyszer: 7 fő

Kétszer: 2 fő

Háromszor: 1 fő

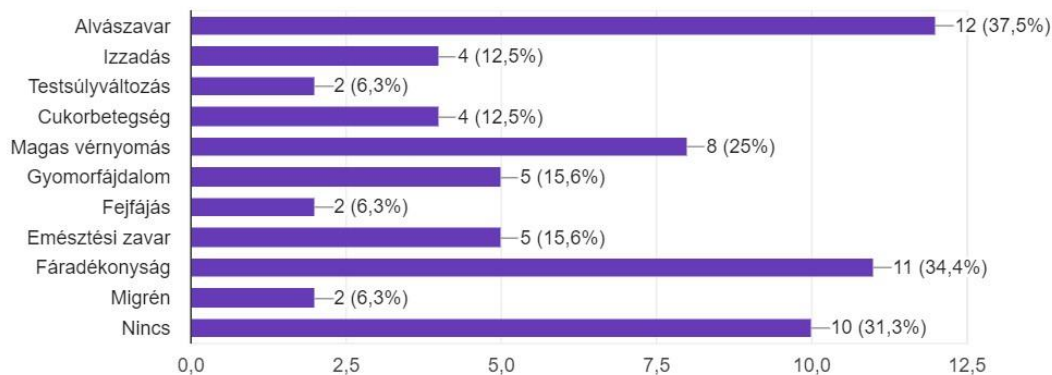
Ötször: 1 fő

Súlyos betegség miatt többször: 1 fő

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

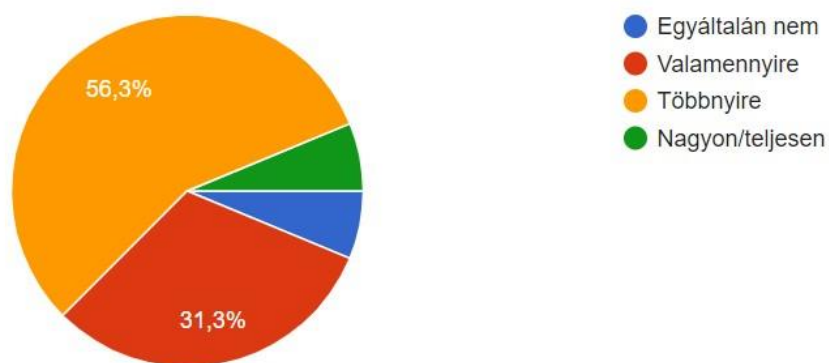
Jelenleg van valamilyen rendszeresen előforduló testi betegsége, tünete?

32 válasz



Mennyire érzi kiegyensúlyozottnak és együttműködőnek munkatársi kapcsolatait?

32 válasz

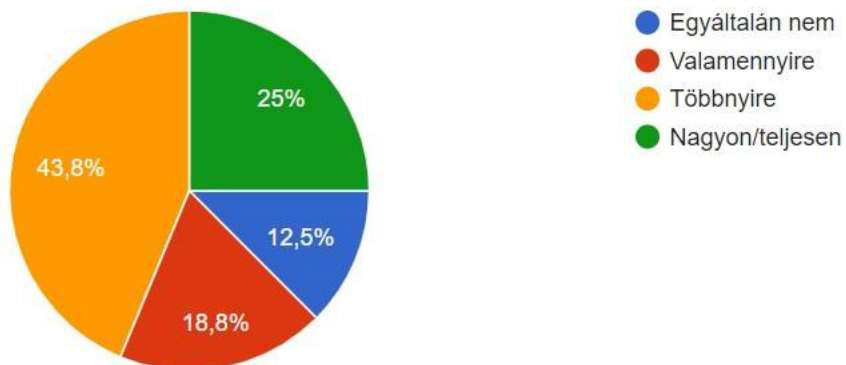




A program a Belügyminisztérium  
és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet  
támogatásával valósul meg.

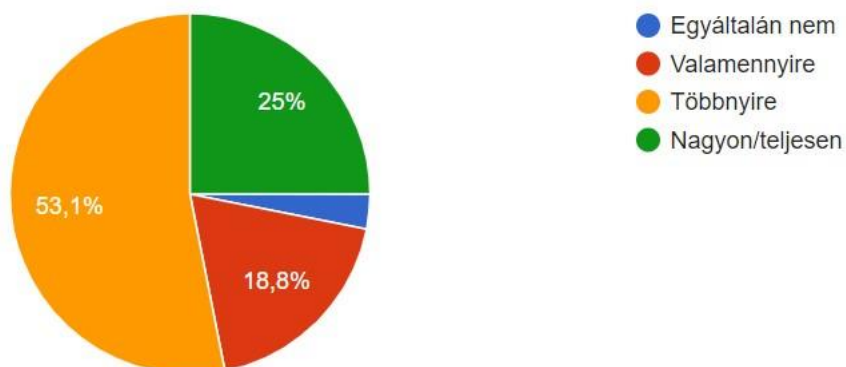
Mennyire érzi kiegyensúlyozottnak és együttműködőnek a vezetőkkel való viszonyát?

32 válasz



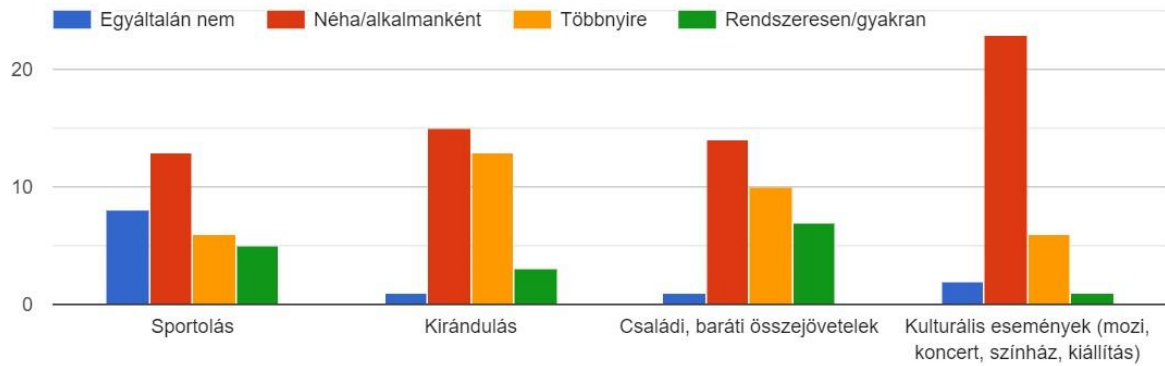
Általában mennyire elégedett Ön munkájával?

32 válasz



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

Mennyire gyakran tölti szabadidejét aktív tevékenységgel az alábbiak közül?

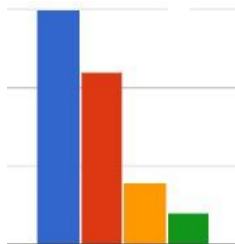


### Mi jelent stresszt a szociális szakembernek?

Nem jelent stresszt (blue) Gyenge stresszt jelent (red) Közepes stresszt jelent (orange) Erős stresszt jelent (green)

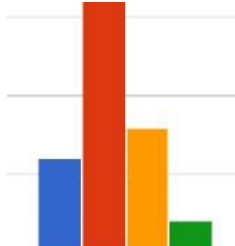
#### 1. Magas ellátotti létszám

15, 11, 4, 2 fő



#### 2. Az ellátottak passzivitása

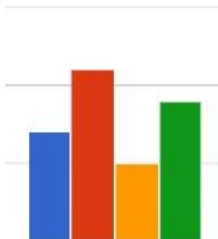
6, 16, 8, 2 fő



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

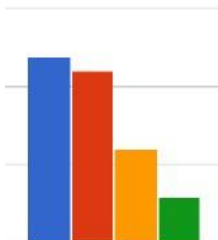
### 3. A munkatársak passzivitása, motiválatlansága

7, 11, 5, 9 fő



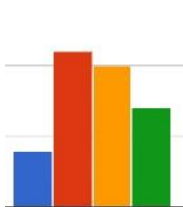
### 4. A vezető ellenőrzése

12, 11, 6, 3 fő



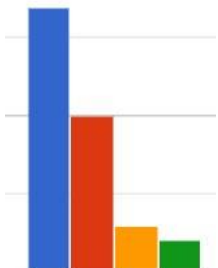
### 5. Időhiány

4, 11, 10, 7 fő



### 6. Programszervezés az ellátottak számára

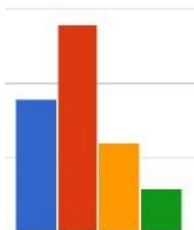
17, 10, 3, 2 fő



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

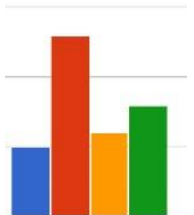
7. A pihenésre szánt idő rövidsége

9, 14, 6, 3 fő



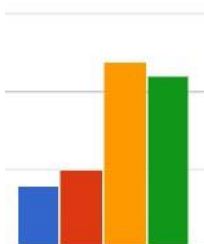
8. A munkához szükséges eszközök, infrastruktúra hiánya

5, 13, 6, 8 fő



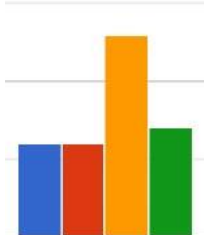
9. Az alacsony fizetés

4, 5, 12, 11 fő



10. Dokumentáció/adminisztráció mennyisége

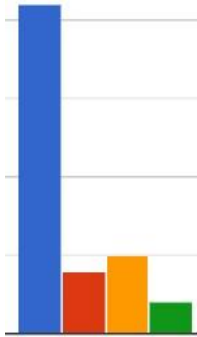
6, 6, 13, 7 fő



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

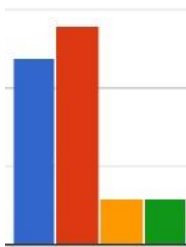
### 11. Túlóra

21, 4, 5, 2 fő



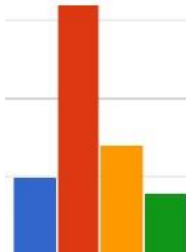
### 12. Időhiány a szakirodalom olvasására

12, 14, 3, 3 fő



### 13. Váratlan feladatok

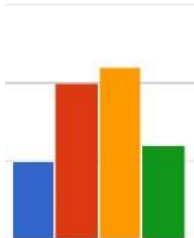
5, 16, 7, 4 fő



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

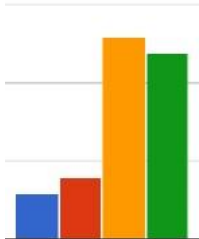
#### 14. Konfliktus a kollégával

5, 10, 11, 6 fő



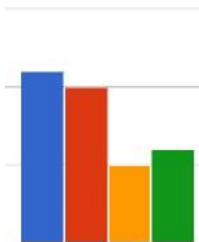
#### 15. Béren kívüli juttatások hiánya

3, 4, 13, 12 fő



#### 16. A megfelelő szakképzettség hiánya az intézményben

11, 10, 5, 6 fő



#### 17. Az alacsony emberi erőforrás kapacitás

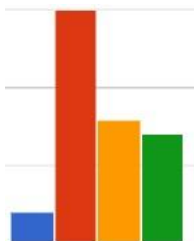
9, 8, 7, 8 fő



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

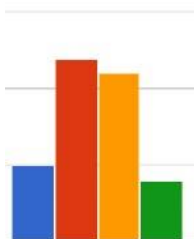
18. A szociális szakma negatív társadalmi megítélése, alacsony megbecsültség

2, 15, 8, 7 fő



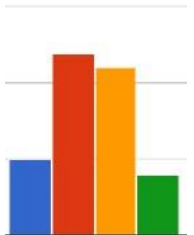
19. Alacsony intézményi költségvetés

5, 12, 11, 4 fő



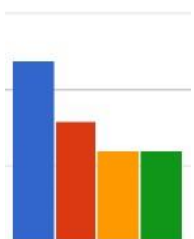
20. Alacsony továbbképzési kínálat

10, 12, 7, 3 fő



21. A célcsoport ellátásba történő bevonásának nehézsége

12, 8, 6, 6 fő



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

## 22. A kliens megfelelő betegútjának biztosítása

10, 9, 9, 4 fő



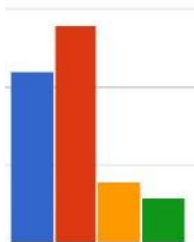
## 23. Munkahelyi légkör

8, 10, 8, 6 fő



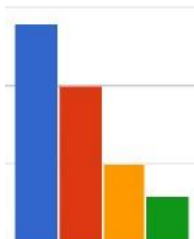
## 24. Sok olyan feladat ellátása, amiben nem kompetens

11, 14, 4, 3 fő



## 25. Nem biztonságos terep

14, 10, 5, 3 fő

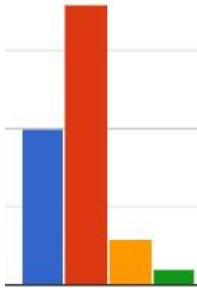




A program a Belügyminisztérium  
és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet  
támogatásával valósul meg.

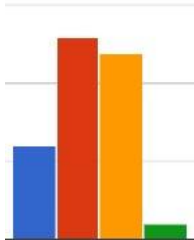
## 26. Átmeneti eredmények elérése

10, 18, 3, 1 fő



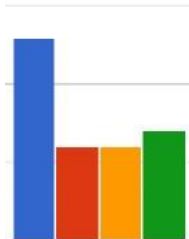
## 27. Mentális terhelés

6, 13, 12, 1 fő



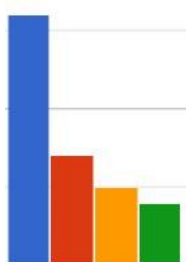
## 28. Teljesítményemet senki nem ismeri el

13, 6, 6, 7 fő



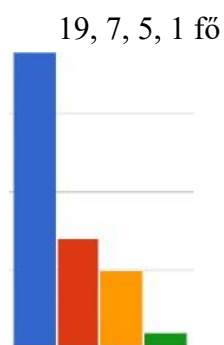
## 29. Kétkedem abban, hogy van-e értelme annak, amit csinálok

16, 7, 5, 4 fő

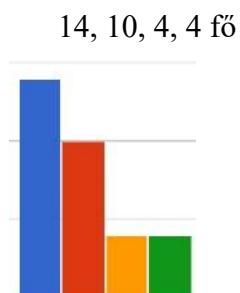


A program a Belügyminisztérium  
és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet  
támogatásával valósul meg.

### 30. Szabadságok kivételének nehézsége



### 31. Jogszabályi környezet bizonytalansága



### Van egyéb tényező, amit megemlítené, mint munkahelyi stresszforrás?

munkavállalók közötti egyenlőtlenség

bérek átláthatóságának hiánya

bérdiszkrimináció

vezető nem megfelelő kommunikációs stílusa

vezető/kollégák érzelmi kontroll hiánya

vezető/kollégák játszmázása az ellátottak között

inkompetens munkatársak

vezető/munkatárs által szándékosan visszatartott információk más munkatársak felé

értékrendi hiányosságok

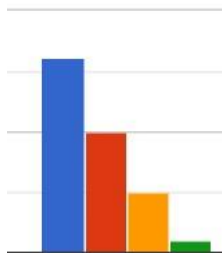
etikai kódex be nem tartása

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

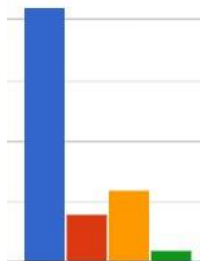
## Mi jelent stresszt a megélhetési problémák közül?

■ Nem jelent stresszt    ■ Gyenge stresszt jelent    ■ Közepes stresszt jelent    ■ Erős stresszt jelent

1. Lakhatással kapcsolatos rezsi, vagy bérleti díj fizetési nehézség, elmaradás  
16, 10, 5, 1 fő



2. Lakáshitel törlesztőrészlet elmaradás, hátralék  
21, 4, 6, 1 fő



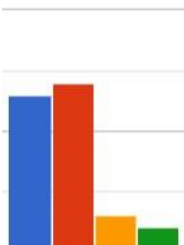
3. Tartozással kapcsolatos végrehajtási eljárás  
28, 2, 1, 1 fő



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

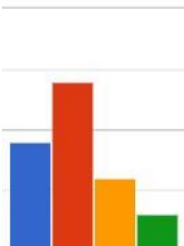
4. Jó minőségű élelmiszerhez való hozzájutás nehézsége

13, 14, 3, 2 fő



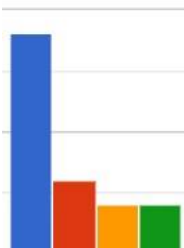
5. Közlekedési költségekkel kapcsolatos kiadások gondja

9, 14, 6, 3 fő



6. Hónap végi megélhetési válság (élelmiszer, gyógyszer beszerzésének nehézségei, stb.)

18, 6, 4, 4 fő



7. Megélhetést biztosító családi, baráti kölcsönök kérése

27, 2, 1, 2 fő



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

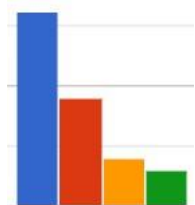
8. Pihenéshez, üdüléshez, szabadidős rendezvényekhez való hozzáférés hiánya anyagi okból

8, 11, 8, 5 fő



9. Gyermekekével, vagy családjával kapcsolatos kiadások nehézségei

16, 9, 4, 3 fő



10. Váratlan kiadások (pl: kazán, mosógép elromlik, stb) fedezésének nehézsége

8, 8, 9, 7 fő



11. Egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés nehézségei anyagi okból (pl. szemüveg, fogorvos, eü vizsgálatok, stb)

8, 7, 9, 8 fő



## Van egyéb tényező, amit megemlítené, mint megélhetési stresszforrás?

Nem akkor tudok orvoshoz jutni, amikor szükségét érzem. A vizsgálat után nem kapok megfelelő tájékoztatást, iránymutatást az egészségem megőrzése kapcsán.  
Magas törlesztőrészek.

### Aktuális stressz állapot kérdőív

#### A válaszok alapján három kategóriában lehet pontokat elérni.

**1.** A kérdőívre adott válaszai alapján Ön valószínűleg kiegyensúlyozottan éli az életét, megfelelően kezeli a stresszhelyzeteket, sikeresen megbirkózik a mindennapi nehézségekkel. Nem aggodalmaskodik feleslegesen, és nem túlozza el a problémákat. Ha sikerül megőriznie ezt az attitűdöt, várhatóan a testi és szellemi egészsége sem kerül veszélybe. **30 fő**

**2.** A kérdőívre adott válaszai alapján Ön valószínűleg emelkedett stresszes állapotban van. A mindennapi nehézségek megoldásával járó tennivalók feszültté, stresszessé teszik. A korábban bevált megküzdési stratégiák jelenleg nem működnek az Ön esetében, gyakran megoldhatatlannak érzi az Ön előtt tornyosuló problémákat, többet aggodalmaskodik a kelleténél, halogatja a tennivalókat. A tudat, hogy nem tud megfelelni az Önnel szemben támasztott elvárásoknak, frusztrálttá, ingerültté, haragossá teheti, mely agresszióhoz vezethet. A sorozatosan visszafojtott belső feszültség és agresszió számos további problémát, betegséget is előidézhet. Ha a stressz állandósul és folyamatos kudarcélményt él át, előbb-utóbb fásulttá, akár depresszióssá is válhat. Az Ön esetében megindult folyamat még visszafordítható, de érdemes gyökeresen változtatnia az életmódján. Annak érdekében, hogy a stresszt vissza tudja szorítani, minél előbb keressen fel egy pszichológust, akivel át tudja beszélni, hogy milyen probléma-megoldási technika segíthet a stresszes helyzetek kezelésére, a szorongás kivédésére és egészsége helyreállítására. **1 fő**

**3.** A kérdőívre adott válaszai alapján Ön valószínűleg súlyosan stresszes állapotban él. A mindennapi nehézségek megoldásával járó tennivalók rendkívül feszültté, stresszessé teszik. A korábban bevált megküzdési stratégiák jelenleg egyáltalán nem működnek az Ön esetében, gyakran megoldhatatlannak érzi az Ön előtt tornyosuló problémákat, folyamatosan aggodalmaskodik és halogatja a tennivalókat. A tudat, hogy nem tud megfelelni az Önnel szemben támasztott elvárásoknak, frusztrálttá, ingerültté, haragossá teheti, mely szinte természetzerűleg egyfajta agresszióhoz vezethet. A sorozatosan visszafojtott belső feszültség és agresszió következtében már testi panaszai is lehetnek, melyek szívproblémák, gyomorpanaszok, felsőlégúti megbetegedések, bőrfertőzések vagy hajhullás formájában jelentkezhetnek. Amennyiben nem változtat nagyon rövid időn belül ezen a helyzeten, számos

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

további betegség is kialakulhat. Ha a stressz állandósul és folyamatos kudarcélményt él át, előbb-utóbb fásulttá, akár depresszióssá is válhat. Az Ön esetében megindult folyamat még visszafordítható, de ennek érdekében gyökeresen változtatnia kellene az életén. Ahhoz, hogy a stresszt vissza tudja szorítani, hogy a szorongás a jövőben ne emelkedjen, és ne veszélyeztesse tovább az egészségét, azt tanácsolom, hogy a lehető leghamarabb keressen fel egy pszichológust, akivel át tudja beszélni, hogy milyen változtatások szükségesek, mely probléma-megoldási technika segíthet a stresszes helyzetek kezelésére, a szorongás kivédésére és egészsége helyreállítására. Érdemes lenne szakember segítségével valamilyen relaxációs technikát (jóga, autogén tréning, meditáció) is elsajátítani. Ennek mindennapi alkalmazása segíthet az átélt feszültségek oldásában, levezetésében, a tünetek megszüntetésében. **1 fő**

**A kiégés-Maslach Burnout Inventory (MBI) kérdőív használata**

**A válaszok alapján három kategóriában lehet pontokat elérni.**

### **Emocionális kimerülés**

alacsony 21 fő

közepes 8 fő

magas 3 fő

**Deperszonalizáció** (A deperszonalizáció jellemzője a testi vagy szellemi folyamatoktól való tartós vagy visszatérő elkülönültség érzése. Deperszonalizációs zavarban az egyén általában úgy érzi, mintha saját életének kívülálló megfigyelője lenne. A személy önmagát és a világot valótlanoknak és álomszerűnek élheti meg.)

alacsony 18 fő

közepes 9 fő

magas 5 fő

### **Személyes teljesítmény romlása**

alacsony 32 fő

közepes -

magas -

### **Összesen**

alacsony 23 fő

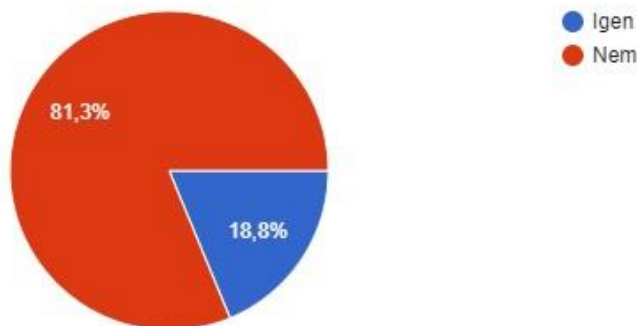
közepes 9 fő

magas -

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

Van lehetősége szupervízióra a munkahelyén?

32 válasz



***Gondolatébresztő kérdések***

***Következtetések levonása***

***Ki hogyan küzd meg a stresszel, hogyan előzi meg a kiégést, mit teszünk önmagunkért.***