

DIPLOMADOLGOZAT

Kaczmarczyk Kíra Emília

2024



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Budai Campus

Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet

Emberi erőforrás tanácsadó mesterképzési szak

A KIÉGÉS ÉS A HOME OFFICE KAPCSOLATA

Belső konzulens:	Dr. Fazakas Ida Egyetemi docens
Belső konzulens intézete/tanszéke:	Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet Humántudományi és Szakképzési Tanszék
Készítette:	Kaczmarczyk Kíra Emília

Budapest

2024

Tartalom

1.	Bevezetés és célkitűzés.....	3
2.	Szakirodalmi áttekintés.....	5
2.1.	A kiégés fogalma.....	5
2.2.	A kiégés folyamata.....	7
2.3.	A helper szindróma.....	12
2.4.	A kiégés kezelése, megelőzése.....	13
2.5.	A stressz fogalma.....	14
2.6.	A stresszorok csoportosítása.....	16
2.7.	A munkahelyi stressz.....	17
2.8.	A stressz kezelése.....	22
2.9.	A home office.....	23
2.10.	A home office előnyei és hátrányai.....	24
3.	Alkalmazott módszerek.....	27
3.1.	A kérdőív.....	27
3.2.	Az esettanulmány.....	28
4.	Eredmények és értékelésük.....	30
4.1.	A kérdőív eredményei.....	30
4.1.1.	A minta bemutatása.....	30
4.1.2.	Azon személyek, akiknek van home office lehetőségük, alacsonyabb kiégési szintet mutatnak, mint azok, akiknek nincs lehetőségük home office-ban dolgozni.....	40
4.1.3.	A fiatalabb munkavállalók home office igénye magasabb, mint az idősebbeké.....	41
4.1.4.	Azon személyek, akiknek a jelenlegi és a kívánt home office mennyiségük közelít egymáshoz, alacsonyabb kiégési szinttel rendelkeznek, mint azok, akiknek nem.....	43
4.1.5.	Azok a személyek, akik több mint, egy órát utaznak munkahelyükre, magasabb kiégési szinttel rendelkeznek, mint azok, akiknek ennél rövidebb az utazási idejük.....	44
4.1.6.	Azon személyek, akik több, mint egy órát utaznak munkahelyükre, több home office-t szeretnének, mint azok, akiknek ennél rövidebb az utazási idejük.....	45

4.1.7.	Home office-ban jobb hangulatúak a dolgozók, mint a munkahelyükön.....	46
4.2.	Esettanulmány.....	46
4.2.1.	Azon személyek, akiknek van home office lehetőségük, alacsonyabb kiegészi szintet mutatnak, mint azok, akiknek nincs lehetőségük home office-ban dolgozni.	47
4.2.2.	A fiatalabb munkavállalók home office igénye magasabb, mint az idősebbeké.	48
4.2.3.	Azon személyek, akiknek a jelenlegi és a kívánt home office mennyiségük közelít egymáshoz, alacsonyabb kiegészi szinttel rendelkeznek, mint azok, akiknek nem.	48
4.2.4.	Azok a személyek, akik több mint, egy órát utaznak munkahelyükre, magasabb kiegészi szinttel rendelkeznek, mint azok, akiknek ennél rövidebb az utazási idejük.....	49
4.2.5.	Azon személyek, akik több, mint egy órát utaznak munkahelyükre, több home office-t szeretnének, mint azok, akiknek ennél rövidebb az utazási idejük.....	49
4.2.6.	Home office-ban jobb hangulatúak a dolgozók, mint a munkahelyükön.....	49
5.	Következtetések és javaslatok	51
6.	Összefoglalás	54
7.	Irodalomjegyzék	56
8.	Táblázatok és ábrák jegyzéke	59
9.	Mellékletek	60
9.1.	Kérdőív	60
9.2.	Esettanulmány.....	73

1. Bevezetés és célkitűzés

Diplomatervem során szerettem volna a mai modern társadalomban egyre fontosabb szerepet kapó kérdésekkel foglalkozni, annak érdekében, hogy az általam feltárt eredmények hasznosak lehessenek a jövő számára. Igyekeztem a kutatásommal a tudomány számára előremutató témával és kérdéskörrel foglalkozni. Mindezen célkitűzéseim mentén kezdtem el foglalkozni a kiégés, más néven burnout jelenségével, mely a modern ember életében egyre nagyobb mértékben jelen van. Ez a jelenség egy személy kiüresedését, kimerülését jelenti. A kiégés manapság már nem csak a segítő foglalkozást végző személyekre jelent veszélyt, hanem egyre szélesebb körben érinti az emberek csoportjait, legyen szó iskolásokról, vagy más foglalkozási területen tevékenykedő dolgozókról. Ennek hatására gondoltam azt, hogy ezzel a témakörrel érdemes és fontos is foglalkozni, azért, hogy hasznos tapasztalatokra tegyünk szert a jelenséggel kapcsolatban.

A kiégés kutatása mellett szerettem volna egy, a munka világában a Covid járvány hatására egyre inkább elterjedt munkaformával foglalkozni, a home office-al. Ez a munkaforma már a járványhelyzet kialakulása előtt is létezett, azonban nem volt olyan széles körben elterjedt, mint a veszélyhelyzet közben, illetve utána. Azt gondoltam, hasznos és érdekes lenne megvizsgálni, hogy a kiégés és a home office között milyen kapcsolat van, illetve milyen hatással vannak egymásra. Ezen gondolatmenetem köré építettem fel a diplomadolgozatomat is. A vizsgált témám felderítéséhez azt gondoltam, érdemes volna kvantitatív kutatási módszert alkalmazni, így kérdőíves kutatást végeztem, melynek köszönhetően statisztikai adatokkal tudtam dolgozni. A kérdőív azonban nem biztosít megfelelő teret arra véleményem szerint, hogy mélyebb érzéseket, élményeket tárjak fel, ezért kvalitatív kutatási módszert is alkalmaztam, esettanulmány formájában tártam fel egy személy tapasztalásait a témám kapcsán. Azt gondolom, hogy a két kutatási módszer ötvözésének köszönhetően érdekes megállapításokra juthattam.

A kutatásom során hipotézisek mentén haladtam, melyeket a kérdőívre kapott válaszok alapján tudtam statisztikai módszerekkel elemezni. Ezen hipotézisek a következők voltak.

- 1. Azon személyek, akiknek van home office lehetőségük, alacsonyabb kiégési szintet mutatnak, mint azok, akiknek nincs lehetőségük home office-ban dolgozni.*
- 2. A fiatalabb munkavállalók home office igénye magasabb, mint az idősebbeké.*

3. Azon személyek, akiknek a jelenlegi és a kívánt home office mennyiségük közelít egymáshoz, alacsonyabb kiégési szinttel rendelkeznek, mint azok, akiknek nem.

4. Azok a személyek, akik több mint, egy órát utaznak munkahelyükre, magasabb kiégési szinttel rendelkeznek, mint azok, akiknek ennél rövidebb az utazási idejük.

5. Azon személyek, akik több, mint egy órát utaznak munkahelyükre, több home office-t szeretnének, mint azok, akiknek ennél rövidebb az utazási idejük.

6. Home office-ban jobb hangulatúak a dolgozók, mint a munkahelyükön.

A kapott adatok következtében minden hipotézisemet meg tudtam vizsgálni, és le tudtam vonni belőlük a megfelelő következtetéseket. Fontosnak tartom kiemelni, hogy a kapott eredményeket a kutatásomnak megfelelően kell kezelni, nem szabad belőle teljes társadalomra vonatkozó következtetéseket levonni. Ennek az az oka, hogy nem állt módomban reprezentatív adatokat gyűjteni a lakosságra vonatkozóan, így az eredményeimet, csupán a kérdőívemet kitöltő személyekre, azaz a mintára lehet csak értelmezni.

2. Szakirodalmi áttekintés

2.1. A kiégés fogalma

A kiégés, más néven burnout szindróma a mai ember számára egyre inkább mindennapi fogalommá kezd válni. Ez köszönhető annak, hogy a világon egyre több személy tapasztal nap mint nap ehhez a problémakörhöz köthető tüneteket. A kiégés egy kifejezetten összetett fogalom a pszichológiában, azonban ezzel ellentétben először nem ezen tudományterületen alkalmazták a fogalmat, hanem a műszaki életben. Olyan energiaforrások leírására használták ezt a fogalmat, melyek korábban megfelelően, az elvártak szerint működtek, azonban egy kimerülés, kiégés volt tapasztalható velük kapcsolatban. A fogalom eredeti használata nem egy állapotról, hanem egy folyamatra utal, hiszen egy erőforrás kiégése általában nem azonnal, hanem egy bizonyos időintervallumon belül történik meg (Kollár, 2014). Ez az eredetileg műszaki világban használatos fogalom átvitt értelemben jól leírja a pszichológiában érzékelhető jelenséget is, mely egy személy kimerülését jelenti.

A kiégéssel a pszichológia tudományága először 1974-ban kezdett el foglalkozni, mikor Herbert Freudenberger, egy amerikai származású pszichoanalitikus elsőként leírta ezt a jelenséget. Freudenberger a kiégést a következőképpen fogalmazta meg: *„A szindróma krónikus, emocionális megterhelések, stresszek nyomán fellépő fizikai, emocionális, mentális kimerülés állapota, mely a reménytelenség és inkompetencia érzésével, célok és ideálok elvesztésével jár, s melyet a saját személyre, munkára, illetve másokra vonatkozó negatív attitűdök jellemeznek”* (Ónódy, 2001). Ezen fogalom megalkotásakor Freudenberger leginkább a látható okokra és tünetekre összpontosít, amelyet cinizmus, boldogtalanság, unalom, különböző pszichoszomatikus tünetek és krónikus fáradtság jellemez (Mihálka, 2015). A vizsgált jelenséget egy kiégett ház képével festi le, amely kívülről ugyan úgy tűnhet, hogy ép, nincsen látható károsodás rajta, azonban belépve egy romhalmazzal találjuk szembe magunkat (Freudenberger, 1980). Ez a kiégett házról lefestett kép jól tükrözi, hogy miként hat ez a probléma egy emberre, illetve megmutatja, hogy a szindróma kívülről akár nehezen lehet felismerhető egy idegen számára ez pedig további nehézségekhez vezethet.

A kiégést a későbbiekben többen is kutatták, Maslach (1998) a szociálpszichológia nézőpontjából közelítette meg a kiégést. Ezt a fogalmat komplex szociális kontextusba ágyazott, a személyiség másokkal, valamint magával szembeni attitűdjével kapcsolatos jelenségként definiálja, és feltárja három dimenzióját: az emocionális kimerültséget, a deperszonalizációt, amit a kliensekhez, a kollégákhoz és magához a munkához való negatív

viszony jellemez, valamint harmadikként a csökkent személyes eredményesség érzését. A kiégés az érzelmileg megterhelő interperszonális kapcsolatok során átélt egyéni stressz eredménye, mely főleg humán szférában dolgozóknál, a segítő foglalkozásoknál jelenik meg. Maslach megfogalmazásában tehát több dimenzió is szerepel, azonban még így sem fedi le a fogalom minden rétegét (Bordás, 2010).

A kiégés kutatásának kezdetén többnyire leíró tanulmányok születtek a témában, melyek főként interjúkat, esettanulmányokat és megfigyeléseket tartalmaztak. Ezen tanulmányokra alapozva készítette el Maslach és Jackson a Maslach Burnout Inventory-t (MBI). Az általuk készített kérdőívet az egészségügyben dolgozó személyek érzelmi kimerülését, deperszonalizációját és a személyes teljesítmény csökkenését mérte (Csehák, Papp, 2006). Ezen kívül más területen dolgozók kiégését mérő kérdőív is köthető Maslach nevéhez.

A burnout jelenségével hazánkban az 1990-es évek körül kezdtek el először érdemlegesen foglalkozni. Hazai kutatói voltak a témának ekkor többek közt Fekete Sándor (Fekete, 1991), Hézsér Gábor (2001), illetve Hegedűs Katalin (Hegedűs, 2000). A hazánkban történt kutatások is szeretettel alkalmazták a már említett Maslach kérdőívet, azonban előnyben részesítik az egyénileg szerkesztett kérdőíveket is. Ezek a saját készítésű kérdőívek leginkább a kiégés kiváltó okait, illetve ezek következményeit igyekeznek feltárni (Csehák, Papp, 2006).

A kiégés fogalmának meghatározására sok megoldás született már különböző kutatók által, ezeknek a közös vonása az, hogy ezen problémának kiváltó okaként a tartós érzelmi megterhelést jelölik meg. Ennek a hosszantartó megterhelésnek az eredménye, hogy a személy érzelmileg, lelkiileg és fizikailag is kimerülté válik. Az ezt kiváltó ok a legtöbb esetben, valamilyen elhúzódó stresszhatás, természetesen ennek a jellege változhat személyenként (Pálfy, 2007).

A burnout fogalmának megjelenésekor felnőtteket vizsgáltak a kutatók, közülük is leginkább a segítő foglalkozást végzőket, azaz például az egészségügyben dolgozó szakembereket vagy a tanárokat. Ezt követően más munkaterületekre is kiterjedt a kiégés kutatása. Kifejezetten aggasztónak tartom, hogy manapság pedig már a gyermekek kiégéséről is egyre több kutatás születik, ami megmutatja számunkra, hogy már gyermekkorban is nagyon oda kell figyelni a korai tünetekre. Mindemellett érdekesnek tartom megemlíteni, hogy egyes kutatások kimutatták, hogy a lány középiskolai tanulók jobban ki vannak téve a kiégés esélyének, mint fiú társaik, köszönhetően annak, hogy több stresszel kell megküzdeniük (Walburg, 2014). A

leírtak alapján véleményem szerint aggasztó a gyermekek, illetve fiatalok helyzete a kiégés tükrében.

Annak érdekében, hogy még jobban megérthessük a kiégés jelenségét, a következőkben ismertetem a kialakulási folyamatát.

2.2. A kiégés folyamata

A kiégés állapota nem egyik napról a másikra következik be, ahogyan azt a megfogalmazásoknál is láthattuk. Ez a szindróma sokkal inkább folyamatként írható le, amely az egyént érő folyamatos stresszhatások következtében alakul ki. Ennek több kiváltó oka lehet, legjellemzőbben a munkahelyi stressz. A kiégés folyamatának leírására, mint a fogalmának pontos megalkotására is több elmélet született, a következőkben bemutatok néhányat ezek közül.

Brodsky és Edelmich a burnout folyamat négy, ciklikusan ismétlődő fázisát különítette el, ehhez a későbbiekben Becker még egy további szakaszt adott hozzá (Kovács, 2006):

1. Az idealizmus fázisa.

Az adott személy kifejezetten lelkes szakmája és munkája iránt, azzal szemben viszont irreális elvárásokat állít fel, gyakran előfordul, hogy nem csak saját magával szemben, hanem környezete, kollegáival szemben is. Az egyén törekszik az azonnali jó eredményekre, viszont, ha ezek nem valósulnak meg, például a beteg nem gyógyul az elvárt tempóban, akkor ezt személyes kudarcként fogja fel és éli meg. Sokszor előfordul, hogy az egyén munkája és magánélete közti vonal elmosódik. Igyekszik jó kapcsolatot kialakítani a kollegáival.

2. A realizmus fázisa.

A személy még mindig elkötelezett szakmája, illetve munkája iránt. Igyekszik továbbra is jó kapcsolatot ápolni munkatársaival, velük törekszik a jó együttműködésre is, emellett fontosnak tartja például a betegek, vagy a szervezet fejlődését, ezekkel kapcsolatban nyitott az új ötletek, tervek iránt. Az egyén igyekszik realisabban szemlélni munkáját, ügyfelekkel való kapcsolatát. Ezt a szintet illesztette be Becker.

3. Stagnálás/kiábrándulás fázisa.

Elkezd csökkenni az adott személy érdeklődése a munkája, illetve kliensei, vagy munkahelye iránt. Sok esetben ennél a szintnél megfigyelhetővé válik egy nem igazán jelentős teljesítménybeli csökkenés. Ez ebben a pontban még nem tekinthető nagy hatású jelenségnek,

azonban alapként szolgál a későbbiekben bekövetkező negatív folyamatoknak. Az egyén kevésbé barátságos munkatársaival, akár úgy is érezheti, hogy ők bizonyos esetekben ellene fordulnak. A személy ügyfelekkel létesített kapcsolataiban még nem figyelhető meg romlás, viszont intenzitásuk alacsonyabb lesz, érzelmileg is szürkébbé válnak.

4. Frustráció fázisa.

Az adott illető kapcsolata az ügyfelekkel, betegekkel megromlik, modortalanná válik velük, az ügyfelek idegesítik, kis hibákat is észrevesz rajtuk és szóvá is teszi azokat, illetve pejoratív megjegyzéseket tesz rájuk. A kommunikáció nem csupán az ügyfelekkel romlik meg, hanem a munkatársakkal is negatívvá válik. Igyekszik visszavonulni az egyén a szakmai életből, és igyekszik leredukálni az ezzel töltött idejét is, ennek magyarázata az, hogy ezek a tevékenységek értelmetlenné válnak a szemében. Nem ritka, hogy ezen a ponton megkérdőjelezi a személy a szakmája, hivatása, munkája értelmét.

5. Apátia fázisa.

Az adott személy munkáját unottan, sematikusán végzi. Az ügyfelekkel igyekszik minimalizálni a kapcsolatot, amikor kapcsolatba kerülnek akkor ellenséges velük szemben. Kollégáival sem ápol jó viszonyt, kerüli őket is, ha lehet. (Kollár, 2014)

A kiégés folyamatának lépéseinek leírásában Hézszer (2001) 12 stációt nevezett meg. Az író kiemeli, hogy a megnevezett stádiumok közt nincsenek éles határelválasztó vonalak, illetve, hogy az egyes szakaszok különböző intenzitással jelentkezhetnek egyénenként, függve az adott élethelyzettől és a személyiségtől. A jellemző tünetek mellett a beavatkozási lehetőségeket is megnevezi az író. Fontos kiemelni, hogy minél hamarabb ismerjük fel a tüneteket és kérjünk segítséget annak érdekében, hogy a kezelés a lehető leghatékonyabb legyen. Ezen 12 pontból álló folyamatot Kollár (2014) értelmezi a munka világában.

1. A bizonyítási akarástól a bizonyításkényszerig.

A személy szeretné bizonyítani saját magának, környezetének, főnöke számára, hogy ő jó választás volt az adott munkakör betöltésére. Ez leginkább új munkavállalókra, vagy új pozícióba került munkavállalókra jellemző. A legtöbb esetben munkakörnyezete támogatja az egyént, akár még honorálja is lelkesedését és jó munkateljesítményét valamilyen módon. A bizonyítási igény még önmagában nem jelent veszélyt, azonban, ha ez kényszerré válik az egyénben, akkor ez elindíthatja a kiégés folyamatát. Ebben a szakaszban segítséget jelenthet,

ha a személy egyénileg, vagy szakember segítségével igyekszik kialakítani a munka és a magánélet közti egyensúlyt.

2. Fokozott erőfeszítés.

A dolgozó egyre több feladatot vállal magára a saját és munkakörnyezete által diktált munkatempónak köszönhetően. Ezek a feladatok, illetve azok határidejei besűrűsödnek. Munkatársai, beosztottai, ügyfelei, munkakörnyezete számára kívülről továbbra is nagy munkabírásúnak és szorgalmas dolgozóként jelenik meg. Ezzel ellentétben viszont belül már megjelenik a fáradtság, kontrollvesztéstől való félelem, illetve esetenként a teljesítmény csökkenésének érzése is. Segítség lehet a feladatok delegálása, teljesítménynövekedés megállítása, terhelések csökkentése.

3. A személyes igények elhanyagolása.

A munkavállaló egyre inkább a munkába temetkezik, személyes feladataira kisebb hangsúlyt fektet, vagy akár el is feledkezik azokról. Párjával is megromolhat a kapcsolata, amelynek okait a munkában kell keresnünk. Ez a fázis angolul workaholic fogalommal írható le, amely magyarra fordítva leginkább munkamániásként értelmezhető. Ebben a szakaszban legtöbb esetben már nem képes kívülről szemlélni saját helyzetét az adott személy, szükséges lehet egy szakember bevonása, akivel közösen fel tudják tárni a probléma gyökereit, azokra pedig megoldási tervet készíthetnének. Ez a terv lehet napi vagy heti is, és tartalmaz olyan szabadidős elfoglaltságokat melyeket nem írhat felül más.

4. A személyes igények és a konfliktus elhanyagolása.

Az egyén ebben a szakaszban már erőteljesen szembesül azzal a ténnyel, hogy testének pihenésre van szüksége. Jellemzővé válnak a legális és az illegális gyorsítók, melyek megnövelik a biológiai szervezet teljesítőképességét a napok folyamán, mint például a kávé, energiatalok vagy a Speed. Gyakorivá válik, hogy a hétvégéket a kimerültség miatt átalussza az illető, vagy pedig végigsportolja. Ezen a szinten a szakembernek határozottabban kell betartatnia az előre megtervezett napi vagy hetirendet.

5. Az értékrend megváltozása.

A dolgozó ezen a szinten a munkába temetkezik, saját személyes, magánéleti kapcsolatai leépülnek, ahogyan korábban is szó esett róla, a párkapcsolata elromlik. Jellemző, hogy barátait is elhanyagolja és lassan elveszíti, velük nem jár össze találkozni. Az egyén mindenből

győztesen akar kijönni. Egyedül marad, ennek köszönhetően pedig még inkább a munkájába temetkezik. Felszínes kapcsolatai megmaradhatnak, például régi barátaival, ügyfelekkel, munkatársaival, de ezek jellemzően munkavégzéshez köthetők, sportaktivitásokhoz melyekben neki kell győznie, illetve esetenként alkalmi szexuális aktusokhoz. Az őt segítő szakembernek ezen fázisban objektív érték-mérték elemzést kell végeznie az egyénnel közösen, és így kihangsúlyoznia a fontos értékeket, személyeket az életében.

6. A fellépő problémák tagadása.

Az egyénnek ezen a szinten csak egy dolog lebeg a szeme előtt, méghozzá az, hogy a munkájában a maximálison túl teljesítsen. Társas kapcsolatait szinte teljesen elveszítette, ezeket időpocsékolásként éli meg, nem akar emiatt találkozni barátaival, nem veszi fel nekik a telefont, toleranciája is csökkent. Elvesztette érdeklődését minden olyan témával szemben, amely nem a munkájához kapcsolódik, legyen szó kulturális, társadalmi, vagy politikai témákról. Előfordul, hogy az egyén tagadja problémáját, ilyenkor a segítő személynek el kell érnie, hogy mégis az egyén fogalmazza meg objektíven a lehetőségekhez képest a valós problémát. Ha ez nem valósul meg, akkor nincs esély a javulásra. A munkaterhelés csökkentése itt is fontos.

7. Visszahúzóadás.

Az adott személy fizikai, biológiai tünetei egyre inkább felerősödnek. Megjelenik a migrén, szemfájdalom, különböző testrészek fájdalma, az emésztési rendszere sem működik már kellőképpen, illetve esetenként különböző allergiák is felléphetnek. Mindezen tünetek köszönhetőek többek között a nem megfelelő alvásnak, illetve nem megfelelő mennyiségű és nem egészséges és kiegyensúlyozott étkezési szokásoknak. Az egyén általános túlterhelése miatt egyre inkább elveszti érdeklődését, reményét és tájékozódási igényét a külvilággal szemben. Előfordulhat, hogy elgondolkozik rajta, hogy ott kellene hagynia munkáját. A segítő szakembernek lehetősége van tüneti kezeléseket végezni az egyénen, viszont a legfontosabb az volna, hogy felismertesse vele, hogy az ember társas lény, azaz szüksége van az emberi kapcsolataira még akkor is, ha ezt nem így gondolja adott pillanatban.

8. Magatartás- és viselkedészavarok.

Ha az adott személy nem hagyta ott a szervezetet, ahogyan az előző szakaszban felmerült ennek a gondolata, akkor is mentálisan lépéseket tesz ennek irányába. Emiatt nem akarja meghallgatni vagy megfogadni kollégái, vagy főnöke véleményét és tanácsait, ezeket a megjegyzéseket bántónak és sértő kritikának éli meg, ezektől igyekszik magát megvédeni. Abban az esetben, ha

valaki szeretettel próbál közelíteni feléjük, akkor is ridegek és személytelenek maradnak, nem képesek befogadni azt. A korábban említett legális, illetve illegális szerek palettája tovább bővíülhet többek között az alkohollal, könnyű- vagy keménydrogokkal, különböző gyógyszerekkel, illetve ezeknek bármilyen kombinációjával. Megfigyelhető, hogy a korábbi szenvedélyeket abbahagyják, például a sportolást. A segítő személyeknek ebben a szakaszban már mindenképpen szükséges más szakembereket is bevonni a kezelésbe, például orvost, vagy addiktológust. Emellett fontos szembesítenie a munkavállalót azzal, hogy a gondoskodásból tett megjegyzések és a sértő kritika között éles határvonal húzódik.

9. Deperszonalizáció.

Ebben a szakaszban a személy elveszti a kapcsolatát saját belső világával és ezzel együtt önérzékeli képességét is. Ezt erősíti a különböző legális, vagy illegális szerek egyre gyakoribb használata is. Egyre gyakrabban fordul elő az egyénnel, hogy idegennek érzékeli saját testét, illetve megszűnik a reális veszélyérzete is. Ebben a szakaszban mindenképpen szükséges szakorvosi és szakpszichológiai ellátás is, esetenként a fekvőbeteg ellátás is szóba kerülhet.

10. Belső üresség.

Ezen a szinten a személy már teljesen kiüresedett testileg és lelkileg is, testi tünetei, illetve betegségei egyre komolyabbá válnak. Fellépnek különböző indokolatlan pánikrohamok, félelmek és fóbiák, mint például agorafóbia vagy klausztofóbia, melyek tovább nehezítik a már eddig is elég örömtelen életét. Ezen a szinten a kezeléshez szakorvosi, szakpszichológusi, illetve pszichiáteri ellátás szükséges.

11. Depresszió.

Ebben a szakaszban az unipoláris depresszió, más néven melankólia, vagy búskomorság a legjellemzőbb. Ennek gyakori tünetei az érzelmek hiánya, veszteségérzet, lehangoltság, elesettség, szomorúság, reményvesztettség, állandósuló fáradtság és kétségbeesettség. Az érintett személy már reggel, ébredés után is nagyon fáradtnak és üresnek érzi magát, alig képes kikelni az ágyból. Itt már csak szakorvosi és szakpszichológusi beavatkozás képes segítséget nyújtani.

12. A teljes kiégettség.

Az egyénnél a szomatikus és pszichés tünetek különböző, változatos módon jelentkeznek. Ezen a szinten csak gyakorlott szakorvos vagy szakpszichológus képes felhozni az egyént a gödör legmélyéről. Ez a folyamat utolsó stádiuma.

Annak érdekében, hogy a kiégést még a lehető legelső stádiumában észlelni tudjuk, hasznos, ha megismerkedünk emberek azon csoportjával, akik a leginkább ki vannak téve a burnout veszélyének. A következőkben ez alapján a helper szindrómát mutatom be.

2.3. A helper szindróma

A kiégés veszélyeztetettségi körébe manapság sajnos egyre több ember tartozik bele, azonban kezdetben ez leginkább a segítő szakmát végzőknél volt megfigyelhető, ahogyan ezt korábban is megemlítettem. Az ezen területen dolgozókat 1977-ben kezdte el vizsgálni W. Schmidbauer pszichoanalitikus, aki megírta „Der hilflose Helfer” című könyvét. Kutatásához szociális segítőök önismereti csoportjain szerzett információkat használt fel. A műben vizsgálta a segítő szakmát végzők személyiségét, motivációját és segítő kapcsolatát. A kapott eredményeket Ónódy (2001) foglalja össze.

A helper-szindrómás segítő személyek nagy része élt át kora gyermekkorában nem tudatos indirekt szülői elutasítást, vagy legalábbis így érzi, ezt pedig azonosulás révén tudja érzelmileg feldolgozni. Ez a kora gyermekkorban átélt narcisztikus sérülés felnőtt korában sem válik tudatossá a személy számára, hanem átfordul cselekvésbe.

A helper-szindrómával küzdő személyek valós motivációja mások segítésére az, hogy ne kelljen saját érzéseikkel, szükségleteikkel szembenéznie, vagy a belül tátongó űrt kitöltenie. Félnek a spontán érzésektől, ez pedig összefügg az „elutasított gyermek” tudattalan dühével is. Ezen egyének számára ez a motiváció nem kimondott vagy tudatos, hanem rejtett jellegű, tudattalan.

Ezen személyekre jellemző, hogy nem képesek saját maguknak segítséget kérni, ehhez kapcsolódva úgy érzik, hogy saját vágyaik, kívánságaik nem fejezhetők ki a kapcsolataikban, csak kitörő szemrehányások útján jelzik ezeket mások felé. Kerülik az egyenrangú kapcsolatokat, önértékelésük nem stabil, folyamatosan függ a külső megerősítésektől. Omnipotens foglalkozási szerep jellemzi őket, mely indirekt agresszióval társul. Félnek a gyengeség érzésétől, a függőségtől, és az intimitástól, ezért elhárítják saját érzelmeiket, szigorúan szabályozzák azokat. Igyekeznek kizárni a nem segítői kapcsolatokat életükből. A segítségnyújtás hivatás számukra, mint egy „drog” jelenik meg, ez nagy dózisban visszaélésekhez, majd pedig kiégéshez vezet. (Ónódy, 2001)

2.4. A kiégés kezelése, megelőzése

Amikor a kiégés kezeléséről esik szó, sosem egy felületi kezelésre kell gondolni, hiszen mint ahogyan azt láttuk ez ennél sokkal komplexebb probléma, mely nem fog enyhülni, ha csupán tüneti kezelést alkalmazunk hozzá. Ahogyan az előzőekben láthattuk magának a krízisnek is több szakasza van, azt gondolom fontos bemutatni ezek mellett a kiégés megelőzési lehetőségeit is. Ezen kérdéskört vizsgálja tanulmányában Arno von Dam (2021), aki arra keresi a választ, hogy mikor milyen kezelés nyújthat segítséget a kiégés kezelésére, annak megelőzésére. Ennek a kérdésnek a feltárására öt stációt nevezett meg a kiégéssel kapcsolatosan, melyek a krízis, azaz maga a kiégettség, a gyógyulás, a megelőzés, ehhez kapcsolódóan a múltból való tanulás és a kiégés kezelése utáni fejlődés. A továbbiakban az ezen lépésekhez kapcsolható beavatkozásokat, jó gyakorlatokat tárom fel.

A kiégés krízis szakaszában az egyén kimerültséget, fáradtságot tapasztalhat, előfordul, hogy nincsen elegendő energiája a számára kijelölt feladatok elvégzésére, ezért nem csinál inkább semmit. Munkahelyi és magánéleti feladataiban is kialakulhat ez az érzés, kapcsolataiban pedig gyakoriak lehetnek a viták. A személy kezelésére ekkor javasolt a szakember bevonása, illetve a munkából való kiköszentés, például betegszabadsággal, esetlegesen az otthoni házimunkát, illetve bizonyos szociális kapcsolatokat, kötelezettségeket is érdemes felfüggeszteni egy időre. Mindezek mellett javasolt értesíteni állapotáról a hozzá közel álló személyeket is. A szakembernek tudatosítania kell az egyénben, hogy a kezelés, problémamegoldás hosszú folyamatot fog jelenteni.

A gyógyulás szakasza a kiváltó elhúzódo stresszhelyzetből való gyógyulást jelenti. A kezelt személy elkezdhet újra bevonódni a munkába, illetve a házimunka végzésbe, ezt persze csak kis lépésekben és fokozatosan ajánlott megtenni. Fontos, hogy ne terhelje túl magát a személy, kulcsszerepet játszik a felépülésben, hogy megtanulja a stresszt helyén kezelni, illetve ennek állapotából kilépni. Érdemes pszichoterápiát is elkezdni, ha ezt javasolja a szakorvos, de észben kell tartani, hogy ez lelkileg gyakran megterhelő lehet. A kiégett személy kapcsolata lehetséges, hogy megromlott családtagjaival, környezetével, ezért érdemes lehet bevonni őket is a gyógyulás folyamatába, hogy jobb kapcsolatot tudjanak fenntartani a jövőben. Mindezek mellett fontos egy egészséges életmód kialakítása, kifejezetten fókuszálva a megfelelő mennyiségű és minőségű alvásra.

Ha egy problémáról beszélünk, akkor nem csak annak a kezelése fontos, hanem az is, hogy a jövőben lehetőleg ne forduljon elő még egyszer. Ezért fontos hangsúlyt fektetni a kiégés témakörénél is a megelőzésre, illetve a tapasztalatok feltérképezésére, annak érdekében, hogy minél kisebb eséllyel történjen visszaesés. Az egyénnek segítségére lehet ebben, ha megtanulja megfelelően kezelni a stresszhelyzeteket, kifejezetten azokat, amelyek nem rajta múlnak feltétlenül, mint például a munkakörnyezete vagy családi viszályok. Segíthet, ha elemzi a stresszhelyzeteket, hogy jobban megértse őket és a későbbiekben jobb válaszreakciót tudjon adni rájuk, a helytelen, esetleg tanult válaszok helyett. Fontos, hogy az egyén lássa, hogy szabad akarata van, az életében ő hozza meg a döntéseket, tehát ő rendelkezik az ideje felett, illetve ő dönt munkahelyi és személyes kérdésekben is.

A kiégés kezelése utáni fejlődéshez kulcsfontosságú, hogy a kezelt személy ne essen vissza, ezt pedig úgy lehet elérni, ha továbbra is szem előtt tartja az előbb felsoroltakat. A cél az volna, hogy ezek szokásokká váljanak, annak érdekében, hogy fenntartható módon jó minőségű életet tudjon élni a hátralévőkben. Ehhez segítséget nyújthat, ha a személy prioritási sorrendet állít fel. Ebben szerepelnie kell a saját jólétének és a munka, illetve egyéb társas kapcsolatainak is, hiszen ezek meghatározó elemek az életében, és mindet helyén kell tudnia kezelni.

2.5. A stressz fogalma

A burnout szindróma legegyszerűbb alapja az elhúzódó, sokszor magas szintű stressz, melyet az adott személy átél, ez többek között a kiégés kezelésében is kulcsszerepet játszik, ahogyan azt az előzőekben már érintettem. Emiatt fontosnak tartom témám tekintetében részletesen foglalkozni a stressz fogalmával, annak érdekében, hogy valóban jó rálátást kapjunk a kiégés kialakulására és ezzel megérthessük a teljes jelenséget. Manapság a stressz fogalma szinte minden nap megjelenik életünkben, köszönhetően annak, hogy egyre felkapottabb és divatosabb lett ennek a szónak a használata, annak ellenére, hogy nem feltétlenül a szó eredeti jelentésével megegyező módon alkalmazzák ezt sokan a közbeszédben. Ezáltal elmondható, hogy maga a fogalom több jelentéssel felruházott, mindig az adott kontextustól függ, hogy mely értelmezése kerül felszínre az egy bizonyos esetben.

A stressz szó történelmét tekintve már a latin nyelvben is megjelent, ahol egy igeiként volt használatos, jelentése pedig leginkább megbántani, bántani, megsérteni volt. Ez később az angol nyelvben is megjelent, a latinhoz hasonló jelentéssel volt használatos, szintén igeiként. Ez a fogalom a későbbiekben a természettudományok területén is használatba került, például a fizikában, ezen a tudományágban egy tárgyra ható nyomásként használták. Az

orvostudományban már kétféleképpen kezdték el használni ezt a szót, egyrészt jelenti ilyen értelemben a kívülről a szervezetre ható körülményeket, másrészt pedig a szervezet ezen külső hatásokra adott válaszát, amely legtöbbször szervezeten belül lezajló belső változást jelent. (Juhász, 2002)

Selye János (1983) megfogalmazása is ezzel egybevágó, meglátása szerint: „*a stressz a szervezet nem specifikus válasza bármilyen igénybevételre*”. Természetesen ahhoz, hogy értelmezni tudjuk a megfogalmazást, előbb tisztáznunk kell, hogy mit jelent a nem specifikus válasz. A szervezetünk specifikus válaszreakciókat ad le a kívülről érkező hatásokra. Például, ha egy meleg környezetben vagyunk, testünk erre izzadással válaszol, hogy a verejték párologtatásával képes legyen valamilyen szinten lehűteni bőrünket. Ha ennek ellenkezője történik, és hideg környezetben vagyunk, akkor testünk vacogni kezd annak érdekében, hogy ezzel több hőt termeljen és felmelegítsen minket. A különböző gyógyszereknek és hormonoknak is vannak specifikus hatásai, ha egy adott illető vizelethajtót vesz be, akkor a szervezetében gyorsulni fog a vizeletkiválasztás. Ha pedig egy egyén teste adrenalin hormont termel akkor ez növeli az ő szívverését, megemeli a vérnyomását, illetve fokozza a vércukorszintjét. Ezekben a behatásokban az a közös, hogy mind megköveteli a szervezet alkalmazkodását, vagyis átrendezést követel a testtől. Ez a nem specifikus következmény, a feladat az adaptáció, bármely behatás éri is a szervezetet. (Selye, 1983)

A stressz nem írható le csupán, mint ideg feszültség, vagy valamilyen kellemetlen, esetleg káros hatás következménye. A stressz nem azonos az idegrendszer kimerülésével, vagy a hirtelen erős érzelmek megjelenésével. A stresszorok közös tulajdonsága, hogy: „*mozgósítják a fenyegető vagy kellemetlen élethelyzetekben fellépő érzelmi vagy riasztó reakciókkal kapcsolatos élettani rendszert*” (John W. Mason). Az, hogy maga a stresszor kellemes vagy kellemetlen alapvetően nem lényeges tehát, csak az, hogy a rá válaszként leadott reakció mennyire terheli meg a szervezetet. Bármely hétköznapi tevékenység vagy behatás válthat ki az egyénből jelentős stresszhatást, legyen szó akár egy társas játékról vagy egy szenvedélyes csókról szerelmünkkel, ezeknek pedig természetesen nem lesz a szervezetre nézve ártalmas következménye. Ezen példákából látható, hogy a stressz nem egy olyan dolog amire törekednünk kell, hogy elkerüljük. Ez természetesen nem is igazán lehetséges, hiszen a mindennapjaink részét képezik ezek a cselekvések. Ha a stressz kellemetlen, negatív érzelmeket vált ki belőlünk, azt nevezzük distressznek, valójában legtöbbször ezt a fogalmat azonosítjuk a stressz fogalmával a hétköznapi szóhasználatban. Ha például arra az esetre gondolunk, hogy a városi közlekedés

során hosszú sorok és dugók alakulnak ki, emiatt pedig stresszesek az emberek akkor ez valójában distressz.

2.6. A stresszorok csoportosítása

Ha szeretnénk megismerni a mindennapjainkban átélt stressz forrásait, akkor érdemes ezt csoportosítva áttekinteni. A stresszorokat különböző tulajdonságik alapján tudjuk kategorizálni, a következőkben ezt Teleki Szidalisz (2022) alapján fogom ismertetni.

1. Jellemzőik alapján

A stresszorokat jellemzőik alapján biológiai, illetve fiziológiai stresszorokra csoportosíthatjuk, ezek képesek az ezen hatásokat értékelő kognitív folyamatok működésbelépése nélkül is komplex stresszválaszt aktiválni. Ilyen stresszor lehetséges például a nagyon hideg vagy nagyon meleg hőmérséklet, ahogyan az az előző példában is megjelent, vagy akár a különböző pszichoaktív szerek is, mint a nikotin, illetve akár a nagyon intenzív fizikai megterhelés is sorolható ide, mint kiváltó erő. A hatásra adott stresszválasz sok esetben tartalmaz pszichés tényezőket is, melyek a fiziológiai válaszok mellett jelennek meg. Jó példa lehet erre, az, amikor feszültté, és ingerlékennyé válunk, például az éhség hatására, úgy, hogy ennek kiváltó oka nem is realizálódik bennünk azonnal. A stresszoroka leggyakrabban pszichoszociális jelleggel bírnak, ezek pedig sokszor köthetők valamilyen fajta interperszonális kapcsolathoz, illetve társas helyzetekhez. Ezek észlelésében, illetve értékelésükben a kognitív folyamatok fontos szerepet kapnak. Az ilyen stresszorok köthetők többek között például a munkahelyi, családi vagy baráti kapcsolatainkhoz, de akár idegenekhez is az utcán.

2. Időtáv alapján

A stresszorok csoportosíthatóak időintervallumuk alapján akut, azaz rövidebb ideig, vagy átmenetileg fennálló stresszorokra, ez jelenthet többek között különböző életeseményeket, mint például egy munkahely elvesztése, háziállat halála. A másik csoport, melybe ezen rendszerezés alapján kategorizálni tudjuk a stresszorokat, az a krónikus, folytonosan jelen lévő stresszorok, ezek lehetnek megterhelőbb súlyosabb, hosszútávon fennálló stresszorok mint például tartós anyagi nehézségekkel való együttélés. Ennek a másik alfaja a kevésbé súlyos, de hosszútávon jelenlévő stresszorok, mint például a hétköznapi közlekedés egy nagyvárosban. Ez a két alfaj nem különíthető el teljes mértékben egymástól, hiszen egy akut probléma, mint egy diagnózis megismerése súlyos stresszorként fogható fel, azonban ezt sokszor követi elhúzódó és hosszú ideig tartó kezelés, ami elhúzódó krónikus stresszornak minősíthető.

3. Hatásuk nagysága alapján

A stresszorokat csoportosíthatjuk hatásuk nagysága alapján: a nagy hatással bíró stresszorokat major stresszoroknak nevezzük, míg a kisebb, hétköznapi stresszorokat minor stresszoroknak nevezzük. Érdekesség lehet, hogy a krónikus stresszorok melyek sok esetben nem olyan súlyosak, de gyakorta előfordulnak életünkben, jelentősen negatívabb hatást képesek kiváltani az adott személy test-lelki egészségére, ezért is fontos, hogy megtanuljunk megfelelően kezelni a mindennapi kisebb problémákat, hiszen így elkerülhető a nagyobb károsító hatásuk.

Megkülönböztethetünk pozitív hatású eustresszt illetve negatív hatású stresszorokat, melyeket distressznek nevezünk. Ahogyan azt az előzőekben is leírtam, nem minden stressz rossz vagy kellemetlen hatást előidéző jelenség. A distressz kellemetlen, és hatására csökken a személy teljesítménye, szorongás és aggodalom érzet lesz érzékelhető, ha ezek a problémák hosszútávon is fennállnak, akkor pszichés és szomatikus gondokat is előidézhetnek. Ennek az ellentéte az eustressz, amely akkor jelentkezik egy egyén életében, ha az képes a problémákat és az alkalmazkodási folyamatot kihívásként felfogni. Ebben a személy a fejlődés lehetőségét képes meglátni, ami hozzásegítheti őt akár az önmegvalósításhoz is. Erre jó példa lehet egy új munkakörbe való betanulás, amely fejlődési lehetőséget nyújt az egyénnek, új lehetőségekkel és kihívásokkal társítva, de alapvetően pozitív érzelmeket képes kiváltani belőle. Az eustressz képes növelni az adott személy teljesítményét, motivációként is szolgálhat, illetve akár az immunrendszer jobb működését is képes kiváltani.

4. Kontrollálhatóság alapján

A stresszorok előrejelezhetősége és kontrollálhatósága is fontos tényezőként jelenik meg a stresszorra adott stresszválasz mértékét és jellemzőit illetően. Ez természetesen nagyban függ az egyén szubjektív észlelésétől, azaz, hogy egy adott személy hogyan éli meg azt a szituációt, ami esetében a stresszort jelenti. Ha például a bizonyos stresszor bejósolható, előre látható, illetve a személy azt érzi, hogy van felette valamekkora kontrollja, akkor a stresszor által kiváltott válasz enyhébb megjelenésű, illetve rövidebb időtartamú lehet, mint ha ezen tényezők nem lennének jelen.

2.7. A munkahelyi stressz

Ahogyan azt az előzőekben is már megemlítettem, minden embernek jelen van a stressz valamilyen formában az életében. A stressz része a mindennapjainknak, kapcsolatainknak és létezésünknek. Természetes része párkapcsolatunknak és a családi életünknek, akárcsak a

munkánknak. A munka világa kifejezetten gazdag stresszorokban, hiszen a munka elengedhetetlen az élet fenntartásához, így a hozzá kapcsolódó motivációk elég jelentősek. A munkánk határozza meg személyiségünk egy nagy részét, ebben teljesebben ki az ember, akár az élet értelmét is jelentheti az egyének számára, ezért is fontos, hogy számunkra megfelelő, érdeklődésünkkel egyező munkánk legyen. (Szilágyi, 2023)

A következőkben ismertetni fogom azokat a stresszorokat, melyek kifejezetten a munkahellyel kapcsolatosak. Ezek a stresszorok különböző intenzitással és gyakorisággal léphetnek fel különböző emberek életében. Ezen tényezők ismertetését és csoportosítását Cooper és Davidson (1987), illetve Cooper és Marshall, (1978) alapján fogom vizsgálni.

1. A feladattal kapcsolatos stresszorok

- *Mennyiségi, illetve minőségi túl vagy alulterhelés:* Erről a stresszorról akkor beszélhetünk, ha egy adott munkavállalónak túl sok, vagy éppen ennek az ellenkezője, azaz túl kevés munkát kell elvégeznie adott időintervallumon belül. Ha nem megfelelő munkamennyiséget bízunk rá, akkor ez egészségügyi állapotunkra is rossz hatással lehet, kifejezetten, ha túlterhelnek minket, így különféle betegségek kialakulásának a kockázata is megnő. Ha minőségi túlterhelés áll fenn, azaz, ha az elvégzendő feladatok túl bonyolultak és nehezek a dolgozó számára, akkor ez az önbecsülését és önértékelését sértheti hiszen azt érezheti, hogy nem képes a követelményeknek megfelelően teljesíteni.

- *Munkafeltételek:* Jelentős stresszorként jelentkeznek a nem megfelelő munkafeltételekkel összefüggő problémák. Jó példa lehet erre, hogy a munkavégzés hatékonysága és gyorsasága is csökkenést mutathat, ha a dolgozók nem megfelelő munkaeszközökkel, dolgoznak. Ehhez kapcsolódóan fontos megemlíteni, hogy igen káros, ha a munkavállalónak nincsen beleszólása abba, hogy milyen eszközökkel, illetve hogyan szeretné végezni a munkáját. Szélsőséges esetekben találkozhatunk dehumanizáló munkafeltételekkel is, melyek károsak a mentális és a fizikai egészségre is, ilyen lehet például a gyártósori monoton munka, mely ismétlődő és egysíkú. Munkafeltételhez köthető stresszor az is, ha az adott személy veszélyes munkakörnyezetben dolgozik, mint például a tűzoltók vagy a rendőrök és katonák, illetve az is, ha műszakbeosztása miatt felborul a bioritmusa, azaz, ha például éjszakai műszakban dolgozik egy gyárban.

- *Változások bekövetkezése a munkában:* Ha az ember munkáját érintő területeken változás következik be, akkor ez stresszesen hathat az egyénre. Ez jelentheti a munkafeladatokat,

munkakritériumok, vagy munkaeszközök változását, bármely eredményezhet bizonytalanságot az emberben, hiszen alkalmazkodnia kell egy újonnan kialakult helyzethez.

- *Technológiai változások*: A mai világban már nem elegendő az a tudást melyet az iskolapadban megszereztünk, hiszen a gyors technológia fejlődésnek köszönhetően gyakran kell alkalmazkodnunk az ezáltal kialakult új helyzetekhez. Ez jelentheti egy új eszköz használatának megtanulását, vagy akár egy új számítógépes program kezelését is.

2. Munkakörnyezettel kapcsolatos stresszorok

A munkakörnyezet elvárásai minden személynek különbözőek lehetnek, de vannak bizonyos tényezők, melyek gyakorta stresszt váltanak ki a munkavállalóból. Ide kapcsolódhat például, ha open office-ban, azaz egyterű munkahelyen dolgozik az adott illető, de számára fontos volna, hogy el tudjon vonulni és nyugalomban, illetve csendben tudja végezni a munkáját. A zaj kifejezetten gyakori stresszorként írható le a munkahelyeken, hiszen az imént leírt példa is mutatja, a zaj képes hátráltatni a hatékony munkavégzést. Természetesen képesek vagyunk alkalmazkodni bizonyos munkakörülményekhez, de ha ezek károsak számunkra, mint például, a túlzott zaj, egy gyárban, vagy hőhatások, esetleg szennyezett levegő belélegzése, akkor egészségünk veszélyeztetve lesz hosszútávon.

3. Szervezetben betöltött szereppel kapcsolatos stresszorok

Egyéni szinten

- *Szerep kétértelműség*: Ez a helyzet leginkább akkor jöhet létre, ha az adott egyén nincs tisztában a szerepével kapcsolatos elvárásokkal, célokkal, illetve azzal, hogy milyen felelősséggel rendelkezik egy pozícióban. Előfordulhatnak esetek, amikor egy leépítést vagy átszervezést követően egy dolgozónak át kell vennie más volt munkatársai munkáját is, ennél fogva pedig bizonytalanság érzése alakulhat ki benne, mert nem egyértelműek számára az új szerepkörére vonatkozó keretrendszer. Ennek a helyzetnek a fennállása csökkentheti a munkahelyi elégedettséget, illetve az önértékelést is.

- *Szerep konfliktus*: Stresszhelyzetet tud létrehozni az a helyzet, ha egy dolgozóval szemben különböző, egymásnak ellentmondó követelményeket állítunk fel. Jó példa lehet erre egy orvos, akinek a bejövő telefonhívásokat is és a nála viziten lévő beteggel egyszerre kell foglalkoznia, a gyakori telefonhívások viszont megakadályozzák abban, hogy a beteggel elmélyült konzultációt folytasson. Olyan esetek is vezethetnek szerep konfliktushoz, amelyekben a

személy azt érzi, hogy olyan feladatokat kell végeznie, amiket ő nem tekint a munkája részének, például, ha egy vezérigazgató asszisztensének kell kávéát főznie.

- *Túl sok, vagy túl kevés felelősség más munkatársakért:* Ha egy személy munkája során sok felelősséggel tartozik más munkatársaiért, például az ő értékelésükben, előléptetésükben, akkor ez a helyzet stresszt válthat ki sok esetben a dolgozóból. Ennek azonban az ellentétje is előfordulhat, azaz, ha egy személynek nincs elegendő autonómiája a munkájával kapcsolatban, és ezért minden apró döntésnél a felettese engedélyét kell kérnie.

- *Karrierfejlődés: túl gyors, vagy túl lassú ütemben:* Stresszt válthat ki, ha az egyén előléptetései túl gyorsan következnek be, kifejezetten, ha ezek nagy mértékű fizetésemeléssel is járnak, hiszen az egyén felelőssége is gyors ütemben változik ezáltal. Előfordulhat, hogy a fizetés miatt a dolgozó túl sokáig marad egy olyan pozícióban, ami már nem elégíti ki őt. Ha túl lassú ütemben történnek az előléptetések, akkor a dolgozó nem érzi magát megbecsülve, nem érzi azt, hogy előre halad a karrierjében. Ennek köszönhetően bekövetkezhet az önbecsülés romlása, illetve a motiváció csökkenése is, mely a munkateljesítményre is negatív hatást gyakorol.

Csoport szinten

- *Összetartás hiánya:* Ha egy munkahelyen adott csoportban együtt dolgozók között nincs megfelelő összetartás, akkor ez megnehezíti a közös munkát is, mely természetes módon hozza magával a munkateljesítmény lecsökkenését is. A csoport nem megfelelő működése rossz munkahelyi légkört eredményez, és ezáltal is hátráltatja a csoport céljainak elérését.

- *Jó munkatársi kapcsolatok hiánya:* A munkahelyi kapcsolatok nagy mértékben befolyásolják a munkavállaló hangulatát ezért is fontos, hogy rendelkezzen jó kapcsolatokkal a munkavállaló. Ha nincs meg a kellő bizalom, támogatás és érdeklődés a kapcsolatokban akkor a közös munka is nehezkessé válik. Ha azonban az adott illető támogató kapcsolatokat tud kiépíteni munkatársaival, akkor ez képes csökkenteni a dolgozókra nehezedő stresszt is.

- *Csoporton belüli konfliktusok:* A konfliktusok ezen fajtája kifejezetten gyakori, ezért is fontos, hogy helyesen tudjuk kezelni őket, ne fajuljanak el. Ezen konfliktusok pszichoterrorrá alakulhatnak, amikor a csoport bizonyos tagjai ellen sokszor hosszabb időtávon keresztül különböző inzultusok, zaklatások lépnek fel. A pszichoterrornak súlyos következményei lehetnek a dolgozókra tekintve, testi és lelki egészségük szintjén egyaránt.

- *Felettesel és beosztottal való kapcsolat:* Fontos, hogy felettesünkkel és beosztottjainkkal is egyaránt jó és őszinte viszonyt legyünk képesek kialakítani, hiszen ez teszi lehetővé azt, hogy

eredményesen és nyugodt környezetben legyünk képesek dolgozni. Nem előnyös helyzet, ha félelmet keltünk beosztottjainkban, és az sem, ha felettesünk kelt bennünk, hiszen ezek is stresszforrások lehetnek.

Szervezeti szinten

- *Szervezeti légkör:* Ennek a problémának több különböző kiváltó oka lehet, többek között a szervezet nem megfelelő kommunikációja, ha a dolgozókból hiányzik a szervezethez való tartozás érzése, illetve, ha a dolgozóknak nincs lehetősége részt venni a döntésekben. Esetenként előfordulhat, hogy a szigorú szervezeti korlátozások és az irodai politika is plusz stresszforrásként jelenik meg.

- *Vezetési stílusok:* Stressz alakul ki a dolgozóknál és akár a felettesnél is, ha a megvalósuló vezetési stílus nem egyezik a dolgozók által megkívánt vezetési stílussal. Így a termelékenység is csökken.

- *Ellenőrzési rendszerek:* Az ellenőrzési rendszerek is lehetnek stresszforrások a dolgozó életében, ha ezek nem igazságosak, ha csak negatív visszajelzéseket kap, illetve, ha nem világosak ennek keretei számára.

- *A technológia:* Ahogyan a technológiai változásnál már említést tettem róla, a szervezetben használt technológia is stresszforrásként szolgálhat a dolgozók számára, ha például nehezíti a munkát, vagy nem tudják kezelni azt.

- *Alacsony fizetés, bizonytalan állás:* A dolgozó megélhetése és életszínvonala a munkájától függ, illetve az anyagi megbecsültségétől. Ha ezek a tényezők bizonytalanok, akkor a dolgozó önbecsülése is csökkenhet, illetve megnövekedhet a stressz az életében.

4. Szervezeten kívüli stresszorok

- *Családi kapcsolatok, szerepek:* A családon belül betöltött szerep és a munkakörben betöltött szerep összeegyeztethetősége a mai társadalomban kifejezetten nehéz. Ha például egy anyát veszünk alapul, számára mindennapi küzdelmet jelenthet a gyermekéről való gondoskodás és a munkahelyi feladatainak megfelelő elvégzésének összeegyeztetése.

- *Közlekedés a munkahelyre:* A munkahely és a lakóhely közti távolság nagyban befolyásolja azt, hogy mennyire stresszes egy illető. Ha például munkahelyére minden nap két órányi autótúrán tud csak bejutni, akkor a testében a stresszhormonok szintje jelentősen növekszik. Ehhez

kapcsolódóan fontos kiemelni, hogy mind a tömegközlekedési eszközökön, mind pedig autóvezetés közben sok inger ér, amely stressz forrása lehet.

5. Speciális rétegekkel kapcsolatos stresszorok

A munkaerőpiacon megjelennek különböző oknál fogva speciális helyzetben lévő csoportok is, akiknek különböző stresszorok is hatnak, mint a többségi társadalomra vonatkozók. A nők helyzete kiemelendő, hiszen számukra a már előbb említett család és munka összeegyeztetése mellett további nemükből fakadó nehézségekkel is szembe kell nézniük, mint a szexuális zaklatás a munkahelyen. Mindezek mellett megjelenik az üvegplafon effektus is, amely a női előrelépések nehézségéről szól, azon belül is, arról, hogy bizonyos pozíciók felett már csak elég elszórtan alkalmaznak nőket. (Babic, Hansez, 2021)

Speciális csoportoknál megemlíthetők még a fogyatékkal élők is például, akiknek maga a munkaerőpiac is kevesebb munkalehetőséget tartogat fogyatékoságuk, illetve negatív társadalmi megítélésük miatt egyaránt.

2.8. A stressz kezelése

A munkahelyi stressz napjainkban minden ember életében jelen van valamilyen szinten és valamilyen formában, ezért is fontos, hogy megismerkedjünk a jelekkel és helyen tudjuk kezelni azt, lehetőleg minél hamarabb, annak érdekében, hogy ne okozzon hosszútávú problémákat. A stressz kezelésére több megoldás létezik, ezek mindegyike változó eredményeket tud hozni a különböző problémákra, illetve természetesen egyénenként is változik, hogy mely személynek mi válik be a legjobban. Segítséget jelenthet a rendszeres testmozgás és az egészséges táplálkozás egyaránt, illetve mindezek mellett az egyre szélesebb körben ismert mindfulness is. A mindfulness a tudatos jelenlétet jelenti, amikor az egyén igyekszik a jelen megélni, a jelen érzéseire fókuszálni, anélkül, hogy közben a múlton töprengene, vagy a jövőn elmélkedne. A mindfulness gyakorlása segít a stressz csökkentésében, ezzel lehetővé téve a jobb életminőséget az egyén számára. (Manoj, Sarah, 2014)

A munkahelyi stressz kezelése azonban nem csak az egyén feladata, hanem a szervezeté is, akinek dolgozik. Mindkét fél számára az kedvező, ha még elejében közbe tudnak avatkozni és optimalizálni tudják a stressz forrását. Az egyén számára így elkerülhető a mentális és fizikai egészségkárosodás, a szervezet számára pedig a produktivitás fenntartása szempontjából fontos ez a tényező.

Manapság már léteznek különféle emberi erőforrás, azaz human resource (HR), eszközök és stratégiák melyeket szem előtt tartva képesek lehetünk orvosolni a kezelendő stresszforrásokat. Fontos, hogy idejében észlelni tudjuk a problémát, ennek érdekében pedig figyelniünk kell a munkahelyi stresszhez köthető jeleket, ide tartozhat például a fáradtság, levertség, és az evési zavarok. Ezt követően át kell gondolnunk, és mérlegelnünk kell, hogy milyen jellegű és mértékű stresszről van szó, majd ez alapján meg kell terveznünk a közbeavatkozási tervet és végbe is kell azt vinnünk. Fontos, hogy a megoldási tervbe a dolgozót is vonjuk be, hiszen csak úgy lehet sikeres a problémamegoldás, ha ismerjük annak gyökerét. A megoldási tervet mindig az adott szituációtól függ, ha például a munkamennyiség a stresszor egy dolgozónál, akkor azt kell revizionálni, ha pedig a munkahelyre való közlekedés okoz gondot, akkor a lehetőségekhez mérten ezen kell javítani, ha az adott munkakör engedi, akkor akár bizonyos mértékű otthoni munkavégzés felajánlásával. Ha a tervünket végrehajtottuk, akkor ellenőrizniünk kell annak sikerességét, azaz meg kell vizsgálnunk, hogy az általunk végbevitt terv valóban kezelte-e stresszforrást, ez a jövőbeli problémák kezelésének szempontjából is kiemelkedően fontos lépés. (Tran, et al. 2020)

2.9. A home office

A következőkben a home office, azaz otthoni munkavégzést fogom bemutatni, mely fontos részét képezheti meglátásom szerint a kiégés kialakulásának megakadályozásában, lehetséges lenne segítségével csökkenteni bizonyos, az előzőekben ismertetett stresszorok hatását. A home office-ra leginkább távmunkaként hivatkoznak az emberek, a foglalkoztatás ezen formája már a XX. század második felétől kezdődően megjelent és azóta is egyre szélesebb körben használatos munkaforma. Terjedése eleinte a csökkenő munkaerő-kínálatnak volt köszönhető, amely arra ösztönözte a munkáltatókat, hogy igyekezzenek dolgozóik munkaszervezéssel kapcsolatos igényeit a lehető legjobban kielégíteni. Ez segítségül szolgált a munkaerőmegtartásban és a munkaerőtoborzásban egyaránt. A távmunka legfontosabb eleme, az internetalapú munkavégzés, ennek során számítástechnikai, illetve infokommunikációs eszközök segítségével tartják a kapcsolatot a dolgozók a többi dolgozóval, illetve feletteseikkel is. Maga a munkavégzés is ezen infokommunikációs eszközök használatával zajlik, illetve a munkavégzés eredményét is elektronikus úton juttatják el a kellő személyekhez. A home office jellegéből adódóan leginkább szellemi munkavégzésre biztosít teret. (KSH, 2018)

A koronavírus alapjaiban rengette meg a teljes világot egyik napról a másikra. Erre a hirtelen jött járványra nem számított senki, ezért a világ felkészültsége is alacsony, vagy semmilyen

volt, illetve terv sem volt még a kezelésére. A munkaerőpiacot nagy mértékben érintette ez a gyorsan bekövetkezett változás és a vele járó leállás. Hiszen az emberek saját, illetve mások védelme érdekében nem hagyhatták el sűrűn az otthonaikat, ezért a munkavégzés formájára is megoldást kellett találni, amely nem veszélyeztetett senkit, és törvényes is volt. Ez a megoldás lett a home office, amely, mint láthattuk, már a koronavírus előtt is ismert munkaforma volt, azonban közel sem alkalmazták olyan gyakran. Mind a munkavállalók, mind a munkáltatók nagy kihívás elé lettek állítva ezzel a feladattal, hiszen a távmunkához szükséges infrastruktúra nem volt még kiépítve a legtöbb szervezetben, tehát az alapoktól kellett elkezdeni ennek a kifejlesztését. Fontos kiemelni, hogy nem volt lehetőség minden dolgozó home office-ban való alkalmazására, hiszen azon személyek, akik kizárólag fizikai munkát végeztek, egyértelműen nem tudták megoldani azt otthonról. (Simon, Német, 2021)

Magyarországon a távmunkában dolgozók száma nem volt kiemelkedően magas a koronavírus járvány előtt, hiszen nem volt elterjedt a home office. 2018-ban 3,7% és 1,9% között mozgott azok aránya az összes dolgozóhoz képest, akik ilyen munkaformában vállaltak munkát. A járvány hatására ez az arányszám jelentős növekedésnek indult, 2020-ban, a legkiemelkedőbb időszakban már 15,8% volt a távmunkát vállalók aránya. Ez az arányszám ezt követően elég gyorsan és nagy ütemben lecsökkent, ahogyan a szervezeteknek egyre több lehetőségük volt visszahívni a munkavállalókat az irodába. Noha a koronavírus járvány legnagyobb hulláma alatt tapasztalt arány lecsökkent, a távmunkában dolgozók aránya nem esett vissza az eredeti, kiindulópontonra, hanem megmaradt körülbelül 7-8%-on. Ez az arányszám természetesen nagy visszaesés, hiszen körülbelül a felére esett vissza a járványidőszakhoz képest, azonban még mindig jóval magasabb maradt, mint a járvány előtt mért adatok. Annak érdekében, hogy megértsük miért alakultak így az arányok, meg kell vizsgálnunk, hogy minyen előnyei és hátrányai vannak ennek a munkaformának. (Ionescu et al., 2022)

2.10.A home office előnyei és hátrányai

A home office-nak vannak pozitív, illetve negatív velejárói is. Ez a munkaforma kényelmes lehet azoknak, akiknek a munkahelye otthonuktól messzebb helyezkedik el. Ha egy személy munkahelyére egy óra alatt jut el, akkor napi két óra spórolható meg azzal, ha otthon tudja végezni munkáját. Ha heti szinten nézzük, akkor pedig tíz órát is képes spórolni egy adott illető, ha minden nap tud élni a távmunka lehetőségével, ez az óraszám pedig kifejezetten magas, több mint egy munkanap. A megtakarított tíz óra pedig kedvező lehet az egyéni szabadidős tevékenységekhez is. Meg kell jegyeznünk, hogy nem csak az idő, ami nagy tényezőként jelenik

meg, hanem a napi csúcsidőben való közlekedéssel járó stressz is megspórolható, ami hosszútávon kifejezetten előnyös az egyén egészsége számára. A munkáltató szempontjából is előnyös, ha a dolgozója képes hosszútávon megőrizni egészségét, hiszen így hosszabb időn keresztül képes produktív és minőségi munkával támogatni a szervezet mindennapi működését. A munkába járást a környezetvédelem szempontjából is érdemes megvizsgálunk. A mindennapos ingázás nagy terhet ró a környezetünkre a járművek károsanyag kibocsájtásával, mely szennyezi a levegőt és ezáltal környező lakók egészségét is károsíthatja. Természetesen, ha a dolgozó megteheti és hajlandó gyalogosan, kerékpárral vagy rollerrel megtenni a munkahelye és otthona közötti távot, akkor a környezetszennyező jellege megszűnik a munkába járásnak, erre azonban sokaknak nincsen lehetősége, hiszen távolabb laknak a munkahelyüktől. Köztes megoldást jelent a tömegközlekedés, ahol a környezetszennyezés lecsökken, azonban nem tűnik el teljesen. (Kis, 2020)

A napi ingázás az anyagi költségek tekintetében sem előnyös. Sokak laknak arányaiban messze munkahelyüktől, ezzel megnövelve a napi üzemanyag költségüket, illetve a tömegközlekedésre fordított összegüket. Egy alacsonyabb keresetű személy, illetve háztartás számára ezek az összegek megterhelőek tudnak lenni, ha azonban lehetőségük volna a home office alkalmazására, akkor ezek a költségek is lecsökkennének.

A munkába járás bizonyos társadalmi csoportok számára kifejezetten megterhelő tud lenni, például a mozgáskorlátozott, fogyatékkal élő személyeknek, illetve az idős munkavállalóknak, esetleg a kisgyermekes családoknak is. A mozgáskorlátozott, illetve fogyatékkal élő személyeknek alapjában véve nehezebb feladat a közlekedés, és gyakran időigényesebb is, például, ha meg kell várniuk egy olyan villamosjáratot, amelyre kerekesszéssel is fel tudnak szállni. A kisgyermeket nevelő szülők helyzete is felvet problémákat, hiszen nehéz lehet bizonyos esetekben megoldani a gyermeke felügyeletét amíg ő dolgozik, azonban, ha otthonról tud dolgozni, akkor ez a teher kisebb lesz, mert tud rá munka közben is vigyázni, illetve tud róla napközben gondoskodni.

A home office előnyeinek és hátrányainak vizsgálatok azt gondolom, fontos kitérni a generációk közti különbségekre is, melyek a munkaerőpiacon is tapasztalhatóak. Hajdu Gábor és Sik Endre tanulmányából is jól látható, hogy nem elhanyagolható az idősebb és fiatalabb dolgozók közt megjelenő különbség a preferált foglalkoztatási formák tükrében sem. Az idősebb korosztályhoz tartozó személyek általában jobban kedvelik az állandóságot, és rosszabbul viselik a fellépő változásokat, legyen szó megváltozott munkaformáról, vagy új

technológia bevezetéséről. Ezzel szemben a fiatalabb korosztályhoz tartozók nyitottabbak az újdonságokra, rugalmasabbak, igénylik a kihívásokkal teli munkát és a jó fizetést, míg az idősebbek számára fontosabb a társadalmi hasznosság szempontja is. A két csoportban közös pontként jelenik meg a munkával, munkahellyel kapcsolatos biztonság. (Hajdu, Sik, 2016)

Az otthonról való munkavégzés hátránya lehet a szociális kapcsolatok gyengülése a munkatársakkal és felettesekkel, ez pedig több szinten is problémát tud okozni. Keletkezhet zavar a kommunikációban, mivel nem személyesen zajlik, hanem online térben, így körülményesebbé válik sok esetben. Lecsökkenhet a dolgozók közt zajló kommunikáció is, hiszen nem tudnak egyszerűen odalépni kollégáikhoz és beszélgetést kezdeményezni velük, hanem írásos módon, vagy különböző hívások által képesek beszélni egymással. Ez által csökken a szociális kapcsolatok erőssége, és gyengülnek a dolgozók közt kialakult társas kapcsolatok is. Ezen kapcsolatok hiánya, illetve intenzitásuk csökkenése negatívan befolyásolhatja a dolgozók mentális egészségét. Szorosan ehhez a témakörhöz kapcsolható a jó csapatmunka fontossága is, mely nehezebben lehet kivitelezhető, ha minden résztvevője a csapatnak otthonról dolgozik és nincsen kifejezetten személyes kapcsolatuk egymással. Ez akadályozhatja a produktív és gördülékeny munkavégzést és kellemetlenségeket okozhat a dolgozók számára is. (Kis, 2020)

3. Alkalmazott módszerek

3.1. A kérdőív

Diplomadolgozatom témájának kutatásához érdekesnek tartottam kvantitatív kutatási módszert alkalmazni elsőként, annak érdekében, hogy számszerűsíthető adatokat kaphassak (Boncz, 2015). Ez a módszer esetemben egy kérdőív volt. Célom ezen módszerrel az volt, hogy lehetőleg minél több személytől gyűjthessek be a kutatásomhoz fontos információkat, ezzel pedig nagyobb rálátást kaphassak a vizsgált témámra. Az első választott kutatási módszer alkalmazásának háttérében a nagyobb általánosíthatóság is szerepet játszott, hiszen a kérdőívemen keresztül tudtam adatot gyűjteni egy nagyobb sokaságra nézve, amely például interjúk készítésével sokkal hosszabb és körülményesebb adatszerzést jelentett volna.

A célcsoportom a munkavállalókat jelentette, ezen a csoporton belül is kifejezetten azokat, akiknek van lehetőségük home office-ban dolgozni, de természetesen fontos összehasonlítási adatot jelentettek azok a személyek is, akiknek erre nincsen lehetősége. Annak érdekében, hogy az általam kiválasztott célcsoport tagjai közül lehetőleg minél több emberhez eljusson a kérdőívem online kérdőívet hoztam létre. A kész kérdőívemet online, közösségi média platformokon kezdtem el megosztani. Leginkább Facebookon, illetve különböző Facebook csoportokban osztottam meg, mert ez egy kifejezetten széles körben elterjedt közösségi média oldal, így reméltem, hogy segítségével minél több emberhez el tudom juttatni a kérdőívemet. Mindezek mellett felkerestem ismerőseimet is, akikről tudtam, hogy érintheti őket a kutatott témám, és nekik is továbbítottam személyesen. Az ismerőseimet is megkértem, hogy ha ismernek olyan személyeket, akiket alkalmasnak találnak a kitöltésre, akkor juttassák el a kérdéssort hozzájuk is, tehát hólabda módszerrel is igyekeztem többekhez eljutni. Törekvéseimnek és ismerőseim segítségének köszönhetően viszonylag hamar el tudtam érni az elegendő kitöltőszámot. Kutatásom kérdőívének elkészítéséhez a Google Forms felületet használtam. Ez a felület könnyen és egyszerűen alkalmazható, minden kérdésemet el tudtam vele készíteni, amit terveztem.

A kérdőívem összesen 26 kérdésből állt, felépítését tekintve, először egyszerű, demográfiai kérdéseket tettem fel, mint például nem, és életkor. Ezt követően a home office-al kapcsolatban tettem fel kérdéseket, majd pedig a munkaértékekre vonatkozóan. Mindezt követte a kiégettségi szintet vizsgáló kérdőív, ez Maslach (2016) féle általános kiégettséget vizsgáló kérdőív volt. Azért

választottam ezt a kérdőívet, mert ezt bármely dolgozó személy ki tudja tölteni, nem tartalmaz foglalkozásspecifikus kérdéseket. Ez a kérdőív 16 kérdésből áll, és három dimenzióban vizsgálja a kiégést, mely dimenziók a kimerültség, munkakedv és a cinizmus. A kapott adatokat összesítettem, és így a kérdőívnek köszönhetően minden személy kiégési szintjéről kaphattam egy képet, jelen esetben egy hányadost. Azon személyek, akik a kérdőív kitöltése és kiértékelése után 0-s értéket kapnak, egyáltalán nincsenek kiégve, azok pedig akik 6-ost, ők súlyosan, a leginkább ki vannak égve, ennek köszönhetően egy skálán értelmezhető a kérdőív eredménye. Végezetül pedig egy általános hangulatot mérő skála kérdést illesztettem be. Próbáltam rövid, és lényegre törő módon megszerkeszteni az űrlapot, mert nem szerettem volna, ha a kitöltők elveszítenék lelkesedésüket kitöltés közben és félbehagynák a megkezdett folyamatot. Ennek érdekében csak zárt kérdéseket illesztettem be a kérdőívembe. A teljes kérdőív az első mellékletben található.

Célom volt, hogy minimum 80 fő kitöltse a kérdőívemet, ez szerencsére sikerült is. Összesen 95 kitöltés érkezett a kérdőíves kutatásomra, ezek közül azonban egy személy nem válaszolt minden kérdésre, így az ő válaszait nem dolgoztam fel a kiértékelés során. Ennek megfelelően, összesen 94 kitöltő adatait dolgoztam fel. A kérdőívemből kinyert adatokat Excel, illetve SPSS adatkezelő programok segítségével értékeltem ki, melyek lehetővé tették a statisztikai elemzések végzését is. Ennek köszönhetően tudtam vizsgálni a változóim közti összefüggéseket, a kielemezésben segítségemre volt Sajtos és Mitev (2007) SPSS kutatási és adatelemzési kézikönyve.

3.2. Az esettanulmány

A dolgozatom témáját véleményem szerint mindenképpen szükséges volt kvantitatív módszerrel, jelen esetben kérdőívvel vizsgálni, annak érdekében, hogy általánosságban tudjuk vizsgálni a kérdéses területet. Ennek a módszernek köszönhetően mutathatók ki összefüggések, melyek alapján következtetéseket vonhatunk le. Azt gondolom azonban, hogy a kérdőív nem ad elég teret annak, hogy mélyen érintve foglalkozzunk a témával, ezért választottam dolgozatomba második kutatási módszerként egy kvalitatív módszert, a leíró esettanulmány (Fedor, Huszti, 2016) készítését. Véleményem szerint hasznos, ha nem csak statisztikai adatokkal foglalkozunk, hanem kvalitatív kutatási módszert is használva tárjuk fel a témánk mélyebb rétegeit, hiszen bizonyos momentumok, érzések és motivációk csak így ismerhetők meg teljes egészében.

Ahogy az előzőekben már említettem, kérdőívemet megosztottam ismerőseim körében, illetve több közösségi oldalon is, annak érdekében, hogy minél több kitöltést szerezhsek. Sokakat foglalkoztatott a témám és felkerestek engem ezzel kapcsolatban. Több beszélgetést folytattam le így ismerőseimmel, akiknek bemutattam a dolgozatomban kutatott témámat, ők pedig elmondták saját, személyes tapasztalásaikat ezekkel kapcsolatban. Az így lezajlott beszélgetések közül egy fiatal ismerősöm esetén keresztül lehet e legjobban vizsgálni az általam kutatott téma részleteit, így az ő tapasztalásait dolgoztam fel a továbbiakban. Mivel számára bizonyos részletek érzékeny és kifejezetten személyes információkat tartalmaznak, melyeket nem szeretne saját névvel nyilvánosságra hozni, ezért kérésére az esettanulmányomban megváltoztattam a nevét az anonimitás érdekében. Az esettanulmányomat a hipotéziseim alapján vizsgáltam meg és értékeltem. A teljes esettanulmány a második mellékletben található.

4. Eredmények és értékelésük

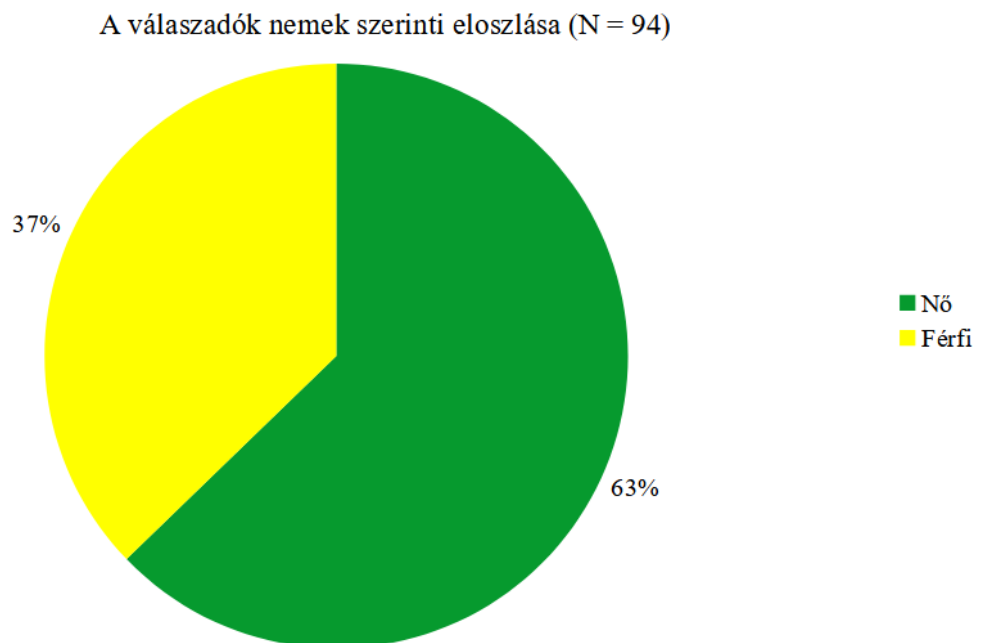
4.1. A kérdőív eredményei

4.1.1. A minta bemutatása

A kvantitatív kutatásom során igyekeztem minél több személyhez eljuttatni a kérdőívemet, hogy minél több adat alapján vonhassak le következtetéseket. Ahogyan azt az előzőekben már említettem, a kérdőívemre összesen 95 kitöltés érkezett, de ezek közül egy kitöltő nem válaszolta meg minden kérdésemet, így az ő adatát nem használtam fel a kutatásba. Ennek megfelelően összesen 94 személy adataival dolgoztam. A célcsoportom a munkavállalókat jelentette, ezen a csoporton belül is kifejezetten azokat, akiknek van lehetőségük home office-ban dolgozni, de természetesen fontos összehasonlítási adatot jelentettek azok a személyek is, akiknek erre nincsen lehetőségük. Fontos leszögezmem, hogy a kapott eredményeim nem reprezentatívak a lakosság semmilyen attribútumára nézve, így a következtetéseket is ennek megfelelően kell kezelniük és értelmeznünk.

1. ábra: A válaszadók nemek szerinti eloszlása

(Forrás: saját kutatás)

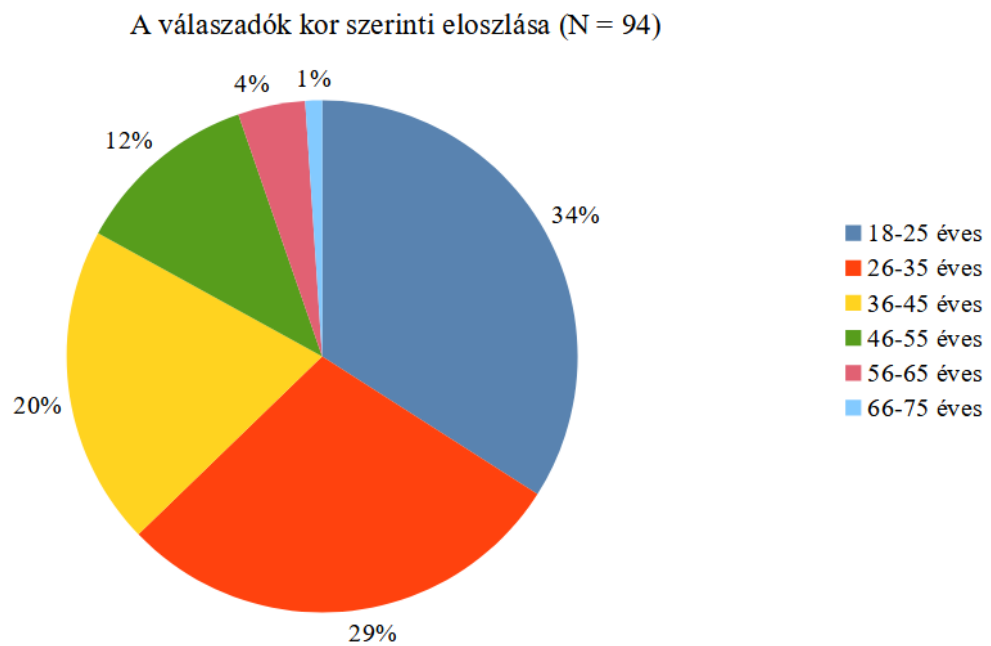


A mintám nemek szerinti eloszlását tekintve elmondható, hogy nem teljesen kiegyenlítettek a nemi arányok. Több nő töltötte ki a kérdőívemet, mint férfi. A nők aránya 63%, míg a férfiaké 37%. Saját tapasztalataim alapján, a nők általában hajlamosabbak kitölteni a kérdőíveket, így

igyekeztem férfiak felé is továbbítani a kérdőívet, annak érdekében, hogy amennyire lehet, ki tudjam egyenlíteni az arányszámot, illetve, hogy jobb lehetőségem legyen összehasonlítani a nemek közti különbségeket. Jelenleg Magyarországon a nők aránya a teljes lakosságra nézve 51,8%, míg a férfiaké 48,2% (KSH(1), 2023), tehát magasabb a nők aránya, mint a férfiaké, de nem olyan szinten, mint a kérdőívemre kapott eredményekben.

2. ábra: A válaszadók kor szerinti eloszlása

(Forrás: saját kutatás)



A válaszadóim kor szerinti eloszlását tekintve igen vegyes a megoszlásuk. Célom volt, hogy fiatalabb, illetve idősebb munkavállalókat is el tudjak érni a kérdőívemmel, hiszen szerettem volna összehasonlítani a köztük fellelhető különbségeket. Legnagyobb arányban a 18-25 éves korosztály töltötte ki a kérdőívet, arányuk 34%, őket követik a 26-35 évesek, akik 29%-ban jelennek meg a mintámban. A 36-45 éves személyek aránya 20%, a 46-55 éveseké 12%, 56-65 éveseké 4%, 66-75 éves embereké pedig csupán 1%.

3. ábra: A válaszadók eloszlása foglalkozásuk szerint

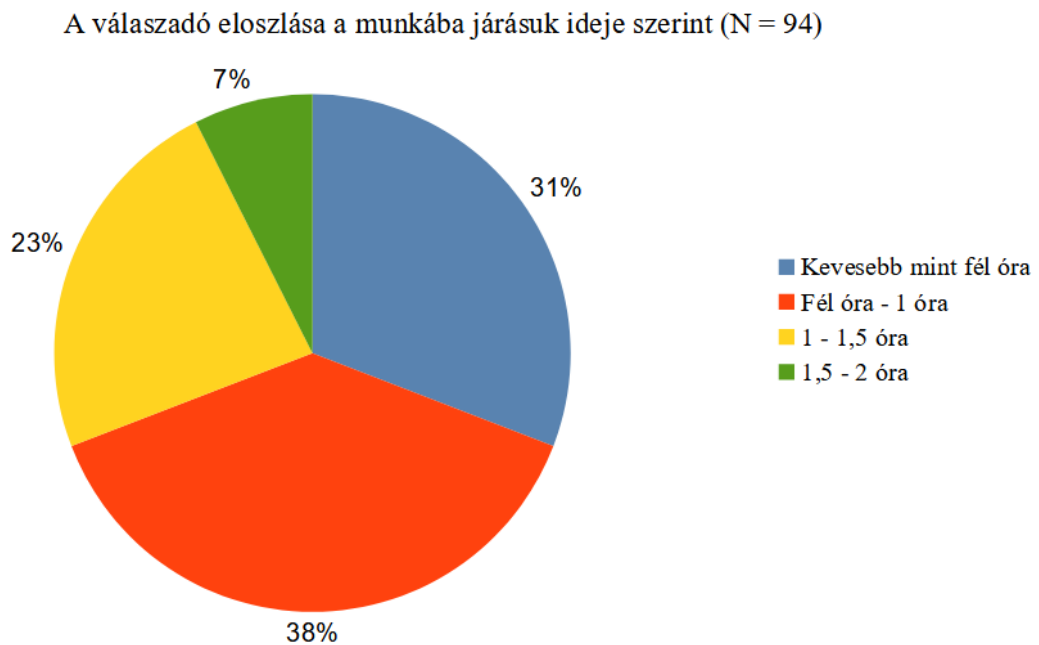
(Forrás: saját kutatás)



A kérdőívemben feltettem egy, a kitöltő foglalkozására vonatkozó kérdést is, melynek alapul a KSH(2) (2023) által megadott nemzetgazdasági területeket választottam. A legtöbb kitöltőm adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenységet végez, ez 23 főt jelent a mintában, őket követik az információs, illetve kommunikációs területen dolgozók 18 fővel, majd pedig a pénzügyi és biztosítási tevékenységet végző személyek, akik közül 11 fő került bele a mintába.

4. ábra: A válaszadók eloszlása a munkába járásuk ideje szerint

(Forrás: saját kutatás)

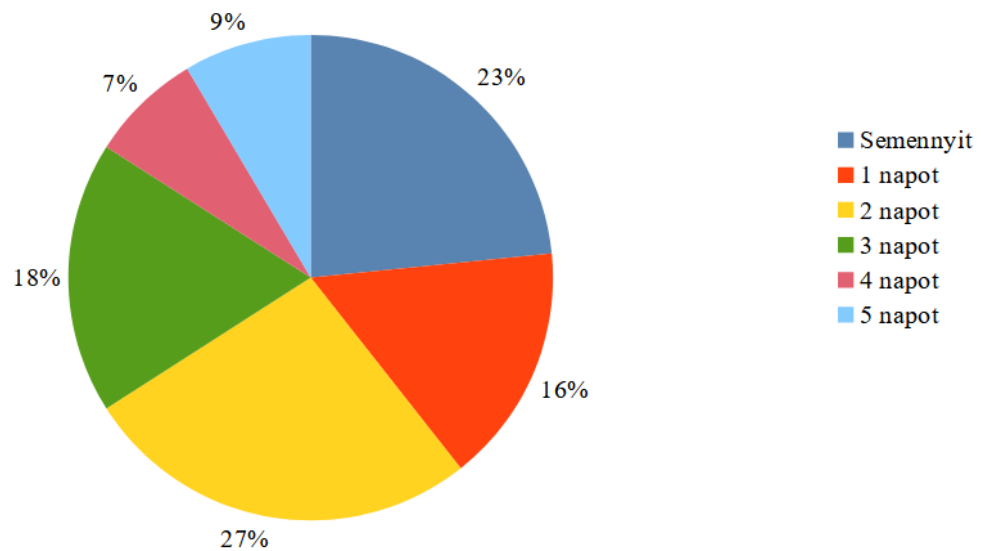


A kutatásom szempontjából fontosnak tartottam megvizsgálni, hogy a megkérdezettek mennyi idő alatt jutnak be munkahelyükre általában. Számomra meglepő adat volt, hogy a kitöltők 31%-a kevesebb mint fél óra alatt jut el munkahelyére, azt gondoltam volna, hogy ezen személyek aránya alacsonyabb lesz. Azoknak az aránya, akik fél és egy óra közti idő alatt érnek be munkahelyükre, a mintámban 38% volt. Azon személyek aránya, akik egy és másfél óra között érnek be munkahelyükre átlagosan, 23% volt, azoké pedig, akik másfél és két óra közti időre van ehhez szükségük, 7% volt. A kérdőívben lehetőséget adtam a kitöltőknek, hogy két óránál hosszabb bejutási időt adjanak meg válaszként, azonban senki nem választotta ezt az opciók, így nem került bele az elemzésbe.

5. ábra: A válaszadók eloszlása a heti átlagos home office munkanap számuk alapján

(Forrás: saját kutatás)

A válaszadók eloszlása a heti átlagos home office munkanap számuk alapján
(N = 94)



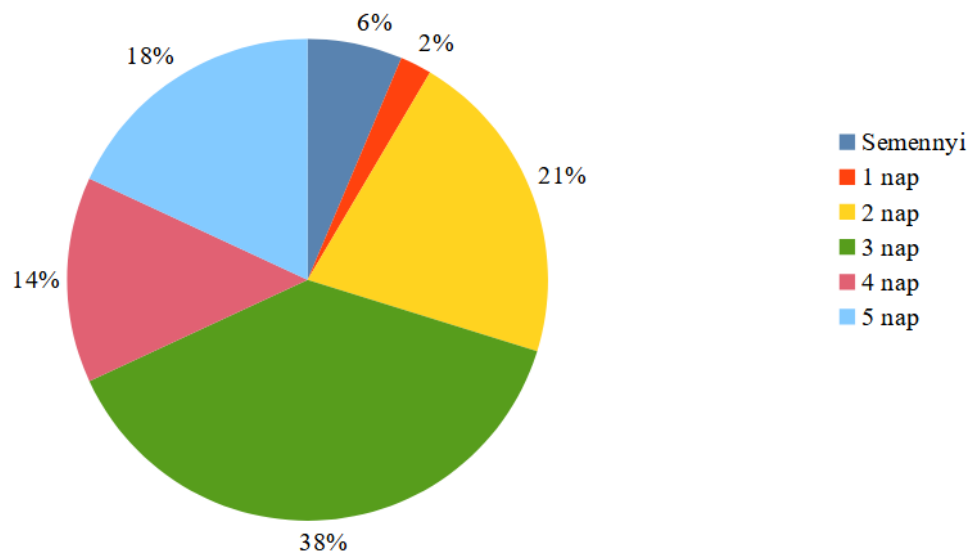
A mintámat alkotó személyek közül 23% volt azoknak az aránya, akiknek egyáltalán nincs home office-ban történő munkavégzésre lehetőségük. Azok aránya, akik egy napot töltenek távmunkába hetente 16% volt, akik két napot azoké 27%, azon személyeké, akik három napot, pedig 18% volt. Négy, illetve öt napot hetente, a mintám 7% és 9%-a tölt home office-ban, ez az eredmény számomra kiemelkedő, azt gondoltam a kutatásomkor, hogy kisebb lesz az arányuk.

Az általam kapott adatok természetesen nem vetíthetők le a hazánk népességére nézve, ennek több oka is van, például, hogy a minta ahogyan azt említettem már, nem reprezentatív. A kérdőívemet olyan személyek töltötték ki legnagyobb arányban, akiknek van home office lehetősége, így már torzul a kutatás. A KSH (2021) jelentése szerint a koronavírus járvány ideje alatt volt a legmagasabb a home office-ban dolgozók aránya, köszönhetően a lezárásoknak, és korlátozásoknak, azonban ennek a csúcspontján is csupán 17%-a volt azon dolgozók aránya az országban, akiknek volt lehetősége ezen munkaformában dolgozni.

6. ábra: A válaszadók eloszlása a számukra ideálisnak tartott heti home office szerint

(Forrás: saját kutatás)

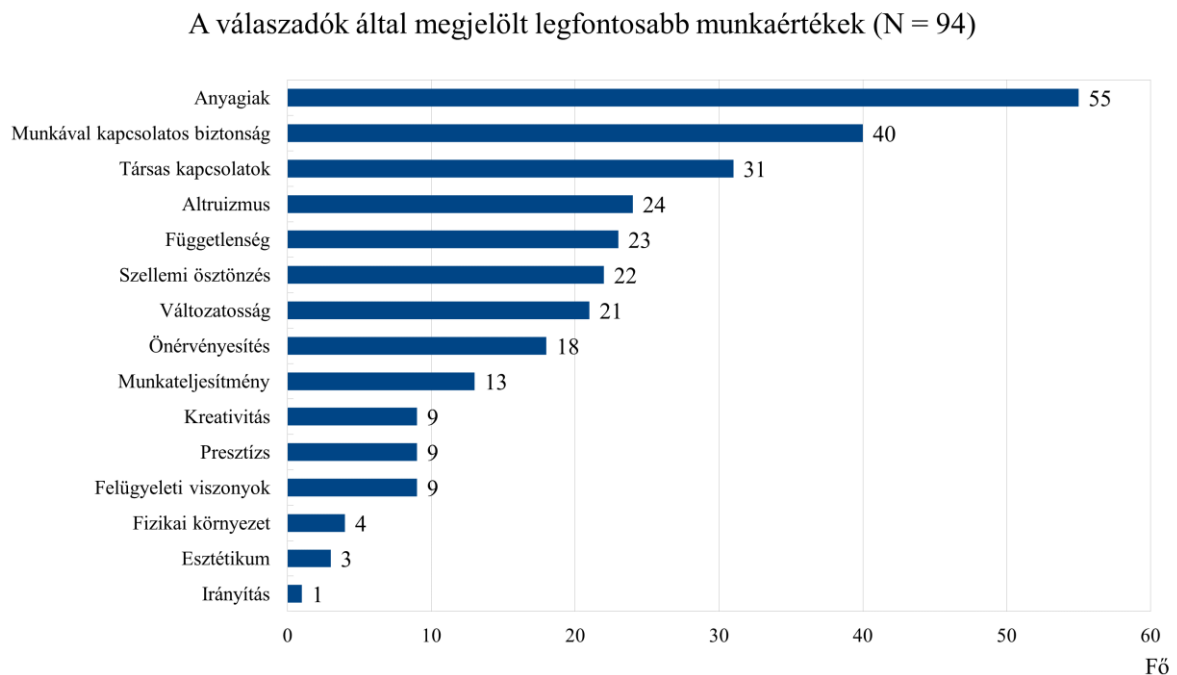
A válaszadók eloszlása a számukra ideálisnak tartott heti home office szerint
(N = 94)



Amellett, hogy szerettem volna megtudni, hogy a munkavállalók milyen arányban dolgoznak home office-ban, az is érdekelt, hogy mit tartanának ideális mennyiségű távmunkának hetente. Természetesen észlelhető eltérés a jelenleg rendelkezésre álló home office mennyiség és a kívánt között. Az egyik legszembetűnőbb azok aránya, akik egyetlen home office nappal sem rendelkeznek, ahogyan előbb láttuk a mintámban ezen személyek aránya 23%, ehhez képest azok aránya, akik nem is szeretnék semennyi home office-t 6%. Egy vagy két nap home office-t a kitöltőim 2%, illetve 21% szeretne. A legtöbben három home office nappal lennének megelégedve, nekik arányuk 38% a mintámban. Heti négy nap távmunkát a válaszadók 14%-a szeretne, míg heti öt napnyit 18%-uk. Összességében elmondható, hogy jóval több home office-ra vágnak a kérdőívet kitöltő dolgozók, mint amennyi jelenleg a rendelkezésükre áll.

7. ábra: A válaszadók által megjelölt legfontosabb munkaértékek

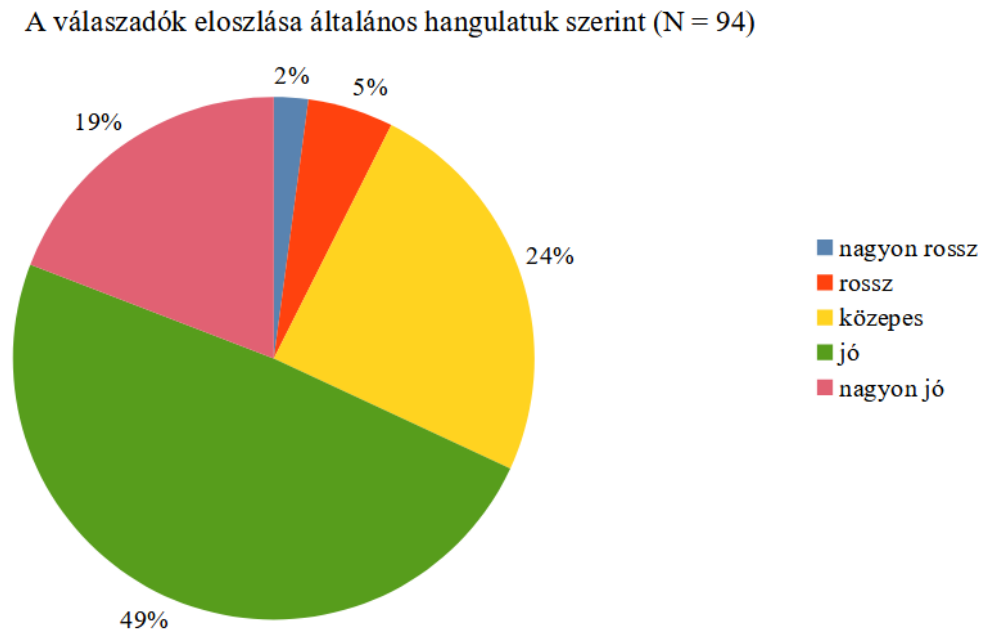
(Forrás: saját kutatás)



A kutatásom során szerettem volna megvizsgálni, hogy melyek a dolgozók számára legfontosabb munkaértékek jelenleg. Ennek vizsgálatához Super munkaértékeit használtam fel (Szilágyi, 2003), illetve beillesztettem minden értékhez egy rövid megfogalmazást annak érdekében, hogy mindenki számára egyértelműek legyenek a felsorolt értékek. Minden válaszadónak összesen három értéket kellett megjelölnie, amelyeket ő a legfontosabbnak tart a munkája kapcsán. A legtöbb (55 személy) az anyagiakat jelölték meg. Ezt követte 40 jelöléssel a munkával kapcsolatos biztonság, és a társas kapcsolatok 31 jelöléssel. Az altruizmust összesen 24-en jelölték meg, a függetlenséget 23-an, a szellemi ösztönzést 22-en, a változatosságot 21-en, az önérvényesítést összesen pedig 18-an.

8. ábra: A válaszadók eloszlása általános hangulatuk szerint

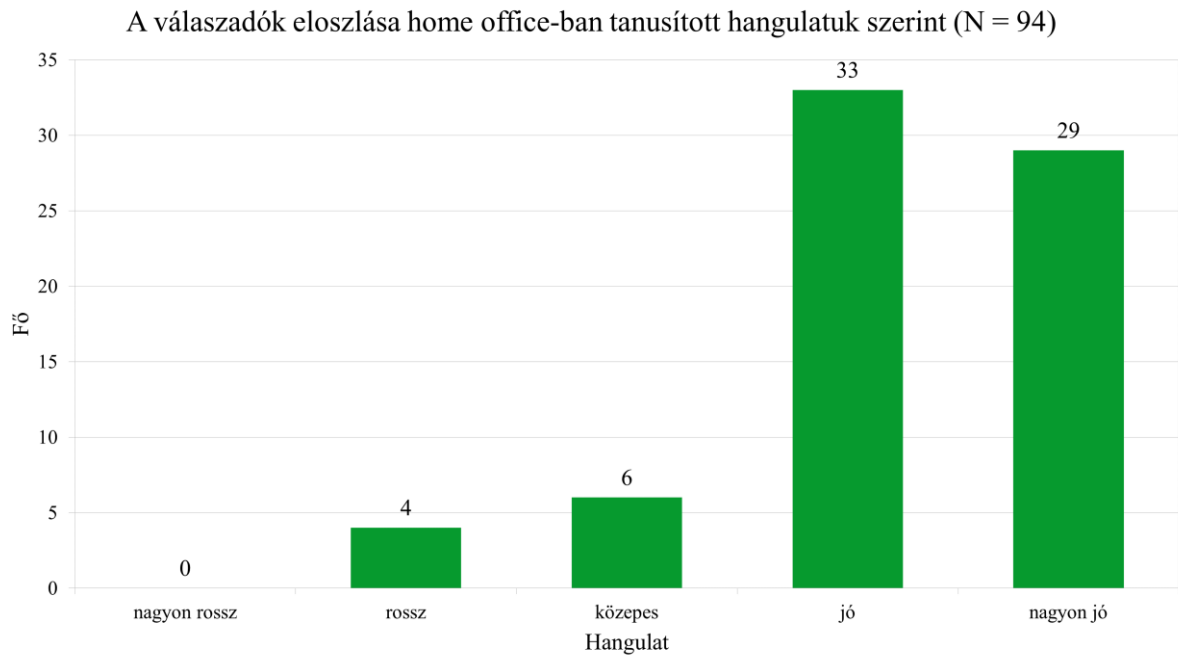
(Forrás: saját kutatás)



Érdekesnek találtam megvizsgálni, hogy milyen a kitöltőim általános hangulata, így illesztettem egy erre vonatkozó skála kérdést is. Erre eredményül számomra pozitív csalódást okozó eredményt kaptam. A kitöltőim 19%-a nagyon jónak értékeli általános hangulatát, 49%-uk pedig jónak. A válaszadók 24%-a jelölte közepesnek, és csupán 5%-a rossznak, illetve 2%-a nagyon rossznak.

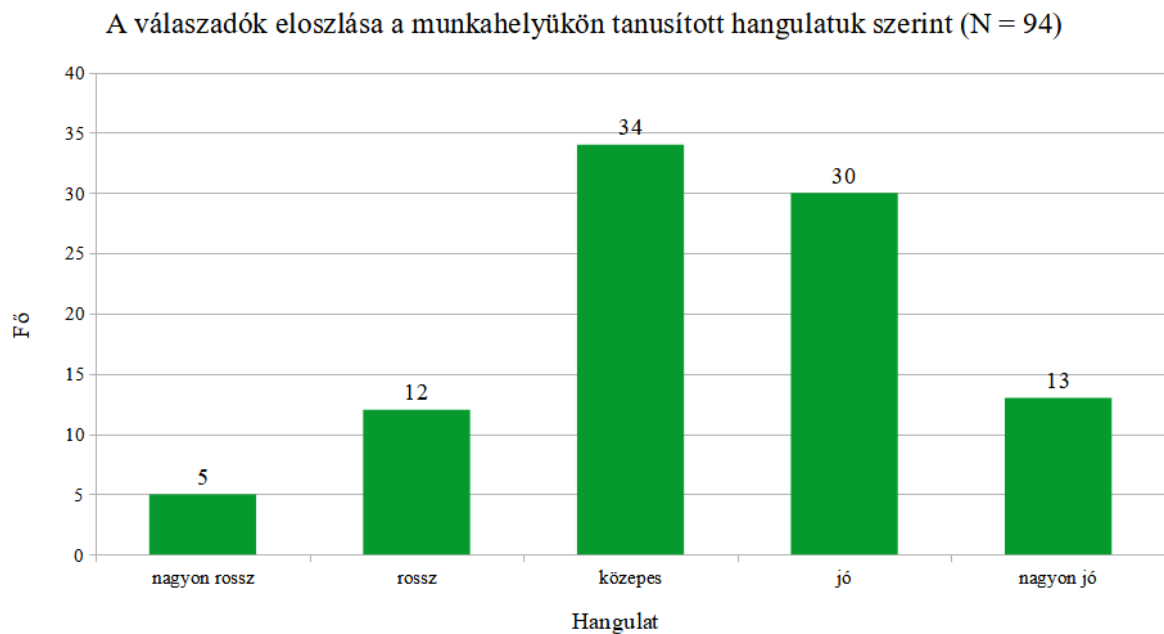
9. ábra: A válaszadók eloszlása home office-ban tanúsított hangulatuk szerint

(Forrás: saját kutatás)



10. ábra: A válaszadók eloszlása a munkahelyükön tanúsított hangulatuk szerint

(Forrás: saját kutatás)

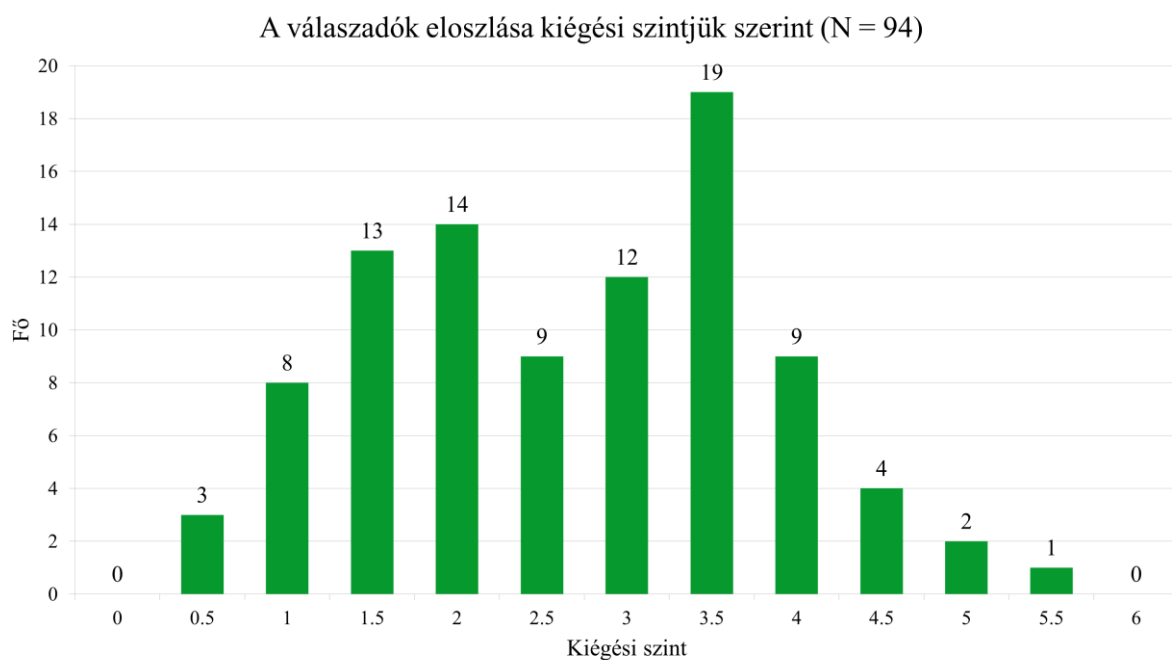


A válaszadóimat megkérdeztem arról is, hogy hogyan érzik magukat home office közben, illetve amikor a munkahelyükről dolgoznak. A kérdőívem kitöltőinek egy 1-től 5-ig terjedő skálán kellett megjelölniük, az általános hangulatukat ezekben a kérdésekben.

A home office-ról általánosságban elmondható, hogy a legtöbben, (39-en) jól érzik magukat közben, 29-en pedig nagyon jól érzik magukat amikor ebben a munkaformában dolgoznak. Ehhez képest a munkahelyükön csupán 13-an érzik magukat nagyon jól, és 30-an jól. Ugrásszerűen megnő azoknak a száma is, akik közepesre értékelik hangulatukat a munkahelyükön, számuk 34, ezzel a legmagasabb számot érik el a munkahelyi hangulatot vizsgálva. Home office-ban dolgozva csak 6 személy értékelte közepesre a hangulatát. Érdekes továbbá, hogy nagyon rosszul home office-ban senki sem érzi magát, míg a munkahelyén 5 főnek ez az általános hangulata, illetve rosszul is csak 6-an érzik magukat, míg munkahelyükön 12-en.

11. ábra: A válaszadók eloszlása kiégési szintjük szerint

(Forrás: saját kutatás)



A kérőívem egyik fő eleme ahogyan azt az előzőekben is említettem, Maslach (2016) féle kiégést vizsgáló kérdőív volt. Ez a kérdőív 16 kérdésből áll, és három dimenzióban vizsgálja a kiégést, mely dimenziók a kimerültség, munkakedv és a cinizmus. A kapott adatokat összesítettem, és így a kérdőívnek köszönhetően minden személy kiégési szintjéről kaphattam egy képet, jelen esetben egy hányadost. Azon személyek, akik a kérdőív kitöltése és kiértékelése után 0-s értéket kapnak, egyáltalán nincsenek kiégve, azok pedig akik 6-ost, ők súlyosan, a leginkább ki vannak égve, ennek köszönhetően egy skálán értelmezhető a kérdőív eredménye.

A kérdőív kiértékelését követően nem kaptam olyan eredményt, amely 0-s értéket adott volna egy személynek, sem olyat, amely 6-ost. A kapott adatokat kerekítettem, a könnyebb értelmezés és kielemezés érdekében. A legtöbb kitöltő 3,5-ös értéket kapott a kiégettségi skálán, számuk 19 fő. Eléggé változatos a kitöltők kiégettségi szintje, de szerencsére a 4-est és annál magasabb hányadost elérő személyek aránya nem túl magas, összesen 16 személynek jött ki ilyen eredmény. Természetesen ez az adat nem elenyésző.

4.1.2. Azon személyek, akiknek van home office lehetőségük, alacsonyabb kiégettségi szintet mutatnak, mint azok, akiknek nincs lehetőségük home office-ban dolgozni.

1. táblázat: A home office és a kiégettségi szint közötti kapcsolat

(Forrás: saját kutatás)

A home office és a kiégettségi szint közötti kapcsolat (N = 94)

		Kiégettségi szint			Total
		0-1,5	2-3,5	4-6	
Van lehetősége home office-ban dolgozni?	Nem	5	14	3	22
		22.7%	63.6%	13.6%	100.0%
	Igen	19	40	13	72
		26.4%	55.6%	18.1%	100.0%
Total		24	54	16	94
		25.5%	57.4%	17.0%	100.0%

Annak érdekében, hogy ezen hipotézisemet meg tudjam vizsgálni, kereszttáblát készítettem. A kitöltőimet két kategóriába soroltam, a home office lehetőség alapján, így jött létre azon személyek csoportja, akiknek van lehetőségük ilyen munkaformában dolgozni, és azok, akiknek nincs. A kiégettségi kérdőívre kapott eredményeket három kategóriába soroltam, alacsony, amely a 0 és 1,5 közti értéket kapottakat tömöríti magába, a közepes, amelyben a 2 és 3,5 közti értékkel rendelkezőket soroltam, illetve a magas, amelyben a 4 és 6 érték közti személyek szerepelnek.

A kapott kereszttábla alapján elmondható, hogy azon személyek, akiknek van lehetősége home office-ban dolgozni, magasabb arányban mutatnak alacsony, illetve magas kiégettségi szintet, mint azok, akiknek nincs lehetőségük ilyen munkaformában dolgozni. A közepes kiégettségi szint aránya azonban azoknál a személyeknél magasabb, akiknek nincs lehetőségük home office-ra. Az adataim alapján a Khí-négyzet teszt kétoldali szignifikanciaszintre 0,789-es értéket kaptam. Ez az érték nem szignifikáns, mivel csak akkor lenne az, ha 0.05 alatti értéket venne fel, mert ez

jelölné, hogy az adatok közti különbség szignifikáns. Ez jelen esetben nem valósult meg, így a hipotézisem nem igazolódott be.

4.1.3. A fiatalabb munkavállalók home office igénye magasabb, mint az idősebbeké.

2. táblázat: A home office és a kor közti kapcsolat

(Forrás: saját kutatás)

A home office és a kor közti kapcsolat (N = 94)

		Ideális home office hetente			Total
		semennyi vagy 1 nap	2 vagy 3 nap	4 vagy 5 nap	
Korosztály	Fiatalabb	3 5.1%	37 62.7%	19 32.2%	59 100.0%
	Idősebb	5 14.3%	19 54.3%	11 31.4%	35 100.0%
Total		8 8.5%	56 59.6%	30 31.9%	94 100.0%

A hipotézisem elemzése érdekében a korosztály kategóriáit két csoportra osztottam, így kaptam meg a fiatalabb munkavállalók csoportját, melyhez a 18 és 35 év közöttiek kerültek, illetve az idősebb dolgozók csoportját, ahova a 36 évnél idősebbek kerültek. Az ideálisnak gondolt home office mennyiségét is kategóriákba csoportosítottam, így alkottam három csoportot, a 0 vagy 1 napnyi, a 2 vagy 3 napnyi, illetve a 4 vagy 5 napnyi kívánt home office mennyiséget.

Az adataim alapján készített keresztábra megmutatja, hogy az idősebb munkavállalók nagyobb arányban preferálják a 0 vagy 1 nap home officet hetente, mint a fiatalok, majdnem 10% az eltérés a két csoport közt. A fiatalok legnagyobb része, 62,7%-uk a heti 2 vagy 3 nap home officet tartaná ideálisnak, míg ez az arány az idősebb dolgozóknál alacsonyabb, 54,3%. A Chi-négyzet teszt kétoldali szignifikanciaszintje ezen hipotézisemet sem igazolta mivel értéke, 0,294 lett, így nem mondható szignifikánsnak a különbség a fiatalok és az idősebbek home office igénye között.

A kapott eredményeim alapján érdekesnek tartottam megvizsgálni, hogy milyen eredményt kapok, ha a legfiatalabb munkavállalókat, azaz 18 és 25 év közötti személyeket hasonlítom össze a többi kategóriába tartozó dolgozóval. Felvetésem szerint a legfiatalabb munkavállalók home office igénye magasabb, mint az idősebbeké. Ennek érdekében elkészítettem az ennek megfelelő kategóriákat és új keresztábrát hívtam le.

3. táblázat: A home office és a kor közti kapcsolat

(Forrás: saját kutatás)

A home office és a kor közötti kapcsolat (N = 94)

		Ideális home office hetente			Total
		semennyi vagy 1 nap	2 vagy 3 nap	4 vagy 5 nap	
Korosztály	Legfiatalabb	1	25	6	32
		3.1%	78.1%	18.8%	100.0%
	Idősebb	7	31	24	62
		11.3%	50.0%	38.7%	100.0%
Total		8	56	30	94
		8.5%	59.6%	31.9%	100.0%

Az így kapott keresztábrából leolvasható, hogy a legfiatalabb munkavállalók 78,1%-a 2 vagy 3 nap home office-t tartana ideálisnak hetente. Ez az arány az idősebb korosztályba tartozóknál csak 50%. Érdekes, hogy a legfiatalabb munkavállalók kisebb arányban preferálnák a heti 4 vagy 5 nap home office-t, összesen 18,8%-ban, míg ezzel szemben az idősebb munkavállalóknál ez az arány 38,7%.

A kapott eredményeim Khí-négyzet teszt kétoldali szignifikanciaszintre kapott értéke 0,029, amely kisebb mint 0,05. így különbség szignifikánsnak mondható a két korcsoport home office igénye között. Annak érdekében, hogy pontosabb képet kapjak a kor és a home office igény kapcsolatáról, kiszámoltam a Gamma mutatót, amely a kor és a home office igény kapcsolat erősségét és irányát adja meg. A Gamma mutatóra kapott szám 0,238 lett. A 0 közeli érték azt jelenti, hogy gyenge kapcsolat van az adatok között, illetve mivel a kapott számunk pozitív, ezért elmondható, hogy az idősebbek több home officet tartanak ideálisnak, mint a fiatalok. Ezzel az általam állított felvetés megdőlt.

4.1.4. Azon személyek, akiknek a jelenlegi és a kívánt home office mennyiségük közelít egymáshoz, alacsonyabb kiégési szinttel rendelkeznek, mint azok, akiknek nem.

4. táblázat: A jelenlegi és a kívánt home office különbsége és a kiégés közti kapcsolat

(Forrás: saját kutatás)

**A jelenlegi és a kívánt home office különbsége és a kiégés közti kapcsolat
(N = 94)**

		Kiégési szint			Total
		0-1,5	2-3,5	4-6	
Hány nap eltérés van a jelenlegi és a kívánt home office mennyiség közt?	0 vagy 1	16 28.1%	34 59.6%	7 12.3%	57 100.0%
	2 vagy több	8 21.6%	20 54.1%	9 24.3%	37 100.0%
Total		24 25.5%	54 57.4%	16 17.0%	94 100.0%

Hasonlóan az eddig elemzett hipotézisekhez, ehhez is kereszttáblát készítettem. A változóimat kategóriákra osztottam, így a kívánt és a jelenlegi home office közötti különbséget 0 vagy 1 napra, illetve 2 vagy több napra osztottam. A kiégési szint kategóriákra ugyanazon három kategóriát alkalmaztam, mint az első hipotézisemben.

A legkiemelkedőbb eredmény azok körében tapasztalható, akiknek jelenlegi home office mennyiségük 2 vagy több nappal tér el a kívánttól. Ezen személyek közt a magas kiégési szinttel rendelkezők aránya 24,3%, míg ez az arány azok körében, akiknél az eltérés csupán 0 vagy egy nap, 12,3%.

Az adataim alapján a Khí-négyzet teszt kétoldali szignifikanciaszintre 0,301-es értéket kaptam. Ez alapján nem mondható szignifikánsnak a különbség a vizsgált adatok között.

4.1.5. Azok a személyek, akik több mint, egy órát utaznak munkahelyükre, magasabb kiégési szinttel rendelkeznek, mint azok, akiknek ennél rövidebb az utazási idejük.

5. táblázat: A munkába járási idő és a kiégés közti kapcsolat

(Forrás: saját kutatás)

Munkába járási idő és a kiégés közti kapcsolat (N = 94)

		Kiégési szint			Total
		0-1,5	2-3,5	4-6	
Munkába járás ideje	Kevesebb mint 1 óra	17	40	8	65
		26.2%	61.5%	12.3%	100.0%
	Több mint 1 óra	7	14	8	29
		24.1%	48.3%	27.6%	100.0%
Total		24	54	16	94
		25.5%	57.4%	17.0%	100.0%

A hipotézisem elemzése érdekében a kérdőívem munkába járási időre vonatkozó adatait vettem alapul, melyekből két kategóriát készítettem, a kevesebb mint egy óra bejárási idejű személyek kerültek az első csoportba, és a több mint egy óra bejárási idővel rendelkezők kerültek a második csoportba. A kiégési szint elemzéséhez szintén a már meglévő három kategóriát alkalmaztam.

A kapott eredmények alapján látható, hogy azon személyek körében, akiknek a munkába járás több mint egy óra hosszát veszi igénybe, magasabb arányban kerültek a magas kiégési szintű csoportba, arányuk 27,6%. Ezzel ellentétben azok aránya, akiknek otthonuktól a munkahelyükre eljutni kevesebb mint egy órát vesz igénybe, csupán 12,3% volt.

Az adataim alapján a Khí-négyzet teszt kétoldali szignifikanciaszintre 0,183-es értéket kaptam. Ez alapján nem mondható szignifikánsnak a különbség a vizsgált adatok között. Így nem jelenthetjük ki, hogy a hosszabb munkába járási idő szignifikáns módon növelné a kiégési szintet.

4.1.6. Azon személyek, akik több, mint egy órát utaznak munkahelyükre, több home office-t szeretnének, mint azok, akiknek ennél rövidebb az utazási idejük.

6. táblázat: A munkába járási idő és az ideális heti home office közti kapcsolat

(Forrás: saját kutatás)

Munkába járási idő és az ideális heti home office közti kapcsolat (N = 94)

Munkába járás ideje	Ideális home office hetente	Ideális home office hetente			Total
		semennyi vagy 1 nap	2 vagy 3 nap	4 vagy 5 nap	
kevesebb mint 1 óra		5	40	20	65
		7.7%	61.5%	30.8%	100.0%
több mint 1 óra		3	16	10	29
		10.3%	55.2%	34.5%	100.0%
Total		8	56	30	94
		8.5%	59.6%	31.9%	100.0%

Ebben a hipotézisemben, akárcsak az előzőben, azt vizsgáltam, hogy az utazási idő hogyan hat a dolgozókra. Jelen hipotézisem vizsgálatakor a kívánt home office mennyiséget hasonlítottam össze az utazási idővel. Mindkét változót kategóriákba soroltam, ahogyan azt az előzőekben már kifejtettem.

A kapott eredmények alapján elmondható, hogy valamivel magasabb arányban tartoznak az alacsonyabb és a magasabb home office igényű kategóriába azok a személyek, akiknek több mint egy óra a munkahelyükre való bejutás ideje, az alacsonyabb kategóriában 10,3% az arányuk, a magasabban pedig 34,5%. Ehhez képest azok a személyek, akiknek kevesebb mint egy órába telik munkahelyükre jutni, az alacsony kategóriában 7,7% arányban vannak jelen, a magasabb kategóriában pedig 30,8%-ban. A 2 vagy 3 napot preferálók között a két csoport között 6,3% eltérés figyelhető meg.

Az adataim alapján a Khí-négyzet teszt kétoldali szignifikanciaszintre 0,823-es értéket kaptam. Ennek alapján nem mondható szignifikánsnak a vizsgált adatok közti eltérés, ez alapján nem jelenthetjük ki, hogy azok a személyek magasabb home office igénnyel bírnak, akiknek több mint egy órát kell utazniuk munkahelyükre, mint azok, akiknek ennél kevesebb időbe telik a bejárás.

4.1.7. Home office-ban jobb hangulatúak a dolgozók, mint a munkahelyükön.

7. táblázat: Átlagos hangulat home office-ban és a munkahelyen

(Forrás: saját kutatás)

Átlagos hangulat home office-ban és a munkahelyen (N = 72)

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Home office hangulat	4.21	72	.821	.097
Munkahelyi hangulat	3.36	72	1.092	.129

A hipotézisem vizsgálatához a home office-ban mutatott hangulat átlagát kellett összevetnem a munkahelyen mutatott átlag hangulattal. Ehhez a hipotézishez páros T-próbát alkalmaztam. Az eredeti adatokból csak azokat az adatokat használtam fel, amely azon személyekhez köthető, akiknek van lehetőségük home office-ban dolgozni.

A vizsgált hangulatokat egy 1 és 5 közötti skálán jelenítettem meg a kérdőívemben, ahol az 1-es a legrosszabb hangulatot jelenti, az 5-ös pedig a legjobbat, így kellett kijelölniük a kitöltőknek a rájuk leginkább jellemző választ. A kitöltőim általános hangulata home office-ban 4,21 volt, ami viszonylag jó hangulatnak feleltethető meg. Ezzel szemben a munkahelyi hangulatukat mindössze átlagosan 3,36-ra értékelték, ami inkább jelent közepes eredményt a hangulati skálán.

A vizsgált adataim alapján a T-próba szignifikanciaszintje 0,01 lett, amely szignifikánsnak mondható, hiszen kevesebb, mint 0,05. Így kijelenthető, hogy a hipotézisem beigazolódtott, home office-ban valóban jobb hangulatúak a dolgozók, mint a munkahelyükön. Ez természetesen csak azokra vonatkozik, akiknek van home office lehetősége is.

4.2. Esettanulmány

A technológia forradalom alapjaiban változtatta meg a világot. Életünk majdnem minden szegmensében felfedezhetőek a jelenség hatásai, nincs ez másként a munkával sem. A digitalizációnak köszönhetően átforgalmazódott bizonyos szinten a munkaerőpiac, hiszen új munkahelyek jöttek létre, bizonyos munkák átalakultak, megváltozott a munka jellege, illetve a hozzá kapcsolódó feladatok, illetve egyes munkák meg is szűntek, hiszen nem volt már rájuk szükség többé. Ezen digitális forradalomnak köszönhetően jelent meg a home office, amely ahogyan azt az előzőekben már tárgyaltam, egyre szélesebb körben elterjedt munkavégzési formának minősül az egész világon, ez pedig hordoz pozitív és negatív hatásokat egyaránt. A

következőkben bemutatom, hogy miként tudja befolyásolni egy ember életét ez a munkaforma a hipotéziseim alapján.

Esettanulmányomban egy fiatal férfi történetét mutatom be, akinek az anonimitás érdekében, kérésére megváltoztattam a nevét, Andrásként hivatkozok rá a következőkben. András jelenleg 29 éves, Budapesten él és dolgozik, mint szoftverfejlesztő mérnök. Munkája kezdetén nem volt lehetősége home office-ban dolgozni, a járványhelyzet következtében azonban kizárólag home office-ban volt lehetősége erre. Sajnos egyik kizárólagos munkaforma sem bizonyult megfelelőnek számára, különböző okoknál fogva. A távmunka teljes hiányában belefáradt a mindennapos tömegközlekedés nehézségeibe, egyre kevesebb időt töltött kollégáival a munkaidőn kívül, illetve idővel munkateljesítménye is csökkent, melyet felettese is érzékelt, azonban nem tudott számára megoldást biztosítani. Szeretett volna home office-ban dolgozni, de a vállalat akkor még nem akart neki lehetőséget adni. A koronavírus járvány megjelenésével ahogyan a korlátozások egyre szigorúbbá voltak, András munkahelye is bejelentette a teljes home office-t. András ennek először nagyon örült, kezdetben élvezte a nyugalmat és a szabadságot, kollégáival is rendszeresen tartotta a kapcsolatot online, munkán kívül is. Ez a helyzet azonban idővel megváltozott, elvesztette motivációját és a kollégákkal való közös online programok is egyre inkább elmaradoztak. Nem érezte jól magát a teljes távmunkában, pszichológus segítségét vette igénybe. A járványhelyzet enyhülésének és a szigorú korlátozások feloldása miatt a szervezete újra kinyitotta Andrásék irodáját is, és újra visszatérhettek munkahelyükre a dolgozók. Ennek nagyon örült, várta már a közös programokat a kollégáival. Munkahelyén a járvány következtében enyhültek a home office szabályok, így engedélyezték Andrásnak, hogy hetente 2-3 napot otthonról dolgozzon, ami számára ideális minden szempontból.

4.2.1. Azon személyek, akiknek van home office lehetőségük, alacsonyabb kiégési szintet mutatnak, mint azok, akiknek nincs lehetőségük home office-ban dolgozni.

Az esettanulmányból erre a felvetésre nem lehet egyértelműen igent, vagy nemet mondani. András munkahelye eleinte nem biztosított számára home office lehetőséget, minek következtében egyre több kiégéshez köthető tünetet kezdett mutatni. Kimerültnek érezte magát a munkanapok kezdetén, fáradtsága miatt egyre kevesebbet vett részt a kollégákkal közös munkán kívüli programokon, illetve munkateljesítménye is csökkent. Ezek alapján igaznak gondolhatnánk a hipotézist, azonban ez nem lenne megfelelő következtetés, hiszen a teljes home office-ban töltött idő alatt is idővel elkezdtek kiégésre utaló tünetek megjelenni

Andrásnál. Elvesztette motivációját és kimerültnak érezte magát, újból csökkenni kezdett a munkateljesítménye. A járványhelyzet csillapodásával András újra visszatérhetett munkahelyére, azonban már nem kellett minden nap bejárnia az irodába, hanem heti 2-3 nap home office lehetőséget biztosított számára a szervezete. Andrásnak ez utóbbi rendszer vált be a legjobban. Mindezek alapján elmondható, hogy a hipotézisem részben igaz a vizsgált esetre nézve, mert ténylegesen alacsonyabb kiégési szinttel jellemezhető jelenleg az alany, azaz amikor van lehetősége home office-ban dolgozni. Mindemellett fontos kiemelni, hogy a teljes home office szintén növelte a kiégési szintjét, így nem csak a home office lehetősége fontos tényező jelen esetben, hanem a munkahelyen végzett munka lehetősége is.

4.2.2. A fiatalabb munkavállalók home office igénye magasabb, mint az idősebbeké.

András esete alapján nem tudunk erre a hipotézisre következtetéseket levonni, ennek az az oka, hogy az idősebb munkavállalókhöz tartozó személyekre nézve esete alapján nem tudunk információkat gyűjteni. Az azonban jól látszik, hogy az ő home office igénye is, ahogyan a legtöbb dolgozóé 2-3 nap hetente. Ez az adat nem csupán a fiatalabb korosztályba tartozó személyekre igaz, hanem az idősebb dolgozókra is, tehát ezt a mennyiségű home office-t preferálják a legtöbben hetente.

4.2.3. Azon személyek, akiknek a jelenlegi és a kívánt home office mennyiségük közelít egymáshoz, alacsonyabb kiégési szinttel rendelkeznek, mint azok, akiknek nem.

Az esettanulmányom kapcsán ez a hipotézis beigazolódik, mivel András példáján keresztül jól látszik, mennyire fontos az ideális home office aránynak a megtalálása. Alanyom egyértelműen alacsonyabb kiégési szintet mutat jelenleg, amikor a számára legideálisabb távmunka és irodai munka közti egyensúly létre tud jönni, mint akkor, amikor ez nem tudott megvalósulni. András a home office teljes hiánya mellett jóval magasabb kiégési szinten érezte magát, illetve ugyanez mondható el arról az időszakról is, amikor teljes távmunkában volt muszáj dolgoznia. Idővel mindkét véglet negatívan hatott Andrásra, így saját tapasztalatai alapján elmondható, hogy a számára ideális home office mennyiség megléte sokat javított helyzetén. Természetesen fontos kiemelni, hogy minden dolgozónak más-más igényei vannak ezzel kapcsolatosan, ami András életében az arany középutat jelenti, lehetséges, hogy másnak túl sok, vagy túl kevés távmunkát jelentene.

4.2.4. Azok a személyek, akik több mint, egy órát utaznak munkahelyükre, magasabb kiégési szinttel rendelkeznek, mint azok, akiknek ennél rövidebb az utazási idejük.

Az esettanulmányomban leírt alanyom munkahelye saját lakóhelyétől messzebb helyezkedik el, így emiatt reggel, illetve délután a csúcsforgalomnak köszönhetően nagyjából egy órát vesz igénybe a munkába járás, illetve a hazajutás. András számára szokatlan volt ez a hosszabb menetidő, hiszen addigi élete során nem kellett ennyit ingáznia. Számára megterhelő volt tömegközlekedéssel ennyit utazni minden nap, stresszesnek érezte a tömött buszokat és a lassú forgalmat, mindezen hatások által kimerült lett. Nagy valószínűséggel ez a tényező kiemelkedő szerepet játszott András kiégési szintjének fokozódásában, így a hipotézisem beigazolódik az esettanulmány tükrében. Nyilvánvalóan ebben is nagy szerepet játszik az adott személy, hiszen alanyom nem volt hozzászokva, hogy ennyit kelljen utaznia a munkahelyére ez előtt, így őt ez valószínűleg ezért is érintette ez ilyen negatívan.

4.2.5. Azon személyek, akik több, mint egy órát utaznak munkahelyükre, több home office-t szeretnének, mint azok, akiknek ennél rövidebb az utazási idejük.

András helyzetét tekintve ahogyan azt az előző hipotézisben is ismertettem, számára az utazás elég jelentős tényezőként jelenik meg a kiégés kapcsán. Mielőtt elkezdett dolgozni jelenlegi munkahelyén nem dolgozott home office-ban, azonban nem is kellett ennyi időt a munkahelyre, vagy egyetemre való utazásra fordítania. Ezzel ellentétben jelenlegi munkahelyén az idő múlásával egyre inkább azt érezte, hogy szívesebben dolgozna home office-ban, mert nehezen viselte az ingázással járó stresszhatásokat. Ez alapján elmondható, hogy András esetében beigazolódik a hipotézisem, hiszen jelenlegi munkahelye előtt nem érezte a home office igényét, de a munkába járási idő növekedésével megjelent benne ez az igény.

4.2.6. Home office-ban jobb hangulatúak a dolgozók, mint a munkahelyükön.

Ezen hipotézisem is nagyban személyfüggő. Előfordulhatnak alanyok, akiknek az otthoni környezetük nem teszi lehetővé a nyugodt munkavégzést, fontos tényező lehet emellett még a családi háttér, vagy a lakótársak, hiszen ezen emberi kapcsolataink is nagyban befolyásolni tudják az aktuális hangulatunkat. A munkahelyen is érheti több stresszhatás az embert, a nem megfelelő vezetési stílus, munkahelyi hangulat, vagy a kollégákkal, vagy felettesekkel való nem megfelelő kapcsolat is okozhat rossz hangulatot. Mindezek mellett természetesen szerepet játszanak az ember személyes tulajdonságai is, illetve aktuális élethelyzete is egyaránt.

András hangulata amikor elkezdett dolgozni a szervezetnél nagyon jó volt, érdekelte a munka, illetve jó és összetartó csapatba került. Kollégáival gyakran szerveztek közös programokat a munkán kívül. Az idő teltével azonban egyre kevésbé érezte jól magát András, a már korábbiakban említett jelenségek miatt, ezek hatására a hangulata is romlott. A home office bevezetésével, habár nagyban javult a hangulata, az idő múlásával azonban ez is lankadni kezdett, ahogyan csökkent a motivációja is. A legjobban jelenleg érzi magát, amikor a home office-ra is van lehetősége, a számára ideális mértékben, de az irodába is bejár, és találkozik kollégáival. Hangulata most mondható a legjobbnak, de ehhez nem volt elegendő csak a home office, vagy csak az irodában végzett, munka, hanem a kettő ötvözetére kellett hozzá.

Összességében elmondható, hogy az esettanulmány valamivel más eredményeket hozott, mint a kérdőíves kutatásom. Azt gondolom, pont emiatt volt fontos, hogy ne csak egy kutatási módszerrel vizsgáljam a témát, annak érdekében, hogy mélyebb rétegekbe, és egyéni különbségekbe is jobb betekintést nyerhessünk. Az esettanulmányomból azt gondolom, jól rámutatott arra, hogy egyéneként változóak lehetnek az igények, jelen esetben a szélsőségek nem jelentettek megfelelő megoldást az alanyomnak. Számára fontos, hogy ne csak home office-ban, vagy csak irodában dolgozhasson, hanem legyen lehetősége a kettő ötvöztetésére is.

5. Következtetések és javaslatok

Az általam gyűjtött és kiértékelt kérdőíves adatok alapján lehetőségem nyílt megvizsgálni a felvetéseimet, hipotéziseimet. Ezek nem mindegyike igazolódott be, de véleményem szerint ezek a be nem igazolt hipotézisek is fontosak, hiszen irányt mutathatnak, a további kutatási lehetőségek felé adott esetben. Mindezek ellenére, azt gondolom, hogy a kapott eredményeim fontos és érdekes tapasztalásokra mutatnak rá, ezeket mutatom be röviden összefoglalva a következőkben, hipotéziseim mentén a kérdőíves kutatásom alapján, az esettanulmányomban leírt megfigyelésekkel kiegészítve.

1. Azon személyek, akiknek van home office lehetőségük, alacsonyabb kiégési szintet mutatnak, mint azok, akiknek nincs lehetőségük home office-ban dolgozni.

A kutatásomban vizsgáltam, hogy azon személyek magasabb kiégési szinttel rendelkeznek-e, akiknek nincsen lehetőségük home office-ban dolgozni, mint azok a személyek, akiknek van erre lehetőségük. Ez a hipotézisem nem igazolódott be a kérdőíves kutatásom során, így nem jelenthető ki, hogy szignifikáns kapcsolat lenne az erre vonatkozó adatok közt. Az esettanulmányom azonban arról tanúskodik, hogy alanyom esetében javult a kiégési szint amikor lehetősége volt home office-ban és a munkahelyén is dolgoznia, a számára megfelelő arányban.

2. A fiatalabb munkavállalók home office igénye magasabb, mint az idősebbeké.

Érdekesnek tartottam megvizsgálni a kitöltőim home office igényét kor szerint is, azt gondoltam, hogy a fiatalabb munkavállalók több home office-t igényelnek, mint az idősebbek. Ez a hipotézisem nem igazolódott be, sőt ennek a fordítottja mutatkozott igaznak. Így a kérdőíves adataim alapján elmondható, hogy a 25 évnél idősebb munkavállalók átlagosan több home office-t igényelnek, mint a 25 év alatti munkavállalók. Esettanulmányomban leírt személy jelenleg 29 éves, home office igénye pedig heti 2-3 nap, ez az arány bizonyult a legnépszerűbbnek a fiatalabb és az idősebb korosztályban is.

3. Azon személyek, akiknek a jelenlegi és a kívánt home office mennyiségük közelít egymáshoz, alacsonyabb kiégési szinttel rendelkeznek, mint azok, akiknek nem.

Vizsgáltam, hogy azok a munkavállalók, akiknek a jelenlegi home office mennyiségük és a kívánt home office mennyiségük közelít egymáshoz alacsonyabb kiégési szintet mutatnak-e, mint azok a munkavállalók, akiknek nagyobb az eltérés a két érték között. A kérdőíves adataim statisztikai kiértékelése során nem találtam erre vonatkozó szignifikáns összefüggést, így ez a

hipotézisem sem igazolódott be. Az esettanulmányomban vizsgált személy tekintetében azonban beigazolódik a hipotézis, esetében a kívánt home office mennyiség megvalósulásával a kiegészi szintje csökkent.

4. Azok a személyek, akik több mint, egy órát utaznak munkahelyükre, magasabb kiegészi szinttel rendelkeznek, mint azok, akiknek ennél rövidebb az utazási idejük.

A kvantitatív kutatásom során megvizsgáltam, hogy azon személyek, akiknek több, mint egy órába telik a munkahelyükre beutazni otthonuktól magasabb kiegészi szinttel rendelkeznek-e, mint azok az egyének, akiknek ez az idő kevesebb, mint egy óra. A hipotézisemre nem kaptam szignifikáns értéket, így nem mondható el, hogy azok, akiknek több, mint egy órába telik beérni munkahelyükre átlagban magasabb kiegészi szinttel rendelkeznének, mint azok, akiknek ennél kevesebb idő is elég erre. Kvalitatív kutatásom során ennek az ellenkezőjére láthattunk példát, mivel kutatási alanyomnál megfigyelhető volt, magasabb kiegészi szint amikor bejárt minden nap munkahelyére, mint akkor amikor nem minden nap tett így. Fontos kiemelni, hogy alanyomnál újból magasabb kiegészi szint volt megfigyelhető, amikor csak távmunkában dolgozott.

5. Azon személyek, akik több, mint egy órát utaznak munkahelyükre, több home office-t szeretnének, mint azok, akiknek ennél rövidebb az utazási idejük.

Szerettem volna választ kapni a felvetésekre, miszerint azok a személyek, akik több mint egy órát utaznak munkahelyükre több home office-t szeretnének, mint azok, akik nem. Így statisztikai számítások által megvizsgáltam ezt a kérdést is a kérdőívem adatai alapján. Eredményül azonban nem kaptam szignifikáns mutatót, tehát nem mondható el, hogy magasabb a home office igénye azoknak, akiknek többet kell utazniuk a munkahelyükre, mint azoknak, akiknek kevesebbet. Esettanulmányom alanya számára azonban beigazolódik a hipotézis. Jelenlegi munkahelyén a hosszabb utazási idő miatt felmerült benne a home office igénye, míg ezzel szemben előző munkahelyeinél rövidebb bejutási idő mellett nem merült fel ez az igénye.

6. Home office-ban jobb hangulatúak a dolgozók, mint a munkahelyükön.

Utolsó hipotézisem a dolgozók hangulatára irányult. Azt vizsgáltam, hogy home office-ban jobb hangulatúak-e a munkavállalók, mint munkahelyükön. Ez a hipotézisem beigazolódott a kérdőíves adataim alapján, tehát elmondható a mintám szerint, hogy jobb hangulatúak a dolgozók, ha home office-ban végzik munkájukat, mint amikor munkahelyükön dolgozva. Ehhez az állításomhoz csak azoknak a kitöltőknek az adatát használtam fel, akiknek van

lehetőségük home office-ban is dolgozni, hiszen ők azok, akik legjobban tudnak nyilatkozni a kérdésben. Átlagban egy 1-től 5-ig terjedő skálán mérve, amelyen az 1-es jelenti a legrosszabb hangulatot, az 5-ös pedig a legjobbat, a dolgozók hangulata 4,21 volt amikor home office-ban dolgoznak és 3,36 amikor munkahelyükön végzik a munkájukat. Ennek természetesen sok különböző oka lehet, egyénenként nagy eltérés jelentkezhet, függve a munkahelyi, illetve az otthoni légkörtől. Esettanulmányom alanyát tekintve elmondható, hogy a távmunka hiánya miatt is romlott a hangulata idővel, viszont a teljes home office-ban is megfigyelhető volt ez. Számára a két munkaforma megfelelő egyensúlya biztosít jó hangulatot.

Eredményeim alapján azt javaslom, hogy érdemes lenne nagyobb, reprezentatív mintán vizsgálva kutatni a home office és a kiégés kapcsolatát. A kiégés egyre nagyobb veszélyt jelent a társadalom több csoportjára nézve, így kedvező lenne, ha új megközelítések alapján születhetnének kutatások a témában. A home office lehetősége egy jó irány lehet a kiégés csökkentésére, hiszen ennek köszönhetően csökkenthető lenne a bejárás okozta stresszhatás, a munkavállalók az így fennmaradt időt felhasználhatnák szabadidős tevékenységekre is, illetve változatosságot hozna a dolgozók életébe a kétféle munkaforma alkalmazása. Természetesen a home office-nak is vannak bizonyos keretei, hiszen egyes munkakörök nem, vagy csak nehezen teszik lehetővé, hogy valaki távmunkát végezzen, ha akár csak egy napot is hetente.

6. Összefoglalás

A dolgozatomban a kiégés, más néven burnout és a home office közti kapcsolatot vizsgáltam. A kiégés egy személy kimerülését, kiüresedését jelenti, amely leggyakrabban a segítő munkát végző személyeknél alakult ki, de sajnos manapság egyre jobban érinti az iskolás tanulókat is, illetve a más foglalkozási körben tevékenykedő személyeket is. Ennek kapcsán szerettem volna megvizsgálni, hogy a home office milyen hatást gyakorol erre a jelenségre, hátha javítani tud ezen személyek helyzetén a stressz csökkentése, a több szabadidő, illetve a változatosság által.

A kutatott témát érdekesnek tartottam egy kvantitatív kutatási módszerrel megvizsgálni, annak érdekében, hogy nagyobb számú minta adataival tudjak dolgozni, és statisztikai elemzéseket tudjak végezni rajtuk. Ezt azért tartottam fontosnak, mert így jobban lehet általánosítani a kapott adatokat. Az általam választott kvantitatív kutatási módszer a kérdőív volt, online kitölthető kérdőívvel gyűjtöttem be a szükséges adatokat. A kérdőívemet megosztottam különböző közösségi média felületeken, illetve elküldtem ismerőseim számára is. Úgy éreztem hasznos és érdekes lehet, ha a kvantitatív kutatási módszer mellett alkalmazok egy kvalitatív kutatási módszert is, annak érdekében, hogy részletesebben, mélyebben kaphassak betekintést a vizsgált témába. Az általam választott kvalitatív kutatási módszer így egy esettanulmány lett.

A kérdőíves kutatásomnak köszönhetően érdekes eredményekhez jutottam. Nem találtam szignifikáns kapcsolatot a home office lehetősége, és a kiégés szintje között, akiknek van lehetőségük ebben a munkaformában dolgozni, nem mutattak alacsonyabb kiégési szintet, mint azok, akiknek nincs ilyen lehetőségük. Hipotézisem szerint a fiatalabb munkavállalók több home office-t igényelnének, mint az idősebb munkavállalók, azonban ez nem igazolódott be. Pont ezen állításnak az ellenkezőjére kaptam eredményt, miszerint a 25 évnél idősebb munkavállalók csoportja több home office-t szeretne, mint a 25 éve alatti munkavállalók.

Megvizsgáltam, hogy azon munkavállalók, akiknek a home office igénye, és a jelenlegi mennyisége közelít egymáshoz alacsonyabb kiégési szintet mutatnak-e, mint azok a személyek, akiknél magasabb az eltérés. Ez a hipotézisem nem igazolódott be, nem találtam szignifikáns kapcsolatot az adatok közt. Érdekesnek tartottam megvizsgálni, hogy a bejárési idő miként befolyásolja a kiégési szintet, így elemeztem, hogy azon személyek kiégési szintje magasabb-e, akik több, mint egy órát utaznak munkahelyükre naponta, mint azoké, akiknek ennél kevesebb idő szükséges hozzá. Nem találtam szignifikáns eltérést a két csoport között. Ezen két csoportot az ideális home office mennyiség témakörben is vizsgáltam, azonban nem rajzolódik

ki szignifikáns különbség köztük, akiknek több idő bejárni, nem mutatnak magasabb kiégési szintet átlagosan, mint akiknek ennél kevesebb időbe telik a bejárás.

Megvizsgáltam a dolgozók átlagos hangulatát home-office-ban és a munkahelyen, és arra az eredményre jutottam, hogy home office-ban dolgozva szignifikánsan jobb hangulatúak a dolgozók, mint munkahelyükön. Egy 1-től 5-ig terjedő skálán mérve, ahol az 1-es jelenti a legrosszabb, 5-ös pedig a legjobb hangulatot, a dolgozók home office-ban 4,21-es átlagot értek el, míg ez a szám a munkahelyükön csupán 3,36 volt.

Az esettanulmányomban feldolgozott személy története jól bemutatja, hogy egyik véglet sem ideális. Számára nagy terhet, és jelentős stresszt okozott a mindennapos bejárás, azonban a teljes home office-ban elvesztette motivációját és csökkent a társas kapcsolatainak intenzitása. Számára meg kellett találnia az „arany középutat”, amely a két munkaforma ötvözését jelenti, annak érdekében, hogy meg tudja őrizni mentális és testi egészségét is egyaránt, illetve, hogy általánosságban javuljon a hangulata.

A kutatásom kapcsán javasolnám a kiégés és a home office közti kapcsolat további kutatását. Azt gondolom érdemes lenne reprezentatív mintán vizsgálni az általam kutatott területeket annak érdekében, hogy jobb rálátást kaphassunk a témára. Azt gondolom, hogy a home office lehetősége előremutató, és javulást idézhet elő a munkavállalók életében, ha megfelelő módon vagyunk képesek alkalmazni azt, így a kiégés megelőzésében jelentős szerepe lehet ennek a munkaformának.

7. Irodalomjegyzék

- Arno van Dam (2021). A clinical perspective on burnout: diagnosis, classification, and treatment of clinical burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*
- Babic, A., Hansez, I. (2021). The Glass Ceiling for Women Managers: Antecedents and Consequences for Work-Family Interface and Well-Being at Work. *Frontiers in Psychology*
- Boncz, I., (2015). Kutatásmódszertani alapismeretek. Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kar, Pécs
- Bordás, A. (2010). A kiégés-szindróma a külföldi és hazai szakirodalomban. *Educatio, Oktatás és Politika*, 10(4), pp. 666-672.
- Cooper, C. L., Marshall, J. (1978). Sources of Managerial and White Collar Stress. *Stress at Work* . John Wiley & Sons Ltd., New York
- Cooper, C.L, Davidson, M. (1987). Sources of stress at work and their relation to stressors in non-working environments. *Psychosocial factors at work and their relation to health*. Geneva
- Csehák, A., Papp, A. (2006). *A kiégés, mint valós veszély: adalékok a kiégés szindróma kutatásához*. *Acta Sana*, 1(1), pp. 12-18.
- Fedor, A., Huszti, É. (2016). Kutatásmódszertani kézikönyv. Debreceni Egyetem Egészségügyi Kar, Debrecen
- Fekete, S. (1991). Segítő foglalkozások kockázatai - Helfer szindróma és burnout jelenség. *Psychiatria Hungarica*. 6(1), pp. 17-29.
- Freudenberger, H., J. (1980). *The High Cost of High Achievement*. New York, Anchor Press.
- Hajdú, G., Sik, E. (2016). A munkával kapcsolatos értékek a világban (1990–2014) és a mai Magyarországon. *Társadalmi Riport, Társadalmi Riport, Társadalmi Riport*, Budapest pp. 399-421.
- Hegedűs, K. (2000). A haldokló betegeket kísérő személyzet mentálhigiénéje. A kiégés és a pszichés terhek csökkentésének lehetőségei. *Lege Artis Medicinae*, 10(5), pp. 448-452.
- Hézsér, G. (2001). *Miért? Rendszerelmélet a lelki, gondozói gyakorlatban*. Kálvin Kiadó, Budapest

- Ionescu, A., Toth, D., Keresztes, G. (2022). A home office és a távmunka megítélésének vizsgálata a munkáltatói és munkavállalói attitűdök alapján. *Gazdaság És Társadalom*, 15(3), pp. 5–34.
- Juhász, Á. (2002). Munkahelyi stressz, munkahelyi egészségfejlesztés. Oktatási segédanyag, Munka- és szervezetpszichológiai szakképzés, Budapest
- Kis, É., I. (2020). Vélemények a home office-ról – előnyök, hátrányok. *Opus et educatio*, 7(1), pp. 71-79.
- Kollár, Cs., (2014). A munkahelyi kiégés (burnout szindróma) elméleti megközelítése, kutatási irányai és közgazdaságtudományi aspektusa. *Fluentum: Nemzetközi gazdaság- és Társadalomtudományi Folyóirat*, 1(3), pp.1–19.
- Kovács, M. (2006). A kiégés jelensége a kutatási eredmények tükrében. *Orvoslás és Társadalom*.16(11)
- KSH (2018). Távmunka és „home office”, Elérhető:
<https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/munkerohelyz/tavmunka/index.html>
- KSH (2021). Felértékelődött a távmunka a Covid árnyékában. Elérhető:
<https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/koronavirus-tavmunka/index.html#amunklatatftevkenysgealapvetenbehatroljaazotthonimunkavgzst>
- KSH(1) (2023). Magyarország népességének száma nemek és életkor szerint. Elérhető:
<https://www.ksh.hu/interaktiv/korfak/terulet.html>
- KSH(2) (2023). A foglalkoztatottak száma nemzetgazdasági ágak, ágazatok szerint, nemenként. Elérhető: https://www.ksh.hu/stadat_files/mun/hu/mun0009.html
- Manjós, S., Sarah, E., R. (2014). Mindfulness-Based Stress Reduction as a Stress Management Intervention for Healthy Individuals: A Systematic Review. *Journal of Evidence-Based Complementary & Alternative Medicine* 19(4), pp. 271-286.
- Maslach, C. (1998). A Multidimensional Theory of Burnout. In: Cooper, Cary L.: Theories of organizational stress. Oxford University Press, New York. pp. 68–85.
- Maslach, C., Jackson, S., E., Leiter, M., P. (2016). Maslach Burnout Inventory Manual. Mind Garden, Inc., Menlo Park CA.

- Mihálka M., (2015). A kiégésről – nemzetközi és hazai kitekintésben. *A Szegedi Tudományegyetem Egészségtudományi és Szociális Képzési Kar Tudományos Lapja*, 10(2), pp.7-21.
- Ónody, S. (2001). Kiégési tünetek (burnout szindróma) keletkezése és megoldási lehetőségei. *Új Pedagógiai Szemle*, 51.(5), pp. 80–85.
- Pálfi F., (2007). Ápolói és gondozói magatartások alakulása különböző ellátási helyzetekben, különös tekintettel a kiégés jelenségére. *Pécsi Tudományegyetem Általános Orvostudományi Kar*
- Sajtos, L., Mitev, A. (2007). SPSS kutatási és adatelemzési kézikönyv. Alinea Kiadó, Budapest
- Selye, J. (1983). Stressz distressz nélkül. Akadémiai Kiadó, Budapest
- Simon, D., Német, K. (2021). Home office, mint foglalkoztatási forma: a távmunka globalizációjának, illetve hatékonyságának vizsgálata. *Humán Innovációs Szemle*, 21(1), pp. 23-35.
- Szilágyi, K. (2023). Munka-pályatanácsadás mint professzió. Kontakt Alapítvány, Budapest
- Szilágyi, K., (2003). Munka-pályatanácsadás, mint professzió. Kollégium Tanácsadó, Szolgáltató Kft., Budapest
- Teleki, Sz., Á. (2022). Szív-ügyünk, A szívkoszorúér-megbetegedések bio-pszicho-szociális szempontjai, az elsődleges, másodlagos és harmadlagos megelőzés lehetőségei. Akadémia Kiadó, Budapest
- Tran, C. T. H., Tran, H. T. M., Nguyen, H. T. N., Mach, D.N., Phan, H. S. P., Mujtaba, B. G. (2020). Stress Management in the Modern Workplace and the Role of Human Resource Professionals. *Business Ethics and Leadership*, 4(2), pp. 26-40.
- Walburg, V. (2014). Burnout among high school students: A literature review. *Children and Youth Services Review* 42, pp. 28–33.

8. Táblázatok és ábrák jegyzéke

1. ábra: A válaszadók nemek szerinti eloszlása.....	30
2. ábra: A válaszadók kor szerinti eloszlása	31
3. ábra: A válaszadók eloszlása foglalkozásuk szerint	32
4. ábra: A válaszadók eloszlása a munkába járásuk ideje szerint.....	33
5. ábra: A válaszadók eloszlása a heti átlagos home office munkanap számuk alapján.....	34
6. ábra: A válaszadók eloszlása a számukra ideálisnak tartott heti home office szerint.....	35
7. ábra: A válaszadók által megjelölt legfontosabb munkaértékek	36
8. ábra: A válaszadók eloszlása általános hangulatuk szerint.....	37
9. ábra: A válaszadók eloszlása home office-ban tanúsított hangulatuk szerint.....	38
10. ábra: A válaszadók eloszlása a munkahelyükön tanúsított hangulatuk szerint	38
11. ábra: A válaszadók eloszlása kiegészi szintjük szerint.....	39
1. táblázat: A home office és a kiegész közti kapcsolat	40
2. táblázat: A home office és a kor közti kapcsolat	41
3. táblázat: A home office és a kor közti kapcsolat	42
4. táblázat: A jelenlegi és a kívánt home office különbsége és a kiegész közti kapcsolat	43
5. táblázat: A munkába járási idő és a kiegész közti kapcsolat	44
6. táblázat: A munkába járási idő és az ideális heti home office közti kapcsolat.....	45
7. táblázat: Átlagos hangulat home office-ban és a munkahelyen	46

9. Mellékletek

9.1. Kérdőív

1. Az Ön neme?

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

Nő

Férfi

2. Ön melyik korosztályba tartozik?

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

18-25

26-35

36-45

46-55

56-65

66-75

76 +

3. Ön mely területen dolgozik?

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Mezőgazdaság, erdő- gazdálkodás, halászat
- Bányászat, kőfejtés
- Feldolgozóipar
- Villamos- energia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás
- Vízellátás, szennyvíz gyűjtése, kezelése, hulladék-gazdálkodás, szennyeződés-mentesítés
- Építőipar
- Kereskedelem, gépjármű-javítás
- Szállítás, raktározás
- Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás
- Információ, kommunikáció
- Pénzügyi, biztosítási tevékenység
- Ingatlanügyletek
- Szakmai, tudományos, műszaki tevékenység
- Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység
- Közigazgatás, védelem, kötelező társadalombiztosítás
- Oktatás
- Humán-egészségügyi, szociális ellátás
- Művészet, szórakoztatás, szabadidő
- Egyéb: _____

4. Önnek átlagosan mennyi időbe telik otthonától beérni a munkahelyére?

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Kevesebb mint fél óra
- Fél óra - 1 óra
- 1 - 1,5 óra
- 1,5 - 2 óra
- 2 óránál több

5. Ön hetente átlagosan hány napot dolgozik home office-ban?

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Semennyit
- 1 napot
- 2 napot
- 3 napot
- 4 napot
- 5 napot

6. Ön számára mi lenne az ideális mennyiségű home office hetente?

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Semennyi
- 1 nap
- 2 nap
- 3 nap
- 4 nap
- 5 nap

7. Kérem válassza ki az Ön számára legfontosabb 3 munkaértéket!

Válassza ki az összeset, amely érvényes.

- Szellemi ösztönzés: Fontos számomra a független gondolkodás és, hogy megérthessem, hogy a dolgok miként és hogyan működnek.
- Altruizmus: Fontos, hogy másoknak segítsék, illetve, hogy előmozdítsam mások boldogulásáért.
- Társas Kapcsolatok: Fontos számomra az olyan munka, amely a kedvelt munkatársakkal való kapcsolat megteremtését biztosítja
- Munkával kapcsolatos biztonság: Fontos számomra az olyan munka, amely révén biztosított a megélhetésem.
- Anyagiak: Fontos számomra az olyan munka, amely jól fizet és és lehetőséget ad számomra fontos dolgok, tárgyak birtoklására és megszerzésére.
- Önérvényesítés: Fontos számomra az olyan munka, amely lehetővé teszi, hogy az elképzelésem szerint választhassak életmódot, életformát.
- Változatosság: Fontos számomra az olyan munka, melyet inkább az élvezet és örömkeresés jellemzi mintsem a feladatorientáció.
- Felügyeleti viszonyok: Fontos számomra az olyan munka, melyben tudom, hogy hogyan és milyen alapon ítélnék meg engem.
- Függetlenség: Fontos számomra az olyan munka, amely lehetővé teszi, hogy a saját módszerem szerint dolgozzak, autonómiát kapjak.
- Fizikai környezet: Fontos számomra az a hely, helyzet, melyben a munkámat végzem, mert ez befolyásolja a közérzetemet.
- Presztízs: Fontos számomra az olyan munka, amely rangot jelent mások szemében, és tiszteletet ébreszt.
- Munkateljesítmény: A jó teljesítmény fontos számomra, ez megmutatkozik a feladatra orientáltságban és a látható, kézzelfogható eredményeket hozó munka preferálásában.
- Esztétikum: Fontos számomra az olyan munka, amely lehetővé teszi szép dolgok, tárgyak elkészítését, és hozzásegít a világ szebbé tételéhez.
- Irányítás: Fontos számomra az olyan munka, amely lehetővé teszi a mások által végzett vagy végzendő munka megtervezését, megteremtését, megszervezését.
- Kreativitás: Fontos számomra az olyan munka, amely lehetőséget nyújt új dolgok bevezetésére, új termékek megtervezésére vagy új elméletek kidolgozására.

8. Általában milyen az Ön hangulata ha home office-ban dolgozik?

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- 1 - Nagyon rossz
- 2
- 3
- 4
- 5 - Nagyon jó

9. Általában milyen az Ön hangulata ha a munkahelyén dolgozik?

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- 1 - Nagyon rossz
- 2
- 3
- 4
- 5 - Nagyon jó

10. Munka után érzelmileg kimerültnek érzem magam.

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Soha
- Néhány alkalommal az évben
- Havonta egyszer
- Havonta többször
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Minden nap

11. Kimerültnek érzem magam a munkanap végén.

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Soha
- Néhány alkalommal az évben
- Havonta egyszer
- Havonta többször
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Minden nap

12. Fáradtnak érzem magam, amikor reggel felkelek, és egy újabb munkanappal kell szembenéznem.

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Soha
- Néhány alkalommal az évben
- Havonta egyszer
- Havonta többször
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Minden nap

13. Egész nap dolgozni igazán megerőltető számomra.

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Soha
- Néhány alkalommal az évben
- Havonta egyszer
- Havonta többször
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Minden nap

14. Hatékonyan meg tudom oldani a munkámban megjelenő problémákat.

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Soha
- Néhány alkalommal az évben
- Havonta egyszer
- Havonta többször
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Minden nap

15. Kiegészítve érzem magam a munkám miatt.

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Soha
- Néhány alkalommal az évben
- Havonta egyszer
- Havonta többször
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Minden nap

16. Úgy érzem hatékonyan hozzájárulok ahhoz, amivel a vállalatom/szervezetem foglalkozik.

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Soha
- Néhány alkalommal az évben
- Havonta egyszer
- Havonta többször
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Minden nap

17. Kevésbé érdekel a munkám mint amikor elkezdtem itt dolgozni.

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Soha
- Néhány alkalommal az évben
- Havonta egyszer
- Havonta többször
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Minden nap

18. Kevésbé vagyok lelkes a munkámmal kapcsolatban.

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Soha
- Néhány alkalommal az évben
- Havonta egyszer
- Havonta többször
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Minden nap

19. Véleményem szerint jó vagyok a munkámban.

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Soha
- Néhány alkalommal az évben
- Havonta egyszer
- Havonta többször
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Minden nap

20. Örömmel tölt el amikor sikeresen elvégzek egy feladatot a munkámban.

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Soha
- Néhány alkalommal az évben
- Havonta egyszer
- Havonta többször
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Minden nap

21. Sok érdelemleges dolgot teljesítettem a munkámban.

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Soha
- Néhány alkalommal az évben
- Havonta egyszer
- Havonta többször
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Minden nap

22. Csak a munkámat akarom elvégezni anélkül, hogy megzavarjanak.

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Soha
- Néhány alkalommal az évben
- Havonta egyszer
- Havonta többször
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Minden nap

23. Cínikusabb lettem azzal kapcsolatban, hogy a munkám hozzájárul-e valamihez.

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Soha
- Néhány alkalommal az évben
- Havonta egyszer
- Havonta többször
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Minden nap

24. Kétségeim vannak a munkám jelentőségével kapcsolatban.

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Soha
- Néhány alkalommal az évben
- Havonta egyszer
- Havonta többször
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Minden nap

25. Magabiztos vagyok benne, hogy a munkámban hatékonyan el tudok végezni feladatokat.

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- Soha
- Néhány alkalommal az évben
- Havonta egyszer
- Havonta többször
- Hetente egyszer
- Hetente többször
- Minden nap

26. Milyen az Ön általános hangulata?

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- 1 - Nagyon rossz
- 2
- 3
- 4
- 5 - Nagyon jó

9.2. Esettanulmány

András egy jelenleg 29 éves fiatal férfi, Budapesten él és dolgozik. Édesapja programozóként dolgozik egy multinacionális vállalatnál, édesanyja pedig angol és német tanár, egy kisebb település középiskolájában tanít, de emellett sok különórát tart diákjainak a nagy kereslet miatt, illetve annak érdekében, hogy extra bevételhez jusson. Testvérei közül András a legidősebb, húga 18 éves gimnazista, aki idén fogja letenni az érettségét, öccse pedig 12 éves középiskolai tanuló. Családja minden tagjával jó kapcsolatot ápol. Anyagilag édesapja keresetének köszönhetően jól szituáltak mondható a családja, nem kellett szűkölködniük semmiben sem.

Tanulmányait tekintve András mindig nagyon szorgalmas és lelkes diák volt. Már az óvodában alig várta, hogy végre iskolába mehessen. Iskolai teljesítménye mindig kiemelkedő volt, gyorsan tanult és nagyon szorgalmas volt, legtöbbször kitűnő eredménnyel zárta az éveit, nem volt ez másként az érettségivel sem. Legjobban a reál tantárgyakat kedvelte, kedvence a matematika, fizika és informatika volt. Családja is szorgalmazta a továbbtanulását, igyekeztek segítséget nyújtani neki ebben a fontos döntéshozatalban. Édesapjával különösen szoros és jó viszonyt ápolt, sok időt töltöttek együtt már gyermekkorától fogva, András érdeklődött a számítógépek, illetve a programozás iránt, így ezzel is sokat foglalkoztak. Az egyetemi felvételt megelőzően igyekezett alaposan tájékozódni a választható szakokról, ennek megfelelően több egyetem nyíltnapjára is ellátogatott, hol egyedül vagy barátaival közösen, hol pedig családjával. András mindezek hatására elhatározta, hogy édesapja nyomdokaiba lép, és programozó szeretne lenni, tehát ennek megfelelő egyetemi képzést fog választani. Szülei is elfogadták fiuk döntését, remélve, hogy ez a szakma érdeklődésének megfelelő lesz, és a későbbiekben biztos megélhetést biztosít majd számára.

Budapesten kezdte meg egyetemi tanulmányait mérnökinformatika alapszakon. Az egyetemen lehetőséget kapott, hogy kollégiumi szobát kapjon, amit el is fogadott és felköltözött Budapestre. Családja támogatta anyagilag a kollégiumi lakhatását, illetve az egyéb havi költségeit, így a kötelező szakmai gyakorlatát leszámítva, melyet édesapja munkahelyén végzett el, nem dolgozott mellékállásban ez idő alatt. András inkább introvertált személyiségnek vallja magát, ezért először bizonytalanságot érzett az egyetemmel kapcsolatban, de remélte, hogy képes lesz legyőzni féltékenységét, és nyitni új emberek felé. Szerencsére ez sikerült is, hamar és könnyedén beilleszkedett az egyetemi hallgatótársai közé, sok új barátot és ismerőst szerzett. Részt vett különböző közösség-szervezési feladatokban is az egyetemen, szintén annak érdekében, hogy ismerkedni tudjon. Élvezte a szabadságot, és egyre

többet járt szórakozni, illetve szoros barátságokat alakított ki szaktársaival. Mindezek mellett a tanulás sem okozott számára nagy gondot, jól vette az egyetem által állított akadályokat. Örült, hogy olyan tárgyakat tanul, melyek kifejezetten érdeklik, és amelyek hasznosak lesznek majd számára a későbbiekben, mikor munkavállaló lesz. Bár némely vizsga, illetve zárthelyi dolgozat kifogott rajta, sosem adta fel és végül minden vizsgáját sikeresen tudta teljesíteni, így nem kellett évet halasztania. Alapszakját kitüntetéses diplomával zárta le.

Miután elvégezte az egyetemi alapszakot, rögtön jelentkezett mesterszakra is, mert szeretne volna még jobban elmélyíteni tudását, azonban szeretett volna egy valamilyen szinten eltérő szakon tanulni, így villamosmérnök mesterképzésre jelentkezett. Mivel egyetemi tanulmányai is kiválóak voltak, ezért erre a szakra is felvették bármilyen probléma nélkül. Családja a mesterszak elvégzését is szorgalmazta és támogatta anyagilag is, hiszen látták, hogy fiuk jól érzi magát, sokat tanul és jól teljesít az egyetemen, szerették volna neki megkönnyíteni ezzel is az életét, hogy ne kelljen dolgoznia az egyetemi tanulmányai alatt. Továbbra is az egyetem kollégiumába lakott, azonban, ahogyan ezt az alapképzése ideje alatt is tette, gyakran hazalátogatott, és továbbra is jó és viszonylag szoros kapcsolatot tudott ápolni családjá minden tagjával. Az alapképzésen szerzett barátaival is megmaradt a jó és szoros viszonya, sokat jártak össze továbbra is és igyekeztek támogatni egymást a tanulmányaikban. Az új szakon is hamar be tudott illeszkedni, igyekezett kezdeményező lenni, ennek köszönhetően pedig nem okozott gondot számára az új barátságok kialakítása. Az új szakterület is kifejezetten tetszett neki, úgy gondolta, hogy megfelelően választott az alapképzése után. Élvezte a változatosságot is, és szakmailag is kifejezetten sokat tudott tanulni. Továbbra is részt vállalt különböző egyetemi közösség-szervező tevékenységekben. Szakmai gyakorlatát egy kisebb magyar alapítású cégnél végezte, heti két, vagy esetleg, ha ideje engedte három napot dolgozott náluk. Szerette ezt a szervezetet, mert kevés dolgozója volt még a vállalatnak, emiatt pedig kifejezett hangsúlyt fektettek az ő személyes fejlődésére is. Maga a munka is kifejezetten érdekesnek bizonyult számára. Kényelmes is volt számára a munkahelye fekvése, hiszen kollégiuma húsz-harminc percre helyezkedett el tőle, így könnyen és gyorsan tudott bejárni a munkába. Tervei között szerepelt, hogy esetleg ennél a cégnél helyezkedne el miután megszerezte a mesterszakra is a diplomáját. Tanulmányi eredményei a mesterképzés alatt is kiemelkedőek voltak, ezért András jócskán meg is dolgozott, minek köszönhetően csúszás nélkül le tudta tenni diplomáját, amely az előzőhöz hasonlóan szintén kitüntetésben részesült.

András fontolóra vette, hogy jelentkezik és elvégzi a doktori iskolát is, azonban családjá tanácsára nem vágott ebbe bele. Azt javasolták neki, hogy kezdjen el helyette dolgozni, hiszen

jelenlegi végzettségével is bőven tud magának megfelelő és jól fizető munkát találni. Megfogadta családja tanácsát, azonban a mesterszakot követő nyarat még nem munkával, vagy munkakereséssel töltötte, hanem szabadon hagyta, mert szeretne volna kipihenni az egyetemi fátadalmakat és a sok intenzív tanulást. A nyár alatt inkább a szórakozásra és az utazásra koncentrált.

A kellemes szabad nyarat követően albérlet után nézett, és rövid időn belül össze is költözött három egyetemi szaktársával egy lakásba. Majd ezt követően megkezdte a munkakeresési folyamatot. Felkereste a vállalkozást, amelynél szakmai gyakorlatát végezte mesterképzése alatt, de sajnos elutasították, mondván, jelenleg csak diákmunkásokat szeretnének foglalkoztatni. Természetesen megértette, de ugyanakkor sajnálta is a kialakult helyzetet, hiszen már megszerette a céget.

Mivel az általa preferált cégtől elutasítást kapott, ezért feltöltötte önéletrajzát különböző álláskeresési portálokra, illetve beadta bizonyos kisebb, nagyobb szervezetekhez is, amelyek szimpatikusnak tündek neki. Köszönhetően a jó önéletrajzának, és tanulmányainak, nem kellett sokat várni arra, hogy felkeressék fejvadászok, illetve cégek toborzói. Több behívást is kapott interjúkra, melyekre rendszerint el is ment, és végül két állásajánlat közül kellett választania.

Az egyik állásajánlat, amelyet kapott egy német multinacionális cégtől érkezett. A vállalat autóiipari termékekkel foglalkozott, a pozíció, amit ajánlottak pedig, beágyazott rendszerek programozását jelentette volna. A szervezet budapesti székhellyel rendelkezik, itt is zajlik a fejlesztés, és maga a munkahelye is itt volna, egy belső kerületben helyezkedik el az irodájuk, nagyjából harminc percre András lakásától. A bér, melyet ajánlottak versenyképesnek bizonyult, és a pozíció is felkeltette érdeklődését.

A másik szervezet, amely felkereste egy állásajánlattal, egy amerikai cég volt, amely szoftverfejlesztéssel foglalkozik, székhelye pedig a másik szervezethez hasonlóan Budapesten található. A pozíció, amelyre felkérték egy szoftver tesztelési munkakör lett volna. Ez a szakterület is érdekelte Andrást. A bérezés hasonló volt a másik céghez képest, azonban ez a vállalat több cafetériát ajánlott, illetve a bónuszrendszere is kiemelkedőbb juttatást ígért, mint az első szervezeté. A vállalat egy külsőbb kerületben helyezkedik el, nagyjából ötven-hatvan perc lenne beérnie a munkahelyére tömegközlekedéssel. Home office lehetőséget egyik cég sem ajánlott a friss, kezdő munkaerőnek, mondván, szeretnének megbizonyosodni a munkájáról először, de a későbbiekben nyitottak rá, ha ezt mindkét fél jónak találja.

A döntését megvitatta szüleivel, illetve barátaival is, akik azt javasolták neki, hogy válassza azt a szervezetet, amely több extra juttatást kínál neki, hiszen anyagilag ezzel jobban jár, főleg hosszútávon. András hezitált a két felajánlott pozíció között, hiszen őt mindkét munkakör érdekelt és szívesen dolgozott volna mindkét vállalatnál. Végül hallgatott szülei és barátai tanácsára és azt az állásajánlatot fogadta el, amely több extra juttatást ajánlott.

András nagyon lelkes volt, amikor elkezdett dolgozni új munkahelyén, hiszen ez volt az első teljes munkaidős állása, és úgy érezte, hogy most kezdi el igazán a felnőtt életet élni. Alig várta, hogy megismerhesse kollégáit és az új környezetet. Kifejezetten jól telt az első napja munkahelyén, ahol körbevezették, bemutatták a csapatnak, amelyben dolgozni fog, illetve ismertették vele az általános szabályokat és tudnivalókat a munkahelyen. Nagyon szimpatikusnak találta a kollégáit és a felettesét is, már aznap együtt ebédeltek. Sikeresnek érezte a napot, úgy érezte jól döntött, hogy ezt az állást fogadta el.

Az elkövetkező hetek, illetve hónapok is hasonlóan már-már eufórikusan teltek, tetszett neki a munkája, élvezte a kihívásokat, és azt, hogy minden nap tanulhat valami újat. Felettese figyelt rá, monitorozta fejlődését, és előremutató visszajelzéseket adott Andrásnak. A kollégáival minden nap együtt ebédelt, egyes személyekkel kifejezetten szoros kapcsolatot tudott kialakítani. Gyakoriak voltak a közös kávézások is a munkatársaival. Az irodájuk modern volt és tágas, illetve lehetőséget kínált különböző csapatépítő játékoknak is, például található volt benne darts tábla, illetve, pingpongasztal is. Ezeket előszeretettel használták munkatársaival, meccseket tartottak és bajnokságokat rendeztek. Sokszor előfordult az is, hogy kollégáival beültek egy presszóba egy-egy nehezebb nap után levezetni a felgyülemlett feszültséget. Összességében nagyon jól érezte magát az új környezetében, mely motiválta és előre mozdította fejlődését a munka területén, illetve mindezek mellett remek társas kapcsolatokra is lelt munkahelyén.

Nagyjából egy év eltelte után csökkenni kezdett a lendülete a munkája iránt. Érdeklődése még megmaradt, de egyre inkább úgy érezte, hogy teher neki minden nap felkelni, és nagyjából egy órát, de a reggeli csúcsforgalom köszönhetően sokszor akár másfél órát is kellett tömegközlekednie a munkahelyére. Ez a mindennapos ingázás nagyban rányomta bélyegét András mindennapi hangulatára, nem volt hozzászokva, hogy ennyit kelljen utazni, főleg nem a reggeli csúcsforgalom tömött buszain. Ez egy mindennapi stresszt jelentett életében. Munkájában is alább hagyott a kezdeti lelkesedése, továbbra is ellátta ugyan a feladatait, ahogyan azt elvárták tőle, azonban lassabban, és unottabban dolgozott, többször érezte tehernek

a munkát. Kevésbé vágyott a mindennapos kihívásokra, jobban szerette a napokat amikor kevesebb dolga akadt. Kollégáival továbbra is fennmaradt a jó kapcsolata, azonban a velük töltött időt is leredukálta, mert ezek is elkezdtek unalmasabbá válni számára, már nem volt minden nap egy új téma melyet kibeszélhettek volna, és már nem akart minden nap pingpong meccseket játszani sem.

Mivel felettese igyekezett személyesen figyelni mindenkit, így András is, ezért egy idő után szemet szúrt neki is, hogy csökkent a munkalendülete az elmúlt hónapokban. András ezt igyekezett hátrítani, és csak a fáradtságra fogni, de egy hosszabb beszélgetés után hajlandó volt őszintén elmondani főnökének, azt, hogy hogyan érzi magát mostanában, és mivel magyarázható a lendület csökkenése. Felettese megértő volt, és szeretett volna segíteni Andrásnak, de kevés mód állt a rendelkezésére ezzel kapcsolatban. András felvetette, hogy szívesen dolgozna otthonról heti néhány napot, hogy legalább a napi két-három óra ingázást kikerülje ezzel. Felettese szeretett volna, azonban nem tudott ebben segíteni Andrásnak, mert a cég nem engedélyezte az otthoni munkavégzést neki. A szervezet felajánlotta, hogy támogatja, ha pszichológushoz szeretne járni, de ezzel a lehetőséggel nem élt, mert nem gondolta úgy, hogy szükséges lenne, és valós javulást vagy változást hozhatna számára. Ettől kissé cserbenhagyva érezte magát, hiszen az ő munkakörében már anno sem volt túl ritka, hogy valami otthonról dolgozzon. Ennek ellenére azonban nem szerette volna elhagyni a szervezetet, mert keresetét jónak érezte, illetve maga a munka is érdekelte, és kollégáival, illetve felettesével is jól együtt tudott dolgozni. A panaszai azonban nem enyhültek egyre fáradtabbnak és kimerültebbnek érezte magát minden nap mikor munkába kellett mennie, egyre kevesebb motivációt érzett magában.

Az idő előrehaladtával beköszöntött egy olyan világot megrengető esemény melyre senki sem számított addig. Elindult a koronavírus járvány, amely hatalmas változásokat indított be hazánkban is. Egyik napról a másikra kellett reagálnia az embereknek egy olyan helyzetre amire sosem készültek fel, és amely veszélyt jelentett egészségükre. A vírus terjedésének megelőzése érdekében, le kellett redukálni az emberek közti személyes kontaktust, hogy ne tudják átadni egymásnak a fertőzést. Emiatt szigorú korlátozásokat vezettek be a munkahelyek is. Lényegében kapkodva, egyik napról a másikra volt szükséges megoldani a kialakult helyzetet, hiszen be kellett zárniuk az irodákat, a veszélyeztetettség miatt.

András munkahelyénél is természetesen hasonlóképpen kellett cselekedni, nem maradhatott nyitva az irodájuk a járványhelyzetre való tekintettel. Ennek megoldásaképpen, akárcsak más

irodai munkahelyezeken, a gyors válaszreakció és megoldás a dolgozók home office-ban való munkavégzése lett. András nagyon örült, amikor cége bejelentette a gyors változást, hiszen már régóta vágyott rá, hogy ne kelljen minden nap tömegközlekedéssel bejutni a munkahelyére. Azon a napon mikor ez megtörtént, szinte euforikus hangulatban volt, barátaival este otthon koccintottak és ünnepeltek és azt érezte, hogy végre eljött az ő ideje, végre megkaphatja azt a kikapcsolódást amire már szomjazott.

Az első hónapokban minden nap tudott fél kilencig aludni, ami az eddigi fél héthez képest hatalmas különbséget jelentett. A változás annak volt köszönhető, hogy nem kellett bemennie a munkahelyére, illetve nem kellett otthon összekészülnie, zuhanyoznia, és reggeliznie a munkanap megkezdése előtt, hiszen egyrészt már nem kellett megjelennie a munkahelyén, másrészt pedig ezeket a napi rutinfeladatokat munkavégzés közben is el tudta már intézni. Egyre kevésbé érezte magát kimerültnek, úgy érezte végre úgy dolgozhat ahogyan szeretne. Élvezte, hogy nem kell napi két órát töltenie a tömött buszokon, és emiatt kevésbé érezte magát stresszesnek. Nem is aggódott amiatt, hogy reggelente késne munkahelyéről, hiszen egy karnyújtásnyira volt ágyától a munkalaptopja, ahova egy perc alatt be tudott jelentkezni a meetingekre, és meg tudta kezdeni a munkát, ha szükséges volt. A munkahelyén nem vezettek be szigorú intézkedéseket annak érdekében, hogy jobban tudják kontrollálni a dolgozókat, bár hallott ehhez hasonló rémtörténeteket, ahol a cég megkövetelte minden dolgozójától, hogy a munkanap kezdetekor irodai öltözékben tetőtől talpig, jelentkezzen be kamerával, azért, hogy lássák valóban komolyan veszi a munkáját. András örült neki, hogy cége megbízott bennük és nem kellett ilyen és ehhez hasonló számára kisiskolás módszernek tűnő ellenőrzés mellett dolgoznia. Munkateljesítménye, illetve munkakedve is jócskán megnövekedett.

Lakótársaival is jól kijött még a megváltozott életkörülmények mellett is, egyes lakótársai hazaköltöztek a járvány miatt, így nem is volt zsúfolt a lakásuk. Igyekezett hasznosan eltölteni az ingázásból fennmaradt idejét, elkezdett olvasni, és otthoni súlyzós gyakorlatokat végezni. Összességében jól érezte magát, általános hangulata javult és élvezte a kialakult helyzetet, még ha keserédes is volt ennek indoka.

A hónapok múlásával egyre kevésbé élvezte a teljes home office nyújtotta lehetőségeket. Ráébredt, hogy nem csak pozitív oldala van az otthoni munkavégzésnek, hanem megvan a maga árnyoldala is. Idővel azt érezte, hogy megint csökken a lendülete, kevésbé lelkes a munkája iránt, és kevésbé teljesít jól, mint eddig. Egyre inkább bezártságnak élte meg a helyzetét, felhagyott új hobbijaival, ingerlékenyebbé vált, és általános szorongás fogta el. Ez utóbbi

köszönhető annak is, hogy nem számított rá, hogy a járványhelyzet ilyen hosszú időre meghatározó lesz az életében. Hiányoztak neki társas kapcsolatai, beleértve a munkahelyi csapatát és barátait is. Szeretett volna újra közösen játszani, kávézni és szórakozni velük, azonban erre nem volt módja a lezárások miatt. Igyekezett tartani kollégáival a kapcsolatot, szerveztek közös beszélgetéseket, illetve egyes emberekkel közös online játékeket is, de ezek is az idő múlásával megkoptak. A csapatmunka is nehezebbé vált, mindenki izoláltabb lett, nem volt meg az eddig érzett közösség érzet a dolgozóknál. András unatkozott, elvesztette motivációját, úgy érezte minden nap monoton és nincs igazán mit tennie a munkán kívül. Már visszavagyott az irodába, azonban a körülmények ezt nem tették lehetővé.

A járványhelyzet alatt András igénybe vette a cége által biztosított pszichológus szolgáltatását, elmondása szerint ez sokat segített neki, abban, hogy meg tudjon birkózni a helyzettel, amelyről nemrég még álmodozott, azonban mostanra kimerült ebben is.

A járványügyi intézkedések következtében enyhültek az irodákra vonatkozó szabályozások is a szervezeteknél, így egyre többen újra visszahívták dolgozóikat. András munkahelye is hasonlóképpen tett, azonban a költségcsökkentés jegyében szerették volna kibővíteni a koronavírus előtti home office lehetőségeket. Ez a munkamód a járvány közben is működőképesnek bizonyult, így szerették volna valamilyen szinten jobban beépíteni a vírusmentes időkbe is. Ez András esetében közös megegyezésre heti két-három nap home office-t jelentett. Boldog volt amikor végre újra találkozhatott kollégáival és tudtak újból közös programokat szervezni, vagy csak irodai játékokon részt venni, vagy egyszerűen elbeszélgetni a kávészünetek ideje alatt. Kollégáival igyekeztek mindezek miatt összebeszélni, hogy lehetőleg ugyanazokon a napokon jöjjenek be, mint társaik az irodába. A részleges home office-nak köszönhetően volt alkalma kipihennie az utazás okozta stresszt és fáradalmakat, így már ez sem okozott nagy gondot számára. Nem érezte magát kimerültnek, és túlterheltnek, a munkateljesítménye is jócskán megnőtt. Volt kedve dolgozni, és motiváltnak érezte magát.

A szervezet rugalmasságának köszönhetően javult az általános hangulata, egyensúlyba került a home office és az irodában töltött munka ideje. Ez kedvező András testi és mentális egészségének is, illetve a cég számára is, hiszen sokkal kreatívabban, hatékonyabban és gyorsabban képes megoldani a felmerülő problémákat, és összességében jobb minőségű munkát tud végezni minden nap. A mai napig ezen cégnél dolgozik, már magasabb pozícióban.

András története, azt gondolom, hogy nagyon tanulságos a home office és a kiegészítő szempontját tekintve egyaránt. Jól látható benne a home office hiánya okozta mindennapos stressz, amelyet

hosszú távon már nehezen tudott elviselni, romlott általa a teljesítménye. Emellett a társas kapcsolatai is számára túl intenzív szerepet kaptak a mindennapjaiban, ez betudható annak, hogy alapjába véve nagy stresszhatásoknak volt kitéve, így már egyre inkább tehernek érezhette a kollégáival közös programokat. De emellett jól megfigyelhető az is, hogy azokban a hónapokban is elindult a kiégés folyamatán, amikor minden nap home office-ban kellett dolgoznia, más opció megléte nélkül. Az állapota akkor tudott stabilizálódni, és egy normális szintre lépni, amikor a két vizsgált munkaforma egymás mellett párhuzamosan jelent meg.

Azt a következtetést lehet levonni András esetéből, hogy nem feltétlenül egészséges egyik véglete sem a vizsgált munkaformáknak. Természetesen ennek különböző okai vannak, mint például jelen esetben a bejárás okozta stressz és teher, vagy a home office-ban tapasztalt motivációvesztés és a társas kapcsolatok leépülése, illetve azok hiánya. Ahogyan azt az eset is mutatja, a legjobb megoldás az „arany középút” megtalálása, amely a két munkaforma ötvözését jelenti. Annak a mértéke, hogy hetente hány napot érdemes home office-ban tölteni, és hány napot a munkahelyen, egyénenként változik, hiszen minden ember más, mindenkinek egyediek az igényei. Ha az embernek lehetősége adódik erre, akkor az javíthatja a mentális, és fizikai állapotát, illetve az általános közérzetét is.

NYILATKOZAT

a diplomadolgozat nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve: Kaczmarczyk Kíra Emília
A Hallgató Neptun kódja: DO6CQX
A dolgozat címe: A kiegészítés és a home office kapcsolata
A megjelenés éve: 2024
A konzulens intézetének neve: Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet
A konzulens tanszékének a neve: Humántudományi és Szakképzési Tanszék

Kijelentem, hogy az általam benyújtott diplomadolgozat egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, és az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

Ha a fenti nyilatkozattal valótlan állítottam, tudomásul veszem, hogy a záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkori szellemitulajdonkezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem könyvtári repozitori rendszerébe. Tudomásul veszem, hogy a megvédett és

- nem titkosított dolgozat a védést követően
- titkosításra engedélyezett dolgozat a benyújtásától számított 5 év eltelté után nyilvánosan elérhető és kereshető lesz az Egyetem könyvtári repozitori rendszerében.

Kelt: 2024 év április hó 16 nap



Hallgató aláírása

NYILATKOZAT

Kaczmarczyk Kíra (DO6CQX) konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a diplomadolgozatot áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A diplomadolgozatot a záróvizsgán történő védeésre javaslom / **nem javaslom**.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem

Kelt: 2024 év április hó 19 nap

Dr. Fazakas Ida

belső konzulens

