

5.sz. melléklet:

Tartalmi kivonat

Minőségügyi módszerek alkalmazásának lehetőségei a közszférában megjelenő kiégés preventív kezelésére

Csucsai László

Emberi erőforrás tanácsadó szak, MA, levelező

Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet

Agár- és Élelmiszergazdasági Intézet Agrárlogisztika, Kereskedelem és Marketing Tanszék

Belső témavezető: dr. Bene Andrea, egyetemi docens, Agár- és Élelmiszergazdasági Intézet, Agrárlogisztika, Kereskedelem és Marketing Tanszék

A munkám során számtalan alkalommal találkozom kihívásokkal. A kihívások nagy része a motivációvesztésre, a kiégésre, a változásmenedzsmentre, a munkafolyamatok pontatlanságára, a rossz munkaszervezésre, a különböző vezetői stílusok hatásaira, az állandó bizonytalanságra (folyamatos szervezeti struktúra változás, állandó jogszabályi változások), a bizonytalansági tényezők kezelésére és annak hatásaira voltak visszavezethetők. Ezek miatt a **kutatásom célja** is annak a vizsgálata volt, hogy az egyes tényezők, a tényezők kezelése és azoknak a hatásai milyen kapcsolatban állnak egymással. A kutatás csak azt vizsgálja, hogy van-e összefüggés a változók között vagy sem. Illetve, amennyiben van, milyen szorosan függenek egymástól.

Az alap kutatás egy személyes indíttatású, induktív módszerű, kvantitatív (kérdőíves) felderítő jellegű, keresztmetszeti kutatás. A kérdőív egy interneten közzétett, survey technikával végrehajtott, véletlen (de csoportos) mintavétellel kivitelezett, önkitöltős kérdőív, melyben a különféle szekunder forrásokhoz képest hajtottam végre a személyes kutatásomat. A kérdőíves minta nagysága tervezetten 100-150 fő volt. A tervezett mennyiséget 40 darabbal (26,67%-kal) sikerült meghaladni, így mélyrehatóbb képet kaphattam a megoszlásról.

A vizsgálat feltevései: H (1): A katonai környezetben a kiégés legalább 20%-kal meghaladja az állami szféra más elemeinél (pedagógus, egészségügy (védőnő), rendvédelem, egyéb) mérhető kiégési arányt. **Eredménye:** a hipotézist igazoltnak tekintem. **H (2):** A folyamatos

racionalizálás, megújulás negatívan befolyásolja a szervezeti hatékonyságot és növeli a kiégést.

Vizsgálati téma: ez mennyire tetten érhető (kapcsolat) a katonai szigorúbban szabályozott munkakörnyezetben. **Eredménye:** a hipotézis egy részét igazoltnak tekintem. **H (3):** A katonai környezetben, a folyamatosan változó vezetők, az elvárásbeli különbségek, a bizonytalanságok nagyban befolyásolják a szervezet hatékonyságát (teljesítménycsökkenés) és növeli a kiégést.

Feltevés: a katonai környezetben a kapcsolat erősebb / magasabb, mint az állami szféra más elemeinél (pedagógus, egészségügy (védőnő), rendvédelem, egyéb) (kérdőíves vizsgálat).

Eredménye: a hipotézis egy részét igazoltnak tekintem.

A kutatás számos eredményt igazolt a kiégéshez kapcsolódóan, azonban a kutatás keresztmetszeti jellegére tekintettel, a kiégés mértékének változása - **H (2)** illetve a **H (3)** „... és növeli a kiégést” állítás statisztikai vizsgálat - így nem vált mérhetővé. A megfigyelt minta alapján, a kiégés szintjei szerint, zömében alacsony értéket mutatnak (53%), azonban szignifikáns értékben tartalmaz a közepes vagy moderált kiégési szintet is (44%). Az esetek kis százalékában (3%) magas kiégési szint is megfigyelhető volt. Az adatok miatt ez a jelenlegi állapot egy jó lehetőséget jelent ahhoz, hogy a kiégés magasabb szintjeit, az orvosi kezelést el lehessen kerülni különféle preventív minőségirányítási eszközökkel. A HR tekintetében ilyen eszközök például: **önismereti tréning, hatékony vezetői visszajelzések, vezetői odafigyelés, konfliktuskezelés, hatékony tárgyalástechnika, motivációs térkép használata (lásd a megoldási javaslatoknál) vagy akár a CAF használata.**

A minták alapján, a vizsgálatok tükrében, láthatóvá vált, hogy az állami szférában tevékenykedő nők a kiégésben jobban és magasabb arányban voltak érintettek. Az eredmények miatt javasolt, a munkaadóknak, hogy jobban kellene fókuszálniuk a nődolgozóakra, hogy a kiégés súlyosabb tüneteit és esetleges szövődményeiket elkerülhessék.

Javaslatok a kutatás folytatására vonatkozóan

Egyrészről, ezt a kísérletsorozatot érdemes lenne az esélyegyenlőséggel is, a juttatási és a teljesítményértékelési rendszerekkel is összehasonlítva végrehajtani mélyebb, átfogóbb szinten is. **Másfelől,** érdemes lehet, egy kontrol kutatás a honvédelemben szolgálatot teljesítő teljes személyi állományra vonatkozóan is (6 és 12 hónappal később). **Harmadrészt** ez a kutatás kíváncsivá tett az miatt, hogy a vizsgálat megismétlése után vajon merre felé tolná el az érték? Elértük már azt a pontot, ahol a kiábrándultság függvénye keresztezte a kimerültség függvényét vagy még előttünk áll? Az elvárások miatt (szerepek eljátszása – szülő, gyerek,

tanuló, munkatárs stb.) még mennyire nőhet a kimerültség az állomány körében, még mielőtt kilépne valaki a munkahelyéről?

Kapcsolódó területek lehetnek a kiégés elleni prevencióban: toborzás, megtartásánál és a kiválásnál is (teljes életcikluson át – recruitment – pre-boarding – onboarding – reboarding – offboarding