

„Addig kell a nehéz dolgokat megoldani, amíg könnyűek!”

*Mottó: „A pszichoszociális kockázatokat nem kellene kezelnünk, ha nem hoznánk őket létre!”*

**Szerző: Kapás Zsolt. Munkavédelmi szakmérnök, az Egészségesebb Munkahelyekért Egyesület elnöke, a Magyar Mérnöki Kamara Munkabiztonsági Tagozat elnökségi tagja.**

A Turisztikai és Vendéglátó Munkaadók Országos Szövetsége (VIMOSZ) adott megbízást egy ágazati kutatás elvégzésére a GINOP-5.3.4-16-2017-00029 turisztikai munkavédelmi pályázat alapján, amely a pszichoszociális kockázatok felméréssel bemutatja az ágazat fejlesztési lehetőségeit, valamint a jelenlevő pszichoszociális kockázatok mennyiségét és jellegét, különös tekintettel az idősödő munkavállalók helyzetére. A felmérés minőségbiztosítási feladatait ellátó vendéglátó-ipari szakértő szerint: „A kutatás, és annak eredményeként született tanulmány a szakmában igen nagy hiányt pótol. Az ágazatban évek óta nem állt rendelkezésre olyan konkrét kutatási anyag amely feltérképezte volna az ágazat működésében fellelhető munkahelyi biztonsági zavarokat”. A felmérés előkészítése során a VIMOSZ tagszervezeteinek, ezenkívül a MSZÉSZ, a Gyorsétkeztetők Egyesülete, a KISOSZ tagvállalatai, a VISZ tagjai is megszólításra kerültek, széles körben volt lehetőség a részvételre, az információk begyűjtésére.

De miről is van szó?

A felmérésben arra kerestük a választ, hogy az ágazatban a munkavállalók mit éreznek, mit gondolnak, mi az, ami számukra MÖS-t okoz. (MÖS: Munkával összefüggő stressz.) Munkával összefüggésben akkor jelentkezik stressz, amikor a munkakörnyezet követelményei meghaladják a munkavállaló azon képességét, hogy ezeket a követelményeket teljesítse.

A MÖS-t sokrétű veszélyek válthatnak ki:

1. A munka jellege, szervezése, irányítása (magas elvárások, időhiány, teljesíthetetlen határidők, kiszámíthatatlanság, szabályozatlanság, alacsony szintű ellenőrzés, megfélemlítés, erőszakoskodás, szociális környezet stb.) (pszichoszociális veszélyek)
2. Zaj, hőmérséklet stb. (fizikai okok)
3. Elvileg minden stresszorrá válhat, ami az egyén számára annyira megterhelő, hogy megoldhatatlan helyzetet teremt. A stresszt elidéző tényezők rendkívül különbözőek lehetnek (érzelmi veszteségek, katasztrófák, hosszan tartó megterhelések, élethelyzet változások, egyéb erős kémiai, fizikai ingerek).

Hogy a munkatársak miként érzene, mit gondolnak nem mindenhol és nem mindenki számára fontos. Pedig a munkavégzésük mennyisége, minősége, valamint az adott szervezet iránti lojalitásuk, áldozatvállalásuk szempontjából kulcsjelentőségű lehet!

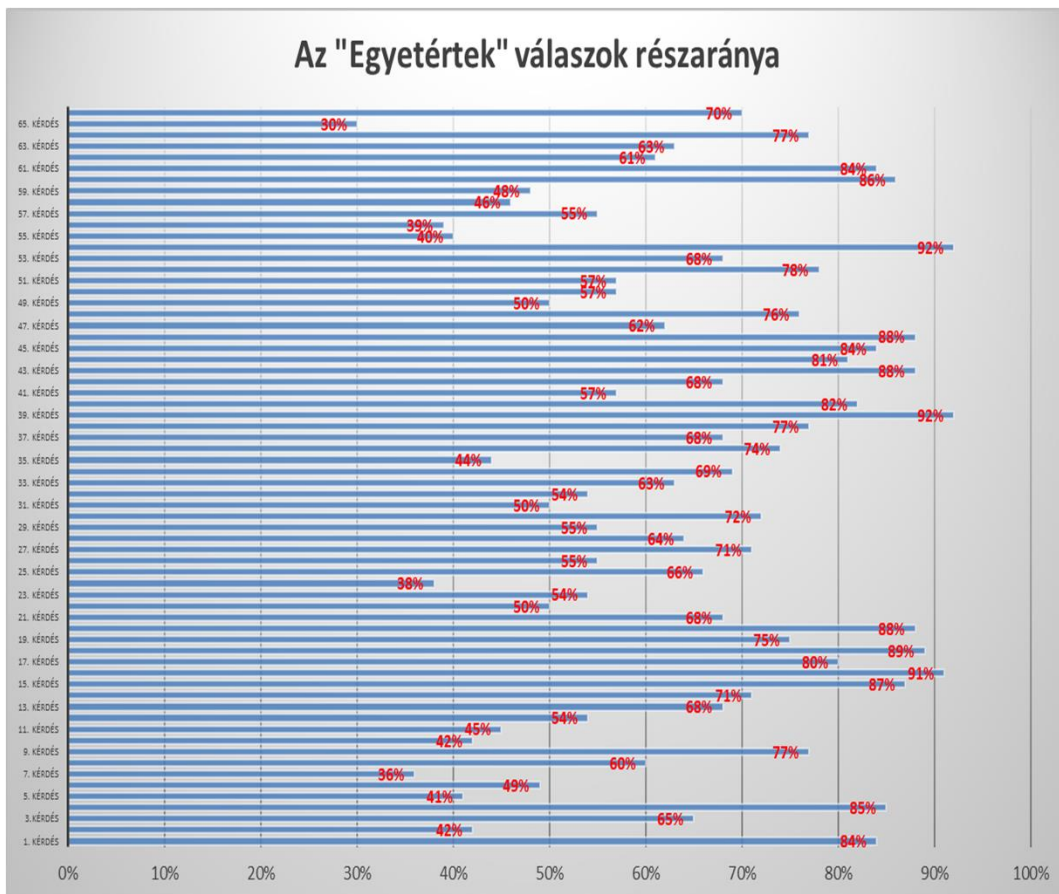
Gondolatébresztő: „Léket kap a hajó. Mindenki rohangál, mindenki menekül. A korlátnál egy ember áll, és nyugodtan dohányzik. Oda fut hozzá egy utas, és rárivall:  
-Ember! Te mit csinálsz? Csak álldogálsz, amikor süllyed a hajó? Süllyed a hajó!  
Az komótosan szív még kettőt a cigarettájából, majd megszólal:  
-Mit idegeskedsz, tied?”

Egy hajóban evezünk. Az egyikünk bukása a többiek bukását is jelentheti. Pedig, ha végig gondoljuk, akkor rá kell jönnünk, hogy minden szervezet, minden cég alapvető kompetenciáit a bennük dolgozó emberek adják. Ez kiemelten igaz a turizmus-vendéglátás területén dolgozó vállalatokra. Mégis, ha a munkaidő letelik, a kompetencia itt is hazamegy.

Ezért lényeges, hogy megtudjuk, milyen állapotban van ez a kompetencia, és a munkaadók ehhez az állapothoz miben és mennyire járulnak hozzá.

A felmérőlapon egy optimálisan működő szervezet jellemzésére alkalmas, pozitív kijelentések (66 db) szerepeltek. A felmérésben résztvevő egyrészt eldönthette, hogy szerinte az állítás igaz-e, avagy sem, valamint arról is nyilatkozhatott, hogy ez a nem-megfelelőség őt mennyire frusztrálja. Ezzel egyrészt egy tükröt kaphattunk az ágazatban folyó tevékenységekről, valamint a pszichoszociális kockázatok jellegéről és súlyosságáról.

Az egyetértek válaszok térképe jól mutatja a működésbeli megfelelések, illetve nem-megfelelések munkatársak véleménye szerinti részarányát. A térkép alapján megállapítható, hogy van tennivaló bőven!



A válaszok alapján azonosítható leggyengébb elemek (ezeknél volt tapasztalható a legkevesebb egyetértő válasz)

- A munkatevékenységem elvégzését követően, a munkaidőm letelte után nem érzek kellemetlen fáradtságot (42%)
- A munkafeladataimat úgy határozzák meg, hogy az elvégzéséhez rendelkezem elegendő idővel, nem kell kapkodnom (41%)
- • Az időszakonkénti „csúcsidőszakokban” jelentkező többlet terhelések sem okoznak nehézségeket, problémákat számomra a munkám megfelelő elvégzésében (42%)
- • Az általam elvégzett munkának megfelelő anyagi elismerést kapok (38%)
- Úgy gondolom, hogy ha jól dolgozom, akkor a munkahelyemen lehetőségem van az előmenetelre (44%)
- Nem szokott fájni a derekam a munkaidő végén (40%)
- Nem szokott fájni a nyakam a munkaidő végén (39%)
- A szükséges létszám mindig rendelkezésre áll, nekem nem kell mások helyett dolgoznom, csak a saját munkámmal kell törődnöm (30%)

Erősségeknek minősítették a válaszadók a következő elemeket (ezeknél volt a legnagyobb részarányú egyetértő válasz):

- Munkavégzésem környezetében nincsenek olyan eszközök, berendezések, amelyek működésétől félnék, tartanék. (91%)
- Munkahelyemen az egészségemet és biztonságomat veszélyeztető kockázatokat, ártalmakat pontosan ismerem (89%)
- A munkahelyemen, a munkafeladataim ellátása közben biztonságban érzem magam. (88%)
- Munkahelyemen a kollégáim nem zaklatnak, nem vagyok durva tréfák célpontja (92%)
- A munkatársaimmal kimondottan jó kapcsolatban vagyok (88%)
- A munkavégzésem során a munkatársaimtól kérhetek segítséget, támogatást, amit ők meg is adnak (88%)
- Nehéz időszakaimban sem érzem úgy, hogy „csak az alkohol segíthet” (92%)
- A vendégekkel mindig a megfelelő magatartást tanúsítom, emiatt a vendégekkel még sohasem kerültem konfliktusba. (86%)

A felmérés során valamennyi vizsgált elemnél talákoztunk nem-megfelelőséget érzékelő, jelző munkatárssal, és minden ilyen nem-megfelelőség eredményezett mérhető mértékű pszichoszociális kockázatot.

A pszichoszociális kockázatok további elemzése során arra a megállapításra juthatunk, hogy az 55 év feletti munkavállalók több területen szenvednek a fiatalabb korosztályoknál jelentősebb mértékű pszichoszociális kockázattól. A 66 állításból 35 esetében ez a korosztály jelezte a legnagyobb számban a nem-megfelelőségeket, és ezek náluk okozzák a legnagyobb pszichés igénybevételt is.

Különösen a munkatevékenység tartalma, mértéke, intenzitása, azok gyors tartalmi változása, az időszakos többletterhelés és az adott munkavállaló képzettsége, készsége, fizikai képessége összevetésekor érzékelhető jelentős mértékű össze nem illés.

A munkafeladatokhoz párosuló felelősség érzése is ezt a korosztályt érinti a legerősebben. A feladat-, felelősség- és hatáskörök szétcsúszása az 55 év feletti korosztálynál jelentősebb problémát, idegi terhelést okoz.

A vezetőkkel való kapcsolattartás, a vezetői kommunikáció, magatartás, a vezetői szereppel járó értékelési, minősítési, véleménykérési, segítői tevékenység milyenségére, formájára, tartalmára az 55 év feletti korosztály a legérzékenyebb, az ezekben fellelhető nem-megfelelőségek őket terhelik a legjobban.

A munkafolyamatok tervezésébe, fejlesztésébe való bevonás igényét ez a korosztály jelezte a legerősebben.

A munkavégzés feltételeivel – anyag-, információ szükséglet, munkakörülmények stb. – ez a korosztály a legelégedetlenebb.

A munkahelyen kívüli élet és a munkahely kapcsolatrendszerében az 55 év feletti korosztály érzi a legtöbb problémát.

A létszámhiány, illetve az abból fakadó túlmunka leghatározottabban szintén ezt a korosztályt terheli a legjobban.

A felmérés tükröt mutatott többek között arra is, hogy az idősödő munkatársak speciális, az életkoruk változásától függő új egészségi, mentális helyzete új kommunikációs, új vezetéstechnikai megoldásokat követel meg a mindenkori, különböző beosztású vezetőktől.

Ez a kommunikációs, vezetési változáskezelési képesség a felmérés eredményei alapján az ágazat vezetőinél első körben beavatkozást, fejlesztést igénylő terület. A felmérés alapján több javaslat is megfogalmazásra került. Ezek tartalma is jelzi, illetve alátámasztja, hogy a feltárt nem-megfelelőségek okai a működésben, a működésben szereppel bírók magatartásában, viselkedésében, kommunikációjában keresendők. A kockázatkezelésnek is értelemszerűen ugyanezen a szintéren kell megvalósulnia, erre kell irányulnia.

A felmérés módszertana – többek között – azzal a céllal került kifejlesztésre, hogy

- az eredményei alapján bővüljön az ágazat működésével kapcsolatos vezetői információ mennyisége és tartalma;
- az ágazat átfogó megelőzési stratégiájában a munkavégzéssel összefüggő stressz minimalizálására való vezetői törekvés a fontosságának megfelelő helyét elfoglalhassa;
- a munkavédelmi kockázatértékelés ágazati rendszerébe a pszichoszociális igénybevételek felmérése a lehetőség szerint épüljön be, váljon a munkavédelmi kockázatértékelés integráns részévé;
- a munkavédelmi kockázatkommunikáció fókuszterületei közé a pszichoszociális kockázatok kerüljenek be;
- a munkavédelmi képviselők felkészítésébe épüljön be a munkatársakkal folytatott kockázatkommunikáció fontossága;
- az ergonómiai tényezők figyelembe vétele a vendéglátóipari ágazat működési feltételeinek fejlesztési folyamatában;
- a munkatársaknál akkumulálódó ergonómiai, pszichoszociális kockázatokkal kapcsolatos tapasztalatot, tudást, mint ágazati tőkét kezelje az ágazat vezetése, és a

munkavédelmi képviselők bevonásával biztosítsa ennek a tudás-tőkének a hasznosulását;

- még inkább kerüljön felismerésre, hogy határos munkavédelmet, kockázatértékelést nem lehet megtervezni, megvalósítani azok nélkül, akiket egyébként a munkavédelem eszköztára meg akar védeni!

A pszichoszociális kockázatok jelenléte mindig a nem optimális működést jelzi. Ezek ismeretében lehet javítani a szervezet működését, versenyképességét. Az ágazati vállalkozások életében jelenlevő, egymás mellett futó tevékenységek fejlesztésének (például a szolgáltatási, a veszteségcsökkentési és a munkavédelmi tevékenységek) összekapcsolásával kevesebb erőforrás felhasználásával, sokkal nagyobb, integrált eredményt, szinergiát érhetünk el, mintha ezeket külön-külön kezelve és futtatva, pusztán területi részcélok kitűzésével, végeznék el. A felmérés fel kívánja hívni a figyelmet arra, hogy a valamennyi munkatárs bevonására való törekvéssel, a munkavédelmi képviselők aktív részvételével kialakítandó folyamatos kockázatkommunikáció a munkavédelmi innováció, a munkavédelmi teljesítmény növelésének a motorja lehet!

„Ne görbítsd el, mert akkor nem kell kiegyenesítened!” szól a kínai mondás. Ne használjunk fel erőforrásokat pszichoszociális kockázatok „gyártására”, mert akkor a kezelésükre sem kell erőforrásokat mozgósítanunk.