



TÁMOGATÓ MEGOLDÁSOK A KÖZIGAZGATÁS, VÉDELEM ÁGAZATBAN

HÁTTÉRTANULMÁNY

A GINOP-5.3.5.-18 számú

**„Munkaerőpiaci alkalmazkodóképesség fejlesztését célzó
tematikus projektek” című konstrukción belül**

III. MUNKAVÁLLALÓKAT SEGÍTŐ MEGOLDÁSOK A KÖZIGAZGATÁS, VÉDELEM ÁGAZATBAN – STRESSZ- ÉS KIÉGÉS KEZELÉS, A TÁVMUNKA LEHETŐSÉGE

Írta:

Dr. Búza László – Dr. Csete Árpád – Magasvári Adrienn – Dr. Szabó Andrea – Nagy Gábor

TARTALOMJEGYZÉK

I. Munkavállalókat segítő megoldások. A burnout tünetegyüttes előfordulása és prevenció igénye a hivatásos állományban.....	2
1. A burnout tünetcsoport fogalma, mibenléte	2
2. Kiegészítés a rendvédelmi ágazatban.....	5
3. A kiegészítés prevenciója.....	8
4. Új módszerek a kiegészítés megelőzésében.....	10
5. Összegzés és javaslatok	12
II. Távmunka és otthoni munkavégzés lehetősége a Nemzeti Adó-és Vámhivatalnál.....	16
1. A távmunka fogalmáról	16
2. Távmunka gyakorlat az USA-ban	17
3. Távmunka z Európai Unió tagállamaiban	17
4. Magyarországi tapasztalatok.....	20
5. Távmunka a közigazgatásban	23
6. Távmunka a rendvédelemben.....	25
7. Távmunka és otthoni munkavégzés a Nemzeti Adó-és Vámhivatalnál.....	27
8. Jogszabályi keretek.....	27
9. A távmunka törvényi szabályozása.....	28
10. Az otthoni munkavégzés	29
11. Az otthoni munkavégzés bevezetése	30
12. Az otthoni munkavégzés tapasztalatai.....	31
13. A távmunka és az otthoni munkavégzés jövője	33
Irodalom	37

I. Munkavállalókat segítő megoldások. A burnout tünetegyüttes előfordulása és prevenció igénye a hivatásos állományban

A kiégés – mely a WHO prognózisa szerint 2030-ra az egyik vezető halálókká válik – leginkább azokban a szakmákban van jelen, ahol emberekkel, emberek problémáival kell napi szinten foglalkozni, ahol az érzelmi igénybevétel az átlagnál nagyobb.¹

A kiégés nemcsak a munkavégzésre van káros hatással, de súlyosan erodálja az egyén életminőségét, és – ha hihetünk a WHO előrejelzésének – az életkilátásait is. A nemzetközi és hazai tanulmányok legtöbbször az egészségügyi dolgozók körében vizsgálja e jelenséget, mely – következtetések szerint – a segítő szakmák képviselői körében 40–60 százalékos gyakorisággal fordul elő.² Magyarországon átfogó kutatás, mely a tűzoltók, a katasztrófavédelmi dolgozók körében vizsgálná a kiégettség gyakoriságát, mértékét, még nem született. Jelen írás arra keresi a választ, hogy a hivatásos állományban milyen eséllyel fordulhat elő a burnout szindróma, illetve, hogy milyen lehetőségek állnak rendelkezésre a stressztűrés fejlesztése, a prevenció, a felismerés és a kezelés terén.

1. A burnout tünetcsoport fogalma, mibenléte

A kiégés (*burnout*) tünetegyüttes fogalma Herbert Freudenberger pszichoanalitikus nevéhez fűződik, ő használta azt 1974-ben egy bizonyos fajta szakmai viselkedés leírására.³ Instrukciói alapján kiégésnek azt a krónikus érzelmi túlterheltséggel, a reménytelenséggel, a

¹ Ivánkovits László (2018): Pszichés állapot és kiégés a mentők körében. 2018. április 30. Nővér 2018; 31(02). Elérhető: <https://elitmed.hu/kiadvanyaink/nover/psziches-allapot-es-kieges-a-mentok-koreben>

² Ádám Szilvia – Dombrádi Viktor – Mészáros Veronika – Bányai Gábor – Nistor Anikó – Bíró Klára (2020): Az Oldenburg Kiégés Kérdőív és rövidített változatának összehasonlító elemzése. Ideggyógyászati Szemle 2020. július 30. 2020; 73 (07-08) 231–240. 232.

Elérhető: <https://elitmed.hu/kiadvanyaink/ideggyogyaszati-szemle/az-oldenburg-kieges-kerdoiv-es-roviditett-valtozatának-összehasonlító-elemzése>

³ Fekete Sándor: Segítő foglalkozások kockázatai. Helfer szindróma és burnout jelenség. Psychiatria Hungarica 1991. 17–29. o. 19. o.

kompetenciahiány érzetével, valamint fokozott elidegenedéssel járó folyamatot nevezünk, mely negatív hatással van az egyén munkavégzésére, munkához való viszonyulására.⁴ Pines ennél is plasztikusabban foglalja össze a szindróma lényegét: abból indul ki, hogy az emberek egy számukra jelentős cél érdekében gyakorlatilag végtelen mennyiségű fizikai, érzelmi, mentális energiát képesek mozgósítani, ám amint azt látják, hogy mindez teljességgel hiábavaló, erőfeszítéseiket mások nem értékelik, bekövetkezik a kiégés. A kiégés – mondja Pines – nem más, mint *„fizikai, emocionális és mentális fáradtság, amit az emocionálisan megterhelő szituációkba való hosszú távú bevonódás eredményez”*.⁵

Aligha véletlen, hogy a kiégés fokának detektálására szolgáló mérőeszközök (mint például a Maslach-féle kérdőív⁶ vagy az Oldenburg Kiégés Kérdőív⁷) egyrészt a munkával kapcsolatos fáradtságot méri, másrészt a munkavégzéshez köthető kiábrándultságot, elszemélytelenedést, cinizmust.⁸

A kiégés egy hosszas folyamat eredményeként alakul ki, a folyamatot – mely több szakaszra bontható – stresszorok váltják ki, háttérben pedig az áll, hogy az egyén képtelenné válik a stressz kezelésére. A kiégés tehát egyenes következménye a krónikus stressznek, tünetei pedig nagyban hasonlítanak a depresszió tüneteire, habár lényeges látnunk, hogy a kiégés nem azonos a depresszióval.⁹

A kiégés kialakulásának első – idealista – szakasza a munkába állást követő időszakot öleli fel, amikor az egyén még tettekre kész, fűti a lelkesedés és örömmel tölti el, hogy segíthet másoknak. A második, túlazonosulási szakaszban fokozatosan szembesül a munka árnyoldalaival, a rossz munkakörülményekkel, az anyagi, erkölcsi elismerés esetleges hiányával, és idővel azt is felismeri, hogy nem lehet mindenkin segíteni. Ezt követi a stagnálás

⁴ Mészáros Veronika (2014): *Kiégés az egészségügyben – A kiégés korrelátumai, valamint megelőzésének lehetőségei*. Doktori értekezés. Budapest: ELTE Pedagógiai és Pszichológiai Kar; 2014

⁵ Pines A., Yafe – Yanai O. (2001): *Unconscious determinants of career choice and burnout: theoretical model and counseling strategy*. *J of Employment Counseling* 2001;40:50-64. Elérhető: <https://doi.org/10.1002/j.2161-1920.2001.tb00499.x>; idézi: Ádám et al. (2020) i.m. 232.

⁶ Maslach Burnout Inventory

⁷ Oldenburg Burnout Inventory; Demerouti E, Nachreiner F. Zur spezifität von burnout für dienstleistungsberufe: fakt oder artefakt. *Z Arbeitswiss* 1998;52:82-9.; hivatkozta: Ádám et al. (2020) i.m. 234.

⁸ Ádám et al. (2020) i.m. 234.

⁹ Ádám et al. (2020) i.m. 234.

(vagy, ha úgy tetszik, a kiábrándulás) szakasza, amikor már látványosan csökken az egyén munkateljesítménye; ha ilyenkor külső támogatást kap, a folyamat visszafordítható. Ez már nem feltétlenül igaz a frusztráció szakaszába jutott egyénre, aki saját tudását, képességeit is megkérdőjelezi, munkavégzése kiüresedik, kezd gépiessé válni. A legutolsó fázist az apátia uralja, az egyén már csak tárgyakként tekint a rá bízott emberekre (betegekre, ügyfelekre), gyakorta ellenséges velük szemben, beszűkülnek a gondolatai, végletesen fáradtabb, kimerültnek érzi magát, hajlamos a munkakötelezettségeit is elhanyagolni, állnadósul a szorongás, megjelennek a depresszió tünetei, a pszichoszomatikus betegségek, a függőségek vagy akár az önpusztítás.¹⁰

A legtöbb kutatás az egészségügyi dolgozók körében jelen lévő kiégéssel foglalkozik; megállapításaik szerint a magyar orvosok és ápolók kitétsége jóval meghaladja a külföldi kollégáikét: a magyarországi ápolók körében 36–73 százalék, az orvosok körében 34,8–95,5 százalék között alakul a szindróma gyakorisága, annak függvényében, hogy mely tüneteket tekintjük mérvadónak.¹¹ Azért sem mehetünk el szó nélkül ezen aggasztó tendencia mellett, mert klinikai tapasztalatok szerint a kiégés megnöveli a munkavállaló felmondási hajlandóságát, súlyosabb esetben pedig nagy valószínűséggel szervi panaszokhoz, függőségek kialakulásához vezet.¹² Előre megjósolható, hogy a járvány miatt bevezetett veszélyhelyzet és az egészségügyi szolgálati jogviszony nem javít a helyzeten.

A kiégés ilyenformán potenciális következménye a foglalkozási stressznek,¹³ Miként arra Maslach rámutatott, a kiégés nem kizárólag a gyógyító hivatások sajátja, előfordulhat minden olyan foglalkozási ágban, amelyben intenzív kapcsolatot kell emberekkel kialakítani.

¹⁰ Lubinszki Mária (2015): A kiégés komplex értelmezése és prevenciósi lehetőségei a pedagóguspályán.

Docēre et movēre – Bölcsész- és társadalomtudományi tanulmányok a Miskolci Egyetem Bölcsészettudományi Kar 20 éves jubileumára. pp. 263–276. 267. Elérhető: https://bolcsesz.uni-miskolc.hu/dok/jubileumikotet/25_lubinszki.pdf

¹¹ Ádám Szilvia – Torzsa Péter – Györffy Zsuzsa – Vörös Krisztián – Kalabay László (2009): Gyakori a magas fokú kiégés a háziorvosok és háziorvosi rezidensek körében. *Orvosi Hetilap* 2009; 150:317-23. Elérhető:

<http://real.mtak.hu/77161/1/oh.2009.28544.pdf>

¹² Ádám et al. (2020) i.m. 232.

¹³ Györffy Zsuzsa – Ádám Szilvia: Az egészségi állapot, a munkastressz és a kiégés alakulása az orvosi hivatásban. *Szociológiai Szemle* 2004/3. 109. o.

Újabbban tipikus menedzserbetegségként tekintenek rá, mely a nagy munkateherrel, egyúttal pedig nagy felelősséggel járó hivatások gyakorlói körében szedi áldozatait.¹⁴

2. Kiegészítés a rendvédelmi ágazatban

Az, hogy a rendvédelmi dolgozók különösen kitettek a túlzott stressznek, közismert tény. A munkavégzéssel együttjáró veszélyes helyzetek, az ügyfelekkel való kommunikáció, a tűzoltás, műszaki mentés során ért fizikális és mentális hatások, a konfliktus lehetőségét magukban rejtő szituációk sora, a gyakori túlmunka, az állandósult túlterheltség, a biológiai ritmust figyelmen kívül hagyó munkarend, az erkölcsi-anyagi megbecsülés hiánya, a szervezeti struktúra – mind-mind olyan tényező, mely folyamatos stresszt idézhet elő.¹⁵

A téma nemzetközi szinten rendkívül jól feldolgozott, számos olyan kutatás ismeretes, mely a rendvédelmi munka stresszforrásait igyekszik azonosítani. Kroes és Gould (1982) texasi rendőröket kért arra, hogy rangsorolják azokat a körülményeket, melyek a munkavégzés során a legnagyobb nehézséget jelentik számukra: a válaszadók a lista élére a vezetés részéről megmutatkozó közömbösséget, a támogató vezetés hiányát helyezték, ezt követték a szakmailag nehéz helyzetek (akcióban lévő rablók, felfegyverzett bűnözők elfogása stb.), illetve azok a szituációk, melyek emocionálisan viselik meg az embert (nyomozati munka pedofil bűncselekmények, családon belüli erőszak, emberölés stb. miatt).¹⁶ Ostrove és Pendergrass (1982) egy hasonló, rendőrök körében folytatott felmérés során a fentiekén túlmenően stresszorként azonosította a következőket: fluktuáció, létszámhiány a testületnél és az emiatt fokozódó munkateher, szakmai elismerés, illetve karrierlehetőség hiánya.¹⁷

Más kutatók (köztük Kaufmann és Beehr, 1989) ugyanakkor, e felmérések validitását nem megkérdőjelezve, amellet érveltek, hogy a legfőbb stresszforrást nem a munkavégzés nehézségei jelentik, hanem az, hogy az adott munkahelyen nem kielégítő a vezetés és a

¹⁴ Maslach burnout inventory. 2nd ed. Maslach, C., Jackson, S. E.: Consult Psychol Press, Palo Alto, California, 1986; hivatkozva: Ádám et al. (2009) i.m. 318.

¹⁵ Pikó Bettina (2002): Egészségpszichológia, Új Mandátum Könyvkiadó, Budapest, 2002. 200.o.

¹⁶ Sulyok Kinga: Kiegészítés és stressz a közsféra hivatásos állományában – A Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Rendőr Főkapitányság helyi szerveihez tartozó állomány vonatkozásában. Kézirat. Budapesti Corvinus Egyetem Közgazdaságtudományi Kar, Budapest, 2016. 13. Elérhető: http://publikaciok.lib.uni-corvinus.hu/publikus/szd/Sulyok_Kinga.pdf

¹⁷ Pendergrass, V.E. – Ostrove, N. M. (1982): A survey of stress in women in policing. Journal of Police Science and Administration, Pengilly, 1982. 303-309. o.; hivatkozva: Sulyok (2016) i.m. 13. o.

foglalkoztatottak közötti kommunikáció, illetve, hogy ebből adódóan a vezetés nem ismeri fel ez utóbbiak stressz- és konfliktuskezelés terén mutatkozó hiányosságait.¹⁸

Magyarországon is folyt több, a stresszorok azonosítását célzó kutatás a rendőrök körében. Szabó (2012) például arra mutatott rá, hogy a tisztek számára nem ugyanazok a tényezők jelentik a nagyobb pszichés megterhelést, mint amelyek a tiszthelyettesek számára jelentenek problémát.¹⁹ Borbély és társai (2018) szerint a stresszterheltség függ attól is, milyen régóta szolgál az egyén a rendőrség kötelékében: 14–17 évig nő a stresszterheltség, ezt követően enyhén ugyan, de felismerhetően csökken.²⁰ Borbély (2021) egy önálló kutatásában azonosított egy speciális stresszort, úgy találta, hogy a migrációs helyzet kezelésében való részvétel, azon belül is a déli határárnál teljesített szolgálat fokozott pszichés terhelést jelent az érintett állomány számára; ennek okai – többek között – a jelentős munkateher, a munka etikai vonatkozásai, a feladat kapcsán a szervezettel szemben támasztott elvárások a közvélemény, a döntéshozók részéről.²¹

Kifejezett rendőri/rendvédelmi kiégés-vizsgálatra kevesebb példát találunk a hazai szakirodalomban. Szeles és munkatársai 2012-ben időszakos alkalmassági vizsgálaton résztvevő rendőrök (összesen 8789 személy) bevonásával folytattak felmérést a Maslach-féle Burn-Out kérdőív alkalmazásával. A kutatás alapján arra derült fény, hogy a megkérdezettek 23 százaléka szenved közepes vagy magas szinten a kiégés valamely tünetétől. A hosszabb szolgálati idővel rendelkezők elégedetlenebbek voltak a vezetés színvonalával, a 40 és 50 életév közöttiek a munkaterhelést erősebbnek tartották, és nagyobb arányban számoltak be érzelmi kimerülésről. Az inkompetencia és az elégedetlenség érzése ugyanakkor nagyobb volt a fiatalok, illetve a magasabb beosztásúak körében.²²

¹⁸ Pikó Bettina: Orvosi szociológia, Medicina Könyvkiadó, Budapest, 2006. 79. o.

¹⁹ Szabó Erika: A munkahelyi egészségpszichológia és egészségfejlesztés rendszere a Magyar Köztársaság Rendőrségén, valamint a szubjektíve észlelt munkahelyi stresszterheltség jellegzetességei – különös tekintettel az idői tényezőre – a hivatásos állományú rendőrök körében. Doktori értekezés. Debreceni Egyetem, Debrecen, 2009;.

²⁰ Borbély Zsuzsanna – Fridrich Andrea Cecília – Tózsér Erzsébet: Az ideiglenes biztonsági határzár menti feladatellátás hatása a határzárát védők magánéletére. Honvédelmi Szemle 2018/6. 65–79. 67–68.

²¹ Borbély Zsuzsanna (2021): Specifikus stresszorok a rendvédelmi szervezeti kultúrában. Honvédelmi Szemle 149. évf. 2021/3. 92–107. 100.

²² Szeles Erika (2012): Munkahelyi stressz és kiégés a rendőrség személyi állománya körében. ORFK HSZ Egészségügyi Szakirányító és Hatósági Főosztály. Elérhető: https://www.bm-tt.hu › 1008_1100Szeles_Erika

ld.még ugyanerről: Kováts Daniella (2015): A rendészeti munka mentálhigiénés kérdései. Magyar Rendészet 2015/1. 21–38. 27–28.

Németh 2013-ban a Soproni Rendőrkapitányság dolgozóival (összesen száz személlyel) töltetett ki kiégés-tesztet, melynek alapján megállapította, hogy az állomány kiégése nem különösebben magas, még annak ellenére sem, hogy a vizsgálatba bevont rendőrök túlzott munkateherről és folyamatos stressz kitétségről számoltak be. A női munkatársak kiégési szintje alacsonyabbnak bizonyult, mint a férfiaké, a vezető beosztásúak kisebbnek érezték az érzelmi terhelést, mint az alacsonyabb beosztásban dolgozók.²³

Nagy 2013-as tanulmányában arra a kérdésre kereste a választ, hogy megállapítható-e összefüggés a büntetés-végrehajtási intézetek hivatásos foglalkoztatottjai körében tapasztalható kiégés és a krónikus magasvérnyomás (hipertónia) gyakorisága között. A Váci Fegyház és Börtön állományánál végzett időszakos orvosi alkalmassági vizsgálat eredményei azt mutatták, hogy a dolgozók 13 százaléka magas vérnyomásban szenved, és közöttük nagy volt a stressz-hipertóniások aránya, akik az orvosi rendelőben (vagyis stresszhelyzetben) produkáltak kiugróan magas értéket.²⁴

A hazai rendvédelmi stressz-, illetve kiégés-kutatásokat számba véve látható, hogy a hivatásos tűzoltói, illetve a katasztrófavédelmi állomány körében e tárgykörben átfogó vizsgálatra a közelmúltban nem került sor. Határozott álláspontom ugyanakkor az, hogy égető szükség lenne egy ilyen jellegű felmérésre, és nemcsak a katasztrófavédelemben dolgozók körében, hanem a teljes rendvédelmi hivatásos állományban.

E kutatás indokoltságát mi sem támasztja alá jobban, mint a BÉT Munkavállalói Oldal Szakszervezetei által kezdeményezett elégedettségi felmérés eredménye. A 2021 májusában felvett reprezentatív kérdőíves vizsgálat szerint a belügyi dolgozók 70 százaléka fontolgatja a pályaelhagyást, nagy többségük támogatná a kordedvezményes nyugdíj visszaállítását, az azonnali bérrendezést, továbbá „*a szociális juttatások és a kiégést megszüntető körülmények rendezését*”.²⁵

²³ Németh Csaba (2013): A burn-out jelensége a Soproni Rendőrkapitányságon. In: Kissné Zsámboki Réka (szerk.) (2013): Akikre büszkék vagyunk I. Válogatás a Benedek Elek Pedagógia Kar szociálpedagógia szakos

hallgatóinak XXXI. OTDK-ra benyújtott dolgozataiból. Nyugat-Magyarországi Egyetem Benedek Elek Pedagógiai Kar, Sopron, 2013. 4–38. 27–29.

²⁴ Nagy Imre (2013): A bv. intézetek hivatásos állományú tagjainál jelentkező burn-out szindróma és a hipertónia gyakoriságának összefüggései. Börtönügyi Szemle Börtönügyi Szemle 2013/2. 37–54. 49.

²⁵ A Belügyi Érdekegyeztető Tanács Munkavállalói Oldal értekezletén Együttműködési Megállapodást aláíró szakszervezetek elégedettségi felmérése 2021. 05. 01-i állapot Az elégedettségi kérdőív eredményei: 2021. 05. 01-i állapot. Elérhető: <https://www.brdsz.hu/images/cikkek/2021/kerd2.pdf>

„BÉT Munkavállalói Oldal: Dr. Pintér Sándor Úr Belügyminiszter, Miniszterelnökhelyettes, BÉT Kormányzati Oldal Elnöke; Tisztelt Belügyminiszter Úr!” Elérhető: <https://www.brdsz.hu/images/cikkek/2021/kerd1.pdf>

3. A kiégés prevenciója

A kiégést könnyebb megelőzni, mint kezelni. Anélkül azonban, hogy ismernénk a tüneteit és kiváltó okait, nem lehet sikeres a prevenció, és a korai felismerés is jóval nehezebb.²⁶ A kiégés kezelése során a szakember alapvetően két dolgot tehet: javaslatot tesz a munkakörülmények javítására vagy az egyén számára tesz javaslatokat a változtatásra. A szervezeti prevenció klasszikus eszközei az időszakos szupervízió, alkalmassági vizsgálat; a továbbképzés, szakmai tanulmányutak, melyek során az egyént új impulzusok érik; a munkahelyi háló kialakítása; a tehermentesítés (szabadságolás, akár hosszabb időre is; munkakör újratervezése, más munkakörbe áthelyezés; munkahelyváltás kezdeményezése).²⁷

A szervezeti prevenció lehet általános és specifikus. Az előbbi olyan stresszhelyzetekre keresi a megoldást, melyek gyakorlatilag bármelyik munkaszervezetben előfordulhatnak (például munka- és magánélet egyensúlyának felborulása), az utóbbi az adott hivatásra jellemző stresszorokra fókuszál (például a szakmai elismerés hiánya, alulfizettség).²⁸

Az egyéni szintű prevenció leginkább az önismeret növelésére, az önfejlesztésre, relaxációs, meditációs, illetve stresszoldó technikák begyakoroltására épül, rendszeres testmozgásra, hobbi és szabadidős tevékenységek folytatására ösztönzi a munkavállalót. A szakirodalom külön is kiemelt a testedzés (leginkább a futás, a gyaloglás, a kerékpározás, az úszás, a jóga) jelentőségét, egyrészt azért, mert javítja az egyén fizikai állóképességét, számos betegség (például keringési, mozgásszervi betegségek, kóros elhízás) megelőzésében segít, másrészt önmagában is örömet okoz a sport (endorfinok szabadulnak fel), kikapcsol, alkalmas a felhalmozódott feszültség levezetésére. nem utolsó sorban pedig a társas sporttevékenység

²⁶ Ádám et al. (2009) i.m. 322.

²⁷ Hajduska M. (2008): Krízislélektan. ELTE Eötvös Kiadó, Budapest, 2008.

²⁸ Szényei Gábor András – Ádám Szilvia – Gyórfy Zsuzsa – Túry Ferenc (2015): A kiégési szindróma megelőzése – a hagyományoktól a modern információs technológiáig. Magyar Pszichológiai Szemle, 2015, 70. 4/8. 847–862. 850. Elérhető: <http://real.mtak.hu/37484/1/0016.2015.70.4.8.pdf>

remek közösségi élmény, elemzések szerint azoknak, akik rendszeresen űznek többedmagukkal valamilyen sportot, jellemzően magasabb az életminősége.²⁹

A kiégés megelőzésében segítséget jelenthet a vallásgyakorlás, a családi, baráti, szakmai kapcsolatok ápolása, kisközösségek (lakóközösség, egyesület stb.) tevékenységében való részvétel, a másokkal való beszélgetés. Számos kutatás alátámasztja: azok a munkavállalók, akik kreatív szabadidős tevékenységeket folytatnak, rendszeresen sportolnak, aktív társasági-közösségi életet élnek, ritkábban érzik magukat fáradtnak, kialvatlannak, egy-egy rosszabb periódusuk után pedig gyorsabban regenerálódnak.³⁰

Egyes iskolák szerint ugyanakkor a megelőzésnek a szervezetet érintő és az egyénre irányuló eszközei mellett létezik egy harmadik útja is: támogató csoportot kell létrehozni, melyben a hasonló élethelyzetbe került résztvevők egymást segítik, közösen keresnek megoldást a problémáikra.³¹

Szokás a prevenció három típusát megkülönböztetni az egészség–betegség dimenziója mentén. Az elsődleges prevenció az egészséges személyek egészségének megővésére helyezi a hangsúlyt, míg a másodlagos prevenció a stressz kockázatának fokozottan kitett munkavállalók körében nyeri el értelmét, célja pedig a krízis minél korábbi felismerése annak érdekében, hogy a beavatkozást is minél hamarabb meg lehessen kezdeni. A harmadlagos prevenció azokra vonatkozik, akik már a kiégés határozott tüneteit produkálják, esetükben a feladat az állapotromlás megakadályozása.³²

A megelőzés és a beavatkozás gyakorta összemosódik, sok prevenciós módszer az akut kiégés kezelésében is sikeresen alkalmazható.³³ Az ugyanakkor egyáltalán nem mindegy, hogy az egyén a kiégésnek mely fázisában van: a lelkesedés időszakában a realitásokra kell felhívni a figyelmét, a stagnálás fázisában mozgósítani, motiválni kell őt, leginkább tréningek, fejlesztő gyakorlatok segítségével. A frusztráció szakaszába került egyén esetében el kell érni, hogy észrevegye a dolgok jó oldalát, az apátia szakaszában pedig új célok keresésére kell rávenni.³⁴

²⁹ Szényei et al.(2015) 852.

³⁰ Szényei et al.(2015) 850–851.

³¹ Szényei et al.(2015) 850.

³² Günther és Batra (2012); hivatkozva: Szényei et al. (2015) i.m. 850.

³³ Mészáros (2012); hivatkozva: Szényei et al. (2015) i.m. 850.

³⁴ Kovács Mariann (2006): A kiégés jelensége a kutatási eredmények tükrében. *Lege Artis Medicinae*, 16 (11), 2006. 981–987. 982–983.

A kutatók utánkövetés módszerével igyekeznek a preventív módszerek hatékonyságát vizsgálni. Egy, az egészségügyben 1564 személy bevonásával folytatott vizsgálat során a résztvevők egyik felénél személyorientált, másik felénél szerveztorientált módszereket alkalmaztak, az előbbieket esetében ez főként relaxációt, terápiás masszázst, zeneterápiát jelentett, az utóbbi keretében a team-munka, a belső kommunikáció, a közös problémamegoldó ülések kerültek fókuszba. Marin és társai (2014) összességében arra a következtetésre jutottak, hogy a munkára, munkaszervezetre irányuló beavatkozás eredményei hat hónapos távlatban sem mondhatók tartósak, az egyéni prevenció hatása ugyanakkor nagyjából két évig kitart, de csak abban az esetben, ha rendszeres időközönként emlékeztető üléseket tartanak.³⁵

4. Új módszerek a kiégés megelőzésében

Hosszú távú vizsgálatok ugyan még nem igazolták az újabb módszerek hatásosságát, ám a helyzet az, hogy valójában ezek a módszerek nem is annyira újak, hiszen évezredek technikákon (például zen meditáció) alapulnak. Az egyik ilyen innovatív lehetőség a mindfulness, a tudatos jelenlétben alapuló technika, mely abban segít, hogy az egyén képes legyen kontrollálni a saját életét. Három elemből áll: az ülő meditáció, a testérzékelés („body scan”) és a hatha jóga. Ezek a módszerek jóval többet nyújtanak, mint a hagyományos relaxáció, ugyanis fokozzák az empátiát és az önismeretet.³⁶

Szintén újdonság a kiégés-prevenció területén a reziliencia (ellenállóképesség, rugalmasság) fokozása, ezek a technikák a coping viselkedés és az énhatékonyság érzésének megerősítésén keresztül fejtik ki pozitív hatásukat, és arra igyekeznek rávenni az egyént, hogy élje meg tudatosan az egyes helyzeteket, egyúttal pedig bízson saját magában.³⁷

Az irányadó szakirodalom (Szényei et al, 2015) régi-új technikák sorában harmadikként a humort említi, melynek a stressz csökkentésére, a feszültség oldására gyakorolt hatása közismert, ám a burnout szindróma megelőzésére csak a közelmúltban kezdték alkalmazni. Van den Broeck és munkatársai (2012) egy 1200 munkavállaló körében folytatott kutatás során szoros összefüggést találtak a humor és a munka iránti elkötelezettség, lojalitás között. A humor

³⁵ Szényei et al. (2015) i.m. 851–852.

³⁶ Szényei et al. (2015) i.m. 853.

³⁷ Szényei et al. (2015) i.m. 853–854.

különösen akkor segít a túlterheltség, a munkahelyi konfliktusok kezelésében, ha az adott szervezetben nem túl erős a munkavállalók közötti összetartás, hiányzik a társas támogatás.³⁸

Az új technikákról szólva nem hagyhatjuk említés nélkül azt sem, hogy az okostelefonok, okoseszközök világában átalakul az orvoslás is, és egyre több területen kezdenek elterjedni a telemedicina eszközei. Ennek a jelentőségét tovább fokozza a koronavírus járvány, mellyel – úgy tűnik – meg kell tanulnunk együtt élni. Számos ágazatban bebizonyosodott, hogy bizonyos munkák otthonról is elvégezhetőek; ez azonban nem feltétlenül csökkenti a kiégés veszélyét, sőt, akár fokozhatja is. Mindebből az következik, hogy a munkastresszkezelés és a kiégésmegelőzés módszereit adaptálni kell az új helyzetre.

A telekommunikációs eszközök, mobilapplikációk (Skype, WhatsApp, Viber, Iadwise stb.) orvosi felhasználásra is alkalmasak, ezekkel gyorsan el lehet érni a segítségre szorulókat, aki akár az anonimitását is megőrizheti. Az internetes csevegőprogramok a szinkron kommunikációra teremtenek lehetőséget, email-ben feladatokat lehet küldeni a páciensnek, az internetes munkamédiás felületek az önsegítésre, önfejlesztésre is alkalmasak, videokonferencia révén nemcsak interjúk, de csoportos ülések is megtarthatók, és ezek hatékonysága semmiben nem marad el a személyes találkozással járó ülésektől. Kétségtelen, hogy a modern információs technológiák orvosi, pszichológusi terápiában történő felhasználása fokozott körültekintést igényel (etikai, adatvédelmi stb. kérdések), de ezzel együtt is számolni kell a térnyerésükkel.³⁹

Végezetül, meg kell említeni azt is, hogy az internet, illetve az okoseszközök és a stresszmenedzsment között fennáll egy, a fentieknél hétköznapiabb összefüggés is: sokan vannak ugyanis, akik egy fárasztó munkanapot követően a weboldalak böngészésével, fórumok látogatásával, zenehallgatással, különféle internetes játékokkal igyekeznek kikapcsolódni. Mindezekon túlmenően léteznek kifejezetten a stressz kezelésére, a kiégés megelőzésére kifejlesztett programok, a depresszió, az öngyilkossági hajlam mérésére szolgáló webalapú szűrőprogramok, vagy egyszerűen csak az életmódváltásra tippeket adó oldalak is.⁴⁰ Azok, akik a munkavállalók jólétéért, jól-létéért tartoznak felelősséggel, helyesen teszik, ha számolnak ezekkel a modern lehetőségekkel is.

³⁸ Szényei et al. (2015) i.m. 854.

³⁹ Szényei et al. (2015) i.m. 854–855.

⁴⁰ Szényei et al. (2015) i.m. 856.

5. Összegzés és javaslatok

A munkahelyi stresszmenedzsment és a kiégés-kutatás szakirodalma meglehetősen széles, és valóban nem lehet eleget foglalkozni ezzel a témával, hiszen köztudomású, hogy csak a jó fizikai és pszichés állapotban lévő munkaerő képes tartósan hatékonyan teljesíteni. Újabban egyre több (köztük hazai) kutatás vizsgálja, milyen tényezők növelik meg a burnout szindróma kialakulásának esélyét a rendvédelmi szakmákban.

A kiégés mérésére léteznek jól bevált tesztek, melyeket magyarországi mintán (leginkább egészségügyi dolgozók esetében) meggyőző eredményekkel alkalmaznak.⁴¹ A Szabó – Böröcz – Bilkei kutatócsoport pedig egy, kifejezetten a rendvédelemben dolgozók körében használható kérdőívet dolgozott ki, mellyel mérhető a mentális egészség, a munkahelyi stressz szintje és az esetleges kiégés.⁴²

Rendelkezésre állnak tehát a megfelelő vizsgálati eszközök, melyekkel lefolytatható egy nagymintás vizsgálat: csak ekként lehetne megbízható választ adni arra a kérdésre, hogy a hivatásos állományon belül mekkora a kiégett egyének aránya. Egy ilyen felmérés eredményeinek birtokában kerülne intézményi szinten a vezetés, országos szinten a minisztérium abban a helyzetbe, hogy megtegye a szükséges intézkedéseket a kockázati tényezők minimalizálása, a kiégés mértékének csökkentése érdekében. Álláspontom szerint a szakmai érdekképviselő feladata lenne egy ilyen felmérés indokoltságára felhívni a döntéshozók figyelmét.

A felmérés keretében szükséges tisztázni, hogy milyen körülmények, tényezők (például életkor, iskolai végzettség, munkarend, szolgálati idő, azonos szolgálati helyen eltöltött hosszabb idő, családi állapot, a családi háttér rendezettsége stb.) hajlamosítanak a burnout szindróma kialakulására. Más (egészségügyi dolgozók körében folytatott) kutatások alapján tudható, hogy nagyobb eséllyel érinti a kiégés azokat a dolgozókat, akik munkájukból fakadóan gyakran kerülnek extrém mértékű stresszhelyzetbe (például azok a mentősök, akik vonultak

⁴¹ Ádám et al. (2020) i.m. 237.; Ivánkovits (2018) i.m. 13.

⁴² Borbély (2021) i.m. 97.

már ki tömeges balesethez, jóval veszélyeztetettebbek).⁴³ Az is jelentőséggel bír, hogy az egyén milyen megküzdési stratégiákat ismer, stressz esetén alkalmaz-e negatív elkerülési stratégiákat (alkoholfogyasztás, szerhasználat), továbbá a nehéz élethelyzetekben milyen támogatást igényel vagy hajlandó elfogadni (például család, barátok, munkatársaktól érkező segítség; vallási, spirituális támogatás; pszichológus, pszichoterapeuta).

Álláspontom szerint nagy segítséget jelentene, ha megfelelőképpen tájékoztatnák az állományt a munkahelyi stressz és a kiégés veszélyeiről, a megelőzés lehetőségeiről, az önfejlesztés, a stresszkezelés módszereiről, arról, hogy miként ismerhetik fel magukon vagy társaikon a burnout szindróma kialakulását jelző tüneteket, miként kérhetnek segítséget akár a vezetőiktől, akár szakemberektől. Jó gyakorlatra akad példa: az Országos Mentőszolgálatnál 2013-ban létrehozták a Burnout Csoportot (jelenlegi elnevezése Pszichológiai és Mentálhigiéniai Csoport) pszichológusok részvételével; a csoport végzi a munkavállalók oktatását tréningek, előadások, esetmegbeszélések révén, másrészt ingyenes pszichés támogatást biztosít a hozzáfordulók számára, legyen szó akár munkahelyi, akár magánéleti krízisről.⁴⁴ Ezt mindenképpen követendő példának találom a rendvédelmi szervek esetében is.

A kiégéshez vezető tényezők sorában ugyanakkor számos olyan elem azonosítható, melyre a végrehajtó állománynak sok befolyása nincsen: úgy vélem, a döntéshozóknak fel kell ismerniük, hogy a túlzott munkateher, az anyagi és erkölcsi megbecsülés hiánya, a munkaszervezetben belüli kommunikáció hiánya ugyancsak a dolgozók kitettséget növelik. A probléma rendszerszintű, ezért rendszerszintű megoldásokra van szükség.

⁴³ Ivánkovits (2018) i.m. 15.

⁴⁴ Ivánkovits (2018) i.m. 16.

II. Távmunka és otthoni munkavégzés lehetősége a Nemzeti Adó-és Vámhivatalnál

1. A távmunka fogalmáról

A távmunka kifejezést Jack Nilles találta ki az 1970-es évek elején, aki megalkotta a „telework” és a „telecommuting” kifejezéseket, és definiálta a köztük lévő különbséget.

Telework - ha a munkával kapcsolatos utazásokat az információtechnológia valamely formája (például távközlés vagy számítógép) helyettesíti.

Telecommuting - amikor nem a dolgozó utazgat a munkahely és otthona között, hanem a munkája. A munkavállaló a hét egy vagy több napján munkáját nem a cég székhelyén, hanem saját otthonában vagy egy teleházban végzi. A lényeg, hogy a távmunkás kevesebbet vagy egyáltalán nem jár be (to commute=ingázni) a munkahelyére és vissza. (Forgács Tamás, Bohus Péter Pál, Ercsei Kálmán 2010, 180-181).

Az atipikus rugalmas foglalkoztatási formák közé tartozik a távmunka és az otthoni munkavégzés (magyarul: home office). Sokan keverik a két fogalmat vagy analóggént használják, azonban két különböző intézményről van szó.

A távmunka a munkáltatótól térben elkülönült munkavégzés megnevezése, míg az otthoni munka kifejezetten a munkavállaló otthonában valósul meg, mindkét esetben technológiai eszközök közvetítik a munka eredményét. Ebből a szempontból elmondható, hogy minden otthoni munka távmunka is egyben. (Állami Számvevőszék 2021,7)

A távmunkaformákat több szempont szerint különböztethetjük meg. Ahány forma, annyiféle karakterisztika jellemző. Minden szempontot figyelembe véve megkülönböztetünk:

- a munkavégzés helye szerinti: otthon, teleházban, teleirodában, szatellitirodában, virtuális irodában végzett, illetve mobil munkavégzést;
- a munkavégzés ideje szerinti: alkalmi, eseti, elsődleges (teljes), állandó, részleges távmunkát.
- munkajogi forma szerinti: munkaviszonyban – alkalmazottként végzett, vállalkozóként végzett, eseti megbízás alapján végzett távmunkát (ez utóbbira a nagyobb kockázat, nagyobb jövedelem jellemző);
- földrajzi kiterjedés alapján: helyben, agglomerációban, regionális keretek között,

határokon átnyúlva, virtuális térben végzett távmunkát;

- a tevékenység jellege szerinti: mobil szakmákat (alkotó munka), manuális tevékenységeket, kreatív munkákat;
- iparág szerinti: kisszámú távmunka-lehetőséget az ipari szektorban; informatikai, kommunikációs, banki, befektetési, biztosítási, idegenforgalmi, könyvvizsgálói, fordítói, hírügynökségi, szerkesztőségi, kiadói szegmensekben jelentkező tevékenységeket;
- kollektív vagy egyéni munkavégzési jelleg szerinti formákat.

(Budai Balázs Benjámin, 2016)

2. Távmunka gyakorlat az USA-ban

A távmunka az Egyesült Államokban terjedt el először az 1990-es évek elején-közepén, amikor a technológia – főleg a mikroprocesszorok és az informatikai hálózatok fejlettsége– elérte azt a szintet, amely lehetővé tette, hogy elsősorban a szellemi munkát és egyes szolgáltató tevékenységet végzők számára, hogy a tevékenységük és munkafeladataik egyre nagyobb részét a tényleges munkahelyüktől távol, az otthonukban végezzék el.

Az Egyesült Államokba, az 1970-es években legfeljebb csak néhány ezer távmunkában dolgozó munkavállaló volt, a számuk 1980-ra mintegy 100 ezerre nőtt, 1990-ben már közel 3 millió, az internet elterjedésével pedig robbanásszerűen nőtt a távmunkában dolgozók száma 1999-ben pedig már több, mint 15 millió amerikai dolgozott távmunkában.⁴⁵ Ez a szám folyamatosan nőtt és a Munkaügyi Statisztikai Hivatal egyik tanulmánya kimutatta, hogy 2019 -ben a foglalkoztatottak 24% -a végezte munkájának egy részét vagy egészét otthon azokon a napokon, amikor dolgozott, ez a szám 2020 -ra 42%-ra! emelkedett.⁴⁶

3. Távmunka z Európai Unió tagállamaiban

A távmunka, mint atipikus foglalkoztatási forma Európában kevésbé volt jellemző, mint az Egyesült Államokban.

⁴⁵ <https://webgobe.com/internet/bevezetes/e-melo/elmeleti-hatter.html>

⁴⁶ <https://www.bls.gov/news.release/pdf/atus.pdf>

Az 1970-es években és 1980-as évek elején az európai irodalom szkeptikusan tekintett a távmunkára, jövőbeli elterjedésére és hasznára. Ebben az időben kizárólag úgy fogalmazódott meg a modernebb számítástechnikai eszközökkel otthonról végzett munka, mint egyfajta „elektronikus bedolgozás”, és ehhez társultak a bedolgozáshoz kapcsolódó negatív értékítéletek, melyek az ily módon való munkavégzést szintén csak az alacsonyan képzett, alulfizetett foglalkoztatottakra korlátozta.

(Bankó Zoltán 2008, 183)

Az Európai Unió az 1990-es évek elején felismerte, hogy globális információs társadalomból nem maradhat ki, erre tekintettel 1993. december 5-én az Európai Bizottság elfogadta a „Növekedés, versenyképesség és foglalkoztatás: a kihívások és a 21. századba vezető utak” című fehér könyvet, amelyben már több helyen is említésre kerül a távmunka pl. *„Working conditions will be transformed by the greater flexibility possible with regard to working hours, the place of work itself (teleworking)”*⁴⁷

Az Európai Tanács 1993. december 11-én Martin Bangemann vezetésével felkért egy az Unió érintett ipari ágazatainak, felhasználóinak és fogyasztóinak képviselőiből álló szakértői csoportot jelentés összeállítására, amely az Európai Tanács 1994. június 24-25 között sorra kerülő ülésére "Európa és a Globális Információs Társadalom Ajánlások az Európai Tanácsnak" címmel készült el. A jelentés alapján dolgozta ki az Európai Bizottság Európa útja az információs társadalom felé: Akcióterv című dokumentumot, ami az információs társadalomhoz a gazdaság és a jog felől közelített.

A Bangemann-jelentés tíz kiemelt alkalmazási területe közül az első a távmunkavégzés: „Több munkahely és új munkahely egy mobil társadalomért”. A fejezet a távmunka-végzéssel kapcsolatos teendőket a következőképpen határozza meg: —*Az otthonokban és műholdas hivatalokban végzett távmunka előmozdítása, hogy az ingázóknak ne kelljen többé hosszú utat megtenniük a munkahelyükre. Az adott helyszínről elektronikusan csatlakozhatnak tetszőleges szakmai környezethez, függetlenül a használatban lévő rendszertől.* (Bangemann, 1994, 25) A távmunkavégzés előnyét a Bangemann-jelentés úgy foglalja össze, hogy a nagyobb termelékenységéből, a megnövekedett rugalmasságából és a költségtakarékosságából egyaránt

⁴⁷ A munkakörülmények is megváltoznak, a munkahely tekintetében is rugalmasak lesznek (távmunka) Growth, competitiveness, employment the challenges and ways for ward into the 21st century 1 22. oldal.

profitálhatnak a nagy-, a közepes- és a kisvállalkozások, valamint az államigazgatás. Célként fogalmazza meg 20 városban 1995 végéig kísérleti távmunkavégzési központok kialakítását legalább 20.000 alkalmazott bevonásával. Az a cél, hogy 1996-ra a szellemi dolgozók 2 %-a távmunkavégző legyen. A Bangemann-jelentés egészen 1999-ig volt hatályban. (A távmunka elmélete és gyakorlati alkalmazásának lehetőségei Doktori értekezés, Forgács Tamás 2009, 39.)

Az Európai Bizottság 2000. június 20-án elindította a szociális partnerek tanácskozását az ipari kapcsolatok modernizálásáról és fejlesztéséről, amelynek egyik fő feladata volt egy alapelvecsomag kifejlesztése, amely kiterjedt a távmunkával kapcsolatos keretrendelkezések létrehozására. Ez a folyamat 2 évig tartott és 2002. július 16-án az Európai iparágközi szociális partnerek kötöttek⁴⁸ egy Keretmegállapodást a távmunkáról. Ki kell emelni, hogy az egyezmény csak az európai szociális partnerek megállapodása volt, amely az önkéntességre, a diszkriminációra, az adatvédelemre, a magánéletre, az eszközökre, az egészségre és a biztonságra, a munkaszervezésre illetve a képzésre fókuszált.

Az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság 2017 -ben hirdette ki a Szociális Jogok Európai Pillérét, amelynek egyik kulcsterülete a tisztességes munkafeltételek biztosítása volt, és többek között a szociális biztonság, a bérek, a munka és magánélet összehangolása, a munkahelyi biztonság és egészségügy stb. területén kíván jogokat biztosítani, az atipikus munkavállalóknak ,köztük a távmunkát végzőknek is⁴⁹, azonban külön egységes jogi szabályozás a távmunkára nem született.

Léteznek irányelvek, amelyek a távmunkát végzőkre is vonatkoznak, így a munkaidő-szervezésről szóló 2003/88/EK irányelv, a munkahelyi biztonságról és egészségvédelemről szóló 89/391/EGK irányelv, az Európai Unióban alkalmazandó átlátható és kiszámítható munkafeltételekről szóló (EU) 2019/1152 irányelv, valamint a munka és a magánélet közötti egyensúlyról szóló (EU) 2019/1158 irányelv.

⁴⁸ Európai Szakszervezetek Szövetsége (ETUC), EUROCADRES/CEC (Európai Szakmai és Vezetői Személyzet Tanácsa), az Európai Üzleti Szövetség (UNICE), az Európai Közösségi Szerepvállalással rendelkező Vállalkozások és Általános Gazdasági Érdekező Vállalkozások Központja (CEEP), az Iparosok és Kis- és Középvállalatok Európai Szövetsége (UEAPME).

⁴⁹ https://www.parlament.hu/documents/10181/4464848/Infojegyzet_2020_7_tavmunka.pdf/80c2a726-b98d-0c81-363e-1f1023acab8e?t=1585506935186

A világválság előtti 10 évben lassan nőtt a távmunkát végzők száma az EU-ban (27 tagállam), 2019-ben a foglalkoztatottak mindössze 5,4% -a dolgozott általában otthonról. Azok száma, akik néha dolgoznak távmunkában a 2009 -es 5,2% -ról 2019 -re 9% -ra nőtt.⁵⁰

A 2015. évi európai munkakörülmény-felmérés adatai szerint a távmunkát végző munkavállalók aránya magas volt két skandináv országban, Dániában (37%) és Svédországban (33%) , valamint Hollandiában (30%), átlagosnak mondható például Luxemburgban (26%), Franciaországban (25%), Észtországban (24%), Belgiumban (24%) és Finnországban (24%), az uniós országok felében pedig alacsony: 12–13% (Németország, Spanyolország, Bulgária, Litvánia és Románia), sőt 7–11% (Olaszország, Csehország, Lengyelország, Szlovákia, Portugália és Magyarország. Általában az „alkalmi távmunka” kategóriájába tartozik a távmunkában dolgozók fele, és kicsivel kevesebb mint negyede dolgozik „rendszeres távmunkában” (otthonról)⁵¹

A világválság az EU tagállamaiban is megnövelte a távmunkát végzők számát, 2020-ban a 15-64 év közötti uniós foglalkoztatottak 12,3 százaléka dolgozott otthonról. Finnország vezette a listát a foglalkoztatottak 25,1%-kal, majd Luxemburg (23,1%) és Írország (21,5%) következett. Legalacsonyabb háztartásban dolgozók aránya Bulgáriában (1,2%), Romániában (2,5%), Horvátországban (3,1%) és Magyarországon (3,6%) volt.⁵²

Az Európai Parlament 2021. január 21-én jogalkotásra kérte fel az Európai Bizottságot, hogy jogszabályban biztosítsa a „lekapcsolódáshoz való jogot” (Right to disconnect), jogosult legyen a munkavállaló ahhoz, hogy munkaidőn túl nem kell elérhetőnek maradnia, kijelentkezhet a munkahelyi hálózatokból, tartózkodhat a munkával kapcsolatos elektronikus kommunikációtól a munkaidőn kívül. Emellett a parlamenti képviselők minimumkövetelményekkel szabályoznák a távmunkát, pontosan meghatározva a munkafeltételeket, valamint a munka- és a pihenőidőt.

4. Magyarországi tapasztalatok

⁵⁰ https://ec.europa.eu/jrc/sites/default/files/jrc120945_policy_brief_-_covid_and_telework_final.pdf

⁵¹ Európai Bizottság (2020): „Telework in the EU before and after the COVID-19: where we were, where we head to”. Science for Policy Briefs.

⁵² <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/edn-20210517-2>

Hazánkban a távmunka az 1990-es években szinte ismeretlen fogalom volt, amelynek többek között oka volt az informatikai eszközök és az elektronikus infrastruktúra hiánya, a megszokottól eltérőtől idegenkedő rugalmatlan munkaerő, az intézményi innováció hiánya.

Ahogy fejlődtek az informatikai szolgáltatások úgy lett fejlettebb a gazdálkodói szféra és az közigazgatás informatikai technológiája, azonban ez még mindig nagyon alacsony szinten állt.

A távmunkával először a megváltozott munkaképességűek, a gyermeküket nevelő anyák és hátrányos térségekben élők otthoni foglalkoztatásának elősegítését próbálták megoldani.

1996-ban a Munkaügyi Minisztérium és a Miniszterelnöki Hivatal által alapított Modernizációs és Integrációs Projekt Iroda (PROMEI Kht.) kezdte meg a távmunkavégzés hazai bevezetésének előkészítését, majd kilenc intézmény szándéknyilatkozatot írt alá a modernizációs program megvalósításának érdekében. 1997. december 2-án megalakult a Futuris Magyar Modernizációs Rt. a vezető távközlési és informatikai vállalkozások és a bankszféra (Antenna Hungária, Kvantum Investment Bank, Magyar Fejlesztési Bank, Matáv) szövetsége a magyarországi információs társadalom kialakítására.

1998. január 12-én megalakult a Távmunka Koordinációs Közhasznú Társaság, amelynek kiemelt feladata volt, hogy a munkaadókat összehozza az otthon végzett számítógépes munkára vállalkozókkal, képzéseket tartott, és tanulmányokat készített a távmunka fogadtatásáról és lehetőségeiről.

Az adatbázis létrehozása és kommunikációja után munkavállalói oldalról meg is volt a siker, több mint tízezer ember regisztráltatta magát a rendszerben. A Kht. azonban megfeledkezett a munkáltatói oldal megfelelő tájékoztatásáról, és így – saját finanszírozásból – mindösszesen 250 távmunkahelyet tudott létrehozni, azokat is célzottan a hátrányos munkaképességű és a gyermeküket egyedül nevelő anyák számára.

2003 februárjában új lendületet kapott a távmunka ügye, a Foglalkoztatási és Munkaügyi Minisztérium megalapította a Távmunka Tanácsot, amely már az Európai Unió belüli kihívásokra adott válaszként értelmezhető. A tanács az e munka, információs társadalom kormányprogram végrehajtását felügyelte az Európai Unió akciótervének részeként.

(Szabó, Katalin - Becskey András, 2003, 9.)

Magyarországon 2004-ig nem volt jogi szabályozása a távmunkának. Akkor a foglalkoztatással összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2004. évi XXVIII. törvény módosította a

Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. törvényt, bevezette a távmunka-végzés fogalmát és intézményeit.

A jogszabály általános indokolása megállapítja, hogy az informatika fejlődésével, használatának egyszerűsödésével, széleskörű hozzáférhetőségével a munka világa átalakul, és a távolság, mint a munkavégzés akadálya, megszűnőben van és a távmunka új alternatívát jelent, amelyet a jogirodalom az atipikusnak nevezett munkaviszonyok közé sorolja.

A távmunkavégzés jellemzői: a munka

- a munkáltató szervezetétől elkülönített helyen,
- számítógéppel történik,
- és elektronikus úton valósul meg a kapcsolattartás a munkaadóval.

Az indokolás hivatkozik továbbra a távmunkáról szóló Keretmegállapodásra és megállapítja, hogy a távmunka nem önálló jogviszony, végzése munkaviszony keretében történik, ezért szabályozza a jogalkotó az Mt-ben.

Tekintettel arra, hogy a távmunka munkajogi szabályai nem csak a munkaviszonyban foglalkoztatottakra, de a köztisztviselőkre és közalkalmazottakra is kiterjednek, ezért a norma módosította a köztisztviselők jogállásáról szóló 1992. évi XXIII. törvényt (Ktv.). Az indokolás szerint a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény (Kjt.) módosítására azonban nem volt szükség, mert a közalkalmazottakra az Mt. minden olyan rendelkezése vonatkozik, amelyet a Kjt. nem tilt kifejezetten.

A törvény módosította a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvényt, amely szerint a munkavállaló az igazolt kiadások alapján költségként számolhatja el a távmunkavégzéshez, valamint a kapcsolattartáshoz szükséges nem anyagi jószág, számítógép, számítástechnikai eszköz megszerzésére fordított kiadásokat, az internethasználat díját, a munkáltató székhelyétől, telephelyétől elkülönült munkavégzési hely bérleti díját, a fűtés, a világítás és a technológiai energia díját.

A munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvény módosításával a jogalkotó a munkavédelmi előírásokat a távmunkahelyekre is kiterjesztette, ezért módosult a munkaügyi ellenőrzésről szóló 1996. évi LXXV törvény is.

A jogi szabályozás ellenére Magyarországon a pandémiáig a mérsékelt rugalmas munkaerő piac miatt a távmunkára és az otthoni munkavégzésnek nem volt hagyománya, a munkaadók – néhány multinacionális vállalat kivételével – nem vezették be, a munkavállalók pedig információk hiányában nem is igényelték, az államigazgatásban pedig fel sem merült annak alkalmazása. A KSH szerint 2018 I. negyedévében az alkalmazottak 3,7%-a, 144 ezer fő dolgozott távmunkában.⁵³ Az így foglalkoztatottak aránya egészen 2020. márciusáig tartóan 3% alatt volt.

A világvjárvány hatására megváltozott munkaerőpiaci helyzetben megnőtt a távmunka, illetve home office jelentősége, ezért 2020 tavaszától egyre emelkedett az így dolgozók száma, a foglalkoztatottakon belüli arányuk a májusi csúcs alkalmával 17%-ot ért el (kb. 760.000 fő). A korlátozások feloldása után sokan mentek vissza a munkahelyükre dolgozni, azonban az őszi második hullámmal együtt megint emelkedett az otthonról dolgozók száma és a KSH adatai szerint 2020 egészére nézve 8,6%-ot tett ki, ami háromszorosa volt a megelőző tíz év 2,9%-os átlagának.

2021. februárjában a harmadik hullám kezdete után 482 ezer fő, a foglalkoztatottak 11%-a,⁵⁴ júniusban pedig 8,5%-a dolgozott távmunkában vagy home office keretében.⁵⁵

5. Távmunka a közigazgatásban

Az információs és kommunikáció technológiák, alapvetően az internet elterjedése alapjaiban változtatta meg a modern társadalmak életét. A közigazgatásnak is adaptálódnia kellett ezekhez a változásokhoz és át kellett alakítani a szolgáltatási rendszerét. A kormányzatok hamar felismerték, hogy az elektronikus ügyintézés bevezetésével az állampolgároknak és a vállalkozásoknak gyors, kényelmes és hatékony szolgáltatást nyújtanak, amely mind az ügyfelek mind pedig a közigazgatási szervek oldalán tényleges megtakarításokat eredményeznek. Fő feladat volt az e-közigazgatás feltételeinek a megteremtése.

Ehhez szükséges egyik legfontosabb uniós jogszabály az Európai Parlament és a Tanács 910/2014/EU rendelete (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK

⁵³ https://www.ksh.hu/stadat_evkozi_9_10

⁵⁴ <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/koronavirus-tavmunka/index.html>

⁵⁵ <https://www.ksh.hu/heti-monitor/> 2021. augusztus 19.)

irányelv hatályon kívül helyezéséről (eIDAS) volt, amely 2016. július 1-jétől lépett hatályba Magyarországon.

Az (eIDAS) rendelet a vállalkozások, polgárok és hatóságok közötti, EU-szerte létrejövő biztonságos elektronikus interakciók új európai jogi keretét hozza létre, célja az uniós szintű elektronikus tranzakciókkal kapcsolatos bizalom növelése, az online köz- és magánszolgáltatások, valamint az e-kereskedelem hatékonyságának a növelése volt.

A rendelet felszámolta az elektronikus azonosítás használatát akadályozó korlátokat az EU-ban és egységes uniós szabályozás vonatkozik az elektronikus azonosításra, a bizalmi szolgáltatásokra, a felügyeleti szervekre, az elektronikus aláírásra, az elektronikus bélyegzőre, az elektronikus időbélyegzőre, az elektronikus dokumentumokra, a kézbesítési szolgáltatásokra.

Magyarországon már ezt megelőzően megjelentek kormányrendeletekben⁵⁶ a Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások (SZEÜSZ-ök)⁵⁷, és hamarosan megszületett a 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól és a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól, amellyel az állam kötelezővé tette a közigazgatási szerveknek az elektronikus ügyintézés lehetőségének a biztosítását, ezáltal lényegében megvalósult az e-közigazgatás, amely a technológia gyors változásával eljutott oda, hogy ma már mobiltelefon applikációval intézhetik az állampolgárok a közigazgatási ügyeiket (OkmányApp⁵⁸).

Az e-közigazgatás elterjedése – néhány kivétellel – nem igényli, hogy az ügyfél fizikálisan is érintkezzen az ügyintézővel, és pontosan ez az egyik központi eleme, hogy az ügyfél megfelelő eszköz birtokában (pl. mobiltelefon) bárhol tudja az ügyeit intézni nem kell ez „irodába” bemenni.

⁵⁶ 82/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet a Ket. e-ügyintézással kapcsolatos kormányrendeleteinek módosításáról, 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról, 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet az egyes e-ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről, 85/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet az e-ügyintézés részletes szabályairól

⁵⁷ az e-közigazgatási szolgáltatások olyan új általános formája, amelyek segítségével az eddig papír alapú ügyintézési folyamatokat gyorsabban, költséghatékonyabban és ügyfélorientáltan lehet elektronizálni, ezáltal segítséget, egységes hozzáférést és színvonalú szolgáltatásokat nyújtva az eljárásokat lefolytató közigazgatás szervek és az e-közigazgatási ügyintézéseket igénybe vevő ügyfelek (természetes és nem természetes személyek) számára. https://nyilvantarto.hu/hu/szabalyozott_elektronikus_ui

⁵⁸ <https://nyilvantarto.hu/okmanyapp/okmany-app>

A másik oldalról nézve a közigazgatási feladatok nagy része elektronikus kommunikációs csatornákon (telefon, számítógép, internet) is elvégezhető, nem igényli az ügyintéző irodában tartózkodását, az akár otthonról is elvégezhető.

Ennek ellenére a világjárvány miatti korlátozások bevezetéséig kevés kivétellel a távmunka és az otthoni munkavégzés nem volt jellemző a közigazgatásban, a feladatellátás nagy része a megszokott munkarend szerint a közigazgatási szervek épületeiben és irodáiban zajlott annak ellenére, hogy az infrastrukturális feltételek (számítógép, internet) általában adottak voltak. Nem voltak meg a jogszabályi keretek, a részletes belső rendelkezések, a szervezeti, személyi és kulturális feltételek.

A pandémia változást hozott, azonban a közigazgatásban az előzőek miatt az első két hullám (2020 március-május, november-december) idején kevés helyen, és esetlegesen engedélyezték az otthoni munkavégzést.

Ez megváltozott a harmadik hullám megjelenésekor, amikor a védelmi intézkedések ideiglenes szigorításáról szóló 104/2021. (III. 5.) Korm. rendelet 12. §-ában 2021 március 8-tól a kormány elrendelte az otthoni munkavégzést: a közigazgatásban foglalkoztatott személyek a munkájukat a munkavégzés rendes helyétől eltérően, a lakó-, illetve tartózkodási helyükön, saját eszközeikkel végzik.

Munkahelyen történő munkavégzés rendelhető el azok számára, akiknek esetében ez feltétlenül szükséges, így különösen a koronavírus-világjárvány elleni védekezésben részt vevők, valamint azok számára, akiknek az elvégzendő munka jellege a lakó-, illetve tartózkodási helyükön történő munkavégzést nem teszi lehetővé.

A kötelező otthoni munkavégzés 2021. május 10-ig volt hatályban, amikor a védelmi intézkedések lépcsőzetes feloldásának negyedik fokozatára tekintettel a veszélyhelyzet idején alkalmazandó védelmi intézkedéseket szabályozó kormányrendeletek módosításáról szóló 233/2021 (V.6.) Kormányrendelet megszüntette azt visszaállt az általános munkarend.

6. Távmunka a rendvédelemben

A rendvédelmi szervekre (rendőrség, hivatásos katasztrófavédelmi szerv, büntetés-végrehajtási szervezet, az Országgyűlési Őrség, a polgári nemzetbiztonsági szolgálatok), mint speciális

közigazgatási szervekre is elmondható, hogy sem a távmunka sem az otthoni munkavégzés egyáltalán nem volt jellemző, a jogszabályok nem rendelkeztek róla.

A világjárvány megváltoztatta a hozzáállást ezen a területen is, a hivatásos állományú tagokra vonatkozó a rendvédelmi feladatokat ellátó szervek hivatásos állományának szolgálati jogviszonyáról szóló 2015. évi XLII. törvény (Hszt.) 2020. július 1-jétől hatályos új 153/A. §-a igaz a távmunkáról nem, hanem az otthoni munkavégzésről rendelkezik, miszerint a hivatásos állomány tagja az állomány illetékes parancsnokával történt megállapodása esetén szolgálati feladatait a szolgálati helyétől eltérően lakó-, illetve tartózkodási helyén, saját eszközeivel is végezheti.

Az otthoni munkavégzésre irányuló megállapodás megkötését az állományilletékes parancsnoknál lehet kezdeményezni, és abban az esetben kerülhet sor rá, ha a szolgálati feladatok jellege azt lehetővé teszi, valamint a szolgálati helyen ellátandó feladat körében kezelt - keletkező, felhasznált, feldolgozott és továbbításra kerülő - adatok védelmére, biztonságára vonatkozó követelmények lehetővé teszik azoknak információtechnológiai vagy számítástechnikai eszközzel történő továbbítását.

A megállapodásban rögzíteni kell:

- az otthoni munkavégzés idejét,
- az egyedileg elvégzendő szolgálati feladatokat,
- a rendvédelmi szerv által a munkavégzéshez biztosított eszközöket, valamint a hivatásos állomány tagja saját eszközével történő munkavégzését,
- a kapcsolattartás
- az elvégzett munka leadásának módját és idejét.

A hivatásos állomány tagja köteles biztosítani, hogy az általa használt eszközhöz, illetve az azon tárolt adatokhoz más ne férhessen hozzá. A szolgálatteljesítés felfüggesztésekor a hivatásos állomány tagja köteles a felhasználói profilját zárolni, vagy az informatikai eszközt kikapcsolni, ezzel is megakadályozva az illetéktelen hozzáférést.

A részletszabályok megalkotását a törvény a rendvédelmi szerv hatáskörébe utalja.

7. Távmunka és otthoni munkavégzés a Nemzeti Adó-és Vámhivatalnál

A Nemzeti Adó-és Vámhivatalra (NAV), ugyanúgy, mint a közigazgatási szervekre 2020 márciusáig általánosan nem volt jellemző sem a távmunka sem pedig az otthoni munkavégzés, egyes munkavállalókat főleg informatikai szakterületen foglalkoztatta a szervezet ilyen formában.

A koronavírus okozta hirtelen változások azonnal felértékeltek az az otthoni munkavégzés szerepét és jelentőségét. Először belső rendelkezésekben lett szabályozva, utána pedig törvényben lett mindkét jogintézmény rögzítve.

8. Jogszabályi keretek

Az APEH-VP (2011) integrációt megelőzően a pénzügyőrökre vonatkozó korábbi jogszabályok a 2004. évi XIX. törvény a Vám- és Pénzügyőrségről és a fegyveres szervek hivatásos állományú tagjainak szolgálati viszonyáról szóló 1996. évi XLIII. törvény a távmunkával kapcsolatban semmilyen rendelkezést nem tartalmazott, azonban megjelentek már egyes elemei.

A Vám-és Pénzügyőrség vám, jövedéki és rendészeti igazgatásban a VPOP területi referensei dolgoztak jelenlegi fogalmaink szerinti „távmunkában”, ami azt jelentette a gyakorlatban, hogy hetente 2-3-4 napot Budapesten dolgoztak a VPOP-n saját osztályukon, egyébként meg helyben (Székesfehérvár, Debrecen, Győr, Szeged) felügyeleti-támogató tevékenységet folytattak és végezték a számukra meghatározott feladataikat. A munkaköri leírások tartalmazták az erre vonatkozó szabályokat.

Az integrációt követően a 2010. évi CXXII. törvény a Nemzeti Adó- és Vámhivatalról illetve a pénzügyőrök szolgálati viszonyára háttérjogszabályként vonatkozó Hszt. sem tartalmazott távmunkára vonatkozó jogi normát.

A NAV 2.1 Stratégiai Program 2018-ban már tartalmazta a távmunkavégzés rendjének kialakítását és bevezetését, amelyet a munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvény

figyelembe vételével került volna szabályozásra, azonban a vezetők kivételével pénzügyőrökre nem terjedt ki a távmunkavégzés.

A távmunkavégzés keretében történő foglalkoztatás kérelemre történt, és akkor volt engedélyezhető, ha az a helyszínen történő feladatellátást nem igénylő informatikai munkakörcsoportban, vagy olyan munkakörben kerül foglalkoztatásra, amelyben a munkaköri feladatok ellátása számítástechnikai eszközzel történik és a munkaköri feladatának jellege lehetővé teszi a munkáltató szokásos munkavégzési helyén kívüli foglalkoztatását, és a munkaköri feladatai körében kezelt – keletkező, felhasznált, feldolgozott és továbbításra kerülő – adatok védelmére, biztonságára vonatkozó követelmények lehetővé teszik azoknak számítástechnikai eszközzel történő továbbítását.

A 2021. január 1-jén lépett hatályba a Nemzeti Adó- és Vámhivatal személyi állományának jogállásáról szóló 2020. évi CXXX. törvény (NAV Szjtv.), amely sui generis jogviszonyként létrehozta az adó- és vámhatósági szolgálati jogviszonyt.

A törvény 127. §-a már külön rendelkezik a távmunkáról, és a 128. §-ban megjelenik az otthoni munkavégzés szabályozása.

9. A távmunka törvényi szabályozása

A törvény rögzíti a távmunka fogalmát, miszerint a foglalkoztató NAV szerv székhelyétől, illetve a munkavégzés kinevezési okiratban foglalt helyétől elkülönült helyen rendszeresen folytatott olyan tevékenység, amelyet információtechnológiai vagy számítástechnikai eszközzel (a továbbiakban: számítástechnikai eszköz) végeznek, és eredményét elektronikusan továbbítják, ide nem értve az otthoni munkavégzést.

Jól látható, hogy az otthoni munkavégzést, mint külön jogintézményt kiveszi a távmunka fogalma alól a jogalkotó.

A távmunka megállapodás alapján, a munkáltatói jogkör gyakorlója által meghatározott helyen végezhető és eltérő megállapodás hiányában a munkavégzéshez, valamint a kapcsolattartáshoz szükséges eszközöket a munkáltatói jogkör gyakorlója biztosítja, aki előírhatja, hogy a

számítástechnikai vagy elektronikus eszközt a foglalkoztatott kizárólag a munkavégzéshez használhatja.

A munkáltatói jogkör gyakorlója a távmunkát végző foglalkoztatottnak minden olyan tájékoztatást köteles megadni, amelyet más foglalkoztatottnak biztosít, így az ellenőrzés szabályairól, a számítástechnikai vagy elektronikus eszköz használata korlátozásának szabályairól, megállapítja az ellenőrzés módját és a munkavégzés helyeként szolgáló ingatlan területén történő ellenőrzés esetén annak bejelentése és megkezdése közötti legrövidebb tartamot. Az ellenőrzés nem jelenthet a foglalkoztatottnak, valamint a munkavégzés helyeként szolgáló ingatlant használó más személy számára aránytalan terhet

A távmunkavégzésre vonatkozó részletszabályokat a NAV vezetője határozza meg.

10. Az otthoni munkavégzés

A jogszabály szerint a foglalkoztatott és a munkáltatói jogkör gyakorlójának megállapodása esetén a foglalkoztatott a munkáját a munkavégzés kinevezési okiratban foglalt helyétől eltérően a lakó-, illetve tartózkodási helyén, a megállapodás szerint saját eszközeivel vagy a munkáltatói jogkör gyakorlója által biztosított eszközökkel is végezheti.

A megállapodásban rögzíteni kell az otthoni munkavégzés idejét, az egyedileg elvégzendő feladatokat, továbbá a kapcsolattartás és az elvégzett munka leadásának módját és időpontját.

Az otthoni munkavégzésre abban az esetben kerülhet sor, ha az elvégzendő munka jellege ezt lehetővé teszi, továbbá ha az otthoni munkavégzés elrendelése vagy lehetővé tétele nem jár a NAV vagy a foglalkoztatott számára aránytalan sérelemmel.

A távmunkához hasonlóan az otthoni munkavégzés részletes szabályait a NAV vezetője állapítja meg.

Az alábbi táblázat szemlélteti a különbséget a két jogintézmény között:

	Távmunka	Otthoni munka
--	-----------------	----------------------

Munkavégzés helye	a foglalkoztató NAV szerv székhelyétől, illetve a munkavégzés kinevezési okiratban foglalt helyétől elkülönült helyen	a munkavégzés kinevezési okiratban foglalt helytől eltérően a lakó-, illetve tartózkodási helyen
Időtartam, rendszeresség	rendszeres	megállapodásban kell meghatározni
Eszközök	a munkáltatói jogkör gyakorlója biztosítja	megállapodás szerint: saját eszközök vagy a munkáltatói jogkör gyakorlója által biztosított eszközök
Jogalap	kinevezési okirat	megállapodás

11. Az otthoni munkavégzés bevezetése

A NAV felső vezetése a koronavírus fertőzés első hullámakor (2020 március) azonnali innovatív rendelkezéseket hozott, felállította a NAV Konzultatív Tanácsát, amelynek fő feladata a koronavírus járvány megelőzése, terjedésének megakadályozásának érdekében végzett munka NAV-on belüli összehangolása és aktuális helyzethez igazodó intézkedések meghozatalára vonatkozó javaslatok kidolgozása volt.

Többek között intézkedéseket hoztak a humánerőforrás szervezésére, döntöttek az otthonról végezhető feladatokról és a munkavégzéssel kapcsolatban, „rotációs” rendszert vezettek be. Egyharmad személyi állomány otthoni munkavégzés keretében dolgozott, egyharmad személyi állomány időarányos szabadságát töltötte, egyharmad állomány pedig a munkahelyén dolgozott. Ezek a csoportok nem vagy csak minimálisan érintkeztek egymással.

A személyi állomány foglalkoztatásának módját és arányát pedig a munkáltatói jogkör gyakorlója határozta meg az egyes szervek szakterületeinek sajátosságainak figyelembevételével.

A koronavírus-járvány terjedésére tekintettel kiadott átmeneti intézkedésekről szóló belső rendelkezésben szabályozva lett az otthoni munkavégzés szabályai, amely alapján a személyi állomány kérhette „home office-ban” foglalkoztatását. Szabályozva lett továbbá a szakmai egyeztetések kérdésköre is.

Nagyon fontos tényező volt az informatikai támogatások rendelkezésre állása, mert a VPN kapcsolathoz, a belső szakmai rendszerek otthoni eléréséhez, az elektronikus ügyintézéshez, a szakmai munka elvégzéséhez szükség van megfelelő sávszélességű internetkapcsolatra, a munkavégzésre használt eszközökön vírusvédelemre, naprakész, frissített operációs rendszerekre.

A NAV informatikai szakterülete kiválóan megoldotta ezt a feladatokat, beállította a VPN munkaállomásokat, mindenki számára egyszerűen értelmezhető, az egyes mozzanatok részletesen leíró tájékoztatókat adott ki, felhívásokban, illetve belső rendelkezésekben adott tanácsokat a biztonságos otthoni munkavégzéshez.

Kijelenthető, hogy az otthoni munkavégzésre való átállás azonnal és nagyobb problémák nélkül valósult meg, és magával hozta az elektronikus eljárások, a kapcsolattartás azonnali bevezetését.

Az első hullám lecsengése után a NAV már felkészülten várta a második és harmadik hullámot és az otthoni munkavégzés már zökkenőmentesen működött, ekkor az otthonról munkát végzők száma már közel 7000 fő volt.

Egyértelmű, hogy otthonról csak bizonyos munkakörök láthatóak el, jellemzően adminisztratív feladatok, vannak olyan munkakörök pl. járőr, ahol ez lehetőség fogalmilag kizárt.

A pénzügyőr állomány részt vett a közrend és a közbiztonság fenntartásában, gyakorlatban ez a rendőrséggel közös járőrzésben, a korlátozó intézkedések betartásában és a hatósági karantén szabályainak ellenőrzésében valósult meg. A koronavírus-járvány második hullámában a NAV mintegy 300 pénzügyőrrel, 2500 alkalommal, több mint 20 ezer órában segítette a Rendőrség munkáját,⁵⁹ ez a harmadik hullám esetében is így volt.

12. Az otthoni munkavégzés tapasztalatai

A személyi állomány – főleg a kisgyermekes szülők – az egészségügyi helyzetre tekintettel is kedvezően fogadta az otthoni munkavégzés lehetőségét. Az egyeztetések, feladat kiosztások és

⁵⁹

https://nav.gov.hu/nav/sajtoszoba/hirek/300_penzugyor_20_ezer20201223.html?query=j%C3%A1rv%C3%A1ny

a vezetői ellenőrzés is jól működött elektronikus úton e-mail útján, amennyiben szükséges volt telefonon, Skype-on is működött a kapcsolattartás.

Az azonban meg kell jegyezni, hogy sajnálatosan számos vezető részéről bizalmatlanság, gyanakvás is jellemezte az otthoni munkavégzést, vélhetően az állandó kontroll elvesztése miatti félelemből. Emiatt különféleképpen vonták ellenőrzés alá az otthonról dolgozókat pl. munkakezdéskor be kell jelentkezni, a munka végén pedig jelenteni kellett az aznapi tevékenységet. Ez egyértelműen betudható a bizalomhiánynak és a felsővezetés felé való megfelelési kényszernek, hogy a vezető így is irányítani tudja a munkavállalókat.

Mindenképpen előnyt jelentett a munkába járási idő megspórolása, pl. a parkolási „stressz” kizárása, ezt az időt is munkára lehetett fordítani. Hangsúlyozandó, hogy a megszokott otthoni környezetben nyugodtabban, termelékenyebben lehet dolgozni. Ezzel összhangban a napi feladatok beosztása önállóan történik, és hatékonyabb is az időbeosztás, így növekszik a produktivitás és a motiváció.

Hátránya az otthoni munkavégzésnek a személyes munkahelyi kapcsolatok hiánya, illetve a munka és a szabadidő „összecsúsása”, ami mentális problémákhoz is vezethet.

A NAV-nak is előnyt jelentett az otthoni munkavégzés, mert a megfertőződés esélye minimálisra csökkent, a kollégák egészségesen tudtak tovább dolgozni, illetve az épületek üzemeltetési költségei (víz, áram, fűtés, takarítás) illetve az egyéb költségek pl. munkába járási költség, papírköltség jelentősen csökkentek.

Járulékos előnyként jelentkezett az azonnali átállás elektronikus ügyintézésre (pl. elektronikus kiadmányozás), amely azóta is kiválóan működik.

Összegezve megállapítható, hogy az otthoni munkavégzés motiválóan hatott a személyi állományra és nem is merült fel nagyobb probléma, több előnnyel járt a bevezetése, mint a hátránya.

13. A távmunka és az otthoni munkavégzés jövője

A Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet (OECD) 53 tagországot magába foglaló Adóigazgatási Fóruma (FTA) 2021. július 19-én jelentette meg a fenntartható távmunka felé a COVID-19 utáni környezetben című kiadványát⁶⁰, amely 6 fejezetben vizsgálja a távmunka folytatásának lehetőségét példákkal alátámasztva.

Az 1. fejezet figyelembe veszi az információs és kommunikációs technológia körüli néhány "kemény" akadályt, amelyek megnehezíthetik a munkavállalók széles körű távmunkájának biztonságos bevezetését.

A 2. fejezet azokat a foglalkoztatáspolitikai kérdéseket vizsgálja, amelyeket a közigazgatásnak át kell dolgoznia, tekintettel az irodai munka és a távmunka közötti különbségekre.

A 3. fejezet a szervezeti kultúrát vizsgálja, és azt, hogy az adóhatóság hogyan tarthatja fenn az együttműködésen alapuló kultúrát, amikor az emberek fizikailag távol vannak. Azt is megvizsgálja, hogy az adóhatóságok hogyan reagálhatnak a munkavállalók rugalmas munkavégzéshez való eltérő hozzáállására, és hogyan csatlakozhatnak az új alkalmazottak hatékonyan a szervezethez távmunka környezetben.

A 4. fejezet a távmunkával kapcsolatban felmerülő különböző teljesítménykezelési kérdéseket vizsgálja, különösen akkor, ha az egyének kevesebb fizikai kapcsolatban vannak vezetőikkel és más adóhatósági alkalmazottakkal, és amikor a munka és a munkakörnyezet számos aspektusa kevésbé látható. Figyelembe veszi továbbá a személyzet motivációjának hosszabb távú fenntartásával kapcsolatos kihívásokat is.

Az 5. fejezet megvizsgálja a távmunka adózói szolgáltatásokra gyakorolt lehetséges hatását, valamint azokat a lehetséges politikákat és eljárásokat, amelyeket a közigazgatások esetleg alkalmazni kívánnak.

⁶⁰ <https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/tax-administration-towards-sustainable-remote-working-in-a-post-covid-19-environment.htm>

A 6. fejezet azt vizsgálja, hogyan lehet biztosítani a munkavállalók jólétét, ha külön dolgoznak, és a munka és a magánélet közötti határok kevésbé egyértelműek. Figyelembe veszi továbbá azoknak a munkavállalók fizikai jólétét, akik esetleg nem rendelkeznek a hosszabb távú távmunkára alkalmas otthoni munkavégzési szabályokkal.

A tanulmány nem kötelező ajánlásokat tesz, hanem néhány kulcsfontosságú témakört helyez a középpontba, amelyeket – amennyiben a távmunkát hosszabb távon fenntartani kívánják –, az arra vonatkozó irányelvek, folyamatok és útmutatók kialakításakor figyelembe vehetnek az egyes adóhatóságok.

A példákkal – amelyekben NAV is szerepel – az a cél, hogy az információkkal elősegítsék az adóhatóságok meglévő stratégiáinak módosításait vagy kiegészítéseit.

A távmunka alatt az otthoni munkavégzést érti a tanulmány. Egy esetben jelenik meg a tényleges „klasszikus” értelemben vett távmunka a dolgozatban, amikor példaként mutatja be, hogy a járvány idején a japán Nemzeti Adóhivatal (NTA) új munkarendet ajánlott fel alkalmazottainak a munkahelyükre vonatkozóan, amely lehetővé teszi, hogy úgynevezett „satellite office-műholdas irodákban” dolgozzanak, amelyek az otthonukhoz közel van.

A tanulmány szerint az alábbiak közé tartozhatnak a hivatal és a munkavállalók részére előnyös lehetőségek, amelyek a távmunka és a rugalmas munkavégzés fenntartásából adódhatnak.

A munka és a magánélet közötti egyensúly javítása

A távmunka nagyobb rugalmasságot kínálhat a munkavállalók számára, különösen az ingázás csökkentése vagy megszüntetése, valamint a munkanap beosztása miatt. Ez előnyös lehet azoknak, akik gondoskodnak valakikről (pl. kisgyermekes szülők) vagy a részmunkaidőben dolgozni kívánók számára, és vonzó lehet a teljes munkaidőben foglalkoztatottaknak is.

Vonzóbbá teheti az adóhatósági munkát azok számára, akik földrajzilag távol vannak az adóhivataltól és ez elősegítheti a munkavállalók megtartását is.

Fokozott rugalmasság

A távmunka rugalmasabb munkaerőt is biztosíthat az adóhatóság számára, amely képes gyorsan alkalmazkodni a hirtelen megváltozó környezethez, vagy az igények és prioritások gyors változásához. Ennek egyik aspektusa az, hogy a munkavállalók könnyebben támogathatják az adóhatóság máshol található, és erőforrást igénylő szerveit.

Lehetőség lehet az adózási szolgáltatási kínálatnak a hagyományos munkanapon túli bővítésére is, ha az illeszkedik a munkavállalók munkarendjéhez.

Ezenkívül a munkavállalók távmunkában végzett munkája csökkentheti a fizikai helyszíneket érintő események (például áramkimaradások, rövid távú zavarok és természeti katasztrófák) kockázatait.

Költségsökkentés

A munkavállalói költségek után az épület fenntartási költségek is jelentős részét képezhetik az adóhatóság kiadásainak. A távmunkára való áttéréssel az irodaterület iránti igény csökkentése lehetővé teheti, hogy csökkentsék a szükséges épületek szénlábnyomát. Ez környezeti előnyökkel is járhat a csökkentett ingázás miatt.

Azonban ezen előnyök megvalósítása nem mentesek a kihívásoktól és a pandémia korai szakaszában gyorsan kidolgozott távmunkára áttérés működési modelljének a változásait is figyelembe kell venni.

NAV

Tekintettel arra, hogy az otthoni munkavégzés a gyakorlatban jól láthatóan bevált, ezért a rendszerszintű bevezetése és általános kiterjesztése (jelenleg csak néhány, főleg egészségügyi jogcímen és „rendkívüli méltánylást érdemlő körülményekre” tekintettel lehet otthon dolgozni) határozottan kívánatos lenne, nagymértékben hozzájárulna az állomány elégedettségéhez, motiválásához. Az egyes vezetők negatív attitűdjét is meg kellene változtatni ezzel kapcsolatban.

A tervezetlen és rosszul kivitelezett otthoni munkavégzés gyors kiégéshez, alacsony hatékonyságú munkavégzéshez, a munkahelyi kapcsolatok romlásához és konfliktusok erősödéséhez vezet. Legrosszabb esetben a bizalom elvesztéséhez is hozzájárulhat.

A távmunka kiterjesztése is motiválólólag hatna az állományra és sok munkakörben pl. területi referens, megvan a jogosultsága.

Mindkét munkajogi intézménynek a jogszabályok és a belső rendelkezések megteremtették a feltételeit, részletesen szabályozzák az engedélytől az ellenőrzésig, már csak az általánosság tételük hiányzik. Indokolt lenne, hogy a NAV szervezeti kultúrájának részévé váljanak.

Nagyon pozitív és előremutató fejlemény, hogy a NAV 2021 év áprilisában és májusában két felmérést is indított, amely az otthoni munkavégzéshez kapcsolódott.

Az egyik az otthoni munkavégzés rendszerszintű bevezetés érdekében, a NAV valamennyi szakterülete vonatkozásában mérte fel, hogy az otthoni munkavégzés – mint a pandémiás helyzet hozadéka – hogyan illeszkedett a NAV munkavégzési rendszerébe.

A másik pedig egy kérdőív, ami segíthet egy modern, nagyvállalati szoftvercsomag bevezetésében, tekintettel arra, hogy már a járványhelyzet előtt felmerült a NAV vezetőiben egy olyan modern, a kor kihívásainak megfelelő munkakörnyezet igénye, ami akár távoli vagy otthoni munkavégzésre is alkalmas. A pandémia csak fokozta ezt az igényt, de a cél eléréséhez kikérték a személyi állomány véleményét. A felmérés bemutatja egyebek mellett a generációs vagy munkavégzési sajátosságokból adódó különbségeket is, ami a szoftvercsomag testre szabásánál fontos szempont.

Kijelenthető, hogy a „home office” előnyei nyilvánvalóak, azonban az irodai munkavégzésnek is megvannak az előnyei, ezért mindkét foglalkoztatási forma előnyeit ötvöző hibrid munkarend lenne a leghatékonyabb munkavégzési forma, amikor 2-3 napot a munkahelyen, a többit pedig otthon töltene munkával az alkalmazott.

Irodalom

I.

Ádám Szilvia – Torzsa Péter – Győrffy Zsuzsa – Vörös Krisztián – Kalabay László (2009): Gyakori a magas fokú kiégés a házi orvosok és házi orvosi rezidensek körében. *Orvosi Hetilap* 2009; 150:317-23.

Elérhető: <http://real.mtak.hu/77161/1/oh.2009.28544.pdf>

Ádám Szilvia – Dombrádi Viktor – Mészáros Veronika – Bányai Gábor – Nistor Anikó – Bíró Klára (2020): Az Oldenburg Kiégés Kérdőív és rövidített változatának összehasonlító elemzése. *Ideggyógyászati Szemle* 2020. július 30. 2020; 73 (07-08) 231–240. Elérhető: <https://elitmed.hu/kiadvanyaink/ideggyogyaszati-szemle/az-oldenburg-kieges-kerdoiv-es-rovidített-valtozatanak-osszehasonlító-elemzése>

Borbély Zsuzsanna (2021): Specifikus stresszorok a rendvédelmi szervezeti kultúrában. *Honvédelmi Szemle* 149. évf. 2021/3. 92–107.

Borbély Zsuzsanna – Fridrich Andrea Cecília – Tózsér Erzsébet: Az ideiglenes biztonsági határzár menti feladatellátás hatása a határzár védők magánéletére. *Honvédelmi Szemle* 2018/6. 65–79. 67–68.

Fekete Sándor (1991): Segítő foglalkozások kockázatai. Hefler szindóma és burnout jelenség. *Psychiatria Hungarica* 1991. 17–29.

Győrffy Zsuzsa – Ádám Szilvia: Az egészségi állapot, a munkastressz és a kiégés alakulása az orvosi hivatásban. *Szociológiai Szemle* 2004/3.

Hajduska Marianna (2008): *Krizislélektan*. ELTE Eötvös Kiadó, Budapest, 2008.

Ivánkóvits László (2018): Pszichés állapot és kiégés a mentők körében. 2018. április 30. *Nővér* 2018; 31(02). Elérhető: <https://elitmed.hu/kiadvanyaink/nover/psziches-allapot-es-kieges-a-mentok-koreben>

Kovács Mariann (2006): A kiégés jelensége a kutatási eredmények tükrében. *Lege Artis Medicinae*, 16 (11), 2006. 981–987.

Kovács Daniella (2015): A rendészeti munka mentálhigiénés kérdései. *Magyar Rendészet* 2015/1. 21–38.

- Lubinszki Mária (2015): A kiégés komplex értelmezése és prevenciósi lehetőségei a pedagóguspályán. *Docēre et movēre – Bölcsész- és társadalomtudományi tanulmányok a Miskolci Egyetem Bölcsészettudományi Kar 20 éves jubileumára*. pp. 263–276. 267. Elérhető: https://bolcsesz.uni-miskolc.hu/dok/jubileumikotet/25_lubinszki.pdf
- Maslach, C., Jackson, S. E (1986).: *Consult Psychol Press, Palo Alto, California, 1986.*
- Mészáros Veronika (2014): *Kiégés az egészségügyben – A kiégés korrelátumai, valamint megelőzésének lehetőségei. Doktori értekezés. Budapest: ELTE Pedagógiai és Pszichológiai Kar; 2014*
- Nachreiner F. (1998): *Zur spezifität von burnout für dienstleistungsberufe: fakt oder artefakt. Z Arbeitswiss 1998;52: 82-9.*
- Nagy Imre (2013): *A bv. intézetek hivatásos állományú tagjainál jelentkező burn-out szindróma és a hipertónia gyakoriságának összefüggései. Börtönügyi Szemle Börtönügyi Szemle 2013/2. 37–54.*
- Németh Csaba (2013): *A burn-out jelensége a Soproni Rendőrkapitányságon. In: Kissné Zsámboki Réka (szerk.) (2013): Akikre büszkék vagyunk I. Válogatás a Benedek Elek Pedagógia Kar szociálpedagógia szakos hallgatóinak XXXI. OTDK-ra benyújtott dolgozataiból. Nyugat-Magyarországi Egyetem Benedek Elek Pedagógiai Kar, Sopron, 2013. 4–38.*
- Pendergrass, V.E. – Ostrove, N. M. (1982): *A survey of stress in women in policing. Journal of Police Science and Administration, Pengilly, 1982. 303-309.*
- Pikó Bettina (2002): *Egészségpszichológia, Új Mandátum Könyvkiadó, Budapest.*
- Pikó Bettina (2006): *Orvosi szociológia, Medicina Könyvkiadó, Budapest.*
- Pines A., Yafe – Yanai O. (2001): *Unconscious determinants of career choice and burnout: theoretical model and counseling strategy. J of Employment Counseling 2001;40:50-64. Elérhető: <https://doi.org/10.1002/j.2161-1920.2001.tb00499.x>*
- Sulyok Kinga (2016): *Kiégés és stressz a közszféra hivatásos állományában – A Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Rendőr Főkapitányság helyi szerveihez tartozó állomány vonatkozásában. Kézirat. Budapesti Corvinus Egyetem Közgazdaságtudományi Kar, Budapest, 2016. Elérhető: http://publikaciok.lib.uni-corvinus.hu/publikus/szd/Sulyok_Kinga.pdf*
- Szabó Erika: *A munkahelyi egészségpszichológia és egészségfejlesztés rendszere a Magyar Köztársaság Rendőrségén, valamint a szubjektíve észlelt munkahelyi stresszterheltség jellegzetességei – különös tekintettel az idői tényezőre – a hivatásos állományú rendőrök körében. Doktori értekezés. Debreceni Egyetem, Debrecen, 2009.*

Szeles Erika (2012): Munkahelyi stressz és kiégés a rendőrség személyi állománya körében. ORFK HSZ Egészségügyi Szakirányító és Hatósági Főosztály. Elérhető: https://www.bm-tt.hu/1008_1100Szeles_Erika

Szényei Gábor András – Ádám Szilvia – Gyórfy Zsuzsa – Túry Ferenc (2015): A kiégési szindróma megelőzése – a hagyományoktól a modern információs technológiáig. Magyar Pszichológiai Szemle, 2015, 70. 4/8. 847–862. Elérhető: <http://real.mtak.hu/37484/1/0016.2015.70.4.8.pdf>

A Belügyi Érdekegyeztető Tanács Munkavállalói Oldal értekezletén Együttműködési Megállapodást aláíró szakszervezetek elégedettségi felmérése 2021. 05. 01-i állapot Az elégedettségi kérdőív eredményei: 2021. 05. 01-i állapot. Elérhető: <https://www.brdsz.hu/images/cikkek/2021/kerd2.pdf>

„BÉT Munkavállalói Oldal: Dr. Pintér Sándor Úr Belügyminiszter, Miniszterelnökhelyettes, BÉT Kormányzati Oldal Elnöke; Tisztelt Belügyminiszter Úr!” Elérhető: <https://www.brdsz.hu/images/cikkek/2021/kerd1.pdf>

II.

Elemzés távmunka, otthoni munkavégzés, lehetőségek, kockázatok, Állami Számvevőszék https://www.asz.hu/storage/files/files/elemzesek/2021/tavmunka_20210108.pdf?ctid=1307)

Forgács Tamás, Bohus Péter Pál, Ercsei Kálmán: A távmunka, mint a település- és térségfejlesztés eszköze. http://unipub.lib.uni-corvinus.hu/5863/1/TettMethods64_1_p172.pdf

Budai Balázs Benjámin, Az e-közigazgatás elmélete, Első magyar nyelvű digitális kiadás: 2016, https://mersz.hu/dokumentum/dj154aeke_273

Bankó Zoltán PhD értekezés Az atipikus munkajogviszonyok, A munkajogviszony általánostól eltérő formái az Európai Unióban és Magyarországon, Pécsi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar Doktori Iskola 2008

Szabó, Katalin - Becsky, András Önmegvalósítás vagy digitális magány? : A távmunka elterjedésének ösztönzői és akadályai Magyarországon Vezetéstudomány, 2003 (34. évfolyam, 12. szám) 9. oldal

III.

Haller J, Hazafi Z, Kórodi G (szerk). Stressz, kiégés és törvényszabályozás. Dialóg Campus Kiadó Budapest 2017. pp. 22-26.

Dyrbye LN, Thomas MR, Shanafelt TD. Systematic review of depression, anxiety, and other indicators of psychological distress among U.S. and Canadian medical students. Acad Med. 2006;81(4):354-73.

Margitics F. A diszfunkcionális attitűdök, megküzdési stratégiák és az attribúciós stílus összefüggése a szubklinikus depressziós tünetegyüttessel főiskolai hallgatóknál. Mentálhigiéné és Pszichoszomatika 2005,6(2):95-122.

Veress E. Megküzdési potenciál, diszfunkcionális attitűdök és burnout a pedagógusok körében. Vzdělávanie, výskum a metodológia, ISBN 978-80-971251-1-0.

Kopp M, Prekopa A. Ember-környezeti játékelméleti modell. Magy Tud. 2011;6:665-677.

Kopp M, Szedmák S, Lőke J, Skrabski Á. A depressziós tünetegyüttes gyakorisága és egészségügyi jelentősége a mai magyar lakosság körében. LAM. 1997;7(3):136-144.

Kopp M, Skrabski Á. Magatartás és család. Új Bioetikai Szemle, 2001;7(4):125.

Salavecz G, Neculai K, Rózsa S, Kopp M. Az Erőfeszítés-Jutalom Egyensúlytalanság Kérdőív magyar változatának megbízhatósága és érvényessége. Mentálhig Pszichoszom. 2006,7(3):2 31-246.

Pécsett, 2021. október 31. napján

.....

Dr. Sárdy György

vezérigazgató

JURIDECO Zrt.

7633 Pécs, Szántó Kovács János u. 1/B

adószám: 14646148-2-02

szlasz. 10300002-10447782-49020013

III.

Haller J, Hazafi Z, Kórodi G (szerk). Stressz, kiégés és törvényszabályozás. Dialóg Campus Kiadó Budapest 2017. pp. 22-26.

Dyrbye LN, Thomas MR, Shanafelt TD. Systematic review of depression, anxiety, and other indicators of psychological distress among U.S. and Canadian medical students. Acad Med. 2006;81(4):354-73.

Margitics F. A diszfunkcionális attitűdök, megküzdési stratégiák és az attribúciós stílus összefüggése a szubklinikus depressziós tünetegyüttesrel főiskolai hallgatóknál. Mentálhigiéné és Pszichoszomatika 2005,6(2):95-122.

Veress E. Megküzdési potenciál, diszfunkcionális attitűdök és burnout a pedagógusok körében. Vzdělávání, výskum a metodológia, ISRN 978 80 971751 1 0

Kopp M, Prekopa A. Ember-környezeti játékelméleti modell. Magy Tud. 2011;6:665-677.

Kopp M, Szedmak S, Lőke J, Skrabski Á. A depressziós tünetegyüttes gyakorisága és egészségügyi jelentősége a mai magyar lakosság körében. LAM. 1997;7(3):136-144.

Kopp M, Skrabski Á. Magatartás és család. Új Bioetikai Szemle, 2001;7(4):125.

Salavecz G, Neculai K, Rózsa S, Kopp M. Az Erőfeszítés-Jutalom Egyensúlytalanság Kérdőív magyar változatának megbízhatósága és érvényessége. Mentálhigiéné Pszichoszom. 2006,7(3):231-246.

Pécsett, 2021. október 31. napján



Dr. Sárdy György

vezérigazgató

JURIDECO Zrt.

7633 Pécs, Szántó Kovács János u. 1/B

adószám: 14646148-2-02

szlsz. 10300002-10447782-49020013

JuridEco Zrt.

7633 Pécs, Szántó Kovács János u. 1/B.
Adószám: 14646148-2-02
Szlsz: 10300002-10447782-49020013