

SZAKDOLGOZAT

Tasnádi-Kocsis Diána
2024

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
Kereskedelmi, Vendéglátóipari
és Idegenforgalmi Kar

**Állami és magán fogászati rendelők munkakörnyezetének hatásai a
dolgozók mentális egészségére**

Konzulens:

név: Keszei Barbara, PhD
beosztás: főiskolai docens

Készítette:

név: Tasnádi-Kocsis Diána
beosztás: Hallgató
képzés: BGE, Munkahelyi mentálhigiéné
tagozat:
év: 2024

Budapesti Gazdasági Egyetem
Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar

Eredetiségi nyilatkozat a szakdolgozatról/projektmunkáról

Hallgató adatai				
Név, Neptun-kód	Tasnádi-Kocsis Diána			FILT3 N
Elérhetőség	Telefonszám: +36 20 20 6556 1			
	E-mail cím: kocsis.diana001@gmail.com			
Levelezési cím (ir. sz., város)	1			Budapest Farkastorki lejtő 8/b
(utca, házszám stb.)	0			
	3			
	7			
Kar (rövidítve), tagozat, szak				KVIK Munkahelyi mentálhigiéné

Szakdolgozat/projektmunka adatai	
Szakdolgozat/projektmunka címe	Állami és magán fogászati rendelők munkakörnyezetének hatásai a dolgozók mentális egészségére
Témavezető	Keszei Barbara PhD

Alulírott TASNÁDI-KOCSIS DIÁNA nyilatkozom, hogy a csatoltan bírálatra és védeésre beadott szakdolgozat/projektmunka teljes egészében a saját munkám. A felhasznált forrásokat az irodalomjegyzékben feltüntettem, a rájuk vonatkozó, szabályszerű hivatkozásokat a szövegben megtettem. A szakdolgozat/projektmunka más szakon vagy intézményben sem a saját nevemben, sem máséban nem került beadásra. Tudatában vagyok annak, hogy plágium (más munkájának sajátomként történő feltüntetése) esetén a szakdolgozat/projektmunka érvénytelen, ezért elutasításra kerül.

(aláírás)



1. Bevezetés	5
2. Szakirodalmi áttekintés	7
2/1. Jólét	7
2/2. Munkahelyi mentálhigiéné szerepe és jelentősége	9
2/3. Munkahelyi mentálhigiéné gyakorlati megvalósítása	10
2/4. Munkahelyi elégedettség:	12
2/5. Munkahelyi stressz hatása a mentális jólétre	14
2/6. Munkakörnyezet:	17
3. Kutatás	24
3.1. A kutatás célja	24
3.2. A kutatás módszertana	24
3.3. A kutatás lebonyolítása és tereptapasztalatok	25
3.4. Előzetes következtetések	27
4. A KUTATÁSI EREDMÉNYEK BEMUTATÁSA	27
4.1. Magánszférában dolgozók tapasztalatai	27
4.2. Állami rendelőkben dolgozók tapasztalatai	29
4. Összefoglalás	32
5. Befejezés	35

1. Bevezetés

Témaválasztásom oka elsősorban az, hogy magam is a fogászati szakmában dolgozom már évek óta, így különösen közel érzem magamhoz ezt a területet. Volt szerencsém különböző munkakörökben kipróbálni magam az elmúlt években. Az első néhány évet rendelőn belül klinikai szájhigiénikusként töltöttem el, jelenleg pedig fogorvos látogatóként dolgozom. Korábbi és jelenlegi munkaköreimnek köszönhetően nagy betekintést nyerhettem különböző rendelők munkakörnyezetébe és a dolgozók mentális egészségére gyakorolt hatásaira.

A fogászati munkavégzés sajátossága, hogy az egészségügyi dolgozók szoros fizikai közelségben dolgoznak a betegekkel, ami különleges mentális terhelést ró rájuk. A fogorvosok, asszisztensek, szájhigiénikusok, napi szinten szembesülnek a betegségekkel, a fájdalomkezelésekkel és a stresszel, miközben a sterilitás és a higiénia iránti magas követelmények folyamatos figyelmet igényelnek. A munka nemcsak fizikai, hanem mentális szempontból is kihívást jelent, hiszen a páciens aggodása, fájdalomcsillapítási igényei és az esetleges szorongás mind hatással vannak a szakember közérzetére és teljesítményére.

A munkahelyi környezet kiemelkedő szerepet játszik a dolgozók szakmai teljesítményében és jóllétében. A modern munka világában a munkahelyi környezet nem csupán a fizikai térre, hanem számos más tényezőre is kiterjed, beleértve a szervezeti kultúrát, az együttműködési dinamikát és a vezetési stílust. Az optimális munkahelyi környezet elősegíti a munkavállalók hatékonyabb munkavégzését, javítja a munkahelyi elégedettséget, és hozzájárul a stabil csapat kialakításához és megtartásához.

A különböző vállalatok és szervezetek folyamatosan alkalmazkodnak a gyorsan változó gazdasági és társadalmi környezethez, ami a munkahelyek kialakításában is új szempontokat helyezett előtérbe. A 2000-es évek óta egyre nagyobb hangsúlyt kap a rugalmas munkavégzés, az innováció előmozdítása, a sokszínűség elfogadása, valamint a munka és magánélet egyensúlyának támogatása. Ezek a tényezők nemcsak a dolgozók elköteleződését és teljesítményét növelhetik, hanem a szervezetek versenyképességét és fenntarthatóságát is erősítik.

Ebben a dolgozatban a munkahelyi környezet kialakításának jelentőségét kívánom bemutatni, különös tekintettel arra, hogyan befolyásolja az egyének teljesítményét és a szervezet egészének sikerességét. Célom, hogy rávilágítsak azokra a tényezőkre, amelyek

befolyásolják a pozitívan megítélt munkahelyi környezetet, valamint, hogy megvizsgáljam, miként segíthet mindez a munkahelyi élmények javításában, az alkalmazottak elkötelezettségének növelésében és az üzleti célok elérésében. Ezenkívül, hogy feltárjam, a fogászati szektorban dolgozók elégedettségét és mentális egészségét milyen mértékben befolyásolja a munkakörnyezet. Ennek érdekében személyes interjúk és fókuszcsoportos beszélgetések során vizsgáltam meg budai magán- és állami rendelőkben dolgozó fogorvosok, dentálhigiénikusok és asszisztensek véleményét.

Különösen igaz ez az egészségügyi szektorra, ahol a dolgozók nap mint nap szembesülnek stresszel, kiégés veszélyével és fizikai megterheléssel. A fogászat, mint ágazat kifejezetten érzékeny ezekre a hatásokra, hiszen a munkavégzés során a szakemberek kémiai és mechanikai behatásoknak vannak kitéve. Ebben a környezetben a funkcionalitás nem csupán a hatékonyságot, sterilitást szolgálja, hanem jelentős mértékben hozzájárulhat a dolgozók mentális egészségének megőrzéséhez és jóllétéhez is.

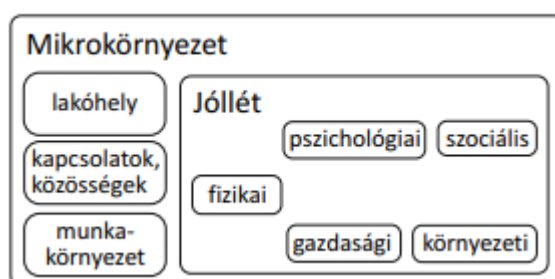
2. Szakirodalmi áttekintés

2/1. Jóllét

A jóllét egy széles körű és összetett fogalom, amely az egyének életminőségére, boldogságára és kielégültségére utal. A jóllét fogalma több dimenziót ölel fel, és kiterjed a fizikai, mentális, érzelmi, társadalmi és gazdasági aspektusokra is. Az egyén jólléte nem csupán a betegség hiányát jelenti, hanem egy pozitív, kiegyensúlyozott és teljes életet. (Szántó et al., 2016)

A fizikai jóllét magában foglalja az egészséget, a testi állapotot és az egészséges életmódhoz való hozzáállást. A mentális jóllét a pszichológiai egészség, az értelmi folyamatok hatékonysága és a stresszkezelés képességével kapcsolatos. Az érzelmi jóllét az öröm, boldogság és pozitív érzelmek tapasztalatát jelenti. A társadalmi jóllét az egyének kapcsolatait, társadalmi támogatást és kapcsolatrendszerét érinti. A gazdasági jóllét pedig az anyagi biztonságot, az anyagi elégedettséget és a szükségletek kielégítését foglalja magában. A jóllét tehát egy komplex állapot, amely az egyén életét számos szempontból határozza meg, és szorosan kapcsolódik az egyes dimenziók közötti egyensúlyhoz. Az egyén saját jóllétének elősegítése érdekében fontos az egészséges életmódra való törekvés, a szociális kapcsolatok ápolása, az érzelmi intelligencia fejlesztése és az életcéljainak követése. A jóllét iránti törekvés és elkötelezettség hozzájárulhat az egészségesebb, boldogabb és kiegyensúlyozottabb élethez. (Koós, 2018)

A jóllét interaktív modellje szerint (1.ábra) minden egyes alkotóelemnek önmagában is egyensúlyban kell lennie a jólléthez, ugyanakkor a modell minden eleme hatással van egymásra, és ezek mindegyike befolyással van az életünkre.



A jóllét dimenziói és környezete.

Forrás: Health and Well-being UK (n.d.)

A fizikai jóllét jelenti a testi működést és a fizikai betegségek kockázatát. A szociális jóllét az emberekkel, a munkatársakkal, a családdal és a barátokkal való kapcsolatok minőségére utal. A környezeti jóllét arra a környezetre vonatkozik, melyben élünk és dolgozunk. A gazdasági jóllét a rendelkezésünkre álló jövedelem és anyagi helyzetfüggvénye, míg a pszichológiai jóllétet mentális egészség, a viselkedés és az egyéni hiedelmek befolyásolják. A mikrokörnyezeti tényezők hatása nem függetleníthető, hiszen ezek jellemzői és az esetleges változások egyaránt befolyásolják az egyén jóllétérzetét (pl. kollégákkal való konfliktus, költözés, új munkaeszközök használatának megtanulása), illetve a jóllét szubjektív komponenseit. (Dúll, 2014)

A jóllét egy széles és komplex fogalom, amely az egyén egészének, beleértve a testi, szellemi és érzelmi dimenzióit, pozitív állapotát jelenti. A jóllétet gyakran összekapcsolják az elégedettséggel, boldogsággal és az étellel való elégedettséggel. Az egészséges jóllét hozzájárul a magasabb életminőséghez, az ellenálló képességhez és az étellel való kiegyensúlyozott kapcsolathoz. (Dúll, 2014)

A jóllét különféle aspektusokból áll, köztük:

Testi jóllét: Az egészséges életmód, rendszeres testmozgás, kiegyensúlyozott táplálkozás és elegendő pihenés mind hozzájárulnak a testi jólléthez. Az egészséges testi állapot növeli az energiaszintet, csökkenti a betegségek kockázatát és pozitívan befolyásolja a mindennapi tevékenységeket.

Szellemi jóllét: A szellemi jóllét magában foglalja az érdeklődést, a kreativitást, a tanulást és a személyes fejlődést. Az érzelmi intelligencia, a stresszkezelés és a problémamegoldó képességek fejlesztése mind hozzájárul a szellemi jólléthez.

Érzelmi jóllét: Az érzelmi jóllét azt jelenti, hogy az egyén képes az érzelmeit azonosítani, megérteni és hatékonyan kezelni. Az empátia, az optimizmus és a pozitív kapcsolatok kialakítása segít az érzelmi egyensúly megőrzésében.

Társadalmi jóllét: A társadalmi jóllét azt méri, milyen mértékben érezzük, hogy a körülöttünk lévő közösségben beilleszkedünk és támogatva vagyunk. Jó társadalmi kapcsolatok, szociális támogatás és a közösségi részvétel mind fontos tényezői ennek a dimenziónak.

Pszichológiai jóllét: A pszichológiai jóllét a pozitív pszichológia szemszögéből vizsgálja az egyén boldogságát és élettél való elégedettségét. A pozitív élmények, a célok elérésének érzése és a személyes növekedés mind fontos részei ennek a dimenzióknak. (Oláh et al., 2023)

A munkavállalók jóllétének egyik lényeges eleme a megfelelő munkakörnyezet megléte, különösen a modern, esztétikus és funkcionális fizikai környezet, amely elősegítheti a mentális egészség fenntartását. Különösen a fiatalabb generációk, például az 1980-as évek után születettek esetében a munkakörnyezet vizuális megjelenése és modernsége kulcsfontosságú lehet a munkahelyválasztás során (Szabó & Balogh, 2022).

A jóllét minden egyes dimenziója kölcsönhatásban van egymással, és együtt járul hozzá az egyén egészségének boldog és kiegyensúlyozott életéhez. A jóllét elérése és fenntartása szorosan kapcsolódik az életmódhoz, a pozitív kapcsolatokhoz, a személyes fejlődéshez és a szociális támogatáshoz. Az intézmények, a munkahelyek és az egyének is egyaránt felelősek lehetnek a jóllét támogatásában, és a közösségek szintjén történő erőforrásokhoz való hozzáférés is fontos szerepet játszhat ebben a folyamatban.

Mivel a munkahely sokak számára az egyik legmeghatározóbb élettér, természetes, hogy az itt tapasztalt élmények erősen hatnak a lelki egyensúlyra is – akár pozitív, akár negatív irányba. Nem mindegy tehát, hogy milyen légkör vár ránk nap mint nap, és hogy kapunk-e támogatást a nehezebb időszakokban. A következő fejezetben éppen azt járom körül, mit jelent a munkahelyi mentálhigiéné, hogyan jelenik meg a gyakorlatban, és miért lenne fontos, hogy a szervezetek komolyan vegyék a munkavállalók lelki egészségét.

2/2. Munkahelyi mentálhigiéné szerepe és jelentősége

A munkahelyi mentálhigiéné olyan terület, amely a munkavállalók mentális egészségét és jóllétét célozza meg munkahelyi környezetben. Fontos szerepet játszik abban, hogy a munkavállalók hatékonyak és elégedettek legyenek a munkájukkal. A mentálhigiénének különböző aspektusai vannak, amelyek célja a stressz csökkentése, a munkahelyi konfliktusok kezelése és az általános mentális egészség támogatása. (Mental Spa, 2023)

A munkavállalóknak és a vezetőségeknek egyaránt fontos szerepet kell játszani a mentálhigiénéi tudatosság növelésében. A munkahelyi programoknak lehetőséget kell teremteniük a mentális egészség támogatására szolgáló erőforrásokhoz való hozzáférésre és az oktatásra.

Az egyre növekvő nyomás, stressz és munkahelyi követelmények mellett a munkahelyi mentálhigiéna kiemelkedő fontosságú, hiszen az egészséges mentális állapot hozzájárul a produktivitáshoz és a munkavállalók általános jóllétéhez. (Kósa et al., 2006)

A modern munkakörnyezet kialakítása nem csupán fizikai, hanem pszichológiai szempontból is elengedhetetlen a munkavállalók mentális egészségének megőrzéséhez. A jól megtervezett, világos, nyitott terek és az ergonómiai elvek mentén kialakított munkaállomások képesek csökkenteni a stresszt, fokozni az elégedettséget, a motivációt és a produktivitást is (Fitt Magyarország Alapítvány, n.d.).

A munkahelyi mentálhigiéné tehát nemcsak az egyén felelőssége, hanem a munkahelyi közeg és a szervezet működésének is fontos része. Hiszen nem mindegy, hogy egy ember milyen légkörbe tér vissza nap mint nap, kap-e támogatást, ha nehezebb időszakon megy keresztül, és számíthat-e arra, hogy nemcsak a teljesítményét nézik, hanem az emberi oldalát is. Az olyan programok és kezdeményezések, amelyek valóban figyelembe veszik a dolgozók lelki jóllétét, hosszú távon nemcsak az egyéneknek, hanem a csapatoknak és magának a szervezetnek is javára válnak.

Ezzel pedig szinte automatikusan elérkezünk a munkahelyi elégedettség témájához is. Ha egy munkahely biztonságos, támogató, és lehet benne jól lenni – nem csak dolgozni –, az visszahat a munkavállalók hozzáállására, motivációjára és elköteleződésére is. A következő fejezetben ezért annak járok utána, mitől válik egy munkahely valóban elégedettségre épülő terré, és hogy ezek a tényezők miként kapcsolódnak össze a mentális jólléttel.

2/3. Munkahelyi mentálhigiéné gyakorlati megvalósítása

A munkahelyi mentálhigiéné szakemberek aktív részvétele nagymértékben hozzájárul a munkavállalók elégedettségéhez, produktivitásuk növeléséhez és a munkahelyi közeg pozitív alakításához. A munkáltatóknak és a munkavállalóknak egyaránt fontos szerepük van abban, hogy egy egészséges munkahelyi környezetet alakítsanak ki (Balogh et al., 2023).

A munkahelyi mentálhigiéna fontos elemei közé tartoznak:

1. Kommunikáció és konfliktuskezelés:

Az egészséges munkahelyi kapcsolatok és hatékony kommunikáció hozzájárulnak a mentális jólléthez. A munkahelyi mentálhigiéna célja, hogy támogassa a pozitív kommunikációt és segítse a konfliktusokat megelőzni vagy kezelni.

2. **Munkahelyi stresszkezelés:**

A stressz és a nyomás mindennapos részei a munkavállalók életének. A mentálhigiéncia célja, hogy segítse a munkavállalókat a stressz kezelésében, és olyan mechanizmusokat biztosítson számukra, amelyek segítik a kiegyensúlyozottabb munkahelyi életet.

3. **Munka és magánélet egyensúlya:**

Az egészséges mentális állapot fenntartásához fontos, hogy a munkavállalóknak lehetőségük legyen egyensúlyt teremteni a munka és a magánélet között. Rugalmas munkaidő, home office lehetőségek és egyéb kezdeményezések segíthetnek ebben.

4. **Munkahelyi támogatás és erőforrások:**

Fontos, hogy a munkavállalók tudják, hol kaphatnak segítséget, ha mentális problémákkal küzdenek. A munkahelyi mentálhigiéncia magában foglalja a támogató rendszerek kialakítását, amelyek segítik a munkavállalókat abban, hogy kezeljék a stresszt vagy más mentális kihívásokat.

5. **Munkakörnyezet tervezése:**

A munkahelyi környezet jelentősen befolyásolja a munkavállalók mentális egészségét. Az ergonomikus munkahelyi kialakítás, a természetes fény és a zöld területek hozzájárulhatnak a munkavállalók jóllétéhez és mentális frissességéhez. A következőkben ezt a téma részletesebb kifejtésre kerül majd.

6. **Mentális egészség oktatás és felvilágosítás:** A munkahelyi mentálhigiéncia részeként fontos a munkavállalók oktatása és felvilágosítása a mentális egészség fontosságáról. Ez segíthet a megbélyegzés leküzdésében és az empátia és megértés növelésében. (Barcsi et al., 2014)

A modern munkakörnyezet kialakítása nem csupán fizikai, hanem pszichológiai szempontból is elengedhetetlen a munkavállalók mentális egészségének megőrzéséhez. A jól megtervezett, világos, nyitott terek és az ergonómiai elvek mentén kialakított munkaállomások képesek csökkenteni a stresszt és fokozni az elégedettséget, motivációt és produktivitást (Fitt Magyarország Alapítvány, n.d.).

A munkahelyi mentálhigiéncia nemcsak az egyéni felelősséget hangsúlyozza, hanem a szervezetek felelősségét is a munkavállalók mentális egészségének támogatásában. A munkahelyi mentálhigiéncia intézkedéseket, programokat és politikákat foglal magában, amelyek a munkahelyi környezetet és kultúrát alakítják az egészségesebb mentális állapot felé.

2/4. Munkahelyi elégedettség:

A munkahelyi elégedettség olyan állapot, amely az egyén véleményét és érzéseit tükrözi a munkahelyi környezetről, a munkavégzés feltételeiről és a munkával kapcsolatos tapasztalatokról. Ez a fogalom számos tényezőt ölel fel, és a munkavállalók elégedettsége gyakran az egyén és a szervezet közötti harmonikus kapcsolaton alapul.

A munkahelyi környezet nagy hatással van a munkavállalók elégedettségére. A biztonságos, tiszta, kényelmes munkaterület, a megfelelő világítás mind hozzájárulnak a pozitív élményekhez. A munkavállalók elégedettségében kulcsszerepet játszik a munkájuk jellege és a hozzájuk tartozó feladatkör. Az olyan területek, ahol a munkavállalók érzik, hogy szaktudásukat hasznosítják és kihívásokkal találkoznak, hozzájárulnak az elégedettséghez. A vezetők hozzáállása, kommunikációs képességei és vezetési stílusa minden munkahelyen meghatározó. A támogató, igazságos és inspiráló vezetés elősegíti a pozitív munkakörnyezetet és a munkavállalók elkötelezettségét. A hosszútávú elégedettségéhez hozzátartozik a személyes és szakmai fejlődés lehetősége is.

Azok a munkahelyek – például cégek vagy rendelők – amelyek hosszú távon szeretnék megtartani munkavállalóikat, kiemelt figyelmet fordítanak az elégedettségük biztosítására. A munkavállalói elégedettség egyik fontos pillére a személyes és szakmai fejlődés lehetősége. A továbbképzési lehetőségek és a világos karrierutak ösztönzően hatnak a munkavállalókra, mivel ezek a lehetőségek az elismerés és előrelépés ígéretét hordozzák magukban.

A támogató, igazságos és inspiráló vezetők olyan környezetet teremtenek, amelyben a dolgozók megbecsültnak és motiváltnak érezhetik magukat. A nyílt, kétirányú kommunikáció, a rendszeres visszajelzések és az, hogy a munkavállalók részt vehetnek bizonyos döntésekben, növeli a bizalomérzetet és az elköteleződést.

A munkahelyi elégedettséget emellett jelentősen befolyásolja a munka és magánélet közötti egyensúly. Az olyan lehetőségek, mint a rugalmas munkaidő, a távmunka vagy a szabadság napok megfelelő kezelése segítenek abban, hogy a dolgozók harmonikusabb életvitelt alakítsanak ki, és ezáltal kiegyensúlyozottabban teljesítsenek a munkahelyükön is.

Végül, de nem utolsósorban, a versenyképes bérezés, a juttatási csomagok és az olyan munkahelyi előnyök, mint az egészségügyi ellátás vagy a családbarát intézkedések, mind-mind hozzájárulnak az elégedettség fenntartásához. Ezek az elemek nem csupán anyagi biztonságot

adnak, hanem azt is üzenik, hogy a munkáltató megbecsüli alkalmazottjait. A különböző tényezők – fejlődési lehetőségek, vezetői stílus, kommunikáció, munka-magánélet egyensúlya és juttatások – egymással összefüggve formálják a dolgozók elégedettségét, és ezáltal hozzájárulnak egy fenntarthatóbb, pozitívabb munkahelyi környezet megteremtéséhez.

Egyes szerzők a munkaelégedettséget a dolgozó személy munkája iránt érzett pozitív érzelmi reakcióként és attitűdként definiálják (Faragher et al. 2005). Tágabb értelmezésben nemcsak a munkával kapcsolatos attitűdöket (pl. elismerés, fizikai feltételek, karrierlehetőségek értékelés, biztonság, munkahelyi kapcsolatok), hanem a dolgozó egyénhez kapcsolódó tényezőket is figyelembe kell vennünk (pl. a dolgozó életkora, egészségi állapota, céljai) a munkahelyi elégedettségmeghatározásában (Klein 2001).

A munkahelyi elégedettség olyan állapot, amely azt jelenti, hogy a munkavállalók elégedettek és pozitívan élik meg munkahelyi környezetüket, munkájukat és az ottani kapcsolataikat. A munkahelyi elégedettség alapvető fontosságú mind a munkavállalók, mind a vállalatok számára, mivel számos előnyt hordoz magában.

Bár a dolgozók mentális egészségének megőrzése, azaz a munkahelyi mentálhigiéné, már önmagában is kulcsfontosságú a szervezetek számára, nem választható el a munkahelyi elégedettség kérdéskörétől. A két fogalom szorosan összefügg: a kiegyensúlyozott, támogató munkahelyi környezet, a kommunikáció minősége vagy éppen a fejlődési lehetőségek egyszerre járulnak hozzá a dolgozók jóllétéhez és elégedettségéhez. A következőkben a munkahelyi elégedettség legfontosabb szempontjait tekintem át, külön figyelmet fordítva azok gyakorlatban betöltött szerepére.

A munkahelyi elégedettség legfontosabb szempontjai:

- **Munkakörnyezet:** Az elégedett munkavállalók számára a munkakörnyezet kellemes, biztonságos és inspiráló.
- **Kommunikáció:** Hatékony kommunikáció a vezetőség és a munkavállalók között, valamint a munkatársak közötti pozitív kapcsolatok elősegítik a munkahelyi elégedettséget. A nyitott kommunikációs csatornák lehetővé teszik a problémák gyors megoldását és segítik a csapatmunkát.
- **Munkakörrel való elégedettség:** A munkavállalók elégedettsége erősen kapcsolódik a munkájukhoz és annak kihívásaihoz. A megfelelő munkakörrel és a személyes

kompetenciáknak megfelelő feladatokkal a munkavállalók magabiztosabbak és elégedettebbek lehetnek.

- **Juttatások és előnyök:** Az értékesítő juttatások, bérek és egyéb szociális juttatások hozzájárulnak a munkavállalók elégedettségéhez és hűségéhez. A tisztességes és versenyképes juttatások elengedhetetlenek a munkahelyi elégedettség fenntartásához.
- **Fejlődési lehetőségek:** Az elégedett munkavállalók számára fontos, hogy folyamatosan fejlődhessenek és tanulhassanak. Az olyan fejlődési lehetőségek, mint a továbbképzés és karrierfejlesztés, hozzájárulnak a munkavállalók hosszú távú elégedettségéhez.
- **Munkahelyi kultúra:** Az egészséges munkahelyi kultúra, amely támogatja az egyenlőséget, az elfogadást és a kölcsönös tiszteletet, növeli a munkavállalók elégedettségét. Az olyan értékek, mint az összetartozás és az együttműködés, elősegítik a pozitív munkahelyi légkört.
- **Munka és magánélet egyensúlya:** Azoknak a munkavállalóknak, akiknek lehetőségük van egyensúlyt teremteni a munka és a magánélet között, nagyobb valószínűséggel alakul ki magasabb munkahelyi elégedettségük. Rugalmas munkaidő, home office lehetőségek és egyéb munka-magánélet egyensúlyt támogató intézkedések segíthetnek ebben.

A munkahelyi elégedettség nemcsak a munkavállalók számára fontos, hanem a vállalatok számára is. Az elégedett munkavállalók hajlandóbbak maradni a cégnél, nagyobb valószínűséggel teljesítenek magasabb színvonalon, és pozitív hatással vannak a munkahelyi légkörre. Ennek eredményeként a munkahelyi elégedettség hozzájárulhat a vállalatok hosszú távú sikeréhez és versenyképességéhez.

Ugyanakkor a munkahelyi elégedettséget nem csupán pozitív tényezők befolyásolják, hanem a negatív tapasztalatok és megterhelő körülmények is jelentős hatással vannak rá. Az egyik legmeghatározóbb ilyen tényező a munkahelyi stressz, amely számos fizikai és mentális következménnyel járhat, és közvetlenül befolyásolhatja a dolgozók teljesítményét, elköteleződését, valamint az általános jóllétüket is. A következő fejezetben ezért a munkahelyi stressz sajátosságait és kezelésének lehetőségeit vizsgálom meg részletesebben.

2/5. Munkahelyi stressz hatása a mentális jóllétre

A munkahelyi elégedettség és a dolgozói elköteleződés szoros összefüggésben áll a stressz-szinttel, amely alapvetően meghatározza a mentális jóllét minőségét. A munkahelyi stressz nem csupán egyéni reakcióként jelenik meg, hanem olyan rendszerhatásként, amelyet a

munkaszervezet, a feladatok jellege, a vezetői gyakorlatok és a fizikai munkakörnyezet egyaránt befolyásol. A tartósan fennálló stressz nemcsak rontja a teljesítményt és növeli a fluktuációt, hanem hozzájárul a kiégéshez, valamint a testi és lelki panaszok megjelenéséhez is. Éppen ezért a stresszkezelés nem választható el a dolgozók mentális egészségének védelmétől és az egészséges munkahelyi környezet kialakításától. A következőkben a munkahelyi stressz leggyakoribb forrásait, hatásait és enyhítésének lehetőségeit vizsgálom meg, különös tekintettel a szervezeti és környezeti tényezőkre.

A munkahelyi stressz jelentős hatással van a munkavállalók mentális egészségére. Olyan állapotot jelent, amikor a munkavállalók érzelmileg vagy fizikailag túlterheltek, és nem képesek hatékonyan megküzdeni a munkakörnyezetből vagy a munkával járó kihívásokkal. A stressz egy természetes reakció lehet a munkahelyi körülmények változásaira, a nyomásra és az elvárásokra, de ha tartós és nem kezelik megfelelően, negatív hatásokat gyakorolhat az egyén egészségére és a munkateljesítményre.

A kellemetlen érzés kialakulása különböző tényezők hatására vezethető vissza. Ezek közül a leggyakoribb a munkaterhelés. A munkavállalóktól túlzott munkamennyiséget várnak el vagy fokozott a nyomás. A szoros határidőknek, amelyeknek folyamatosan meg kell felelni szinten növelik a stresszt. Egyes munkahelyeken olyan magas a munka iránti fokozott elvárás, hogy azt szinte lehetetlen határidőre teljesíteni.

A folyamatos változások, átszervezések, a bizonytalanság, az információ hiánya miatt is komoly stressz alakulhat ki a dolgozóknál. Fizikai vagy szociális környezeti tényezők, túlzott szorongás vagy konfliktusok a leggyakoribb kiváltó okok.

A stressz hatására az egyén képességei, kreativitása és hatékonysága is fokozatosan csökkenhet.

A munkáltatóknak és a munkavállalóknak egyformán fontos szerepük van a munkahelyi stressz kezelésében és enyhítésében. Ez magában foglalhatja a hatékony kommunikációt, a munkaterhelés szabályozását, a támogató munkahelyi környezet kialakítását és az egyéni stresszkezelési készségek fejlesztését. A preventív intézkedések és az egészségügyi programok bevezetése is jó ötlet a munkahelyi stressz csökkentésében.

A mentálhigiéniai programok segítségével lehetőség van a stresszforrások azonosítására és azoknak a csökkentésére, valamint a hatékonyabb stresszkezelési stratégiák kialakítására.

A munkahelyi stressz számos tényezőből eredhet, amelyek mind a munkavállalók, mind a szervezetek számára kihívást jelentenek. A túlzott munkaterhelés, a szoros határidők és a folyamatosan változó feladatok gyakran vezetnek stresszhez, különösen akkor, ha a munkavállalók nem rendelkeznek elegendő erőforrással vagy támogatással feladataik ellátásához. A bizonytalan munkahelyi kilátások, az előre jutási lehetőségek hiánya és a tisztázatlan munkakörök szintén hozzájárulhatnak a stressz kialakulásához. (Soultherapy, n. d.)

A nem megfelelő munkakörnyezet, például a zajos vagy rosszul megvilágított munkahelyek, valamint a kollégákkal vagy vezetőkkel fennálló konfliktusok is növelhetik a stressz szintjét. Ezen túlmenően, a munka és a magánélet közötti egyensúly felborulása, valamint a munkavállalók bevonásának hiánya a döntéshozatali folyamatokba szintén stresszt okozhat. (Montivíz, n. d.)

A hosszan tartó munkahelyi stressz komoly következményekkel járhat. Fizikai tünetek, mint a fejfájás, emésztési problémák és alvászavarok jelentkezhetnek, míg mentális egészségügyi problémák, például szorongás, depresszió és kiégés is kialakulhatnak (Fitpuli, n. d.)

A stressz csökkentheti a koncentrációt és a döntéshozatali képességet, ami negatívan befolyásolja a munkateljesítményt. Emellett a túlzott stressz hatással lehet a magánéletre is, például a szabadidő csökkenéséhez és a családi kapcsolatok megterheléséhez vezethet.

A munkahelyi stressz nemcsak az egyénekre, hanem a szervezetekre is hatással van. A megnövekedett stressz szint hozzájárulhat a munkavállalók fluktuációjához, ami növeli a munkahelyi hiányzások számát és csökkenti a munkavállalók elkötelezettségét. Ezért fontos, hogy a szervezetek felismerjék a stressz okait és következményeit, és megfelelő intézkedéseket tegyenek annak csökkentése érdekében. (Brandma, n. d.)

A munkahelyi stressz kezelésének és csökkentésének kulcsfontosságú elemei a következők lehetnek:

Stresszkezelési technikák: A munkavállalóknak érdemes megtanulni stresszkezelési technikákat, például a mély lélegzést, a relaxációs gyakorlatokat vagy a meditációt.

Rendszeres szünetek: Fontos a rövid pihenőidők beiktatása a munkanapba, hogy a munkavállalók kikapcsolódhassanak és feltöltődhessenek.

Kommunikáció: Nyitott kommunikáció a vezetőség és a kollégák között, hogy a munkavállalók kifejezhessék az aggodalmaikat és problémáikat.

Munkahelyi politikák és támogatás: A vállalatoknak támogató munkahelyi politikákat kell kidolgozniuk, például rugalmas munkaidő, munkahelyi wellness programok vagy tanácsadási szolgáltatások.

Munkatervezés és prioritások: A hatékony munkatervezés, prioritások megállapítása és a feladatok megfelelő elosztása segíthet a munkavállalóknak a stressz csökkentésében.

A munkahelyi stressz elkerülése és kezelése kulcsfontosságú mind a munkavállalók, mind a vállalatok számára. Az egészséges munkakörnyezet kialakítása, a támogató vezetői stílus és a stresszkezelési eszközök alkalmazása mind hozzájárulhatnak ahhoz, hogy a munkahelyi stressz ne váljon ki súlyos problémákat a szervezet és a munkavállalók számára. Ugyanakkor a stressz kezeléséhez nem elegendő kizárólag az egyéni megküzdési technikák fejlesztése: a szervezeti és fizikai környezet egyaránt kulcsszerepet játszik abban, hogy a munkavállalók mennyire érzik magukat támogatva, biztonságban és megbecsülve. A munkahelyi stressz forrásainak megértése elengedhetetlen a mentális jóllét szempontjából is, hiszen a stressz-szint gyakran összefügg a munkakörnyezet ergonómiai adottságaival, a zajszinttel, a térhasználattal, vagy éppen a személyes kontroll megélésének lehetőségével. A következő fejezetben ezért részletesen megvizsgálom, hogyan hat a munkakörnyezet – mint fizikai és pszichológiai tér – a dolgozók mentális állapotára, és milyen szempontokat érdemes figyelembe venni egy egészségtámogató környezet kialakításakor, különösen a fogászati rendelők sajátos világában.

2/6. Munkakörnyezet:

A munkakörnyezet nem csupán a munkavégzés fizikai helyszíne, hanem egy olyan komplex tér, amely közvetlenül hat a dolgozók hangulatára, mentális állapotára és általános jóllétére. Az utóbbi évek kutatásai egyre inkább hangsúlyozzák, hogy a munkahelyi tér kialakítása – legyen szó világításról, zajszintről, elrendezésről vagy az esztétikai megjelenésről – befolyásolhatja a stressz-szintet, a motivációt, a koncentrációt, valamint a munkahelyhez való érzelmi viszonyt is.

Ezt a kapcsolatot nemcsak a munkahelyi egészségmegőréssel foglalkozó szakemberek, hanem külön tudományterületek is vizsgálják. Az ergonómia például kifejezetten azt kutatja,

hogyan lehet a munkakörnyezetet az emberi szükségletekhez igazítani, míg a környezetpszichológia azt elemzi, hogy a tér pszichológiai jelentéssel is bír – hat a viselkedésre, közérzetre, társas kapcsolatokra. E tudományos megközelítések segítenek abban, hogy a munkakörnyezetre ne csupán tárgyak és falak összességéeként, hanem a dolgozók jóllétének formáló tényezőjeként tekintsünk.

Ebben a fejezetben azt vizsgálom meg, hogy a munkakörnyezet mely elemei befolyásolják leginkább a dolgozók mentális jóllétét – különös tekintettel a fogászati rendelők sajátosságaira. Külön figyelmet szentelek az ergonómiai megoldások szerepének, a térhasználat irratlan szabályainak, valamint a pszichológiai komfortot erősítő elemeknek.

A fizikai munkakörnyezet fő tényezői

A munkakörnyezet fizikai jellemzői alapvetően befolyásolják a dolgozók közérzetét, teljesítményét és mentális jóllétét. Noha az egyéni preferenciák eltérhetnek, a szakirodalom szerint bizonyos tényezők különösen fontosak a komfort és a hatékonyság szempontjából.

Az egyik legfontosabb ilyen tényező a világítás: a megfelelő fényviszonyok nemcsak a látást segítik, hanem közvetlen hatással vannak a hangulatra, az éberségre és a fáradékonyságra is. A természetes fényhez hasonló világítás elősegítheti a koncentrációt, míg a rossz megvilágítás fejfájáshoz, szemfáradáshoz és levertséghez vezethet. (Tóth, Bálint & Kiss, 2021)

A zajszint szintén meghatározó: a túlzott háttérzaj – például gépek zúgása, folyamatos beszéd vagy forgalmi zaj – ronthatja a fókuszálóképességet, növelheti a stressz-szintet, és hosszú távon kognitív fáradáshoz vezethet. (Kósa, Morvai & Ádány, 2006)

A levegő minősége, a megfelelő szellőzés és a hőmérséklet is alapvető komfortszempontok. A rosszul szellőző, meleg vagy túl száraz helyiségek fáradtságérzetet és irritációt válthatnak ki, míg a friss levegő segít megőrizni az energiaszintet és a koncentrációs képességet. (Barcsi et al., 2014)

A térhasználat – különösen a rendelők esetében – hatással van a privát szféra érzésére és a munkaszervezésre. A nyitott terek csökkenthetik az izolációt, de túlszűfolt, átláthatatlan környezet esetén a dolgozók könnyen túlterheltnek vagy kiszolgáltatottnak érezhetik magukat. (Dúll, 2014)

Végül a közösségi terek (konyha, pihenőhelyiség, öltöző stb.) nem csupán kényelmi funkciót töltenek be, hanem a regenerálódást és a szociális kapcsolatok építését is segítik. Ezek megléte és kialakítása jelentősen hozzájárulhat a munkahelyi elégedettséghez és a napi stressz feldolgozásához. (Páll, 2020)

Noha a fenti tényezők mind hozzájárulnak a munkahelyi komfortérzethez és hatékonysághoz, az utóbbi évtizedekben egyre nagyobb figyelmet kap az a tudományterület, amely kifejezetten az ember és a munkakörnyezet kapcsolatát vizsgálja: az ergonómia. Az ergonómiai megközelítés célja, hogy a munkakörnyezet ne csupán esztétikai vagy funkcionális szempontból legyen megfelelő, hanem illeszkedjen az emberi test, psziché és teljesítmény igényeihez is. A következő alfejezetben e tudományág legfontosabb alapelveit és a fogászati munkavégzésre gyakorolt hatását tekintem át.

Ergonómia, mint önálló tudományterület

Az ergonómia olyan multidiszciplináris tudományág, amely az ember és a környezete közötti kölcsönhatásokat vizsgálja, különös tekintettel a munkavégzés körülményeire. Célja, hogy a munkakörnyezetet – legyen szó fizikai, kognitív vagy szervezeti elemekről – az emberi igényekhez, képességekhez és korlátokhoz igazítsa. Az ergonómiai elvek alkalmazásával nemcsak a munkavállalók egészsége, biztonsága és kényelme javítható, hanem a szervezeti hatékonyság és a dolgozói elköteleződés is növelhető. (Csia, 2018).

Az ergonómia nem szűkíthető le csupán a kényelmes székekre vagy az íróasztalok beállítására: kiterjed a testhelyzetekre, mozdulatsorokra, a munkafolyamatok optimalizálására, valamint a mentális terhelés csökkentésére is. Fontos megemlíteni, hogy az ergonómia nem csak technikai szakterület: kutatásában és alkalmazásában mérnökök, pszichológusok, orvosok és környezetpszichológusok egyaránt részt vesznek.

A fogászati munkakörnyezet kifejezetten érzékeny az ergonómiai megfontolásokra. A fogorvosok és dentálhigiénikusok nap mint nap hosszan tartó, statikus testhelyzetben dolgoznak, gyakran előrehajolva, ami fokozott fizikai megterhelést jelent. A nem megfelelő testtartás tartós alkalmazása könnyen vezethet mozgásszervi panaszokhoz, krónikus hát- és nyakfájáshoz, valamint korai kiegészhez. (Kovács & Révész, 2020)

A gyakorlati ergonómiai megoldások közé tartoznak az állítható magasságú székek, megfelelően pozícionált monitorok, jó fényviszonyokat biztosító világítások, valamint a kézre

álló eszközhelyezés, amelyek mind a munkavállalók fizikai terhelését csökkentik. Ezek az intézkedések nemcsak az egészség megőrzésében, hanem a munkahatékonyság fokozásában is kulcsszerepet játszanak. Fontos szempont az is, hogy az ergonómia pszichológiai hatásokkal is bír: egy jól kialakított, kényelmes munkakörnyezet csökkenti a stresszt, fokozza az elégedettséget, és pozitívabban hat a dolgozók mentális állapotára is. (Széchenyi István Egyetem, 2015).

Noha a fogászati rendelők kialakítása során kiemelt figyelmet kap a sterilitás és a funkcionális hatékonyság, nem elhanyagolható szempont az esztétika és a komfort megteremtése sem. Élő növények, természetes fényt imitáló világítás, vagy akár otthonos színvilág és dekoráció is hozzájárulhatnak ahhoz, hogy a dolgozók kiegyensúlyozottabban és motiváltabban végezzék a munkájukat – miközben ez a páciensek hangulatára is pozitív hatással van.

Összességében az ergonómiai szempontok figyelembevétele a fogászati munkakörnyezetben nemcsak a fizikai megterhelést csökkenti, hanem a dolgozók közérzetére, motivációjára és általános mentális jóllétére is pozitívan hat. Mivel a munkakörnyezet nem kizárólag tárgyi elemekből áll, hanem az ott eltöltött idő minőségét is alakítja, fontos megvizsgálni, hogy a fizikai tér miként befolyásolja a pszichés állapotot, a stressz-szintet és az érzelmi hangoltságot. A következő rész ezekkel a pszichológiai hatásokkal foglalkozik.

Pszichológiai hatások – hangulat, motiváció, stressz

A munkakörnyezet pszichológiai hatásai alatt elsősorban azokat a környezeti elemeket értjük, amelyek a dolgozók hangulatát, érzelmi állapotát, motivációját és stressz-szintjét befolyásolják. A mentális jóllétre gyakorolt hatás nemcsak a munkavégzés hatékonyságát, hanem a szervezeti elköteleződést és a hosszú távú elégedettséget is formálja.

A kutatások szerint egy esztétikus, világos, rendezett és vizuálisan megnyugtató környezet hozzájárul a dolgozók jó közérzetéhez, csökkenti a stresszt, és fokozza a belső motivációt. A barátságos tér olyan pszichológiai biztonságot nyújthat, amely elősegíti a fókuszált munkavégzést, és erősíti a munkahelyhez való pozitív érzelmi kötődést. (Frankó, 2020)

Különösen fontos szerepet játszanak ebben az otthonos elemek, például a meleg színek, élő növények, természetes fény, képek, valamint a személyes tér lehetősége. A természetes

anyagok és zöld elemek például nemcsak esztétikai élményt nyújtanak, hanem kimutathatóan csökkentik a kortizolszintet, javítják a hangulatot és enyhítik a szorongást. A színek használata szintén tudatos eszköz lehet: míg a világoskék nyugtató hatású, addig a sárga fokozhatja az éberséget és az optimizmust. (Düll, 2014)

Fontos azonban hangsúlyozni, hogy a pszichológiai jóllétet nem lehet pusztán a dizájn szintjén kezelni – elengedhetetlen az is, hogy a dolgozók érzékeljék a környezet feletti kontrollt, például beleszólhassanak a térhasználatba, legyen lehetőségük privát zónák kialakítására vagy saját eszközök elhelyezésére. Ezek a tényezők megerősítik az autonómia-érzést, és fokozzák a munkahelyhez való elköteleződést. (Páll, 2020)

Összességében tehát a munkakörnyezet pszichológiai hatásai nem csupán kényelmi kérdések, hanem alapvető tényezői a dolgozói jóllét, motiváció és mentális stabilitás fenntartásának. A mentálisan támogató környezet elősegíti a produktív munkavégzést, csökkenti a kiégés kockázatát, és hozzájárul egy hosszú távon fenntartható, emberközpontú munkahelyi kultúrához.

Fogászati rendelők, mint „kettős terek”

Ahogy az előzőekben láttuk, a pszichológiai jóllétre gyakorolt környezeti hatások szorosan összefüggenek a fizikai tér észlelésével, hangulatot befolyásoló elemeivel. Mindez különösen hangsúlyossá válik olyan munkahelyeken, ahol a dolgozók egy időben és egy térben vannak jelen a kliensekkel is – mint például a fogászati rendelők esetében. Ezek a terek nem csupán munkavégzésre szolgálnak, hanem egyben ügyfélfogadó, gyógyító, kommunikációs és pszichológiai terekként is működnek. Ezt a sajátos kettősséget érdemes külön megvizsgálni.

A fogászati rendelők működése során a tér egyszerre kell, hogy megfeleljen a higiéniai protokollok szigorú elvárásainak – például sterilitás-fertőtlenítési protokoll- és infekció kontroll – valamint annak az emberi igénynek is, hogy a munkatársak jól érezzék magukat, és a páciensek is megnyugtató környezetbe érkezzenek. Ez a kettősség gyakran kihívást jelent: hogyan lehet egy tér egyszerre professzionálisan steril és mégis otthonos vagy emberközpontú?

A munkavégzők szempontjából ez a kettősség nemcsak esztétikai vagy kényelmi kérdés, hanem kifejezetten mentális egészséget érintő tényező. Ahol például a rendelők belső tere nem elég világos, túl szűk, vagy teljesen személytelen, ott a dolgozók hosszabb távon kevésbé érzik magukat komfortosan vagy motiváltan. Egy másik visszatérő probléma a személyes tér hiánya

az, hogy nincs lehetőség saját szekrényre, öltözőre, vagy egy rövid szünetre félrevonulni, komoly mentális terhelést jelenthet a napi munkavégzés során. (Páll, 2020)

Fontos szempont az is, hogy a rendelőkben gyakran nincsenek megkülönböztetett funkcionális zónák: a váró, az adminisztrációs terek sokszor egymásba folynak. Ez nemcsak a szervezeti hatékonyságot csökkentheti, hanem azt az érzetet is gyengíti, hogy az embernek „helye van” a munkakörnyezetben. Itt kerül előtérbe a munkahelyi territorialitás fogalma, amely a térhasználat szabályozottságát és a személyes kontrollt jelenti. Amennyiben egy dolgozónak van ráhatása arra, hogy hol, hogyan és milyen módon végzi a munkáját, az fokozza a pszichés biztonságérzetet, autonómiát, és csökkenti a stressz-szintet. (Dúll, 2014)

Mindezek alapján a fogászati rendelők sajátos térhasználati kihívásokat jelentenek, és az ezekre adott megoldások közvetlenül befolyásolják a dolgozók közérzetét, teljesítményét és munkahelyi elköteleződését is. Ezért a fizikai és pszichológiai szempontokat integráló, tudatos tértervezés és berendezés a mentális jóllét egyik legfontosabb alapköve ezen a területen.

Összegzés

A munkakörnyezet nem csupán egy fizikai tér, ahol a munkavégzés történik, hanem komplex hatásrendszer, amely közvetlenül és közvetetten is befolyásolja a dolgozók mentális jóllétét. Az olyan tényezők, mint a világítás, zaj, térhasználat vagy közösségi terek megléte nemcsak a komfortérzetet alakítják, hanem a motivációt, stresszszintet, munkakedvet és általános közérzetet is. Az ergonómia, mint önálló tudományterület ehhez specifikus módszereket és elveket kínál, különösen az olyan szakmai közegben, mint a fogászat, ahol a statikus testhelyzet és precíz munkavégzés fokozott testi és mentális megterhelést jelent.

A pszichológiai hatások – különösen az otthonosság érzete, a személyes tér megléte, a vizuális elemek – szintén fontos szerepet játszanak a dolgozók jóllétében, és hozzájárulnak ahhoz, hogy egy munkahely ne csak elviselhető, hanem hosszú távon megtartó környezetté váljon. A fogászati rendelők, mint kettős terek különösen érzékenyen reagálnak ezekre a szempontokra, hiszen egyszerre kell megfelelniük a szakmai és emberi igényeknek.

Mindezek alapján kijelenthető, hogy a fizikai és pszichológiai munkakörnyezet nem választható el a mentális jólléttől. A dolgozói élmény és elégedettség nemcsak a szervezeti kultúrán, hanem azon is múlik, hogy milyen minőségű térben töltik a napjaik jelentős részét. Ennek vizsgálata ezért a kutatás szempontjából is kiemelkedően fontos, különösen akkor, ha

célunk a mentális jóllétet befolyásoló tényezők gyakorlati megértése és fejlesztési lehetőségeinek feltárása.

3. Kutatás

3.1. A kutatás célja

A kutatásom célja, hogy feltárjam, hogyan befolyásolja a fogászati rendelőben dolgozók mentális egészségét és jóllétét a munkakörnyezet, vizsgálva egy állami támogatású fogászati rendelő munkakörnyezetet, amely sokszor kevesebb erőforrással és lehetőséggel rendelkezik, mint egy jól felszerelt magánrendelő. Munkám során szerzett személyes tapasztalataim alapján azt az előfeltevést fogalmaztam meg, hogy a magánrendelők esetében a jobb felszereltség és a magasabb anyagi keretek lehetőséget teremtenek az optimális munkakörnyezet kialakítására. Ez a különbség jelentős hatással lehet a munkavégzési feltételekre, az elégedettségre és végső soron a szolgáltatás minőségére is. Ez a téma számomra különösen fontos, mert hiszem, hogy a munkahelyi környezet és a mentális egészség szorosan összefüggenek egymással.

3.2. A kutatás módszertana

A kutatás során kvalitatív megközelítést alkalmaztam, félig strukturált interjúk segítségével. Az interjúk önkéntes alapon készültek, és a résztvevők az adott időszakban elérhető budai fogászati rendelőkben dolgozó munkavállalók közül kerültek ki. Az interjúalanyok nem előzetes szempontok alapján lettek kiválasztva; a kutatás lehetősége részben a mindennapi munkavégzéshez kapcsolódott, mivel jómagam is ebben a szektorban dolgozom. Az interjúkészítés lehetősége tehát részben a mindennapi munkavégzéshez kapcsolódott, és az alanyok részvételét minden esetben előzetes szóbeli beleegyezés előzte meg.

Az interjúk elején minden résztvevőt tájékoztattam arról, hogy a beszélgetés kizárólag a szakdolgozat elkészítését szolgálja, és az elhangzott információkat bizalmasan kezelem. Kiemeltem, hogy az adatok semmilyen más formában nem kerülnek nyilvánosságra, és a beszélgetések nem lesznek rögzítve vagy harmadik fél számára elérhetővé téve. A résztvevők, valamint munkahelyeik hozzájárultak ahhoz, hogy a fogászati intézmények nevei megjelenjenek a dolgozatban, fotók készüljenek a rendelőről, ugyanakkor a válaszadók nevét nem tüntettem fel, így a személyazonosítás lehetősége kizárt.

Fontos megjegyezni, hogy minden interjúalany munkavállalói pozícióban dolgozik, egyikük sem tölt be tulajdonosi vagy vezetői szerepet. Ennek megfelelően a kutatás során

gyűjtött tapasztalatok a munkavállalói oldalról tükrözik a munkahelyi környezettel kapcsolatos élményeket és azok hatását a mentális jóllétre.

3.3. A kutatás lebonyolítása és tereptapasztalatok

A vizsgálat során 11 budai rendelőt kerestem fel, ahol összesen 12 dolgozóval készítettem interjút. A résztvevők közül ketten férfi orvosok voltak, a többiek női orvosok vagy dentálhigiénikusok, a 30-50 éves korosztályból. Az észrevehető, hogy egy előregedő szakmáról van szó az állami rendelők esetében, a fiatalabb korosztály inkább a magánrendelőkben keresi a számításait.

Az interjúk időtartama 20-30 perc volt, nyitott kérdésekkel. Minden beszélgetés a rendelőkben zajlott, általában egyedül vettek részt az interjúztatásban. A válaszadók különböző helyeken dolgoznak, így nem ismerték egymást, csak, akik egy rendelőben dolgoztak.

A helyszíni tapasztalataim alapján szembeötlő különbségek mutatkoztak az állami és magánrendelők fizikai környezete között. A vizuális megjelenés – például az épület állapota, a belső terek esztétikája, a bútorzat minősége vagy a világítás – jelentősen eltérő volt az egyes intézménytípusok esetében. Ezek a külső jegyek nemcsak a páciensek első benyomását befolyásolják, hanem a dolgozók munkahelyi komfortérzetére is hatással lehetnek.

A budai magánklinikák látogatása során több intézményben is megfigyelhető volt, hogy rendelkeznek külön kialakított parkolóval, szociális terekkel, amelyeket a dolgozók pihenésre, étkezésre, illetve informális tevékenységekre használhatnak. Az ilyen típusú helyiségek hozzájárulhatnak a munkavállalók mindennapi terhelésének kiegyensúlyozásához és a munkahelyi komfortérzet javításához, különösen magas intenzitású munkanapokon. Az intézményi környezet ezen eleme az ergonómiai és pszicho szociális szempontok metszetében értelmezhető.

Ennek köszönhetően áramlik be a fény, és az esetek többségében a kilátás zöld területre nyílik. Fényes tapétákkal, színes szőnyegekkel igyekeznek otthonosabbá tenni a helyet. A kényelmes ülőalkalmatosságok elengedhetetlenek, továbbá növények és a falra felszerelt, modern televíziókon megjelenő tájképek, valamint a háttérben szóló kellemes zene hozzájárulnak ahhoz, hogy az orvosi vizsgálatoknál megszokott várakozás a körülményekhez képest kellemesen teljen, erről általam készített kép található a III. Mellékleten 1. kép néven. Ezekben a budai magánrendelőkben már a dolgozók munkaruháján is látszik: több helyen a

személyzet személyre szabott, színben harmonizáló, divatos öltözékben dolgozik, amely a rendelő dizájnjához is illeszkedik.

Az állami intézeteknél ezek a lehetőségek nem álltak ilyen széles palettán rendelkezésre. Itt is találtunk kisebb helyeket, ahol tudtunk beszélgetni, de ezekben nem feltétlenül volt minden esetben nyugalomunk, mert nem tudtuk teljes mértékben kisajátítani a helyiséget. A legtöbb esetben mini konyhaként üzemeltek, műanyag székekkel és egyszerű, fehérre festett falakkal. Többször volt olyan érzésem, mintha egy kicsit visszarepültem volna az időben. A viaszosvászon asztalterítők, a neon, hideg világítás és a néma csend ezt váltotta ki belőlem. Számomra ezeken a helyeken minden olyan réginek, olcsónak és egyszerűnek hatott.

Több dolgozó jelezte, hogy szeretnének zárható szekrényeket, megfelelő öltözőket vagy új eszközöket, de tudják, hogy erre a változásra a közeljövőben nem lesz lehetőség. Találkoztam olyan öltözőszekrényrel, ami a páciens váróban volt. Az állami szektorban tapasztalt előregedő szakma miatt is jellemzőbb a stabilitás keresése, és kevésbé a váltási szándék. A dolgozók mentális jóllétére leginkább a fizikai környezet, a munkaterhelés, valamint a kollegiális kapcsolatok hatnak. Míg a magánszektorban gyakrabban jelenik meg a pozitív munkakörnyezet mint elégedettségi tényező, addig az állami szektorban inkább a biztonság és a megszokás jellemző.

A vizsgálatba bevont rendelők listája:

Magán rendelők:

- 1. kerület – Perfect Smile
- 2. kerület – Johanna dental
- 3. kerület – Iványi dental
- 11. kerület – Trendo dental
- 12. kerület – Soul dent
- 12. kerület – Bogdán és Gyenes Fogászat

Állami finanszírozási rendelők:

- 1. kerület - Roham utca rendelőintézet
- 2. kerület - Pasaréti út rendelőintézet
- 3. kerület - Vörösvári út rendelőintézet
- 3. kerületi - Ányos utca
- 12. kerületi - Beethoven u. rendelőintézet

3.4. Előzetes következtetések

A kutatás célja nemcsak az állami és magánrendelők közötti különbségek feltárása volt, hanem annak megértése is, hogy milyen tényezők játszanak szerepet a fogászati dolgozók elégedettségében és mentális egészségében. A megfelelően kialakított, számos igényt kielégítő munkakörnyezet jelentős hatással van a lelki egyensúlyra, közérzetre és hosszú távon a munkahelyi elköteleződésre is. A munkahelyi jóllét, fizikai környezet kialakítása a munkáltatók fontos feladatköre közé kell, hogy tartozzon, még akkor is, ha nem ez az egyetlen befolyásoló tényező. A dolgozók visszajelzései alapján egyértelműen kirajzolódik, hogy a környezet számít, még ha nem is ez dönt a munkahely megtartása vagy váltása mellett.

4. A KUTATÁSI EREDMÉNYEK BEMUTATÁSA

A következőkben a kvalitatív kutatásom eredményeit mutatom be, a tanulmány fő kutatási kérdése mentén strukturálva: hogyan befolyásolja a munkahelyi környezet a munkavállalók mentális egészségét? A bemutatást két fő részre bontom az interjúalanyok munkahelyének jellege szerint: magán- és állami finanszírozású fogászati rendelők.

4.1. Magánszférában dolgozók tapasztalatai

Motivációk és pályaválasztás

A magánszférában dolgozó interjúalanyok többsége elhivatottságból választotta a fogászati pályát. Volt, aki családi hagyományt követett, mások az emberekkel való foglalkozást, vagy a segítség lehetőségét emelték ki motivációként. Néhány válaszadó szerint a pályaválasztásuk inkább élethelyzetek alakulásának következménye volt, de olyannal is találkoztam, ahol tudatos döntés volt. Egyik válaszadó például elmondta, hogy azért lett fogorvos, mert a családjában több generáción keresztül ezt a hivatást választották. Két dentálhigiénikus válaszadó az elhivatottságot emelte ki, mint pályaválasztási motivációt.

Munkaidő és munkaterhelés

A magánklinikák dolgozói általában napi 8-12 órát töltenek a rendelőkben. Előfordul részmunkaidős foglalkoztatás, valamint olyan dolgozó is, aki több rendelőben dolgozik párhuzamosan. Nem minden alany dolgozik főállásban, ezért találkoztam olyan válaszadóval is, aki részmunkaidőben dolgozik, illetve olyannal is, aki párhuzamosan több rendelőben lát el feladatokat. Az állami szférában dolgozóknál 6 órás műszakváltások vannak, órában

kevesebbet dolgoznak, de a munkaterhelés nem mutat különbséget, a válaszokból az derült ki, hogy hasonló a megterhelés vagy a páciens szám.

A környezet megítélése, váltási hajlandóság

Az interjúk során hangzott el külön kérdés a munkakörnyezet miatti munkahelyváltásról is, ezért ez is fontos szerepet kapott, a kutatási eredmények között.

A legtöbb válaszadó szerint a munkakörnyezet fontos szempont, de önmagában nem döntő tényező egy munkahelyváltás során. A fizetés és a munkaidő elsődleges prioritást élveznek. Természetesen fontos az első benyomás, a szép közeg és a leendő munkatársakkal váltott első pár szó is, de ezek önmagukban nem befolyásolják a döntést. Egyik válaszadó sem mondta, hogy a szebb munkakörnyezet miatt elfogadott volna egy alacsonyabb fizetéssel járó ajánlatot. A leendő új szerep elfogadása előtt motiváló tényező lehet a tanulási és előrelépési lehetőség is. Volt olyan válaszadó, aki csak egy munkahelyváltást követően jött rá arra, hogy a munkakörnyezet igenis lényeges számára. Az egyik higiénikus azt mondta (Soul dent rendelő munkavállalója)

„A szociális tér, kimondottan feltölti két kezelés között, amikor van egy kis ideje. Szeret leülni a kanapéra, ahol kilát a kertre és meginni egy kávé”

Ez a kedvenc helye, segít feltöltődni munkavégzés közben. A legtöbben ugyanakkor azt mondták, hogy számukra fontos ugyan a környezet, de nem annyira meghatározó, hogy emiatt munkahelyet váltanának.

Beleszólás a környezet kialakításába

Pozitívumként említették többen is, hogy a munkahelyi környezet kialakításába beleszólhattak. A dizájn ugyan előre meg volt tervezve, de a berendezések kiválasztásába a dolgozók véleményét kikérték, különösen azokét, akik az átalakítás idején is az adott intézményben dolgoztak. A legtöbben megjegyezték, hogy kikérték a véleményüket a munkakörnyezet kialakításánál, és élhettek is ezzel a lehetőséggel. Ez hozzájárulhat a komfortérzethez és a munkahelyi elégedettséghez.

A környezet hatása a mentális jólétre

A válaszadók közül többen is kiemelték, hogy a világos, tágas terek, kilátásos várók vagy napos teraszok pozitív hatással vannak a hangulatukra. Egyesek kifejezetten megnevezték a kedvenc helyiségeiket, ahol szívesen tartózkodnak. A magánrendelőkben többféle tér áll a dolgozók rendelkezésére, és ezek a terek – például egy szép kilátású váró vagy egy napos terasz – hozzájárulnak a pozitív közérzet kialakulásához. Erről általam készített kép található a III. Mellékleten 1. valamint 11. kép néven.

Volt, aki kifejezetten a napsütéses időben a teraszon való pihenést emelte ki. A dolgozók teljes mértékben elégedettek a munkakörnyezetükkel, és arra a kérdésre, hogy min változtatnának, sokan nem tudtak választ adni.

Ha munkahely váltásról lenne szó, a magánszektorban dolgozóknál, egyikük sem menne állami szférába. Itt kiderült, hogy jelentősen közre játszódik a munkakörnyezet, megszokták, hogy jól érzik magukat a jól felszerelt, minden igényt kielégítő, igényesen berendezett, a munkájukat segítő munkakörnyezetben. De, ha választani kell, az anyagi szempont prioritást élvez, a munkakörnyezethez képest.

Bár a környezet nem mindenkinél döntő tényező, a mindennapok minőségére gyakorolt hatása egyértelműen pozitív.

4.2. Állami rendelőkben dolgozók tapasztalatai

Motivációk és szakmai út

Az állami szférában dolgozók gyakran hosszabb ideje ugyanazon a helyen dolgoznak, sokan közülük egész karrierjüket ilyen intézményben töltötték. A pályaválasztási indokok itt is jellemzően a hivatástudatra épültek, de a válaszok kevésbé voltak lelkesek. Néhányan a stabilitást, mások a biztos állami foglalkoztatást emelték ki. A válaszadók többsége tapasztalt, és korábban is az állami rendszerben dolgozott. Ez a hosszú távú kötődés gyakran azt eredményezi, hogy kevésbé nyitottak a váltásra, még ha a körülmények nem is ideálisak.

A környezet értékelése

Az állami rendelőkben dolgozó interjúalanyok többsége úgy nyilatkozott, hogy a munkakörnyezetük inkább funkcionális jellegű, mintsem otthonos vagy inspiráló. Többen

kifejezetten hangsúlyozták, hogy nincs kedvenc helyiségük a rendelőben, mivel a környezet számukra nem nyújt sem vizuális, sem kényelmi élményt, amely feltöltené őket a hosszú műszakok alatt. A rendelők berendezése jellemzően elavult, sokszor csupán a legszükségesebb eszközök és bútorok állnak rendelkezésre, ezek is gyakran korlátozott választékból, pályázati források vagy eseti támogatások eredményeképpen kerülnek beszerzésre. A fejlesztések lehetősége pedig általában attól függ, hogy az adott intézmény milyen forrásokhoz jut hozzá, így sok esetben a dolgozók kénytelenek elfogadni a meglévő állapotokat, még ha azok nem is támogatják maximálisan a hatékony és kényelmes munkavégzést.

Az interjúk során többen is elmondták, hogy szívesen alakítanának a környezetükön, ha erre lehetőségük lenne, azonban a döntési és anyagi keretek erősen korlátozottak. Gyakori panasz volt a személyes tárolóhelyek hiánya, például a zárható szekrényeké, amelyek nemcsak a biztonságérzetet növelnék, hanem segítenék a privát tér és a munka közötti határvonal meghúzását is. Emellett többen említették, hogy a meglévő öltözők szűkösök, nem megfelelően szellőznek, vagy egyáltalán nem biztosítanak komfortos átöltözési lehetőséget, ami különösen zavaró lehet egy hosszú és megterhelő nap elején vagy végén. Az ilyen, aprónak tűnő, de valójában mindennapi kényelmetlenségeket okozó hiányosságok közvetve ugyan, de hatással lehetnek a dolgozók közérzetére és motivációjára is.

Az interjúalanyok közül többen arról számoltak be, hogy ezek az infrastrukturális hiányosságok hosszabb távon is rányomják a bélyeget a napi munkavégzés élményére. Egy kevésbé komfortos környezet nemcsak fizikailag megterhelőbb, hanem pszichésen is fárasztóbb lehet, különösen akkor, ha valaki úgy érzi, semmilyen módon nincs ráhatása arra, hogy ezen változtasson. A dolgozók által említett problémák között szerepeltek még a régi, kényelmetlen székek, a kevés természetes fényt biztosító helyiségek, vagy a zsúfolt közlekedők és pihenőterek. Erről szintén található általam készített kép a III. Mellékletben 8., 9., és 10. kép néven.

Környezetváltási szándék és rugalmasság

Az interjúalanyok válaszaiból egyértelműen kirajzolódott, hogy sokan, különösen az állami szférában dolgozók, akkor sem terveznek munkahelyet váltani, ha a jelenlegi munkakörnyezetük nem felel meg teljes mértékben az elvárásaiknak. A váltás elmaradásának okai általában összetettek, és leginkább a stabilitás iránti igényre, az évek alatt kialakult megszokásra és az anyagi bizonytalanságtól való félelemre vezethetők vissza. Több, hosszabb

ideje az állami egészségügyben dolgozó szakember, főként idősebb korosztályból, arról számolt be, hogy bár érzik, a környezetük leterhelő és kevés formában támogatja igazán a napi munkavégzést, mégis inkább maradnak a megszokott rendszerben. Egyesek úgy fogalmaztak, hogy a biztos munkahely, a bejelentett bér, a napi fix ledolgozott órák és mindig van páciens. Ami nehézség a magánszférában, a kiszámíthatatlan munkaidő és páciens szám ,új csapatba való beilleszkedés vagy a más típusú elvárások sokkal nagyobb stresszt jelentenek, mint az aktuális helyzetük elviselése.

Többen ugyanakkor őszintén beszéltek arról is, hogy szívesen dolgoznának egy modernebb, inspirálóbb környezetben, ahol kicsit több figyelmet kapna az esztétika, az ergonómia vagy épp a mentális jóllét. Mégis úgy érzik, ezek az igények valójában sosem jutnak el a döntéshozókhoz, vagy ha igen, nem történik változás. Az egyik higiénikus például így jellemezte a munkakörnyezetét:

„Elmegy a környezet – megvan minden, ami a munkavégzéshez szükséges, de semmi kiemelkedő vagy inspiráló.”

Ez a mondat valójában tökéletesen leírja azt a fajta elfogadást, amit többen is megfogalmaztak. A munkakörnyezet működik, funkcionálisan ellátja a feladatát, de semmilyen pluszt nem ad, ami segítené a motivációt, javítaná a hangulatot, vagy egyszerűen csak szebbé tenné a napi rutint.

Sokan úgy fogalmaztak, hogy a munkakörülmények ugyan nem ideálisak, de a fizetés, a biztos állás vagy épp a munkaidő kiszámíthatósága még mindig többet nyom a latban, mint a változtatás lehetősége. Emellett pedig jelen van az is, hogy a legtöbbszörben nincs már erő vagy kedv új kihívásokhoz – nem azért, mert nem lenne rá igényük, hanem mert nem látják reálisnak, hogy megérje belevágni. Így a vágy és a valóság között gyakran marad egy csendes távolság, ahol a napi feladatok elvégzése fontosabb, mint az ideális környezet keresése.

A környezet hatása a mentális jóllétre

Az állami rendelőkben dolgozók válaszaiból az derült ki, hogy számukra a munkakörnyezet, habár nem elsődleges szempont, mégis fontos tényező, különösen a mindennapi hangulatuk és mentális állapotuk szempontjából. Többen jelezték, hogy ha lehetőségük lenne, szívesebben dolgoznának egy világosabb, esztétikusabb, modernebb környezetben. Bár a rendelők jellemzően ellátják a funkciójukat, mégis hiányzik belőlük az a

fajta melegség, otthonosság vagy vizuális kényelem, ami egy hosszú munkanap során segítene egy kicsit fellélegezni.

A válaszok alapján nem feltétlenül a dizájn vagy a legmodernebb eszközök hiányoznak, sokkal inkább a figyelem, amit a dolgozók jóllétére fordítanak vagy éppen nem fordítanak. Többen említették, hogy a kezelőszék mögötti ablak, a szekrények állapota, vagy egy nyugodt, saját pihenőhelyiség megléte mennyire sokat tudna számítani a napi közérzet szempontjából. Egy-egy ilyen apróságnak tűnő részlet is hatalmas különbséget jelenthet akkor, amikor valaki 6–8 órát tölt egy térben, gyakran komoly figyelmet és precizitást igénylő feladatokat ellátva.

A mentális jóllét azonban mégsem kizárólag a fizikai környezettől függ. Az interjúk során többször is visszatérő elem volt, hogy a kollegiális kapcsolatok, a vezető hozzáállása vagy éppen a napi munkaterhelés sokkal inkább befolyásolja azt, hogy ki hogyan éli meg a munkanapjait. Az állami rendelőkben dolgozók közül többen is úgy fogalmaztak:

„Nem a fal színe vagy a bútor minősége tart itt, hanem a biztonság és jól kijövök a kollégákkal.”

Egy másik válaszadó például arról mesélt, hogy bár a rendelő, ahol dolgozik, elég elavult és rideg, mégis szeret bejárni, mert a csapata támogató és összetartó.

A válaszokból egyértelműen az rajzolódik ki, hogy a jó mentális állapot megőrzésében a munkatársak közötti kapcsolat, a kiszámítható napi rutin és a szakmai biztonság sok esetben fontosabb, mint maga a környezet. Ugyanakkor az egyik interjú alany így nyilatkozott:

„Ha választani lehetne, akkor szívesebben dolgoznék egy olyan helyen, ahol a praktikum mellett az esztétika és a komfort is helyet kap.”

Mert bármennyire is hozzászokik az ember a nélkülözéshez. Egy kedves kis növény, egy világos helyiség, vagy egy kényelmes szék, igenis sokat tudna adni ahhoz, hogy egy nehéz nap végén ne teljesen kimerülten, hanem kiegyensúlyozottabban menjen haza.

4. Összefoglalás

A kutatás alapján elmondható, hogy a munkahelyi környezet, különösen a fizikai tényezők, mint a világosság, tér, dizájn, berendezés és felszereltség pozitív hatással lehetnek a dolgozók hangulatára és közérzetére, főként a magánszférában. Ezzel szemben az állami intézményekben ezek a tényezők kevésbé játszanak szerepet, de a dolgozók így is igyekeznek

alkalmazkodni, és más tényezőket (pl. biztonság, rutin, kollégák) tartanak fontosabbnak. A környezeti tényezők és a mentális jóllét kapcsolata tehát nem egyértelműen direkt, hanem több tényezőn keresztül, közvetetten érvényesül, de a jó környezet mindenképpen hozzájárul a pozitív munkatapasztalatokhoz és a szakmai elköteleződéshez.

Ahogy már korábban is említettem, jó magam is évek óta a fogászati szakmában dolgozom. A munkakörnyezet kihat az emberek mentális állapotára, és nagyban befolyásolja, hogy hogyan, milyen légkörben telik egy-egy munkanap. Óriási a különbség aközött, hogy a munkavállaló hangulata hogyan változik a munkahelyi környezet hatására. Az ő hangulata átragad a kollégákra és a betegekre is. A megfelelő és igényesen kialakított munkakörnyezetre sokkal nagyobb szükség van, mint azt sokan gondolják. Egy esztétikus, világos, jól szellőző rendelő, ahol kellemes illatok és modern bútorok fogadják a dolgozót, nemcsak a teljesítményét javítja, de a pszichés fáradtság érzését is csökkentheti.

Szerencsének mondhatom magam, mert budai fogászati klinikákat látogatok leginkább, de más területeken is szerezhettem tapasztalatokat, (Pest, Balaton, Esztergom, Nyergesújfalu) mégis láttam a különbségeket a magán és az állami rendelők között. Az interjúmból az derült ki, hogy akiknek megadatott már legalább egyszer a jó munkakörnyezet, azok már érzik a fontosságát, de senkinél nem került a legelső helyre. A jobb fizetés, a munkaidő és a jó megközelíthetőség még mindig fontosabb, mint a szép környezet. Ez különösen igaz azokra, akik gyermekeket nevelnek, vagy hosszabb távú lakhatási kötelezettségeik vannak. Ugyanakkor az is megfigyelhető, hogy egy-egy rossz élmény – például egy hideg, sötét öltöző, egy zajos kezelőhelyiség, vagy egy kényelmetlen szék – hosszú távon hozzájárulhat a kiégéshez.

Akik pedig mindig is állami területen dolgoztak, azok érzik, hogy jobb lenne egy jobban felszerelt, modernebb, szebb helyen dolgozni, de nem létfontosságú. A munkahelyre dolgozni járnak, és nem jól érezni magukat. Ennek ellenére a válaszaikból kiderült, hogy a kollegiális kapcsolatok, a stabil munkakörülmények és a megszokott rutin egyfajta biztonságérzetet nyújt számukra, amely ellensúlyozza a környezet hiányosságait. Ez különösen az idősebb korosztályra igaz, akik számára már nem a környezet, hanem az ismertség és kiszámíthatóság a legfontosabb.

Ami pedig a másik oldalt illeti, a cégeknek, vezetőknek is sokat kell még a témáról tanulniuk. Sok esetben, ha lenne is rá lehetőség, nem szívesen költenek erre, pedig hosszú távon

nagyon is megtérül. Az is érzékelhető volt, hogy a vezetői szemlélet és a munkavállalókkal való kommunikáció szerepe kulcsfontosságú. Ott, ahol figyelembe veszik a dolgozók igényeit a rendelő kialakításakor, jelentősen csökken a fluktuáció. Ahol viszont nem nyitottak a visszajelzésekre, ott gyakran jelentkezik az elidegenedés érzése, ami csökkenti a lojalitást.

Az eredmények alapján megállapítható, hogy a munkakörnyezet fontos szerepet játszik a mindennapok során, hiszen közvetlen hatással van a munkavállalók mentális jóllétére, elégedettségére és általános közérzetére. Bár a fizikai környezet nem minden esetben számít elsődleges döntési szempontnak – például munkahelyváltás vagy új állás elfogadásakor –, mégis olyan tényező, amely hosszú távon jelentősen befolyásolja a lelki egyensúly megtartását és a munkavégzés minőségét. A megfelelően kialakított, világos, kényelmes és funkcionálisan támogatott munkatér pozitívan hat a dolgozók egészségére, motivációjára és elköteleződésére is.

Éppen ezért a munkahelyi jóllét és a fizikai környezet tudatos formálása a munkáltatók egyik kiemelt felelősségi területévé kell, hogy váljon, hiszen az ebbe fektetett energia hosszú távon nemcsak a munkavállalók elégedettségében, hanem a szervezeti hatékonyságban is megtérül. Az állami és a magán fogorvosi rendelők egyaránt fontos szerepet töltenek be a magyar egészségügyi rendszerben: míg az állami intézmények szélesebb rétegek számára biztosítanak alapellátást, addig a magánrendelők személyre szabottabb, korszerűbb szolgáltatásokat nyújtanak. A két ellátási forma tehát nem minden esetben nyújt valódi választási lehetőséget a munkavállalók vagy a páciensek számára, azonban együttes jelenlétük hozzájárulhat ahhoz, hogy különféle igényekre és lehetőségekre is reagáljon az ellátórendszer.

Összességében a kutatásom során szerzett tapasztalatok megerősítik azt a vélekedést, hogy a munkakörnyezet fejlesztése nem csupán egy kényelmi, hanem egy stratégiai kérdés is, amely a dolgozók mentális egészségén, teljesítményén és elégedettségén keresztül közvetlenül hat az egészségügyi szolgáltatások minőségére is. A jövőbeni fejlesztések során érdemes lehet további kutatásokat végezni arra vonatkozóan is, hogy a dolgozói elégedettség és a munkakörnyezet közötti kapcsolat milyen hosszú távú hatással van a betegellátás minőségére.

5. Befejezés

A munkakörnyezet megfelelő kialakítása és annak fenntartása kiemelkedő fontossággal bír minden dolgozó teljesítményében és jóllétében. Egy inspiráló, támogató munkahelyi atmoszféra nem csupán a produktivitást növeli, hanem hozzájárul az alkalmazottak elégedettségéhez és motivációjához is.

Az ergonómiai szempontok betartása, a megfelelő munkaeszközök és technológiák biztosítása, valamint a munkahelyi környezet megfelelő világítása mind hozzájárulnak a fizikai kényelemhez és egészséghez. Az egészséges munkakörnyezet elősegíti a munkavállalók hosszú távú jóllétét, minimalizálja a fizikai terhelést, és csökkenti a munkahelyi stresszt és a fluktuációt.

Az elismerés és visszajelzés fontossága sem vethető alá, mivel az pozitív hatással van az alkalmazottak motivációjára és elkötelezettségére.

Egy-egy munkakörnyezetben fontos szerepet játszik a rugalmasság is. Azok a munkahelyek, amelyek lehetőséget biztosítanak a rugalmas munkaidőre, a távmunkára vagy más munkavégzési formákra, nagyban hozzájárulnak az alkalmazottak munka és magánélet egyensúlyának fenntartásához, ami hosszú távon elősegíti az alkalmazottak elégedettségét és hűségét.

Érdemes megjegyezni, hogy a környezetbarát munkahelyek kialakítása a jövőben egyre fontosabb szerepet kaphat. Bár jelen dolgozat nem tért ki részletesen a fenntarthatósági szempontokra, jövőbeni kutatások vizsgálhatnák, hogy a fenntartható munkahelyi környezet mennyire befolyásolja a dolgozók elégedettségét és elkötelezettségét. Az olyan tényezők, mint a zöld irodai megoldások vagy a környezettudatos vállalati gyakorlatok, potenciálisan pozitív üzenetet közvetíthetnek a munkavállalók felé, de ezek hatásmechanizmusa további feltárást igényel.

Végezetül pedig a munkakörnyezet folyamatos fejlesztése és az alkalmazottak bevonása a döntéshozatalba kulcsfontosságúak a hosszú távú siker szempontjából. Azok a cégek, amelyek nyitottak az innovációra és az alkalmazottak véleményének meghallgatására, dinamikusabb és alkalmazkodóképesebb munkakörnyezetet teremtenek, ami hozzájárul a cég fejlődéséhez és az alkalmazottak elégedettségéhez.

Összességében tehát a munkakörnyezet kialakítása nem csupán egy esztétikai vagy komfortérzet kérdése, hanem kulcsfontosságú tényező a vállalati siker és az alkalmazottak jólléte szempontjából.

6. Irodalomjegyzék:

Babbie, E. (2008). *The Practice of the Social Research* (11th ed.). USA: Wadsworth Cengage Learning.

Balogh, G., & Karoliny, M. (2023). *Az emberi erőforrás menedzselése*. Budapest: Akadémiai Kiadó.

Barcsi, T., Juhász, É., Karamánné Pakai, A., & Szabó, J. (2014). *Munkahelyi lelki egészségvédelem – mentális egészség, stresszkezelés, változások elfogadásának segítése*. Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kar. https://etk.pte.hu/protected/OktatasiAnyagok/%21Palyazati/Munkahelyi_lelki_egeszsegvedelem.pdf Letöltve: 2025.04.21.

Copymate. (2024). *A munkahelyi légkör – módszerek a pozitív szervezeti kultúra kialakítására*. <https://copymate.app/hu/blog/multi/a-munkahelyi-legkor-modszerek-a-pozitiv-szervezeti-kultura-kialakitasara/> Letöltve: 2025.04.21.

Csia, K. (2018). *Ergonómia jegyzet*.

Vik.wiki. https://vik.wiki/images/e/e7/Ergonomia_jegyzet.pdf Letöltve: 2025.04.21.

Csóka, A. (2018). *A munkahelyi mentálhigiéné szerepe a lelki egészség megőrzésében*.

Keresztény Szó,

28(12). https://epa.oszk.hu/00900/00939/00217/EPA00939_kereszteny_szo_2018_12_10.html Letöltve: 2025.04.20.

Düll, A. (2014). *Helyek, tárgyak, viselkedés: Környezetpszichológiai tanulmányok*. Budapest: L'Harmattan Kiadó.

Fitt Magyarország Alapítvány. (n.d.). *A munkahelyi wellbeing programok jelentősége*. <https://fima.hu/a-munkahelyi-wellbeing-programok-jelentosege/> Letöltve: 2025.04.20.

Fitt Magyarország Program. (n.d.). *A munkahelyi egészséget támogató belső környezet jelentősége*. <https://fima.hu/a-munkahelyi-egeszseget-tamogato-belső-környezet-jelentosege/> Letöltve: 2025.03.10.

Frankó, L. (2020). *Az új generációs irodák környezetpszichológiai vonatkozásai* (Doktori disszertáció). Eötvös Loránd Tudományegyetem. https://www.ppk.elte.hu/dstore/document/268/Frank%C3%B3_Luca_disszert%C3%A1ci%C3%B3.pdf Letöltve: 2025.04.21.

Health and Well-being UK. (n.d.). *Dimensions of wellbeing*. <https://www.healthandwellbeinguk.co.uk/dimensions-of-wellbeing/> Letöltve: 2025.03.10.

Health and Well-being UK. (n.d.). *Jóllét interaktív modellje*. <https://www.healthandwellbeinguk.com/> Letöltve: 2025.02.22.

HBLF. (2022). *Speak-up kultúra – A megszólalás és kiállítás kultúrája*. https://hblf.hu/content/_common/attachments/file55.pdf Letöltve: 2025.04.20.

Józsa, L. (2014). *Marketingstratégia*. Budapest: Akadémiai Kiadó.

Kósa, K., Morvai, J., & Ádány, R. (2006). A munkahelyi stressz és egészségi következményei. *Mentálhigiéne és Pszichoszomatika*, 7(2), 117–132. <https://real.mtak.hu/58525/1/mental.7.2006.2.2.pdf> Letöltve: 2025.04.20.

Koós, T. (2018). *A jóllét mérésének lehetőségei és az egészséggel kapcsolatos indikátorok*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. https://joallamjelentes.uni-nke.hu/SpecJelentesek/J%C3%B3ll%C3%A9t_eg%C3%A9szs%C3%A9g%20m%C3%A9r%C3%A9se_Ko%C3%B3s%20Tam%C3%A1s.pdf Letöltve: 2025.03.10.

Kovács, Á., & Révész, K. (2020). A fogorvosok munkakörnyezetének ergonómiai kihívásai. *Egészségügyi Szemle*, 58(3), 112–120.

Kovács, T. A. (é.n.). *Rekreáció elmélete és módszertana*.

Központi Statisztikai Hivatal. (2019). *Szuberjektív jóllét, mentális egészség*. <https://www.ksh.hu> Letöltve: 2025.02.22.

Malhotra, N. K. (2009). *Marketingkutató*. Budapest: Akadémiai Kiadó.

- Mental Spa. (2023). *A munkahelyi mentálhigiéne jelentősége és javításának lehetőségei*. <https://mentalspa.hu/e-magazin/munkahely/munkahelyi-mentalhigiene-jelentosege/> Letöltve: 2025.04.11.
- Páll, D. (2020). A munkahelyi környezet hatása a munkavállalói elégedettségre. *Egészség és Társadalom*, 18(2), 45–60.
- Puczkó, L., & Rátz, T. (2011). *Az attrakciótól az élményig*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Selye, J. (1996). *Életünk és a stressz*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Szabó, R., & Balogh, K. (2022). Y és Z generáció a munkahelyeken: Elvárások és motivációk. *Munkaügyi Szemle*, 74(1), 23–34.
- Szántó, Zs., Susánszky, É., Berényi, Z., Sipos, F., & Murányi, I. (2016). A jól-lét fogalmának értelmezése az európai szakirodalomban (2009–2014). *Metszetek*, 5(1), 16–29. <https://doi.org/10.18392/metsz/2016/1/6> Letöltve: 2025.03.16.
- Széchenyi István Egyetem. (2015). *Az ergonómia és munkavédelem tantárgy tananyag kiegészítése*. https://gtt.sze.hu/images/gepszerk/munkavedelem/Az_Ergonomia_es_munkav_tant_tanany_kieg_2015.pdf Letöltve: 2025.04.21.
- Tóth, Á., Bálint, A., & Kiss, M. (2021). A vizuális környezet hatása az egészségügyi dolgozók jóllétére. *Egészségtudomány*, 65(4), 283–299.
- Töröcsik, M. (2017). *Self-Marketing*. Budapest: Akadémiai Kiadó.

I. Melléklet – Tájékoztató az interjú előtt

Mielőtt elkezdődött volna az interjú, minden résztvevő számára elmondtam, hogy ez a beszélgetés a szakdolgozatomhoz készül, amely a munkahelyi környezet és a mentális jóllét kapcsolatát vizsgálja fogászati rendelőkben dolgozók körében. Kiemeltem, hogy az interjú teljesen önkéntes alapon történik, és bárki bármikor meggondolhatja magát, vagy meg is szakíthatja a válaszadást, ha szeretné.

Az is elhangzott, hogy a válaszokat bizalmasan kezelem, név szerint senkit nem említek meg a dolgozatban, így sem a résztvevők, sem a konkrét munkakörük alapján nem lehet őket beazonosítani. Az interjúk nem kerültek rögzítésre, és kizárólag az én szakdolgozatom céljaira használtam fel az elhangzottakat.

A résztvevők szóbeli beleegyezésüket adták ahhoz, hogy a válaszaikat felhasználjam a kutatásomban.

II. Melléklet – Interjú kérdések

- Miért választotta ezt a pályát?
- Mennyi időt tölt a munkahelyen?
- Mennyire befolyásolta a munka váltását a munka környezet?
- Ha munkát keres, milyen szempontok számítanak a döntése mellett?
(fény, tágas terek, színek, modern eszközök)
- Mennyire szereti a munkakörnyezetét?
- Melyik helységben érzi jól magát?
- Beleszólhat-e a munkahelyi kialakításban?
- Milyen az ideális munkakörnyezet?
- Min változtatna?
- Váltana-e a kedvezőtlen munkakörnyezet miatt?
- Összegezve mennyire befolyásolja a napi hangulatát, motivációt a munkakörnyezete?

III. Melléklet – A fogászati rendelők munkakörnyezeti fotói



1. kép



2. kép



3. kép



4. kép



5. kép



6. kép



7. kép



8. kép



9. kép



10. kép



11. kép