

## KILÉPŐK VISSZAJELZÉSEI

Készítette: Kővári Erzsébet (Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda)

A szervezetből kilépő kollégák visszajelzései azért fontosak számunkra, mert olyan szervezeti működésre, beidegződésekre mutatnak rá, melyek a fluktuáció kiváltó okai lehetnek. A fluktuáció önmagában nem jó vagy rossz, azonban hatással van a munkánk minőségére és következésképp az ügyfeleinkre is, akik eleve töredezett vagy erősen hiányos szociális hálóval rendelkeznek. Éppen ezért fontos, hogy az ő jóllétüket pozitívan befolyásoló, viszonylag stabil kapcsolatokat alakítsanak ki, mely cél eléréséhez leginkább az a szakember tudja hozzásegíteni, aki maga is jól beágyazódva és a helyén érzi magát a szervezetben.

A fluktuációs adatok klasszikusan hozzájárulnak ahhoz, hogy a kollégákról képet alkothassunk. Az alábbi táblázatban szereplő adatok mentén az utóbbi két évet hasonlíthatjuk össze:

Fluktuációs adatok (kerekített adatok)		
	2020	2021
A munkaerő éves átlagléttszáma	534 fő	548 fő
Kilépők száma	91 fő	55 fő
Kilépési arány	17%	10%

A tavalyihoz képest tehát a kilépési arány drasztikusan csökkent, és ugyan nem tudhatjuk biztosan, hogy ez a vezetés sikerének, illetve a járvány miatti bizonytalanság következtében a kollégák munkahelyi stabilitásra való törekvésének milyen arányban tudható be, mindenesetre örülhetünk neki.

A BMSZKI-ban dolgozók száma az elmúlt 3 évben folyamatosan növekedett, 2018 és 2021 között összesen 7,4%-kal. 2021-ben összesen 64 új kollégát üdvözölhattünk, egyharmadukat az utolsó negyedévben. Noha a tervezett átlagos statisztikai állományi létszámot még nem értük el, a konstans növekedés azt mutatja, hogy egyre inkább ebbe az irányba tartunk. Az éves munkaerő-forgalom idén 21,72%, azaz a teljes állománynak valamivel több mint egyötöde cserélődött.

Összesen 55 fő lépett ki a BMSZKI-ból 2021-ben. Ebből 6 fő kilépése az egészségügyi szolgálati jogviszony bevezetésével kapcsolatos intézkedésekre vezethető vissza, 7 fő jogviszonya pedig a próbaidő alatt ért véget.

A kilépő kérdőívet 11 fő töltötte ki (a kilépők 20%-a), ebből az értékelhető kérdőívek száma 9 körül alakult. A tavalyi kitöltési arányhoz képest ez a szám most alacsonyabb. A kilépők megkérdezése, noha releváns szervezeti diagnosztikai eszköz, az év során a fontossági sorrend végére került, többek között annak köszönhetően, hogy a kérdőívekkel foglalkozó munkatárs személye változott, és az új munkatárs egyéb teendői – pl. azok, amelyek a létező munkaerő megtartását célozták – fontosabbak és sürgősebbek voltak. Ezért a 2020-as év beszámolójában kitűzött cél továbbra is érvényben maradt: szeretnénk növelni a kitöltési arányt – az önkéntesség megtartása mellett – azáltal, hogy a kilépési folyamatba normatív módon beillesztjük a kérdőívet. Egyelőre csak sejtéseink vannak arról, hogy mi lenne az optimális helye a kérdőívnek a válaszadási hajlandóság szempontjából, így ha csak annyit érünk el a 2022-es évben, hogy ezt közösen átgondoljuk és megvitatjuk az érintettekkel, azt már jelentős haladásnak könyvelhetjük el.

Mivel kevés az értékelhető kérdőívek száma, az alábbi elemzés korántsem reprezentatív, mégis valamilyen képet kialakíthatunk belőle.

<b>Kérjük, jelöld egy hetes skálán, hogy az alábbi tényezőknek mekkora jelentősége volt távozásodban!</b>		
<i>Tényezők</i>	<i>Medián</i>	<i>Átlag</i>
"Visszautasíthatatlanul jó" ajánlatot kaptam.	5	4,11
Nem volt különösebb problémám a munkahelyemen, egyszerűen más munkára vágytam.	4	4,25
Komolyabb, változatosabb, nagyobb felkészültséget kívánó feladatokra vágytam.	4	4
Szociális szakemberként eszköztelennek, tehetetlennek éreztem magam.	4	3,88
Túl sok volt a stressz.	4	3,66
Kiegészítés, "burnout" szindróma tüneteit észleltem magamon.	3	3,77
Nem volt jó a munkahelyi légkör.	3	3,55
Zavartak a bogarak (csótányok, poloskák).	3	3,44

A kilépőket arra kértük, hogy Likert-skálán pontozzanak 28 tényezőt, hogy azok milyen mértékben járultak hozzá a távozásukhoz. A fenti táblázat azokat a tényezőket sorakoztatja fel, amelyeket a kilépők a legjelentősebbnek ítélték meg a döntésük szempontjából. A legjelentősebbre értékelt tényezők olyanok, amelyekre a BMSZKI-nak meglehetősen

korlátozottan van ráhatása. Azt nem tudjuk megakadályozni, hogy visszautasíthatatlanul jó ajánlatot kapjanak kollégáink azon túl, hogy igyekszünk minden lehetséges eszközzel fenntartani a kollégák motivációját a maradásra – és általában nem is szeretnénk megakadályozni, ha jobb helyet találnak. A BMSZKI-nak arra sincsen ráhatása, ha valaki más jellegű munkára vágyik, mint amit a szervezet lehetőségként kínál – bár kérdés, hogy minden esetben tisztában vannak-e a kollégák a lehetőségekkel, mert ha nem, akkor az információ megfelelő áramoltatásában még fejlődünk kell. Ami viszont a többi tényezőt illeti, ezekre már valamivel nagyobb ráhatásunk van, érdemes volna tehát fejlődünk abban, hogy ezekre választ adjunk. Arról is megkérdeztük tehát a kilépőket, hogy milyen tényezők tartották volna vissza őket attól, hogy kilépjenek a BMSZKI-ból.

<b>Az alábbi tényezők visszatartottak volna attól, hogy kilépj a BMSZKI-ból?</b>		
<i>Tényezők</i>	<i>„igen” (db.)</i>	<i>„talán” (db.)</i>
Nagyobb szakmai kihívást jelentő, változatosabb feladatok	4	3
(Több) segítség szakmai nehézségek, "elakadások" esetén	4	3
Segítség munkahelyi konfliktusaim rendezésében	4	1
Rugalmasabb, igényeimet jobban figyelembe vevő munkarend, beosztás	3	3
Tudásom, tapasztalataim nagyobb elismerése, jobb kihasználása	3	3
Nagyobb beleszólás a munkakörömet, feladataimat érintő döntésekbe	3	3
Nagyobb beleszólás az intézményem szakmai munkájába, fejlesztési irányainak alakításába	1	6

A fenti táblázatban csupán azokat a válaszokat jelenítettük meg, amelyeknél a legtöbb „igen” és „talán” válasz született. A kilépő kollégák a megadott 26 tényező közül jellemzően nagyon keveset jelöltek meg potenciálisan visszatartóként. Amelyeket azonban a legtöbben megjelöltek, azok összhangban vannak azzal a vágygal, hogy komolyabb, változatosabb, nagyobb felkészültséget kívánó feladatokat végezhesse a kollégák. Ugyancsak sokan nyilatkoztak úgy, hogy ha több segítséget kaptak volna a szakmai nehézségeikben és munkahelyi konfliktusaikban, az visszatartotta volna őket. Adódhatna az automatikus válasz, hogy ebben a szupervízió (csoportos és egyéni egyaránt) volna a megfelelő eszköz, azonban csupán 2 kilépő nyilatkozott úgy, hogy a szupervízió visszatartotta volna őket, illetve ketten jelölték meg a „talán” választ. Messzemenő következtetéseket ugyan nem lehet levonni ilyen

alacsony számú válaszból, de felvetődik a kérdés, hogy a fenti változtatásokat a szervezet mely szereplőinek a felelősségi körébe sorolják a távozó kollégák.

A kilépőket a BMSZKI pozitívumairól és negatívumairól is megkérdeztük. Arra kértük őket, hogy írjanak le 3 olyan tényezőt, amit szerettek a BMSZKI-ban. A válaszok zömmel a kollégákat, a csapatot említették első helyen, második és harmadik helyen pedig vegyesen a munkaidő-beosztást, rugalmasságot, továbbképzési lehetőséget és nyitottságot a fejlődésre. Azt is megkérdeztük tőlük, hogy mit változtatnának meg a BMSZKI-ban. Első helyen említették a döntéshozatali folyamatokat, a túlzott hierarchiát, több lehetőséget szeretnének az intézményben dolgozók megismerésére, és kisebb létszámú éjjeli menedékhelyeket szeretnének. Második, illetve harmadik helyen a túl sok adminisztrációt, ügyintézkést említették.

A mindenféle nehézségek és hiányosságok ellenére is a válaszadók kétharmada nyilatkozott úgy, hogy el tudja képzelni, hogy a jövőben újra a BMSZKI-ban dolgozzon.

## **TANULMÁNYI SZERZŐDÉSEK A BMSZKI-BAN**

Az előző évben kialakított rendszer szerint hirdettük meg 2021-ben is a tanulmányi pályázatot a továbbtanulni kívánó munkatársak részére. Ebben az évben munkaidőkedvezményt kérhettek a kollégák, a tanulmányok anyagi támogatására nem volt lehetőség. Munkaidőkedvezményre összesen 1 pályázat érkezett be, melynek a kiértékelése végül a pályázó kilépése miatt okafogyottá vált.

A következő évben terv szerint kétszer is meghirdetjük a tanulmányi pályázati lehetőséget, hogy azok is igénybe tudjanak venni munkaidőkedvezményt, akiknek a képzése nem az iskolarendszerű képzéseknél szokásos időszakban, ősszel kezdődik, hanem pl. keresztfélveesen, vagy az év más időszakában.

## **SZAKMAI NAPOK A BMSZKI-BAN**

A koronavírus járvány alapvetően bizonytalanná tette a tervezést minden olyan eseménnyel kapcsolatosan, amely több tíz ember részvételét célozza meg. Ennek megfelelően 2021-ben összesen egy telephely, a Vaspálya Átmeneti Szállás szervezett szakmai napot fennállásának 20. évfordulója alkalmából. Az eseményről a [BMSZKI Facebook-oldalán](#) adtunk hírt 2021. október 13-án.