

**CONNECTION BETWEEN CALL CENTERS
AND SENSE OF SECURITY DURING THE
COVID-19 EPIDEMIC****A TELEFONKÖZPONTOK ÉS A BIZTON-
SÁGÉRZETÜNK ÖSSZEFÜGGÉSEI A
COVID-19 JÁRVÁNY IDEJÉN**HAJDU Beáta¹**Abstract**

I find it important to highlight the validity of my research area, the relevance of this article, and the value of it regarding the field of security science. Call centers and telephone switchboards are in the focus of my study. We do not have to go back too far in time to see that operating telephone switchboards became fundamental in terms of our security. The relevance of this topic was verified when the COVID-19 epidemic started. The reason for this is one of first measures implemented by the countries that were affected by the pandemic: telephone centers were set up on national, regional or county level. The set up of these centers was essential for every country: it was used for reporting and different authorities were directed with the help of telephone switchboards, which are also a proper mean for people in terms of getting information. One way of protection against the epidemic is social distancing and avoiding personal meetings, which was greatly assured by telephone switchboards set up in a methodic and goal oriented way.

Keywords

telephone switchboard, security awareness, human resources, COVID-19

Absztrakt

Fontosnak tartom, hogy rávilágítsak a kutatási területem létjogosultságára, és ezen cikk relevanciájára, illetve a biztonság tudományi területen belüli értékére. A kutatásom a call centereket, telefonközpontokat helyezi origóba. Az időben nem kell messzire menni, hogy láthatóvá váljon a telefonközpontok működtetése a biztonságunk egyik alapköve lett. A COVID 19-es világjárvány megjelenésével bizonyított a téma mivolta, hisz a pandémia által érintett országokban mi volt az első intézkedések egyike? - felállítottak országosan, vagy régióként, megyéenként telefonos központokat. Minden ország számára fontos volt a központok kialakítása, ezen csatornát használhatták a bejelentések eszközlésére, illetve a különböző hatóságokat is telefonközpontok segítségével navigálták, továbbá alkalmas az állampolgárok tájékozódására. A járvánnyal szembeni egyik védekezési lehetőség a távolságtartás és a találkozási kerülés, ezen védekezési lehetőség biztosítását nagyban segítette a módszeresen és feladatorientáltan létrehozott telefonközpontok működése.

Kulcsszavak

telefonközpont, biztonság tudatosság, human erőforrás, COVID-19

¹ hajdu.bea31@gmail.com | ORCID: 0000-0002-2195-1505 | PhD student, Óbuda University Doctoral School on Safety and Security Sciences | doktorandusz, Óbudai Egyetem Biztonságtudományi Doktori Iskola

BEVEZETÉS

A 2020-as évben a hivatásos életben folyó kontrolláltsággal összefüggésben megjelent cikkemben egy speciális objektumban, kritikus infrastruktúrában szolgálatot teljesítő telefonközpontos, humánerőforrás precizitást igénylő tevékenységéről írtam. Vizsgáltam azt a felvetést, miszerint a szóban forgó objektumok telefonközpontjaiban dolgozó kollégákat a folyamatos kontrolláltság nemhogy zavarja, hanem a biztonságérzetüket nagymértékben javítja. Egy bevetés irányítási központban dolgozó humán erőforrásnak minden egyes hívást komolyan kell vennie. [1] Mindez azt jelenti, hogy döntéseméleti szempontból minden új döntési helyzet információhiányos állapotnak számít. Ilyen helyzetben pedig nem lehet a jó döntés feltételeinek maradéktalanul megfelelni. A feltárt téma köré kapcsán a biztonság, vagy a biztonságtudatosság fogalmi körét alapjaiban és részleteiben feltárni lehetetlennek bizonyult, mert mindenki mást gondol, más metódusban értelmezi. Azonban egy biztos, hogy a biztonság csak akkor létező teória, ha mellé párosítjuk a veszély, vagy a fenyegetés kollokációt. [2; 4-6.o.]

Logikus párhuzamnak gondolom - és ezen teória által folytathatom a Biztonságtudományi Szemlében megjelent írásom rendszerszemléletét, jelen esetben más aspektusban vizsgálva - hogy a pandémiával szembeni küzdelem érdekében létrehozott telefonközpontokat speciális objektumoknak, vagy akár kritikus infrastruktúráknak tekintsem, hisz olyan nemzeti és országos, illetve lakosság számára nélkülözhetetlen feladatokat látnak el, hogy a fogalomkörét lefedetnek lehet tekinteni.

Természetesen egy-egy infrastruktúrának nem minden eleme tekinthető kritikusnak, még abban az esetben sem, ha kritikus infrastruktúráról beszélünk. Ezért szükség lehet azonosítani és meghatározni azokat az elemeket, amelyek a legkritikusabbak, azaz amelyek támadásával, és amelyek kiesésével, részleges, időleges, vagy teljes működésképtelenségével a legjelentősebb mértékben okozhatók komoly humán (emberi élet), vagy anyagi (gazdasági) kár. Az infrastruktúrák méretének és összetettségének mérése lehetőséget teremthet beazonosítani ezeket a kritikus elemeket. A kritikus infrastruktúrák meghatározása során a rendszerek priorálása is komoly segítséget nyújthat. A feltártak alapján egyértelmű, a kritikus infrastruktúrák tanulmányozása is meglehetősen nehéz és bonyolult feladat úgy, mint az objektumok, a speciális objektumok precíz számbavétele, mert ami kritikus egy objektum, vagy egy szervezet számára, az nem biztos, hogy kritikus az állam számára is. Ráadásul, a pontos meghatározás egy kockázatelemzést feltételez, amivel végképp nem rendelkezik a szóban forgó objektumok mindegyike.[3] Megjegyzésként muszáj említést tenni arról a témában való jártasság bizonyítása érdekében, még akkor is, ha nem is képzzi a cikk tematikájának origós tézisé, hogy egyértelmű; „*a kritikus infrastruktúrák védelme és működésének fenntartása, nemzetbiztonsági szempontból minden kormányzat alapvető és létfonosságú feladata*”. [4] „*Míg az infrastruktúra fogalma kellő körültekintés árán kielégítő pontossággal meghatározható, a kritikusság ismérvei sokrétűek, szerteágazóak, tudomány- és iparáganként változnak. Egy infrastruktúra tehát nagyon sok szempontból lehet kritikus, kritikussá minősítéséhez viszont az is elég, ha csak egyetlen egy kritérium szerint az. A kritikus infrastruktúra fogalmának meghatározása ennek megfelelően nem egységes.*” [5]

A KORONAVÍRUS ÉS A TELEFONKÖZPONTOK KAPCSOLATA

A COVID-19 járvány idején a média permanensen hangoztatta/hangoztatja, illetve az egészségügyi rendszerben tapasztalható, hogy a betegellátásban dolgozók nagymértékben túlterhelhetők, erejükön felül dolgoznak és küzdenek nap, mint nap, hogy emberéleteket mentsenek. A szóban forgó orvosi és szakellátói humán erő team munkáját háttértámogató rendszerek segítik, többek közt pl. a kórházak, a mentők telefonközpontjaiban dolgozók. Ezen telefonközpontok alkalmazottai is óriási leterheltség mellett végzik feladatukat, hisz a pandémia első sorban az egészségügyben dolgozókat érintette a legmélyebben. Persze főhajtás mellett említést érdemel, minden olyan tevékenységet folytató „egység” melynek a járvány terjedésének megakadályozása érdekében, zárva kellett lennie, és mit tettek ezen egységek? – ők is, általában telefonos (és informatikai) rendszerüket bővítették, hisz az érdeklődés irányukban sem csökkent; pl.: oktatási intézmények, művelődési intézmények.

A kutatásom nagy részét a motivációs elméletek és a biztonságtudatos viselkedés, valamint a biztonságtudományi terület összefüggéseinek vizsgálata tette ki. Fontosnak tartom jelen helyzetben a COVID-19 és a telefonközpontok humán erőforrásainak motivációs lehetőségeinek korrelációját vizsgálni. Az analízis azért is releváns, hisz az államok, a kormányok, a munkáltatók minden anyagi forrást a védekezésre fordítottak, így érdekes lehet és jövőbe mutató, hogy a legalapvetőbb – plusz anyagi eszköz biztosítása nélkül, milyen motivációs eszköz alkalmazható a telefonközpontok humán erőforrásaival szemben a biztonságtudatos és erőn felüli munkavégzés érdekében.

A cikkben egy olyan téma kidolgozását találhatjuk melynek célja, hogy választ kapjunk arra, miként tudják a gyakorlatban a vezetők javítani a munkavállalói elkötelezettséget és a munkahelyi légkört és valóban része-e, a vállalati sikereknek a vezető iránti lojalitás. Több tanulmányt értelmezve, majd annak meritumát jelen cikk origójára helyezve arra a következtetésre jutottam, hogy a pandémia idején az emóció fontossága nélkülözhetetlen egy vezetőnek a kellő motiváció eléréséhez a beosztottakkal szemben.

A cikk tézise: egy jó vezető az emocionális eszköztárával motiválhatja kellő mértékben a munkavállalót plusz anyagi elismerés nélkül a COVID-19 járvány ideje alatt a biztonságtudatosság megléte mellett. Az emóció fontossága megkérdőjelezhetetlen a vezető életében, vagyis az érzelmileg intelligens vezetői tevékenység sikere, vagy kudarca nagyban befolyásolja a biztonságérzetét, biztonságtudatosságát mind a humán erőforrásnak, mind a vele kapcsolatba kerülő állampolgárnak.

MOTIVÁCIÓS ESZKÖZTÁR INTERPRETÁLÁSA

Tartalomelméletek

A motivációs elméleteket alapvetően két csoportra oszthatjuk, úgymint tartalomelméletek és folyamatelméletek. Valamennyi tartalomelmélet különböző nézőpontból közelít a motivációkhoz, egyik elmélet sem tekinthető olyan biztos alapnak, melyet a vezetők egyértelműen „használhatónak” tarthatnának, vagy éppen értelmezhetnék a motivációt. A tartalomelméletek azokat az egyénre jellemző motívumokat foglalják össze, amelyek cselekvésre serkentenek bennünket. Tehát alapvetően a tartalomelmélet azt tárja fel, hogy mit akarnak, mire van szükségük a munkavállalóknak, és ezért a vezetőnek milyen eszközöket szükséges alkalmazni motiválásuk érdekében. Az egyes modellek nem konkrét

vezetői ajánlások, amelyeket közvetlenül alkalmazhatunk egyik vagy másik kollégánkra. Egy – egy adott vezetői helyzetben mindig konkrét elemzést kell végezni. Egy cég, egy call center életében a sikerességet mérhetjük gazdasági mutatókkal, pénzügyi erőforrásokkal, az innováció iránti elkötelezettséggel, a versenyképességgel, a humán erőforrás gazdagságával, illetve az intenzifikált szervezetfejlesztéssel, továbbá a biztonságtudatos viselkedés produktív megjelenésével. [6; 7]

A tartalomelméleteket már volt szerencsém sorra venni és vizsgálni témámat érintően 2018-ban és 2019-ben megjelent cikkeimben. Cél volt, hogy választ kapjak, miként is tudják a gyakorlatban a vezetők tartósan fenntartani a motivációt, az érdeklődést azon munka iránt, melyet a kiégés és a fluktuáció jellemez. A szóban forgó szenzitív körülmény nehezítette, hogy a biztonságtudatosság is a munkavállalók primer és szignifikáns jellemzője legyen. A vizsgálat során arra a következtetésre jutottam, hogy a megfelelő hozzáállás a belső motiváció és a biztonságtudatos viselkedés együttes megléte szükséges a kölcsönös együttműködéshez egy cég/egy telefonközpont zökkenőmentes életéhez. Az egyes motivációs modellek nem konkrét vezetői ajánlások, amelyeket közvetlenül alkalmazhatunk egyik vagy másik kollégánkra, hisz abban az esetben, ha egy kritikus infrastruktúra call centeri alkalmazottairól beszélünk sokban más, szigorúbb elbírálás alá esnek, mint egy kereskedelmi tevékenységet végző cég telefonközpontjában. Egy – egy adott vezetői helyzetben mindig konkrét elemzést kell végezni. [8; 9]

Folyamatelméletek

„A folyamatelméletek inkább modelljellegűek, elvonatkoztatnak a cselekvés céljától, a munka tartalmától, és a motiváció keletkezésének folyamatát, irányát, erősségét elemzik. Ebben az esetben a motiváció a munkatársak cselekvésének megfelelő irányítását, terelését jelenti”. [10] E hatás-törvény két lényeges fogalma a *feltétel* és a *következmény*. Következmény lehet bármi, amit a munkavállaló szeretne elnyerni: pénz, jutalom, dicséret, státusz, kihívó feladat, vagy bármi, ami a motivációinak megfelel. azonban hangsúlyllyal érdemes még egyszer rámutatni arra, hogy a folyamatelméletek alkalmazására csak akkor kerülhet sor, ha pontos képünk, vagy okkal jónak tartott feltételezésünk van a munkavállaló motivációinak tartalmára. [11]

A motiváció folyamatelméleteinek alapja a tanulásról szóló elméletekhez nyúl vissza. A megerősítésen alapuló tanulási elmélet azt mutatja be, miként viselkedjünk úgy, hogy számunkra kedvező jutalmakat kapjunk, illetve elkerüljük a számunkra kedvezőtlen büntetést. Az egyéni célokat, törekvéseket megértő és jó szervezeti teljesítményre törekvő vezetőknek éppen erre a magatartásra van szüksége, a sikeres viselkedésformákat meg kell erősíteniük, fenn kell tartaniuk.

Szekunder források feltárása az érzelmi intelligenciáról

Az előzőekben megismert elméletek valószínűleg nem célavezető motivációs eszközök egy olyan helyzetben, ahol a napi munkaidő sokszor megduplázódik, ahol minden nap szembesülni kell a halálozási adatokkal, mert az is egy mérőszám. Az ember egy olyan speciális objektum diszpécserközpontjában, ahol az egészségügyi rendszer háttértámogatását végzik nem csak testileg és fizikálisan leterhelt, hanem szellemileg és nagy mértékben lelkileg is elfárad, azonban a biztonságtudatosságuk tovább fokozódik. Tehát ebben a nehéz néha kilátástalannak tűnő időkben kell az objektum munkavállalóit motiválni, hogy még legyen erejük, tartsanak ki és ugyanolyan precízen végezzék munkájukat,

mint a „békeidőkben”. Elméletem szerint a szóban forgó szakterület humán erőforrását emocionális tulajdonság nélkül nemhogy motiválni, de vezetni sem lehet. A kutatott területem nagyon érzékeny és a mai világban még nem teljesen elfogadott témát boncolgat. A hipotézis érdekesnek és bátor gondolatnak vélhető, de a következő cikkek segítségével, rávilágítok a fontosságára illetve, hogy a feltevés nem mellőzhető kérdés egy telefonközpont, mint munkahely, pandémia alatti biztonság tudatos életében:

- *„Csaknem mindenkinek vannak tapasztalatai elviselhetetlen munkahelyi felettesekről, akik nehezen tolerálható vagy éppen zűrzavaros személyiségek voltak, s irányításuk alatt kín volt dolgozni. Lehetséges ez még akkor is, ha szakismereteik nem hagytak kívánnivalót maguk után. Az ilyen vezető elől előbb-utóbb megszöknek a beosztottak, vagy megpróbálják megkeseríteni az életét, ami mindenképpen a munka rovására megy. A jó irányítónak nem elég a szakterületen felkészültnnek lennie, a sikerhez jól szocializált személyiségre, fejlett érzelmi intelligenciára is szükség van. Szinte magától adódik a következtetés, hogy a sikeres főnöki, vezetői működést is meghatározza az érzelmi intelligencia, illetve az, hogy az ezzel kapcsolatos ismereteket a főnöki pozícióban levők jól hasznosíthatják.” [12]*
- *„Minden sikert csak emberekkel való kapcsolatokon keresztül tudunk elérni. Az emberi kapcsolatok irányítását, annak képességét pedig nem az IQ, hanem az EQ – az érzelmi intelligencia – határozza meg. Hogyan ad visszajelzést a beosztottjának egy „igazi főnök”? Durván, érzéketlenül, a másik fél érzelmeire való odafigyelés nélkül. Nem is serkenti így a másik embert hosszú távon magasabb teljesítményre. Valószínű, hogy tudattalan célja az, hogy könnyítsen saját magán, és nem az, hogy a beosztottat segítse jobban teljesíteni. Miért nem tud egy vezető magasabb teljesítményt kihozni az embereiből? Mert nem veszi figyelembe az egyes embereinek belső tulajdonságait, a személyiségüket, és az általános, illetve pillanatnyi érzelmi állapotukat. Egyre több ember felismeri, hogy a sikerhez vezetővé kell válni. Először a saját életünk vezetőjévé, majd – ha még magasabb szintű sikerre vágyunk, akkor – mások vezetőjévé. Az érzelmileg intelligens emberek – a jó vezetők – gyorsan és azonnal olvasnak a beszélgető partnerük mimikájából, és a másik fél érzelmi állapotához igazítják a mondanivalójukat.” [13]*

A cikkeket a figyelem felkeltése érdekében, nem a mai „írásokból” merítettem, ezzel is azt hangsúlyozva, hogy jó pár éve szó esik arról, hogy igenis fontos az emóció, de lehet, hogy ezen szellemiségnek csak a koronavírus - járvány adott táptalajt. Az érzelmi intelligencia a gyakorlati életben jelentkező felhasználása rohamosan terjed, egyre nagyobb hangsúlyt kap az a megállapítás, hogy a társas érintkezés terén - emberi kapcsolatokban, a vezetői tevékenységben – szükséges eszköz. Önmagunk, mások, csoportok érzelmeinek kezelésére, irányítására használhatjuk. Tehát, kulcskérdésnek tekinthető a sikerhez vezető úton az érzelmi intelligencia fejlettsége. Nehéz feladat egy vezető számára eldönteni milyen is a helyes viselkedés, hogy célt érjen el a dicsérettel, vagy a megrovással, találja meg a közlési mód arany középútját. Az érzelmi intelligencia, mint kompetencia tanulható és fejleszthető, elsajátítására a speciális objektumok, kritikus infrastruktúrák vezetőinek, energiát kellene biztosítaniuk.

Goleman több tanulmányában rávilágít az érzelmi kompetencia területére; tehát egy vezető kezében a humán erőforrásra vetítve kiváló az egyéni teljesítmények fokozására és ez által a szervezetek eredményességét is döntően befolyásolja. A szakértelmet, vagyis a szakmaiságot a kiinduló helyzet zérójának véli, melyek szükségesek ugyan a munkavégzéshez, de a siker nem tőlük függ. Az előzőeken túl fontos azon készség, hogy menyire tudunk saját magunkkal és másokkal bánni. Magyarozatába a kompetenciának kizárólag érzelmi vonatkozásai maradnak, a kognitív tudást a szakmai ismereteket figyelmen kívül hagyja. Az érzelmi kompetencia – az író felfogásában – az érzelmi intelligenciára épülő olyan személyiségvonás, amely kiemelkedő munkavégzéshez vezet. [14]

AZ ÉRZELMI INTELLIGENCIA TERÜLETEI ÉS KOMPETENCIÁI

Fentebb olvashattuk, hogy releváns az emóció egy vezető eszköztárában, de miből is áll, milyen területei vannak, miből meríthet a kellő motiváció elérése érdekében?

Az érzelmi intelligenciának négy alapterülete van:

- az én-tudatosság
- az önszabályozás
- a társas készség
- a kapcsolatok irányításának képessége, és ezeken belül megannyi kompetencia található.

Mindegyik képesség nagyon fontos, de egyedi méretben járulnak hozzá, hogy a vezetők rezonánsabbá és hatékonyabbá váljanak a telefonközpontok humán erő forrásának irányításában. Az igazsághoz azonban az is hozzátartozik, hogy egy vezető sem, még a legkiválóbbak sem rendelkeznek az előbb felsorolt készségek mindegyikével még „békeidőben” sem, nemhogy egy vészhelyzeti, halálozásokkal teli korban. Alább részletezem a négy alapterületet annak érdekében, hogy világosabban láthassuk, hogy néhány kicsi lépés is elegendő lenne a harmonikusabb és motiváltabb légkör megteremtéséhez úgy, hogy a biztonságtudatosság és a biztonságérzet zavartalanul a munkaadó és a munkavállaló strukturális kompetenciái közzé tartozzanak.

Én – tudatosság

Az én-tudatosság különböző összetevőkből áll, az egyik ilyen fontos rész az érzelmi tudatosság, vagyis az érzelmi tudatossággal rendelkező vezetők tudatában vannak annak, hogy érzelmeik hatnak a viselkedésükre és teljesítményükre. Döntéseikben megmutatkozik az általuk képviselt értékrend, az érzelmi tudatosságuk következtében pedig őszinte, nyílt és megbízható embereknek ismerjük őket.

Az én-tudatosság másik lényeges eleme a pontos önértékelés képessége. A valós önértékeléssel rendelkező vezetők ismerik erősségeiket és hiányosságait, a kritikákat és bírálatokat építő jelleggel hasznosítják munkájuk során. A valós önértékelésnek köszönhetően a vezető átlátja a különböző helyzetek veszélyeit és tudja, hogy mikor kell segítséget kérnie és a lépést meg is teszi, „nem dugja a fejét a homokba”. Mindezeket túl meglátja azokat a területeket melyekben fejlesztenie kell vezetői képességeit.

Harmadik alkotóelemként említhetjük az önbizalmat. Aki ismeri önmagát az képes felmérni „erőit” és képes meglátni azokat a szituációkat melyekben az adottságai jól kapacitáltathatók, illetve kihívásnak tekinti az általa is nehéznek vélt feladatokat.

Önszabályozás

Az önszabályozás is, hasonlóan az én-tudatosságához különböző faktorokból tevődik össze.

Az önszabályozás egyik fontos pilléréként lehet említeni az érzelmi kontrollra való képességet. Az önkontrollal rendelkező vezető az egyik leghatékonyabb, hiszen a nehéz helyzetekben sem veszíti el a „fejét”. Voltaképpen az önkontroll segít a vezetőnek, a káros indulatokat és érzelmeket háttérbe szorítani.

A rugalmasság képessége is nagyban befolyásoló erejű lehet és az önszabályozás ezen területe akár kifizetődőnek is nevezhető. Hiszen a rugalmas vezetők sokféle elvárásnak meg tudnak felelni és könnyen alkalmazkodnak az új elvárásokhoz, valamint a változások ideje alatt is feltalálják magukat.

A sikervágy is az egyik kelléke az önszabályozási képességnek, ugyanis aki tudatában van a sikervágyának az a vezető igényes önmagával szemben, ezért egyre jobb teljesítményre törekszik, és erre ösztönzi a beosztottjait is.

Az optimizmus a derűlátás is lényeges a jó vezető életében és munkásságában. Az ilyen beállítottsággal rendelkező vezető nem riad vissza a kihívásoktól, az akadályoktól, mert azokban is a lehetőségeket látja. Az optimisták mindig a dolgok jó oldalát tartják szem előtt és nem fecsérelnek energiát a negatívumokra.

Társas készség

A társas készség a szociális kompetenciák egyike.

A tárgyalt készségnek kötelezően említendő részegysége az empátia, mert az empátiával rendelkező vezetők átérzik és megértik mások véleményét és érzelmeit. Az empátia teszi a vezetőket képessé arra, hogy megtalálják a hangot azokkal a beosztottakkal is, akik más értékrenddel rendelkeznek vagy más beállítottságúak, mint ők. Azok a vezetők, akik rendelkeznek ezzel a szociális kompetenciával nélkülözhetetlen tagjai a cég életének.

A kliensközpontúság is a társas készségek egyike, egy vető szerepet betöltő ember életében, mert ezzel a kompetenciával képes felismerni és kielégíteni a megrendelők vagy ügyfelek szükségleteit és igényeit.

Kapcsolatirányító képesség

A kapcsolatirányító képesség szintén a szociális kompetenciák egyike. Az előbbiekben már tapasztaltak alapján, ez a képesség is több alkalmazási területet foglal magába.

Az ösztönző erő olyan terület, melynek hiányában nem képzelhető el magasabb teljesítmény. Segítségével a vezető rezonanciát teremt, példát mutat, így a közös cél felé motiválja a humán erőforrást.

A meggyőzőerő az a részegység, mely egy irányító kezében a siker kulcsa lehet, hiszen ennek az erőnek köszönhetően képes elfogadtatni céljait és szempontjait másokkal, így a cél elérése már közös lehet a csoporttal és nem egyéni harc.

A katalizáló képesség ugyanúgy elengedhetetlen a sikerhez vezető úton, mivel a vezető feladata, hogy új irányvonalakat határozzon meg és változásokat kezdeményezzen, ha szükséges. Viszont az irányvonalakat és változásokat nemcsak meghatározni kell, hanem a vezetőre hárul ezen feladatok végrehajtása és majdani betartatása is.

A konfliktuskezelő képesség nélkülözhetetlen egy munkahelyen, a vezető ennek hiányában sikert sohasem érhet el. Ugyanis a konfliktushelyzeteket jól kezelő felettesek-

nek van a legnagyobb esélye arra, hogy mindenkit meg tudjanak nyerni az együttműködés érdekében. Az ellentéteket és a visszás helyzeteket, képességük révén könnyen elsimítják, így a „társaságot” csapattá tudják kovácsolni.

A csapatmunkára és együttműködésre való képességgel kötelező bővíteni egy igazi vezető repertoárját, mivel azok a vezetők, akik egyben jó csapatjátékosok azoknak van lehetőségük egy barátságos és összetartó munkacsoportot kialakítaniuk. Jellemükből fakadóan időt szánnak kapcsolataik megszilárdítására és elmélyítésére, példát tudnak mutatni tapasztalóból, tisztelettudásból és együttműködésből. Ez által, mint követendő „minta” fognak a csapat élén tevékenykedni és így, együtt elérhetik a kitűzött célokat.

A kapcsolatépítés lényegét, ha valaki átlátja, igazán sikeres ember lehet. Ezen eszköz használatával a kapcsolati háló kiszélesítése, majdan a kapcsolatok ápolása és fenntartása hozzájárulhat a pozitív végkimenetelhez, vagyis céljaink eléréséhez.[15]

KONKLÚZIÓ

Úgy gondolom a téma relevanciája a XXI. században sajnos bizonyított, az egyes telefonközpontok és az ott dolgozó humán erőforrás nem csak a saját, de mindenki biztonság tudatosságát, biztonságérzetét növelő „eszközök”. A cikk tézise, akár konklúzióként is értelmezhető egy jó vezető az emocionális eszköztárával motiválhatja kellő mértékben a munkavállalót plusz anyagi elismerés nélkül a COVID-19 járvány ideje alatt a biztonság tudatosság megléte mellett. Az emóció fontossága megkérdőjelezhetetlen a vezető életében, vagyis az érzelmileg intelligens vezetői tevékenység sikere, vagy kudarca nagyban befolyásolja a biztonságérzetét, biztonság tudatosságát mind a humán erőforrásnak, mind a vele kapcsolatba kerülő állampolgárnak.

Felfoghatatlan, hogy a mai generációnak meg kellett tapasztalnia ezt a borzalmas vírust és a terjedésének megakadályozása érdekében hozott intézkedéseket, azonban jó néhány tapasztalat jövőbemutató értéket képvisel. A kutatók és a hivatalok feladata lesz, hogy kiértékelje, statisztikai kimutatásokat készítsen a tapasztalatok halmazából.

Ezen cikkel bebizonyítottam; ilyen vészes időkben nagy felelősség hárul a telefonközpontok, call centerek, diszpécser szolgálatok vezetőire annak érdekében, hogy a munkavállaló bírja/kibírja az eddig nem tapasztalt terheket, bizonyítottan gondolom azon véleményemet, hogy az autoriter vezetési stílusa nem megfelelő, vagyis ajánlott lenne eme vezetési stílust mellőzni.

Javaatlaként megfogalmazható, hogy a későbbiekben építkezzünk a COVID-19-es járvány idején kiépített emberi kapcsolatokra, értékeljük azok mivoltát és továbbra is használjuk az emocionális eszköztárunkat.

FELHASZNÁLT FORRÁSOK

[1] HAJDU Beáta: Speciális objektumok speciális területe, avagy az objektumok telefonközpontjai; Biztonságtudományi Szemle, 2020. II. évf. 1.szám, 39-48, <https://biztonsagtudomanyi.szemle.uni-obuda.hu/index.php/home/article/view/49/44> (letöltve: 2021. május 15.), ISSN 2676-9042

- [2] BEREK Lajos – BEREK Tamás – BEREK László: Személy- és vagyonsbiztonság; Óbudai Egyetem Bánki Donát Gépész és Biztonságtechnikai Mérnöki Kar kiadványa, Budapest, 2016., ISBN 978-615-5460-94-4, 4-100.
- [3] BUKOVICS István – VAVRIK Antal: Infrastruktúrák kockázata és biztonsága: kritikai problémaelemzés; Hadmérnök, 2006. december, ISSN 1788- 1919 http://zrinyi.zmne.hu/hadmernok/archivum/2006/3/2006_3_bukovics.html (letöltve: 2018. december 9.)
- [4] HAIG Zsolt: Az információs társadalmat fenyegető információlapú veszélyforrások; Hadtudomány, 2007/3., ISSN: 1215-4121, 37-56. http://m.ludita.unike.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/2201/hadtud_2007_3_haig.pdf?sequence=1&isAllowed=y (letöltve: 2019. május 22.)
- [5] PRÉCSÉNYI Zoltán – SOLYMOSI József: Úton az európai kritikus infrastruktúrák azonosítása és hatékony védelme felé; Hadmérnök, 2007. március, ISSN 1788- 1919, http://www.hadmernok.hu/archivum/2007/1/2007_1_precsenyi.html (letöltve: 2018. december 9.)
- [6] VARGA János – CCISZÁRIK – Kocsir Á.: 2015: Versenyképességi átrendeződés Közép-Kelet Európában, fókuszpontban a V4 országok, Kárpát-medencei versenyképesség - 6. Báthory – Brassai Konferencia Kötete, Óbudai Egyetem, 2015. május 27.-28., 316.-335. pp., ISBN: [978-615-5460-38-5](#)
- [7] VARGA J. – CSISZÁRIK - Kocsir Á.: 2016: A szervezetek versenyképességének alapjai: stratégiai menedzsment a hazai vállalkozásoknál, Vállalkozásfejlesztés a XXI. században VI. – Tanulmánykötet, Óbudai Egyetem, Keleti Károly Gazdasági Kar, 433-458. pp., ISBN: 978-615- 5460-78-4
- [8] HAJDU Beáta: Egy sikeres cég mérföldkövei és a biztonságtudatos viselkedés kohéziói, 2018., In: Monika Gubanova (szerk.), Nyitra: Slovak University of Agriculture in Nitra, pp. 153-159., ISBN:978-80-552-1839 -7
- [9] HAJDU Beáta: Motivációs eszközök alkalmazásának lehetőségei egy call centeren belül a biztonságtudatos szervezet ernyője alatt, 2019., In: Monika Gubanova (szerk.), Nyitra: Slovak University of Agriculture in Nitra, pp. 58- 67., ISBN 978-80-552-2018-5
- [10] BAKACSI Gyula, 2015, A szervezeti magatartás alapjai, Semmelweis Kiadó, Budapest, ISBN: 978-963-331-313-8
- [11] KELKO Tamás: Mi motiválja valójában a munkavállalókat? 2017., <https://www.kelko.hu/mi-motivalja-valojaban-a-munkavallalokat/> (letöltve: 2021. május 15.)
- [12] <http://munkaugyilevelek.hu/1999/05/a-vezetoi-erzelmi-intelligencia> A vezetői érzelmi intelligencia. – Az empátia nélkülözhetetlen. A Munkaadó Lapja. 1999. május 15. 17. szám (letöltve: 2021. május 15.)
- [13] BOÉR Tamás: Érzelmi intelligencia – kulcs a sikerhez. Pozitív Gondolkodás Magazin. 2012. áprilisi szám. pp. 34-35.
- [14] Daniel GOLEMAN: Social intelligence, New York, Kiadó: Bantam Dell, 2007., ISBN: 978-0-553-38449-9
- [15] Velibor Bobo KOVAC: Basic motivation and human behaviour, London, Kiadó: [Palgrave Macmillan](#), 2016., ISBN: 1137470550