

MUNKA ÉS JÓLLÉT

Munkahelyi stressz

- Juhász Á. (2003). Munkahelyi egészségpszichológia jegyzete alapján

Munkahelyi stressz, munkahelyi egészségfejlesztés

Munkahelyi stressz: a munkahelyen fellépő, ill. az ott történő munkavégzésre ható stresszt értjük.

Munkahelyi egészségfejlesztés: olyan módszer, mely arra irányul, hogy *feltárja, majd kiküszöbölje a dolgozók egészségére leselkedő veszélyeket*, ily módon megelőzze az egészség romlását, vagyis a betegséget.

Az egészségfejlesztés a munkahelyen történik.

Munkahelyi stressz

- Pszichológiai stressz-állapot akkor jön létre, ha a szervezet olyan helyzettel találkozik, amely *az egyén saját megítélése szerint meghaladja a rendelkezésére álló erőforrásokat*.
- Vagyis nem tekintjük stressznek az olyan feladatokat, problémákat, amelyeket az egyén *saját véleménye szerint* könnyen meg tud oldani.

A stresszorok

Stresszoroknak a szervezetre ható külső erőket, körülményeket, vagyis azokat az ingereket nevezzük, amelyek kellemetlennek megélt testi változásokat és lelki reakciókat váltanak ki.

- Stresszorok jellegüknél fogva lehetnek:
- fizikai stresszorok
 - például hideg, forróság
- kémiai stresszorok
 - például formalin, éter
- pszichológiai stresszorok
 - például időnyomás, konfliktusok

- „1. Stress: minden olyan ráhatás, amely az ember fiziológiai és/vagy pszichológiai alkalmazkodási mechanizmusait befolyásolja. Ebben az esetben a stress az ok, amely valamilyen változást, mint okozatot idéz elő. Ezt az okozatot a strain szóval jelölik. Ebben az értelemben a stress szó magyar megfelelője a megterhelés, a strain szóé pedig az igénybevétel. (...)
- 2. Stress: az a pszichofiziológiai állapot, amely az emberre irányuló hatások eredményeként áll elő. Ebben az esetben a stress az okozat, amelyet valamilyen stressor-nak nevezett hatás idéz elő. Ebben az értelemben a stress szó magyar megfelelője a stressz, a stressor-t pedig stresszor-ként adjuk vissza magyarul.”
- Antalovits, Izsó, Juhász és Hercegfi (2008, 77. old.)

A stresszorok közös jellemzői:

- a stresszkeltő események befolyásolhatatlannak tűnnek
- bejósolhatatlanok
- képességeink határait érintik, megkérdőjelezzik énképünket

- A stresszorokat lehet csoportosítani a szervezetre ható ingerek erőssége szerint is;
- a túl kevés és a túlzott ingerlés egyformán stresszkeltő lehet.

Munkahelyi stresszorok:

1. A feladattal kapcsolatos stresszorok

- mennyiségi vagy minőségi túl- vagy alulterhelés
- munkafeltételek
- változások a munkában
- lépést tartani a gyors technológiai változással

2. Munkakörnyezettel kapcsolatos stresszorok

Stresszorok lehetnek a fizikai környezet olyan jellemzői, mint a zaj, a hő, a nem elégséges megvilágítás, a szennyezett levegő, a kellemetlen szagok, a túlzsúfoltság, az elvonulási lehetőség hiánya.

3. A szervezetben betöltött szereppel kapcsolatos stresszorok

Egyéni szinten:

- szerep- kétértelműség
- szerepkonfliktus
- túl sok vagy túl kevés felelősség
- karrierfejlődés

Csoportszinten

- összetartás hiánya
- jó munkatársai kapcsolatok hiánya, konfliktusok
- Felettséssel/beosztottal való kapcsolat

Szervezeti szinten

- szervezeti légkör
- vezetési stílusok.
- ellenőrzési rendszerek
- technológia
- beosztás, munka jellemzői
- túlságosan alacsony fizetés, az állás bizonytalansága

4. Szervezeten kívüli stresszorok

- családi kapcsolatok, anyagi vagy társadalmi problémák
- családi és munkahelyi szerepek összeegyeztetésének nehézségei (pl. családos nők)
- a személyes hitek, meggyőződések, és a vállalati politika közti konfliktusok
- gyakori költözés
- közlekedés a munkahelyre, vezetés

A stressz megjelenése fizikai, pszichés és viselkedéses szinten

fizikai/testi szinten

fejfájás

fáradás

vérnyomás emelkedés

alvásproblémák

izomfeszültség

gyomorpanaszok

súlyvesztés

nyugtalan

fejfájás

pszichés szinten

szorongás

nyugtalan

motiváció hiánya

levertség

irritabilitás

apátia

unalom

viselkedéses szinten

agresszió/passzivitás

túlevés /étvágytalanság

dohányzás

dühkitörés

alkohol- vagy kábítószerhasználat

elszigetelődés

A stressz-állapot jelei, következményei az EGYÉN szintjén

1. Biológiai változások

- ***Rövid távú hatások:***
- Nő a vérnyomás és a szívritmus, felgyorsul a légzés, kitágulnak a pupillák, fokozódik az izzadás, emelkedik a vércukorszint, stb. (szimpatikus hatások)
- ***Hosszú távú hatások***
- Amikor a stresszorokkal szembeni cselekvés lehetetlen, vagy ahol a fenyegetés hosszú ideig fennáll, a szervezetben tartós károsodások következhetnek be (pl. gyomorfekély, magas vérnyomás, szívkoszorúér betegségei, stb.)

2. Lelki reakciók

- depresszió
- szorongás
- munkahelyi elégedetlenség

3. Teljesítménykárosodás

- Az embereknek nehézségeik lehetnek az összpontosításban, gondolataik logikus összeszervezésében, figyelmük könnyen elterelhetővé válik.
- Ennek következtében a bonyolultabb feladatokban nyújtott teljesítményük romlik.
- A stressz egyszerűbb, egyértelmű helyzetekben akár serkentő hatású is lehet.

4. Viselkedésváltozás

- egészségkárosító viselkedésformák: dohányzás, túlzott alkoholfogyasztás, kábítószer-használat, balesetkezés
- a munkahelyi szerep leértékelése, értékcsökkenése

- harag, agresszió
- menekülés a munkából: hiányzás, kilépés, korai nyugdíjba vonulás, sztrájk
- egyéb életszerepek károsodása: háztartási, baráti szerepek

A stresszállapot jelei, következményei
a SZERVEZET szintjén

- alacsony termelékenység
- hiányzás
- a munkaerő nagy mértékű elvándorlása
- munkahelyi feszültség

Stresszel való megküzdés

- Tudatos → Megküzdés
- Nem tudatos → Elhárító mechanizmusok
- **Tudatos:**
 - értelmi értékelés, erőfeszítés, célirányosság jellemzi.
 - Tudatos alkalmazkodás nehéznek ítélt körülmények között.
 - A megfelelő megküzdési stratégia kiválasztásának az alapja a helyzet értékelése (*kognitív értékelési folyamat*)-veszélyesnek vagy veszélytelennek látja-e az adott szituációt, és ennek alapján dönt, hogy mit kell tennie.

A kognitív értékelés fázisai:

- **Elsődleges értékelés:** A szituáció hatása az egyénre
- **Másodlagos értékelés:** Meg lehet-e birkózni a helyzettel? Hogyan? Van-e rá képességem?
- **Átértékelés** Szituációs és az alkalmazott megküzdési mód újra értékelése

A stresszel való megküzdés

- **Problémaközpontú megküzdés:**
- a személy a stressz-állapotot okozó speciális problémára, vagy helyzetre összpontosít.
- Célja, hogy megkísérelje azt a jövőben *elkerülni, vagy megváltoztatni*.
- Ennek során először pontosan meghatározza a problémát, lehetséges megoldási módokat dolgoz ki, ezek közül választ, majd végrehajtja a kiválasztott megoldást.
- Ez a fajta megküzdés irányulhat befelé is, amikor önmagunkban változtatunk meg valamit.

- **Érzelemközpontú megküzdés:**
- a stratégiák célja enyhíteni a stresszkeltő helyzethez kapcsolódó érzelmi reakciót, ha magán a helyzeten nem is tud változtatni.
- A megküzdés ilyenkor arra irányul, hogy saját fájdalmas, *kellemetlen érzelmeinket csökkentsük*, vagyis hogy jobban érezzük magunkat.
- Ide tartoznak olyan stratégiák, mint a testmozgás, a társas támaszkeresés, a probléma félretétele, ivás, stb.

- a jó stressz tűrő képességet a következő személyiségjellemzőkhöz kötik:
 - kontrollképesség
 - tanult leleményesség
 - lelki edzettség
 - diszpozicionális optimizmus
 - koherencia érzék
 - éntudatosság

A stressz mérése

1. *Önbeszámolón alapuló módszerek*

Kérdőívek: munkahelyi stresszorokat, azokra adott lelki válaszokat, viselkedés-változásokat mérheti. (Torzítások!)

2. *Megfigyeléses módszerek*

Műszeres mérések

Nem beavatkozó eljárások:

- Hiányzási adatok felhasználása munkahelyi stresszre vonatkozó felmérésben
- Megfigyelés

3. Fiziológiai mutatók mérése (stressz hormonok mérése, pulzus és vérnyomás mérés)

Fáradás

- **Pszichológiai elfáradás:** az igénybevétel következménye, teljesítmény- és aktivációcsökkenéssel jár. Fáradás hatására a mozgásban koordinációs zavarok léphetnek fel, érzékelési csalódások, figyelem és koncentrációs zavarok. A munkatevékenységhez szükséges képességek, készségek hiánya is fokozhatja az elfáradást.
- **Fizikai fáradás:** igénybevétel hatására érzékszervi fájdalmat, végtagnehézséget, mozgásnehézséget jelent.
- **Lelki fáradtság:** érzelmi kiürültség, motivációhiány, érdektelenség.

Fáradás folyamata:

- *Bedolgozási szakasz:* fokozódik a maximális a munkaképesség, nő a produktivitás
- *Optimális munkaképesség szakasza:* maximális a munkaképesség
- *Teljes kompenzáció:* fellép az elfáradás, csökkenti a max. munkaképesség színvonalát, de a teljesítmény marad az akaratí erőfeszítés miatt
- *Labilis kompenzáció:* max. munkaképesség tovább csökken, akaratí erőfeszítés ingadozik

- *Végső erőfeszítés:* elfáradás fokozódik, max. munkaképesség csökken. Jelentős akarati erőfeszítéssel a teljesítmény még fokozható
- *A teljesítmény fokozatos csökkenésének szakasza:* a max. munkaképesség tovább csökken, lanyhul az akarati erőfeszítés
- *Munkaképtelenség:* az éberséget lankadtság váltja fel.

Elfáradás kompenzálása:

- a munka legnehezebb, érdemi részét a munkakezdéstől számított fél órától négy órán keresztül érdemes végezni. Végső erőfeszítés a 7. órában van.
- Lehetőségek:
 - 10-15 perces szünetek,
 - munkaidőn belüli tevékenységcsere (lehet szellemi - fizikai csere; vagy problémamegoldó feladat felváltása adminisztratívval)

Telítődés

- Idegesség, feszült érzelmi állapot kíséri.
- Erős ellenszenv kialakulása miatt készletet érzünk az adott tevékenység félbeszakítására, abbahagyására.
- Olyan tevékenységnél lép fel, amelyet nem szívesen végzünk, szorosan összefügg az emberek közötti kapcsolatokkal.

- Megelőzés:

- a hivatástudat kialakítását elősegítő érték és normarendszer munkahelyi megteremtése,
- az emberi kapcsolatok helyes alakítása.
- Csoportok együttműködése, összetartásának növelése, csoporttevékenység előremozdítása.
- Minden tájékoztatást meg kell adni, amely a tevékenység sikeres végrehajtásához szükséges

Monotónia

- azonos módon ismétlődő feladatteljesítés
- a munkafeladatok túlzott elaprózódása
- ingerszegény környezet (elégtelen világítás, egyedül végzett munka)
- rossz munkaszervezés (szünet, tevékenységcsere hiánya).

Jellemző a beszűkült figyelem, ami balesetveszélyes.

Megelőzése: amivel a kedvetlenség, egyhangúság, unalom érzetének kialakulása megelőzhető.

- ésszerű munkaszervezési részfeladatok összevonása, logikai egészbe szervezése, változatos feladatok
- munkaközi szünetek
- munkatempó és munkaritmus változtatása
- tornagyakorlatok rendszeresítése
- munkamotiváció fokozása
- ingerszegény környezet megszüntetése

A kiégési /burn-out/ szindróma

- Ha sokáig végzünk egy feladatot, telítődés következik be, a tevékenység elveszti érdekességét, az idő nagy részét az elkerülésre irányuló pótcselekvések (dohányzás, szünetek) veszik el.
- A telítődés hosszú távon kiégettséghez vezet.

Burn-out

- Fizikai, mentális és érzelmi kimerültség állapota, amely a reménytelenség érzésével jár együtt.
- A személy elveszti céljait, ideáljait, negatív attitűdök jellemzik saját személyével, munkájával és másokkal kapcsolatban.
- A burn-outhoz érzelmi, viselkedéses és testi tünetek is kapcsolódnak.

- Fizikai: kimerültség, fáradtság, fejfájás, alvás problémák, alkohol -
drog fogyasztás,
- Pszichés tünetek: depresszió, kudarcélmény, düh, koncentrációs és
emlékezeti zavarok,
- Viselkedéses tünetek: negatív hozzáállás a munkához, a szervezethez,
hiányzások, gyenge teljesítmény, gyakori munkahely változtatás,
párkapcsolati problémák, válás.