

Munkahelyi stressz: kezeljük hatékonyan!

Galgóczi Dóra

Országos Egészségfejlesztési Intézet

A mindennapi életben, így munkahelyünkön is elkerülhetetlen, hogy különböző stressztényezőkkel kerüljünk szembe. Ennek oka lehet az alul- vagy túlterheltség, a nem megfelelő munkakörülmények, a határidők, a túlórák, az esetlegesen kedvezőtlen munkahelyi légkör.

Kutatások adatai szerint az Európai Unió tizenöt tagállamában a munkahelyi stressz közel 40 millió munkavállaló egészségét veszélyezteti. A pszichés tünetek között az elégedetlenség, a csökkent munkakedv és a szorongás vezet.

Mit jelent számunkra a stressz?

A „stressz” fogalmára gondolva általában negatív gondolataink támadnak, holott bizonyos mennyiségű stressz elengedhetetlen ahhoz, hogy teljesítményünk maximumát nyújtsuk.

A pozitív stressz – az eustressz – javítja a felfogóképességet, serkenti figyelmünket. Ez biztosítja, hogy pozitív szemléletmóddal, lelkesedéssel, kitartással végezzük feladatainkat.

Enélkül előbb-utóbb unalmat, ingerességét éreznénk, s elmenne a kedvünk a kreatív cselekvéstől. A probléma akkor kezdődik, ha az optimális stressz-szint negatív irányba billen át.

Mikor jön el ez a pillanat? Ennek meghatározása korántsem egyértelmű, leginkább a személyes érzékeléstől függ. Ugyanazt az eseményt különbözőképpen értékelhetik az emberek, ezt részben a személyiség, részben a pillanatnyi hangulat is befolyásolja. Mindenkinél van egy pont, ahol a stressz már mindenképpen gátolja a tevékenységet, itt már negatív fázisról beszélhetünk. Ennek hatásai: peszsimizmus; depresszió; bezárkózás; ingerlékenység; koncentrációs készség

hiánya; alacsony produktivitás és kreativitás; kimerültség; betegség; bal esetek.

Dr. Selye János a stressz három különböző fázisát különböztette meg:

1.) Vészjelzés vagy riadó

Készenléti állapot jön létre, „üss vagy fuss” reakció. Az ekkor bekövetkező élettani változások: • nő a szívfrekvencia, • a vér a belső szervekből az agyba és az izmokba irányul, • a légzés ritmusa és az anyagcsere felgyorsul, • az emésztőnedvek termelődése csökken, • növekszik a vércukorszint és a vérnyomás.

2.) Ellenállási szakasz

A test az ellenálló képességet a normális fölé emeli és leküzdí a veszélyt, vagy megpróbál alkalmazkodni hozzá.

3.) A kimerültség fázisa

Tartós stressz esetén jön létre, amikor az ellenállási szakaszba „belefarad” a szervezet. Ilyenkor alakulnak ki a pszichoszomatikus betegségek. Különösen a szívre, a vérerekre, a mellékvesékre és az immunrendszerre nehezedik sok teher.

Ahhoz, hogy ezeket a hatásokat elkerüljük, hatékony megküzdési stratégiákkal kell rendelkezni, amelyek tanulható készségek, elsajátításuk – nemcsak egyéni, de vállalati szinten is – rövid és hosszú távon is megtérülő befektetés.

A munkahelyi stressz okai és következményei

Munkahelyünkön nap mint nap találkozzunk különböző stresszfaktorokkal. Felmérések eredményei szerint az Európai Unió tizenöt tagállamában a munkahelyi stressz közel 40 millió munkavállaló egészségét veszélyezteti, így – a hátfájás után – a munkával összefüggő második leggyakoribb egészségügyi

problémát jelenti, amely az EU munkavállalóinak 28%-át érinti. A munkahelyi stressz mind emberi viszonylatban (pl. gyakoribb megbetegedések), mind gazdasági vonatkozásban komoly következményekkel jár (a munkahelyi távolmaradások és az egészségügyi költségek mintegy 20 milliárd euróval terhelik meg az európai uniós tagállamokat, de a termelékenység csökkenése is komoly károk forrása lehet).

A hazai kutatások alapján minden második magyar munkavállaló magas stressz-szintnek van kitéve. A munkavállalók mintegy 60%-a túlórákat vállal. A munkahelyi pszichoterror hatását az alkalmazottak körülbelül 8%-a kénytelen nap mint nap elviselni.

A munkahelyi stresszformák a következők lehetnek:

- a.) *Munkából eredő faktorok:*
 - kedvezőtlen munkafeltételek,
 - túlterheltség.
- b.) *Szervezeti szerep:*
 - a szerep kétértelműsége,
 - szerepkonfliktus,
 - túl sok vagy éppen túl kevés felelősség,
 - más szerepstresszorok.
- c.) *Munkahelyi kapcsolatok:*
 - felettséggel, beosztottal, kollégákkal való konfliktusok.
- d.) *Karrier:*
 - nem tisztázott státuszok,
 - előmeneteli lehetőség hiánya.
- e.) *Szervezeti struktúrából és légkörből adódó nézeteltérések.*
 - f.) *Szervezeten kívüli stressz.*

A stresszt leggyakrabban kiváltó tényező a változás, amelyet általában a cég gyors növekedése vált ki. A struktúra átalakul, átalakulnak a munkakörök és a feladatok. Nő a többletmunka mennyisége, az elérhető eredmény és a

jövedelem. Ezzel párhuzamosan kevesebb a szabadidő.

A folyamatos stresszhatásnak számtalan negatív következménye van. A leggyakoribb egészségkárosító hatások: fejfájás, álmatlanság, depresszió, magas vérnyomás, étvágytalanság, ingerlékenység, izomfájdalom, gyomorfekély és különféle szívkoszorúérmegbetegedések.

Az egyéni problémákon túl a vállalat működésére is hátrányos hatással van a munkavállalók túl magas stressz-szintje: hibás döntésekkel, alacsony produktivitással, a kreativitás csökkenésével, kommunikációs nehézségekkel kell szembenézni.

A csapatszellem hiánya, a személyes kapcsolatokban érzékelhető feszültség és a mind gyakoribb távolmaradás szintén kedvezőtlen a vállalat működésének szempontjából.

Stresszkezelési módszerek a munkahelyeken

A tartós stressz okozta negatív hatásokra természetesen nem az a közhelynek számító megoldás javasolható, hogy „kerüld a stresszt”! Ez bizonyos fókig lehetetlen, hiszen munkánk során lépten-nyomon találkozunk olyan eseményekkel, amelyek stresszforrást jelenthetnek. Hatékony lépéseket azokkal a módszerekkel tehetünk, amelyek segítségével ezeket a helyzeteket kezelni tudjuk.

Az ehhez szükséges készségek, technikák tanulhatók, birtokukban a munkavállaló elkerülheti a testi és mentális megbetegedéseket, s a vállalat működésében sem keletkeznek negatív hatások.

Leghatékonyabbnak azok a módszerek bizonyulnak, amelyek az egyént és a vállalatot egyaránt érintik. Az egyes személyek helyzetének vizsgálatán túl a munkahelyi vezetés politikát, a szervezeti struktúrát, a munkatársak és csoportok kapcsolatát együttesen célszerű értékelni.

Így kiderülhet, hogy olyan problémákra kell megoldást keresni, amelyekkel nemcsak az egyes személyeknek kell megküzdeniük, hanem nagyobb szervezeti egységet, esetleg az egész vállalatot érintik.

Az Országos Egészségfejlesztési Intézet és az Egészségesebb Munkahelyekért Egyesület tréningbemutatója

2007 júniusában, 26 európai ország részvételével indult el a „*Move Europe*” munkahelyi egészségfejlesztési program, amelynek hazai koordináló szervezete az Országos Egészségfejlesztési Intézet (OEFI). A program négy fő területre – az *egészséges táplálkozásra, a rendszeres testedzésre, a dohányzásról való leszokás segítésére és a mentális egészségre* – fókuszál. Az OEFI minden témakörben ajánlásokat, szakmai segítséget nyújt a programhoz kapcsolódott vállalatok számára, hogy minél hatékonyabban valósuljanak meg egészségbarát törekvéseik.

Az érdeklődő „*Move Europe*” partnervállalatok képviselői számára – az Egészségesebb Munkahelyekért Egyesülettel (EMEGY) együttműködve 2007. október 5–6-án, Esztergomban stresszkezelő tréningbemutatót tartottunk. A 20 fős csoportban vállalati vezetők, humánpolitikai munkatársak, egészségfejlesztő szakemberek vettek részt. A tréninget szakpszichológusok vezették, akik a csoporttagok aktív részvételére építve ismertették a hatékony problémamegoldás, konfliktuskezelés módszereit. Szituációs gyakorlatokon keresztül tisztázódtak azok a stresszforrások, amelyekkel a csoporttagok a mindennapi munka során találkoznak. Az önismeret fejlesztésére speciális feladatokon keresztül került sor, amelyek oldott formában zajlottak, ki-ki annyit árult el magáról, amennyi nem okozott számára feszültséget. Ezek a gyakorlatok hozzájárultak, hogy mindenki világosan átlássa saját értékeit, szerepeit.

Milyen lépések szükségesek ahhoz, hogy a munkahelyünkön felmerülő, folyamatos frusztrációt vagy kiégést okozó helyzetekkel hatásosan megküzdjünk? Könnyebb választ adni a kérdésre, ha kívülről is lehetőségünk nyílik megvizsgálni ezeket a szituációkat. Olyan gyakorlatokkal segítették a tréner a csoporttagokat, amelyekben a konfliktusforrásnak számító eseményeket jelenítették meg, felidézve ezek

ben a szerepekben átélt érzéseiket, reakcióikat, könnyebb volt megoldási alternatívákat találni. A résztvevők közösen dolgoztak ki lehetőségeket arra, miként tudnak a stresszkeltező helyzetekre kompromisszumkereső válaszokkal reagálni. Cél, hogy olyan megoldásokat találjon mindenki ezekben az esetekben, hogy ne érezze magát a „körülmenyek áldozatának”.

A tréningen résztvevő csoporttagok számos olyan stresszkeltező eseményt tudtak azonosítani, amely nap mint nap előfordul munkájuk során, nem egy esetben határozottan csökkenteni munkakedvüket, kreativitásukat, lelkesedésüket. Felszabadító felismerésként hatott, hogy másoknak is hasonló helyzetekkel kell megküzdeniük, és a csoport tagjai által együttesen kidolgozott megoldásokat hasznosítani tudják később a munkahelyükön.

A legtöbb ember tartózkodik attól, hogy mások előtt feltárja érzéseit egy adott eseménnyel, helyzettel kapcsolatban. A tréning nyitott, oldott légkörében azonban ezt már az első órákban feledtette, az őszinte véleménynyilvánításokból is kitűnt, hogy a résztvevők pozitívan értékelték a véleménycserét, az összehangolt csapatmunkát.

Minden munkahely számára hasznos lehet, ha a munkatársak hasonló tréningen részt vesznek: az egyén szintjén hatékonyabb problémamegoldást, eredményesebb munkavégzést, magasabb motivációs szintet eredményez, míg a vállalat számára egyértelmű nyereség a jobban teljesítő csapat, a kevesebb táppénz és hiányzás, a célokkal azonosuló kollégák és a gördülékenyebb kommunikáció.

Mit tehetünk nap mint nap? Apró tippek a stressz káros hatásainak kivédéséhez

Ha úgy érezzük, nehezen tudjuk feldolgozni a stresszkeltező helyzeteket, szabadidőnkben is problémáink kötik le gondolatainkat, esetleg álmatlanságban is szenvedünk emiatt, érdemes kipróbálni néhány egyéni technikát. Amelyek számunkra beválnak, érdemes rendszeresen alkalmazni, segítségükkel kevesebb lesz a kockázata, hogy egészségünk veszélybe kerül.

– *Relaxáció, autogén tréning:* a gyakorlatsorokat érdemes szakképzett trénektől megtanulni, az így elsajátított módszerek segítségével eredményesen csökkenthetők a negatív stressz hatásai.

– *Figyelemelterelés:* a szorongást keltő helyzetben gondoljunk valamilyen ártalmatlan dologra, majd kezdünk bele nagy összpontosítást igénylő feladatba.

– *Napi ritmus kialakítása:* A rendszeresen visszatérő tevékenységek biztonságérzettel társulhatnak, különösen azok számára, akiknek az élete folyamatos változás. A meghatározott időpontokban végzett elfoglaltságok keretét adnak a napnak, segítenek az időbeosztásban.

– *Rendszeres étkezés, stressz-csökkentő élelmiszerek:* Sokan a stresszre mértéktelen étkezéssel reagálnak. Azonban feszült lelkiállapotban nem tanácsos étkezni. Helyesen összeállított étrenddel hatásosan enyhíthetők a stressz tünetei. Kerüljük az izgató hatású élelmiszereket (kávé, fekete tea, sok cukor és só, magas zsiradéktartalmú ételek), Ehelyett fogyasszunk több gyümölcsöt, hüvelyest, csonthéjast, teljes kiőrlésű gabonafélét.

– *Vitamin- és nyomelembevitel:* Stressz és szorongás esetén megnövekedhet az igény egyes vitaminok bevitelére.

A „B” vitamincsoport fontos szerepet játszik az idegrendszer egészséges működésében. Természetes forrásai a sörélesztő, a csírák, a barna rizs, a diófélék. A C-vitamin segít megküzdeni a kimerültséggel. Citrusfélék, bogyós gyümölcsök, káposzta, burgonya fokozott fogyasztása javasolható. Az ásványi anyagok közül a magnézium (hüvelyesek, köles, zöld levelű zöldségek), a kálium (borsó, banán, csonthéjasok), a kalcium (mák, narancs, mazsola) és a cink (alma, répa, csirkehús, hüvelyesek) segítenek a feszültség leküzdésében. A bór és a kobalt hasznos nyomelemek a stresszcsökkentéshez, szabályozzák a hangulatot, növelik a koncentráció-képességet.

– *Testedzés:* a sportolás hosszú távon növeli a stresszel szembeni ellenállóképességet. Elsősorban a keringést fokozó sportok hasznosak erre a célra,

de fontos a fitesszi szint felmérése, mielőtt belekezdünk az edzésprogramba.

– *A jóga* a lelket is edzi, speciális gyakorlataival helyreállítható az idegrendszer egyensúlya.

Természetesen ezek a kis ötletek nem helyettesítik a hatékony stresszkezelő módszerek elsajátítását, viszont kiegészítésként segítséget nyújthatnak a mindennapokban, hogy testi-lelki egyensúlyunkat megnövekedett stresszfaktorok jelenlétekor is megőrizzük.

Összefoglaló

Mindennapi életünkben, így munkahelyünkön is nap mint nap szembetalálkozunk különböző, stresszt okozó helyzetekkel. Ezek teljes elkerülése lehetetlen, és nem is cél, hiszen bizonyos fokú stressz fokozza teljesítményünket. Problémát akkor jelent, ha meghaladja alkalmazkodó-képességünket. A túlzott stressz számos negatív tünetet okozhat az egyén és a vállalat szintjén is. Gyakori megbetegedések, elégedetlenség és értéktelenség érzése, kommunikációs nehézségek, motiválatlanság és növekvő személyes konfliktusok egyaránt kedvezőtlenek a vállalat működésének szempontjából is.

A hatékony stresszkezelő módszerek elsajátítása hozzájárul, hogy káros következmények nélkül túllépjünk a feszültséget keltő helyzeteken. Az Országos Egészségfejlesztési Intézet és az Egészségesebb Munkahelyekért Egyesület kétnapos stresszkezelő tréning-bemutatót tartott vállalatok képviselői számára, akik a *Move Europe egészségfejlesztési program* tagjai is. A csoport olyan módszereket sajátított el, melyek a munkájuk során felmerülő, stresszt okozó helyzetekkel való megküzdést támogatják. Az aktív részvétellel zajló tréningen önismeret-fejlesztő gyakorlatokkal, problémamegoldási technikákkal fejlesztették a résztvevők stresszkezelő készségeiket.

A munkahely számára több szempontból előnyt jelent, ha dolgozói ilyen módszerek birtokában vannak: jobban teljesítő, motiváltabb csapat, kevesebb konfliktus, kedvező munkahelyi légkör és egészségesebb munkatársak nyerhetők általa.

Summary

In the everyday life, just as at our workplace we often have to face stressful situations. It is something impossible to avoid, and it is not even a goal, as a limited level of stress improves work efficiency. It becomes a problem only when it is beyond our adaptability. High stress levels cause different harmful symptoms to employees and losses to the company itself. Prevalent illnesses, dissatisfaction, feeling of worthlessness, communication difficulties, lack of motivation and personal conflicts are disadvantageous for workplaces. Acquiring effective methods of coping stress can help us to handle frustrating situations.

The National Institute for Health Promotion and National Association for Healthier Workplaces organized a stress-management training for representatives of companies joined to Move Europe Program. Useful methods were taught to the group to improve their conflict – handling abilities. During the training session, the participants improved their self-recognition and problem solving skills by active participation.

Workplaces can obtain several advantages by a similar training: more effective and motivated team, less conflicts, favourable working atmosphere and healthier employees.

Irodalom

- 1.) Selye J.: *Életünk és a stressz*. Akadémiai Kiadó, Budapest, 1978. p. 103–113.
- 2.) Selye J.: *Stressz distressz nélkül*. Akadémiai Kiadó, Budapest, 1983. p. 23–44.
- 3.) Juhász Á.: *Munkahelyi stressz, munkahelyi egészségfejlesztés. Oktatási segédanyag*. Budapest, 2002. p. 2–10.
- 4.) Kircsfalvi P.: *Stressz a lelke mindennek*. Dimenzió Biztosító Egyesület, Budapest, 2006. p. 23–34., 41–45., 105–128.
- 5.) Váradi T.: *Népbetegségek megelőzése és szelid gyógymódjai III*. Napfényes Élet Alapítvány, 2005. p. 176–192.
- 6.) Dr. Skrabski Á.: *Lelki egészség, egészséges munkahelyek, egészségvédő közösségek. Egészséges munkavállaló az egészséges munkahelyeken*. Egészségesebb Munkahelyekért Egyesület, 2004. p. 46–52.