Miért kiemelten fontos a munkahelyi stressz csökkentésével foglalkozni?

Az emberi szervezet fizikai és pszichés terhelhetősége korlátozott. A munkahelyi stressz és a lelki zavarok miatti hiányzások, az ebből adódó munkanélküliség és tartós munkaképtelenség Európa-szerte növekszik.

Fokozott hosszantartó stresszterhelés esetén:

- az egyén általános teljesítőképessége és terhelhetősége hanyatlik
- a figyelem-, koncentrálóképesség és döntési hatékonyság csökken
- a hibázások, balesetezési hajlam kockázata megnő
- ingerlékenység, konfliktusfokozó viselkedés, agresszió jelentkezik
- pszichés és testi tünetek, pszichoszomatikus betegségek alakulnak ki
- testi-lelki kimerültség, lehangoltság, elégedetlenség érzés jellemző
- a kreatív és innovatív erőforrások megcsappannak

Szervezeti szinten az alábbi mutatókban jelentkeznek a negatív hatások:

- egyéb objektív tényezőkkel nem magyarázható teljesítményromlás, hatékonyság csökkenés
- fokozódó dolgozói elvándorlás
- hiányzások, betegállományban eltöltött napok növekedése
- általános munkahelyi elégedetlenség érzet
- feszült, konfliktusokkal teli munkahelyi légkör
- munkamotiváció csökkenése, dolgozói kiégés

Hosszú távú társadalmi és népegészségügyi következmények:

- a családra, a magánéletre fordított erőforrások csökkenése
- családi szerepekben való alulműködés, kapcsolatok megromlása
- tartós pszichoszomatikus és pszichés betegségek megjelenése, munkaképtelenség

Hazánkban a munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvény 2008. január 1-jétől hatályos módosítása emeli be a munkavédelem törvényi szintű szabályozásába a pszichoszociális kockázati tényezők kezelésének munkáltatói feladatát, egyben meghatározva e tényező fogalmát is. A törvényi rendelkezés szerint **pszichoszociális kockázatnak minősül a munkavállalót a munkahelyén érő azon hatások (konfliktusok, munkaszervezés, munkarend, foglalkoztatási jogviszony bizonytalansága stb.) összessége, amelyek befolyásolják az e hatásokra adott válaszreakcióit, illetőleg ezzel összefüggésben stressz, munkabaleset, lelki eredetű szervi (pszichoszomatikus) megbetegedés következhet be.**

A stressz fiziológiai hatása

- **A stressz egy nem specifikus reakció, mellyel szervezetünk reagál minden jelentős megküzdést, alkalmazkodást igénylő ingerre.**
- **A stressz a túlzott elvárások, megterhelések által kiváltott testi-lelki reakció. Stresszt akkor élünk át, ha úgy értékeljük, hogy a külső elvárások meghaladják erőforrásainkat, és ezért nem leszünk képesek sikeresen megbirkózni velük.**

Stressz = Külső elvárások, terhelések> Erőforrások

Stressz hatására a szervezetünkben pszichofiziológiai változások következnek be, melyek hátterében a szimpatikus idegrendszer aktiválódása, a paraszimpatikus idegrendszeri működés megváltozása és még további összetett idegrendszeri és hormonális folyamatok állnak. A szimpatikus aktiváció energetizálja a szervezetet a sikeres megküzdés, veszélyelhárítás érdekében. Ez alapvetően egy természetes és rövid távon adaptív, jótékony folyamat. Amennyiben viszont tartósan fennálló vagy folyamatos stresszhatások érik az egyént - melyek meghaladják az erőforrásait - akkor a szervezet energiaháztartása kimerül, és a tartós egyensúlyvesztett működés következtében megjelennek és állandósulnak a tünetek, melyek mind a személy egészségi állapotára, mind a munkahelyi teljesítőképességére negatív hatással vannak.

A stresszel való megküzdés folyamata



A stressz szervezetünkre gyakorolt hatásának szakaszai és főbb tünetei

	Reakció	Hatás
1. szakasz	**Riadó! Alarm – reakció!** **A test és az agy „ugrásra" kész. A szimpatikus ideg-rendszeri aktivitás fokozott. Több vér kerül az izmokba és az agyba: ez rövid távon növeli az erőt a sikeres megküzdés érdekében.**	**Kísérlet a vészhelyzet elhárítására:** **-ha sikerül, a test visszatér egyensúlyi állapotába.** **-ha nem sikerül, folytatódnak a káros hatások.**
2. szakasz	**Küzdelem, ellenállás a stresszel szemben!** **Tartósan felborul az egyensúlyi állapot, tartós elváltozások a szervek működésében. A szervezet elkezdi felemészteni az energiaraktárait.**	**Minden szervrendszer működése érintett lesz a stressz-folyamatban.**
3. szakasz	**Teljes kimerülés! Krónikus állapot.** **A test az összes energiatartalékát kimerítette.**	**A stressz krónikus betegségekben manifesztálódik. A szervezet teljes leromlása áll elő.**

A stressz legfontosabb tünetei:

Testi tünetek	Érzelmi tünetek	Mentális tünetek	Viselkedésbeli tünetek
fejfájás, szédülés	ingerlékenység, indulatosság	koncentrációképesség romlása	fokozott dohányzás, alkoholfogyasztás
fáradtság, kimerültség	félelem, szorongás	szétszórtság, figyelmetlenség	kapcsolataink elhanyagolása
magas vérnyomás, mellkasi fájdalom	lehangoltság, depresszió	memória zavarok	szexuális érdeklődés csökkenése
emésztési problémák, hányinger, hasmenés	reményvesztettség	gyakori hibázás	alvási nehézségek, étkezési problémák
merev nyak, hát- és vállfájdalmak	sírás, kiborulás	döntésképtelenség	balesetek okozása és elszenvedése
	értéktelenség érzése	negatív gondolkodás	

A Munkahelyi Stressz Modellje

A munka világában is számos stresszhatás, ún. **stresszor** jelenik meg, melyek a törvényi szabályozásban, mint **„pszichoszociális kockázati tényezők"** szerepelnek. A munkával kapcsolatos stressz terén megkülönböztethetünk:

1. **tartós stressz-forrásokat**, melyek hosszú távon fennálló szervezeti szintű megterhelések és a krónikus stressz állapotát idézhetik elő
2. **epizódikus - stresszt**, melyek alkalmanként jelentkeznek, viszont akkor nagyfokú megküzdési erőforrásokat igényelnek a személy részéről

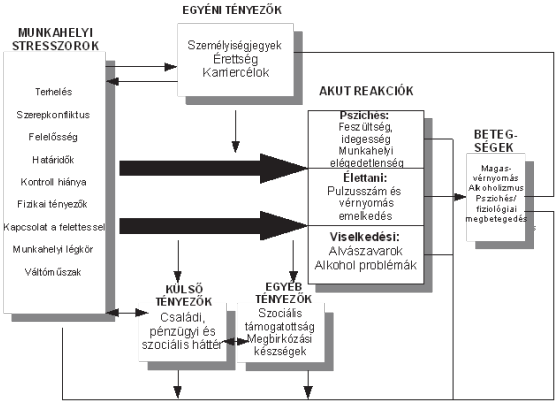
Az egyén számára az a külső inger válik stresszorrá, indítja be a szervezet stresszválaszát, amely számára **újraalkalmazkodást, fizikai-pszichés erőfeszítések, erőforrások mozgósítását kívánja meg**. A munkahelyeken azonosíthatunk általános, szinte minden típusú szervezetre jellemző potenciális stresszorokat és természetesen minden ágazat, pozíció, munkakör más és más, éppen ezért saját **specifikus munkahelyi stressztényezőkkel** is rendelkeznek. Az alábbi modell a HSE (Health and Safety Executive) kutatásai alapján azonosított 6 fő munkával kapcsolatos stresszfaktort és a negatív egészségügyi és gazdasági hatásokat mutatja be.



©Stephen Palmer, 2003

A Munkahelyi Stressz és az Egészség Modell (Hurrel és Murphy, 1986)

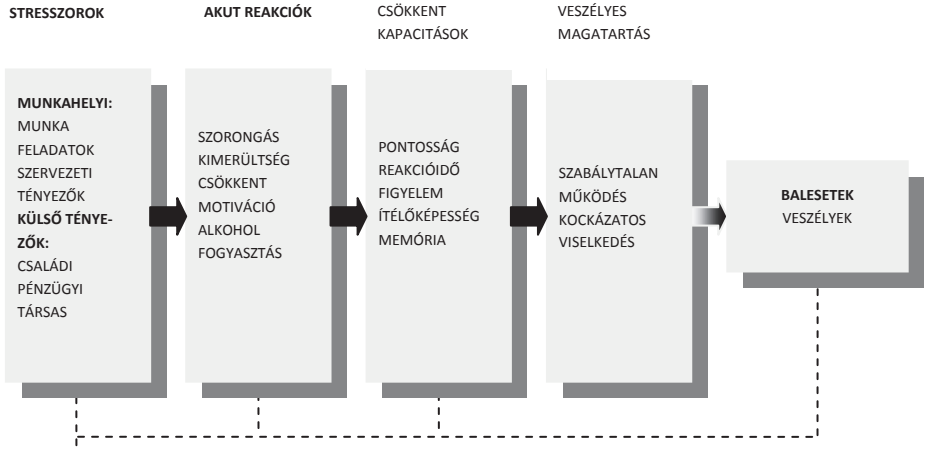
A munkahellyel kapcsolatos stressz és a stressz folyamatában szerepet játszó további tényezőket és e tényezők egymásra gyakorolt hatását mutatja be a következő modell, mely kifejezetten a káros egészségügyi következményekre fókuszál. Egyéni és munkahelyi tényezők függvénye, hogy adott munkahelyi stresszhatás, milyen mértékben váltja ki a munkavállalókból a stressz negatív megterhelő hatásait.



(Model of Job Stress and Health, Hurrel and Murphy)

A MUNKAHELYI STRESSZ ÉS BALESET MODELL

A következő egyszerű modell segítségével nyomon követhetjük azt a folyamatot, ahogy a fokozott stressz a balesetek kialakulásának kockázati tényezőjeként is markánsan megjelenik. A munkahelyi stresszcsökkentés hatékony módja a munkahelyi balesetek kockázatának csökkentésének. A munkahelyi balesetek szempontjából az epizodikus stressz – hirtelen előálló - kritikus helyzetek okozta disztressz talán még nagyobb fontossággal bír, mint a krónikus stressz jelenléte.



(Murphy and Hurrel, 1986)

A MUNKAHELYI STRESSZ FŐBB PSZICHOLÓGIAI MAGYARÁZÓ MODELLJEI

I. A Követelmény-Kontroll Modell

(Demand-Control Model, Karasek 1979)

Az elmélet szerint nagyfokú munkahelyi stressz akkor jelentkezik, ha a személyt érő munkahelyi terhelések (pl.: feszített munkatempó, az időnyomás, megterhelő munka) magasak, és emellett a dolgozók kontrollja (lehetőség a képességek kibontakoztatására és a munkavégzés feletti befolyás, döntési jogkör) alacsony szintű.

munkahelyi stressz = terhelések> kontroll

II. Az Erőfeszítés-Jutalom Egyenlőtlenség Modellje

(Effort-Reward Inballance, ERI Model, Siegrist 1996)

A modell szerint akkor alakul ki a munkavállalóban fokozott stressz, feszültség, ha a dolgozó által a munkába fektetett erőfeszítések (pl.: magas fizikai, kognitív, időbeni erőforrás-ráfordítás) meghaladják az ezért kapott jutalmat (pl.: anyagi, erkölcsi elismerés, fejlődési lehetőség, karrier, támogatás).

munkahelyi stressz = erőfeszítések> jutalom

III. Munkahelyi Erőforrások Modell

(Job Demand- Resourses Model)

Ez a modell kiterjeszti és ötvözi az előző két elméletet. A munkahelyi energiamérleg egyik oldalán állnak a terhelések, erőfeszítések, a negatív hatások, a másik oldalán pedig a munkahely által nyújtott pozitív erőforrások, hatások összessége. Fokozott stressz akkor áll elő, ha a negatív munkahelyi hatások összessége tartósan meghaladja a pozitív hatások összességét.

munkahelyi stressz = befektetett erőforrások> kapott erőforrások

Az elméletek alapján tehát két hatékony útja létezik a szervezeti szintű stresszcsökkentésnek:

1. A munkahelyi stressz-terhelések, pszichoszociális kockázatok csökkentésére tett intézkedések
2. A munkahelyi pozitív hatások, védőfaktorok, erőforrások fejlesztése, erősítése

Munkahelyi stressz akkor jelentkezik, ha **a munkavállalót a munkahelyen érő fizikai, mentális, érzelmi és szociális terhelések, követelmények meghaladják a személy rendelkezésre álló erőforrásait, és elindul a szervezet hosszú távú „negatív" terhelése.** Számos védőfaktor képes azonban ezt a folyamatot ellensúlyozni, a negatív hatásokat mérsékelni, csökkenteni, ezeket hívjuk a stresszel szembeni egyéni és szervezeti védőfaktoroknak.

Példák munkahelyi terhelésre

- idői nyomás: feszített munkatempó, feszes határidők
- fokozott terhelés: fizikai, mentális, érzelmi igénybevétel
- tisztázatlan munkakör, pozíció, felelősség
- információ hiánya, bizonytalanság
- büntető-fenyegető „motiválás"
- feszült munkahelyi kapcsolatok
- gyakori változás, bizonytalanság
- a sikeres munkavégzésben való akadályozottság

Példák munkahelyi védőfaktorra

- megfelelő jutalmazás, teljesítményértékelés
- vezetői és kollegiális támogatás
- képességek kibontakoztatásának lehetősége, fejlődés, karrier
- dolgozói kompetenciafejlesztés, képzés
- értékek jelenléte: megbecsülés, tisztelet, igazságosság stb.
- támogató-fejlesztő vezetés
- megfelelő befolyás, döntési jogkör biztosítása
- munkahelyi krízisintervenció biztosítása akut stressz esetén

A munkahelyi stressz folyamatában az alábbi tényezők együttes hatása érvényesül:

- negatív munkahelyi hatások: terhelések
- pozitív munkahelyi hatások: védőfaktorok
- az egyén stresszel való megküzdési kapacitásai, megbirkózási képességei

A MUNKAHELYI STRESSZKEZELÉS SZINTJEI

1. Szervezeti szintű-megelőzést szolgáló stresszcsökkentő intézkedések

Kompetencia szint: Felelős vezetőség- Management, Munkavédelem, HR

Célja: A főbb munkahelyi stresszorok, szervezeti terhelések redukálása, illetve a stresszorok megváltoztatása, negatív hatásainak csökkentése a védőfaktorok kiépítésével (pszichoszociális kockázatcsökkentés).

A munkahelyi stressz tekintetében az elsődleges és a kutatások alapján a leghatékonyabb intervenciós módot, a megelőzés jelenti.

Kevesebb munkahelyi stresszterhelés mellett kevesebb a személyek által megélt stressz. Ezek a szervezeti szintű intézkedések a stressz okát, forrását célozzák meg.

1.1. A főbb munkahelyi stresszorok, szervezeti terhelések redukálása, negatív hatásainak csökkentése (pszichoszociális kockázatcsökkentés)

- megfelelő munkakörülmények, tárgyi és személyi feltételek biztosítása
- emberi léptékű munkaterhelések megállapítása
- a munkakörök pontosítása, a feladat- felelősség és hatáskörök összehangolása
- a hatékony munkavégzést és együttműködést akadályozó tényezők feltárása, elhárítása
- stb.

1.2. A védőfaktorok, támogató tényezők fejlesztése, melyek adott - nem kiiktatható – munkahelyi stresszor káros következményeit mérsékelik és mozgósítják a szervezeti erőforrásokat

- támogató mentor-rendszer kiépítése újonnan érkező kollegák esetében, új pozíció, feladat esetén
- munkahelyi krízisintervenciós csoportok, teamek tartása kritikus helyzetek esetén
- konzultációk, esetmegbeszélők tartása a munkahelyi problémák, konfliktusok sikeres megoldása érdekében
- monitoring-rendszer kiépítése a dolgozói stressztünetek figyelésére és szükség esetén megfelelő kockázatcsökkentés (támogatás erősítése, személyes konzultáció, pihenőszünet, szaksegítség ajánlása stb.)
- a sikeres alkalmazkodást elősegítő változás-menedzsment, kríziskommunikáció
- stb.

2. Egyénre fókuszáló munkahelyi stresszkezelés - másodlagos prevenció

Kompetencia: HR-fejlesztés, OHS – munkavédelmi szakemberek, munkahelyi egészségfejlesztő szakemberek, pszichológus, tréner.

A másodlagos megelőzés célja: felvértezni a dolgozókat tudással, képességgel, erőforrásokkal a stresszel való hatékonyabb megküzdés érdekében valamint a szervezeti védőfaktorok erősítése a negatív hatások mérséklése érdekében.

- stressz-tudatosság fejlesztése: előadások, workshopok tartása a stressz jelenségéről, tüneteiről, hatásmechanizmusáról
- munkavállalók stresszkezelési-, életvezetési technikáinak, megküzdési módjainak fejlesztése (kognitív-proaktív és relaxációs-reaktív technikák elsajátítása)

3. Harmadlagos prevenció - rehabilitáció

Célja a már kialakult stressztünetek, betegségek kezelése, az egyén egészségi állapotának és munkaképességének helyreállítása

Kompetencia: foglalkozás-egészségügyi szakember, egészségfejlesztő szakemberek, pszichológus, mentálhigiénés szakember, pszichiáter stb.

A szakszerű rehabilitáció olyan szakemberek kompetenciája, akik kellőképpen jártasak a pszichoszomatikus tünetek, betegségek komplex kezelése terén.

	Beavatkozási szint	Hatás-fok	Beavatkozási cél	Intervenciós példák	Kinek a kompetenciája?
1.	**Szervezeti- szintű** **Primer- prevenciós beavatkozás** Fókusz: • **stresszorok, pszichoszociális kockázatok megszüntetése, redukálása** • **stresszorok természetének megváltoztatása** • **szervezeti védőfaktorok erősítése, kiépítése**	+++	**stresszorok forrása**: munkaszervezés, munkafeltételek megváltoztatása	• munkaterhek csökkentése • szervezeti kommunikáció fejlesztése • a hatékony munkavégzést akadályozó tényezők csökkentése • jutalmazási rendszer fejlesztése	Vezetőség- menedzsment, Munkavédelem, HR
2.	**Egyénre fókuszáló - beavatkozás** Fókusz: • felvértezni a dolgozókat tudással, képességgel, erőforrásokkal a stresszel való hatékonyabb megküzdés érdekében	++	A dolgozók stresszre adott **válaszreakciójának** (észlelt stressz) megváltoztatása	• kognitív – proaktív és reaktív stresszkezelő technikák • megküzdési készségek, életvezetési tanácsadás • konfliktuskezelés, asszertivitás fejlesztése • feladatbeosztás, időgazdálkodás tréning stb.	HR-fejlesztés Munkavédelemi szakember, Pszichológus, Egészségfejlesztő, Egészségügyi szakember, tréner stb.
3.	**Tercier beavatkozás, terápia** Fókusz: **a kialakult stressztünetek, betegségek kezelése, rehabilitálása**	+	A rövid és hosszútávon kialakuló tünetek	• egyéni és csoportos tanácsadás • pszichológusi, orvosi ellátás, terápia	Foglalkozás- egészségügyi orvos, pszichológus stb.

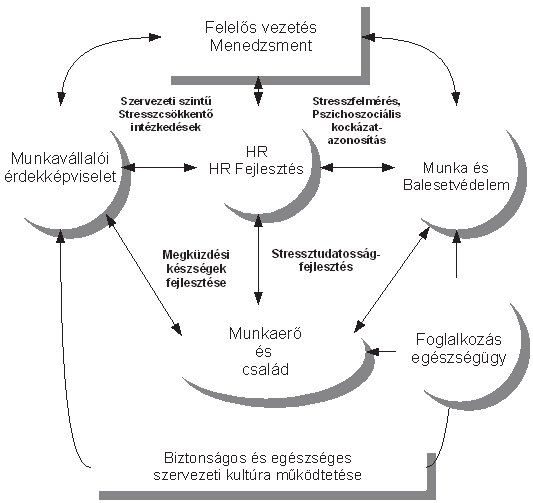
A MUNKAVÉDELEMMEL, BALESET-MEGELŐZÉSSEL FOGLALKOZÓ SZAKEMBEREK SZEREPE A MUNKAHELYI STRESSZ KEZELÉSÉBEN

A munkavédelmi vezető kulcspozícióban van **munkahelyi a stressz megelőzése és kezelése tekintetében.** Szorosan együtt kell, működjön a HR vezetővel és munkatársaival, és munkahelyi struktúrában fel kell osztaniuk a feladatokat.

Szoros szakmai együttműködésben dolgozik a Foglalkozás-egészségügyi szakemberekkel és a munkavállalói érdekképviselettel.

Feladat- és felelősségi körök:

- Tudja, hogy mi az a munkahelyi stressz, milyen okai lehetnek, illetőleg hogyan lehet megelőzni, és ha kialakult kezelni azt.
- Ismeri az összefüggéseket, háttérfolyamatokat a munkahelyi stressz, egészség, fáradtság és a baleseti kockázatok között.
- Tisztában van a munkahelyen ható pszichoszociális kockázati tényezőkkel, stresszorokkal és csökkentésük lehetséges módjaival.
- Képes kommunikálni a munkatársakkal – beosztottakkal és vezetőkkel egyaránt – hogy felhívja a figyelmet az egyes stresszel összefüggő problémákra, folyamatokra. Ez szoros együttműködést jelent a munkahelyi üzemi tanáccsal és/ vagy szakszervezettel is.
- Nyomon követi, értékeli, adott esetben felülvizsgálja és korrigálja ez egyes – stresszel, annak csökkentésével, vagy megelőzésével összefüggésben indított – folyamatokat.
- Tapasztalataiból jelentéseket valamint a jövőre nézve cselekvési tervet készít.
- Folyamatosan fejleszti a változások tükrében a szervezet pszichoszociális kockázatkezelési gyakorlatát, a munkahelyi stresszt megelőző intézkedéseit.
- Aktívan támogatja és részt vesz a szervezeti stressz-tudatosságának fejlesztésében
- Aktívan képviseli a munkával kapcsolatos stressz-megelőzéssel és csökkentésével kapcsolatos szempontokat a vezetőség és a HR irányába.
- Segít kidolgozni a munkahelyi stressz, a stressztünetek monitorozásának szempontrendszerét, mérési metodikáját stb.



A MUNKAHELYI STRESSZKEZELÉS SZEREPLŐI ÉS FŐBB FELADATOK

A munkahelyi stresszkezelés főbb feladatainak áttekintése:

1. A munkahelyi stressz felmérése, a főbb munkahelyi stresszorok, pszichoszociális kockázatok és a jól működő szervezeti védőfaktorok azonosítása
2. A jelentősebb munkahelyi stresszforrások csökkentésére intézkedések bevezetése
3. A jól működő szervezeti védőfaktorok, folyamatok erősítése és a lehetőségekhez mérten új védőfaktorok, rendszerek kiépítése, bevezetése
4. A munkavállalók és a vezetők stressz-tudatosságának és megküzdési technikáinak fejlesztése a stresszel való sikeresebb megbirkózás érdekében
5. A munkavállalók testi-lelki és szociális erőforrásait védő és támogató szervezeti kultúra fenntartása és folyamatos fejlesztése

A MUNKAHELYI STRESSZFORRÁSOK, PSZICHOSZOCIÁLIS KOCKÁZATOK RENDSZEREZÉSE

Munka tartalmával, jellegével, folyamatával kapcsolatos stressz

- Munkakörnyezet, tárgyi és humán feltételek: pl.: túl sok zavaró inger (pl. a fokozott figyelemösszpontosítást igénylő munkáknál); veszélyes munkakörnyezet, megfelelő tárgyi és emberi feltételek hiánya
- Munkaterhelés (fizikai, érzelmi és kognitív): túl sok, túl kevés munka, ezek váltakozása, magas fizikai, pszichés és mentális igénybevétel
- Munkaszervezés, munkabeosztás: rövid és merev határidők miatti feszültség, előreláthatatlanság, szervezés hiánya, állandó „tűzoltó" munkák, 2-3 műszak, rendszertelen pihenőszünetek stb.

Feladattal és szereppel kapcsolatos stressz

- Szerep és státuszbizonytalanság: tisztázatlan munkakör, jogviszony, fölé-alárendeltségi viszonyok, szerepelvárások
- Nem egyértelmű feladat és elvárás, a munkavállaló nem tudja, pontosan mit kell tennie a sikeres teljesítmény érdekében
- Fokozott felelősség: az egyén képességeit és/vagy kompetenciáit meghaladó szerepvállalások, emberek irányítása, az egyén munkavégzésen akár emberek élete is múlhat stb.
- Szerepkonfliktus: egymásnak ellentmondó szerepelvárások teljesítése, belső értékek és külső elvárások közötti ellentmondás

Személyes fejlődés, karrier

- Karrier bizonytalansága, új tapasztalatszerzés, szakmai fejlődés, képzések hiánya

Munkahelyi kapcsolatok

- Kapcsolatok mennyisége: elszigeteltség, egyéni munka, munkakapcsolatok hiánya vagy túl szerteágazó és sokrétű kapcsolattartás, mely túlterhel
- Kapcsolatok minősége: rossz munkahelyi közösség, konfliktusokkal terhelt, feszült viszony munkatársakkal, főnökökkel, munkahelyi pszichoterror (MOBBING)

Személyes kontroll, döntési kompetencia

- Befolyás a munkára: alacsony szintű részvétel a döntéshozatalban, munka feletti befolyás, kontroll hiánya, saját teljesítmény javításának, fejlesztésének hiánya; a pozícióval járó felelősséghez képest túl alacsony tényleges döntési kompetencia

Szervezeti kultúra és vezetés

- Vezetés minősége: hiányos kommunikáció, a szervezeti célkitűzések meghatározásának hiánya, nem megfelelő célkitűzés, teljesítményértékelés hiánya, méltánytalanság a jutalmazási rendszerben, általános stratégia és a megfelelő útmutatások hiánya, stb.

Változások

- Változások mennyisége, kezelése: túlságosan gyakori szervezeti szintű változások (munkafolyamat, munkaszervezés, személyi stb.) nem jól kommunikált változások

Bizonytalanság

- nem kiszámítható viszonyok, biztos jövőkép hiánya, munkahely elvesztésétől való félelem, jó munkavégzéssel kapcsolatos visszajelzések hiánya, nyílt és őszinte kommunikáció hiánya, következetesség hiánya

Elismerés, jutalom

- Az anyagi és erkölcsi elismerés, jutalom nem kellő mértéke, amely nem képes ellensúlyozni a befektetett dolgozói erőfeszítéseket

Akadályozottság a munkavégzésben

- A hatékony, sikeres, gördülékeny munkavégzésben való akadályozottság frusztrációs stresszt okoz pl.: tárgyi feltételek hiánya, rossz alapanyagok, együttműködés hiánya, szabotálása, fokozott bürokrácia

Méltánytalanság, igazságtalanság

- Méltánytalanság, igazságtalanság a szervezeten belül az anyagi-jutalmi elosztás terén, működésmódból fakadó igazságtalanság pl.: döntéshozatal kapcsán, interperszonális igazságtalanság: a vezető nem korrekt, etikus pl.: „kivételezések", jogtalan felelősségre vonás, számonkérés

Inputok a munkahelyi stressz monitorozásához, felméréséhez

A munkahelyi stressz mérése:

1. Az egyik lehetséges módszer a tünetek megadott szempontrendszer mentén történő megfigyelése, monitorozása, mely hátránya, hogy időigényes, sok emberi erőforrást igényelő és költséges eljárás.
2. A másik módszer eszközvizsgálatos eljárás: pl. vérnyomásmérés, pulzusszám, stressz hormonszint mérés stb., amely szintén költséges eljárás.
3. A harmadik lehetséges módja önbevalláson alapuló kérdőíves módszerrel rákérdezni a munkavállalói stressz tünetek jelenlétére, megélt stressz szintjére.
4. Végül, jó következtetési alapot nyújthatnak a „nem beavatkozó" jellegű eljárások, melyek során olyan adatokat elemzünk és hasonlítunk össze, melyek a stressz hatás eredményeképpen előállnak, illetve melyek létrejöttében a stressznek tudományosan bizonyítottan nagyfokú szerepe van. Ilyen például a stresszel bizonyítottan összefüggő megbetegedési mutatók, balesetezési mutatók, illetve hiányzási mutatók elemzése.

A munkahelyi stresszforrások azonosítása:

1. Önkitöltős kérdőív összeállítása és kitöltése

A leggyakrabban használatos munkahelyi stressz kérdőívek tulajdonképpen a munkával, munkavégzéssel kapcsolatos frusztráló tényezőkre és a személyek stresszre adott válaszreakcióira kérdeznek rá. Több komplex munkahelyi pszichoszociális kockázatazonosító kérdőív is kifejlesztésre került már.

> A HSE (Health and Safety Executive) összeállított egy a munkahelyi pszichoszociális kockázati tényezők (stresszorok) mérésére kifejlesztett kérdőívet, mely a 6 fő faktorhoz kapcsolódó állításokat tartalmazza.
>
> A dán „National Research Centre for the Working Environment" által kifejlesztett „Copenhagen Psychosotial Questionnaire", amely nem csak a munkával kapcsolatos stresszforrásokat, hanem a személyek megküzdési kapacitásokat is méri.

Természetesen a fenti két komplex kérdőívnél rövidebb, saját kérdőívek összeállítása és felvétele is elégséges egy sikeres stresszcsökkentő projekt elindításához.

2. Munkavállalói fókuszcsoportokból nyert információk

Az önbeszámolón alapuló kérdőíves módszer mellett jól bevált adatszerzési eljárás a munkavállalói **fókuszcsoportok tartásából nyert információ.** Megfelelő bizalom-nyitottság kialakítása mellett a munkavállalókkal tartott csoportos, fókuszált interjúk kimerítő információt tudnak szolgáltatni a számukra negatívan ható munkahelyi tényezőkről.

Milyen további lehetőségeket kínál a munkahelyi stresszcsökkentés a balesetvédelem terén?

- A szervezeti-munkavállalói stressz-tudatosság fejlesztése egyben hozzájárul a biztonságos és tudatos viselkedés fejlesztéséhez is.
- A tartós munkahelyi pszichoszociális kockázatok csökkentése mellett fontos az akut munkahelyi stresszorok, kritikus események negatív hatásainak csökkentése is, hiszen ezek talán még nagyobb kockázatot jelentenek a munkahelyi balesetek okozásában és elszenvedésében.

Példák a munkahelyi kritikus eseményekre, melyek nagy horderejű distresszt válthatnak ki a munkavállalókból:

- súlyos baleset elszenvedése, szemtanúsága
- kollega hirtelen halála
- konkrétan az életet veszélyeztető események: bombariadó, katasztrófák, erőszakos cselekmény, vandalizmus stb.
- elbocsájtások
- stb.

Ezen munkahelyi krízisesemények kapcsán rendkívül fontos a munkavállalók támogatása a sikeres élményfeldolgozásban, az érzelmi kiegyensúlyozottság visszaállításában. Ez a munkahelyi krízisintervenció folyamata (Critical Incident Stress Management). Alap munkahelyi krízisintervenciónak gyakran az is elégséges, ha egy-egy ilyen kritikus helyzet után felmentjük adott munkavállalót vagy munkavállalói csoportot egy rövid időre a „munkavégzés alól" illetve helyet és időt biztosítunk az események átbeszélésére, a fokozott testi-lelki distressz - állapot csillapítására stb. A munkahelyi krízisintervenciónak természetesen jól kidolgozott protokolljai, metodikája, gyakorlata van, amely sikeresen beépíthető a kockázatkezelési folyamatba és a szervezeti működésbe.

Felhasznált és ajánlott irodalom

Kállai János - Oláh Attila - Varga József: Egészségpszichológia a gyakorlatban. Budapest, 2007, Medicina Kiadó

Gerard Hargreaves: Stresszkezelés. 2006, Scolar Kiadó

Salavetcz Gyöngyvér: A munkahelyi stressz és az egészség összefüggései hazai és nemzetközi viszonylatban. Budapest, 2011, Doktori értekezés

George M. Mark, Andrew P.Smith: Stress Models. A Review and suggested new direction. 2008.

Anthony D. Lamontagne: A Systematic Review of the Job- stress Intervention Evaluation Literature. 1990-2005. In: Journal for Occupation Environment Health, 2007. 13. 268-280.

Klein Balázs- Klein Sándor: A szervezet lelke. Budapest, 2008. EDGE 2000 Kiadó

Stephen Palmer, Cary Cooper, Kate Thomas: A model of work stress. Counselling at work, 2004.

Lawrence R. Murphy, Joseph J. Hurrel: Accident reduction through stress management. In: Journal of Business and Psychology, Volume 1. Nr1, 1986.

http://www.ommf.gov.hu/
http://www.hse.gov.uk/
http://osha.europa.eu/en/
http://korvonalalapitvany.hu/
http://www.oefi.hu/lelekrehangolva/