

A munkahelyi stressz, mint a leggyakoribb modern foglalkozási megbetegedés

Ember Alex dr.

Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar

Munkajogi és Szociális Jogi Tanszék

e-mail: emberalex@gmail.com

Kulcsszavak: munkahelyi stressz, foglalkozási megbetegedés, stresszorok

Összefoglalás

Munkám és vizsgálódásom középpontjában a modernkor leggyakoribb foglalkozási megbetegedése, a munkahelyi stressz áll. Vizsgáltam a stressz kialakulásához vezető leggyakoribb okokat, azok csoportosítását és megvizsgáltam azoknak a munkajoggal fennálló összefüggését. Megállapítottam azt, hogy a munkaviszonnyal kapcsolatos problémák jelentik az egyik legfontosabb forrást a súlyos stressz kialakulásához. Bemutattam azt is, hogy ezzel a pszichés teherrel összefüggésben további betegségek alakulhatnak ki, ezért a munkahelyi stressz csökkentése és lehetőség szerinti kiiktatása mindenképpen kívánatos. Végezetül mindezekre tekintettel bemutatom mindazokat a jelenleg kínálkozó megoldási alternatívákat, amelyek a világ több millió munkavállalójának egészségét és életét követelő stressz csökkentését eredményezhetik.

A munkahelyi stressz fogalmi alapjai

A stressz, mint fogalom a természettudományokban jelent meg először, elsősorban a fizikában, ahol egy tárgyra mért külső hatással hozták összefüggésbe. Csak a XX. században került át a kifejezés az orvostudományba, ahol egyrészt a szervezetre ható külső körülményeket jelenti (például erős ütés, magas hő), másrészt ezen körülmények hatására a szervezetben lezajló folyamatokat. A stressz (stress) angol eredetű szó, hozzávetőleges fordításban megterhelést jelent. Selye János, a Kanadában élt és kutató magyar származású tudós megfogalmazása szerint stressz a szervezet különféle ingerekre (*stresszorokra*) adott, azonos módon és meghatározott sorrendiségben megnyilvánuló válaszreakciója. Megterhelés (stress) alatt értünk így minden olyan ráhatást, amely az ember fiziológiai és/vagy pszichológiai alkalmazkodási mechanizmusait befolyásolja.¹ Ez a válaszreakció azonban sok esetben sikertelennek és alkalmatlannak bizonyul a probléma megoldása terén. A tipikus stressz-reakció részeként az ember koncentrációképessége csökken, a pulzusszám fokozódik, az adrenalin szint növekszik, a légzésszám emelkedik, gyakran az izmok is megfeszülnek. A test tehát egyfajta készenléti állapotba kerül, amely alkalmas lehet arra, hogy külső fizikai támadással nézzen szembe, azonban általában nem célravezető, sőt hibás reakció a modern körülmények között jelentkező pszichés megterhelés esetén.

A leggyakoribb stresszorok

A stresszt kiváltó ingereket nevezzük stresszoroknak, melyek a szervezeti stresszreakció közvetlen okait jelentik. Ezek az ún. stresszorok egészen sok különböző okra vezethetőek vissza, gyakorlatilag ide sorolhatunk minden olyan pszichés hatást, amely a szervezetet a stressz tüneteit felmutató válaszreakció kialakítására indítja. Ez rendkívül széleskörű okokat foglalhat magában, melyek között szerepelnek olyanok is, mint a megszokott életkörülmények kisebb mértékű, de nem kívánt változása, s olyanok is, mint munkahelyi elégedetlenségek, viták, esetleg személyes, vagy családi, esetleg baráti körben bekövetkező betegség és halál. A stresszorok kapcsán több felmérés készült, melyek alapján egyértelműen megállapítható, hogy a munkaviszonnyal kapcsolatos problémák a középmezőnyben helyezkednek el, vagyis ez kevésbé sem elhanyagolható rizikófaktor. Fontos kiemelnünk továbbá, hogy a felmérések hagyományosan az alábbi három tényezőt emelik ki különösen súlyos stresszorként: házastárs halála, szabadságvesztés büntetés elszenvedése, illetve a munkahely elvesztése. Az utóbbit megvizsgálva egyértelműen megállapíthatjuk, hogy a munkahely elvesztés révén a munkaügyi problémák is sok esetben súlyos stresszreakciókat eredményeznek. Elég, ha belegondolunk, hogy kisebb munkahelyi nehézségek, így a munkáltatóval való nézeteltérés is a munkahely elvesztését helyezheti kilátásba, s ez

eredményezheti a stresszreakció kiváltását. Különös figyelmet érdemel ez az adat, ugyanis a felnőtt lakosság nagyobb százaléka munkával tölti mindennapjait, ezáltal elkerülhetetlen számára, hogy találkozzon a munkahelyi körülmények okozta negatív hatásokkal.

A probléma lényege véleményem szerint nem a negatív hatások léte, hanem azok mélysége. Mélység alatt értem az ember pszichéjét ért hatásokat, amelyek nem ismernek fel idejében, és nem kezelnek megfelelő módon, sem egyéni, sem kollektív szinten.

A munkával összefüggésbe hozható stresszoroknak több csoportosítása képzelhető el, melyek közül az alábbiakban nézzük meg a Cooper-Marshall-féle csoportosítást!²

1. A munkából eredő faktorok
 - Munkafeltételek
 - Túlterhelés a munkában
2. Szervezeti szerep
 - Szerep kétértelműség
 - Szerepkonfliktus
 - Felelősség
 - Más szerep stresszorok
3. Munkahelyi kapcsolatok
 - Kapcsolat a feletessel
 - Kapcsolat a beosztottal
 - Kapcsolat a kollegákkal
4. Karrier (fejlődés)
 - Stabilitás hiánya
 - A státusz inkongruitás³
5. A szervezeti struktúra és légkör
6. A szervezeten kívüli stressz
7. A szervezet mint stressz.

A fent bemutatott csoportosítás az egyik, s talán egyben a legismertebb csoportosítása a munkahelyi stresszoroknak. A következőkben vizsgáljuk meg a fenti csoportosítás legfontosabb stresszorait, különös tekintettel a feszültség stresszor szerepére, illetve a munkahelyi szexuális viszonyokra!

Munkafeltételek

A munkafeltételek szintén a munkahelyi idegeség forrásának számítanak. A biztonságos, gyors és hatékony munkavégzés érdekében megfelelően kiépített munkavégzési háttérre van szükség.⁴ Fontos lenne, hogy az egyénnek, mint munkavállalónak – a lehetőségekhez mérten – beleszólása legyen abba, hogyan, milyen feltételekkel, és milyen ütemezéssel végezze a munkáját. Amennyiben erre lehetőség

van, a munkavállaló jobban magáénak érzi a feladat elvégzését. Míg ez az egyik oldalon a motiváció növelését, s így akár a munka hatékonyságának növelését is eredményezi, addig a másik oldalon súlyos stresszorként is felléphet. Ha ugyanis egy munkavállaló folyamatos elutasításra talál olyan munkaterületen, melyen dolgozik, akkor az hosszútávon nemcsak a munka elvégzésével kapcsolatos motivációját csökkenti, de nem érzi magát kellően megbecsültnek, s ez hosszútávon rendkívül súlyos önértékelési problémákat eredményezhet.

Túlterhelés a munkában

A munkahelyen a mennyiségi vagy minőségi túl- vagy alulterhelés is feszültségforrás lehet. Ebben az esetben az idő függvényében vizsgáljuk az adott munkavállaló helyzetét; így adott idő alatt túl sok, vagy túl kevés munkát kell elvégeznie. Mennyiségi túlterhelés esetén a munkavállalónak egységnyi időhöz viszonyítva sok feladatot kell ellátni, és az a munkaminőség csökkenéséhez vezethet. Minőségi túlterhelés esetén az elvégzendő feladat túlságosan bonyolult; ez adódhat akár a képzettség hiányából is. Amennyiben kiemelkedő teljesítményt várnak el a dolgozótól, melyet folyamatosan nem tud teljesíteni, akkor ez a munkavállalónál önértékelési problémák felmerülését is eredményezheti. A minőségi alulterhelés olyan munkafolyamatok végzése során alakulhat ki, ami összefüggésben van a monotóniával. A monotónia csökkenti az éberséget, a gyors és hatékony reagálás lehetőségét, ennek hiánya pedig növeli a baleseti kockázatok számát.

Szerepkonfliktusok

A szerep feszültségforrásainak legélesebb alkotóelemei a konfliktusok. Nyílt, vagy hallgatósági; két személy között, vagy egy személy és egy kollektíva között; vezető és beosztott között; vezető és beosztott között; beosztottak egymás között. A konfliktusok előfordulása nagyon változatos, mind a résztvevői, mind az okai tekintetében. A legfőbb szerepkonfliktus-forrás Cooper és Furnham szerint⁵ abban rejlik, hogy a feladatok követelményeinek megoldását a személy nem szereti, vagy nem illeszkedik a munkafeltételekhez. A szerepek területén komoly gondot okoz, amennyiben a munkavállaló nem rendelkezik kellő információval a feladatairól. Például egy átszervezés, leépítés után megváltozik a dolgozó szerepe, ugyanis korábbi munkatársa feladatait is neki kell ellátnia.

Felelősség

A munkavégzési autonómia, azaz túl sok, vagy túl kevés felelősség is idegességkeltő hatású lehet. A túl sok felelősség a vezető pozícióban dolgozókat érintheti, ugyanis ő irányítja más emberek jutalmazását, előléptetését, elbocsátását. Ezzel szemben az is feszültségkeltő lehet, ha valaki összetett munkát végez és minden apró döntés helyességének a megerősítéséhez a feletteséhez kell fordulnia.

Munkahelyi kapcsolatok

Stresszt kiváltó eseményeket a csoport szintjén is vizsgálhatjuk. Az összetartozás érzete nagyon fontos egy olyan munkavégzés során, ahol a dolgozók egymás tevékenységére vannak utalva. Gátló tényezőként jelentkezik, ha egymás ellen dolgoznak. A jó munkatársi kapcsolatok kialakítása tehát áldásos megoldás lenne a problémára.

Munkahelyi feszültség

A stresszorként jelentkező feszültség sok esetben az előreláthatóság hiányán alapszik. Bizonyos körülmények, hatások nem előreláthatóak, befolyásolhatatlanok, ezáltal nagyobb a feszültség-kiváltó hatása az egyén szempontjából. Ilyen például a mentősök, tűzoltók esete, akik szakmájuk jellege miatt fokozott készültségben vannak, nem tudva azt, mikor kell helyt állniuk. Az előreláthatatlanság feszültséget eredményező kategóriájában kell megemlítenünk a bizonytalanság esetkörét is, amelynek lényege, hogy egy felmerülő munkahelyi probléma kapcsán teljesen bizonytalan annak a megoldása, s ez kilátástalanságot, a megoldás előreláthatatlanságát és általában az élet előreláthatatlanságát jelenti a munkavállaló számára. A kontrolálhatatlanság, az előre-jelezhetetlenség, a hosszú távú bizonytalanságérzet, a komfortérzet hiánya problémákhoz vezet. Az egyén az idő előrehaladtával úgy érzi, magára marad, kilátástalannak látja saját helyzetét.

A feszültség, mint stresszor másik csoportját az ún. „tanult tehetetlenség” elmélet adja, miszerint a kellemetlen és befolyásolhatatlan események depresszióhoz, fásultsághoz vezetnek.

Szexuális stresszorok

A nők esetében mondhatni egy speciális feszültségforrás a munkahelyi szexuális zaklatás esete. Ide kapcsolódhat még a munkahelyi- és a családi szerepek összehangolása, illetve a férfiak és a nők munkaerő-piaci esélyegyenlőtlensége. Utóbbiak kiküszöbölésére két, uniós szabályozást is említenék: a Tanács 97/80 EK irányelve a bizonyí-

tási teher megfordításáról a nem alapján történő diszkrimináció esetén; illetve a Tanács 75/117/EGK irányelve a férfiak és nők azonos bérezése elvének alkalmazására kibocsátott jogi előírások összehangolásáról. A munkahelyi szexuális zaklatás hatásaiban igen káros stresszor lehet, ami nem csupán a nőket érintheti. Valójában az egyenlőtlen erő- és hatalmi viszonyok egyik kifejeződési formája a szexuális zaklatás. Ezen viszonyokban a férfiak felé billen a mérleg, így döntő többségében a nők vannak a veszélyzónában. A munkahelyi szexuális zaklatás olyan akaratellenes, viszonzatlan, gyakran kitartó magatartást jelent, melynek szexuális mellékértelme van, ami nyugtalanítja a megcélzott személyt.⁶ A következő tiszteltelen cselekedetek tartoznak ide: javaslat, ajánlattétel, kétértelmű megjegyzés, obszcén, bántó viccek, feltűnő bámulás, érintés, illetve kétértelmű dolgok elhelyezése a munkahelyen. Sok helyen ezeket nem veszik komolyan, zavarja a munkavállalókat a dolog, de „természetesnek” veszik. A munkahelyi szexuális zaklatás kialakulását eredményező, illetve azt gyorsító tényezők lehetnek elsősorban az alábbiak:

- a munkahelyen a nők aránya nem éri el a 20%-ot
- egyes munkahelyeken egyedül dolgoznak a nők
- vezető nők aránya alacsonyabb a szervezetben
- a nők aránytalan számban dolgoznak a munkahely különböző pontjain
- szexuálisan egyértelmű tárgyak vannak jelen a munkahelyen
- eltűrik a folyamatos obszcén megjegyzéseket.

A munkahelyi szexuális zaklatások pontos száma nem ismert. Ennek oka, hogy a sértettek nem nyilatkoznak a történetekről, félnek a panaszuk stigmatizáló, megbélyegző hatásától. Becslések szerint azonban a dolgozó nők 25-90%-a átélte, vagy átélte a karrierje során valami hasonlót. Szélsőséges, bár létező probléma a munkahely megszerzésének szexuális szolgáltatástól való függővé tétele. A probléma súlyosságát mutatja az az amerikai felmérés, miszerint az ottani rendőrnők leggyakrabban és legvalószínűbb stresszforrása a munkahelyi szexuális zaklatás.⁷ A megelőzés érdekében már több országban próbálkoztak a nők magabiztosságát növelő tréningek, az ún. egyenjogúsági tréningek tartásával, melynek célja az előítéletek felismerése és kezelése.

Az egyén reakciói az egyes stresszorokra

A stresszorok kapcsán fontos megjegyezni, hogy természetesen egyéenként (és úgy gondolom munkakörönként) eltérő, hogy kinek mi okoz stresszt, ki melyik és mennyi stresszorra reagál negatívan. Vannak jó és kevésbé jó stressztűrő képességű emberek. Az University of California kutatóinak felfedezése szerint a nők és a férfiak nem egyformán reagálnak a feszültségre.⁸ A férfiak viselkedésére a „harcolj, vagy menekülj” („fight or flight”) jellemezhető, míg a nők viselkedését a „gondoskodj és barátokozz” magatartás jellemzi inkább. A nők biológiailag hajlamosabbak a segítségkérésre, illetve arra, hogy támaszt keressenek és találjanak. A pszichológusok a feszültségérzékenységet a félelemmel és szorongással azonos szinten kezelik, már ami a különböző tesztek felméréseit illeti. A kérdőíves szorongásteszteken a kérdéseknek általában két típusát találjuk. Az egyik típus magára a félelemre, míg a másik a félelem és a szorongás testi (szomatikus) megjelenési formáira vonatkozik. Az első esetben a férfiak általában nem szokták bevallani félelmeiket. A kutatók felméréseik során alkalmazzák a személyiség mélyebb rétegeibe hatoló, „projektív” teszteket is.⁹ A tesztek eredménye: a nők félénkebbek, szorongóbbak, mint a férfiak. A projektív tesztek azonban éppen fordított eredményt mutattak: a férfiak szorongás szintje magasabbnak bizonyult a nőkéénél. A projektív tesztek hitelesebbnek bizonyulnak, ugyanis a teszt során a vizsgálati személy nincs azzal tisztában, hogy a válaszaiból szorongásaira, félelmeire a szakemberek következtetni tudnának, így ezek után a férfiak gondosan felépített gátrendszere (melynek feladata az érzelmek „elárulását” megakadályozni) működésképtelen, és a vizsgálati személy képzetáramlásában a szakember felismeri a titkolt érzelmeket. A projektív tesztek tehát megmutatják a „nyers” igazságot, miszerint a férfiak csakugyan szorongóbbak, mint a nők.¹⁰ Kérdés, ha a férfiak csakugyan szorongóbbak, mint a nők, akkor valóban hajlamosabbak –e a feszültségre és a stresszre? Nagy valószínűséggel igen.

Megállapíthatjuk, hogy a fiatalabb korosztály jobban viseli a feszültség okozta hatásokat, mint az idősebb generáció. Magyarozatát ennek a ténynek nem csupán a fiatal szervezet testi-lelki fittege adja, hanem számot kell vetnünk a technika rohamléptekkel fejlődő vívmányaival is, amelyekkel az idősebb korosztály nem tudta, vagy nem tudja felvenni a versenyt, és ezeket a kudarcokat negatív élményként élék meg. Mind az itthoni, mind pedig a külföldi cégekre egyformán jellemző,

hogy a különösen nagy feszültség hatásnak kitett pozíciókban elsősorban fiatalokat foglalkoztatnak, akik a gyors előrejutás érdekében hajlamosabbak elfogadni a megnövekedett feszültséget. A fiatalabb generáció foglalkoztatásának előnyben részesítését magyarázhatja az is, hogy a jobb teherbírás miatt kisebb a megbetegedés kockázata, mint az idősebb munkavállalók esetében, nem beszélve arról, hogy a krónikus stresszbetegségek többnyire hosszú évek alatt jelennek meg, és a stresszátalmak megelőzésére fordított költségek is hosszabb távon térülnek meg. A dolgozóikkal csak rövid távra tervező cégek esetében nem áll gazdasági érdekükben, hogy pénzt költsenek a feszültséget okozó körülmények kiküszöbölésére. Ezért fordul elő oly gyakran, hogy a munkakeresőknek a munkainterjúk során vizsgálják a munkaterhelő képességüket alkalmassági vizsgálatok keretében. Ez egy bizonyos határon túl etikátlanná válhat, hiszen a leendő munkavállalónak az egészségét kell kockáztatnia megélhetése fejében; hosszú távon az ilyen alapokon nyugvó foglalkoztatás a cégnek sem lehet kifizetődő.

A feszültséget okozó hatások csoportosításánál különbséget tehetünk fizikai és szellemi munkát végzők között.¹¹ A fizikai munkát végzők a következőkről számoltak be: irreális feladatelvárások, a munkafolyamat feletti kontroll hiánya, állásuk jövőbeli bizonytalansága, valamint a lojalitás hiánya a vezetőség részéről. Ezzel szemben a szellemi munkát végzők a következőket tapasztalják általánosságban: személyiségvonások, életstílusok különbözősége, családi és interperszonális kapcsolatok defektjei.

A csökkent munkavégző képességű emberek esetében a feszültséget az okozza, ha nem kapnak munkát állapotuk miatt, ezáltal kiközösítettnek, a társadalom kiteszített és felesleges tagjainak érzik magukat. Mára már léteznek olyan irányú törvényi törekvések is, amelyek célja a fogyatékosok nagyobb arányú foglalkoztatása. Mindez nyilvánvalóan különböző állami támogatásokban, rehabilitációs hozzájárulásokban.

A munkahelyi stressz következményei

Érdekes tény, hogy korábban a munkáltatók nagy egyetértésben úgy vélték, hogy a munkahelyi feszültség a profitért és a vállalati produktumok mennyiségének növelése érdekében folytatott harc melléktermék, afféle „szükséges rossz”, amit azért kell felvállalni, hogy a piacon, illetve versenyben maradjanak. A „dicsőséges” küzdelem munkásait

kitüntették, magas egzisztenciával bírtak és a társadalom elismerését is élvezték.

Brit és amerikai kutatások néhány évvel ezelőtt kimutatták, hogy a munkahelyi feszültség a hatékonyság helyett inkább a táppénzen eltöltött napok számát növeli. Az amerikai gazdaságban becslések szerint a stressz évente 300 milliárd dollárral csökkenti a termelékenységi mutatókat. Ennek hátterében pedig az alkalmazottak helyettesítése, a balesetek, a megbiztosítási költségek állnak. Ezek a veszteségek meghaladják az 500 listavezető amerikai cég nettó összprofitját. A Nemzetközi Munkaügyi Szervezet (ILO) becslései szerint pedig a munkahelyi stressz évente átlagosan tíz százalékos kiesést produkál az egyes országok bruttó nemzeti össztermékéből.¹²

A munkahelyi feszültség bizonyíthatóan súlyos egészségkárosodáshoz vezethet. A feszült munkahelyi tempó, légkör különböző egészségügyi problémákat okozhat; ilyen a fejfájás, a már említett álmatlanság, depresszió, magas vérnyomás, az izomfájdalmak, az étvágytalanság, az ingerlékenység, az idegösszeomlás, gyomorfekély és a különféle szívkoszorúér megbetegedések is a feszültség számlájára írhatók. A munkavállalók olykor a kezdeti tünetekre nem fektetnek komoly hangsúlyt, és már-már természetesnek tetszik számukra, hogy egy fárasztó munkanap után fejfájással, izomfájdalmakkal küszködnek.

Akik munkahelyi szorongástól szenvednek, azok négyszer annyit töltenek betegállományban, mint az egyéb munkahelyi ártalomban és betegségben szenvedők. A kilátástalan, búskomor állapotban pedig sokan fordulnak az alkoholhoz, esetleg drogokhoz, valamint kialakulnak náluk különböző ártalmas szokások, mint a mértéktelen evés, ivás, dohányzás. Nyugtalan hangulatban nehezebb dolgozni, így sokan már akik megtehetik, hazaviszik a munkájukat a családi fészekbe, ami a megnyugvás, pihenés színtere kellene, hogy legyen. Gyakori, hogy a legfontosabb pihenési fázis, az alvás is nyugtalan a folyamatos teendők gondolata miatt.

Fontosnak tartom megemlíteni az ismétlődő stresszártalom jelenségét, amelyet az angol nyelvű szakirodalom az RSI rövidítéssel jelöl.¹³ Ilyenkor egy bizonyos izomcsoport, vagy ín hosszú időn keresztül természetellenes pózba kerül. Az RSI kifejlődéséhez a kényelmetlen és nem megfelelő testtartáson túl több faktor is hozzájárulhat, mint az ismétlődések száma, a megerőltetés mértéke, az illető fiziológiai felépítése, a munkahelyi feszültség rendszeressége és az általános életmód. Az ún. carpal csatorna szindróma egy komolyabb RSI,

amelynek kialakulását elsősorban a számítógépek billentyűzetének nem megfelelő használatára vezetik vissza. Ugyanis a csukló ismétlődő túlerőltetések az ott áthaladó idegpályákon keresztül a központi idegrendszerre is hat ez az idegrendszeri rendelkezés.

Paradoxon a helyzet, de mára bizonyított az a tény, hogy azok az eszközök, főleg kommunikációs eszközök, amelyek arra hivatottak, hogy megkönnyítsenek különböző munkafolyamatokat, ezzel szemben használatuk szintén komoly stresszforrásként említhető. A számítógépek, faxgépek, mobiltelefonok, e-mail lehetőség, a nyomtatók és különböző technikai eszközök és szolgáltatások meghibásodása, esetleg felfüggesztése komoly problémát okoz alkalmazójának.

A stresszforrásokat kezelő és megszüntető módszerek

Az eddigiekben már kitértem pár mondatban a stresszforrásokat kezelő, megszüntető módszerekre, a következőkben ezekről szeretnék tenni egy nagyobb áttekintést. Az áttekintés egészen az egyszerűbb módszerektől indul egészen az Európai Unió, az ILO, és a WHO és különböző európai szervezetek állásfoglalásáig, szabályozásáig.

Új munkaviszony kezdetén nagyon fontos az új munkavállaló beilleszkedése, alkalmazkodása egy már fent álló munkarendhez. Különösen igaz ez, ha csapatban kell dolgoznia. A beilleszkedést nagyban megkönnyíti a munkáltató, ha világos és egyértelmű felvilágosítást ad a munkahellyel kapcsolatos tudnivalókról: munkaköréről, időbeosztásáról, bérezési rendszerről, szabadságok kiadásának rendjéről, munkaszervezés rendjéről.¹⁴ Megnehezíti a beilleszkedést, ha a dolgozó különböző személyektől ellentétes utasításokat kap, feladatai megoldásához nem találja a szükséges eszközöket, személyeket. Amennyiben egy csoport új tagja lesz a leendő munkavállaló, akkor nagy szerepet játszik a csoport „pszichikus légköre”, ugyanis egy kiegyensúlyozott, barátságos légkörű csoportba könnyebb a beilleszkedés, mint a nyílt vagy elfojtott konfliktusokkal teli társaságba. Az újhoz való alkalmazkodás kezdetben fejtörést okozhat, de a munkakörnyezet milyensége meghatározza, hogy a leendő munkavállaló eltöltött napjai csak kezdetben lesznek stresszesek, vagy pedig az év 365 napján. Fontos, hogy a munkavállaló képzettségéhez, szellemi vagy fizikai erőnlétéhez megfelelő munkahelyet találjon; ne érezze azt, hogy jóval a munkatársai alatt tud csak teljesíteni, hiszen ez hosszútávon frusztrációhoz vezet.

Rövidtávon is és hosszútávon is érzékelhető jelei vannak a nem megfelelően kialakított

munkakörnyezet káros hatásainak. Elengedhetetlen a megfelelő és biztonságos munkavégzéshez a munka jellegének megfelelő környezet kialakítása. Amennyiben ez nincs meg, a dolgozók kedvtelebnek, leterheltebbek, fáradékonyabbak, mely egy idő után a munkakedvet is aláássa, csökken a termelékenység, ehhez hozzájárul még a munkáltató elégedetlensége, esetleges bérmegvonása, és máris ott tartunk, hogy dolgozóink aggódnak mind megélhetésük, mind munkaviszonyuk miatt; hajlamosabbak lesznek a depresszióra, szorongásra. Egyértelmű egészségkárosodáshoz vezet a munkakörnyezethez kapcsolódó azon problémakör is, amennyiben hiányos a munkáltató munkavégzéshez szükséges eszköztára, amely nélkül nem valósulhatnak meg a biztonságos munkavégzés feltételei.¹⁵

A munkavállalót körülvevő épített környezet, valamint annak használhatóságának feltételei szintén szükségesek a munkavállaló „komfortérzetének” kialakításához. Ilyen alapvető követelmény a megfelelő vízellátás. Ivóvizet minden munkáltató köteles biztosítani; ipari vizet pedig annyiban, amennyiben ez a technológiához szükséges. A legkisebb helyiség mérete, ahol a munkavégzés folyik, nem lehet 0,8 m²-nél kisebb, a huzamosabb tartózkodás céljára szolgáló helyiségek mérete nem lehet 2 m²-nél kisebb. A helyiségek belmagassága átlagosan 3 m kell, hogy legyen. A munkahelynek szükség esetén fűtöttnek kell lennie és fontos a szellőztetés biztosítása. Az emberi szervezet két alapvető szükséglete a víz és a levegő. Komoly koncentrációs zavarokhoz vezethet a nem megfelelő hőmérsékletű és tisztaságú légkör. A koncentráció hiánya (különösen egyes munkakörök esetében) megnöveli a baleset bekövetkeztének a lehetőségét.¹⁶

Szükség van a munkaterület megfelelő megvilágítására, fényforrásokkal való felszerelésére is. Keveset említett elem a munkakörnyezet kialakítása során a színek használatának jelentősége. A munkakörnyezet kialakítása során az akár tudatosan megválasztott színek nagymértékben befolyásolják a munkavállalók érzelmi állapotát, így közvetetten, de hatnak a munkakedv alakulására is. Ezen hatásokat már az 1940-es évektől tanulmányozták.¹⁷ Klein Sándor szerint az erős érzelmekkel rendelkező vagy neurotikus emberek jellegzetesen reagálnak a színekre. A Rorschach-féle személyiségtesztben az embereknek arra kell válaszolniuk, mit látnak az eléjük tett színes foltokban. A színes részekre adott formátlan válaszok (például naplemente, vér, tenger stb.) nagyfokú emocionális jeleket jeleznek.¹⁸ Klein Sándor Munkapszichológia című könyvében a színek munkahelyi felhasználásának két területét

különbözteti meg. Az egyik terület a színeknek a használata normalizált, amikor is a színt tájékoztató, illetve ismertetőjelként használják, melyek során bizonyos normák betartása szükséges. Ekkor biztonsági színekről beszélünk. A másik területe a színek használatának a munkatermek és berendezések színdinamikai kialakítása, melynél a színek pszichológiai hatása a döntő. A színdinamika a '60-as években vált divattá a magyar munkapszichológiában.¹⁹ A színdinamika azon az általánosan elfogadott tézisen alapul, hogy a színek hatnak az ember fiziológiai és pszichikai állapotára egyaránt. A színek emocionális hatásait az alábbiak szerint jelölték meg. A vörös: izgalmas, erőteljes, aktivizál, lelkesít, mozgósít, illetve haragra is gerjeszt, viszont lelkiileg magabiztossá tesz. A sárga: bölcsesség, gondolkodás, életöröm, lelkiileg segíti a haladást, javítja a hangulatot, gyógyítja az ideget. A kék: hűsítő, csillapító hatású, a béke színe; lelkiileg segít rendezni a gondolatokat, derűlátást, biztonságérzetet sugall. A zöld: a nyugalom színe, regenerál, erőt ad, pihentet és megnyugtat; lelkiileg enyhíti a fáradtságot, segít a megújulásban. A fekete: az erő, ész, a szertartásosság színe, félelmet, tiszteletet kelt; lelkiileg sikeressé varázsol. A fehér: a tisztaság, a higiénia színe; lelkiileg akadályozza a gondolatok szárnyalását, így segíti a koncentrációt. A színek használatánál figyelembe kell venni, hogy azok sohasem egymagukban hatnak, hanem a szomszédos színekkel és a munkahely építészeti kialakításával. Klein Sándor Munkapszichológia könyvében²⁰ a színdinamikának igen komoly jelentőséget tulajdonít, miszerint bizonyított, hogy segítségével csökkenthető a selejt, a baleset, a dolgozók betegsége vagy egyéb okok miatt bekövetkező távolmaradása, növekszik a teljesítmény, hatásosabbá válik a világítóberendezések használata, és elérhető, hogy a dolgozók jobban ápolják munkaeszközüket, ami azután a karbantartási és beruházási költségek csökkentéséhez vezet.

Egy igen gyakori probléma a különböző zajhatások kezelése. A munkahelyi apróbb feszültséget megsokszorozzák a különböző zajok. A folyamatos zajhatások következtében nagy a dekoncentráció veszélye, zavarja az elmélyült gondolkodást, lassítja a felfogóképességet és megnöveli a reakcióidőt. Egy forgalmas irodahelyiség is igen magas zajártalmi szinten van. A zajvédelem a munkahelyeken a munkavédelem egy igen fontos területe. Hazánkban orvosok és pszichológusok először a 1960-as években vették górcső alá az ipar legkülönbözőbb területein a zajártalom hatását.²¹ A vizsgálódások hatására a 29/1969. sz. minisztertanácsi rendelet

a zaj okozta halláskárosodást 1971. január 1-től foglalkozási betegségként kezelte. Ezen jelentős előrelépés hatására számos „zajszabvány” keletkezett.²²

Működnek egészségmegőrző programok, ugyanis a munkaadók kezdik felismerni, hogy jó eredmény csak kiegyensúlyozott munkavállalóktól várható. Dr. Simon Péter²³ munkapszichológus szerint nem lehet egyértelműen megállapítani, hogy a munkahelyi légkör a kisebb vagy a nagyobb vállalatoknál jobb-e. Mindkét vállalatípus esetében akadnak jó és rossz példák. Vannak olyan multinacionális cégek, akik tanulva a külföldi tapasztalatból, nagy hangsúlyt fektetnek az alkalmazottak közérzetére, ugyanakkor akadnak olyan kis- és középvállalkozások is, ahol családiás a légkör, azonban olyan 10 főből álló cégek is akadnak, ahol a munkatársak szó szerint rettegnek, ha megjelenik a főnök.

A munkahelyi stressz problémáit felismerve mára már jó néhány tanácsadó cég is szervez stresszmentesítő tréningeket. A szolgáltatók jellemzően a jól bevált külföldi gyakorlatot veszik át, és az alapján dolgoznak a hazai gyakorlatban. A tanfolyamokra jellemzően közép-, és felsővezetők jelentkeznek, ugyanis ezeknek a kurzusoknak a részvételi díja az átlag munkavállalónak magas, olykor megfizethetetlen. Amennyiben a munkáltató vállalja a költségek megtérítését, akkor hajlamos megvonni munkavállalóitól egyéb, béren felüli juttatást.

A feszültségoldó programok keretében a szakemberek igyekeznek átfogóan feltérképezni a résztvevők testi, lelki, és szellemi tulajdonságait. A középpontban általában a cselekvési és gondolkodási szokások értelmezése, korrigálása áll. Megkísérik megszüntetni a korábbi stresszes állapotokat, majd – a személy igényeinek, céljainak megfelelően – az eredeti képességeket hozzájuk működésbe. A komplex feszültségoldás során az emberek ráéreznek arra, hogy maguk irányíthatják testi-lelki működésüket, s ettől kezdve megváltozhat teljes személyiségük. A program résztvevői jobban megértik saját személyiségük felépítését és reakcióit. Világossá válnak a rögzült, rejtett indíttatású, de rendre ismétlődő téves viselkedések, a régi emlékek, események visszahúzó motivációi, illetve az egyes mozzanatok valóságos hatásai és jelentőségük. A szervezők adnak személyre szóló otthoni és munkahelyi „házi feladatot” a résztvevőknek, amelyek tulajdonképpen életviteli ajánlásokat, megoldásokat tartalmaznak.

Előfordul, hogy a munkáltató a munkavállalói számára különböző előadásokat tartat szakemberekkel, akik megismertetik a hallgatóságot új

irányzatokkal: a meditációval, a jógával, a feng shui²⁴ szerepével, grafológiával például, melyeket megismerve más szempontok alapján tekintenek életükre, körülményeikre. A látószög kitárulásával az egyén kibontakoztathatja kreativitását és szellemileg, fizikailag elrugaszkozhat a mindennapi kötött munkatempótól. A feszültségoldás tehát nem csak az egyén, de a vállalat számára is hasznos.

A hatalmas gazdasági kieséseket felismerve az Egyesült Államokban kiépült egy komoly stresszmenedzsment. A nagy társaságok fele rendszeresen tart relaxációs tréningeket, amely kimutatások szerint nagymértékben csökkenti az olyan feszültség szimptomákat, mint az idegesség és az alvászavar. Ezen tréningek tartása viszonylag olcsó, és nem igényel különösebb szerkezetátalakítást, igaz, hatása is csak tüneti, és rövid távú. Számos cégnél stressztanácsadó (coach) működik, aki javaslatokat tesz a munkahelyi feltételek javítására, mind vezetői, mind beosztotti szinten. Amerikai kutatók szerint tehát ez a két módszer, a stressztréningek tartása és a munkafeltételek javítása, illetve ezek együttes alkalmazása a leghatékonyabb módszer hosszútávon a stresszártalmak kezelésére.

Az idegesség hatásainak kiküszöbölésében nagy segítség lehet a relaxáció, valamint a biofeedback, ami egy, a relaxációt követő eljárás, melynek során az emberek visszacsatolást kapnak fiziológiai állapotuk valamely változásáról, és megkísérik azt megváltoztatni.²⁵

A különböző egészségfejlesztő programok szintén megoldásokat kínálnak a problémák kezelésére²⁶. Magyarországon a munkahelyi stressz miatt szenvedők pontos létszámáról nincs adat, ilyen irányú felmérés eddig még nem készült. Következeteni azonban lehet a depresszióban szenvedő emberek számából, ugyanis a depresszió és a munkahelyi feszültség többnyire együtt és egymással szoros kölcsönhatásban jelentkezik. A depresszió hazánkban mára már népbetegségnek számít. Felmérések szerint a problémakör az Európai Unió munkavállalóinak 28 százalékát, mintegy 40 millió alkalmazottat érint, ami éves szinten húszmilliárd euró többletköltséget jelent a tagállamoknak. A Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Ergonómiai és Pszichológiai Tanszékén már két és fél éve dolgoznak egy, a Nemzeti Fejlesztési Program által támogatott munkahelyi egészségfejlesztési programon. A program lényege, hogy a munkahelyeken olyan alkalmazotti egészségfejlesztő fókuszcsoporthoz hoznak létre, amely áttekinti a munka, a munkahely potenciálisan egészségromboló, idegességet okozó elemeit, majd javaslatokat dolgoznak ki az

ártalmas hatások kiküszöbölésére és javaslataikat egyeztetik a cég vezetésével és a szakszervezetekkel. A kísérlet egy magyar nagyvállalatnál jelenleg is folyik, eredményeket még nem közöltek.

Jegyzetek

1. Itt jegyezném meg az alkalmazkodási mechanizmus későbbiekben kifejtendő lényegét, miszerint a munkavállalónak a munkahelyén számos körülményhez kell alkalmazkodnia. Az újonnan kialakuló, vagy változó körülmények pedig mind-mind szerepet játszanak egy esetleges stressz-helyzet kialakulásában.
2. Cooper – Marshall, 1980
3. Inkongruencia (lat.), megegyezés hiánya.
4. Egy konkrét eset kapcsán szeretném jelezni, mennyire fontos a megfelelő körülmények kialakítása a munkahelyen, miszerint a Three Mile Island-i atomerőmű baleset egyik fontos eseménye volt a fülsiketítő vészsziréna használata, mely megzavarta az operátorokat, és ennek eredményeként romlott a probléma-megoldó hatékonyságuk.
5. Cooper, C. L.; Davidson M. (1978). Sources of stress at work and their realtaion to stressors in non-working environments. In: Psychosocial factors at work and their relation to health; <http://erg.bme.hu/szakkepzes/3felev/burnout2.pdf>
6. Juhász Ágnes: Munkahelyi stressz, munkahelyi egészségfejlesztés; Oktatási segédanyag; Munka-és szervezetpszichológiai szakképzés; Budapest, 2002
7. Juhász Ágnes: Munkahelyi stressz, munkahelyi egészségfejlesztés; Oktatási segédanyag; Munka-és szervezetpszichológiai szakképzés; Budapest, 2002
8. Forrás: A Munkaadó Lapja, XV. Évfolyam 1. szám
9. Ilyen teszt például a Rorschach-teszt, ahol a vizsgálati személyeknek alaktalan ábrákon kell számára jelentéssel bíró formákat felismernie, és ezzel, anélkül hogy tudna róla, mintegy belevetíti félelmeit, szorongásait az ábrába.
10. Rita L. Atkinson, Richard C. Atkinson, Edward E. Smith, Daryl J. Bem, Susan Nolen-Hoeksema: Pszichológia; Osiris Kiadó, Budapest, 1999
11. Murphy L. R. (1988) Workplace interventions for stress reduction and prevention. In: Causes, Coping and Consequences of Stress at Work. Ed.: Cooper, C. L., Payne, R. John Wiley & Sons Ltd.
12. <http://www.biztositas.hu/Hirek-Informaciok/Biztositasi-szemle/2005-majus/Erdemes-feltarni-a-stresszforrasokat.html>
13. Repetitive Stress Injuries vagy rövidítve RSI
14. Ez a Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. tv. rendelkezései alapján egyébként is a munkáltatónak a munkaviszonnyal összefüggő egyik kötelezettsége.
15. Az ebből eredő egészségkárosodás foglalkozási megbetegedésnek tekinthető, amely elbírálási szempontból az üzemi balesettel esik egy tekintet alá.
16. Ha a bekövetkezett baleset munkabaleset, akkor az 1997. évi LXXXIII. tv. a baleseti ellátásokra vonatkozó megfelelő rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni és ilyenkor speciálisan alakul a munkáltató megtérítési, illetve kártérítési felelőssége.
17. Eysenck, 1941; Kouwer, 1949
18. Greenson, R.R. (1947). The Rorschach Test: A Clinical Evaluation
19. Perczel J., 1963; Sebestyén, 1965; Pungor 1966; valamint Rókusfalvy (1967) ismerteti Trafferner Béla 1885-ben megjelent Szín és színharmónia, kiváló tekintettel: A Síkornamentikára és a műipar igényeire című több mint 200 oldalas könyvét, melyben a színek élettani és pszichológiai hatása is részletesen tárgyalásra kerül. Egyebekben Rókusfalvy-tól származik egy a munkapszichológusokra vonatkoztatott mondata, miszerint: „az az ember, aki kékre festette a falakt”.
20. Klein Sándor (1980): Munkapszichológia I. és II. kötet
21. Vaszkó, 1962; Béleczy-Ribári, 1964; Klein-Ribári, 1968;
22. Például: a 3393/1-76. számú szabvány a szubjektív akusztika (az élettani és a pszichoakusztika) általános fogalmairól

23. A Munkaadó Lapja, XV. évfolyam i. szám
24. A feng-shui az elrendezés kínai művészete, eredete 3 ezer évre vezethető vissza. A szó jelentése: szél és víz.
25. Atkinson, 1994
26. Ilyenek például: Ericsson Egészségfejlesztési Program (Segal, 1999); Holden Engine Company (Segal, 1999); The Working Well Trial (Abrams, 1994).

Irodalomjegyzék

1. **Abrams, D.:** The Working Well Trial, *Prev Med*, 1995 Mar.
2. **Cooper, C. L.; Davidson M.:** Sources of stress at work and their relation to stressors in non-working environments. *In: Psychosocial factors at work and their relation to health*, 1978
3. **Ember Alex:** Az üzemi baleset és a foglalkozási megbetegedés szabályozása, különös tekintettel az új kihívásokra és a balesetbiztosítási rendszer átalakításának szükségességére; PhD értekezés (kézirat), Szeged, 2009
4. **Horváth József:** Munka- és környezetvédelem, Tankönyvmester Kiadó, Budapest, 2007
5. **Juhász Ágnes:** Munkahelyi stressz, munkahelyi egészségfejlesztés; Oktatási segédanyag; Munka-és szervezetpszichológiai szakképzés; Budapest, 2002
6. **Klein Sándor:** Munkapszichológia I. és II. kötet, SHL Könyvek, 1980
7. **Munkaadó Lapja**, XV. évfolyam 1. szám
8. **Murphy L. R.:** Workplace interventions for stress reduction and prevention. *In: Causes, Coping and Consequences of Stress at Work*. Ed.: Cooper, C. L., Payne, R. John Wiley & Sons Ltd. 1988
9. **Rita L. Atkinson, Richard C. Atkinson, Edward E. Smith, Daryl J. Bem, Susan Nolen-Hoeksema:** Pszichológia; Osiris Kiadó, Budapest, 1999
10. **Segal, M.H.:** Ericsson Egészségfejlesztési Program, 1999
11. **Selye János:** Életünk és a stressz, Akadémiai Kiadó, Budapest, 1964,

The Personality Background of BSc Student Nurses' Assertiveness

dr. Ember, A.

University of Szeged, Faculty of Law, Department of Labour Law and Social Security
e-mail: emberalex@gmail.com

Keywords: work-related stress, occupational disease, stress reasons

Summary

The work-related stress as the most common modern occupational disease is in the focus of my study. I studied the most common reasons of work-related stress, the different forms of it and its connection to labor law. I realized that problems concerning employment are one of most important factors in developing serious stress. I showed that this serious psychological burden may result in further diseases so the reduction or – if possible – elimination of work-related stress is highly desirable. Finally taking all these into account I made researches concerning the different options currently available for dealing with the problem that results in the death and disease of millions of employees around the world.