

**Korunk munkahelyi problémái:  
A stressz és a mobbing**

Összeállította és szerkesztette:  
Szalontai Katalin

2010

## Tartalomjegyzék

<b>Bevezetés</b> .....	3
<b>I. fejezet - A stressz</b> .....	4
Pozitív és negatív stresszállapot: .....	4
A leginkább veszélyeztetettek: .....	5
Viselkedésváltozás tartós stressz esetén:.....	5
<b>I. 1. A munkahelyi stressz</b> .....	7
A leggyakoribb munkahelyi stresszorok: .....	7
Szervezetben betöltött szereppel kapcsolatos stresszorok .....	8
<b>II. fejezet - A mobbing</b> .....	11
Kialakulásának leggyakoribb okai: .....	11
Néhány jele, hogy a mobbing áldozataivá váltunk: .....	11
Mi is az a mobbing? .....	11
A mobbing veszélyei .....	13
Mit lehet tenni, ha a mobbing áldozatává váltunk?.....	13
Európai helyzet.....	14
<b>III. fejezet - A stressz következményei</b> .....	15
A munkahelyi stressz leggyakoribb következményei: .....	15
A munkahelyi stressz kihatásai a cég működésére: .....	16
Egészségi problémák a stresszel összefüggésben: .....	17
<b>IV. fejezet - Statisztikák, adatok</b> .....	20
<b>V. fejezet - Megelőzés és kezelés</b> .....	22
Az egészség megőrzése a munkahelyeken .....	22
Stresszcsökkentő módszerek .....	24
Hogyan kerüljük el a stresszt?.....	25
Mit tehet a cég? .....	25
Mit tehet az egyén? .....	26
<b>Összegzés</b> .....	28
<b>Mellékletek</b> .....	30
<b>Irodalomjegyzék</b> .....	44

## **Bevezetés**

Vállalatok közötti tisztességtelen verseny, feljelentések, perek, a bizalom hiánya. Kiegyensúlyozott kollegiális viszony helyett egymás fúrása, lejáratása, „könyöklés”: a jelenlegi munka- illetve üzleti kultúra Magyarországon.

A magyar munkavállalók nagy részének munkaideje többségét kollégájának fúrása, lejáratása teszi ki. A felesleges rivalizálás, egymás ellenőrizgetése, valamint a talpnyalás rengeteg időt és energiát emészt fel. A versengést a pozícióféltés idézi elő, ám ez a teljesítmény növelésére kellene, hogy ösztönözze a beosztottakat, nem a vélt riválisok meggyengítésére, illetve ellehetetlenítésére. Sajnálatos módon a vezetési stílus pedig nem hogy oldaná, táplálja a kollegiális feszültséget.

Ennek a felfogásnak is köszönhető nagy részben a munkahelyeken gyakorta megjelenő stressz és mobbing (munkahelyi pszichoterror). Ezek a jelenségek pedig számos betegség igen jelentős rizikófaktora, ezért fontos lenne a kezelésük, illetve már a megelőzésük is.

A következő fejezetek betekintést nyújtanak a stresszt kiváltó tényezőkbe, a – sokszor igen súlyos – következményekbe, tanácsokba a kezelést illetően, valamint hazai és nemzetközi statisztikákba, elemzésekbe.

## I. fejezet

### A stressz<sup>1</sup>

(meghatározása, a munkahelyi stressz, megjelenése, kiváltói)

A **stressz** az egyén élettani, pszichológiai és viselkedési válasza a külső hatásokhoz való alkalmazkodásban.

A stresszt kiváltó tényezőket „stresszoroknak” nevezzük. Vagyis a **stresszor** az a tárgy, személy, esemény vagy helyzet, ami a stresszreakció beindulását eredményezi. A stressz hatása a stresszor befolyásának megszűnése után is tartós maradhat.

Stresszor lehet például:

- pszichoszociális és viselkedési források (frusztráció, aggodás, túlterheltség, stb.)
- biológiai, ökológiai, fizikai források: (környezetszennyezés, hőmérséklet, nem megfelelő világítás, túlsúlyosság, elvonulási lehetőség hiánya, táplálkozás, stb.)

Jelentős különbségek mutatkoznak abban, hogy ki hogyan reagál ezekre a környezeti ingerekre.

Lényegtelen, hogy maga a stresszor kellemes vagy kellemetlen, hatása attól függ, hogy mennyire veszi igénybe a szervezet alkalmazkodóképességét.

Egy teljesen normális, hétköznapi tevékenység (pl. az ölelés) is okozhat stresszt minden ártalmas következmény nélkül.

**Selye**<sup>2</sup> elképzelése szerint a stresszhez való alkalmazkodásnak három szakasza van:

I. Külső inger hatására nő a vérnyomás, felgyorsul a légzés.

II. Kifejlődik a megfelelő ellenállás.

III. Ha a szervezetet hosszú ideig ugyanannak a stresszornak a hatása éri, vagy ha az ellenállás lehetetlen, az alkalmazkodási energia kimerülhet.

Vagyis:

Amikor valakit stresszhatás ér, gyorsul a szívritmusa, megnő a vérnyomása, megfeszülnek az izmai. Ez nem okoz problémát, ha alkalomszerűen fordul elő. Tartós feszültségállapot esetén azonban a test folyamatos készültségben áll, így megnő a különféle panaszok és betegségek kockázata.

Az emberek többségének a stressz hiánya és a túl sok stressz egyaránt kellemetlen.

#### **Pozitív és negatív stresszállapot:**

*Pozitív:*

- Optimizmus
- Pozitív szemléletmód
- Fizikai kitartás
- Lelkesedés
- Mentális éberség
- Életerő
- Ellenállás a betegségekkel szemben
- Optimális személyes kapcsolatok
- Magas produktivitás és kreativitás



<sup>1</sup> A **stressz** angol szó, melynek jelentése a következő: erőfeszítés, megpróbáltatás, idegfeszültség, igénybevétel, megterhelés.

<sup>2</sup> **Selye János** (1907-1982) osztrák-magyar származású kanadai belgyógyász, vegyész. Az *Életünk és a stressz* című könyve hihetetlenül olvasott és idézett mű.

*Negatív:*

- Pesszimizmus
- Kimerültség
- Ingerlékenység
- Koncentrációs készség hiánya
- Balesetek
- Betegség
- Bezárkózottság
- Depresszió
- Alacsony produktivitás és kreativitás



A stressz a teljesítőképesség egyik motiváló tényezője. Megfelelő stressz-szint esetén kreatívak és kommunikatívak vagyunk. A stressz negatív fázisa eredménytelenséghez, alacsony kreativitáshoz, szegényes személyes kapcsolatokhoz vezethet. Mentális kimerültség esetén még jobban hajtjuk magunkat, hogy megfelelően teljesítsünk, ezáltal pedig fizikailag is kimerülünk.

Ahhoz, hogy **kit mi veszélyeztet leginkább**, számításba kell venni a genetikai hajlamot is, hiszen ez ad magyarázatot arra nézve, hogy melyik szervrendszer lesz a „leggyengébb láncszem”, amely a megterheléseknek legkevésbé tud ellenállni, vagyis amelyen a betegség leghamarabb megjelenik.

Bizonyos betegségeket különböző személyiségjegyekkel, illetve konfliktusszituációkkal is összefüggésbe hozhatunk.

Az állandó versenyhelyzet, az elfojtott indulatok, a rohanás magas vérnyomást eredményez, ezáltal szívinfarktushoz vezethet.

Az izgalom alkalmoszerűsége nem jelent gondot, különösképpen, ha feszültségeinket, indulatainkat le tudjuk vezetni. Azonban ha az idegesség tartóssá válik, sűrűn jelentkezik, és levezetése nehézséget okoz, a vegetatív idegrendszer egyensúlya megbillen.

#### **A leginkább veszélyeztetettek:**

- 28-39 évesek
- fizikai dolgozók
- alacsony iskolai végzettségűek
- a munkahelyüket elhagyni szándékozók
- elégedetlenek
- egészségi, pszichés és viselkedési panaszokkal küzdők

#### **Viselkedésváltozás tartós stressz esetén:**

- *Egészségkárosító viselkedésformák*  
Dohányzás, alkoholizmus, kábítószer fogyasztás

- *A munkahelyi szerep leértékelése*  
Teljesítménycsökkenés, balesetezés, hibázás

- *Harag, agresszió*  
Ez a verbális agressziótól a tettlegességig fajulhat

- *Menekülés a munkából*  
Hiányzás, kilépés, sztrájk

- *Egyéb életszerepek* (pl. házastársi, baráti, rokoni) *károsodása*



A **stressztűrő képessége** minden személynek más és más. Az öröklött adottságok és a tanult magatartás ötvözete, ami fejleszhető.

Saját magunk is felmérhetjük, mennyi nyomás után kezdünk szorongani, hebegni-habogni, kezd el remegni a kezünk, vagy izzadni a tenyerünk.

A University of California kutatóinak felfedezése szerint a nők és a férfiak, stresszhelyzetben mutatott viselkedése között az az alapvető különbség, hogy a nők sokkal inkább hajlamosak segítséget kérni, mint a férfiak. A férfiak a munkahelyi gondok után nyugalomra vágnak, a nők viszont valamilyen tevékenység által vezetik le a feszültséget. A férfiak hajlamosabbak erős stressz esetén élesen reagálni, kiabálni.

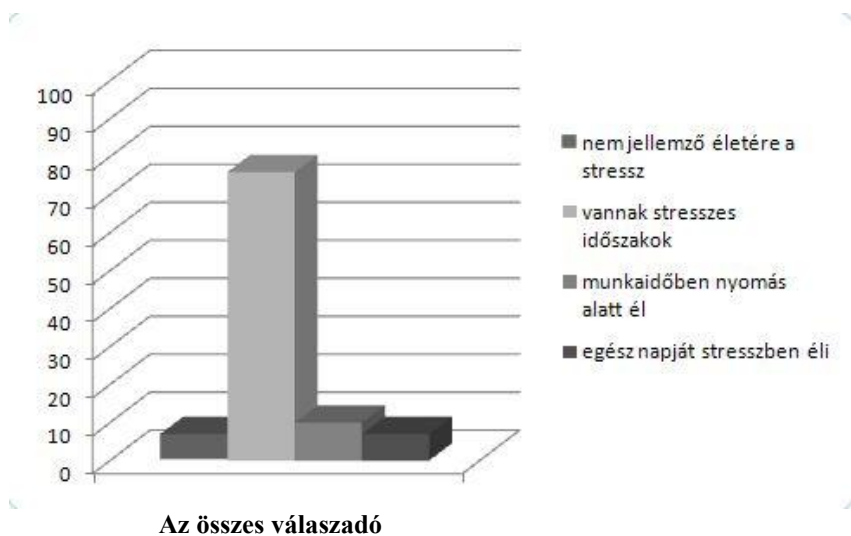


A mai szóhasználatban a stressz alatt, a legtöbb esetben, pejoratív értelemben, negatív, megterhelő környezeti hatásokat értünk.

Pedig a stressz önmagában fontos része a fizikai és pszichológiai fejlődésnek. Szervezetünk ismeretlen ingerrel való találkozása nem káros sem a testre, sem a pszichére. Az ingert a szervezet feldolgozza, vagy hozzá szokik. Probléma akkor lép fel, ha a stressz-helyzet átlép a kimerülés fázisába, hiszen az állandósult stressz hatására megjelenik a depresszió, a neurotikus betegségek, aminek következtében – különösen, ha dohányzással és alkoholizmussal is társul – szervi betegségek (pl. gyomorfekély, szív- és érrendszeri problémák) alakulhatnak ki.

Ezen betegségek nagy része megelőzhető. Azonban nem csupán a megelőzésre kell odafigyelni (pl. a stresszmentes környezet kialakítása), hanem nagyon fontos az adott szituációk kezelése és a feszültség levezetése is.

*A 2010 májusában végzett kérdőíves felmérés (lásd: 1. melléklet) azon kérdésére, hogy „Mennyire él rohanó, stresszes életet?”, a következő eredmény született:*



Életkor szempontjából a 20-30 éveseket érinti leginkább a stressz (100%-uk jelölte meg), beosztás szerint a középvezetők esetében tetőzik, nemek szerint vizsgálva pedig elmondható, hogy a nők sokkal inkább hajlamosak a stresszre, mint a férfiak.

## I. 1. A munkahelyi stressz

A munkahelyi stressz egyre elterjedtebb jelenség, s a következményei igen súlyosak, hiszen sok betegség kockázatát megkétszerezik.

Létezik **objektív és szubjektív stressz** is. Objektív stressz, ami az adott munkával együtt jár, kiszámítható, előre tudható. Ez a munkába álláskor eldönthető, hogy a dolgozó beállalja-e vagy sem. A szubjektív stressz az, ami nem a munkából ered, hanem a személyiségben keresendő. Leggyakrabban az önismeret-, az önbizalom-, és a tolerancia hiányából ered.

### A munkahelyi stressz oka fellelhető a:

- technológiában
- munkamódszerekben
- erős piaci versenyben
- vállalati egyesülésekben
- fellendülések és visszaesések okozta gyors változásokban
- munkakapcsolatokban

### A leggyakoribb munkahelyi stresszorok:

- A túl- és alulterheltség  
*Mennyiségi vagy minőségi túl-, vagy alulterhelés:* ebben az esetben arról beszélünk, amikor a dolgozó egy adott időre túl sok, vagy túl kevés munkát kap. Egyes vizsgálatok eredménye szerint a szívinfarktus előfordulása egyenes arányban van azzal, hogy heti hány órát dolgozik az illető. A memória, unalom periódusai pedig a dolgozó éberségének, gyors reakcióképességének romlását is eredményezhetik. Minőségi túlterhelésről akkor beszélünk, ha túl bonyolult az elvégzendő feladat.
- Időhiány a munka elvégzéséhez, kötött/betarthatatlan határidők
- Fokozott munkakövetelmények
- Erős összpontosítás
- Monoton munka
- Megfelelni vágyás, maximalizmus
- Feladat- és felelősségi körök tisztázatlansága, kiszámíthatatlan elvárások
- A sok felelősség, a kevés döntési lehetőség
- A képességek kihasználatlansága
- Az elismerés hiánya, a büntetés aránytalansága
- Előléptetési lehetőségek hiánya
- Nem megfelelő munkahelyi kommunikáció, illetve az információ visszatartása
- A panaszlehetőség hiánya
- A kevés kontrollélmény
- Gyorsuló változások
- A képzés hiánya
- A bizonytalanság
- A károsító környezet
- Rossz munkahelyi légkör, vagy a társaság hiánya
- Az együttműködés hiánya
- Munkahely elvesztése/munkanélküliségtől való félelem, állandó létbizonytalanság, alacsony jövedelem

- Durvaság, erőszakosság, zaklatás
- A főnöktől való tartás
- Elkopó tisztelet
- Sok munka, kevés szabadidő
- A munkahelyi és az otthoni feladatok ütközése
- Több gyermekes családnál a családfő ritkán látja csemetéit és akkor is holtfáradtan

## Szervezetben betöltött szereppel kapcsolatos stresszorok

### I. Egyéni szinten

- *Szerep kétértelműség*

Az egyén számára nem egyértelmű, hogy mekkora a hatásköre, mik is pontosan vele szemben az elvárások.

- *Szerep konfliktus*

Az alkalmazottnak olyan munkát is el kell végeznie, ami – véleménye szerint – nem az ő feladata lenne.

- *Túl sok vagy túl kevés felelősség*

A munkavállaló nagy befolyással bír mások előléptetése vagy elbocsátása ügyében, összetett munka mellett minden apró döntéssel felelősségre kell fordulnia, számos értekezletre kell mennie, szoros határidőket kell betartania.

- *Karrierfejlődés*

Középkorúak esetében, illetve a középvezetői szint elérése után a karrierfejlődés lelassul. Kevesebb az álláslehetőség, nehezebb az áttanulás, állandó verseny alakul ki a fiatalabb kollégákkal.

### II. Csoport szinten

- *Összetartás hiánya, jó munkatársi kapcsolatok hiánya*

Az alkalmazottak közötti konfliktusok jelentősen megnehezítik a munkavégzést, valamint rossz munkahelyi légkört idéznek elő. Pedig a támogató kapcsolatok enyhítik az egyéb munkahelyi stresszorok hatását.

- *A csoporton belüli konfliktusok*

Egy speciális esete az ún. mobbing, vagyis a munkahelyi pszichoterror. Ez egy olyan konfliktussorozat, melynek folyamán valamely alkalmazott(ak)at a kollégák és/vagy a főnökök gyakran inzultálnak. Ilyen, pl. amikor valakit hátrányos megkülönböztetés ér valamilyen fogyatékosága miatt, vagy amikor véleményét semmibe veszik, fizikai erőszakkal fenyegetik, stb. (A mobbingról bővebben: lásd: II. fejezet.)

- *Felettséssel/beosztottal való kapcsolat*

### III. Szervezeti szinten

- *Szervezeti légkör*

Kellemetlenné teheti a légkört, ha gyenge a kommunikáció a szervezeten belül, és ha a dolgozóknak nincs lehetősége részt venni a döntésekben.

- *Vezetési stílusok*

- *Ellenőrzési rendszerek*

A pusztán negatív, illetve igazságtalan visszajelzések szintén a stressz forrásai lehetnek.

- *Technológia változása*

- *Túlságosan alacsony fizetés, az állás bizonytalansága*

### Leginkább veszélyeztetett dolgozók:

- Az alacsony hatáskörrel rendelkezők
- Túlságosan monoton munkát végzők



Felmérések igazolják, hogy a **kiskereskedelemben dolgozók** esetében – ahol köztudottan nagyobb a női munkavállalók aránya – a munkahelyi stressz milyen gyakori jelenség. (Vladár Miklós kérdőíves felmérésének elvégzésében a Kereskedelmi Alkalmazottak Szakszervezete (KASZ) is segédkezett.)

A kiskereskedelemben jelentős számban találunk fiatal, 25 év alatti munkavállalókat is. Vajon mi okoz munkahelyi stresszhelyzetet a **fiatal munkavállalók** esetén?

- Magas a munkanélküliség aránya, nehezen találnak munkát.
- A munka megtartása érdekében túlóra, plusz munka elvállalása.

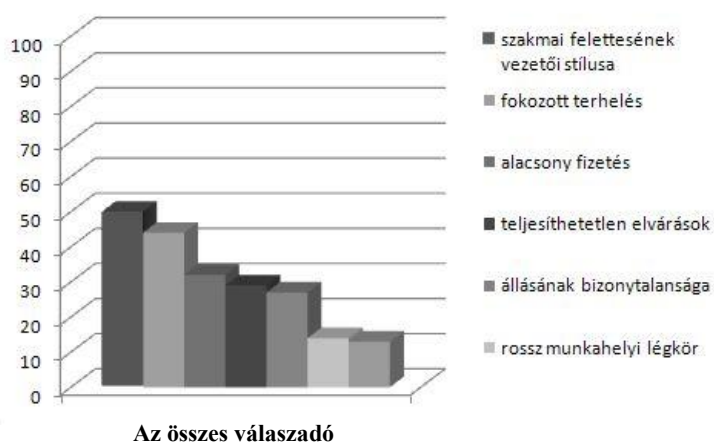
Ennek eredményeképpen túlpörgés, munkamánia léphet fel, ami alvászavarhoz, illetve egyéb pszichomatikus panaszokhoz<sup>3</sup> vezethet.

Az emberek – mivel kevés a munkalehetőség, vagy az állás elvesztésének félelme miatt – elvállalnak olyan munkát is, amit más esetben nem tennének meg – engednek az igényeikből, valamint elviselik a nem mindig igazságos/szociális bánásmódot.

**Idősebbeknél** stresszt okozhat az attól való félelem, hogy felvesznek helyette egy fiatalabbat, aki jobban bírja a tempót.

A munka mennyisége, illetve a munkavégzés fokozott tempója sok esetben gondot jelent a magyar munkavállalók számára, az emberi kapcsolatok okozta stressz okaként pedig legtöbbször a vezetők intézkedéseit és a vezetői támogatás elmaradását jelölik meg.

A 2010 májusában készített felmérésben (lásd: 1. melléklet) a válaszadók a következőképp vélekedtek arról, hogy mi okoz számukra stresszt a munkahelyükön:



A 20-30 év közöttiek esetében a fokozott terhelés és a munkahely bizonytalansága váltja ki leginkább a stresszt. Megfigyelhető, hogy az életkor előrehaladtával egyre inkább megjelenik az idegen nyelvtudás hiánya, viszont egyre csökken a rossz munkahelyi környezet, mint stressz tényező. Az alacsony fizetés leginkább a 30-40 év közöttiek életében vált ki feszültséget.

Beosztottak esetében a felettes vezetői stílusa és az alacsony fizetés, középvezetők között a fokozott terhelés, a teljesíthetetlen elvárások okoznak leginkább feszültséget, a vezetők pedig az állásuk bizonytalanságát, az idegen nyelvtudás hiányát, valamint a fokozott terhelést jelölték meg.

<sup>3</sup> Ha egy lelki zavar tartósan fennáll, akkor kóros elváltozásokat okoz a test valamely területén (ezt **pszichomatikus megbetegedésnek** nevezik). Ez kezdetben enyhébb formában (pl. hasmenés) jelentkezik, de a gyakori funkciózavarok már súlyosabb károsodásokat okozhatnak (pl. gyomorfekély). Nagyon fontos tehát elsajátítani, hogyan lazuljunk el, hogyan legyünk feszültségmentesek.

Fontos figyelembe venni, hogy a szervezet miképpen reagál a stresszre. Amennyiben a külső hatás erős, tartós kimerültséget, betegséget idézhet elő.

Bár a magyar munkavállalók döntő többsége van kitéve a stressz hatásnak, nagyrészüket úgy véli, meg tud bírkozni azzal. Vagyis rendelkeznek olyan tulajdonságokkal, mint pl. a céltudatosság, vagy a pozitív gondolkodás.

Dr. Simon Péter munkapszichológus meglátása szerint a vállalatok alig egyharmada kínál stresszoldó vagy megelőző programot, s a munkavállalóknak is mindössze 10-15%-a törekszik a stressz hatásainak csökkentésére.

Azonban a stressz nem csak az alkalmazottakat érinti:

A létszámleépítés, a cégek megszűnése, az átcsoportosítás rendkívül nehéz feladat a vezetők számára, s a kialakuló konfliktusok, valamint a problémák – sokszor – megoldhatatlan kezelése stressz-keltő az esetükben.

A munkahelyi közösség gyakran – ahelyett, hogy átgondolná a változtatást, megoldást keresnének – gyáva változtatni, s még tovább nehezíti a helyzetet azzal, hogy egymást megalázó, kellemetlen helyzetbe hozzák: „ha nekem rossz, legyen neked is rossz” alapon.

Sajnálatos módon ez a viselkedésforma külön kifejezést is kapott: ez a **mobbing**.

## II. fejezet

### A mobbing

(meghatározása, előfordulása, okai, veszélyei, megoldás, európai helyzet)

Munkaviszonyuk során sokan tapasztalhatták már kollégáik rosszindulatát, azonban sajnos egyre több esetben fordul elő, hogy a nézeteltérések célzott kiközösítéssé, majd ellehetetlenítéssé fajulnak, melyek súlyos következményekkel járnak. Ez esetben már mobbingról beszélünk.

**Mi is az a mobbing?**



Az angol eredetű műszó magyar megfelelője munkahelyi pszichoterror, melynek jelentése olyan konfliktussorozat, melyben egyes munkatársakat folyamatos támadás, bíráló, megszegényítés ér kollégái és/vagy főnökei részéről. Mobbingról abban az esetben beszélünk, ha a folyamat legalább hetente egyszer megismétlődik és több mint fél éve tart.

**A mobbing résztvevői** a mobbing vezetője, a követők, valamint az áldozat. A követők sok esetben nem értenek egyet kollégájuk inzultálásával, azonban hallgatólagosan elfogadják a pszichoterrort, valamint - az áldozattá válás veszélye miatt - nem szállnak szembe a vezetővel. A kollégáktól legalább annyira tartanunk kell, mint a hatalmukat fitogtató főnököktől. A mobbing elsősorban nagyvállalatoknál jellemző, illetve teljesítményorientált munkakör esetén.

A megfélemlítés lehet nyílt (verbális vagy fizikai agresszió, fenyegetés) és rejtett (gúnyolás, hátráltatás, lehetőségek elhallgatása) is.

A mobbing **hátterében** gyakran konkrét érdekek állnak: motiválhatja előnyösebb pozíció, vagy gazdasági előny, illetve a magasabbrendűség fitogtatása, valamint a kettő érdek együttesen is.

**Kialakulásának leggyakoribb okai:**

- Munkahelyi feszített tempó
- Munkanélküliségtől való félelem miatti nyomás
- Stressz
- Pozícióval való visszaélés
- Vezetői érdektelenség: szemet hunynak a személyi konfliktusok felett.

**Néhány jele, hogy a mobbing áldozataivá váltunk:**

- Munkatársaink, főnökeink sok esetben kritizálnak
- Hátunk mögött jogtalanul megbízhatatlannak minősítenek, kirekesztő módon viselkednek velünk szemben
- Gúnyolódnak megjelenésünkön
- Megaláztatás ér bennünket a következők valamelyikéért: nemi hovatartozás, családi állapot, faji, etnikai, nemzetiségi csoport, valamint politikai, vallási nézet.
- Kétségbe vonják szakmai tudásunkat és képesítésünknek nem megfelelő, vagy megalázó munkát bíznak ránk.

Az emberek hajlamosak hibáztatni a kiközösített illetőt, azonban bizonyos feltételek mellett bárki lehet áldozat. A folyamatos stressz hosszú távon azt eredményezi, hogy az ember hibázni kezd, így beindul az **ördögi kör**: az egyre gyakoribb hibákat újabb kritizálás követi, ami miatt az illető jobban szorong, és újra elront majd valamit.

**Könnyebben válnak áldozattá** a kisebbségi csoportok tagjai, a hátrányos helyzetűek, valamint a gyengébb érdekérvényesítő képességgel rendelkezők (vagyis a kisgyermekes anyák, a nők, a melegek, a romák, stb.)

Néhány viselkedési, illetve személyiség jegy hajlamosít az áldozattá válásra. Ilyen például az alacsony stressztűrés; a sértődékenység; a beletörődésre, pesszimizmusra való hajlam; a csekély önbizalom; a kezdeményezőképeség hiánya; valamint a kudarckerülés.



Azt azonban ne feledjük, hogy a mobbing csak akkor hatásos, ha az azt elszenvedő fél is partner benne. Abban a pillanatban, mikor a kipécézett fél nem a másik elképzelései szerint reagál, hanem megvédi magát, kiáll önmagáért, gátat szab a mobbingoló törekéseinek. Így nem sikerül kiszolgáltatottá alacsonyítani a másik embert. Ez önmagában meg tudja szüntetni a stresszt.

Felmérések eredményei alapján, a munkahelyen történő zaklatásokért 40 százalékban a főnök, 10 százalékban a főnök és a kollégák együtt, 20 százalékban egy kolléga, 30 százalékban pedig a kollégák egy csoportja a **felelős**.

Magyarországon a munkaadók többsége nem becsüli meg beosztottjait, azonban ez a vállalatnak sem kedvező. Az emberek átlagosan tízszer több másikat mondják el a rossz tapasztalataikat, mint a jókat. Éppen ezért lenne érdeke a vállalatnak, hogy ne a rossz hírért keltsék, hanem a pozitív vélemény által javuljon a cégről kialakított kép.

Vasné Dr. Egri Magdolna és Danó Györgyi felmérése:

A válaszadók 57%-a állította, hogy pozitív munkahelyi légkörben dolgozik. 1/3-uk semlegesnek, 10%-uk pedig negatívnak ítélte meg a munkahelyi atmoszférát.

A főnökük általi megbecsülést közel ugyanannyian értékelték pozitívan, 27% semlegesnek, 17% pedig negatívnak ítélte meg.

A kollégák rosszindulata már nagyobb problémának tűnik Magyarországon. A válaszadók 82%-a állította, hogy ez előfordult már vele, s 28%-uk válaszolta, hogy ez rendszeres munkahelyén.

## A mobbing veszélyei

Az inzultált személy feszült, szorong, ami miatt vérnyomás és alvás problémákkal küzd, melynek eredménye a sorozatos megbetegedés, munkaképtelenné válás, ezáltal felmond, munkahelyet vált. Az elszennvedett sérelem a későbbiekben is hatással lehet az illetőre, ezáltal fennáll az esélye, hogy az idő múlásával csoportban egyre kevésbé mer megszólalni, társaságkerülővé, az emberekkel szemben bizalmatlanná, a kritikával szemben túlérzékennyé válik, valamint sértődékennyé, agresszívvá válhat.



A mobbing a munkáltató cégre sincs pozitív hatással, hiszen rombolja a munkahelyi kapcsolatokat, sérül a munkahelyi csoport, valamint a szervezet működésének hatékonysága is csökken.

A mobbing miatt fellépő egészségügyi következmények társadalom egészségügyi szempontból egyre jelentősebbek. A pszichoterror okozta zavarok nem minősíthetők sem foglalkozási betegségként, sem munkabalesetként, azonban komoly pszichoszociális egészségügyi problémát jelent.

### Mit lehet tenni, ha a mobbing áldozatává váltunk?

- **Növeljük önbizalmunkat!**
- Válasszunk olyan **szabadidős tevékenységet**, melyben sikeresek vagyunk, s elismerést kapunk.
- Szerencsés esetben családjunk, barátaink elfogadnak bennünket. Építsünk ki azonban minél több **pozitív kapcsolatot!**
- Legyünk **határozottabbak**, fellépésünk magabiztosabb! A mobbing vezetői ugyanis intenzívebben támadnak félénk magatartás esetén. A magabiztosságot először a **nem verbális csatornák** formálásával lehet erősíteni. Ezek a tekintet, a mimika, a testtartás, a távolságszabályozás, valamint a hangerő és a hanglejtés.
- Merjünk nemet mondani a jogtalan kérésekre!
- Tanuljuk meg **elfogadni** a kritikát! Amennyiben jogosan kapunk megjegyzést, fogadjuk el azt, és kérjük a helyes útbaigazítást.



A szakemberek úgy vélik, hogy a munkáltató sokat tehet a beosztottak egészsége érdekében azzal, hogy felméri a pszichoszociális kockázati tényezőket, valamint hatékony konfliktus- és stresszkezelési, jogi, pszichológiai támogatást nyújt.

## Európai helyzet

A mobbing előfordulásának aránya az **EU tagállamok** munkahelyein 2-15 százalék között mozog.

Egy európai felmérés eredményei alapján **minden tizedik alkalmazott** volt már munkahelyi inzultálás áldozata. A diszkrimináció, megfélemlítés, szóbeli konfliktus mellett 5 százalékban előfordul fizikai bántalmazás is. Hazánkban a munkavállalók legalább 7 százaléka érintett a kérdésben.

Angliában a megkérdezettek ötöde vallotta, hogy felettese, harmaduk pedig, hogy kollégái megkeserítik a munkahelyen töltött időt. Az áldozatok csupán tizede fordul a HR-osztályhoz, többen a kollégáknak, vagy a házastársnak panaszojják el gondjaikat. A felmérésből az is kiderül, hogy ezeknek az alkalmazottaknak több mint a fele új munkát keres, közel 40%-uk pedig rettegve megy be nap, mint nap dolgozni. A válaszadók 1/3-a vallotta, hogy a munkahelyi problémák kihatnak a megánéletükre is. Szakemberek véleménye szerint az eseteknek csak töredéke kerül felszínre.

A legtöbb esetben nehéz változást elérni, különösen, ha a munkahelyi vezetők érdektelenek, vagy ők maguk is részt vesznek a folyamatban. A jelenség és az ellene zajló küzdelem azonban egyre ismertebbé válik, ezáltal azoknak a szervezeteknek a száma is, ahová az érintettek jogi, valamint mentális segítségért fordulhatnak.

Az Európai Unió, felismerve a helyzet veszélyeit, célul tűzte ki a mobbing mérséklését. A jelenséget munkahelyi veszélyforrásnak minősítették, emellett úgy vélik, hogy az alapvető emberi jogok ellen elkövetett bűncselekmény. Svédországban, valamint Németországban már megalkották az ilyen esetekre vonatkozó **munka- és büntetőjogi törvényt**. A németek ezen felül **internetes segélyközpontot** is létre hoztak az áldozatok számára. A portál hasznos tanácsokkal szolgál arra vonatkozóan, hogy miként kerülhetjük el a konfliktushelyzeteket, illetve, hogy miként dolgozzuk fel a negatív eseményeket.

### **III. fejezet**

#### **A stressz következményei**

Az elmúlt években sokkal többen keresték fel házi orvosukat fejfájásra, szédülésre, hasi- és mellkasi kellemetlenségekre panaszkodva. Ezek a tünetek jelezhetik a magas vérnyomást, a cukorbetegséget, az agyi, valamint a szív- és érrendszeri megbetegedéseket. Ezen betegségek, s az azokra utaló tünetek mind jelentősen összefüggenek napjaink rohanó életvitelével.

A munkahelyi stressz következtében kialakult betegségek okozta kimaradások több milliárd euró kiesést jelentenek a vállalatoknak. Magyarországon valószínűleg még nagyobb ez az arány, hiszen nálunk az Unióhoz képest rosszabb munka- és életkörülmények között élnek az emberek.

A magyar lakosság egészségügyi állapota köztudottan rossz, s a magyar állampolgárok átlagosan tíz évvel korábban halnak, mint a szomszédos csehek vagy osztrákok. Mi lehet ennek az oka? A stresszteremtő helyzetek nagy részét a munkahely szüli. A fejlett országokban éppen ezért a munkáltatók különböző egészségfejlesztő programokat alkalmaznak.

#### **A munkahelyi stressz leggyakoribb következményei:**

- Általános kimerültség
- Csökkent munkakedv, céltalanság, kedvetlenség
- Hanyag munka, alacsony teljesítőképesség
- Hibás döntések (munkahelyen és a magánéletben)
- Elégedetlenség
- Szorongás
- Kiegészítés
- Munkaerő-elvándorlás
- Fej-, hát-, gerinc- és gyomorfájdalmak
- Végtagsibbadás
- Izomfájdalom
- Gyomorfekély
- Magas vérnyomás
- Szívkoszorúér megbetegedések
- Súlyos alvászavarok, álmatlanság
- Munkahelyi ellenségeskedés
- Rossz szokások kialakulása: nassolás, dohányzás, túlzott televízió nézés.
- Étvágytalanság
- Ingerlékenység
- Idegösszeomlás
- Depresszió
- Búskomorság: alkoholhoz, drogokhoz folyamodás.
- Megszakadt személyes kapcsolatok
- Táppénz, baleset, halál, öngyilkosság

Gyakran ördögi kör alakul ki: a stressz okozta álmatlanság és depresszió teljesítmény csökkenéshez vezet, ez pedig a stressz szint emelkedését okozza.

### **A munkahelyi stressz kihatásai a cég működésére:**

- A dolgozók kevésbé lesznek elkötelezettek
- Balesetek történhetnek
- A munkaerő cserélődése növekszik
- A hiányzás növekszik
- A munkaerő teljesítménye csökken
- A szabályokat megszegik
- A késés gyakorivá válik
- Információk félreértelmezése

A munkahelyi stressz ezek kombinációjában fejt ki hatását. Minél többször mutatkoznak ezek a jelek, annál erősebben jelentkezik a stressz.

Az Európa Alapítvány (2000) felmérése szerint a munkavégzés miatt kialakulható betegségek leggyakrabban:

A hátfájás (33%)

Stressz (28%)

Nyak-és vállfájás (23%)

Kiégés (23%)

A **stressz** – következményei miatt – a legnagyobb problémának tekinthető.

### **A magyar lakosság egészségi állapota**

A születéskor várható átlagos élettartam férfiaknál 68,3 év, nőknél 76,5 év (2003). A halálozások 95%-áért öt nagy betegségcsoport felelős:

A szív- és érrendszeri betegségek (50%)

A daganatos betegségek (22%)

Az erőszakos halálokok (9%)

Az idült tüdőbetegségek (4%)

A májzsugor (4%)

**A jelenlegi helyzet alapján a magyar lakosság életmódja alkalmatlan az egészségmegőrzésre és a hosszú élettartam biztosítására.** A lakosság kb. egyharmadának a szükségesnél nagyobb az energia bevitele – túl sok zsírt és cukrot, emellett kevés rostot, vitamint fogyasztanak. Az egészségtelen táplálkozás oka az ismerethiányban, a hagyományos ételek alacsony rost és vitamin tartalmában, az egészségtelen ételekben, alapanyagokban, valamint ezek – az egészséges ételeknél – alacsonyabb árában keresendő.

A stressz egyik legfőbb következménye a **magas vérnyomás**. Ez a betegség mintegy 500 millió embert érint a világon, azonban 95%-uknál a kiváltó okot ismeretlennek vélik. (American Heart Association<sup>4</sup>). Tanulmányok szerint a betegségek egynegyedét el lehetne kerülni a munkahelyi feszültség csökkentésével.

Az infarktus jól ismert rizikófaktorai a következők: dohányzás, magas koleszterinszint, elhízás, magas vérnyomás, cukorbetegség, ülő életmód.

Ezek mellé társulnak a következő személyiségjegyek, mint rizikófaktorok:

az illető lázasan tevékeny, örökké siet, egyszerre mindig több dolgot csinál, türelmetlen, versengő, hirtelen haragú, indulatait elfojtó, tökéletességre törekvő.

---

<sup>4</sup> Amerikai Szív Egyesület



## Egészségi problémák a stresszel összefüggésben:

- **Dohányzás**



A dohányzás gyakori reakció a stresszre. Ez a tevékenység azonban az összes szervezetre nézve káros, kockázati tényezője a szív- és érrendszeri megbetegedéseknek, a tüdőráknak, és egyéb légzőszervi betegségeknek. A passzív dohányzás is növeli a fenti megbetegedések kialakulásának kockázatát!

- **Bőrproblémák**

Statisztikák igazolják, hogy a bőrproblémák 40%-áért a stressz okolható, bár számos klinikus ezt az arányt sokkal nagyobbak tartja.

- **Mozgásszegény életmód**



A rendszeres testmozgás eredményeképpen csökken a testsúly, a vérnyomás, javulnak az anyagcsere folyamatok. Ezen kívül csökkenti a szív- és agyér megbetegedések, a cukorbetegség, a csontritkulás, valamint a munkahelyi hátsérülések kockázatát is. A testi egészség javításán túl a lelki eredetű problémák (depresszió, szorongás) kialakulásának kockázatát is csökkenti.

- **Egészségtelen táplálkozás**



Az egészségtelen táplálkozás (mind az elhízás, mind az alultápláltság) a szívbetegségek, a cukorbetegség, valamint a rák rizikófaktora. Ezen a problémán a munkahelyi étkezdén keresztül is lehet segíteni, egészséges ételek biztosításával.

A stressz és a **cukorbetegség** közötti kapcsolatot súlyosbítja, hogy a cukorbetegség olyan súlyos komplikációk forrása, mint a szív- és érrendszeri rendellenességek, a látásromlás vagy az idegrendszeri szövődmények.

Az **emésztőszervi betegségek** a középvezetőkre és a beosztottakra van leginkább veszéllyel. A tökéletességre való törekvés, az aggodalmaskodás, a megfelelni vágyás az emésztőrendszerben okoz károsodást.

- **Fekély**

A fekélybetegek többsége esetében a fekély kialakulása az állandó stresszel is összefüggésben áll.



- **Alkoholfogyasztás**

Sokan az alkoholfogyasztással próbálják enyhíteni kimerültségüket, aggodalmukat és a nyomást. Az alkohol azonban szinte az összes szervezetre káros hatással van, mértéktelen fogyasztása pedig számos problémát okozhat. Ilyen például a májzsugor, a gyomorfal károsodása, az emésztőszervi daganat, a magas vérnyomás, a szívbetegségek, valamint az alvási szokások megváltozása.

A munkahelyeken jó lehetőségek állnak rendelkezésre az alkoholfogyasztás ellenőrzésére, az állás elvesztésétől való félelem pedig motiváló lehet a viselkedésváltoztatásra.

- **Kábítószerhasználat**

A drogfogyasztó dolgozó többször hiányzik, hajlamosabb a stresszre és a betegségekre, valamint csökken munkavégző képessége és önértékelése is. Ezen kívül gyakrabban okoz munkahelyi baleseteket, mint más alkalmazottak.



- **Depresszió**

Mivel a stressz befolyásolja az érzékelésért, az izomműködésért és a viselkedésért felelős idegi folyamatokat, így számos mentális rendellenességgel is társul, leggyakoribb ezek közül a depresszió.

Stressz esetén sok ember fordul **gyógyszerekhez**, legtöbb esetben a nyugtatókhoz.

Az állandó stressz legyengíti az **immunrendszert**, így magyarázható azon hatása, amellyel számos rendellenességet befolyásol – a megfázástól a rákos megbetegedésig.

Stresszes időszakban szervezetünknek nagyobb **vitamin- és ásványi anyag bevitelre** van szüksége. Ezek különösképpen a B- és C vitamincsoportok, melyek hiánya depresszióhoz, álmatlansághoz és izomgyengeséghez vezethet. Tartós stressz esetén felléphet magnézium, kalcium és cink hiány, ami a rendszertelen, vagy egyoldalú étkezés miatt is bekövetkezhet.

A stressz egyik káros hatása az **alvászavar**. Az álmatlanság egészségügyi probléma, mely minden korosztályban egyaránt előfordul. Ne vegyük félvállról, hiszen komoly rendellenességekhez, illetve öngyilkossághoz is vezethet!

Annyi bizonyos, hogy aki nem tudja magát éjszaka kipihenni, másnap nem tud kellően koncentrálni a munkában, ami újabb feszültséget, szorongást idéz elő.

*Magas vérnyomás, szív- és érrendszeri betegségek, túlsúly, cukorbetegség, rémálmok, végtagrángás, horkolás, mérsékelt munkabírás – csak néhány lehetséges következménye az alvászavarnak.*



Nemzetközi felmérések alapján a fejlett országok lakosságának mintegy 30 százalékát érinti valamilyen alvászavar, s a helyzet hazánkban sem biztatóbb, ugyanis a magyarok több mint egyharmada küzd alvászavarokkal, azonban mindössze 10 százalékuk jut el orvoshoz. A kialakult helyzet az életminőség változásának tudható be: a stressz, a túlhajszoltság, a növekvő zaj és az egyre ingergazdagabb környezet egyre inkább életünk részévé válik; ezek hatására pedig egyre kevesebbet és rosszabbul alszunk.

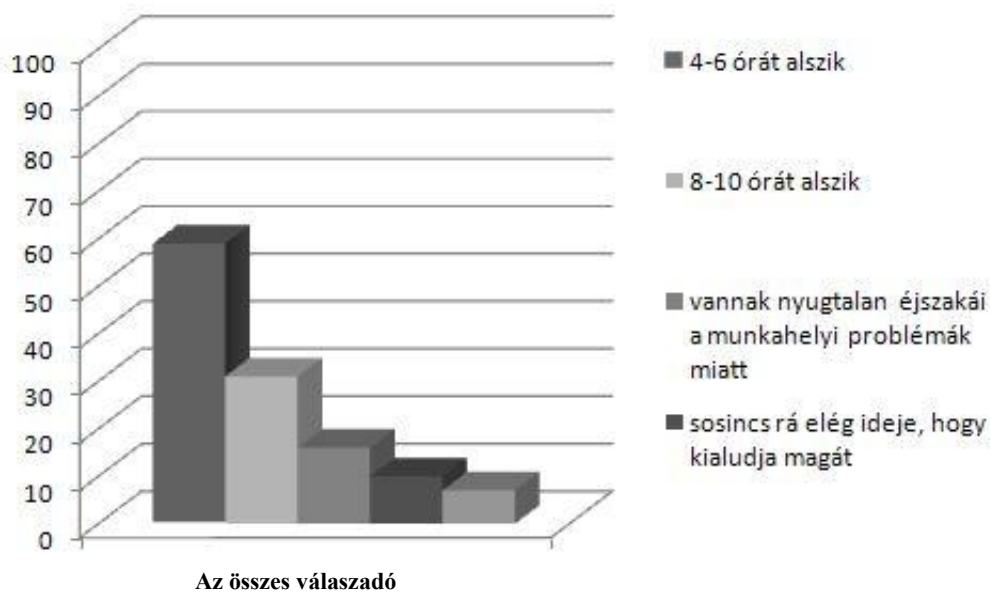
Az alvászavarok közé nem csak az álmatlanság tartozik, hanem számos elalvási, átalvási és ébredési probléma is.

A probléma súlyosságát az is növeli, hogy az elalvás vagy az átalvás nehézsége **az emberiség közel felét érinti élete során**.

Az alvászavar számos betegség kísérő tünete, depresszió esetén például 90%-ban előfordul. A nyugodt alvást gátló tényezők lehetnek még az alkohol, illetve bizonyos gyógyszerek (például a vérnyomáscsökkentők, vagy a hormonkészítmények), de külső tényezők is zavarhatják: például az éjszakai munka, vagy a több időzónát átívelő utazás.

Hazánkban 7 állami intézményben foglalkoznak térítésmentesen az alvászavarok diagnosztizálásával, illetve gyógyításával egyaránt. Sokkal több beteget is el tudnának látni, azonban sokan nem néznek szembe a helyzet súlyosságával, s még a házi orvosuknak sem említik meg, ha ilyen problémákkal küzdenek.

A 2010 májusában készített felmérés (lásd: 1. melléklet) alvással foglalkozó kérdésére több válasz is megjelölhető volt:



Az életkor előrehaladtával egyre nő azok aránya, akiknek sosincs elég ideje, hogy kipihenjék magukat, illetve a korral egyenes arányban növekszik azok száma is, akiknek anyagi vagy munkahelyi nehézségeik miatt vannak alvás problémáik. Ez azonban a 60-70 éveseknél már nem jellemző.

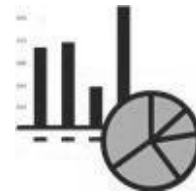
A napi 8-10 órás alvás a beosztottak és a középvezetők esetében csekély eltérést mutat (előbbi 30%-os arányt, utóbbi 32%-os arányt mutat), míg a vezetőknél ez több mint 62%-os. Az anyagi gondok miatti nyugtalan alvást csak a beosztottak és a középvezetők jelölték meg, azonban a munkahelyi problémák a vezetők életében okozzák a legtöbb álmatlan éjszakát.

A nemek szerinti összesítés azt mutatja, hogy a férfiak kevesebb órát alszanak, mint a nők, a nőknél viszont magasabb azok aránya, akik munkahelyi vagy anyagi gondjaik miatt nyugtalanul alszanak.

## IV. fejezet

### Statisztikák, adatok

Felmérések bizonyítják, hogy a stressz a legfőbb probléma a munkahelyeken. Becslések szerint **minden negyedik alkalmazott szenved tőle Európában, s ez a hiányzások 50%-áért tehető felelőssé.** Vagyis mondhatjuk, hogy a hiányzások legfőbb oka pszichoszociális eredetű.



A stressz 2002-ben az Európai Unió 15 tagállamában 20 milliárd eurós kiadást okozott. Az Európai Unió munkavállalóinak 28%-át érinti stressz (ez közel 40 millió embert jelent). Az EU-ban jelenleg is zajló „**Munka: lélekre hangolva**” elnevezésű **kampány** a munkahelyi egészségfejlesztésre, azon belül is a pszichoszociális kockázati tényezők<sup>5</sup> feltárására és csökkentésére helyezi a hangsúlyt. A kampány során a szervezetek és a munkavállalók segítséget kapnak, hogy felismerjék a stressz kiváltó okait, valamint, hogy megoldják azokat.

A pszichoszociális kockázati tényezők kezelésének munkáltatói feladatai két éve beépültek a munkavédelemről szóló törvénybe. A törvénymódosítás azonban önmagában nem elég, szemléletváltás szükséges.

A helyzet **Japánban** a legsúlyosabb, de a **britek** kétharmada, és az **amerikaiak** 40%-a is úgy véli, hogy folyamatos feszültségnek van kitéve a munkahelyén.

A munkahelyi stressz Japánban mintegy száz halálos áldozatot követel évente. Nyelvükben már külön szó is szerepel (karoshi) a halálnemre, amit a túldolgozás és a munkahelyi feszültség okoz.

Évente öt millió brit polgárt érintenek a munkahelyi stresszel kapcsolatos egészségi problémák. Egy 2003-as adat szerint mintegy **12,8 millió kiesett munkaórát** okozott a stressz és a depresszió egészségkárosító hatása.

A szigetország munkáltatóinak **22 milliárd dollárnyi veszteséget** okoznak évente az egészségügyi problémák. A többi európai országban ez a helyzet súlyosabb. A munkahelyi hiányzások Portugáliában, Olaszországban, Belgiumban, Hollandiában, Svédországban és Franciaországban a leggyakoribbak. Ausztriában és Írországban valamivel alacsonyabbak ezek az értékek. (A nagy-britanniai Chartered Institute of Personnel and Development<sup>6</sup> felmérése.)



Egy finn kutatócsoport felméréséből kiderült, hogy a túlsúlyosság és a magas koleszterinszint összefüggésben van a munkahelyen megélt stresszel. Ezáltal megkettőzi a szívinfarktus kockázatát.

Anglia az élen jár a szívbetegség okozta halálozás terén. Azok a munkavállalók, akik ki vannak téve a stressznek, 50%-al hajlamosabbak a szívbetegségekre. Az évente kb. 135 ezres áldozatszám rendszeres sportolással 12 ezerre csökkenthető lenne.

<sup>5</sup> **Pszichoszociális kockázat:** olyan munkahelyi hatások összessége, amelyekkel összefüggésben stressz, valamint lelki eredetű szervi megbetegedés következhet be.

<sup>6</sup> Személyzeti és Fejlesztési Intézmény Nagy-Britanniában

Magas a menedzsereket érő munkahelyi stressz – derül ki a Semmelweis Egyetem felméréséből, a Világgazdaság pedig a munkahelyi stressz növelte halálozásról számol be. Felmérések szerint igen nagy különbségek figyelhetők meg az ország különböző területein. A Gordio Tanácsadó Csoport felmérése szerint minden második magyar munkavállaló magas, további 40%-uk pedig közepes munkahelyi stressznek van kitéve.

A Világgazdaság című lap beszámolt róla, hogy az Európai Unióban 2002-ben döntöttek arról, hogy 2006-ig meg kell valósítani az **egészséget támogató munkahelyek programját**. Az ilyen munkahelyek jellemzői:

- Vezetésre alkalmas főnökök
- Dolgozók tisztelete, különbözőségük elismerése
- Folyamatos tanulás
- Változások kezelése
- Nem alacsony és nem is túlzott terhelés

A **British Telecom** menedzserekkel, különböző szakszervezetekkel és egy pszichiáterrel együttműködve kifejlesztette a **Stream elnevezésű online kockázatelemző szoftvert**. Az alkalmazottak az egészségükre és a rájuk nehezedő nyomásra vonatkozó kérdéseket válaszolnak meg. A rendszer összegzi a válaszokat, s jelentést készít. A zöld jelzés a kiegyensúlyozott munkavállalókat jelöli, a sárga szín jelzi az alacsony stresszszintet, a vörös pedig a magasat. A szoftver feltünteti azt is, hogy mely nyomás okozza a legtöbb stresszt, s felkínál megoldási lehetőséget is.



A brit Aston Taylor HR cég alkalmazásába állított egy **masször**t, aki minden egyes irodai dolgozót tíz perces nyugtató kezelésben részesít a leginkább terhelt testrészekre (nyak, tarkó, kéz, kar, váll, hát) koncentrálna. A cég három hónap alatt rekord eredményeket hozott.

**Sokan úgy vélik, hogy a probléma el van túlozva.** Ez abból adódik, hogy a stressz faktor nehezen azonosítható, s szubjektív, hogy ki mit tekint stressznek. Sokan azonban nem tudják felmérni, mekkora nyomás is nehezedik rájuk.

## V. fejezet

### Megelőzés és kezelés

A stresszel való megküzdés segít elkerülni annak káros következményeit, ezenkívül hozzájárul a személyiség fejlődéséhez. Azoknak, akik nem rendelkeznek megküzdési stratégiákkal, célszerű azt megtanítani. Többféle program is létezik, melyek célja, hogy javítsák a megküzdő képességet, illetve kiküszöböljék a felesleges stresszorokat.

#### A stresszel való megküzdés

- *Problémaközpontú megközelítés*

Az ebbe a csoportba tartozó személy a stresszt okozó problémára koncentrál, s megpróbálja elkerülni azt. Például amennyiben az idegen nyelv nem ismerete okoz problémát, az illető igyekszik elkerülni azon szituációkat, amikor kénytelen idegen nyelven megszólalni. Ebben az esetben – a stressz elkerülése érdekében – érdemesebb elvégezni egy nyelvtanfolyamot.

- *Érzelemközpontú megközelítés*

Ezt a megoldást akkor alkalmazzuk, mikor a problémán nem lehet változtatni. Ez esetben megoldás lehet: figyelemelterelés, támaszkeresés (rokonok, barátok), szabadidős tevékenységek végzése.

A problémával való megküzdés függhet az egyéntől (támogatás keresése, pozitív gondolkodás), illetve a szituációtól is.

#### A stresszmérési módszerek kettő nagy csoportra oszthatók:

##### *I. Önbeszámoló*

Kérdőív formájában méri a munkahelyi stresszorokat, viselkedésváltozásokat, megbetegedéseket.

##### *II. Megfigyeléses módszerek*

Mindkét esetben előfordulhat torzítás, hiszen az emberek nem biztos, hogy őszintén válaszolnak, illetve másképpen viselkednek, ha megfigyelik őket.

#### Az egészség megőrzése a munkahelyeken

##### *I. Foglalkozás-egészségügy*

##### *II. Munkahelyi egészségfejlesztés*



**I.** Magyarországon a törvények szerint a **munkáltató kötelessége** a biztonságos és egészséget nem veszélyeztető munkavégzés körülményeinek a megteremtése. A foglalkozás-egészségügy feladata a munkavégzésből adódó megterhelés és igénybevétel vizsgálata, továbbá a dolgozók egészségi alkalmasságának megállapítása, ellenőrzése és segítése. A **munkahigiéne** a munkakörnyezetből eredő egészségkárosító kockázatok felismerésével és kezelésével foglalkozik. A szolgálatokat – a vállalat méretétől függően (a kisebb cégek közösen veszik igénybe ugyanazt a szolgáltatást) – **1-2 orvos és nővér** látja el. A szolgálat felügyeletét az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat (**ÁNTSZ**) végzi.

A foglalkozás-egészségügyi szaktevékenységet végző orvosok munkája általában „csak” az előírt alapvető vizsgálatokra terjed ki, a szellemi megterhelés vizsgálatára már nem marad idejük. Igaz, hogy ez nem is előírás a számukra. Pedig fontos lenne ezek vizsgálata – mintegy az esetleges későbbi szervi megbetegedések megelőzésének érdekében. A vizsgálatok során fel kellene hívni a figyelmet az egészségi állapot, az életstílus javítására, munkahelyi

egészségfejlesztő és stressz-kezelő programok szükségességére és módjára is. Szakmai tekintélyük révén ők tudnának leginkább hatni a munkavállalókra és a munkáltatókra egyaránt.

**II.** Ezzel szemben a munkahelyi egészségfejlesztés célja a munkavállalók általános egészségének fejlesztése, növelve a személyek saját egészségük feletti kontrollját, valamint az azért való felelősségvállalásukat.

A Nemzeti Egészségfejlesztési Intézetben (NEFI) 1997-ben létrejött az **„Egészségesebb Munkahelyekért” egyesület**, amely olyan tagszervezeteket tömörít, ahol érdeklődést mutatnak a munkahelyi egészségfejlesztési tevékenység iránt. Az egyesület információ közvetítő szerepet tölt be: átadja a rendelkezésre álló információkat, segédanyagokat az éppen futó egészségi témával (pl. dohányzásról való leszokás) kapcsolatban a szervezetek képviselőinek. Az egészségfejlesztési programot aztán a cégeknek kell megszervezniük.

**Ideális esetben ennek a kettő szolgáltatásnak együtt kellene működni a munkahelyeken.**

A munkahelyi egészségfejlesztés elsődleges célja az volt, hogy az alkalmazottak kevesebbet maradjanak ki a munkából, hiszen a betegségek miatt a munkáltatóra nehezedő költségek radikálisan megnöttek. Időközben kiderült, hogy ezeknek a programoknak egyéb kedvező hatásai is vannak (pl. a munkahelyi légkör javulása).

A programok az USA-ból indultak, s ott nő leginkább az elterjedtségük is. A tevékenység Nyugat-Európában is népszerű: egy 1996-os adat szerint az Egyesült Királyságban a nagyvállalatok 69%-a, a kicsik 40%-a foglalkozott egészségfejlesztéssel.

**Miért van szükség az egészségfejlesztésre a munkahelyen?**

A munkavállalók az egészségügy által a legnehezebben elérhetők, ugyanakkor számos betegség szempontjából a legveszélyeztetettebbek. Ez a célcsoport pedig a munkahelyen érhető el leginkább, hiszen a nap egyharmadát töltik ott.

**A munkahelyi egészségfejlesztő programok hatékonysága a következő tényezőkben rejlik:**

- Nagyarányú részvétel.
- A résztvevőkkel való kapcsolattartás.
- A vezetés támogatása.
- A dolgozók bevonása a tervezésbe, kivitelezésbe.
- A programnak mindenkit meg kell céloznia, különös tekintettel az egészségi kockázattal rendelkezőkre.
- A program foglalkozzon a lehető legtöbb egészségi problémával, kockázattal.
- Egészségvédő szabályok bevezetése a munkahelyen (pl. dohányzási tilalom).

**Az egészségfejlesztő programok – az egészség javulásán felül – pozitív hatásai:**

- *Javul a vállalat külső megítélése (image)*

Az egészségfejlesztő programokat támogató vállalat kifelé és befelé (a dolgozók felé) egy gondoskodó szervezet képét mutatja. Ez a jelentkezők számának növekedését, valamint a dolgozók elégedettségét is eredményezi.

- *Nő a termelékenység*

Az egészségi állapot javulása és az elégedettség növekedése miatt csökkennek a hiányzások, növekszik a lelkesedés, így a termelékenység is megindul.

- *Csökken a fluktuáció, a dolgozók kilépési aránya*
- *Javul a munkahelyi légkör, a kollégák közti kapcsolatok*

### A program haszna a munkavállaló számára:

- Egészségi szolgáltatásokhoz jutás, ezzel pénzt és időt takarítva meg
- Egészségi állapot javulása
- Kedélyjavulás

A munkahelyi egészségfejlesztés keretein belül olyan módszerek is alkalmazhatók, mint például a

- szűrések (vérnyomás, koleszterin-szint, vércukor, testsúly, rákszűrés)
- tanácsadás, oktatás (pl. a munkabiztonságról, egészséges táplálkozásról)
- alkalmazottakat segítő programok (a problémás dolgozók segítségével foglalkoznak)

### A munkahelyi egészségfejlesztési programok gyakorlati problémái:

- A dolgozók **ellenállása**
- Nem minden dolgozó jut egyformán a programhoz
- Az orvosi **titoktartás** betartása

A vizsgálatokat végző orvosok nem engedhetik, hogy a munkahelyi egészségfejlesztési programok a dolgozók közötti válogatás eszközévé váljanak.

- A programokon való **alacsony részvételi** arány

Motiválni kell a dolgozókat, különös tekintettel a legveszélyeztetettebbeket.

### Stresszcökkentő módszerek



- *Testmozgás*

A mozgás serkenti a szív- érrendszeri és anyagcsere folyamatokat, számos betegség kialakulásának veszélyét csökkentve ezzel (pl. csontritkulás, munkahelyi hátsérülések). Javul az immunfunkció és a kedélyállapot is.



- *Helyes táplálkozás*

A felpörgetett életmódhoz javasolt ugyan a szénhidrátokban gazdag étrend, azonban ügyeljünk rá, hogy ez ne a cukrot jelentse, hanem a rizst, rostokat, gabonaféléket, zöldségeket, gyümölcsöket.

Nehéz, zsíros ételek helyett könnyű, növényi zsiradékkal készületeket fogyasszunk.

A fehérjék is fontosak: a húsok és tejtermékek közül a soványabbak az ajánlatosak.

A só és a fűszerek emelik a vérnyomást, és irritálják a gyomrot.

Napi 1-2 kávé még nem emeli a vérnyomást, de ennél több már felgyorsítja a szív működést, és ritmuszavart okozhat.

Testi-lelki felüdülésünket egy másik, igazán finom itallal, a fekete teával is elérhetjük, a benne lévő számtalan vegyületnek köszönhetően. A kávé esetében a gyomorban szabadul fel a koffein, míg a tea esetében a belekben. Így előbbi szinte azonnal felpörgeti fogyasztóját, míg az utóbbi fokozatosan, de hosszabb ideig is tart.



- *Káros szenvedélyek minimalizálása illetve kerülése*

- *Meditáció, jóga, relaxáció*

A relaxációnak **aktív és passzív** formája is létezik. Az aktív forma lényege a feszültség és az ellazulás közötti különbség tudatosítása testtájak szerint történő lazítással és aktív



izomgyakorlatokkal. Passzív forma esetén a belső koncentráció (önmagunkra figyelés) testi passzivitással párosul. A gyakorlat során a résztvevők megtanulják ellazítani izmaikat, szabályozni a vérkeringésüket. A relaxációval elérhető a vegetatív testi funkciók szabályozása, valamint a teljesítőképesség és az önbizalom fokozása.

- *Stressz-kezelő tréning*

A stresszkezelő tréning célja a már kialakult pszichológiai igénybevétel (pl. munkahelyi stressz) kezelése, csökkentése. A tréning alatt legtöbbször relaxációs, lazító technikát tanítanak a résztvevőknek.

Tréningek segítségével a dolgozók elsajátíthatnak módszereket, melyekkel könnyebben megérthetik egymást, konfliktusaikat pedig sértődés és agresszió nélkül tudják kezelni.

- Fontos a jó munkahelyi közösség
- *Szauna*
- *Oxigénterápia*: hatására csökken a fáradtságérzet, a levertség, fokozódik/javul az immunvédelem és a mentális teljesítmény
- *Selfness, relaxáció*: ezek a programok főleg a pszichés harmónia kialakítása, a pozitív gondolkodásra és az önismeretre helyezik a hangsúlyt.

### Hogyan kerüljük el a stresszt?

- Koncentráljunk a **legfontosabb** feladatainkra.
- Napi feladatainkat tervezzük meg, emellett **hagyjunk időt** a váratlanul közbejövő elintéznivalóra is.
- Ha megkérdezik, mikor fejezzük be a munkánkat, ne mondjunk konkrét időpontot. Vagy ha muszáj, mondjunk többet, így biztosan lesz időnk befejezni, és kellemesen csalódnak bennünk.
- Ne legyünk túlzottan maximalisták!
- **Húzzuk meg a határt**, hogy mennyit segítünk másoknak, illetve mennyit dolgozunk helyettük.
- Ha kihoznak bennünket a sodrunkból, **sétáljunk** egyet. Amennyiben erre nincs időnk, nyújtózkodjunk, és vegyünk mély lélegzetet.
- **Írjuk** ki magunkból a feszültséget.
- **Szellőztessük** ki jól a helyiséget.
- Vegyünk többször **mély lélegzetet**.
- Hallgassunk kellemes **zenét**.
- Lazuljunk el, miközben valami kellemes dologra koncentrálunk.
- Vacsorára ne együnk sokat, kerüljük a zsíros, nehéz ételeket és az alkoholt.
- Lefekvés előtt vegyünk hosszú, forró **fürdőt**, vagy **olvassunk**.



### Mit tehet a cég?

- **Karriertervezéssel** segítse dolgozóit, mivel a szorongó, bizonytalan emberek nem nyújtanak kielégítő teljesítményt.
- Csapatépítő, illetve kommunikációs **tréning** keretében fejleszhető a konfliktuskezelés.
- Stresszel kapcsolatos felvilágosítás.
- **Idegen nyelv** oktatásának megszervezése.
- Béren kívüli **juttatások** nyújtása.
- **Orvosi ellátás** biztosítása.
- Egészségmegőrző programok.

- **Szabadidős programok**, kirándulás szervezése, sportolás lehetősége.
- **Társas összejövetelek** szervezése.
- Családbarát munkahely:  
A munkáltatók családbarát intézkedései a munkahelyen előnyös mindkét fél számára, hiszen az alkalmazott elégedettsége a vezetők számára is kedvező.

#### *Jótanácsok vezetőknek a munkahelyi stressz csökkentésére*

1. A munka feletti kontrollálatlanság olyan mértékű szív- és érrendszeri kockázati tényező, mint a dohányzás. A **bizalom megalapozása** elősegíti az önállóan hozott jó döntéseket.
2. Ha valakit elszigetelnek, nem látnak el elég információval, nem hívják értekezletre, munkája visszhang nélkül marad, bizonytalanságérzetet, önértékelési zavarokat, depressziót okozhat. A **munkatársak bevonása**, csapathoz tartozás érzése fontos mindenki számára.
3. A munkavállalók számára fontos, hogy pontosan tudják, mit várnak tőlük.
4. A jól végzett munkát a pénzbeli jutalmazás mellett **szóban** is érdemes kifejezni.
5. A munkavállalók számára fontos munkáltatójuk **empatikus**<sup>7</sup> viselkedése.

#### **Mit tehet az egyén?**

- **Önismeretfejlesztés**, a korábbi sikerek és kudarcok elemzése
- Ne akarjon minden áron feljebb kerülni!
- Folyamatos **önképzés**
- Egy olyan szabadidős tevékenység rendszeres űzése, amely teljes mértékben **kikapcsolódást** biztosít.

#### *A stresszhelyzetek megoldásához szükséges:*

- Pozitív énkép
- Reális önértékelés
- Valós eredményeken nyugvó önbizalom
- Változtatni tudás és merés képessége

#### *A kommunikáció fontossága*

A megfelelő kommunikáció elengedhetetlen a munkavégzés során. Az információ átadás a félreértések elkerüléséhez, így a feladatok pontos végrehajtásához szükséges, de nem elhanyagolható a (mind a verbális, mind a nonverbális<sup>8</sup>) kommunikáció jelentősége a kollégák közötti kapcsolatban sem.

A munkáltató számára a kommunikáció – munkájának részeként – fontos, mivel annak segítségével irányítja beosztottjai munkáját.

Az Európai Unió egy keretutasításban (89/391/EEC) leszögezi, hogy a munkáltatók feladata biztosítani a dolgozók egészségét, biztonságát.

Az Európai Unió tagállamai 1997-ben elfogadtak egy nyilatkozatot a munkahelyi egészségfejlesztésről, mely szerint az egészséges, motivált, jól képzett munkaerő alapvető az Európai Unió társadalmi, gazdasági jóléte szempontjából. Éppen ezért hoztak létre egy munkahelyi egészséggel foglalkozó európai hálózatot (European Network for Workplace

<sup>7</sup>

Az empátia egy képesség, melynek segítségével az illető bele tudja élni magát a másik lelki állapotába. Meg tudja érezni és érteni a másik emócióit, indítékait, törekvéseit, valamint érzelmi és különféle feszültségeit.

<sup>8</sup> Verbális: szóbeli kommunikáció. Nonverbális: testbeszéd (mimika, gesztusok, távolságtartás, stb.)

Health Promotion), melyben a **delegált szervezetek, mint kapcsolattartó irodák** működnek. A hálózat célja a munkahelyi egészségfejlesztési programok meghatározása, a tagok közti információ- és tapasztalatcsere révén.

Az európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség (EU-OSHA) nyáron mutatta be felmérését, melynek témája az újonnan felmerülő egészségügyi kockázatok. A vizsgálat során 27 uniós tagállam és további 4 ország mintegy 30 ezer menedzserét kérdezték. A válaszadók 3/4-e a stresszt komoly aggodalomra okot adó munkahelyi veszélyforrásként értékelte. A magyar vezetők 60%-a is hasonlóan vélekedett. Európában leginkább a szoros határidők, hazánkban pedig az állásféltes okoz szorongást. A stressz veszélye ellenére a munkáltatók alig 1/3-a gondoskodik kezeléstről, s a dél-európai államok mellett Magyarország lemaradása is jelentős.

2008-ban Magyarországon is kötelezővé tették a pszichoszociális tényezők felmérését a munkavédelmi intézkedéseket megalapozó éves kockázatértékelés során. Ennek hiányosságát illetve hiányát az Országos Munkavédelmi és Munkaügyi Főfelügyelőség (OMMF) nem büntetheti, ezért a szabálykövetés általában csak a szükséges minimumra terjed ki.

A pszichoszociális kockázatokat nehezebb is kezelni, mint az egyéb biztonsági és egészségvédelmi problémákat.

#### **Az egyes uniós tagállamok stresszkezelő intézkedéseinek aránya:**

- Gondoskodók: 56-68%  
Írország, Nagy-Britannia, Svédország
- Odafigyelők: 30-47%  
Belgium, Dánia, Finnország, Hollandia, Litvánia
- Próbálkozók: 20-28%  
Bulgária, Észtország, Lettország, Olaszország, Románia, Szlovákia
- Passzívak: 13-19%  
Ausztria, Ciprus, Franciaország, Lengyelország, Luxemburg, Málta, Németország, Portugália, Spanyolország, Szlovénia
- Elhanyagolók: 7-10%  
Csehország, Görögország, Magyarország

*Forrás: EU-OSHA, 2009.*

Az egészség vizsgálata egyelőre kimerül az alkalmassági vizsgálatban, illetve az időnkénti szűrővizsgálatokban. A fejlettebb uniós országokban statisztikákkal mutatják ki az alkalmazottak egészségi állapota és a vállalat versenyképessége közötti összefüggéseket. Így ezekben az országokban a dolgozók kiválasztásánál felméri a stressztűrő képességet és az értelmi intelligenciát is. Ezenkívül rendszeresen végeznek egészségügyi és stresszkezelő programokat. Az egészség egy vállalat szempontjából számszerűsíthető, hiszen a koncentrálni képes munkatársak hatékonyabban dolgoznak, a jó közérzet növeli a dolgozók motivációját, csökken a betegszabadságok mértéke, valamint ugyanazt a munkát rövidebb idő alatt vagy jobb minőségben végzik.

A DEMOS felmérése szerint az egészségre fordított költségek másfélszeresen térülnek meg. Ez tartalmazza a közvetlen (pl. biztosítások, táppénz) és a közvetett költségeket. Az egészségprogramok hatása rövid időn belül érzékelhető, hosszabb távon pedig jelentős megtakarításokat, profitot eredményeznek.

## Összegzés

Amikor valakit stresszhatás ér, gyorsul a szívritmusa, megnő a vérnyomása, megfeszülnek az izmai. Ez nem okoz problémát, ha alkalomszerűen fordul elő. Tartós feszültségállapot esetén azonban a test folyamatos készültségben áll, így megnő a különféle panaszok és betegségek kockázata.

A stressz a teljesítőképesség egyik motiváló tényezője. Megfelelő stressz-szint esetén kreatívak és kommunikatívak vagyunk. A stressz negatív fázisa eredménytelenséghez, alacsony kreativitáshoz, szegényes személyes kapcsolatokhoz vezethet. Mentális kimerültség esetén még jobban hajtjuk magunkat, hogy megfelelően teljesítsünk, ezáltal pedig fizikailag is kimerülünk.

A munkahelyi stressz egyre elterjedtebb jelenség, s a következményei igen súlyosak, hiszen sok betegség kockázatát megkétszerezik.

### A leggyakoribb munkahelyi stresszorok:

- A túl- és alulterheltség
- Feladat- és felelősségi körök tisztázatlansága, kiszámíthatatlan elvárások
- Az elismerés hiánya, a büntetés aránytalansága
- Nem megfelelő munkahelyi kommunikáció, illetve az információ visszatartása
- Gyorsuló változások
- A képzés hiánya
- Rossz munkahelyi légkör, vagy a társaság hiánya
- Az együttműködés hiánya
- Munkahely elvesztése/munkanélküliségtől való félelem, állandó létbizonytalanság, alacsony jövedelem
- Durvaság, erőszakosság, zaklatás
- A főnöktől való tartás
- Elkopó tisztelet

A munkahelyi közösség gyakran – ahelyett, hogy átgondolnák a változtatást, megoldást keresnének – gyáva változtatni, s még tovább nehezíti a helyzetet azzal, hogy egymást megalázó, kellemetlen helyzetbe hozzák: „ha nekem rossz, legyen neked is rossz” alapon. Sajnálatos módon ez a viselkedésforma külön kifejezést is kapott: ez a **mobbing**.

### A munkahelyi stressz leggyakoribb következményei:

- Általános kimerültség
- Csökkent munkakedv, céltalanság, kedvetlenség
- Hanyag munka, alacsony teljesítőképesség
- Hibás döntések (munkahelyen és a magánéletben)
- Elégedetlenség
- Szorongás
- Kiegész
- Munkaerő-elvándorlás
- Fej-, hát-, gerinc- és gyomorfájdalmak
- Gyomorfekély
- Magas vérnyomás
- Szívkoszorúér megbetegedések

- Súlyos alvászavarok, álmatlanság
- Munkahelyi ellenségeskedés
- Rossz szokások kialakulása: nassolás, dohányzás, túlzott televízió nézés.
- Étvágytalanság
- Ingerlékenység
- Idegösszeomlás
- Depresszió
- Megszakadt személyes kapcsolatok
- Táppénz, baleset, halál, öngyilkosság

**Sokan úgy vélik, hogy a probléma el van túlozva.** Ez abból adódik, hogy a stressz faktor nehezen azonosítható, s szubjektív, hogy ki mit tekint stressznek. Sokan azonban nem tudják felmérni, mekkora nyomás is nehezedik rájuk.

Mindenesetre azt mindenki érzékeli, hogy ebben a munka kulturális közegben nagyon kevesen érzik jól magukat, s a legtöbb munkavállaló elégedetlen. Ha megfigyeljük a nem is olyan rég még Magyarország helyzetéhez hasonló Finnország, Spanyolország, Írország állapotát, láthatjuk, hogy az esetükben már végbe ment egy kultúraváltás. A kérdés, hogy hazánkban is sikerülhet-e ezt véghezvinni? A mintaadó modellek adva vannak, elvben már meg tudjuk csinálni, ezek után már „csak” a gyakorlatra kell koncentrálnunk.

## **Mellékletek**

- 1. melléklet** – *Kérdőíves felmérés a mobbinggal kapcsolatban*
- 2. melléklet** – *A kérdőíves felmérés eredménye*
- 3. melléklet** – *Cooper-féle teszt*
- 4. melléklet** – *Személyiség típusok (teszt)*
- 5. melléklet** – *Ajánlott illetve kerülendő ételek*
- 6. melléklet** – *Stresszcsökkentő módszerek*
- 7. melléklet** - *Hasznos oldalak*

## 1. melléklet

### Kérdőíves felmérés a mobbinggal kapcsolatban

 <b>KERESKEDELMI ALKALMAZOTTAK SZAKSZERVEZETE</b>		<b>MOBBING - 2010</b> <b>(munkahelyi pszichoterror)</b>			
<p><b>Kedves Kollégák!</b>  A megtekintett (mobbing) prezentációt követően egy felmérést készítünk a témához kapcsolódóan. A teszt kitöltése név nélkül történik, semmilyen következményt nem von maga után. A kérdőívek a későbbiekben kerülnek feldolgozásra, melynek eredményéről tájékoztatni fogunk benneteket. Kérlek, a válaszadási lehetőségeknek megfelelően az 1-30 kérdéseknél a megadott négy lehetőség közül válassz egyet, a 31-35 kérdéseknél pedig x-el jelöld válaszod az üres négyzet(ek)ben. Válaszaidat köszönjük!</p>					
<b>Nem</b>	nő	férfi			
<b>Kor</b>	20-30	30-40	40-50	50-60	60-70
<b>Beosztás</b>	beosztott	középvezető	vezető		
	<b>Soha</b>	<b>Néhány alkalommal előfordult</b>	<b>Gyakran előfordul (havonta egyszer, esetleg többször is)</b>	<b>Sűrűn megesik (hetente több alkalommal)</b>	
1. A járását, beszédét vagy szokásait tették nevetségessé.					
2. A magánéletét kritizáló támadások érték.					
3. A munkáját kritizáló támadások érték.					
4. Az emberek összebeszéltek a háta mögött.					
5. Az emberek valótlanságot terjesztettek Önről.					
6. Burkolt gyanúsítgatásokat, célozgatásokat kapott munkatársaitól/főnökeitől					
7. Családi körülményeit kritizálták vagy tették nevetségessé.					
8. Egészségre káros munkát kapott.					
9. Egyáltalán nem kapott munkát, nem volt mit csinálnon.					
10. Ellenséges arckifejezést, vagy mutogatást tapasztalt kollégáitól/főnökeitől.					
11. Értelmetlen munkát kapott.					

	Soha	Néhány alkalommal előfordult	Gyakran előfordul (havonta egyszer, esetleg többször is)	Sűrűn megeshet (hetente több alkalommal)
12. Etnikai, nemzetiségi, faji hovatartozását támadták v a gy gúnyolták.				
13. Fizikai erőszakkal fenyegették.				
14. Hangos kiabálásnak, gyalázkodásnak v olt kitéve.				
15. Írásbeli fenyegetést kapott.				
16. Képességeit alig kihasználó munkát kapott.				
17. Más emberek akadályozták meg abban, hogy kifejtse véleményét.				
18. Mások előtt nevetségessé tették.				
19. Mindig más munkát kapott.				
20. Munkáját igazságtalanul kritizálták.				
21. Nem beszéltek Önnel.				
22. Olyan feladatot kapott, amit szinte lehetetlen jól megoldani azért, hogy a hitelét rontsák, "leégessék".				
23. Olyan munkára kényszerítették, amelyik az egészségét károsította.				
24. Önre nézve sértő, megalázó munkát kapott.				
25. Politikai, vallási v a gy egyéb meggyőződését támadták.				
26. Szándékosan olyan dologra beszéltek rá, amelyből kára származott.				
27. Szexuális ajánlatokkal zaklatták, "kikezdték" Önnel.				
28. Szóbeli fenyegetésnek v olt kitéve.				
29. Trágár szavakat v a gy egyéb, hasonlóan megalázó kifejezéseket kiabáltak Ön után.				
30. Valaki feldúlta a munkahelyét, szétszórta a dolgait.				



<b>31. Mennyire él rohanó, stresszes életet?</b>	Az egész napomat stresszben élem.	
	Munkaidőben mentális (lelki) nyomás alatt élek.	
	Vannak stresszes időszakok, de próbálok egyensúlyt tartani a munka és a magánélet között.	
	Kézben tartom a dolgaimat, nem jellemző az életemre a stressz. Kezeln tudom a kudarccokat, konfliktusokat.	
<b>32. Melyek azok a konkrét munkahelyi tényezők, amelyek az Ön számára stresszt okoznak? (több válasz is bejelölhető)</b>		
	Teljesíthetetlen elvárások.	
	Idegen nyelvtudás hiánya.	
	Az állásának (munkahelyének) bizonytalansága, elvesztése.	
	Túlcsúszóan alacsony fizetés.	
	Szakmai felettesének vezetői stílusa, munkamódszere.	
	A rossz munkahelyi légkör, hangulat, jó munkatársi kapcsolatok hiánya.	
	A fokozott terhelés, a munka túlzott mennyisége miatt.	
<b>33. Mennyit mozog, sportol?</b>	Nem sportolok	
	Hetente 3-5 alkalommal, fél órát	
	Hetente egyszer-kétszer, fél órát	
	Havonta egyszer-kétszer, akkor annyit, amennyi jölesik	
<b>34. Mennyit alszik általában? (több válasz is adható)</b>	este tízkor már biztosan ágyban vagyok, és általában napi 8-10 óra jut alvásra	
	4-6 órát szoktam aludni	
	soincs időm rá, hogy rendszeresen kialudjam magam	
	anyagi gondjaim miatt nyugtalanul alszom	
	a munkahelyi problémák miatt vannak álmatlan éjszakáim	
<b>35. Az Ön megítélése szerint a munkahelyén milyen pozitív jelek tapasztalhatók a munkahelyi stressz feloldása érdekében? (több válasz is bejelölhető)</b>		
	folyamatos tájékoztatás a cég ügyeiről	
	a kiegyensúlyozott munkahely megteremtése	
	a munkavállalók véleményének kikérése	
	a "főnök-beosztott" viszony javítása	
	a jó munka elismerése	
	a munkahelyi és magánéleti összehangolása	
	a munkahelyi háttérzene	
	a jó munkatársi kapcsolati megteremtése	
	a döntésekben való részvétel lehetősége	
	a munkakörülmények, környezet javítása, szociális körülmény, komfortfokozat	
	munkahelyi egészség, fejlesztő program, tanácsadás	
	pszichológiai tanácsadás	
	stressz-kezelő tréning	
	csapatépítés	

## 2. melléklet

### *A kérdőíves felmérés eredménye*

**Kutatásunk nem nevezhető reprezentatívnak, hiszen e témakörben ezres nagyságrendű minta lenne szükséges, jelen esetben pedig mindössze 87 volt a válaszadók száma.**

**Szerencsés azonban, hogy mind nem, mind életkor, mind beosztás szempontjából megosztott a kérdezettek csoportja.**

Az összes válaszadó 11-21%-ának járását, beszédét, szokását, magánéletét, illetve valamely nézetét érte már kritizáló támadás, s közel 3%-ukkal ez gyakran megesik. 65%-uk vallja, hogy munkáját bírálták már igazságtalanul, s közel 12%-ukkal fordul elő sűrűbben. A kérdezettek 50-63%-ával esett már meg, hogy összebeszéltek a háta mögött, valótlanúságot terjesztettek róla, gyanúsítgatásoknak, célozgatásoknak, ellenséges viselkedésnek volt kitéve, nevetségessé tették mások előtt, sértő, megalázó munkát kapott, s ez 5%-ukkal gyakrabban is megesik. A válaszadók fele kapott már képességeit alig kihasználó munkát, illetve akadályozták már meg abban, hogy kifejtse véleményét. Az eredmény azt mutatja, hogy a 30-40, illetve a 40-50 éves korosztály a legkiszolgáltatottabb ezekben a kérdésekben. A munkáját a legnagyobb arányban a 20-30 év közöttieknek kritizálják igazságtalanul. (Az ő esetükben 84%-os arányt mutat). A válaszadók 4-32%-át zaklatták már szexuális ajánlatokkal, fenyegették már meg írásban vagy szóban, kiabáltak velük hangosan, tették már ki fizikai erőszaknak, vagy olyan munkát bízta rá, amelyből kára származott, de volt olyan válaszadó is, akivel ez hetente több alkalommal is megesik. Az összesítés alapján e tekintetben a 20-30 évesek a leginkább érintettek.

Beosztás alapján azt a következtetést lehet levonni, hogy a magasabb pozícióval csökken az egészségre káros munka végzése, illetve a fenyegetésnek való kitével. Azonban az összesítés azt mutatja, hogy a vezetők sokkal inkább áldozatául esnek a szóbeszédnek, és az ellenséges viselkedéseknek.

Nemek tekintetében elmondható, hogy a férfiak sokkal inkább ki vannak téve a kritizáló támadásnak, a nevetségessé tételnek, illetve az egészségre káros munkának, a nők viszont a hangos kiabálásnak és a fenyegetésnek.

### **Stressz**

- A kérdezettek közel 76%-a válaszolta, hogy vannak az életében stresszes időszakok, de próbál egyensúlyt tartani; több mint 10%-a válaszolta, hogy munkaidőben mentális (lelki) nyomás alatt él; közel 7% válaszolta azt, hogy az egész napját stresszben éli; s ugyancsak közel 7%-a nyilatkozott úgy, hogy nem jellemző életére a stressz.
- Életkor szempontjából a következő eredmény született: a 20-30 évesek 100%-a jelölte meg, hogy vannak stresszes időszakok az életében. A 30-40 éveseknél már 17%-ban megjelenik, hogy nem jellemző életükre a stressz, viszont több mint 22%-uk munkaidőben mentális (lelki) nyomás alatt él. A 40-50 évesek esetében közel 4%-ra esik vissza azok aránya, akik életére nem jellemző a stressz, s a munkaidőben nyomás alatt lévők több mint 8%-os aránya mellett megjelenik – szintén 8%-ban – azok aránya, akiknek az egész napjuk feszült. Az 50-60 évesek esetében több mint 7-7%-ra növekszik azok aránya, akiknek életére nem jellemző a stressz, illetve azoké, akik munkaidőben nyomás alatt vannak. Azok száma, akik egész nap stresszben élnek, több mint 11%-ra növekedett. A 60-70 éveseknél visszatér a 100%-os aránya annak, hogy vannak feszültebb időszakaik, de általában kézben tudják tartani a dolgokat.
- Beosztás tekintetében az összesítés azt mutatja, hogy a munkaidejű, illetve az egész napos stressz a beosztottak esetében jelenik meg (több mint 8-8%-os arányban), azonban a középvezetők esetében tetőzik, ahol már eléri a közel 12, illetve 9%-ot.
- Nemek szerint vizsgálva elmondható, hogy a nők sokkal inkább hajlamosak a stresszre, mint a férfiak. Az egész nap feszült emberek aránya a férfiaknál közel 5%, míg a nőknél ez megközelítőleg 8%; a munkaidőben szorongóké a férfiak esetében 9%, a nők esetében több mint 11%. Azok aránya, akik életében vannak stresszes időszakok, a férfiak tekintetében 68%, a nőknél ez eléri a 79%-ot, míg, akikre nem jellemző a stressz, a nőknél 2%, míg a férfiaknál ez 18%.

Annak a kérdésnek a tekintetében, hogy mely munkahelyi tényezők okozzák a stresszt, a következő eredmény született (e kérdésnél több válasz is megjelölhető volt):

*A válaszadók*

- több mint fele megjelölte a szakmai felettesének vezetői stílusát,
- közel 44%-a megjelölte a fokozott terhelést (a munka mennyiségét),
- több mint 32%-a jelölte meg a túlságosan alacsony fizetést,
- közel 29%-a jelölte meg a teljesíthetetlen elvárásokat,
- közel 27%-a választotta az állásának bizonytalanságát, elvesztését,
- közel 14%-a választotta a rossz munkahelyi légkört,
- közel 13%-a jelölte meg az idegen nyelvtudás hiányát.

*Életkor szerinti megosztás eredménye:*

A 20-30 év közöttiek esetében a fokozott terhelés, a teljesíthetetlen elvárások, a munkahely bizonytalansága, illetve a felettes vezetői stílusa váltja ki leginkább a stresszt. A 30-40 évesek tekintetében a legnagyobb arányban a vezető munkamódszere, majd a fokozott terhelés és az alacsony fizetés szerepel. A 40-50 éveseknél megmarad vezető stressz kiváltó tényezőként a vezető stílusa, majd a fokozott terhelés, valamint a teljesíthetetlen elvárások következnek. Az 50-60 év közöttiek esetében a fokozott terhelés, illetve a felettes vezetői stílusa jár az élen, ezt követi az alacsony fizetés és a munkahely bizonytalansága. A 60-70 éves korosztály számára az idegen nyelvtudás hiánya okoz a leginkább problémát. Megfigyelhető, hogy az életkor előrehaladtával egyre inkább megjelenik az idegen nyelvtudás hiánya, viszont egyre csökken a rossz munkahelyi környezet. Az alacsony fizetés leginkább a 30-40 év közöttiek életében vált ki feszültséget.

*Beosztás szerinti megosztás eredménye:*

Beosztottak esetében a felettes vezetői stílusa, az alacsony fizetés, illetve a fokozott terhelés okoz leginkább feszültséget, középvezetők között a fokozott terhelés, a teljesíthetetlen elvárások és a munkahely bizonytalansága a legfőbb kiváltói a stressznek, a vezetők pedig az állásuk bizonytalanságát, az idegen nyelvtudás hiányát, valamint a fokozott terhelést jelölték meg.

*Nemek szerinti megosztás eredménye:*

Nemek szerint vizsgálva elmondható, hogy a nőknél és a férfiaknál is egyaránt a felettes vezetői stílusa, a fokozott terhelés, és az alacsony fizetés vált ki stresszt leginkább.

## **Sport**

*A válaszadók*

- közel 45%-a nyilatkozta azt, hogy nem sportol,
- közel 26%-a nyilatkozta azt, hogy hetente egyszer-kétszer sportol, fél órát,
- több mint 16%-a havonta egyszer-kétszer sportol annyit, amennyi jólesik,
- s közel 13%-a sportol hetente 3-5 alkalommal fél órát.

*Életkor szerinti megosztás eredménye:*

Az életkor növekedésével egyenes arányban növekszik a sportolás szempontjából inaktív aránya, valamint a sportolással töltött idő tartama.

*Beosztás szerinti megosztás eredménye:*

Az összesítés alapján a pozíció csökkenésével növekszik azok száma, akik egyáltalán nem sportolnak. A hetente 3-5 alkalommal történő mozgás esetében a vezetők aránya a legmagasabb, majd a középvezetők következnek heti 1-2 alkalommal.

*Nemek szerinti megosztás eredménye:*

Az összesítés azt mutatja, hogy a férfiak sokkal inkább elhanyagolják a sportolást, mint a nők. A nők közel 37%-a jelölte meg, hogy nem sportol, a férfiaknál ez az arány eléri az 59%-ot, de a sportolásra fordított idő tekintetében is 2-10%-os különbség figyelhető meg a női nem javára.

**Alvás** (e kérdésnél több válasz is megjelölhető volt)

*A válaszadók*

- közel 59%-a 4-6 órát alszik,
- 31%-a 8-10 órát alszik,
- több mint 16%-ának vannak nyugtalan éjszakái a munkahelyi problémák miatt,
- több mint 10%-ának sosincs rá elég ideje, hogy kialudja magát,
- közel 7%-a alszik nyugtalanul anyagi gondjai miatt.

*Életkor szerinti megosztás eredménye:*

Az életkor előrehaladtával egyre nő azok aránya, akiknek sosincs elég ideje, hogy kipihenjék magukat, illetve a korral egyenes arányban növekszik azok száma is, akiknek anyagi vagy munkahelyi problémák miatt vannak alvás problémáik. Ez azonban a 60-70 éveseknél már nem jellemző.

*Beosztás szerint:*

A napi 8-10 órás alvás a beosztottak és a középvezetők esetében csekély eltérést mutat (előbbi 30%-os arányt, utóbbi 32%-os arányt mutat), míg a vezetőknel ez több mint 62%-os. Az anyagi gondok miatti nyugtalan alvást csak a beosztottak és a középvezetők jelölték meg, azonban a munkahelyi problémák a vezetők életében okozzák a legtöbb álmatlan éjszakát.

*Nemek szerinti megosztás eredménye:*

Az összesítés azt mutatja, hogy a férfiak közül többen alszanak 4-6 órát, mint a nők, a nők közül pedig többen alszanak 8-10 órát, mint a férfiak, viszont a nőknél magasabb azok aránya, akik munkahelyi vagy anyagi gondjaik miatt nyugtalanul alszanak.

## **Stresszkezelés**

Arra a kérdésre, hogy a munkahelyen milyen törekvések vannak a stressz megelőzésére, a következő válaszok születtek (e kérdésnél több válasz is megjelölhető volt):

*A válaszadók*

- közel 43%-a a jó munka elismerését jelölte meg,
- közel 37%-a a jó munkatársi kapcsolat megteremtését jelölte meg,
- több mint 30%-a választotta a folyamatos tájékoztatást a cég ügyeiről,
- közel 28%-a választotta a munkakörülmények javítását,
- közel 28%-a a csapatépítést jelölte meg,
- több mint 25%-a jelölte meg a kiegyensúlyozott munkahely megteremtését,
- 23%-a megjelölte a munkavállalók véleményének kikérését,
- közel 22%-a megjelölte a „főnök-beosztott” viszony javítását,
- közel 14%-a választotta a munkahelyi és magánélet összehangolását,
- közel 14%-a választotta a döntésekben való részvétel lehetőségét,
- több mint 10%-a jelölte meg a stressz-kezelő tréninget,
- több mint 9%-a jelölte meg a munkahelyi háttérzenét,
- 5%-a a fejlesztő programot, tanácsadást jelölte meg.

A pszichológiai tanácsadást senki sem jelölte meg.

### 3. melléklet

#### Cooper-féle teszt

A munkahelyi stressz mértékének megállapításának egyik legismertebb módszere a Cooper-féle teszt. Magas stressz-terhelés esetén érdemes átgondolni a változtatás lehetőségeit.

#### Cooper-féle munkahelyi stressz skála

Minden egyes kérdésnél karikázza be azt a számot, amely a leginkább kifejezi, hogy az adott témában mekkora stresszt él meg.

0-1: egyáltalán nincs stressz

2-3: van stressz

4-5: nagyfokú a stressz

Munkahelyi túlterhelés	0	1	2	3	4	5	6
Munkahelyi alulterhelés	0	1	2	3	4	5	6
Időhiány és határidők	0	1	2	3	4	5	6
A munkához szükséges utazás mennyisége	0	1	2	3	4	5	6
Túl hosszú munkanap/nyitva tartás	0	1	2	3	4	5	6
A munka hazavitele otthonra	0	1	2	3	4	5	6
Hatáskör és befolyás hiánya	0	1	2	3	4	5	6
Értekezleteken való részvétel	0	1	2	3	4	5	6
Saját elképzelések összeütközése a másokéival	0	1	2	3	4	5	6
Új technológiák elsajátítása	0	1	2	3	4	5	6
Állásvesztéstől való félelem	0	1	2	3	4	5	6
Verseny az előléptetésért	0	1	2	3	4	5	6
A karrier érdekében máshova kellene költözni	0	1	2	3	4	5	6
Képességek alatti állás betöltése	0	1	2	3	4	5	6
Képességek feletti állás betöltése	0	1	2	3	4	5	6
Képzetlen beosztottak	0	1	2	3	4	5	6
Kapcsolati nehézségek	0	1	2	3	4	5	6
Probléma konkrét személyekkel	0	1	2	3	4	5	6
Nem szimpatikus főnök	0	1	2	3	4	5	6
Nem kompetens főnök	0	1	2	3	4	5	6
Irreális célok	0	1	2	3	4	5	6
A házastárs hozzáállása a karrierhez	0	1	2	3	4	5	6
A munkával kapcsolatos követelmények kihatása a családi kapcsolatokra	0	1	2	3	4	5	6
A munka kihatása a magán- és a társadalmi életre	0	1	2	3	4	5	6
Kapcsolat az egyenrangú kollégákkal	0	1	2	3	4	5	6
Kapcsolat a beosztottakkal	0	1	2	3	4	5	6
Hibák elkövetése	0	1	2	3	4	5	6
Alulértékelttség érzése	0	1	2	3	4	5	6
Várakozás az előléptetésre	0	1	2	3	4	5	6
A fizetés mértéke	0	1	2	3	4	5	6
Emberek kezelése	0	1	2	3	4	5	6
A vállalat üzletpolitikája	0	1	2	3	4	5	6
Kommunikáció hiánya a szervezetben	0	1	2	3	4	5	6

## 4. melléklet

### *Személyiség típusok (teszt)*

#### **Személyiség típusok:**

A: erős versenyzőtön, állandó figyelem az időre, nagy igény az elismerésre és az előmenetelre, agresszív, hajlamos az ellenségeskedésre, erős motiváltság, de néha csekély kitartás, türelmetlenség, maximalizmus.

B: lazább, nem versengő típus, az egészséges ember modellje.

C: kifelé kellemes emberek, de befelé a konfliktusokat az érzéseik elfojtásával kerülik el.

D: negatív érzések, pesszimizmus, szociális gátlások, nyugtalanság, szorongás, depresszió, nehezen kérnek segítséget, félnek megnyílni mások előtt.

Egy új tanulmány szerint a D-személyiség típusba tartozó emberek esetében magasabb lehet a szív- és érrendszeri betegségek kockázata. Amerikai kutatók több mint hatezer beteg adatait elemezték, majd arra a megállapításra jutottak, hogy a D-típusú személyiséggel rendelkező szívbetegknél háromszor magasabb a szív-érrendszeri problémák (pl. perifériás érbetegség, szívelégtelenség, szívatültetés szükségessége, szívroham) kockázata. A D-típusú személyiséggel rendelkezők esetében pszichológiai és viselkedési tanácsadással javítani lehetne a fent említett betegségek kimenetelét.

#### **Teszt: D-típus vagyok?**

Olvassa el az állításokat, majd karikázza be a megfelelő számot!

A: egyáltalán nem igaz

B: nem igaz

C: kevéssé igaz

D: semleges

E: igaz

	A	B	C	D	E
1. Könnyen teremtek kapcsolatot.	4	3	2	1	0
2. Gyakran veszek komolyan kevéssé fontos dolgokat.	0	1	2	3	4
3. Gyakran beszélgetek idegenekkel.	4	3	2	1	0
4. Gyakran vagyok boldogtalan.	0	1	2	3	4
5. Gyakran vagyok ingerült.	0	1	2	3	4
6. Gyakran érzem magam magányosnak.	0	1	2	3	4
7. A dolgokat lehangolóan érzem.	0	1	2	3	4
8. Nehezen kezdeményezek beszélgetést.	0	1	2	3	4
9. Gyakran van rossz kedvem.	0	1	2	3	4
10. Zárkózott ember vagyok.	0	1	2	3	4
11. Szeretem tartani a három lépés távolságot.	0	1	2	3	4
12. Gyakran aggódom valamiért.	0	1	2	3	4
13. Gyakran vagyok levert.	0	1	2	3	4
14. Társaságban nem találok beszéd témákat.	0	1	2	3	4

#### *Negatív érzelmi jelleg:*

Adja össze a 2., 4., 5., 7., 9., 12. és 13. kérdésekre adott válaszok pontszámát!

#### *Szociális gátlás:*

Adja össze az 1., 3., 6., 8., 10., 11. és 14. kérdésekre adott válaszok pontszámát!

#### *Ön D-típusú személyiség, ha a*

- negatív érzelmi jelleg pontszáma 10, vagy annál magasabb, és a
- szociális gátlás pontszáma 10, vagy annál magasabb.

## 5. melléklet

### *Ajánlott illetve kerülendő ételek*

#### **Magas tápértékű, alacsony stresszértékű ételek:**

- brokkoli, káposzta, zeller, padlizsán, saláta, hagyma, borsó, retek, tök, bab, répa, uborka, fokhagyma, burgonya, spenót, fehérrépa, kukorica, paradicsom
- zabpehely, mandula, dió, napraforgómag, mogyoró
- banán, körte, alma, bogyós gyümölcsök
- szárnyasok, hal

#### **Alacsony tápértékű, magas stresszértékű ételek:**

- tehéntej, vaj, tojás
- cukor, csokoládé, fagylalt
- marhahús, birkahús, sertéshús, szalonna, sonka
- tészták, ketchup, túl sok só, konyhakész salátaöntet
- fekete tea, kávé, üdítőitalok, alkohol

#### **Szorongást enyhítő ételek**

A szorongásos, depressziós időszakban fogyasztandó ételek az étkezést követően jobb érzést keltenek, valamint gyorsítják az érzelmi tüneteket kiváltó betegségekből való felgyógyulás folyamatát.

#### **Magvak és csonthéjasok**

A magvak és csonthéjasok gazdagok B- és E-vitaminban, valamint (különösen a szezámmag és a tökmag, a pisztácia és a mandula) magas a magnézium-, kalcium- és káliumtartalmuk. Azonban fogyasztásuk csak kis mennyiségben ajánlott magas kalóriatartalmuk és nehezen emészthetőségük miatt.

#### **Zöldségek, gyümölcsök**

Sok zöldség gazdag kalciumban, magnéziumban és káliumban, amelyek relaxáló hatásúak és csökkentik a depressziót. C-vitaminban gazdag pl. a brokkoli, a kelbimbó, a karfiol, a petrezselyem, a borsó, a burgonya és a paradicsom. Az allergiát és a fertőzéseket megelőző A-vitamin megtalálható pl. a répában, a kelkáposztában, a petrezselyemben, a spenótban és a sütőtökben. A burgonya kitűnő A-, B- és C vitaminban, valamint jól tolerálható szénhidrátforrás, és gazdag könnyen emészthető fehérjékben is. A hüvelyesek – a vércukorszint szabályozása útján – nyugtató hatásúak, emellett kiváló kalcium-, magnézium-, kálium- és B-vitamin források. A gyümölcsök szintén számos fontos tápanyagot tartalmaznak (kalcium, magnézium, kálium), valamint kitűnő C-vitaminforrások.

#### **Teljes kiőrlésű gabonafélék**

Kiváló forrásai a B- és E-vitaminoknak, valamint gazdag fehérje-, zsírsav- és rostforrások.

#### **Szárnyasok és hal**

A halhús fehérjében gazdag, emellett az egyik legjobb érzelmi és izomrelaxáló, valamint kiváló jód- és káliumforrás.

#### **Kerülendő ételek:**

##### **Koffein** (kávé, fekete tea, üdítők, csokoládé)

Sokan gondolják, hogy koffeinnel könnyebben átvészelik a napot. Pedig a koffein kimeríti a szervezet B-vitamin- és ásványianyag-raktárait (pl. kálium), és ez felerősíti a szorongást, a hangulatváltozást és a kimerültséget. A koffein radikális megvonásakor kellemetlen tünetek léphetnek fel, mint pl. a fejfájás, vagy a kimerültség. Ez esetben fokozatosan kell csökkenteni a koffeinbevitelt. A gyógyteák (pl. kamilla, menta) nyugtató hatású, és csökkentik a szorongást.

##### **Cukor**

Cukor fogyasztása után energikusabbnak érezzük magunkat, azonban ez az energiaszint hamar lezuhan. A koffeinhez hasonlóan a cukor is hozzájárul a szervezet B-vitaminjainak és ásványi anyagainak kimerüléséhez. Édességigényünket csökkentjük inkább gyümölccsel, vagy gabonából készült desszerttel. Ezeknek az ételeknek – amellett, hogy egészségesek – kiegyensúlyozó hatásuk van.

**Só**

A só túlzott fogyasztása növelheti a magas vérnyomás és a csontritkulás kockázatát. Helyettesíthetjük fokhagymával, fűszerekkel és citromlével.

**Tejtermékek**

Annak ellenére, hogy a tejtermékeket fontos ételcsoportnak tekintjük, nehezen emészthetők. Erősíthetik a szorongás és a kimerültség tüneteit. A kalcium megtalálható más ételekben is, mint pl. a bab, a borsó, a dió, a zöldleveses zöldségek, és a csirkéből készült levesek.

**Adalékanyagok:**

A több ezernyi hozzáadott adalékanyag okozhat heves szívdobogást, fejfájást, szorongást és szédülést is.

**Vörös húsok**

A húsok nagy mennyiségben tartalmaznak fehérjét, és magas zsírtartalmuk miatt nehezen emészthetők. Fogyasszunk inkább szárnyasokat vagy halat, de jó fehérjeforrások a hüvelyesek, a magok és a gabonafélék is.



## 6. melléklet

### *Stresszcsökkentő módszerek*

#### **Relaxációs technikák**

A fizikai és mentális pihenés kitűnő módja a feszültség csökkentésének. Sokféle relaxációs program létezik, s mindegyik alapvető célja az izmok akaratlagos ellazításának megtanítása. Megtanulni különbséget tenni az izmok megfeszítése és ellazítása között. A módszer bárhol alkalmazható: találkozóra várva, piros lámpánál állva, megbeszélések közben, sorban állás közben.

Íme, egy gyakorlat:

#### *Összpontosítás*

Válasszon ki egy személyes tárgyat, amit nagyon szeret (pl. gyertya, virág, stb.), majd összpontosítson erre a tárgyra, miközben vegyen többször lassú és mély lélegzetet (kb. 1-2 percen keresztül). Zárja ki a külső toladó gondolatokat, érzéseket. A gyakorlat végén nyugodtabbnak érzi majd magát.

#### **Légzési technikák**

Érzelmi stressz esetén szaggatott, kihagyó és felszínes légzés fordulhat elő. A légzőgyakorlatok segítenek visszaállítani a felborult egyensúlyt.

Íme, egy gyakorlat:

#### *Hasi mélylégzés*

Feküdjön a hátára, húzza fel a térdét, a lábfejeit kissé nyissa szét. Lélegezzen mélyen, hagyja, hogy a gyomra megteljen levegővel. Képzeld el, hogy a belélegzett levegő megtölti testét energiával. Lélegezzen ki, és engedje vissza a gyomrot és a mellkast.

#### **Testmozgás**

- Növeli a szorongással szembeni ellenállást
- Csökkenti a felgyülemlett agressziót és frusztrációt
- Serkenti az agyműködést
- Segíti a koncentrációt és a problémamegoldást
- Csökkenti a reakcióidőt
- Jó érzéssel tölti el, csökkenti a depressziót
- Segít az álmatlanságon
- Fejleszti az önbizalmat
- Stabilizálja a vércukorszintet
- Segíti az emésztést és a testsúly karbantartását
- Csökkenti a vérnyomást

#### **Jóga**

A jóga lelassítja a pulzust, a szívverést és a légzést. Stresszcsökkentő, s az egész szervezetre jótékony hatással bír. A jógapozitúrák oldják a szorongás érzetét, van, amelyik lecsendesíti az elmét és megnyugtat.

#### **Időbeosztás**

Időnk hatékony kihasználása fontos tényezője a stresszkezelésnek. Írjuk le előre az elvégzendő dolgok listáját, azt is, hogy melyek a legfontosabbak, és melyek a kevésbé sürgetőek. Fontos, hogy felmérjük, minek mennyi az időigénye. Ügyeljünk rá, hogy magunkra is maradjon némi időnk! Ekkor relaxáljunk, tornázzunk, törődjünk a hobbinkkal, olvassunk, végezzünk bármi olyan cselekvést, amely biztosítja a kikapcsolódást.

#### **Stresszcsökkentő praktikák**

#### *Írjuk fel elintézendő dolgainkat!*

A stressz kiküszöbölésében fontos szerepet játszik a biztonságérzet, és a tudat, hogy kézben tartjuk a dolgokat. A feladataink fontossági és időrendi sorrendbe helyezése segít átlátni a kuszaságon. Sikerélményt okoz az is, mikor kihúzzhatunk egy feladatot a listáról. Mindig annak örüljünk, amivel már végeztünk, és ne azon bosszankodjunk, ami még előttünk áll.

*Pozitív gondolkodás*

Rengeteg energiát ad, ha negatív gondolatainkat pozitív(abb)ra cseréljük. Az állandó pesszimizmus olyan, mintha folyton valaki panaszkodását kellene hallgatnunk. Ez rossz érzést okoz, s teherként élünk meg mindent, ami történik.

*Ne halogassuk a nehezét!*

A kellemetlen, megoldhatatlannak tűnő feladatokat a halogatás helyett vegyük előre! Amennyiben a könnyebb feladatokkal kezdünk, állandó szorongás lép fel, hogy a neheze még hátravan. Intézzük el mihamarabb a nehezebb ügyeket, s akkor a kisebb sikereknek is jobban tudunk majd örülni.

*Éljünk társasági életet!*

Ismerőseink, barátaink, rokonaink társaságában sokkal könnyebben el tudjuk viselni a mindennapok nehézségeit. Jó érzés tudni, hogy nem vagyunk egyedül, van valaki, akivel megoszthatjuk gondjainkat.

*Meg kell tanulnunk „nem”-et mondani*

Ha rövid idő alatt túl sok tennivalót halmozunk fel, könnyen az egészségünk kárára mehet. Ekkor kell „nem”-et mondanunk. Válaszunkat legjobb, ha magyarázat és/vagy javaslat követi.

## **7. melléklet**

### *Hasznos oldalak*

[www.mobbingstop.blogspot.com](http://www.mobbingstop.blogspot.com)

[www.stressz.lap.hu](http://www.stressz.lap.hu)

[www.eletgyensuly.hu](http://www.eletgyensuly.hu)

[www.tegyelmagadert.hu](http://www.tegyelmagadert.hu) (ezen belül: [http://www.tegyelmagadert.hu/Onismeret/Ha\\_segitseg\\_kell.html](http://www.tegyelmagadert.hu/Onismeret/Ha_segitseg_kell.html)  
[http://www.tegyelmagadert.hu/Kapcsolat/Egyeni\\_konzultacio.html](http://www.tegyelmagadert.hu/Kapcsolat/Egyeni_konzultacio.html))

[www.emegy.hu](http://www.emegy.hu)

[www.stressz.info.hu](http://www.stressz.info.hu)

[www.stressz.info.hu/teszt.htm](http://www.stressz.info.hu/teszt.htm) (egyszerűen, gyorsan elvégezhető teszt)

## Irodalomjegyzék

1. Selye János: Stressz distressz nélkül (Akadémiai Kiadó, Budapest, 1983.)
2. Juhász Ágnes: Munkahelyi stressz, munkahelyi egészségfejlesztés (Oktatási segédanyag, Budapest, 2002.)
3. Kricsfalvi Péter: Stressz a lelke mindennek (DIMENZIÓ Biztosító Egyesület, Budapest, 2006.)
4. Vladár Miklós: A munkahelyi stresszt kiváltó okok a kiskereskedelemben dolgozóknál (2009.)
5. Népszabadság („Emészti a stressz a dolgozókat”, 2010.07.22; „Áldozati bárányok”, 2010.07.22-ei cikkek)
6. Novák Zoltán „Visszataszító jelenségek a magyar munka- és üzleti kultúrában” c. cikke  
2010.09.24. Forrás: [www.hvg.hu](http://www.hvg.hu))
7. "Jaj, az idegeim!" - a munkahelyi stressz c. cikk (2006.03.15. Forrás: [www.harmonet.hu](http://www.harmonet.hu))
8. „12,8 millió kiesett munkaórát okoz a stressz” c. cikk (2005.08.05. Forrás: [www.hrportal.hu](http://www.hrportal.hu))
9. „A munkahelyi stressz a munkáltatóknak is rossz” c. cikk (2005.05.03. Forrás: [www.hvg.hu](http://www.hvg.hu))
10. A munkahelyi stressz jellemzői (Forrás: [www.stressz.info.hu](http://www.stressz.info.hu))
11. A munkahelyi stressz okai (Forrás: [www.stressz.info.hu](http://www.stressz.info.hu))
12. Drága és veszélyes a munkahelyi stressz (Forrás: [www.consultationmagazin.hu](http://www.consultationmagazin.hu))
13. „Komoly károkat okoz a munkahelyi stressz” c. cikk (2005.06.24. Forrás: [www.mfor.hu](http://www.mfor.hu))
14. Molnár Zsuzsanna „Munkahelyi stressz – magyar baj” c. cikke (2004.02.06. Forrás: [www.fn.hu](http://www.fn.hu))
15. Kiss Ákos pszichológus „Stressz a munkahelyen” c. cikke (2004.04.13. Forrás: [www.patikamagazin.hu](http://www.patikamagazin.hu))
16. Török Mónika „Több munka, több stressz” c. cikke (2004.06.10. Forrás: [www.csaladinet.hu](http://www.csaladinet.hu))
17. Hogyan hat a stressz a munkahelyi hatékonyságra? (Forrás: [www.eletegyensuly.hu](http://www.eletegyensuly.hu))
18. Stressz a munkahelyen (Forrás: [www.tegyelmagadert.hu](http://www.tegyelmagadert.hu))
19. „Hogyan csökkenthető a munkahelyi stressz?” c. cikk (Forrás: [www.egeszsegkalauz.hu](http://www.egeszsegkalauz.hu))
20. Zeisler Judit „Lélekemelő gyakorlatok” c. cikke (2010.08.12. Forrás: [www.fn.hu](http://www.fn.hu))
21. „Veszélyesebb az irodai munka a fizikainál?” c. cikk (2010.09.02. Forrás: [www.monitormagazin.hu](http://www.monitormagazin.hu))
22. „A tíz legveszélyesebb munka” c. cikk (2010.08.31. Forrás: [www.hvg.hu](http://www.hvg.hu))
23. „Nem értékelnek minket eléggé munkahelyünkön, a kollégák pedig ellenségesek” c. cikk (2010.09.11.  
Forrás: [www.zipp.hu](http://www.zipp.hu))
24. „A szívbetegség kockázatát a személyiség típus is befolyásolja” c. cikk (2010.09.22. Forrás:  
[www.betegszoba.hu](http://www.betegszoba.hu))
25. Hadfi Szilvia „Stressz és mobbing a munkahelyen” c. cikke (2009.01.14. Forrás: [www.origo.hu](http://www.origo.hu))
26. Kazimir Ágnes pszichoterapeuta „A munkahelyi stressz és a mobbing” c. cikke (2009.09.25. Forrás:  
[www.webbeteg.hu](http://www.webbeteg.hu))
27. Szalontai Katalin „Halált okozó alvászavar” (2009.09.28), „Stressz kontra nyugalom – Hogyan érezzük magunkat jól a munkahelyünkön?” (2009.10.06), „Reggeli fekete – kávé helyett tea” (2009.10.13), „Munkahelyi pszichoterror – mi is az a mobbing?” (2009.11.09) c. cikkei (Forrás: [www.hrglobe.hu](http://www.hrglobe.hu))