

A gyémánt csak egy darab szén, ami kivételesen jól kezeli a stresszt...



A pszichoszociális kockázatok feltérképezésének és kezelésének szerepe az egyéni és szervezeti reziliencia erősítésében



LifeControl Központ

Zakor Tünde

Pszichoszociális kockázatértékelés
és stresszkezelés szakértő,

Williams ÉletKészségek Facilitátor,

üzleti kommunikációs tanácsadó,

diplomás üzleti coach

tunde.zakor@lifecontrol.hu

+3620 374 52 13



Semmelweis Egyetem Munkahelyi Stressz és Stresszkezelés Kutatócsoport

COPSOQ kérdőív (egyéni kiértékelés, országos és ágazati összehasonlítás):

Országos Munkahelyi Stressz Felmérés: www.munkahelyistresszinfo.hu



LifeControl Központ



Fő szakterületünk:

- **Munkahelyi stressz**, ezen belül is a pszichoszociális (testi és lelki tényezőket érintő) **kockázatfelmérés és -értékelés egyéni és szervezeti szinten.**
- **Háttértényezők feltárása** interjúkkal, fókuszcsoportos vizsgálatokkal
- **Kockázatcsökkentés: tréningek, előadások, workshopok, egyéni tanácsadás és coaching**
- **Stressztudatosság növelése társadalmi szinten: társadalmi projektek, motivációs előadások, médiaszereplés**

+ **Törvényi háttér**

- A Munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII törvény, majd ennek 2008. január 1-jei módosítása **nevesíti a pszichoszociális kockázatot**, előírva annak rendszeres, **3 évente történő monitorozását**, és a **kockázatcsökkentést**.
- A törvényi rendelkezés szerint **pszichoszociális kockázatnak minősül a munkavállalót a munkahelyén érő azon hatások** (konfliktusok, munkaszervezés, munkarend, foglalkoztatási jogviszony bizonytalansága stb.) összessége, amelyek **befolyásolják** az e hatásokra adott **válaszreakcióit**, illetőleg **ezzel összefüggésben stressz, munkabaleset, lelki eredetű szervi (pszichoszomatikus) megbetegedés** következhet be.



+ Munkahelyi stressz negatív hatásai szervezeti szinten

- A munkavégzés során gyakoribbá válnak a hibák, a figyelmetlenségből adódó balesetek,
- nő a hiányzások, ill. a betegesen dolgozók száma, ezért csökken a szervezet teljesítőképessége.
- Gyakoribbak a fegyelmi problémák, konfliktusok, az agresszív megnyilvánulások.
- Csökken a munkavállalók motivációja és elköteleződése, magas a kiégés szintje, nő a fluktuáció.



+ Pszichoszociális kockázatfelmérés és kockázatcsökkentés folyamata

Mikor és hogyan vonjuk be a munkavállalókat?



+ Magas stresszterhelés elleni küzdelem szintjei



- **Egyént célzó beavatkozás:**

- stresszel való **megküzdési képesség** erősítése

- **Szervezeti megközelítés:**

- **munkahelyi stresszorok** mértékének / mennyiségének csökkentése



+ Kopenhága Pszichoszociális Kockázatértékelő Kérdőív (COPSOQII)

- Több mint 25 országban használják és Dániában ez a hivatalos mérőeszköz
- A Semmelweis Egyetem Magatartástudományi Intézet Munkahelyi Stressz és Stresszkezelés Kutatócsoportja adaptálta magyar nyelvre és validálta
- Országos és ágazati standardok: 2013-14-ben Országos Munkahelyi Stressz Felmérés (13.104 kitöltő, nem reprezentatív minta)
- Összesített rizikó kategóriák

MUNKAHELYI STRESSZ INFORMÁCIÓS OLDAL

STRESSZ A MUNKAHELYEN - A MUNKAHELYI STRESSZ MÉRÉSE - STRESSZKEZELÉS A MUNKAHELYEN - Jelentés: INFORMÁLÓD - KAPCSOLAT

ÜDVÖZLÖJÜK HONLAPUNKON

A Munkahelyi Stressz Információs Oldalt a Munkahelyi Stressz Kutatócsoport szakemberei hozták létre azaz a célja, hogy egy könnyen elérhető, hiteles információ forrást biztosítsanak miniszter, érdeklődők számára, akik a munkahelyi stressz negatív hatásairól, a megelőzés és megoldás lehetőségeiről, valamint a pszichoszociális kockázatértékelő questionnaireekről tájékozódni. A honlapon rövid összefoglalók formájában olvashatók a legfontosabb információk, melyek mind a munkahelyi, mind a munkahelyi számára hasznosnak lehetnek a helyi gyakorlatok, illetve egy egészéges munkahely kialakításához. Az oldalon a jelenleg zajló országos munkahelyi stressz felmérésről is tájékozódhat.

Önt is éri stressz a munkahelyén? Mérje fel a kockázatait kérdőívünkkel!

Kérdőív kitöltése

Munkahelyi stressz kérdőív

Országos munkahelyi stressz felmérés eredmények

Stresszkezelés a munkahelyen

Az online által munkahelyi stressz kérdőív kitöltésével azonnali visszajelzést kaphatunk a stressz szintjéről, és arról, hogy a stresszel összefüggésbe hozható tünetek jelentős kockázati jelekké válnak-e. A kérdőív nagy segítség lehet foglalkozási-egészségügyi és munkahelyi szakemberek számára is kockázatelemzés beavatkozások tervezéséhez.

Több mint 10 000 18-60 év közötti magyar munkavállaló kapcsolódott be önkéntesen, országos szinten a Semmelweis Egyetem Magatartástudományi Intézet Munkahelyi Stressz és Stresszkezelés Kutatócsoportja által 2013. május 1-től indított Munkahelyi Stressz-Felmérés-be.

Munkahelyi stressz a munkahelyi stressz kutatása mellett a megelőzésére is hangsúlyt helyez. Nem szükséges, hogy a munkahelyi stressz káros hatásait gyakorlatban a területi egészségügyi és munkahelyi szakemberekkel együtt oldjuk meg. Mind munkahelyi, mind munkavállalói szinten lehetőségek vannak arra, hogy a munkahelyi stressz káros hatásait megelőzzük, illetve kezeljük. A megelőzés legfontosabb eszköze a rendszeres pszichoszociális kockázatelemzés, és az erre épülő céltudatos beavatkozások.

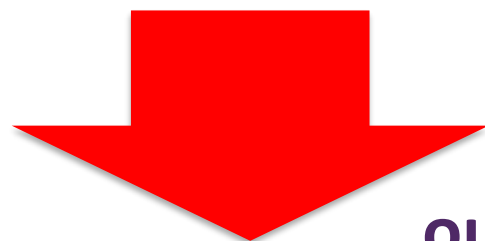
Készítette a Semmelweis Egyetem Intézet a munkahelyi stressz felmérése során részvevőkkel, a Munkahelyi Stressz és Stresszkezelés Kutatócsoporttal, a Magyar Munkaadók és Foglalkoztatók Országos Szövetsége (MMOSZ) segítségével, a Magyar Munkaadók és Foglalkoztatók Országos Szövetsége (MMOSZ) segítségével. Minden jog fenntartva!

NFSZ

HEALTHY

www.munkahelyistresszinfo.hu
www.munkahelyistresszteszt.hu

+ Hogyan működik?



kockázati tényezők

output (egészség) mutatók



védő tényezők

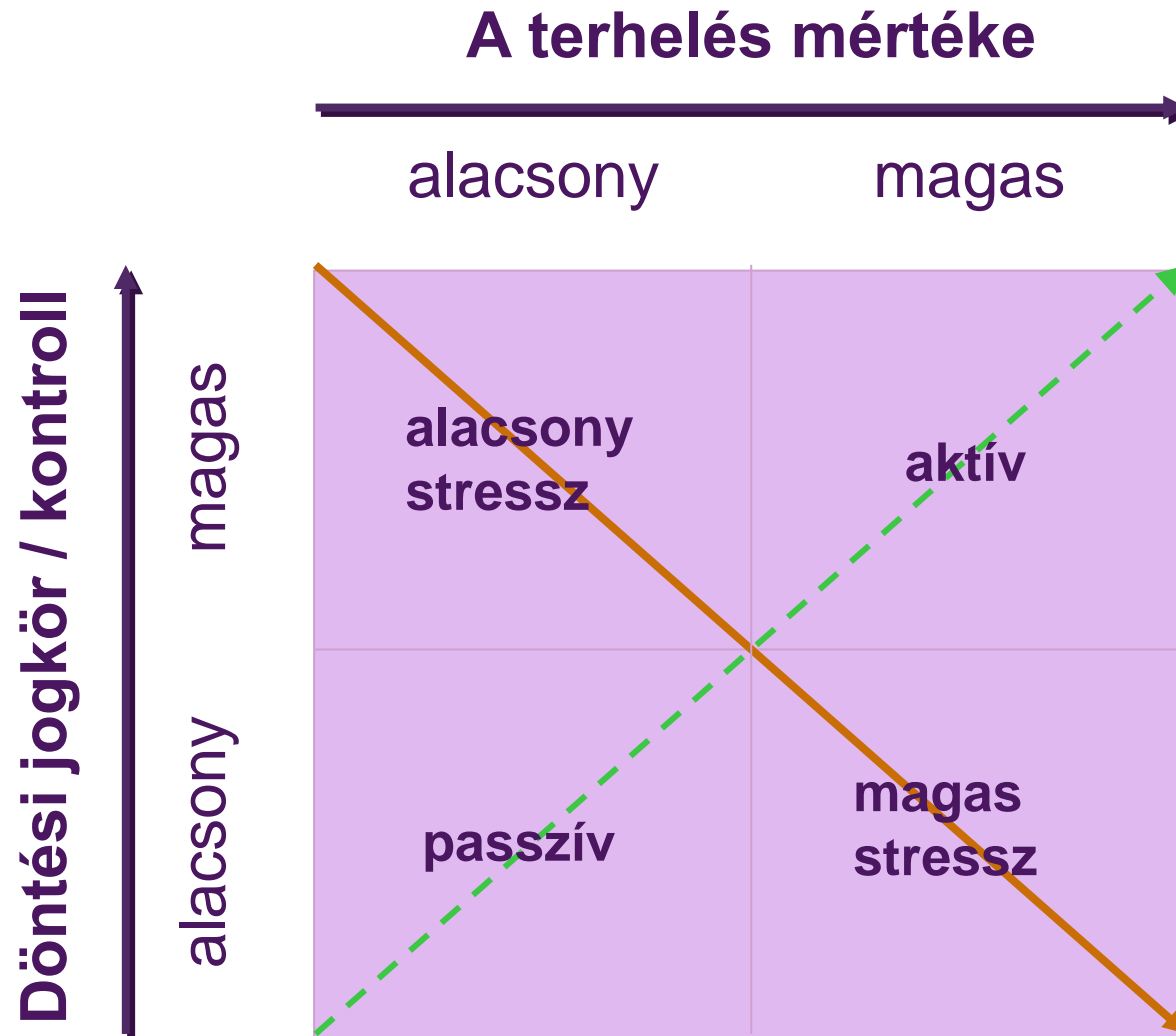


**Fejlesztendő
területek**

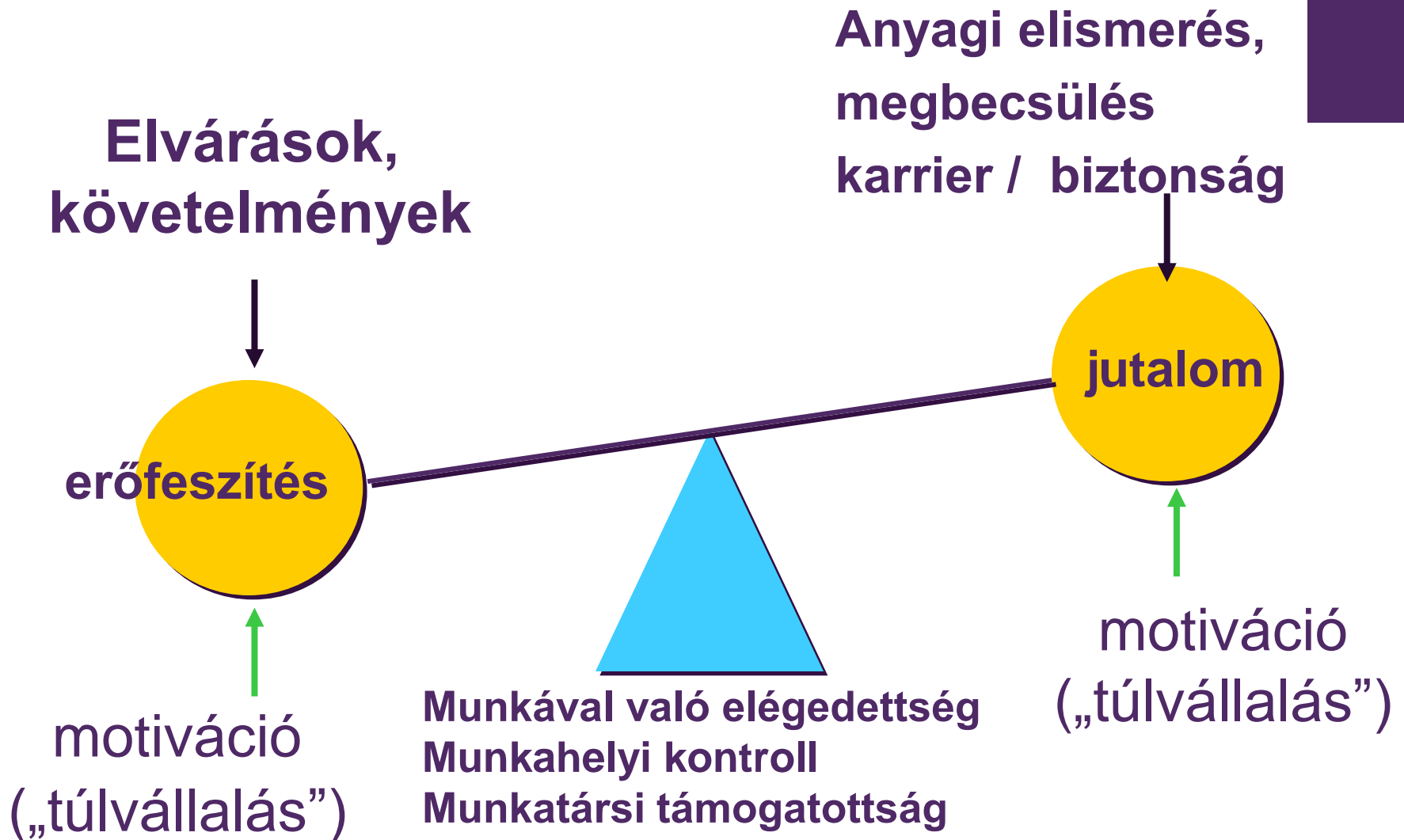
Erősségek



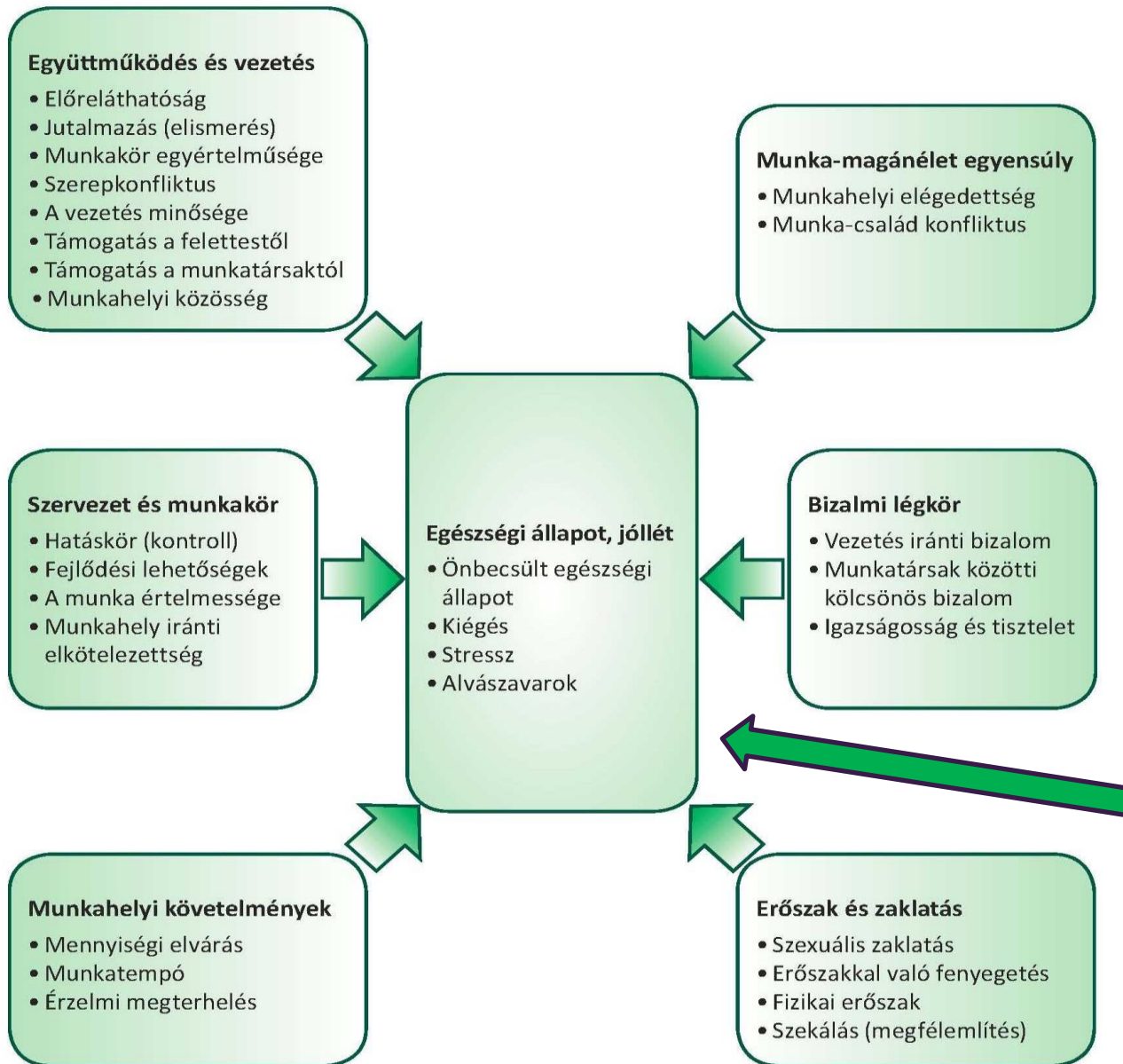
+ Megterhelés – Kontroll – (Támogatás) Modell



+ Erőfeszítés – Jutalom Egyenlőtlenség Modell (Siegrist J 1996, Effort Reward Imbalance, ERI)



A pszichoszociális kockázatértékelés mérőeszköze



Kockázatmérés és értékelés szintjei:

- Munkavállaló
- Vállalat
- Szervezeti egységek
- Speciális munkavállalói csoportok
- Országos és ágazati (nemzetközi)

+ Észlelt stressz
+ Lelki Tünetek
+ Testi tünetek
+ Jóllét

COPSOQ II KÉRDŐÍV STRUKTÚRÁJA

(Kristensen és mtsai 2005, Nübling és mtsai 2010, Pejtersen és mtsai 2010, Nistor, K., Stauder, A. és mtsai 2014)

+ Mit ábrázolunk a COPSQ profilon?

- **Kockázati tényezők:** Mennyiségi elvárás, Munkatempó, Érzelmi megterhelés, Szerepkonfliktus, Munka-család konfliktus. Ezeket piros színnel jelöltük. **Magasabb érték = magasabb kockázati szint**
- **Védőtényezők:** Hatáskör (kontroll), Fejlődési lehetőségek, A munka értelmessége, Munkahely iránti elkötelezettség, Előreláthatóság, Jutalmazás (elismerés), Munkakör egyértelműsége, A vezetés minősége, Támogatás a felettestől, Támogatás a munkatársaktól, Munkahelyi közösség, Munkahelyi elégedettség, Vezetés iránti bizalom, Munkatársak közötti kölcsönös bizalom, Igazságosság és tisztelet. Ezeket zöld színnel jeleztük. **Alacsonyabb szint = magasabb kockázati szint**
- **Output tényezők** (egészség mutatók): Kiégés, Stressz, Alvászavar, Önbecsült egészségi állapot, Jólét. Ezeket is piros, ill. zöld színnel jelöltük attól függően, hogy a magas mérték vagy az alacsony mérték jelez-e magasabb kockázatot. Az output tényezők mértéke **szemlélteti az aktuális állapotot**, megmutatják **a kockázati és védőtényezők mértékének együttes hatását az egyén illetve szervezet stressz szintjére, egészségmutatóira.**

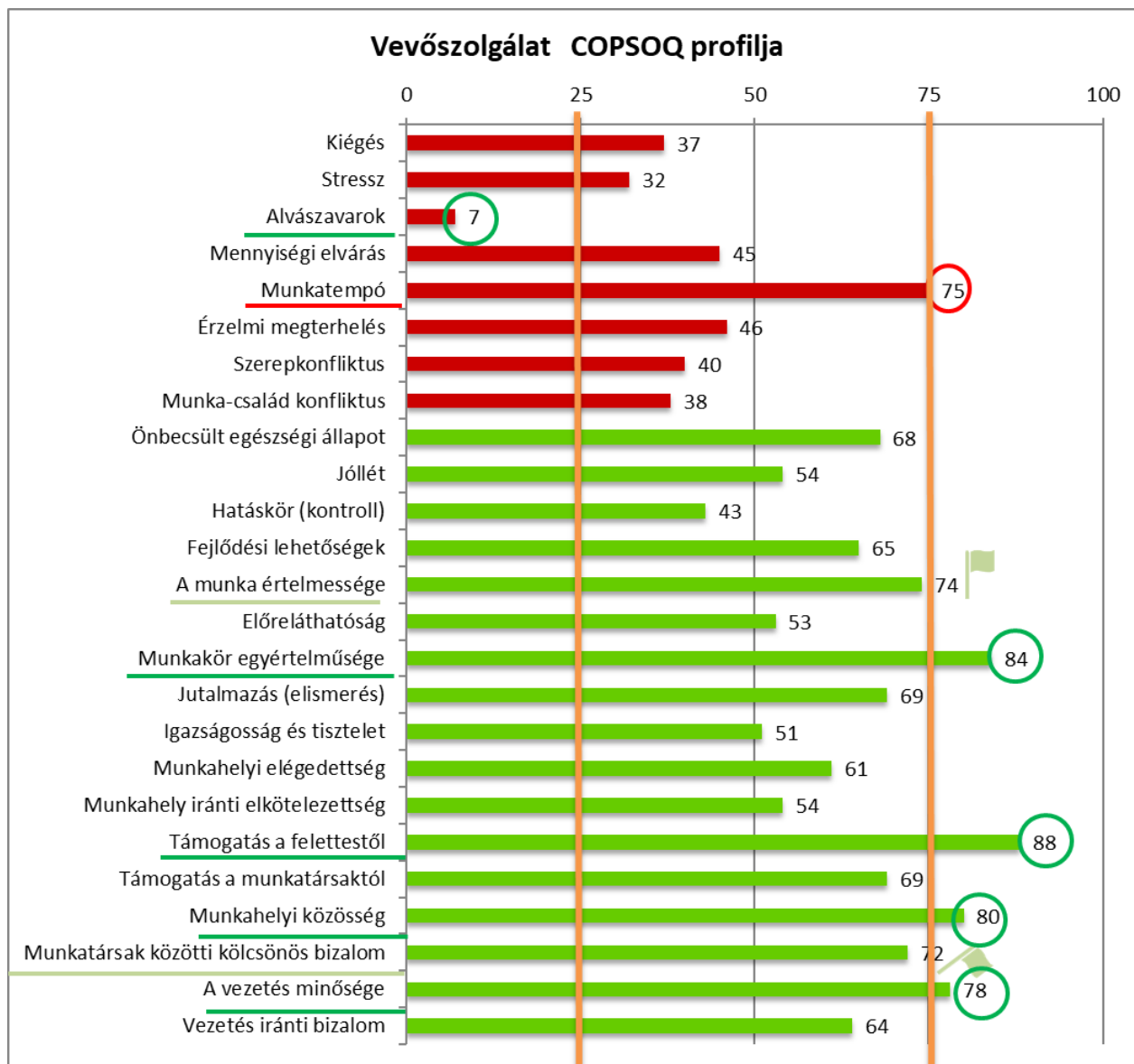


+ Mihez viszonyítunk a COPSQQ profilon?

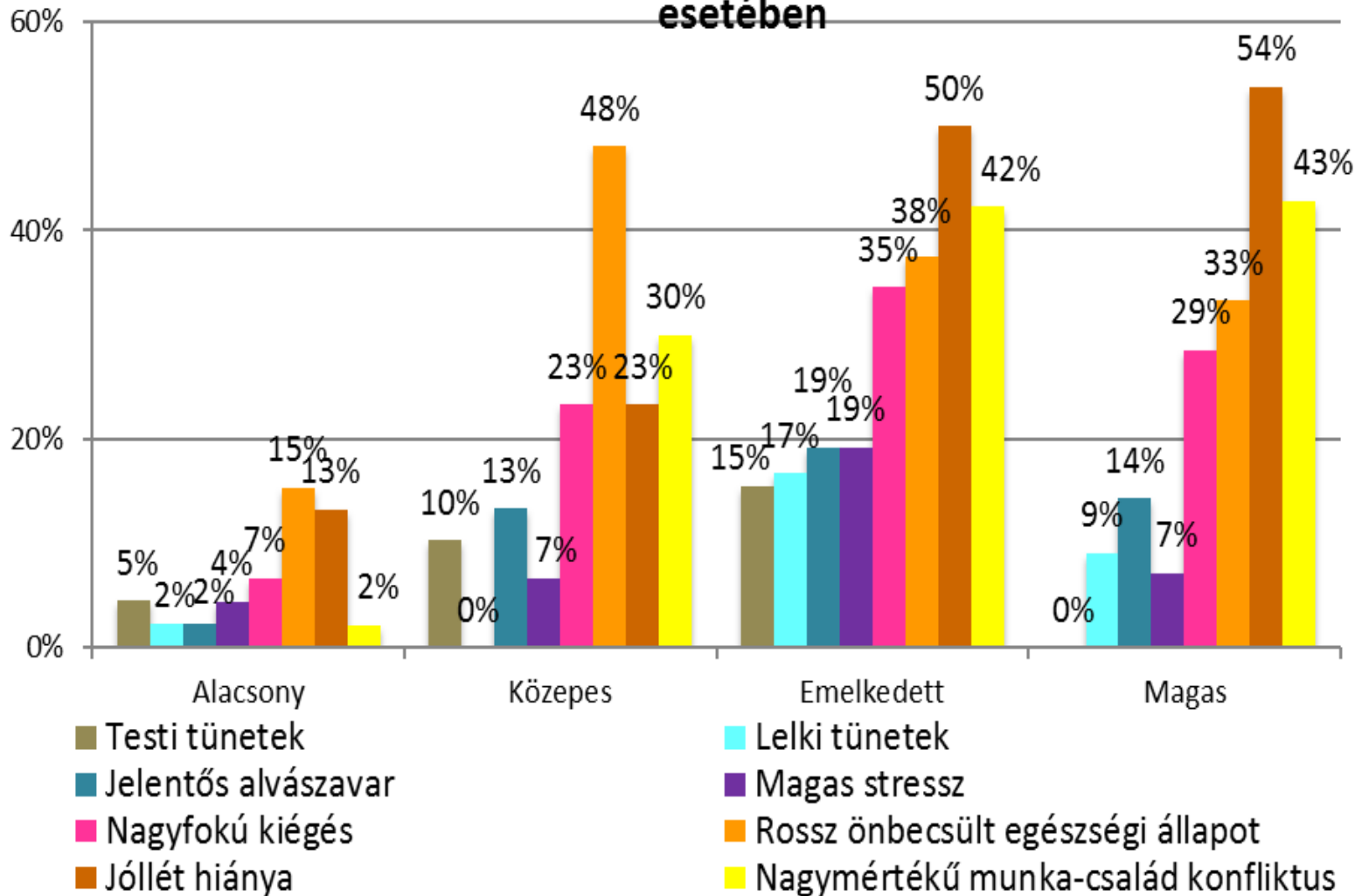
- Az egyes mutatók értékét 0-100-as skálán, az országos adatbázis alapján meghatározott kockázati kategória szintekhez viszonyítva.
- **Kockázati tényezők:** 25 pont alatt Alacsony kockázat, **75 pont fölött Magas kockázati szint.**
- **Védőtényezők:** 25 pont alatt Magas kockázat, **75 pont fölött Alacsony kockázati szint**
- **Output mutatók:** színek szerint!



+ Mit mutat a COPSQQ profilja?



Egészségmutatók és a Munka-család konfliktus alakulása a kockázati tényezők alapján alkotott rizikócsoportok esetében



+ Nézzük a gyakorlatot!



A Hanoveri Városi Kórház és a Hanoveri Egyetem foglalkozási ergonómia mester szakos hallgatóinak közös projektje (2009)

Forrás: Workforce diversity and risk assessment: Ensuring everyone is covered (2009) <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE7809894ENC>



+ Stresszcsökkentést célzó projekt egy német kórház takarítónői körében.

Rizikótényezők: **alacsony a tisztelet, megbecsülés szintje**, és **szexuális zaklatás** éri a takarítónőket a kollégák, betegek, hozzátartozók részéről.

Beavatkozás formája: **Baleset és munkavédelmi projektcsoport** alakítása a vezetőség, kockázatértékelési szakértők, foglalkozásegészségügyi szakember, érintett dolgozók bevonásával.
Feladatai:

1. **Rizikófaktorok háttértényezőinek feltárása:** **Nem megfelelő munkaruházat**
2. **Megoldási lehetőségek felkutatása:** munkaruha beszerzéshez speciális igények kialakítása, **munkavállalók tesztelhetik**, véleményezhetik a munkaruhákat
3. **Beavatkozás megvalósítása:** **új munkaruhák beszerzése**
4. **Hatékonyság mérés:** **kockázatfelmérés megismétlése**, **„nyitott ajtó” politika**, két irányú kommunikációs fórum



+ Egyéni és szervezeti reziliencia erősítése

■ magabiztosabb munkavállalók:

- kezdeményező készség, változásokkal szembeni ellenállás csökken
- önértékelés, megbecsültség érzet,
- munka értelmességének magasabb mértéke
- magasabb kontroll érzet

■ **tiszteleteljesebb bánásmód** – munkatársak egymással, páciensek/hozzátartozók részéről,

■ **hatékonyabb** szervezeti kommunikáció, vezetők és beosztottak közötti bizalom erősödése,

■ **nőtt a szolidaritás** a munkatársak között, hatékonyabb együttműködés

■ **nincs szexuális zaklatás, kevesebb baleset, alacsonyabb stressz és kiégés**



+ A dolgozói részvétel fő mérföldkövei:

- **A dolgozók bevonása a kockázatértékelési folyamatba** a baleset és munkavédelmi képviselőkön keresztül.
- **Teljes vállalati szervezetet lefedő képviselet** a projektet végrehajtó csapatban.
- **Kétirányú kommunikáció** a projekt csapat és a dolgozók között.
- **Dolgozói vélemények összegyűjtése** felmérés keretében, **visszajelzés az eredményekről.**
- **Megoldási lehetőségek** feltérképezése, **prioritások** felállítása, végrehajtási folyamat meghatározása (Akcióterv)
- **Dolgozók bevonása a döntéshozatali folyamatba:** kipróbálhatják és **véleményezhetik** a megoldási javaslatokat.



+ Pszichoszociális kockázatfelmérés és kockázatcsökkentés folyamata

Mikor és hogyan vonjuk be a munkavállalókat?

Kockázati tényezők azonosítása, kockázati szint felmérése

Prioritások felállítása

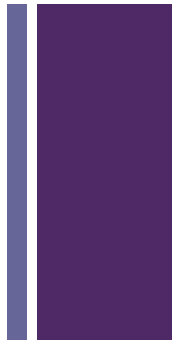
Hatékonyságmérés

A teljes folyamat során!

Kockázati források háttértényezőinek feltárása

Akcióterv végrehajtása

Beavatkozások tervezése





Köszönöm a figyelmet!

tunde.zakor@lifecontrol.hu
<https://www.linkedin.com/in/tunde-zakor/>