



Az Egyéni cselekvési terv megállapításai csak a forrás megjelölésével idézhetők. Részletének idézése csak az átvevő mű jellege és célja által indokolt terjedelemben és az eredetihez híven, torzításmentesen, a forrás megjelölésével lehetséges. Az Egyéni cselekvési terv átdolgozása, újrapublikálása tilos. A mű vagy részlete bármely felhasználása a Fontanus Közhasznú Alapítvány, illetve a Fontanus Tudományos Módszertani Kutató- és Oktatási Központ nevének felhasználásával egyebekben csak a Fontanus Közhasznú Alapítvány előzetes engedélyével lehetséges.

GINOP-5.3.5-18 azonosítószámú "Munkaerőpiaci alkalmazkodóképesség fejlesztését célzó tematikus projektek" című pályázati felhívás

1. Pályázati összefoglaló

A XXI. század talán legelterjedtebb "betegsége" a stressz a modern, technológiailag fejlett társadalmakban. A stressz nem csupán az emberek egészségére és jól-létére van hatással, hanem egyre inkább kimutatható módon a munkahelyekre és ezáltal a hatékony munkavégzésre is.

A stresszről alapvetően számos ismeret hallható a mindennapok során, összességében mégis nehezen megfogható kiszámíthatatlan tényezőként tekintenek rá legtöbben, ami bizonyos munkahelyekhez, élethelyzetekhez köthetően "üti fel a fejét", illetve "szenved el" az ember. Valójában a stressz nem egy meghatározhatatlan dolog, hanem jól körülrajzolható és körülhatárolható paraméterekből tevődik össze.

A **projekt célja**, hogy

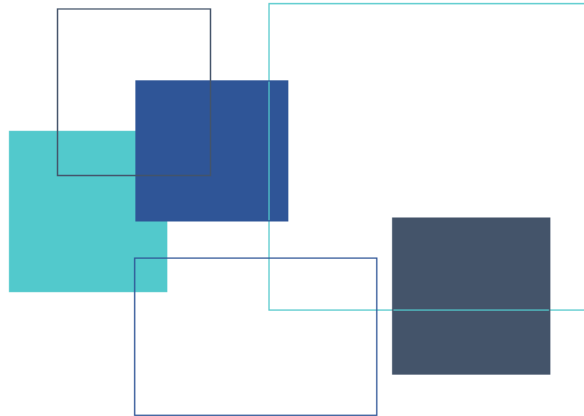
1) **javítsa a munkavállalók egészségét és munkahelyi jól-létet**, mivel - hivatalos egészségügyi nyilvántartások, klinikai vizsgálatok, illetve a munkavállalói felmérések alapján - összefüggés áll fenn a munkahelyi körülmények, ezen belül a munkahelyi stressz és a munkavállalók egészségügyi helyzete között.

2) **növelje a szervezetek termelékenységét és a versenyképességét**, mivel bizonyított az, hogy a munkahelyi környezet minősége fontos a munkateljesítmény szempontjából, olyan tényező, amely a technológiailag fejlett gazdaságokban egyre erőteljesebbé válik.



"Stresszmentes munkahelyek a IKT szektorban" című projekt a
GINOP-5.3.5-18-2019-00112 azonosítószámú pályázat keretén belül





“Stresszmentes munkahelyek az IKT szektorban” projekt keretében összeállított egyéni cselekvési terv

2. Egyéni cselekvési terv

Az egyéni cselekvési terv a munkavállalókat érintően tartalmazza azokat a fejlesztendő és fejleszhető területeket, javaslatokat, módosítási lehetőségeket és eszközöket, melyek által a munkavállalók növelni tudják a hatékonyságukat a stresszkezelésben, ezzel hozzájárulva a minőségi élet és munkahely létesítéséhez. Az egyéni cselekvési terv sikeressége azon múlik, hogy a munkavállalók mennyire ismerik meg a tervet, illetve az abban leírtakat a saját életükre vonatkoztatva, mennyiben használják az új ismereteket, a stresszkezeléshez kidolgozott eszközöket a hétköznapokban. A személyes fejlődés és a stressz hatékony kezelése a munkavállalók és a munkáltatók közös erőfeszítésének eredménye. Fontos kiemelni, hogy amennyiben az egyik fél nem elhivatott, az a másik félre is jelentős hatással van.

Az egyéni cselekvési tervet az IKT szektorban dolgozó munkavállalók és munkáltatók visszajelzései alapján alakítottuk ki. A szektorban két körben végeztünk felméréseket, 2020 nyarán, az első körös kérdőíves felmérés keretében 936 munkavállalót, és 20 munkáltatót érintően, valamint 2021-ben a pilot projekt során 103 munkavállaló és 2 munkáltató bevonásával.

A Fontanus 4 dimenziós stressztérkép felmérése és a pilot projekt tapasztalatai, eredményei alapján az alábbi területeken vannak stresszfaktorok a munkavállalók életében, illetve a munkahelyükön:



“Stresszmentes munkahelyek az IKT szektorban” című projekt a
GINOP-5.3.5-18-2019-00112 azonosítószámú pályázat keretén belül



Nr.	Terület/Tevékenység	Alapvető szükséglet	Javaslatok
1.	Vitális paraméterek biztosítása	<p>I. Oxigénellátottság: Genetikai kódolásunk alapján folyamatosan szükségünk lenne közvetlen légköri levegőre. Erre azonban zárt terekben nem mindig van lehetőség.</p> <p>A hypoxaemia első tünete a nyugtalanság, izgatottság, majd utána az aluszékonyosság. A nyugtalanság amiatt kezdődik el, mert a szervezet észleli, hogy oxigénhiányos állapot alakult ki a testben és igyekszik elirányítani a testet az adott helyszínről, ahol mindezt tapasztalja.</p>	<p>A felmérések során, a munkavállalóktól érkezett visszajelzések alapján megfelelő az otthonuk és a munkahelyük oxigénellátottsága. Konfliktusa abból eredően, hogy a munkahelyen szellőztetnek, 10,8%-nak volt a 936 főből. A pilot projekt során is hasonló eredményt kaptunk (11,7%).</p> <p>A felmérés során az IKT szektorban is kimutattuk, hogy a munkahely oxigén ellátottsága kihat a munkavállalók általános közérzetére.</p> <p><u>Javaslatok:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Naponta 5-10x, min. 3-5 perces szellőztetést végezzünk - évszaktól függetlenül - a munkahelyen és az otthonunkban is. A szellőztetést megelőzően a helyiségben lévők megfelelően öltözzenek fel, hogy a hőmérsékletváltozás ne okozzon lehűlést, megfázást. • Belső légkeringető rendszer esetén (annak folyamatos tisztántartása mellett) is naponta többször kapcsoljuk nagyobb fokozatra, a helyiségek átszellőztetése érdekében, amennyiben tehetjük. • Munkaközi szünetekben tartózkodjunk friss levegőn, amennyiben a munkahelyünkön erre lehetőségünk van. • Munka előtt, után sétáljunk a szabadban, lehetőség szerint zöldövezetben, napi min. 20-30 percet.
	Vitális paraméterek biztosítása	<p>II. Fényellátottság: Az emberi szervezet optimális működése szempontjából szükséges a nappali, fényel ellátott órákban a közvetlen teljes spektrumú fénynek való kitettség.</p> <p>A természetes és mesterséges fény között jelentős különbség van, ezt a szervezet meg tudja különböztetni.</p>	<p>A 2020-ban végzett munkáltatói felmérés alapján 30% -ban minden munkaterületnél van közvetlen természetes fény, 55%-ban pedig a munkaterületek 50%-ánál van közvetlen természetes fény, a többi munkaterület meleg fényű izzókkal megvilágított.</p> <p>A megkérdezett munkavállalók 79,8%-a természetes fényben dolgozik. A közvetlen munkatér megvilágítása kapcsán 64,9% megfelelő, meleg fényben dolgozik, ami a monitoron nem tükröződik, nem árnyékolódik.</p>

		<p>Az UV-mentes, mesterséges fény hatására a stresszhormonok szintje jelentősen emelkedik a testben, teljes spektrumú fény használata mellett ez a hatás nem fejlődik ki.</p>	<p>A pilot során hasonló eredményeket kaptunk: 75,7%-ban van természetes fény a közvetlen munkaterületen, míg 71,8% azok aránya, akiknél a munkatér megvilágítása természetes fényel/meleg fényű izzókkal történik, a monitoron fény nem tükröződik, a munkafolyamatok alatt semmi nem árnyékolódik. Azon munkavállalók esetében - nagyságrendileg a munkavállalók 20-25%-a, ahol a munkaterületen nincs természetes fény, vagy hideg fényű izzóval megvilágított helyiségben tartózkodik hosszabb ideig, a <u>javaslatok</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A munkaterületet/életterületet (lehetőség szerint) világítsuk meg plusz meleg fényű izzóval. • Naponta sétáljunk többször természetes fényben. • Munkaközi szünetekben, amennyiben tehetjük, tartózkodjunk természetes fényben a megfelelő UV védelem mellett.
<p>Vitális paraméterek biztosítása</p>		<p>III. Hanghatások, zajok: Az 40 dB vagy annál magasabb zajhatás a szervezetben a stresszhormon termelés növekedését eredményezi.</p> <p>A városi életvitel mellett az alacsony frekvenciájú infrahangok (16-20Hz) is megtalálhatóak, pl. egy útépítő géppark munkája vagy más nagyobb gépek használata nyomán. Az infrahangok hatása: szorongás, nyugtalanság, rosszkedv, félelem, hideg érzés a gerinc mentén, nyomás a mellkason.</p>	<p>A felmérések során kimutatható volt a munkahelyi környezet tekintetében a zajosabb környezet hatása a munkavállalókra. Szignifikánsan több betegségben szenved, évente több panasza és orvosnál való megjelenése van azoknak a munkavállalóknak, akik zajos környezetben dolgoznak. Ezenkívül szignifikánsan több dolog miatt aggódnak (81,8%) a zajos környezetben dolgozók.</p> <p>A pilot projekt során noha végeztünk zajszintmérést, a kapott értéket nem vehetjük alapul, tekintettel arra, hogy a felmérésre a COVID19 pandémia helyzet ideje alatt került sor, amikor is a munkavállalók többsége home office-ban dolgozott, az irodák nagy részében pedig épp ezért átalakítási munkálatokat folytattak.</p> <p>Az otthon érő hanghatásokra rákérdezve 3,9% volt az, aki szerint “A lakásom/házam zajos, heti 3-4x vannak is zavaró hanghatások.”</p> <p>A megkérdezettek fennmaradó része, 96,1% szerint a házuk/lakásuk csendes, vagy alapvetően csendes.</p> <p><u>Javaslatok:</u> Végeztessünk zajszintmérést a munkahelyen/otthon, ami alapján eldönthetjük, hogy irritatív tartományban van-e a zaj szintje.</p>

			<p>Amennyiben nincs lehetőség zajszintmérésre, abban az esetben is alkalmazhatjuk az alábbi javaslatokat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha <i>irritatív</i> a zajszint számunkra, úgy szükséges a zaj forrását lokalizálni és lehetőség szerint megszüntetni, illetve áthelyezni a munka-/életterünk közvetlen hatósugarából. <ul style="list-style-type: none"> ○ Amennyiben a zaj megszüntetése nem lehetséges, úgy vegyük számításba a munkaterület/élettér hangszigetelésének lehetőségét. ○ További lehetőség a munka-/életterület megváltoztatása, költözés. • Amennyiben <i>a zaj nem irritatív tartományban van</i>, vagy a zajcsökkentést követően is zavaró hanghatás áll fenn, úgy valószínűleg az egyéni zajszint toleranciánk alacsony. Feltehető, hogy a zaj kihat a figyelmünkre is. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ebben az esetben a figyelmünk és az összpontosítási képességünk fejlesztése javasolt. Ez képzések mellett fejlesztő játékokkal is fejleszhető. (https://www.castle-of-mind.com) ○ Ezek mellett lehetőség zajmentesebb munka/élettérbe áhelyeztetni magunkat.
Vitalis paraméterek biztosítása		<p>IV. Szagok: Az emberben genetikailag kódolt a könnyű kondicionálhatóság a szagingereken keresztül. Ez azt jelenti, hogy egy kellemetlen szag védekezési reflexet (pl. stresszreakciót) válthat ki a szervezetből.</p>	<p>A rendszeresen visszatérő irritáló szaghatás komoly stresszor lehet a szervezet számára. Összefüggés mutatkozott a munkahelyen érzékelhető kellemetlen szaghatások és az ügyfél oldalról ill. munkatársak részéről érkező agresszió mértéke között (25,9%-48,8%).</p> <p><u>Javaslatok:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Javasolt azonosítani, és megszüntetni a zavaró szagok forrását (pl. irodai konyha, szemetes szaga,erőteljesebb izzadás szaga, stb.). • Naponta 5-10x, min. 3-5 percben szellőztessünk - évszaktól függetlenül - a munka-/életterünkben. A szellőztetést megelőzően öltözzünk fel megfelelően és a helyiségben lévők is tegyenek így, hogy a hőmérsékletváltozás ne okozzon lehűlést, megfázást.

		<ul style="list-style-type: none"> Alkalmazhatunk illatosítót, párologtatót (elsődlegesen természetes illóolajokat) a munka/életterben, mely egyszerre támogatja a levegő páratartalmának szabályozását és a szagok semlegességét. Amennyiben általánosan zavaró szaghatás nem áll fenn, de továbbra is zavarónak éljük meg, úgy kezdeményezhetjük áthelyezésünket, átköltözésünket egy olyan munka/életterbe ahol a zavaró szaghatás nem áll fenn.
Vitális paraméterek biztosítása	<p>V. Folyadékellátottság: A folyadékháztartás kényes rendszer: míg tápanyag nélkül hetekig bírja a szervezet, víz nélkül mindössze pár napig. A folyadékhiányos állapot ismérve pl: szomjúság, száraz száj, száraz, viszkető bőr. Mindezeket túl jelentkezhet koncentrációzavar, gyengeség, szédülés, fejfájás, vagy akár migrén, emésztési zavarok, ízületi fájdalmak, valamint komoly nyaki és deréktáji fájdalom is jelentkezhet, előzetes megerőltetés nélkül. Ezek külön-külön is stresszorként élhetők meg.</p>	<p>A napi ajánlott vízfogyasztás min. 2-2,5 liter. A pilot projektben résztvevő munkavállalók 85,4%-a válaszolta azt, hogy a munkaidő alatt bármikor van lehetősége folyadékot fogyasztani. 32% esetben azonban, ezek mellett is, a bevitt napi folyadék mennyisége nem haladja meg a 1,5 litert.</p> <p><u>Javaslatok:</u> Ismereteink szélesítése a folyadékellátottság fontosságáról. Javasolt megfigyelni a folyadékellátottságunk esetében a napi bevitt folyadék mennyiségét, típusát. Ellenőrizzük hogy naponta mennyi folyadékot fogyasztunk, illetve mik azok a tényezők, melyek kihatnak a folyadékfogyasztásunkra.</p> <ul style="list-style-type: none"> Amennyiben azt tapasztaljuk, hogy a folyadékellátottság nem megfelelő, úgy figyeljünk rá, hogy naponta legalább 6-8 pohár (2,5dl-es), vagy a nappali időszakban óránként min. 1-1,5 dl vizet fogyasszunk. Amennyiben a folyadékellátottságunk megfelelő, úgy ellenőrizzük azon szerek, élvezeti cikkek fogyasztását, melyek vízelvonást eredményezhetnek (pl: tea, kávé, koffein tartalmú italok). Amennyiben találunk ilyeneket az életünkben, javasolt elhagynunk, csökkentenünk, a vízelvonást kiváltó szer(ek) fogyasztását. Amennyiben a napi folyadékbevitel mennyisége azért nem megfelelő, mert nincs lehetőségünk a munkaidő alatt szünetet tartani (inni, mosdóba menni, stb.), úgy mindenképpen javasolt a feladataink átszervezése, ennek érdekében szükség esetén

	<p>Vitális paraméterek biztosítása</p>	<p>VI. Tápanyagbevitel: A tápanyaghiány - hétköznapi nyelven szólva az éhség - teljesen indokoltan indítja meg a vészreakciót a szervezetben, mert ez valóban lehet olyan állapot, amely a fizikai létezést veszélyezteti. Mind a mennyiségi, mind a minőségi éhezés alapvetően beindítja a stresszhormon termelést a szervezetben.</p>	<p>egyeztetni a munkáltatónkkal, hogy a szervezetünk számára a napi folyadékmennyiséget biztosítani tudjuk.</p> <p>A 936 fővel történt felmérésnél, a kérdőívet kitöltő munkavállalók 51,6%-ára jellemző, hogy napi háromszor étkeznek. 245 fő esetében fordul elő, hogy a munkavállalók ennél kevesebb 1, illetve 2 étkezéssel tevékenykedik végig a napot (26,2 %).</p> <p>A rendszeresség tekintetében azonban elmondható, hogy a kérdőívet kitöltők 77%-ánál nincs folyamatos rendszeresség az étkezésekben.</p> <p>A felmérés alapján elmondható, hogy többségében (69,8-90,6%) nem a munkahelyi körülmények, időbeosztás, szabályok okozták azt ha valaki kevesebbszer eszik, mint 3, hanem egyéni indokok.</p> <p><u>Javaslatok:</u></p> <p>Ismereteink szélesítése a tápanyag-ellátottság fontosságáról.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amennyiben a táplálékbevitel és tápanyag-ellátottság nem megfelelő, úgy napi min. 2-3 étkezés ajánlott, figyelembe véve a napi mozgásunk intenzitását, és az egyéni körülményeinket (pl. nem, testsúly, vércsoport, esetleges betegségek, stb.) • Amennyiben a táplálkozás rendszeressége és a fogyasztott táplálék mértéke megfelelő úgy a bevitt táplálék tápanyagtartalmát javasolt ellenőriznünk. A felülvizsgálat után az esetleges hiányzó tápanyagokat javasolt pótolni a szervezetünkben. • Amennyiben a táplálkozás rendszeressége, a fogyasztott táplálék mennyisége és minősége is megfelelő, úgy ellenőrizendő az élvezeti cikkek fogyasztása (pl.cigaretta, alkohol). A vizsgálat eredményétől függően ezen cikkek fogyasztását javasolt csökkenteni/ befejezni, az egészségünk érdekében. • Amennyiben a tápanyagbevitel megfelelő, úgy ellenőrizendő, hogy az esetlegesen fogyasztott gyógyszerek kihatnak-e a tápanyag-ellátottságunkra. Szükség esetén érdemes
--	--	--	---

			<p>körülményeket szükséges végigvenni, és amennyiben van olyan, ami megszüntethető, azt javasolt megszüntetni.</p> <ul style="list-style-type: none"> Egyéni felmérés az alvás minőségre és az egészségi állapotunkra vonatkozóan. Illetve egyedi kezelés a felmérés alapján. (A felmérésre, kezelésre vonatkozóan lehetőségek: fontanus.hu/fontanus-egeszsegkozpont/)
Vitális paraméterek biztosítása	<p>VII. Mozgás: A testünk tömegének jelentős részét a mozgásszervrendszerünk adja ki, ami azt is jelzi számunkra, hogy a testünk lényegében mozgásra van kitalálva. Testünknek szüksége van mozgásra és a mozgás lehetőségére. Amennyiben ez nem biztosított, az szintén stresszkörülménynek számít. Emellett a hatékony munkavégzéshez szükséges képességek (pl. kommunikáció, helyzetfelismerés, döntéshozatali képesség) fejlesztésében is ugyancsak kulcsszerepet játszik a mozgás, ennek hiánya hátrányokhoz vezethet.</p>	<p>A munkavállalók 26,8%-a mozog rendszeresen heti 3 vagy több alkalommal. 39,5% pedig nem mozog egyáltalán heti rendszerességgel. A pilot során kapott érték: 19,4% a rendszeresen, legalább heti 3 alkalommal mozgók és 46,6% az egyáltalán nem mozgók száma. A kapott adatok kiértékelésekor többek között szignifikáns korrelációt találtunk a mozgáshoz, sporthoz való hozzáállás és a munkavállaló</p> <ul style="list-style-type: none"> az alvás minősége, mennyisége között, az általános közérzete között az agresszív megnyilvánulásokhoz való hozzáállása között. <p><u>Javaslatok:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ismereteink bővítése a mozgás, sportolás fontosságáról, szervezetünkre gyakorolt hatásáról. Amennyiben nem, vagy hetente keveset/alacsony intenzitással mozgunk/sportolunk, úgy javasolt átszervezni a napi/hetirendünk, hogy min. 2-3 alkalommal biztosítva legyen a megfelelő intenzitású mozgás a szervezetünk számára.. Érdeemes több mozgásformát kipróbálva megtalálni azt/azokat a mozgásokat, amelyek teljeskörűen átmozgatják a testünket (erősítő és nyújtó gyakorlatokat is magába foglalva) és szívesen végezzük őket rendszeresen. Egyéni felmérés az egészségünkre és a mozgásszervrendszerünk állapotára vonatkozóan. (A felmérésre, kezelésre vonatkozóan lehetőségek: fontanus.hu/fontanus-egeszsegkozpont/) 	

Vitalis paraméterek biztosítása		<p>VIII. Élvezeti szerek: az élvezeti cikkek közös tulajdonsága, hogy pozitív élményt nyújtanak az alkalmazók számára. Éppen ezért gyakori, hogy a negatívan megélt stresszhatásokat követően az ember élvezeti szerek alkalmazásával jutalmazza magát. Ezek használata idővel megerősítéshez vezethet. Az élvezeti szerek használatához a szervezet gyorsan alkalmazkodik, és ugyanazon hatás eléréséhez nagyobb adag bevitelét igényli. Ez kockázati tényezőt jelent az egészségre.</p>	<p>A pilot projektben rákérdeztünk a napi min. 1x alkalmazott élvezeti szerekre. A visszajelzések alapján a munkavállalók 8% használ alkoholt, 55,3%-a koffeint, 19,4%-a nikotint és 2,9% egyéb. A munkaközi szünetek (a munkaidőn belül az ebédidő nem ideértendő) során a munkavállalók 46,6%-a kávézik, 15,5%-a dohányzik.</p> <p><u>Javaslatok:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Amennyiben használunk élvezeti szereket, <ul style="list-style-type: none"> ○ Szélesítsük ismereteinket a szerek hatásairól. ○ Célszerű megfigyelni ezek rövid és hosszú távú hatásait a szervezetünkre, egészségünkre. A hatások ismeretében végig tudjuk gondolni, hogy ezeket mi miatt alkalmazzuk, és valóban szükség van-e ezek használatára. ○ Amennyiben az élvezeti szereket feszültséglevezetés vagy közösségteremtés céljából alkalmazzuk (pl. dohányzás, koffein fogyasztás), javasoltuk átgondolni, hogy milyen más (akár az egyéni cselekvési tervben javasolt eszközök, pl. játék, mozgás, kommunikáció, stb.) lehetőségeink vannak ezek kezelésére, megvalósítására.
Vitalis paraméterek biztosítása		<p>IX. Egészségmegőrzés: Az egyén egészsége hatással van a teljes életére és környezetére. Az egészségi állapot kihat a munkahelyen belüli és kívüli tevékenységeire, szociális kapcsolataira és közvetetten a megélhetésre is. A megfelelő egészségi állapotban lévő munkaerő javítja a munkahelyi hangulatot, a munkavállalói morált, nem szólva a döntéshozatalról, a munkaidő-kihasználásról.</p>	<p>Az egészségmegőrzést szolgáló magatartásnak két alapvető formája van: az egyéni (tanácsadás, nevelés, klinikai beavatkozás) és a közösségi (egészséggazdasági, társadalmi, kulturális, természeti és technikai feltételek javítása).</p> <p>A felmérések eredményeinek kiértékelésekor szignifikáns, pozitív összefüggést találtunk a munkavállalói panaszok, betegségek és az évente előforduló betegségek, kezelendő panaszok száma között, ami azt jelenti, hogy akinek több általános panasza van, az többször is megy orvoshoz és valószínűsíthetően többször is van táppénzen.</p>

			<p>A 2020-as felmérés során az évente 3-5 alkalommal orvoshoz fordulók esetében 36,2% a több diagnosztizált betegséggel rendelkező, gyógyszert szedő munkavállaló, és 9,5% a rendszeres vizsgálatot igénylő.</p> <p>Pilot projekt eredményei alapján a munkavállalók 51,5% 1-3 alkalommal beteg évente. Azon dolgozók aránya, akik évente 3-10> napot töltenek táppénzen 43,7%.</p> <p>A munkavállalóknak egy jelentős hányadának fizikai állapota javítandó (panaszok, betegségek), ami mindenképpen kihat a munkahelyi hangulatra, a munkavégzés hatékonyságára.</p> <p><u>Javaslatok:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ismereteink szélesítése az egészségtudatosságról. • Figyeljünk az alapvető vitális paraméterek kielégítésére (pl. evés, ivás, alvás, mozgás). Ehhez az egyéni cselekvési terv hasznos ismereteket tartalmaz. • Javasolt az időszakos szűrővizsgálatok elvégzése. • A hétköznapi tevékenységek során tapasztalt feszültség hatékony kezeléséhez javasolt tisztázni magunk számára a céljainkat, motivációnkat. • Amennyiben feszültséget okoz számunkra az, hogy a napi teendők száma meghaladja a rendelkezésre álló időnket, kapacitásunkat, úgy alkalmazzunk feladatlistát, amelyen nyomon tudjuk követni az adott időszakra tervezett tevékenységeinket.
--	--	--	---

Nr.	Terület/Tevékenység	Ismeretek a területhez kapcsolódóan	Javaslatok
2.	Kommunikáció	<p>I. Emberi kapcsolatok: Az ember alapvetően társas lény. Stressztűrő képességét jelentősen meghatározza, hogy kinek mennyi ideje és lehetősége van a szociális kapcsolatait ápolni. Kutatási eredmények is azt mutatják, hogy a stressztűrő képessége jobb azoknak, akik közösségben élnek, olyan emberekkel, akikkel napi szinten beszélgetnek is.</p> <p>Stresszhelyzetben vagy a stresszállapot kialakulását követően sok emberben megjelenik az igény a közösségének tagjaival (családtagok, barátok) való valamilyen formájú kommunikációra.</p> <p>Szükséges azonban azzal is számolni, hogy amennyiben a kommunikáció nem tud megvalósulni, vagy a kommunikáció folyamata valahol elakad, az feszültséget, stresszt fog kelteni.</p>	<p>A válaszadók több mint harmadának (48,3%) lehetősége van heti rendszerességgel találkozni a <i>nem közvetlen családtagokkal, barátokkal</i>. A munkavállalók válaszadását tekintve 43,8%-uknak élénk szociális kapcsolati rendszere van.</p> <p>A pilot projektben résztvevők válaszai alapján egy nap folyamán a munkavállalók 69,9%-át keresik munkán kívüli témával kapcsolatban telefonon/chaten/emailben. Munkaidőn kívül pedig heti rendszerességgel 46,6% 1-4 emberrel, 52,4% pedig 4-nél több emberrel tart kapcsolatot.</p> <p>A szektorban történt felmérés alapján a kommunikációs képességekre vonatkozóan összességében elmondható, hogy azon munkahelyeken, ahol a munkáltatók a munkavállalóik esetében magasabb kommunikációs képességszintet jeleztek, kevesebb az ügyféloldali agresszív megnyilvánulások aránya.</p> <p>Ugyanez megfigyelhető a konfliktuskezelési képesség tekintetében is, ahol ugyancsak fontos szerepet játszik, hogy ki hogyan fejezi ki magát, illetve érti meg a másik felet.</p> <p><u>Javaslatok:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Figyeljünk oda, az emberi kapcsolataink ápolására és arra, hogy tartalmas beszélgetés keretében megosszuk a tapasztalatainkat a velünk együtt élőkkel (pl. családtagok, barátok). • Munkatársainkkal heti 1x 10-20 perces közös beszélgetés keretében célszerű átbeszélni a tapasztalatokat, illetve röviden elmondani, mi az, ami foglalkoztat bennünket (pl. siker, vagy nehézség a munkában, magánéletben). Ez csapatépítésként is alkalmazható. • Javasolt figyelemmel kísérni a saját kommunikációnkat, valamint szavaink jelentéstartalmát tisztázni önmagunk

			számára. Emberi kapcsolatainknál számos probléma és félreértés kerülhető el, amennyiben szem előtt tartjuk azt, hogy az eltérő tapasztalatok miatt a használt szavak jelentése nem azonos. Figyelve önmagunkra és a velünk kapcsolatban állókra a félreértések kérdésekkel és a fogalmak egyeztetésével feloldhatóak, illetve elkerülhetőek.
--	--	--	--

Nr.	Terület/Tevékenység	Ismeretek a területhez kapcsolódóan	Javaslatok
3.	Önképzés, önfejlesztés, edukáció	<p>II. Ismeretszerzés: Az ismeret- és tudáshiány bizonytalanságérzetet generál, melyet stresszfaktorként él meg a szervezet ugyanúgy, mint egy létfenntartási alaptényezőt.</p> <p>Az egész életen át tartó tanulás nem csupán a szakmai előremenetel kapcsán fontos, hanem abból a szempontból is, hogy a folyamatosan változó környezetről mindig aktuális ismeretekkel rendelkezzen az ember, ezáltal az adott szituációnak megfelelően tudjon eljárni.</p>	<p>A pilot projektben történt felmérés alapján a munkavállalók 70,8%-a az elmúlt 1-5 évben nem tanult, nem képezte magát. A munkahelyi képzésekre rákérdezve a munkáltatóknál a 25%-nál nincs a munkahelyen képzés.</p> <p><u>Javaslatok:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● A felmérések alapján javasolt az alábbi területeken új ismereteket szerezni, illetve képezni magunkat: <ul style="list-style-type: none"> ○ Az alapvető emberi szükségletek (vitalis paraméterek pl. alvás, evés, ivás, mozgás) kielégítésének fontossága, kiemelt szerepe és a mindennapjainkban megélt stressz összefüggései kapcsán. ○ A Sars-Cov-19 pandémia aktuális helyzetével kapcsolatban a vírusról, annak terjedéséről és a vírus elleni védekezés lehetőségeiről. <p>Lehetőségek ismeretszerzés és képzés kapcsán: fontanus.hu</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tudásátadás szervezése munkahelyen belül, egymás között. Olyan rövid ismeretátadás, ahol a munkafolyamatokra vonatkozó szabályok, előírások betartása mellett az adott

			<p>munkacsoportokon belül az egyedi szaktudás megosztásra kerülhet egymással.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetenciafejlesztés (pl. kommunikáció, döntéshozatal, konfliktuskezelés, stb.) gyakorlatorientált képzésekkel, illetve játékosan. A kompetenciafejlesztés, fejlesztő társasjátékok segítségével otthon és a munkahelyen is megvalósítható. A játék a családdal, illetve a munkahelyen a kollégákkal közösségteremtő, csapatépítő tevékenység, illetve hatékony stresszkezelési eszköz. (pl. https://www.castle-of-mind.com, https://tarsasjatekok.com, https://fejlesztojatekvilag.hu/)
--	--	--	--

Nr.	Terület/Tevékenység	Ismeretek a területhez kapcsolódóan	Javaslatok
4.	Időkezelés, rendezettség	<p>II. Napirend és rendezettség kialakítása, megteremtése: Az időpontok, határidők, melyek előre ismertek, egyfajta rendezettséget hoznak a hétköznapokba, míg azon határidők, időpontok, melyek váratlanok, többnyire káoszt és ezzel pánikot és stresszt okozhatnak. Az események váratlansága kihat az emberi szervezet életfolyamataira (evés, alvás, ivás) és a gondolkodásra is.</p>	<p>Az időkezelésre rákérdezve, a pilot projektben megkérdezettek 63,2%-a tapasztalja az időszorítást. 18,5% pedig rendszeresen, vagy gyakran kap rövid határidejű munkát, ami miatt sokszor túlórázik, vagy azok megvalósításán járnak a gondolatai munkaidő után is.</p> <p><u>Javaslatok:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Munka és a magánélet összehangolása, illetve az időkezelés tekintetében javasolt rendezettséget kialakítani a hétköznapjainkban. A rendezettség nem pusztán a napunk időbeli beosztását, teinőink szervezését, fizikai környezetünk rendezését jelenti, hanem azt is, hogy nap végén rendezzük a gondolatainkat. Végiggondoljuk, mit tapasztaltunk adott napon, mint tervezünk el és mit tudtunk abból megvalósítani, szükséges-e változtatunk a jövőben, és ha igen, mit. • Szükség esetén alkalmazzunk feladatlistát, amelyen nyomon tudjuk követni az adott időszakra tervezett tevékenységeinket, és azok előrehaladását.

Nr.	Terület/Tevékenység	Ismeretek a területhez kapcsolódóan	Javaslatok
5.	Munkakörnyezet, munkahelyi és otthoni ergonómia	<p>I. Munkahely, irodák kialakítása: Átlagosan az életünk 1/3-át, az ébren töltött időnk 1/2-ét töltjük a munkahelyi környezetben, ezért fontos, hogy ott milyen környezet vesz minket körül. A fizikai jellemzők nem csupán az élettani paramétereinket befolyásolhatják.</p>	<p>A munkakörnyezet - noha sokszor nem vagyunk ennek tudatában - kihat a hangulatunkra, élethez, munkához való hozzáállásunkra is.</p> <p>A munkavállalók által adott válaszokból az derült ki a 2020-as felméréskor, hogy a munkavállalók 81,1%-ban elégedettek a munkakörnyezet ergonomikus kialakításával és van lehetőségük a munkakörnyezetüket egyedi igények kialakításával módosítani.</p> <p>A pilot projektben 29,1%-a volt a munkavállalóknak, akik azt a választ adták a berendezések, munkakörnyezet komfortjára vonatkozóan, hogy “A berendezések több, mint 5 évesek, a munkahely az egyéni bútortípus és -méretigényeket nem tudja figyelembe venni.”</p> <p>A munkaterületre és a tárolófelületre rákérdezve a munkavállalók esetében a válaszadók 68%-a, a pilot projekt résztvevői közül 64,1% vallotta azt, hogy a munkaterület mérete teljesen ideális a munkájához.</p> <p>A pilot projektben 88,4% válaszolt úgy, hogy “Teljesen ideális számomra a tárolóterület mérete, kényelmesen elférek, rendet tudok tartani.” vagy a “Többnyire kényelmesen elférnek a dolgok, eszközök amelyekkel dolgozok, rendet tudok tartani.”</p> <p><u>Javaslatok:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Javasolt végiggondolni, hogy a munkahely esetében: <ul style="list-style-type: none"> ○ a munkavégzéshez szükséges feltételek ki vannak-e alakítva (pl. megfelelő tárolófelület/terület, a használt gépeket figyelembe véve megfelelő áramellátás, a munkafolyamatok támogatásához eszközök stb.) ○ megfelelő-e az irodák komfort fokozata ○ biztosítva van-e a környezet a munkavégzéshez és a munkavégzés alatti tevékenységek elvégzéséhez. (megfelelő méretű íróasztal, illetve a dolgozói létszámhoz elegendő a konyha, mellékhelyiség száma, mérete, tárolóterületet, öltözőt kabátoknak, táskáknak, központi

			<p>területet a nyomtatók, egyéb irodai berendezések számára).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Amennyiben a kialakítás, ergonómia kapcsán felmerül az átalakítás igénye, úgy érdemes jelezni a munkáltató felé a módosítási, átalakítási igényeket. ○ Amennyiben a javítás nem lehetséges, de szükséges, úgy érdemes a munkáltató felé jelezni a problémát és közösen megtalálni a mindkét fél számára optimális megoldást.
Munkakörnyezet, munkahelyi és otthoni ergonómia		<p>II. Személyes tér: A szorosan vett személyes tér (ún. intim szféra) átlagosan 45-60 cm sugarú kör. Azokon a területeken, ahol alacsonyabb a népsűrűség (pl. ritkán lakott területeken élők esetén) ez megnőhet 100-120 cm-ig.</p>	<p>A pilot projektben résztvevő munkahelyeken munkavégzésre kijelölt irodák tekintetében a munkáltatóktól visszajövő válaszok alapján a maximális létszám az esetek 50%-ban 3-6 fő és 50%-ban 20 fő feletti. Az 1 munkavállalóra jutó m² száma pedig a válaszadók 50%-nál nagyobb, mint 5 m². A munkavállalóktól érkezett visszajelzések zömében hasonlóak.</p> <p>Emelett a résztvevő munkavállalók 75,5%-a válaszolta azt, hogy “Az asztalom mellett van több mint 1 nm terület, ahol ki tudom mozgatni a testem.” 74,8 % esetében pedig “Az otthonomban van annyi privát terem, amennyire szükségem van.”</p> <p><u>Javaslatok:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ellenőrizzük, hogy az alapvető személyes tér (min. 1,2-2 m²) rendelkezésünkre áll-e. ● Amennyiben a munkahelyünkön nincs biztosítva megfelelő személyes tér (min. 1,2-2 m²), úgy a lehetséges intézkedések: <ul style="list-style-type: none"> ○ kérelmezni az iroda átalakítását, amennyiben van rá lehetőség ○ kérelmezni az áthelyezést egy másik irodába ○ kérelmezni a munkavégzést home office-ban ○ munkaközi szünetekben lehetőség szerint tartózkodjunk a szabadban, ott lehetőségünk nyílik elintézni a személyes telefonbeszélgetéseket

			<ul style="list-style-type: none"> ○ a személyes tér hiányából eredő feszültséget sportolás, mozgás segítségével le tudjuk vezetni ● Amennyiben a személyes tér az otthonunkban nem áll rendelkezésre, úgy a lehetséges intézkedések: <ul style="list-style-type: none"> ○ lehetőség szerint alakítsunk ki dolgozó/pihenő sarkot ○ alakítsunk úgy a napi/heti rendünket, hogy tudjunk időt tölteni önállóan (“énidő” beiktatása) ○ a lehetőségeink szerint tartózkodjunk és mozogjunk a szabadban
Munkakörnyezet, munkahelyi és otthoni ergonómia		<p>III. Munkaterület személyessé tétele Az a terület, ahol sokat tartózkodunk, a személyes terünket képezi. Az ismeretlen, vagy idegen területen a szervezet folyamatosan készenléti állapotot tart fenn. Ezt az agy úgy érzékeli, hogy bármikor támadás érheti.</p>	<p>Otthonunk, munkahelyünk személyessé tételével ismeretlen, idegen terület miatt fenntartott készenléti állapotot tudjuk mérsékelni.</p> <p>A pilot projekt eredményei alapján 17,5% válaszolt úgy, hogy “Nincs önálló munkaterületem, amit személyessé tehetek”, további 55,3% korlátozottan, vagy nem teheti személyessé a munkaterületét a munkahelyén.</p> <p>Az otthoni környezetre rákérdezve a válaszadók, 74,8%-nál “Az otthonomban van annyi privát terem, amennyire szükségem van” A fennmaradó 25,2% nincs, vagy nem elegendő a személyes tér otthon.</p> <p><u>Javaslatok:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Javasolt végiggondolni, hogy milyen mértékben van igényünk és lehetőségünk a munkaterületünk személyessé tételére: <ul style="list-style-type: none"> ○ Amennyiben igényünk és lehetőségünk is van rá, hogy munkaterületünket személyessé tegyük, úgy igényeink szerint alakítsuk ki/át a munkaterületünket. ○ Amennyiben lehetőségünk van a munkaterületünk személyessé tételére, de igényünk nincs rá, abban az esetben azt érdemes megfigyelni, hogy tapasztaljuk-e magunknál a folyamatos készenléti állapotot, amennyiben

			<p>- időmenedzsmentje (hatékony időkezelés / időszorítás) között.</p> <p>A szektorban dolgozó munkavállalók mindössze 12,5%-a alszik kielégítő mennyiséget, a további 87,5% ennél kevesebbet.</p> <p>A pilot projektben résztvevők 58,3%-a szerint az ágy, amiben alszik, alapvetően kényelmes. Néha felébrednek, hogy kényelmes fekvő pózt keressenek, reggelente többnyire panaszok nélkül max. heti 1x kelnek úgy, hogy fáj valamijük.</p> <p><u>Javaslatok:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • A pihentető és nyugodt alváshoz ellenőrizzük a fekhelyünket. Amennyiben szükséges, cseréljük vagy alakítsuk át az alvóhelyünk. • Home office esetén, illetve otthoni ülő munkához javasolt ergonómikus ülőhely beszerzése (ez nem feltétlen jelent íróasztalt és irodai széket, sokkal inkább egy olyan megoldás kialakítását, ami a testünk szempontjából ergonómikus, kényelmes számunkra).
--	--	--	--

Nr.	Terület/Tevékenység	Ismeretek a területhez kapcsolódóan	Javaslatok
6.	A munka feltételeinek biztosítása	<p>I. Hatékony munka: A munkafolyamatok gördülékeny, folyamatos kivitelezése egyaránt fontos a munkavállalónak és a munkáltatónak. A nehézkes, illetve akadozó munkafolyamatok, tevékenységek stresszfaktort jelentenek a munkacsoport tagjai számára, és kimutatható veszteséget a szervezetnek.</p>	<p>A munkavállalói oldalt kérdezve az esetek 92,5%-ban a munkaeszközök amortizálása miatt nem, vagy nem hosszú ideig állnak a munkamenetek. Illetve mindössze 1,4% szerint akadozik a munkamenet az eszköزامortizációból kifolyólag. A pilot résztvevők 51,1%-a szerint "A munkaeszközök max. 3 évesek, munkafolyamatok sosem állnak ezek minősége miatt." 6,8% arányban fordul elő olyan, ahol "A munkaeszközök min. 5 évesek, munkafolyamatok az esetek több mint 20-50%-ban állnak ezek minősége miatt."</p> <p><u>Javaslatok:</u></p>

			<ul style="list-style-type: none"> • Az érintett eszközök javítását jelezni a munkáltató, illetékes szervek felé, kitérve arra, hogy az eszközök minősége mely munkafolyamatoknál és milyen mértékben fordul elő. • Amennyiben a javítás nem lehetséges, de szükséges, úgy érdemes az eszköz cseréje kapcsán a munkáltató, illetékes szervek felé jelezni a problémát.
A munka feltételeinek biztosítása	II. Munkafolyamatok szabályozottsága: Az ember folyamatosan egyfajta rendezettségre törekszik. A rendezett környezet és az átgondolt tevékenységek a rendelkezésre álló erőforrások hatékony felhasználását segítik. Míg a tevékenységek szabályozott végrehajtása egyfajta rendezettséget biztosít a hétköznapokban, addig a szabályozatlan, folyamatosan hibás, vagy akadozó tevékenységek, ad hoc problémák stresszt okozhatnak.	A munkavállalók 83,5%-a szerint minden, vagy a legtöbb munkafolyamat szabályozott. A munkafolyamatok szabályozottságára rákérdezve a megkérdezettek 40%-a jelezte (a 2020-as nyár felmérés során 391 fő, a pilot projektben pedig 45 fő), hogy vannak javítandó folyamatok, de ezeket önállóan alakítják. <u>Javaslatok:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Az átalakításra javasolt folyamatokat a munkatársakkal együtt gondoljuk át, gyűjtjük össze és jelezzük a munkáltató felé, hogy melyek ezek és mely pontok esetében javasoljuk az átalakítást/ optimalizálást. 	
A munka feltételeinek biztosítása	III. Együttműködés munkatársakkal, vezetőkkel, társszervezetekkel: a munkahelyen végzett feladatok, tevékenységek végrehajtása során kapcsolatba kerülünk másokkal. Az együttműködés során az ügymenetek szabályozottságából, az eltérő határidőkből és érdekekből eredően félreértések és további nehézségek alakulhatnak ki, melyek egyaránt kihatnak az adott tevékenység megvalósítására és a tevékenységet végzők közérzetére.	A munkatársakkal és vezetőkkel való kapcsolatra rákérdezve a felmérés alapján a munkavállalók 87,5%-ban, a pilot projekt felmérése során pedig 91,3%-ban normális vagy ideális kapcsolatban vannak egymással. A pilot eredményei alapján 59,2%-ban töltenek időt együtt munkán kívül is. A társszervezetekkel való együttműködés kapcsán a pilot projekt eredményei alapján a munkáltató szerint 85%-ban összehangolt, vagy megfelelő az együttműködés más szervezetekkel. A munkavállalók szerint ez az érték 69,9%. 30,1% szerint az együttműködés nagyjából összehangolt, vagy nehézkes. A munkavállalók 85,4%-a 0-10 társszervezettel működik együtt. Az együttműködések hatékonyabbá tételére <u>javaslatok:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Munkatársak, vezetők esetében az együtt dolgozóknak heti 1x 10-20 perces közös beszélgetés szervezése, ahol mindenki meg 	

			<p>tudja osztani röviden a többiekkel, ami foglalkoztatja, ez csapatépítésként is alkalmazható.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vítás helyzet esetén a tények és használt fogalmak tisztázása. • Kommunikáció és konfliktuskezelési képesség fejlesztése, mely segítségével az együttműködés rugalmasabbá tehető. • A munkáltató felé jelezni, mely társszervezetekkel lenne érdemes együttműködési megállapodásokat (SLA-kat) kötni, módosítani az együttműködés kereteinek, feltételeinek szabályozására.
--	--	--	---

Nr.	Terület/Tevékenység	Ismeretek a területhez kapcsolódóan	Javaslatok
7.	Teljesítményértékelés	<p>I. Teljesítményértékelés: A teljesítményértékeléstől gyakran tart az ember. Ennek oka, hogy az értékelés során kapott visszajelzések közvetlen vagy közvetett módon kihathatnak a munkára, a megélhetésre és ezáltal azokra az alapvető emberi szükségletekre, melyel a létezését biztosítani tudja magának az ember.</p>	<p>Alapvetően hasznos, és szükséges is, hogy az elvégzett tevékenységekről, munkáról visszajelzést kapjon a munkavállaló, és ő maga is el tudja mondani a tapasztalatait, ötleteit a munkáltatónak. A munkavállalónak az elvégzett munka minőségével, hatékonyságával értékelve és hibáival, ezáltal van lehetősége szembenézni, szakmailag és emberileg is fejlődni.</p> <p><u>Javaslatok:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Amennyiben a munkahelyünkön nem működik teljesítményértékelés, úgy lehetőség szerint a napi munka során kérjünk visszajelzést a munkánkról, illetve adjunk mi magunk is visszajelzést a tapasztalatokról a munkáltatónak. • Amennyiben a munkahelyünk értékeli a teljesítményünket, és ezidáig ezt stresszfaktorként éltük meg, úgy érdemes átgondolni a fent leírtak ismeretében a teljesítményértékelésben rejlő valós és vélt félelmeket és lehetőségeket.

Nr.	Terület/Tevékenység	Ismeretek a területhez kapcsolódóan	Javaslatok
8.	Szakszervezeti jelenlét	<p>I. Érdekképviselő: a munkavállalói érdekképviselők egyrészt támogatják a kommunikációt a munkavállaló és a munkáltató között, másrészt az adott területen dolgozók egységes érdekeit képviselik, ezáltal támogatva a munkavállalók szükségleteinek kielégítését.</p>	<p>A szektorban végzett felmérés alapján elmondható, hogy az érdekképviselők jelenléte hasznos - ez kiderült a felmérés több pontjából is (pl. lényegesen kevesebb agresszív megnyilvánulás van azokon a munkahelyeken, ahol van érdekképviselő, illetve kevésbé élik meg agresszívnak az adott helyzeteket a munkavállalók).</p> <p><u>Javaslatok:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Amennyiben a munkahelyünkön működik érdekképviselő, úgy probléma esetén érdemes bizalommal fordulni hozzájuk a megoldás érdekében. • Amennyiben nincs érdekképviselői jelenlét, úgy a szakszervezettel felvéve a kapcsolatot kezdeményezhetjük a jelenlét kialakítását.