

“Stresszmentes munkahelyek az IKT szektorban”

A „Stresszmentes munkahelyek az IKT szektorban” című projekt a GINOP-5.3.5-18 „Munkaerőpiaci alkalmazkodóképesség fejlesztését célzó tematikus projektek” felhívás keretében kerül megvalósításra.

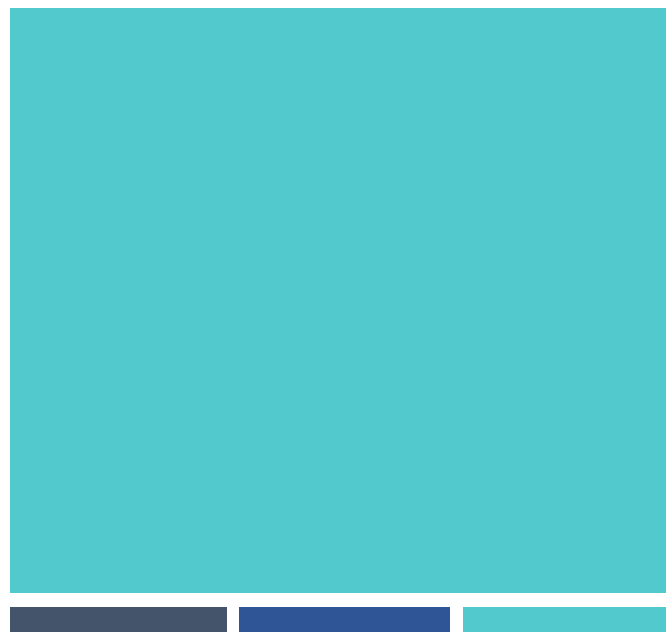
A projekt célcsoportja

Az IKT szektor munkahelyei.

A projekt célja

Javítani a munkavállalók egészségét és munkahelyi jól-létét. Tekintettel arra, hogy a 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.

Célunk továbbá növelni a szervezetek termelékenységét és a versenyképességét, mivel bizonyított az, hogy a munkahelyi környezet minősége fontos a munkateljesítmény szempontjából, egy olyan tényező, amely a technológiailag fejlett gazdaságokban egyre hangsúlyosabbá válik.



Megvalósító szervezetek

Távközlési Szakszervezet (TÁVSZAK)

Fontanus Közhasznú Alapítvány





Mit tudunk a stresszről általában?

A XXI. század talán legnagyobb “betegsége” a stressz a modern, technológiailag fejlett társadalmakban. Nem csupán az emberek egészségére és jól-létére hat, hanem egyre inkább kimutatható módon a munkahelyekre és ezáltal a hatékony munkavégzésre is.

Viselkedésbeli változások, melyeket a stressz okozhat

- Alvászavarok
- Memória- és figyelemzavarok
- Libidócsökkenés
- Táplálkozási zavarok
- Fokozott fogékonyság a szenvedélybetegségekre
- Immunrendszeri aktivitás romlása (betegségekre való fokozott fogékonyság)
- Ingerlékenység, agresszív magatartás

Betegségek, melyeket a stressz okozhat

- Fejfájás, szédülés és /vagy fülzúgás
- Szívproblémák (ritmuszavar, tachycardia, Anginás panaszok, szívinfarktus)
- Magas vérnyomás betegség
- Cukorbetegség
- Emelkedett vérzsírszint
- Érelmeszesedés
- Gyomorfekély, nyombélfekély
- Emésztési zavarok
- Elhízás
- Ízületi és izomfájdalmak
- Allergia és bőrproblémák (ekcéma, herpesz, stb.)
- Menstruációs zavarok, impotencia
- Csökkent fájdalomtűrés



A stressz mechanizmusa megérthető

A stressz hatása a munkavégzésre, a munkavállalók általános állapotára

- A munkavállalók motivációja csökken.
- A munkavállalók kapcsolatlehetőségei csökkennek.
- A munkavállalók egészsége és jól-léte romlik.
- A munkavállalók gyakrabban vagy hosszabb időre esnek ki a munkából, ennek táppénzre, előbb vesztik el munkavégző képességüket.
- A munkamenetben bekövetkező változások többletkiadásokat jelentenek a munkahelyek számára.
- A munkavégzés hatékonysága csökken.
- Az érintett szervezet termelékenysége, versenyképessége csökken.



Fontanus stresszkezelési módszer

A Fontanus Tudományos Módszertani Kutató- és Oktatási Központ stresszkezelési módszere a stressz folyamatának megismeréséhez, a stresszfaktorok feltérképezéséhez nyújt széleskörű ismereteket és eszközöket. A módszer alapja egy 4 dimenziós stressztérkép.

A módszer része széleskörű anatómiai, élettani ismeretek, gyakorlatorientált filozófiai eszközök átadása a feszültség és a stresszhelyzetek megértésére és kezelésére.

A pályázat megvalósítása

A projekt kezdő lépéseként a stresszfaktorok kimutatása és stresszkezelési képességek tanulmányozása érdekében online kérdőíves felmérést végeztünk az IKT szektorban.

A stresszfaktorok felmérése, mind a munkavállalók, mind a munkáltatók esetében a stresszkezelési módszer kidolgozásának első lépése.

A rendelkezésre álló adatokat elhelyeztük a 4 dimenziós stressztérképen és kiértékeljük.

A kiértékelés eredményei és a pilot projekt tapasztalatai alapján megállapítottuk a szektorspecifikus sajátosságokat.

Ezek alapján került összeállításra az *Egyéni cselekvési terv* és az szervezeteket támogató *Intézkedési terv*.



FONTANUS STRESSZKEZELÉSI MÓDSZER

Szakmai háttér

A Fontanus stresszkezelési módszer kidolgozása Török-Szabó Balázs filozófus, kutatásvezető és Dr. Bajzik Éva mozgásszervi rehabilitációs szakorvos nevéhez fűződik.

Minőségi munkahely-teremtés

Módszer a gyakorlatban

A módszer minden érintett szereplő számára segítséget kíván adni a stresszel kapcsolatos fejlesztési kihívások megoldásához, és egyúttal gyakorlati útmutatást tartalmaz a stressz hatékony kezeléséhez.

A módszer középpontjába az ember információfeldolgozásának folyamata, illetve a feszültség megélése és (ösztönös és tanult) kezelése áll.

A módszer elsősorban a hétköznapi életben tapasztalható feszültség optimális felhasználására és a stressz hatékony kezelésére alkalmazható.

Kérdőíves felmérés az IKT szektorban

Az adatgyűjtés 2020. június és november között történt, a kérdőív kitöltése önkéntes volt. A pilot projektre 2021. július és november között került sor.

A projektben megvalósított első körös felmérés kérdőíveit 936 munkavállaló és 20 munkáltató töltötte ki.

A második körös felmérés a pilot projekt keretében a **Telekom** közreműködésével és 100 fő bevonásával valósult meg.



FONTANUS 4 dimenziós stressztérkép

A XXI. században a modern, technológiailag fejlett társadalmakban talán az egyik legnagyobb "betegség" a stressz. A stressz nem csupán az egészségünkre és jólétünkre, a motivációnkra van hatással, hanem egyre inkább kimutatható módon a munkahelyekre és ezáltal a hatékony munkavégzésre is. A stressz megértése, feloldása, az egyéni és munkaerőpiaci alkalmazkodóképesség fejlesztése a munkavállalók és munkáltatók közös érdeke.

A jelen felmérés a GINOP-5.3.5-18-2019-00112 azonosítószámú, "Stresszmentes munkahelyek a IKT szektorban" című projekt keretében jött létre, amelynek célja, hogy feltárja a releváns stresszfaktorokat az IKT szektorbeli munkahelyeken, és azok kezelésére megoldásokat dolgozzon ki ezáltal javítsa a munkahelyi körülményeket. A projektet megvalósító konzorciumi partnerek a Távközlési Szakszervezet (Távszak) és Fontanus Alapítvány.

A FONTANUS 4 dimenziós stressztérkép annak érdekében került kifejlesztésre, hogy mind a munkáltató, mind a munkavállaló esetében megismerésre kerüljenek az őket ért általános és specifikus stresszfaktorok.

A kérdőívekben több irányból közelítettük meg a munkavállalókat, illetve munkáltatókat ért ingerek hatásait, így a kérdőívek kitöltésével a beérkező adatok alapján széleskörű rálátást kaphattunk mind a munkavállalókat mind a munkáltatókat ért stresszfaktorokra és ezek közötti összefüggésekre.

4 dimenziós stressztérkép

Munkavállalói kérdőív tartalma

- A munkahelyen tapasztalható mérhető, számszerűsíthető, egyszerre több embert érintő stresszfaktorok és hatások.
- A munkahelyi stresszfaktorok és hatások, amelyek több embert érintenek, azonban csak az adott egyénből váltanak ki stressz tüneteket.
- Egyedi, munkahelyen kívül tapasztalható stresszfaktorok és hatások, amelyek tényszerűen számszerűsíthetők, egyszerre több embert érintenek és a legtöbb emberből általában kiváltják a stressz tüneteit.
- Egyedi, munkahelyen kívüli stresszfaktorok és hatások, amelyek több embert érintenek, azonban csak az adott egyénből váltanak ki a stressz tüneteket.



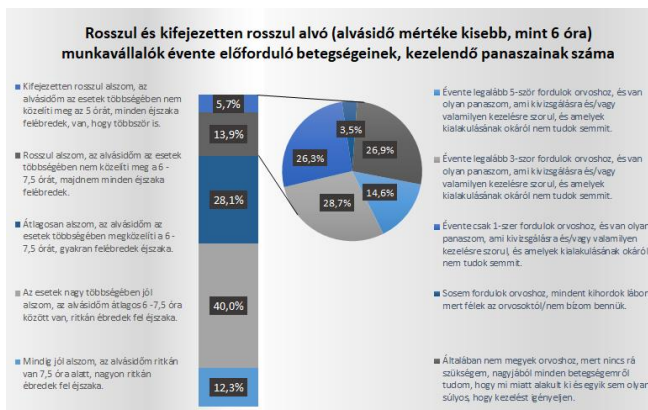
A módszerünk tartalmazza, hogy a stressz az embert éri, és mivel az ember nem választható szét "dolgozó" és "munkahelyen kívüli" részre, ezért a kérdőív által az egyének teljes életvitelére kérdeztünk rá és a lehető legtöbb stresszt okozó paramétert tartalmazta.

Munkáltatói kérdőív tartalma

- A munkahelyen tapasztalható olyan stresszfaktorok és hatások, amelyek tényszerűen mérhetőek, kimutathatók, egyszerre több embert érintenek és a legtöbb emberből általában kiváltják a stressz tüneteit.
- A munkahelyi stresszfaktorok és hatások, amelyek több embert érintenek, azonban csak az adott egyénből váltanak ki a stressz tüneteket.

Kérdőívek és azok eredményei

A felmérés célja az volt, hogy az IKT szektorban a munkáltatók és munkavállalók felmérjük, annak érdekében, hogy minél mélyrehatóbban megismerhessük, alapvetően mi okozza számukra a legnagyobb stresszt.



Munkavállalókat érő stresszfaktorok

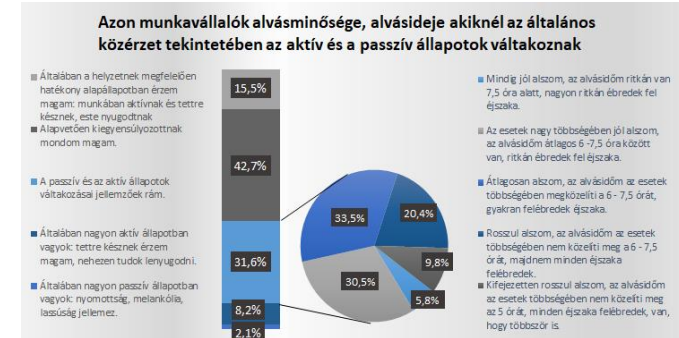
Noha életvitelünkben viszonylag gyors változás következett be az elmúlt évszázadokban, az élettani felépítésünk ma is a több ezer évvel korábbi élettani paraméterekhez igazodik.

Az adatok kiértékeléskor az élettanilag fontos paraméterek közül (munkahelyen és munkahelyen kívüli értékeket vizsgálva), több esetben kaptunk olyan értékeket, melyek az optimális határérték alattiak, vagy épp felettiak voltak.

Mindezek kihatással vannak az egészségre, az általános közérzetre, a teljesítményre, és a nem utolsó sorban a motivációra is.

Élettanilag fontos paraméterek, melyek stresszfaktorok lehetnek

- otthoni és munkahelyi fény és oxigénellátottság
- otthon és munkahelyen tapasztalható hanghatások
- otthon és munkahelyen tapasztalható szaghatások
- alvásidő és alvásminőség
- tápanyagellátottság mennyisége, minősége
- folyadékbevitel mennyisége
- jellemzően 70%-ban ülőmunka végzése mellett, kevés fizikai mozgás
- koffein és nikotin fogyasztás
- SARS-CoV2 pandémia helyzet
- a szociális kapcsolatok száma és minősége alacsony



Leggyakoribb szektorspecifikus stresszfaktorok

- szűk határidők (határidők kezelése)
- a munkakör és munkarend változtatása
- ügyfelek kezelése kapcsán az agresszív megnyilvánulások (fenyegetően fellépő, verbális bántalmazást alkalmazó)

További főbb stresszfaktorok

- a munkahelyi feladatok hatékony ellátásához fontos kompetenciák fejlesztendőek (pl. összpontosítás, frusztrációs tolerancia, a kommunikációs és konfliktuskezelési képesség alacsony)
- munkahely elvesztésétől való félelem
- pandémiás helyzetből eredő plusz tevékenységek

Munkáltatókat érő stresszfactorok

A munkáltatók és munkavállalók stresszorai között jelentős különbség a felelősségvállalás szintje. A munkáltató felel a munkavállaló munkájáért, az eredményekért és a hibákért is. A munkáltató mint vezető az, akinek szükséges átlátnia a munkafolyamatoktól kezdve a személyi kérdésekig mindent az adott munkahelyen.

Tekintettel arra, hogy a munkáltató szerepkörök mögött is embereket találunk, így az előbbi életvitelből eredő, illetve szektorra jellemző stresszfactorok rá is kihatással vannak, az ő munkavégzését, hatékonyságát is befolyásolják.

Általános stresszfactorok

- munkavállalói hiányzások, fluktuáció
- munkavállalók motiválatlansága
- munkavállalók kompetenciáinak fejlesztése
- munkaszervezési nehézségek, új folyamatok bevezetése, korábbiak megszüntetése
- hibás munkavégzésből eredő hibák, panaszok
- határidők betartása és ehhez a munkavállalók támogatása
- piaci, gazdasági helyzet változásainak kihatása a szervezetre



A munkáltatónak mint vezetőnek fontos ismernie az emberei képességeit, hogy a feladatokat optimálisan tudja elosztani és szükség esetén hatékonyan tudjon eljárni a munkaszervezésben.

Szektorspecifikus stresszfactorok

- be nem tartott határidők miatti panaszok száma és/vagy anyagi károk
- ügyfelekkel való kommunikáció és konfliktushelyzetek
- irányszámok (bevétel, létszám, nyereség)betartása

Munkáltatókra hatással lévő további stresszfactorok

- időszakos túlterheltség
- szakmai felkészületlenségből eredő panaszok száma
- gyorsan változó környezet, sok szervezeti változás
- folyamatos szervezeti változás és bizonytalanság
- SARS-CoV2 pandémia helyzet és az abból eredő esetleges átalakítások
- home office munkavégzés

Stressz a munkahelyen

Hétköznapi értelemben munkahelyi stressznek nevezhető a közvetlen a munka során tapasztalt és a munkából fakadó feszültség.

Míg a szervezeti problémák megoldása a szervezet, a munkáltató feladata, addig a stressz egyéni felfogása, megélése a munkavállaló felelőssége.

Mivel a legtöbb esetben a munkaidő a mindennapjaink legalább egyharmadát teszi ki, sokszor a munkahelyen szembesülhetünk olyan feszültségekkel is, amelyek gyökere nem a munkahelyen keresendő.

Látva, hogy a munkahelyi feszültség kezelése és mértéke nem csak a munkavállalón kívül eső okokból adódhat, fontos látni, hogy maga a munkavállaló mennyire elégedett a munkájával, hogy mit él meg ő stressznek, mit pedig kihívásnak. Mindez pedig nagyban függ a személyes tényezőktől, gondolkodásától, egészségi állapotától, munkahelyen kívüli vitális paramétereitől.



„Mindennapi feladatainkat sokszor görcsösen végezzük, mintha folyamatosan azért dolgoznánk, hogy valamit elkerüljünk, ami veszélyeztet – el akarjuk kerülni a munkahely elvesztését, a konfliktusokat, a szembesülést, vagy bármi olyasmit, ami feszültséget szül.”

Török-Szabó B.: A fejlődéspraktika

Stresszkezelési lehetőségek munkavállalóknak

- ismereteink szélesítése a stressz mechanizmusáról (ajánlott tartalom: a pályázat keretében elkészített ismeretterjesztő anyagok)
- az élettanilag fontos paraméterek megfelelő kielégítése
- rendszeres mozgás
- rendezettség megteremtése a tetteinkben és a gondolkodásunkban
- önfejlesztés, képességeink és kompetenciáink folyamatos fejlesztése
- megtalálni a kapcsolatot a motivációnkkal, az egyediségünkkel (ajánlott tartalom: A fejlődéspraktika című könyv (2020 Török-Szabó B))
- kitartás és elengedés egyensúlyának megteremtése az életünkben
- megfelelő mennyiségű és minőségű kommunikáció
- az emberi kapcsolataink megélése és ápolása

A ténylegesen munkahelyhez kapcsolódó stressz forrása a szervezet működésében keresendő, illetve leggyakrabban meg is található.

Szervezeti problémának minősülhet az állandósult túlterheltség, időnyomás, az elvárások és jogkörök tisztázatlansága, az eszköz és erőforráshiány, a rossz munkahelyi légkör, a nem megfelelő ergonómiai és vitális paraméterek, vagy például a megtett erőfeszítések és az elismerés egyensúlytalansága.



Stresszkezelési lehetőségek munkáltatónak

- a megfelelő munkakörnyezet biztosítása (az épület/közvetlen munkatér esetében az élettanilag fontos paraméterek megfelelő biztosítása)
- ismeretterjesztő eladások és hírlevelek keretében a munkavállalók tájékoztatása a stressz mechanizmusáról
- munkavállalók kompetenciafelmérése és képzése (kommunikáció, döntéshozatali képesség, konfliktuskezelés, motiváció)
- a Fontanus Dodeka módszer alkalmazása
- well-being csomagok kialakítása munkavállalóknak
- csapatépítők, valamint munkahelyi beszélgetések, tapasztalatmegosztások szervezése munkavállalóknak
- munkafolyamatok ügyviteli szabályozása
- munkafolyamat-felelősök kinevezése (a munkafolyamatokban történő módosulások kiszűrése érdekében)

A fizikai és mentális megterhelés, a feszültség nem megfelelő kezelése a betegségek kialakulásában és a vitális paraméterek romlásában nagy szerepet játszanak.



A munkáltató a különböző prevenció megoldások palettájának szélesítésével támogatni tudja a munkavállalókat a stresszkezelésben, ezzel hozzájárulva a minőségi és stresszt hatékonyan kezelő munkahelyek létesítéséhez.

A stressz kezelésében, és megismerésében a munkavállaló és munkáltató együttesen nagyobb hatékonysággal tud fellépni.

A „Stresszmentes munkahelyek az IKT szektorban” című projekt a GINOP-5.3.5-18 „Munkaerőpiaci alkalmazkodóképesség fejlesztését célzó tematikus projektek” felhívás keretében kerül megvalósításra.



Konzorciumi partnerek elérhetősége:

*tavszak.hu
alapitvany.fontanus.hu*

Szakmai partner elérhetősége:

fontanus.hu

© Fontanus Közhasznú Alapítvány, 2021

Az összefoglaló 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 anyag átdolgozása, újrapiublikálása tilos, részlete bármely felhasználása a Fontanus Közhasznú Alapítvány nevének felhasználásával egyebekben csak a Fontanus Közhasznú Alapítvány előzetes engedélyével lehetséges.