

2. 4 Mentálhigiéné és munkahelyi stressz

A tevékenység célja

A téma aktualitását az adja, hogy a munka- és szervezet szakpszichológusok megismerkedjenek a modern mentálhigiéné szemlélet alapelveivel, a munkahelyi mentálhigiéné kérdéseivel és lehetőségeivel. Szemléletformáló tudást és beavatkozási stratégiát szándékozik nyújtani a munka világában dolgozó pszichológus számára. Segíteni és irányítani kívánja a pszichológust abban, hogy a szakma emberközpontú és a megelőzés szemléletét képviselő attitűdjét, az ehhez kapcsolódó megoldási módokat megfogalmazza, a gyakorlatban alkalmazza.

A munka világában dolgozó pszichológus, legyen akár tréner, kiválasztással foglalkozó szakember, humán erőforrás menedzser, szükséges, hogy egyeztetni tudja - mentálhigiéné szempontból is - a munkahely és a munkavállaló elvárásait és érdekeit, saját szakmai szemléletével.

Megvalósítandó feladatok

A **mentálhigiéné** fogalma¹ és tárgya szélesen értelmezett, hiszen a lelki egészség meghatározáshoz sokféle, egymással összefüggő tényező csatolható. A cél, hogy a szakember áttekintést kapjon a mentálhigiéné tárgyról, módszereiről, eszközeiről, a prevenció lehetőségeiről, hogy azután ezt beépítse saját pszichológusi tevékenységébe.

A mentálhigiéné szemlélet egyre inkább előtérbe került a munka világában is. A huszadik század második felében humán szociológiai irányzatok² és kutatások támasztották alá, hogy az emberi tényező, a munkavállaló közérzete, a munkahellyel való azonosulása, motivációi, szerepmegfogalmazásai, jelentősen befolyásolják a teljesítményt, hatással vannak a gazdaság mutatóira. A termelést, a fogyasztást, a profit fokozását megcélzó törekvések során az egyénre, a csoportra, a munkavállalóra, a kliensre, a teamre irányult, és irányul napjainkban is, a figyelem.

A munkahelyi történések, vezető és beosztott, munkatársak közötti emberi kapcsolatok, az előremenetel lehetőségei, avagy akadályai megbetegítő hatásúak lehetnek³. Célunk, hogy bemutassuk a mentálhigiéné keretein belül, az egyén, a család és a munkahely lelki egészségét befolyásoló tényezőit, a megelőzés lehetőségeit, a funkciózavarok korai tüneteit, illetve ezek kapcsolódásait, az ebből eredő konfliktuslehetőségeket és feloldásaikat.

¹ Mentálhigiéné (1998): Educatio folyóirat, VII. évf. 2.

² Elton Mayo: The Social Problems of an Industrial civilization

³ Kaucsek, Gy. – Simon, P. (1996): Pszichoterror a munkahelyeken. I-II. Munkaügyi Szemle 2-3 sz.

Az egyén mentálhigiénéje

Az öröklött tulajdonságok, valamint a gyermekkori szocializáció megteremtik az egyén lelki egészségének alapjait. Az egyén harmóniáját jelentősen befolyásolja a magánélet és a társadalomba való bekapcsolódás sikeressége, összehangolása, mind egymással, mind az alapszemélyiséggel.

Az egyén, élete során különböző természetes életszakasz váltási folyamatokon megy keresztül. Történetnek vele véletlenszerű pszichés traumák, kritikus események, amelyek próbára teszik az addig bevált megküzdési technikákat, konfliktus megoldó képességeket.

Az életszakasz váltások, illetve az ezekhez kapcsolódó tipikus krízishelyzetek jellegzetességeinek⁴, dinamikájának, a lehetséges beavatkozásoknak ismerete szükséges az egyén személyes tulajdonságainak, lehetőségeinek föltérképezéséhez. Mindezen stresszek az egészséges populációt érintik. A megoldások mikéntje jelentősen befolyásolja a későbbi pszichés állapotot, a karrierlehetőségeket.

A pubertáskortól kezdve, az inaktívvá válás időszakáig kíséri végig a krízis lélektan alapjait⁵ is nyújtó ismeretanyag a felnőttkor tipikus, mind az életszakasz váltásból, mind úgynevezett akcidentális krízisekből eredő válságait.

A *serdülőkor*⁶ számos feladat elé állítja a fiatalt: el kell kezdeni a szülőkről való leválás folyamatát, meg kell fogalmazni az identitást, értékeket, normákat, és pályát kell választani, illetve a továbbtanulást valamilyen cél irányában meg kell valósítani. Az ekkor szerzett sérülések jelentősen befolyásolják az önértékelést, a szociális szférába való beilleszkedés mikéntjét. Ebben az életkorban alapozódik meg a teljesítménnyel, a sikerrel, a kudarccal való viszony, a hierarchiába való beilleszkedni tudás jellege. A pubertáskorban alakul, színesedik a majdani felnőttre jellemző konfliktuskezelő repertoár. A fel nem dolgozott traumák gyakran a későbbiek során manifesztálódnak, okoznak tüneteket, gördítenek akadályt a társadalomba való harmonikus beilleszkedés elé.

A *fiatal felnőttkor* a munkába állás és a párválasztás időszaka. A munkába állás számos kihívást és kudarc lehetőséget jelent a pályakezdőnek. Az iskolarendszerben megszerzett elméleti és gyakorlati képzettség ritkán elegendő a foglalkozási szerep ellátásához. Megfelelő szociális ügyesség, monotónia tűrés, alkalmazkodási készség, a hierarchiában való tájékozódás, kommunikációs ügyesség, motiváltság, kellő minőségű kontrollfunkciók szükségesek a sikeres elinduláshoz. A legnagyobb kudarc, ha munkanélküliséggel kezdődik egy fiatal "karrierje" a társadalomban.

A foglalkozási szerepszocializáció időszakában a párválasztás izgalmas, konfliktusokkal és krízisekkel terhes "feladata" is megoldásra vár.

A *munkanélküliség*⁷ válsághelyzete nem pusztán az egyén önértékelését, karrier megfogalmazását, de az egész család mentálhigiénés állapotát érinti. A munkanélkülivé válás körülményei: váratlan vagy várt eseményként történik, csak az egyént érinti, avagy egy egész csoportot, milyen életkorban, milyen képzettségű személynél következik be, milyen egzisztenciális következményekkel jár, meghatározza a krízis mélységét és jellegét.

Hosszabb munka nélkül eltöltött idő után hasonló tünetek jelentkeznek mindenképpen: alkalmazkodási-, önértékelési zavar és depresszió.

⁴ Erikson (1963) nyomán

⁵ Telkes, J. (1997): A kríziskoncepció jelentősége a mentálhigiénés gyakorlatban, In: Közösségi mentálhigiéné, Bp, Animula,

⁶ Vikár, Gy. (1998): Az ifjúkor válságai, Bp, Gondolat

⁷ Borgen, W. (1998): A munkanélküliség dinamikája, In: A tanácsadás pszichológiája, szöveggyűjtemény, Nemzeti TK Bp.

A munkanélküliség következményei, a családi kapcsolatokon keresztül, túlmutatnak az egyénen.

A *családalapítás* életszakasa nem pusztán az egyén személyes lelkiállapotát, hanem a munkájához, karrierjéhez való viszonyát is átformálhatja. A családi szerepek az első gyermek születése után többnyire konfliktusba kerülnek a foglalkozási szereppel, ennek feloldása megalapozza a család későbbi egyensúlyát, valamint a karrier építés és megvalósítás stílusát, összehangolását a magánélettel.

A *válás krízise*⁸ ugyan nem a munka világában zajlik, de gyakorisága, és az élet minden területét érintő kihatása miatt, következményei megjelennek a társadalmi szférában is. A válás hosszú folyamat a harmónia ismételt megtalálásáig. Nemcsak az egyén egyik legsúlyosabb válsághelyzete, hanem a gyerekek szocializációját, lelki egészségét is meghatározza lebonyolódásának mikéntje. A kapcsolatok stabilitásának, instabilitásának tényezői, a válási döntést befolyásoló szempontok, a válás dinamikájának, szakaszainak, különböző életkorú gyermekekre való hatásainak és a beavatkozási lehetőségeknek az ismerete szükséges a professzionális segítségnyújtás megfogalmazásához.

A *női szerepváltásból* eredő konfliktus helyzetek a nők tömeges munka vállalásának szükségszerű velejárói. A nők alacsonyabb részvétele a vezető pozíciókban részben a gyakori, és nehezen feloldható szerepkonfliktusokból ered. A családi és munkahelyi szerepek feszültségei nagyobb mértékben érintik a női nemet. A súlyosabb konfliktushelyzetek a férfiakra, az egész családra hatással vannak. A női szerepváltás kríziseinek egy része biológiailag megalapozott, mint terhesség, szülés, klimaktérium. Korunkban a nők nagy százaléka munkavállaló, életszakasz váltásaik megoldásai, ennek színvonalas segítése nem pusztán az egyén, a család, de a munkahelyi mentálhigiéné szempontjából is fontos.

Korunk új jelensége: a *middle-life krízis*. Az életközép korszakában, a harmincas évek végén, negyvenes években az újrakezdés lehetősége jelenthet kisebb nagyobb válsághelyzetet azoknak, akik valamilyen okokból elégedetlenek az addigi életútjukkal. A változtatásra vágyódók szeretnék még egyszer átélni a választás, a döntés, a korrekció lehetőségét. Nyilván az életközép krízis a civilizált országokban fordul elő, leginkább a jobb gazdasági körülmények között élőket érinti. Hazánkban is egyre gyakrabban tapasztaljuk az életközép krízist, részben karrier újrafogalmazási konfliktus, részben magánéleti válság, házassági krízis formájában.

Az *inaktivitás krízise* zárja az élet szakaszokhoz kötődő leggyakoribb konfliktushelyzetek sorát. Tipikus esetben a nyugdíjaztatás időszakában tapasztalható ez a válság, de előállhat súlyosabb betegség, baleset, rokkanttá válás következményeképpen is. A nyugdíjaztatáshoz való alkalmazkodást nehezíti az idős életkorban amúgy is beszűkült adaptációs készség. Az idős kor társadalmi presztízse korunkban lecsökkent, a kreatív hobbik megfogyatkoztak. Gyakran egzisztenciális nehézségek, családi szerepvesztések (gyerekek önállóvá válása, elköltözése) is ehhez az életkorhoz kapcsolódnak.

A *krízisintervenció technikájának elsajátítása*⁹ szemléletformálást és ismereteket ad a pszichológusnak a válsághelyzetben való professzionális segítségnyújtáshoz, amely minden segítő foglalkozásútól elvárható.

A krízisben lévő személy fogékony a beavatkozásra, kész a változásra, a fejlődésre. A krízishelyzet mindenképpen fordulatot jelent az egyén életében, differenciálódhat személyisége, erősödhetnek motivációi, fejlődhetnek megküzdési stratégiái. Kedvezőtlen esetben, lehetséges, hogy pszichés betegségbe torkollik a kellően fel nem dolgozott válsághelyzet.

⁸ Bognár,G.-Telkes,J (1989): A válás lélektana, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó

⁹ Davanloo,H.(1992): A krízis támogatás technikája. In: Rövid dinamikus pszichoterápia. Bp., Animula Kiadó

A család mentálhigiénéje

A különböző fajtájú és mélységű szerepkonfliktusokon keresztül az egyén mentálhigiénés állapota visszahat a család mentálhigiénés helyzetére, illetve annak meghatározó tényezőjévé válhat.

A családi és foglalkozási szerepek leggyakoribb feszültségét az időtényező teremti meg. A sokféle szerep, szerepelvárás megvalósítása nehezen vihető véghez a nap huszonnégy, illetve a hét százhatvannyolc órájában. Mindez állandó büntudati feszültséget, vagy elégtelenségi érzést hagyhat maga után, szerepek közötti konfliktusokat szülhet, vagy önértékelési zavart teremthet.

Bármennyire sikeres is valaki a munkájában, karrierjében, a család, a magánélet kudarcai visszahúzó erővé válhatnak. A feloldatlan konfliktusok a lelki egyensúlyt tartósan alááshatják, pszichés tünetekké, pszichoszomatikus betegséggé terebélyesedhetnek.

Egy szerep egyén általi értelmezése, és a társszereplők elvárásai között feszülő ellentmondások igényes feloldása színvonalas konfliktuskezelő technikákat, kellő önismeretet és önértékelést kíván, mind a munka világában, mind a családi élet terepén. A frusztrációtűrési szintje, a konfliktuskezelő stratégiák minősége, az asszertív viselkedés megléte vagy hiánya mind-mind meghatározza az egyén alkalmazkodóképességét.

Mind a család, mind a munkahely, vonatkozási csoport az egyén életében. Ezek lehetnek egymással versengők, avagy egymást erősítők. Bármelyik rendszer rugalmatlansága alkalmazkodási zavarokat szülhet.

Az alkalmazkodási zavarok pszichés vagy szociális stresszorokra adott gyakran előforduló maladaptív viselkedési reakciók. A kiváltó konfliktus túlreagálása miatt a tünetek meghaladják a behatásra várható reakciót. A személy eddigi pszichés elhárító mechanizmusával nem képes megbirkózni a kiváltó ágenssel. Vezető tünet: a szorongás, viselkedészavar, érzelmi- vagy hangulatzavar, pszichoszomatikus panasz, szociális visszahúzó, a teljesítőképesség gátoltsága.

A munkahely mentálhigiénéje

Egyén és munkakör, egyén és munkahely harmonikus találkozási sok tényező függvénye. Az adott munkahelyre való belépés előtt már részben eldőlhethet az összeillés mértéke.

A *karrierépítés* módja, a foglalkozásválasztás mikéntje, a képzettség szintje, a motivációk jellege, fontos meghatározója mind az első, mind a későbbi munkába állások szerencsességének. Gyakran a megfelelő képzettség hiánya, illetve a meglévő elméleti-, de hiányzó gyakorlati tudás, avagy a megváltozott elvárásokhoz való alkalmazkodni nem tudás okozza a kezdeti, avagy tartós beilleszkedési nehézségeket. A képességeket, lehetőségeket, motiváltságot, társadalmi igényeket, terhelhetőséget figyelembe vevő választások nem pusztán sikerrel kecsegtetnek, de a személyiség differenciáltságára, érett önismeretre is utalnak.

A munkahelyi stressz, épp úgy eredhet a munkavállaló személyes jellemzőiből, mint a munkakörülményekből, a szankcionálás stílusából, avagy a szerepkonfliktusokból.

A munkával, munkahellyel, teljesítménnyel kapcsolatos szorongást fokozza a nem megfelelő képzettség az alkalmazkodás problematikusága, az önbizalom hiánya, a túlzott konformizmus, alacsony szintű megküzdési készség, szociális ügyetlenség, aktuális pszichés- vagy szomatikus egyensúlyzavarok.

A fokozott stressz eredhet a személy túlzott szorongáskészségéből, de gyakran a munkakörülmények magyarázzák fölléptét. A korunkra jellemző magas elvárások, a

teljesítmény centrikusság túlhajszoltságot eredményezhet. Ennek jellemzői, az irritabilitás, alvászavar, beszűkült feszültségtűrés, nagyfokú érzelmi- és hangulati ingadozás, laza mentális kontrollfunkciók, krónikus fáradtság szindróma, dependencia problémák, (alkohol-, drog-, evés-, vásárlás-, játékszenvedély), pszichoszomatikus tünetképzés. A túlzott igénybevétel sajnálatos következménye lehet: a kiégés.

A rosszul definiált munkafeladatok vagy munkakör, a jutalmazás, büntetés átláthatatlansága, a hierarchiában való tájékozódás zavara, a komfortérzést akadályozó munkakörülmények mind stresszorokként viselkedhetnek

Gyakori oka a fokozott szorongáskészségnek a teljesítmény értékelésének hiánya, avagy esetlegessége. A gyenge teljesítmény rendszerint visszajelzést provokál, de a jó eredmények alig. Ha pusztán a jutalmazási rendszerben, a konkrét teljesítménytől időben távol értékelődik a munka, az alany bizonytalanul válhat, a motiváció gyengülhet, szorongáskészsége fokozódhat.

A motiválásnak nem pusztán az anyagiak, a juttatások, de a gyakori, megerősítő visszajelzések is fontos eszközei, mind a munkavállaló megtartása, mind pszichés harmóniájának megőrzése céljából.

A hierarchiához, a követelményekhez való alkalmazkodási zavarok sajátos formája a *túlalkalmazkodás*. A szabályok iránti odaadás eszköz helyett céllá válik, amely akadályozza a hatékonyságot, gátolja a rugalmasságot, a változásra való gyors reagálást. Ilyen esetben növekszik a feszültségérzés, a hangulati labilitás, impulzív zavarok, függőségi problémák léphetnek fel. A munkahelyen szolgai fegyelmezett és készségesség, a magánéletben despotizmusba fordulhat át.

A munkahellyel való magas szintű azonosulás a teljesítménynövelés, és a közérzetjavítás egyik eszköze lett korunkban. A munka világában dolgozó pszichológus gyakran a munkahelyi csoport összetartó erejének fokozásával foglalkozik.

A munkahelyi csoportnak előnyös, ha vonatkozási csoporttá válik, hiszen ez kohézióját jelentősen növeli, teljesítményt, közérzetet, elkötelezettséget, motiváltságot fokoz, legitimitást teremt, csökkenti a fluktuációt. A túlzott involválódás viszont a sikeres működés akadálya lehet. Ilyenkor gyengülhet az egyéb csoportokkal való azonosulás, (például a családdal), szűkülhet a személy szuverenitása, kreativitása, alkalmazkodó képessége. A rosszul értelmezett konformizmus kiválthatja a változással szembeni ellenállást, a rugalmatlanságot. Munkamániát provokálhat, amely korunk új keletű függőségi problémája.

A *munkamánia* során függőség alakul ki a munkával szemben. Az egyén csak a munkavégzés keretei között érzi jól magát, túlzottan involválódik, nehezen fejezi be a munkát. Bizonytalan a szabad társas kapcsolatokban, a pihenés megszokott formái feszültté teszik, (hétvége, szabadság), a személyiség merevebb lesz, elszíntelenedik.

A *munkahelyi pszichoterror*¹⁰, a munkavállalók, illetve alkalmazottak és vezetők között zajló, hosszan tartó, destruktív konfliktus folyamatot jelenti. Inzultusok, zaklatások sorozata következtében az érintetteknél pszichés tünetek, avagy megbetegedések léphetnek fel, önértékelésük tartósan sérülhet.

A pszichoterror jelensége nem pusztán az egyén mentálhigiénés állapotát befolyásolja, hanem a munkavégzés hatékonyságát, a munkaszervezet működését is előnytelenül érinti. Nyugat-európai kutatások szerint a munkavállalók 3-4%-a szenved ettől a problémától, hazai vizsgálatok hasonló gyakoriságot észleltek a fejlett ipari országokéhoz.

A *burnout szindróma*¹¹ az egyik legnehezebben kezelhető, legveszélyesebb munkahelyi pszichés ártalom. Elsősorban segítő foglalkozásúakat, így a munkahelyen dolgozó

¹⁰ Kaucsek, Gy. – Simon, P.(1996): Pszichoterror a munkahelyeken. I-II. Munkaügyi Szemle.2-3 sz

¹¹ Fekete,S (1991) Segítő foglalkozások kockázatai In: Psychiatria Hungarica VI.évf.1. sz.

pszichológust is, érinti, de egyre gyakrabban lehet tapasztalni szélesebb körben a kiégettség tünet együttesét.

Ennek ismerete a pszichológus saját mentálhigiéne szempontjából is igen fontos. A kiégettség tartós érzelmi megterhelések, tartós stressz során lép fel, reménytelenség, kimerültség, inkompetencia érzés, célok elvesztése, csökkent produktivitás, negatív önértékelés, az empátiás készség beszűkülése, emocionális kiürültség tartoznak a leggyakoribb tünetek közé.

Veszélyeztetettek minden olyan pozíciót betöltők, ahol nagy a frusztráció és az érzelmi megterhelés, hiányoznak a teljesítmény mérésének objektív kritériumai, hosszú a munkaidő, bizonytalan a társadalmi presztízse a feladatnak.

A burnout leghatékonyabb terápiája a megelőzés. A klienssel való azonosulás és távolságtartás finom beállítása, a coping stratégiák fejlesztése, a túlzott involválódás kerülése, valamint a védő, a terheket megosztani képes team, mind a prevenció eszköze lehet.

Milyen szakképesítés, milyen kompetenciák és készségek szükségesek a feladat eredményes megoldásához?

Módszerek

A munka világában dolgozó pszichológus, akár kiválasztással, humán területtel, karriertervezéssel, továbbképzések irányításával, avagy tréningekkel foglalkozik, az alanyok helyes megítéléséhez, a sikeres stratégia, döntés megtervezéséhez nem nélkülözheti a mentálhigiéne ismereteket.

A válsághelyzetek okainak, jellemzőinek, dinamikájának, a katasztrófa helyzetek sajátosságainak elemzése fontos ismeretanyag a konfliktushelyzetek fölismeréséhez, kezeléséhez.

Az alkalmazkodást elősegítő tényezők ismerete eligazodást nyújthat a munka világában dolgozó pszichológus számára a munkavállaló teherbírásának, coping stratégiáinak megítélésében.

A munkahelyi pszichoszociális klíma célirányos formálása, szervezési és stresszelméleti ismeretek felhasználása, a beilleszkedést segítő módszerek alkalmazása, konfliktuskezelési technikák elsajátítása nemcsak a pszichés tünetek, betegségek, kiégettség megelőzését szolgálják, hanem a munka hatékonyságát, a munkahelyi szervezet racionális működését is támogatják.

A mentálhigiéne szemléletének, eszköztárának, probléma megfogalmazásának, megelőzési és beavatkozási módszerének oktatása a munka világában dolgozó pszichológus számára nem pusztán szemléletformáló, ismereteket nyújtó, illetve beavatkozási stratégiákat megfogalmazó lehetőség, hanem saját lelki egészségének végiggondolására, a pszichológus szerep újrafogalmazására, a kiégettség elkerülésére is lehetőség.

Irodalom

BAKÓ T. (1996): *Verem mélyén* (Könyv a krízisről) Cserépfalvi, Budapest

BOGNÁR G., TELKES, J. (1989): *A válság lélektana* Közgazdasági- és Jogi Könyvkiadó, Budapest

BUDA BÉLA (1997): *Az öngyilkosság* Animula Egyesület, Budapest

BUDA BÉLA (1994): *Mentálhigiéne* (tanulmánygyűjtemény) Animula, Budapest

DAVANLOO, H. (1992): *A krízis támogatás technikája*. In: Rövid dinamikus pszichoterápia. Animula Kiadó, Budapest

- FREEMAN, D. R. (1994): *Házassági krízisek* Animula, Budapest
- FEKETE S. (1991) *Segítő foglalkozások kockázatai* In: *Psychiatria Hungarica* VI.évf.1.
- FORGÁCS J. (1997): *A társas érintkezés pszichológiája* Gondolat, Budapest
- GEREVICH J.(szerk.) (1997): *Közösségi mentálhigiéné* Animula, Budapest
- HAJDUSKA MARIANNA. (1998): *Krízispszichológia*, ELTE előadás jegyzet
- HAJDUSKA MARIANNA (2000): *Mentálhigiéné*, BME előadás jegyzet
- KAUCSEK GYÖRGY, SIMON PÉTER (1996): *Pszichoterror a munkahelyeken*. I-II. Munkaügyi Szemle. 2-3 sz.
- MARMOR, J. (1992): *Krízis-intervenció és dinamikus terápia*. In: Rövid dinamikus pszichoterápia. Animula Kiadó, Budapest
- Mentálhigiéné, (1998) :*Educatio folyóirat*, VII. évf. 2.
- A depresszió határterületei a medicinában* (1994): *Psychiatria Hungarica*, IX. évf. 1.
- A szorongásos kórképek diagnózisa és terápiaja* (1993): *Psychiatria Hungarica*, Supplementum 2.