

A STRESSZ VIZSGÁLATA A DEBRECENI EGYETEM PSZICHIÁTRIAI KLINIKA DOLGOZÓI KÖRÉBEN

EXAMINATION OF STRESS AMONG EMPLOYEES OF DEPARTMENT OF PSYCHIATRY UNIVERSITY OF DEBRECEN

Urszuly Dóra

Debreceni Egyetem, Gazdaságtudományi Kar
Emberi erőforrás tanácsadó MA szak II. évfolyam

ÖSSZEFOGLALÁS

A stressz mindig is az érdeklődés központjában állt, napjainkban sem veszített aktualitásából, hiszen a modern kor egyik legnagyobb problémája, ami betegségek sorozatának elindítója lehet. A stressz mindennapjaink része, számtalan helyzetben találkozhatunk vele. Az egészségügyben dolgozóakra nagy felelősség és teher hárul, kiváltképp a pszichiátrián, ahol gyakran találkozni érzelmileg megterhelő esetekkel. Az emberek gondozása, ápolása stresszel telített munka.

Dolgozatom általános célja, hogy megvizsgáljam, és átfogó képet kapjak arról, hogy a Debreceni Pszichiátriai Klinikán milyen mértékben van jelen a káros stressz, hogyan hat a mindennapi munkavégzésre és teljesítményre. Specifikus célok közé sorolható annak feltérképezése, hogy milyen hatással van a dolgozók munkája a magánéletükre, milyen pszichés, lelki és egészségügyi károsodást okozhat a stressz a pszichiátriai személyzet számára, tapasztalhatók-e a kiégés tünetei, mit és hogyan lehet tenni annak érdekében, hogy ez elkerülhető legyen.

Kutatásaimat a Debreceni Pszichiátriai Klinikáján végeztem. Vizsgálataim során az esettanulmány, a kérdőíves felmérés és az interjú módszereit alkalmaztam.

A vizsgálati eredményekből arra a következtetésre jutottam, hogy a stressz jelen van a szervezetben. A kiégés szempontjából elmondható, hogy jelen pillanatban egy dolgozót sem érint ez a súlyos tünet. Ha bárkinél felmerülne ilyen jellegű probléma, arra meg vannak a megfelelő módszereik, hogy hogyan segítsék át az illetőt a nehezebb időszakon. A támogató környezet, mind a családi, mind a munkahelyi nagyon fontos szerepet játszik abban, hogy elkerülhetőek legyenek a stressz káros hatásainak állandósulásai. Összességében arra a megállapításra jutottam, hogy a stressz komoly problémát jelenthet az egészségügyi dolgozók számára, de szakmai felkészültségük, tapasztalatuk segít abban, hogy elkerüljék a súlyos következményeket.

Kulcsszavak: stressz, pszichiátria, egészségügyi dolgozók, kiégés

ABSTRACT

Stress has always been in the center of interest. Nowadays it has not lost its actuality, either, because it is one of the biggest problems of modern age, which can be the initiator of a series of diseases. Stress is a part of everyday life, there are countless situations where we can find them. Health workers have a great responsibility especially in psychiatry, where they often meet emotionally demanding cases. Caring for people is a stressful job.

The general aim of my study is to examine and get an overall picture of the extent of harmful stress at the Department of Psychiatry of Debrecen and how it affects the everyday work and achievement of employees. My specific aims are to chart how psychiatric workers' private life is affected by their job, what psychical, mental and medical problems can be caused by stress, to find out if the symptoms of burnout can be observed, what needs to be done and what methods can be used to avoid this issue.

I carried out a research at the Department of Psychiatry of Debrecen. During my research I used case study, survey and interview methods.

From the examination results I concluded that stress can be found in the organization. As for burnout we can say that currently non of the employees are affected by this serious symptom. If

this problem should come up, they have the right methods on how to guide the person through the difficult period. A supportive environment, both the family and the workplace are an important factor to avoid the persistence of the harmful effects of stress. Overall, I have found that stress is a serious problem for medical workers, but their professional competence and experience helps them to avoid serious consequences.

Keywords: stress, psychiatry, health workers, burnout

BEVEZETÉS

Dolgozatom középpontjában a munkahelyi stressz és annak hatásai állnak, amit az egészségügyben dolgozók körében vizsgáltam a Debreceni Egyetem Klinikai Központ Pszichiátriai Klinikáján. A téma vizsgálata azért fontos, mert egészségügyi ellátásra bármikor bárkinek lehet szüksége és felmerülhet bennünk a kérdés, hogy azok, akik az egészségünkért felelnek, vajon milyen mindennapi problémákkal küzdenek meg a munkahelyükön.

Selye megfogalmazása szerint a stressz a szervezet nem specifikus válasza bármilyen igénybevételre. A stressz nem szükségszerű rossz, hanem nélkülözhetetlen az élet különböző káros hatásainak leküzdésében, a változó környezeti hatásokhoz való alkalmazkodásban. Az előidéző tényezők, a stresszorok különbözőek lehetnek, mégis lényegileg azonos biológiai stresszt váltanak ki (SELYE, 1976).

Selye János nevéhez fűződik az általános adaptációs szindróma, röviden G.A.S. Az első szakasz az alarm (riasztó) reakció, ilyenkor a szervezetben a stresszorról való találkozás jellegzetes tünetei jelentkeznek. Látható, hogy kezdetben az ellenálló képesség csökken. A következő szakasz az ellenállási szakasz. Ha lehetséges az alkalmazkodás a stresszor folyamatos hatása mellett, akkor kialakulhat a megfelelő ellenállás és az alarm reakció tünetei látszólagosan eltűnnek, az ellenálló képesség a normál szint fölé emelkedik. A harmadik szakasz a kimerülés szakasza. Az alkalmazkodási energia kimerülhet abban az esetben, ha a szervezet túl hosszú ideig ugyanaz a stresszor hatása alatt áll, amihez már korábban alkalmazkodott. Ilyenkor újra megjelennek az alarm reakció jelei. Ebből láthatjuk, hogy szervezetünk alkalmazkodóképessége, vagy úgynevezett adaptációs energiája kimeríthető (SELYE, 1976).

A modern társadalmakban a munka központi szerepet tölt be a felnőtt lakosság jóllétének szempontjából. A foglalkozás és a munka minősége nyújtja az egyik legjelentősebb pszichoszociális környezetet számunkra. A munkahelyi stressz fogalma a legegyszerűbben a következő: a munka, a munkahelyi környezet, a munkaszervezet ártalmas, kellemetlen jellegére adott érzelmi, kognitív, viselkedési és élettani válasz (DEUTSCH, 2013). A munkahelyi stressz ezáltal nem csak az egyénre, de a szervezetre is hatással van, hiszen jelentősen befolyásolja a szervezetek eredményességét, és súlyosan megnehezíti a szervezeti célkitűzéseket (RUDAS et al., 2014).

A tartós stressz következményei lehetnek különböző testi és lelki tünetek. Az utóbbi évtizedben egyre nagyobb figyelmet kapott mind hazai, mind nemzetközi szinten a kiegészítő (burn-out) szindróma vizsgálata, ami tartós érzelmi és interperszonális stresszek nyomán fellépő lelki, testi, szellemi kimerülés állapota, az empátia kapacitás kimerülése és a törődése szándék elvesztése. Jellemző továbbá a negatív beállítódás, önmagunkkal, a munkával, valamint az étellel szemben (TANDARI, 2011).

A stressz maga nem érzélem, bár többféle érzélem is kapcsolódhat hozzá. Nem csupán különböző érzelmi állapotok kiváltója, de eltérő magatartási következmények eredője is. Ez a tény egyáltalán nem elhanyagolható a munkaadók szempontjából, hiszen nem mindegy, hogy valaki elégedett a munkájával és boldog vagy, hogy a munkahelyi stressz kapcsán félelmet, haragot vagy örömet érez. Azért is érdemes figyelni a dolgozók érzelmeire, mert az érzelmek könnyen átragadhatnak egyik alkalmazottról a másikra (LAZÁNYI, 2009).

ANYAG ÉS MÓDSZER

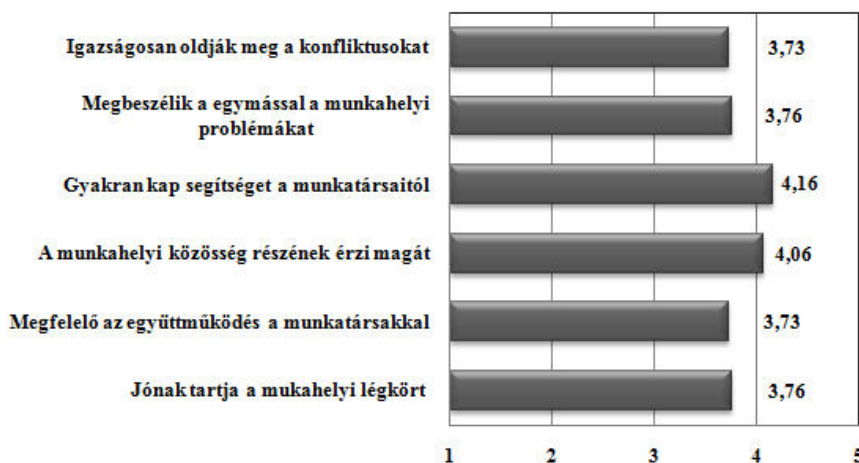
Vizsgálatomat a Debreceni Egyetem Klinikai Központ Pszichiátriai Klinikáján végeztem. Kutatásom során az esettanulmány, a kérdőíves felmérés és az interjú módszereit alkalmaztam. Kutatásom során a szervezet egészét vizsgáltam, tehát a teljes populációt, 30 főt.

Az esettanulmány készítése során beszélgetéseket folytattam a pszichiátriai személyzettel, figyelmesen körbejártam az intézményt, betekintést nyerhettem hogyan végzik munkájukat. A kérdőíves felmérés személyesen, önkitöltős formában, papíralapon történt a Pszichiátriai Klinika minden dolgozójával, 30 fővel. A kérdőívben nem csak saját szerkesztésű kérdéseket használtam, a kérdések egyik fele a Semmelweis Egyetem Magatartástudományi Intézetének "Munkahelyi pszichoszociális kockázatértékelés és a kockázatcsökkentés lehetőségei" témájú kutatásából származik, a kérdések másik része pedig DEUTSCH (2013) munkáján alapszik. Interjút is készítettem egy pszichiáter szakorvossal és egy klinikai szakápolóval.

EREDMÉNYEK

A munkahelyi légkör

Az alábbi 1. ábra szemlélteti, hogy milyen az együttműködés a munkatársak között, milyen a munkahelyi légkör. A Likert-skála értékeinek a jelentése ebben az esetben: 1, ha egyáltalán nem igaz az állítás, míg 5, ha teljes mértékben igaz, melyek alapján minél magasabb értékkel rendelkezik egy tényező, annál pozitívabban járul hozzá a munkahelyi légkörhöz.



1. ábra: A munkahelyi légkör

Forrás: Saját vizsgálatok, 2016

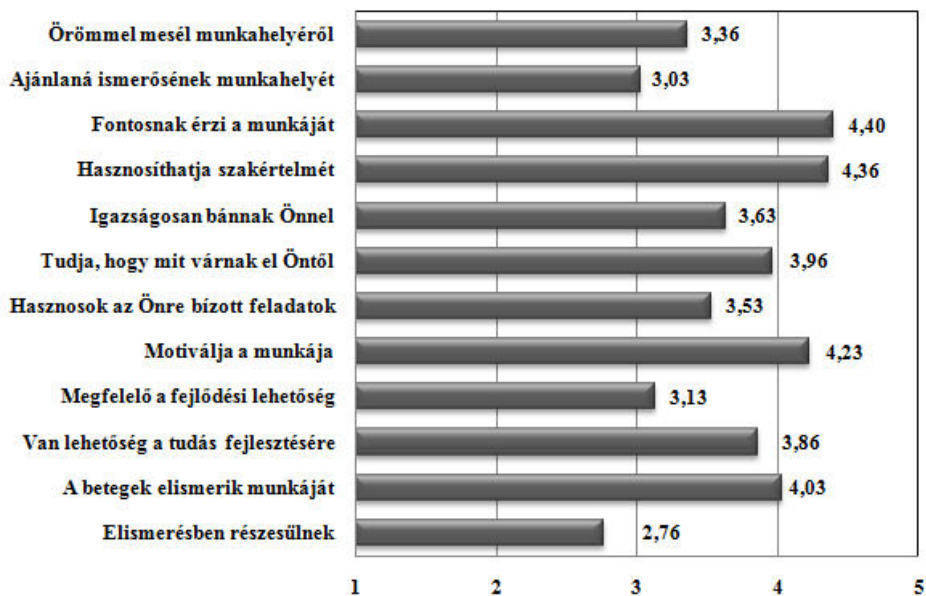
Azt gondolom, hogy az egyik legfontosabb tényező a stressz szempontjából egy munkahelyen az, hogy milyen viszonyban állnak egymással a dolgozók. A pozitív, támogató, baráti légkör pozitív hatással van a munkavégzésre, míg a negatív kapcsolatok rossz hatással lehetnek erre.

A válaszokból kiderül, hogy a pszichiátriai dolgozók gyakran kapnak segítséget munkatársaiktól (4,16), tehát számíthatnak egymásra. Második legnagyobb arányban azt a választ kaptam, hogy a dolgozók a munkahelyi közösség részének érzik magukat (4,06). A következő kérdésekre szinte megegyező eredményeket kaptam. A megkérdezettek átlagosan 3,76 pontra értékelték a munkahelyi légkört, ami nem kiváló eredmény, így intő jel lehet. Gyakran megbeszélnek egymással a munkával kapcsolatos problémákat (3,76), ami abból a szempontból is fontos, hogy sokuk

számára az egyik stressz oldó módszer az, ha kibeszélhetik magukból a munkahelyi gondokat. Az együttműködést megfelelőnek tartják a munkatársak, átlagosan 3,73-ra értékelték, továbbá a kapott válaszokból kiderül az is, hogy többségük szerint igazságosan oldják meg a munkahelyi konfliktusokat, amit szintén 3,73-ra értékelték

Elismerés és motiváció, az elégedettséget befolyásoló tényezők

Szerettem volna meg tudni, hogy részesülnek-e elismerésben az alkalmazottak, van-e lehetőségük karrierépítésre, van-e motivációjuk. Az erre vonatkozó eredményeket a 2. ábra szemlélteti.



2. ábra: Elismerés és motiváció

Forrás: Saját vizsgálatok, 2016

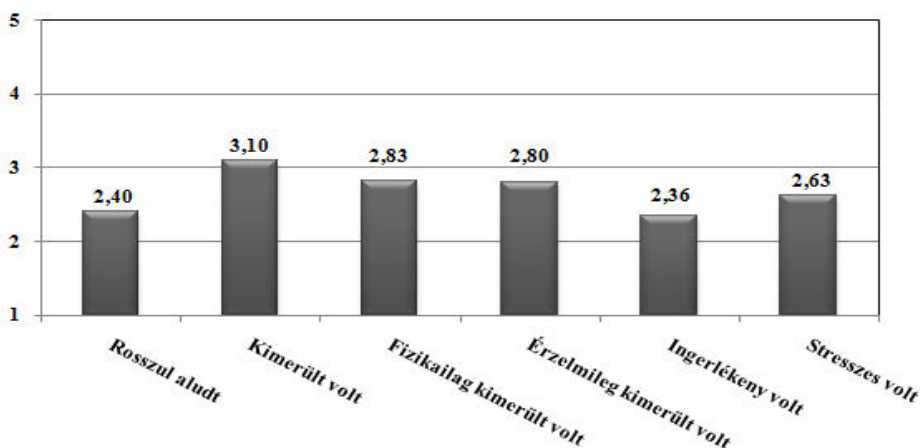
A megkérdezettek igen magas aránya (4,40) fontosnak érzi a munkát, amit végez, és jelentősen motiválja is az (4,23). Szintén magas értéket (4,03) adtak arra a kérdésre, hogy a betegek és a hozzátartozók elismerik a munkájukat. Ezzel ellentétben viszont a vezetés felől nem ilyen pozitív az elismerés értéke.

A szakértelem hasznosításáról szóló kérdésre is pozitív eredmény született, a válaszadók átlagosan 4,36-ra értékelték ezt a kérdést. Azonban valamivel rosszabbnak ítélik meg a fejlődési lehetőségüket munkahelyükön, ez átlagosan 3,13.

HERZBERG (1974) kéttényezős motivációs elmélete szerint a megelégedettség és a motiváció két külön dolog. Korábbi empirikus vizsgálatok kimutatták, hogy más tényezők hatnak a dolgozók elégedettségének csökkentésére, és más tényezők azok, amik motiválják őket. HERZBERG (1974) higiénés és motivációs tényezőket különböztet meg. A higiénés tényezők megléte elégedettséget nem okoz, viszont elégedetlenséget szüntet meg. A motivációs tényezők hiánya nem okoz elégedetlenséget, viszont az elégedettség hiányát okozza. Higiénés tényezők közé sorolja a munkakörülményeket, a vezetési stílust, a bérezést. Motivációs tényezőknek tekinti a munka jellegét, érdekességét, a fejlődést a munka által, az elismerést. Ezek a tényezők befolyásolhatják az egyén önmegvalósítását (STELLO, 2011).

A stressz következtében kialakuló tünetek, panaszok

A 3. ábra szemlélteti, hogyan milyen tüneteket tapasztaltak magukon a megkérdezettek az utóbbi három hónap során. Az 1-es, ebben az esetben pozitív érték, hiszen azt jelenti, hogy az adott tünet soha nem jelentkezik. Látható, hogy nem születtek kiugróan magas értékek ebben az esetben, szinte minden érték 3 körül mozog. A leggyakoribb tünet a kimerültség volt (3,10), ezt követte a fizikai (2,83) és az érzelmi kimerültség (2,80). A kapott eredmények alapján elmondható az, hogy a dolgozók jelentősebb stressznek voltak kitéve az elmúlt három hónap során, ezt átlagosan 2,63-ra értékelték a megkérdezettek. Ez az érték igen fenyegetően hangzik, hiszen már így is lehetnek negatív következményei, arról nem is beszélve, ha ez az érték esetleg nőni fog a jövőben.



3. ábra: Fizikai és lelki eredetű panaszok az utóbbi három hónap során

Forrás: Saját vizsgálatok, 2016

Egészségügyi szakdolgozók körében DEUTSCH és GERGELY (2015) is végzett stresszel kapcsolatos kutatásokat. A stressz okozta tünetek közül kiemelendő az ingerlékenység, a fejfájás, szívpanaszok és az alvászavar. A megküzdés módjai között a sport a legpreferáltabb, melyet a problémák másokkal történő megosztása és a kirándulás követ.

Kiegészítés

Az 5-ös érték ebben az esetben negatív jelentéssel bír, ami azt jelenti, hogy az adott tényező döntően hozzájárul a kiegészítéshez. Az állítások arra vonatkoznak, hogy az elmúlt három hónapban mennyire voltak jellemzőek a táblázatban megfogalmazott, a kiegészítéshez kapcsolódó tünetek a dolgozókra.

Elmondható, hogy a kapott eredmény igazán pozitív. A legmagasabb arányt az érzelmi bevonódás kapta, ennek értéke 2,03. Ez az eredmény nem meglepő, hiszen korábban már volt szó arról, hogy az egészségügy ezen területén elkerülhetetlen az érzelmi bevonódás, hiszen a dolgozók a betegek kezelése során megismerik őket egy bizonyos szinten, csak így tudnak a bizalmukba férközni, ami elengedhetetlen a páciens eredményes felépüléséhez. A gyógyítás olyan területéről van szó, ahol a másik érzéseibe való behelyezkedés alapvető munkakövetelmény. Ezáltal megismerhetik életük történetét, ami esetenként érzelmileg megrázó, felkavaró lehet. Az egészségügyi dolgozók munkájában az érzelmi megterhelődés nagyon hangsúlyos. Az érzelmi megterhelődés mellett az érzelmek szabályozása is fontos szerepet kap a pácienssel való kapcsolattartások során. Más kutatásokat vizsgálva kiderült, hogy a pszichiátriai-pszichoterápiás ellá-

tásban dolgozók egészségmagatartásáról életmódtényezőiről bebizonyosodott, hogy rosszabbak, mint az egyéb egészségügyi területeken dolgozóké (TANDARI, 2011).



4. ábra: A kiégés következtében előforduló lehetséges panaszok

Forrás: Saját vizsgálatok, 2016

KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

A vizsgálati eredményekből arra a következtetésre jutottam, hogy a stressz jelen van a szervezetben. Néhány kapott értékre nem árt odafigyelni, hiszen a jövőben veszélyforrás is lehet. Itt arra gondolok, hogy a dolgozók egy ötös skálán 2,63-ra értékelték azt az állítást, hogy mennyire voltak stresszesek az elmúlt három hónapban. Ez nem egy kiugróan magas érték, viszont mindenképpen jelzés értékű lehet a vezetők számára, hiszen az ő feladatuk, hogy erre figyeljenek és, hogy megakadályozzák, hogy a jövőben ez az érték romoljon. Szintén veszélyforrás lehet az is, ha a vezetőség nem tiszteli kellőképp a dolgozókat, ezt a kérdést 3,06-ra értékelték a dolgozók. A kiégés szempontjából elmondható, hogy jelen pillanatban egy dolgozót sem érint ez a súlyos tünet. Ha esetleg felmerülne bárkinél is ilyen jellegű probléma, arra meg vannak a megfelelő módszerek, hogy hogyan segítsék át az illetőt a nehezebb időszakon. *1. javaslatom* az, hogy a vezetőségnek nagyobb figyelmet kell fordítania az alkalmazottakra, törekedni a jó kapcsolat kialakítására és ápolására, figyelembe venni a dolgozók véleményét és javaslatait, és a legfontosabb, megbecsülni őket és munkájukat.

Az alkalmazottak jó viszonyt ápolnak egymással, az eredményekből kiderült, hogy többségük családiának itéli meg a munkahelyi légkört. Számíthatnak egymásra, támogatják egymást és megbeszélhetik a problémáikat kollegáikkal. Bár a munkahelyi légkörre vonatkozó kérdések eredményei átlagon felüli ponttal bírnak, mégis érzékeljük, hogy akár veszélyforrás is lehet. *2. javaslatom* az, hogy a munkahelyi kapcsolatokat szinten kell tartani, javítani érdemes.

Kutatásom kezdetekor az intézmény egy nagyobb átalakuláson esett át, megtörtént a Kenézy Gyula Kórház és a Klinikák integrációja. A fúzió számos problémát vetett fel és a legtöbb dolgozót megviselték az ezzel járó változások. Véleményem szerint a fő problémát a nem megfelelő tájékoztatás okozta, ami fokozta a bizonytalanságot és a frusztrációt a dolgozóknál. *3. javaslatom*, hogy a vezetőségnek lépéseket kellene tennie a kommunikáció javítása, és a rendszeres tájékoztatás állandósulása érdekében, illetve a jövőben felmerülő nagyobb volumenű változások esetében nagyobb figyelmet fordítsanak a megfelelő tájékoztatásra. Továbbá egy ilyen nagymértékű összevonásnál fontos, hogy az alkalmazottak kellőképp megismerjék az esetleges új mun-

katársakat, mivel csak így tudnak hatékonyan együttműködni, ezért mindenképpen fontosnak tartom a csapatépítést abban az esetben, ha a jövőben új munkatársakkal kell együtt dolgozniuk az alkalmazottaknak.

Vizsgálatomból kiderült, hogy az alkalmazottak számára nagyon fontos a pozitív visszacsatolás arról, hogyan végzik munkájukat, érezzék, hogy megbecsülik őket. Ha ez nincs meg, az számos, a dolgozatban tárgyalt problémához vezethet. *4. javaslatom* az, hogy a vezetőségnek nagyobb figyelmet kellene fordítania a pozitív megerősítésre és a dicséretre az alkalmazottak felé, ami elősegíti az intrinzik motiváció erősödését. Továbbá a jelenlegi autokrata vezetési stílus helyett célszerű lenne a szituációhoz illő vezetési stílust alkalmazni, hiszen bizonyos esetekben inkább a demokrata vezetési stílus lenne a hatékony, mivel a dolgozók számára fontos, hogy a döntések egy részében az ő véleményük is számítson.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- (1) Deutsch Sz. (2013): A munkahelyi elégedettség meghatározói; A munkahelyi stressz, az énhatékonyság, a munka-magánélet egyensúly és az általános jóllét tükrében. Debrecen. (2) Deutsch Sz. – Gergely É. (2015): A munkahelyi stressz és elégedettség tényezőinek feltárása egészségügyi dolgozók körében. *Acta Medicinæ et Sociologica* 6. évf. 17. szám pp. 101-126. (3) Herzberg, F. (1974): Motivation-hygiene profiles. *Organizational Dynamics, Issues* 3. pp. 18-29. (4) Lazányi K.R. (2009): Az érzelmi munkát befolyásoló tényezők. *Érzelmi munka az onkológiában*. http://phd.lib.uni-corvinus.hu/455/1/lazanyi_kornelia.pdf (letöltve: 2015.11. 20.) (5) Rudas J – Dávid I. – Fülöp M. – Pataky N. (2014): Stressz, megküzdés, versengés, konfliktusok. Magyar Tehetségsegítő Szervezetek Szövetsége. http://tehetseg.hu/sites/default/files/konyvek/geniusz_34_net.pdf (letöltve: 2015.11.12.) (6) Stello M.C. (2011): Herzberg's Two-Factor Theory of Job Satisfaction: An Integrative Literature Review. <http://www.cehd.umn.edu/olpd/research/studentconf/2011/stelloherzberg.pdf> (letöltve: 2015.11.30.) (7) Tandari-Kovács M. (2011): Érzelmi megterhelődés, lelki kiégés az egészségügyi dolgozók körében. http://phd.semmelweis.hu/mwp/phd_live/vedes/export/tandarikovacsMariann.m.pdf (letöltve: 2015.04.19.)

