



# LELKI EGÉSZSÉG A MUNKAHELYEN, a háziorvos kiegészítő szerepe

Prof. Dr. Varga Albert, Prof. Dr. Hajnal Ferenc,  
Dr. Nagyvári Péter, Dr. Ágoston Gergely  
SZTE ÁOK Családorvosi Intézet

A projekt a Svájci-Magyar Együtműködési Program társfinanszírozásával valósult meg.  
The project is supported by a grant from Switzerland through the Swiss Contribution.



[www.alapellatasimodell.hu](http://www.alapellatasimodell.hu)  
[www.svajchozzajarulas.hu](http://www.svajchozzajarulas.hu)



# Vonatkozó EU jogszabályok

- **Council Directive 1989/391**: on health and safety on the introduction of measures to encourage improvements in the safety and health of workers at work,
- **Council Directive 2000/78**: on general principles concerning specific risks,
- **Council Directive 2002/14**: on establishing a general framework for equal treatment in employment and occupation, and establishing a general framework for informing employees and consulting with them in the European Community.
- **European Framework Agreement on work-related stress** concluded between ETUC, UNICE, UEAPME and CEEP on 8 October 2004 stipulated the EU countries' lawmakers to undergo its principles and instructions.



# Munkahelyi stressz

## Stressz:

*sajátos személyes mentális állapot, amelyben vki túlterheltnak és egyidejűleg erőtlennek és magára hagyottnak érzi magát.*

## Munkahelyi stressz:

- Diszkrepancia a környezet/munkahely elvárásai, vmint a munkavállaló képességei között.
  - A munkahelyek elvárásai az utóbbi 20 évben nőttek:
    - 1990-2000. között munkáltatók követeléseai extrém munkasebességre: 48 %-ról 56 %,
    - Közeli - teljesíthetetlen határidők 50-ről 60 %-ra:
- Köv-képp nőtt a stressz- és  
romlott eg-érzés: hát-, vállfájdalom, balesetek.

*European Working Conditions Surveys, EWCS*



# Munkahelyi stresszorok

- Túl-, (alul)dolgoztatás,
- munkahely stabilitásának bizonytalansága,
- (elegendő) információ hiánya,
- túl rövid határidők,
- nem tiszta feladat kiosztás,
- megbecsülés hiánya, túlzott retorzió apró hiányosságnál,
- panasztétel lehetőségének hiánya,
- rossz munkahelyi légkör,
- elszigeteltség,
- háborgatás,
- kémiai anyagok ártalmai,
- előrelépési lehetőség hiánya,
- nagy felelősség kevés belső betekintés mellett,
- inkongruencia személyes képességek és a munkahelyi elvárások között,
- alulfizettség.



# Stresszet kiváltó munkahelyi problémák

## A. „Fizikai” kockázat:

- Inadekvát világítás, zaj,
- Extrém (szellemi-fizikai) erőfeszítés,
- Rossz klimatikus viszonyok: hideg, meleg, párás,
- Szűk, komfortnélküli munkatér,
- Rossz ülőhely, monitor, asztal, stb.
- Kémiai/biológiai veszélytényezők
- Hiányos, gusztustalan szanitáriák,
- Hatósági kockázatbecslésnél kiderülő hiányosságok.



# Pszichés túlterhelés

- Nagysebességű, monoton, határidőkkel terhelt munkavégzés,
- instabil munkahely (fekete- maffia-munka),
- lelki terror,
- Feladathoz mérten elégtelen információ,
- Személyes/csoport diszharmónia a felelősség és felhatalmazás között.



# Pszichoszociális kockázat

- Irracionális\* kollegiális viselkedés,
- Abúzus,
- Korrupció,
- (főnöki) piszkálódás\*\*,
- Erőszak,
- Diszkrimináció,
- Súlyos személyes pszichés igénybevétel.

**\* Irracionális viselkedés: normális mentalitású és integritású személy a körülmények mérlegelése mellett is megszegyenítőként, elkeserítőként, sértőként és erkölcsrontóként él meg.**

- **\*\* munkahelyi „piszkálódás”:** folytonos/ismétlődő egészség-biztonság-érzetet rontó főnöki/kollegiális magatartás.  
**(European Agency for Safety and Health at Work).**



# Munkahelyi pszichálódás

- (rossz) főnök: 40 %,
- Egy (bizonyos) kolléga: 20 %,
- Kollegák csoportosan: 20 %,
- Főnök + kollegák: 10 %,
- Egyéb okozók: 10 %.

## Elszenvedés következményei:

- Stressz,
- Betegség,
- Eg-romlás,
- Kereset-romlás,
- Negatív családi kihatás,
- Tehetetlenség-, elhagyatottsági érzése,
- Lelki „lemondás”,
- Autoaggresszió,
- Agresszió a környezetre.





## Holmes-Rahe skála nem-kívánatos munkahelyi történések

- Nehezedő munkahelyi felelősség 29 pont,
- Beosztás változása (szalagnál is) 36 pont,
- Fizetés romlása 8 pont,
- Nehéz munka, hosszabb munkaidő: 20 pont,
- Romló megélhetés 25 pont,
- Problémás főnök 23 pont,
- Cégbeli változások 39 pont,
- Elbocsátás 47 pont.

*(magánéleti történések mellett)*

**Score <150:** *enyhe betegség kockázat,*  
**Score 150-299:** *mérsékelt kockázat,*  
**Score 300+:** *betegség kockázat.*

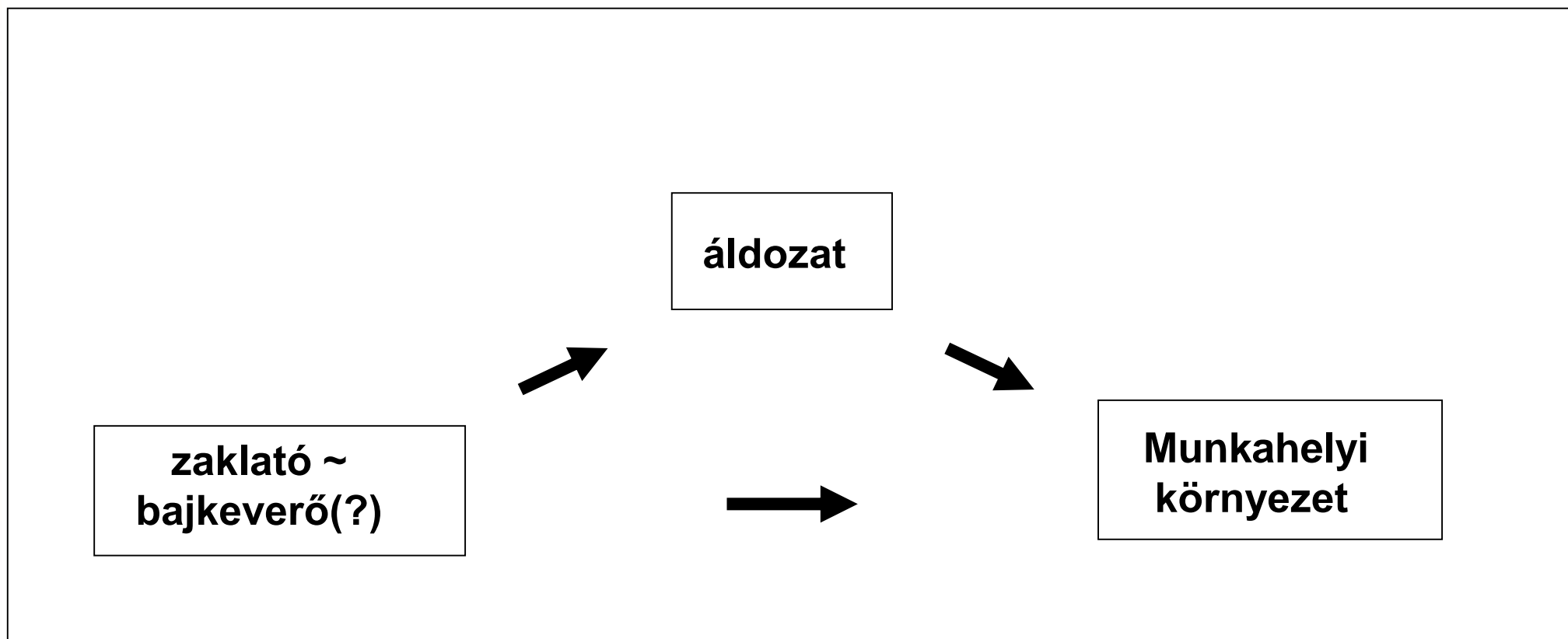


# Gyakorlati fogl-eü-i iránymutatás pszichés-mentális problémák felismerésére (szemelvények)

- **Mentális egészség probléma ≠**
- **(szub-/preklinikai) depresszió:**
  - Komplexebb, rejtettebb, köv-képp:
  - Módszerei, lehetőségei folytán a fogl-eü. nem alkalmas teljes felderítésre!!



# Munkahelyi pathogén tényezők előzetes, időközi, folyamatos vizsgálati sémája





# Zaklató személyes háttere

- **Erőszakos előzmény,**
- **Fiatal kor,**
- **Nehéz gyerekkor,**
- **Alkohol/drog probléma,**
- **Mentális zavar,**
- **Erőszaknak kedvező környezet,**
- **Személyes kapcs-ok zavara.**



# Áldozattá válásra hajlamosít

- Alulképzett, tapasztalatlan, megfelelni képtelen,
- Gyenge stressz-tűrő, rugalmatlan, érzékeny alkat,
- Sértődékeny, pesszimista, „megadó”, perelő: félelmében így aránytalanul visszatámad,
- Gyenge önbizalmú, - helyzetértékelő,
- Kezdeményezőkétség hiánya,
- saját érdekeit rosszul képviseli,
- Kudarckezelésre képtelen,
- Szervilis,
- Indokolatlanul lobbánékony,
- Gyenge önuralmú, ezért
- kerüli az éles szembekerülést,
- Rosszul viseli a kudarcot,
- Gyáva kiállni érdekeiért.



# Munkahelyi (környezeti) tényezők

- Fizikai jellemzők, gyatra munkakörnyezet,
- Folyamatok gyenge szervezettsége,
- Menedzsment helytelen stílusa,
- Munkaerőpiaci kultúra,
- Egyéb környezeti befolyásolók.



# Munkavégzéshez kötődő eü. problémák (EWCS adatok)

Hát-, derékfájás	24,7 %
Csont-, ízületi fájdalom	22,8 %
Kimerültség	22,6 %
Fejfájás	15,5 %
Stressz érzése	22,3 %
Álmatlanság	8,7 %
Ingerlékenység	10,5 %
Sérülések	9,7 %



# Munkahelyi stresszjelzők

- ***Növekvő számú munkavállaló nem-tudatos/tudatos „szabadulási” jelzései,***
- **Hangulati hullámmzés,**
- **Munkáltató és/vagy kollegák észlelte érzelmi labilitás,**
- **Menekülés betegségbe,**
- **Balesetek,**
- **Romló teljesítmény, csúszó határidők, elmaradó teljesítések,**
- **Hiányzások, szabadnapok,**
- **Távozás, felmondás.**





# Stressz-helyzet felderítése kérdéssorral

- Munkavállalói elégedettség?
- Szerepzavar érzése?
- Pszichés/lelki túlterheltség érzése?
- Munkaeszközök?
- MEO?
- Kollegák/főnökök segítőkészsége?
- Munkatársak/főnökök idegesítő stílusa?
- Követelmények növekedése?
  - Túlóra?
  - Logikátlan műszak-beosztás?
  - Munkahelyi komfort?

*(UK - Health and Safety Executive kérdéssora – ICT használat!)*



# Gazdasági válságnak tulajdonítható fokozódó munkahelyi stressz tényezők

<b>Munkahelyi stresszorok</b>	<b>Érintett csoportok</b>
<b>Bizonytalan, fekete fogl.</b>	<b>Alulképzett, idősödő</b>
<b>Nagy lelki terhelés</b>	<b>Személyzetisek, „kirugók”</b>
<b>Panasz lehetőség hiánya</b>	<b>Bármilyen munkavállaló</b>
<b>Főnöki kizsákmányolás (érzése)</b>	<b>Bármilyen munkavállaló</b>
<b>Magasfokú sérülékenység</b>	<b>Fiatal, alulképzett, „single mother”</b>
<b>Magánéleti problémák</b>	<b>Gyerekes szülők, krónikus betegek, bárki</b>
<b>gyenge stressz kezelés</b>	<b>Bármilyen munkavállaló</b>



# Pszichoszociális kockázat csökkentése

- Különös figyelem első, belépő alkalmassági vizsg-nál személyes pszichés kockázati tényezőkre.
- Előzetes pszichológiai kockázatbecslés rendelőben és munkakörnyezetben.
- Kockázatot hordozóknál rendszeres és sz. sz. rendkívüli vizsgálat.
- Munka-pszichológiai konzultáció kockázatosnak talált munkavállalóknál.
- Javasolt teendők eltérések, un. deviatív esetek esetén:
  - megfelelő mentális tréning,
  - mentális konfliktus megoldó viselkedési készség megtanítása szakértő pszichológussal,
  - együttes gondozás munka-pszichológussal,
  - Fizikai, szabadtéri szabadidős programok szorgalmazása munkaadók felé,
  - egészséges életmód és étkezés szorgalmazása, munkavállalók biztosítsanak egészséges védőitalokat, rendkívüli helyzetekben uzsonna-falatokat.
- Bátorítani egészséges életmódot folytató, stresszel nem küzdő, példamutató kollegák barátságát, családok közötti baráti szálak erősítését.



# A SEGÍTŐ FOGLALKOZÁSUAJAK VESZÉLYEZTETETTSÉGE

- **Burn-out**
- **Helfer-szindróma**



# HELYZETKÉP (ORVOSOK)

- **Negyven év alatt az orvosok halandósága alacsonyabb a lakosságénál,**
- **negyven fölött felülmúlja a populáció mortalitási adatait:**
- **Kiugróan magas:**
  - **Szív- és érrendszeri megbetegedések**
  - **Öngyilkosság**
- **ORVOSNŐK ADATAI MEGHALADJÁK A FÉRFIAKÉT,**
- **38% nyugdíj előtt meghal,**
- **8 évvel rövidebb a születéskor várható élettartamuk.**



# NEMZETKÖZI ADATOK

- A nyugati országokban szomatikusan egészségesebbek,
- mentálisan betegebbek az átlagnál.
- Pszichés zavarok, alkohol- és drog-függőség) gyakoribb orvosok körében,
- öngyilkosság kiemelkedően magasabb,
- **PSZICHIÁTEREK ÖNGYILKOSSÁGA LEGMAGASABB!**
- speciális stressz-terhelés:
  - betegségek jellege,
  - halál,
  - túlterheltség,
  - gyógyszerterti ismeretek,
  - későn kerülnek „orvoshoz”



# KIÉGETTSÉGI SZINDRÓMA (BURN OUT)

- Egyébként motivált, érzelemgazdag személyiség telítődik azokkal a problémákkal, amelyekkel naponta találkozik.
- A kimerülés jelentkezhethet testi, szellemi, érzelmi területen, megnyilvánulhat szomatikus, magatartási, érzelmi, és mentális tünetekben.



# H. FREUDEN DEFINÍCIÓJA

- **Krónikus, emocionális, mentális stresszek nyomán fellépő fizikai, emocionális, mentális kimerültség állapota, amely**
- **reménytelenség és inkompetencia érzéssel,**
- **ideálok elvesztésével jár, amelyet**
- **saját személyére, ill. másokra vonatkozó negatív attitűdök jellemeznek.**





# VESZÉLYEZTETETTEK

- Hosszú időn át emberekre irányuló, állandó koncentrációt és érzelmi igénybevételt követelő munkát végeznek, és
- munkájuk során nem túl gyakran számíthatnak egyértelmű, gyors látványos eredményekre.
- A depresszív személyiségstruktúra, amely
- emocionális túlterheltséggel, a visszacsatolás hiányával,
- kollegiális kapcsolatok lazulásával együttesen vezet kiégettséghez.



# BURN OUT FELMÉRÉSEK (Maslach-Jackson teszt, 1981)

Több dimenziós jelenség mérésére alkalmas:

Emocionális kimerültség:

- **fáradtság, krónikus kimerültség**
- **álmatlanság,**
- **megbetegedési hajlam,**
- **pszichoszomatikus panaszok.**
- Deperszonalizáció: negatív, cinikus magatartás, beszűkült kapcsolatok
  - **páciensekkel,**
  - **tanítványokkal,**
  - **kollegákkal szemben,**
- Teljesítmény csökkenése,
- sikertelenség, elismerés hiánya megélése,
- tehetetlenség érzése,
- általános elégedetlenség a munkával.



# ORVOSOK BURN OUT-ja) (külföldön)

- **USA: 22%, incl.**
  - **onkológusok 56 %,**
- **Hollandia: 11 %.**



# AZ ORVOSI HIVATÁSBÓL SZÁRMAZÓ STRESSZ ÖSSZETEVŐI

(meghatározó 3 dimenzió együttese)

- I. Az orvosi munka jellegéből adódó fizikai és emocionális stressz,
- II. munkaszervezet hatása,
- III. munkavégzés feletti kontroll.



# I. AZ ORVOSI HIVATÁSBÓL FAKADÓ STRESSZ

- Hosszú munkaidő,
- Fizikai és pszichés nyomás, amely már a tanulmányok alatt elkezdődik, felelősséggel súlyosbodik,
- Gyakori krízishelyzetek,
- Alacsony jövedelem,
- Adminisztratív terhek,
- Gyógyszerekhez való könnyű hozzájutás,
- Önértékelés csökkenése,
- Legnagyobb stressz a sikertelen kezelés, diagnosztikai nehézségek, a betegek elvesztése,
- Orvosi munka magánéletre gyakorolt hatása.



## II. A MUNKASZERVEZET HATÁSA

- Egyidejű munkavégzés több munkacsoportban,
- Rossz kommunikáció teamen belül,
- Túl sok változás rövid időn belül,
- Megoldhatatlannak tűnő feladatok,
- Pontosán körül nem határolt munkafeladatok,
- Konfliktus a team tagjaival,
- Konfliktus az egészségügyi személyzet többi tagjával,
- Munkaerőhiányból fakadó túlterheltség,
- Idősebb kollégák támogatásának hiánya,
- Túl sok adminisztráció.



# III. MUNKAHELYI KONTROLL

## Alacsony szintű kontroll (ráhatás)

- Munkabeosztás,
- Munkaszünetek, munkaórák száma,
- Ellátandó betegek száma,
- Munkahelyi infrastruktúra milyensége,
- Adminisztratív feladatok mennyisége,
- Team-munka jellege.



# A MUNKASTRESSZ GAZDASÁGI HATÁSA

- **Nagy-Britannia: 4 millió munkanap,**
- **USA: 550 millió munkanap veszteség munkastressz okozta tényezőkből**
- **1 dollár + munkastressz prevencióra = 5 dollár megtakarítás.**





# KIÉGETTSÉG KIALAKULÁSÁNAK CIKLUSA

1. **remény fázisa,**
2. **munka szeretetének fázisa,**
3. **frusztráció fázisa,**
4. **apátia fázisa,**
5. **pszichoszomatikus reakciók.**



# TÜNETEK

**A lelki-fizikai megterhelések és a velük való megküzdés hiánya vezethet:**

- **pszichoszomatikus tünetek megjelenése,**
- **Alvászavarok,**
- **krónikus fáradtságérzés,**
- **szorongás, depresszió,**
- **szexuális élet zavarai,**
- **koffein-, nikotin-, alkohol-, drogfüggőség,**
- **Teljesítménycsökkenés,**
- **szakmai önértékelési zavarok.**



# MIÉRT VESZÉLYEZTETETTEBBEK A NŐK?

- **A segítő foglalkozás tipikusan női,**
- **mindig önmagukban keresik a hibát:**
- **tradicionális szerep - új öntudat - ez a krízis nem személyes, hanem individuálisan átélt szociális)**
- **Energiájuk nagy részét a munkájukra fordítják,**
- **családtagjaikra és az önmagukra fordított szeretet rendkívül kicsi, 5-10 %-ot tesz ki.**
- **Nagy odaadást várnak el tőlük, amibe belerokkannak**
  - **Önálló kreatív, sikeres jó munkaerő - kedves és másokról gondoskodó asszony.**



# A BURNOUT OKAINAK ÖSSZEFOGLALÁSA

- **Hiányos teljesítménymérés**
- **Visszajelzés hiánya**
- **Megerősítés hiánya**
- **Alacsony jövedelem**
- **Extra igénybevétel mellett nagy felelősség**
- **Gyakori krízishelyzet**
- **Elégtelen adminisztratív támogatás**
- **Adminisztratív terhek**
- **Korlátozott előrelépési lehetőségek**
- **Határaink rugalmas kezelése**



# MEGELŐZÉS

**Kiégottség ciklikusan ismétlődő jelenség,  
amely háttere:**

- **Egyéni, belső okok:**
  - magasra teszi a mércét, vagy
  - gyenge önbizalom,
- **Külső okok**
  - szervezetből adódó,
  - munkatársak viselkedése,
  - állandó támadások,
  - rossz szervezetség.



## MEGELŐZÉS II.

- 1. önismeret, képzések, továbbképzések, tréningek, a támogató munkahelyi háló kialakítása,**
- 2. döntő a személyes motivációk tisztázása, az önmagunkról kialakított kép valódisága, a hivatás határainak tisztázása,**
- 3. foglalkozás-választás átgondolása, tudatosítása, tisztázni magunkban, melyek azok a területek, ahol sikertelenséget értünk meg,**
- 4. nem szabad engedni, hogy elaprózódjunk,**
- 5. időt kell szakítani tisztázó beszélgetésekre,**
- 6. felül kell vizsgálni a rutinjainkat és**
- 7. új módszereket kellene kipróbálni.**



# KEZELÉS

## Segítségre van szükség:

- **Lelkesedés fázisa**
  - realitásra kerüljön a hangsúly,
- **Stagnáció fázisa:**
  - mozgósítás, képzés,
- **Frusztráció fázisa**
  - pozitívumok láttatása, változtatás lehetősége
- **Apátia fázisa**
  - új reális célok keresése
  
- **ALKOTÓ ÉVEK - SABBATICAL**
  - Szervezeti Kultúra : szakmai, anyagi , erkölcsi megbecsülés
  - Felelősség megosztása
  - Feszültségcsökkentő kapcsolatok kialakítása