

A KIADVÁNY
A KONFERENCIÁK TAPASZTALATAI ALAPJÁN KÉSZÜLT
(második kiadvány)

A cégvezetői felelősség okozta stressz kezelése

Tartalom

ELŐSZÓ	3
A STRESSZ BIOLÓGIÁJA	4
A STRESSZ HASZNA	9
A STRESSZ FORRÁSAI ÉS KÖVETKEZMÉNYEI	15
A STRESSZEL VALÓ MEGKÜZDÉS	24
AJÁNLOTT IRODALOM	43

Előszó

Ez az összefoglaló kézikönyv a VOSZ felkérése alapján készült. A vállalkozók, az Önök munkájával kapcsolatos, stresszt okozó problémákra igyekszünk választ adni, és segítséget nyújtani azok megoldásában.

Igyekeztem sok olyan praktikus tanácsot összeválogatni, amit a könyv olvasása után akár rögtön lehet használni. Ám ha nagyon nyomasztó, folyamatos stresszben érzik magukat, akkor csak egy kérdést kell feltenniük magukban: „Hogyan tudom megváltoztatni mindezt?”

Remélem, a könyv olvasása közben nem csak ahhoz kapnak elég muníciót, hogy feltegyék ezt a kérdést, hanem ahhoz is, hogy meg tudják válaszolni és döntésüket megvalósítani.

1. A stressz biológiája

1.1. A rugalmasan reagáló szervezet

Szervezetünknek rugalmasan kell alkalmazkodni a környezet változásaihoz, különben elpusztul. A testünkben zajló biokémiai folyamatok működéséhez szükség van egy optimális állapotra, és ezt minden körülmények között fent kell tartani. Ezt felügyeli egy folyamatosan működő ellenőrző-visszacsatoló rendszer. Ez a rendszer a különböző élettani értékek megfelelő szintre való beállításával biztosítja a szervezet belső környezetének állandóságát.

Az élőlények életben akarnak maradni. Ezért, ha veszélyben érzik magukat, akkor gyorsan reagálnak. Vagy támadnak (megpróbálják kiiktatni a veszély forrását) vagy elfutnak (mentik az életünket). Ezt a kutatók elnevezték „üss vagy fuss - válasznak” (angolul: fight or flight). Ezek mögött a viselkedések mögött érdekes módon ugyanaz az élettani mechanizmus áll: a szervezet felkészül a támadásra vagy a védekezésre, bármi is legyen az agyunk parancsa.

A veszélyre felkészülő szervezetben megjelenő tünetek a következők: nő a vérnyomás és a szívritmus, a légzés szaporábbá válik, az izmok feszesebbek lesznek, a pupillák kitágulnak, az izzadás fokozódik, az emésztés lelassul, a nyálelválasztás csökken, a vércukorszint emelkedik, a bőr felszíni erek összehúzódnak, az agyban speciális fájdalomcsillapító hatású anyag szabadul fel.

A testünknek energia kell: a futáshoz vagy a harchoz, édes mindegy. Ennek a megemelkedett energiaszükségletnek a szabályozása igen összetett folyamat. Energiát úgy nyerünk, hogy a sejtekbe kerülő cukrot lebontjuk, és egy energiát tárolni képes molekula képződik. Ezt az energiát használjuk fel bármilyen mozgás vagy az életünkhöz szükséges egyéb tevékenység so-

rán, ilyen például a gondolkodás is. (Csak rövid megjegyzésként, a túlzott cukorbevitel nem energiamolekulákban, hanem zsírsavakban raktározódik – ami szintén lehet energiaforrás, csak lassúbb és bonyolultabb mechanizmussal. Megfigyelhetjük, hogy a sok mozgás vagy a koplalás eltünteti ezeket a felesleges zsírraktárakat.)

A stressz tehát egy olyan helyzet, amikor a szervezetnek hirtelen sok energiára van szüksége. Ekkor a máj több cukrot képes az izmok számára kibocsátani. Olyan hormonok szabadulnak fel, melyek segítik a fehérjék és zsírok cukorra való átalakítását. A test anyagcseréje felgyorsul, előkészítve a terepet a megnövekedett mozgásnak. Ezért nő meg a szívritmus, a vérnyomás, a légzésszám, izomfe-szültség. Nyáltermelés és ornyálkahártya váladék lecsökkenésének oka, hogy megnövelje a tüdőbe vezető légutak méretét. Tipikus stressztünetnek, a száj kiszáradásának ez a közvetlen oka. Az endorfinok, az agyban termelődő fájdalomcsillapítók hatására a bőr felületi véregek összehúzódnak, hogy csökkentsék a vérzést sérülés esetén. A lépből vörösvérsejtek fokozottan jutnak a keringésbe, ezzel is növelve a hatékony oxigénszállítást. A csontvelő több fehérvérsejtet termel az esetlegesen felépő, sérülésből származó fertőzés ellen.

Ezeket a reakciókat szervezi össze az agyunk egy bizonyos területe, a hipotalamusz és a vesénken található hormontermelő szervünk, a mellékvese.

Az idegrendszerünk működése két nagy területen nyilvánul meg, egyrészt az úgynevezett magasabb rendű funkciók irányításában, létrehozásában, mint például a gondolkodás, figyelem, tudat. A másik nagy terület a test észrevétlen működtetése, irányítása, ezt nevezzük vegetatív idegrendszernek.

Stressz hatás alatt aktiválódik a vegetatív idegrendszer, amit a mellékvese-velő hormonkiválasztása egészít ki. Ennek hatásaként megemelkedik a

szervezet adrenalin szintje. A fokozott adrenalin-kiválasztás növeli a sejtek anyagcseréjét, ami a szervezetet nagyobb aktivitásra készíti.

Stresszhatás alatt a pupillák kitágulnak, hogy növeljék a látómezőt. Ahogy mondani szokták, a félelemtől valakinek kimered a tekintete. A izmok feszesebbek lesznek, felkészülve a gyors cselekvésre. A tényleges izomtevékenységgel járó meleg izzadásra való felkészülés kísérőjeként jeleni meg a hideg verejték. A testmeleg konzerválására, a kihűlés elleni védelemként a haj égne áll, libabőr alakul ki. A holsúlytól való megszabadulás azonnali hólyag és bélürítési reakcióval jár. A bőr és a belek apró véreire összehúzódnak, hogy a vért ezekről a területekről is az izmokba vigyék, ahol ilyenkor jóval nagyobb szükség van az oxigénre.

Azért hogy a szervezet megnövekedett oxigénigényét kielégítsék, a szív ritmusa felgyorsul, több vért pumpál az izmokba, a tüdő pedig kitágul, hogy több oxigént vehessen fel. Mélyebb, és gyorsabb légzés fogja ezt biztosítani. Stressz következtében az erek összeszűkülnek, a vérnyomás megemelkedik, az izmok készenléti állapotban megfeszülnek. Az idegsejtek fokozott anyagcseréjének hatására nő az agyi aktivitás. Az eredmény tehát mind fizikai, mind lelki értelemben ugyanaz: fokozott teljesítmény.

1.2. A stressz reakció lefutása

A stressz hatására a szervezet működése megváltozik. Megkülönböztethető rövid- és hosszú távú hatás. Láttuk, hogy a rövidtávú hatás veszély esetén az egyént menekülésre vagy harcra készíti fel. Ezután a szervezet visszaáll a stresszt megelőző állapotába. De mi történik, ha a szervezetet huzamosabb ideig vagy erős stressz hatása alá kerül? Mivel a szervezet képes rugalmas reagálásra egy ideig fenntartja ezeket a felkészítő szervezeti reakciókat, de azt csak egy viszonylag rövid ideig tudja, mivel testünk korlátozott kapacitású, és hamar kimerül. Ezt a reakciót írta le Selye János, és nevezte el Általános Adaptációs Szindrómának. Ennek három szakaszát lehet elkülöníteni.

1. szakasz

A stresszrel (stresszt okozó hatással) való találkozás után jelzések érkeznek az idegrendszerbe. Innen indul az agyalapi mirigyhez és a mellékvesekéreghez a riasztási információ. A riasztás egy pillanat alatt megtörténik és a szervezet készen áll.

2. szakasz

Fokozódik a hormontermelés, melynek látható jelei is lesznek, pl. megnagyobbodik a mellékvesekéreg állománya. A lép, a nyirokmirigyek és a test nyirokszövetének csökkenése tapasztalható.

3. szakasz

Ha a stresszt keltő esemény továbbra is fennáll, a mellékvesekéreg kimerül és hormontermelése csökken, aminek következtében a mellékvesék túlműködnek, elsovadnak a nyirokmirigyek, fekélyek keletkeznek a gyomorban, a bél-rendszerben.

Ennek a szakasznak az időtartama a stresszor erősségétől és a szervezet ellenálló képességétől függ, de a kimerülés előbb vagy utóbb bekövetkezik.

A szervezet reagál a stresszre, így tudjuk elkerülni vagy legyőzni a fizikai veszélyt. A szívünk tempója gyorsul, szemünk kitágul és a vér az emésztőrendszerből az izmok felé áramlik. Ez mind hasznos, ha egy kardfogú tigris elől iszkolunk, vagy ha a serpenyőből kiömlő forró olaj elől kell elugranunk, de nem segít, ha egy kedvezőtlen banki határozattal vagy egy agresszív alvállalkozóval kell szembené-zünk, márpedig ez a fajta lelki stressz manapság gyakoribb, mint amire testünk eredetileg készült.

Érzelmi stressz esetén az izmoknak nincsen olyan kifejezett szükségük a cukorra és a zsírra, ezért az lerakódik az erek falán. Ha arra fókuszálunk, ami valóban fontos, és kontrolláljuk, amit tehetünk és teszünk, akkor csökkenthetjük a lelki stressz hatást.

Ám, ha erős a stresszor, akkor hiába próbálkozunk olyan kontrollt tartani, amivel esetleg nem is rendelkezünk. Nemcsak a kontroll, a reális célok kitűzése is fontos. Ha pedig a reális célokra fókuszálunk, akkor egy pillanatnyi visszavonulás nem lesz kudarc.

2. A stressz haszna

2.1. Eustressz és distressz

A stressz nem feltétlenül egy káros hatás vagy negatív élmény eredménye. A szervezetünk stresszre adott válasza egy általános, minden emberben ugyanúgy lezajló élettani reakció. Ezt fogalmazta meg Selye nem specifikus válasznak. Ebből következik, hogy lényegtelen a stresszor kellemes, vagy kellemetlen mivolta. Ha csalással vádolják Önöket, és ennek hatására dühösekké, bánatosak vagy sértettek lesznek. Ám pár nappal később elnézést kérnek az alaptalan gyanúsítgatásért, és örömet éreznek, ami ugyanúgy stresszt jelent, és igénybe veheti szervezetüket. Bánat és öröm ellentétes érzelmek, a stressz szempontjából azonban hatásuk azonos lehet. Az öröm, boldogság által kiváltott stressz az eustressz, mely kedvezően befolyásolja egészségi állapotunkat, és kiegyensúlyozottabb életvitelt eredményez. A lelki szenvedést, testi betegségeket okozó, ártó hatású stressz a distressz.

Az eustresszt vagy pozitív stresszt olyan stresszorok váltják ki, melyek arra serkentik a személyt, hogy alkalmazza fontosnak tartott képességeit, illetve arra készítetik, hogy új képességeket szerezzen. Az ilyen stresszorok hosszútávon építőleg hatnak.

A distressz ezzel szemben negatív. Hosszú távú hatása mindenképpen testi, lelki károsodáshoz vezet.

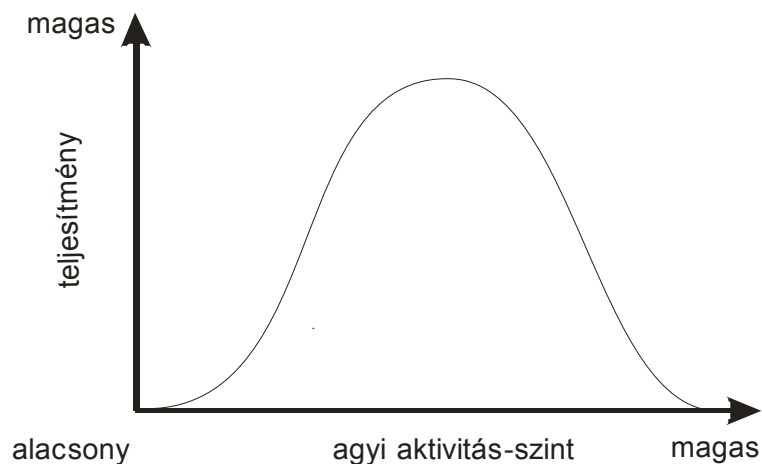
A stresszt néha nem lehet elkerülni. Testünk nyugalmi állapotában, például alvásakor is kimutatható a stressz hatása. A szervezet a létfenntartása, működése érdekében még elernyedtt, ellazult állapotában is alkalmazkodni próbál a folyamatosan változó környezeti tényezőkhöz (pl. hőmérsékletváltozás) és védekezik az ártalmas hatásokkal (pl. szúnyogcsípés) szemben, nem beszélve a hétköznapi nehézségeinket, problémáinkat megjelenítő nyomasztó álmainkról.

A stressz fontos szerepet tölt be életünkben. Az élettani stressz-szint soha sem csökken nullára, ha ez bekövetkezik, az a stresszmentes állapot, vagyis a halál. Ahogy a kellemes vagy kellemetlen érzelmi felindulások az élettani stressz pozitív vagy negatív változását eredményezik, úgy az inger hiánya vagy a túlzott ingerlés egyaránt a stressz növekedésével jár. Erre mutat rá a stressz és teljesítmény közötti összefüggés.

2.2. Teljesítmény és stressz kapcsolata

A munkában nyújtott teljesítményünket a stressz nem csak negatívan tudja befolyásolni.

Erre mutat rá a R. M. Yerkes és J. D. Dodson 1908-ban írt tanulmányában feltárt összefüggés, amely szerint az agyi aktivitás és a pszichés teljesítmények közötti összefüggés mutatható ki. Ezt mutatja be az alábbi ábra.



A Yerkes - Dodson – féle összefüggés értelmében alacsony aktivációs szint mellett (kimerültség, bágyadság, álomosság) a teljesítményszint is alacsony, a viselkedés hatékonysága pedig gyenge. Egy bizonyos tartományon belül az aktivitásszint növekedésével a teljesítmény javul, mígnem eléri az egyénre jellemző maximális szintet. Valószínűleg szubjektíven is ekkor érezzük magunkat a legjobban, ezért ezt a tartományt *optimum szint*nek is nevezhetjük. A további aktivációs szint növekedése a viselkedés össze rendezetlenségét, a koherencia csökkenését és a teljesítmény romlását okozza.

Az aktivációs szintek megjelenési formái

Az aktivációs szint változásai folyamatosságot mutatnak, azonban a velejáráó élettani, viselkedéses, pszichés, tudatszintbeli és agykérgi izgalmi különbségek jellegzetességei alapján különböző szinteket lehet megállapítani:

1. Kóma: amikor az agykérgi aktivitás még fájdalomingerekkel sem váltható ki.
2. Alvás: a mélyalvás és a felszínes között négy fokozatot különböztünk meg.
3. Álmos állapot, szenderegés: alacsony és szándéktalan mozgásaktivitás.
4. Relaxált éberség: lelassult testi működések, alacsony mozgásaktivitás.
5. Élénk éberség: tiszta tudat, összerendezett, célirányos, hatékony viselkedés, jó teljesítőképeség.
6. Extrém izgatott éberség (extázis): felfokozott mozgás, a gondolkodás és a viselkedés rendezetlensége, dekoncentráltóság, kaotikus mozgásvihar, vagy mindezen fokozott agyi aktivitás mellett „dermedt” viselkedés, inaktivitás, szorongás.

Az egyénre jellemző mindenkor aktivációs szintet több tényező befolyásolja. Ezek közül a legfontosabbak:

- öröklött biokémiai sajátosságok
- a szervezet aktuális élettani állapota (kimerültség, komfortérzés)

- az adott helyzet személyiségfüggő értékelése, stresszkeltő hatása, ennek következtében létrejövő érzelmi állapot (félelem, szorongás, düh, öröm)
- a szervezetbe jutott/juttatott, az aktivációs szintet befolyásoló szerek (nyugtatók, serkentők).

Az *aktivitásszint és teljesítmény összefüggésében* a fentebb bemutatott fordított „U” alakú görbén kívül vannak *személyiségfüggő* tényezők is.

Vannak olyan személyek, akiknél az optimális szint felett gyors teljesítményromlás figyelhető meg. Ezt a jelenséget nevezik teljesítményrontó szorongásnak. Gyakran tapasztalható ez magas szorongásszintű, alacsony önértékelésű, személyek körében, akik annak ellenére, hogy felkészültek, mégsem tudnak teljesíteni. A szorongás megbénítja őket. Másoknál az optimális feletti agyi aktivitás szint -- egy bizonyos mértékig -- inkább teljesítményfokozó hatású, őket a téthelyzetek, a mérsékelt stressz, izgalom „doppingolja”, s jobb teljesítményeket érnek el, mint kisebb feszültséget okozó helyzetekben.

Valójában mindannyiunknak megvan a maga Yerkes–Dodson görbéje. Egyeseknek nagyobb terhelésre van szükségük, hogy elérjék az optimális teljesítményt, másoknál ugyanez a szint teljes összeomláshoz vezethet. Az elv ugyanaz mindannyiunk esetében. Mindannyian egy bizonyos stressz-szinten érzük el vagy adjuk ki magunkból a legtöbbet. A túl kevés vagy túl sok stressz hatás viszont káros.

2.3. Társas kapcsolatok, kultúra és a stressz

Egy adott csoport, nép kulturális értékei védhetnek a stressztől. A társadalmi és családi összetartozás erősítése és a kölcsönös támogatás segít az élet nehézségeivel küzdőknek. Egy közös eszmeiségű csoport tagjaként könnyebb a mindennapoknak jelentést adni és így csökkenteni a bizonytalanságból fakadó stressz. Viszont az egyes kultúrák eltérnek abban, hogy milyen szabályokat, viselkedésnormát jelölnek a tagjaik számára. Ezekre

a kulturális eltérésekre vezethetőek vissza, például a meditációra (Keleti) épülő vagy versengő (Nyugati) kultúrák közötti különbségek. Azokban a kultúrákban, ahol a szülők és a rokonok között megoszlik a gyermekneveléssel járó felelősség, ott a neveléssel kapcsolatos stressz terhe is lecsökken.

Fontos tisztázni, hogy vajon a nem nyugati, természet közeli kultúrákban van-e stressz? Vagy ezek az emberek a természettel összhangban, stresszmentesen élnek, míg a modern társadalmak tele vannak stressz keltő eseményekkel. Ha megvizsgáljuk a hagyományos társadalmakat, akkor azt látjuk, hogy azokban is megtalálhatóak a maguk pusztító stresszoraik.

Minden kultúra megalkotja maga számára a siker-kudarct, a presztízs-megbecsülés elvesztése, a jó–rossz viselkedés, vagy a mik a jó-mik a rossz hírek normáit. Új –Guineában például komoly stressz jelent a megbecsülés elvesztése, amennyiben az egyén nem tud elegendő yamgumót vagy disznót elcserélni más törzstagokkal.

A képzetek ölnek, a képzetek gyógyítanak, és, hogy mennyire igaz ez bizonyítja az is, hogy képzetek közvetlen stresszorként képesek hatni. Ekkor a személy stresszként éli meg, ha ráolvasnak, vagy szemmel megrontották. Szélsőséges esetben ez halálhoz is vezethet. Ez nevezik vudu-halálnak.

A képzeteknek az egyén egészségére kifejtett hatására pozitív és negatív példák is felhozhatók. Ezek a stresszkeltő képzetek leírhatók kulturálisan kiváltott, vagy kulturális stresszként. Ez a placebo, azaz az egészségre ártalmas hatások elvárásával társuló képzet. A modern társadalmakban persze nevetségesek lennénk, ha elmennénk az orvoshoz, hogy szemmel vertek minket, de ilyen kulturális stressz lehet az egyes orvosi diagnosztikus címkék használata. Mint pl. a rákbeteg, gyenge a szíve, magas vérnyomása van, depressziós, stb. Ebben az esetben a beteg megerősíti a diagnózisnak megfelelő magatartást, és előbb-utóbb be is igazolja a szervezete a diagnózist.

A társas támogatás az élet minden szakaszában véd a stresszel szemben. A szoros, megbízható kapcsolat egy másik személlyel csökkentheti a stresszel szembeni kiszolgáltatottságot. A szociális támogatás és a csoportkohézió érzete véd a stresszel szemben, a másokért érzett személyes felelősség tudata fokozhatja az élettani stresszválaszt.

3. A stressz forrásai és következményei

3.1. HÉTKÖZNAPI STRESSZFORRÁSAINK

Természetesen stressz nem csak a munkahelyen érhet minket. Stresszt okozhat a közlekedés, a városi/vidéki életmód, a családon belüli kapcsolatok, anyagi gondok, stb. A hétköznapok legközönségesebb eseményei, a mindennapos bosszúságok szintén stresszreakcióhoz vezethetnek. Ilyen élethelyzeteket olvashat az alábbi táblázatban.

Jelölje be azokat, amelyeknek az elmúlt 1 évben részese volt!

Élethelyzet-változás	Pont-érték	Élethelyzet változás	Pont-érték
Házastárs halála	100	Gyermek különköltözése	29
Válás	73	Ellentétek anyóssal, apóssal	29
Különélés a házastárstól	65	Kiemelkedő személyes siker	28
Börtönbüntetés	63	Házastárs munkába áll vagy nyugdíjba megy	26
Testi sérülés vagy betegség	53	Tanulmányok megkezdése	26
Házasságkötés	50	Életkörülmények megváltozása	25
Elbocsátás a munkahelyről	47	Szokások megváltozása	24
Nyugdíjazás	45	Viták a főnökkel	23
Kibékülés a házastárssal	45	Változás a munkaidőben vagy körülményekben	20

Családtag megbetegedése	44	Költözködés	20
Terhesség	40	Iskolaváltás	20
Új családtag kerül a családba	39	Változás a hitéletben	19
Vállalkozás elindítása	39	Változás közösségi tevékenyben	18
Változás az anyagi helyzetben	38	Kisebb kölcsön felvétele	17
Közeli barát halála	37	Változás az alvási szokásokban	16
Foglalkoztatás megváltoztatása	36	Változás a családi összejövetelek gyakoriságában	15
Gyakori otthoni veszekedés	35	Változás az étkezési szokásokban	15
Eladósodás	31	Nyaralás	13
Jelzálogkölcsön zárolása	30	Karácsonyi előkészületek	12
Új beosztás	29	Szabálysértés	11

Holmes és Rhae állították össze a fenti 40 élethelyzet-változást tartalmazó listát. Ezekhez indexszámokat csatoltak, 1-100-ig terjedő skálán megjelölték, hogy mennyire erős a stresszt kiváltó hatásuk.

Ebből meghatározható a saját stressz terhelés viszonylagos értéke, ha összeadjuk azoknak a listán szereplő eseményeknek a pontszámát, amelyeken az elmúlt évben keresztülmentünk. A fontos élethelyzet-változások kiváltotta stressz alapján jól felbecsülhető a jövőbeli stresszel kapcsola-

tos betegség megjelenésének a valószínűsége. Amennyiben a végeredmény 150-nél nagyobb, akkor az egészségügyi állapota a közeljövőben mintegy 40%-os valószínűséggel romolhat, 300 fölötti pontérték esetén ennek már 80%-ra emelkedik az esélye.

3.2. MUNKAHELYHEZ, MUNKÁHOZ KÖTÖTT STRESSZ-FORRÁSOK

Munkahelyi stresszforrást jelenthetnek a munkánk során felmerülő feladatokkal kapcsolatos jellemzők.

Mennyiségi túl/alulterhelés

A túl/alulterheléseknek több formáját lehet megkülönböztetni. Akkor beszélünk mennyiségi terhelésről, ha a dolgozó adott idő alatt túl kevés vagy túl sok munkát kap. Ennek egyszerű kiszámításához elegendő megnézni, hogy munkahelyén és azon kívül hány órát tölt el munkával. Akik túl sokat dolgoztak, megnő a szívinfarktus kialakulásának kockázata.

Minőségi túl/alulterhelés

A minőségi túl/alulterhelés viszont azt mutatja, hogy az adott feladat mennyire tekinthető bonyolultnak, összetettnek (ilyen lehet például a folyamatosan változó és bonyolult jogszabályok folyamatos követése, a munkánk során használt számítógépes rendszer kezelése) vagy éppen ellenkezően monotonnak, unalmasnak.

A hatékony munkavégzés feltételei

Stresszor az is, amikor nincsenek biztosítva a hatékony munkavégzés feltételei. Ezek inkább kis, hétköznapi bosszúságokat jelentenek, ami persze kellőképpen meg tudja keseríteni az ember életét. Pl. ha nincsenek gyors elég nyomtatók az irodában, ügyfélfogadó nincs megfelelően vagy egyáltalán kiépítve, speciális munkához nincsenek céleszközök. Ehhez kapcsola-

lódik az is, ha az egyénnek, nincs beleszólása abba, hogy hogyan végezze a munkáját, milyen eszközöket használjon, milyen ütemezéssel dolgozzon.

Változó elvárások

Ha a munkafeladatok, teljesítményértékelési szempontok kiszámíthatatlannak, akkor ezek elbizonytalaníthatják az egyént szakértelmében és ez által okoznak stresszt. A legtöbb ember igyekszik a mások elvárásainak megfelelni. Amennyiben ezek az elvárások gyakran változnak, a megfelelésre irányuló igyekezet sikertelen lesz, kudarcélményt és stresszt okoz.

Középvezetői helyzet

A középvezető egyszerre vezető és beosztott. Számtalan olyan döntést kell végrehajtania, amellyel nem ért egyet, viszont bizonyos kérdésekben vezetőként kell dönteni. A speciális stresszorok közé tartozik, hogy mind alulról, mind felülről folyamatos támadásoknak, nyomásnak lehet kitéve.

Felelősség

Erőteljes stresszor lehet, ha az egyénnek nagy felelőssége van más dolgozókért a munkavégzés során. Ehhez a felelősséghez társul, ha sok határidőt kell betartani, sok értekezletre kell járni.

Szervezeti légkör

Stresszforrás lehet a – látszólag – nehezen megragadható szervezeti légkör, amikor a mindennapos együttműködést a bizalmatlanság, a rossz hangulat, a kedvetlenség árnyékolja be. A szervezeten belüli gyenge kommunikáció, a szervezethez való tartozás érzésének hiánya hozzájárul a rossz szervezeti légkörhöz. Ilyenkor a konkrét okok nagyon nehezen megragadhatók, vagy éppen annyira jelentéktelennek tűnnek, hogy látszólag nem is érdemes foglalkozni velük, de összességében mégis stresszt képesek okozni. Ha a dolgozók egymás ellen dolgoznak, megnehezíti a célok elérését, és az rossz munkahelyi kapcsolatot eredményez. Az egymással szembeni bizalmatlanság, érdektelenség fokozza a megromlott munkahelyi kapcsolatokat. Ha a mun-

katársak felől nem érkezik támogatás, akkor ez szintén növelheti a stresszt. A rossz munkahelyi légkör hozzájárul a csoporton belüli konfliktusok számának megnövekedéséhez.

Az alacsony fizetés vagy jövedelem

Néha olyan egyszerű okok, mint az alacsony fizetés, vagy jövedelem is komoly stresszforrás lehet. Egyrészt jelezheti az egyén számára az alacsony társas/társadalmi megbecsültséget, a sikertelenséget, másrészt munkahelyen kívül a mindennapos megélhetési gondok, hiteltörlesztés stb. besűrűsödnek a munkahelyre. Fokozhatja a stresszt, ha a munkahelyen belül bérfezültségek vannak, pl. a takarítónők nagyobb fizetésemelést kapnak, mint a kvalifikált munkaerő, vagy a fiatal diplomásokat a régi dolgozókat meghaladó fizetéssel veszik fel.

Bizonytalan munkahely

Ha valaki úgy érzi, hogy munkahelye hosszabb távon nem nyújt biztonságot, az folyamatos stresszt jelenthet a számára.

Új technológiák, új kihívások

Felgyorsult korunkban az új technológiák követése, az új módszerek megtanulása is komoly stresszt jelenthet, különösen idősebb dolgozók számára. Sokan tartanak attól, hogy nem képesek elsajátítani az új módszereket, az új eszközök használatát, és ezzel versenyhátrányba kerülnek, nem képesek ellátni munkájukat. Ez nem csupán a változástól való félelem: félelem attól, hogy kiderül, valójában alkalmatlanok vagyunk a munkánkra.

Vezetési stílus

A nem megfelelő vezetési stílus is okozhat stresszt. A nem megfelelő alatt azt értjük, hogy az adott vezető nem az adott feladathoz, a dolgozók elvárásához, személyiségéhez illő vezetési stílust használ. Míg például csak határozott parancsok segítségével történő vezetés a hadseregben nem csupán hatékony, hanem megfelelő is, magasan képzett, véleményükre büszke, de-

mokratikus döntéshozatalt kedvelő beosztottak esetében viszont kifejezetten káros lehet.

További stresszforrások

Speciális stresszforrást jelent a cégvezetők, vállalkozók számára egy sor olyan kihívás, ami nehezen bejósolható, kényszerrel, konfliktusokkal jár, azonnali döntéseket igényel, új és új dolgok megtanulását követeli meg. Elmondható, hogy napjaink vállalkozóinak egy felgyorsult és kiszámíthatatlan gazdasági és szabályozási környezetben kell helytállnia. Nehéz hosszú távú üzleti tervet kialakítani, nincsenek garanciák, aránytalanul nagymértékben nem gazdasági tényezők és szereplők határoznak meg gazdasági lehetőségeket, előnyöket, és szólnak bele a folyamatokba. Jelentős a körbetartozás, ami nem csak akadálya az üzleti életnek, de sokszor a működésképtelenség közelébe szorítja a cégeket. Ez a kiszolgáltatottság meghatározó negatív érzése a vállalkozói és a cégvezetői rétegnek.

Stresszforrást jelent, hogy a felgyorsult technikai fejlődés állandó új kihívásokat állít a vállalkozók elé, a bejáratott módszerek, eszközök egyszerre csak eltűnnek a piacról, az átállás pedig nagyon sok stresszel jár. A jövő kiszámíthatatlan, amiatt is, mert új szakmák jelennek meg, amik egy állandó mozgásban levő kapcsolathálóban új készségeket igényelnek, a beválttól eltérő személyiségvonásokat.

Speciális stresszforrás lehet azok számára, akik már régebb óta vannak a pályán, hogy az új generáció tudása, készségei, értékrendje, munkamorálja eltér a megszokottól. Sokszor nehéz megfelelő munkatársakat kiválasztani, mert nincsenek meg azok a kompetenciáik, amikre szükség lenne, és gyakran a betanítás után továbbállnak.

A gyorsan változó feltételekhez való alkalmazkodás kevés időt hagy a mérlegelésre, a vállalkozások vezetői állandó döntéskényszerben vannak amúgy

is. Tehát a kontrollálhatatlan folyamatok, a biztonság hiánya, az állandóság helyett a kiszámíthatatlanság, a kiszolgáltatottság-érzés, az éles helyzetek sokasága, a sokszereplős konfliktusok mind speciális stresszforrásai a vállalkozóknak.

3.3 A STRESSZ KÖVETKEZMÉNYEINEK MEGJELENÉSE A MUNKÁBAN

Nemcsak az egyéni figyelhető meg a stressz jelei, hanem szervezeti szinten is megjelennek. Ezek a tünetek jelzik a szervezetben jelenlévő stresszt. Lényeges azonban, hogy ezeket a jeleket valóban tünetekként kezeljük, és ne objektív okok miatt fellépő és leküzdhetetlen, önálló problémákként.

Hiányzás

A feszült munkatempó vagy a konfliktusok különböző egészségi problémákat okozhatnak: ilyen a fejfájás, az álmatlanság, a magas vérnyomás, az izom- és ízületi fájdalom, az étvágytalanság, az ingerlékenység, a depresszió, az idegösszeomlás, gyomorfekély vagy a különféle szívkoszorúér megbetegedések. A betegségtünetek mellett a teljesítmény romlása is megjelenhet, mely egy örödi kör indít el, hiszen ez a stressz további fokozódását okozhatja. Akik munkahelyi stressztől szenvednek (a vizsgálatok szerint a nők jóval hajlamosabbak erre, mint a férfiak), azok négyszer annyi időt töltenek betegállományban, mint az egyéb munkahelyi ártalomban és betegségben szenvedők.

Kilépés, magas fluktuáció

A munkahelyi stressz magas szintje tipikus oka a fluktuációnak, ezért ha egy szervezetben fellép a fluktuáció jelensége, gyanakodni kell arra, nem lehet-e a kilépéseket valamely munkahelyi stresszorokra visszavezetni.

Kedvetlenség

Ha a munkahelyen csökken az érdeklődés, ha a dolgozók rosszkedvvel, unottan végzik munkájukat, akkor ez annak a jele, hogy a dolgozók már lélekben „kiléptek” a szervezetből. Gyakran úgy érzik, ők már nem is dolgoznak itt, nincsen közükhöz a munkához, általában senkihez, tulajdonképpen csak a fizetésért járnak be.

Presztízsviták

Ha presztízsviták robbannak ki minden apróságon, ha a dolgozók és részlegük folyamatosan hatásköri kérdéseken vitáznak, szintén annak a jele, hogy a szervezetet áthatotta a stressz.

Kommunikációs zavarok

Amennyiben a szervezeten belüli kommunikáció túlzottan formálissá válik (pl. egymás mellett ülő dolgozók is kizárólag írásban kommunikálnak egymással), a szervezeti stressz jele lehet. Előfordulhat, hogy egyes emberek, műszakok között a kommunikáció teljesen megszűnik, „nem beszélnek egymással”. Más esetben viszont éppen a rosszindulatú kommunikáció (köznapinévén a pletyka) elburjánzása a tünete a szervezetet átható stressznek.

Túlzott óvatosság

Amennyiben a hibák elfogadhatatlanul erős büntetést vonnak maguk után, tipikus szervezeti válaszreakció lehet a passzivitás: a dolgozók inkább nem csinálnak semmit, így nem is követhetnek el hibákat. A másik tünet a túlzott és felesleges akkurátusság, amely persze jelentős mértékben lelassítja a munkavégzést, hatásában nagyon hasonlít a teljes passzivitáshoz.

Munkateljesítmény csökkenése

Ha az elvégzett munka mennyisége és minősége csökken, szintén tünete lehet a szervezetet átható túlzott stressznek. A jelenség magyarázata, hogy a nagyfokú stressz mérsékli a dolgozók teljesítményét. Még nem hiányoznak, de hamarosan fognak.

A szervezeti kultúra erodációja

A társadalmat (és így a munkahelyünket is) írott és íratlan szabályok tartják fenn. Amikor a magas stressz-szint elvonja a szervezettől az erőforrásokat, akkor elsők között az íratlan szabályok sérülnek: a dolgozók csak a legkritikusabb előírásokat tartják be, a puhább, csupán „szokásként” létező viselkedésformákat már nem.

A hibák számának növekedése

Ennek a jelenségnek az oka szintén visszavezethető a stresszre: a stressz következtében csökken az teljesítmény és a koncentráció, a gondolkodás beszűkül, emiatt nő a hibák száma.

Alkohol és drogok

Ha a szervezetben folyamatosan magas a stressz szintje, megnőhet a cigaretta, az alkohol, a gyógyszer és drogok használatának valószínűsége.

4. A stresszel való megküzdés

4.1. NEM HATÉKONY STRESSZKEZELÉSI TECHNIKÁK

Annak az okát, hogy kit, miért és hogyan érint, esetleg visel meg a stressz, több területen kell keresnünk. A szervezet védekezőképessége különösen olyan személyeknél csökken akik,

- számukra fontos dolgokat mélyen elnyomnak magukban
- nagyon gyenge az önbecsülésük
- érzelmileg levert állapotban vannak
- stresszhelyzetekre cselekvésképtelenséggel reagálnak
- nincsenek megfelelő társadalmi kapcsolataik, és ettől nagyon szenvednek

4.1.1. Hogyan betegít meg a stressz?

A hosszan fennálló stressz nagyon sokféle betegség előidézője lehet. Ilyenek többek között a különféle emésztőszervi betegségek, mint például a gyomorfekély. De hasonló stressztünet lehet szív és érrendszeri betegség, hipertónia, szívritmus-zavar vagy akár szívinfarktus is. Vannak olyan orvos-biológiai, orvos-pszichológiai vizsgálatok, melyek a hosszan fennálló stressz és a rákbetegség kapcsolatát vizsgálják.

4.1.2. Hibás öngyógyítás

A stressz okozta szorongás és negatív érzelmek csökkentésére, gyakran előfordul, hogy különféle drogokhoz és szorongás csökkentő módszerekhez nyúlnak az emberek. Ilyenek az alkohol, nikotin, a különféle nyugtató- vagy serkentőszerek és egyéb legális vagy illegális narkotikumok. Sok ember válik így szenvedélyfüggővé. Öngyógyító technikának tűnik, ha ezeknek a szereknek a használata következtében a stressz csökkenni, esetleg szűnni látszik. Azért súlyos ez a fajta „öngyógyítás”, mert a kialakult szenvedély önálló problémát jelent egy idő után. Kezelését külön kell az eredeti stressz keltette problémától választani és kezelni is.

Egy általános példa: az alkoholizmus

Az alkohol szakirodalmában az alkoholfüggőséghez vezető egyik tipikus út lehet, ha valaki az alkoholt arra használja, hogy könnyítsen mindennapjai terhén. Elmeneküljön a problémáitól, a félelmeitől, a szorongástól. Azok a személyek, akik ezt a fajta hangulatjavítást ismételten használják, pszichológiailag is alkoholfüggőkké válhatnak. Az így kialakult ivási szokások egy ördögi körbe vonják be az egyént. A probléma megoldásához az alkoholhoz fordulnak, ugyanakkor a gondok megoldásában nem lesznek igazán hatékonyak. Ennek következtében még szorongóbbnak és tehetetleneknek érzik magukat. és még több alkoholt fogyasztanak, hogy önértékelésüket helyre tegyék.

Ha az ilyen öngyógyító köröket az alkoholfüggőség előfutárának tekintjük, akkor az alkoholisták nagy száma, melyet az egészségvizsgálatok dokumentáltak, szintén felhívják a figyelmet az alkoholfogyasztással végzett öngyógyítás egészségügyi következményeire. Egyes kutatások találtak összefüggést az alkohol fogyasztás és az öngyógyítás igénye között. Összefüggésbe hozható azzal a felfedezéssel és valószínűleg köztudott ténnyel is, mely szerint az alkohol csökkenti a szorongást a pszichésen kihívást jelentő helyzetekben. Ezt laboratóriumi kutatások segítségével is sikerült kimutatni. Általánosan és kulturálisan ismert tény, hogy az életben a különféle stressz-keltő helyzetekben a emberek az alkoholhoz fordulnak a feszültségük csökkentése miatt.

Ha a stresszhelyzet folyamatosan, hosszabb ideig van jelen, vagy ismétlődik, a testi tünetek mellett olyan pszichés változások is történnek, melyek súlyosabb esetben akár kóros következményekkel járhatnak: depressziót, végső megoldásként öngyilkosságot válhatnak ki.

A stresszre adott leggyakoribb válasz a szorongás és a félelem. Korunk felgyorsult, rohanó életformájának mintegy „kötelező” kísérő motívumává vált a két érzelmi állapot.

A szorongás egy bizonytalan, meghatározott tárgy nélküli félelem, kínzó, figyelmünket és gondolkodásunkat szétziláló állapot. A félelem hétköznapi, és gyakoribb jelenség, mely a veszély ismeretét feltételezi. Akkor válik a szorongás

félelemmé, mikor a fenyegetés külsővé válik, meghatározott tárgy, személy vagy szituáció hordozza. A félelemnek tehát van tárgya, míg a szorongásnak nincs.

Ha e két válaszreakció működésbe lép és jelenléte állandósul, önálló betegségek alakulhatnak ki. A szorongásos betegség fő fajtái: pánik betegség, kényszerbetegség, állatokkal, természeti környezettel, vérrel, injekcióval, egyéb orvosi beavatkozással kapcsolatos fóbiák, generalizált szorongásos zavar, evési zavarok, stb.

Egy általános példa: a depresszió

Az életben elszenvedett stresszre adott reakció gyakoriságát tekintve szinte normálisnak tekinthető. Ha a stressz feltételek folyamatosak, és az egyén nem küzd meg velük hatékonyan, akkor a fásultság depresszióba csaphat. A depresszió elsődlegesen hangulati zavar, valójában azonban négy különböző tünetcsoportot foglal magába. Az érzelmi vagy hangulati tüneteken túl, gondolkodási, motivációs és testi tünetek is megjelennek. Nem biztos, hogy mind a négy tünetfajta egyszerre előfordul.

A szomorúság, levertség és reménytelenség érzés a leggyakoribb emocionális tünet. A személy boldogtalannak érzi magát, sokszor sírással küszködik és sír, valamint öngyilkossági gondolatok is megjelenhetnek nála. Nem örül semminek és az élet önmagában örömtelen a számára.

A gondolkodási tünetek főként a negatív gondolatokból állnak. A depressziós ember önértékelése alacsony, értéktelennek érzi magát és kudarcaért önmagát vádolja.

A motivációs tünetek legkiemelkedőbb jellemzője, hogy a beteg passzív lesz és mindenféle tevékenységből kivonja magát. Érdeklődését is elveszíti minden iránt, ami addig örömet okozott neki, a hivatás, a hobbi, a család, a barátok, a szex, stb.

A kellemetlen és befolyásolhatatlan, vagy annak tűnő események a tanult tehetetlenség elmélete szerint fásultsághoz, cselekvéshiányhoz, depresszióhoz vezetnek. Állandó, nagyfokú munkaterhelés a munkától való visszahúzódot eredményezheti.

Hangsúlyozni kell, hogy a depresszió betegség, és míg a fenti tünetek némelyikét egészséges emberek is produkálhatják, akik képesek idővel úrrá lenni rajtuk, addig a depressziós orvosi-pszichológusi segítség, gyakran gyógyszer nélkül nem képes kilábalni ebből a betegségből.

4.2. STRESSZMENEDZSMENT

A stressz olyan feszültséggel teli állapot, melyet különösen, ha sokáig fennáll, szeretnénk ellenőrzésünk alá vonni, vagy legalábbis elviselhetővé tenni, azaz valahogyan kezelni. Nem feltétlenül a stressz megszüntetése a cél, hisz sokszor lehetetlen feladatra vállalkoznánk azzal. Célunk a stressz kezelése, kézben tartása és illetve annak az érzésnek az átélése, hogy nem akadályoz a nekünk megfelelő életvitel folytatásában.

4.2.1. Megküzdési stratégiák

A stresszkeltő helyzetek következtében átélt kellemetlen helyzet és izgalom különféle gondolatokra és cselekvésekre indítják az egyéneket, hogy csökkentsék ezt a kellemetlen állapotot. Ezt a feszültségcsökkentő stratégiát megküzdésnek nevezik. A megküzdés folyamán az egyén megpróbál szembeszállni azzal a kellemetlenséggel, amit a stressz okoz neki. Ugyanakkor megküzdésnek tekinthető minden olyan viselkedés, függetlenül attól, hogy sikeres vagy sikertelen, amely a veszély elkerülésére vagy a fenyegető helyzet elviselésére irányul.

A megküzdés azokat a folyamatokat takarja, amelyek keretében az egyén a külvilág felől érkező fenyegetésektől, vagy veszélyektől védi önmagát. Ez a folyamat tudatosan irányított, aktív szembeszállás a külső veszélyekkel szemben. Ennek megfelelően tehát a személy a stresszteli helyzetre adott válasza során tudomást vesz a helyzet negatív aspektusairól, és objektívan értékeli a helyzetet.

Ha definíciót keresnénk, akkor az egészséges személy megküzdő tevékenységére jellemző, hogy nem torzítja el a valóságot, rugalmas, célirányos és szándékvezérelt, cselekvései a jövőre irányulnak a jelen figyelembevételével és az adott helyzetet értékelő gondolkodás jellemző rá.

Tehát a fentiekből is látszik, hogy a megküzdés egyik legfontosabb eleme a helyzetértékelő gondolkodás. E jellegzetes gondolkodás első szakasza az elsődleges értékelés, melynek során az egyén tisztázza, hogy mit is jelent az adott helyzet az ő számára. Vagyis, hogy jóléte, közérzete szempontjából, fontos-e, ami történt vele. Itt arra a kérdésre kell választ kapnia, hogy „bajban vagyok-e?” Erre a kérdésre adott válasz határozza meg, hogy milyen érzelmekkel reagálunk majd az adott helyzetre.

Másodlagos értékelésben dől el viszont, hogy a személy saját meglátása szerint meg tud-e küzdeni a fenyegetőnek, félelmetesnek vagy éppen kihívástelnek ítélt helyzettel. El kell döntenie, hogy van-e befolyása a helyzetre, hogy mi okozta az adott helyzetet és hogy kézbentartója-e vajon a leendő változásoknak. Arra a kérdésre kell tehát itt megkapnia a választ, hogy „Mit tehetek én ebben a helyzetben?”

Ha a fenti kérdésekre megkapta a választ, akkor fogja meghozni azt a döntést, hogy milyen megküzdési stratégiát fog választani.

Az egyén összpontosíthat a problémára vagy helyzetre azért, hogy megpróbálja elkerülni vagy megváltoztatni azt, de legalábbis a jövőben megkísérelje megelőzni az ilyen helyzeteket. Tehát, ha a helyzetértékelés alapján úgy tűnik számára, hogy kezelhető a helyzet, akkor problémaközpontú megküzdést fog alkalmazni.

Ha azonban nem találja kezelhetőnek az adott szituációt, akkor foglalkozhat azzal is, hogy enyhítse a stresszkeltő helyzetekhez kapcsolódó érzelmi reakcióit. Ezt érzelemközpontú megküzdésnek nevezik. Az, hogy valaki

milyen stratégiát választ a megküzdés folyamán és hogy a folyamat milyen eredménnyel zárul, azt a személy, a helyzet és a helyzet értékelése határozza meg. Általában, ha a körülmények megváltoztathatóknak tűnnek, akkor problémaközpontú beavatkozást alkalmazunk, viszont ha a történéseket úgy ítéljük meg, hogy kevésbé befolyásolhatóak általunk, akkor passzivitást és érzelemközpontú megküzdési módokat használunk. A megküzdés típusa aszerint változik, hogy mi forog veszélyben, és mik az elérhető források.

Problémaközpontú megküzdés

A problémaközpontú megoldás lényege a személy és környezete közötti viszony átalakítása, melynek következtében a stresszhelyzet körülményeit kedvezőbbre változtatja.

A problémamegoldó stratégiák során

- először tehát meghatározzuk a problémát
- lehetséges megoldásokat keresünk
- mérlegeljük azok előnyeit és hátrányait
- majd valamelyik megoldás mellett döntünk
- végül végrehajtjuk a kiválasztott megoldást

A problémaközpontú megküzdési megoldásokon belül kétféle módszer közül választhatunk. A személy vagy a környezetén vagy saját magán próbál meg változtatni. Az első tehát, hogy a helyzet megváltoztatására törekszünk. Azok a stratégiák tartoznak tehát ide, amelyek a helyzeten aktívan változtatni képesek. Vagyis a következő gondolatok juthatnak eszünkbe, ha megfogalmazzuk őket: “Átgondoltam, hogy mit fogok tenni vagy mondani az ügyben”; “Valamin változtattam, hogy a dolgok jobbra forduljanak”; “Szakemberhez fordultam segítségért”, stb.

A problémaközpontú megküzdési stratégiánk másik típusa szerint saját viselkedésünket és a már kialakult helyzethez való alkalmazkodásunkat próbáljuk megváltoztatni. Ennek jó példája, amikor alább adunk elveinkből,

vagy amikor új készségeket tanulunk meg. Az ilyen típusú megoldások jelentik a legjobb megoldást akkor, ha valakinek a munkája folyamatos stresszforrást jelent.

Érzelempőzpontú megküzdés

Az érzelempőzpontú megküzdés célja, hogy a stresszt okozó helyzetben felszínre törő negatív érzelmek elhatalmasodását megakadályozza. Azok a stratégiák tartoznak ide, amelyek a személy érzelmi válaszait képesek módosítani, szabályozni. Mindannyiunk életében előfordultak olyan szomorú események, amin változtatni nem tudunk. Megküzdésünk ilyenkor arra irányul, hogy saját, fájdalmas, kellemetlen érzéseinket csökkentjük. Hogy kicsit elviselhetőbb legyen a helyzetünk, és valamelyest jobban érezzük magunkat. Ilyesféle gondolatok juthatnak ilyenkor az eszünkbe: „Vigasztaló dolgokra gondoltam”; „Igyekeztem megszabadulni egy időre a problémától, megpróbáltam pihenni, szabadságra mentem”.

A feszültségek kezelésére megpróbáljuk a nehézséget jelentő eseményt átértelmezni, és ezáltal a problémát más szempontból szemléli. Olyan esetekben használjuk az érzelempőzpontú megküzdés, amikor a helyzet eseményeit befolyásolhatatlannak érezzük. Ilyenkor megpróbáljuk elkerülni a problémát vagy elmenekülni előle.

Negatív érzelmeinkkel sokféle módon megküzdhetünk. Ezek két fő kategóriába sorolhatóak a viselkedésese és a gondolkodási stíluson alapuló stratégiák.

A viselkedésese stratégiák

A viselkedésese stratégiák közé tartozik minden olyan aktív tevékenység, mellyel megpróbáljuk elterelni a figyelmünket a problémáról. Ilyenek lehetnek kellemes tevékenységek, mint a testmozgás, kimerítő sportolás, moziba járás, játszás a gyerekekkel, esetleg vigasz keresése barátainknál, ro-

konainknál vagy éppen a humor. De választhatunk kifejezetten önromboló tevékenységeket is, mint az erős ivás, a drogok, gyógyszerek használatát.

Ezekkel a stratégiákkal lényegében eltereljük a figyelmünket a problémáról, megpróbálunk tudomást sem venni a nyomasztó, fenyegető vagy szorongató érzésekről. Egy kis lélegzethez jutunk, olyan érzés keletkezik bennünk, mintha képesek lennénk visszanyerni az ellenőrzést a helyzet felett.

Az ilyen stratégiák lényege, hogy az egyén figyelmét elterelik a stresszt kiváltó helyzetről, abban a reményben, hogy így a negatív érzelmek is csökkenni fognak és így a kezdetben jelentkező negatív hangulatot, lehangoltságot vagy szorongás idejét lerövidítik.

Gondolkodási stíluson alapuló stratégia

A gondolkodási stíluson alapuló stratégia lényege a probléma időleges félretétele és fenyegetésének csökkentése a helyzet újra értékelésével. Ilyen gondolatok fogalmazódhatnak meg bennünk: „Nem érdemes ezen tovább gyötrődni, azt hiszem”; „Azt hiszem ez a munka nem is olyan fontos nekem”; „Még egyszer átgondoltam a helyzetet, hogy jobban megértsem”; „Beletörődtem, elfogadtam a helyzetet”.

Amint látjuk, megküzdési stratégiáink egy része irányulhatnak a probléma felé, és a változtatásra ösztönözhetnek, azaz szeretnénk megszűntetni vagy legalábbis csökkenteni a stresszt okozó tényezőt. Más megküzdési stratégiák pedig ellenkezőleg, arra sarkallnak, hogy próbáljuk nem figyelembe venni, kiiktatni a gondolatainkból, elkerülni a stresszkel való szembeesülést vagy végső soron a helyzet elfogadására ösztönöznek.

Az emberek általában keverve használják a megküzdési stratégiákat. Az érzelempőzpontú megküzdést alkalmazzuk akkor, amikor kár vagy veszteség ér bennünket, vagy ha körülményeket úgy ítéljük meg, hogy személyes befolyásunk nincs az eseményekre. Problémakőzpontú megküzdést pedig

akkor, választjuk, ha a helyzetet kihívásnak tekintjük, vagy ha megváltoztathatónak látjuk a körülményeket.

Fontos megjegyezni, hogy bár úgy tűnik, és bizonyos szempontból a társadalmi elvárás, hogy mindig aktívan problémaközpontúan lépünk fel a minket szorongató stresszhelyzetekkel szemben. Ám az csak akkor célravezető, ha sikeres is. Hisz a beavatkozások sikertelenségéből adódó kudarcélmény mind pszichés, mind fizikai értelemben káros is lehet, sőt fokozhatja a magát a stresszt is.

A leghatékonyabb viszont az lehet, ha minél többféle készséggel rendelkezünk, és ezeket kellően rugalmasan tudjuk használni, akár többet is egyszerre. Nem mondható ki tehát, hogy bármelyik megküzdési stratégia általánosságban hatékonyabb módszer a másikonál.

4.2.2. A stressz jeleinek korai felismerése

Amikor a munkánkban, családjunkban vagy általában az életünkben stresszteli időszakot élünk át, fontos észrevennünk, hogy nem rendelkezünk végtelen erőforrással, kimeríthetetlen energia tartalékokkal. Szükségünk van pihenésre, kikapcsolódásra és feltöltődésre. Ha ezt nem vesszük figyelembe, mert „velünk ez úgysem történhet meg” vagy „más is így csinálja” típusú gondolatokkal védekezünk a ránk váró feladatok, problémák miatt, és hamar kimerülhetünk. Testünk, lelkünk gyorsan olyan tüneteket kezd mutatni, melyek kifejezetten gátolhatnak a munkavégzésben, a feladatok megoldásában.

Az önmegfigyelés olyan eszköz, mellyel jó úton indul el afelé, hogy segítsen önmagának a stresszteli időszakokban.

Meg kell tanulni felismerni, hogy a stressz mikor kezd negatív hatást gyakorolni az életünkre! Hasznos információ, ha megtanulja időben felismer-

ni, és figyelemmel kísérni a korai jeleket. A következőkben ismertetett tünet-leltár segít ezeknek a figyelmeztető jeleknek az azonosításában.

STRESSZTÜNET LETÁR

Fizikai tünetek

Étvágyváltozás	Álmatlanság
Meghűlés/influenza	Rendetlen légzés
Emésztési zavarok	Izomfájdalmak, éjszakai végtag görcsök
Fáradtság	Szívdobogás
Ujjdobolás, lábdobogtatás, lábrángatás	Hirtelenkedés
Gyakori sóhajtás, ásítózás	Nyughatatlanság
Fejfájás	Fogcsikorgatás
Szaporodó balesetek	Feszültség
Megnövekedett alkoholfogyasztás	Súlyváltozások

Szellemi tünetek

Unalomérzés	Letargia, levertség
Zavarodottság	Improduktivitás
Világos gondolkodásra való képtelenség	Negatív attitűd, hangulat
Gyenge memória	Feledékenység
Tompa közérzet	Rossz koncentrációs készség
	Furcsa vagy morbid gondolatok
	Összevissza csapongó gondolatok

Érzelmi tünetek

Szorongás	Fokozott érzelmesség
Rossz álmok, lidércnyomás	Ingerlékenység
Időszakos sírás	Örömtelenség
Depresszió	Kedélyingadozások
Bátortalanság	Ideges nevetés
Frusztráltság	Hirtelen harag
Káromkodásra, gúnyolódásra való hajlam	Melankólia

Lelki tünetek

Apátia	Céltalanság
Cinizmus	Mártíromságérzés
Kétségek	Önigazolási igény
Üresség	„Senki nem törődik velem” érzése
Kérlelhetetlenség	Pesszimizmus
Iránytalanság	Gyámoltalanságérzés
Hitvesztettség	Reménytelenség érzés

Kapcsolatbeli tünetek

Emberek kerülése	Intolerancia
Vádoló hajlam	Közvetlenség hiánya
Bizalmatlanság	Kitörések
Csökkenő kapcsolat barátokkal, ismerősökkel, rokonokkal	Csökkenő szeretet és bizalom
Fokozott vitatkozási és ellenkezési igény	Csökkent szex igény
	Zsémbesség
	Neheztelés, harag

Gondoljon azokra az időszakokra, amikor igen erős stresszt tapasztalt, és jelölje be azokat a tüneteket, melyeket ebben az időszakban érzett!

Bizonyára észrevette, hogy néhány tünet jellemző önre. És biztosan azt is gondolja, hogy másokra is éppen úgy igaz lehet ez, sőt olyan emberekre is, akik éppen nem küzdenek stresszel, csak éppen ilyenek. Azonban a bejelölt pontok között biztosan talál olyanokat, melyek fontosak és intő jelnek tekinthetők. Válassza ki azokat, melyek ön szerint leginkább negatív hatásúak az ön mindennapi életvitelére.

Az is természetes, ha azt veszi észre, hogy ezek a kitüntetett jelzések nem állandóak. Természetes hogy másként reagálunk egy adott esetben munkahelyen előforduló stresszhelyzetre, és másként, ha ez otthonról, a családból származik.

Természetesen nagyon fontos, hogy a fenti stressztüneteket megfelelően fel tudja ismerni, hogy érzékelje azt a változást, mely a testében és lelkében történik. Azonban nem elég csupán felismerni a jeleket, mert ezek jelzések is egyben. Tudnia kell, hogy elérkezett az idő, hogy most törődnie kell magával, gondot kell fordítania önmagára. Ha ezt felismeri és elfogadja, már jó úton halad afelé, hogy kevésbé legyen kitéve a stressztünetek negatív hatásainak.

4.3. MEGELŐZÉS ÉS FELKÉSZÜLÉS

Számos olyan lehetőség áll a rendelkezésünkre, melyek igénybevételével növelhetjük a stresszel szembeni ellenállásunkat. Ezeket akkor lehet hatékonyan elkezdni, ha tényleg belátjuk azt, hogy a szervezetünk állapota befolyásolja a stresszre adott válaszokat, és hogy akár akarjuk, akár nem, tudatosan nehéz kiszűrni a stresszt okozó ingereket. Mit lehet tenni? Ezeket a tanácsokat már vagy százszor hallhatták, de hátha most...

A jótékony mozgás

A rendszeres, legalább heti három alkalommal, összesen minimum 180 perccig végzett aktív testmozgás az egész szervezetre jótékony hatást fejt ki. A sport lassítja a szívritmust, mert a sport következtében az aktív terhelés hatására nő a szívizom összehúzódásának ereje és így hatékonyabban működik a nyugodt állapotokban is. A rendszeres mozgás csökkenti a fáradtságérzetet és javítja a gyomor-, illetve a bélrendszer-keringését. Valamint ami még nagyon fontos: mozgás hatására az agyban olyan anyagok kiválasztását serkenti, amelyek jó közérzetet, jókedvet okoznak, és hozzájárulnak ahhoz, hogy az ember ellazuljon és kipihentnek érezze magát.

Járjon el masszázssal

A stressz krónikus izomfeszültségek okoz. A masszázs nemcsak remek relaxációs módszer, kellemes élmény, hanem csökkenti ezt a feszültséget iz-

mainkban. Továbbá akiknek kevés örömmézés jut, vagy éppenséggel keveset tesznek saját örömkért, azok számára különösen fontos lehet. Fontos, hogy olyan masszázsterapeutát, gyógytornászt válasszunk, aki képzett, és aki-ben megbízunk. Valószínű, hogy legalább két-három alkalomra lesz majd szükség, míg a masszázs minden örömet élvezni fogja. Próbálja ki, ha eddig még nem tette!

4.4. HÁROM JÓ TANÁCS A STRESSZTELI IDŐSZAKOK ÁTVÉSZELESRE

Az alábbi jó tanácsok alapvető stresszkezelési elvekre épülnek. Ha követi, csökkentheti velük az erős stressz Önre gyakorolt negatív hatásait és ezáltal valószínűleg hatékonyabb, jobb teljesítményt tud majd nyújtani.

1. A fontossági sorrend

A megnövekedő stresszhelyzetekben próbálja meg csökkenteni a tevékenységeit. Ha teheti, végezzen kevesebbet és próbáljon fontossági sorrendet felállítani. A reális célok kitűzése elengedhetetlen ebben az időszakban. Próbáljon felelősséget és több munkát másokra hárítani. Delegáljon feladatokat, melyeket nem feltétlenül Önnek kell megcsinálnia, hisz más is ugyanúgy el tudja végezni. Tartsa szem előtt, hogy a stressztesli időszak több energiát igényel.

Nyilvánvalóan magától értetődőek ezek a jó tanácsok, és éppen ezért talán komolytalannak is tőnnek. Mégis érdemes megpróbálni! Időnként álljon meg egy pillanatra és tegye fel önmagának azt a kérdést, hogy „Mit kell most tennem valójában?”, „Mi az, amit későbbre tudnék halasztani?”

Két tipp, a fontossági sorrend kiválasztásához

A fontossági sorrendhez jól használható kategóriák:

- Fontos, sürgős
- Fontos, de nem sürgős
- Sürgős, de nem fontos
- Időrablók

Egy másik, szintén jól használható kategória rendszer:

- Azonnal elintézendő
- Később elintézendő
- Függő
- Elolvasandó

A zsúfolt íróasztal akadályozza a koncentrációt, feszültséget és frusztrációt kelt. Ha bármikor kaotikusnak találja az íróasztalát, hagyjon időt magának a rendezésre: „Ürítse ki az asztalát teljesen, és a legfontosabb elintéznivalót tegye középre. Minden este ürítse ki az asztalt teljesen”

2. A döntések

A stresszhelyzetek általában zavarják a gondolkodásunkat. Nagyobb valószínűséggel hozunk feszült helyzetekben rossz döntéseket. Ha teheti, kerülje a fontosabb ügyekben való döntést, halassa későbbre! Ha ezt nem teheti meg, akkor egyrészt fordítson több időt a döntésre, ne hamarkodja el, szánjon rá időt! Ha képes a döntési folyamatot lelassítani, csökkenteni is fogja a rossz döntés valószínűségét. Másrészt ossza meg gondját, problémáját másokkal. Olyan emberekkel beszéljen, akiket tárgyilagossnak ismert meg, és akikben megbízik. Lehetséges, hogy ők más aspektusait is láthatják a helyzetnek és talán olyan alternatívákat is megláthatnak, amikre Ön nem is gondolt.

3. Az előre tervezés

Gyakran előre is lehet látni, hogy mikorra várható nagyobb nyomás, feszültség, stressz. Ha tudja ezt, akkor tervezzen előre, készítse elő a döntéseit és

cselekedjen addig, amíg jól érzi magát. Ezzel is csökkentheti a stresszteli időszak döntéseit és a munka mennyiségét. Próbálja a rutinfeladatokat előre megoldani! Egy ilyen terv segítségével képes lesz a fontos munkára koncentrálni, és a kevésbé fontosakat halasztani, vagy félretenni.

Ne akkor kezdjen el kapkodni, amikor már összecsapnak feje felett a hullámok. Tanulja meg az előre tervezés módszerét és használja ki a stresszmentes időt, így döntései javulnak, tevékenységei hatékonyabbá válik és nem kevésbé fontos, hogy a közérzete is jobb lesz.

4.5. TOVÁBBI STRESSZKEZELŐ TIPPEK, TRÜKKÖK

Egy apró, de elengedhetetlen lépés, a kiegyensúlyozott étkezés

A stresszel szembeni tűrőképességet fokozhatja, ha kiegyensúlyozott étrendet tart. Az erős és egészséges test sokkal jobba tűri a stresszt, mint a beteg test. Az erős stressz hatás alatt először az étrend borul fel.

Vegye sorba azokat az élelmiszereket, amiket stressz hatás alatt szokott fogyasztani. Biztosan akad közöttük édesség, csokoládé, keksz. Ezek csekély tápértékű ételek, melyek leginkább túlhatják a stressz hatását. Azonban nem szabad elfelejteni, hogy a helyes táplálkozás nem szünteti meg a stresszt, viszont nagy szerepet játszik az egészségünk és a hangulatunk fenntartásában. Gondoljanak arra, hogy a testük működéséhez szükség van tápanyagra, tehát nem elhanyagolandó kérdés, mit is eszünk. Ebben a kérdésben érdemes a háziorvosukkal, vagy táplálkozási szakemberrel konzultálni. Az étkezés viszont nemcsak a tápanyagok beviteléről szól. A táplálkozás során nem csak arra van lehetőségünk, hogy kivonjuk magukat a problémák alól, hogy erőt gyűjtsünk, hogy átgondoljuk, hanem a szociális kapcsolattartásból eredő védelmet is ki tudjuk használni. Persze, ha van mód együtt ebédelni másokkal. Érdemes az étkezésre jobban odafigyelni,

ha előre tudja, hogy stresszes dolgot kell végeznie. Sőt, már előtte egy nappal fordítson kiemelt figyelmet arra, hogy mit eszik. Íme néhány példa:

Reggeli fáradtság

Ok: Túlhajszoltság, a stressz, környezeti zajok, vashiány vagy egyszerűen a kevés alvás. Szervezetünk ilyenkor nehezen veszi fel a napi ritmust.

Segítség: reggelizzünk kétszer, és reggelink tartalmazzon müzlit vagy zabpelyhet! Az első étkezéssel megkezdjük a napot, a másodikkal megakadályozzuk, hogy egész délelőttünket átjárja a napkezdés fáradtsága. Együnk esetleg tofut, egy halas vagy sajtos szendvicset, teljes kiőrlésű gabonából készült kenyeret joghurttal vagy dióval. Mindezekben megtalálhatóak azok a fehérjék, amelyek a fáradtságunkat ellensúlyozzák. Segít még a zöldtea is.

Székrekedés

Ok: A stresszen kívül a mozgáshiány, a túlsúly, a túl kevés folyadékbevitel, a sok banán és a csokoládé, valamint a ballasztanyagokban szegény táplálkozás és a gyógyszerek mellékhatásai.

Segítség: egyes gyümölcsök, mint például a szilva, a füge, a sárgabarack és a datolya a bennük található szorbit és xilit miatt hashajtó hatásúak. A szilva-, a bodza- és a savanyúkáposzta-lé is segítenek.

Gyomorégés

Ok: A nyelőcső záróizma nem megfelelően működik. A gyomorsav feljut a nyelőcsőbe, megtámadja annak nyálkahártyáját, és ez okozza a szegycsont mögötti égető érzést.

Segítség: igyunk kamilla-, édeskömény- vagy feketeteát! Együnk rizst, krumplit, halat és tojást, sárgarépat és zöld salátákat. A bennük található A-vitamin és keményítő védi az érzékeny nyálkahártyákat.

Figyelem: az olyan kereskedelemben is kapható élénkítő energiatalok, melyek koffeint, taurint, guaranat, cukrot tartalmaznak, csak elkendőzik a fáradtságot, és fokozhatják a stressz hatást.

A következőkben felsorolt tevékenységek divatosnak tűnnek, így elcsépeltek is. De ezek azok a tevékenységek, amelyek életünk stresszel teli időszakokban nem jellemzi életünket. Ez a felsorolás, lista olyan életmódváltozást tár elénk, aminek a betartásához több hónap is kell. Ezek azok a tevékenységek, melyekre jobb esetben is így gondolunk: „de jó lenne betartani”, „hej, ha lenne egy kis időm, mindjárt belefognék”.

Relaxáció

A testi és lelki egészségünk szempontjából nemcsak fontos, de nélkülözhetetlen, hogy időt szakítsunk a lazításra. Válgjon szokásunkká, hogy meghatározott lazítási időt tervezünk be magunknak. A relaxációs idő rendszerezése testünk számára olyan, mint egy tervszerű karbantartás gépkocsink számára. A lazításnak sokféle módja van, ami közös bennük, hogy az ember megkönnyebbül és felfrissül.

Aktív relaxációnak bizonyuló tevékenységek: fényképezés, főzés, sport, séta, kötetlen délutáni-esti programok, kirándulás, utazás, bevásárlás, számítógépes, konzoljátékok. Passzív relaxációs tevékenységek: hasi légzés, forró fürdő, masszázs, meditáció, imádkozás, mozi, színház, zenehallgatás, olvasás, alvás, tévénézés, jógázás.

Ne feledje, mivel mindnyájan mások vagyunk, egyikünk számára nyugalmat, ellazulást hozhat egy adott tevékenység – zenehallgatás hajnal 3 óra-kor-, mások számára kellemetlen, feszültség okozó lehet.

Íme, egy egyszerű relaxációs gyakorlat. Próbálja ki!

Helyezkedjen el kényelmesen, a háta legyen egyenes. Csukja be a szemét. Koncentráljon a légzésére. Először a hasürege teljen meg levegővel, majd a mellkasa. A levegő töltsé ki a kulcsfont alatti üregeket is. Könnyedé engedje ki a levegőt. Kilégzésnél lágyan sóhajtson egy kicsit. Az összes levegőt engedje ki. Sietség és erőltetés nélkül lélegezzen be. Figyelje meg teste mely részei érintkeznek a székkal, a talajjal, az ágygal. Bárhol ér önhöz, ez a felület megtartja: kicsit jobban engedje át magát ennek a támasznak. Képzeld el, hogy a /szék/padló ágy felemelkedik, hogy megtartsa önt. Lazítson el minden izmát, amelyet eddig a megtartására használt.

Rutinszokások kiépítése

Különösen akkor fontos ez, ha olyan napi feladatot látnak el, melyek erős stresszt jelentenek. Ezek a rituálék a stressz okozta feszültség levezetésére szolgálnak. Ezek is egyfajta relaxációnak tekinthetők. Sokak számára a legmegnyugtatóbbak bizonyos magányos cselekvésformák: olvasás, egy helyben üldögélés. Vannak olyanok, akik inkább a gyerekeikkel, családjukkal, barátaikkal foglalkoznak.

Játék

A jó testi és lelki egészség nélkülözhetetlen feltétele. Sok felnőtt gyerekes dolognak tartja, magukhoz méltatlannak érzik. A játékra való képességünk egyenes arányban áll a produktivitásunkkal, és a napi stressz minimalizálására való képességünkkel. A játék csökkenti a testi feszültséget, növeli a stressztűrő képességet. Mi lehet játék? Gyerekeinkkel való hancúrozás, egy jó ebéd egy étteremben, boltról boltra járás, kártyázás, barátokkal való csevegés.

Humor

A legfőbb szövetségünk a stressz elleni harcban. Segít bennünket abban, hogy a korlátainkat ne hiányosságnak tekintsük, hanem saját magunk részének. Ez nem szabad összekeverni az öniróniával, amikor kinevetjük magunkat, vagy lebecsüljük magunkat. Csak nevessünk.

Érzelmi támasz

Az emberek társas helyzetben élik le az életüket. Ezeknek a helyzeteknek az egyik jellemzője a különféle módon megjelenő érzelmi támogatás. Ha ez hiányzik, akkor magányosnak, elszigeteltnek érezzük magunkat. Ez a két legrombolóbb formája a stressznek. Az érzelmi támogatás gátja lehet, ha önvádat érzünk, ha segítségre lenne szükségünk. Az érzelmi támasz formái lehetnek a család, barátok, munkatársak, speciális célra létrehozott klubok. De akár háziállataink is adhatnak támaszt.

Ezek a módszerek csak akkor lehetnek hasznosak, ha tudatosan alkalmazza is. Ha megteremti ezeket a tradíciókat, rutinokat elősegíti a hatékony stressz elleni küzdelmet.

5. Ajánlott irodalom

Arató Mihály – Túry Ferenc (1995): Mindennapi lelki szenvedéseink: pánik-betegség, kényszerbetegség, fóbiák, evési zavarok, depresszió. Grafit Kiadó

Attkinson, R.L – Attkinson, R.C.(1994): Pszichológia. Osiris Kiadó

Bagdy Emőke –Koronkai Bertalan (1988): Relaxációs módszerek. Medicina Kiadó

Bakó Tihamér (2002): Verem mélyén. Psicho Art Kiadó

Buda Béla – Kopp Mária (2001): Magatartás-tudományok. Medicina Kiadó

Buda Béla (1994): Mentálhigiéné: A lelki egészség társadalmi, munkaszervezeti, pszichokulturális és gyakorlati vetületei. Animula Kiadó

Carver, S.C. – Scheirer, M.F. (2002): Személyiségpszichológia. Osiris Kiadó

Erdős Géza (2000): Akció. A teljes szívvel végzett tevékenység. SHL Könyvek, Budapest

Helman, C.G. (2000): Kultúra, egészség és betegség. Melania Kiadó

J. Rainwater (2000): Te vagy a felelős. SHL Könyvek, Budapest

Klein Sándor (2001): Vezetés- és szervezet pszichológia. SHL könyvek

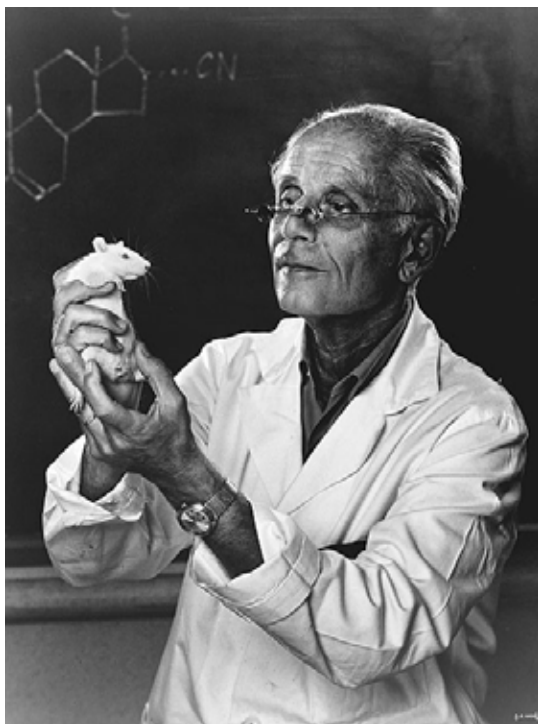
R. Z. Peurifoy (1998): Szorongás, fóbiák, pánik. Medicina Kiadó, Budapest

Ranschburg Jenő (2002): Jellem és jellemtelenség. Saxum Könyvkiadó

Selye János (1970): In vivo. Akadémia Kiadó

Selye János **a stressz kutatás atyja**

**1907. január 28-án született Bécsben,
1982. október 20-án halt meg Montrealban.**



1929 - 1932 között a prágai egyetem tanársegédje, majd 1932-től az amerikai McGill Egyetem kutatója volt. 1945-1976 között a montreáli egyetemen dolgozott professzorként. 1976-ban a stresszkutatással foglalkozó nemzetközi intézet elnöke lett. 18 egyetem díszdoktora, a Royal Society of Canada tagja, 43 tudományos társaság tiszteletbeli tagja, számos város és állam díszpolgára, számos rangos kitüntetés tulajdonosa volt.