



*Kockázati tényezők és egészségfejlesztés a
telefonos ügyfélszolgálati munkahelyeken*

(Egy kutatás tapasztalatai)

Juhász Ágnes

BME, Ergonómia és Pszichológia Tanszék

Partnering 2004

Sopron

2004.02.20.



- **Egészségfejlesztés:** folyamat, amelynek révén az emberek maguk képesek javítani az egészségüket.
Az egészségfejlesztés célja az egyének, csoportok, közösségek egészségének fejlesztése.
- **Munkahelyi egészségfejlesztés:** olyan élet- és munkakörülményeket hoz létre, amelyek biztonságosak, ösztönzők, kielégítők és élvezetesekek.



Miért kitüntetett helyszín a munkahely?

- A célcsoport itt könnyen elérhető
- Az alkalmazotti réteg veszélyeztetett csoport
- A program szervezéséhez felhasználhatóak a kommunikációs csatornák, munkatársi kapcsolatok

A sikeres munkahelyi egészségfejlesztés



- Feltételei

- Nagyarányú részvétel.
- Személyre szabott kapcsolattartás a résztvevőkkel.
- A vezetés támogatása.
- Dolgozók bevonása a tervezésbe, kivitelezésbe, értékelésbe.
- A program mindenkit célozzon meg, de külön fordítson figyelmet az egészségi kockázattal rendelkező dolgozókra.
- A program sok kockázati faktorra és egészségi problémával is foglalkozzon.



- **Eredményei**
 - javul a vállalat külső megítélése
 - nő a termelékenység
 - csökkenek az orvosi, illetve a dolgozók hiányzásából fakadó költségek
 - csökken a fluktuáció
 - javul a munkahelyi légkör, a szervezettel szembeni attitűdök, a munkatársak közötti kapcsolatok

A munkahelyi egészségfejlesztés megközelítései



- Egyéni megközelítés
 - **célja:** az alkalmazottak megküzdő képességének javítása, életmódjának fejlesztése
 - **problémák:** kevés, rövid távú hatás
 - **előnyei:** olcsó, könnyen megvalósítható, felelősség áttolható
- Szervezeti megközelítés
 - **cél:** a munkahelyi stresszorok csökkentése, környezeti, szervezeti átalakítások
 - **problémák:** költséges, kivitelezés, hatásvizsgálat

Az egyes megközelítések által alkalmazott módszerek



- Egyéni megközelítés
Ismeretközlő, vagy életstílus fejlesztő módszerek.
 - **Testmozgás**
Élettani és pszichés hatások (kontrollérzés)
 - **Relaxáció**
Test, vázizomzat ellazítása a pszichikus egyensúly helyreállításának eszköze.
 - **Tanácsadás**
Nem megfelelő gondolkodási minták azonosítása, kijavítása.
 - **Egészséges életmódra nevelés**

Az egyes megközelítések által alkalmazott módszerek



- Szervezeti megközelítés
 - munkahelyi stresszorok azonosítása
 - megfelelő szervezeti átalakítások elvégzése

Munkát az alkalmazottak igényeihez igazítani, érdekesebbé tenni, világosabbá tenni a szerepeket, felelősségeket, az alkalmazottak „felhatalmazása”, a vezetési struktúra átalakítása, vezető képzés, karrierfejlesztés, rugalmas munkarend, elősegíteni a dolgozók közti társas kapcsolatokat.



- Új típusú cég egészségfejlesztési programjának kidolgozása.
- Célja:
 - Szervezeti fókuszú egészségfejlesztés összehasonlító hatásvizsgálata
 - Működő modell kidolgozása
- NKFP 1B/0015/2002 pályázat



- Longitudinális, kísérleti és kontrollcsoport
- Szakaszok:
 - Felmérés
 - Egészségfejlesztés
 - Hatásvizsgálat
 - Testi–lelki egészségi állapot
 - Közérzet
 - Egészségviselkedések
 - Stressz
 - Hiányzás

Kockázati tényezők a telefonos ügyfélszolgálati munkahelyeken



- Képernyős munka
- Információs terhelés
- Kapcsolattartás a kliensekkel
- Teljesítményértékelés
- Kontrollált munkavégzés
- Műszakozás



Az állapotfelmérés eredményei



- Kísérleti és kontrollcsoport
- Telefonos ügyfélszolgálat dolgozói
- 174+200 fő
- 81% nő
- Átlagéletkor: 31,4 év (19-60)
- Középfokú végzettség: 83%, felsőfokú: 15%
- Vezető: 5%
- Egyedül él: 51%, házas: 37%, elvált: 10%



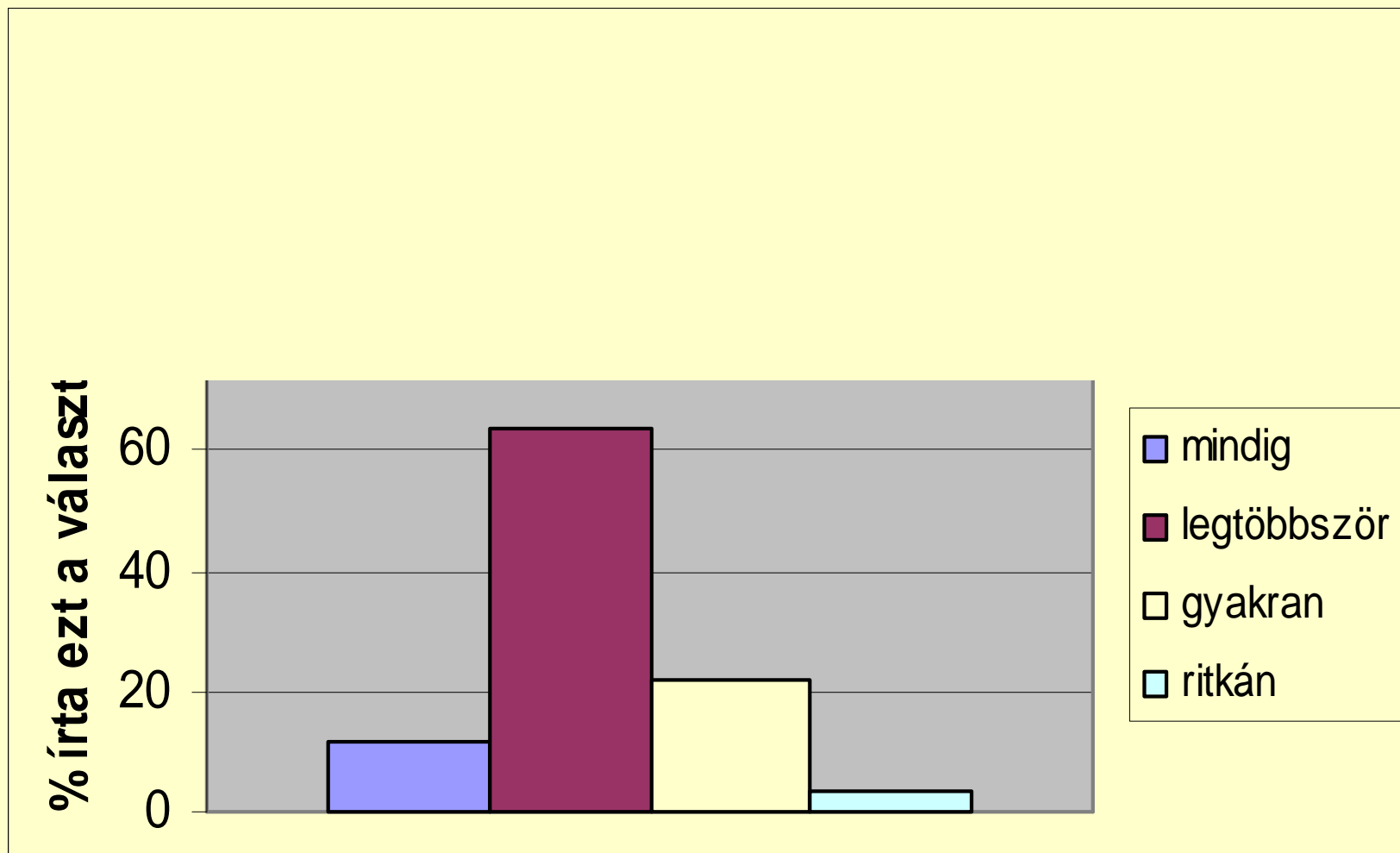
- Interjú
 - Téma: stressz, egyéni és kollektív megküzdés, munkakör jellemzői
- Megfigyelés
 - Tárgya: munkafeladatok, munkahelyi stressz, egyéni és kollektív megküzdés
- Kérdőív



- Szubjektív egészségi állapot
- Egészségviselkedések, életstílus
- Stressz, munkahelyi stressz
- Közérzet
- Szervezeti elkötelezettség, munkahelyi elégedettség, szervezeti légkör



EREDMÉNYEK



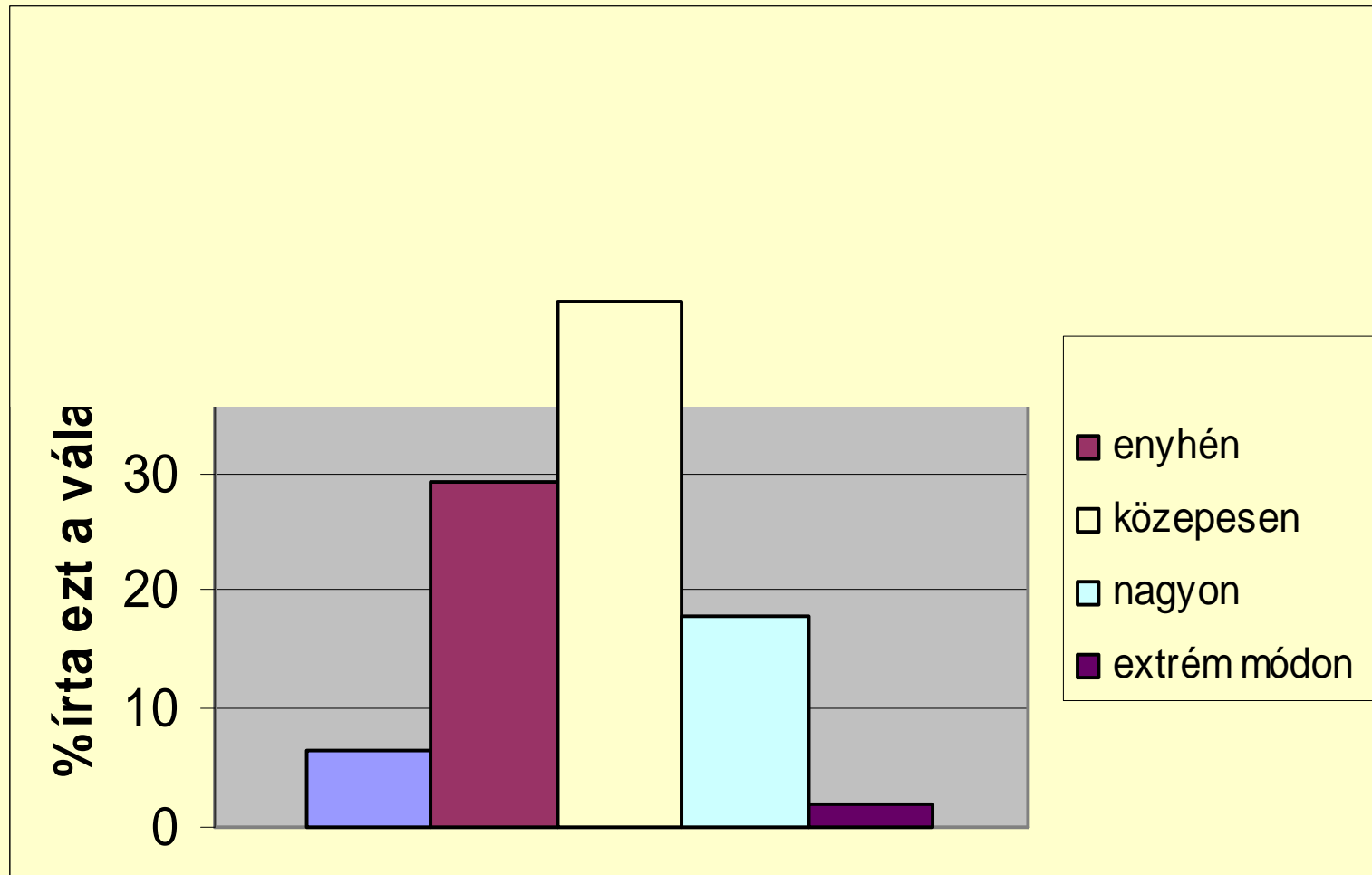


- Leggyakrabban említett tünetek:
 - Fáradékonyság (57,8%)
 - Gyakori fejfájás (35,6%%)
 - Lehangoaltság (31,7%)
- Depressziós tünetek előfordulási gyakorisága az országosnál magasabb.



- Dohányzás
 - 38,9% dohányzik
 - Az országosnál rosszabb arány
 - Dohányosok aránya nőknél országosan 23 %
- Alkoholfogyasztás
 - Az országos mintánál kevesebb nagyivó és absztinens
- Sport
 - Az országos mintának megfelelő módon alacsony a rendszeres testmozgást végzők aránya

Munkahelyi stressz





- Leggyakrabban említett stresszorok:
 - Alacsony fizetés, kevés jutalmazás
 - Kedvezőtlen fizikai körülmények
 - Nincs előmeneteli lehetőség
 - Túl sok munka
 - Túl egyszerű, vagy túl nehéz feladat
 - Kevés kontroll
 - Időhiány



- Legnagyobb stresszt okozó tényezők
 - Alacsony fizetés, kevés jutalmazás
 - Időhiány
 - Kedvezőtlen fizikai körülmények
 - Túl sok munka



Megküzdés

*Hogyan próbálják a dolgozók leküzdeni
az
erőforrásaikat meghaladó
fenyegetéseket?*



- Adaptív stresszkezelési technikák
 - Például
 - Támaszkeresés
 - Feszültségkontroll
 - Problémaközpontú reagálás
- Negatív hatású feszültségcsökkentő viselkedések
 - Például
 - dohányzás
 - gyógyszerfogyasztás



- Esetmegbeszélés feszültségcsökkentés céljából
- Esetmegbeszélés tanácskérés céljából
- Társak mozgósítása

A munka egészségfejlesztő jellemzői



- Kommunikáció, emberismeret
- Intellektuális fejlődés, kreativitás
- Kihívás, sikerélmény
- Készségfejlődés
- Kollégákkal való kapcsolat
- Létbiztonság
- Pozitív visszajelzés



JÖVŐBELI BEAVATKOZÁSOK

Egyéni fókuszú beavatkozás kísérleti és kontrollcsoport



- Azonosított egészségi, életmódbeli problémák
 - Dohányzás
 - Mozgásszegény életmód
 - Túl kevés pihenés (fáradékonyság)
 - Depresszió
- Ezeket megcélzó programok

Szervezeti fókuszú beavatkozás kísérleti csoport



- Cél: csökkenteni, kiküszöbölni a potenciálisan egészségkárosító munkahelyi megterheléseket, és így megelőzni az egészségi problémák kialakulását.
- A szükséges változtatásokat, javaslatokat az egészségfejlesztő fókuszcsoporthoz, a vezetők és a dolgozók dolgozzák ki.



- Munkahelyi egészségi kockázatok elemzése
- Javaslatok kidolgozása a dolgozók részvételével
- 5-10 alkalmazott
- 8-10 alkalom, 90 perc
- Visszajelzés a javaslatokról
- Javaslatok bevezetése
- Értékelés