

Túzottó stressz és oldása – Mi a legjobb gyakorlat?

Szerzőnk a hazai és nemzetközi legjobb gyakorlatok felkutatására vállalkozott a túzottó stressz oldása szempontjából. Ezt követően ezt a gyakorlatot rendszerbe foglalta az eszközhasználat, a megvalósítási potenciál és finanszírozási igény szerint.

Tartalom

1. Bevezetés	2
2. A stressz jelensége	3
3. Munkahelyi stressz	4
4. Civilek és egyenruhások különbsége stressz tekintetében	4
5. Túzottó stresszoldás	5
Túzottó stresszoldás	5
Módszerek akut stressz oldására	5
Bajtársiasság	5
Csapatjáték	5
Illúziók	7
Ugratás	9
Módszerek krónikus stressz oldására	10
Ventilláció, debriefing	10
EMDR	10
Jóga	11
Sport	11
Hobbi	11
Alkohol	12
Humor	12
Hit, vallás	13
Társas szupport	13
Bajtársi támogatás: szupervízió, mentorálás	13
Civil támogatás	14
6. Szakirodalom	15
7. Melléklet: a gyakorlatok rendszerbe foglalása	16

1. Bevezetés

A hazai tűzoltóságokon égető kérdés a nagyszámú újonc hatékony és gyors integrálása, mivel a 2006 óta tartó nyugdíjazási hullám keretén belül sok nyugdíjba vonult tűzoltót rengeteg tapasztalatlan és képzetlen friss felszerelő váltja fel. Régen egy 4-5 éve felszerelt tűzoltó állt a szakmai tapasztalatszerzés és tűzoltóidentitás-alakulás azon fokán, amely a megbízhatóságot, a hatékony feladatvégrehajtást (egyúttal a munkahelyi balesetek prevencióját) és a tudás továbbadását feltételezte.

Az állomány gyors ütemű lecserélődése miatt ma már a 2-3 éve szolgálatot teljesítő tűzoltókra néznek ilyen szemmel a frissen felszerelők. Pedig ilyen kevés szolgálati évvel szinte elképzelhetetlen olyan tudás- és kompetenciaszintre eljutni (mind szakmai elméleti és gyakorlati területen, mind pedig nem szakmai kompetenciákat illetően), amire egy tapasztalt tűzoltónak kellene.

A tűzoltók pszichikai, pszichofiziológiai és élettani állapotának vizsgálati módszerei jelenleg nem szakmaspecifikusak, hanem civil, vagy más rendvédelmi területeken alkalmazott módszereket és eszközöket vesznek igénybe. Ezért kutatási feladatunként a tűzoltókra specifikus stressz forrásainak, tüneteinek és oldásainak kapcsolatrendszerét, szisztematikus gyűjteményének megalkotását tűztem ki célul.

Amiatt, hogy a pszichológiában is szűz terület, valamint a tűzoltóknak is szüksége van pszichológiai szupportra, kell a maga különállóságában foglalkoznunk tűzoltólélektannal, ne más területek hasonmásaként, mostohagyermekéként. Ezen előzményekből táplálkozva, s még újakat vizsgálva születhet meg az új terület, amely a pszichológia tudományát tekintve valóban szűknek tűnik, azonban a minta számát alapul véve mégis sok embert érint.

A tűzoltók pszichikai, pszichofiziológiai és élettani állapotának vizsgálati módszerei jelenleg nem szakmaspecifikusak, hanem más rendvédelmi területeken alkalmazott módszereket és eszközöket vesznek igénybe. A hagyományos mérési eljárásokkal nyert adatok alapján állapotjellemezők (érzelmi és viselkedéses megnyilvánulásai, pszichikai és élettani reakcióik) könnyen kaphatnak extrém minősítést. Saját miliójükben és normarendszerük kontextusában megfigyelve ugyanezen jellemzők az adott értelmezési kereten belül átlagosként interpretálhatók mind a szolgálat alatt (készenlét), mind szolgálaton kívül.

A készenlét helyzeti jellemzői, az évek során alakuló tűzoltóidentitás még a készenléti időn kívül is jelentős befolyást gyakorolnak rájuk. Ezen hatások azután is érvényesülnek, hogy a tűzoltó levette az egyenruhát és civil tevékenységet folytat.

Jelen kutatással kevésbé kutatott szakmai területen kívánok vizsgálni. A tűzoltópszichológia, mint az alkalmazott pszichológia speciális területe (mely a szintén még gyermekcipőben járó katasztrófapszichológia részterülete) hazánkban a maga önállóságában gyakorlatilag még ismeretlen fogalom.

A katasztrófapszichológia specifikus területei nem kellő mélységben foglalkoznak a beavatkozókcal, ezért kutatásomban az elsődleges beavatkozókcal, szűkebben fogalmazva az operatív munkát végző tűzoltókkal kívánok foglalkozni. A korábbi, releváns szakirodalmi publikációk foglalkoznak a stresszkezelés, a pszichológiai

immunrendszer és az identitás-alakulás témaköreivel, de mindezek relációja, főként a beavatkozó tűzoltók vonatkozásában jelenleg még kevésbé kutatott terület.

2. A stressz jelensége

A stressz definíciója szerint minden olyan külső, belső testi, lelki, érzelmi, gondolati hatás, amely valamely értelemben veszélyezteti a személy egyensúly állapotát, mindegy, hogy létezik-e ez a fenyegetettség, vagy csupán úgy éli meg a személy, a test valódi reakciókkal reagál [1].

A manapság sokat használt stressz összemosott fogalom, két jelenséget jelöl egyszerre:

- › a stressz forrását,
- › s az ennek hatására kialakuló stressz választ is stressznek hívja a nem tudományos világ.

Az egyén életében a legtöbb stresszforrást legjellemzőbben a következő kategóriák egyikébe be lehet osztani Atkiston és mtsai nyomán [2]:

- › traumatikus események: a traumatikus események tipikusan a következő okok miatt alakulnak ki: természeti katasztrófák, ember által okozott katasztrófák, balesetek és fizikai támadások. Az ezek hatására kialakuló trauma feldolgozása a következő három szakaszon keresztül történik: kábultság, passzivitás, szorongás, visszarendeződés. A tűzoltói munka elválaszthatatlan része a traumatikus eseményekkel való megküzdés, amelyek legtöbbjébe a segítő szakma révén megtanult elhárítás segítségével nem vonódik bele a beavatkozó, a káresemények nagyszámú előfordulása és súlyossága azonban mégis pszichikus lenyomatot hagy benne.
- › befolyásolhatóság: a leggyakoribb befolyásolhatatlan tényezők az egyén életében: elbocsátás, egészségromlás, ismerősök, rokonok betegsége, halála. A tudat, hogy az egyén befolyással bír az őt körülvevő világra, még akkor is stresszcsökkentő hatású, ha ennek csak a lehetősége van meg, azonban sosem valósul meg a konkrét befolyás. A tűzoltó munkája során nincs befolyással a káresemények idői eloszlására, sem azok fajtájára.
- › bejósolhatóság: még akkor is stresszcsökkentő hatású az elkövetkező események előrejelzése, hogyha az egyén nem képes befolyásolni azt. Bejósolhatóság esetén van biztonságos időszak, amikor az egyén mozgósíthatja tartalékait, felkészülhet a közelgő stresszkeltő eseményre. Bejósolhatatlanság esetén bizonytalanságban van az egyén a stresszkeltő esemény bekövetkezését, intenzitását illetően. A tűzoltói munka szerves velejárója a bejósolhatatlanság. A tűzoltó a szolgálat 24 órája alatt sohasem tudhatja, mikor jön a következő riasztás, mely bizonytalanság folyamatos készültségben tartja.
- › próbatételek: az egyén élete során több ízben megméretteti magát (előre eltervezett, vagy váratlan módon), mely események túróképessége határait érintik mind lelki, mind fizikai, mind pedig tudati szinten. A tűzoltók ezt gyakran átélik, hiszen egy mindennapos gyakoriságú káresemény pontosan ilyen: megkívánja a tűzoltótól, hogy maximális teljesítményt nyújtson, mely

során képességei legjavára van szükség lelki, fizikai és tudati szinten egyaránt.

- › belső konfliktusok: az egyén belső vívódásai a leggyakrabban a számára összeegyeztethetetlen, egymásnak ellentmondó lehetőségek közül kell választania. A legjellemzőbb módon a következő dichotómiák jöhetnek szóba: függőség vagy függetlenség, magány vagy kapcsolat, versengés vagy együttműködés, illetve etikai normák betartása vagy egyéni érdek érvényesítése.

A leggyakrabban előforduló stresszkeltő tényezők mindegyike folyamatosan jelen van a tűzoltói munka során. Nem kirívó esetekben, hanem a normál munkavégzés során előkerülő stresszforrások ezek.

3. Munkahelyi stressz

Harrison a munkahelyi stressz szempontjából a munkavállaló és a munkahely harmóniáját illetően két irányt bontakoztat ki:

- › a munkavállaló képességei, készségei meg kell, hogy feleljenek a munkahely kívánalmainak,
- › a munkahely ki kell elégítse a munkavállaló elvárásait, számára motiváló erejű kell legyen.

A hatékony működéshez elegendő, ha mindkét feltétel szubjektíven teljesül, nem feltétlen szükséges, hogy objektíven is megvalósuljon. Minél nagyobb a munkavállaló és a munkahely illeszkedése, annál kisebb szintű a munkahelyi stressz [3].

Jelenleg nem működik hazánkban átfogó munkahelyi stresszoldás, annak ellenére, hogy a munkavédelemről szóló 1993 évi XCIII. törvény 2008-as módosítása munkáltatói feladatként határozza meg a pszichoszociális kockázati tényezők kezelését [4].

4. Civilek és egyenruhások különbsége stressz tekintetében

Számos módszertani és elméleti nehézség rejlik az egyenruhások és a civilek stresszmegküzdéssel kapcsolatos méréseit illetően. Beaton és mtsai cikkükben bemutatják, hogy a szakirodalomban nincs egyetértés a civilek és az egyenruhások stresszmegküzdési vizsgálati módszereivel kapcsolatban [5].

Vannak, akik azt bizonyítják, hogy nincs minőségi, csupán mennyiségi különbség a beavatkozók megküzdési módszereire vonatkozóan. Mások viszont azt támasztják alá, hogy a beavatkozók kognitív és viselkedéses megküzdési módszerei minőségi különbséget mutatnak a civilek megküzdésével szemben, ráadásul a szolgálati évek előre haladásával ezek a megküzdési stratégiák egyre hatékonyabbnak bizonyulnak.

Az összehasonlítás akadályokba ütközik azért is, mert a beavatkozók a civilekhez képest nem alkotnak reprezentatív mintát, hiszen...

- › speciális motiváció mentén,
- › szigorú szelekciós rendszer eredményeképpen
- › alkotnak önálló, szakmai csoportot,

- › melynek elsődleges feladata (az élet- és vagyonmentés) sorozatos stresszhelyzetek és traumatizáló események gyors és hatékony felszámolását implikálja.

5. Tűzoltó stresszoldás

Tűzoltó stresszoldás

Léteznek olyan bevett stresszoldási szokások tűzoltólaktanyákban, amelyek fenntarthatóan képesek hosszú távon oldani a tűzoltók feszültségét. Ezek közül számon tartunk olyanokat, amelyekhez szakember segítsége kell és olyanokat, amelyek elsajátíthatóak egyéni használatra is, célzott önsegítési módszerrel. Jellemzően léteznek eszközhöz és eszközhöz nem köthető fajták is, valamint életben maradási segítő adaptív formák és ezek ellentétei, életben maradási nem segítő, maladaptív formák is, illetve problémafókuszúak és érzelmi fókuszúak is.

A tűzoltók hatékony stresszoldása két alapvető tényezőtől függ:

- › mennyire gyorsan képesek alkalmazkodni a változásokhoz,
- › valamint, milyen széles spektrumon mozognak a stresszoldási módszereik.

Módszerek akut stressz oldására

Bajtársiasság

A bajtársiasság velejárója a tűzoltólétnek. Az életveszélyben együttműködők és az összetartás eredményeképpen fejlődik ki a jelenség¹. Ez a kötelék erősebb tud lenni, mint a családi kapcsolatok.

Eszközhasználat: nem releváns. A bajtársiasság a tűzoltó munka során (készenlétben, vonulás közben, beavatkozás közben) az együtt eltöltött idővel egyenes arányban növekszik.

Megvalósítási potenciál: magas. A tűzoltói munka velejárója külföldön és hazánkban is a bajtársiasság. A veszélyes (sokszor életveszélyes) helyzetek, az időnyomásban, extrém körülmények között végzett csoportos munka megnöveli az egymás iránti elköteleződést, lojalitást.

Finanszírozási igény: alacsony. Külön befektetés nélkül a tűzoltói munka velejárója a bajtársiasság.

Csapatjáték

A csoportok fejlődési ívvel rendelkeznek. A csoportfejlődés szakaszai a csoporttagok számára általában észrevétlenül követik egymást. A fejlődési folyamat abban az esetben sikeres, amikor a csoport stabilizálódásához vezet. Ellenkező esetben folyamatos labilitási problémákkal küszködik [6]. Ilyen jellemző jelenségek az állandó konfliktusok, rossz légkör, alacsony elégedettség és teljesítmény, bizalomvesztés vagy a fluktuáció is.

¹ Káreseményen kívül a tűzoltók egymás között ápolhatnak rossz interperszonális kapcsolatot, amely akár odáig fajulhat, hogy nem beszélnek egymással, viszont beavatkozás közben mindez háttérbe szorul, gondolkodás nélkül rábízák magukat bármelyik bajtársukra.

Tuckman a csoport fejlődése szempontjából négy szakaszt különített el:

- › alakulás
- › viharzás
- › normázás
- › működés [7].

A tűzoltóságok életében az alakulás szakasza a legkevésbé jellemző, hiszen a csapatokat ritkán alakítják ki újonnan (új laktanya átadásakor, új tűzoltóság létesítésekor), s amikor ez megtörténik, akkor is más tűzoltóságokon szolgálatot teljesítő tűzoltókból állítják össze a csoportokat. Olyan tűzoltókból tehát, akik már tagjai voltak más tűzoltócsoportoknak. Az újoncok beillesztése egyik tűzoltóságon sem olyan mértékű mennyiségét tekintve, hogy alakulásról beszélhetnénk.

A viharzás szakaszában a csoport szerkezeti struktúrája megváltozik. Véleménykülönbségek, konfliktusok kerülnek felszínre az aktuális helyzetre és elvi kérdésekre vonatkozólag. A csoporttagok a különböző vélemények hangadói mellé polarizálódnak, klikkesedés alakul ki. Formális és informális vezetők, s a csoport egyéb szerepei közötti harc jellemző. A konfliktusspirál kiterjed, általános ellenségeskedés, félreértések, pletykák jelennek meg a csoport életében.

A konfliktusok kellemetlen, ugyanakkor szükségszerű és törvényszerű velejárói a csoportfejlődésnek. Nélkülük nincs további fejlődés.

Perszonális vagy egyéb okok mentén történhet a csoport szerkezetének átalakulása. A perszonális okok a következők lehetnek:

- › újonc befogadása
- › nyugdíjba vonulás
- › új vezető érkezése
- › peremhelyzetű taggal kapcsolatos személyes konfliktusok
- › bizalomvesztés (eltűnt holmi vagy pénz).

Egyéb okok között felmerülhetnek sorozatos eseménymentes szolgálatok vagy vezetőség felőli elvárások nagymértékű változása.

A normázás a beilleszkedés és alkalmazkodás időszaka. Ebben a szakaszban lecsillapodnak a kedélyek, megoldás születik az előző szakaszban felmerült konfliktusokra, a csoport szerepei megszilárdulnak, a csoporttagok nem kételkednek a többiek képességeiben (beleértve a formális és informális vezetőt is). Az újonnan elfogadott normák, csoportszabályok működésbe lépnek. A csoport megtalálja a belső egyensúlyát, fokozatosan megszilárdítja az érzelmi csoportszerkezetét. Az aktivitás, a lojalitás, a bizalom növekszik. Különálló egyének halmazából egyre inkább egységes, koherens csoport alakul csoportfeladatokkal, csoportcélokkal.

A működés szakasza a leghatékonyabb fázis, egymást kiegészítő tagokkal, többféle csoportszereppel. Jellemzően elégedettségen, összetartáson és bizalmon alapul. Ebben az időszakban a tagok számára referenciacsoporttá válhat a közösség, amely nagymértékben hat az önértékelésükre, belső normarendszerükre. Az összhang és harmonikus működési szakasz legfőbb jellemzői:

- › tisztázott szerepek
- › magas munkamotiváció
- › interdependencia, bevonódás, elkötelezettség
- › jó teljesítmény
- › internalizált értékek.

Szemben a diszharmonikus működési szakasszal, ahol a normázási szakaszban felmerülő konfliktusokat nem sikerült megfelelően rendezni. Az ilyen fázisban lévő csoportot a következők jellemzik:

- › szerepzavar
- › alacsony munkamotiváció
- › alacsony fokú bevonódás, teamhez való elköteleződés hiánya
- › szegényes vagy hullámzó teljesítmény
- › értetlenség, érdektelenség.

Bokán vizsgálata szerint a tűzoltóság szolgálati csoportjai leginkább a működés szakaszában léteznek. Ilyenkor a legmélyebb az elköteleződés a csoport iránt, a véleményeket megosztják egymással. A tagok jól ismerik egymást, előre be tudják jósolni egymás viselkedését, szokásait, reakcióit, képesek tolerálni a másikat.

Bokán tanulmányában továbbá azt is kiemeli, hogy a tűzoltóság olyan közösség, ahol bármelyik másik kollégával bármilyen munkaszituációban együtt kell tudni dolgozni. Vizsgálata szerint a tűzoltók összességében úgy ítélték meg, hogy a bárkivel való együttműködés képessége 66%-ban jellemző rájuk, s a kérdőívet kitöltők csupán 22,5%-a érzi önmagára nem, vagy kevésbé jellemzőnek ezt a készséget [8].

Az összeszokott csoportokra a kollektív teamtudás jellemző, mely közös platformot teremt a tagok kognitív sémájában. Idő kell hozzá, míg kialakul, s kialakulását követően is dinamikusan változik. Írott és íratlan szabályai, szokásai, rituáléi, tradíciói vannak (pl. szervezeti kultúra, szleng, hasonló attitűdök). Erős és hasonló minden tagnál. Két iránya a szaktudáshoz köthető képességek (technical skills) és a szaktudáshoz szükséges szociális képességek (nontechnical skills). Figyeléssel, alkalmazkodással, kérdezéssel, közös munkával és gyakorlattal tanulható, fejleszthető vagy akár alakítható.

Eszközhasználat: tréning. A csapatjáték fejleszthető irányított tréningekkel, gyakorlatokkal. Megvalósítási potenciál: magas. Az irányított tréningeken és gyakorlatokon kívül a tűzoltói munka nagymértékben növeli a csapatjáték minőségét. Finanszírozási igény: mérsékelt. Tréningek és gyakorlatok díjazása.

Illúziók

Taylor kreatív öncsalásoknak nevezi azokat az illúziókat, melyeket az egyén az én védelmére, illetve a személyiség működőképességének megóvására tart fenn. Három pozitív illúziót különít el, a negyedikkel, a sérthetlenség illúziójával saját kutatásaim tanulságaképpen egészítettem ki a felsorolást, mely a következőképpen alakult:

- › kontroll
- › illuzórikusan pozitív énkép
- › haladás illúziója
- › sérthetlenség.

A kontroll illúziója segíti az egyént a hatékonyságának, a befolyásolási lehetőségeinek megélésére. Kontrollhitnek nevezzük az egyén azt a fajta meggyőződését, hogy képes irányítani saját életét és az őt szűkebben vagy tágabban körülvevő világ eseményeit. A személyiségek többnyire a külső és a belső kontrollhit állapota, a két véglet között helyezkednek el. Az erősen belső kontrollhites egyén meggyőződése szerint javarészt saját maga irányítja az életét, a külső kontrollhelyes egyén szerint pedig éppen ellenkezőleg: külső tényezők (másik egyén, sors vagy isteni eredet) irányítják az életét. Saját élmény alapú kutatásaim szerint a tűzoltók teljesítményét nagymértékben növeli, s a stresszszintjüket jelentősen csökkenti az a fajta meggyőződésük, hogy káreseménynél minden lehetséges tényezőre hatással bírnak.

A taylori elveknek megfelelően minél inkább belső kontrollhites az egyén, annál magabiztosabb és hatékonyabb a belső működése. Az egészséges működés magában foglalja a kontrollálható és a kontrollon kívül eső események felismerésének, elkülönítésének és feldolgozásának képességét. Egy erősen belső kontrollhites egyén számára – mint egy tűzoltó beavatkozás közben – nagy nehézséget jelent elkülöníteni és elfogadni azokat az eseményeket, melyekre nincsen hatással. Különösen nagy stresszterhelés, veszteség utókezelésénél érdemes figyelembe venni ezt a jelenséget és tudatosan oldani a tűzoltó esetleges büntudatát olyan helyzetekben, melyekre nem volt hatása².

Ezt az öncsalást szeretném kiegészíteni a tűzoltókra annyira jellemző sérthetlenség illúziójával, ami analóg működik az adrenalin hatásával. Míg ez utóbbi a szervezetnek segít veszélyes és megterhelő feladatokat gyorsan és hatékonyan végrehajtani, a sérthetlenség illúziója tudati szinten sarkallja az egyént teljesítőképességének maximumára, növelve a kockázatvállalást és az altruizmust³. Ez az illúzió abban van a tűzoltók segítségére, hogy káreseménynél rábízzák magukat saját és bajtársaik képességeire, valamint a védőfelszerelésekre és tűzoltóeszközökre. Ez az illúzió szenved csorbát, amikor tűzoltó, felszerelés vagy eszköz sérül (hal meg), semmisül meg⁴.

Az illuzórikus pozitív énkép funkciója a személyiség védelme érdekében az egyén saját énképét jobbnak, értékesebbnek érzékeli, mint másokét. A tűzoltói hivatás a társadalom szemében magasan elismert tevékenység, melyre maguk a tűzoltók is büszkék. Tisztában vannak azzal, hogy szolgálatkészségük, altruizmusuk a normál populációt magasan meghaladja.

A haladás illúziója megnyugtatja az egyént, hogy élete során fejlődési ívet ír le, hogy mindennapjai logikus és értelmes folyamatként épülnek fel. A monoton, egymást követő szolgálati órákban fontos énvédelemnek bizonyul egy ilyen felfogás.

² Különösen nagy lelki terhet jelent egy olyan beavatkozás például, amely során a tűzoltók az adható segítségnyújtás idői limitjén túl érkeznek a helyszínre, amikor már nincs mit tenni, mert a sérült élete, a vagyoni érték már nem menthető. Ilyenkor a tűzoltó hajlamos lehet (akár tudat alatt) magát hibáztatni és a gyakran ismételt „miért nem értünk ki előbb” gondolat fokozottan emeli a stresszszintjét.

³ Ezt látszik alátámasztani a tűzoltó szállóigévé vált gondolat: „nincs lehetetlen, csak tehetetlen.”

⁴ A tűzoltók minden veszteségnél nehezebben dolgozzák fel, ha tűzoltó sérül vagy hal meg beavatkozás közben pontosan amiatt, mert a saját sérthetlenségükbe vetett hitük csorbul ezáltal, amit hosszadalmas helyreállítani.

Eszközhasználat: nem releváns. Az illúziók énvédő funkciója a tűzoltó munka során (készenlétben, vonulás közben, beavatkozás közben) az együtt eltöltött idővel egyenes arányban növekszik.

Megvalósítási potenciál: magas. A tűzoltói munka velejárója az illúziók kialakítása, s azok énvédő funkciójának fenntartása.

Finanszírozási igény: alacsony. Külön befektetés nélkül is a tűzoltói munka velejárója az illúziók kialakulása és fenntartása.

Ugratás

Az ugratás a katonaságnál, s a tűzoltóságnál is elterjedt, hatékony közösségformáló jelenség. Szerepét tekintve a humor szelepfunkcióját és a professzionális csapat belső próbáját ötvözi. A tűzoltók szolgálatteljesítés közben rábízzák magukat a kollégájukra, tehát maximálisan tisztában kell lenniük a többiek általános és pillanatnyi mentális, érzelmi állapotával, terhelhetőségével. Ezek a néha értelmetlennek vagy kegyetlennek tűnő próbák mutatják meg a tűzoltónak, hol van a többiek tűréshatára, ki, milyen mértékben terhelhető. Az ugratás funkciói:

- › szelepfunkció
- › időtöltés a monotónia elviselésére
- › hagyomány, megszokás
- › implicit normakövetés, beilleszkedés
- › célponttá válás ellen
- › feszültségoldás
- › csoporthoz tartozás, normakövetés, beilleszkedés miatt.

Az ugratás verbális és nonverbális megnyilvánulási formái a következők:

- › állandó jelzők, egyszeri címkék
- › visszatérő sztorik, egyszeri hibázások
- › suhintás, ütés, taszítás
- › forgatókönyvszerű gonoszkodás.

Ha az ugratás mobbingba fordul, akkor jelentős teljesítmény gátló és elégedettség-, valamint bizalom csökkentő hatása lehet. A mobbing egy vagy több munkatárs vagy vezető általi rendszeres verbális vagy nonverbális támadás legalább egyszer egy héten legalább fél éven keresztül, az illető képességeivel, teljesítményével, személyével, családi hátterével kapcsolatban. A legjellemzőbb okok a következők a tűzoltók között:

- › megjelenésbeli indikátorok
- › anyagi szempont
- › kognitív képességek
- › előrejutás
- › személyiségbeli vonások

- › evési, alvási, párválasztási szokások.

Leggyakrabban azonos beosztásúak között vagy magasabb rendfokozatú ember felől alacsonyabb felé lép fel, azonban ritka esetben előfordulhat alacsonyabb rendfokozatú ember felől magasabb felé is.

Eszközhasználat: nem releváns. Az ugratás a tűzoltó munka során, főleg készenlétben, az együtt eltöltött idővel egyenes arányban növekszik. A természetes előfordulását a következő tényezők hajlamossítják: 24 órás összeartság, monoton készenlét, parancsuralmi rendszer, férfiközösség és professzionális csapat.

Megvalósítási potenciál: magas. A tűzoltói munka sajátos velejárója az ugratás.

Finanszírozási igény: alacsony. Külön befektetés nélkül is a tűzoltói munka velejárója a különböző formájú és intenzitású ugratások.

Módszerek krónikus stressz oldására

Ventilláció, debriefing

A tűzoltók közt gyakori jelenség a kibeszélés, melynek adaptív élményfeldolgozó funkciója van. Ha nem beszélik ki magukból a tapasztalataikat, akkor a feldolgozatlan élmények pszichikus zavarokat okozhatnak bennük. A kibeszélésnek jelenleg nem működik hazánkban szervezett formája (debriefing), a szokáson alapuló, egymás közti kibeszélés (ventilláció) azonban minden tűzoltóságon megfigyelhető jelenség. Ennek hiányában a munkavégző képesség, valamint az élettartam is nagymértékben csökkenhet [9].

A kibeszéléssel ezzel szemben fejleszthetik szakmai tudásukat, munkakapcsolatukat, erősíthetik a csoportkohéziót [10]

Eszközhasználat: nem releváns / tréning. A ventilláció a tűzoltói élmények, tapasztalatok természetes feldolgozási módja. A debriefing ezzel szemben tudatos, pszichológiai szakmailag szabályozott forma, mely tréninggel jól elsajátítható és átvihető a gyakorlatba.

Megvalósítási potenciál: magas / alacsony. A tűzoltói munka természetes velejárója a ventilláció. A debriefing ezzel szemben nem használt szakmai módszer.

Finanszírozási igény: alacsony / mérsékelt. Külön befektetés nélkül is a tűzoltói munka velejárója a ventilláció. A debriefing elsajátításának és begyakorlásának módja a tréninges képzés.

EMDR

Wilson és mtsai [11] hat hónapos tartamban utánkövető kutatásukban bizonyították, hogy az EMDR technikájával kezelt rendőrtisztek a következő kedvezőbb értékeket mutatták a megszokott stressztréningen résztvevők értékeivel szemben:

- › alacsonyabb PTSD szint
- › alacsonyabb szubjektív stresszszint
- › alacsonyabb munkahelyi stresszszint
- › kisebb fokú harag mind vonásban, mind állapotban,
- › valamint magasabb elégedettség a házastársi kapcsolattal.

Bizonyították valamint azt is, hogy nemcsak a traumatizált beavatkozók számára lehet ez egy hatásos stresszoldó technika, hanem azok számára is, akiknél nem állnak fel traumatizáló tényezők ugyan, ellenben hosszan elhúzódó stresszhatásnak vannak kitéve, mely jelenséget maladaptív módon kezelnek. Összességében tehát kutatásaik alátámasztották, hogy a rendőrtiszteket illetően az EMDR hatásosnak bizonyult mind stresszoldó, mind pedig traumaoldó módszer tekintetében egyaránt.

Eszközhasználat: tréning. Az EMDR módszerének elsajátításához tréning szükséges. Megvalósítási potenciál: alacsony. Hazánk tűzoltói munkájának mindennapjaiban jelenleg nem játszik szerepet ennek a technikának az alkalmazása. Finanszírozási igény: mérsékelt. Az EMDR technika elsajátításának és begyakorlásának módja a tréninges képzés.

Jóga

A jóga filozófiája úgy tartja, a test, a szellem és a lélek harmóniája jelenti az egészséget, mely jógyakorlatokkal elérhető, fejleszhető. A Paksi Atomerőmű Tűzoltóságának vezetése felismerte a jóga jótékony hatását az egészséges élet kialakításában és szintentartásában. Az erőmű tűzoltói szolgálatfelvelet után reggelente jógáznak [12].

A jógában használatos légzésgyakorlatok, tudatos mellkasi és hasi légzés a segítenek a feszült izomzat és belső szervek ellazításában, a stressz oldásában, beindítják a méregtelenítő folyamatokat, javítják a vérkeringést. A stressz-okozta betegségek mérséklésében és megelőzésében is nagy szerepe van. A depresszió legtöbb tünetét csökkenti azáltal, hogy pozitív érzelmeket hoz létre lassú, nyugodt mozgás segítségével.

Eszközhasználat: tréning. A jóga módszerének elsajátításához tréning szükséges. Megvalósítási potenciál: alacsony. Hazánk tűzoltói munkájának mindennapjaiban jelenleg nem játszik szerepet ennek a technikának az alkalmazása. Finanszírozási igény: mérsékelt. A jóga technika elsajátításának és begyakorlásának módja a tréninges képzés.

Sport

A jó kondíció nemcsak a tűzoltók feladatvégzéséhez elengedhetetlen, hanem jótékony hatással van a stresszoldásukra is. A rendszeres testmozgást végzők között jóval kisebb számban fordul elő magas vérnyomás vagy szapora szívritmus.

Eszközhasználat: igény szerint, sportágtól függő. Hazánkban jellemzően tűzoltók által végzett sportokhoz kapcsolódó eszközök: futball labda, testépítő eszközök, polifoam, tűzoltósport felszerelések.

Megvalósítási potenciál: mérsékelt. Hazánk tűzoltóságain jellemző a futball, a testépítés, a tűzoltósport nem rendszeresen és nem az egész állományt érintően.

Finanszírozási igény: magas. A különböző sportfelszerelések ára eltérő, egészen magas is lehet.

Hobbi

Murphy és munkatársai szerint [13] a tűzoltók között széleskörűen elterjedtek az egészséges életmód megőrzésére szolgáló szokások, hiszen a fizikai állóképesség

megőrzése miatt, s annak érdekében, hogy formában maradjanak, a szabadidős tevékenységek jobban csökkentik a stressz-okozta betegségek kialakulását, mint a megtervezett fitness- vagy tornagyakorlatok.

Ennek ellenére, ami a tűzoltók szabadidős tevékenységeit illeti, a szakirodalmi kutatásaik nem vezettek eredményre: láthatóan a szakirodalom kevés figyelmet szentel a tűzoltók kikapcsolódási tevékenységeire, mint stresszoldó faktorra.

Eszközhasználat: nem releváns. Intézményes kereteken belül nem releváns a hobbihoz szükséges eszközök előteremtése.

Megvalósítási potenciál: mérsékelt. Hazánk tűzoltói a szabadnapjaikon jellemzően dolgoznak, mintsem a hobbiikkal foglalkoznának. A szerencsések hobbiból keresnek pénzt.

Finanszírozási igény: nem releváns. Intézményes kereteken belül nem releváns a hobbihoz szükséges eszközök előteremtése.

Alkohol

Bacharach és mtsai [14] a különösen megterhelő munkahely s a problémás alkoholfogyasztás közötti kapcsolatot kutatták közel 1500 tűzoltó vizsgálatával, s azt találták, hogy egyértelmű kapcsolat áll fenn a stressztkeltő, vagy traumatizáló események gyakorisága és súlyossága, valamint az alkoholfogyasztás gyakorisága és intenzitása között.

Eszközhasználat: nem releváns. Intézményes kereteken belül nem releváns az alkoholfogyasztáshoz szükséges eszközök előteremtése.

Megvalósítási potenciál: mérsékelt. A felmérések önkitöltősek, ezért objektív adatot nem tudunk nyerni a tűzoltók alkoholfogyasztásáról.

Finanszírozási igény: nem releváns. Intézményes kereteken belül nem releváns az alkoholfogyasztáshoz szükséges eszközök előteremtése.

Humor

A humor szelepként működik, mely segít oldani a feszültséget. A tűzoltóhumor vaskos és nyers, nemkülönben azok az élmények, amiket munkájuk során átélnek. A humorizáló ember (legyen a humor tárgya más vagy akár önmaga) a nehézségek fölé emelkedik, s felülről látja a világot. Úgy viselkedik, mint felnőtt a gyermekkel. Freud párhuzamot vont a viccképzés és az álommunka között, s mindkettőben megtalálta a következő elemeket:

- › sűrítés
- › célzás
- › elaborálás
- › szimbolizálás [15] .

Humorizáláskor jelentős szerepe van az érzelmeknek és a hangulati tényezőknek is. A humornak nagy szerepe van a mentálhigiéniában. Nevetés során a szervezetben endorfinok szabadulnak fel, a tüdő megtelik friss levegővel, a rekeszizom fokozza a belek működését, javítva az emésztést, s összességében az immunháztartás egyensúlya is javul. Bagdy úgy tartja: a kacagás zsigeri kocogás [16] .

Eszközhasználat: nem releváns. A humor a tűzoltó munka során az együtt eltöltött idővel egyenes arányban fejlődik.

Megvalósítási potenciál: magas. A tűzoltói munka velejárója a sajátos tűzoltó humor. Finanszírozási igény: alacsony. Külön befektetés nélkül is a tűzoltói munka velejárója a humor.

Hit, vallás

Lerner úgy véli, az emberek hisznek abban, hogy a világ igazságos, tehát a jó elnyeri méltó jutalmát, míg a rossz megbűnhődik tetteiért. A kiszámítható és jóindulatú világ gondolkodási sémája segíti az embert biztonságban érezni magát és megnyugodni a jövőt illetően, feszültség- és szorongáscsökkentő hatása van.

Ez a feltevés magyarázza, hogy a szerencsésen járt embereknek miért tulajdonít az ember jobb tulajdonságokat, míg a pórul jártaknak rosszabbakat. Lerner vizsgálatai szerint még az egyértelműen véletlenül áldozattá vált embert is hibáztatja a vizsgálati személy, mert ezzel tartja fenn magában a „mindenki azt kapja, amit megérdemel” hitet. Ezzel a gondolatmenettel segíti önmagát a tűzoltó, amikor értelmetlen és sokkoló sérülésekkel, halálesetekkel kell megbirkóznia.

A lerner-i igazságos világba vetett hit megmutatkozik a vallásokban, ahol a hívők ezt a rendezőelvet megszemélyesítik: egy vagy több istenről illetve a sorsról beszélnek hasonlóképpen.

Eszközhasználat: nem releváns. A hit, a vallás gyakorlása nem igényel különösebb eszközhasználatot.

Megvalósítási potenciál: alacsony. A tűzoltók jellemzően nem vallásgyakorlók.

Finanszírozási igény: alacsony. Különböző vallások képviselőinek jelenléte a tűzoltóságon alacsony finanszírozási igényű.

Társas szupport

A társak jelenléte csökkenti a tehetetlenség érzést, a szorongást és növeli az önértékelést, az egyén saját magába vetett hitét, javítja probléma megoldási hajlandóságát. A stresszt sorstársak jelenlétében könnyebb elviselni, mert a kívülállók tanácsokat adnak és elvonják a figyelmet az aktuális helyzetről.

Bajtársi támogatás: szupervízió, mentorálás

North és mtsai [17] cikkükben beszámolnak róla, hogy néhány laktanyában már működik az úgynevezett szupervízori hálózat, mely keretén belül idősebb tűzoltók támogatják a fiatalabbakat. Mely nem csupán tűzoltás szakmai, hanem emellett nem szakmai területre is fókuszál. Ez hosszútávon csökkenthetné a tűzoltók közt kialakuló pszichopatológiai tünetek megjelenését.

A mentor idősebb, tapasztaltabb, némely kontextusban kifejezetten paternalista. Ez annál is fontosabb volna a napjainkban szolgálatot teljesítő magyarországi tűzoltók körében, hiszen a felszerelők java része nem volt sorkatona, így nincsen saját tapasztalata a parancsuralmi rendszer működéséről.

Mészáros [18] disszertációjában a mentorálás jelentését taglalja, mely szerint egy mentor a szervezetben jelentős mértékben képes hatni az egyén életpályájának

fejlesztésére, munkateljesítményére, eredményességére, elégedettségére. Három, a katonaságnál nagy valószínűséggel előforduló formáját különíti el:

- › természetes
- › szituációs
- › és előljárói.

A természetes mentorálás karriersegítő funkciót tükröz, akkor jön létre, amikor egy (általában idősebb) kolléga felkarol egy másikat (általában fiatalabbat). A szituációs mentorálás adott feladatra, vagy részfeladatra összpontosít (pl. egy bizonyos fegyver, eszköz használatának elsajátítását illetően). Az előljárói mentorálás az a fajta vezetői magatartás, aminek során az előljárók viselkedésükkel, életvezetésükkel modellt mutatnak a rangban alattuk állóknak.

A tűzoltóságokon mindhárom forma mentorálás előfordul: a természetes spontán módon valósul meg, akár szakmai, akár magánéleti jelleggel. A szituációs mentorálást spontán, vagy szóbeli megbízással végzik képzetesebb tűzoltók azért, hogy bizonyos feladatokat, részfeladatokat megismertessenek és begyakoroltassanak a többiekkel (ideértve nem megszokott tüzek oltásának gyakorlati tervét, vagy különböző eszközök, felszerelések használatát).

Civil támogatás

Szakdolgozatomhoz készített kutatásomból kiderül, hogyha egy tűzoltó jó kapcsolatot tart fenn a szüleivel, testvérével (testvéreivel), akkor hasonlóan jó a kapcsolata a partnerével, gyermekével (gyermekével) is.

A család és a szervezet közti kapcsolat kicsivel gyengébb együttjárást mutat: a csoporttal való jó kapcsolat nem függ össze a partnerrel és gyermekkel való kapcsolattal, azonban együtt jár a szülőkkel való jó kapcsolattal [19]

Eszközhasználat: nem releváns. A társas szupport a tűzoltói munka velejárója.

Megvalósítási potenciál: magas. A tűzoltók jellemzően igen magas társas szupportot nyújtanak egymásnak.

Finanszírozási igény: alacsony. A tűzoltói munka velejárója a társas szupport magas szintje.

Ruzsa Dóra

2014

6. Szakirodalom

- [1] Juhász Á.: Munkahelyi stressz, munkahelyi egészségfejlesztés. Munka- és Szervezetpszichológiai Szakképzés oktatási segédanyag. Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem. (2002)
- [2] Atkinson, R. L.; Atkinson, R. C.; Smith, E. E.; Bem, D. J.: Pszichológia. Budapest: Osiris Kiadó. (1999)
- [3] Harrison, R. V.: Person-environment fit and job stress. In: Cooper, C.L.; Payne, R. (eds): Stress at work. John Wiley & Sons, New York. (1978) 175-205. p.
- [4] Rabovszky D.: Stressztörvény védené a munkavállalókat. TV2, Mokka interjú (2007).
<http://www.youtube.com/watch?v=vrrNro-DyIY> (letöltés ideje: 2013-08-02)
- [5] Beaton, R., Murphy, S., Johnson, C., Pike, K., Cornell, W.: Coping Responses and Posttraumatic Stress Symptomatology in Urban Fire Service Personnel. Journal of Traumatic Stress, Vol. 12, No. 2. (1999)
- [6] Deák Cs.: A csoportfejlődés szakaszai. In: Mészáros A.: A munkahely szociálpszichológiai jelenségvilága. Miskolc, Z-Press Kiadó. (2006)
- [7] Tuckman, B. W., Jensen, M. A. C.: Stages of Small-Group Development Revisited. Group Organization Management, vol. 2. no. 4. (1977) 419-427 p.
- [8] Bokán P.: A csapatmunka szerepe egy hivatásos önkormányzati tűzoltóság tevékenységében. Szakdolgozat, Pécsi Tudományegyetem, Felnőttképzési és Emberi Erőforrás Fejlesztési Kar. (2005)
http://www.langlovagok.hu/szakdolgozatok/2005/csapatmunka_bokanpeter_szakdolgozat.doc
(letöltés ideje: 2013-09-02)
- [9] Kónya Z.: A készenléti szolgálatban lévők néhány pszichológiai jellemzője a zalaegerszegi tűzoltóságon napjainkban. Szakdolgozat, Pécsi Tudományegyetem Pollack Mihály Műszaki Főiskolai Kar. (2004)
- [10] Bokán P. feljebb idézett
- [11] Wilson, S. A., Tinker, R. H., Becker, L. A., Logan, C. R.: Stress Management with Law Enforcement Personnel: A Controlled Outcome Study of EMDR Versus a Traditional Stress Management Program. International Journal of Stress Management, Vol. 8, No. 3. (2001)
- [12] http://www.atomix.hu/atu/aktualitasok_040227.htm (letöltés ideje: 2013-08-07)
- [13] Murphy, S. A., Bond, G. E., Beaton, R. D., Murphy, J., Johnson, L. C.: Lifestyle Practices and Occupational Stressors as Predictors of Health Outcomes in Urban Firefighters. International Journal of Stress Management, Vol. 9, No. 4, October (2002)
- [14] Bacharach, S. B., Bamberger P. A., Doveh, E.: Firefighters, Critical Incidents, and Drinking to Cope: The Adequacy of Unit-Level Performance Resources as a Source of Vulnerability and Protection. Journal of Applied Psychology Vol. 93, No. 1. (2008) 155–169 p.
- [15] Freud, S.: A vicc és viszonya tudattalanhoz. In: Freud: Esszék. Gondolat, Budapest. (1982)
- [16] Bagdy E., Pap J.: Gondolatok a nevetésről. Psychiatria Hungarica. 19, 5. (2005) 390–418 p.
- [17] North, C. S., Tivis, L., McMillen, J. C., Pfefferbaum, B., Cox, J., Spitznagel, E. L., Bunch, K., Schorr, J., Smith, E. M.: Coping, Functioning, and Adjustment of Rescue Workers After the Oklahoma City Bombing. Journal of Traumatic Stress, Vol. 15, No. 3, June (2002) 171–175 p.
- [18] Mészáros G.: A Magyar Honvédség vezetői szemlélet változtatásának társadalomlélektani megközelítése, különös tekintettel a szervezeti és vezetői mentálhigiénére. Doktori (PhD) értekezés, Budapest, ZMNE Hadtudományi doktori isk disszertáció (2010)
- [19] Rabovszky D.: Tűzoltólélektan. Szakdolgozat, Szegedi Tudományegyetem (2006)

7. Melléklet: a gyakorlatok rendszerbe foglalása