

Ruzsa Dóra

ZMNE KMDI [ruzsadora@gmail.com](mailto:ruzsadora@gmail.com)

## A KEZDŐ TŰZOLTÓTÓL A SZAKÉRTŐIG

### *Absztrakt*

*A tűzoltóvá váláshoz a nem-szakmai tudás elsajátítása éppúgy hozzátartozik, mint a szakmai tudásé. Az újoncokból, akik még kezdők mindkettőben, idővel szakértő tűzoltó válik. Mindkét tudás megszerzésében elengedhetetlenül fontos az elméleti tudás mellett a gyakorlati tapasztalatok sokszínűsége is.*

**Kulcsszavak:** *tűzoltóság, szakmai tudás, kezdő, szakértő, beilleszkedés.*

## KEZDŐK ÉS SZAKÉRTŐK KÜLÖNBSÉGE

A szakértővé válás nehéz útja a kezdőknél indul. Minden szakértő kezdő volt egyszer, ki régebben, ki kevésbé régen. Az út hosszabb-rövidebb, rögzösebb vagy simább, a folyamat viszont állandó: a specifikus tudás elsajátítása során a kezdőből szakértő válik, aki képes az új kezdőknek segíteni.

A szakértőt az különbözteti meg a kezdőtől, hogy nagy mennyiségű tudása van, amit képes gyorsan és hatékonyan felhasználni, legyen szó bármilyen szakmai területről. Az ismeretek felhalmozását és felhasználását megvalósító képesség egyrészt adottság, másrészt kitartó és szorgalmas munka és gyakorlás [Csíkos, 2007].

A kezdőknek a szakértőkkel szemben nemcsak, hogy kevesebb explicit és implicit tudás áll rendelkezésükre, hanem tudásuk annak strukturátlansága miatt nehezebben hozzáfélhető [Schoenfeld és Herrmann, 1982]. Sok esetben a kezdők és szakértők között nincs különbség a felismerést illetően, van viszont a kódolás és felidézés tekintetében, hiszen a szituatív tapasztalati előny miatt a szakértők forгатókönyvekbe képesek rendezni a gyakran átélt esemény-láncolataikat, s ezzel a sémával gyorsítani, strukturálni a feladatvégzést. Például az orvosok a különféle betegségek gyógyítását is ilyen forгатókönyvekbe rendezik a diagnózistól kezdve a gyógyszereken át az utóvizsgálatig [McLaughlin és mtsai, 2008].

Ellentétben a látens hiedelemmel: a szakértők egyáltalán nem hibáznak kevesebbet. Azonban az, hogy nincs számszerű különbség a kétféle hibázás között, nem jelenti azt, hogy másféle különbség sincsen: hibáik fajtája és minősége, valamint kezelése és az ezen való rágódás jelentősen eltér. A szakértők kevesebb időt töltenek a problémák megoldásával [Prümper és mtsai, 1991]. Mely megoldás már elvek és koncepciók alapján történik, átlépve a kezdeti felületi szintet [Carroll, 1997].

## NYUGDÍJAZÁSI HULLÁM UTÁN ÚJONCTÖMEG

Hazánkban a hivatásos tűzoltóságok nagy részének égető problémája az újonc-kérdés kezelése, hiszen a fiatal, ambiciózus jelölteket rövid idő alatt, hatékonyan kell betanítani. Ehhez szakmai kompetenciákkal éppúgy rendelkezniük kell (pl. a tűz terjedési tulajdonságainak ismerete, tömlőgurítás, magasból mentési tapasztalatok, stb.), mint nem-szakmai képességekkel (pl. érzelmi stabilitás, lelkiismeretesség vagy együttműködés) [Bereczki, 2007].

A hazai tűzoltóságokon az elmúlt évek során tapasztalható nyugdíjazási- és (ennek köszönhetően) felszerelési hullám eredményeképpen a szakértő tűzoltók száma megtizedelődött, s a kezdő kompetenciákkal bíró tűzoltók száma megsokszorozódott.

Míg 2006-ban az állomány átlagéletkora 33,5 év, átlag szolgálati éveinek száma 9,8 év volt, addig 2011-re ez a két szám 30,1-re és 5,5-re csökkent [Rabovszky, 2006].

	életkor	szolgálati évek
2006	33,5	9,8
2011	30,1	5,5

1. ábra: Hivatásos tűzoltók életkorának és szolgálati éveinek átlagai 2006, 2011

A fiatalabb és tapasztalatlanabb állomány ténye a következő problémákat veti fel, melyekre célszerű (további) hangsúlyt fektetni:

- **kiválasztás:** hiszen a megnövekedett kereslet miatt a felvételnél olyan emberek is megfélemlhetnek, akik kevésbé sürgető helyzetben elutasíthatnának,
- **gyakorlati képzés:** ugyan az elméleti képzést megkapják az újoncok, a gyakorlatot csak éles helyzetben tudják megtanulni, ott pedig egyszerre sokan vannak jelen, nem jut mindenkire egy-egy mentor, mint azelőtt, nincs idő, s elegendő ember rá,
- **újoncok szakmai integrálása:** a szolgálati csoport annyira várja az újoncok sikeres vizsgáit (mert emberhiány miatt képtelenek kivenni szabadnapjaikat), hogy amint megérkeznek, megkönnyebbülten rájuk testálnák a feladatokat, amit nyilvánvalóan nem lehet, hiszen egy friss papírral érkező újonc tudásban és tapasztalatban nem egyenértékű egy éppen leszerelt öreg tűzoltóval,
- **újoncok nem-szakmai integrálása:** szűkebb körben a szolgálati csoportjukba,
  - mely csoportok dinamikusan változnak, főleg akkor, amikor tapasztalt, öreg tűzoltókat veszítik el, nem ritkán vezetőiket,
  - mely csoportok tagjai még maguk sincsenek azon a szakértői szinten, melyet kellő tapasztalattal érnének el, s így „félíg készen”, mentor nélküli tűzoltónemzedékként kell tanítaniuk az újoncokat nekik, akiknek sokszor még maguknak is segítségre volna szükségük,

- egy olyan professzionális csoportba, mely magas kockázatú team-ként, kiemelten magas stressz-terheléssel dolgozik, ahol a hibázás végzetes lehet,
- ráadásul úgy, hogy az érkező újoncok java része már nem esett bele a kötelező sorkatonai szolgálatba, így azt az alapvető fegyelmet sem ismerik, amelyet e parancsuralmi rendszer megkíván.

## KEZDŐ ÉS SZAKÉRTŐ TŰZOLTÓK

A **próbaidős tűzoltók** (kezdő előtti szakértői szint) a felszerelésétől számított 12 hónapon belül indoklás nélkül leszerelhetők [21/2000. BM-IM-TNM Együttes Rendelet], emiatt ebben az egy évben szerelnek le legtöbben. A szervezeten belül később szinte a nullával egyenlő a fluktuáció. Ebben az egy évben kiderül, ha a jelölt mégsem tartja magát alkalmasnak a tűzoltóéletre, és kiderül az is, ha a szervezet nem bízik a képességeiben. Ilyenkor nagyon óvatosak, figyelmesek és szolgálatkészek a jelöltek, noha ők még az újoncok között is újoncok, ami tőlük, mint egy parancsuralmi hierarchia legalján állótól rendkívüli kitartást, alkalmazkodást, türelmet és odaadást kíván. Tudásuk nem nevezhető tűzoltótudásnak, viszont ebben az egy évben szerzik meg a szakmai tudás explicit részét a tűzoltó szakképző tanfolyamon, melyet vizsga zár. Az együttműködés ilyenkor még az ismerkedésről, az összeszokásról szól, a gyakorlati tudáshoz az elméleti tudást kell lehorgonyozni.

A **fiatal tűzoltó** (kezdő szakértői szint) elnevezés a véglegesítéssel kezdődik. Nagyjából öt éves szolgálati viszonyig tart, ám a beavatkozások számától, az illető személyiségétől is függ. Az újoncok folyamatosan kérdeznek. Voltaképpen nem is szabadna hibáznuk, mert cselekvés előtt mindig kérdezniük kellene. Amikor mégis hibáznak, sokat rágódnak rajta és mindinkább el akarják kerülni a további hibázásokat. Eleinte sokan azt gondolják, hogy a hibákból tanulnak, ezért töltenek sok időt a probléma feldolgozásával. A csoport toleráns és segítőkész addig, amíg a kérdések száma automatikusan apadni kezd. Utána viszont már sokkal szigorúbban adják a segítséget: ez egy professzionális csoport, igen magas mércével. Az újoncoknak mielőbb be kell illeszkedniük azzal, hogy elérik a megfelelő szakértői szintet. Ebben nagyban segíti őket a csoport, de csak addig, amíg ezt jogosnak látja. Az együttműködés készséggé válik, belső motivációvá.

Ezt váltja a **tapasztalt tűzoltó** szint (szakértői szint). Körülbelül tíz éves szolgálati viszonyig tart, mely során egyre inkább szakértővé válnak. Ebben az időszakban növekszik a felelősségük, egyre több feladatot kell önállóan, hibázás nélkül végrehajtaniuk, sőt, mások irányításával. A tapasztaltak már eleget láttak, viszont még nem túl motiválatlanok és fáradtak ahhoz, hogy a maximumot hozzák ki magukból. A különböző beavatkozásokat tipizálni képesek, noha jól tudják, hogy két ugyanolyan káreset nincsen. Forgatókönyvek alakulnak a fejükben a beavatkozásokról, amely tartalmazza saját maguk, s a többiek szerepét a feladat végrehajtásban, a káresemény fajtáját, lehetséges veszélyeit és megoldásait, a felhasználható eszközök tulajdonságait, a sérülések jellemzőit, stb. A fiatalabbak kérdéseire adott válaszok megerősítik őket szerepükben, így amikor átlépnek a következő szintre, már nemcsak az átélt tapasztalatok, hanem az újoncok szerepe is stabilizálja őket professzionális tudatukban. Az együttműködés automatikussá, megszokássá válik.

Az **öreg tűzoltó** (meta-szakértői szint) tapasztalatára és tanítására szükség van, ideális esetben mentorként funkcionál: magyaráz és megmutat, de már nem ő az első, már nem mindig ő a leggyorsabb és a legjobb. A technika annyit fejlődik tíz év alatt, hogy ő még a

régit ismeri, az újoncok pedig már jobbak az új gépek használatában. Emellett, mivel a tűzoltás nehéz fizikai munka, érthető, hogy tíz év kemény igénybevétel után nagyobb az igény a regenerációra, rekreációra, csökken a szervezet terhelhetősége. a szervezet inkább pihenésre vágyik. Az évek feszültsége sem múlik el nyomtalanul: egy tíz éves szolgálati múlttal rendelkező tűzoltónak nem ritkán vannak keringési-, emésztési problémái, ízületi-, gerincbántalmai. Ez a korosztály tizedelődött meg a nyugdíjazási-hullámmal. Az együttműködés kezd visszafejlődni.

	szolgálati évek	szakértői szint	együttműködési szint
próbaidős	0-1	kezdő előtti	ismerkedés, elméleti horgony
újonc	1-5	kezdő	készséggé válás, belső motiváció
tapasztalt	5-10	szakértő	automatizmus, megszokás
öreg	10 felett	meta-szakértő	visszafejlődés

2. ábra: Szakértői és együttműködési szintek szolgálati évek fényében

### Felhasznált irodalom

1. Csíkos, Cs.: Sakk, metakogníció és a kezdő-szakértő problematika. Hadmérnök, Különszám 2007. november 21. (2007)
2. Alan H. Schoenfeld, Douglas J. Herrmann: Problem perception and knowledge structure in expert and novice mathematical problem solvers. In: Journal of Experimental Psychology: Human Learning and Memory, 1982.
3. Kevin McLaughlin, Remy M. Rikers, Henk G. Schmidt: Is analytic information processing a feature of expertise in medicine? Advances in Health Sciences Education, 13/1 (2008)
4. Jochen Prümper, Michael Frese, Dieter Zapf, Felix C. Brodbeck: Errors in computerized office work: differences between novice and expert users. ACM SIGCHI Bulletin 23/2 (1991) 63 - 66 o.
5. M. L. Carroll: A comparative analysis and evaluation of knowledge structures between expert novice and struggling novice accounting students. Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences. 58/3-A (1997)
6. Rabovszky Dóra: Tűzoltólélektan. Szakdolgozat Szegedi Tudományegyetem, 2006.
7. Nagyné Bereczki Szilvia: Speciális katonai beosztások orvosi és pszichológiai alkalmasságvizsgálatának története Magyarországon. Bolyai Szemle, 2007/2 (2007) 7-25. o.
8. 21/2000. BM-IM-TNM Együttes Rendelet.  
<http://www.brdsz.hu/data/nyugdijas/15.pdf> (letöltés ideje 2014-05-29)