

A BURN-OUT JELENSÉGE A SOPRONI RENDŐRKAPITÁNYSÁGON

A dolgozat a TALENTUM – Hallgatói tehetséggondozás feltételrendszerének fejlesztése a Nyugat magyarországi Egyetemen c. TÁMOP – 4.2.2. B – 10/1 – 2010 – 0018 számú projekt keretében, az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósult meg.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	2
2. A kiégés szindróma bemutatása szakirodalmi kitekintéssel	4
3. Kiégés kutatás a Soproni Rendőrkapitányság dolgozói körében	7
3. 1. Kutatás célja, kérdései és hipotézisei	9
3. 2. Hipotézisek	10
3. 3. A kutatás módszertana	10
3.3.1 Vizsgálati eszközök	10
3.3.2 A felvétel módja	10
3. 4. A vizsgálati minta	11
3. 5. A válaszadók pályán eltöltött ideje	13
3. 6. A válaszadók beosztása	14
3. 7. A válaszadók iskolai végzettsége	15
3. 8. Családi állapot, gyermekek száma	16
3. 9. A főálláson kívül végzett egyéb tevékenység, pályaelhagyás gondolata	18
3. 10. Bérézés	21
4. A Maslach- féle kiégés kérdőív eredményei és az eredmények kielemezése	24
▪ 1. számú hipotézis eredménye	26
▪ 3. számú hipotézis eredménye	26
▪ 2. számú hipotézis eredménye	28
5. Egy rendőr önvallomása a kiégés (burnout) jelenségéről	31
6. Szupervízió, a Burnout megelőzésének, megoldásának lehetőségei	33
7. Összefoglalás	37
Felhasznált irodalom	39
Mellékletek	40
▪ 1. sz. melléklet Burnout interjú	40
▪ 2. sz. melléklet Kérdőív	42
▪ Köszönetnyilvánítás	45

1. Bevezetés

2005 júliusa óta dolgozom a Sopron Rendőrkapitányság állományában. Egyenruhát öt éven keresztül viseltem. Ez azt is jelenti egyben, hogy öt évig szolgáltam a közterületen. Kezdetben gyalogos járőrként szolgáltam. Emellett, illetve a gyalogos járőri tevékenységet követően városi gépkocsizó járőr tevékenységet is elláttam. Itt az volt a dolgunk, hogy az ügyelet utasításait követően kellett a meghatározott címre vonulni, ahol rendszerint a legkülönbézetebb szituációkkal találtuk magunkat szembe. Éles és jelentős különbségek voltak – vannak e két szolgálati forma között. Gyalogjárőrként a segítő tevékenység az állampolgárok útbaigazításával ki is merült. Alapvető feladat egyébként is a "látható rendőrség" szlogen tartalommal kitöltése volt, vagyis a fő cél az volt, hogy az állampolgárok, turisták biztonságérzetét növeljük azzal, hogy a közterületen megjelenünk. Azonban gépkocsizó járőrként valóban ott jelentünk meg, ahol igazán elkelt a segítség. Nap, mint nap találkozunk bajba jutott emberekkel.

2005-ben, amikor kikerültem az iskolapadból és munkához láttam az eltúlzott idealizmus nem munkált bennem. Ebben nagy szerepe volt rendőrszakmai tanárainknak, akik igyekeztek erre a hivatásra megfelelően felkészíteni, a valóságot, a tényeket nem elkendőzni. Társaimmal akár azt is gondolhattuk volna, hogy csak a kedvemet akarják szegni. Az első hónapokban, de talán még az első 1-2 évben is gyakran eszembe jutottak tanárain egykori intő figyelmeztetései a pályán rám leselkedő buktatókkal kapcsolatban. Azt is mindenképpen ki kell emelni, hogy a katonai pályák (a rendőrség ebből a szempontból ilyen) parancsuralmi rendszer szerint működnek. Vagyis, amit az előjáró, a felettes, a vezető utasításba ad, illetve feladatként meghatároz, azt végre kell hajtani, a feladatot el kell végezni. Nincs és nem is lehet helye a kreativitásnak, az ötleteknek. Nincs helye, mert a parancsot végre kell hajtani és nem lehet helye, mert akkor nem működhetne hatékonyan a rendszer. Eddigi pályám során olyannal, akit a túlzott idealizmus jellemezne nem találkoztam.

A hazánkra nehezedő migrációs nyomás miatt Sopronban 2010-ben megnyitották az úgynevezett Őrzött szállást, ahol szintén szolgáltam, mint őr, illetve kísézőőr. Itt jellemzően Észak- Afrika országaiból (Algéria, Tunézia) és a Közel- Keletről (Afganisztán) hazánkba érkező illegális bevándorlók egy csoportja volt őrizve. Ebben a 2005-2010 közötti időszakban gyakran, nap, mint nap kellett néhány másodperc alatt nagyon fontos döntést meghozni a munka során. A negatív stressz folyamatos és nagy nyomás alatt tartott. A közterületen szolgálatot teljesítők minden egyes szolgálatban többféle stresszhatással kell, hogy szembesüljenek. Egyrészt meg kell felelni a parancsnoki elvárásoknak, az utasításokat végre kell hajtani. Másrészt tekintettel kell lenni a folyamatos civil kontrollra is. Hisz vegyük csak

példának a tilosban várakozó rendőrautó látványát. A teljes szolgálat alatt folyamatosan ún. kirakatban vannak. Harmadrészt olyan helyen kell helyt állniuk, rendet tenniük a hatályos jogszabályok betartásával és betartatásával amelyek mindenképpen embert próbálóak. Az egyenruhát nem viselő hivatásos állomány nyilvánvalóan nincs ekkora reflektorfényben. Ezzel szemben a bűnügyi osztály állománya jellemzően civil öltözetben, civil gépjárművel látja el feladatát.

2010 őszén kerültem a Bűnügyi Osztályra, ahol jelenleg is dolgozom. Szakmám iránt a kezdetektől kezdve elkötelezett voltam és vagyok. A bűnügyi területen viszonylag rövid időt töltöttem el eddig. Szakmai szempontból legalább 5 évet kell eltöltenem, amíg rutinosnak nevezhetnek majd. Ez a munka több szempontból is különbözik a járőr tevékenységtől. Itt abszolút mértékben megjelenik a segítő tevékenység és megjelenik a kliens is, hiszen minden egyes ügynek van sértettje. A bűnügyi pályafutásom során, így visszagondolva jobban megjelennek a kiégés egyes fokozatai. Alapvetően ügyfeldolgozással foglalkozok, vagyis a sértett (kliens) ügyének alakulását mindenképpen nyomon követem, nyomon kell, hogy kövessem. Az ügygel a kezdetektől egészen annak befejezéséig foglalkozom, jellemzően hónapokon keresztül, így az ügygel és ezen belül a sértettel kapcsolatban is kialakul egyfajta kapcsolat. Kezdetben, az első hónapokban lelkesen láttam munkához. Az eredmények sem maradtak el. Azonban időnként némi csalódottság érzése keletkezett, keletkezik bennem. Ez az érzés szinte kivétel nélkül akkor jelenik meg, amikor egy ügy sikeres befejezését követően a kliens nem értékeli kellőképp a több hónapi munkámat. Tehát itt a kliens részéről az elismerés hiánya okoz frusztrációt.

Eddigi pályafutásom során számos olyan, akár életveszélyes helyzetben, szituációban kellett helyt állni, melynek során jelentős stresszt éltem át. A célom az, hogy a lehető legtovább tudjak ép pszichével, mentálisan és fizikailag is minél egészségesebben még hosszú időn keresztül szolgálni. Ehhez azonban mindenképpen szükséges a negatív stresszhatások ellensúlyozása, figyelemmel arra is, hogy a szakma legfőbb stresszortényezői nem zárhatók ki teljesen. A folyamatos és jelentős mértékű negatív stresszhatás kiégéshez vezethet, ami azonban mind a munkahelyi teljesítményre, mind pedig a magánéletre nézve romboló hatású. Ezt számos kutatás bizonyítja.

Szükségesebbnek és fontosnak láttam, hogy a kiégés szindrómával mind mélyebben megismerkedjek, illetve kollégáim kiégés szintjéről is minél pontosabb képet kapjak. A Soproni Rendőrkapitányság állományának jelentős részét sikerült bevonnom a kutatásba, így megítélésem szerint pontos képet kaphatok.

2. A kiégés szindróma bemutatása szakirodalmi kitekintéssel

A kiégés „kimerültség és frusztráció állapota, amelyet egy olyan életformához vagy viszonyuláshoz való ragaszkodás vált ki, amely nem hozta meg az elvárt jutalmat” (Freudenberger 1974, 13. o.)

A „burnout (kiégés) szindróma krónikus, emocionális megterhelések, stressz nyomán fellépő fizikai, emocionális, mentális kimerülés állapota, amely a reménytelenség és inkompetencia érzésével, célok és ideálok elvesztésével jár, s melyet a saját személyre, munkára, illetve másokra vonatkozó negatív attitűdök jellemeznek.” (Freudenberger 1974, 159. o.)

A burnout (kiégési) szindrómával foglalkozó írások a szakirodalomban az 1970-es években jelentek meg. A veszélyeztetett csoportba azok az emberek sorolhatók, akik hosszú időn át emberekre irányuló, állandó koncentrációt és emocionálisan is megterhelő munkát végeznek és munkájuk során ritkán számíthatnak látványos, egyértelmű, gyors eredményekre. Emellett csekély a sikerélmény. A tünetei a fizikai kimerülésben és az empátia készség teljes leredukálódásában jelenhetnek meg és a munkából való mind gyakoribb kimaradást, sűrű munkahelyváltást, különböző (alkohol, drog stb.) függőségeket, családi és munkahelyi konfliktusokat okozhatnak. A humán szférában dolgozókon óriási a nyomás, mely a „nem hibázhatok” kifejezésből fakad. A személyiségromboló, negatív fő tényezők közül az egyik a hátrányos munkakörülmények (megterhelés, tempó), a másik az autonómia hiánya. (Vajda 2002)

A kiégettségig vezető út 12 lépcsőből áll, melyek a következők:

1. A bizonyítási akarástól a bizonyításkényszerig
2. Fokozott erőfeszítés
3. A személyes igények elhanyagolása
4. A személyes igények és a konfliktusok elfojtása
5. Az értékrend megváltozása
6. A fellépő problémák tagadása
7. Visszahúzódás
8. Magatartás és viselkedésváltozás
9. Deperszonalizáció
10. Belső üresség
11. Depresszió
12. Teljes kiégettség (Freudenberger 1974)

Hézser Gábor szintén tizenkét lépcsős folyamatként írja le a kiégést. A szakaszokat nem éles határ választja el; a szakaszok különböző erősséggel és intenzitással jelentkezhetnek (élet-helyzettől és személyiségtől függően).

1. A folyamat a bizonyítani akarástól a bizonyítási kényszer felé tart.
2. Fokozott erőfeszítés: a bizonyításkényszer növeli a feladatok mennyiségét.
3. A munka kerül az élet középpontjába, a személyes igények háttérbe szorulnak.
4. A személyes szféra elsorvadása, melyet túlteljesítéssel lepleznek.
5. A természetes értékrend felborulása, az ítélőképesség deformációja.
6. A fellépő problémák tagadása, a kapcsolatok és érdeklődés beszűkülése.
7. Visszahúzódás, a másokkal való eszme- és érzelemcsere megszűnése.
8. Viselkedésváltozás a külső véleményekkel és kapcsolatokkal szemben.
9. Deperszonalizáció: a belső világgal tartott kapcsolat megszűnése.
10. Belső üresség, szorongás, pszichoszomatikus tünetek.
11. A kétségbeesés és depresszió állandósul.
12. Teljes kiégettség: a pszichés veszélyeztetettség az életveszélyig fokozódik. (Hézser 1996)

Edelwich Brodsky és Georg E. Becker öt fázisba tagolta a burnout kialakulását (Brodsky patológiás fázisai közé Becker beillesztette a realizmus egészséges fázisát):

1. Az idealizmus szakasza: szakmai lelkesedés, intenzív fáradozás a kliensért, jó kapcsolattartás, irreális célok és elvárások, feltétlen és azonnali változtatni akarás, a kliens és a segítő közti, valamint a szakmai és privát határok feloldódása.
2. A realizmus fázisa: elkötelezett, kooperatív munka, tervek és kezdeményezések.
3. A stagnálás fázisa: csökkenő teljesítőképesség, érdeklődés, nyitottság; beszűkülés.
4. A frusztráció fázisa: visszahúzódás, elégedetlenség, ingadozó kapcsolati stílus, értelmetlenség-érzés.
5. Az apátia fázisa: minimalizálódó kliens-kapcsolat, sematikus szakmai munka, ellenséges hangulat, emberkerülés. (Ónody 2001)

A burnout szindróma majdnem minden foglalkozásnál előfordulhat. Azonban vannak olyan humán szolgáltatások, ahol a későbbi frusztráció szinte eleve kódolt. Ezért „a segítők gyakori nagy kezdeti lelkesedése, magas aspirációs nívója mellett a teljesítmények mérésének hiányzó kritériumai, alacsony jövedelem, hosszú munkaidő, extra igénybevétel mellett nagy felelősség – ugyanakkor elégtelen intézményi támogatás, adminisztratív terhek, a karrier, az előrelépési lehetőségek limitjei, kérdésesnek megélhető megbecsülés mind a kliensek, mind a gyakran hipokrita társadalom részéről.” (Fekete 1991, 24. o.)

A munkahelyi kiégés kis időn belül fellép, ha a dolgozó a munkát és a magánéletét összekeveri. A gyakori túlórázás, a munkaidőn túli otthoni munkavégzés, a hétvégi, munkával kapcsolatos szabadidős programok mind a munkával kapcsolatos házasságkötés jellemzői. Ez a viselkedésforma stresszes szituációkat okozhat. Ki kell alakítani olyan szabadidős tevékenységeket, elfoglaltságokat melyek újratermelik a munka által elhasznált energiákat. Fontos továbbá annak a felismerése is, hogy a problémák a munkahelyen gyökereznek és nem a munkavállaló a hibás. A kiégés valójában nem más, mint az emberi természet sokfélesége által befolyásolt élmények és tapasztalatok összessége. Napjainkban egyre többen szenvednek a kiégéstől, stressztől. Majdnem minden munkakörben megjelenhetnek ezek a jelenségek, de nem mindegy, hogy a kiégett dolgozó emberekkel vagy gépekkel dolgozik. A kiégett humán szakember negatívan befolyásolja kliensei közérzetét. A kiégés kapcsolatban van a stresszel, a megküzdéssel, szerepkonfliktussal, külső-belső kontrollal, önbizalommal, önbecsüléssel, munkahelyi elégedettséggel, krízissel, mentálhigiénével, segítő identitással, motivációval stb. A kiégés több év alatt, fokozatosan alakul és a korai, kezdeti pszichés tüneteket, baljós jeleket jellemzően nem vesszük komolyan. A későbbiekben akár testi zavarok is jelentkezhetnek. A kiégés tünetei azonosak a depresszióéval vagy a szorongáséval. A különbség a környezeti feltételekben van, ugyanis a humán szférában az emberekkel való kapcsolatnak kiemelkedő intenzitása van. Ha az intenzitás lecsökken, akkor beszélünk kiégésről. (Petróczi 2007)

A burnout egy – számos szakmában, nem csak a segítő szakmában- általánosan használt kifejezés, amely a munkahelyi stressz különböző formáit írja le. Számos tényező vezethet a kiégéshez. A legtöbb ember számára a saját kiégés felismerése ösztönös megérzésen, élményszerű felismerésen alapul. A kutatások szerint a kiégés együtt jár a reménytelenség érzésével és nehéz, megterhelő munkákkal, foglalkozásokkal, illetve olyan személyeknél jelentkezik, akik az ilyen munkát nem hatékonyan végzik. A negatív érzések általában fokozatosan alakulnak ki. Ezek a negatív érzések tükrözik azt az érzést, hogy az egyén minden feladatra ugyanolyan nagy erőfeszítést tesz vagy nagyon magas a megterhelés, de tükrözheti a nem támogató munkahelyi környezetet is. (Babette Rotschild 2006)

A lelki egyensúly: „pozitív életérzéssel járó belső folyamat egyensúly és ebből következő viselkedés, mellyel az egyén biztosítja belső stabilitását és a társadalomban elfoglalt megfelelő helyét a szüntelen változások – nehézségek, zavarok, terhelések, sőt, olykor szomatikus betegségek és fenyegetettség – közepette is.” (Tomcsányi 2003, 20. o.)

3. Kiegészítés kutatás a Soproni Rendőrkapitányság dolgozói körében

Kutatásomat a Soproni Rendőrkapitányság dolgozói körében végeztem. A Soproni Rendőrkapitányság alárendeltségébe 5 objektum tartozik. A központi épület Sopronban, a Lackner Kristóf utcában található. Dolgoznak kollégák a Kossuth utcai és a Táncsics utcai objektumban is. Ezen kívül Fertődön őrsközség működik és van egy objektum Lövőn is. A fertődi és a lövői kollégák a földrajzi elhelyezkedésüknek megfelelően látják el szolgálati feladataikat.

A Soproni Rendőrkapitányságot a Kapitányságvezető vezeti. Ez az elérhető legmagasabb beosztás a kapitányságon. A kérdőív megszerkesztése során arra törekedtem, hogy a felsorolt beosztások hierarchikus rendben kövessék egymást. A kérdőíven 1. sorszám alatt a kapitányságvezetői beosztás szerepel, azonban kapitányságvezető általi kérdőív kitöltésére nem került sor.

A Soproni Rendőrkapitányság főbb szervezeti egységeiből, úgynevezett Osztályokból és egy további fő szervezeti elemből, az úgynevezett Hivatalból épül fel. Osztályból 4 van, melyek a következők: Bűnügyi Osztály, Igazgatásrendészeti Osztály, Közrendvédelmi és Határrendészeti Osztály valamint a Közlekedési Osztály.

A soproni központi épület fő szárnyában működik a kapitányság Hivatala. A hivatal feladatköre: minden, a Kapitányság működésével kapcsolatos logisztikai feladat ellátása, a kiszolgáló személyzet (takarítók, gépjármű karbantartót, épület karbantartók) irányítása, a fogyó eszköz utánpótlás, a személyügy és az informatikusok/ rendszergazdák irányítása. A Kapitánysági Hivatalhoz tartozik az ún. segédhivatal. A segédhivatal fő profilja az irattározás, ahol a dokumentumokat 1 évtől NS (NS= nem megsemmisítendő, gyakorlatilag időtlen időig) ideig tárolják. A számítógépes adatfeldolgozás ellenére minden irat 1 példány papír alapon irattározásra is kerül, ahonnan a tárolási időn belül bármikor kikérhető és felhasználható. A segédhivatal emellett a kapitányság postai küldeményeit is kezeli.

A Hivatal vezetője, illetve a Hivatal munkatársai nem kerültek bevonásra a kérdőíves kutatásomba.

A Bűnügyi Osztály a nevéből is adódóan bűnügyekkel, az ismeretlen tettesek által elkövetett bűncselekmények nyomozásával és az ismert elkövetős bűnügyek vádelőkészítésével, illetve a bűnügyi látencia csökkentésével foglalkozik. Vezetője a Bűnügyi Osztályvezető. A Bűnügyi Osztály csaknem teljes állománya bevonásra került a kérdőíves kutatásba. Bűnügyi Osztályvezető általi kérdőív kitöltésére nem került sor (Osztályvezető a kérdőíven 2.).

A Bűnügyi Osztály kisebb szervezeti egységeiből, úgynevezett Alosztályokból épül fel, az Alosztályokat az Alosztályvezetők irányítják. A Bűnügyi Osztály állományából

Alosztályvezető töltött ki kérdőívet. Az Osztályon három Alosztály működik, ezek a következők:

Nyomozó Alosztály. Ezen az osztályon az ismeretlen elkövetők felderítése történik. Bűnügyi szempontból ez az alosztály reagál legelőször, aminek alapfeltétele a lehető legnagyobb humán rugalmasság. A humán rugalmasság kifejezés alatt azt értem, hogy az itt dolgozó állomány gyakorlatilag a nap 24 órájában elérhető, noha erre nincs kötelezve (pl.: az állomány tagjai a mobiltelefonjukat soha sem kapcsolják ki).

Vádelőkészítő Alosztály vagy más néven Vizsgálati Alosztály az ismert elkövetős bűnügyi eljárások nyomozati szakaszának lefolytatása az Alosztály feladata. Ide kerülnek az ismeretlen elkövető ellen indult, de az eljárás folyamán ismertté vált eljárások is. A cél az, hogy az adott ügy ún. vádképpé váljon, tehát a bírósági tárgyalásra alkalmassá kell tenni az ügyiratot.

Az Igazgatásrendészeti Osztály fő profilja a szabálysértési ügyek, azaz a bűncselekményekhez képest csekélyebb súlyú normaszegések vizsgálata, melyeket a szabálysértési előadók végeznek. A szabálysértési ügyek befejezése a Vádelőkészítő Osztály bemutatásánál megismert módon történik annyi különbséggel, hogy a bíróság elé kerülő ügyekben a "vádát" nem az ügyészség, hanem a Szabálysértési Osztály erre kijelölt kollégája képviseli. 2012. április 15-től a szabálysértési értékhatár húszezer forintról ötvenezer forintra emelkedett. Az új helyzet kezelhetősége miatt a Közrendvédelmi és Határrendészeti Osztály alá rendelve 2012. április 15-től megkezdte működését egy ún. Szabálysértési Előkészítő Csoport is. Ennek a csoportnak a feladata a nevéből adódóan is egyfajta előkészítő eljárás lefolytatása a sikeres szabálysértési eljárás lefolytatása céljából. A Fegyverügyi Előadó is ezen az osztályon dolgozik és munkája speciális területet fed le. A fegyvertartási engedéllyel rendelkező magánszemélyek (vadászok, sportlövők) fegyvertárolását ellenőrzi. Elbírálja a fegyverügyi kérelmeket, ellenőrzi a fegyveres, sportlövő klubok szabályszerű működését, a biztonsági, a biztonság technikai szabályok betartását. A vagyonőri igazolványok, engedélyek kiadása és ellenőrzése is az ő feladata. Közalkalmazotti munkaviszonyban titkárnők is dolgoznak az Alosztályon (a kérdőíven 9.).

A Közrendvédelmi és Határrendészeti Osztály feladata egészen 2008. január 01-ig a közrend, közbiztonság szavatolása volt. Ekkor, azaz 2008. január 01-ét követően, a Határőrség Rendőrségbe történő integrálásakor az osztály feladatai az államhatár őrizeti és egyéb, korábban a Határőrség által elvégzett feladatokkal is kiegészültek. A 2008. január 01-ével a rendőrség nem csak a feladatokat, hanem az aktív állományt is átvette a megszűnő határőrségtől. Aki a kérdőíven 4, vagy 5 évet jelölt pályán eltöltött időre, az kivétel nélkül az integrációval került a rendőrséghez, tehát azt megelőzően is már fegyveres szervnél, a

rendőrségnél is megtalálható, azonos törvényi szabályzók és törvényi háttér szerint látta el feladatát. Az Osztály további feladatok a bűncselekmények lehetőség szerinti megelőzésén túl a „Látható rendőrség” szlogen tartalommal megtöltése, a minél nagyon fővel és óraszámban a közterületen megjelenő egyenruhás szolgálat megvalósítása, általános járőrözés, különféle rendezvények biztosítása és a szabálysértések felfedése és szankcionálása. Ez az osztály - akár csak a Bűnügyi Osztály – kisebb szervezeti formákból, ún. Alosztályokból épül fel. Ilyenek az Őr- járőr Alosztály, a Körzeti Megbízott Alosztály, de a Közrendvédelmi és Határrendészeti Osztály irányítása alá tartozik a Fertődi Rendőrőrs és az Ügyeleti Csoport is, ahol a területünkről beérkező segítségkérő telefonhívásokra reagálnak. A fent említett Szabálysértési Előkészítő Csoport is ennek az Osztálynak van alárendelve. A fogda üzemeltetése is a Közrendvédelmi és Határrendészeti Osztályon történik, ahol legfeljebb 72 óra időtartamban van lehetőség a fogvatartottak személyes szabadságának korlátozására. Közlekedésrendészeti Osztályhoz kizárólag a közlekedéssel összefüggő esetek, események, cselekmények tartoznak. Itt vizsgálják a közlekedési baleseteket a közlekedési balesetvizsgálók, akik a szabálysértési ügyek vizsgálatával azonos metódus alapján tevékenykednek. A közlekedési balesetek vizsgálatára akkor kerül sor, ha a közlekedési balesethelyszínélő a helyszínen a balesetet helyszíneléssel zárja le. Itt dolgoznak a közlekedési járőrök is. Az osztály további feladatai többek között: ittas vezetők, gyorskocsók kiszűrése és velük szemben az eljárás indítása és lefolytatása.

3.1. Kutatás célja, kérdései és hipotézisei

A kutatás célkitűzése annak vizsgálata, hogy a kiégés jelensége hogyan és milyen módon érinti a rendőri szakterületen dolgozók mentális egészségét.

További célom annak a kérdésnek a feltárása, hogy a Sopron Rendőrkapitányság állományát mekkora mértékben érinti a kiégés, az állomány tagjai mennyire vannak kiégve.

3. 2. Hipotézisek

1. A vizsgált állomány kiégési szintje magas, mivel a stressz és a megterhelés a rendőri hivatásban állandóan jelen van és magas fokú mentális megterhelés alatt tartja az egyént. A periodikussága meghatározhatatlan, semmiféle szabályszerűséget sem követ.
2. Az alacsonyabb beosztású rendőrök kiégési szintje magasabb, mint a vezető beosztású kollégáké.
3. A nők kiégési szintje magasabb, mint a férfiaké.

3. 3. A kutatás módszertana

3.3.1 Vizsgálati eszközök

A Soproni Rendőrkapitányság alkalmazottai között végzett kutatás eszköze egy önkitöltős, anonim, papír alapú (papír-toll) kérdőív, mely két fő részből tevődött össze.

Első rész aegységei: a lakóhelyre, nemre, életkorra, a pályán eddig eltöltött időre, a beosztásra, iskolai végzettségre, családi állapotra, gyerekszámra, a főálláson kívüli tevékenységre, a pályaelhagyásra és a bérezésre irányuló kérdésekből tevődtek össze.

A kérdőív második része a kiégés tünetegyüttes mérését célozta meg, melyhez az MBI (Maslach Burnout Inventory) Maslach-féle Kiégés Kérdőívet használtam. A kiégést mérő 22 kérdés három dimenzióra irányul: az érzelmi (emocionális) kimerülésre, a deperszonalizációra és a személyes teljesítmény csökkenésére irányul.

3.3.2 A felvétel módja

A felvétel személyes megkeresésen keresztül történt, önkitöltős, papír-toll kérdőívvel.

A kérdőívek kitöltetése megközelítőleg 6 hónapot vett igénybe és 2011. év harmadik negyedéve és 2012. év első negyedéve között zajlott.

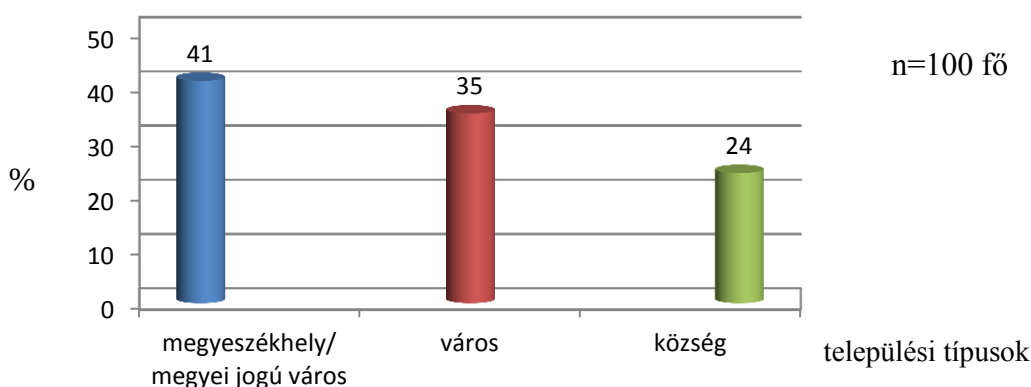
A céloom az állampolgárokkal közvetlen kapcsolatba kerülő kollégák (végrehajtó állomány) kutatási mintába történő bevonása volt. A végrehajtó állomány munkáját a következők jellemzik. Alacsony létszámmal kell magas szaktudást igénylő feladatokat végrehajtani, problémákat megoldani. Mindezt több műszakos munkarendben, a civilekénél alacsonyabb

bérekért. A kliensek szinte kivétel nélkül olyan emberek, akik a problémáikat önmaguk megoldani nem tudják, ezért hívnak rendőrt. Az úgynevezett problémamentes átlagemberekkel a kollégák a szolgálat során nagyon ritkán találkoznak. A legalább 12 órás szolgálat (gyakori a kényszerű túlóra) letöltését követően további problémákkal szembesülnek. Az előbb említett alacsony bér miatt megoldást kell találni arra, hogy a családjuknak miként tudnak megfelelő életkörülményeket biztosítani. Az ehhez szükséges többletjövedelmet természetesen legális forrásból kell előteremteni. Mindezek tükrében látható, hogy az állomány a rendelkezésre álló, biztosított pihenőidőt gyakran nem a pihenésre, szórakozásra, regenerálódásra tudja fordítani. A kutatás adatainak statisztikai feldolgozásához az Excell táblázatkezelő programot használtam.

3. 4. A vizsgálati minta

A kutatás elvégzéséhez, a vizsgálati minta gyűjtéséhez a Soproni Rendőrkapitányság Vezetőjétől engedélyt szereztem be. Ezt követően a kutatáshoz szükséges kérdőíveket az Őrsparancsnoknak és az Alosztályvezetőknek eljuttattam, így a mintavétel fél év alatt teljesen lezajlott és a kitöltött kérdőívek visszaérkeztek. 115 kiküldött kérdőívből 100 érkezett vissza, így a válaszadó megkérdezettek száma: 100 fő (100%).

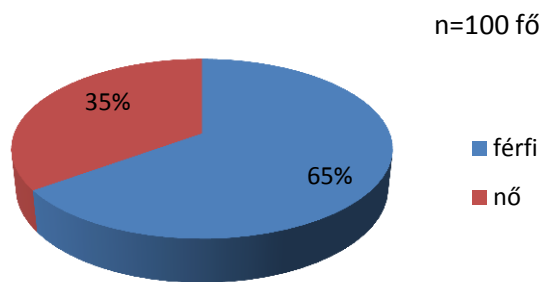
1. sz. grafikon A válaszadók lakhelye települési típus szerinti megoszlásban



forrás: szerző műve

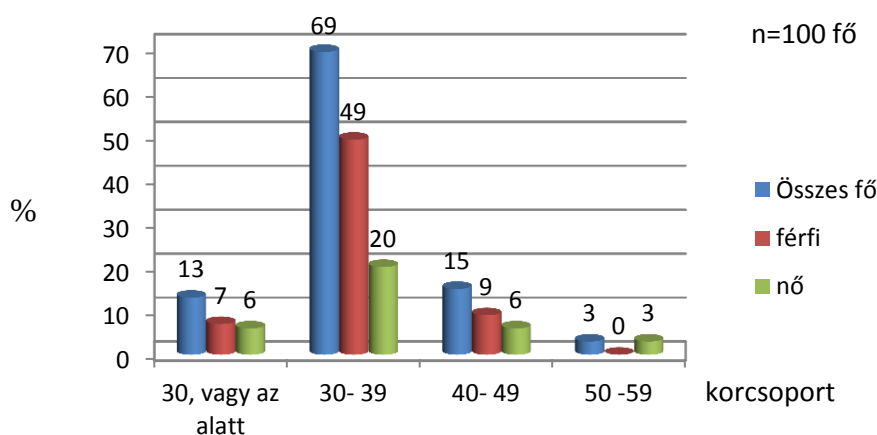
A válaszadók szolgálati helye a Soproni Rendőrkapitányság, ezen belül előfordulnak a fentebb említett földrajzi okokból következő különbségek.

2. sz. grafikon A válaszadók nem szerinti megoszlása



forrás: szerző műve

3. sz. grafikon A válaszadók korcsoport és nem szerinti megoszlása



forrás: szerző műve

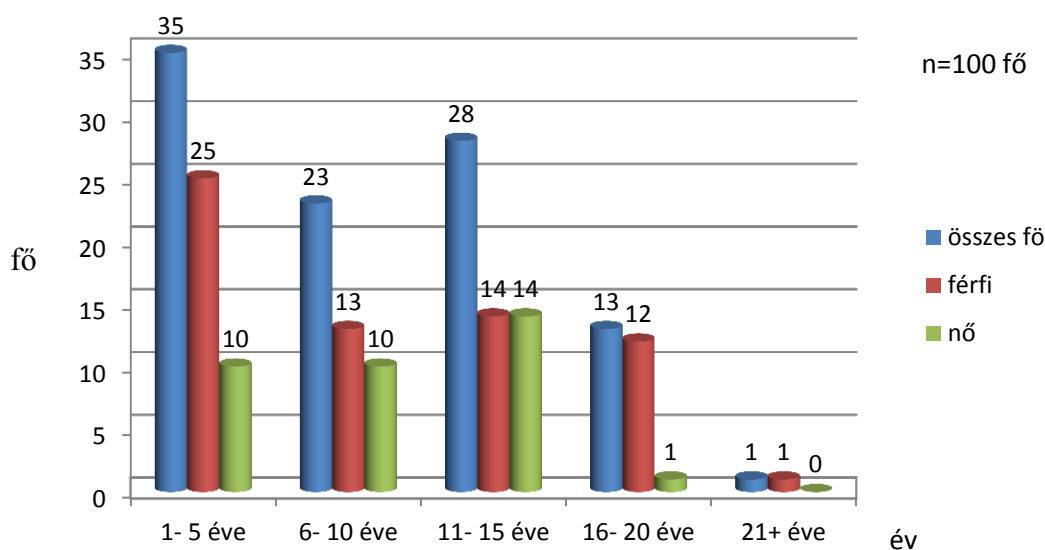
A fenti eredményből kitűnik, hogy a vizsgált mintát nagyrészt, 69 százalékban a 30-39 éves korosztály alkotja. A legfiatalabb válaszadó 20 éves, a legidősebb 58 éves.

A 20 éves válaszadó neme férfi és egy éve dolgozik a rendőrségen járőrként közrendvédelmi területen. Nőtlen, gyermektelen és nem végez egyéb tevékenységet a főállásán kívül. Soha sem foglalkozott a pályaelhagyás gondolatával és bérezésével elégedett. A Maslach-féle Kiegészítés kérdőívben adott válaszaiból kiderül, hogy a rendőri pályán eddig eltöltött egy évét értékelve nem érzi magát kiégettnak, a munkájából érzelmileg ki tudja magát kapcsolni. Gyakran (heti átlag egy alkalommal) a munkanap végére elhasználódik és a munkája miatt havonta átlagosan egy alkalommal frusztrálnak is érzi magát. A kitöltött kérdőívéből abszolút kitűnik, hogy az empátiás képessége magas és az ügyfelei problémáit maximális hatékonysággal oldja meg. Az ügyfelekkel végzett munka során fellépő érzelmi problémákat maximális nyugodtsággal oldja meg, mialatt jókedvű és vidám. Szinte kivétel nélkül minden ügyfelével törődik, erre utal a beírt 1-es szám (1=Néhányszor egy évben vagy kevesebbszer) is.

A 58 éves válaszadó neme nő és 3 éve dolgozik a rendőrségen közalkalmazottként igazgatásrendészeti területen. Elvált, egy gyermek édesanyja. Nem végez egyéb tevékenységet a főállásán kívül. Soha sem foglalkozott a pályaelhagyás gondolatával és bérezésével elégedetlen. A Maslach-féle Kiegészítő kérdőívben adott válaszaiból kiderül, hogy a rendőri pályán eddig eltöltött három évét értékelve néhányszor egy évben érzi magát kiégettnak, a munkájából érzelmileg néhányszor egy évben vagy kevesebbszer tudja magát kikapcsolni. Ennek ellenére néhányszor egy évben vagy kevesebbszer a munkanap végére elhasználódik, de a munkája miatt minden nap frusztráltnak érzi magát. Az ügyfelei problémáit maximális hatékonysággal oldja meg. Az ügyfelekkel végzett munka során fellépő érzelmi problémákat közepesen nyugodtan oldja meg. Nem érzi magát jókedvűnek és vidámnak, ennek ellenére minden ügyfelével törődik.

3. 5. A válaszadók pályán eltöltött ideje

4. sz. grafikon A válaszadók pályán eltöltött ideje



forrás: szerző műve

A rendőrségnél eltöltött szolgálati idő és a hivatásos (rendőrség, katonaság, határőrség) pályán eltöltött idő nem egyenlő. Fentebb már kifejtettem, hogy 2008. január elsejével, a határőrség rendőrségbe történő integrálásával a rendőrség nem csak a feladatokat, hanem az aktív állományt is átvette a megszűnő határőrségtől. Az integráció a volt határőröket meglehetősen érzékenyen érintette. Aki a kérdőívben 4, vagy 5 évet jelölt be a pályán eltöltött, az kivétel nélkül az integrációval került a rendőrséghez, tehát azt megelőzően is már fegyveres szervnél, a rendőrségnél is megtalálható, azonos törvényi szabályzók és törvényi háttér, parancs uralmi rend, hierarchikus, alá- fölé rendeltség szerint látta el feladatát. Személyes meglátásom az,

hogyan az integráció a volt határőröket meglehetősen érzékenyen érintette. A rendőrséghez a határőrségtől érkező kollégák véleménye és szemlélete meglehetősen homogén. A határőrség rendőrségbe történő integrálásának témája jelenleg is aktuális, noha bő két év eltelt azóta. Személyes tapasztalataimra alapozva kijelenthetem, hogy valójában a Határőrség megszűnésével úgy váltak rendőrre, hogy ezt a folyamatot nem önként vállalták. Azonban más választásuk nem volt arra, hogy hivatásos pályán maradhassanak. Elmondták, hogy ha rendőrök szerettek volna lenni, akkor önként keresték volna annak lehetőségét. A válaszadók közül 16 fő 4 éve, és 3 fő 5 éve dolgozik a rendőrségen, tehát az integrációval a rendőrséghez átkerült kollégák a válaszadók 19 százalékát teszik ki.

A fentiek függvényében megvizsgálom a rendelkezésre álló mintát az alábbi szempontok szerint.

Az integrációval a rendőrséghez átkerült kollégák magasabb arányban foglalkoznak a pályaelhagyás gondolatával, magasabb arányban elégedetlenek a bérezésükkel és kiégettebbnek érzik magukat, mint az eredetileg is a rendőri pályára készült és lépett kollégák. Ezt az előzetes várakozást a saját tapasztalataimra, a volt határőr kollégák beszámolóira építem, mivel az integrációt jómagam is figyelemmel kísérhettem rendőrszolgálataim során. A pályaelhagyással, a bérezéssel és a kiégéssel kapcsolatos integrációs kérdésekre az kérdések kielemezésénél térek ki.

3. 6. A válaszadók beosztása

A Bűnügyi Osztályon belül a Nyomozó Alosztályon dolgozók beosztása a következő lehet: Alosztályvezető, Főnyomozó és Nyomozó. Az írásos munka ezen az Alosztályon az ismeretlen elkövető felderítésével lezárul. Amennyiben az eljárás indulásakor az elkövető ismert vagy az ismeretlen elkövető felderítése a Nyomozó Alosztályon realizálásra kerül a munka a Vádelőkészítő Alosztályon folytatódik. A Vádelőkészítő Alosztályon dolgozók beosztása a következő lehet: Osztályvezető, Alosztályvezető, Fővizsgáló és Vizsgáló. Felderítő Alosztály feladata a bűncselekményi látencia csökkentése. A Felderítő Alosztályon dolgozók nem kerültek bevonásra a kérdőíves kutatásomba. A Bűnügyi Osztályon dolgozik továbbá körözési előadó, kiemelt bűnmegelőzési főelőadó, panaszfelvevő előadó is. Közalkalmazotti munkaviszonyban titkárnők is dolgoznak az Osztályon.

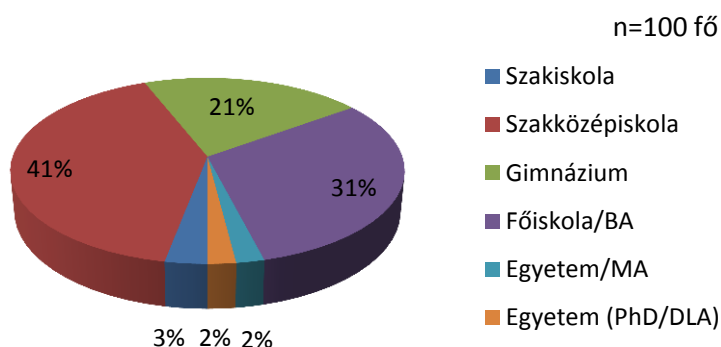
Az Igazgatásrendészeti Osztályon sor került Osztályvezető, Előadó és Közalkalmazott általi kérdőív kitöltésre.

A Körendvédelmi és Határrendészeti Osztályon Alosztályvezető / Alosztályvezető-helyettes, Fővizsgáló, Körzeti Megbízott, Járőr, Előadó és Közalkalmazott általi kérdőív kitöltésére került sor.

A Közlekedésrendészeti Osztályon Vizsgáló, Helyszínelő és Járőr általi kérdőív kitöltésére került sor.

3. 7. A válaszadók iskolai végzettsége

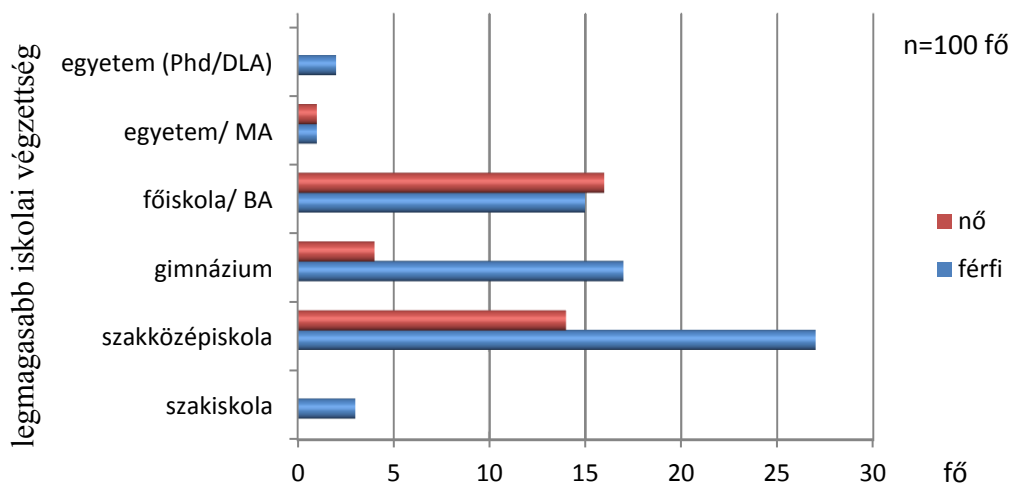
5. sz. grafikon A válaszadók legmagasabb iskolai végzettsége



forrás: szerző műve

A válaszadók 65 százaléka középfokú végzettséggel, 35 százaléka felsőfokú végzettséggel rendelkezik.

6. sz. grafikon A válaszadók nem szerinti és legmagasabb iskolai végzettség szerinti megoszlása



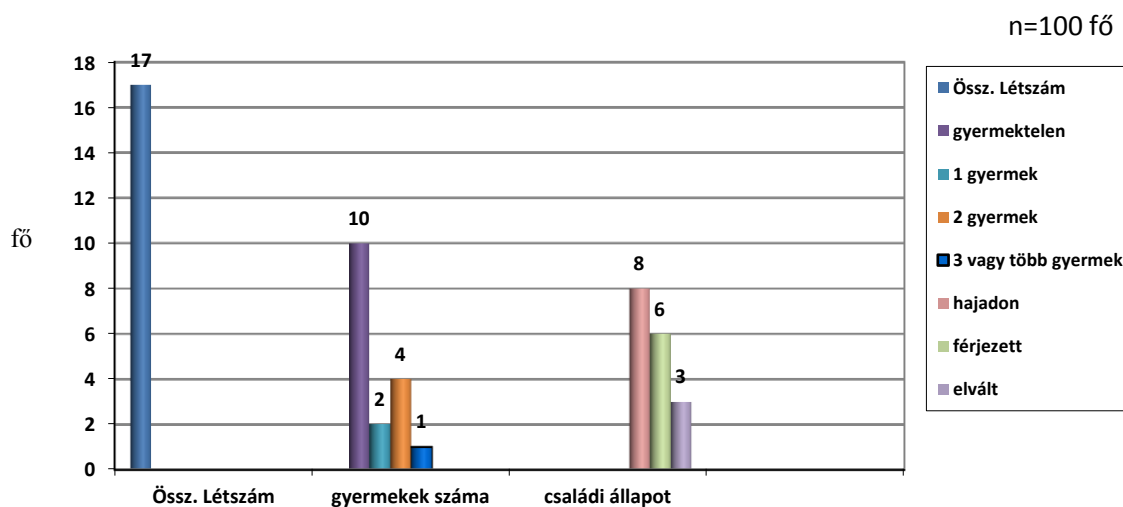
forrás: szerző műve

Szakiskolát 3 fő férfi, szakközépiskolát 27 fő férfi és 14 fő nő, gimnáziumot 17 fő férfi és 4 fő nő, főiskolát (BA) 15 fő férfi és 16 fő nő, egyetemet (MA) 1 férfi és 1 nő, egyetemet (PhD/DLA) 2 férfi végzett. A fenti grafikonból kitűnik, hogy több női alkalmazott végzett főiskolát, mint férfi. A Soproni Rendőrkapitányság – kutatásba bevont – női alkalmazottai jellemzően magasan képzettek, főiskolát és egyetemet a megkérdezett nők közel fele (48,57%) végzett el.

3. 8. Családi állapot, gyermekek száma

Napjainkban több nő választja a karrierépítés lehetőségét nyújtó munkahelyet, amelyek magas követelményt támasztanak a nőkkel szemben. A nőknek a háztartásban és a munkahelyen egyaránt meg kell tudniuk felelni. Mindkét szintér jelentős stressz faktor, mely szerepkonfliktushoz is vezethet. (Petróczi, 2007)

7. sz. grafikon Az egyetemet (MA) és főiskolát (BA) végzett nők családi állapota és gyermekeinek száma



forrás: szerző műve

Egyetemet (MA), vagy főiskolát (BA) végzett nők (17 fő/ 48,57 %) közül 10 fő (58,8%) gyermektelen, 2 fő (11,7 %) 1 gyermek, 4 fő (23,5 %) 2 gyermek és 1 fő (5,8 %) három vagy több gyermek édesanyja.

A válaszadó egyetemet vagy főiskolát végzett 17 nő közül 8 nő (47%) hajadon, 6 nő (35%) férjezett és 3 nő (17 %) elvált.

Az egyetemi (MA), vagy főiskolai (BA) végzettségű nők közül senki sem tölt be vezető pozíciót, míg az egyetemet (MA), vagy főiskolát (BA) végzett, vagy doktori fokozatot szerzett férfiak 50 %-a vezető pozícióban van. A rendőrségen a vezető beosztás betöltésének

feltétele a szakirányú felsőfokú végzettség megléte vagy a polgári felsőfokú végzettség és a szakirányú felsőfokú szaktanfolyam elvégzése.

A válaszadók 36 százaléka hajadon / nőtlen, 53 százaléka férjezett/ nős és 11 százaléka elvált. A hajadon/ nőtlen válaszadók közül mindössze 1 főnek van egy gyermeke, a fennmaradó 35 fő, vagyis a hajadon/ nőtlen válaszadók 97,22 százaléka gyermektelen.

A férjezett/ nős válaszadók 15 százaléka (8 fő) gyermektelen, 34 százalékanak (18 fő) egy, 37,8 százalékanak (20 fő) kettő gyermeke és 13 százalékanak (7 fő) három vagy több gyermeke van.

Az elvált válaszadók 27,3 százaléka (3 fő) gyermektelen, 45,4 százalékanak (5 fő) egy gyermeke, 18,2 százalékanak (2 fő) kettő gyermeke és 9,1 százalékanak (1 fő) három vagy több gyermeke van.

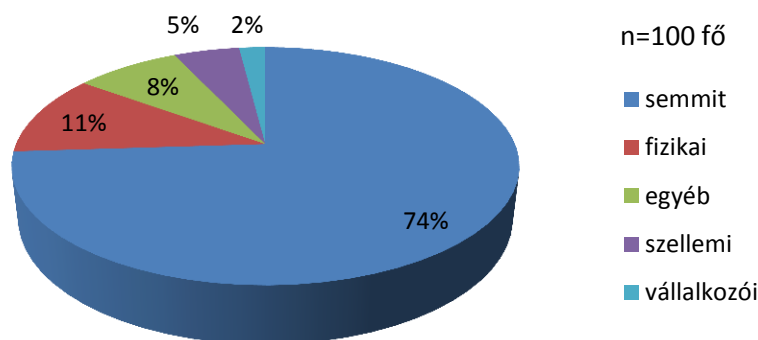
A válaszadók családi állapotának és gyermekeik számának összefüggését megvizsgálva megállapítható, hogy a férjezett/ nős válaszadók rendelkeznek a legmagasabb gyermekszámmal, míg a legalacsonyabb gyermekszámmal a hajadon/ nőtlen válaszadók rendelkeznek, annak ellenére, hogy a válaszadók több, mint egyharmadát teszik ki. Az elvált válaszadók közel egyötöde kettő gyermekkel, közel fele egy gyermekkel és közel egytizede három vagy több gyermekkel rendelkezik. Az elvált, gyermekkel rendelkező válaszadók az elvált válaszadók 72,7 százalékát és a teljes vizsgált állomány 8 százalékát (8 fő) teszik ki. Ebből kitűnik, hogy a házasságon kívül nevelkedő gyermekek száma jelentős.

Ma Magyarországon minden tízedik felnőtt ember elvált a házastársától, vagyis minden tízedik felnőttre egy válás jut. (valasinfo.hu)

Kutatásom elvált válaszadói a vizsgált száz fős minta 11 százalékát teszik ki, vagyis minden kilencedik válaszadóra jut egy fő elvált válaszadó. A magyarországi átlagnál magasabb válási arány, amely több magánéleti kudarcot feltételez, illetve a teljes állomány közepes kiégési szintje a szupervízor szakember beavatkozásának szükségességét jelzi. Magas kiégési szint esetén már pszichiáter szakember beavatkozása válhat szükségessé.

3. 9. A főálláson kívül végzett egyéb tevékenység, pályaelhagyás gondolata

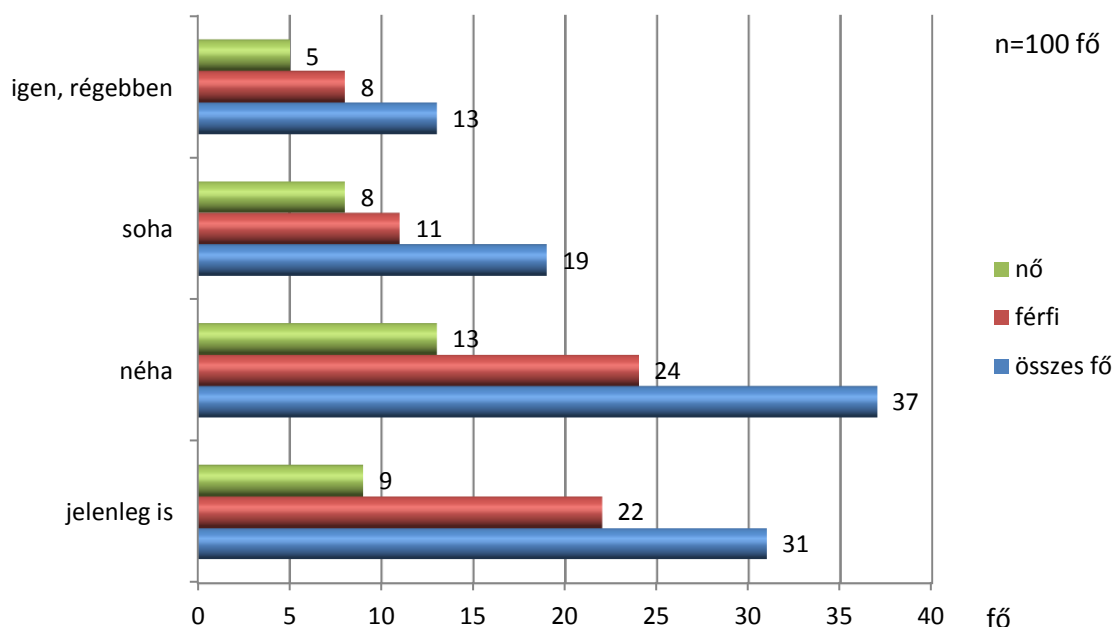
8. sz. grafikon A főálláson kívül végzett egyéb tevékenység



forrás: szerző műve

A válaszadók 74 százaléka semmilyen egyéb tevékenységet sem végez főállásán kívül. 11 százalékuk fizikai tevékenységet, 8 százalékuk egyéb tevékenységet, 5 százalékuk szellemi tevékenységet és 2 százalékuk vállalkozói tevékenységet folytat. Ügynöki vagy kereskedelmi tevékenységet a válaszadók közül senki sem végez. A válaszadók 26 százaléka végez valamilyen (szellemi, fizikai, ügynöki, kereskedelmi, vállalkozói vagy egyéb) főálláson kívüli tevékenységet. A főálláson kívüli tevékenységet végzők 84,6 százaléka elégedetlen főállásának bérezésével, míg a főálláson kívüli tevékenységet nem végzők esetében ez az érték 73 százalék. A főálláson kívüli tevékenységet végzők 42,3 százaléka jelenleg is foglalkozik a pályaelhagyás gondolatával, ezzel szemben a főálláson kívüli tevékenységet nem végzők esetében ez az érték mindössze 27 százalék. A főálláson kívüli tevékenységet végzők 81 százaléka a nyomozók, körzeti megbízottak és a járőrök közül kerülnek ki. A fennmaradó 19 százalékot az alosztályvezetők, főnyomozók és a közalkalmazottak csoportja teszi ki. A vezető beosztásúak közül senki sem végez egyéb tevékenységet a főállásán kívül. Minél alacsonyabb tehát valakinek a beosztása, annál nagyobb a valószínűsége, hogy mellékállást fog vállalni.

9. sz. grafikon A pályaelhagyás gondolata



forrás: szerző műve

A válaszadók közül 5 nő és 8 férfi régebben, 8 nő és 11 férfi soha, 13 nő és 24 férfi néha/alkalmanként és 9 nő és 22 férfi jelenleg is foglalkozik a pályaelhagyás gondolatával.

A válaszadók 13 százaléka régebben foglalkozott, 19 százaléka soha, 37 százaléka néha/alkalmanként, 31 százaléka jelenleg is foglalkozik a pályaelhagyás gondolatával.

1. sz. táblázat A kérdésekre adott nem szerinti válaszok százalékos megoszlásban

	Nők	Férfiak
Igen, régebben:	38,4 % (5 fő)	61,6% (8 fő)
Soha:	42 % (8 fő)	58% (11 fő)
Néha/ alkalmanként:	35% (13 fő)	65% (24 fő)
Jelenleg is:	29% (9 fő)	71% (22 fő)

forrás: szerző műve

A pályaelhagyás gondolatával korábban foglalkozó nők a főnyomozó/ fővizsgálók, előadók és közalkalmazottak közül kerülnek ki. Azon férfiak között, akik régebben foglalkoztak a pályaelhagyás gondolatával az alosztályvezetők keresztül a nyomozón és a körzeti megbízotton kívül járőr is megtalálható. Egyedül az alosztályvezetői beosztás tekintendő vezető pozíciónak, nem szabad azonban megfeledkezni arról, hogy a válaszadó nők közül

senki sem tölt be vezető tisztséget. Azok a nők, akik eddig még nem foglalkoztak a pályaelhagyás gondolatával a főnyomozó/ fővizsgálók, nyomozók/ vizsgálók, járőrök, előadók és közalkalmazottak közül kerülnek ki. Azok a férfiak, akik eddig még nem foglalkoztak a pályaelhagyás gondolatával az osztályvezetők/ őrsparancsnokok, alosztályvezetők, nyomozók/ vizsgálók, körzeti megbízottak/ helyszínelők és a járőrök csoportja alkotja. Azok a nők, akik néha, alkalmanként foglalkoznak a pályaelhagyás gondolatával a főnyomozó/ fővizsgálók, nyomozók/ vizsgálók, járőrök, előadók és közalkalmazottak is megtalálhatóak. Azok a férfiak, akik néha, alkalmanként foglalkoznak a pályaelhagyás gondolatával az alosztályvezetők, főnyomozó/ fővizsgálók, nyomozók/ vizsgálók, körzeti megbízottak/ helyszínelők és a járőrök közül kerülnek ki. Azon nők csoportját, akik jelenleg is foglalkoznak a pályaelhagyás gondolatával a nyomozók/ vizsgálók, járőrök, előadók és közalkalmazottak teszik ki. A pályaelhagyás gondolatával jelenleg is foglalkozó férfi válaszadók között alosztályvezetők, főnyomozó/ fővizsgálók, nyomozók/ vizsgálók, körzeti megbízottak/ helyszínelők és a járőrök is megtalálhatóak.

2. sz. táblázat A kérdésekre adott nem szerint válaszok a beosztások viszonylatában

Pályaelhagyás gondolata								
	Igen, régebben (fő)		Soha (fő)		Néha/ alkalmanként (fő)		Jelenleg is (fő)	
	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi
Osztályvezető/ Őrsparancsnok	-	0	-	2	-	0	-	0
Alosztályvezető/ Alosztályvezető- helyettes	-	2	-	2	-	2	-	1
Főnyomozó/ Kiemelt főnyomozó/ Fővizsgáló/ Kiemelt fővizsgáló	1	0	2	0	5	2	0	1
Nyomozó/ Vizsgáló	0	1	1	2	4	3	3	6
Körzeti megbízott/ Helyszínelő	-	3	-	2	-	7	-	11
Járőr/ Járőrvezető	0	2	2	3	1	10	3	3
Előadó	2	-	1	-	2	-	2	-
Közalkalmazott	2	-	2	-	1	-	1	-

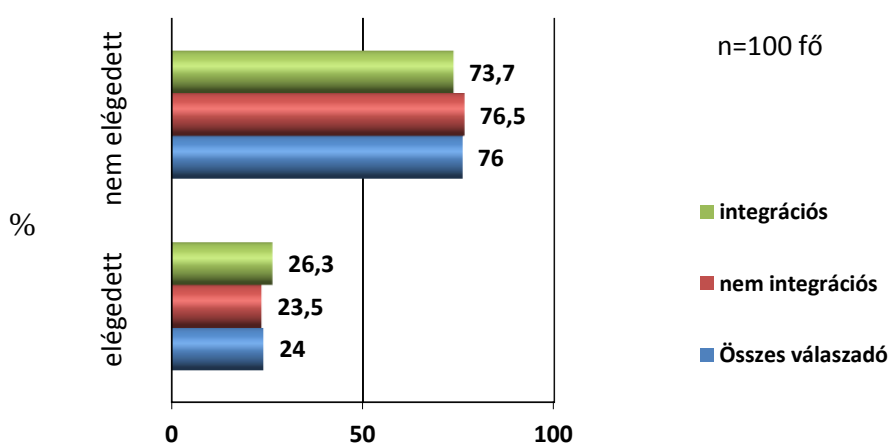
forrás: szerző műve

Az átlagostól eltérő, hogy az osztályvezetők/ őrsparancsnokok 100 százaléka soha sem foglalkozott, a főnyomozók, kiemelt főnyomozók, fővizsgálók, kiemelt fővizsgálók mindössze 9 százaléka, a nyomozók, vizsgálók 45 százaléka és a körzeti megbízottak, helyszínelők 47,8 százaléka foglalkozik jelenleg a pályaelhagyás gondolatával.

3. 10. Bérezés

Bérezésükkel a válaszadók 24 százaléka elégedett, 76 százaléka nem elégedett. Bérezésükkel 9 nő és 15 férfi elégedett, 26 nő és 50 férfi nem elégedett. A válaszadó nők 25,7 százaléka bérezésével elégedett, 74,3 százaléka nem elégedett. A válaszadó férfiak 23 százaléka elégedett, 77 százaléka nem elégedett bérezésével. A válaszadók közül az olyan kollégák, akik nem az integrációval kerültek a rendőrséghez a válaszadók 81 százaléka (81 fő) teszik ki. Közülük 19 fő (23,5 %) elégedett, 62 fő (76,5 %) nem elégedett a bérezésével. A válaszadók közül 16 fő 4 éve, és 3 fő 5 éve dolgozik a rendőrségen, tehát az integrációval a rendőrséghez átkerült kollégák a válaszadók 19 százalékát (19 fő) teszik ki. A válaszadó, az integrációval a rendőrséghez átkerült volt határőr kollégák közül 5 fő elégedett, míg 14 fő elégedetlen a bérezésével. A volt határőr kollégák 26,3 százaléka elégedett, 73,7 százaléka nem elégedett a bérezésével.

10. sz. grafikon Az integrációs és a nem integrációs kollégák bérezéssel kapcsolatos elégedettségének összehasonlítása



forrás: szerző műve

A fenti eredmény alapján nem igazolódott be az a feltételezésem, miszerint a volt határőr kollégák elégedetlenebbek a bérezésükkel a teljes állományhoz, vagy a nem integrációs kollégákhoz képest.

3. sz. táblázat Az egyes beosztásokban dolgozók bérezéssel kapcsolatos kérdésre adott válaszai

Bérezésével		
	Elégedett (fő)	Nem elégedett (fő)
Osztályvezető/ Őrsparancsnok	2	-
Alosztályvezető/ Alosztályvezető- helyettes	2	5
Főnyomozó/ Kiemelt főnyomozó/ Fővizsgáló/ Kiemelt fővizsgáló	1	10
Nyomozó/ Vizsgáló	5	15
Körzeti megbízott/ Helyszínelő	4	19
Járőr/ Járőrvezető	7	17
Előadó	2	5
Közalkalmazott	-	6

forrás: szerző műve

Bérezésükkel a válaszadó Osztályvezetők, Őrsparancsnokok 100 százaléka, Alosztályvezetők, Alosztályvezető- helyettesek 28,5 százaléka a Főnyomozók, Kiemelt főnyomozók, Fővizsgálók, Kiemelt fővizsgálók mindössze 9 százaléka, a Nyomozók, Vizsgálók 25 százaléka, a Körzeti megbízottak, Helyszínelők 17,4 százaléka, a Járőrök, Járőrvezetők 29,17 százaléka, az Előadók 28,5 százaléka elégedett és a Közalkalmazottak 100 százaléka elégedetlen.

Az átlagostól eltérő, hogy az osztályvezetők/ őrsparancsnokok 100 százaléka soha sem foglalkozott, a főnyomozók, kiemelt főnyomozók, fővizsgálók, kiemelt fővizsgálók mindössze 9 százaléka, a nyomozók, vizsgálók 45 százaléka és a körzeti megbízottak, helyszínelők 47,8 százaléka foglalkozik jelenleg a pályaelhagyás gondolatával.

A pályaelhagyás és a bérezés összefüggését megvizsgálva megállapítottam, hogy a vezető beosztásúak közül az Osztályvezetők/ Őrsparancsnokok mindegyike elégedett a bérezésével és egyiküket sem foglalkoztatja a pályaelhagyás gondolata. A szintén vezető beosztásúnak számító Alosztályvezetők/ Alosztályvezető- helyettesek 71,5 százaléka elégedetlen a bérezésével és 71,4 százalékuk foglalkozik vagy foglalkozott korábban a pályaelhagyás gondolatával.

A magasabb beosztásúnak számító Főnyomozók/ Kiemelt Főnyomozók/ Fővizsgálók és Kiemelt Fővizsgálók mindössze 9 százaléka elégedett a bérezésével, ennek ellenére pontosan 9 százalékuk foglalkozik jelenleg is a pályaelhagyással.

Az alacsony beosztású körzeti megbízottak és helyszínelők 82,6 százaléka elégedetlen a bérezésével és a pályaelhagyással 91 százalékuk foglalkozik vagy foglalkozott. A járőrök 70 százaléka elégedetlen a bérezésével és ennél magasabb százalékban (79 %) érinti vagy érintette őket a munkahely változtatási gondolat. A közalkalmazottak esetén a bérezéssel elégedetlenség teljes mértékben (100 %) jelen van, ennek ellenére a pályaelhagyás múltbéli vagy jelenlegi gondolata a közalkalmazott válaszadók valamivel több, mint felét (66 %) érinti. Ezért, bár elsőre egyszerűnek tűnne a képlet, mégsem minden esetben igaz az, hogy ha valamelyik munkavállaló csoport elégedetlen a bérezésével, akkor az egyértelműen a munkahely változtatás gondolatát veti fel, mint ahogy az sem minden csoport esetén igaz, hogy a minél magasabb bérezéssel elégedetlenség annál magasabb munkahely változtatási gondolatokat eredményez. Tehát az alacsony bér még nem egyértelmű oka a pályaelhagyásnak.

4. A Maslach-féle kiégés kérdőív eredményei és az eredmények kielemezése

Az állomány kiégésének mérésére a Maslach-féle (Maslach Burnout Inventory), 22 kérdésből álló kiégés kérdőívet használtam úgy, hogy a kérdőívet a rendőri hivatást végzők számára szerkesztettem át és ezt követően töltöttem ki papír-toll alapon. A kérdőív adatait a Microsoft Excell programba vittem fel és itt történt az adatok kielemezése is.

A kérdőív 22 kérdésből áll, a kérdések a kiégés 3 dimenzióját (érzelmi kimerülés, deperszonalizáció, személyes teljesítmény) mérik. A kérdésekre adható válaszok egy 7 fokozatú (0-6) ordinális, Likert-skálán mérhetők.

A kérdőívben alkalmazott 7 fokozatú Likert-skála fokozatai a következők:

- 0: Soha
- 1: Néhányszor egy évben vagy kevesebbszer
- 2: Egyszer egy hónapban
- 3: Néhányszor egy hónapban
- 4: Egyszer egy héten
- 5: Néhányszor egy héten
- 6: Minden nap

Az érzelmi/ emocionális kimerülést 9, a deperszonalizációt 5, a személyes teljesítményt 8 kérdés méri.

Az emocionális kimerülés faktorba a Maslach-féle kiégés kérdőív 1, 3, 4, 8, 11, 13, 16, 18, 21. számú kérdéseit soroltam. (lásd 2. sz. melléklet)

Az egyes válaszok értékelésénél a fordított Likert-skála alkalmazását éreztem célszerűnek. Pl.: a normál Likert-skála alapján a "8. Kiegettnek érzem magam a munkám miatt." állításnál a legoptimálisabb esetben a 0 (Soha) válasz jegyezhető be. Azonban, ha az egyén a 6 (Minden nap) számadatot alkalmazta, akkor ezt a választ -6 pontnak értékeltem, vagyis az elért, normál Likert értékből a fordított Likert értékeket levontam. Így az érzelmi kimerülés kérdéseire adott válaszokkal a legoptimálisabb esetben, azaz a legkisebb emocionális kimerülés esetén 24 pontot, a legmagasabb érzelmi kimerülés esetén -30 pontot lehetett elérni. Ugyanezt a módszert alkalmaztam a deperszonalizáció és a személyes teljesítmény faktoroknál is.

A deperszonalizáció faktorba a Maslach-féle kiégés kérdőív 2, 5, 10, 15, 22. számú kérdéseit soroltam. (lásd 2. sz. melléklet)

A deperszonalizáció faktor kérdéseire adott válaszokkal a legoptimálisabb esetben, azaz a legkisebb deperszonalizáció esetén 0 pontot, a legmagasabb deperszonalizáció esetén -30 pontot lehetett elérni.

A deperszonalizáció faktorba a Maslach- féle kiégés kérdőív 6, 7, 9, 12, 14, 17, 19, 20. számú kérdéseit soroltam. (lásd 2. sz. melléklet)

A személyes teljesítmény faktor kérdéseire adott válaszokkal a legoptimálisabb esetben, azaz a legnagyobb személyes teljesítmény esetén 30 pontot, a legalacsonyabb személyes teljesítmény esetén -18 pontot lehetett elérni.

Az egyes faktorokon belül az elérhető legalacsonyabb és a legmagasabb összpontszámot, mint két szélső értéket alapul véve, a közöttük lévő számsor harmadolásával három osztályt (33,3%) alakítottam ki. E három osztály a következő: alacsony, közepes, magas.

A következőképp alakultak az egyes faktorok osztályainak pontértékei:

4. sz. táblázat Az emocionális kimerülés faktor osztályainak pontértékei

	Alacsony emocionális kimerülés	Közepes emocionális kimerülés	Magas emocionális kimerülés
Minimum pontérték	6	-12	-30
Maximum pontérték	24	6	-12

forrás: szerző műve

5. sz. táblázat A deperszonalizáció faktor osztályainak pontértékei

	Alacsony deperszonalizáció	Közepes deperszonalizáció	Magas deperszonalizáció
Minimum pontérték	-10	-20	-30
Maximum pontérték	0	-10	-20

forrás: szerző műve

6. sz. táblázat A személyes teljesítmény faktor osztályainak pontértékei

	Alacsony személyes teljesítmény	Közepes személyes teljesítmény	Magas személyes teljesítmény
Minimum pontérték	-18	-2	14
Maximum pontérték	-2	14	30

forrás: szerző műve

7. sz. táblázat Az egyes faktorok osztályértékeinek és a teljes állomány faktorértékeinek összehasonlító táblázata

		Emo. kimerülés	Depersz.	Szem. telj.	Teljes állomány		
					Emo. kimerülés	Depersz.	Szem. telj.
Magas	Maximum érték	-12	-20	30			
	Minimum érték	-30	-30	14			
Közepes	Maximum érték	6	-10	14	4,91	-11,97	13,22
	Minimum érték	-12	-20	-2			
Alacsony	Maximum érték	24	0	-2			
	Minimum érték	6	-10	-18			

forrás: szerző műve

A fenti táblázat alapján megállapítottam, hogy a vizsgált állomány kiégése nem magas, hanem közepes eredményt mutat, annak ellenére, hogy a rendőri hivatásban a megterhelés és a stressz állandóan jelen van és magas fokú mentális megterhelés alatt tartja az egyént. Ezek alapján az 1. számú hipotézisem nem igazolódott be. A személyes teljesítmény a felsőhatárhoz közelít, és kevéssel, mindössze 0,78 századdal marad el a legnagyobb személyes teljesítmény osztályától. (lásd 7. sz. táblázat)

8. sz. táblázat Az egyes faktorok szintjeinek és a nők, illetve a férfiak faktorértékeinek összehasonlító táblázata

	Emocionális kimerülés		Deperszonalizáció		Személyes teljesítmény	
	Nők	Férfiak	Nők	Férfiak	Nők	Férfiak
Magas						
Közepes	5,2	4,7	-10,25	-12,89	13,14	13,26
Alacsony						

forrás: szerző műve

A nők és férfiak összehasonlító vizsgálata kimutatta, hogy a nők helyzete hátrányosabb a férfiakénál. A vizsgálat a nők magasabb és gyakoribb kiégését mutatta a férfiakéhoz képest. A nők munkájukat kevésbé látják pozitívnak, változatosnak. (Petróczi, 2007)

A nők, férfiak faktorértékeinek kiszámítását követően megállapítottam, hogy a teljes állomány és a nők, illetve a férfiak faktorszintjei azonos, közepes értéket mutatnak. A nők kiégése (emocionális kimerülés, deperszonalizáció és személyes teljesítmény eredményeinek összevont értéke) 8,09, míg a férfiak kiégése 5,07. Minél magasabb az összevont érték, annál kisebb a kiégés. A nők kiégési szintje alacsonyabb, mint a férfiaké. A 3. számú hipotézisem nem igazolódott be.

A vörös jelölőszín az emocionális kimerülés és a deperszonalizáció esetén a magas, a narancs jelölőszín a közepes, a világoszöld jelölőszín az alacsony értéket mutatja, míg a személyes teljesítmény esetén a vörös jelölőszín az alacsony, a narancs jelölőszín a közepes, a világoszöld jelölőszín a magas értéket jelzi. A következő táblázatok mindegyikénél ezt a jelölési rendszert alkalmaztam.

9. sz. táblázat Az egyetemet (MA), vagy főiskolát végzett (BA) nők faktorértékeit mutatja az alábbi táblázat.

Emocionális kimerülés	Deperszonalizáció	Személyes teljesítmény	MA- t , vagy BA- t végzett nők (fő)
8,64	-9,58	15,76	17

forrás: szerző műve

10. sz. táblázat Az egyes beosztások faktorértékei

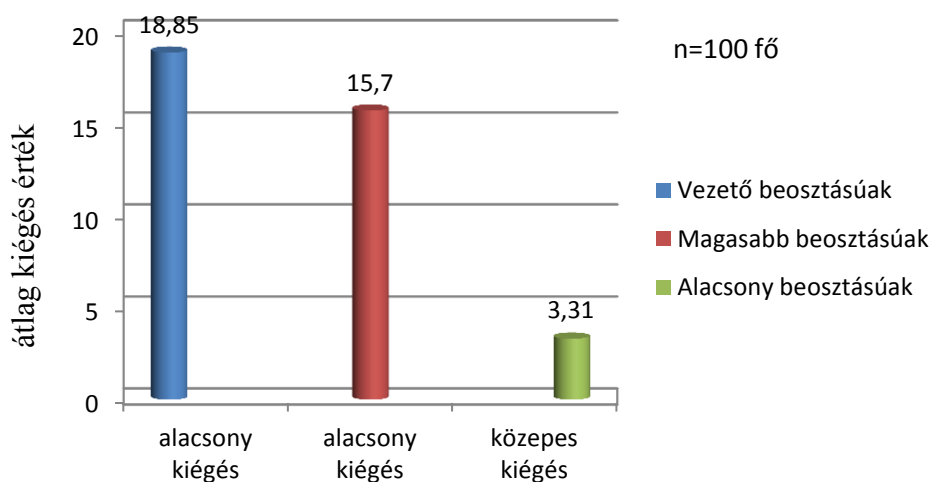
Emocionális kimerülés	Deperszonalizáció	Személyes teljesítmény	Beosztás
12,5	-6,5	18	Osztályvezető/ Őrsparancsnok
7,4	-8,1	14,4	Alosztályvezető/ Alosztályvezető- helyettes
8,3	-9,9	17,3	Főnyomozó/ Kiemelt főnyomozó/ Fővizsgáló/ Kiemelt fővizsgáló
4,3	-11,5	10,95	Nyomozó/ Vizsgáló
2,1	-15,2	12,8	Körzeti megbízott/ Helyszínelő
6,1	-12	14	Járőr/ Járőrvezető
3,5	-12	12	Előadó
2,3	-10,6	9,8	Közalkalmazott

forrás: szerző műve

A fenti táblázatból általánosságban megállapítható, hogy a vezető és a magasabb beosztású kollégák emocionális kimerülése és deperszonalizációja kisebb, személyes teljesítménye magasabb, mint az alacsony beosztású kollégáké. Mindenképp kiemelendő, hogy egyik faktor sem magas, illetve személyes teljesítmény esetén alacsony értékű.

Mindhárom faktor osztályainak határszámainál átfedést alkalmaztam és amennyiben határszám kalkulálódott a faktorértékek vizsgálatánál, akkor mindig a kedvezőbb osztályba történt a besorolás. Ilyen határszámok kalkulálódtak a nők deperszonalizációja, a járőrök emocionális kimerülése, a közalkalmazottak deperszonalizációja és az alosztályvezetők és a járőrök személyes teljesítménye esetén. Az előbb felsoroltak közül egyedül a nők deperszonalizációja esetén döntött a magas és közepes osztály közül a közepes osztály javára az alkalmazott kedvezőbb osztályba sorolás.

11. sz. grafikon A vezető, a magasabb és az alacsony beosztásúak kiegészi szintje



forrás: szerző műve

Az alacsonyabb beosztású kollégák kiegészi szintje magasabb, mint a vezető beosztású kollégáké. A 2. sz. hipotézisem beigazolódott. Vezető beosztású válaszadók azok, akik beosztásuknak az Osztályvezetőt / Őrparancsnokot, illetve az Alosztályvezetőt / Alosztályvezető- helyettest jelölték. Magasabb beosztásnak kell tekinteni a Főnyomozó / Kiemelt Főnyomozó / Fővizsgáló / Kiemelt Fővizsgáló beosztások. Alacsony beosztásnak tekintendő a Nyomozó / Vizsgáló, a Körzeti megbízott / Helyszínelő, a Járőr/ Járőrvezető, az Előadó és a Közalkalmazott beosztás.

11. sz. táblázat A korcsoportok faktor értékeinek összehasonlító táblázata

Emocionális kimerülés	Deperszonalizáció	Személyes teljesítmény	Korcsoport (év)
9,69	-9,02	17,15	<30
3,24	-12,94	12,31	30-39
7,1	-11,2	12,66	40-49
11,33	-3	19,66	50-59

forrás: szerző műve

Kiemelendő adatok a 30-39 év közötti korcsoport emocionális kimerülése, illetve az 50-59 év közötti korcsoport deperszonalizációja. Ezek a többi korcsoportéhoz képest többszörösen magasabb értékek, az emocionális kimerülés esetén negatív, a deperszonalizáció esetén pedig pozitív értelemben.

Osztályváltást eredményező eltérések tapasztalhatók az egyes korcsoporton belüli férfiak és nők faktor értékei között is. A legjelentősebb eltérés a 40-49 év közötti korosztályon belül a férfiak és nők emocionális kimerülésénél tapasztalható, ahol a nők emocionális kimerülése 7,72- el marad el a férfiak eredményétől. (lásd 12. sz. táblázat)

12. sz. táblázat Az egyes korcsoportok és a nők és férfiak faktor értékei

Emocionális kimerülés		Deperszonalizáció		Személyes teljesítmény		Nem / Korcsoport
Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	
7,66	11,42	-10,83	-8,8	12,33	21,28	<30
4,5	2,73	-11,25	-13,63	13,45	11,85	30-39
2,5	10,22	-10	-12	9,66	14,66	40-49
11,33	-	-3	-	19,66	-	50-59

forrás: szerző műve

13. sz. táblázat A válaszadók pályán eltöltött idejének faktorértékei, kiegészítve az integrációval a rendőrséghez átkerült (volt határőr) kollégák faktorértékeivel.

Emocionális kimerülés	Deperszonalizáció	Személyes teljesítmény	Pályán eltöltött idő (év)
6,5	-10,5	13,57	1-5
5,73	-10,84	13,42	4-5
4,47	-12,73	12,78	6-10
3,6	-12,42	13	11-15
4,76	-12,76	14,07	16-20
-3	-22	6	21

forrás: szerző műve

1 és 5 év között a válaszadók 35 százaléka, 6-10 éve 23 százaléka, 11-15 éve 28 százaléka, 16- 20 éve 13 százaléka és 21 éve a válaszadók 1 százaléka dolgozik a rendőrségen. A 4, illetve 5 éve a rendőrségnél dolgozók a válaszadók 19 százalékát teszik ki, ők 19-en az integrációval a rendőrséghez átkerült, volt határőr kollégák. A törzskorcsoporthoz (1- 5 év) képest osztályérték tekintetében mindössze az emocionális kimerülés esetén tapasztalható eltérés. A korcsoporthoz faktorértékeinek vizsgálatánál jól látható, hogy zömmel közepes értékek kalkulálódtak ki, az átlagostól (közepes érték) 3 esetben mutatható ki eltérés, köztük kiemelendő a 21 éve a pályán lévő kolléga mínusz 22-es faktorértékű, magas osztályú deperszonalizációja. Az MBI tesztek elemzésénél ebben az egy esetben kalkulálódott magas deperszonalizációs érték. A vizsgált állomány kiegészítő szintje nem magas, hanem jellemzően közepes, esetenként pedig alacsony értéket mutat.

Az 1. számú hipotézis alapján várt magas eredmény egyedül a 21 éve pályán lévő rendőr deperszonalizációja esetén jelentkezett. (lásd 13. számú táblázat). Negatív értelemben vett magas eredmény a teljes kutatás során szintén csak ebben az egy esetben keletkezett.

14. sz. táblázat A válaszadók pályaelhagyás gondolatára adott válaszai és az egyes válaszcsoportok faktorértékei

Emocionális kimerülés	Deperszonalizáció	Személyes teljesítmény	Pályaelhagyás gondolata
5,92	-11,15	14,76	igen, régebben
8,63	-9,31	14,89	soha
6,83	-11,16	14,78	néha/ alkalmanként
-0,1	-14,9	9,67	jelenleg is

forrás: szerző műve

Azon kollégák, akik soha sem foglalkoztak a pályaelhagyás gondolatával, az emocionális kimerülésük és a deperszonalizációjuk alacsony, személyes teljesítményük magas faktorértékű. Azok a kollégák, akik jelenleg is foglalkoznak a pályaelhagyás gondolatával közepes faktorértéket produkáltak. Személyes teljesítményük például 5,22 ponttal marad el a pályaelhagyás gondolatával soha sem foglalkozó kollégáktól. Még ennél is nagyobb a különbség e két válaszcsoport faktoreredménye között, ha az emocionális kimerülést vizsgáljuk, ahol a különbség 8,64 pont.

Az igen, régebben, a soha és a néha/ alkalmanként válaszokat adók csoportja a személyes teljesítmény faktorértékei esetén homogén csoportot alkot, a pontkülönbségek mindössze tizedes értékekben mérhetők. Egy tizedes eredménykülönbség tapasztalható az igen, régebben és a néha/ alkalmanként válaszokat adók deperszonalizációs faktorértékei között.

5. Egy rendőr önvallomása a kiégés (burn-out) jelenségéről

Panka 39 éves. 1998-ban kezdett dolgozni a határőrségnél, mint közalkalmazott. 1999-től hivatásos, tiszthelyettesi állományba kerül, mivel polgári, gazdasági felsőfokú szakképesítést szerzett. Ezt követően határrendész szervező posztgraduális képzésben vesz részt. A képzés sikeres elvégzését követően tiszti beosztásban, felelős munkakörben, gazdasági területen pénzügyi és számviteli vonalon folytatja a munkát, mint kiemelt főelőadó a parancsnok közvetlen alárendeltségében. 2004. szeptember 26-ig, gyakorlatilag az első gyermeke születése napjáig dolgozik ebben a beosztásban. További 1 gyermeknek ad életet. 2008-ban az integrációval kerül a rendőrséghez. (interjú lásd 1.sz. melléklet)

Az interjú felvételét követően az önvallomásban elhangzottakat a Hézser-féle kiégési folyamat lépcsőivel vettem össze.

Az alábbiakban a Hézser-féle folyamatlépcsők felsorolása és az interjú kielemezése következik. Azon folyamatlépcsőket (vagy a folyamatlépcsők egyes részeit), melyek alanyomra ráillenek lila színnel jelöltem az alábbi felsorolásban.

1. A folyamat a bizonyítani akarástól a bizonyítási kényszer felé tart.
2. Fokozott erőfeszítés: a bizonyításkényszer növeli a feladatok mennyiségét.
3. A munka kerül az élet középpontjába, a személyes igények háttérbe szorulnak.
4. A személyes szféra elsorvadása, melyet túlteljesítéssel lepleznek.
5. A természetes értékrend felborulása, az ítélőképesség deformációja.
6. A fellépő problémák tagadása, a kapcsolatok és érdeklődés beszűkülése.
7. Visszahúzódás, a másokkal való eszme- és érzelemcsere megszűnése.
8. Viselkedésváltozás a külső véleményekkel és kapcsolatokkal szemben.
9. Deperszonalizáció: a belső világgal tartott kapcsolat megszűnése.
10. Belső üresség, szorongás, pszichoszomatikus tünetek.
11. A kétségbeesés és depresszió állandósul.
12. Teljes kiégettség: a pszichés veszélyeztetettség az életveszélyig fokozódik.

Az interjúm alanya nagyon szívesen kezdett bele a DADA oktatási rendszerrel kapcsolatos munkába. Örömmel tartotta az órákat, napjainkra azonban ennek a feladatnak a végzése kényszerűvé vált az oktatási rendszer túlzott monotonitása miatt. A DADA programmal kapcsolatban a feladatok mennyiségének növekedését jelezték előre. A munka nem került az

élet középpontjába, azonban a személyes igények, ilyen mint szabadidő némiképp háttérbe szorult, tekintve, hogy a többletfeladatok miatt túlórázásra szorul alanyunk. A munkahelyi személyes szféra elsorvadása, a kapcsolatok beszűkülése, a visszahúzódás a kollégákkal szemben mind- mind megfigyelhetők. Csakúgy, mint a viselkedésváltozás a külső véleményekkel és kapcsolatokkal szemben, értve ezalatt például azt, hogy míg a határőrségnél voltak igazi barátai, addig a rendőrségnél nem köt mély és hosszú barátságokat. Valójában ezek a barátságok erősen felületes jellegűek. A deperszonalizáció, a belső üresség, a szorongás, a pszichoszomatikus tünetek, a kétségbeesés és depresszió, a teljes kiégettség nem jelenik meg alanyunk esetében.

6. Szupervízió, a Burnout megelőzésének, megoldásának lehetőségei

Mai modern társadalmunk egyik ismertetőjele az egyre inkább összetettebbé és az átlagember számára átláthatatlanná váló bürokrácia. Ehhez a bonyolult környezethez csak a nagyon kompetens egyének tudnak alkalmazkodni és céljaikat elérni. Meg kell tanulni bánni a terheltséggel, a személyi és strukturális korlátokkal. Tudni kell a szervezet adta lehetőségeket kihasználni. A túlterhelés szinte elkerülhetetlen, de egyáltalán nem lehetetlen a kezelése, ha az alkalmazott megismeri a szervezetet. Ez a kezdetben stresszes szituációkhoz vezethet. Azonban a pozitív munkahelyi körülmények a stresszt sikerrel ellensúlyozhatják. Minél dolgozó központúbb egy szervezet, annál kisebb a kiégés. A kiégéssel való megbírkózás módjai a következők lehetnek:

- egyéni megküzdési módszerek a munkahelyi stresszel szemben (a pszichológiai immunrendszer erősítése)
- továbbtanulás, új tapasztalatok, élmények szerzése
- siker és célorientáltság egyéni és szervezeti szintén egyaránt. (Petróczi 2007)

Nagy szerepe van társas támogatásnak a saját énképünk megerősítésben. A társas támogatás kapcsolatrendszere az egyént pozitívan befolyásolja, a mindennapi munkában segíti és magában hordozza annak lehetőségét, hogy mindig van olyan hozzáértő kolléga, akitől lehet és tudunk is hathatós segítséget kérni. (Vajda 2002)

A terapeuták ritkábban találkoznak a klinikán azokkal, akik rendszeres testtudat gyakorlatokat hajtanak végre, mint akik nem. Úgy találta, hogy a kiégés és a testtudatra irányított figyelem mértéke szignifikáns változó. Azoknál, akiknél az orvosok a helyettes trauma kisebb előfordulási gyakoriságát jelezték, a testtudat volt a kulcs. Ezen kívül Rothschild, Shiffar, és Turner előzetes vizsgálata jelezte, hogy a kritikus testtudat a közvetítője a helyettes trauma és a kiégés kockázatainak. Minél ügyesebben tudjuk nyomon követni az ébredésszintünket, annál jobban képesek leszünk szabályozni az ébredésünket és ez közvetlenül kihat a saját fáradtságunkra, a helyettes traumára és a kiégésre. (Babette Rothschild 2006)

A vallásgyakorlás, társas támogatás, egyéni megküzdés, kisközösségek, barátság, becsületesség, lelki harmónia, család vagy sport semlegesítik a káros stresszortényezőket és azok hatásait és pozitívan befolyásolják az egészségmegőrzést, az egyensúly fenntartását. (Pikó – Keresztes 2007)

A témával foglalkozó kutatások megállapították, hogy a rendőri hivatás a stresszesebb munkák közé tartozik. Ezen változtatni nem tudunk, mert tőlünk független, külső körülmények okozzák a magas stressz szintet, mint állandó velejáróját ennek a hivatásnak. Azonban a saját pszichológiai immunrendszerünket meg tudjuk erősíteni. A másik út a

pályaelhagyás, vagy a lelki és később a testi megbetegedés. Saját tapasztalataim alapján ki merem jelenteni, hogy attól a pillanattól kezdve, hogy aktív, tudatos cselekvéssel, koncentrációval kezdtem a stresszt megfelelő módon kezelni, a szolgálatok könnyedebben és gyorsabban teltek el. Nagyobb teret hagytam a szabadidő aktív eltöltéséhez és regenerálódásra is, úgymint túrázás, aktív sporttevékenység vagy akár termálfürdő, masszázs látogatása. Továbbá nagyon fontosnak érzem azt is, hogy a társak egymás között és a vezetők a beosztottakkal megfelelő módon és elegendő időt szánjanak az időszakos szóbeli, személyes szakmai beszélgetésekre, megbeszélésekre, mert ez egyrészt segít a felmerülő szakmai problémák időhatékonyabb megoldásában, másrészt a szakmain túl a munkahelyi baráti kapcsolatokat is erősíti és segít a felmerülő konfliktusok gyors megoldásában.

Szervezetünknel főállásban alkalmaznak pszichológusokat. A szakemberek két évente a teljes hivatásos állományt úgynevezett időszakos pszichológiai szűrővizsgálatoknak vetik alá. A vizsgálatok több, mint 400 kérdésből álló írásbeli teszt kitöltéséből és szóbeli elbeszélgetésből állnak. Alkalmatlan minősítésű kolléga nem léphet szolgálatba. Krízis esetén az egyén kérheti, illetve parancsnok elrendelheti soron kívüli pszichológiai vizsgálatát is. Felszerelésemkor az időszakos vizsgálatot 4 évente végezték, azonban néhány éve sűrűbben, immár két évente szűrik a hivatásos állományt. A Soproni Rendőrkapitányságon nincs állandó pszichológus szakember alkalmazásban, az időszakos és a rendkívüli vizsgálatra Győrből, a megyei rendőr- főkapitányságról utaznak le a szakemberek.

A rendőrség - ahogy már fentebb is írtam – egy hierarchikus, alá-fölé rendeltségi elv szerint irányított szervezet. A szabályzók rendkívül merevek. Azonban az egyes vezetők a jól megválasztott vezetői stílusukkal sokat tompíthatnak az egyébként mindenképpen végrehajtandó utasítások, parancsok a végrehajtói állományon történő leképeződésén. Véleményem szerint a parancsnokok ilyen irányú pozitív tevékenysége jó hatással van a beosztott állomány közérzetére és általános, jó hangulatot tud teremteni. Fontos feladat hárul a vezetőkre olyankor, amikor kollégák közötti konfliktust kell gyorsan és hatékonyan kezelni, igazságosan lezárni.

A pályakezdő alkalmazottak két út közül választhatnak pályaválasztásuk során. Az egyik ilyen út az olyan szervezet – a rendőrség is ilyen – kiválasztása, amely a munkavállalónak a viszonylag jó anyagi biztonságot és az abszolút védett munkahelyet, garantált öregkori ellátást nyújtja. A másik út a versenyszféra, amely a gyors és sikeres anyagi karrier lehetőségét ajánlja az alkalmazottaknak, amely azonban magában hordozza a gyakori negatív változásokat is. A rendőrségnél elképzelhetetlen a versenyszférában igen is gyakori leépítés, munkahelyek megszűnése, üzemek, egységek bezárása, a dolgozók végkielégítéssel történő elküldése. Ez a biztonságérzet azonban valamelyest rákényszerítheti a kevésbé elhivatott

munkavállalót, ezáltal a belső psziché által kevésbé védett dolgozót arra, hogy állományban maradjon, ez pedig szintén életunságához, jövőkép nélkülséghez, depresszióhoz és kiégéshez vezethet. Nagyon fontos tehát az, hogy a munkába állást követően, lehetőleg a pályafutás legelején a rendőri hivatást vállaló felépítse saját karrierjének tervét és azt az évek során lehetőleg mindjobban meg is tudja valósítani. Ehhez a szakirányú továbbtanulás elengedhetetlenül fontos. A szakirányú továbbtanulás lehetősége kétféle. Az egyik lehetőség a rendőrtiszti főiskola elvégzése nappali vagy levelező tagozaton. A már a rendőrséghez felszerelt kollégák munka mellett levelező képzésben kétféleképpen végezhetik el a rendőrtiszti főiskolát. Az egyik, hogy az adott megyei rendőr- főkapitánysággal, mint munkáltatóval tanulmányi szerződést kötnek. A tanulmányi szerződés előnye, hogy elegendő szabadidőt és egyéb szolgáltatáskönnnyítéseket ad ahhoz, hogy a tanuló a vizsgákra megfelelően fel tudjon készülni, ugyanakkor eredménytelen vizsgák esetén a szerződés tanulóra nézve hátrányos passzusai lépnek életbe. Tanulmányi szerződés nélkül is elvégezhető az iskola, ekkor azonban a saját, rendes szabadidő, szabadság terhére történik a képzésben való részvétel. A másik lehetőség a polgári diplomával rendelkező kollégákat érinti, akik egy felsőfokú, szakirányú átképzőt végezhetnek el és a többi feltétel teljesülése esetén válhatnak vezetővé.

„A szupervízió a szakmai személyiség karbantartásának, fejlesztésének eszköze, az önreflexiót középpontba helyező, a konkrét szakmai tevékenységből kiinduló és ahhoz visszacsatoló tanulási folyamat.” (Bagdy 2005, 21. o.)

A szupervízió rendőrségi területen történő alkalmazásának szükségessége meglátásom szerint megkérdőjelezhetetlen, tekintve, hogy a rendőri hivatás is a humán, segítő foglalkozások közé sorolandó. Fontosnak tartom – dolgozatomban már nem először - hangsúlyozni azt a tényt, hogy a rendőrségen a hierarchikus és a kollegális viszonyok egyaránt jelen vannak. Ebből kifolyólag pedig a szupervízió alkalmazása csak speciális keretek között valósulhat meg. Jelenleg a szupervízió a maga klasszikus értelmében a rendőri pályán nincs jelen. Fontosnak érzem a szupervízió majdani – reményeim szerint – mielőbbi rendőrségi alkalmazását, mivel erre nem csak az egyéni humán segítőnek, hanem a szervezetnek is szüksége van. Minél tanulékonyabb és rugalmasabb egy egyén vagy szervezet, annál könnyedebben tudja a mindennapi feladatokat megoldani, ehhez azonban rendkívül fontos a helyes önismeret, az önmagunkról tanulás. A szellem felüdülését szolgálhatja a szupervízió egy ilyen területen, mint a rendőri hivatás, ahol a kutatásom adatai szerint a teljes állományra vetítve a kiégési értékek közepes értékeket mutatnak. A lecsökkent társadalmi elismertség – mellyel szervezetünknek nap, mint nap meg kell küzdenie - ellensúlyozására, az elismertség növelésének közvetett, de kiváló eszköze lehet a szupervízió. Érdekes kérdés, hogy ki legyen

szupervizor, munkáját, szakmai tevékenységét ki irányítsa. Megoldást jelenthet a pszichológiai vizsgálat gyakoribbá tétele, esetleg a pszichológusok havi rendszerességgel szupervizori tevékenységet is elláthatnának.

7. Összefoglalás

Dolgozatom fő célkitűzése a burn-out rendőri pályán történő felmérése volt, mellyel kapcsolatban hazánkban még nem állnak rendelkezésre gazdag kutatási minták.

Dolgozatom első része a probléma meghatározását és a témaválasztás indoklását célozta meg a szerző személyes tapasztalatainak és a rendőri pályára speciálisan jellemző szervezeti struktúra és vezetési rendszernek a bemutatásán keresztül. A kiégés szindróma bemutatása a szakirodalmi kitekintés keretei között valósult meg.

Kutatásomat a Soproni Rendőrkapitányság alkalmazottai között végeztem, melynek eszköze egy önkitöltős, anonim, papír alapú (papír-toll) kérdőív volt. A kérdőív két fő részből tevődött össze. Az első rész a családi körülményekre, a munkahelyen betöltött státuszra és a pályaelhagyással és bérezéssel kapcsolatos elégedettségre kérdez. A kérdőív második része a kiégés tünetegyüttesét mérte, ehhez a Maslach-féle Kiégés Kérdőív került felhasználásra. A kiégést mérő 22 kérdés három dimenzióra, az emocionális kimerülésre, a deperszonalizációra és a személyes teljesítmény csökkenésére irányult. A kérdésekre adható válaszok egy Likert-skálán mértem. A skála hét fokozata a 0 (Soha) és a 6 (Minden nap) szélső értékek között helyezkedett el.

Három hipotézis került megfogalmazásra, melyek feltételezték a vizsgált állomány magas kiégés szintjét (1. sz. hipotézis), az alacsonyabb beosztású rendőrök magasabb kiégési szintjét a vezető beosztásúakéhoz képest (2. sz. hipotézis) és a nők magasabb kiégési szintjét a férfiakhoz képest (3. sz. hipotézis). Az első hipotézis nem igazolódott be, a vizsgált állomány kiégés szintje közepes szintű volt. A második hipotézis teljes mértékben beigazolódott, a vezető beosztású rendőrök kiégési szintje alacsonyabb, mint az alacsonyabbaké. A harmadik hipotézis teljes mértékben megdőlt, a nők kiégési szintje a férfiakénál alacsonyabb.

A kutatás megállapította továbbá, hogy a kiégés a vezető beosztású rendőröket nem érinti. Ők azok, akik bérezésükkel elégedettek, mellékállást nem vállalnak, így több idejük jut a szabadidőben a relaxációra, az aktív- és passzív pihenésre. A pályaelhagyás nem foglalkoztatja a vezető beosztásúak csoportjának tagjait. Emocionális kimerülésük és deperszonalizációjuk kisebb, személyes teljesítményük magasabb, mint az alacsony beosztású kollégáké. A kiégés szempontjából a leginkább veszélyeztetettnek az abszolút alacsony beosztású közalkalmazottak és előadók számítanak. Meglepő és a magasabb beosztásúakhoz közelítő eredményt produkáltak a szintén alacsony beosztású járőrök, annak ellenére, hogy az egyik leginkább, fizikailag és mentálisan egyaránt megterhelő munkát végzik. A megkérdezett járőröknél tapasztalt magas (79%) korábbi vagy jelenlegi pályaelhagyási

hajlandóság fő okaként a magas (70%) bérezéssel elégedetlenségük nevezhető meg. Előzetes várakozással ellentétes eredmények születtek a nők és férfiak kiégésének összehasonlítása során. A nőkre, akárcsak a férfiakra a közepes fokú kiégés jellemző és a férfiak valamelyest jobban ki vannak égve, mint a nők. A vártnál jobb eredményt hoztak a volt határőrök is.

Egy rendőr a kiégés jelenségéről szóló önvallomásának interjú formában történő rögzítésére is sor került. Az interjú kielemezése során az abban elhangzottak a Hézser-féle kiégési folyamat lépcsőkké kerültek összevetésre.

A dolgozat befejező része rávilágít arra, hogy a munkahelyi stressz elkerülhetetlen ugyan, kezelése azonban látványos és hasznos eredményeket hozhat. Feltárássra került a rendőri pályát támogató szupervízió hiánya illetve a szupervízió szükségessége. Megoldási javaslat született a hiány pótlására és iránymutatást történt a szupervízor személyi kérdésének megválaszolására.

Felhasznált irodalom

1. Babette Rothschild, Marjorie Rand (2006) Help for the Helper – Self-Care Strategies for Managing Burnout and Stress, W.W. Norton & Company New York, W.W. Norton & Company London)
2. Bagdy Emőke- Wiesner Erzsébet (1995) Szupervízió, Print-X-Budavár Kiadó
3. Freudenberger, H. J. (1974) Staff burn-out, Journal of Social Issues 30. 13. o., 159. o.
4. Hézser Gábor (1996) Miért? Rendszerelmélet és lelki gondozói gyakorlat. Pasztorálpszichológiai tanulmányok, Budapest, Kálvin Kiadó
5. Petróczi Erzsébet (2007) Amit a hallgatónak tudni illik a: kiégésről SZEK, Juhász Gyula Felsőoktatási Kiadó, Szeged
6. Petróczi Erzsébet (2007) Kiégés elkerülhetetlen, Eötvös József Könyvkiadó, Budapest
7. Pikó Bettina- Keresztes Noémi (2007) Sport, lélek, egészség, Akadémiai Kiadó, Budapest
8. Tomcsányi Teodóra (2003) A mentálhigiéné jelenségvilága, In: Tomcsányi T. – Grezsa F. – Jelenits I. (szerk.): Tanakodó, A mentálhigiéné elmélete, a mentálhigiénés képzés, mentálhigiéné az emberek szolgálatában, Semmelweis Egyetem – Párbeszéd Alapítvány – Híd Alapítvány Budapest, 20. o.
9. Vajda Zsuzsanna (szerk.) (2002) Pszichológia és nevelés, Akadémia kiadó, Budapest
10. Fekete Sándor (1991) Segítő foglalkozások kockázatai– helper szindróma és burnout jelenség, Psychiatria Hungarica, 1991. március, VI. évf. 1. sz. 17-29. o.
11. Ónody Sarolta (2001) Kiégési tünetek (burnout szindróma) keletkezése és megoldási lehetőségei, Új Pedagógiai szemle, 2001/6.
12. <http://valasinfo.hu/valas/valasok-szama-magyarorszagon-egy-kis-valas-statisztika?replyto.com=1628#respond> (megtekintve 2012.10.20)

Mellékletek

1. sz. melléklet Burn-out interjú

„ Miután visszajöttem dolgozni a szülésről, már a rendőrségnél kezdtem. Addigra már lezajlott az integráció. A rendőrségen 6 hónap vizsgálati munkával kezdtem. 2009.06.01-től függetlenített kiemelt bűnmegelőzési főelőadónak neveztek ki közvetlenül a bűnügyi osztályvezető alárendeltségébe. Mostani feladatköröm a bűnmegelőzés, ezen belül is az ifjúságvédelem, időskorúak védelme, áldozatvédelem, családon belüli erőszak, kiskorúak sérelmére elkövetett bűncselekmények, diszkriminációval élőknek a védelme és az áldozattá válás fokozottan veszélyeztetett csoportja (nők). Feladatom még a fokozott biztonsági intézkedést igénylő objektumok védelme és megelőző vagyonvédelem. Ezekben az ügyekben a kapitányság képviselője konferenciákon, fórumokon és a sajtóval a kapcsolattartás, a bűnmegelőzéshez kapcsolódó tájékoztatás széles körű csatornáinak a használata, ideértve a kiskorúak részére az óvodától a középiskola végéig az Ovizsaru, DADA, ELLENSZER oktatási rendszerek keretében ill. független osztályfőnöki órák és táborok során. Kapcsolattartás továbbá az ifjúságvédelem és az időskori védelem területén dolgozó szervezetekkel, beleértve a fiatalok pártfogó felügyelőit is.

Munkámhoz tartozik egy elemző értékelő tevékenység is, amely különös figyelmet fordít a fiatalok bűnelkövetésére és az időskori áldozatvállalásra.

A DADA- val 3. éve foglalkozok. Van egy DADA tankönyv. A tananyag rendkívül kötött. Az elején nagyon tetszett, az oktatandó dolgokkal egyetértek. Nagyon szívesen kezdtem bele ebbe a munkába is. Örömmel tartottam az órákat. Mára azonban már kívülről tudom a kisfilmeket, és szinte már a gyerekek válaszait is. Idén 16 osztályom volt, 10 alsós és 6 felsős osztályom, tehát 10- szer tartottam meg ugyanazt az órát. Idén összesen Sopron városban 1200 gyerekeknek tartottam órát.

A feladatok mennyisége azonban nőni fog, mert az előrejelzések szerint akár kétszer ennyi órát kell majd megtartanom egy tanévben, természetesen ugyanazzal a tananyaggal.

A családi hátterem szerencsére stabil és támogató. 6 és 8 évesek a gyermekeim. Reggelente fáradtan ébredek.

A másik "burnout-om" időszakos statisztikai jelentések, amiknek semmi értelmét sem látom.

A kollégák felé nyitott vagyok, de mély és hosszú barátságokat nem kötök. Végülis csak egy bizonyos szintig, mert egyébként zárkózott vagyok. A határőrségnél is zárkózott voltam, de talán ennyire nem, ott volt munkahelyi baráti köröm, velük közös szabadidős programok is voltak, a hivatásosok közül mind elment nyugdíjba amikor felajánlották nekik.

Muszáj túlóráznom, amikor többletfeladat érkezik be "sürgősen" és attól még a napi rutinfeladataimat el kell látnom. Sokszor úgy érzem, hogy ez a többletfeladat nem is az én munkám lenne, de mégis én csinálom meg, szerintem más helyett.

A kollégákkal nem tudok annyit beszélgetni, mert dolgoznom kell, nincs időm velük beszélgetni."

Szerinted mi lenne a megoldás a problémádra? Ötleteid?

„ A Statisztikákat el kellene felejtetni, csinálja más! Illetve hozzám közelebb eső feladatot kéne, hogy nekem adjanak. Pontosan nem tudom, hogy mi lenne ez a másik munkakör. A DADA- t is szerettem, mert nagyon közel áll hozzám az ifjúságvédelem, de a nagy monotoníája már frusztrál."

2. sz. melléklet Kérdőív

Kérem, töltsse ki az alábbi tájékoztató adatokat, a megfelelő szám megjelölésével, vagy értelemszerűen a kipontozott részt töltsse ki. A kérdőív kitöltése kutatási/statisztikai célokat szolgál, ezért név nélkül történik annak feldolgozása, tehát **ne írjon rá nevet! Köszönjük szépen együttműködését!**

1. Lakhely:

1. megyeszékhely/megyei jogú város
2. város
3. község

2. Szolgálati hely megnevezése:

.....
.....

3. A válaszadó neme: 1 férfi 2 nő

4. Életkora:..... év

5. Hány éve dolgozik a rendőrségen? éve

6. Beosztása:

1. Kapitányságvezető
2. Osztályvezető / Őrsparancsnok
3. Alosztályvezető / Alosztályvezető- helyettes
4. Főnyomozó / Kiemelt főnyomozó / Fővizsgáló / Kiemelt fővizsgáló
5. Nyomozó / vizsgáló
6. Körzeti megbízott / Helyszínelő
7. Járőr / Járőrvezető
8. Előadó
9. Közalkalmazott

7. Milyen területen dolgozik (bűnügy, közrendvédelem és határrendészet, igazgatásrendészet, közlekedésrendészet, egyéb)?

.....

8. Legmagasabb iskolai végzettsége:

1. Szakiskola
2. Szakközépiskola
3. Gimnázium
4. Főiskola/BA
5. Egyetem/MA
6. Egyetem+mesteri/doktori fokozat (PhD/DLA)
7. Egyéb fokozat

9. Családi állapot:

- 1 hajadon/nőtlen
- 2 férjezett/nős
- 3 elvált
- 4 özvegy

10. Gyermekének száma:

- 1. gyermektelen
- 2. egy gyermek
- 3. kettő gyermek
- 4. három vagy több gyermek

11. Végez-e egyéb tevékenységet főállásán kívül?

- 1. szellemi
- 2. fizikai
- 3. ügynöki
- 4. kereskedelmi
- 5. vállalkozó
- 6. egyéb
- 7. semmit

12. Foglalkozott-e a pályaelhagyás gondolatával?

- 1. igen, régebben
- 2. soha
- 3. néha/alkalmanként
- 4. jelenleg is foglalkozom vele

13. Bérézésével :

- 1. elégedett
- 2. nem elégedett

MBI (Maslach Burnout Inventory) Maslach-féle Kiegész Kérdőív

Kérem, jelölje, az alábbi táblázat segítségével, hogy ön mennyire érzi magát kimerültnek!

0	1	2	3	4	5	6
Soha	Néhányszor egy évben vagy kevesebbszer	Egyszer egy hónapban	Néhányszor egy hónapban	Egyszer egy héten	Néhányszor egy héten	Minden nap

		Válasz
1.	Úgy érzem, hogy a munkámból érzelmileg kikapcsoltam magam	
2.	Úgy érzem, a munkanap végére elhasználódok.	
3.	Fáradtnak érzem magam reggel, amikor felkelek, és szembe kell néznem egy újabb nappal a munkában.	
4.	Könnyen meg tudom érteni, hogy ügyfeleim hogyan éreznek a dolgokkal kapcsolatban.	
5.	Úgy érzem, néhány ügyfelemmel úgy viselkedem, mintha személytelen tárgyak lennének.	
6.	Emberekkel dolgozni mindennap valódi igénybevételt jelent számomra.	
7.	Ügyfeleim problémáit nagyon hatékonyan oldom meg.	
8.	Kiégettnek érzem magam a munkám miatt.	
9.	Úgy érzem, hogy ügyfeleim életét pozitívan befolyásolom a munkámon keresztül.	
10.	Sokkal érzéketlenebbé váltam az emberek iránt, amióta ezt a munkát végzem.	
11.	Aggódok, hogy ez a munka érzelmileg megkeményített.	
12.	Nagyon energikusnak érzem magam.	
13.	A munkámtól frusztráltnak érzem magam.	
14.	Úgy érzem, túlságosan keményen dolgozom a munkámban.	
15.	Nem törődöm igazán azzal, hogy mi történik néhány ügyfeleimmel.	
16.	Túl sok stresszt okoz számomra az, hogy emberekkel dolgozom.	
17.	Képes vagyok igazán könnyed atmoszférát teremteni az ügyfeleimmel.	
18.	Jókedvűnek és vidámnak érzem magam az ügyfeleimmel végzett munka után.	
19.	Nagyon érdekes dolgot végzek ebben a munkában.	
20.	Úgy érzem, hogy erőim végén tartok.	
21.	A munkámban az érzelmi problémákat nagyon nyugodtan oldom meg.	
22.	Úgy érzem, ügyfeleim engem hibáztatnak néhány problémájuk miatt.	

3. sz. melléklet Köszönetnyilvánítás

Ezúton szeretném köszönetemet kifejezni konzulensemnek, Dr. Varga Szabolcs tanár úrnak a dolgozatom készítése során nyújtott felbecsülhetetlen mértékű segítségéért és támogatásáért.

Továbbá köszönetemet szeretném kifejezni vezetőimnek, kollégáimnak, amiért a dolgozat létrejöttéhez elengedhetetlenül szükséges kutatáshoz és az interjú felvételéhez időt szakítottak az egyébként is zsúfolt munkaidejükből.