

XXXII. Országos Tudományos Diákköri Konferencia
Had- és Rendészettudományi Szekció
Gödöllő, 2015. április 15-17.
Szent István Egyetem Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar
Nemzeti Közzolgálati Egyetem

A stresszel való megküzdés vizsgálata a hivatásos katasztrófavédelmi
szervezet beavatkozó állományának tagjainál

Jelige:
Bruno

Pályamunka lezárásának időpontja: 2014. december

2015.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	3
2. Stressz.....	6
2.1. Stressz a mindennapokban és a munka során	6
2.1.1. A stressz fogalma.....	6
2.1.2. Stresszorok	8
2.2. A stressz élettani hatásai.....	13
2.3. Megküzdési mechanizmusok szerepe	15
2.3.1. A megküzdési mechanizmusok meghatározása	15
2.3.2. A megküzdési mechanizmusok formái	17
2.3.3. A megküzdési mechanizmusok értékelése	19
2.4. A stressz pszichés hatásának mérése	20
2.5. A burn-out szindróma.....	21
3. Empirikus vizsgálat	23
3.1. Az empirikus vizsgálat célkitűzése.....	23
3.2. Az empirikus vizsgálat során alkalmazott módszerek	23
3.2.1. A kérdőívek.....	23
3.2.2. Adatfelvétel és minta	24
3.2.3. Az empirikus munka menete.....	24
3.3. Kutatási eredmények.....	25
3.3.1. Stressz-esemény leküzdése	25
3.3.2. Megküzdés és Stressz Profil	26
4. Mit tesz, és mit tehetne a katasztrófavédelmi szervezet az állomány pszichés állapotáért?.....	33
4.1. Jogi szabályozás.....	33
4.2. A Krízisintervenciós Csoport és a TEPMEK	36
4.3. A pszichikai alkalmassági vizsgálat	38
4.4. A helyzet megoldására tett javaslatok	39
5. Összegzés.....	40
Irodalomjegyzék	41
Mellékletek.....	42
1. számú melléklet.....	43
2. számú melléklet.....	44
3. számú melléklet.....	46
Ábrák jegyzéke	53

„Azt hiszem az első és legfontosabb dolog a stresszel kapcsolatban,

hogy felismerje, többnyire nem az a probléma,

amit az élet hoz, hanem az, ahogy reagál rá.

Az pedig, hogy hogyan reagál a dolgokra, attól függ,

hogy mennyire érti meg a különféle stresszhelyzeteket.

A kínaiak a “vey-csi” szót használják a krízisre.

A két jel közül az egyik önmagában azt jelöli:

„veszély”, a másik azt: „esély”.

Minden nehézséghez, amely életünk során ér,

ezzel a szemlélettel kellene viszonyulnunk:

esély arra, hogy legyőzzük a veszélyt.”

Paul J. Rosch, Emmett Miller¹

1. Bevezetés

Mikor foglalkozást, hivatást választunk - jobb esetben 19-20 évesen - milyen szempontokat veszünk figyelembe? Egy húszas évei elején járó fiatalnak mennyire jut eszébe, hogy a leendő munkája milyen testi-lelki hatással lesz életére, az egészségére és a mentális állapotára? Valószínűleg a többség abból indul ki, hogy vajon elég pénzt fog-e keresni ahhoz, hogy megfizesse a minőségi élethez szükséges dolgokat, melyeket végső soron a számára egészséges életvitelhez alapvető. Természetesen a fiatalok többsége próbál úgy szakmát választani, hogy örömét lelje a munkájában. Amennyiben ez sikerül úgy mindenképpen pozitív hatással lesz életére feltéve, ha a lelkesedése, motivációja és képességei a választott úton nem hagyják el. Mit mondanék majd pár év múlva a most hét éves szomszéd kisfiúnak mikor a sziréna hangját utánozva futkos az udvaron, hogy tűzoltó lesz? Hogy nagyon erősnek, kitartónak kell lennie, és csak akkor választania ezt a szakmát, ha hivatást szeretne és nem megélhetési forrást. Hogy mind fizikailag, mind szellemileg, mind pedig pszichésen is folyamatosan fejlesztenie kell magát. Hogy el kell tudnia fogadni egy hierarchikus rendszert, aminek a legaljáról kell indulnia és kemény munka, kitartás és szerencse kell a feljebb jutáshoz. Hogy életének minden harmadik napját egy zárt közösségben kell eltöltenie a laktanyában. És nem utolsó sorban munkája során oda kell mennie és szemrebbenés nélkül végeznie a dolgát, ahonnan más fejvesztve menekül. Életet kell mentenie vagy éppen végignézni annak elmúlását. Erős férfiakat, törekeny nőket, ártatlan gyermekeket, idős embereket fog látni minden nap megtört élethelyzetekben, majd a következő riasztáskor ugyanannyi erővel és tiszta fejjel helyt kell állnia. És hogy miért vállalják ezt a tűzoltók?

¹ <https://idezet.wordpress.com/category/stressz/>

A nyári szakmai gyakorlatom során lehetőséget kaptam, hogy egy-két órát a beavatkozó állománnyal töltssek a tantermi foglalkozásokon, szerkarbantartáskor vagy akár csak ebéd közben. Külön lehetőséget is kaptam, hogy feltegyem a kérdéseimet és voltak, akik szívesen is válaszoltak. Ezekre a beszélgetésekre dolgozatom egésze alatt vissza-vissza fogok utalni a különböző témaköröknél. Természetesen az első kérdések között voltak a „Mióta és miért lett tűzoltó?”. A frissen felszerelt fiattól a 17 éve a szervezetnél lévő úrig volt szerencsém válaszokat kapni. (Természetesen a 17 év nem tűnik olyan magas számnak, de jelenleg csak a „vonulós” állományról van szó, ahonnan számos út vezet felsőbb szintek felé.) Szinte kivétel nélkül ugyan az volt a válasz: a kihívás, az embereken való segítség, életmentés, a megbecsülés a társadalom részéről. Mindezek mellett, amit még sokan említettek a 24 órás szolgálat előnyei, például a másodállás lehetősége, valamint a biztos állás a szervezetnél. Bennem felmerül a kérdés, hogy a másodállás lehetősége vajon a pozitív oldalt erősíti-e, ha pályaválasztásról van szó. Hiszen nem az lenne a célja egy olyan fiatalnak, aki értelmileg, erkölcsileg, fizikailag, egészségügyileg és pszichésen is megfelel a követelményeknek – azaz megfelel egy olyan felvételi rendszernek, amelynek a jelentkezők körülbelül fele nem – hogy a választott hivatást a legmagasabb fokon művelje és ebből meg is éljen? Azzal azt hiszem mindenki egyet ért, hogy 24 óra készenlét után szüksége van az emberi szervezetnek minimum ugyanannyi időre a regenerálódáshoz és a munkamentes napok természetesen a hivatali munkarendben dolgozó embereknek is kijár. Ebben a megközelítésben a 48 órás pihenő semmiképpen sem túlzás. Vajon, ha a mi szerettünk életéről lenne szó, mit szólnánk, ha egy másodállásból szolgálatba érkező tűzoltó sietne a segítségére vagy egy olyan, aki az elmúlt két napját családjával töltötte, hogy kipihenje a 24 óra folyamatos készenlétet és az esetleges traumákat?

A katasztrófavédelmi szakemberek rendszeresen kerülnek életveszélyes helyzetekbe, élnek át testközelből katasztrófákat, látnak súlyos sérüléseket és nyújtanak támogatást olyan embereknek, akik nincsenek ezekre felkészülve. Éppen ezért nagyon fontos az erre való alkalmasságuk vizsgálata nem csak a felszerelésükkor, hanem folyamatosan, hiszen a munkába állás első percétől kezdve befolyásolják őket az átélt szituációk és sosem lehet tudni melyik az az esemény, ami „az utolsó csepp lesz a pohárban.”

Dolgozatom bár a hivatásos beavatkozó tűzoltók pszichés állapotáról szól, célja nem csupán egy állapotfelmérés, hanem annak a bemutatása, megismertetése, hogy ebben a hivatásban a tűzoltók szakmai tudásának, fizikai erőnlétének fejlesztése és ellenőrzése mellett, a lelki egészségük karbantartása is elengedhetetlen feladat. Nem csak az egyén feladata és

felelőssége, hanem a szervezete is. Ezét kiemelt prioritást élvez a prevenció, a hivatásos szervezetek tagjainak a megfelelő felkészítése, hogy a rájuk váró feladatokat a legnagyobb magabiztossággal és a legnagyobb biztonságban tudják ellátni.

Egy olyan képet szeretnék bemutatni, ami gondolatébresztő és tetterre készítő. Ennek érdekében szót ejtek, a stresszről, mint az élet velejárójáról, annak élettani hatásairól, és hogy mi emberek, hogyan küzdünk, vagy nem küzdünk meg vele a mindennapokban. Bemutatom a jogi háttérét és kialakítását a szervezet részéről nyújtott egészségügyi és pszichés szolgáltatásnak és alapellátásnak, valamint szeretném két pszichológiai teszttel felvázolni a beavatkozó állomány stresszhez való viszonyulását és a problémákkal való megküzdését.

2. Stressz

2.1. Stressz a mindennapokban és a munka során

2.1.1. A stressz fogalma

Ha megkérdezzük valakit mi a stressz, első körben majdnem biztos, hogy egy negatív fogalom jut eszébe. Például a nyomás, az idegesség, az aggodalom, a feszültség, vagy éppen az, hogy elvárásokat támaszt vele szemben a családja, a társadalom, a munkaadója és ezeknek meg szeretne felelni. Talán sok embernek egyből egy betegség is eszébe jut, hiszen a stressz károsan is befolyásolhatja egészségünket.

Azonban joggal merül fel a kérdés, hogy mi a helyzet a pozitív izgalommal? Ha mélyebben belegondolunk, számos olyan stressz-élmény van, ami nem negatív (káros) hatással van életünkre. A várva várt nagy napok, mint az esküvőnk napja, versenyek vagy fellépés előtti izgalom is ide tartozik. Ezek szerint a stressz kétarcú lehet. Gondoljunk csak a vizsgadrukkra. Vannak diákok, akik a kihívás okozta stressztől csak még jobban teljesítenek, azonban vannak, akik teljesen leblokkolnak az akadály előtt és csak töredékét tudják megmutatni tudásuknak. Ezt számos stresszel foglalkozó fórumon egy nagyon találó idézettel foglalják össze:

„Olyan ez, mint a tűz: hasznunkra fordíthatjuk, ha korlátozzuk, és ellenőrzésünk alatt tartjuk. Hiszen a tűz világít, megsüti ételünket, fűti lakásunkat. De ha mindent elborít, elszabadul ellenőrzésünk alól, akkor pusztító tűzvész válhat belőle.”²

Már az 1900-as évek közepe táján munkálkodó Selye János orvos-kutató is megkülönböztetett jó és rossz, azaz eustresszt és distresszt.³ A stressz kutatásban elért eredményeiről az élettani hatásoknál lesz szó bővebben. A stressz fogalma is az ő kutatásaiban jelenik meg először, mely szerint a stressz a szervezet nem specifikus válasza bármely olyan okra, ingerekre, mely kiváltja azt. Tehát a stressz nem maga az esemény, ami történik velünk, hanem a szervezet válasza arra. A személytől függ, hogy arra, hogyan reagál. Előfordulhat, hogy ugyanarra a helyzetre nem ugyanazt a válaszreakciót fogjuk adni kipihenten, vagy tizenkét órányi munka

² Valló Ágnes: Stressz [<http://www.valloagnes.hu/content/view/page:Stressz/p:63> letöltve: 2014.10.23.]

³ Selye János (1978) Stressz distressz. Akadémia Kiadó, Budapest

után fáradtan, vagy krízishelyzetben. Vannak emberek, akik egy bizonyos stresszor hatására teljesen „megadják magukat”, és nem képesek adekvát, coping mechanizmusokat alkalmazni, míg másokat ugyanez a helyzet szívósabbá, kitartóbbá tehet.⁴

Alapstressz

A stressz folyamatosan jelen van életünkben (**alapstressz**) és meg kell tanulni azt kezelni és együtt élni vele. A stresszt akár hasznunkra is fordíthatjuk, hiszen ez az, ami motivál, ami visz előre és segít megugrani az akadályokat. Izgalmat, frusztrációt, irritációt válthat ki, de fontos, hogy kontroll alatt tartsuk és csillapítsuk megküzdő mechanizmusokkal. Ezen kívül beszélhetünk még az összeadódó stresszről és a traumatikus stresszről.

Összeadódó stressz

Az **összeadódó stressz** már egy következménye az eddig említetteknek. Ha egy vagy több stresszt kiváltó esemény vagy körülmény túl gyakran jelentkezik, túl sokáig tart, vagy túl nagy az intenzitása, sokkal nehezebben birkózunk meg vele. Vannak, akik egyáltalán nem képesek rá. Az ilyen személyeknél ezek a behatások állandó aggodalomhoz, feszültséghez, kimerültséghez vezetnek.⁵ Vannak szakterületek, foglalkozások, hivatások, akiknél ez a jelenség a munkájukkal jár, például orvosok, ápolók, mentősök, rendőrök vagy a tűzoltók. Ezeken a területeken dolgozóknak munkájuk során el kell fojtaniuk természetes reakcióikat, érzelmeiket, hogy képesek legyenek tiszta fejjel végezni munkájukat. Fontos tényező, hogy az emberi szervezet mennyi ideig van kitéve a stressz-hatásnak. Naponta 8 órán át, heti öt napban és mindez hosszú-hosszú éveken át elviselhető? A minket érő stresszhelyzetek, ha csak kis hatással is vannak ránk az adott pillanatban, gyűlnek bennünk és sosem tudhatjuk, mikor lesz „az utolsó csepp a pohárban”.

⁴ Mézes Judit: A stressz csak az élőkét sújtja című előadása [<https://www.youtube.com/watch?v=-1Eeg92G9XE> letöltve: 2014.10.18.]

⁵ Csige Edit (2000): A stressz, megküzdési stratégiák, pánik és katasztrófhelyzetek (tansegédlet), Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem, Budapest, 36. old.

Traumatikus stressz, poszttraumás stressz zavar

A folyamatos stressz a szervezet egyensúlyi állapotának felborulását, szélsőséges esetben a kiégést, illetve pszichoszomatikus tünetképződést eredményezhet, melyről dolgozatomban következő fejezete fog szólni.

Egy másik fajtája a stressznek a **traumatikus stressz**, melynek a fent említett hivatásokat gyakorlók többszörösen ki vannak téve az átlagemberekénél. Az előbb tárgyalt összeadódó stressz egy hosszabb folyamat eredménye, ezzel szemben a traumatikus stressz egyetlen, hirtelen és erőszakos behatásé. A reakciók azonnal, illetve néhány órán belül vagy napon belül jelentkezhetnek, ez az akut stressz rendellenessége. Ha a reakciók néhány hónap, ritka esetekben néhány év múlva jelennek meg, akkor trauma utáni, **poszttraumás stressz zavarról** (PTSD) beszélünk.⁶

A traumát átélőknél, azaz akiknél akut stressz-rendellenesség jelentkezik megfigyelhetőek fizikai, kognitív, érzelmi reakciók, valamint ezeket kísérheti viselkedési rendellenesség is. Például egy tömegszerencsétlenségnél az általános emberi reakció az izzadás, borzongás, megnövekedett pulzus, miközben az alany mégis zavart, nehezen gondolkodik és cselekszik, mindeközben érzelmei is kavarnak, gyakran érez félelmet vagy akár dühöt is. Ezek nem csak az esemény átélésekor jelentkező tünetek, mint fent említettem. A traumát átélőnél még utána is jelentkezhetnek rémálmok, alvászavarok, depresszió, akár hiperaktivitás vagy a munkába való temetkezés.⁷

2.1.2. Stresszorok

2.1.2.1. Traumatizációval járó helyzetek

A katasztrófavédelmi szakembereknek önként kell átélni a traumákat. Helyt állni ott, ahol félelem, káosz és sokkot kapott emberek vannak, miközben az ő testükben, idegrendszerükben is hasonló folyamatok zajlódhatnak le, melyet csak akkor tudnak kordában tartani, ha erre fel vannak készítve. Ezért is fontos, hogy erre a feladatra olyan embereket

⁶ APA (2001): DSM-IV-TR. Animula Kiadó, Budapest

⁷ Csige Edit (2000): A stressz, megküzdési stratégiák, pánik és katasztrófa-helyzetek (tansegédlet), Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem, Budapest, 38. oldal

alkalmazzanak, akik már alapvetően egészséges testi-lelki állapottal és hasznosítható készségekkel rendelkezzenek.

Egy átlagos ember reggel nyolctól délután négyig a munkahelyén van, esténként és hétvégén házi munkát végez, ügyeket intéz, sportol, ápolja a családi és baráti kapcsolatait. Mindemellett is annyi stressz éri: a felgyorsult, rohanó élet, határidők, árak emelkedése, tömeg, dugók, rossz emberi kapcsolatok, a kommunikáció nem megfelelő működése. A tűzoltók is olyanok, mint az átlagemberek, őket is érik ugyan ezek a hatások, bennük is stresszt kelt, ha nem ér oda gyermeke karácsonyi műsorára, ha nem tudja megadni neki azt az anyagi támogatást, amit szeretne. Minden átlagos családnak számolnia kell ezekkel a stresszorokkal, viszont, ha az ember fia tűzoltónak adja a fejét, ezek a stressz keltő hatások sajnos megsokszorozódnak. El kell ismernünk, vannak olyan szakmák, hivatások, amelyek sokszoros odafigyelést kívánnak meg a munkavégzésre alkalmas emberek kiválasztásakor és nagyon kicsi az az arány, aki meg is felel a kritériumoknak.

2.1.2.2. A rendszertelenség, a bioritmus felborulása

Minden élőlény életében fontos a rendszeresség. Ezt már csecsemőként is megtapasztaljuk, mikor csak evéssel és alvással telnek napjaink, de még azt is a megfelelő rendszerességgel tesszük. Mindnyájunknak van egy belső biológiai órája, amely befolyásolja a biokémiai, fiziológiai folyamatokat testünkben és a viselkedésünket. Ezt nevezzük cirkadián ritmusnak. Ha ez a ritmus felborul, természetesen befolyással van az egész életünkre. A tűzoltók esetében a 24/48 órás munkarendnek első hallásra talán egyesek számára még pozitív visszacsengése is van, de be kell látnunk, hogy a rendszertelen alvás, evés-ivás, a riasztások kiszámíthatatlansága és a folyamatos készenlét nincsenek jótékony hatással a szervezetre. A 48 órás pihenőidőben pedig sokak vállalnak másodállást, ami miatt lehetetlen kipihenni ezt a megváltozott életvitelt. Természetesen az sem hagyható említés nélkül, hogy vannak helyzetek, amikor a tűzoltók a pihenőidőben is berendelhetőek vagy a 24 órás szolgálat után további készenlétre kötelezhetőek. Ilyen volt például, hogy egy országos esetet említsek a 2013-as dunai árvíz kapcsán is, ahol mind a vezetői, mind a beavatkozási állomány átlagfeletti erőbedobással dolgozta végig a kritikus napokat.

2.1.2.3. Családi konfliktusok, szerepkonfliktusok

A legtöbb embernek az elsődleges megnyugvást az otthon jelenti. Itt pihen, gyűjt erőt, töltődik fel. A családi légkör jelenti az egész napos megterhelés utáni lazítást, a feszültség oldását. Ez az erőgyűjtés egy tűzoltó életéből minden harmadik nap kimarad és ezalatt a 24 óra alatt pedig otthon nem áll meg az élet.⁸ Sajnos ebben a 24 órában ki kell maradnia családjá életéből, ahol viszont ugyanúgy vannak megoldásra váró feladatok, ugyanúgy megbetegedhet a gyerek és el kell menni érte az óvodába, iskolába. Ilyenkor ebben a 24 órában a feleségnek kell helytállnia és lássuk be ez nem kevés konfliktust szülhet egy család életében, valamint nem csak a családjában, hanem az egyénben is. A tűzoltó személyiségéhez hozzá kell tartoznia a megoldó-képességnek, a segítségnyújtás belülről fakadó kényszerének, hiszen, ha valakiben ezek a tulajdonságok nincsenek meg nem alkalmas munkájának elvégzésére. Tehát az egyénben, aki ilyen beállítottságú nem kis feszültséget kelt, ha tehetetlen és nem lehet ott, mikor családjának szüksége van rá.

2.1.2.4. A munkahelyi mikrokörnyezet szerepe

Egy másik civilként nehezen megemészthető téma a laktanyabeli élet. A laktanya a tűzoltónak egy kicsit az otthona is, nem csak a munkahelye, hiszen itt kell tisztálkodnia, aludnia, pihentető tevékenységet folytatnia, mint a sport vagy a tévézés. Mivel a tűzoltóságok elsődleges szempontja mindig is az volt, hogy minél gyorsabban oda érjenek a kárhelyre, így központi helyekre építették őket, tehát a környék általában zajos a mindennapi élettől, így a pihenés nehézkes. Mivel körülbelül 20-25 férfi dolgozik egy szolgálati csoportban, meg kell teremteni az elvonulás, kikapcsolódás lehetőségét is a 24 óra alatt, például sportolási lehetőséget, hiszen a jó fizikum is szükséges munkájuk végzéséhez. Ezeken túl az elméleti fejlesztésük is ugyan ezek között a falak között zajlik, tanórák, továbbképzések, karbantartási és szerelési gyakorlatok. Egy hierarchikus rendszer tagjai, így nagy hangsúlyt kap a fegyelem és az alakiasság. Szolgálati idejük alatt meg vannak fosztva a szabad mozgás és tartózkodás jogától, hiszen nem hagyhatják el a laktanyát. Az épületben kevés a személyes tér, hiszen három szolgálati csoport váltja egymást, így reggel a váltáskor valakitől átveszi, majd valakinek átadja az egyén a hálókörletet, a szolgálati helyét a kijelölt szeren, a fotelt a tévé előtt. Az pedig egy újabb kényes kérdés egy tűzoltó életében, ha egy új szolgálati csoportba kerül.

⁸ Rabovszky Dóra (2011): A tűzoltók instabilitásáért felelős hatások, Védelem, 2. szám 41. o.

2.1.2.5. A pihenés, kikapcsolódás fontossága

Wass Albert így fogalmazza meg Otthon című művében, hogy mi is az otthon egy ember számára:

„Otthon az, ahova hazatérsz. Ahol valaki vár este. Ahol ismered a fal kopásait, a szőnyeg foltjait, a bútorok apró nyikorgásait. Ahol úgy fekszel le az ágyba, hogy nem csak alszol, hanem pihensz. Nem csak pihensz, hanem kipihened magad. Kipihened az életet, az embereket, mindent.”

Ha pedig így érezzük, mégis csak azt kell mondanunk, hogy a laktanya egy munkahely és nem pótolhatja az otthont. Hiszen elsősorban dolgozni járnak ide, továbbképzéseken, gyakorlatokon vesznek részt és pihenni bár muszáj, az alvás nem teljes nyugalomban történik, hiszen az egyén fel van rá készítve, hogy a riasztás megszólalásától 120 másodperce van, hogy kiguruljon a szertárból a szirénázó gépjárművön. A java pedig még csak ezután jön.

2.1.2.6. Előzetes információk, a szervezeti jellegek

A kárhelyre érkezés előtt természetesen minél több információval próbálja ellátni a műveletirányító a beavatkozó tűzoltókat, de sosem lehetnek száz százalékosan felkészültek annak terén, hogy mi fogja várni őket. Vonulási időtől függően körülbelül 5-10-15 perc áll rendelkezésére az egyénnek, hogy mozgósítsa tartalékait, mint a fentiekben kifejtettem ezt jó vagy rossz stresszként is megélheti és, mint majd lejjebb ki fogom fejteni, számos folyamat játszódik le testében. A megérkezésig, mind fizikális, mind kognitív, mind pedig emocionális szinten fel kell készülnie a beavatkozásra.⁹ Hirtelen kell választ adni a helyzetre betartva a jogi szabályozást és a felsőbb szintekről jövő parancsot. Nem szabad elfelejtenünk, hogy a katasztrófavédelem egy erősen hierarchizált rendszer és a beavatkozó tűzoltónak szinte mindenki az előjárója a szervezetnél, szóval ő a végrehajtó ebben a rendszerben. Tehát a szirénázó szeren ülni alapban egy stresszhelyzet, sajnos ma Magyarországon a megkülönböztető jelzés inkább egy zavaró tényező a legtöbb állampolgár számára, mint sem egy egyértelmű utasítás az út szabadon hagyására. Mindeközben egy ismeretlen helyzetre kell felkészülni, nincs két ugyan olyan káreset, még ha a helyismereti foglalkozások vagy más gyakorlatok során fel is készítik az állományt bizonyos helyzetek kezelésére, az élet mindig

⁹ Rabovszky Dóra (2011): A tűzoltók instabilitásáért felelős hatások, Védelem, 2. szám 42. o.

felülírja a papírban foglaltakat. Bizonytalan helyzetben, hirtelen kell cselekedni, az idő pedig nem csapatjátékos.

2.1.2.7. Halálesemények

Végül pedig amire talán sosem lehet senki eléggé felkészülve egy ilyen helyszínen a rombolás, a fájdalom, szenvedés, az elmúlás látványa, a halál közeli élmények vagy a bajtársak elvesztése. Ahogyan 2006-ban a BME lőterének kigyulladásakor, úgy az egy évvel ezelőtti Rám-szakadéknál bajba jutott személy keresésénél sem gondolhatták a tűzoltók, hogy nem együtt térnek majd vissza a laktanyába.

Összegzésül ebben az alfejezetben szerettem volna összegyűjteni azokat a körülményeket, ingereket, amelyek hatással vannak egy beavatkozó tűzoltó életére, attól a perctől kezdve, hogy megkezdik a felkészítést a hivatásának legmagasabb fokú gyakorlására. Elengedhetetlen, hogy egy ilyen hivatást választó személy tisztában legyen saját fizikai és pszichés korlátaival és az is, hogy erről a szervezet alapos vizsgálatokkal az alkalmazása előtt meggyőződjen, a későbbiekben koordinálja, ellenőrizze ennek az állapotnak a fenntartását, valamint, ha abban változás áll be, segítse a rehabilitációt és növelje a további ellenálló-képességet.

2.2. A stressz élettani hatásai

Képzeld bele magunkat a következő szituációba. Teljesen nyugodt környezetben békésen sétálunk hazafelé az utcán, mikor fékcsikorgás hallatszik és egy autó éppen, hogy csak pár méterre tőlünk megáll lesodródva az úttestről. Ilyenkor mi mit érzékelünk? A vérkeringés felgyorsul, az izmok megfeszülnek, a légzés szaporább lesz. De mi is történik a testünkben?

Walter Cannon, amerikai orvos, neurológus, fiziológus volt az első, aki felfedezte, hogy a különböző emocionális élmények hatással vannak a gyomor működésére. Alapos vizsgálatokat és kutatásokat végzett a stressz szervezetre való hatásaival kapcsolatban és az ő nevéhez köthető a **vészreakció** fogalma.¹⁰

Veszélyhelyzetekben testünk azonnal reagál, a már említett vészreakció lép életbe, azaz az egyén vagy **küzd, vagy menekül**. Belső szerveink működését a vegetatív idegrendszer irányítja, mely szimpatikus és paraszimpatikus részekből áll. A paraszimpatikus elsősorban a táplálkozásért és regenerálódásért felelős, míg a szimpatikus idegrendszer szolgál a veszélyhelyzetek elhárítására. Ez az oldal aktiválódik, mikor valamit veszélyhelyzetnek élünk meg. Ekkor a gyorsul a légzés, a szív működés, emelkedik a vérnyomás, fokozódik az izomfeszülés, tehát, a fenti példában hozott szituációban a szimpatikus idegrendszerünk aktiválódott. A válaszreakcióban nem szükséges testtájakon viszont összehúzódnak az erek, kitágul a pupilla, elernyed húgyhólyag, esetleg a végbél záróizma is, ugyanakkor csökken a gyomor és a bél működés.¹¹ Mindeközben a mellékvese is működésbe lép, a mellékvese velő nagy mennyiségű adrenalin termel, ami fokozza az izmok vérellátását, valamint biztosítja a megfelelő „üzemanyag-ellátásunkat” is: a májban található raktárból cukrot szabadít fel, növelve ezzel a vércukorszintet. Mindehhez a hormonrendszer megfelelő háttérrel biztosít. Az agyalapi mirigy közbenjárására a mellékvese kéreg **kortizolt** termel, amit gyakran „stressz-hormonként” is emlegetünk, ez segíti és stabilizálja a szimpatikus hatásokat.

Ezen folyamatok végbemenetele után testünk készen áll a veszély elhárítására. Érzékszerveink érzékenyebbek lesznek, kiélesednek, reakcióink gyorsulnak, izmaink erőteljes duzzadnak, elegendő cukor és oxigén áll rendelkezésünkre a hatékony, gyors, erőteljes működéshez. Minden a menekülés vagy a küzdelem szolgálatában áll. Ezért van az, hogy sokszor stresszhelyzetben, például a bűncselekmények áldozatai olyan fizikai erőről

¹⁰ Túri Viktória (2010): A pszichés terhelés hatása különleges helyzetekben, különös tekintettel a megküzdési stratégiák nemek szerinti változataira, Doktori értekezés, 39. o.

¹¹ Csaba György (2007): Selye János és a stresszelmélet, Természet Világa, 138.(12)

számolnak be, amire normál helyzetben nem tartják magukat képesnek. A folyamatok lejátszódása közben a szervezet egyáltalán nem vagy alig károsodik, ha átmeneti állapotként jelentkezik az inger, például a düh, a félelem és könnyen lereagáljuk, gyorsan túl tesszük magunkat rajta.¹² A baj akkor van, ha az inger huzamosabb ideig fennáll. Ilyenkor alakul ki a Selye által kutatott ún. **adaptációs szindróma**. Az adaptációs fázisban a szervezet próbál alkalmazkodni a megváltozott körülményekhez, de amikor ez az alkalmazkodási energia, azaz a védekezési mechanizmus is kimerül, újra túlműködésbe lépnek a mellékvesék, károsodik az immunrendszer, fekélyek jelenhetnek meg gyomorban.

Eleinte csak enyhébb rendellenességek mutatkoznak testünk működésében, mint például magas vérnyomás, gyakori fejfájás, alvászavarok, ősülés, stb. Ha nem törődünk a figyelmeztető jelekkel súlyos és akár halálos betegségekhez is vezethet ez az út. A leggyakoribb betegségek, amelyek stressz hatására alakulnak ki a szívinfarktus, a rák, a depresszió, az ízületi gyulladás, és fekély.

¹² Dr. Valló Ágnes: A stressz élettani hatásai [<http://www.valloagnes.hu/content/view/page:stressz-elettani-hatasai/p:63-71>] letöltve: 2014.10.23.]

2.3. Megküzdési mechanizmusok szerepe

Az előző alfejezetekben hangsúlyoztam, hogy nem szabad hagynunk, hogy a probléma elhatalmasodjon a szervezeten, választ kell találnunk gondjainkra, oldanunk kell a stresszt és meg kell, hogy küzdjünk vele. Ez az alfejezet azzal foglalkozik, hogy hogyan történik mindez.

Könnyű dolgunk lenne, ha erre konkrét választ tudnánk megfogalmazni, de mivel nincs két egyforma személyiségű ember, így nincs két egyforma megoldás sem. Nem az a fontos, hogy mi történik velünk, hanem, hogy azt hogyan éljük át.

2.3.1. A megküzdési mechanizmusok meghatározása

Megküzdés alatt a személy azon erőfeszítéseit értjük, melyek arra irányulnak, hogy legyőzze a rá ható külső és belső ingereket, amelyeket ő fenyegetésként érzlel. Ez alatt a folyamat alatt az egyén új készségeket, képességeket sajátíthat el, ha a megfelelő úton jár - tehát amennyiben hatékony megküzdéshez vezet a stressz - úgy hosszú távon a hasznára válhat, tulajdonképpen előnyös személyiségfejlődésen megy keresztül.

2.3.1.1. Helyzetértékelés

A megküzdés módját is az határozza meg, hogyan értelmezi, értékeli a helyzetet. A folyamat első szakasza az elsődleges értékelés. Tisztázza, hogy a helyzet mit jelent számára, mekkora a jelentősége az életében. Fontos-e neki, ami történt, érinti-e a személyes céljait. Arra a kérdésre kell megtalálnia a választ, hogy „bajban vagyok-e vagy minden rendben van?”. Az elsődleges értékelés határozza meg, hogy milyen érzelmekkel reagál a helyzetre.¹³ Megítélheti úgy a helyzetet, hogy:

- teljesen irreleváns számára,
- pozitív,
- stressz-keltő,

¹³ Dr. Valló Ágnes: megküzdés a stresszel [<http://www.valloagnes.hu/content/view/page:Coping-Megkuzdes-stresszel/p:63-73> letöltve: 2014.10.23.]

- veszteséggel jár, vagy éppen
- kihívással.¹⁴

2.3.1.2. Másodlagos értékelés

A következő szakaszban, a másodlagos értékelésben azt elemzi, hogy mi a teendője, tehet-e egyáltalán valamit az adott szituációban. Ezen a ponton dől el, hogy véleménye szerint meg tud-e küzdeni az elsődleges értékelésben fenyegetőnek ítélt helyzettel. Eldönti, hogy képes-e a kontrollja alatt tartani az eseményeket. Számba kell vennie az erőforrásait. A „Mit tehetek én ebben a szituációban?” kérdésre keresi a választ, melyre a megoldás több dologtól is függ. Például attól, hogy eddig hogyan kezelte az ehhez hasonló szituációkat és ezáltal milyen tapasztalatokat gyűjtött, a problémamegoldó készsége mennyire fejlett, vagy éppen milyen lelki állapotban van, illetve milyen erőforrásokkal rendelkezik.¹⁵

2.3.1.3. Döntéshozatal

A másodlagos értékelés után eldönti, hogy kezelhető-e a helyzet és döntést hoz. Ha úgy tűnik, hogy kezelhető, akkor problémaközpontú megküzdést fog általában alkalmazni, ha nem, akkor inkább érzelempözpontú stratégiához folyamodik.

2.3.1.4. Értékelés

Miután megtörténik a tulajdonképpeni megküzdés, az újraértékelés segíti abban, hogy eldöntse, volt-e eredménye, és hogy az, amit várt. Ha nem akkor egy új megküzdési folyamat indul meg.¹⁶

¹⁴Csige Edit (2000): A stressz, megküzdési stratégiák, pánik és katasztrófahelyzetek (tansegédlet), Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem, Budapest, 16. o.

¹⁵Csige Edit (2000): A stressz, megküzdési stratégiák, pánik és katasztrófahelyzetek (tansegédlet), Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem, Budapest, 16. o.

¹⁶Dr. Valló Ágnes: megküzdés a stresszel [<http://www.valloagnes.hu/content/view/page:Coping-Megkuzdes-stresszel/p:63-73> letöltve: 2014.10.24.]

2.3.2. A megküzdési mechanizmusok formái

Kutatásom során a beavatkozó állomány körében vizsgáltam a megküzdés problémakörét, melynek fő eszköze a Stresszesemény Leküzdése Felmérés (CISS-48) volt, melyet Endler és Parker alkotott meg. A stresszfelmérés három alskáláján (feladatközpontú, érzelempontú és elkerülésre irányuló) vizsgálja a különböző megküzdési módokat. A kitöltőnek ötfokú skálán kell jelölnie, mennyire jellemzik őt a felsorolt probléma-megoldási módszerek. A felmérést a 2. számú melléklet tartalmazza és a 4. fejezet fogja részletesen taglalni.

2.3.2.1. Problémaorientált megküzdés

Az előbb említett felmérés megértéséhez viszont tisztázni kell megküzdési módok rendszerét. A legegyszerűbb megoldásnak a **cselekvés** tűnik. Akkor választjuk általában a feladatközpontú megküzdési módot, ha úgy érezzük, hogy van befolyásunk a helyzet felett, képesek vagyunk változtatni rajta. Először pontosan meg kell hozzá határoznunk a problémát és lehetséges megoldási módokat kidolgozni, majd kiválasztani azt a megoldást, amit a leghatásosabbnak gondolunk. Olyan ez, mint a nyomozás, először meg kell határozni, hogy milyen bűncselekményt követtek el, majd tisztázni a tényállást és megkeresni az elkövetőhöz vezető utat. A problémaközpontú megküzdés leggyakoribb módja például a tárgyalás a többi érintettel, kompromisszumra törekvés. Van, amikor információgyűjtésre van szükség mielőtt megteesszük az első lépéseket, és van, amikor csak konfrontációval oldható meg a helyzet, mint ahogy a bűnelkövetőre is néha csak tettenéréssel bizonyíthatjuk rá a bűncselekményt.

A sport

A másik legjobban megfigyelhető jelenség a sportolás. Természetesen sokan életmódjukból adódóan rendszeresen sportolnak, de ez sokban segít a stressz-oldásban. Nyilvánvalóan a beavatkozók minden tagja tisztában van vele, hogy a megfelelő kondíció nélkül nem tudja elvégezni munkáját, annak hiányában veszélyeztetni önmaga, társai és a mentendő személyek életét és testi épségét. Mindemellett pedig a szervezet részről is meg van a kontroll, az éves egészségügyi és fizikai alkalmassági vizsgálat. A sport és az egészséges, vitaminokban gazdag étkezés is hozzásegíthet minket, hogy oldjuk a mindennapok feszültségét, de ezek

mellett a relaxáció, a különböző gyógynövények, kirándulás a szabadban, a szeretteink társaságában, önfeledten eltöltött idő és a nevetés is nagyban hozzájárul, hogy jó egészségnek örvendjünk és nem egyhelyben állva, törjünk előre az álmaink és céljaink felé.

2.3.2.2. Érzelemorientált megküzdés

A másik leggyakoribb megküzdési mód az érzelem központú, személyre irányuló stratégia. Ebben a helyzetben az **érzelmi reakciót** próbáljuk csökkenteni, megpróbáljuk változtatni a helyzet értelmezését, ha magát a helyzetet nem sikerül. Például egy hozzátartozó barát elvesztésekor, magán a helyzeten változtatni nem tudunk, így saját fájó érzelmeinket próbáljuk meg csökkenteni. Az ilyen típusú megküzdés megjelenési formái például a testmozgás, a társaság keresése, az esemény kibeszélés, támaszkeresés, figyelemelterelés, tagadás, a probléma félre tétele, vagy jelentésének megváltoztatása, a humor, az alkohol, drogok, gyógyszer mámorába vagy akár a valláshoz való menekülés.

A tűzoltók életében a legtöbb stresszt okozó helyzeten sajnos nem lehet változtatni, így megfigyelésem szerint gyakran élnek az emóció-központú megküzdési stratégiával. A Bevezetésben említett beszélgetések során – melyeket a nyári gyakorlatom alatt a beavatkozó állománnyal volt szerencsém folytatni – arra a kérdésre, hogy kihez fordulnak a problémáikkal, ki az, aki segít oldani a feszültséget, szinte mindig a család volt a válasz. Természetesen voltak, akiknek állítása szerint nincs szükségük senkire és egyedül szeretnek megküzdenni a gondokkal.

A humor szerepe

Sokan humorosan próbálták nekem felvázolni a munkával járó szörnyűségeket. Ez volt a legszembetűnőbb már az első alkalommal, mikor tűzoltókkal beszélgettem: mindenből viccet csináltak. „Humorban, nem ismerek tréfát.” – hogy Karinthy Frigyes híres mondatát idézzem, és nagyon is jól gondolta. Bár komoly dolgokról beszéltünk, tréfásan mégis csak könnyebben ment mindenkinek. Viccesen számoltak be a szervezeti problémákról, a 24 órás összearráról és az abból adódó konfliktusokból, finoman élcelődtek azzal, aki nem szívesen vette ki a részét a közös munkából és még a tragikus élményeket, a halál jelenlétét is humorosan próbálták szavakba önteni.

Énvédő mechanizmusok

Említést kell még tennem az elhárító vagy én-védő mechanizmusokról, melyek olyan eljárások vagy taktikák, amelyeket az Én fejleszt ki, hogy könnyebben megküzdhessen a szorongással. Ezeket a mechanizmusokat mindnyájan alkalmazzuk bizonyos mértékben, hiszen tudattalanul működnek. Mindegyik valamilyen módon eltorzítja, átalakítja a valóságot, ide soroljuk az elfojtást, tagadást, kivetítést, racionalizációt, intellektualizációt, reakcióképzést, regressziót, disszociációt, eltolódást, szublimációt, elaborációt.¹⁷

2.3.3. A megküzdési mechanizmusok értékelése

A mai modern társadalom hajlamos rá, hogy csak a problémaközpontú stratégiákat tekintse valódi megküzdésnek és leértékeli az érzelemközpontúakat. A különböző stresszhelyzetekben való leghatékonyabb helytállás akkor várható az egyéntől, ha minél többféle megküzdési készséggel rendelkezik, és ezeket megfelelően tudja a hasznára fordítani. Nem mondhatjuk tehát, hogy bármelyik megküzdési stratégia általánosságban hatékonyabb lenne a többinél.¹⁸

¹⁷ Csige Edit (2000): A stressz, megküzdési stratégiák, pánik és katasztrófhelyzetek (tansegédlet), Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem, Budapest, 19-22.o.

¹⁸ Dr. Valló Ágnes: megküzdés a stresszel: [<http://www.valloagnes.hu/content/view/page:Coping-Megkuzdes-stresszel/p:63-73> letöltve: 2014.10.24.]

2.4. A stressz pszichés hatásának mérése

A II. világháború után számos kutatás foglalkozott az ártalmas ingerek felderítésével. Főként, hogy mi az ami ártalmas, és ez milyen következményekhez vezethet. Ezek voltak a stressz-kutatás legfőbb alapkérdései. 1967-ben két amerikai pszichológus Thomas Holmes és Richard Rahe a különböző életesemények stresszt okozó intenzitását mérték. Összeállítottak egy stressz-skálát, melyben az eseményekhez pontszámot rendeltek, és egy évre levetítve vizsgálták a megbecsülhető megbetegedés kockázatát. Ha egy év alatt a stresszorok összegzett intenzitása 150 pont alatt van, akkor enyhe, ha 150 és 300 pont között, akkor közepes, és ha 300 pont felett van az érték, akkor jelentős a kockázata a megbetegedésnek. A Holmes-Rahe skála eredeti értékeit az 1. számú melléklet tartalmazza, itt csak párat emelnék ki. A legmagasabb a házastárs halála, mely 100 pontot ér, a házasságkötés 50 pontot, a terhesség 40 pontot, a költözés 20-at, míg a karácsony például 12-t.¹⁹

¹⁹ <http://www.stress.org/holmes-rahe-stress-inventory/> letöltve: 2014.10.20.

2.5. A burn-out szindróma

A folyamatos stressz kiégést, szakmai és személyes kimerülést eredményezhet. A kiégett ember viselkedése megváltozik munkájával, kollégáival és az áldozatokkal szemben is, akiknek a segítségére kell sietnie. A kiégés (burn-out) megmutatkozik például a munkával szembeni érdektelenségben, vagy, ami még gyakrabban előfordul, a túlzott belemerülésben és az élet többi területéről való megfélemezésében. Általában depresszió, az önbizalom és önbecsülés hiánya, büntudat, rosszkedv és szorongás jelentkezik.²⁰

A burn-out vizsgálata a segítő, emberekkel hivatásszerűen foglalkozók körében kezdődött el. Ilyen foglalkozások például az orvosok, betegápolók, szociális munkások, de a jelenség minden olyan hivatás esetén előfordulhat, amelyben az emberekkel való közvetlen kommunikáció jelentős szerepet tölt be. A fogalom leírása Freudemberger (1970) nevéhez fűződik.²¹

Az elismerés hiánya

Kialakulásában szerepet játszhat az elismerés hiánya, mely vonatkozik az anyagi jellegű juttatásokra, az alacsony jövedelemre, illetve az erkölcsi elismerés elmaradására. A túlságosan hosszú munkaidő, az extra igénybevétel melletti nagy felelősség is kockázati tényező. Gyakran az okok egymással ok-okozati viszonyban állnak s néha nem könnyű eldönteni, hogy melyek voltak a kiindulási problémák.²² Ha csak ezt a pár dolgot nézzük is, mindegyikre azt mondhatjuk, hogy egyértelműen jellemző a beavatkozó tűzoltók munkakörülményeire.

Kimerültség, teljesítménycsökkenés

A testi-szellemi kimerültség jelei utalhatnak a kiégésre. Amikor a megfelelő mennyiségű többletpihenéssel, például délutáni alvással sem szűnik meg a kimerültség, az már a burn-out szindróma tünete lehet. Mint ahogy az is, amikor megfelelési, bizonyítási kényszert érzünk

²⁰ Csige Edit (2000): A stressz, megküzdési stratégiák, pánik és katasztrófhelyzetek (tansegédlet), Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem, Budapest, 2000, 37. o.

²¹ Dr. Kónya Judit: A kiégés-szindróma [[http://www.webbeteg.hu/cikkek/psziches/3284/a-kieges--\(burnout\)-szindroma](http://www.webbeteg.hu/cikkek/psziches/3284/a-kieges--(burnout)-szindroma) letöltve:2014.11.05.]

²² Dr. Kónya Judit: A kiégés-szindróma [[http://www.webbeteg.hu/cikkek/psziches/3284/a-kieges--\(burnout\)-szindroma](http://www.webbeteg.hu/cikkek/psziches/3284/a-kieges--(burnout)-szindroma) letöltve:2014.11.05.]

munkahelyünkön, saját lelki-fizikai szükségleteinket elhanyagoljuk, háttérbe helyezzük. Ezek által hiába próbálunk 110%-ot teljesíteni a munkában, a teljesítményünk akkor is csökken.

Empátia-hiány

Empátiás készségünk is visszafejlődik, közömbösek, fásultak és visszahúzódóak leszünk. Kevésbé tudjuk tolerálni a környezetünk ingereit, érzékenyebbek leszünk a stresszre. Nincs meg a belső békénk, ürességet érzünk magunkban, reménytelennek látjuk a világot és depresszióba zuhanunk. A személyközi kapcsolatokban negatív, cinikus, rosszindulatú kommunikációs stílus figyelhető meg. Hosszabb távon ezek a tünetek nem korlátozódnak a szakmai tevékenységre, hanem életérzéssé alakul, a magánéletben is negatív szemléletűvé, rosszindulatúvá válunk.²³

Egy nagy körforgás jellemzi, ahol minden összefügg mindennel és bár egyszerűnek tűnik a képlet, annál bonyolultabb az egyén és a szervezet számára is a megfelelő kontroll gyakorlása a pszichés igénybevétel terén. Ezért fontos egy pszichológiára specializálódott, szakmailag felkészült szervezeti egység minden rendvédelmi szerv számára, amelyhez az állomány tagjai nem csak elméletben fordulhatnak bizalommal, hanem fordulnak is szükség esetén.

²³ Szimpatika: A burnout szindróma tünetei és kezelése
[http://www.szimpatika.hu/cikkek/4260/a_burnout_szindróma_tunetei_es_kezelese/ letöltve: 2014.11.08.]

3. Empirikus vizsgálat

3.1. Az empirikus vizsgálat célkitűzése

Feltevéseim szerint a katasztrófavédelem állományában olyan személyek mennek tűzbe és hajtják végre a műszaki mentéseket, akik megfelelő pszichés állapottal, készségekkel rendelkeztek már állományba vételükkor, ezt követően megfelelő felkészítésben volt részük és állapotuk ez után is ellenőrzés alatt áll és megfelelő a munkakörükbe foglaltak végrehajtásához. Esetleges probléma jelentkezésekor a szervezet rendelkezik megoldással arra, hogy az egyén szakember segítségével visszanyerje korábbi ellenálló-képességét és maximális biztossággal bevethető és terhelhető legyen pszichés állapotát tekintve.

Vizsgálatom célja, hogy felmérjem, az állomány tagjait az élet mely területein éri átlag feletti stressz, az ezzel való megbirkózáshoz megfelelő felkészültséggel rendelkeznek-e és milyen módszerekkel küzdenek az ingerek ellen.

3.2. Az empirikus vizsgálat során alkalmazott módszerek

3.2.1. A kérdőívek

Empirikus munkám során két tesztet alkalmaztam, melyek a coping mechanizmusokat és folyamatokat vizsgálják.

3.2.1.1. Stressz-esemény Leküzdése Felmérés

A Stressz-esemény Leküzdése Felmérés (CISS-48, Coping Inventory for Stressful Situations) megalkotója Endler és Parker. A stresszel való megküzdést három alszállán (feladatközpontú, érzelemközpontú és elkerülésre irányuló attitűdöt) vizsgálja (lásd 2. számú melléklet). A kitöltő személynek ötfokú skálán kell jelölnie, mennyire jellemzi őt a felsorolt probléma-megoldási módszerek. A három módszerre 16-16-16 tétel vonatkozik.

3.2.1.2. Megküzdés és Stressz Profil

Az Olson-féle Megküzdés és Stressz Profil (CSP, Coping and Stress Profil) önkitöltő kérdőív (lásd 3. sz. melléklet) párhuzamosan több rendszerben tekinti az egyén helyzetét, annak feltárására, hogy az adott személy milyen módon küzd, vagy nem küzd az adott szituációval. A területek a következők: egyéni, munka, párkapcsolat és család, melyeken belül az alábbi skálákat méri: stressz, problémamegoldás, kommunikáció, közelség, rugalmasság, elégedettség.

3.2.2. Adatfelvétel és minta

2014. augusztusában és szeptemberében történt a tesztek felvétele hivatásos katasztrófavédelmi szerv tagjaival. A kérdéseket csak a beavatkozó állomány tagjai válaszolták meg, akik 20 és 47 év közötti férfiak és 5 különböző kirendeltség állományában dolgoznak. A kitöltés névtelenül zajlott, a kor megadásának lehetőségével.

A Stressz-esemény Leküzdése Felmérést 82 fő töltötte ki, melyből 79-en adtak értékelhető választ. A Megküzdés és Stressz Profilt 54 fő töltötte ki, melyből 48 volt értékelhető.

3.2.3. Az empirikus munka menete

A kitöltés alatt megfigyelhető volt, hogy a kérdőívek hossza és témája miatt nem mindenki veszi szívesen a feladatot, de az első kérdések után már belemélyülten dolgozott az állomány. Csupán nyolc kérdőív lett értékelhetetlen. A kitöltést követően is többen szívesen beszélgettek a témában és osztották meg tapasztalataikat. Számomra meglepő módon a traumatikus eseményekről is nyíltan – bár humorosan leplezve a téma komolyságát – beszélgettünk.

Az adatfelvétel után a kérdőíveket kiértékeltem és a számadatokat Excel táblázatban összesítettem. A Stressz-esemény Leküzdése felmérésnél a kor és a három megküzdési mód pontszámai alapján készítettem statisztikát. A Megküzdés és Stressz Profil kérdőívénél pedig a négy kategória 6-6 skálájának pontszámait vettem figyelembe, különös tekintettel a munkáról szóló részre.

3.3. Kutatási eredmények

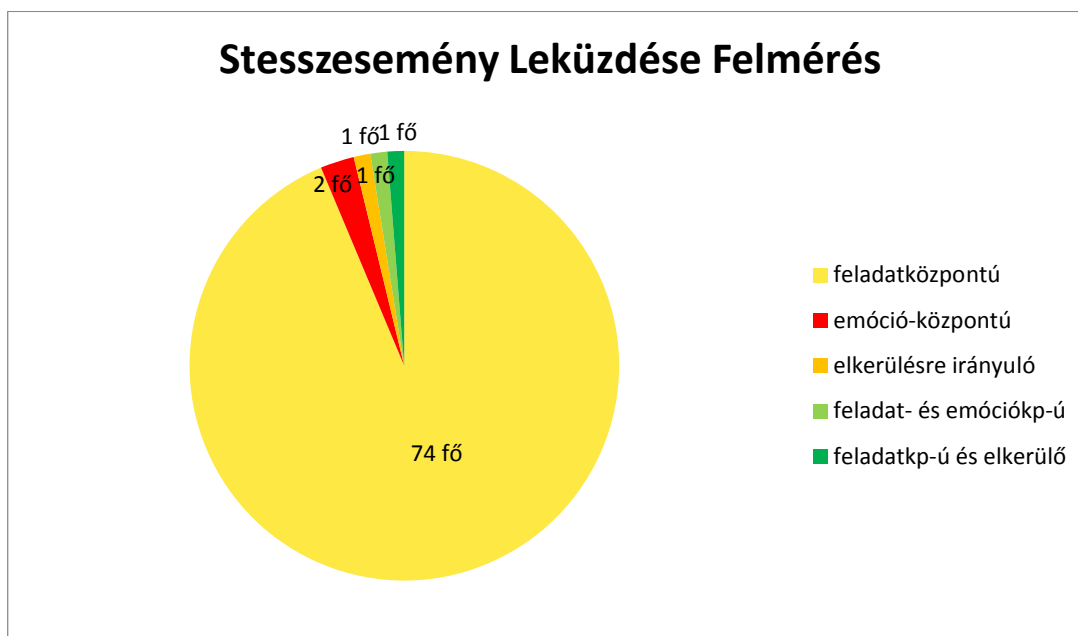
3.3.1. Stressz-esemény leküzdése

A megküzdési stratégiákat vizsgáló kérdőív 79 kitöltőjének átlag életkora 35,9 év. A kitöltők 93,67 %-a a feladatközpontú stratégiát alkalmazza túlnyomó részben gondjai leküzdéséhez. Mint azt már az előző fejezetekben tárgyaltam, amikor az egyén a problémát megpróbálja pontosan meghatározni és annak megoldásához különböző módokat dolgoz ki, melyek közül kiválasztja az adott szituációhoz a legmegfelelőbbet, a probléma- vagy más néven feladatközpontú megküzdést választja. Ilyenkor például egy konfliktus kapcsán tárgyal a másik féllel és megpróbál kompromisszumot kötni. Általában az embereknél, főként a férfiaknál ez a leggyakoribb módja a stresszel való megküzdésnek, bár ez akkor is kiemelkedően magas arány.

A maradék 6,33% négy részre osztható. 2,53% alkalmazza főstratégiaként az emócióközpontú megküzdést. Ők azok, akik azt részesítik előnyben, ha a helyzetből adódó érzelmi reakciójukat enyhítik, megpróbálják máshogy értelmezni a szituációt és így legyőzni a stresszt keltő ingert. Az ezzel élő emberek kibeszélik gondjaikat, megpróbálják elterelni a figyelmüket a dologról.

A válasz adók 1,26%-a sorolható válasza alapján az elkerülésre irányuló stratégiát kedvelők körébe. Az ilyen személy általában nem vállalja a konfrontációt, hanem megpróbál elmenekülni a szituáció elől. Egy-egy olyan személy volt, akinél azonos pontszámokat mutatott a teszt két kategóriában is. Az egyiküknél a feladat és érzelem-központú érték egyezett meg és volt a legmagasabb, míg a másikinál mindhárom érték szinte ugyanazt a számot mutatta. A feladatközpontú és elkerülésre irányuló stratégia egyenlő, míg az értelemközpontú csupán eggyel kevesebb értéket mutatott, viszont mindhárom kategóriában az átlagos csoportba sorolható az eredmény. Az 1. számú ábra azt mutatja, melyik kategóriába hány fő tartozik.

1. számú ábra: CISS-48 kérdőív



A feladatközpontú stratégiánál 17 főnél mutattak a számok átlag feletti értéket, míg 3-nál átlag alattit. Ezzel ellentétben az emóció-központúnál az átlag alattiak száma (12 fő) magasabb, mint, akik az átlagnál nagyobb előszeretettel (8 fő) használják ezt a megoldást. Ez főként abból adódik, hogy a tesztet csak férfiak töltötték ki és náluk előfordul, hogy az érzelmközpontú megküzdés a háttérbe szorul. Az elkerülő stratégia viszont annál inkább magasabb értékeket mutatott. 16 főnél haladta meg az ezt mérő érték az átlag felső határát, míg 8 főnél volt az alsó határ alatt.

Összességében tehát a többség, ha egy stresszhelyzettel áll szemben igyekszik a problémára összpontosítani, hogy a jövőben elkerülhesse azt, viszont a megkérdezett állomány 20,25%-a átlagon felüli értéket mutat, ha az elkerülésre irányuló kérdésekről van szó.

3.3.2. Megküzdés és Stressz Profil

A Megküzdés és Stressz Profil kérdőív négy kategóriát vizsgál. Az egyéni, a munkával kapcsolatos, a párral összefüggő és a családi profilt. Hat skálán méri az értékeket: stressz, problémamegoldás, kommunikáció, közelség, rugalmasság, elégedettség. Az egyes skála értékei nagyon magas, magas, átlagos, alacsony és nagyon alacsony csoportokba sorolhatók.

Azt már itt meg kell említenem, hogy ahogyan a 3. számú mellékletben megtekinthető, a kérdőív gyakran használja a csoport megnevezést, mely egy átlagos munkahelyen valószínűleg a közösséget jelentené, beleértve a főnökünket is. Ezzel szemben a beavatkozó állomány számára ez a saját szolgálati csoportját jelenti, a közvetlen kollegáit, felsőbb szinteket nem beleértve. Dolgozatomban a munka profilt emelném ki és részletezném alaposabban, de nagyvonalakban nézzük a többit is.

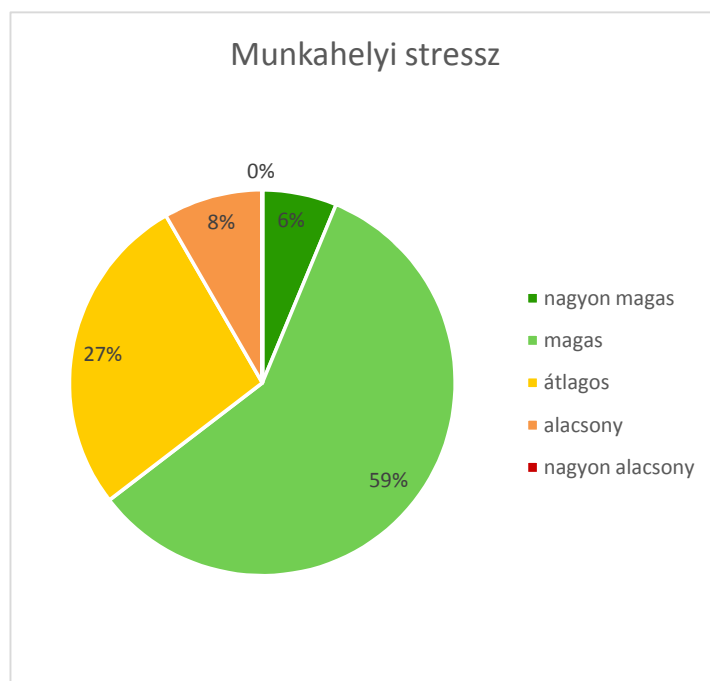
Az egyéni profil átlagos képet mutat, az elégedettség skálája a legkiemelkedőbb, 48 főből hárman is a nagyon elégedettek csoportjába sorolhatók, míg a stressz skáláján is több, mint 60%-os az alacsony kategóriába tartozók aránya.

A legpozitívabb képet a pár profilja mutatja a tűzoltók körében, 69%-uknál van ebben a részben a stressz skálája az alacsony vagy nagyon alacsony kategóriában, míg a problémamegoldás, kommunikáció, közelség és elégedettség skálák is az átlagosnál magasabb értékeket mutatnak.

A megkérdezettek családja is jól szerepelt a felmérésben, bár itt már 16,6%-nál mutatják azt az eredmények, hogy az elégedettség az alacsony és nagyon alacsony kategóriába esnek. A másik negatív érték pedig, hogy a tűzoltók 44 százalékánál esik a család rugalmasság terén az alacsony kategóriába.

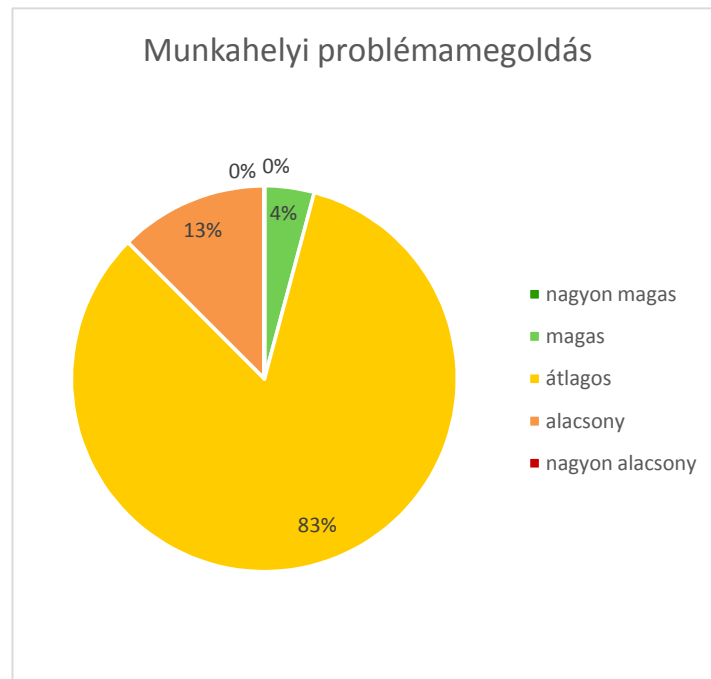
Elérkeztünk a mezőny leggyengébb láncszeméhez, a munka profiljához.

2. számú ábra: Munkahely: stressz



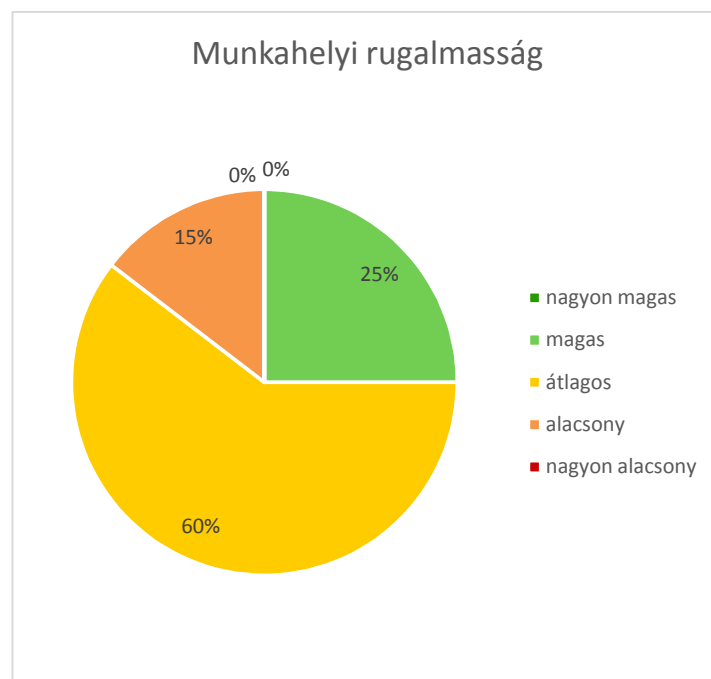
Ahogy a fenti ábrán (2. számú ábra) is látható a nagyon alacsony kategóriába nem került érték, míg az állomány 59%-a ítélte magasnak, 6%-a pedig nagyon magasnak a stresszt munkájával kapcsolatban, ami nem is meglepő, hiszen dolgozatomban egészeben ennek okait vázoltam fel. A következő ábrán (3. számú ábra) megfigyelhető, hogy a problémamegoldással már jobban állnak a Tűzoltóparancsnokságok. Nagyon nagy arányban, 83%-ban átlagosnak találják a tűzoltók ezt a témakört. Természetesen fejtegethetjük a kérdést, hogy a bürokráciához és hierarchiához hozzászokva, mit tekinthetünk átlagosnak, valamint azt is a helyén kell értelmeznünk, hogy ez a kérdőív nem vesz figyelembe munkahelyi sajátosságokat, így a „Próbálom a helyzet humoros oldalát nézni.” mondat értékelése egy tűzoltóságon, szinte elképzelhetetlen, hogy negatív eredményt mutasson.

3. számú ábra: Munkahely: problémamegoldás



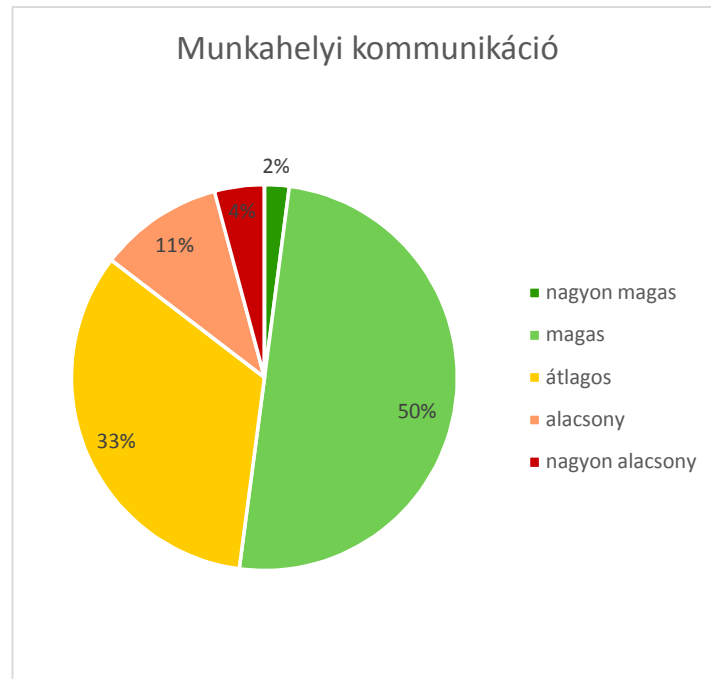
A következő ábra a rugalmasság tárgykörét vetíti ki, melynél szintén egyértelműen átlagos eredményt láthatunk. A két legszélsőségesebb kategóriába érték sem került.

4. számú ábra: Munkahely: rugalmasság



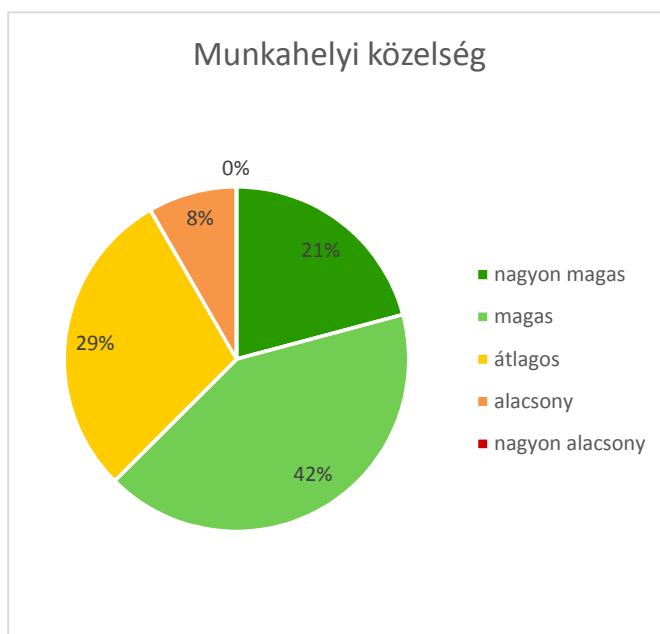
A kommunikáció elengedhetetlen az élet bármely területén. Az információhiány nagy gondokat tud okozni a szervezet életében. A megkérdezettek fele szerint magas szintű a kommunikáció a munkahelyükön.

5. számú ábra: Munkahely: kommunikáció



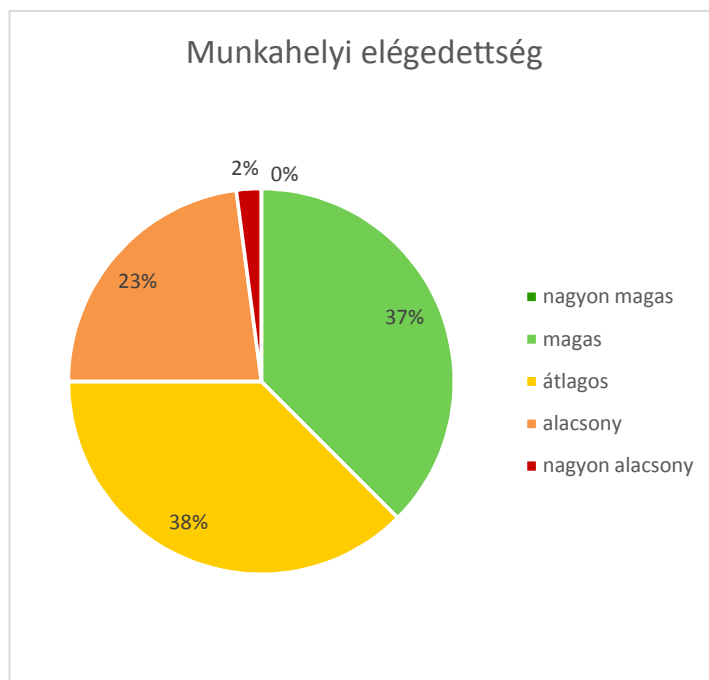
A 6. számú ábra a közelséget szemlélteti. Ebben a tekintetben a csoportszellemre és összetartásra kell gondolnunk. Ezek nélkül pedig, hogyan mehetne ki a tűzoltó a kárhelyszínre, hiszen egymás életéért felelnek. A 24 órás összezárttság sokkal elviselhetőbb, valamint a munka is sokkal hatékonyabb, ha ezek az értékek legalább elérik az átlagos szintet.

6. számú ábra: Munkahely: közelség



Az utolsó ábránk pedig az elégedettséget rendeltetett bemutatni. Itt eléggé megoszlanak az értékek, de minden rész jelentős létszámot képvisel.

7. számú ábra: Munkahely: Elégedettség



Össességében a felmérésekből kiderül, hogy a kérdőíveket kitöltő beavatkozó állomány tagjainál a vizsgált területek közül, munkájuk során éri őket a legnagyobb stressz, mely átlag feletti megterhelést jelent számukra. A stresszre az állomány túlnyomó része megfelelő megküzdési stratégiákkal válaszol, ám 20%-uk eredménye az elkerülésre irányuló kérdéseknél átlag feletti értéket mutatott.

4. Mit tesz, és mit tehetne a katasztrófavédelmi szervezet az állomány pszichés állapotáért?

4.1. Jogi szabályozás

- A fegyveres szervek hivatásos állományú tagjainak szolgálati viszonyáról szóló 1996. évi XLIII. törvény előírja, hogy a hatálya alá tartozó személyek egészségének és testi épségének védelmét az őket terhelő fokozott igénybevétel követelményeinek megfelelően kell biztosítani. A hivatásos állomány tagja az egészsége megőrzéséhez, helyreállításához és egészségi állapota javításához egészségbiztosítási ellátásra jogosult. Az állomány tagjai az egészségügyi ellátást az egészségbiztosítási szerv által finanszírozott egészségügyi intézményeknél és a rendvédelmi szerv által fenntartott egészségügyi-pszichológiai szolgálatnál vehetik igénybe.²⁴
- A rendvédelmi szervek saját költségvetésük terhére egészségügyi-pszichológiai szolgálatot működtetnek, amelynek célja a személyi állomány tagjai részére egészségügyi és pszichológiai ellátás biztosítása. Ezek működését a 9/2001. (BK 4.) BM utasítás szabályozza, a Belügyminisztérium egészségügyi szolgálatáról és a belügyminisztériumi szerveknél folyó egészségügyi tevékenységről szól.²⁵
- Az 57/2009. (X.30.) IRM_ÖM_PTNM együttes rendelet az egyes rendvédelmi szervek hivatásos állományú tagjai egészségi, pszichikai és fizikai alkalmasságáról, közalkalmazottai és köztisztviselői munkaköri egészségi alkalmasságáról, a szolgálat-, illetve keresőképtelenség megállapításáról, valamint az egészségügyi alapellátásról szól. A hivatásos állomány tagjainak az ebben foglaltaknak kell megfelelnie és alkalmasságukat a szolgálati viszony létesítését megelőzően és a szolgálati viszony fennállása alatt is rendszeresen vizsgálni és véleményezni kell.²⁶

²⁴ 1996. évi XLIII. törvény a fegyveres szervek hivatásos állományú tagjainak szolgálati viszonyáról 179 § (1) (2) (3)

²⁵ Czikoráné Balázs Erika et al. (2014): A katasztrófavédelem vezetési módszertani kézikönyve, NKE Szolgáltató Kft., Budapest, 270. o.

²⁶ Czikoráné Balázs Erika et al. (2014): A katasztrófavédelem vezetési módszertani kézikönyve, NKE Szolgáltató Kft., Budapest, 274. o.

- Az 1993. évi XCIII. munkavédelemről szóló törvény is kimondja, hogy minden munkáltató köteles gondoskodni az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés feltételeiről.
- A BM OKF munkavédelmi tevékenységére vonatkozó előírásokat a munkavédelemről szóló törvény mellett, a belügyminiszter irányítása alá tartozó rendvédelmi szervek munkavédelmi feladatai, valamint foglalkozás-egészségügyi tevékenysége ellátásának szabályairól szóló 70/2011. (XII.30.) BM rendelet, valamint a 36/2014. sz. BM OKF Főigazgatói Intézkedéssel kiadott Katasztrófavédelem Humán tartalmazza.²⁷
- A 2012. január 1-jével létrejött teljes integráció óta az egészségügyi-pszichológiai szolgáltatás is nagy változáson ment keresztül. Az ezt megelőző időszakban és a kezdeti átalakulás alatt is részben még a rendőri szervek alapellátó egységei végezték a rendvédelmi szervek, így a katasztrófavédelem egészségügyi és pszichológiai ellátását is, mivel ők rendelkeztek országosan kiterjedt alapellátó hálózattal. Mostanra már a katasztrófavédelem szervezetén belül is működik ellátó egység, a Területi Egészségügyi Pszichológiai Munkabiztonsági Ellátó Központ (továbbiakban: TEPMEK), melynek fő feladatait a BM OFK Szervezeti és Működési Szabályzata foglalja össze és a következő alfejezet fog bemutatni.
- A rendvédelmi szervek egészségügyi-pszichológiai szolgálatai a Belügyminisztérium Személyügyi Főosztályának Egészségügyi Koordinációs Osztálya (továbbiakban: BM EKO) szakmai irányításával és felügyeletével végzik tevékenységüket, valamint az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóságon is működik szakirányítást végző szervezeti egység, amely az egészségügyi-pszichológiai szakterületi feladatok ellátásában szorosan együttműködik a BM EKO-val.²⁸

²⁷

BM OKF hivatalos honlapja:
[http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=szervezet_munkavedelem_fobb_feladatok]
2014.11.07] letöltve:

²⁸ Czikoráné Balázs Erika et al. (2014): A katasztrófavédelem vezetési módszertani kézikönyve, NKE Szolgáltató Kft., Budapest, 2014, 271. o.

Sokan úgy vélik, hogy a munkaköri alkalmassági vizsgálat csupán formáság, és nem tulajdonítanak jelentőséget neki. Azonban ezen alkalmassági vizsgálatoknak az a lényege, hogy megállapítást nyerjen, egy meghatározott munkakörben és munkahelyen végzett tevékenység által okozott megterhelés a vizsgált személynek milyen igénybevételt jelent, és annak képes-e megfelelni, tehát céljuk minden esetben a megelőzés.

4.2. A Krízisintervenciós Csoport és a TEPMEK

2011. októberében a BM OKF szakemberei és a Magyar Pszichológiai Társaság vezetői tartottak megbeszélést a katasztrófavédelem Krízisintervenciós Csoportjának (KINCS) megalakításáról, a csoport katasztrófavédelem során adódó feladatairól. A Krízisintervenciós Csoport célja, mind a beavatkozó állomány, mind az áldozatok, az érintett civil lakosság részére pszichológiai támogatást nyújtson a katasztrófák, veszélyhelyzetek elhárítása, felszámolása és a helyreállítás során. Elsőrendű feladatai közé tartozik a katasztrófavédelmi munkálatokban résztvevők mentális állapotának monitorozása, a rendellenes reakciókat mutató személyek kiszűrése, az ilyen személyek további ellátása és az akut lelki segítségnyújtás. Ugyancsak a csoport teendői között szerepel a mielőbbi pszichés stabilizálás, a feszültségoldás biztosítása, a lelki terhek csökkentése, a feldolgozás segítése, a személyiség belső erőforrásainak mozgósítása, a feszültség-levezetési stratégiák beindítása a beavatkozók körében.²⁹ Az OKF és a Magyar Pszichológiai Társaság között együttműködési megállapodás jött létre, de a karitatív szervezetek is szerepet vállalnak a munkában. Például a Magyar Református Szeretetszolgálat Katasztrófa-lelkigondozói Csoporttal is egyre szorosabb együttműködés alakul ki.

Fontos, hogy a veszélyhelyzeti krízisintervencióban kizárólag erős idegzetű, mentálisan és fizikálisan is jól felkészült szakemberek vegyenek részt, hiszen ők képesek hatékonyan segíteni.

2012-ben a BM OKF létrehozta a Humán Szolgálat Országos Egészségügyi, Pszichológiai és Munkabiztonsági Ellátó Központot (OEPMEK) és a területi ellátó központokat (TEPMEK). Az OEPMEK vezető főorvosa alárendeltségében dolgoznak a munkabiztonsági főfelügyelők és a közegészségügyi-járványügyi főfelügyelő. A Központ végzi többek között a felvétel előtt álló leendő kollégák alkalmassági vizsgálatát, a beosztás változása miatti szűréseket, az időszakos alkalmassági és a soron kívüli vizsgálatokat.³⁰

A BM OFK Szervezeti és Működési Szabályzatában megfogalmazottak alapján az OEPMEK egészségügyi és pszichológiai szakterületen tömören összegezve a következő feladatokat végzi:

²⁹ BM OKF hivatalos honlapja:
[http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=szervezet_hirek&hirid=799 letöltve: 2014.11.07.]

³⁰ BM OFK hivatalos honlapja:
[http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=szervezet_munkavedelem_fobb_feladatok letöltve: 2014.11.07.]

- gyógyító-megelőző alapellátás terén szakirányítói feladatokat lát el, tervező, szervező, ellenőrző funkciót gyakorol, elemzést végez, közreműködik a rendkívüli események és helyzetek szakmai rendezésében;
- elvégzi a katasztrófavédelem állományába jelentkezők munkaköri egészségügyi alkalmassági vizsgálatát, az állományban lévők időszakos egészségügyi alkalmassági vizsgálatát, végzi az állomány foglalkozás-egészségügyi alapellátását;
- tervszerű gondozási, rehabilitációs programot állít össze, szervezi az állomány egészségügyi intézetekben történő gyógykezelését, rehabilitációját és rekreációját,
- szakirányítja a Katasztrófavédelem Területi Egészségügyi, Pszichológiai és Munkabiztonsági Ellátó Központjai egészségügyi, pszichológiai és munkabiztonsági szakmai tevékenységét;
- szakterületi tanácsadási feladatokat lát el, fejlesztéseket javasol;
- ellátja a katasztrófavédelem közegészségügyi-járványügyi viszonyainak felügyeletét, ellenőrzését, végzi az ezzel kapcsolatos első fokú hatósági feladatokat, beadja a kötelező és ajánlott védőoltásokat, vezeti az adminisztrációt;
- biztosítja az egészségügyi anyagi és technikai eszközöket, gyógyászati fogyó anyagokat, oltóanyagokat;
- szervezi és végzi a hivatásos állományba jelentkezők első fokú pszichológiai alkalmassági vizsgálatát, valamint az általános és célzott, rendszeres és időszakos alkalmassági vizsgálatokat;
- kidolgozza, szervezi és végzi az alaptevékenységet segítő pszichológiai feladatokat, prevenciós tevékenységet, irányítja a szakmai tevékenység kijelölt területeinek pszichológiai biztosítását;
- részt vesz a vezetők pszichológiai, pedagógiai ismereteinek, vezetői készségeinek fejlesztésében, igény szerint az oktatásban;
- szakirányítja, szervezi és végzi a deviáns jelenségeket szűrő és megelőző krízisintervenciós, valamint az egyéni és szervezeti tanácsadói tevékenységet;
- kapcsolatot tart az együttműködő szervek megfelelő szakmai szervezeti elemeivel.³¹

³¹ A BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgató 1/2013. (IV. 24.) BM OKF utasításának melléklete

4.3. A pszichikai alkalmassági vizsgálat

A pszichikai alkalmassági vizsgálatnál nagy hangsúlyt kap a képességek és személyiségtulajdonságok vizsgálata. A vizsgálat során az egyén adottságait, képességeit, személyiségtulajdonságait tárják fel és vetik össze a beosztásának követelményrendszerével. Célja annak megállapítása, hogy az adott képesség- és személyiségtulajdonságokkal a vizsgált személy pszichikailag képes-e a beosztással járó feladatokat ellátni, a pszichés terhelést elviselni, illetve nem áll-e fenn olyan elváltozás, amely fokozott pszichikai terhelés következtében problémához vezethet.

Egészségügyi és pszichikai alkalmassági vizsgálatot kell végezni a hivatásos állományba történő kinevezés, visszavétel előtt, rendészeti oktatási intézménybe jelentkezéskor, a hivatásos állományba próbaidőre kinevezettek véglegesítésekor. Szintén el kell végezni a vizsgálatot állományilletékes parancsnoki beosztásba kinevezést megelőzően, külföldi szolgálatra vezénylés előtt és után, valamint a beosztás változásakor, ha az új beosztás a korábbinál fokozottabb, vagy más jellegű egészségi vagy mentális követelményeket támaszt.³²

A pszichikai alkalmassági vizsgálatokat első fokon a rendvédelmi szervek alapellátó pszichológusai, esetünkben a TEPMEK pszichológusai, másodfokon a Belügyminisztérium által kijelölt pszichológusok végzik. A hivatásos állomány pszichikai alkalmassági vizsgálatát két évente el kell végezni. Az állapotfelmérés során a vizsgált személy pszichikai alkalmasságára vonatkozóan a rendelkezésre álló teszteredmények és a személyes elbeszélgetés alapján a pszichológus véleményt alkot és „Alkalmas”, „Ideiglenesen alkalmas” vagy „Alkalmatlan” minősítést jelöl meg. A vizsgálat alapján javasolhat egészségügyi szabadságot. Az a személy, aki beosztásának ellátására pszichikai szempontból ideiglenesen vagy véglegesen alkalmatlan, az adott munkakörben tovább nem foglalkoztatható. A hivatásos állomány tagjának soron kívüli pszichikai alkalmassági vizsgálatára a jogszabályban meghatározott esetekben – például hat hónapot elérő egészségügyi vagy illetmény nélküli szabadság utáni állományba lépést megelőzően, ideiglenesen alkalmatlan minősítés esetén, a szolgálatba lépést megelőzően – az illetékes parancsnok írásbeli és megindokolt kezdeményezésére kerül sor.³³

³² Czikoráné Balázs Erika t. alez. et al. (2014): A katasztrófavédelem vezetési módszertani kézikönyve, NKE Szolgáltató Kft., Budapest, 2014, 275. oldal

³³ Uo. 276-277. oldal

4.4. A helyzet megoldására tett javaslatok

Azt mindenképpen el kell ismernünk, hogy a 2012-es integráció óta nagyon pozitív utat tett meg a katasztrófavédelem beosztottjainak mentálhigiéniai egészsége érdekében. A TEPMEK-ek létrejöttével sokkal alaposabb és specifikusabb kontrollt tud gyakorolni a szervezet az állomány pszichés állapota felett, hiszen az őket vizsgáló szakemberek csak a katasztrófavédelem állományával foglalkoznak, míg korábban a vizsgálatot végzők fő szakterülete a rendőrségi pszichológia volt.

A kérdés az, hogy a kötelező vizsgálatokon kívül mit tud tenni a szervezet? Elméletben lehetőség van külön foglalkozásokra, de az általam megkérdezett tűzoltók közül még senki sem élt ennek lehetőségével. Ezzel szemben volt már köztük, aki szükségét érezte, hogy felkeressen egy pszichológust, de mégsem a szervezetnél tette ezt ingyen, hanem óránkénti nem kis összegekért. Bár a titoktartási kötelezettség köti a pszichológust, az alkalmassági vizsgálaton döntését mégis minden ismerete és legjobb tudása szerint kell, hogy meghozza, így ha egy ilyen külön beszélgetésen valamilyen problémára derül fény, valószínűleg nem hagyhatja figyelmen kívül. Sajnos ebből kifolyólag, ha nincs is akkora baj, hogy az egyén alkalmatlan lenne munkájának megfelelő elvégzésére, akkor sem fogja felkeresni a szakembert, hiszen fél, hogy elveszíti állását. Erre megoldást kínálhatna a civil és karitatív szervezetekkel való kapcsolat kialakítása, aminek ösvényeit már kezdi kitaposni a szervezet, bár nem pont ilyen céllal.

Egy másfajta megközelítést és megoldást jelenthetnének a csoportos foglalkozások, pszichológus által vezetett tréningek. A tűzoltóknak együtt is fel kell készülniük a rájuk váró feladatokra, melyet majd közösen is kell végrehajtaniuk. Ez egy jó lehetőség mind önismereti, mind egymás megismerésének tekintetében, hiszen fontos szempont, hogy kivel kell tűzbe menni. Hasonló csapatépítő jellegűek a csapatjátékok, sportok melyek nagyon népszerűek is az állomány körében, gondolok itt leginkább a focira, csocsóra, tűzoltósportra. Az ezekhez szükséges helyek kiépítése, eszközök, felszerelések beszerzése, karbantartása is elősegítené a laktanyabeli élet (2.1.-es alfejezetben kifejtett) hátrányos hatásait.

Sajnos ma Magyarországon még azt mondhatjuk, hogy tabunak számít a mentális egészséggel foglalkozó téma. Szerencsére legtöbben párjukban, családjukban megtalálják azt a segítő embert, akinek támogatásával könnyebben megküzdene a mindennapi nehézségekkel.

5. Összegzés

Az előzőek ismeretében Ön mit mondana a szomszéd kisfiúnak, akinek leghőbb vágya, hogy tűzbe menjen, életüket megmentse és a hazát szolgálja? Azt hiszem az ilyen önzetlen és bátor emberek nélkül társadalmunk hamar összeomlana. Úgy érzem, az átlagemberek néha elfelejtik, hogy tűzoltónak lenni nem csak egy pénzkereseti lehetőség, hanem mélyen elhivatottnak kell lenni és sok követelménynek kell megfelelni. Azok az emberek pedig, akik ezt vállalják, néha azt felejtik el, hogy ők sem szuperhősök és ők sem bírnak ki mindent szemrebbenés nélkül. Néha rendet kell tenni magukban, akár szakember segítségével is. Az vitathatatlan, hogy ezeknek a feladatoknak az ellátására nem minden ember alkalmas, ezért alaposan vizsgálni kell a személyiségjegyeket, képességeket, fel kell mérni, hogy terhelhető-e, elég erős-e ahhoz, hogy a munkája során ráháruló nehézségekkel megbirkózzon. Erre pedig garanciát vállalni még nehezebb, mint megállapítani, tehát elengedhetetlen a folyamatos kontroll. Összegzésül azt mondhatom, hogy a katasztrófavédelem az elmúlt években egy jó úton indult el az állomány pszichológiai egészségével kapcsolatban, de mindenképpen folytatni kell még ezt az utat. Ahogyan az a felmérésekből is kiderült a tűzoltók életében nem elhanyagolható jelentőségű a munkahelyen megélt stressz, így hát egyértelműen foglalkozni kell vele. Ez a feladat nem hárítható egyik félre sem, a szervezetnek és az egyénnek is fontos szerepe és feladata van benne. Az első és legfontosabb célnak tartom egy olyan felvételi rendszer szorgalmazását, amellyel megelőzhető, hogy egy, a feladat ellátására alkalmatlan személy kerüljön állományba. Például a rendelőn kívül, a képzés, oktatás, gyakorlat alatt történő pszichológus által tartott vizsgálatok, megfigyelések segítségével történő szűrés. Másik fontos szempontnak tartom, hogy az állománynak legyen hova fordulnia egy traumatikus esemény után, ahol akár egyénileg, akár csoportosan segítséget kap. Olyan programok, tanfolyamok, tréningek szervezését, ahol az egyén önmaga is ráébred, hogy önként is javíthat saját és munkatársai állapotán. Egyértelmű, hogy a 24 órás szolgálat után a dolgozatomban hosszasan kifejtett okokból adódóan, a szervezetnek szüksége van a 48 órás pihenőidőre, így az, hogy a legtöbben másodállás ellátására kényszerülnek, negatív hatással van elsődleges hivatásuk ellátására. A tűzoltók munkáját végezni nem kis feladat és igazán nagy terhet vállal magára, aki lelkiismeretesen és jól szeretné végezni munkáját, de egy értékes és remélhetőleg egyre jobban megbecsült hivatás, mely amellet, hogy nagyon sok erőt kíván meg, sokat is ad, így mindenkinek csak azt tudom javasolni, ha elé áll a fia, az unokája vagy a szomszéd kisfiú, hogy ez a vágya, bátorítsa és támogassa.

Irodalomjegyzék

Offline irodalom:

- APA (2001): DSM-IV-TR. Animula Kiadó, Budapest
- Bergner, Thomas M. H. (2012): Burn out – A kiégés megelőzése 12 lépésben, Z-Press Kiadó Kft., Budapest
- Czikoráné Balázs Erika et al. (2014): A katasztrófavédelem vezetési módszertani kézikönyve, NKE Szolgáltató Kft., Budapest
- Csaba György: Selye János és a stresszelmélet, Természet Világa, 138. (12): 4-5. old
- Csige Edit (2000): A stressz, megküzdési stratégiák, pánik és katasztrófa helyzetek (tansegédlet). Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem, Budapest
- Farkas Johanna (2014): Stressz- és konfliktuskezelés. In: Christián László (szerk.), Személy- és vagyonvédelem. Nemzeti Közszerződési Egyetem, Budapest
- Rabovszky Dóra (2011): A tűzoltók instabilitásáért felelős hatások. Védelem, 2, 41-42. old.
- Selye János (1978): Stressz distressz. Akadémia Kiadó, Budapest
- Túri Viktória (2010): A pszichés terhelés hatása különleges helyzetekben, különös tekintettel a megküzdési stratégiák nemek szerinti változataira. Doktori értekezés

Online irodalom:

- Kónya Judit: A kiégés-szindróma [[http://www.webbeteg.hu/cikkek/psziches/3284/a-kieges--\(burnout\)-szindroma](http://www.webbeteg.hu/cikkek/psziches/3284/a-kieges--(burnout)-szindroma) letöltve: 2014.11.05.]
- Valló Ágnes honlapja [<http://www.valloagnes.hu/> letöltve: 2014.10.22.]
- <http://www.stress.org/holmes-rahe-stress-inventory/> letöltve: 2014.11.01.
- Király Attila: Stressz megjelenési formái a fegyveres testületek tagjainál [http://portal.zmne.hu/download/konyvtar/digitgy/publikacio/Kirady_A.pdf letöltve: 2014.10.20]
- Mézes Judit: A stressz csak az élőket sújtja című előadása [<https://www.youtube.com/watch?v=1Eeg92G9XE> letöltve: 2014.10.27.]
- Rabovszky Dóra: Tűzoltólélektan [<http://www.langlovagok.hu/html/lelektan/> letöltve: 2014.09.15]
- Szimpatika: A burnout szindróma tünetei és kezelése [http://www.szimpatika.hu/cikkek/4260/a_burnout_szindroma_tunetei_es_kezelese/ letöltve: 2014.11.08.]

Mellékletek

1. számú melléklet **Holmes-Rahe-féle Életesemény Kérdőív**

Karikázza be azt a számot (Tegyen egy X jelet), amelyhez tartozó esemény megtörtént Önnel az elmúlt év során!

Egészség		Otthon és a család folytatása	
Betegség vagy sérülés, amely		Házass(élet)társa meghalt	
Nagyon súlyos volt		Gyermeke meghalt	
Közepesen súlyos volt		Szülője vagy testvére meghalt	
A fentieknél enyhébb volt		Személyes és szociális változás	
Munka		Személyes szokásai megváltoztak	
Változás történt munkakörében		Befejezte vagy elkezdte iskolai tanulmányát	
Változás történt a munkakörülményeiben		Iskolát változtatott	
Munkaköri felelőssége megváltozott		Politikai nézetében változás történt	
Továbbképzésre járt		Vallási nézeteiben változás történt	
Munkahelyi problémái voltak		Társas tevékenységeiben változás történt	
Nagyobb átszervezés történt a munkahelyén		Szabadságra ment	
Munkánélkülivé vált		Új, szoros személyes kapcsolata alakult ki	
Nyugdíjba vonult		Eljegyzést kötött	
Otthon és a család		Személyes kapcsolataiban problémái voltak	
Elköltözött		Szexuális problémái voltak	
Életkörülményeiben jelentős változás történt		Balesetet szenvedett	
A családi összefüggések terén változás történt		Kisebbségi szabálysértést követett el	
Családtagjainak egészségében vagy		Letartóztatták	
viselkedésében jelentős változás történt			
Megházasodott		Nagyjelentőségű döntést hozott jövőjére	
		vonatkozóan	
Teherbe esett		Nagy eredményt ért el életében	
Spontán vetélése vagy abortusza volt		Közele barátja meghalt	
Gyermeke született, vagy örökbe fogadott		Gazdasági változások	
gyermeket			
Házass(élet)társa munkába állt vagy abbahagyta		Bevétele nagymértékbe csökkent	
a munkát			
Változás következett be a házass(élet)társával		Jövedelme nagymértékben nőtt	
való kapcsolatában			
Gondjai voltak rokonaival vagy		Személyes tulajdona elveszett vagy károsodott	
házass(élet)társának rokonaival			
Szülei elváltak		Nagy jelentőségű dolgot vásárolt	
Egyik vagy mindkét szülője újraházasodott		Kisebbségi jelentőségű dolgot vásárolt	
Külön élt házass(élet)társától munkája vagy		Hitel (törlesztési) gondjai voltak	
párkapcsolatának problémái miatt			
Gyermeke elköltözött otthonról			
Rokona Önhöz költözött			
Elvált			
Unokája született		Pontszám 2:	
Pontszám 1:		Összpontszám:	

2. számú melléklet

Stressz-események Leküzdése Felmérés (CISS-48)

Kor:

Dátum:

A következőkben nehéz, nyomasztó vagy aggasztó helyzetekre adott emberi reakciókat sorolunk fel. Minden állításnál karikázzon be egy számot (1 és 5 között) aszerint, hogy milyen mértékben reagál a megadott módon egy nehéz, bonyolult vagy dühítő helyzetben.

_____ 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____
 Egyáltalán nem jellemző rám Semleges "Nagyon jellemző rám"

1.	Jobban osztom be az időmet.	1	2	3	4	5
2.	A problémára összpontosítok, és végiggondolom, hogyan oldhatnám meg.	1	2	3	4	5
3.	A régi szép időkre gondolok.	1	2	3	4	5
4.	Megpróbálok másokkal együtt lenni.	1	2	3	4	5
5.	Hibáztatom magam a késlekedésért.	1	2	3	4	5
6.	Azt teszem, amit a legjobbnak gondolok.	1	2	3	4	5
7.	Figyelmemet a saját bajaim kötik le.	1	2	3	4	5
8.	Hibáztatom magam, hogy ebbe a helyzetbe kerültem.	1	2	3	4	5
9.	Kirakatokat nézegetek.	1	2	3	4	5
10.	Végiggondolom, hogy mi fontos nekem és mi nem.	1	2	3	4	5
11.	Megpróbálok aludni.	1	2	3	4	5
12.	Kedvenc étellemmel vigasztalom magam.	1	2	3	4	5
13.	Aggódok amiatt, hogy nem tudok a problémával megküzdeni.	1	2	3	4	5
14.	Nagyon feszültnek érzem magam.	1	2	3	4	5
15.	Átgondolom, hogyan oldottam már meg hasonló problémákat.	1	2	3	4	5
16.	Azt mondom magamnak, hogy valójában ez nem velem történik.	1	2	3	4	5
17.	Hibáztatom magam, hogy érzelmileg túlságosan bevonódom a helyzetbe.	1	2	3	4	5
18.	Kimegyek enni valamit.	1	2	3	4	5
19.	Nagyon nyugtalan leszek.	1	2	3	4	5
20.	Veszek magamnak valamit.	1	2	3	4	5
21.	Elhatározom, hogy mit tegyek, és aszerint cselekszem.	1	2	3	4	5
22.	Hibáztatom magam azért, mert nem tudom, mit tegyek.	1	2	3	4	5
23.	Elmegyek bulizni.	1	2	3	4	5
24.	Azon vagyok, hogy megértsem a helyzetet.	1	2	3	4	5

25.	„Leblokkolok” és nem tudom, mit tegyek.	1	2	3	4	5
26.	Próbálok azonnal javítani a helyzeten.	1	2	3	4	5
27.	Átgondolom a helyzetet és megpróbálok tanulni a hibáimból.	1	2	3	4	5
28.	Azt kívánom, bárcsak meg tudnám változtatni azt, ami történt, vagy azt, ahogy éreztem magam.	1	2	3	4	5
29.	Meglátogatom egy barátomat.	1	2	3	4	5
30.	Azon idegeskedem, hogy mi tegyek.	1	2	3	4	5
31.	Eltöltöm az időt valakivel, aki nagyon fontos számomra.	1	2	3	4	5
32.	Elmegyek sétálni.	1	2	3	4	5
33.	Azt mondogatom magamnak, hogy ez soha többé nem történhet meg.	1	2	3	4	5
34.	Csak a hibáimon gondolkodom.	1	2	3	4	5
35.	Beszélek valakivel, akinek adok a véleményére.	1	2	3	4	5
36.	Áttekintem a problémát, mielőtt bármit is tennék.	1	2	3	4	5
37.	Felhívom egy barátomat.	1	2	3	4	5
38.	Dühös leszek.	1	2	3	4	5
39.	Átértékelem, hogy mi fontos és mi nem.	1	2	3	4	5
40.	Megnézek egy filmet.	1	2	3	4	5
41.	Kézbe veszem a helyzetet.	1	2	3	4	5
42.	További erőfeszítést teszek a dolgok elintézésére.	1	2	3	4	5
43.	Különböző megoldásokat találok ki a problémára.	1	2	3	4	5
44.	Szünetet tartok és kilépek a helyzetből.	1	2	3	4	5
45.	Másokon vezetem le az idegességemet.	1	2	3	4	5
46.	Arra használom a helyzetet, hogy bebizonyítsam, képes vagyok megoldani.	1	2	3	4	5
47.	Megpróbálok összeszedni magam, hogy a helyzet magaslatán legyek.	1	2	3	4	5
48.	Tévé nézek.	1	2	3	4	5

Elért pontszám:

3. számú melléklet

Megküzdés és Stressz Profil

Megküzdés és Stressz Profil (CSP, Olson)

1. RÉSZ. EGYÉNI PROFIL

1. STRESSZ (Jelezze, az elmúlt évben milyen gyakran keltettek feszültséget Önben a következő életterületek!)	soha	nagyon ritkán	előfordul	gyakran	nagyon gyakran
ÉLETKOR:					
1. Házastársa/partnere					
2. Gyermek/gyermek					
3. Szülei					
4. Aktuális családi problémái					
5. Az, hogy egyedülálló					
6. Barátai					
7. Rokonaival való kapcsolata					
8. Házállata(i)					
9. A saját egészségi állapota					
10. Más családtagok egészségi problémái					
11. Az egészségügyi ellátás elégtelensége					
12. A jelenlegi lakásvizonyai					
13. Ki- vagy beköltözés a lakásba					
14. A háztartási kötelezettségei					
15. Az, hogy a többiek nem végeznek házimunkát					
16. Túl sok mindent kell elvégeznie a ház körül					
17. Telefonhívások					
18. Az, hogy családtagjai túl sokat nézik a tévét					
19. A zaj, ami a családtagok zenehallgatásából, tévé-nézéséből, játékaiból stb. származik					
20. Az, hogy nincs ideje önmagára					
21. Az, hogy nincs ideje családjára					
22. Az, hogy nincs ideje a barátaira					
23. Az, hogy nincs ideje a házimunkára					
24. Az, hogy túl sok időt tölt munkahelyén/az iskolában					
25. Az utazási idő, míg elér a munkahelyére/az iskolába					
26. Az az idő, amit a családjától külön tölt					
27. Az állása (általában)					
28. Az, hogy nincs munkája					
29. A magas elvárások vagy lefokozás a munkahelyén					
30. Előléptetés a munkahelyén					
31. Az, hogy mennyire bizonytalan a munkahelye					
32. Az, hogy nem elegendő a jövedelme					
33. Az, hogy nincs egyetértés abban, mire költsek a pénzt					
34. Az, hogy nincs elég pénz a család szükségleteire					
35. Túl sok tartozás (jelzálog, lakbér, hitelkártya stb.)					
36. Az, hogy nincs megtakarított pénze					
37. Pénzbefektetés vagy hogy hova fektesse be a pénzét					
38. Nehézség a gyermek felügyeletével					
39. Probléma az iskolával					
40. Probléma a vásárlással					
41. Az, hogy kevés a lehetőség a regenerálódásra					
42. A rossz időjárási viszonyok					
43. Az alváshiány					
44. A testmozgás hiánya					
45. Az, hogy nincs ideje az evésre					
46. A túlzott evés					
47. A túlzott alkoholfogyasztás vagy dohányzás					
48. Az, hogy túlsúlyosnak érzi magát					
49. Az, hogy feldúltnak érzi magát					
50. Az, hogy fizikailag betegnek érzi magát					

Átvitel a köv. oldalra:

	soha	nagyon ritkán	előfordul	gyakran	nagyon gyakran
2. PROBLÉMA MEGOLDÁS (Milyen gyakoriak az alábbiak?)					
1. Új vagy másfajta megoldást talál ki a problémákra					
2. Változtat, hogy javítson a dolgokon					
3. Azt kívánja, hogy a problémák megszűnjenek					
4. Próbál eljutni a problémák gyökeréig vagy okáig és megkísérel változtatni					
5. Cselekvési tervet készít és próbálja azt követni					
6. Késlelteti a döntést, remélve, hogy a helyzet magától megváltozik					
7. Arra koncentrál, hogy mit kell tennie és keményen dolgozik azért					
3. KOMMUNIKÁCIÓ (Milyen gyakoriak az alábbiak?)					
1. Jobban érzi magát azután, hogy érzéseit megosztotta mással					
2. Nehéznek találja megosztani érzéseit					
3. Az Önhöz közel állók tudomására hozza, ha szomorú vagy lehangolt					
4. Magában tartja az érzéseit					
5. Megmondja másoknak, hogy frusztráltak vagy csalódottnak érzi magát					
6. Amit szeretne, hogy mások megtegyenek, arra megkéri őket					
7. Könnyűnek találja, hogy kifejezze haragját					
8. Mások tudomására hozza, hogy szorong vagy feszült					
9. Nehéznek találja, hogy kifejezze gondolatait					
10. Megmondja másoknak, hogy mi zavarja					
4. KÖZELSÉG (Jelezze, milyen mértékben ért vagy nem ért egyet!)					
	egyáltalán nem	nem	nem tudja eldönteni	egyetért	teljesen egyetért
1. Szeretek inkább kívül maradni a dolgokon, mint bevonódni					
2. A barátaim fontosak nekem					
3. Szeretem a személyes érzéseimet és gondolataimat magamban tartani					
4. Szívesebben találok ki ötleteket másokkal együtt, mint egyedül töprengve					
5. Ha választhatok, csoportban szeretek dolgozni					
6. Ritkán osztom meg személyes problémáimat					
7. Fontos számomra, hogy kapcsolatot tartsak a barátaimmal					
8. Szívesebben dolgoznék magamban, mint csoportban					
9. Jobban szeretek egyedül lenni, mint baráti társaságban					
10. El tudom fogadni, hogy másoktól függjek					
5. RUGALMASSÁG (Jelezze, milyen mértékben ért vagy nem ért egyet!)					
1. Világosan lefektetett szabályok mellett szeretek dolgozni					
2. Széles az érdeklődési köröm					
3. Szeretem, ha az életem igazán szervezett					
4. Könnyen változtatok a terveimen					
5. Fontos, hogy kreatív legyek					
6. Mindaddig nem fontos, hogy a szabályokat betartsák, míg a munka halad					
7. Könnyen változtatok a véleményemen					
8. A jól szervezettség nagyon fontos nekem					
9. Szeretem az életemben a változatosságot					
10. Szerintem a változás romboló hatású					
6. ELÉGEDETTSÉG (Jelezze, milyen mértékben ért vagy nem ért egyet!)					
1. Általában úgy érzem, hogy szeretnek és elfogadnak					
2. Lazának és feszültségtől mentesnek érzem magam					
3. Általában élvezem a dolgokat, amiket csinálok					
4. Úgy érzem, nagyon jó a kapcsolatom a számomra fontos emberekkel					
5. Általában vidámnak és jókedvűnek érzem magam					
6. A jövőm reménytelinek, ígéretesnek tűnik					
7. A mindennapjaim tele vannak érdekes dolgokkal					
8. Általában frissen és kipihenten ébredek					
9. Én egy boldog ember vagyok					
10. Általában nyugodtnak, békésnek érzem magam					
Áthozott pontszám:					
Az egyénre vonatkozó pontértékek					

2. RÉSZ. MUNKA-PROFIL

1. STRESSZ (Jelezze, hogy a következő állítások milyen gyakran érvényesek az ön munkájára!)	soha	nagyon ritkán	előfordul	gyakran	nagyon gyakran
1. A munkám teljesen olyan, amilyennek szeretném					
2. A munkaadóm túl sokat követel					
3. Néhány dolog problémát okoz a munkámmal kapcsolatban					
4. Az a fajta munka, amit végzek, problémákat okoz					
5. A munkám megterhelő, vagy feszültté tesz					
6. Fáradt vagyok és/vagy fizikailag nem bírom a munkát					
7. Érdekel és/vagy boldoggá tesz a munkám					
8. Nehezen léptetik elő az embert					
9. Problémát okoz az, ahogy a munkálatom a bérek kifizetésével kapcsolatban eljár					
10. A keresetemmel és a munkahelyi juttatásokkal nem vagyok elégedett					
11. Tisztességesen megfizetik a munkám					
12. Elegendőek a munkahelyi juttatások					
13. Az időbeosztás nem megfelelő a munkahelyemen					
14. Problémát okoz a hosszú munkaidő					
15. Előre tudom, hogy meddig meddig dolgozom					
16. Én osztom be a munkaidőmet					
17. Néhány kollégámmal nehezen kommunikálunk					
18. Problémáim vannak a kollégáimmal					
19. Vannak kollégák, akik között dühös, feszült a viszony					
20. Rossz légkört teremt, hogy feszültségek, kellemetlenségek vannak a munkatársak között					
21. Nehezen jövök ki a főnökömmel/főnökeimmel					
22. A főnök(eim) túl merev(ek)					
23. A főnök(eim) támogat(nak)					
24. A főnök(eim) elismerik a javaslataimat					
25. A személyes problémáim elveszik az időt a munkától					
26. A személyes gondok csökkentik a hatékonyságomat					
27. A magánéleti kötelezettségeim zavarják a teljesítményemet					
28. Nehezemre esik a munkámra összpontosítani					
2. PROBLÉMAMEGOLDÁS (Milyen gyakoriak az alábbiak?)					
1. Beszélek másokkal, hogy megoldást találjak a problémáimra					
2. Teszek azért, hogy csökkentssem vagy megszüntessem a stressz okát					
3. A probléma kezelésének új módjait próbálom ki					
4. Igyekszem valami pozitívat találni a helyzetben					
5. Próbálom a helyzet humoros oldalát nézni					
6. Próbálok kreatív lenni és nyitott az új ötletekre					
3. KOMMUNIKÁCIÓ (Milyen gyakoriak az alábbiak?)					
1. Könnyen megmondom a közvetlen főnökömnnek, hogy mit gondolok					
2. A munkatársaim figyelnek az ötleteimre és megértik azokat					
3. Tisztelő és hatékony a kommunikáció a vezetőség és a beosztottak között					
4. A főnököm és/vagy a munkatársaim megmondják, ha jó munkát végzek					
5. A csoportos megbeszélések eredményesek és élvezetesek					
6. A kommunikáció hatékony a csoportunkban					
7. Az emberek tényleg figyelnek egymásra					
8. Tisztában vagyok azzal, hogy mások mit várnak tőlem					
9. Biztatnak, hogy kifejezzem a gondolataimat					
10. Kommunikációs problémáink vannak					
4. KÖZELSÉG (Milyen gyakoriak az alábbiak?)					
1. A munkahelyemen van csoportszellem					
2. Az emberek távolságtartónak és barátságtalannak tűnnek					
3. Fordulhatunk segítségért a munkatársainkhoz					
4. Kölcsonös bizalom és megbecsülés jellemző					
5. Az emberek tényleg törődnek egymással					

Átvitel a köv. oldalra:

	soha	nagyon ritkán	előfordul	gyakran	nagyon gyakran
6. A légkör hideg és személytelen					
7. Kölcsönös szakmai megbecsülés jellemző					
8. Barátságtalan versengés jellemző					
9. Személyesen is el vagyok köteleződve a csoportomnak					
10. Büszke vagyok a csoportom munkájára					

5. **RUGALMASSÁG** (Milyen gyakoriak az alábbiak?)

1. A csoporttagokat bátorítják, hogy legyenek új ötleteik, javaslataik					
2. A csoport rugalmas, és megteszi a szükséges változtatásokat a szolgáltatás/munka javítására					
3. A csoportunk szervezeten és/vagy hibás döntéseket hoz					
4. Ösztönöznék bennünket arra, hogy új megoldásokat találjunk a problémákra					
5. A munkahelyre jellemző működési mód behatárolja lehetőségeinket a változtatásra					
6. Gyorsan reagálunk, ha változtatásra van szükség					
7. Jól reagálunk, ha szükséges a szokásos működésmód megváltoztatása					
8. Túl sok irányelvet kell követnünk egyszerre					
9. Az egészségügyi vagy személyes okokból történő szabadságolásokat rugalmasan kezeljük					
10. A főnök túlságosan kontrolláló vagy merev					

6. **ELÉGEDETTSÉG** (Jelezze, mennyire elégedett munkájának következő oldalaival!)

	nagyon elégedetlen	elégedetlen	valamelyest elégedett	elégedett	nagyon elégedett
1. A fizetésével					
2. A munkavállalói kedvezményeivel					
3. Amennyire munkája az (ön)megvalósítás érzését adja					
4. Azzal, amennyire kihasználja munkájában a képességeit					
5. Azzal, amennyire érdekli az a munka, amit végez					
6. Az előléptetésre való esélyével					
7. A főnökével való kapcsolatával					
8. A munkatársaival való kapcsolatával					
9. Azzal, amennyire elfogadják ötleteit, javaslatait					
10. A munkaideje beosztásával					

Áthozott pontszám:

Munkahelyre vonatkozó pontértékek:

3. RÉSZ. A PÁR PROFILJA

1. **STRESSZ** (Jelezze, milyen gyakran érvényesek a következő kijelentések az Ön párkapcsolatára!)

	soha	nagyon ritkán	előfordul	gyakran	nagyon gyakran
1. Szegényes a kommunikáció közöttünk					
2. A partnerem nem túl okosan költi el a pénzt					
3. Vannak megoldatlanul maradó konfliktusaink					
4. Megengedhetjük magunknak a kedvelt szabadidős tevékenységeket					
5. A partnerem a legjobb barátom					
6. A partnerem kritizál engem					
7. Nehézségeink vannak a konfliktusok megoldásával					
8. A partnerem elmulasztja elvégezni a házimunka rácsó részét					
9. A kapcsolatunk unalmas és megszokott					
10. A partnerem nagyon szeretetteljes velem					
11. A partnerem megpróbál kontrollálni					
12. A partnerem támogat és bátorít					
13. Nehézséget okoz a havi számlák kifizetése					
14. Teljes mértékben megbízom a partneremben és becsülöm őt					
15. Túl könnyen engedek a partnerem kívánságainak					

Átvitel a köv. oldalra:

--	--	--	--	--	--

	soha	nagyon ritkán	elő- fordul	gyakran	nagyon gyakran
16. Nem értünk egyet abban, hogyan költjük el a pénzt					
17. A partnerem jó szexpartner					
18. Aggódom a partnerem indulatait vagy hangulatai miatt					
19. Azt gondolom, a partnerem alkohol/drogproblémával küzd					
20. A családi problémák stresszt keltenek bennem (gyerekek, szülők, a partner családja stb.)					

2. **PROBLÉMA MEGOLDÁS** (Amikor párként feszültség éri Önöket, milyen gyakran teszik a következőket?)

1. A döntéseket együtt hozzuk meg					
2. Jól tudunk együttműködni					
3. Nehézséget okoz, hogy új megoldási módokat találjunk a problémáinkra					
4. Az egyik személy rossz hangulata a másikat is lehangolja					
5. Elzárkózunk egymástól, és függetlenebbé válunk					
6. Szervezettebbé válunk					
7. Merevebbé válunk, és jobban kontrolláljuk egymást					
8. Nehezebbre esik egyedül lenni és átgondolni a dolgokat					
9. Kitérünk egymás útjából					
10. Inkább barátokra és rokonokra támaszkodunk, mint egymásra					

3. **KOMMUNIKÁCIÓ** (Jellemezze kapcsolatát a partnerével!)

1. Könnyen fejezem ki érzéseimet a partneremnek					
2. Ha problémánk van, a partnerem úgy tesz, mintha nem is léteznék a számára					
3. Partnerem sértő megjegyzéseket tesz					
4. Félek a partneremet megkérni valamire, amit szeretnék					
5. Szeretném, ha partnerem hajlamosabb lenne érzéseit megosztani velem					
6. Nehezemre esik elhinni, amit a partnerem mond					
7. Elmondom a partneremnek, amit érzek					
8. Elégedett vagyok azzal, ahogyan a partneremmel beszélünk egymással					
9. Megosztom partneremmel a vele kapcsolatos rosszérzéseimet					
10. A partnerem meg tud hallgatni					

4. **KÖZELSÉG** (Milyen gyakoriak az alábbiak?)

1. Segítséget kérünk egymástól					
2. Nem kedveljük egymás barátait					
3. Szeretünk sok mindent közösen csinálni					
4. A féltékenységi probléma a kapcsolatunkban					
5. Szeretjük együtt tölteni a szabadidőnket					
6. Közel érezzük magunkat egymáshoz					
7. Közös a hobbijaink és az érdeklődési körünk					
8. Nehezebbre esik olyan dolgokat találni, amit együtt csinálunk					
9. Megbeszéljük egymással a döntéseinket					
10. Hiszünk abban, hogy az együttlét mindennél fontosabb					

5. **RUGALMASSÁG** (Milyen gyakoriak az alábbiak?)

1. Meggyeozünk, ha probléma adódik					
2. Kreatívak vagyunk abban, ahogy a köztünk lévő különbségeket kezeljük					
3. Nehezen osztjuk meg az irányítást					
4. Váltakoztatjuk a feladatok megoldási módjait					
5. Új megoldási módokat próbálunk ki					
6. Együttessen hozzuk meg a döntéseket					
7. Úgy találjuk, hogy kapcsolatunk változik az idők során					
8. Váltakoztatjuk a háztartással járó kötelezettségeket					
9. Egyikünk tervezi meg a házon kívüli elfoglaltságokat					
10. Elvezetésünkre az adok-kapok a jellemző					

Áthozatal előző oldalról:

Átvitel a köv. oldalra:

--	--	--	--	--	--

6. **ELÉGEDETTSÉG** (Jeljeze, mennyire elégedett párkapcsolata következő területeivel!)

	nagyon elégedetlen	elégedetlen	valamelyest elégedett	elégedett	nagyon elégedett
1. A partnere személyiségvonásai és személyes szokásai					
2. Ahogyan Ön és partnere a szerepekkel járó felelősséget kezelik					
3. Ahogyan kommunikálnak (úgy érzi-e, partnere megérti önt)					
4. Ahogyan Ön és partnere döntéseket hoznak, és ahogyan feloldják a konfliktusokat					
5. Anyagi helyzete, és ahogy a pénzügyi döntéseket hozzák					
6. Ahogyan megvalósítják a szabadidős és a közös programokat					
7. Ahogyan kifejezik az érzelmeiket és amilyen a szexuális kapcsolatuk					
8. Ahogyan a párkapcsolati/szülői kötelezettségeiket kezelik					
9. A szüleivel, barátokkal és a partnere családjával kialakított kapcsolata					
10. Ahogyan ki-ki vallásos hitét és értékeit gyakorolja					

Áthozott pontszám:

Párkapcsolatra vonatkozó pontértékek:

4. RÉSZ. CSALÁDI PROFIL

1. **STRESSZ** (Az elmúlt évben milyen gyakran okoztak Önnek feszültséget családi kapcsolataiban a következő életterületek?)

	soha	nagyon ritkán	elő- fordul	gyakran	nagyon gyakran
1. Vita a szülők és a gyermekek között					
2. Az, hogy a szülők üzleti ügyben távol vannak az otthonról					
3. Tartozásba csúszás					
4. Valamelyik családtag fizikai betegsége vagy halála					
5. Az, hogy a gyermek(ek) elmulasztják megfelelően elvégezni az apró házimunkáikat					
6. A konfliktusok megoldatlansága					
7. Nehézséget okozó havi számlák					
8. Nehézség a gyermekfelügyelettel					
9. Érzelmi probléma a családtagokkal					
10. Az, hogy a gyermekek nem végzik el az iskolai feladatukat					
11. Probléma a szülőkkel, a partnere szüleivel vagy a rokonokkal					
12. Az, hogy elmaradnak a háztartási munkák					
13. Az, hogy a gyermekek nem az életkoruknak megfelelően viselkednek					
14. Gond alkohol vagy drogfogyasztás miatt					
15. Az, hogy nehéz boldogulni a gyermekekkel					
16. Problémát okoz, hogy ki milyen házimunkát végezzen					
17. Terhességből vagy közeli szülésből adódó problémák					
18. Az, hogy nincs idő a pihenésre, lazításra					
19. Költözéssel járó problémák és ezek elsimítása					
20. A családi kötelezettségekkel járó stressz					

2. **PROBLÉMA MEGOLDÁS** (Amikor a családi kapcsolataiban feszültséget tapasztal, milyen gyakran fordulnak elő az alábbiak?)

1. Gyorsan, sok megbeszélés nélkül hozzuk meg döntéseinket					
2. Jobban elzárkózunk egymástól, és függetlenebbekké válunk					
3. Jól tudunk együttműködni a családtagokkal					
4. Szervezetlenebbekké válunk					
5. Új megoldási módokat találunk a problémáinkra					
6. Egy személy rossz hangulata az egész családot lehangoltá teszi					
7. A szülők szigorúbbak a gyermekekkel és jobban kontrollálják őket					
8. Ha valaki éppen feszült, igyekszünk kitérni az útból					
9. Könnyen tudunk jó döntéseket hozni					
10. Megosztjuk érzéseinket egy-egy kérdéssel kapcsolatban					

Átvitel a köv. oldalra:

--	--	--	--	--	--

3. KOMMUNIKÁCIÓ (Jellemezze a kapcsolatokat a családjában!)

1. A családtagok elégedettek azzal, ahogyan kommunikálnak egymással					
2. A családtagok meghallgatják egymást					
3. A családtagok kifejezik egymásnak érzelmeiket					
4. A családtagok kerülnek a beszélgetést a lényeges témákról					
5. A családtagok nyugodtan meg tudják egymással beszélni a problémákat					
6. A családtagok beszélnek egymással feltételezéseikről és ötleteikről					
7. Amikor a családtagok kérdeznek egymástól, őszinte választ kapnak					
8. A családtagok megpróbálják érteni egymás érzéseit					
9. Dühükben a családtagok olyan dolgokat mondanak egymásnak, amit jobb lenne nem kimondani					
10. A családtagok kifejezik valós érzelmeiket egymásnak					

4. KÖZELSÉG (Milyen gyakoriak az alábbiak?)

1. Segítséget kérünk egymástól					
2. Kedveljük egymás barátait					
3. Szeretünk a szűk családdal tenni ezt-azt					
4. Élvezük az együttlétet					
5. Szeretjük együtt tölteni a szabadidőnket					
6. Közel érezzük magunkat egymáshoz					
7. A családi összejöveteleken a legtöbb személy jelen van					
8. Nehéznek találjuk, hogy családként együtt csináljunk mindenféle dolgot					
9. Megbeszéljük egymással a döntéseinket					
10. A családi összetartozás nagyon fontos					

5. RUGALMASSÁG (Milyen gyakoriak az alábbiak?)

1. Meggyezésre jutunk, ha problémák merülnek föl					
2. Rugalmasan kezdjük nevelési elveinket					
3. Nehézség esetén a családunk zavarodottá és szervezetlenné válik					
4. Változtatunk a feladatok megosztásán					
5. A családunk változtat, amikor erre szükség van					
6. A szülők és gyermekek együtt hozzák meg a döntéseket					
7. Gondot okoz, hogy a problémákra jó megoldási módokat találjunk					
8. A háztartási kötelezettségeket egyik személyről a másikra hárítjuk át					
9. A családunk túl merev					
10. Rugalmasak vagyunk az életvezetésünkben					

6. ELÉGEDETTSÉG (Jelezze, mennyire elégedett családi kapcsolatok következő aspektusaival)

	nagyon elégedetlen	elégedetlen	valamelyest elégedett	elégedett	nagyon elégedett
1. A családtagok közötti közelség fokával					
2. A család azon képességével, hogy a stresszel megküzdjön					
3. A család azon képességével, hogy rugalmas legyen					
4. A család azon képességével, hogy a jó élményeket megossza egymással					
5. A kommunikáció minőségével a családtagok között					
6. A család azon képességével, hogy megoldja a konfliktusokat					
7. Az idő mennyiségével, amit a család együtt tölt					
8. Azzal, ahogy a problémákat megbeszéli a családban					
9. Azzal, amennyire igazságos a kritika a családban					
10. Azzal, amennyire a családtagok törődnek egymással					

Áthozott pontszám:

Családi kapcsolatokra vonatkozó pontértékek:

--	--	--	--	--	--

CSP ÖSSZESÍTÉSE	Stressz	Probléma-megoldás	Kommunikáció	Közelség	Rugalmasság	Elégedettség	Elégedettség
Egyéni profil							
Munkahelyi profil							
Pár profilja							
Családi kapcsolatok profilja							

CSP-7

Ábrák jegyzéke

1. SZÁMÚ ÁBRA: CISS-48 KÉRDŐÍV.....	26
2. SZÁMÚ ÁBRA: MUNKAHELY: STRESSZ	28
3. SZÁMÚ ÁBRA: MUNKAHELY: PROBLÉMAMEGOLDÁS.....	29
4. SZÁMÚ ÁBRA: MUNKAHELY: RUGALMASSÁG.....	29
5. SZÁMÚ ÁBRA: MUNKAHELY: KOMMUNIKÁCIÓ.....	30
6. SZÁMÚ ÁBRA: MUNKAHELY: KÖZELSÉG	31
7. SZÁMÚ ÁBRA: MUNKAHELY: ELÉGEDETTSÉG.....	31