

Szikra Andrea

Katasztrófavédelem berkein belül egy szociális munkás léte.

Tartalomjegyzék

I. Bevezetés, témaválasztás indoklása.....	1-2.
old	
II.1. A stressz.....	2-3. old
II.2. Alkalmazkodás és a stressz.....	3-4.
old	
II.3. Az emberi reakció.....	4-5. old
II.4. A stressz, a munka és a szabadidő kapcsolatáról.....	5-7.
old	
III.1. Vonulós tűzoltók és a stressz általánosságban.....	8. old

III.2. Baranya Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság Pécsi Katasztrófavédelmi Kirendeltség Komló Hivatásos Tűzoltó Parancsnoksága és a stressz.....	9-10. old
III.3. A civil élet és a szolgálati idő.....	10-11. old
IV.1. Szociális csoportmunka.....	11-13. old
IV.2. Szociális csoportmunka a Tűzoltóság berkein belül.....	13-14. old
IV.3. Szociális munkás szerepe a Tűzoltóságon.....	14-15. old
IV.4. A csoport bemutatása.....	15-16. old
IV.5. A csoportfoglalkozás értékelése.....	16-21. old
V. Az okos munkahelyi vezető.....	21-24. old
VI. Összegzés	24-32. old

I. Bevezetés, témaválasztás indoklása

Az ok, amiért a dolgozatomnak a „Katasztrófavédelem berkein belül egy szociális munkás léte” címet választottam nagyon egyszerű: 15 éve Önkéntes Tűzoltó vagyok és 8 hónapig lehetőségem volt a Baranya Megyei Katasztrófavédelemi Igazgatóságon dolgozni. Ahol megismerhettem a mindennapjaikat, láthattam a váratlan helyzeteket, a döntéshozás pillanatait. És nem mellesleg a szakdolgozatom során is ezt a témát választottam. Emiatt a dolgozatom kissé elfogultnak tűnhet, azonban a szokatlan témaválasztásom mellett szóljon az, hogy ez a terület, ha teljesen nem is, de részben feltáratlan egy szociális munkás szemében. Pedig ha belegondolunk, a katasztrófavédelem berkein belül a szociális munka összes területe jelen van: egyéni, csoportos és közösségi munka is. Dolgozatom első felében a 2013-ban íródott saját készítésű szakdolgozatomból emelek ki részeket, majd áttérek a Baranya Megyei Katasztrófavédelem berkein belül dolgozó tiszti állomány mindennapjaira, a munkahelyi stresszre és annak megoldásaira. A katasztrófavédelem az egyik olyan szervezet, amely minden tragédiánál megtalálható, így ő rájuk nagy feladat hárul. Hiszen csak gondoljuk végig, kik azok, akik tüzesetnél, árvíznél, vegyi káreseménynél, földrengésnél, és még sorolhatnám, sokáig a katasztrófákat ott vannak. Az életveszély mellett a pszichés terhelés is nagyban befolyásolja az ő életüket.

Véleményem szerint a katasztrófavédelem berkein belül dolgozó a folyamatos szakmai képzése, személyiségük fejlesztése, a problémakezelés hatékonyságának és az egyéni teherbírás növelésének érdekében a következő területen igényelnének segítséget: váratlan helyzetek, krízisállapotok kezelése, munkatársi jó kapcsolat képességének fejlesztése, önismereti és problémamegoldó képesség fejlesztése, kommunikációs és döntési képesség fejlesztése. Feszültség és a stressz csökkentése, mind szolgálat közben, itt gondolván a 24/48 órás szolgálatot végző tűzoltókara, mind a 8 órás tiszti állományra. Dolgozatomban azt próbálom bemutatni, hogy a katasztrófavédelmen belül szükség van e szociális csoportfoglalkozásra. Kicsit a pszichológia és a csoportfoglalkozás keresztmetszetét feszegetem. Hisz mind a kettő olyasféle eszközt ad a kezünkbe, mellyel kicsit a dolgok mélyére láthatunk. Talán kicsit olyan, mint a sötétben a látó kamera, hiszen az emberek nem látnak a sötétben tárgyi segítség nélkül.

Az ijesztő feketeség legfeljebb ismeretlen, rémisztő hangokkal, esetleg furcsa, érthetetlen szagokkal fon körül minket. Ám attól még, hogy bizonyos dolgokat nem látunk, azok még igenis léteznek, sőt hatással vannak ránk és környezetünkre. Vajon egy szociális munkásnak van e helye egy olyan zárt intézményen belül, mint a Katasztrófavédelem? Keresem a szociális munkás szerepét, helyét, lehetőségeit ezen a helyen. A csoportfoglalkozások a Baranya Megyei Katasztrófavédelem kirendeltségén, Komlói Hivatásos Parancsnokságán végeztem, a csoportot én vezetem. Alapvetően a célom a dolgozatom során az, hogy a stresszt, amelyet a munkájuk során tapasztalnak, éri őket csoportfoglalkozás által lehet-e csökkenteni, vagy megszüntetni. Dolgozatom első részében az általános munkahelyi stresszről fog szólni, majd a csoportfoglalkozás, mint módszert mutatom be. A Komlói Hivatásos Tűzoltóságon történt csoportfoglalkozások tapasztalataival, és a 8 órásként kitöltött kérdőív elemzésével zárnám a dolgozatomat.

II.1. A stressz

Manapság a társas összejöveteleken sokat hallunk a stresszről a mindennapi munka, a nyugdíjazás, a családi problémák, a közlekedés miatt, a politikai viták miatt, vagy egy hozzátartozó halála kapcsán. A stressz szó csakúgy, mint a „boldogság”, „kudarc” vagy a „szeretet” különböző emberek számára mást és mást jelent, így annak ellenére, hogy hétköznapi szókincsünkbe felvettük pontos jelentését, rendkívül nehéz meghatározni. A stressz kifejezés már nem is tekinthető tudományos szakkifejezésnek, hiszen életünk minden kis zugából komor reménytelenséggel köszön vissza. Egyes nézetek szerint a stresszmentes állapot egyenlő a halállal. Annyi bizonyos, hogy ez a kaméleon-értelmű divatszó sok minden mellett egyfajta idegfeszültséget jelent.

A rohanó világban életünk során folyamatosan ér minket stressz, jó lenne úgy gondolni, képzelni, hogy csak a kiemelten veszélyes szakmák, életek járnak stresszel, de ez sajnos nem így van. A mindennapjaink, a nap 24 órája, amit át élünk, avagy túlélünk, telis tele van stresszel. A stressz önmagában nem feltétlenül jó vagy rossz, hanem a körülmények, illetve a stresszre adott reakcióink fogják meghatározni a pozitív vagy negatív jellegét. Én a Selye János nevéhez fűződő fogalmat használom a dolgozatom során. Az osztrák-magyar származású stressz kutató leírta, hogy a stressz nem minden esetben ártalmas, sőt a mindennapi élethez kifejezetten hozzátartozó állapot. Az ő elmélete szerint a stressz az alkalmazkodás általános tünet együttese. Az orvostudományi kísérletek során rájöttek arra, hogy bár a fent említett események

merőben eltérő természetűek, a szervezet azonos biokémiai változásokat hoz létre annak érdekében, hogy megbirkózzon az emberi szervezetre rótt fokozott követelményekkel. Biológiai szempontból a stressz fáradtság, ingerlékenység, emésztési problémák, alvászavar és ezen jelenségekkel kapcsolatos betegségek formájában jelentkezik. Generális adaptációs szindrómában (G.A.S.) nyilvánul meg, ez magába foglalja a gyomor-bélrendszer fekélyeit, mellékvese ingerületét, testsúly csökkenését, nyirokszervek zsugorodását, a szervezet vegyi összetételének eltolódásait, stb.¹ A felsorolás hosszúnak tűnik, de mégis rövid. Egyes orvosi nézetek szerint nincs olyan betegség, melynek kialakulásában - ha csak minimális mértékben is - ne játszana szerepet a stressz káros hatása. Közvetlenül érintett szöveteknél gyulladásos jelenségek figyelhetők meg, mivel az igen intenzíven és hosszútávon fellépő káros hatások elősegítik a baktériumok szervezetbe való bejutási lehetőségeit, ezt orvosi nyelven lokális adaptációs szindrómának (L.A.S.) nevezik. A különböző stresszt előidéző okok – a stresszorok – eltérőek, az általuk kiváltott biológiai stressz lényegében azonos. Selye ezt úgy fogalmazta meg, hogy a stressz tulajdonképpen egy válasz, a szervezet nem specifikus válasza a megszokottnál nagyobb igénybevételre. A nem specifikus válasz azt jelenti, hogy bár az események különböznek, a szervezetben a hatás azonos.

Ha képesek vagyunk megbirkózni valamilyen stressz helyzettel, akkor az a személyiségünk gyarapodását szolgálja. Bármilyen esemény okozhat stresszt, legyen az emberek százezreit érintő tragédia, földrengés, nukleáris baleset vagy pedig valamely egyén életét befolyásoló változás, új munkahely, költözés. Olykor mindennapi bosszúságaink is – lerobbant az autó, nézeteltérések munkatárssal, családtaggal.¹

II.2. Az alkalmazkodás és a stressz

A stressz-előidéző hatás vagy más néven stressz aktivitás szempontjából mindegy, hogy a helyzet vagy dolog, amellyel szembeállunk, kellemetlen vagy kellemes, csupán az számít, hogy milyen mérvű az újraalkalmazkodás iránti szükséglet. A bonyolultság minden szintjén az élet elengedhetetlen feltétele a nagyméretű alkalmazkodóképesség. Ez az alapja a stresszel szembeni ellenállásnak és a homoesztázisnak (biztonság). Az alkalmazkodás talán az élet egyik legjellemzőbb sajátossága. Ha jobban meggondoljuk az életben maradásnak két lehetséges útja: a harc és az alkalmazkodás, s az utóbbi gyakran eredményesebb. Az alkalmazkodásnak

¹ Selye János. 1963. Életünk és a stressz. Akadémia Kiadó. Budapest.

különböző fokozatai vannak. A legdurvább változata a kölcsönös közömbösség, mely lehetővé teszi az egymás mellett élést, de együttműködést nem eredményez. Így ugyan nem lesz háború, de például az emberek számára nem származik előny abból, hogy vannak szomszédjai, társai, akik szükség esetén segíthetnének. Számunkra természetesen a legfontosabb az egymásrautaltság, amely a fejlődés során az emberi lények között kialakult. Mindenkinek vannak törekvései, igényei, amelyek sokszor ellentétesek másokéval, és így azok a személyek közötti stressz leggyakoribb forrásaivá válnak. E problémák legjobb megoldása természetesen a tökéletes együttműködés és a kölcsönös megértés lenne, de a különböző filozófiák, politikai nézetek, vallások által megfogalmazott viselkedési szabályzatok ellenére az emberi kapcsolatok még mindig nem túlságosan kielégítőek. Az együttélés, az alkalmazkodás és a nem alkalmazkodás stressze a bajok egyik legfőbb forrása. És akkor még nem is említettük az emberi kapcsolatokban az összes káros stresszt (distresszt) előidéző érzelmek közül első helyen lévő gyűlöletről és bosszúvágyról, melyről külön tanulmányt lehetne írni.²²

II.3. Az emberi reakció

Kétféle reakció típust különböztethetünk meg a stresszel szembeni reagálás szempontjából: aktív felelet, azaz küzdelem, vagy pedig passzív válasz, azaz menekülés, illetve eltérés.

A stressz hatását az emberre hármas mechanizmuson keresztül jellemezhetjük:

- a stresszor hatása közvetlenül a szervezetre,
- első hatás: a hatósugárban lévő sejtek riasztó jelzéseket küldenek az idegrendszerbe, melyen keresztül növelik az ellenállóképességet, ez a szövetek védekezőképesség serkentő ellenhatása,
- szintén belső reakció, mely a szöveteket a védekezés feladására igyekszik rábírni.

Az adaptáció és az ellenállás sikere a három tényező egyensúlyától függ.

Az élet olyan jelenségeiben is szerepet játszik a stressz, mint például az öregedés, vagy az egyéniség, az életcél kialakítása.

Ha a stresszt úgy kezeljük, mint a szervezet elhasználódását - számos irányzat használja e meghatározást - akkor különös élességgel bontakoznak ki rokon vonások az öregedéssel kapcsolatosan. Ilyen értelemben a stressz az összegzése mindannak a kopásnak, amit az étellel járó reakciók valaha is okoztak a szervezet egészén belül.

²² Selye János. 1976. Stressz distressz nélkül. Akadémia Kiadó. Budapest

Egy ember megítélésben naptári és fiziológiai életkor szempontjából különbséget kell tenni. Egy harmincéves ember testileg-lelkileg sokkal öregebb lehet és közelebb állhat a halálhoz, mint egy másik ötvenéves ember.

Selye János "Életünk és a stressz" című könyvében egyértelműen és tömören határozza meg, hogy meddig szabad életcélunk megvalósításában részt vennünk:

"Harcoldj mindig, ha a cél nemes,
De ne állj ellen, ha nem érdemes."

Véleményem szerint a legnehezebb meghatározni pont azt a határt ameddig érdemes. A gond az, hogy általában utóbb - amikor valószínű, hogy már késő - ébred rá - s tudja meghatározni - az emberek többsége, hogy mikor kellett volna azt a bizonyos "harcot" feladni. A probléma a - mikor kellett volna - múltidejében rejlik.³

II.4. A stressz, a munka- és a szabadidő kapcsolatáról

Montaigne szerint a nyugalom és a hírnév sosem alszik egy ágyban. Az életöröm forrása a siker szomjazása. Az ételt is akkor élvezzük igazán, ha nagyon éhesek vagyunk, továbbá nagyon akarnunk kell a győzelmet ahhoz, hogy mindent beleadjunk.

A szellem legnagyobb tragédiája az indítékok elvesztése. A milliárdos, akinek a vagyon további gyarapítása már nem jelent semmit, az ember, aki tudja, hogy gyógyíthatatlan betegségben szenved, és nincs miért dolgoznia, vagy a "született nyugdíjas", akit nem sarkall az a törekvés, hogy javítson életkörülményein, mind egyformán boldogtalan. Számos tényező, ok sarkalhatja cselekvésre az embereket: család, haza, szeretett, szolidaritás, valamely jó ügy szolgálata, vagy a kötelesség teljesítése. A megfelelő indíték - lehetőleg egy olyan célra való törekvés, ami az embert valóban kielégítheti, és másnak nincs kárára - létszükséglet. A jó és a rossz, az igazság és az igazságtalanság sok-sok, egymással ellentétes megítélésének mai dzsungeléből, amelyben értékítéletünk elbizonytalanodik és összezavarodik, az egyedüli kivezető út, ha megértjük, hogyan válaszol az ember a stresszre és az állandó változásokra.

Az embernek dolgoznia kell, a munka biológiai szükséglet. Fizikailag gyengék leszünk, és izmaink sorvadásnak indulnak, ha nem használjuk őket, agyunkban is rendetlenség és zűrzavar támad, ha nem foglalkoztatjuk olyasmivel, amit arra

³ Selye János. 1976. Stressz distressz nélkül. Akadémia Kiadó. Budapest

érdemesnek tartunk. Az emberek általában úgy gondolják, hogy anyagi biztonságért, társadalmi státuszért dolgoznak, és mikor ezt pályafutásuk végére elérték, már semmi nem maradt, amiért küzdjenek, további haladásra nincs kilátás, csak a biztonságos egyhangúság unalma marad meg. William Osler orvos szerint a varázsigé, amitől a buta okos lesz, az okos kiváló, a kiváló szilárd, ami a fiatalnak reményt ad, az érett korúnak önbizalmat, az öregnek megnyugvást okoz, nem más mint a munka. Az orvostudomány is közvetlenül e varázsigének köszönheti haladását, de nem csak a haladás próbaköve ez, hanem a mindennapi életben a siker mércéje is. A káros stressz elkerülésének legjobb módszere, ha olyan foglalkozást keresünk, amelyet kedvelünk és megbecsülünk, továbbá olyan környezetet választunk magunknak, ami megfelel ízlésünknek. Csak így tudjuk elkerülni az állandó újraalkalmazkodást, ami sok csalódással járhat, és a káros stressznek, a distressznek fő forrása. A stressz az élet sava borsá. Mindenfajta tevékenység stresszel jár, nagy részét csak úgy kerülhetnénk el, ha nem csinálnánk semmit. De ki az, aki erre képes lenne? Mindenki számára egyértelmű, hogy a cselekvések egyes fajtáinak gyógyító hatásuk van, hasznosak a stressz rendszerének karbantartásában. Az idős emberek nyugalomba vonulásának legnagyobb átka a feleslegesség érzése. Benjamin Franklin találóan mondta, hogy addig nincs a nyugalomba vonulásban semmi rossz, amíg az ember nyugodtan végezheti munkáját.

A munka és a kikapcsolódás nem zárja ki egymást. A munka az ember alapvető szüksége. Egészséges ember számára éppen úgy kell a munka, mint a táplálék, az alvás, a levegő, a társadalmi érintkezés, a nemi élet és még sorolhatnám. Tehát nem az a kérdés, hogy dolgozzunk-e, vagy sem, hanem melyik az a munka, amely a legmegfelelőbb számunkra. Igaz, hogy minden munka stresszel jár, de nem igaz, hogy distresszel is. A legtöbb ember a munkáját tartja a legfontosabbnak, mégis időről-időre szívesen űzi a hobbit, vagy élvezi azt, amit a természet vagy a többi ember nyújtani tud. A modern társadalmakra szinte általánosan igaz, hogy az ébren töltött órákból az egyén többet fordít a munkahelyére, mint amennyit otthon tölt. Ezért a munkahelyekről származó stressz tényezők nagy szerepet játszanak a stressz kialakulásában. A munkahelyről és a munkából fakadó stressz tényezőket külön kell választani. Első helyen szerepelnek konkrétan a munkával kapcsolatos fizikai tényezők, mégpedig a rossz munkakörülmények, a munka veszélyességi foka, a váltott műszak, a túlórázás, valamint a munkával járó utazás. Elég fontos szerepet játszik a munkaszervezeten belül elfoglalt szerep jellege, különösen akkor, ha ez a szerep nem pontosan meghatározott vagy valamilyen konfliktust tartalmaz. Nem elhanyagolható a szerephez tartozó

felelősség kérdése sem. További fontos dolog a munkahelyi kapcsolatok, de számít a beosztottakkal és az azonos szinten dolgozó kollégákkal való viszony. A munkahelyi karrier szintén befolyást gyakorol a munkahellyel kapcsolatos stressz mértékére. Itt elsősorban a létbiztonság kérdését lehet kiemelni, különösen idősebb dolgozóknál az elbocsátás, illetve nyugdíjba vonulás lehetőségeit és körülményeit, valamint nem elhanyagolható a munkahelyi teljesítmény és az előmenetel kapcsolatának világos vagy homályos volta sem. Nem ritka a különösen gyorsan változó körülmények között, hogy a munkatársak, az alkalmazottak nem ismerik a saját munkahelyük által követett stratégiát, üzletpolitikát. Ilyenkor megfigyelhető, hogy kósza találgatások kapnak szárnyra. A megfelelő magatartás valószínűleg az, hogy lépéseket kell tenni annak érdekében, hogyan lehetne erről az üzletpolitikáról többet megtudni. A gyenge munkakapcsolatok gyakran eredményezik azt, hogy kisebb csoportok alakulnak ki, amelyek rendszerint klikkszerűen viselkednek. Ez nyilvánvalóan ront a munkahelyi teljesítményeken. Középvezetőknél nem ritka a munkahelyi szerep kétértelműsége és az ebből fakadó problémák. Itt nagyon gyakran az egyének azt a megoldást választják, hogy a munkabeli szerep bizonyos aspektusaiból visszavonulnak.⁴

Mint általában az életben mindennek, a stressz tűrő képességnek is van határa. A tapasztalatok szerint, ha ezt a határt túllépik még a legnyugodtabb, leghiggadtabb emberek is összeroppannak. Csodálatos dolog belevetnünk magunkat az élet küzdelmeibe, munkákban sikert sikerre halmozni, de ostobaság oly sokáig benne maradni, hogy végül az idegi kimerültség jelei mutatkozzanak rajtunk.

Időről időre vissza kell vonulnunk, hogy az eddigi csaták fáradalmait kipihenjük, módunk legyen erőink átcsoportosítására, a következő támadás előkészítésére. A ravasz bokszoló sem támad állandóan, mikor úgy érzi a kötélnek támaszkodva szusszant egyet, erőt gyűjtve az újabb bevetésre. A lényeg az, hogy a kellő pillanatban meg kell állnunk, mielőtt idegileg és fizikailag ki nem merülünk teljesen. Ha ez bekövetkezik, akkor már a szervezet fogja jelezni a pihenés szükségességét. Ez az ösztönös pihenés formája. Ennél sokkal célravezetőbb, ha rendszeresen pihenünk, és nem várjuk meg a szervezet esetleg már "késői" jelzéseit.⁵

⁴ Biró Sándor. 1995. Életünk válsághelyzetei. A depresszió és a stressz. SubRosa Kiadó. Budapest

⁵ Bagdy Emőke: Biológiai védőrendszerünk és a stressz Egészség 108. évf. 3.sz.

III.1. Vonulós tűzoltók és a stressz általánosságban.

A stressz a tűzoltók munkájával szoros kapcsolatban áll. A bevetések során mindenki igyekszik magából a maximumot kihozni, tudása legjavát adni. A tűz jelenlétét hamar megszokja az ember. Ami nehezebben elviselhető, és nagyobb problémát okoz: az a lelki teher. A vér és a halottak látványa, valamint a sérültek jajveszékése. Ez főleg utólag teszi rá a bélyegét a tűzoltók kedélyállapotára. De vajon hogyan lehet kezelni ezeket a sokszor feldolgozhatatlan élményeket? A tűzoltó a káreset áldozatával szemben előnyben van – nem csak azért, mert lángálló ruhát visel, hanem azért is, mert úgy érkezik a helyszínre, hogy számít arra, amit látni és tapasztalni fog. A tűzoltó egy idő után képtelen függetleníteni magát attól, amit a munkája során lát, tapasztal. Ha például, lát egy fekete színű Opel Astrát begyűrve a vonat alá, személyllyel a hátsó ülésen és megszáradt vérpatakokkal, és ha legközelebb szembe jön egy olyan autó, automatikusan ezt fogja beleképzelni. Hogy mi a legnagyobb különbség tűzoltó és nem tűzoltó között? Már ha egyáltalán beszélhetünk olyanról, mint tűzoltó személyiség, vagy tűzoltó tulajdonságok. Pontosan annyira mondhatjuk, hogy a tűzoltók szolgálatkészek, makacsok és férfiasak, mint ahogy a nőkre ráfoghathatjuk, hogy jobban figyelnek több dologra egyszerre, viszont képtelenek tolatni. A tűzoltó rendelkezik egy mindenáron megoldó képességgel, hiszen a munkája során lehetetlen feladatokat old meg. Amelyeket szinte észre sem vesz, nem gondolkodik, nem tervez, hanem a rengeteg gyakorlat során berögözött feladatot hajt végre. Nincs idő gondolkodni, mert a késedelem veszéllyel jár. Ezek után egy tűzoltónak tényleg nincsen lehetetlen feladat, csak tehetetlen emberek. Valószínűleg ezt a nézetet viszi át a saját életébe is. Ő a munkájából fakadóan másképpen gondolkodik, mint mi átlagemberek. Az életet is jobban megbecsüli, hiszen mindennap tudja, hogy bármikor elillanhat. A lánglovagok, akik naponta szembesülnek azzal, mennyire gyorsan és egyszerűen el lehet veszíteni egy életet, nem csak extrém módon stressz tűrőek, de megtanulják nagyon becsülni is azt, hogy még a Földön vannak. A munkájuk során azt látják, hogy bármikor meg lehet halni, elég rossz helyen lenni rossz időben.

III.2. Baranya Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság Pécsi Katasztrófavédelmi Kirendeltség Komló Hivatásos Tűzoltó Parancsnoksága és a stressz

A nap 24 órája egy zárt élettéren belül. Erről a fejezetről szakirodalom nincsen, így hát személyes tapasztalataimat, illetve a tűzoltók elmondásait vetettem papírra. Elég sok időt töltöttem a komlói Tűzoltóságon, mint önkéntes tűzoltó, és mint szakdolgozatát író diák. Több alkalommal volt lehetőségem arra, hogy megfigyeljem a vonulós tűzoltókat. Láttam, amikor elindulnak a bizonytalanság felé, láttam, amikor visszatértek, és láttam, amikor betartották a tematikát.

Készenlétnek minősül a váltástól-váltásig eltelt 24 óra, történjen az bármilyen beavatkozással, legyen akár eseménymentes is. Ezt a 24 órát fogom készenléti ciklusnak nevezni, s belőle az eseménymentes részt, amit a laktanyában töltenek, készenlétnek.

A 24 órából közel tizenkettőt a napirend strukturál, vagyis ilyenkor továbbképzés, karbantartás, gyakorlatok vannak. További nyolcat alvásra szán, 2-3 másik (gyakran horkoló) férfivel egy szobában történő alvásra, amely során bármikor előfordulhat, hogy riasztás esetén kettő percen belül teljes védőfelszerelésben a szerven ülve el kell hagyni a laktanyát, azért hogy akár életveszélyes vagy érzelmileg sokkoló körülmények között tökéletes fizikai és mentális teljesítményt nyújtson a tűzoltó. A fennmaradó négy órát a napirend nem osztja fel oly mértékben, mint az előbbieken. Ezért keletkezik tehát egy olyan időszak, amit azzal töltenek, amire lehetőségük van, oly módon, hogy azt a tevékenységet bármikor abba tudja hagyni. A laktanyában a bentlétet belengi egyfajta kimondatlan várakozás, egy monoton időszak, ami megviseli a tűzoltókat. Hiszen a beavatkozás legyen bármilyen fárasztó is, mégis arra szolgál, hogy a felgyülemlett energiát levezesse. Eseménymentes szolgálat meglátásom szerint ellentmondásos, hiszen sok tűzoltó szeret beavatkozni, azonban amikor erre kerül sor, bizonyára nagy baj van. Sokan a szolgálat utáni napon keményen dolgoznak, leginkább fizikai munkát, vagy valami olyan kikapcsolódást választanak, ami kellően levezeti a pangó energiájukat. Ilyenkor elmennek motorozni, vadászni vagy egyéb fizikailag kimerítő sportot űznek. Ez az állandó tompa felfokozottság egy olyan férfi közösségben van jelen ahol az összezártságtól és a személyes területhiány miatt a személyiség kevésbé tud kibontakozni annak ellenére, hogy a laktanyának a munkahely mellett van egyfajta otthon jellege is. A tűzoltóság minden területére jellemző a túlbiztosítás, amit a

tagjai is jellemzően átvesznek a többi felszereléssel együtt reggelente, de sokan a civil életre is kivetítik: az életvezetésben, partner kapcsolatban, gyermeknevelésben megfigyelhető egyfajta túlvédő reakció. Gyakran kötnek biztosításokat, szerelnek otthonukba füstjelző berendezést, tartanak tűzoltó készüléket, bekötik magukat a volánnál, és feltűnően sokszor így köszönnek el egymástól: „vigyázz magadra”!

A 24 óra alatt kötelező az egyenruha viselete: laktanyán belül gyakorló ruházat, bevetéskor védőruházat. Az uniformizált viseletben külső szemmel nézve kevésbé vehetők észre egyéni jellemzők, mint például a cipő tépőzárásának módja, póló nadrágba gyűrése, az öv lazasága. Ezek a kis különbségek is csak a hivatali munkaidőn kívül figyelhetőek meg, mivel a szolgálat első nyolc órájában szigorúan kötve van az egyenruha viselésének pontos mikéntje.

Amikor a tűzoltókról írok akkor a 24 órában vonulós, a valódi tűzzel, balesettel, tragédiával szembe néző tűzoltókra gondolok, azokra a „füstös képű” csizmásokra, akiknek a sugárcső a fegyvere. Ők azok, akik nem örömben mennek lakástűzbe, autóbalesetbe, hanem a kötelességvállalás miatt, amiben hisznek, amire felelősek. A tűzoltók minden harmadik nap mennek munkába, így a 48 órájuk a tűzoltóságon kívül zajlik. A fejezetben a tűzoltókat érő stresszt két csoportra bontom, mégpedig a 48 órás időszakra, és a 24 óra szolgálatra. Ennek a fejezetnek a megírásához Dr. Rabovszky Dóra pszichológus cikkeit használtam melyek megjelentek a Lánglovagok internetes oldalon, illetve a komlói vonulós tűzoltók történeteik ihletet.

III.3. A civil élet és a szolgálati idő

48 óra szolgálaton kívüli idő: a civil élet. Tűzoltók elmondásuk szerint az időbeosztásuk miatt lehetőségük van és kénytelenek is másodállást vállalni, hogy megfelelő életszínvonalat biztosíthassanak maguknak illetve családjuknak. Úgy gondolom, hogy a mai társadalom a férfit egy pénzkereső robot szintjére degradálja, aki csak ettől válik értékesé. Ennek köszönhetően a férfiak többsége nem tud kikapcsolódni, mert állandóan dolgozik. A túlmunka, a hétfégi és éjszakai munka meghatározó szerepet játszik a korai szív- és érrendszeri elhalálózásban. A sorozatosan nem kielégítő vagy teljesen kimaradt rekreáció pedig az immunrendszer gyengüléséhez vezethet, ami sajnos tovább növeli az esélyt az egészségügyi problémák kialakulására. Tehát 48 óráig ugyanazok a normál, megszokott hatások érik őket, mint az összes többi állampolgárt is, nekik is vannak családi illetve anyagi problémáik. Ha figyelembe vesszük azt a tényt, hogy a 48 órás civil életben másodállásban dolgoznak, akkor

nagyon kevés időt tud a családjával tölteni, amit nehéz elfogadni. Volt szerencsém találkozni „tűzoltó feleséggel” aki elmondta, hogy a tűzoltó illetve Édesapa jelenlétük és hiányuk váltakozása jelentős változást idéz elő a családi kötelékben, a szabályokban és a szerepekben. A család rendszerint két különböző szabályrendszert alkot, egyet a tűzoltó jelenlétében, egyet távollétében. Tűzoltók elmondásaik szerint a feleségek néha úgy érezhetik, hogy egyedül nevelik a gyerek(ek)et, hiszen ők vagy a tűzoltóságon vagy a másodállásban vannak. Ezt leginkább hétvégén és ünnepnapokon érzik a legjobban.

24 óra szolgálati idő: készenléti időt a stressz szempontjából is szét lehet szedni, hiszen van az általános stressz, amit akár otthonról is hozhatnak magukkal. Van a készenléti állapot feszültsége, melyben a tűzoltók azzal a tudattal végzik mindennapi rutinjukat, hogy bármelyik előre nem látható pillanatban riaszthatják őket, mely azt jelenti, hogy függetlenül attól, mit tesznek éppen, 120 másodpercen belül a feckendőn (tűzoltó autó) kell ülniük teljes védőfelszerelésben. Létezik a riasztási stressz és az ezzel járó feszültség is, vészhelyzet érzékelése, felkészülés a beavatkozásra. Így jutunk el a beavatkozásig, ahol a valós életveszélyig gyakorlatilag a veszély minden formája jelentkezhet, a fizikai, a lelki igénybevétel legszélsőségesebb formáival együtt. A lehetetlen feladatokat, amiket a tűzoltónak gyorsan és hibátlanul kell megoldaniuk, nehezített környezeti feltételek mellett kell végrehajtaniuk. Olyan körülmények között, amelyek nem hogy segítenék, de ezzel szemben inkább lassítják és hátráltatják az eredményes munkavégzésben. Kétélű védelem a tűzoltók felszerelése, hiszen noha óvja őket azoktól a hatásoktól, amelyeket a testük már képtelen lenne kibírni (hő, füst, savak...) azonban meg is fosztja őket érzékelési képességeiktől. Gyakorlatilag minden érzékelésben korlátozva vannak: a sisak áttetsző rostélyja az évek során karcossá válik, erős munkavégzésnél bepárásodik. A sisak fület védő része leárnyékolja a külvilág hanghullámainak pontosságát, ezzel szemben felerősíti a szervezet belső hangjait. A hő ellen használt egész fejet borító lángálló kámzsa a szaglást és az esetleges ízlelés élményét rontja. A teljes testet fedő ruházat és főleg az erős, lángálló kesztyűk szinte a nullára csökkentik a tapintási érzékelés minőségét.

IV.1. Szociális csoportmunka

A következő részben arról olvashatunk, hogy a szociális csoport munkának mi a lényege, és mit keres a tűzoltóság berkein belül. Szociális csoportmunka módszerével szeretném, igazolni a hipotézisemben megfogalmazott állításom mi szerint a szociális csoportfoglalkozás által lehet csökkenteni a stresszt, feszültséget.

Emberek kis csoportjával végzett célorientált tevékenység, mely szocioemocionális igények kielégítése és feladatok végrehajtása érdekében történik. Ez a tevékenység egyaránt irányul a csoport egyes tagjaira és a csoport egészére a szolgáltatási rendszer keretein belül. A fenti meghatározás a csoportmunkát, mint célorientált tevékenységet fogja fel, melyet a szociális munkás a szakmai gyakorlat kontextusában végez az emberekkel. Cél lehet például a csoporttagok rehabilitációja, oktatása, társas kapcsolataik építésének vagy fejlődésüknek elősegítése, illetve a stressz levezetése. A szociális munkások előmozdíthatják, hogy a csoporttagok vezetői készségeket sajátítsanak el, nagyobb felelősséget vállaljanak a csoport fejlődéséért. A szociális munkásoknak képessé kell tenniük csoportjaikat arra is, hogy megváltoztassák szociális környezetüket. A csoportmunka definíciójának következő komponense az emberek kis csoportjával való foglalkozására vonatkozik. Így a kiscsoport elnevezés máris arra ösztönzi a tagokat, hogy valóban csoporttagoknak érezzék magukat, részesévé váljanak a szemtől szembeni interakcióknak, verbális és nonverbális kommunikációs folyamatokon keresztül kicseréljék egymás közötti nézeteiket és érzelmeiket. A szociális munkásnak minden esetben kettős fókusszal kell rendelkeznie: egyrészt koncentrálnia kell az egyénekre, másrészt a csoport egészére.⁶

A szociális csoportmunka módszere a tapasztalat és kísérletek útján alakult ki. A módszer fejlődésének irányát a legfontosabb elemek tekintetében létező konszenzus határozza meg. A szociális munkások arra törekcsenek a csoportmunka során, hogy logikai összefüggéseket keressenek a módszer fontosabb elemei és a gyakorlat között. Így több elméleti modell született. A modell egy elméleti elgondolás a valóságban létező probléma megoldására, a szükséges elemeket rendezi egy csoportba. Elméletalkotásra csak akkor kerülhet sor, ha a modell a hasonló elemekből álló problémák sokaságára alkalmazható. Mindegyik modell valamilyen válasz arra, hogyan határozhatjuk meg a szociális társadalmi munka funkcióját. Minden modell a probléma megoldásához szükséges elemeket rendezi egy univerzumba. Jelen pillanatban háromféle modellt különböztetünk meg.

A három modell más és más alkotóelemre helyezi a hangsúlyt:

1. Társadalmi célmodell - a szakma elsődleges feladata az ellátás
2. Gyógyító modell - gyógyítás, rehabilitáció a fontos

⁶ Hegyesi Gábor – Talygási Katalin. 2006. A szociális munka elmélete és gyakorlata. I.-III. Kötete. Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet. Budapest.

3. Reciprok modell - megpróbálja felölelni és összeegyeztetni az előző két modell lényegét.

Mindegyik célja: kapcsolatot teremteni a szakma módszerei és a társadalmi funkciók között.

Bemutatom részletesebben a reciprok modellt, mert véleményem szerint ez a modell hasonlít a legjobban a tűzoltóságon belüli szociális csoport munkára.

Reciprok modell:

Ez a modell olyan segítő folyamatot ír le, mely egyaránt szolgálja az egyént és a társadalmat. Funkciója: az emberi viszonyokra irányul, akár az egyéni, akár közösségi összefüggésrendszerben. Az egyén és a társadalom közötti függés általában ki van téve kríziseknek és stressznek, illetve ezek hatásainak. A szociális munka a megelőzéstől, a gondoskodáson át a gyógyításig tart.

Ügyfele a csoport, a kölcsönös segítségnyújtási rendszer. Nincsenek irányadó terápiás céljai, nincsen politikai vagy társadalmi változásokat sürgető programja. Az interperszonális kapcsolatokon van a hangsúly, a tagok számíthatnak egymásra saját problémáik és a csoport közös feladatainak megoldásában. Az egyént elsősorban a kölcsönös kapcsolatok kialakítására való motiváltsága és képessége szempontjából vizsgálja. A szociális munkás a megjelenő szükségletrendszer előmozdítója és közvetítőjeként jelenik meg. Hat a közötte és a kliensek között kialakult rendszerre, de ez vissza is hat rá. A csoportvezető nem a kliensért, hanem a klienssel együtt tesz valamit.

IV.2. Szociális csoportmunka a Tűzoltóság berkein belül

A csoport szónak számos jelentése van a hétköznapi beszédben éppúgy, mint a tudományokban. A csoport egy nagy találmány, hiszen nem csodaszer és nem is képes a világot megváltani, de még a megváltoztatásra sem képes. De mégis alkalmas arra, hogy akár tömegesen, akár kiscsoportban is képes egy és másfél órára elfelejtetni a napi problémákat és megtanít minket valami újra. Tisztázandó, hogy a következő oldalakon melyik fogalommal fogok dolgozni.

Kiscsoport: olyan emberek együttese, amelyben a résztvevő egyének egymást közvetlenül érzékelik, s egymással folyamatosan vagy rendszeresen interakcióba lépnek.⁷

⁷ Pataki Éva. 2012. Szociális munkacsoportokkal. Módszertani Kézikönyv Kiadó. Debrecen.

A tűzoltóság a rendvédelmi szervezetek közé tartozik. Ebben a minőségben egységei a formális csoportok közé tartoznak, hiszen egyes társadalmi szervezetben (például hadsereg, tűzoltóság, rendőrség) kifejezetten kívánatos, hogy az egyének saját tulajdonságaiktól mentesen, teljes személytelenségben vegyenek részt a csoport életében. A formális csoportokban meghatározott szerepek és ehhez kapcsolódó státuszok állnak fenn. A formális csoportokon belül létrejönnek informális csoportok, ahol az egyének jobban érvényesíthetik saját individualitásukat, saját elhatározásuk miatt maradnak csoporton belül. Az informális csoportok elsősorban érzelmi alapon szerveződnek, rokonszenv vagy közös érdeklődés alapján. A formális vezetőt a csoporton kívüli személyek választják ki, az informális vezetőt maga a csoport választja ki a csoporttagok közül. A csoport életét meghatározza a tagok között meglévő érzelmi kapcsolat. Így a csoporttagok közti rokonszenv kialakulását segítő eszközök a csoportfejlesztés hatékony eszközei lehetnek.

Amint az ismert, a csoport hajlamos a kisebb csoportokra történő szétesésre, az integráció a kisebb létszámú csoportokban érhető el. Másrészt a munkacsoportok, mint a tűzoltóság bevetési egységei is, tartós alakzatok, amelyek eredményes működéséhez elengedhetetlen feltétel a csoporthoz való vonzódás mértéke. Ez befolyással bír a csoport teljesítményére. A csoport teljesítménye akkor lehet optimális, ha a csoportdöntések együttjárnak az egyéni kompetenciával.

Korunk társadalmának egyik legelismertebb és leginkább tisztelt, ugyanakkor különös misztikummal övezett tagjai a tűzoltók. Tüzet oltanak, balesetek során sérülteket szabadítanak ki roncsokból, megdőlt fákat vágnak ki, jéges vízből mentik ki a fuldoklót, házak tetejéről életveszélyes tárgyakat távolítanak el, veszélyes anyagokkal vívnak néha reménytelennek tűnő csatát. Mindezt az esküjükhöz híven, önzetlen odaadással, szakmai hozzáértéssel és néha-néha akár életük kockáztatásával is elvégzik. Fontos számukra a segíteni-, tenni akarás, de ugyanakkor fontos az, hogy csak akkor tudnak segíteni a bajba jutottakon, veszélyes környezetbe lépőkön, ha maguk is a körülményekhez képest a legnagyobb biztonságban hajtják végre mentési feladataikat.

IV.3. Szociális munkás szerepe a Tűzoltóságon

Ezt a részt kezdeném akár az Őskortól is, de nem az a szándékom, hogy általános tudásomat mutassam be, hanem az, hogy a szociális munkás szerepét

tisztázam a tűzoltóság berkein belül. Szociális munkás nem rendelkezik varázspálcával, ennek köszönhetően a problémákat sem tudja egy varázslégyintéssel megoldani. A tűzoltó sem rendelkezik varázspálcával, mégis percekben belül cselekszik és megold lehetetlen helyzeteket. Bár ezek a lehetetlen helyzetek okozzák a tűzoltónak azokat a problémáit, amit egy jó szociális munkás talán meg tud oldani. Hiszen a felgyülemlett stresszt, adrenalint, feszültséget nem biztos, hogy egyedül le tudják vezetni. Szociális munkás szerepe általában a közvetítés a társadalom és az egyén között. A szociális munkát úgy is szoktuk jellemezni, hogy egy problémamegoldó folyamat. Jelen esetben a szociális munkásnak a feladata az, hogy a „füstös képű” csizmásoknak segítséget nyújtson váratlan helyzet illetve krízisállapotok kezelésében, jó munkatársi kapcsolat kiépítésében, önismereti és problémamegoldó képesség fejlesztésében. Illetve ami talán a legfontosabb az a feszültség és a stressz csökkentése, mind szolgálat közben, mind szolgálaton kívül is. Ehhez a szociális munkásnak rendelkeznie kell egy jól megalapozott eszköztárral, amire támaszkodni tud és hatékony, jó minőségű munkát tud vele elérni. Ez az eszköztár az értékek, az ismeretek és készségek széles skálája. A szociális munkásnak egyik legfontosabb eszköze saját maga, azok az értékek, amiket ő képvisel. Tűzoltóságon belül jó, ha a szociális munkás rendelkezik megbízhatósággal, nyitottsággal, és talán ami a legfontosabb az az odafigyelés. A szociális munkások az elméleti ismeretek jól megalapozott skáláját használják, de amikor egy adott klienscsoporttal foglalkoznak akkor ezt a skálát, szűkíteni kell és az adott témájú ismeretet kell fel használni. Tűzoltóság berkein belül jó, ha a szociális munkás tisztában van a zárt léttéren belül kialakulható lelki jelenségekkel, a munkahelyi stresszel, a kiscsoport erejével.

IV.4. A csoport bemutatása

Egy olyan kiscsoporttal foglalkoztam, akik 24 óráig össze vannak zárva és mindenki ismer mindenkit. A társadalomnak azzal a kicsi rétegével, akik az emberek szemében hősök. Ők azok, akik esküt tesznek arra, hogy „az Alkotmány és az alkotmányos jogszabályokat megtartom, szolgálati kötelezettségeimet, ha kell, életem kockázatával is teljesítem. A rendet és a fegyelmet minden törvényes eszközzel fenntartom. Előjáróimat, munkatársaimat, megvédem, fegyveremet, felszerelésemet megóvom.” (1996.évi XLIII. Törvény 3. számú melléklete).

A csoportfoglalkozásokat Komlón a Hivatásos Tűzoltó Parancsnokságon tartottam, ha tehettem előbb érkeztem és tovább is maradtam, figyelni és érezni akartam

a tűzoltó életet. Azt a bizonyos feszültséget, stresszt, amit a 24 óra biztosít a számukra, amikor váratlan időpontban megszólal a riasztás, látni akartam a reakciójukat. A csoport sajátosságai közé tartozik, hogy számukra kötelezővé tették a foglalkozáson való megjelenést. De talán a legfőbb sajátossága ennek a csoportfoglalkozásnak, hogy bármelyik pillanatban megszakadhat, amint megszólal a riasztás, engem otthagynak és mennek a hivatásukat végezni. Kiszámíthatatlan, hogy mikor térnek vissza, nem lehet tudni, hogy milyen állapotban térnek vissza a laktanyába. Ők már megszokták azt, hogy bármit azonnal abba kell hagyniuk és vár rájuk a bizonytalanság. Rám hatással volt az a tudat, hogy a foglalkozást bármelyik pillanatban megszakadhat, nem tudtam, hogy erre fel lehet-e készülni. Így visszagondolva többet figyeltem a felvillanó lámpát, a hangszórót, bár szerencsés voltam, mert a foglalkozások alatt nem szólalt meg a riasztás, csak a kötetlen beszélgetés alatt, illetve egyszer később kezdtük, mert a csoporttagok tüzesetnél voltak.

IV.5. A csoportfoglalkozás értékelése

Mindhárom csoportban ugyanazt a tematikát alkalmaztam.(Lásd: 1. számú melléklet)

Az első alkalom:

Bemutakoztam s elmondtam, hogy a szakdolgozatom megírásához kérném az ő segítségüket, melynek a témája a szociális csoportmunka módszer lehetősége, hatékonysága a tűzoltóságon belül. Megpróbáltam megfogalmazni nekik a hipotézisemet, hogy azt szeretném bizonyítani, hogy a vonulós tűzoltóknak szükségük van a csoportfoglalkozásokra, arra hogy egy számukra ismeretlen ember meghallgassa őket, kikapcsolódjanak a mindennapi rutinból, hogy a stresszt, feszültséget megtanulják kezelni, levezetni, hogy ebben a folyamatban a csoporttagok sokat tudnak egymásnak segíteni. Ezek után elmondtam, hogy fel kell állítani a csoportfoglalkozás szabályait, amit közösen kell megfogalmaznunk és az összes csoportfoglalkozásra érvényes. Számomra érdekes volt, hogy mindhárom csoport ugyanazokat a szabályokat hozta csak más-más sorrendben.

Szabályok:

- Odafigyelés, meghallgatás. Nem szólunk bele egymás mondanivalójába.
- Titoktartás a csoporttagokra és rám nézve is.
- Telefonok kikapcsolása.

- Foglalkozás után kötetlen beszélgetés.

Ezt leírták egy A/5 lapra és kitűzték a falra.

Az értékelések során mindhárom csoporttal külön foglalkozok.

„A” csoport:

Mikor megérkeztem a laktanyába, akkor már a tűzoltók a tanteremben vártak, mint a „jó” diákok, már bent ültek a padokban. Bemutakoztam, mert volt olyan tűzoltó, aki még nem ismert. Elmondtam, hogy miért is vagyok ott, majd megkértem őket, hogy a padokat tegyék a fal mellé és a székeket tegyék körbe és foglaljanak helyet. Ezek után megkértem a szolgálatparancsnokot, hogy hagyja el a termet. Hogy oldjam a hangulatot, megkérdeztem, hogy volt e már valaki bármilyen típusú csoportfoglalkozáson. A válasz mindenki részéről a nem volt, viszont mindenkinek eszébe jutott a névtelen alkoholisták csoportja. Ami miatt igen jó hangulatba került a csoport. (El kell, hogy mondjam ez a csoport volt a legvidámabb.). Az első feladat a bemelegítő gyakorlatnál be kellett mutatni egymást E/1 személyben, a párok úgy alakultak ki, ahogy egymás mellé leültek. Senkinek nem okozott gondot, hogy a társáról E/1 személyben beszéljen. Néha olyan dolgok is felszínre kerültek, amin kissé elgondolkodott a „tulajdonos”. A második feladatnál arra figyeltem, hogy ne ugyanazok a párok legyenek együtt. A feladat végén minden párostól elkértem a rajzot és kifüggesztettük a táblára. Volt, aki nyíltan elmondta, hogy őt nagyon zavarta, hogy nem tudott a párjával együtt dolgozni, volt olyan páros, aki felosztotta a feladatot, volt aki csak fogta a tollat és nem rajzolt semmit a lapra. Megkérdeztem, milyen érzés, amikor nem kérdezik meg őket, nem kérik ki a véleményüket csak megkapják a feladatot és végre kell hajtaniuk. A csoporttagok nagy részét zavarja, hogy nem kíváncsi senki a véleményükre, hogy néha olyan feladatokat hajtának velük végre, amit ők egyszerűbben is meg tudnának oldani. Az utolsó feladatnál az „óra körbejár”-tnál meglepetésként ért, hogy nekem is mondtak dolgokat (nagyon furcsa volt nem reagálni). Miután vége volt a csoportfoglalkozásnak elkezdődött egy könnyed, őszinte társalgás köztem és a tűzoltók között. Csatlakozott hozzánk a szolgálatparancsnok, akinek élménybeszámolót tartottak a vonulós tűzoltók. Olyan érzés volt mikor a gyermek hazamegy az óvodából és elkezd mesélni a szüleinek.

A második alkalommal már körbe ülve vártak. Még mielőtt elkezdhetjük volna a foglalkozást, mindenki elkezdett beszámolni az előző csoport tapasztalatairól, hogy miután én elmentem sokat beszélgetek egymással. De nem a csoportfoglalkozásról, hanem a mindennapjaikról, hogy hogyan viseli meg őket a tűzoltóságból lett

katasztrófavédelem. Jelezték, hogy szeretnék, ha a foglalkozás után maradnék, és mesélhetnének nekem. Azt mondták, hogy jó egy külsősnek elmondani, egy olyanak, aki nem a családjuk, hiszen őket nem akarják ezekkel a problémákkal „fárasztani”.

Az első feladat során kiderült számomra, hogy valóban szükségük lenne egy állandó külső segítségre. Arra kértem őket, hogy egy elképzelt vonalon helyezkedjenek el úgy, ahogy jelenleg a stresszt szintjük van. A stressz skálán bejelöltem 1-10-ig a vonalakat. Általában mindenki 7-8-9-10 szintet választották, csak egy tűzoltó volt, aki 5 alatti szintet választott, indoklása szerint ő most még nem ideges a munkahelyi jövője miatt. Akik magasabb szinteket foglaltak el, azok első helyre a munkahelyi stresszt helyezték.

A második feladat végén elmesélték, hogy jó volt az, hogy érvelhettek, hogy meghallgatták őket és döntést hozhattak. Nem kényszerítették őket semmire. A fantázia történet nagyon jól sikerült. A végére valahogy mindenki megkönnyebbült, teljesen feloldódott. A negyedik feladatnál mondatokat kellett befejezniük, amelyekből idézek néhányat:

Az ember általában:

„olyan mint amilyenek az isten teremtette.”

„jó, de sajnos rosszak és ostobák is előfordulnak.”

„bármilyen döntést is hoz az adott pillanatban mindig az a jó döntés”

„társas lény”

„tudatosan cselekszik”

A nők:

„kedvenc mondatom, és szeretem őket”

„két lábon járó csoda, ami nem hasonlítható semmihez sem”

„szeretik túlbonyolítani, még az egyszerű dolgokat is”

„tudnak csak gyermeket szülni”

„nem mindig értik meg, hogy a férfiak mit szeretnének megvalósítani”

A férfiak:

„több időt fordítanak precíz dolgokra”

„nem egyformák, és mindegyik különbözik a másiktól”

„a teremtés koronái”

„hamarabb kiberulnak, mint a nők”

„mindig nehezebb dolguk van a párválasztás terén”

Utolsó feladatként „a helyem a stressz vonalon” volt, a csoporttagok nagy százaléka az 5-öt illetve a 6-ot választották. Véleményük szerint jó volt a csoport foglalkozás, volt aki azt mondta, úgy érzi kicsit a stressz megszűnt. A harmadik csoportfoglalkozás kicsit feszültebben zajlott, aminek az okát nem tudom. Nyitottak és őszinték voltak a feladatok megoldásainál, de nem voltak vidámak. A csoportfoglalkozás végén, a kötetlen beszélgetésnél kiderült, hogy azért ilyenek, mert tudták, hogy most jövök utoljára. Elmesélték, hogy nekik ez nagyon tetszett és jól érezték magukat.

„B” csoport:

A reggeli szolgálatváltáskor a bajtársak megbeszélik az előző napi eseményeket, így a csoportfoglalkozásról is esett szó, hiszen mikorra beértem már a padok el voltak pakolva és a fiúk körbe ültek a székekkel. Viszont a feladatokat nem részletezték, ezért a B csoport elmondása szerint: „már izgatottan várjuk, hogy mi lesz velünk”. Náluk a légkör nem volt olyan oldott, mint az előző csoportnál. Viszont a feladatokat komolyabban oldották meg. Csoportfoglalkozás végén nem igényelték a kötetlen beszélgetést. Monoton módon oldották meg a csoportfoglalkozás feladatait, érezhető volt náluk, hogy kötelezettségből csinálják a feladatokat. A második alkalommal kicsit oldottabb volt a légkör. Érdekes volt számomra, hogy a „B” csoport is ugyanazt vallotta a „motiválás párban” című feladattal kapcsolatban, mint az „A” csoport. Elmondásuk szerint jó volt, hogy meghallgatták az érveiket és hogy a végső döntést ők hozhatták meg. „Fantáziák szabadon” feladatnál érdekes volt, hogy a végesemény majdnem mindenkinél ugyanaz lett. Mindenki egy nyugodt, kirándulós, piknikes, túrázós napot képzelt el a családja körében. A csoportfoglalkozás elején elkészítettem a csoporttagokkal a „helyem a stressz vonalon”-t, ahol általában mindenki a 7-8 szintre állt, ezt a pozíciót vették fel a csoportfoglalkozás végén is. Az indoklásuk általában az, hogy nehéz kikapcsolniuk a gondolataikat 1-1,5 órára. Véleményem szerint pedig az volt a probléma, hogy a csoportban a legerősebb csoportszemélyiség elsőként jelölte be a 8-as szintet és a többiek követték a példáját. Ebben a csoportban volt egyedül érezhető az, hogy egy csoporttag az irányító személy. A harmadik csoportfoglalkozás nagyon jól telt, mindenki vidám volt és beszédes. Nyitottabbak voltak, mint az előző két alkalommal. A „különös kirándulás” című feladat után láttam az arcokon, hogy igazán jól érzik magukat. A foglalkozás után ez a csoport nem igényelte a kötetlen beszélgetést, nem éreztem azt, hogy ennek a csoportnak hiányozni fog a csoportfoglalkozás.

„C” csoport:

A legvidámabb, legoldottabb, legbeszédesebb csoport. Már az első alkalommal éreztem, hogy velük különleges lesz a csoportfoglalkozás. A csoport minden feladatban azt kívánta, hogy én is vegyek részt benne. Mivel pont páratlanul voltak, ezért meg lehetett oldani, hogy minden feladatnál más és más párt választottam magamnak. Az első feladatnál látni lehetett, hogy ki kivel van nagyon jó viszonyban, ki kit ismer igazán. Voltak érdekes párosok, az egyik ilyen például azt mondta el, hogy milyennek szeretné látni a társát, volt aki a teljes valóságot fogalmazta meg, és olyan jól sikerült neki, hogy akiről beszélt teljesen meglepődött. A második feladatnál elmondták, hogy nekik nem furcsa, hogy nem kommunikálhatnak egymással, hiszen a tüzesetknél sem szoktak kommunikálni csak a „dolgukat végzik”. Ennél a csoportnál időztem a legtöbbet a foglalkozás után. Mindenki kérdezett valamit, valakit maga a csoportfoglalkozás érdekelt, valakit a pszichológia, és valaki csak engem akart megismerni. A második alkalommal a fiúk már nagyon oldottak voltak. De amikor elmondtam nekik, hogy az első feladatban arra vagyok kíváncsi, hogy milyen a stressz szintjük, akkor mindenki elkomorodott. 7-8-9 értékek voltak az általánosak, senki nem volt 5 alatt. Egyhangúan mindannyian a munkahelyi stresszt említették. A bizonytalanságot, a hirtelen jött változásokat. A motiválás párban ennek a csoportnak is ugyanaz volt a véleménye, mint a másik kettőnek.

A „mondat befejezések” feladatnál szinte mindenki ugyanazt írta, csak másképpen megfogalmazva.

Az ember általában:

„társas lény”

„önző”

„nagyra vágyó, nem nézi a másik embert”

„esendő élőlény”

„nagyra vágyó és mindig a tökéleteset keresi”

A férfiak:

„szeretik a családjukat”

„imádják a gyengédebb nemet és az isten jobb keze”

„kevesebbet beszélnek, mint a nők”

„ők a családfők”

„oda vannak a nőkért”

A nők:

„szeretik a gyerekeket”

„házimunkában jártasak, szeretik a gyerekeket, meleg étellel várják a férjüket”

„hisztisek, kényesek, sokat beszélnek, de gyönyörűek”

„keresik a férfi tekintetét, szeretnek szépen kinézni, a férfi kedvéért órákat készülődnek.

Na, de minek?”

„földkerekség legszebb és legbonyolultabb élőlénye”

A harmadik csoportfoglalkozás alkalmával, ami érdekesnek tűnhet az az „érzelem érintés kommunikációja”. A tűzoltóknak az érintés és érzelem kinyilvánítása nem a legegyszerűbb feladat, hiszen amikor dolgoznak, akkor egy áruhában teszik, és a tűzoltó védősisak alatt nem látszik a reakciójuk. Úgy gondolják, hogy az érzelmek kimutatása gyávává teszik őket. Félnék attól, hogy érzelmeik kinyilvánítása után már nem néznek rájuk úgy, mint egy „igazi” tűzoltóra. Sosem mutatják ki az érzelmeiket és a feszültséget, a stresszt sem tudják ily módon levezetni. A feladat során nyilvánvalónak tűnt számomra, hogy fontos lenne nekik megtanulniuk az érzelmeiket kifejezni. A „C” csoporttal a foglalkozások után minden alkalommal beszélgettünk. Elmondták mi az, ami jelenleg az életükben a legfőbb stresszt okozza. Meséltek a munkahelyi feszültségről, amit a 2012-es változások okoznak. Őszintén elmondták, hogy 24 óra alatt feltelt stresszt haza viszik, de nem tudják kivel megosztani. Csak félre rakják és gyűjtik ameddig bírják.

V. Az okos munkahelyi vezető.

A dolgozatom elején már írtam a stresszről az általános munkahelyi stresszről, az emberi reakciókról. A következő részekben viszont arról fogok általánosságokban írni, hogy a 8 órás tiszti állománynak és a munkahelyi vezetőknek, „szendvicsfőnöknek” milyen megoldások léteznek a problémák, a stressz kezelésére.

Az okos munkahelyi vezető tudja, hogy munkatársainak tudása és tapasztalata lelkesedése és elkötelezettsége, hűsége és teljesítménye nélkül nem lehet sikeres a munkája. Az egymással való közös munka a jó munkahelyi légkör kialakítása és megóvása, a csapattagként történő munkavégzés milyen fontos mind az egyén, mind a munkahelyi közösség számára. A munkavégzés gyakran feszültségekkel jár. Vannak általános feszültségek, és vannak speciális, csak az adott szakmára, foglalkozásra jellemző feszültségek. Gyakran szembesülni kell kellemetlen ügyekkel, irreális határidőkkel, értelmetlen bürokráciával, nehezen elviselhető főnökkel, bosszantó értekezletekkel, igazságtalan kritikával, visszautasítással, időhiánnyal, és ki tudná

mindazt felsorolni, ami megkeseríti hétköznapjainkat. Az tehát nem kérdés, hogy létezik a munkahelyi stressz, és mindannyian ki vagyunk téve neki. A kérdés inkább az, hogyan kezeljük a nehézségeket. Sajnos nincs a kezünkben a biztos recept, amellyel elkerülhetőek volnának a munkahelyi konfliktus helyzetek. A munkahelyi követelmények nem fognak csökkenni, sőt várhatóan növekedni fognak. A körülmények sem fognak egyik napról a másikra ideálissá válni. De ha megtesszük azt, ami tőlünk telik, és megengedjük magunknak, hogy éljünk a változni tudás szabadságával, akkor munkahelyi hétköznapjaink garantáltan könnyebbé, feszültség mentesebbé válnak majd. A helyzetet nehezíti, hogy a hatalom természetes velejárója a félelem, amely könnyen életünk részévé válhat. Ha egy főnök nem teszi lehetővé munkatársai számára, hogy problémáikat őszintén elmondják, a dolgozók, akaratlanul álarc mögé bújnak. Ez a kényszerű konfliktuskerülés megmérgezi a munkahelyi légkört, csökkenti a motivációt, hosszú távon pedig kihat a hatékonyságra. Ezzel párhuzamosan minden szervezetben egyre fontosabb a csapatmunka, amelyben az őszinteség motiváló ereje óriási. A legnagyobb gondot az optimális egyensúly megtalálása jelenti, hiszen nem locsoghatjuk végig a munkaidőnket, hogy őszintén megmutassuk, kik vagyunk. Nem szabad elfelejteni, hogy egyetlen életünk van, amelynek akár tetszik akár nem jelentős részét a munkahelyünkön töltjük, és ha itt sem tudunk őszinték lenni, akkor az életünk nagy része hazugságban fog telni. A konfliktus akkor kezdődik, amikor az egyik fél észleli, hogy a másik fél negatív hatást gyakorol valamire, amely az ő számára fontos. A legtöbb konfliktus besorolható a „rossz” vagy a „jó” kategóriába. Talán meglepő, hogy léteznek jó konfliktusok is, de ha jobban belegondolunk, miként minden drámai mű alapeleme a konfliktus, a való világ fejlődéséhez is szükségesek ütközések, viták, érdekellentétek, baj csak akkor van, ha ezek elszaporodnak, elmérgesednek.

Jó, ha a vezetőt szeretik, de ez a vezető számára ne közvetlen cél, hanem következmény legyen. Első alapigény vagy személyiséget építő alapérzelem a befogadottság (elfogadottság). Ez alatt azt értem, hogy akarnak, elfogadnak, élvezik a társaságunkat, hogy jó tartozni valamihez/valakihez. Sok olyan ember van, aki nem tartozik igazán sehová, nincs házastársa, vagy családja, és ha van is az nem biztos, hogy egy biztos pont, amire tudna támaszkodni. Munkahely az a tér lehet számára, ahol emberekkel szorosan együttműködhet, ahol emberi kapcsolatai alakulhat, alakulnak. De az elfogadottság fontos azok számára is akik „normális” családi háttérrel rendelkeznek, hiszen életük egyharmadát töltik a munkahelyükön. Vezetői munkával magától értetődő kis dolgokkal, gesztusokkal sokszor többet lehet elérni, mint bonyolult

teljesítményértékelési módszerekkel. Ahhoz hogy egy beosztott elfogadottnak érezze magát, érezze a főnöke személyes törődését, mindenekelőtt az kell, hogy nevén szólítsák a beosztottat. A főnök természetesen mindig nagyon elfoglalt, mégis rendelkezésre kell állnia a beosztottak számára. Időt kell szánni, hogy a beosztottak találkozhassanak, esetleg a munkanap egy adott szakaszát (lehetőleg ne munkaidőn kívüli) ki kell jelölni. A beszélgetések legyenek rövidek, lényegre törőek. Elvárható, hogy a beosztottak összeírt kérdésekkel, ötletekkel térjenek be az ajtón. Véleményem szerint fontos az is, hogy láthatóak legyenek a főnökök, nincs elidegenítőbb, mint egy főnök, akit nem lehet látni. Fontos, hogy kimutassák azt, hogy a beosztottak munkája milyen fontos is. Sajnos sok vezető magától értetődőnek tartja azt, hogy jól mennek a dolgok akkor nincs dicséret. Nem veszi észre, az apró dicséretre érdemes dolgokat. Pedig a dicséret az elfogadottság érzését növeli, azt mutatja, hogy fontos vagyok a főnöknek, a munka, amit végzek jó és fontos. A dicséret egy motiváció is egyben. Dicsérni háromféleképpen lehet, hiszen megtehetik négy szemközt, nyilvánosan és írásban. Mind a háromfajtának megvannak a jó oldalai. Négy szemközti dicséret a leghitelesebb és a legszemélyesebb. Nyilvános dicséret: az embereknek egyszerűen szükségük van arra, hogy nyilvánosan is elismerjék a munkájukat. Dicsérjenek írásban is, hogy annak nyoma maradhasson. Szerintem az is jó ötlet, ha az aktára, levelezésre, tervezetre egy kis post-iton jelzik, hogy ez „színvonalas munka”, „eredeti ötlet”, „kiváló” vagy valami ehhez hasonló.

Vezetőnek védeni-e kell a beosztottait, másfelől viszont az abszolút védettségre nem törekedhet, hiszen a beosztottnak tudnia, érezni kell, hogy ha munkáját rosszul végzi, akkor elmarasztalásban lesz része, sőt munkahelyét is elveszítheti. Ennek a védettségnak a megtalálása egy külön művészet, de véleményem szerint megéri. Sokan akkor dolgoznak jól, ha tudják munkájukra tartósan számítanak, mások pedig elkényelmesíti a túlzott biztonság érzése. Meg kell teremteni a védettség érzését, legalább annyira, hogy érezzék: OK nélkül nem kell félniük a főnöküktől. De erre talán még nem találták fel a receptet. Amit alkalmazni lehet az az, hogy „ne üssünk nagyobb munkatársunk fejére, mint amekkorát a mi fejünkre ütöttek”. Ez abból az élethelyzetből fakad, hogy a vezetők döntő többsége amolyan „szendvicsfőnök”, azaz vannak beosztottai és vannak főnökei is. Tehát beosztottként saját főnökeitől kaphat dorgálást, elmarasztalást és gyakran olyan dolgokért, amit közvetlenül nem is ő, hanem az ő beosztottai idéztek elő. Ha ilyenkor a szendvicsfőnök visszaroohan a beosztotti közé és háromszor akkora patáliát rendez, mint amekkora leszúrásban neki volt része akkor a

beosztottai rettegni fognak tőle, megbánást mutatnak, de a háta mögött valószínűleg nem veszik komolyan vagy kinevetik.⁸ De sajnos ilyenkor a stressz szintjük emelkedni fog. Ha azonban a főnök csak annyit hárít tovább a rázúdított elmarasztalásból amennyit a beosztottak arányosan megilleti, vagy talán annál kevesebbet, akkor a beosztottak úgy érezhetik, hogy főnökük tulajdonképpen megvédte őket, mintegy felfogta a nagyfőnök ütéseit. Úgy gondolom, hogy a büntetés szele ilyenkor is megérinti a beosztottakat, tudják, hogy hibáztak és mivel a főnökük nem őket tette meg bűnbaknak, szívük mélyén készségesebben ismerik be önként a mulasztásukat. Ilyenkor legközelebb már csak azért is pontosan szeretnének dolgozni, nehogy megint nehéz helyzetbe hozzák közvetlen főnöküket.

VI. Összegzés

A dolgozatom elején a hipotézisemben azt állítottam, hogy a vonulós tűzoltóknak és a 8 órás tisztai állománynak szükségük van csoportfoglalkozásokra, ahol meg tanulják a stresszt és a feszültséget kezelni. Az összegzésemet két részre kell bontanom, hiszen mind két csoporttal kitöltettem különböző kérdőíveket.

A rendszeres csoportfoglalkozások után minden csoporthoz bementem egy kérdőív kitöltése céljából (Lásd: 2. számú melléklet). A kérdőívben a hipotézisemre kerestem a választ. 9 db kérdést tettem fel a tűzoltóknak, a kérdőív kitöltése ugyanott történt, ahol a csoportfoglalkozásokat tartottuk. Kitöltés előtt elmondtam, hogy számomra fontos lenne, ha teljes őszinteséggel válaszolnának, mert a dolgozatom megvédése vagy cáfolása ezen múlik.

Összegzésem során a kérdésekre adott válaszokat mutatnám be, és talán fény derül az állításom igazára.

1. Kérdés: Véleményed szerint mennyire volt érdekes a csoportfoglalkozás? Kérlek jelöld 1-5 skálán, ahol az 1-es egyáltalán nem tetszett az 5-ös nagyon tetszett.

A 21 vonulós tűzoltó közül 1-2-3 osztályzatot senki nem jelölt. 4-est 11 ember jelölt, 5-öst pedig 10-en jelöltek. A csoportfoglalkozások alkalmával ezt érezni is lehetett, érdeklődők és kíváncsiak voltak. Az érdeklődésük nem adott alább még a csoportfoglalkozások vége felé sem. Úgy gondolom, hogy a csoportfoglalkozások azért volt számukra érdekes, mert ilyet még nem csináltak. Úgy érezhették, hogy most ők a fontosak, velük foglalkozik valaki, ő rájuk volt figyelve, kíváncsi volt valaki a véleményükre. Számukra fontos, hogy a véleményüket kifejezhessék. Mint már azt

⁸ Pulay Gyula: A szeretett vezető 2007 Második Kiadás Harmat-Keve Kiadó

említettem a tűzoltónak fontos, hogy valaki meghallgassa őt, kimondhassa azt, amit érez és gondol, de ne a családjának vigye haza a problémákat. Hiszen őket kímélni és védeni szeretné.

2. Karikázd be, hogy a csoportfoglalkozásokon, hogyan vettek részt a csoporttagok.

- a, Egyes tagok sokat szerepeltek
- b, Néhányan kevésbé szerepeltek
- c, Mindenki egyformán szerepelt
- d, Mindenki elkötelezett volt és hatást gyakorolt a csoportfoglalkozásra

Ennél a kérdésnél arra voltam igazából kíváncsi, hogy hogyan látták egymást a foglalkozásokon. Hiszen a nap 24 órájában össze vannak zárva, de nem biztos, hogy ezeket az oldalakat ismerik egymásról.

Ketten gondolták úgy, hogy egyes tagok sokat szerepeltek, egy ember véleménye szerint néhányan keveset szerepeltek, a többiek egyetértően a mindenki elkötelezett volt és hatást gyakorolt a csoportfoglalkozásra választ jelölték.

3. Jelöld be a skálán, hogy mennyire voltál nyitott és őszinte a csoportban? Az 1-es az abszolút zárkózott, az 5-ös a teljesen nyitott és őszinte.

Az 1-2-3-as skála szinteket nem jelölték. A négyesből volt 8db, az ötösből pedig 13db, ami azt mutatja, hogy a csoporttagok őszintén megnyíltak a foglalkozás során.

4. Lenne kedved további csoportfoglalkozásokon részt venni?

- 1) Igen
- 2) Nem
- 3) Egyéb

Ha igen, akkor

- a, hetente egyszer
- b, kéthetente egyszer
- c, havi rendszerességgel

A kérdést két részre bontottam, hiszen ha igennel válaszoltak, akkor lehetett csak elgondolkodni, hogy milyen gyakorisággal venne részt foglalkozásokon.

A kérdés első felére meglepő volt az arány. Egyetlen ember jelölte be azt, hogy nem, a többiek mind az igent választották. Viszont a gyakoriságnál már megoszlottak a válaszok, hiszen 2-en igényelnék heti rendszerességgel, 8-an vennének részt kéthetente és 11-en szívesen vennének részt havi rendszerességgel. Ha egy csoportfoglalkozást meg lehet tartani havi rendszerességgel 1,5-2 órában, zavartalanul, akkor úgy

gondolom, hogy annak van értelme. A csoportfoglalkozásokat egymásra lehetne építeni és a stressz, feszültség oldási technikákat el lehetne sajátítani.

5. Milyen volt a csoportban az együttműködés?

a, Hallották, megértették és elismerték egymást.

b, Egyéni igényekkel voltak elfoglalva.

c, Nem figyeltek egymásra.

d, Néha jó volt az együttműködés.

e, Egyéb ...

Sokat hangoztattam a dolgozatomban, hogy a tűzoltók 24 óráig össze vannak zárva egymással, ezért a kérdésre a válaszok eloszlása sem volt meglepő számomra. 19-en úgy gondolták, hogy hallották, megértették és elismerték egymást, míg 2-en a néha jó volt az együttműködést jelölték be. Ez is azt mutatja, hogy ismerik egymást, elfogadják egymást, és a bajtársiasság a legfontosabb számukra. Ez azért jó, mert a csoportfoglalkozások során mindenki teljesen őszinte és nyitott tud lenni a másikkal szemben. Véleményem szerint a csoportfoglalkozást nagyban befolyásolta az a tény, hogy ők 24 óráig egymásra vannak utalva.

6. Jelöld be az alábbi skálán, hogy a beszélgetés után hogyan érezted magad: (kérlek, kerülj a közepes értékelést)

Izgatott, feldobott	1	2	3	4	5
Unott, lehangolt	1	2	3	4	5
Elégedett	1	2	3	4	5
Elégedetlen	1	2	3	4	5
Ellazult, nyugodt	1	2	3	4	5
Dühös	1	2	3	4	5
Érdeklődő	1	2	3	4	5
Közönyös	1	2	3	4	5

Számomra fontos volt tudni, hogy a csoportfoglalkozások után hogyan is érezték magukat a tűzoltók, hiszen azzal a céllal mentem hozzájuk, hogy valamiféle segítséget nyújtsak a számukra. Ennél a kérdésnél kimaradt, hogy az 1-es és az 5-ös mit is jelent. Ezt a kérdőív kitöltésekor meg is kérdezték. Elmondtam nekik, hogy az 1-es az azt jelenti, hogy egyáltalán nem érezte a leírt érzést, míg az 5ös pedig a teljesen megélte a leírt érzést jelentéssel bír. Ennek tükrében a következőválaszok születtek:

Izgatott, feldobott: 11db 4-es, 10db 5ös

Unott, lehangolt: 9db 1-es, 12db 2-es

Elégedett: 3db 3-as, 9db 4-es, 9db 5-ös

Elégedetlen: 18db 1-es, 3db 2-es

Ellazult, nyugodt: 1db 1-es, 1db 2-es, 6db 3-as, 11db 4-es, 3db 5-ös

Dühös: 11db 1-es, 9db 2-es

Érdeklődő: 15db 5-ös, 6db 4-es

Közönyös: 21db 1-es

Hogy ha azt vesszük figyelembe, hogy a pozitív vagy a negatív tulajdonságok közül melyiket választották többen, akkor láthatjuk, hogy a pozitív tulajdonságok úgy, mint az izgatott, feldobott, elégedett, ellazult, nyugodt többségben szerepel. Úgy gondolom, hogy ez azt jelenti, hogy a csoportfoglalkozás jó hatással volt a csoporttagokra. Hiszen a foglalkozások által nyugodtabbak, elégedettek lettek a tűzoltók. Senki nem volt dühös, unott és lehangolt, ami szintén azt mutatja, hogy a csoport foglalkozások során a csoporttagok hasznosnak találták a foglalkozásokat.

7. Karikázd be, hogy a csoportvezető stílusa milyen volt!

a, nagyon tetszett

b, nem igazán tudtam elfogadni

c, egyéb ...

Nagyon vártam ennek a kérdésnek a végeredményét, hiszen most először vezettem csoportfoglalkozást, egy olyan zárt közegben, ahol csak férfiak vannak és teljesen ismerik egymást. Kissé féltem attól, hogy nem fogadnak el, nem fognak a közelükbe engedni. De az első alkalommal már éreztem, hogy nem lesz ezzel semmi baj. A foglalkozások alatt végig figyeltem arra, hogy lássák rajtam, hogy én is nyitott és őszinte vagyok velük. Figyeltem a metakommunikációmra, a mimikámra, a hanglejtésre és a beszéd stílusomra. Az eredmény a következő lett: 20db nagyon tetszett, és 1db egyéb lett. Az egyéb mellé odaírta a tűzoltó, hogy: „semmi baj vele, csak érezhető volt az első alkalommal, hogy nagyon izgul, de a végére igazán belendült”.

8. Stresszoldó foglalkozások közül melyiken vennél részt szívesebben:

a, egyéni foglalkozáson

b, csoportfoglalkozáson

c, egyiken sem

d, egyéb

Több alkalommal szóba került, hogy véleményük szerint az egyéni vagy a csoportos foglalkozás a jobb, itt a három csoport egyetértően a csoportfoglalkozásra tette a voksot, mert félnek attól, hogy ha egyéni foglalkozáson vennének részt, akkor megbélyegeznék

őket. A megbélyegzést nem a bajtársaiktól kapnák, hanem a felettük állóktól és hát a vonulós áll a létra legalján. 1 valaki bejelölte az egyebet, de nem írt mellé semmit.

9. Kérek, írj egy pár gondolatot a csoportfoglalkozásról, hogy hogyan éreztél magad. Mit csinálnál másképpen. Nem kötelező.

A nem kötelező mondatot már sajnálom, hogy beleírtam, mert mondhatni ezzel visszafogtam őket, hiszen ha valami nem kötelező, akkor miért is csinálja gondolattal sokan le tudták a kérdést. De voltak, akik reagáltak is, ezeket szó szerint idézem:

„Sokat nevettünk. Elgondolkodtató.”

„Tudtam volna még miről beszélgetni”

„Észrevételem szerint csoportépítő, fejlesztő hatással volt a foglalkozás”

„Pozitívan csalódtam a foglalkozásban”

„Úgy gondolom, hogy ez a fajta csoportépítő foglalkozás jó lenne minden vonulós tűzoltó számára.”

„Véleményem szerint nagyon érdekes volt a csoportfoglalkozás, elég sok minden kiderült magamról és a többiekről. Sok probléma előtérbe került, igaz burkoltan.”

„Nagyon érdekes és stílusos volt, bár rendszeres lehetne.”

Összegzésem második részében a 8 órás tiszti állomány által kitöltött kérdőív (3. melléklet) elemzésével foglalkozom. A kérdőívek kitöltésére engedélyt kértem hivatalos levél formájában a Baranya Megyei Katasztrófavédelem Igazgatójától Mácsai Antal ezredes Úrtól. A kérdőívek szétosztásában és összeszedésében egy volt kollégámat kértem meg.

I rész

Kérem Önt, hogy válaszoljon az alábbi kérdésekre! Önre vonatkozó állítások mellé egy x-et tegyen. Válaszait névtelenül tegye meg!

1. Jelenleg a munkahelyemen:

Fáradtnak érzem magamat. 13

Bizonytalanak találom a helyzetemet. 3

Biztonságban és kiegyensúlyozottnak érzem magamat. 2

Össz: 18

2. Munkahelyi problémákat:

Haza viszem a családnak, és elmondom nekik. 4

Nem viszem haza a családnak. 14

Össz: 18

3. Munkatársaimmal a kapcsolatomban:

Megfelelő	12
Kielégítő, de lehetne jobb is.	5
Nem jó, de nem is zavar igazán.	1
Össz:	18

4. Feladataimat a napi 8 órás munkaidőben:

El tudom végezni.	1
Nem tudom elvégezni, marad holnapra is.	10
Nem tudom elvégezni, addig maradok bent amíg nincs készen.	7
Össz:	18

5. Ha problémám akad a munkafolyamat során:

Merek segítséget kérni és általában kapok is.	11
Kérek segítséget, de az idő hiány miatt nem kapok.	6
Nem kérek segítséget, megpróbálom önállóan megoldani.	1
Össz:	18

II. rész

1, 2, 4 kérdések a visszafogott viselkedést vizsgálják. Ha az első kérdésnek a szám arányait nézzük, akkor láthatjuk, hogy a 4 db válasz lehetőség közül 2 db erősebb, ez azért jó mert azt jelenti, hogy nem félnek felszólalni egy vitán, értekezleten. A 2. kérdés is a viselkedésre kíváncsi, és itt is 2 db válasz a dominánsabb „egy kissé, vagy néha” és a „átlagban, vagy közepesen”. Ezek a válaszok el is fogadható, hiszen egy olyan intézmény emberei válaszolnak, ahol nem mindig lehet az érzelmeket valóban kifejezni, mert nincs rá idő és lehetőség, itt rend és fegyelem van, az érzelmeik nem valóak ide. Ha a 4. kérdést vizsgáljuk, akkor örömmel töltöttek el a válaszok, mert mernek szívességet és segítséget kérni az emberek, ami azért jó, mert észreveszik egymást és figyelmesebbek lesznek az emberek a másikkal.

3, 5, 9 kérdéseket tekintve az agresszív viselkedésre orientálódnak. Ezen kérdések válasza sugallhatják, hogy nagyobb nyomást gyakorol másokra, mint gondolja?

6. Elmondja a főnökének a véleményét?

nem vagy soha	0
egy kissé, vagy néha	2
átlagban, vagy közepesen	6
gyakran, vagy sokszor	7

gyakorlatilag mindig vagy egészen	3
Össz:	18
7. Ha a főnöke igazságtalanul bánik magával, elmondja neki a nem tetszését?	
nem vagy soha	2
egy kissé, vagy néha	4
átlagban, vagy közepesen	7
gyakran, vagy sokszor	3
gyakorlatilag mindig vagy egészen	2
Össz:	18
8. Ha a beosztottja jól végzi a rábízott feladatot dicséretben részesíti?	
nem vagy soha	2
egy kissé, vagy néha	0
átlagban, vagy közepesen	4
gyakran, vagy sokszor	11
gyakorlatilag mindig vagy egészen	1
Össz:	18

III. rész

1. A határozatlan vezető nem szeret kellemetlen feladatok elvégzésére másokat megkérni, inkább maga végzi el. (a és c válasz) Az agresszív vezető úgy adja ki az utálatos feladatokat, mint büntetést, (b válasz). A magabiztos vezető talán habozik egy kicsit, de végül úgy is megkér valakit a feladat ellátására, (d válasz).

2. Az agresszív beosztott vitába kezd a főnökével, ha kritizálja őt, (b válasz). A kellemetlen érzés egy általános válasz, de gátlásosságra utal, (a válasz). A mentegetőzés, hogy hülyeséget követett el már a végső határ lehet. (d válasz). A c válasz a határozott válasz mármint elfogadni a jogos kritikát, és megpróbálni tanulni az esetből.

3. A keménykezű, tekintély elven alapuló vezető a lehető leghamarabb megszabadul a rossz alkalmazottól, (d válasz). A barátkozó vezető addig halogatja ezt, amíg lehet, (c válasz). A határozott vezető megpróbál komolyan segíteni az alkalmazottnak a munka elvégzésében, de ha szükséges felmond neki. (b válasz)

4. Az a és c választás magabiztos válaszok. A d válasz a legrosszabb, hiszen maga körül emel egy falat és nehéz lesz lebontania. Ő lesz az a személy aki „megül a sarokban” és soha semmihez nem lesz hozzászólása, mindennel egyet fog érteni.

5. Az „a” választás – a kétszeres megtorlás – egy agresszív válasz. A b, c és d teljesen határozatlan válaszok. Magabiztos válasz itt nem lehet feltüntetni.
6. Düh az alkalmazottakkal szemben egy könyörtelen, kemény válasz, amely azt mutatja, hogy nem fogadja el az alkalmazottak jogait és érzéseit, (a válasz). A b, c és d félénk visszajelzés a problémára. Magabiztos válasz itt sincs felsorolva.
7. A határozott vezető szabadon dönti el, hogy segít-e vagy nem a körülményektől függően (a válasz). Azok a vezetők, akik nem érzik kellemesnek a beosztottakkal való tárgyalás, külön felkészülnek arra, hogy hogyan utasítsák el a szívesség kérését. A barátkozó vezető mindig beadja a derekát.

Minden embernek tudomásul kell vennie, hogy stressz nélkül élni nem lehet. Azonban mindent el kell követni annak érdekében, hogy a stressz káros hatásai minél kevésbé befolyásolják életünket. Ezen hatások megelőzése, csökkentése, és ha nem elkerülhetőek, akkor kezelése azonban csapatmunkát igényel. Ebben a munkában részt vehet családtag, barát, munkatárs, főnök, és egy szociális munkás is. Néha muszáj lazítani, hogy feltöltődjön az ember, hogy újult erővel vehesse fel a harcot a következő problémákkal, feladatokkal szemben. Mindenkinek meg kell találnia a számára legmegfelelőbb kikapcsolódási módot. Ki a természetben, ki a társaságban, ki a játékban találja ezt meg. De az is megoldás lehet, hogy a tűzoltóságban havi rendszerességgel lennének csoportfoglalkozások.

Katasztrófavédőnek lenni önmagában sem stresszmentes állapot. Igyekeztem megmutatni ezen emberek mindennapi életét. Megtudhattuk, hogy nekik is, mint a többségnek vannak olyan egyéb problémáik is, melyek nincsenek összefüggésben hivatásukkal, és hogy mennyire vannak igénybe véve még szabadidejükben is. A téma feldolgozásával egyértelműen bebizonyosodott, hogy mennyire jelentősen befolyásolja a tűzoltók mindennapi munkáját és életét a stressz.

A kérdőív végeredménye talán bizonyíték arra, hogy a katasztrófavédelem berkein belüli a szociális csoportmunkának van jövője. Elgondolkodtató az is, hogy a mai 21. században miért is nincsen olyan szakember, aki a mindennapi hősökkel foglalkozna. Úgy gondolom, hogy lehet a tűzoltóságnál akármilyen technika, akármilyen oltóanyag, a legfontosabbnak mégiscsak az embernek kell lennie. Leginkább annak az embernek, aki más emberen segít. Szerintem a tűzoltók jelentős része igényli a segítséget, amit egy szakember nyújthat. És ha már szakembert tartunk, akkor ezt egy szociális munkás miért is ne tehetné meg?

A csoportfoglalkozások tapasztalatai és a kérdőív elemzése is azt mutatják, hogy egy szociális munkás ezen a helyen is feltalálhatja magát. Véleményem szerint a jövőre nézve a csoportfoglalkozás, több szempontból is előnyös lehet. Hiszen a foglalkozásokon megtanulhatják a stresszt levezetni, a problémás munkatársi kapcsolatokat helyre hozhatják, problémamegoldó képességüket fejleszthetik, önismereteiket bővíthetik.

És nem melleleg megtanulhatnak a mai világban mosolyogni, hiszen ha tudunk mosolyogva dolgozni, akkor könnyebben halad a feladat és a minőség is jobb lehet.

„A vidámság jól gondozza a szellemet, szilárd, állandó békébe vezet.”

Joseph Addison

1. számú melléklet

Csoportfoglalkozás tematikája

I. Találkozásunk:

1. Bemelegítő gyakorlat:

Megkértem a csoporttagokat, hogy álljanak egymás mögé párban és az ülő személyt mutassák be E/1. személyben. Mondjanak el róla mindent, amit fontosnak tartanak, tulajdonságát, családi állapotát, hány éve tűzoltó stb.

2. Ház, fa, kutya: a nem verbális kommunikáció gyakorlása, közös fantáziák megfigyelése, az empátia gyakorlása. Csoport párokra oszlik. Párok egymással szembe fordulnak a székekkel és egy közös rajzot készítenek, úgy hogy együtt fogják a tollat, a rajzon kell lennie egy háznak, kutyának, fának. Rajz készítése során nem kommunikálhatnak egymással.

3. Tulajdonskála: Mindenkinek kiosztottam 2db tulajdonskálát és megkértem, hogy töltsse ki a sajátját és egy választott embere, de arra figyeltem, hogy akik az előző feladatban együtt voltak azok most ne legyenek párban.

4. Záró gyakorlatként Az óra körbe jár feladatot csináltuk meg: ez azért volt fontos, hogy a csoporttagokban keletkezett érzéseket ki tudják mutatni. Megkértem őket, hogy mindenki gondoljon a csoportra, a jelenlévőkre, majd az első ember elkezd az óra járásával megegyezően körbe menni és sorban mindenkinek tetszés szerint mond valamit, lehetőleg olyat ami érzéseket fejez ki. De az ülő személy nem reagálhat rá.

Minden feladat után megkérdeztem a tagokat, hogy hogyan érezték magukat. Melyik helyzetben volt jobb vagy kényelmetlen. Ha egy feladatnak vége volt a következőt mindig felvezetem egy pár mondatban.

II. Találkozásunk

1. Helyem a vonalon: Stressz felmérése. Megadtam a képzeletbeli vonalat a terem közepén, a padlón, a vonalon bejelöltem a fokozatokat 0-10 skála. Megkértem a csoporttagokat, hogy helyezkedjenek el a vonalon az szerint, hogy jelenleg milyen a stressz helyzetük. (Elmondtam, hogy nem csak a munkahelyi stresszt vegyék figyelembe, hanem mindent, ami jelenleg az életükben szerepel). Majd megkértem őket, hogy röviden 1-2 mondattal indokolják meg, hogy miért éppen oda álltak a vonalon.

2. Motiválás párban: Megkértem őket, hogy álljanak párba, a pároknak az egyik tagját ki vittem a teremből, míg a másiknak oda adtam az instrukciós lapot, amin az állt, hogy hagyja el a székét és keressen egy másik helyett a teremben. Rövidesen odajön hozzá a párja és megpróbálja meggyőzni, hogy térjen vissza a helyére, de ő ezt ne tegye meg csak akkor, ha teljes mértékben meggyőződött a partnered arról, hogy neked vissza kell menned a helyedre. A feladatra 5 perc időt adtam, majd a párok helyett cseréltek.

3. Fantáziák szabadon: megkértem a résztvevőket, hogy csukják be a szemüket és vegyenek 3 mély lélegzettel, majd amit elkezdtem mesélni azt képzeljék maguk elé és folytassák a történetet magukban 5-6 percig, amíg nem jelzem, hogy lejárt az idő. Majd mindenkinek el kellett mesélni e, hogy hogyan fejezték be a történetet.

4. Mondat befejezések: Mindenkinek adtam egy papírt és egy tollat, majd elmondtam, hogy a feladat az, hogy én el kezdek, egy mondatot neki azt be kell fejeznie

1 percen belül. Összesen 3 darab mondatot kell befejezni. Elmondtam azt is, hogy a mondatoknak nem kell összefüggésben állniuk.

Az ember általában...

A férfiak...

A nők...

5. Helyem a vonalon: Stressz felmérés. Elmondtam a csoporttagoknak, hogy a csoportfoglalkozás első feladata is ez volt és nem féletlenül zárunk ezzel a feladattal. Ismét húztam egy képzeletbeli vonalat a padlón és beskáláztam 0-10-ig a részt vevőket megkértem, hogy álljanak a vonalra. Majd jól nézzék meg, hogy ki hol áll és változott-e a helyzete a vonalon. Majd leültettem őket és átbeszéltük a változásokat.

III. Találkozásunk

1. Hogy vagy?: óra járásának megegyezően meg kérdeztem mindenkit hogy, Hogy van?
2. Mi van mögötte? : Egy önként jelentkező ki ül a forró székbe és a többieket arra kértem, hogy csukják be a szemüket és képzeljenek el egy tetszés szerinti bármilyen hátteret a kinn ülő csoporttársuk mögé. Ez után sorban elmondták, hogy milyen hátteret képzeltek el az ott ülő mögé. Majd egy másik önként jelentkező ült a forró székbe. Akiről fantáziáltak az csak a végén mondhatta el az érzéseit, véleményét.
3. Érzelem és érintés a személyközi kommunikációban: Párokra osztottam a csoportot, majd mindenkinek adtam a I. visszajelző lapot és megkértem, hogy töltsse ki hogy a párja milyen. Majd meg kértem őket hogy 5 percig beszélgessenek bármilyen témáról, ezek után a párokat megkértem, hogy a kifüggesztett kommunikálandó érzelmeket felváltva, csukott szemmel csak érintéssel próbálják meg elkommunikálni, amíg el nem fogynak. Ezek után ki kellett tölteni a II. visszajelző lapot, majd kicserélték a lapokat egymás között, és csoportosan megbeszéltük a feladatott.
4. Különös kirándulás: mindenki lefeküdt a földre és kényelmesen elhelyezkedtek, én elmondtam, hogy egy közös utazásra invitálom őket, és a mesém során hunnyák le a szemüket, és képzeljék bele magukat a helyzetekbe, eseményekbe.

Elmondtam, hogy időnként kérdéseket fogok fel tenni, amire mindenki csendben önmagának válaszoljon minél őszintébben. Amikor véget ért a kirándulás megkértem őket, hogy foglalják el a helyüket és közösen idézzük fel a történetet és a sorban feltett kérdésekre mindenki elmondta, hogy milyen válasz fogalmazódott meg benne.

5. Záró gyakorlat: Mivé válok? : mindenki felírta a nevét a papír tetejére, majd a megkértem őket, hogy 8-10 mondattal fejezzék be a mondatkezdést: Olyan ember leszek, aki...

Amikor mindenki befejezte akkor körbe-körbe mentek a papírok, amíg mindenki el nem olvasta a csoporttársáét. Amikor visszaértek a papírok a kiinduló pontra, ki-ki beszámolt az érzéseiről, gondolatairól.

2. sz. melléklet

Kérlek, hogy a csoportmunkával kapcsolatos benyomásaidat oszd meg velem. A feltett kérdésekre adott válaszok közül karikázd be azt, amit igaznak tartasz a csoportfoglalkozásra nézve.

FONTOS! Névtelenül tedd meg kérést!

1. Érdekes volt a csoportfoglalkozás?
 - a, Igen, abszolút mértékben.
 - b, Igen
 - c, Talán
 - d, Nem
 - e, Egyáltalán nem
2. Milyen volt a csoportban a részvétel:
 - a, Egyes tagok sokat szerepeltek
 - b, Néhányan kevésbé szerepeltek
 - c, Mindenki egyformán aktív volt
 - d, Mindenki elkötelezett volt és hatást gyakorolt a csoportfoglalkozásra.
3. Mennyire voltál nyitott és őszinte a csoportban?
 - a, Abszolút zárkózott voltam
 - b, Elfogadhatóan nyitott és őszinte voltam
 - c, Teljesen nyílt és őszinte voltam
4. Lenne kedved további csoportfoglalkozásokon részt venni?
 - a, Igen, abszolút
 - b, Szívesen
 - c, Ez engem nem érdekel
 - d, Nem abszolút nem
5. Milyen volt a csoportban az együttműködés?

- a, Hallották, megértették és elismerték egymást
- b, Egyéni igényekkel voltak elfoglalva
- c, Nem figyeltek egymásra
- d, Néha jó volt az együttműködés

6. Jelöld be az alábbi skálán, hogy a beszélgetések után hogyan érezted magad: (kérlek kerüld a közepes értékelést)

Izgatott, feldobott	1 2 3 4 5	unott, lehangolt
Elégedet	1 2 3 4 5	elégedetlen
Ellazult, nyugodt	1 2 3 4 5	dühös
Érdeklődő	1 2 3 4 5	közönyös

7. Szívesen részt vennél csoportfoglalkozásokon:

- a, Heti rendszerességgel
- b, Kétheti rendszerességgel
- c, Havi rendszerességgel
- d, Nem

3. sz. melléklet

Kérdőív

I. Kérem Önt, hogy válaszoljon az alábbi kérdésekre! Önre vonatkozó állítások mellé egy x-et tegyen. Válaszait névtelenül tegye meg! Segítségét előre is köszönöm!

1. Jelenleg a munkahelyemen:

- Fáradtnak érzem magamat.
- Bizonytalanak találom a helyzetemet.
- Biztonságban és kiegyensúlyozottnak érzem magamat.

2. Munkahelyi problémákat:

- Haza viszem a családnak, és elmondom nekik.
- Nem viszem haza a családnak.

3. Munkatársaimmal a kapcsolatomban:

- Megfelelő
- Kielégítő, de lehetne jobb is.
- Nem jó, de nem is zavar igazán.

4. Feladataimat a napi 8 órás munkaidőben:

- El tudom végezni.
- Nem tudom elvégezni, marad holnapra is.
- Nem tudom elvégezni, addig maradok bent amíg nincs készen.

5. Ha problémám akad a munkafolyamat során:

- Merekséget kérek és általában kapok is.
- Kérek segítséget, de az idő hiány miatt nem kapok.
- Nem kérek segítséget, megpróbálom önállóan megoldani.

II. Karikázza be a megfelelő számot a 0-tól 4-ig terjedő skálán. Jelentésük:

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 0 | nem vagy soha |
| 1 | egy kissé, vagy néha |
| 2 | átlagban, vagy közepesen |
| 3 | gyakran, vagy sokszor |
| 4 | gyakorlatilag mindig vagy egészen |

- | | |
|---|-----------|
| 1. Vonakodik-e felszólalni egy vitán vagy értekezleten? | 0 1 2 3 4 |
| 2. Általában kinyilvánítja-e amit érez? | 0 1 2 3 4 |
| 3. Kimutatja-e a haragját, ha durván, igazságtalanul bántják Önt. | 0 1 2 3 4 |
| 4. Képes-e Ön szívességet vagy segítséget kérni? | 0 1 2 3 4 |
| 5. Nehezebbre esik bókolni másoknak, vagy dicsérni másokat? | 0 1 2 3 4 |
| 6. Elmondja a főnökének a véleményét? | 0 1 2 3 4 |
| 7. Ha a főnöke igazságtalanul bánik magával, elmondja neki a nem tetszését? | 0 1 2 3 4 |
| 8. Ha a beosztottja jól végzi a rábízott feladatot dicséretben részesíti? | 0 1 2 3 4 |
| 9. Komoly vitába kezd-e másokkal, az igazáért? | 0 1 2 3 4 |

III. Válaszoljon a következő kérdésekre! Karikázza be az Önre vonatkozót!

- Ha egy kellemetlen feladatot kell elvégeznem, akkor...
 - megcsinálom magam.
 - átadom, mint büntetést olyan személynek, aki általában lógósabb.
 - nehezemre esik megkérni egy beosztottat, hogy végezze el helyettem.
- Ha a főnök megkritizál, akkor...
 - kellemetlenül érzem magamat.
 - felvilágosítom, hogy ő hibázott.
 - megpróbálok tanulni az esetből.
 - mentegetőzöm a buta viselkedésem miatt.
- Ha egy alkalmazott nem végezte el a feladatát, akkor...
 - „adok neki egy kötelet, hogy akassza fel magát”.
 - mindent megteszek, hogy segítsek neki elvégezni a feladatot, mielőtt kirúgnám.
 - addig halogatom a kirúgást amíg csak lehet.
 - megszabadulok tőle.
- Ha a főnököm elveti egy jó ötletemet, akkor...
 - megkérdem tőle, miért tette.
 - továbblépek a dolgon, és kellemetlenül érzem magamat.
 - megpróbálok később újra felvetni a dolgot.
 - soha többé nem ötletezek.
- Ha egy munkatársam kritizál meg, akkor...
 - kétszeresen visszaadom neki.
 - kerülöm őt a jövőben.
 - rosszul érzem magamat.

D, nem foglalkozom vele, hiszen ez „csak” egy munkahely.

6. Ha egy beosztott elront valamit, akkor...
- A, dühöngök és ordítok vele.
 - B, nem szeretem szóba hozni a dolgot.
 - C, remélem legközelebb rendesen csinálja.
 - D, nem adok neki hasonló jellegű feladatot.
7. Ha egy beosztott szívességet kér tőlem, akkor...
- A, néha teljesítem, néha nem.
 - B, kényelmetlenül érzem magamat ha nem teljesítem.
 - C, nem teljesítek soha szívességet, hiszen rossz példát mutatnék.
 - D, mindig beadom a derekamat.

Nagyon szépen köszönöm a segítségét!

IRODALMIJEGYZÉK

1. Andorka Rudolf: Bevezetés a szociológiába 2002 Osiris Kiadó
2. Atinson & Hilgard: Pszichológia 2005 Osiris Kiadó
3. Bagdy Emőke: Biológiai védőrendszerünk és a stressz Egészség 108. évf. 3.sz.
4. Biró Sándor. 1995. Életünk válsághelyzetei. A depresszió és a stressz. SubRosa Kiadó.
Budapest
5. Deák Csaba – Dr. Heidrich Balázs – Heidrich Éva: Vezetési ismeretek 2000 Booklands Kiadó
6. Galambos Katalin: Az általános és személyiséglélektan alapjai 2003Műszaki Könyvkiadó
7. Hegyesi Gábor – Talygási Katalin. 2006. A szociális munka elmélete és gyakorlata. I.-III. Kötete. Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet. Budapest.
8. Selye János. 1963. Életünk és a stressz. Akadémia Kiadó. Budapest.
9. Selye János. 1976. Stressz distressz nélkül. Akadémia Kiadó. Budapest
10. Palotai Zsolt Gábor. 1999. A stressz és a pánik jelenléte a hivatásos tűzoltók munkájában és a mindennapi életükben. Szakdolgozat. (PTE BTK). Budapesti Konzultációs Központ TANORG

11. Pataki Éva. 2012. Szociális munkacsoportokkal. Módszertani Kézikönyv Kiadó. Debrecen.
12. Pulay Gyula: A szeretett vezető 2007 Második Kiadás Harmat-Keve Kiadó
13. <http://www.langlovagok.hu/html/lelektan/> 2012. március 27.