



I. évfolyam, 3. szám – 2016. október

Restás Ágoston

PSZICHOLÓGIA A T Z FRONTVONALÁBAN

Absztrakt

A beavatkozó t zoltók számos esetben azt tapasztalják, hogy az eset érintettjei láthatóan másként viselkednek, mint ahogyan az a hétköznapi életben megszokott. Ez egyrészt természetes, másrészt azonban nyilvánvaló, hogy az érintett részér l nem érzékelt veszélyeket is hordozhat magában. Lehet, persze a fordítottja is: küls leg nem látható, hogy megváltozott volna az érintett viselkedése, holott pontosan ez jelentheti azt, hogy bajban van. A szerz ezekre az anomáliákra kíván cikkében rámutatni. Módszer: A szakirodalmi anyagok feldolgozásán túl, a szerz els sorban a saját t zoltói, valamint az oktatói pályafutása alatt szerzett tapasztalataira épít. Eredmények: A kényszerhelyzetekben tapasztalható megváltozott viselkedésformák eddig még nem rendszerezett módon történ összefoglalása, valamint olyan, a gyakorlatban alkalmazott, de nem megfogalmazott eljárások leírása, amely el segítheti a beavatkozók hatékonyabb munkáját.

Kulcsszavak: t zoltás, emberi viselkedés, megváltozott viselkedésformák,

PSYCHOLOGY AT THE FIRE FRONT

Abstract

In many cases the firefighters face to that, behaviour of the people affected by the accident is different than as usual in the everyday life. One part, it is natural phenomenon, other hand it can mean obviously both hazards and risk for the affected people. Of course, the converse can also be right: its changed behaviour is not visible externally, although actually this may mean that he is in trouble. The author wishes to point out these anomalies in this article. Methods: Relevant literatures were studied, but the author built mainly on his own firefighting practice, as well as teaching experience acquired during his carrier. Results: author detailed some unusual behaviour of the affected people in case of emergency and gave a systematic way of summary. Moreover some simple procedures were written what is usually used during practice. Author wishes with this article to make firefighters' work higher effectiveness.

Keywords: firefighting, human behaviour, unusual human behaviour

1. BEVEZETÉS

A tapasztalatok azt mutatják, hogy egy – egy rendkívüli eseménynél, t z-, vagy káresetnél, de akár katasztrófáknál is az érintettek viselkedése láthatóan megváltozik [1] [2]. Ez egyaránt igaz mind a beavatkozókra, mind az esemény kárvallottjaira. A hétköznapitól eltér megnyilvánulások a felfokozott érzelmi állapot miatt akár természetesnek ítéltetők, azonban az is nyilvánvaló, hogy a szokatlan viselkedés a beavatkozás sikerére, annak hatékonyságára és biztonságára is hatással lehet; akár nem érzékelt veszélyeket is hordozhat magában [3] [4]. A fordított viselkedés minták is utalhatnak problémákra: külsőleg nem látható, hogy megváltozott volna a beavatkozó állománya, vagy a kárvallott viselkedése, holott pontosan ez jelentheti a szakember számára azt, hogy valami gond van. Ezeknek a jelenségeknek az időbeli felismerése, lehetőség szerinti kezelése egyrészt el segítheti, hogy az eset érintettjei ne okozzanak se saját maguknak, se másoknak további gondokat, másrészt, a beavatkozók munkáját teszi biztonságosabbá és eredményesebbé, összességében hatékonyabbá.

A szerző tapasztalatai alapján az érintettek számára a t z-, és káresetek hirtelen kezdődnek, sokszor nagyon bonyolultnak látszanak és ésszel szinte felfoghatatlanok. A baj meglepetésszerű bekövetkezése ijedséget eredményez, a helyzet bonyolultsága, meg nem értése pedig félelmet okoz. A bekövetkezett esemény felfoghatatlanságára utal, hogy a kárvallottak sokszor a történetek után szinte azonnal magyarázatot követelnek. A cikkben a t z-, vagy káreset felszámolása során – ha úgy tetszik, a t z frontvonalán – tapasztalható viselkedésformákat vizsgálja a szerző, első sorban saját tapasztalataira hagyatkozva.

2. AZ ÁLDÓZATOK PSZICHÉS VISELKEDESÉNEK IDŐ GRAFIKONJA

2.1 A rendkívüli esemény bekövetkezését követő első percek

A t z-, és káresetek bekövetkezése a hétköznapi emberek, így az érintettek túlnyomó többsége számára is általában hirtelen és meglepetésszerűen történik. Ennek hatására az emberek többsége természetes módon megijed. Ez az ún. *kezdeti ijedség reakció*, ami egyeseknél rendhagyó formát

ölthet: testileg lebénulnak, vagy megmerevednek, érzékelésük és gondolkodásuk korlátozottá válik, esetleg az érzések átélésének képessége rövid ideig kikapcsol. Szerencsére ez a kezdeti reakció rövid időn belül elmúlik és kb. 30 perc múlva a sértetlen érintettek döntő többsége ismét segítésképpé válik.

2.2 A kezdeti ijedtség utáni időszak

A kiváltó esemény kezdeti lökésszerűségének elmúltával a kár kiterjedésének nagysága, a segítségre való rászorultság mértéke, valamint a továbbtartó fenyegetettség mibenléte is fokozatosan felismerhetővé válik. Ezek a felismerések rövidtávon a *tehetetlenség* érzetét keltik, míg a távolabbi jövőre vonatkozóan *félelmet* ébresztenek. A tehetetlenség és a félelem nyomasztó érzésén az emberek többsége kisebb-nagyobb erőfeszítéssel fölül tud kerekedni, így cselekvési képességük fennmarad. Egyeseknél azonban ez az érzés olyan magával ragadó is lehet, hogy a belső feszültség legyőzése meghaladhatja képességeiket. Ezek az áldozatok ilyenkor a saját érzéseik csapdájába kerülnek. Viselkedésük többnyire rendhagyó: tehetetlenné, céltalanná, esetleg közömbössé válnak, elvesztik fejüket és sem a saját védelmükre, sem a másokkal való együttműködésre nem képesek. A megdöbbenés órákon vagy akár napokon át is tarthat, míg az adott szituáció követelményeit újra kezelni tudják.

3. VISELKEDÉSFORMÁK ÉS A SEGÍTSÉGNYÚJTÁS LEHETŐSÉGEI

3.1 Testi és szellemi bénultság

A testi és szellemi bénultság jellemző tünete, hogy az érintettek *mozdulatlanná* vagy túlzottan *lassúvá* válnak, *tekintetük álarcszerű* lesz. Gyakran *képtelenek beszélni*, és környezetüket – a fenyegetéssel együtt – nem a valóságnak megfelelően érzékelik. Ilyenkor az a veszély állhat fenn, hogy a segítségükre siető szolgáltatók ezeket az áldozatokat összetéveszthetik azokkal, akik nem szorulnak segítségre. Ennek az az oka, hogy sem az áldozatok viselkedése, sem a külső jelek nem figyelemfelkeltők. A mozdulatlanság, mint a nyugodtságnak, vagy a megingathatatlanságnak a jele értelmezhető félre. Azonban az a tapasztalat, hogy az ilyen állapotban lévő személy mozgásra kényszerítése akár *dühös védekezést* is kiválthat.

Amíg a fent leírt külső testi elváltozások alig észrevehetőek, addig sokkal jelentősebbek a belső pszichés változásoknak a mértéke. A viselkedés megváltozik, a *gondolkodás lelassul*, az *ítél és reakcióképesség korlátozottá válik*, *szellemi bénultság* és *lemerevedés* vehet erőt az áldozatokon, de akár a *pesszimista megnyugvás* is ugyanúgy jellemző lehet [5].

3.2 Fokozott testi és szellemi aktivitás

A fokozott testi és szellemi aktivitás a következő jellemző formákat öltheti: az érintett *céltalanul ide-oda járka*l vagy hirtelen *fejvesztett rohángálásba* kezd, esetleg üvöltve, nevetve vagy zokogva *tombol*. Szélsőséges formája az *agresszivitás*, amely fordulhat önmaga vagy más ellen is. Ha a fokozott aktivitás kevésbé heves, akkor megnyilvánulhat *buzgó, de céltalan tevékenységben* vagy vad, alig korlátozható *sejti készségben* is. Az öntudat ilyenkor gyakran korlátozott és a történetek után az emlékezet kieshet.

Az érintett közösségen belül a vezető pozíciót betöltő személy fáradhatatlan tevékenységével keltheti zavart ember látszatát: az egyik helyen megparancsol valamit, a másikon az ellenkezőjét, de maga semmilyen munkánál nem marad ott. Tevékenysége nem célirányos, valójában hátráltatja és terheli a higgadt munkavégzést.

3.3 Gyermekes viselkedés

Az áldozatok közül néhányan azzal keltenek feltételezt, hogy külső segítséget remélve bármi szokatlant megtesznek, pl. *belekapaszkodnak másokba, rángatják ket*. Mások *gyermekes gondtalanságot* mutatnak a külvilág felé, vagy valamilyen tárggyal *önfeledt játékba* kezdenek. Ha megpróbálja valaki a magatartásukat megváltoztatni, akkor dacosan, *elutasítóan vagy ellentétesen* reagálnak. A *beszéd* gyakran gyermekes szintű, olykor szakadozott és csak félig kimondott szavak vagy mondatok alkotják.

3.4 Segítségnyújtás félelem és ijedtség esetén

Azok az áldozatok, akik a fent vázolt jellemzőket viselik, nem tudnak felülkerekedni önmagukon. Így sem saját védelmük, sem mások megsegítése érdekében nem képesek célirányosan tevékenykedni, mindenképp külső segítségre van szükségük ahhoz, hogy a belső zavart állapotukból kikerülhessenek [6]. Velük szemben az érintett feladata az, hogy – az eset jellegétől függően és a feladatok végrehajtásának fontosságai sorrendjét figyelembe véve – ezt a

segítségét – akár, mint első segélynyújtók is – megadják. A később érkező orvosi segítség első lépése is ez, még akkor is, ha az első segélynyújtotta eredmény tartósnak tartják.

A félelem és az ijedtség reakció esetén a segítségnyújtás a következő négy lépésből áll:

- Az érintettet a közvetlen veszélyből a távollátóknak el kell távolítani.
- Kontaktust kell vele kialakítani: akár evésre, ivásra kell rábírni. Bevált és igen egyszerű módszer a rágógumi, esetleg cigaretta kínálása, de – különösen hidegben és helyzettől függően – a meleg tea, esetleg a forró kávé is hasznos lehet. A testi kapcsolat (vállra helyezett kéz, átkarolás) is teremthet megfelelő kontaktust.
- Az érintett zavart állapotát komolyan kell venni: lehet, hogy nem úgy akar cselekedni, ahogyan azt valójában cselekszi. Hagyni kell, hogy elmondja bánatát, meg kell hallgatni, figyelni kell rá, felvilágosítást és reményt kell adni neki. Éreztetni kell vele, hogy megértést kapott.
- A károsult képességeit fel kell használni: pl. ha inni kér, hadd tartsa poharát önmaga, ha képes segíteni, vonjuk be a sérültek ápolásába és akár a mentési munkálatokba is.

A félelem és ijedtség megfelelő kezelésétől elválaszthatatlan, hogy az áldozatok állapotát komolyan vegyük, de a meglévő képességeit fel is használjuk. Az azonnali elfogadás és a kihívás együttes megteremtése ismét önbizalmat adhat a sérült számára. Ilyenkor bármilyen fokú önbizalom elérése fontos szerepet kaphat, hiszen az áldozat a félelmét csak így tudja újra saját ellenőrzése alá vonni.

Az ún. *pszichés fertőzés* által a félelem és ijedtség reakció bizonyos feltételek esetén kollektíven is megjelenhet, ami pánikhoz vezethet. Fejvesztett menekülés mellett céltalan bolyongás, ok nélküli dühös támadás, de akár fosztogatás és egyéb más kollektív jelenség is megfigyelhető. A pánikban lévők gyakran saját helyzetük további súlyosbodását váltják ki. Szerencsére a tapasztalatok azt mutatják, hogy a pánik, mint kényszerhelyzeti válaszreakció viszonylag ritka, ezért további elemzésére itt nem kerül sor.

4. AZ ELUTASÍTÁS FORMÁI ÉS KÖVETKEZMÉNYEI

Az átélt t z-, és káresetek, katasztrófák szörny sége többnyire kizárja a kárvallottak történtekre való reális rálátását. Ezért a történte, egyrészt, felfoghatatlan élményként jelentkeznek, másrészt, az érintettek igénylik, hogy az eseménnyel kapcsolatban releváns információkhoz jussanak. Az eset felfoghatatlansága ahhoz vezet, hogy az elviselhetetlen valóságot különböz formákban önkéntelenül egyszer en elhárítják [7].

4.1 Visszautasítás belül l kifelé

A visszautasítás egyik formája *a megtörtént esemény létének tagadása vagy kihatásának kisebbítése*. A teljes tagadással a még várható, vagy a már megtörtént szörny ségeket próbálják meg elhárítani, így az abból ered hatásokat és veszélyeket, mintha nem létez vé tennék. A fenyegetettség tagadását gyakran nehéz felismerni és kezelni, mivel az a tapasztalat, hogy az így reagáló emberek nagyon meggy z en képesek érvelni. Olykor felt n hevedéssel vitáznak, amivel a megfelelő megel z -elhárító intézkedéseket próbálják meg szükségtelenné tenni. Ez a fajta tagadás némelykor többé-kevésbé tudatos is lehet, amivel az érintett így kiszolgáltatottságának kezelhet ségét látszólag fenn tudja tartani. Ez a jelenség nem csupán az esemény bekövetkezése utáni id szakra, hanem a megel zés id szakára is éppúgy vonatkozhat. Ha a veszélyeztetettség csak lassan fejlődik ki – pl. árvíznél – a katasztrófa lehet ségének tagadása a helyes id ben meghozott védelmi el készületek elmaradásához, s t, a védelmi intézkedések elleni aktív ellenállás tanúsításához is vezethet [8]. A fentieket számos alkalommal megtapasztalták már a t zoltók, amikor otthonaik elhagyására kellett rábírní a lakókat, vagy megakadályozni ket az id el tti visszatérésben [9].

4.2 Visszautasítás kívül l befelé

Az elhárítás másik módja az, amikor a károsult emberek *úgy viselkednek, mintha a körülöttük lév szörny ségek rájuk egyáltalán nem hatnának*. Úgy t nhet, hogy a személyek a t z-, vagy káreset, de akár egy katasztrófa által sújtott területen is látszólag érintetlenül, magabiztosan mozognak, igyekeznek a megszokott tevékenységüket végezni. Ösztönösen vonakodnak attól, hogy bánatot vagy a fenyegetettség érzetét kimutassák. Annak ellenére, hogy ez egy sajátságos

formájú védekezés az érzelmek túlárada ellen, a kívülállók számára viszont az adott helyzetben ez elfogadhatatlan. A közösség által elvárt viselkedésformától eltér megnyilvánulással az ilyen személyek környezetüket gyakran felháborítják és akár magukra is haragíthatják.

4.3 Eufórikus lehangoltság és akasztófahumor

Az elszenvedett saját és idegen veszteségek feltűnő ellentmondása gyakran képes *értetlenséget és/vagy haragot* el hívni. Ez elvezethet az ún. *eufórikus lehangoltsághoz* is, ami szintén a megfoghatatlan ösztönös elhárításából keletkezik. Egyes áldozatok számára az ebbe a sajátságos állapotba kerülés teszi lehetővé elviselni a nyomasztó érzés terhét. Az *akasztófahumor* megjelenése szintén az eufórikus lehangoltság megnyilvánulásának jellemző tünete.

4.4 A visszatérés kényszere

A történetek megértésének a visszautasítását és a veszély elviselhetetlen valóságának elhárítását bizonyítja, ha a *mentettek, vagy evakuáltak kényszerrel érzik a területre való visszatérésre*. Erre a lehetőségre a tisztségviselőknek a káresemények felszámolásának minden fázisában figyelemmel kell lenni. A visszatérésben – más tényezők mellett – szerepet játszik az ösztönös tagadás ugyanúgy, mint a veszély kibebiztosítása. Ez utóbbinak az lehet a magyarázata, hogy helyi mércével mérve a fenyegetés, vagy megtörtént esemény a helyismeret miatt kibebiztosított lehet. Az érintettek számára a látszólag fölösleges távoltartás a veszélyeztetett területre való visszatérés kényszerét eredményezheti.

4.5 Önállótlanág

A káresemények, de – a felszámolás időbeli elhúzódása miatt – különösen a katasztrófák kezdetének jellemzője, hogy gyerekesnek tűnő *önállótlanág uralkodik el az érintett lakosság körében, ami a vezetés igényének párhuzamos megjelenésével jár együtt*. Mivel a történetek felfoghatatlanok, sok ember szeretne lehetőleg minél távolabb kerülni tőlük, így minél kevesebbet foglalkozni vele. Ezzel lemondanak arról – a kívülálló számára természetes elvárásról – is, hogy önmagukon segítsenek, így kollektíven várják és igénylik, hogy vezetve legyenek.

Ez a vezetés iránti igény a beavatkozókat állíthatja új feladat elé, hiszen a megszokott felszámolási feladatok mellett egy teljesen új, másféle lakossági viselkedéshez is igazodni kell. Az önállótlanág jelenségét és az irányítás iránti igényt így minden nem információ közlésénél tekintetbe kell venni. Amennyiben elhúzódik a felszámolás, úgy a felvilágosítások során nem

csupán a védekezés (pl. katasztrófáknál) során betartandó viselkedésmódokat kell el írni, hanem a veszély jellegét is meg kell magyarázni, valamint be kell mutatni, hogy hogyan lehet ellene közösen védekezni. Ezáltal a kollektív együtt gondolkodás kap meger sítést és így az önállótlanág visszaszorulhat.

5. A MAGYARÁZAT IRÁNTI IGÉNY

A káresetek jellege – különösen az elején – csak nehezen megfogható. Ez a megfoghatatlanság viszont *azonnali igényt támaszt a törtétek magyarázata iránt*. A magyarázatnak – hivatalos tájékoztatásnak – azonban olyan egyszer nek kell lennie, amely a törtétek komplexitását az érintettek részére kezelhet mérték vé csökkenti. Mivel az összefüggések racionális felfogása nehéz, ezért a kollektív igényeket kielégít bármilyen eredet , de tetszet s gondolat is elfogadásra kerülhet, ami újabb viselkedésforma kialakulásához vezethet.

5.1 B nbakkeresés

A testileg közvetlen károsult vagy indirekt módon érintett áldozat dühével természetes módon reagál a törtétekre. Ez a düh irányulhat a sors ellen, vagy kifejezésre juthat az esemény (t zeset, baleset) kiváltójának személyét vádlón is. A törtétek összetettsége és az id rövidsége miatt azonban gyakran marad elrejtve az igazi ok vagy az okozó. A közösség által megkövetelt kielégít információ hiánya aztán hamarosan kiváltja a b nbak utáni keresést, amely gyors és drákói büntetést követel. Ez a viselkedés a következ gondolatmeneten alapszik: ha a rendkívüli esemény a közösség nyugalalmát megzavarta, akkor a b nbak (okozó) feláldozásával a formális nyugalom ismét visszaáll. A b nbak, mint egy villámhárító viselkedik, amin a saját dühös érzések kisülnek, és ez az érintettek lelkét kollektíven mentesíti.

5.2 A túlélés b ntudata

A baleset túlélésének els eufórikus pillanatai után a túlél k sokszor hibásnak kezdik érezni magukat, amiért k megmenekültek. Ez b ntudat formájában nyilvánul meg. Arra a képtelen kérdésre keresnek magyarázatot, hogy miért éppen k maradtak életben, és mások – akik „jobban” megérdemelték volna a kíméletet – miért haltak meg. Az ilyen b ntudat megjelenése különösen azoknál az áldozatoknál gyakori, akik maguk épp csak megmenekültek a haláltól.

A fenti áttekintésben a t z-, és káreseteknél tapasztalható megváltozott viselkedési módok csupán néhány gyakoribb megjelenési formáját vázolta. A rendkívüli események pszichés következményeinek utóhatásairól ugyanúgy nem esett szó, mint ahogyan a hosszan tartó szorongásra való hajlamról sem. Az érintett lakosok poszt traumatikus zavarainak a jelentősége csak az utóbbi években vált ismertté, aminek a vizsgálata viszont saját létjogosultságot követel.

6. ÖSSZEFOGLALÁS

A fentiekben a szerző áttekintette azokat a megváltozott viselkedésformákat, amelyekkel a t zoltók rendkívüli eseményeknél leginkább találkozhatnak. Ezek ismerete, a helyszínen történő felismerése nem csak az érintett pillanatnyi helyzetén segíthet, de mind a hosszú távú negatív hatásokat csökkentheti, mind a t zoltók beavatkozásának biztonságát, munkájuk hatékonyságát jelentősen növelheti.

Annak ellenére, hogy a fentiek elsősorban a hirtelen bekövetkező és korlátozott kiterjedésű káreseményekre, t z esetekre fókuszáltak, az elhúzódó felszámolásoknál, katasztrófáknál szintén találkozhatunk a vázolt jelenségekkel. Így nem csak a t zoltók, de tágabb értelemben valamennyi, a katasztrófa felszámolásában közvetlenül érintett személynek hasznos lehet a megváltozott viselkedésformákról minimális ismeretekkel rendelkeznie.

A fentiek további kutatását a Nemzeti Közszolgálati Egyetem KÖFOP-2.1.2-VEKOP-15-2016-00001 kódszámú „A jó kormányzást megalapozó közszolgálat-fejlesztés” című projektje támogatja.

FELHASZNÁLT IRODALOM

1. Kémenczy, I.: Tömegkatasztrófák pszichológiai hatásai; Zrínyi Katonai Kiadó Budapest 1980. ISBN: 963 326 079 5
2. Canetti, E: Tömeg és hatalom, Európa Könyvkiadó Budapest 1991. ISBN: 963-07-5272-7
3. Pántya, P.: Füsttel telített, zárt terekben történő tűzoltói beavatkozások vizsgálata a biztonság szempontjából, *BOLYAI SZEMLE* 3 pp. 47-58, 2013 ISSN 1416-1443
4. Zellei, G.: Katasztrófapszichológia, Cedit Kft. Budapest 2000.
5. Czige, E.: A stressz, megküzdési stratégiák, pánik és katasztrófa helyzetek, ZMNE Tansegédlet, Budapest 2000
6. Bilkei, P.: Mentépszichológia, Magyar Polgári Védelemért Alapítvány 2012
7. Bleszity, J. & Zelenák, M. A tűzoltás taktikája. Tankönyv, BM Könyvkiadó, Budapest, 1989
8. Padányi, J.: A katonai erők alkalmazásának tapasztalatai az árvízi védekezésben; *MAGYAR RENDESZET* 1: pp. 157-164. 2013, ISSN 1586-2895
9. Rabovszky, D: Lángoltók; 2008, ISBN: 9789638726841

Restás Ágoston PhD, PhD, habilitált egyetemi docens, tanszékvezető,

Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Katasztrófavédelmi Intézet, Tűzvédelmi és Mentésirányítási Tanszék, H-1101, Budapest, Hungária krt, 9-11;

Email: Restas.Agoston@uni-nke.hu;

Orcid: 0000-0003-4886-0117

Ágoston Restás PhD, PhD, associate professor, head,

Department of Fire Prevention and Rescue Control, Institute of Disaster Management, National University of Public Service, H-1101, Budapest, Hungaria krt. 9-11;

Email: Restas.Agoston@uni-nke.hu;

Orcid: 0000-0003-4886-0117

A kézirat benyújtása: 2016.09.02.

A kézirat elfogadása: 2016.09.20

Lektorálta: Beda László, Pántya Péter