

Malét-Szabó Erika

A rendvédők pszichológiája

Bevezető gondolatok

A tankönyv előző fejezetei részletesen ismertetik azokat a kriminálpszichológiai ismereteket, amelyek elősegíthetik, hogy a rendvédelemben dolgozók felismerjék a bűnt elkövetőket, és megértsék a viselkedésüket. Jelen fejezetben azt járjuk körbe, milyen pszichológiai jellemzők szükségesek ahhoz, hogy a rend védelmét választók képesek legyenek ezen ismeretek elsajátítására, és a gyakorlatban való hosszú távú alkalmazására, azaz a rendbontókkal szembeni hatékony fellépésre.

A rendvédelmi munka hatékony és egyben tartós végzéséhez mindemellett az is elengedhetetlen, hogy valaki rendelkezzen azokkal a pszichológiai jellemzőkkel, amelyek képessé teszik őt arra, hogy az általa végzett munka okozta fokozott pszichés megterhelés ellenére is meg tudja őrizni a testi-lelki egészségét.

A pszichés megterhelést nevezzük más néven stressznek, amely köztudottan az élet „sava-borsa”. Nem létezik élet stressz nélkül, a stresszhelyzetek ösztönzik, motiválják, fejlődésre sarkallják az embert, de ha túl sok van belőle akár meg is betegíthet, vagy szélsőséges esetben meg is ölhet bennünket. Miért is fontos mindez a rendvédők életében? Mert a stressz minden rendvédő munkájának szerves része, hiszen a rend védelme, a rendbontással (például tüzeset) és a rendbontókkal (például bűnelkövető), mint a hétköznapi rendet megzavaró – ezáltal pedig stresszt okozó – helyzetekkel és személyekkel szembeni fellépést jelenti. Mindez pedig azt igényli, hogy az egyén képes legyen a stresszhelyzeteket felismerni, azokat hatékonyan, a saját egészségét megőrizve kezelni.

 https://doi.org/10.36250/00834_06

 <https://orcid.org/0000-0002-6755-5903>

A rendvédők pszichológiájának kulcskérdése: az egészség és hatékonyság kettős célkitűzése

A dolgozókkal kapcsolatban két alapvető elvárás szinte minden munkahelyen jelen van. Egyrészt fontos, hogy legyen képes és alkalmas a feladata *hatékony elvégzésére*, másrészt az is elvárás, hogy mindezt úgy legyen képes, hogy közben megőrizze az *egészségét*, mert csak így tud *hosszú távon hasznót hozni a szervezet számára*. Ebben az első alfejezetben először ennek a két fogalomnak a jelentésével és kölcsönhatásával fogunk foglalkozni.

Az egészség és hatékonyság fogalma

Az egészség és a hatékonyság életünk kulcsfogalmai, jelentésük – bár mindenkinek egyértelműnek tűnik – mégis rendkívül változatos, mivel erőteljesen meghatározott mind az adott társadalom, mind pedig az adott egyén szubjektuma által.

Az *egészség* manapság egyre divatosabbá váló fogalma még ma sem tekinthető egységesnek. A 20. században megjelenő *pozitív meghatározásai* vezettek az Egészségügyi Világszervezet (World Health Organization – WHO) 1946-ból származó, talán még ma is legnépszerűbb meghatározásához, amely szerint: „Az egészség a tökéletes fizikai, szellemi és szociális jóllét állapota, és nem csak a betegség vagy fogyatékosság hiánya.”

A meghatározást érő számos kritika hatására született meg a WHO egy újabb *mentális egészségdefiníciója*, amelyből már kikerült a szinte elérhetetlen tökéletesség állapota, megjelent viszont benne az azóta kiemelten fontossá vált alkalmazkodási képesség szerepe:

- „A mentális egészség a jóllétnek egy olyan állapota, amelyben:
- az egyén képes felismerni a saját képességeit;
 - alkalmas az élet természetes stresszeivel való megküzdésre;
 - hatékonyan és eredményesen tud dolgozni;
 - illetve képes a közösségébe beilleszkedni és abban tevékenyen részt venni.” (WHO 2018)
- Jól látható, hogy ebben a meghatározásban a hatékony munkavégzés már mint a mentális egészség alapfeltétele jelenik meg, ezzel is alátámasztva az egészség és hatékonyság kettősének szoros összetartozását az egyén mentálhigiénés állapota vonatkozásában.

A hatékonyság a munka világához tartozó egyik legfontosabb fogalom. Megértéséhez fontos, hogy a *munka* fogalmát is megismerjük, amely az egészség fogalmához hasonlóan igen sokszínű és folyamatosan fejlődő fogalom. Számos meghatározása közül talán az egyik legáltalánosabban használt szerint minden olyan tevékenység *munkának tekinthető, amelynek célja valamilyen személyes vagy személyek közötti, civilizációs, kulturális, jogi, politikai vagy gazdasági érték megvalósítása vagy fenntartása*. Már ebből is látszik, hogy a nyilvánvaló gazdasági szerepén túl az egyén fejlődésében és önmegvalósításában, valamint a társadalmi beilleszkedésében játszott szerepe is igen hangsúlyos. (RIMLER 1999)

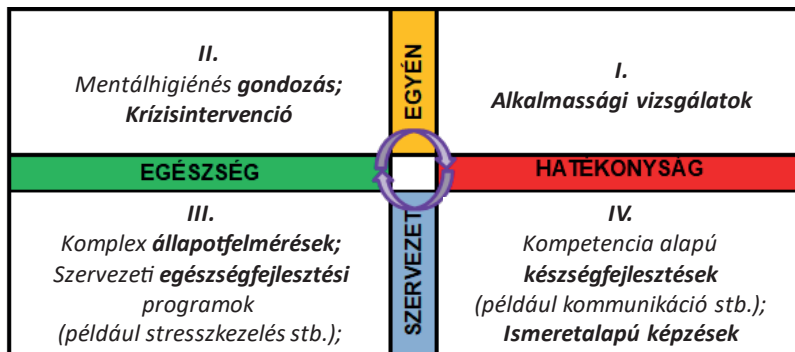
A munka képes célt és értelmet adni az ember életének, rendszert és tartalmat a mindennapjainak, jelentheti számára az identitást, az önbecsülést, a szociális támogatást és az anyagi javakat; vagy éppen ellenkezőleg: képes lehet arra is, hogy elvegye az egyén életkedvét, szétfúzza a magánéletét, lerombolja az önbecsülését, illetve anyagi romlásba döntse.

A *hatékonyság* minden munkahelyi szervezet alapvető célja. Leginkább a felhasznált erőforrások (ráfordítások) és az elért eredmények közötti kapcsolatként jellemzik, (NÁBRÁDI–PETŐ 2009) célként pedig a lehető legkisebb energiabefektetés mellett a lehető legnagyobb hasznot jelölik meg.

Fontos megemlíteni, hogy mind az egészség, mind pedig a hatékonyság vonatkozásában az *egyéni* mellett beszélhetünk *szervezeti* szintről is, (KLEIN–KLEIN 2006) amelyek ugyan egyértelműen elkülönülnek egymástól, mégis igen szoros kapcsolatban, valójában kölcsönös függésben vannak egymással.

Az egészség és hatékonyság kettős célkitűzése, valamint az egyéni és a szervezeti szint figyelembevételével felrajzolható egy 2×2 -es *tevékenységi célmátrix* (1. ábra).

Az egyes metszéspontokban lévő számok jelzik, hogy az érintett tevékenységekkel feltételezhetően milyen időbeli sorrendben találkozunk egy rendvédő a munkája végzése során. Ez a sorrendiség az alábbiak szerint írható le:



1. ábra

Az egészség és hatékonyság célmátrixa

Forrás: a szerző szerkesztése

Az I. szint az egyén és a hatékonyság metszéspontjában található, amelynek alap gondolata, hogy egy munkahelyi szervezet, jelen esetben a rendvédelmi szervek számára elengedhetetlen, hogy olyan munkatársakat tudjon felvenni, akik képesek az adott munka hatékony elvégzésére, azaz alkalmasak rá. Mindezt elsősorban a különböző *alkalmassági vizsgálatok* szolgálják, amelyek rendszere a rendvédelmi szervek esetében kidolgozott és szabályozott.

A II. szint az egyén és az egészség metszetében található, amelynek fontossága a felvételi eljárást követően, a munkavégzés során kerül előtérbe. Lényege, hogy a szervezetnek támogatni kell a dolgozót abban, hogy képes legyen hosszú távon megőrizni az egészségét a mindennapi munkavégzése során. Ezt elsősorban az úgynevezett preventív (*megelőző*) tevékenységeken keresztül próbálja elérni.

A III. szint az egészség és a szervezet metszetében található, amelynek alap gondolata, hogy a különféle *szervezeti felmérések* mentén született változtatások, valamint a mindezek tapasztalataira épülő munkahelyi képzések képesek elősegíteni a szervezet, ezen keresztül pedig az egyének egészségének a megőrzését. Ezek a tevékenységek a szervezeti fókuszú *munkahelyi egészségfejlesztés* körébe tartoznak.

A IV. szint a szervezet és a hatékonyság metszetében található, amelynek alap gondolata, hogy az elméleti és gyakorlati pszichológiai szaktudás – részben a szakemberek bevonásán, részben pedig a dolgozók vonatkozó *képzésén* keresztül – közvetlenül is képes segíteni a szakmai munka hatékonyságát. Ezen szaktudás átadását támogatja jelen könyv minden korábbi fejezete.

A célmátrix fentiekben ismertetett szintjei természetesen nem függetlenek egymástól, minden szinten szoros kölcsönhatás áll fenn közöttük. Nyilvánvaló összefüggésnek tekinthető az I. és II. szint között, hogy az az egyén igazán alkalmas egy bizonyos munkakör betöltésére, aki képes arra is, hogy a munkavégzésének hatékonysága mellett az egészségét is megőrizze. A III. és IV. szint között a munkahelyi egészségfejlesztési törekvések és a szervezeti hatékonyság közötti összefüggés teremti meg a kapcsolatot azáltal, hogy az elsősorban a szervezet pszichés és fizikai egészségügyi állapotának a feltérképezése és fejlesztése érdekében végzett tevékenységek hozzájárulnak ahhoz is – részben a fennálló problémapontok feltérképezése, részben pedig a szükséges változtatások meghatározása és megvalósítása révén –, hogy a dolgozók minél hatékonyabban legyenek képesek a munkájukat végezni. (MALÉT-SZABÓ 2015)

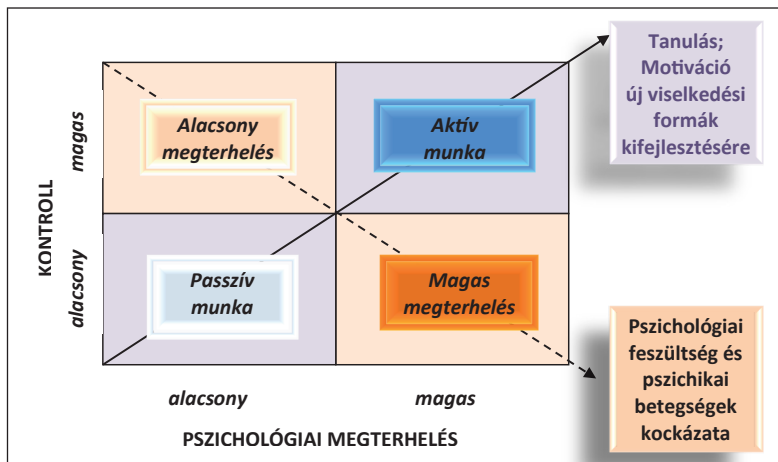
A következő alfejezetekben e célterületek mentén ismertetjük a rendvédelmi szerveknél végzett munka pszichológiai vonatkozásait. Mielőtt azonban mindezt elkezdenénk, röviden kitérünk a munkahelyi egészség és hatékonyság kölcsönhatásának részletesebb ismertetésére.

Az egészség és a munka egymásra hatása: mi kell a hatékonysághoz?

Régóta kutatott jelenség a munka és az egészség egymáshoz való viszonya. Siegrist (1996) *Erőfeszítés és jutalom egyensúlya modelljében* egyszerűen a *munkahelyi megterhelés* (mint például a rendvédelmi munka során gyakori váltásos munkarend, teljesítménykényszer, életveszélyes munkakörülmények stb.), valamint a mindezért kapott különféle *javak, jutalmak* (például fizetés és egyéb anyagi juttatások, vezetői és társadalmi elismerés stb.) közötti kapcsolat egyensúlyát véli az egészségesség feltételének. A Michigani Egyetem kutatói ezzel szemben már az egyén szerepe mellett a szervezet szerepét is hangsúlyozzák a *Személy és környezet illeszkedése modelljükben*. (HARRISON 1978) E modell szerint a munkahelyi feszültség abból fakadhat, ha a személy képességei és igényei nem illeszkednek

a konkrét munka jellegéhez és körülményeihez, azaz amennyiben például egy rendőrnek jelentkező személy képességei nem felelnek meg a rendőrség elvárásainak, illetve ha a rendőrség nem képes számára azt a munkát és munkakörülményeket biztosítani, amit ő maga elvárna, az törvényszerűen feszültséget eredményez az egyénben. Ez utóbbi kapcsolat fontosságára hívja fel a figyelmet az a jelenség, miszerint egyre gyakrabban fordul elő, hogy a sikeres alkalmassági vizsgálatot és felvételit követően a hallgatók a képzés első lépéseként szereplő kiképzés alatt vagy azt követően közvetlenül – először szembesülve a rendvédelmi munka realitásával – leszerelnek, és elhagyják képző intézményüket.

A számos létező modell közül a rendvédelmi munka fokozottan megterhelő voltát talán leginkább a munka és az egészség viszonyával kapcsolatosan az egyik legtöbbször vizsgált és a WHO által is alkalmazott modell, a Karasek és Theorell (1990) nevéhez fűződő *Job demand – Control – Support* (*Megterhelés – Kontroll – Támogatás*) modell (2. ábra) képes magyarázni. A modell szerint ugyanis a munkahelyi stresszt alapvetően két tényező határozza meg: a munka okozta *pszichológia megterhelés* (mint például a rendvédelmi munkára általában jellemző időnyomás, túlórák, konfliktusok a „rendbontókkal” stb.), valamint a munka során megtapasztalt *kontroll vagy döntési jogkör*, amely egyrészt magában foglalja azt, hogy a dolgozónak mennyire van lehetősége arra, hogy a munkáját, aktivitását, erőforrásainak felhasználását kontrollálja, másrészt pedig azt is, hogy a dolgozó mennyire vehet aktívan részt a munkáját érintő döntésekben. Ezen két tényező dinamikus kapcsolatát, az egyén pszichés állapotának alakulására gyakorolt hatását foglalja össze a 2. ábra.



2. ábra

A megterhelés – kontroll – támogatás modell

Forrás: SZABÓ 2006

A kontrolltényező különösen hangsúlyos a rendvédelmi munka során, amelyre általában jellemző egyrészt a fokozott jogszabályi meghatározottság, másrészt pedig az erőteljes hierarchizáltság miatt az egyének alacsony kontrollszintje, amely így szinte törvényszerűen fokozza a munka egészségre gyakorolt negatív hatásának a valószínűségét.

Karasek és Theorell (1990) szerint e két tényező hatását egy harmadik tényező, a munkatársaktól kapott *szociális támogatottság* mértéke is képes módosítani, amely magában foglalja a társas-értelmi támogatás mellett a konkrét feladatvégzéshez kapott segítséget is. Ez alapján a rendvédelmi szerveken belüli munkahelyi légkör – amelynek alakításban a vezetőknek különösen fontos szerepe van – pozitív esetben jelentősen képes csökkenteni a szinte törvényszerűen magas megterhelés negatív hatását.

Mindenképpen hangsúlyozandó, hogy a munka ezen jellemzői nem tekinthetők statikusnak. Az egyén és a szervezet is képes mind a pszichológiai megterhelés, mind pedig a kontroll szintjének a megváltoztatására,

azaz az adott munka egészségre gyakorolt hatásának a kedvezőbb vagy éppen a kedvezőtlenebb irányba történő elmozdítására.

Érdekességgként megjegyzendő, hogy Karasek és munkatársai (lásd KARASEK–THEORELL 1990) a hetvenes években 2897 amerikai férfi körében végzett, a különböző foglalkozások által okozott megterhelés feltérképezését célzó vizsgálatának eredményei alapján – a rendőrök és sok más foglalkozás esetén is viszonylagosan alacsony elemszám mellett – a rendőri munka az átlagosnál csak némileg okoz magasabb pszichológiai megterhelést, amihez kismértékű kontroll is társul, így az egyén számára a fejlődés, nem pedig a megbetegítés lehetőségét rejtje magában. Az amerikai és a magyar rendőrök munkájának jellemzői és körülményei sok tekintetben eltérnek egymástól, mégis ez a vizsgálati eredmény kifejezetten biztatónak tekinthető a rendvédelemben dolgozók számára.

Az egyén és a hatékonyság metszete: az alkalmasság

A pszichikai alkalmasság vizsgálata leginkább egy adott szervezethez való bekerülést megelőzően, valamint bizonyos jelentősebb beosztásváltáskor (például vezetővé kinevezés előtt) a jellemző. Ezen vizsgálatok alapvetően kétféle szemszögből közelíthetik meg az alkalmasság kérdését:

1. Egyrészt vizsgálhatják azoknak a tényezőknek, pszichikai jellemzőknek a jelenlétét, amelyek már önmagukban is alkalmatlanná teszik az egyént az adott munkakör betöltésére. Ezt a fajta vizsgálatot szokás „*alkalmatlansági*” vizsgálatnak is nevezni, hiszen eredményeként kizárásra kerülnek azok, akik egyértelműen alkalmatlanok az adott munkakör betöltésére, mindez azonban – ha a hatékony munkavégzésre való képességet tekintjük az alkalmasság kritériumának – még nem tesz közvetlenül alkalmassá senkit. Az ilyen típusú alkalmassági vizsgálatok gyakran alkalmaznak különböző szenzomotoros és figyelmi képességek felmérésére alkalmas műszeres vizsgálatokat, intelligenciateszteket, valamint a főbb pszichiátriai problémák kiszűrésére alkalmas klinikai skálákat.
2. A másik megközelítés épp erre a problémára reagálva már elsősorban nem az alkalmatlanná tevő tényezőket keresi, hanem előzetes vizsgálatok, munkakörelemzések alapján azokat a készségeket és képességeket próbálja meghatározni és felmérni, amelyek valóban alkalmassá teszik az egyént az adott munkakör hatékony betöltésére.

Ezeket nevezzük *kompetenciáknak*, a felmérésüket célzó eljárásokat pedig kompetenciaalapú kiválasztásnak. Ezek a kiválasztási eljárások jellemzően már sokkal gyakorlatorientáltabbak. Ennek megfelelően a különböző kompetenciatesztek mellett – kiindulva a konkrét munkatevékenységből – már tartalmaznak úgynevezett munkapróbákat vagy AC (assessment center) helyzetgyakorlatokat.

Az alkalmassági vizsgálatok rendszere a rendvédelemben

A rendvédelemben dolgozó hivatásos állományú kollégák kapcsán az alkalmasság kérdésköre, utalva annak fontosságára, már a Hszt.-ben – azaz a tanulmány írásakor hatályos A rendvédelmi feladatokat ellátó szervek hivatásos állományának szolgálati jogviszonyáról szóló 2015. évi XLII. törvényben – is megjelenik, amelynek 33. § (1) c) pontja egyértelműen kimondja, hogy hivatásos szolgálati viszony csak azzal létesíthető, aki a hivatásos szolgálatra és a tervezett szolgálati beosztására egészségi, pszichikai és fizikai szempontból alkalmas. Az, hogy mit rejt magában konkrétan a pszichikai alkalmasság fogalma egy rendelet – aktuálisan az 57/2009. (X. 30.) IRM-ÖM-PTNM együttes rendelet szabályozza –, amelynek 9. § (4) bekezdése kimondja, hogy a pszichikai alkalmassági vizsgálatnak ki kell terjednie a személyiség, a pszichés egyensúly, a képességek és készségek, a devianciák vizsgálatára, valamint a pályamotivációra.

A rendelet 6. melléklete pontosan ismerteti a pszichikai alkalmassági vizsgálat szempontrendszerét, amely minden egyes vizsgálandó szempont esetében ismerteti az úgynevezett kizáró okokat, azaz azokat a tényezőket, amelyek jelenléte már önmagában is alkalmatlanná teszi az egyént arra, hogy hivatásos „rendvédővé” váljon. A vizsgált szempontok, amelyek akár a rendvédővé válás alkalmassági kritériumaként is tekinthetők, röviden a következők szerint összegezhetők:

1. A *pszichés egyensúly*: az egyén olyan kiegyensúlyozott lelkiállapota, amikor harmóniában van saját magával és a környezetével, és ez a kiegyensúlyozottság a magánéleti életvezetésében és a munkahelyi feladatellátásában is jellemzi. Kizáró okként jelennek meg a különböző pszichés egyensúlyvesztések és funkciózavarok. (Vizsgált területek: a személyiség érettsége, szorongás, pszichoszomatikus tünetképződés, pszichés terhelhetőség, frusztrációs tolerancia, stresszel való megküzdés.

2. *Devianciák hiánya*: a deviancia olyan magatartás, amely megszegi a közösség vagy társadalom nagy része által elfogadott normákat. Kizáró okként szerepelnek a különböző devianciák, mint például bűncselekmények elkövetése, az alkoholizmus, a gyógyszerfüggőség, a kábítószer-fogyasztás, az öngyilkossági kísérlet stb.
3. *Személyiségjegyek/személyiségvonások*: a rendvédelmi szerveknél rendszeresített feladatkörökben szükséges személyiségjegyeknek, személyiségvonásoknak a meglétére utal. A meghatározott személyiségjegyek, személyiségvonások nem megfelelő szintje kizáró ok a felvételi folyamatban. (Vizsgált területek: szociális hatékonyság, szociabilitás, önkontroll, agresszivitás, emocionális kontroll, felelősségtudat, alkalmazkodási készség, rugalmasság, önértékelés.
4. *Intellektuális képességek*: az egyén összetett, globális képessége arra, hogy célszerűen cselekedjen, racionálisan gondolkodjon, és hogy a környezetében hatékonyan működjön. Alapkövetelmény az iskolázottságnak és az életkornak megfelelő átlagos intelligenciaszint elérése.
5. *Figyelmi képességek*: a figyelem meghatározott célra történő irányításának képességét, valamint a figyelem tartósságát jelenti. Arról a képességről van szó, hogy az egyén képes-e figyelmét hosszabb távon, a környezeti (zavaró) ingerek kiszűrésével egy adott feladatra összpontosítani. Követelmény az átlagos szintű teljesítmény.
6. *Kommunikációs képességek*: megfelelő kommunikációs képességekkel rendelkezik, aki érthetően, beszédhiba nélkül, tagoltan, nem hadarva, de nem is túl lassan beszél, választékosan tudja kifejezni magát, valamint írásban is megfelelően kommunikál. Képes felvenni a kapcsolatot más személyekkel, jó kontaktusteremtő képességgel rendelkezik, és törekszik a kapott és adott információk megértésére és megérttetésére. Kizáró okként szerepelnek a különböző beszéd és írászavarok, beszédhibák például dadogás, pöszeség, raccsolás, hadarás, dislexia, disgráfia stb.
7. *Pályamotiváció/munkamotiváció*: elsősorban azoknak a konkrét indítékoknak a megléte, amelyek egy meghatározott pálya – szakma és munkakör – választására, illetve az abban való tartós helytállásra ösztönöznek valakit. Ezeknek az indítékoknak a hiánya kizáró ok a felvételi folyamatban.

Az egyes rendvédelmi szervek pszichológiai szakszolgálatának feladatai közé tartozik az ezen vizsgálati szempontokat a specifikus tevékenységükből eredően saját állományukkal szembeni specifikus elvárásokkal együtt figyelembe vevő alkalmassági vizsgálati szakmai protokoll kidolgozása, amelynek mentén zajlanak az egyes rendvédelmi szerveknél a különböző pszichikai alkalmassági vizsgálatok.

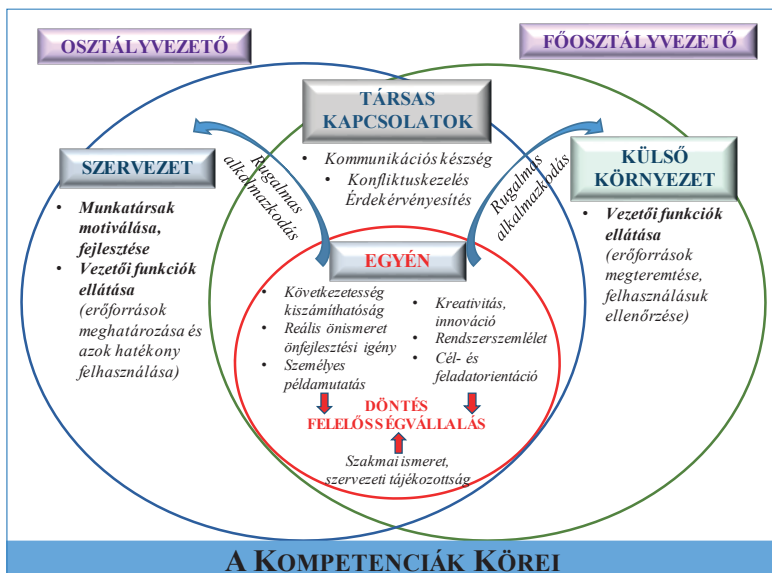
A rendvédelmi szervek esetében a pszichikai alkalmassági vizsgálatoknak két fő csoportja különböztethető meg, az egyik a bejövő és a jelentősebb beosztásváltást (mint például vezetői beosztás stb.) megelőző úgynevezett *előzetes alkalmassági vizsgálatok*, a másik pedig az állomány stressztűrő képességét folyamatosan monitorozni hivatott, a hivatásos szolgálat alatt rendszeres időközönként (jelenleg 2 évenként) végzett úgynevezett *időszakos pszichikai alkalmassági vizsgálat*, amely már célját tekintve átvezet a tevékenységi célmátrix II. szintjére.

A kompetenciaalapú alkalmassági vizsgálatok bevezetése a rendvédelemben

A célmátrix I. negyedébe az úgynevezett előzetes alkalmassági vizsgálatok tartoznak, amelyek közül először a *vezetői beosztásba* kerülést megelőző központi alkalmassági vizsgálatok kapcsán merült fel az az igény, hogy túllépve a fentiekben ismertetett, a vonatkozó rendeletben meghatározott szempontokat felmérő úgynevezett alkalmatlansági vizsgálaton feltárássra és egyben felmérésre kerüljenek az egyén azon képességei és készségei, azaz kompetenciái is, amelyek már valóban alkalmassá teszik őt a vezetői beosztás hatékony betöltésére. E törekvés, továbbá a Belügyi Tudományos Tanács által megrendelt tudományos kutatás eredményeként 2012–2013-ban – több mint ezer aktuálisan vezetői beosztást betöltő rendvédő kolléga bevonásával – határozták meg a *tizenhárom elemű egységes belügyi vezetői kompetenciák rendszerét* (3. ábra). Ezen kompetenciák komplex felmérése érdekében 2017-ben kidolgozták az ÁROP-2.2.17-2012-2016-00001, *Az új közszolgálati életpálya* című projekt keretében az informatikai rendszerrel támogatott új belügyi *komplett vezetőikiválasztási rendszert* (röviden: KVR). (MALÉT-SZABÓ 2013; 2014; MALÉT-SZABÓ – HORVÁTH 2014)

Ezt a rendszert 2015. február 1-jén a gyakorlatba is bevezették, és azóta folyamatosan alkalmazzák a rendvédelmi szervek által vezetett *Vezetői és Utánpótlási Adatbank* utánpótlási nyilvántartásába való bekerülés

előfeltételeként. Meg kell megjegyezni, hogy a kompetenciaalapú rendszerek egyik alapvető jellemzője, hogy a lehető leghatékonyabb működés érdekében a kiválasztás, a képzés és a teljesítményértékelés egymással szoros összefüggésben, az egyes munkakörcsaládok vonatkozásában azonos kompetenciákra épülve kerül kidolgozásra és működtetésre. Ennek érdekében a Belügyminisztériumban a vezetővé képzés rendszerét is az egységes belügyi kompetenciák fejlesztéséhez igazították 2017-ben, kialakítva ezzel az *integrált belügyi vezetőképzési és vezetőválasztási rendszert*.



3. ábra

Az egységes belügyi vezetői kompetenciák rendszere

Forrás: Malét-Szabó-Horváth 2014, 15.

E rendszer eddigi sikereire építve a 2016-ban kezdődött KÖFOP-2.1.5-VEKOP-16-2016-00001, *A versenyképes közszolgálat személyzeti utánpótlásának stratégiai támogatása* című kiemelt projekt keretében célként fogalmazták meg egy olyan kompetenciaalapú kiválasztási és képzési rendszernek (röviden: KOMP-rendszer) a kidolgozását, amely egységes

kompetenciaalapokon nyugszik a teljes közszolgáltatásra vonatkozóan. E projekt keretében a fentiekben ismertetett alkalmassági kritériumrendszeren túllépve már azon kompetenciák feltárása a cél, amelyek alkalmassá teszik az egyént arra, hogy rendvédként szolgáljon. A KOMP-rendszer a *bejövő állományt*, a szakmai és vezetői *tehetségeket*, az *irányítói* – más munkáját irányító, szervező, ellenőrző, de nem vezetői – beosztást betöltőket, valamint a *vezetőket* helyezi a kompetenciák szempontjából vizsgálandó és egyben egymástól elkülönülő munkakörcsaládokba.

Alkalmasság szempontjából az egyén életében a legnagyobb lépést a rendvédelmi szervekhez történő bejutás jelenti. Éppen ezért a *bejövő állománnyal* szembeni követelményeket kicsit részletesebben is ismertetjük az 1. táblázatban. Látható, hogy a tizenkettő meghatározott kompetencia között találhatók úgynevezett *egyéni kompetenciák* (mint a döntési képesség, az érzelmi intelligencia, a felelősségvállalás, az önállóság, a pszichés terhelhetőség stb.), valamint *társas kompetenciák* (mint a kommunikációs és konfliktuskezelési készség vagy az együttműködés).

Megjegyzendő, hogy a végrehajtott kutatás egyik alapfeltevése az volt, hogy az egységes közszolgálati alapkompenciákon túl léteznek úgynevezett specifikus rendvédelmi és közigazgatási kompetenciák is, illusztrálva azt, hogy mennyire és miben más a két közszolgálati szakterület belépő állományával szembeni elvárások rendszere. Ezen előzetes feltevéstől eltérően a kutatás egyértelműen azt támasztotta alá, hogy a kompetenciák szintjén megfogalmazható elvárások egységesek, a különbségek az ezen kompetenciákra épülő úgynevezett specifikus kompetenciaprofil-összefüggésszisztemekben érhetők tetten, amelyeket külön-külön határoztak meg, összesen húsz főbb közszolgálatmunkakör-család tekintetében (a rendvédelem számára például bűnügy, közrend, közlekedés, büntetés-végrehajtási-biztonsági, büntetés-végrehajtási-fogvatartási, tűzoltási stb. szakterület számára specifikusan).

Az egyes munkakör-családokra vonatkozó specifikus elvárásrendszert jelzi az alapkompenciák meghatározását célzó kutatás azon eredménye, miszerint a rendőrök esetében például a bűnügyi állománynál (különösen a nyomozók esetében) a logikai gondolkodás, valamint a kreativitás fontossága emelkedik ki, a közrendvédelmi szakterülettel kapcsolatban a türelem, a fegyelmezettség, a monotoniatűrő, valamint a parancsuralmi rendszerhez való alkalmazkodás a hangsúlyos, míg a közlekedésrendszet kapcsán a fokozott stressztűrő képesség mellett az erkölcsi stabilitás fontossága jelenik meg a fokozott korrupciós veszélyeztetettségük miatt. (MALÉT-SZABÓ et al. 2018)

1. táblázat

Az egységes közszolgálati alapkompenciák

Fsz.	Név	Definíció
1.	<i>Szabálykövetés, fegyelmezettség</i>	Képes a számára előírt szabályokat és normákat elsajátítani, elfogadni és helyesen alkalmazni.
2.	<i>Önállóság</i>	Képes ismereteire, tapasztalataira támaszkodva folyamatos útmutatás és irányítás nélkül elvégezni a számára meghatározott feladatokat.
3.	<i>Hatékony munkavégzés</i>	Feladatát igényesen, körültekintően látja el. Képes a rendelkezésre álló erőforrások optimális felhasználására.
4.	<i>Határozottság, magabiztosság</i>	Saját képességeinek, lehetőségeinek ismeretében képes a szervezet céljainak érvényesítése érdekében határozottan fellépni.
5.	<i>Problémamegoldó készség</i>	Képes a felmerülő problémák beazonosítására, és megoldási lehetőségek megfogalmazására. A lehetséges alternatívákból képes kiválasztani azt, amelyik az optimális megoldást adja.
6.	<i>Döntési képesség</i>	Felismeri a döntéshelyzeteket, és a rendelkezésre álló információk alapján az adott helyzetben elvárható optimális döntést hozza meg.
7.	<i>Felelősségvállalás</i>	A feladat végrehajtása során felismeri, szem előtt tartja és vállalja döntéseinek, tetteinek következményeit, és arról számot ad.
8.	<i>Pszichés terhelhetőség</i>	Nehéz, megterhelő helyzetekben is képes teljesítőképességének megőrzésére, fenntartására.

Fsz.	Név	Definíció
9.	<i>Érzelmi intelligencia</i>	Felismeri és megérti saját és a másik személy érzelmi állapotát, valamint az abból eredő viselkedések közötti összefüggéseket, azokat a helyzetnek megfelelően kezeli.
10.	<i>Kommunikációs készség</i>	Képes a helyzetnek megfelelően érthetően kifejezni magát szóban és írásban, valamint mások kommunikációját megfelelő módon értelmezni.
11.	<i>Konfliktuskezelés</i>	Képes ellentmondásos helyzetben olyan módszer vagy stílus alkalmazására, amely hatására a konfliktus csökkenthető.
12.	<i>Együttműködés</i>	Feladata elvégzése érdekében tevékenységét, magatartását másokkal összehangolja.

Forrás: a szerző szerkesztése MALET-SZABÓ 2017 alapján

Az alapkompenciák rendszere stabil alapot teremt minden további kompetenciarendszer számára. Ebből kiindulva határozhatóak meg a további főbb munkakörcsaládokra vonatkozó elvárások, és rajtuk keresztül vezet el az út a vezetői kompetenciák már ismert rendszeréhez is. Az alap- és vezetői kompetenciákat, azok egymással való kapcsolatát, az egyes kompetenciák meghatározásaiban tetten érhető fejlődési ívet mutatják be az alábbi táblázatok (lásd 2. és 3. táblázat).

2. táblázat

Az alap- és vezetői kompetenciák rendszere

Forma	Alapkompetenciák a bejövő állományra	Vezetői kompetenciák
<i>Egyéni</i>	1. Szabálykövetés, fegyelmezettség	1. Következetesség, kiszámíthatóság
	2. Önállóság	2. Szakmai ismeret
	3. Hatékony munkavégzés	3. Cél- és feladatorientáltság
	4. Határozottság, magabiztosság	
	5. Problémamegoldó készség	4. Kreativitás, innováció
	6. Döntési képesség	5. Rendszerszemlélet
	7. Felelősségvállalás	
	8. Pszichés terhelhetőség	6. Döntés és felelősségvállalás
	9. Érzelmi intelligencia	7. Rugalmas alkalmazkodóképesség
<i>Társas</i>	10. Kommunikációs készség	8. Reális önismeret, önfejlesztési igény
	11. Konfliktuskezelés	9. Kommunikációs készség
	12. Együttműködés	10. Konfliktuskezelés-érdekérvényesítés
		11. Munkatársak motiválása, fejlesztése
		12. Vezetői funkciók
		13. Személyes példamutatás

Forrás: a szerző szerkesztése

Jól látható, hogy vannak olyan kompetenciák, amelyek egyértelműen megjelennek az alap-, illetve a vezetői kompetenciák vonatkozásában is minden szinten, természetesen kissé eltérő tartalommal jelezvén a vezetőknél megjelenő plusz tartalmat. Ilyen például a kommunikációs-készség-kompetencia, amelynek fejlődési ívét mutatja be a 3. táblázat. Látható, hogy a belépő állománytól elvárt kommunikációs készséghez képest, amely pusztán az érthető írásbeli és szóbeli kommunikációt, valamint a másik fél kommunikációjának megfelelő értelmezését rejti magában, a vezetői beosztáshoz eljutva már elvárt a kommunikáció őszinte, nyílt és hiteles, valamint az aktuális helyzethez igazodó adekvát formája is.

3. táblázat

A kommunikációs kompetencia fejlődési íve

Kommunikációs készség	
<i>Alapkompetenciák</i>	<i>Vezetői kompetenciák</i>
Képes a helyzetnek megfelelően érthetően kifejezni magát szóban és írásban.	Szóban és írásban világosan, egyértelműen, érthetően fogalmaz.
Képes mások kommunikációját megfelelő módon értelmezni.	Kommunikációja nyílt, őszinte, hiteles, kétirányú.
	Képes a különböző helyzetekben adekvátan kommunikálni.

Forrás: a szerző szerkesztése

Vannak továbbá olyan kompetenciák is, amelyek a fejlődési ívben bizonyos más kompetenciákkal szoros kölcsönhatásba kerülve összeolvadnak. Az alapkompetenciák között a döntési képesség és a felelősségvállalás még különálló kompetenciaként jelentkezik, míg a vezetők esetében már összevontként illusztrálva a vezetői döntéssel szükségszerűen együtt járó fokozott mértékű felelősségvállalás szerepét.

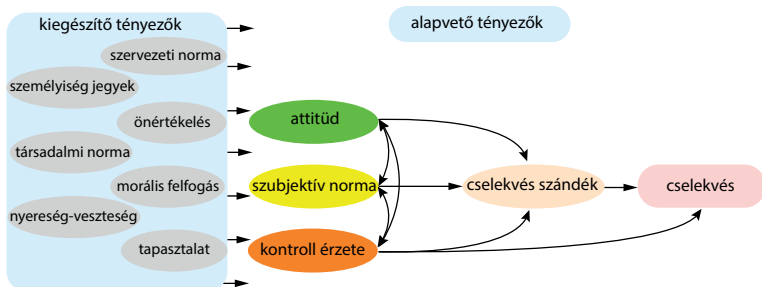
Ha röviden szeretnénk összegezni az alkalmasság kérdésköre kapcsán ismertett információkat, akkor azt mondhatnánk, hogy a rendvédelemben jelenleg rendelkezésünkre áll az alkalmasság vizsgálatának mindkét szempontrendszere, valamint a hozzájuk kapcsolódó kiválasztási módszertan, amelyek együttesen, egymást kiegészítve képesek arra, hogy egyszerre szolgálják az egyén egészségét és hatékonyságát.

A szilárd erkölcsiség mint válasz a korrupciós kihívásra

Ahogy az már az alapkompetenciákat feltáró kutatás során a közlekedésrendészeti szakterületen dolgozókkal szemben is megjelent specifikus elvárásként, az alkalmasság kérdése kapcsán mindenképpen fontos megemlítenünk a rendvédelemben dolgozók korrupciós kihívással szembeni

ellenállási képességét mint kritériumot. 2014-ben az ÁROP-2.2.17-2012-2013-00001. projekt keretében született meg 2015-ben a szilárd erkölcsiség mérésére alkalmas SZEM-modell. (HUNYADY–MÜNNICH 2016)

A SZEM-modell alapfeltevése szerint a szilárd erkölcsiség egy tanult tulajdonságunk, amelyet a tágabb és szűkebb környezetünktől tanulunk meg, azokat egyéniségünknek megfelelően átformáljuk, átszínezzük, és beépítjük személyiségünkbe, azaz senki sem születik erkölcsösnek vagy erkölcstelennek. Amennyiben pedig ezt fogadjuk el kiindulási alapként, akkor van esélyünk megfelelő képzéssel, szabályozással, erkölcsi példamutatással befolyásolni annak személyenkénti alakulását, és ez által csökkenteni a kétségtelenül meglevő egyéb negatív irányú hatásokat (például rossz családi-baráti környezet, nehéz anyagi helyzet stb.)



4. ábra

A SZEM-modell belső összefüggéseinek jellemzői

Forrás: HUNYADY–MÜNNICH 2016

A SZEM-modell (4. ábra) elméleti alapja Ajzen és Fishbein *Tervezett viselkedés modelljének* a továbbfejlesztett változata, amelynek alapelemei:

- A bejósolni kívánt viselkedés – jelen esetben a korrupció, azaz annak elkerüléseként a szilárd erkölcsiségű magatartás – iránti *attitűd*, amely a „jó és rossz” dimenzió mentén összefoglalja az egyén érzelmi, kognitív és viselkedési véleményét a szilárd erkölcsiségű magatartásra vonatkozóan.

- Az egyén szilárd erkölcsiségű viselkedéssel kapcsolatos *szubjektív normája*, amely két tényezőt foglal magában:
 - egyrészt annak az észlelését/hitét, hogy mekkora az egyén társas kapcsolatainak szereplőitől (például [munka]társak, felettes, család, barátok stb.) eredő nyomás a korrupciós kihívásnak való „ellenállásra”, illetve „ellen nem állásra” vonatkozóan;
 - másrészt pedig, mennyire motivált az illető arra, hogy eleget tegyen ezen elvárásoknak, illetve az ebből eredő pszichológiai nyomásnak.
- Az egyén vonatkozó szubjektív kontrollja, amely elsősorban arra utal, hogy az egyén miként értékeli, rendelkezik-e minden szükséges kompetenciával, erőforrással és eszközzel a korrupciós kihívásnak való ellenálláshoz.
- Ezen három tényező összességéből alakul ki az *integráns (szilárd erkölcsiségű) viselkedésre vonatkozó szándék*, amely már közvetlen előzménye a konkrét korrupciós kihívásnak való ellenállásnak.

A SZEM-modell a fenti alaptényezőkön túl további egyéni és szervezeti kiegészítő tényezőket is tartalmaz a szilárd erkölcsiséghez hű viselkedés minél pontosabb bejósolása érdekében. Ezen tényezők közé tartoznak az egyén vonatkozásában a személyiségjegyek, a morális felfogás, a korrupciós helyzetekkel kapcsolatos közvetlen vagy közvetett tapasztalat (amelybe a korrupció szervezeti szintű kezelése is beletartozik), az egyén adott helyzetre vonatkozó nyereség-veszteség értékelés (mennyire éri meg neki az integráns vagy éppen korrupciós viselkedés), valamint az általános önértékelés. Mindezen elemeknek egyfajta tágabb keretként – szoros összefüggésben az egyén morális felfogásával – a kiegészítő tényezők közé tartoznak még a szervezeti és a társadalmi normák is.

Áttekintve a SZEM-modell alap- és kiegészítő tényezőit, egyértelmű a következtetés, hogy ezen szempontok már a kiválasztásnál is érvényesíthetők, mint a korrupció szempontjából különösen veszélyeztetett beosztások esetében az alkalmasság feltétele. Azaz az tekinthető egy ilyen esetben pszichikailag alkalmasnak az adott beosztás betöltésére, aki megfelelő, a korrupciós kihívásnak való ellenállást erősíteni képes attitűddel és szubjektív normával rendelkezik.

Megjegyzendő, hogy a SZEM-modell alapgondolatából következően és egyben összhangban a kompetenciaalapú kiválasztási és képzési rendszerek alapkoncepciójával ezen szempontok a kiválasztáson túl a képzés

területén is érvényesíthetők mint fejlesztendő kompetenciái az állományoknak. (MALÉT-SZABÓ 2017)

Az egyén és az egészség metszete: a megelőzés

A célmátrixban szereplő tevékenységek közül a II. szint elsősorban az egyén egészségének a megőrzését szolgálja. Az egészség megőrzése eleinte nem jelentett mást, mint a betegség kialakulásának a megelőzését. Az ezen túlmutató megelőzés fontosságára a pszichés problémák kapcsán elsőként Clifford Beers, a pszichiátriából eredő *mentálhigiénés mozgalom* megalapítója hívta fel a figyelmet, aki *a gyógyítás helyett elsődleges célként a különféle betegségek és működészavarok megelőzését (prevencióját) tűzte ki célul.* (BAGDY 1999)

A prevenció jelenségszköze több szinten is tetten érhető attól függően, hogy a betegség vagy probléma kialakulásának mely fázisában próbál az egészséges vagy egyensúlyi állapot megtartása vagy épp visszaszerzése érdekében beavatkozni:

- *elsődleges prevenciónak* nevezzük azt, amikor a már meglévő kockázati tényezőket igyekszünk kontrollálni megelőzendő a betegség/probléma kialakulását (például edzőterembe járni munka után, hogy levezzünk a feszültséget);
- *másodlagos prevencióról* akkor beszélünk, amikor a betegségre/problémára utaló jelek alapján, a hatékony kezelés gyors megkezdésével a betegség komolyabb következményeit elkerülni (például fejfájásos tünetek enyhítésére relaxációs technika elsajátítása);
- *harmadlagos prevenció:* a már kialakult betegség/probléma súlyosságát, illetve súlyosbodását igyekszik elkerülni lehetővé téve a rehabilitációt (például a fokozott stresszterhelés miatt kialakult magas vérnyomás gyógyszeres kezelése).

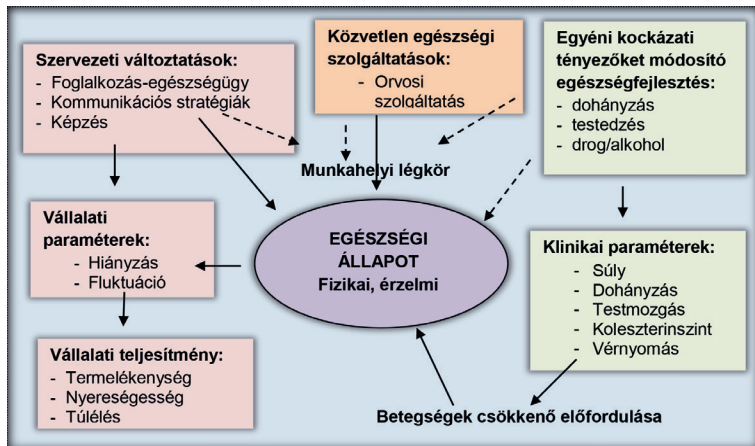
A pszichológia tudományán belül az *egészségpszichológia* tudományterülete képviseli az egészség komplex felfogását, amely egyszerre foglalja magában a biológiai (például sejtek, szervek, szövetek), a pszichés (például érzelmek, viselkedés) és társadalmi tényezőket (például család, kultúra, nemzet). Ahogy az egyén életének a munka meghatározó része, úgy az egészségpszichológia is jelen van a munka világában, mint *munkahelyi egészségpszichológia*.

Érdekességgként megjegyzendő, hogy napjainkban az egészségpszichológia egyik fő kutatási területévé egy új jelenség, az *egészségértés* kutatása vált. A kutatási eredmények alapján ugyanis az egyén objektív és szubjektív egészségi állapotát sokkal jobban képes bejósolni, hogy milyen módon és mértékben képes felfogni, értelmezni az egészséggel és betegséggel kapcsolatos információkat (azaz például egy gyógyszer használati utasítását), mint az életkor, a jövedelem, a foglalkoztatási státusz, az iskolázottság, az etnikai háttér, vagy éppen a korábban igen sokat kutatott egészségviselkedés, azaz, hogy mikor fogja követni az egészsége megőrzését célzó szakértői (orvosi stb.) utasításokat stb. (PAPP-ZIPERNOVSZKY et al. 2017) Mindez azért is lehet különösen fontos a rendvédelemben dolgozók esetében, mivel a rendvédelmi szervek saját egészségügyi és pszichológiai hálózattal rendelkeznek, amelyben dolgozó szakemberek számára viszonylag könnyen elérhető az állomány, akik számára így egyszerűen közvetíthetők az egészségügyi-pszichológiai információk érthető, befogadható módon.

Az egészségpszichológia gyakorlati megnyilvánulása az egészségfejlesztés, amelynek célja az egyének, csoportok, közösségek egészségének, életminőségének fejlesztése, mégpedig az egyének saját, az egészségük javítását célzó aktivitásának serkentésével azért, hogy az egyének maguk legyenek képesek gondoskodni a saját egészségükről. (MARKS et al. 2000)

Mindennek egyfajta modern megnyilvánulásként tekinthető az úgynevezett *személyre szabott orvoslás*, amelyre jellemző, hogy az egyén egyedi genetikai jellemzőiből indul ki, megelőzés-hangsúlyú, és az egyén aktív együttműködését igényli. (PRAVETTONI–GORINI 2011)

Az egészségpszichológiához hasonlóan az egészségfejlesztésnek is létezik munkahelyi változata, amelynek egyik fontos jellegzetessége, hogy azokat az alkalmazottakat képes elérni, akik a mindennapi munkavégzésük miatt egyébként igen nehezen jutnak hozzá ezekhez a lehetőségekhez. A *munkahelyi egészségfejlesztésnek* – az egészség és hatékonyság fogalmához hasonlóan – is létezik egy egyéni és egy szervezeti fókuszú változata. Az *egyéni megközelítés* azt hirdeti, hogy az egyén maga felelős az egészségi állapotáért, így a beavatkozások célpontjában is maga az egyén áll, amelyben a munkáltató pusztán segítséget akar nyújtani. A *szervezeti fókusz* ezzel szemben már magára a munkahelyi szervezetre helyezi a hangsúlyt és a felelősséget. Célja ennek érdekében maguknak a negatív hatású munkahelyi stresszoroknak az azonosítása és a lehetséges mértékben való kiküszöbölése, amely általában magának a szervezetnek az átalakításával, megváltoztatásával valósítható meg.



5. ábra

Egy átfogó munkahelyi egészségfejlesztési program modellje

Forrás: SEGAL 1999

Segal ezt a két megközelítést próbálta ötvözni a hatékonyság érdekében a modelljében. Segal munkahelyi egészségfejlesztési programjában (5. ábra) a hatékonyság érdekében megpróbálta ötvözni az egészségfejlesztés különböző szemléletmódjait. Szerinte egy átfogó munkahelyi egészségfejlesztési program három fő részből áll:

- szervezeti változtatások (szervezeti fókusz);
- közvetlen egészségügyi szolgáltatások biztosítása a munkahelyen;
- egyéni kockázati tényezők módosítására irányuló egészségfejlesztés (egyéni fókusz).

A dolgozók egészségi állapotát a program mindhárom része képes befolyásolni közvetlenül vagy a munkahelyi légkör és hangulat javításán keresztül vagy valamely betegség előfordulási gyakoriságának módosítása révén. Mindezek mellett a program mindhárom eleme hozzájárul a munkahelyi szervezet termelékenységéhez és eredményességéhez is, közvetlenül a szervezeti változások révén vagy közvetve a jobb munkahelyi légkör és a dolgozók jobb egészségi állapota révén.

A stressz mint a munka okozta megterhelés

Ahogy az Karasek és Theroll modelljében is szerepel, a munka egészségre gyakorolt káros hatásának egyik forrása a munka okozta megterhelés, amelynek pszichés megfelelője a stressz. *Stresszről* akkor beszélünk, ha az egyén szervezetét valamilyen megterhelés éri, azaz olyan kihívással találja szemben magát, amely kibillentí az aktuális egyensúlyából, ezáltal pedig aktivitásra, illetve alkalmazkodásra készteti az egyént. Azt a tényezőt, amely kibillentí az egyént az egyensúlyából – függetlenül attól, hogy az egyén pszichikai vagy fizikai jólléti állapotát veszélyezteti – *stresszornak* nevezzük. (SELYE 1983)

A stressz az egész szervezetre kifejti a hatását, így a stresszre adott reakciók között a biológiai hatások mellett megjelennek *pszichés érzelmi és kognitív (gondolati) – reakciók* is, amelyek közül kiemelendők a következők:

- az általában bizonytalan, rossz érzésként jellemzett *szorongás* (frusztráció);
- a frusztráció nem kellően adaptív kezelési módjaként megjelenő *agresszió* (például az ajtó becsapása vagy a főnök helyett otthon a gyermekkel való kiabálás), vagy éppen ellenkezőleg a *fásultság és a depresszió*, amelyek szélsőséges esetben akár teljes passzivitást is eredményezhetnek;
- *kognitív károsodások*, amelyek általában összpontosítási problémákban, valamint az egyén gondolkodásának könnyű befolyásolhatóságában nyilvánulnak meg.

A *munkahelyen bennünket érő stressz* hatására ezek a hatások kiegészülhetnek további, a munkavégzés hatékonyságát közvetlenül is befolyásolni képes tényezővel, mint például a munkahelyi elégedettség. A munkával, valamint a munkahellyel való elégedetlenség már a munkahelyi stressz rövid távú fennállása esetén is megjelenhet. Amennyiben azonban ez a stresszhatás tartóssá válik, úgy annak következményei már sokkal nyilvánvalóbban érzékelhető magatartási változásokban is tetten érhetővé válik, mint:

- túlzott kávéfogyasztás, dohányzás, túlzott alkoholfogyasztás, kábítószer-használat;
- balesetkezés;
- a munkahelyi szerep leértékelődése;
- másokra vagy tárgyakra irányuló, verbális vagy fizikai agresszió;

- hiányzás, kilépés vagy korai nyugdíjba vonulás (elmenekülés a munkából);
- az egyén egyéb életszerepeinek – mint házastársi, baráti, polgári szerepei – a károsodása.

Megjegyzendő, hogy amennyiben egy adott szervezet alkalmazottainak nagy száma szenved munkahelyi stressztől, akkor a munkahelyi stressz hatása már globálisan, a teljes szervezet egészére, egészségességére és teljesítményére vonatkozóan is kihatással lehet. Mindezt azért fontos hangsúlyozni, mert az egészségtelen szervezet nem kapja meg az elvárható legtöbbet a dolgozóitól, ami – a kialakuló munkahelyi feszültségen, az agresszív indulatok tárgyak elleni fordításán, valamint a hiányzásokon, elvándorláson keresztül – a teljesítmény csökkenését eredményezheti. Mindez pedig egyértelműen negatív hatású a szervezet egészére nézve.

Ez a jelenség különös hangsúlyt kap akkor, ha az állomány létszáma egyébként is nehezen stabilizálható, azaz magas a létszámbírány. Ekkor ugyanis felértékelődik a meglévő állomány és megtartása, ezen keresztül pedig minden olyan intézkedés, amely csökkenteni képes a munkahelyi megterhelést, elsődleges fontosságúvá válik.

Összefoglalva az eddigieket, megállapítható, hogy a stressz mint az egyén számára megterhelő esemény elsőként az egyén alkalmazkodási szándékát váltja ki, amelynek megvalósítása érdekében az egyén igyekszik belső és külső energiáit mozgósítani, azaz növelni a teljesítményét. A stressznek egy bizonyos mértéke tehát alapvetően pozitív hatással van a teljesítményre, ezt nevezte Selye „jó stressznek”. Amennyiben azonban az egyénnek a stresszel való megküzdési törekvései kudarcot vallanak, egy idő után a stressz mértéke elérheti azt a szintet – ezt nevezzük „rossz stressznek” –, amely már meghaladja a maximális teljesítményeléréshez szükséges, egyénileg meghatározottan optimális szintet, és könnyen a teljesítmény, ezen keresztül pedig a hatékonyság romlásához vezethetnek.

Munkahelyi stressz a rendvédelemben

Ahogy arról már korábban is szóltunk, a rendvédelmi munkáról már sokan, sok helyen igazolták, hogy más munkákhoz képest fokozott megterhelést jelentenek. Mindennek a megértését segíti elő a rendvédők által végzett munka okozta stresszorok összegző alábbi felsorolása a Cooper

és Payne (1988) által javasolt felosztás mentén, amely a munkahelyi stresszorokat négy fő csoportba osztja:

1. a *feladattal kapcsolatos stresszorok* (mint túlterhelés, nem megfelelő munkafeltételek, technológiai változások, határidő, túlóra stb.);
2. a *munkakörnyezettel kapcsolatos stresszorok* (mint zaj, hő, szennyezett levegő, nem megfelelő világítás stb.);
3. a *szervezetben betöltött szerepekkel kapcsolatos egyéni és szervezeti szintű stresszorok* (mint szerepkonfliktusok, csoporton belüli konfliktusok, szervezeti légkör, vezetési stílus stb);
4. a *szervezeten kívüli stresszorok* (mint a családi és társadalmi problémák stb.).

4. táblázat

A rendvédelmi munka okozta munkahelyi stresszorok

1. Feladattal kapcsolatos stresszorok	
<i>Mennyiségi vagy minőségi túl- vagy alulterhelés</i>	A nem egyenletes munkaterhelés, amelynek során a monotonia, unalom periódusai és az egyes helyzetekben megkövetelt gyors reakció közötti hirtelen váltás okoz fokozott megterhelést.
<i>Munkafeltételek</i>	A fizikai munkafeltételek változó minősége, fejlesztésük hiányosságai. Az <i>egyén általában alacsony kontrollja</i> a munkavégzés felett, mivel tevékenységét a különböző szabályozók, valamint a vezetői határozzák meg, abban személyes mozgástere sok esetben csak igen csekély mértékű.
<i>Változások a munkában</i>	A szervezeti és jogszabályi <i>változások</i> állandóak.
<i>Lépést tartani a gyors technológiai változásokkal</i>	Egyik oldalról az információs <i>technológia</i> újabb és újabb alkalmazási lehetőségeinek a megjelenése, elsajátítása. Másrészt az állampolgárok (elkövetők, fogvatartottak) által alkalmazott technikai eljárások nyomon követésének nehézsége.

<i>Egyéb</i>	További specifikus stresszorként jelenik még meg: • az időkényszer alatt végzett munka, a szoros határidők betartása; • a döntéseket megalapozó szabályok rendkívül bonyolult volta – ami elsősorban a vezetői/tiszti állomány számára fokozottan megterhelő; • a döntéseket szinte mindig valamilyen szempontból új helyzetben kell meghozni; • a túlórák magas száma; • az egyéni hibázások lehetséges súlyos következményei okozta megterhelés, • az állampolgárokkal való gyakori konfliktus, amely a munkafeladatból adódik; • a végzett munka objektív értékelésének nehézségei.
2. Munkakörnyezettel kapcsolatos stresszorok	
	Gyakori a szélsőséges emberi (traumát átélt személyekkel való kapcsolatteremtés), fizikai és természeti (időjárás, földrajz) körülmények között, helyszínen végzett munka, ami különösen a beosztotti/tiszthelyettesi állományt érinti.
3. Szervezetben betöltött szereppel kapcsolatos stresszorok	
<i>3.1. Egyéni szinten</i>	
<i>Szerepkonfliktus</i>	A rendvédelmi szerveknél az egyes munkakörök-höz, beosztásokhoz kapcsolódó feladatok általában pontosan meghatározottak, beszabályozottak. Ennek ellenére mégis előfordul, hogy a rendvédek egyszerre több, esetenként egymásnak <i>ellentmondásos szerepeket</i> kell, hogy betöltsenek. Különösen igaz ez a rendőri munkára, amelyben egyszerre kell megfelelni a rendfenntartó, a bűnüldöző, a hatósági és a segítő, szolgáltató szerep <i>ellentmondásos elvárásainak</i>. (RÁCZ 1999)

<i>Túl sok vagy túl kevés felelősség más dolgozókért</i>	A szervezetben nagy felelősséget kell viselni az emberekért és az anyagi javakért, ami különösen igaz a vezetői/tiszti állományra.
<i>Karrierfejlődés problémái</i>	A nem megfelelő <i>karrierlehetőségek</i> , ami szintén elsősorban a beosztotti, tiszthelyettesi állományt érinti.
<i>3.2. Csoportszinten</i>	
<i>Összetartás hiánya</i>	Speciális jellegzetességgként említendő, hogy a rendvédelmi munka során számtalan olyan helyzet, feladat adódik, amelynek során fokozott az <i>egyének egymásra utaltsága</i> , ami sok esetben akár az életük egymásra bízását is jelenti. Mindez pedig jelentősen megnöveli az esetleges személyes konfliktusok, illetve a rossz munkatársi kapcsolatok lehetséges negatív következményeinek a súlyát, illetve megterhelő voltát.
<i>Jó munkatársi kapcsolat hiánya</i>	
<i>Csoporton belüli konfliktusok</i>	
<i>Felettséggel/beosztottal való kapcsolat</i>	A kutatási eredmények (SZABÓ 2010) szerint bár a felettséggel, beosztottal való kapcsolat számtalan stressz forrása lehet, a rendvédelmi szerveknél nem tekinthető tipikus stresszornak.
<i>3.3. Szervezeti szinten</i>	
<i>Szervezeti légkör</i>	A rendvédelmi szervek általában erősen <i>hierarchizáltak</i> , ami jelentős mértékben meghatározza a szervezeti légkört és a vezetési stílust. Az előbbire éppen ezért általában a fokozott fegyelmezettség és beszabályozottság, az utóbbira pedig a tekintélyelvűség, valamint a fokozott és egyben igen szigorú ellenőrzés megkövetelése a jellemző.
<i>Vezetési stílusok</i>	
<i>Ellenőrzési rendszerek</i>	
<i>A technológia változása</i>	A technológia folyamatos változása a rendvédelmi szerveknél is jellemző, bár sok esetben elmarad a külvilág technológiai újításaival szemben.
<i>Az állás bizonytalansága</i>	A rendvédők állása általában véve <i>biztosnak</i> tekinthető addig, amíg a munkavégzése során betartja a rá vonatkozó szabályokat.

4. Szervezeten kívüli stresszorok	
<i>Családi kapcsolatok, anyagi problémák, társadalmi problémák</i>	A családi kapcsolatok, valamint az anyagi nehézségek okozta problémák éppúgy érintik a rendvédeket, mint bárki mást. A társadalmi problémák vonatkozásában azonban kiemelendő, hogy a rendvédelmi munka társadalmi megbecsülése sajnos nincs azon a szinten, amely elvárható lenne.
<i>Családi és munkahelyi szerepek összeegyeztetésének nehézségei</i>	A rendvédelmi munka, az előre nem mindig kiszámítható szolgálat, a <i>rendkívüli berendelések</i> sok esetben megnehezítik a családi szerepeknek való megfelelést, bár a rendvédek családjai jellemzően megszokták már ezt a problémát.
<i>Gyakori költözés</i>	Egyre többször előfordul, enyhítendő a bizonyos helyeken meglévő fokozott létszámihiányt, hogy a rendvédeknek (különösen a rendőröknek) hosszabb vagy rövidebb időre a családjuktól távol kell munkát végezniük.
<i>Közlekedés a munkahelyre</i>	A bejárás a különféle munkarendekhez való alkalmazkodás miatt jelent, jelenthet problémát.

Forrás: a szerző szerkesztése SZABÓ 2006; 2010; SZABÓ–RIGÓ 2005 alapján

A fenti táblázatból jól látható, hogy a rendvédt a mindennapi munkavégzése során a feladatának specifikus volta, sok esetben speciális személyi, tárgyi és természeti körülményei, valamint a rendvédelmi szerep magas fokú összetettsége miatt jellemzően fokozott mértékű stresszhatás éri. Mindehhez hozzájárul az a tény is, hogy a rendvédelmi szervek is törekszenek a fejlődésre, ami újabb megterhelő tényezők (LEVI 1999) megjelenését vonja maga után. Ilyen tényező a munkaszervezés változása – amely folyamatos átszervezésekkel jár –, az állampolgárok igényeihez való egyre fokozottabb mértékű alkalmazkodás, amely a rendőrtől például megköveteli, hogy tevékenységét áldozatközpontúan végezze, (CSERNYIKNÉ 2005) valamint a vezetés egyre inkább eredménycentrikusságra való törekvése, amely olyan tevékenységek, szolgáltatások (például biztonságérzet) mérését is kikényszeríti, amelyek ilyen vonatkozású minősítése igen problematikus.

Az adott rendvédő ezen munkahelyi stresszorok megjelenésére, valamint huzamosabb idejű fennállására adott reakciói – amelyek jelentősen függenek az adott személy életkorától, élettapasztalatától, intelligenciájától, szakmai tudásától, vérmérsékletétől, személyiségétől stb., valamint a társadalomtól és a társadalom által kialakított közhangulattól – pedig nagymértékben képesek befolyásolni az általa végzett munka hatékonyságát.

A munkahelyi stresszel való megküzdés vagy kiégés?

A munkahelyi stressz kapcsán mindenképpen fontos kitérni a stresszel való megküzdés jelenségére, lehetőségeire, módszereire. Lazarus szerint (LAZARUS 2012) a megküzdés (eredeti nevén coping) lényege a *kognitív (gondolati) kiértékelés*, amelynek két egymáshoz szorosan kapcsolódó szakasza van:

1. Az *elsődleges kiértékelés* célja annak megállapítása, hogy az egyén „bajban van-e”, azaz hogy mit jelent számára az adott nehéz helyzet: stresszhelyzetet, vagy nem.
2. Amennyiben ezen értékelés eredménye szerint az egyén bajban van, működésbe lép a *másodlagos kiértékelés* folyamata. Ennek során az egyén feltérképezi a saját megküzdési képességét, és arról hoz döntést, hogy vajon képes-e megküzdni a fenyegetőnek ítélt helyzettel, rendelkezik-e a megfelelő megküzdési stratégiával.

A *megküzdési stratégia* az egyén azon képességeinek – kognitív folyamatainak, viselkedésének, készségeinek – a gyűjteménye, amelyeket azért alkalmaz, hogy segítségükkel elővételezzon vagy reagáljon stresszes helyzetekre. Két fő stratégia különíthető el:

- A *problémaközpontú megküzdés* alapvetően aktív, cselekvéssel járó megküzdési módot jelen, amelynek célja, hogy megváltoztassa az adott stresszsituációt a helyzet vagy az egyén átformálásán keresztül. Ennek első lépéseként az egyén pontosan meghatározza a problémát, ezt követően pedig lehetséges megoldási módokat keres, és kiválasztja a megfelelő megoldást.
- Amikor az adott stresszhelyzet megváltoztatására nincs lehetőség (például veszteség), az *érzelemközpontú megküzdés* kerül előtérbe. Ennek célja, hogy az egyén a stresszhelyzet hatására benne kialakult érzelmi állapoton változtasson, amelyhez különféle viselkedéses

(például testmozgás, játék, társas támasz keresése stb.) és gondolkodási (például figyelemelterelés, tagadás, humor, hit stb.) stratégiák állnak a rendelkezésére.

A rendvédelemben dolgozó kollégák jellemzően a problémaközpontú megküzdésben erősebbek, hiszen ez a fajta megküzdési mód rendkívül közel áll a mindennapi munkájukhoz, amelynek során a fő feladatuk a rendet megzavaró probléma felismerése, elemzése és megoldása. Amennyiben azonban az adott stresszhelyzet aktív megváltoztatására nincs lehetőség és az érzelmeik kezelésére lenne elsősorban szükség, sok esetben már támogatásra, segítségre szorulnak. Éppen ezért fontos a számukra tartandó stresszkezelési tréningek, képzések során, hogy az érzelmeközpontú megküzdés lehetséges eszközeire kiemelt hangsúlyt helyezzenek.

Igaz ez annak ellenére is, hogy bár a copingkutatások kezdetén a kutatók egy része igyekezett megtalálni a leghatékonyabb copingstratégiát, az eredmények szerint ilyen nem létezik. A különféle stresszhelyzetekhez való leghatékonyabb alkalmazkodás ugyanis akkor várható az adott egyéntől, ha minél többféle megküzdési stratégiával rendelkezik, és az adott helyzet körülményeihez igazítva rugalmasan tudja ezeket alkalmazni, szükség esetén akár többet is egyszerre. Azaz a problémaközpontú megküzdés mellett az érzelmeközpontú megküzdés eszközeivel is rendelkezik.

Oláh Attila, (1992) aki igen sokféle szempontból vizsgálta a megküzdés jelenségét, kutatási eredményei alapján azt feltételezi, hogy léteznek olyan személyiségtényezők, amelyek képesek hozzájárulni az egyén megküzdési hatékonyságának erősítéséhez, ilyen például az egyén saját életének irányítására vonatkozó *kontrollképessége*, a viselkedés folyamatosságát biztosító *tanult leleményesség*, a küzdőképesség háttérben álló *lelki edzettség*, az összefüggések megértéséért felelős *koherenciaérzék*, valamint az *én-tudatosság*, amely az egyén saját viselkedésének tudatos belátását, kontrollálását és irányítását jelenti. Ezek együttesen alkotják az egyén úgynevezett *pszichológiai immunrendszerét*, amelynek a rendvédelmi szervekhez történő bekerülést megelőzően történő felmérése, valamint az állományban töltött idő alatt történő folyamatos monitorozása kiemelt fontosságú a rendvédőket támogató pszichológiai alapellátásban, hiszen a rendvédők stresszel való megküzdési képessége alapvető alkalmassági kritériumnak tekinthető a teljes rendvédelmi szolgálat alatt.

A stresszel való megküzdésben – ahogy arra már Karasek kiegészített modellje is utal – nagyon fontos szerepe van a *társas támasznak*, amelynek

jelenléte és elérhetősége rendkívüli védő hatású az egyén számára. Egyfajta védőburokként körülölelve az egyént ugyanis képes megvédeni őt a súlyosabb stresszhatásoktól, illetve ösztönző hatású az ilyen helyzetekkel való megküzdésre vonatkozóan. Mindezzel szemben amennyiben az egyén számára nem elérhető a társas támasz – például elmagányosodott, a családjától távol kell dolgoznia, vagy csak egyszerűen nem képes megfelelően kezelni a rendelkezésére álló kapcsolatokat – az jelentősen képes csökkenteni az egyén megküzdési képességének a hatékonyságát.

Hangsúlyozandó azonban, hogy nem minden társas támasz tekinthető pozitív hatásúnak. Abban az esetben ugyanis, amikor az egyén körül lévő emberek annak tehetetlenségét erősítik, nem bíznak a megküzdésének sikerében, miközben a stresszhelyzetet magát bagatellizálják, vagy épp eltúlozzák, sokkal inkább gátolják, mint segítik az egyén megküzdési hatékonyságát. A társas támasznak tehát nem pusztán a léte az elsődleges a stresszel való megküzdés szempontjából, hanem annak minősége, *támogató* jellege. Ez különösen fontos a munkahelyi közösségek, valamint a vezetői szerep szempontjából, amelynek minősége a társas támasz pozitív jelenlétén keresztül jelentősen növelni tudja az egyén megküzdési hatékonyságát a munkahelyi stresszhelyzetekben, illetve azon túl akár a magánéletiekben is. Tudományosan bizonyított összefüggésnek tekinthető ugyanis az, hogy amennyiben a munka és a magánélet között sikerül az egyénnek egyfajta dinamikus egyensúlyt kialakítania és fenntartania, úgy az mind a magán-, mind pedig a munkahelyi életére pozitív hatással lehet. Amennyiben azonban ezen egyensúlyi állapot valamilyen oknál fogva sérül, úgy az negatívan befolyásolhatja az egyén munkavégzési képességén túl annak magánéletét is.

A *rendvédők vonatkozásában* különösen fontos mindez. Egyrészt – a fokozódó létszámhiány, valamint a határ megerősített védelme miatt – egyre gyakoribb, hogy a családjuktól, barátaiktól távol kell ideiglenesen vagy állandóan dolgozniuk. Másrészt a rendvédelmi munka egy jó része csapatmunka, ahol akár az életüket is rá kell egymásra bízniuk a kollégáknak ahhoz, hogy sikeresen tudják végrehajtani a feladatukat. Így a társas támasz jelenléte annak pozitív lelki hatásán túl fizikai szinten is elengedhetetlen a fokozott megterhelést jelentő rendvédelmi munka során. Mindez pedig csak tovább fokozza a megbízható és egyben támogató társ jelenlétének és elérhetőségének a pozitív hatását.

A társas támasz kapcsán végül érdekességként megjegyzendő, hogy Kopp, Skrabski és Székely (2006) kutatási eredményei alapján a házasságban élők halálozási statisztikái sokkal kedvezőbbek az egyedülállóknál,

függetlenül a kapcsolat minőségétől és a személy azzal kapcsolatos értékelésétől. Ráadásul mindez a rendvédelemben többségben lévő férfiak esetében igaz, akik a női párjuktól nagyobb valószínűséggel kapnak a stresszel való megküzdésben hatékony segítséget jelentő érzelmi támogatást, mint a nők a férjeiktől.

Amennyiben a munkahelyi stressz okozta magas fokú megterhelés hosszú távon fennáll, és annak kezelése az egyén részéről nem sikeres, az könnyen a *burnout*- (kiégés-) szindróma kialakulásához vezethet. A *burnout* Freudenberg után egy olyan állapotot jelent, amely a személy fizikai, lelki és érzelmi kimerülésével jellemezhető, amelyet az egyén a számára szokásos módon nem tud kezelni. (KOVÁCS 2006)

A *burnoutszindróma* szinte minden foglalkozás esetén előfordulhat, de az úgynevezett segítő foglalkozásoknál – mint amilyen a rendvédek munkájának egy része, főként az, amihez hozzátartozik a valamilyen szempontból sérült állampolgárokkal való találkozás is – különösen gyakorinak tekinthető. Mindezt a segítő foglalkozások néhány specifikus jellemzője okozza, mint a teljesítménymérés hiányzó kritériumai, a hosszú munkaidő, az adminisztratív terhek, a kétséges megbecsülés, a klienssel való érzelmileg megterhelő kapcsolat stb. – amelyek későbbi frusztrációhoz vezethetnek. A kiégésre jellemző, hogy kialakulása és fejlődése *ciklikus*, egy cikluson belüli főbb állomások Edelwich és Brodsky szerint a következők: (KOVÁCS 2006; FEKETE 1991)

1. A kezdeti nagy *lelkesedés*, amelyet túlzott elvárások jellemeznek (ezen időszakhoz társulnak olyan érzések, mint: „Végre én is rendőr/tűzoltó stb. lettem!”);
2. A *realizmus* fázisa, amelyben az egyén még elkötelezett, de már igyekszik némi távolságot tartani (ekkor találkozik először a rendvédő azzal, hogy mit is jelent az általa végzett munka a hétköznapi valóságban);
3. A *stagnálás* fázisa, amelyre a kiábrándulás és a csökkenő teljesítőképesség jellemző (ekkor megkopik a kezdeti nagy lelkesedés, az újdonság varázsát elfedi a hétköznapi egyhangúsága);
4. A *frusztráció* fázisa, amelyben a hivatás hatékonysága és értéke megkérdőjeleződhet, egyre idegesítőbbek a munkával kapcsolatos terhek (már az új feladatok sem lelkesítik, és egyre gyakrabban megkérdőjelezi a rendvédelmi munka értékét, haszontalannak érzi magát);

5. Az *apátia* fázisa, amelyben a szakmai munka rutinszerűvé válik (teljesen megszűnik az az adrenalinlöket, amelyet a rendvédelmi munka váratlan, kihívást jelentő helyzetei okoztak, nem figyel a részletekre).

Ahogy az a fenti felsorolásból egyértelműen látható a kiégés folyamatának számos negatív következménye van a munkavégzés hatékonyságára. Mindennek a rendvédelmi munka vonatkozásában az ad különös hangsúlyt, hogy az ebben való hibázás lehetősége akár életveszélyes helyzeteket is eredményezhet (különösen a lőfegyverhasználat, illetve egymás biztosítása kapcsán). Ráadásul, ahogy arra korábban is utaltunk már, a rendvédelmi munka során gyakori, hogy olyan emberekkel találkozik az egyén, akik valamilyen szempontból sérültek, áldozatok, akikkel való hatékony foglalkozáshoz elengedhetetlen az empatikus, figyelmes hozzáállás. Minderre pedig egy épp a kiégés állapotában lévő személy általában nem képes. Éppen ezért nagyon fontos, hogy a rendvédelemben dolgozók esetében kiemelten figyeljenek a kiégés jelenségére, mielőbb észleljék azt a kollégák saját magukon, társaikon vagy éppen a beosztottukon, hogy segítséget tudjanak adni vagy biztosítani a számukra. Mindemellett az is fontos, hogy igyekezzünk mindent megtenni mind egyéni, mind pedig szervezeti szinten annak érdekében, hogy a kiégés jelenségének kialakulását megakadályozzuk. Mindebben fontos szerepe juthat a munkahelyi egészségfejlesztési törekvéseknek is, (CSABAI–MOLNÁR 2009) amelyek rendvédelemben is alkalmazható vonatkozásait foglaltuk össze az 5. táblázatban.

5. táblázat

A kiégés megelőzésének lehetőségei

<i>Szervezeti szinten</i>	<i>Egyéni szinten</i>
• képzések, továbbképzések, tréningek; • támogató munkahelyi kapcsolatok; • pozitív visszajelzések; • a lehetséges autonómia biztosítása; • az adott foglalkozással és munkával kapcsolatos reális lehetőségek és elvárások megismertetése.	• az egyéni motivációk tisztázása és tudatosítása; • a reális énkép kialakítása.

Forrás: a szerző szerkesztése

A rendkívüli események hatása és kezelése

A rendvédelmi munka egyik specifikus sajátossága, hogy viszonylag gyakran találkozhatnak benne az egyének az emberi tapasztalat általános határain kívül eső úgynevezett *traumatikus eseményekkel*. A traumatikus eseményeknek két fő típusát lehet megkülönböztetni:

1. az egyszeri (vagy más néven *akcidentális*), sokkhatású események (például súlyos közlekedési baleset);
2. a kevésbé sokkhatású, de *hosszabb ideig elhúzódó* események (például egy hosszan elhúzódó betegség).

A rendvédelmi munka során mindkettőre könnyen találhatunk példát, hiszen például egy meggyilkolt gyermek bűnügyi helyszínelése, egy súlyosabb tüzesetben való megsérülés, egy akasztott fogvatartott felfedezése, vagy bármilyen olyan szituáció, amelyben a rendvédőt közvetlen fizikai támadás éri stb. egyértelműen úgynevezett *akcidentális traumatikus eseménynek* tekinthető. Mindemellett a hosszabb ideig végzett, bizonyítottan fokozottan megterhelő rendvédelmi munka már önmagában is traumatizáló lehet, ami különösen igaz olyan esetekben, amikor a megterhelő munka valami miatt nehéz munkakörülményekkel (szegényes elhelyezés és eszközpark, konfliktusos munkatársi kapcsolatok, alkalmatlan vezető stb.) társul, amely helyzet – ahogy arra az előző alfejezetben már utaltunk – könnyen a kiégés állapotához vezethet.

A traumatikus esemény fogalmából egyértelműen következik, hogy olyan helyzettel szembesíti az egyént, amellyel a rendelkezésére álló külső és belső erőforrásokkal érzése szerint nem képes megküzdeni, azaz úgynevezett *krízisállapotba* kerül. A krízis szó görög eredetű, és az általa jelölt lelki jelenséghez hasonlóan döntést, fordulatot jelent. Mindez arra utal, hogy egy traumatikus esemény által okozott krízisállapot az egyén számára benne rejlő veszély mellett magában rejtje a helyzettel való, a nehézségek ellenére is megvalósuló sikeres megküzdésből fakadó pozitív irányú fejlődés lehetőségét is. Azaz az egyén dönthet úgy egy ilyen traumatikus helyzetben, hogy mindent megtesz annak érdekében, hogy legyőzze azt, és tanuljon belőle. Ez a belső fordulat pedig minden igazi lelki fejlődés alapjának tekinthető.

A krízisben rejlő eme kettős lehetőség miatt van óriási szerepe a rendvédelmi szervek *alapellátását végző pszichológusok* által folytatott mentálhigiénés tevékenységnek, amely jelentősen képes megnövelni annak az esélyét, hogy egy traumatikus helyzet hatására megélt krízishelyzettel

való megküzdés sikeres legyen, és az egyént a pozitív irányú fejlődésben támogassa. Ezt a célt szolgálja az is, hogy különösen traumatizáló helyzetben (például éles lőfegyver használata stb.) a pszichológusnak joga van javaslatot tenni az alapellátó orvos felé, arra vonatkozóan, hogy az érintett személyt mentálhigiénés alapon táppénzre vegye, amelynek időtartama alatt természetesen alapvető elvárás, hogy az érintett felkeresse a pszichológust, és konzultáljon vele.

Fontos hangsúlyozni, hogy ha egy egyén krízisállapotba kerül, annak általában igen sok, még a *külső szemlélő által is könnyen észlelhető jele* lehet. Egyrészt jellemzően figyelme erősen fókuszált, elsősorban a kialakult helyzeten, annak megoldási lehetőségein töpreng, ebből nehezen kimozdítható. Ezzel összhangban mindenkit a mentén ítél meg, hogy tudnak-e, akarnak-e segíteni neki a krízishelyzetében. Ilyenkor hajlamos a hétköznapi gyakorlati dolgokról megfeledkezni, (például egy közlekedési baleset áldozata mezítláb kezd el sétálni az aszfalton a közlekedő autók között). Éppen ezért fontos, hogy a krízisben lévő személyek konkrét gyakorlati segítséget is kapjanak a krízishelyzettel való konkrét szembesülést követően akár a mindennapi tevékenységeik elvégzéséhez. Mindezen tünetegyüttes egy ideig a traumatikus eseménnyel való szembesülést követően természetes lelki jelenségnek tekinthető. Amennyiben azonban ezek a tünetek hosszabban, egy éven túl is elnyúlnak, úgy már betegségről beszélhetünk. (BAKÓ 2004)

A *rendvédők pszichológiájával* kapcsolatban mindenképpen fontos említést tennünk arról, hogy általában a rendvédelemben dolgozó kollégákról azt feltételezik az emberek (a családtagjaik, az ismerőseik, de még általában a társadalom tagjai is), hogy a hétköznapi élet kríziseivel szemben védettebbek, ügyesebben képesek kezelni a traumákat, és ezáltal jobban képesek megtartani a hétköznapi hatékonyságukat, azaz könnyebben végrehajtják azokat a – sok esetben hivatalos – teendőket, amelyek egyes traumák (mint például haláleset, baleset, betörés stb.) elengedhetetlen velejárói. Ezen – sok esetben látenszen megbújó – elvárásnak a rendvédők általában valóban képesek megfelelni, azaz ők maguk a krízishelyzeteket követően igrkeznek „tartani magukat”, nem engedik meg maguknak, hogy megéljék a krízishelyzet természetes pszichés következményeit, mint a depresszív hangulat, a hétköznapi hatékonyság csökkenése stb. Mindez azonban – a látszat ellenére – nem jelenti azt, hogy őket magukat nem érintette volna meg a trauma „szele”, azaz hogy „megúszhatják” a velük törtétek pszichés feldolgozásának fájdalmas, szomorú és időt igénylő folyamatát. Pusztán annyi történik esetükben, hogy a krízis lelki megélése *halasztódik* akkorra, amikor

már a hivatalos teendők lezajlanak. Mindennek azonban – a család számára látható gyakorlati haszna ellenére – a rendvédő szempontjából van néhány negatív hatása, amelyek megnehezíthetik a rendvédelemben dolgozók hatékony megküzdését az őket érő hétköznapi krízishelyzetekkel. Mire ugyanis a hivatali folyamatok lezajlanak, azaz már a rendvédő is „megengedhetné” magának, hogy megélje az általa is átélt krízis pszichés következményeit, az őt körülvevő személyek többsége már túljut a legnehezebb időszakon, így már kevésbé lesz vele megértő. Mindez pedig nemcsak a közvetlen családtagokra igaz, hanem általában véve a társadalom tagjaira is. Hiszen egy nyilvánvaló trauma megélését követően általában véve megértőbbek és elnézőbbek, támogatóbbak vagyunk egymással. Egy bizonyos idő eltelével azonban ez a tolerancia és együttérzés lassan elhalványodik, és egyre inkább úgy gondoljuk, hogy tovább kell lépnie az egyénnek a megélt traumán, ezért ez a fajta támogató jelenléte az egyént körülvevő embereknek egyre inkább csökken. Ennek a folyamatnak az ismerete csak még inkább megerősíti a rendvédekkel való pszichológiai foglalkozás fontosságát a szakemberek, a kollégák és a vezetők részéről egyaránt.

A rendvédelmi munka során ilyen szélsőséges, krízist kiváltani képes helyzeteknek tekinthetők az úgynevezett *rendkívüli események* – mint a természeti katasztrófák, végzetes balesetek, fizikai támadások stb. –, amelyek napjainkban egyre gyakrabban fordulnak elő, éppen ezért a rendvédelemben dolgozók pszichológiájával kapcsolatban mindenképpen érdemes kitérnünk rájuk. A rendvédő az ilyen helyzetekkel általában kétféle minőségükben találkozhat, egyrészt mint egyén a saját magánélete során (például közlekedési baleset áldozata lesz stb.), másrészt mint rendvédő, miközben első-sorban más személyek által megélt traumatikus események tanújává válik (például emberölést helyszínel, felfedezi az önkasztott fogvatartottat stb.). Mindemellett bizonyos intézkedések során kialakult helyzetek révén az is előfordulhat, hogy maga is alanya lesz a rendkívüli eseménynek (tűzoltás során súlyosan megsérül, rendőri intézkedés során rálőnek stb.). Mindezen helyzeteket próbálta meg Malét-Szabó és Szatmári (2012, 309–412.) összefoglalni 6. táblázatban.

6. táblázat

Rendkívüli események a rendőr szakmai és magánéletében

Mint egyén	Mint rendvédő	
<i>Magánéleti probléma</i>	Családon belüli erőszak kezelése	Fokozó tényezők: gyilkosság, öngyilkosság, ismerős (rokon, kolléga), hasonlóság a saját és az észlelt élethely- zet között.
<i>Közlekedési baleset</i>	Helyszínelés, kivizsgálás (meghallgatás)	
<i>Bűncselekmény, támadás</i>	Helyszínelés, nyomozás (kihallgatás), elfogás, fogvatartás	
<i>Természeti katasztrófa</i>	Mentés	
<i>Tömegrendezvény</i>	Biztosítás, csapaterős tevékenység	
<i>Betegség (pszichiátriai)</i>	Intézkedés, előállítás, fogvatartás	

Forrás: MALÉT-SZABÓ–SZATMÁRI 2012, 412.

Jól látható, hogy az egyént érintő szinte összes traumatikus eseménnyel találkozhat, és találkozik is a rendvédő a munkája során, sőt vannak olyan események, amelyek a különböző rendvédelmi szerveknél dolgozó kollégákat együttesen érintik. Az egyén életében megjelenő magánéleti problémák egy részével elsősorban a rendőr találkozik, mégpedig a *családon belüli erőszak* különböző formáinak kezelése során. Ezen túlmenően a rendőrség alapfeladatai közé tartozik az olyan, a hétköznapi ember számára rendkívülinek tekinthető események kezelése, mint a *közlekedési balesetek* és a különböző *bűncselekmények*, amelyek mindegyike traumatikus eseménynek számít az áldozatok számára. Az esetek többségében mindez a rendőr hétköznapi munkafeladatai közé tartozik, mégis előfordulhatnak olyan helyzetek – mint például a sok áldozatot követelő közlekedési balesetek vagy a különösen brutális bűncselekmények –, amelyek helyszínelése, valamint az áldozatokkal és azok hozzátartozóival való találkozás még magának a rendőrnek is rendkívüli eseménynek számít annak esetleges traumatizáló hatásával együtt.

A különböző rendvédelmi szervek együttes, összehangolt munkáját kívánják meg az olyan rendkívüli események, mint a *természeti katasztrófák* kezelése, amelyek során igen sok emberi tragédiával találkozhatnak, ami

a mentések elhúzódása esetén a fokozott fáradtsággal együtt igen megterhelő lehet minden érintett rendvédő számára. Nagy kockázatú helyzeteknek tekinthetők a *tömegrendezvények* is, amelyek biztosítása szintén a mindennapi rendvédelmi tevékenység körébe tartozik. A könyv korábbi részeiben megfogalmazott ismeretek hasznosítása ezen biztosítások során – amelyek elősegíthetik a veszélyes egyének illetve csoportfolyamatok felismerését és hatékony kezelését – jelentősen hozzájárulhat ahhoz, hogy egy hétköznapi tömegrendezvény – mint például egy focimeccs vagy békésnek induló tüntetés – ne váljon rendkívüli eseménnyé (mint például az MTV Székháznál 2006-ban történtek).

Szintén igen hasznosak lehetnek a kriminálpszichológiai, illetve kriminálpszichiátriai ismertek akkor, ha a rendvédelmi szervek beavatkozására egy *pszichiátriai beteg* kórházba szállítása vagy egy öngyilkossági kísérlettel fenyegetőző állampolgárral vagy épp fogvatartottal szembeni intézkedés során van szükség. Ezen intézkedések túlnyomó többségben eseménytelenek, a rendvédők jól kezelik őket. Esetenként azonban előfordul, hogy a pszichiátriai betegekre általában jellemző kiszámíthatatlanság, a hetero-, illetve autoagresszió váratlan megjelenése olyan esemény elé állítja őket, amely már rendkívülinek tekinthető.

Összességében megjegyzendő, hogy ha a rendvédő bármilyen esemény kapcsán a halállal szembesül (például gyilkosság, öngyilkosság halálos baleset észlelése, helyszínelése, vizsgálata), különösen ha gyermek az áldozat, vagy ismerős (rokon, kolléga), illetve a megtapasztalt élethelyzet nagyon hasonlít a rendvédő egyéni élethelyzetéhez (például hasonló korú a saját gyermeke, mint akit találtak), úgy az a megélt stresszhatást erőteljesen fokozhatja, rendkívüli eseménnyé téve a rendvédő számára az egyébként a mindennapi munkája körébe sorolható tevékenységet.

A traumatizáló hatású rendkívüli eseményekkel való találkozás hatására könnyen előfordulhat, hogy csökken az egyén munkavégzési képessége (intézkedési hatékonysága), megbillen a pszichés egyensúlya, ami akár krízis kialakulását is eredményezheti. Különböző pszichopatológiai tünetek alakulhatnak ki, mint hangulatzavarok (depressziós epizód stb.), neurotikus és stresszhez társuló és szomatiform zavarok (például poszttraumás stressz zavar [posttraumatic stress disorder – PTSD], pánikzavar, főbiák, patológiás gyászreakció stb.) vagy viselkedészavarok (például szenvedélybetegség, impulzuskontroll-zavar stb.). Mindenképpen megjegyzendő, hogy ha nem válik nyilvánossá, nem tudja meg az érintett kolléga környezete, családja, munkatársai, főnökei, illetve az adott rendvédelmi szerv alapellátó

pszichológus, hogy traumatikus eseményt él át, az általában megnehezíti a traumafeldolgozást.

A pszichológus a rendkívüli események kapcsán kétféle szinten képes beavatkozni. Egyrészt az oktatások és képzések, valamint a különböző alkalmassági vizsgálatok és a mentálhigiénés gondozás, tanácsadás, hatékonyan képes mind az egyén, mind pedig a közösség szintjén hozzájárulni ahhoz, hogy minél ritkábban alakuljanak ki úgynevezett rendkívüli események. Ezt nevezzük *krízisprevenciónak*, amelynek célja a rendkívüli események kockázatainak a csökkentése. Amennyiben a rendkívüli esemény már kialakult, nagyon fontos, hogy az adott rendvédelmi szervnél dolgozó pszichológus minél hamarabb tudomást szerezhessen róla, és az érintettekkel a lehető leghamarabb felvehesse a kapcsolatot, beszélhessen velük akár egyéni, akár csoportos formában annak érdekében, hogy minimalizálni legyen képes az átélt rendkívüli esemény káros pszichikai hatásait. Ezt szolgálja az is, hogy – a hazánkban szerencsére igen ritka – éles lőfegyverhasználat esetén annak körülményeitől teljesen függetlenül köteles a kolléga felkeresni az alapellátó pszichológusát. Ezt a bekövetkezett esemény káros következményeinek mérséklését célzó tevékenységet nevezzük *krízisintervenciónak*. A krízisintervenciónak számos sajátos jellegzetessége van, amelyek közül kiemelendő a mielőbbi beavatkozás fontossága, amelyben akár a közvetlen gyakorlati segítségnyújtás is megengedhető. Létezik egyéni és csoportos formája, amely utóbbiban az érintett kollégák megélhetik a „nem vagyok egyedül” érzését, és egyben társas támogatást is tudnak nyújtani egymásnak. Amennyiben azonos rendkívüli eseményt átélt kollégák alkotják a csoportot, úgy mindezen túl a közös élményfeldolgozás az esetlegesen elkövetett hibák feltárását, a tanulságok megfogalmazását, valamint a jövőbeni jó gyakorlat kialakítását is elősegítheti.

A szervezet és az egészség metszete: a szervezeti szintű egészségfejlesztés

A munkahelyi egészségfejlesztés, amelynek célja a dolgozók betegsége miatt a munkáltatókra nehezedő költségek csökkentése érdekében a dolgozók egészségességének megőrzése mind az egyén, mind pedig a szervezet szintjén kifejtetheti tevékenységét. Az előbbire, az egyéni szintű egészségfejlesztésre jó példa az egyén és az egészség metszéspontjában lévő, az előző alfejezetben ismertetett preventív tevékenység. Fontos azonban kitérnünk

mindennek a szervezeti szintjére is, hiszen ezen keresztül érhető el az egyénen túlmutató, akár az egész szervezet szintjén is érzékelhető pozitív hatás. A munkahelyi szervezet számára hasznos pozitív következmények közül kiemelendő, hogy hatásukra általában javul a szervezet megítélése, nő a termelékenység, csökkennek a hiányzások, csökken a fluktuáció, valamint javul a munkahelyi légkör. Mindemellett az egyének számára is igen hasznosak, hiszen a programok révén könnyen hozzájuthatnak bizonyos egészségi szolgáltatásokhoz, amelyekkel időt és pénzt takarítanak meg.

A munkahelyi egészségfejlesztés fókuszában általában olyan egészségre káros magatartásformák állnak, mint a dohányzás, a mozgásszegény életmód, az egészségtelen táplálkozás, az alkoholfogyasztás, a kábítószerhasználat és a rendvédelmi dolgozók szempontjából különös jelentőségű stressz. A szervezeti megközelítésnek általában fontos része az adott szervezet állományának egészére vonatkozó *felmérések* készítése, amelynek révén átfogó képet lehet kapni a dolgozók egészségi állapotáról, az egészségi állapotukat veszélyeztető munkahelyi körülményekről, amelyre alapozva elkészíthető egy a szervezeti hatékonyságot erősíteni képes beavatkozási terv. Ebben általában fontos szerepet kapnak azok a *képzések, tréningek*, amelyek képesek fokozni az egyén stresszmegküzdési képességét, de ide tartoznak a közegészségügyi és a munkavédelmi szakterületek által végzett tevékenységek is, amelyek szorosan együttműködnek az egészségügyi-pszichológiai szolgálattal.

Jó gyakorlati példaként tekinthető minderre a rendvédelmi szervek hivatásos állományának körében kötelező időszakos alkalmassági vizsgálatok eredményeinek és tapasztalatainak az összegző elemzése, amely alapján rendszeres időközönként és egyben összehasonlítható módon komplex képet lehet kapni az állomány aktuális mentálhigiénés állapotáról. Ezen keresztül pedig azokról a szükséges változtatásokról is, amelyek pozitív irányba lennének képesek elmozdítani az egyén testi-lelki egészségi állapotát, ezen keresztül pedig a szervezeti hatékonyságot. Érdekességgé megemlítendő egy nyolcéves időtartamot átölelő, az időszakos alkalmassági vizsgálatok eredményeit elemző felmérés, amelynek egyik fontos megállapítása szerint a rendőrség hivatásos állományán belül a legnagyobb szubjektív stresszterheltséget azok a fiatal tiszthelyettes (felsőfokú végzettséggel nem rendelkező) férfiak élik át, akik épp családalapítás előtt állnak. (SZABÓ 2010) A mindennapi munkájuk mellett ugyanis az a nyomás is rájuk nehezedik, hogy a jövőben egyedül kell gondoskodniuk a kisgyermekkel bővülő családjukról, ami számukra egy alapvetően új, ismeretlen élethelyzetet jelent.

Mindehhez járul hozzá az is, hogy a tisztekhez képest általában kevésbé biztosított a számukra az ehhez elengedhetetlen megfelelő anyagi háttér.

A munkahelyi egészségfejlesztés szervezeti megközelítésében a fentiek túl fontos szerep jut a *vezetőknek* is, annak, hogy milyen szervezeti légkört alakítanak ki a személyiségük és a vezetési stílusuk révén. Ez alapvetően meghatározza ugyanis azt, mennyire lesz megterhelő a munkavégzés az egyén számára. Mindennek a rendvédelmi szervek esetében különösen fontos szerepe van, hiszen náluk a szervezeti felépítés erősen hierarchizált, ami együtt jár a fokozott vezetői felelősséggel is, amely jellemzők együttesen nyomatékosítják a vezető egyébként is jelentős hatását a szervezet egészségi állapotára, ezen keresztül pedig az egyéni hatékonyságra építő szervezeti hatékonyságra.

Ahhoz, hogy vezetőképes legyen a dolgozók egészségi állapota, elengedhetetlen az optimális szervezeti légkör megteremtése, hogy ő maga is hatékonyan legyen képes kezelni a vezetőket érő specifikus munkahelyi stresszt. Annak idején, amikor a negyvenes-ötvenes években elkezdték vizsgálni a pszichoszomatikus megbetegedéseket, ismerték fel, hogy a pszichoszomatikus tünetekkel jelentkező betegek között gyakran fordulnak elő vezetők. Ez a tapasztalat vezetett a „*menedzserbetegségek*” elméletéhez, amely szerint a vezetői munkakör hajlamosít a szomatikus betegségekre, különösen pedig a magas vérnyomásra, a gyomor- és nyombélfékélyre és az infarktusra. (VALLÓ–NEMES 2000) Később ugyan ez az elmélet nem igazolódott, mégis kijelenthető, hogy a vezetőket a rájuk jellemző specifikus *vezetői életmód* (BUDA 2001) – kevés mozgás, hajszolt élet, túlmunka, pihenésre való képtelenség, fokozott mértékű dohányzás és alkoholfogyasztás stb. – valóban hajlamosíthatja különböző pszichoszomatikus eredetű betegségekre. Újabban a vezetői életmód jellegzetességei közül leginkább a hajszoltság és a túlmunka áll a figyelem középpontjában, amelynek egyfajta extrém megnyilvánulásaként tekinthető a „*workaholics*” (munkamánia) jelensége. A kutatások eredményei alapján mindemellett a vezetői szerepek pszichológiai túlterhelése (meghatározhatatlansága, tisztázatlansága) és a *szerepkonfliktusok* (a vezetői szerepnek más szerepekkel – minthogy ő is beosztott felfelé, családi szerepek stb. – való összeütközésével kapcsolatos konfliktusok) azok, amelyek a legtöbb specifikus vezetői stresszt szolgáltatják. A rendvédelmi szervek esetében ugyan általában véve tisztázottnak tekinthetők egy-egy beosztással járó feladatok és kötelezettségek, mégis a szerepkonfliktusok, különösen azok, amelyeket a *középvezetők* élnek át az egyszerre betöltött vezetői és beosztotti szerepük kapcsán, amelyek

a rendvédelmi szervek hierarchizáltságából fakadóan igen élesen elkülönülnek, és egymástól gyökeresen eltérő magatartásmódot követelnek meg az egyéntől attól függően, hogy épp a beosztottjaival vagy a főnökeivel van-e interakcióban.

A vezetőket érő fokozott és egyben specifikus stresszhatással való megküzdés kapcsán az utóbbi időben egyre inkább előtérbe kerül a *vezetői alkalmasság* kérdése is. Egy vezető ugyanis csak akkor tudja kihozni magából és csapatából a legtöbbet, ha képes az őt érő fokozott megterhelés ellenére is testileg és lelkileg egészséges maradni. Egy szervezet alapvető érdeke tehát, hogy olyan vezetőket alkalmazzon, akik egyrészt már a felvételükkor jellemzően harmonikus személyiséggel rendelkeznek, másrészt pedig birtokában vannak olyan kompetenciáknak, amelyek lehetővé teszik, hogy hatékonyan legyenek képesek megküzdenni az őket érő munkahelyi stresszhatásokkal.

A közszolgálatban jelenleg egyedül a belügyi rendvédelmi szervek vonatkozásában létezik tudományos kutatás eredményeként kifejlesztett komplett vezető kiválasztási rendszer, amely háromféle vizsgálati módszer (tíz modulós tesztrendszer; egyéni, páros és csoportos AC-feladatok; valamint strukturált vezetői interjú) segítségével, informatikailag támogatottan komplex módon képes felmérni a korábban már ismertetett 13 egységes belügyi vezetői kompetenciát (3. ábra). Ezen rendszeren belül a „*rugalmas alkalmazkodóképesség*” kompetenciája képviseli a hatékony stresszkezelés képességét, a „*következetesség, kiszámíthatóság*”, a „*személyes példamutatás*”, valamint a „*reális önismeret*” kompetenciák pedig a harmonikus és önmaga képességeivel tisztában lévő személyiség zálogai. (MALÉT-SZABÓ 2014)

A rugalmas alkalmazkodóképességből kiindulva továbbra is kérdés marad, hogy mi teszi valóban képessé a vezetőt a hatékony stresszkezelésre. Salvatora R. Maddi és Suzanne C. Kobasa (idézi LOEHR–McLAUGHLIN 1997) vizsgálataik eredményeként leírták és három fő jellemzővel illették az úgynevezett „*szívós*” vezetőt, aki valóban képes hatékonyan kezelni a stresszt. Ezek a következők:

1. Az *odaadás és eltökéltség*, amely arra utal, hogy érdekli őket, amit csinálnak, és teljes odaadással foglalkoznak vele, tudják, hogy mit kell csinálniuk.
2. Az *aktív befolyásolás*, amelynek lényege, hogy hisznek abban, hogy hatással vannak a körülöttük zajló eseményekre.

3. A problémák *kihívásként* történő megélése, amelyre az élet természetes részeként tekintenek, és nagyobb teljesítményre sarkallja őket.

A viszonylag harmonikus, egészséges személyiségű vezetők hatékonyabban képesek megküzdeni a munka és a munkahely okozta stresszel, így a szervezettek alapvető érdeke, hogy a vezetők személyiségének fejlesztésével, gondozásával kiemelten foglalkozzanak. Ezen tevékenységük során pedig a különféle az úgynevezett vezetőképzési módszerek (mint a kommunikációs, konfliktuskezelési és érzékenyítő tréningek), valamint a vezetők saját lelki egészségének fejlesztését szolgáló törekvések is (mint az önismeret, az egyéni stresszkezelés hatékonyságának a fejlesztése relaxáció, imagináció stb. segítségével, a testi erőnlét fokozása, valamint a felmerülő problémák kezelését elősegítő életvezetési tanácsadás, súlyosabb egyéni probléma esetén pedig a pszichoterápia lehetőségének a biztosítása) egyaránt hangsúlyosak kell, hogy legyenek.

Mivel a rendvédelmi munka során igen gyakori, hogy fokozott munkahelyi stresszterhelés éri a vezetőket, amelyben hatékonyabban, sőt sok esetben a békésebb időkhöz képes még hatékonyabban kell dolgozniuk. érdeklenségként mindenképpen érdemes megemlíteni Fiedler vizsgálatait. (idézi ARNOLD 2005) Ő ugyanis a kutatásai alapján arra jutott, hogy:

- ha nincs stressz, a teljesítmény negatívan korrelál a vezető tapasztalatával (a sok tapasztalat gátolja a jó teljesítményt);
- erős stresszhelyzetben viszont a teljesítmény az intelligenciával korrelál negatívan (az intelligencia gátolja a jó teljesítményt).

Ennek megfelelően, ha egy rendvédelmi szerv vezetése ki akarja használni a különlegesen intelligens vezetők kapacitásait, akkor intellektuális konfliktusoktól, valamint bizonytalanságból fakadó stressztől viszonylagosan mentes környezetet kell teremtenünk a számukra. Amennyiben viszont stresszes, bizonytalan környezetben kell dolgozniuk, amely igen gyakori a rendvédelmi szerveknél, úgy elsősorban a vezetők tapasztalataira érdemes támaszkodni, és nem az értelmi képességeikre. Mindezen eredményeket figyelembe véve az is kijelenthető, hogy a stresszcsökkentés hatékonyságát fokozni hivatott tréningek a vezetők intellektuális és kreatív képességeinek a felszabadítását is elősegíthetik.

A szervezet és a hatékonyság metszete: a specifikus szakértelem

Ahogy az a könyv korábbi fejezeteiben is olvasható, a rendvédőket számos pszichológiai ismeret képes segíteni abban, hogy eligazodjanak a rendbontók világában, és hatékonyan legyenek képesek fellépni velük szemben a rend visszaállításának érdekében. Ezen *ismeretek képzéseken* keresztül történő átadása (például oktatás a családon belüli erőszakról, a kiskorúak kihallgatásáról stb.) az egyik legfontosabb tevékenység, amely a IV. szinten szereplő szervezet és a hatékonyság metszetébe sorolható a modell alapján.

Ezeknek a képzéseknek már az iskolarendszerű képzések során is megkérdőjelezhetetlen a létjogosultsága, de épp ilyen fontosak a teljes szolgálati idő alatt is az új ismeretek integrálása érdekében. Az állomány számára biztosított kompetenciaalapú készségfejlesztő tréningek és oktatások, mint a rendvédelemben dolgozók számára specifikusan kidolgozott kommunikációs és konfliktuskezelési tréningek, éppen ezen specifikus szaktudás átadását célozzák.

E képzések egyik specifikus változatának tekinthető a belügyi rendszeren belül a vezetővé képző és a mestervezetővé képző tanfolyam, amelyek célja a rendvédelmi szervek vezetői állományának a felkészítése a vezetői munka minél hatékonyabb végzésére, amelyen keresztül a teljes szervezet működésére, annak hatékonyságára és egészségességére, ezen keresztül pedig az egyéni hatékonyságra és egészségre is hatással lehet.

Amennyiben a rendvédelmi szervek munkája során az átadott specifikus pszichológiai ismeretek felhasználása nem elegendő az egyes felmerülő problémák hatékony megoldásához, úgy lehetőség van a pszichológiai szaktudást birtokló szakemberek közvetlen igénybevételére is az egyes rendvédelmi szerveknél dolgozó pszichológusokon keresztül. Erre példa a fogvatartottakkal foglalkozó pszichológusok hálózata a büntetés-végrehajtásban, a katasztrófaelhelyezeteknél segítő pszichológusok hálózata: a KINCS a katasztrófavédelmi szervezetben vagy a gyermekkorúak meghallgatásán jelen lévő rendőrségi pszichológusok. A pszichológusok személyes jelenléte sok helyzetben az áldozatvédelmi szempontok érvényesülését szolgálja a rendvédelmi munka során, de például a gyermekkorúak meghallgatásán abban is segíteni tud, hogy a gyermek által elmondottak megfelelően legyenek értelmezve (SZABÓ 2003; 2004a; 2004b)

A rendvédelmi szerveknél folyó pszichológiai tevékenység

A fejezet záró akkordjaként röviden szeretnénk bemutatni néhány rendvédelmi szerv vonatkozásában azt a fejlődési ívet, amely a mai napi gyakorlatukig vezette a pszichológia szolgálatokat.

A rendőrségen folyó pszichológiai tevékenység¹

A kilencvenes éveket megelőzően a rendőrségnél a rendőri állományt érintően nem folyt pszichológiai tevékenység. Pszichológusokat a szervezetben a bűnügyi tevékenység segítésére alkalmaztak, bűnügyi szakértői, szaktanácsadói, illetve különböző kriminalisztikai feladatok elvégzésére. Az első kriminálpszichológusi tevékenységet végző pszichológus, a nyolcvanas évek közepétől segítette a Pest Megyei Rendőr-főkapitányság nyomozóinak munkáját. A feladatok számának jelentős növekedése indokolta, hogy 1990. május 20-án létrehozzák az ország egyetlen tiszta profilú Kriminálpszichológiai Laboratóriumát Pest megyében. 1992 szeptemberében az ORFK Bűnügyi Főigazgatóság Bűnügyi Osztályán alakult Kriminálpszichológiai Laboratórium. Profiljába főként poligráfós vizsgálatok végzése, valamint a külszolgálatra jelentkező rendőrök pszichológiai alkalmassági vizsgálata tartozott. A kilencvenes évek elején néhány rendőri szervnél alkalmaztak pszichológust, elsősorban a speciális rendvédelmi feladatokat ellátó szerveknél, illetve néhány megyei rendőr-főkapitányságon. A pszichológusok szervezeti hovatartozása és szakmai tevékenysége nem volt egységes, mindenki a saját képzettségének és szakmai érdeklődésének megfelelően alakította ki a tevékenységi körét.

A rendőrségnél a hivatásos rendőri állománnyal kapcsolatos pszichológiai tevékenységet *A fegyveres szervek hivatásos állományú tagjainak szolgálati viszonyáról szóló 1996. évi XLIII. törvény* emelte jogszerűvé és egyben kötelezővé. A törvény értelmében a pszichikai alkalmasságot a hivatásos állományba történő felvétel előtt, valamint fennállása alatt is vizsgálni kell. A törvény végrehajtására kiadott 33/1997. (V. 13.) BM-IM-TNM együttes rendelet a pszichikai vizsgálatokkal kapcsolatos feladatokat a BM Központi Kórház és Intézményei e céllal működtetett osztálya, a Foglalkozás Egészségi

¹ Rendelkezésre bocsátotta: SZELES Erika, az Országos Rendőr-főkapitányság vezető szakpszichológusa.

Alkalmasságot Vizsgáló Osztály (FEAVO) látta el. A rendőrségi pszichológusok hatáskörébe először a 21/2000. (VIII. 23.) BM-IM-TNM együttes rendelet utalt több pszichikai alkalmassági vizsgálatot első fokon, többek között a hivatásos állomány időszakos alkalmassági vizsgálatát. Ennek végrehajtása érdekében kezdték meg a pszichológus státuszok rendszeresítését a rendőri szerveknél. A rendőrségi pszichológusok által végrehajtott számos belső képzés és specifikus alkalmassági vizsgálat után 2008-ban, a rendőrség és a határőrség integrációját követően szélesedett ki a pszichológiai szakterület szolgáltatásainak a köre, az addigi túlnyomórészt klinikai szemléletmód mellett a munka- és szervezetpszichológiai, valamint a tanácsadás szakmai irányvonala kezdett érvényesülni, megőrizve a klinikai szakmai irányvonal alkalmazható és bevált elemeit is. 2011-ben a Pest Megyei és a Budapesti Rendőr-főkapitányságon szolgálatot teljesítő bűnügyi pszichológusok átszervezés keretében a Bűnügyi Szakértői és Kutatóintézet állományába kerültek, ezzel együtt a bűnügyi pszichológiai tevékenység túlnyomó része is áttevődött a szervezet feladatkörébe, a rendőrségnél a hivatásos rendőri állományra irányuló alapellátó pszichológiai feladatok végzése került a tevékenység fókuszába.

Az állomány pszichikai alkalmassági vizsgálatát jelenleg az 57/2009. (X. 30.) IRM-ÖM-PTNM együttes rendelet szabályozza, amely a rendőrség hivatásos állományának pszichológiai alapellátását teljes mértékben a rendőrségi alapellátó pszichológusok feladatkörébe utalja. Ezt a tevékenységüket az érvényes szakmai elvárásokhoz igazodó szakmai protokoll alapján végzik. A bűnügyi pszichológusi tevékenység aktuálisan elsősorban a Nemzeti Szakértői és Kutató Központban zajlik.

Jelenleg a rendőrség pszichológiai tevékenységét az ORFK Személyügyi Főigazgatóság Egészségügyi Szakirányító és Hatósági Főosztály vezetője irányítja, a pszichológiai szakterület szakirányítását országos szinten a szakirányító szakpszichológus végzi. Az alapellátó pszichológus státuszok egységesen a humánigazgatási szolgálatok szervezetében kerültek rendszeresítésre. A rendőrségnél jelenleg 54 alapellátó pszichológus dolgozik, bűnügyi pszichológus státuszon országos szinten egy kolléga van foglalkoztatva. A közlekedépszichológiai vizsgálatokat országos szinten három pszichológus végzi. A rendészeti szakgimnáziumokban dolgozó pszichológusok a tanulók képzésében vesznek részt.

A pszichológiai szakterület tevékenysége a vezetői és a végrehajtó rendőri állomány körében is egyre kiemelkedőbb szerepet kap, a szakterület által nyújtott szolgáltatásokra fokozódó igény mutatkozik. A pszichológiai szakterület széles körű tevékenységrendszerét a 14. táblázatban foglaljuk össze.

7. táblázat

A rendőrség alapellátó pszichológiai szakterületének tevékenységrendszere

A pszichológiai tevékenység célja • A munkavállalók pszichés stabilitásának és munkaképességének megőrzése, munkaképességének fejlesztése • A szervezeti és egyéni hatékonyság növelése • A rendkívüli események megelőzése, kezelése • A speciális rendvédelmi tevékenységek pszichológiai támogatása	A pszichológiai tevékenység jellemzői • Országos szinten egységes szakirányítással, azonos módszertani és szemléleti megközelítés alapján működik. • Alkalmazza a különböző pszichológiai szakirányok és alkalmazott pszichológiai területek munkaformáit. • Biztosított az ellátás a teljes szcénlyi állomány és szükség esetén a családtagok számára is. • A rendőrség minden szakterületére kiterjed a pszichológiai tevékenység. • Széles körű együttműködési rendszerben működik a szervezetben belül és különböző civil szervezetekkel. • Nemzetközi projekteken keresztül kapcsolódik az európai pszichológiai kultúrához.
Alkalmassági vizsgálatok végzése • Hivatásos állományba vétel előtti • Rendszertani tanítézerbe történő felvétel előtti • Időszakos (kétévenre) • Soron kívüli • Beosztás változása előtti • Közlekedépszichológiai	Mentalitásgénés ellátás • Belső ellátó rendszerben a pszichés egyensúly helyreállítása tanácsadás, illetve pszichoterápia keretében • Pszichés egyensúlyvesztések korai felismerése, adekvát kezelési rendszerbe irányítása • Egyéni és csoportos • Krízisintervenció biztosítása • Rendkívüli események megelőzése, kezelése • Utánkövetés, utógondozás
Képzés • Különböző készségfejlesztő tréningek – Stresszkezelés – Konfliktuskezelés – Kommunikáció – Intézkedés-lelektan – Önismeret – Vezetői készségfejlesztés – Csapatépítés • Szakmai képzésekhez kapcsolódó előadások	Szervezettefejlesztés, szervezetszichológiai vizsgálatok • Szervezeti • Meglégedettségvizsgálatok • Szociometria vizsgálatok • Munkahelyistressz-vizsgálatok • Szervezettefejlesztési javaslatok kidolgozása • Szervezettefejlesztési workshopok, tréningek vezetése
Rendőrszakmai feladatokat támogató pszichológiai tevékenységek • A rendőrségi foglalk és őrzött szállások ellátása • Csapatörös tevékenység • Katasztrófafelelyezetek és a különleges jogrend időszaka során végzendő pszichológiai feladatok • A vizsgálói/nyomozói és büntmelőzőési munkát segítő tevékenység • A rendészeti munkát segítő tevékenység	

Az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóságnál folyó pszichológiai tevékenység²

Az egységes katasztrófavédelem létrejöttéig (2012. április 1.) az ország területén dolgozó tűzoltók kiválasztása során a rendvédelmi szervek általános követelményeinek való megfelelés volt az alkalmasság kritériuma. A vizsgálatok során nem volt meg a szükséges differenciáltság az egymástól eltérő rendvédelmi hivatások elvárásai között. A tűzoltók pszichológiai ellátása (vizsgálata és gondozása) az ország különböző részein más-más személyi és tárgyi feltételek között valósult meg, amelyben igen nagy szerepet vállaltak a megyei rendőr-főkapitányságok pszichológusai.

Egyedül a Fővárosi Tűzoltóparancsnokság rendelkezett olyan pszichológiai bázissal, ahol a tűzoltói állomány kiválasztása és ellátása optimális, a lehető leghatékonyabb és legszakszerűbb körülmények, keretek között tudott működni. 2000. december 1-jén megalakult a Fővárosi Tűzoltóparancsnokság Munkalélektani Szolgálat, amely ma Pszichológiai Osztály néven működik. Kezdetben a Tatabányai Bányák Munkalélektani Laboratóriumának pszichológusa Kis P. József részmunkaidőben, egy fő ergonómus és egy főállású pszichológiai asszisztens segítségével végezte a tűzoltói állomány sorába újonnan felvételizők pszichológiai alkalmassági vizsgálatát. Majd Kis P. József elhunyt, után a Munkalélektani Labor mérőműszereivel és tesztbatterijával új időszak következett a fővárosi tűzoltók pszichológiai alkalmassági vizsgálatainak történetében. A személyi feltételek bővülése eredményeként egy, majd kettő fő pszichológus és még további egy fő részállású asszisztens végezte tevékenységét. A pszichológiai feladatkör – az új felszerelő tűzoltók tesztelése mellett – ekkor már kiterjedt a beosztásváltás előtti alkalmassági vizsgálatokra, valamint a kríziskezelésre is. A pszichológiai vizsgálatok másodfokát ebben az időben az OKF Pszichológiai Szolgálat, egy fő pszichológus és egy fő pszichológiai asszisztens végezte.

A tűzoltóbaesetek és az egyéni pszichés problémák, illetve családi krízishelyzetek (válás, haláleset, tartós betegség stb.) felmerülése, előfordulása miatt egyre több igény merült fel a tűzoltó állomány pszichés gondozására. Ennek érdekében 2003-tól klinikai szakpszichológus került a Pszichológiai Osztály vezetői beosztásába, és beindult az osztályon a mentálhigiénés gondozás: a pszichológiai tanácsadás, pszichoterápiás kezelés

² Rendelkezésre bocsátotta: Kovács Péter, a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság vezető szakpszichológusa.

(végzettségtől függően). Mindez nem csupán az állomány tagjai számára, hanem családtagjaik részére is rendelkezésre állt, preventív céllal, a súlyosabb pszichés zavarok megelőzése érdekében.

A Fővárosi Tűzoltóparancsnokság egyes szakterületeinek részéről további igényként merült fel olyan szervezetpszichológiai feladatok végzésére is, mint a különböző pszichológiai tréningek (csapatépítő, kommunikációs, konfliktuskezelő, stresszoldó, vezetői együttműködést elősegítő tréningek) és ismeretterjesztő előadások tartása a vezetői és beosztotti állomány részére. Mindemellett megoldották a tűzoltók krízisellátását 24 óras készenlétügyeleti rendben, készenléti mobiltelefon biztosítása mellett.

A 2012. év, az egységes katasztrófavédelem megalakulása, jelentős változásokat hozott az alkalmassági vizsgálatok és az ország tűzoltó állományának pszichés ellátása tekintetében. Igényként jelentkezett, hogy az ország egész területén valamennyi tűzoltó ugyanolyan bánásmódban, ellátásban, gondozásban részesüljön, illetve szükség esetén pszichológiai gondozásban és krízisellátásban részesüljön.

Kialakították a katasztrófavédelem egészségügyi, pszichológiai és munkabiztonsági ellátó rendszerét. Az egészség és érőnléti állapot nyugdíjkorhatárig tartó megőrzése, valamint a betegségek megelőzése, korai felismerése és gyógyítása érdekében az állomány egészségügyi és pszichológiai ellátására hosszú távú megoldásokat kellett keresni. Az Országos Egészségügyi, Pszichológiai és Munkabiztonsági Ellátó Központ alárendeltségében a Területi Egészségügyi, Pszichológiai és Munkabiztonsági Ellátó Központok kerültek kialakításra Budapesten, Csornán, Egerben, Kaposváron, Szegeden, Székesfehérváron, Miskolcon és Debrecenben.

Az állománnyal való foglalkozást országosan, egységes szakmai szempontok alapján, a munkakörök speciális igényei szerint hajtják végre. A megkülönböztető jelzéssel ellátott gépjárművek vezetéséhez szükséges PÁV-vizsgálatok helyszínét a főváros pszichológiai laborjában alakították ki.

A pszichológiai szakterület által végzett főbb feladatok a következők:

- alkalmassági vizsgálatok;
- megkülönböztető jelzést használó, valamint speciális gépjármű vezetésére jogosító engedély kiadása előtti, illetve az ilyen engedéllyel rendelkezők közlekedépszichológiai vizsgálata;
- oktatási tevékenység;
- szervezetfejlesztési tevékenység;
- tudományos tevékenység;
- mentálhigiénés tevékenység.

A büntetés-végrehajtási szervezetnél folyó pszichológiai tevékenység³

Visszatekintve az elmúlt ötven év távlatában megállapítható, hogy a büntetés-végrehajtási pszichológusok (börtönpszichológusok) az 1980-as évektől még csak egy-egy intézetben tevékenykedtek. A rendszerváltást követően fokozódott jelenlétük, és váltak fontosabbá szerepköreik, a fogvatartottakkal kapcsolatos bánásmód új alternatíváit megfogalmazó szemléletük a 2000-es évekre már elfogadottá vált. A pszichológusszakmát a bv. szervezete önálló szakterületként ismerte el. Létszámuk az elmúlt tíz évben megkétszereződött. A 2018. évi adatok alapján 100-110 fő büntönpszichológus támogatta az egészségvédő és szakmai munkát. Jelentősen emelkedett a szakpszichológus végzettségű pszichológusok aránya is, tekintettel arra, hogy számos tevékenységek szakterületi kompetenciához kötött.

Kijelölt ellátási kötelezettségeik hagyományosan a fogvatartotti szituációk megértésére és kezelésére irányult, és így szakmai irányultságuk is eltérően alakult más rendvédelmi szervek vagy a honvédség pszichológusaiétól, akik elsődlegesen a személyi állomány ellátása, vizsgálata, képzése vagy fejlesztése érdekében munkálkodtak. A büntetés-végrehajtási pszichológusok számára a személyi állomány vagy a fogvatartotti állomány – lélektanilag két markánsan eltérő problematikát jelenít meg, eltérő szakmai élményeket vagy sikereket hoz, más szociális vagy segítői elköteleződést épít fel. A személyi állomány vizsgálatait és ellátását mindig a szakterület személyi állományának tapasztaltabb, rangidős tagjai biztosították. A jelenben ez a terület a szakmai figyelem súlyponti dimenziójává vált a pszichés egészség és szolgálatképesség hosszú távú fenntartása, támogatása érdekében.

Kiemelt feladat: a fogvatartottak pszichológiai viszonyaira való eredeti irányultság egyrészt kriminológiai érdeklődéssel – a bűnelkövetés/bűnelkövető mögöttes indítékainak, hátterének feltárására –, másrészt – terápiás és így egészségügyi szakemberekként – a totális intézmény keretei között élő fogvatartottakra, életmódjukra, a pszichológiai alkalmazkodás itt megmutakozó nehézségeinek mindennapi kezelésére irányul. Fő feladatuk a fogvatartottak személyes világában vagy a közösségében lappangó kockázatok és krízisek korai felismerésére irányuló folyamatos éber figyelem

³ Rendelkezésre bocsátotta: a Büntetés-végrehajtás Országos Parancsnoksága.

fenntartása, ezek pontos beazonosítása és sajátos szakmai eszközeikkel történő feloldása.

Megállapítható, hogy a büntetés-végrehajtási pszichológusok igazi csapatpszichológusok. Mindennapi szakmai tevékenységüket rendszerint a fogvatartási elhelyezési épületekben, fogvatartotti életterek, zárkák és folyosók szoros közelségében végzik, és így a pszichológiai megismerés felülete és lehetősége is túlnyúlik az egyszerű interjú helyzeteken, vizsgálóhelyiségekben elhangzott információkon vagy a közismert diagnosztikai eljárások egyszerű eredményein. A „készsereplős” vagy egyéni eljárások mellett ebben a térben alkalmazzák a csoportmódszereket is, kis- és nagy-csoportos formában egyaránt. A pszichológus nem csak a személyi állomány egy távolabbról körvonalazott része, hanem egy személyében is elérhető élő norma, aki aktívan alakíthatja a mindennapok eseményeit.

A pszichológiai érzékenység igazolt eszközévé vált a nem ritkán jelentősen konfliktusterhelt fogvatartási szituációknak és maguknak a fogvatartottnak az alaposabb megismerése. A humánusan célravezető, a feszültségek feloldására képes válaszkészség kimunkálására a börtönéletre jellegzetes, érzelmileg, indulatilag vagy magatartási megnyilvánulások vonatkozásában időnként erőteljes helyzetek kezelése. A krízisek, kiemelten az életet veszélyeztető krízisek megelőzése és kezelése érdekében már kialakult gyakorlat a magyar büntetés-végrehajtás egyértelműen igazolható sikere: világviszonylatban és az európai mutatók tükrében is kiemelendő a börtönökön belüli öngyilkossági halálozás alacsony számadata.

A munka e jellegéből fakadóan a büntetés-végrehajtási pszichológusok gyakran klinikai pszichológiai és pszichoterápiás indíttatással érkeznek erre a területre, és itt válnak a későbbiekben a mentális zavarok és a pszichoterápia értő szakembereivé. A büntetés-végrehajtási intézet megfelelő terep a szakmai tapasztalatszerzés és fejlődés számára: a bűnelkövetők, illetve fogvatartottak jelentős része él valamely szocializációs hátránnyal, marginális-szubkulturális meghatározottsággal, egzisztenciális labilitással, mentális fogyatékossgal, betegséggel, függőséggel, devianciával, személyiségzavarral vagy ezen jellemzők sajátos vegyületével, nem beszélve a hosszú vagy élethosszig tartó ítéletek jelentette és mással nehezen összehasonlítható élethelyzetekről, amelyek megint más kezelési hozzáállást igényelnek.

A jelentős szakmai tapasztalati anyag jelentős tudományos értéket képvisel, amely a mindennapok szakmai tevékenységében, a szakterületen folyó tudományos kutatások eredményeinek legjobb gyakorlattá váló módszertanában hasznosul. A pszichológiatudomány ismeretrendszerének és a pszichológusok által már rendszerezett a büntetés-végrehajtási tapasztalatok beépítése egyik alapkövévé vált a modern, bonyolult algoritmusokra és informatikai alapokra helyezett predikciós vagy kockázatértékelő-elemző eljárásoknak, amelyek az elmúlt években elvégzett módszeres tapasztalati építkezéssel a jelenre képessé váltak arra, hogy egyrészt képet alkossanak fogvatartott személyek börtönének alatti, illetve a szabadulásukat követően várható karrieréről, másrészt differenciáltan meghatározzák azoknak a korrekciós, illetve reintegrációs eljárásoknak a szükségyszerűségét, amelyek megadhatják a segítséget az elfogadott társadalmi normák szerint szabályozott társadalmi keretekbe történő visszatéréshez, újraalkalmazkodáshoz. Ez friss lendületet ad a büntetés-végrehajtási, de pszichológusszakmának is, nevesítetten abban is, hogy további, a rokon szociális területeken már bevált reintegrációt elősegítő módszereket elsajátítson, beépítsen a szakmai játéktérbe.

A Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál folyó pszichológiai tevékenység⁴

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) pszichológiai szakterülete 2011. január 1-jével alakult meg a korábbi Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal (APEH), valamint a Vám- és Pénzügyőrség pszichológiai szolgálataiból.

Az APEH az 1990-es évek közepétől foglalkoztatott pszichológusokat, akik kezdetben képzésekben, tréningek tartásában vállaltak szerepet, illetve ergonómiai szempontú fejlesztési javaslataikkal támogatták a hivatal munkáját. Ezt követően 1999-ben az APEH Biztonsági Főosztályán alakult meg a Pszichológiai Laboratórium, amelynek fő feladata a felvétel előtti pszichikai alkalmassági vizsgálatok végzése volt, elsősorban a személyiségben rejlő biztonsági kockázati tényező kiszűrése céljából. A laboratóriumot Medgyes Ferencné szervezte meg és vezette egészen 2006-os nyugdíjba vonulásáig. A Pszichológiai Laboratórium munkatársai

⁴ Rendelkezésre bocsátotta: SZOMBATHELYI Csilla, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal vezető szakpszichológusa.

alapfeladatuk ellátása mellett részt vettek vezetői és képességfejlesztő tréningek megtartásában, illetve szakképesítésük szerint végeztek krízis-intervenciós és mentálhigiénés tevékenységet.

A Vám- és Pénzügyőrségen belül Józsa Sándor klinikai szakpszichológus vezetésével 1994-ben alakult meg a pszichológiai laboratórium, amely először a Vám- és Pénzügyőrség Egészségügyi Központja, később a Vám- és Pénzügyőrség Szociális, Egészségügyi, Kulturális Központja keretén belül működött. A laborban felvétel előtti (hivatásos és közalkalmazotti), közalkalmazottak hivatásossá való átminősítése előtti és szükség szerint speciális feladatok (például mobil ellenőrző csoport, nyomozati tevékenység) ellátására vonatkozó vizsgálatok és vezetőikiválasztás is történtek. A prevenciós munka keretében egyéni és csoportos konzultációs lehetőséget, életvezetési tanácsadást, szükség szerint egyéni és csoportos pszichoterápiát, valamint indokolt esetben azonnali krízis-intervenciós lehetőséget is biztosítottak. A Vám- és Pénzügyőri Iskolán oktatási tevékenységet is végeztek általános, személyiség-, szociálpszichológiai témakörben. Mindemellett Horváth Imre munka és szervezet szakpszichológus vezetésével a VPOP polgári alkalmazottai számára az Országos Munkahigiénés és Foglalkozás-egészségügyi Intézet által felkért – Budapesten működő – elsőfokú fegyveralkalmasság-vizsgáló pszichológiai szaklaboratóriumként is funkcionált.

Szervezeti kultúrájában az APEH és Pénzügyőrség jellegzetességein kívül megjelennek az egykori határőrségi pszichológiai szakterület hagyományai is.

A szervezeti integráció több szempontból is szükségessé tette a pszichológiai szakterület megújulását, amely Virág László munka és szervezet szakpszichológus, az osztály első vezetőjének irányításával vette kezdetét.

2011. január 1-je óta a két jogelőd szervezet szakembereiből létrehozott Pszichológiai Osztály a Nemzeti Adó- és Vámhivatal Képzési, Egészségügyi és Kulturális Intézete Egészségügyi és Pszichológiai Főosztályának keretén belül működik.

Munkáját a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál foglalkoztatottak alkalmassági vizsgálatáról, valamint a Nemzeti Adó- és Vámhivatal Képzési, Egészségügyi és Kulturális Intézete által nyújtott egészségügyi szolgáltatás igénybevételére jogosultságról szóló 73/2013. (XII. 30.) NGM rendelet alapján végzi. A Pszichológiai Osztály alapfeladata a NAV hivatásos állományú tagjainak előzetes, időszakos és soron kívüli pszichikai alkalmassági

vizsgálatainak végzése, illetve felvétel előtt a kormánytisztviselői állomány pszichikai alkalmassági vizsgálata.

A Pszichológiai Osztály az alkalmassági vizsgálatok mellett rendszeresen végzi az állomány gondozását, egyéni és csoportos tanácsadási és pszichoterápiás módszerekkel. Mindemellett számos szakmai projektben vesz részt, mint például: speciális munkakörökre történő kiválasztási projektek; vezető kiválasztási projekt; eseti jelleggel vezetői és csapatépítő tréningek, pszichológiai felkészítések; pszichológiai ismeretterjesztés; részvétel egészségfejlesztési programokban; kiegészítőprevenció; szakmai ajánlások, háttéranyagok kidolgozása vezetők részére szervezetfejlesztési célok érdekében.

Felhasznált irodalom

1996. évi XLIII. törvény a fegyveres szervek hivatásos állományú tagjainak szolgálati viszonyáról.
- 33/1997. BM-IM-TNM együttes rendelet a fegyveres szervek hivatásos és szerződéses állományának egészségi, pszichikai és fizikai alkalmassága, az ideiglenes szolgálat-, keresőképtelenség, illetve az állomány megváltozott egészségi állapotú tagjai egészségügyi felülvizsgálatának elbírálásáról és a belügyi egészségügyi intézmények igénybevételéről.
- 21/2000. (VIII. 23.) BM-IM-TNM együttes rendelet a fegyveres szervek hivatásos, közalkalmazotti és köztisztviselői állományának munkaköri egészségi, pszichikai és fizikai alkalmasságáról, a szolgálat-, illetve keresőképtelenség megállapításáról, valamint a belügyi egészségügyi szolgálat igénybevételéről.
- 57/2009. (X. 30.) IRM-ÖM-PTNM együttes rendelet az egyes rendvédelmi szervek hivatásos állományú tagjai egészségi, pszichikai és fizikai alkalmasságáról, közalkalmazottai és köztisztviselői munkaköri egészségi alkalmasságáról, a szolgálat-, illetve keresőképtelenség megállapításáról, valamint az egészségügyi alapellátásról.
- 73/2013. (XII. 30.) NGM rendelet a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál foglalkoztatottak alkalmassági vizsgálatáról, valamint a Nemzeti Adó- és Vámhivatal Képzési, Egészségügyi és Kulturális Intézete által nyújtott egészségügyi szolgáltatás igénybevételére jogosultakról.
2015. évi XLII. törvény a rendvédelmi feladatokat ellátó szervek hivatásos állományának szolgálati jogviszonyáról.

- ARNOLD, J. ed. (2005): *Work psychology: understanding human behaviour in the workplace*. Harlow, Pearson Education Ltd.
- BAGDY E. (1999): A mentálhigiéné főbb irányzatai és a hazai Mentálhigiénés Program (1996). In BAGDY E. szerk.: *Mentálhigiéné, elmélet, gyakorlat, képzés, kutatás*. Budapest, Animula. 35–39.
- BAKÓ T. (2004): *Verem mélyén – könyv a krízisről*. Sorsfordító könyvek 1. Budapest, Psycho Art.
- BUDA B. (2001): A vezetők mentálhigiénéje. In KLEIN S. szerk.: *Vezetés és szervezetpszichológia*. Budapest, SHL Hungary Kft. 199–216.
- COOPER, L. – PAYNE, R. eds. (1988): *Causes, Coping and Consequences of Stress at Work*. New York, John Wiley and Sons Ltd.
- CSABAI M. – MOLNÁR P. (2009): *Orvosi pszichológia és klinikai egészségpszichológia*. Budapest, Medicina.
- CSENYIKNÉ PÓTH Á. (2005): A Rendőrség jelene és jövője. *Alkalmazott Pszichológia*, 7. évf. 3. sz. 5–14.
- FEKETE S. (1991): Segítő foglalkozások kockázatai – helfer szindróma és burnout jelenség, *Psychiatria Hungarica*, 6. évf. 1. sz. 17–29.
- HARRISON, R. V. (1978): Person-environment fit and job stress. In COOPER, C. L. – PAYNE, R. eds.: *Stress at work*. New York, Wiley. 175–205.
- HUNYADY Gy. – MÜNNICH Á. (2016): A szilárd erkölcsiség elvárása a rendvédelemben: egy lehetséges pszichológiai modell. *Belügyi Szemle*, 20. évf. 6. sz. 34–68.
- KARASEK, R. – THEORELL, T. (1990): *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York, Basic Books.
- KLEIN B. – KLEIN S. (2006): *A szervezet lelke*. Budapest, EDGE 2000.
- KOPP M. – SKRABSKI Á. – SZÉKELY A. (2006): Az életminőség nemi, életkor szerinti és területi jellemzői a magyar népesség körében a Hungarostudy 2002 vizsgálat alapján. In KOPP M. – KOVÁCS M. E. szerk.: *A magyar népesség életminősége az ezredfordulón*. Budapest, Semmelweis Kiadó. 84–105.
- KOVÁCS M. (2006): A kiégés jelensége a kutatási eredmények tükrében. *Legis Artis Medicinae*, 16. évf. 11. sz. 981–987.
- LAZARUS, R. S. (2012): Evolution of a model of stress, coping, and discrete emotions. In RICE, V. H. ed.: *Handbook of stress, coping, and health: Implications for nursing theory, research, and practice*. Second edition. Thousand Oaks, Sage. 199–225.

- LEVI, L. (1999): *Guidance on work-related stress. "Spice of Life – or Kiss of Death"*. Brussels, European Commission. Employment & social affairs. Health and safety at work.
- LOEHR, J. E. – McLAUGHLIN, P. J. (1997): *Lelki állóképesség*. Budapest, Bagolyvár.
- MALÉT-SZABÓ E. (2013): A belügyi vezető-kiválasztási rendszer tudományos megalapozása, avagy egy belügyi kutatás első eredményei. *Pécsi Határőr Tudományos Közlemények*, 14. sz. 141–149.
- MALÉT-SZABÓ E. (2014): Az új belügyminisztériumi vezető-kiválasztási eljárás rövid bemutatása. In HEGEDŰS J. szerk.: *Tanulmánykötet a belügyi vezető-kiválasztási eljárásról*. Budapest, Belügyminisztérium. 60–66.
- MALÉT-SZABÓ E. (2015): Egészség és hatékonyság. In BALÁZS K. szerk.: *Alkalmazott pszichológiai tanulmányok a Szociál- és Munkapszichológiai Tanszék fennállásának 25. évfordulójára*. Debrecen, Debreceni Egyetemi Kiadó. 87–110.
- MALÉT-SZABÓ E. (2017): A szilárd erkölcsiség fogalma a fejlesztés szempontjából. In FINSZTER G. – SABJANICS I. szerk.: *Biztonsági kihívások a 21. században*. Budapest, Dialóg Campus. 655–664.
- MALÉT-SZABÓ E. – HEGYI H. – HEGEDŰS J. – SZELES E. – IVASKEVICS K. (2018): Rendőri alapkompenciák az egységes közszolgálati alapkompenciák tükrében, *Rendőrségi tanulmányok*, 1. évf. 1. sz. Elérhető: www.bmtt.hu/rtt/assets/letolt/rt/201801/04_Szeles_Erika_Rendori_alapkompetenciak.pdf (A letöltés dátuma: 2018. 10. 16.)
- MALÉT-SZABÓ E. – HORVÁTH F. (2014): Az új vezető-kiválasztási eljárás és a biztonság kapcsolata. In HEGEDŰS J. szerk.: *Tanulmánykötet a belügyi vezető-kiválasztási eljárásról*. Budapest, Belügyminisztérium. 13–19.
- MALÉT-SZABÓ E. – SZATMÁRI A. (2012): A rendőr lelki biztonsága – avagy a biztonság megőrzésének egyik alappillére a rendőr lelki biztonsága. *Pécsi határőr tudományos közlemények*, 13. sz. 309–412. Elérhető: <http://pecshor.hu/periodika/XIII/malet.pdf> (A letöltés dátuma: 2018. 10. 21.)
- MARKS, D. F. – MURRAY, M. P. – EVANS, B. – ESTACIO, E. V. (2000): *Health psychology*. London, Sage.
- NÁBRÁDI A. – PETŐ K. (2009): Különböző szintű hatékonysági mutatók. In ISZÁLYNÉ TÓTH J. szerk.: *Tartamkísérletek a mezőgazdaság szolgáltatásában*. Debrecen, Debreceni Egyetem Kutató Központja. 1–21.
- OLÁH A. (1992): *Szorongás, megküzdés és a megküzdési potenciál*. (Kandidátusi értekezés) Budapest, MTA.

- PAPP-ZIPERNOVSZKY O. – NÁFRÁDI L. – SCHULZ P. J. – CSABAI M. (2016): „Hogy minden beteg megértse!” – Az egészségműveltség (health literacy) mérése Magyarországon. *Orvosi Hetilap*, 157. évf. 23. sz. 905–915. DOI: <https://doi.org/10.1556/650.2016.30498>
- PRAVETTONI, G. – GORINI, A. (2011): A P5 cancer medicine approach: why personalized medicine cannot ignore psychology. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*. Vol. 17, No. 4. 594–596. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1365-2753.2011.01709.x>
- RÁCZ F. (1999): *A rendőr helye és szerepe a társadalmi értékrendben*. ORFK tájékoztató 110/3/2000. Budapest, ORFK. 25–39.
- RIMLER J. (1999): A munka jövője. Új fogalmak, feltételek, forгатókönyvek *Közgazdasági Szemle*, 46. évf. 9. sz. 772–788.
- SEGAL, L. (1999): *Issues in the economic evaluation of health promotion in the workplace*. Clayton, Monash University, Centre for Health Program Evaluation.
- SELYE J. (1983): *Stressz distressz nélkül*. Budapest, Akadémiai.
- SIEGRIST, J. (1996): Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 1, No. 1. 27–41. DOI: <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- SZABÓ E. (2003): Bűnmegelőzés és áldozatvédelem a rendőrségi pszichológus szemével. *Pécsi Határőr Tudományos Közlemények*, 2. sz. 109–120.
- SZABÓ E. (2004a): Áldozatvédelem a rendőrség és a rendőrségi pszichológus szemszögéből. *Belügyi Szemle*, 52. évf. 6. sz. 81–95.
- SZABÓ E. (2004b): Emberkereskedelem és embercsempészet – a rendőrségi pszichológus szemével. *Pécsi Határőr Tudományos Közlemények*, 3. sz. 265–267.
- SZABÓ E. (2006): Munkahelyi egészségpszichológia a megváltozott munkaképességű személyek alkalmazásában. In MÜNNICH Á. szerk.: *Pszichológiai szempontok a megváltozott munkaképességű emberek munkaerőpiaci integrációjának elősegítéséhez*. Debrecen, Didakt Kiadó. 159–224.
- SZABÓ E. (2010): *A munkahelyi egészségpszichológia és egészségfejlesztés rendszere a Magyar Köztársaság Rendőrségén, valamint a szubjektíve észlelt munkahelyi stresszterheltség jellegzetességei – különös tekintettel az idői tényezőre – a hivatásos állományú rendőrök körében*. (Doktori értekezés) Debrecen, Debreceni Egyetem. Elérhető: <http://hdl.handle.net/2437/93931> (A letöltés dátuma: 2018. 10. 16.)

- SZABÓ E. – RIGÓ B. (2005): A munkahelyi stresszmegterhelés sajátosságai a rendőrség hivatásos állományának körében. *Alkalmazott Pszichológia*, 7. évf. 3. sz. 15–29.
- VALLÓ Á. – NEMES J. (2000): *Menedzserbetegségek*. Budapest, B+V Kiadó.
- WHO (1946): *Preamble to the constitution of the World Health Organization as adopted by the International Health Conference*. New York, World Health Organization.
- WHO (2018): *Mental health: strengthening our response*. Geneve, World Health Organization. Elérhető: www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response (A letöltés dátuma: 2020. 02.11.)