

Vészhelyzeti lelkigondozók

Elmélet és gyakorlat Németországban

Húsz évvel ezelőtt az olyan személyek pszichológiai gondozása, akik balesetet szenvedtek, vagy akiknek a hozzátartozói kerültek vészhelyzetbe – akár egy súlyos baleset folytán, akár úgy, hogy váratlan halálhírt közöltek velük, vagy házastársuk kapott szívinfarktust –, alig játszott szerepet. Akkoriban az embert többé-kevésbé „a különböző szervek halmazának” tekintették. Így például az *Eiserne Engel* (Vasangyalok) című műsor 1995. augusztus 27-i adásában (a Siegenben állomásozó, Christoph 25 nevű mentőhelikopterről szóló beszámolóban) egy mentőorvos a következőket mondta: „Ilyenkor a beteg egy javításra szoruló gép.” Másvalaki ugyanebben a műsorban így vélekedett: „Számomra ez csak »egy eset«, és csak elvonná a figyelmemet, ha emberinek kellene lennem.” E példák egyértelműen a „psziché” figyelmen kívül hagyását bizonyítják. Pedig a test és a psziché viszonya már az ókorban is (ha nem még korábban) ismert volt, amikor is az embert „pszichoszomatikus egységnek” tekintették.

A pszichét illető ilyen mérvű tudatlanság az utóbbi másfél évtizedben szerencsére messzemenően megváltozott. A legtöbb segélyszervezet felismerte, hogy vészhelyzetben a pszichét is figyelembe kell venniük, és a vészhelyzetek áldozataival szemben megfelelő pszichológiai bánásmódot kell tanúsítaniuk. Időközben átfogó koncepció született a vészhelyzetek áldozataival való pszichológiai bánásmódról.¹ A koncepció része egyrészt az, hogyan részesítsék megfelelő ellátásban az elsősegélynyújtók a vészhelyzetek közvetlen és közvetett áldozatait, másrészt a vészhelyzetek áldozatainak további

pszichológiai és pszichoszociális ellátása is, amelyben a vészhelyzeti lelkigondozók központi szerepet játszanak. (Az átfogó koncepciót lásd az 1. ábrán a 316. oldalon.)

„Az ellátás háromszöge” a pszichés segítségnyújtás módját ábrázolja. Felvázoljuk a vészhelyzetben segítségre szoruló áldozatok létszámát is. Kiderül, hogy egy vészhelyzet után a közvetlen és a közvetett áldozatok (például a hozzátartozók) nagyon eltérő mértékben szorulnak segítségre.

Először is a vészhelyzetekkel kapcsolatban kötelező megelőző intézkedésekre van szükség. Ez érvényes minden segítőszervezetre, de részben más szervezetekre is. Ezek az intézkedések vészhelyzetben azonnal alkalmazandók. Így például a vészhelyzeti lelkigondozóknak a vészhelyzetbe került gyermekek számára plüssállatokat kell előkészíteniük, amelyek a mentőautókból sem hiányozhatnak; az irányítóközpontokban kéznél kell lennie a vészhelyzeti lelkigondozók telefonszámának, az iskolákban pedig jelölni kell a menekülési útvonalakat. Ha vészhelyzetre kerül sor, minden áldozattal pszichológiailag megfelelő módon kell bánni, azaz „lelki elsősegélyt” kell nyújtani nekik.

A helyszínre először általában laikus segítők érkeznek. Számukra dolgozták ki – bevetési alakulatok tagjaival, mentőorvosokkal stb. készített, félig strukturált interjúk alapján – a vészhelyzeti pszichológia szakterületen a német nyelvterületen élen járó dortmundi egyetem munkatársai a „pszichés elsősegélynyújtás” időközben már széles körben elterjedt négy szabályát.²

1 Lasogga, F.: Interventionsformen. In Lasogga, F. – Gasch, B. (Hrsg.): *Notfallpsychologie – Ein Lehrbuch für die Praxis*. Heidelberg, 2008, Springer, 667–672.; Lasogga, F. – Münker-Kramer, E.: *Psychosoziale Notfallhilfe: „Psychische Zweite Hilfe” durch Notfallseelsorger und Kriseninterventionsteams*. Edewecht, 2009, Stumpf & Kossendey. ■ 2 Lasogga, F. – Gasch, B.: *Psychische Erste Hilfe bei Unfällen*. Edewecht, 2006, Stumpf & Kossendey.

Azután megérkeznek a bevetési alakulatok: a rendőrség, a tűzoltóság, a mentőszolgálatok stb. E szervezetek munkatársaira is érvényes, hogy a „pszichés elsősegélynyújtás” szabályainak megfelelően kell viselkedniük. Mivel azonban a bevetési alakulatok tagjai naponta találkoznak vészhelyzetek áldozataival, számukra külön kidolgoztak egy tizenkét pontból álló bővített szabálygyűjteményt, amely azóta sok helyen a mentőszervezetek képzési anyagában is szerepel.

A vészhelyzetek legtöbb áldozata számára elegendő, ha ilyen jellegű „pszichés elsősegélyben” részesülnek; több pszichológiai vagy szociális gondoskodásra nincs is szükségük. Elegendő belső és szociális erőforrással rendelkeznek, hogy egy vészhelyzettel jól megbirkózzanak egyedül, illetve hozzátartozóik támogatásával. A vészhelyzetek áldozatainak kisebb csoportja azonban ennél többre, úgymond „pszichés másodsegélyre” szorul. Ezeket az áldozatokat intenzívebb és átfogóbb gondoskodásban kell részesíteni. Például hosszabban kell velük beszélgetni, ha a férj egy közlekedési balesetben életét veszítette, és a hátramaradottakkal közölni kell a halálhírt. Azoknak az áldozatoknak a hozzátartozói, akik öngyilkosságot vagy öngyilkossági kísérletet követtek el, vagy például egy leégett ház lakói is gyakran intenzívebb gondoskodásra szorulnak. A pszichés elsősegéllyel ellentétben e pszichés másodsegélynek gyakran szociális összetevője is van, ezért e segítséget „pszichoszociális vészhelyzeti segítségnyújtásnak” (*Psychosoziale Notfallhilfe*) nevezik.³ Ezt a pszichoszociális vészhelyzeti segítségnyújtást Németországban túlnyomórészt vészhelyzeti lelkigondozók és részben az úgynevezett krízisintervenció egységek végzik. E kettő és néhány más kisebb csoport elnevezésére honosodott meg a „pszichoszociális vészhelyzeti segítők” gyűjtőfogalom.

E pszichoszociális vészhelyzeti segítségnyújtásban a vészhelyzeti lelkigondozóknak nagyon nagy érdemeik vannak. Ők voltak azok, akik már korán felismerték, hogy vannak olyan áldo-

zatok, akik átfogó ellátásra, tehát pszichoszociális vészhelyzeti segítségnyújtásra szorulnak. Már a múlt század kilencvenes éveiben kidolgozták és megszervezték e pszichoszociális vészhelyzeti segítségnyújtást, mozgósítható vészhelyzeti lelkigondozókat toboroztak, és gondoskodtak arról, hogy a különböző szervezetek megismerjék e lelkigondozókat. Képzési tervek készültek, és 1997-ben megfogalmazták a *Kasseli téziseket*, amelyek 2007-ben a *Hamburgi tézisekkel* egészültek ki. Ennek értelmében a vészhelyzetben lévő emberek támogatása a keresztény hit elengedhetetlen alkotórésze.

A vészhelyzeti lelkigondozás ökumenikus beállítottságú, és mindenki felé irányul. Tiszteletben kell tartani a vészhelyzetek áldozatainak vallási és világnézeti különbözőségét. A vészhelyzeti lelkigondozók egyházi lelkigondozói képzésben, valamint kiegészítő képzésben részesülnek. A munkatársak főállású egyháziak, például lelkészek és diakónusok, de más foglalkozási csoportok tagjai is lehetnek. Általában be vannak vonva a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálatok riasztási rendszerébe. Többnyire az irányítóközpont adja ki a riasztást, ha a diszpécserok egy vészhelyzetben szükségesnek ítélik az áldozatok pszichoszociális ellátását, vagy a helyszíni bevetési alakulatok utólag riasztják a lelkigondozókat. A lelkigondozók munkájukat önkéntesen, fizetség nélkül végzik. Napi huszonnégy órában és az év minden napján rendelkezésre állnak.

A vészhelyzeti lelkigondozók vállalják a vészhelyzetek közvetlen és közvetett áldozatainak pszichoszociális gondozását. Például ők viszik meg a halálhírt (gyakran a rendőrséggel közösen), ők gondoskodnak a szülőkről gyermekük hirtelen halálát követően, vagy egész iskolai osztályokkal törődnek osztálytársuk halála esetén. Az ellátás az egyszeri találkozási általában nem lépheti túl, de időtartama különböző hosszúságú lehet. Ha további találkozásokra lenne szükség, az illetékes egyházközség veszi át a lelkigondozást, vagy szükség esetén tovább kell irányítani az érintetteket szak-

³ Lasogga, F.: Psychosoziale Notfallhilfe. In Lasogga, F. – Gasch, B. (Hrsg.): *Notfallpsychologie – Ein Lehrbuch für die Praxis*. Heidelberg, 2008, Springer, 95–112.

emberekhez: pszichológushoz, orvoshoz, szociális munkáshoz.

EGYÜTTMŰKÖDÉS MÁS FOGLALKOZÁSI CSOPORTOKKAL

A vészhelyzeti lelkigondozóknak munkájuk során különböző segítői csoportokkal kell együttműködniük. Ezek száma attól is függ, hogy a vészhelyzetek közvetlen és közvetett áldozata nyilvános helyen, otthon vagy másutt, például egy kórházban részesülnek-e ellátásban. Ha a helyszínen folyik az ellátás, akkor általában több segítővel, illetve segítői csoporttal kell kapcsolatba lépniük.

A különböző segítői csoportokkal folytatott együttműködéshez járul még a lelkigondozók interakciója a vészhelyzetek közvetlen és közvetett áldozataival, és mindezek a személyek (csoportok) egymás között is interakciót folytatnak. (Lásd a 2. ábrát a 317. oldalon.)

A különböző csoportokkal folytatott interakció számos ok miatt szükséges. Először is a vészhelyzeti lelkigondozóknak érkezésük után azonnal jelentkezniük kell a bevetés vezetőségénél. Képet kell alkotniuk a helyzetről, és meg kell kérdezniük a mentőszolgálat munkatársait vagy a bevetés vezetőségét, hogy az áldozatok közül kik szorulnak pszichoszociális vészhelyzeti segítségnyújtásra. Azután képet kell kapniuk az egész helyzetről, például meg kell tudakolniuk a rendőrtől, hogyan történt a baleset. Esetleg meg kell kérdezniük a sürgősségi orvosoktól, kik sérültek meg, milyen súlyosan, és mi lett a hozzátartozókkal. Tájékozódniuk kell, melyik kórházba szállították a vészhelyzet áldozatait, mit lehet tudni az állapotukról, stb. Mindezen információknak a birtokában kell lenniük, mielőtt elkezdik a gondozást. Egy lelkigondozótól elvárható, hogy válaszolni tudjon a vészhelyzet áldozatainak kérdéseire, nem keverheti össze az áldozat feleségét az áldozat nővérével, ismernie kell a vészhelyzet áldozatainak nevét, ha megkérdezik tőle, akkor mondania kell valamit arról, ki volt a hibás, stb.

A vészhelyzeti lelkigondozónak adott esetben továbbtania kell a kapott információkat, egyeztetnie kell az intézkedésekről a bevetési alakula-

tok tagjaival, és össze kell hangolnia velük a döntéseket. Ennek során előfordulhat, hogy a vészhelyzeti lelkigondozók és a többi segítő másképp ítélik meg a helyzetet, vagy másképp járnának el. Azt sem szabad elfelejteni, hogy az együttműködés az idő sürgetése mellett és nagyfokú stressz közepette zajlik. Nagyobb vészhelyzeteknél az együttműködés különösen összetett. Kisebb vészhelyzetek esetén nincs szükség a helyszínen sok szervezetre, illetve személy ott-tartózkodására, de még így is jelentős létszámban lehetnek jelen.

A vészhelyzeti lelkigondozók együttműködése a sok különböző segítőcsoporttal nem alakul egyszerűen, és nem mindig problémamentes (egyébként természetesen segítőcsoportok egymás közti együttműködése sem, de erre nem szeretnénk bővebben kitérni). A vészhelyzeti lelkigondozók és a bevetési alakulatok együttműködésénél néhány szempont különösen nagy súllyal esik latba:

- A vészhelyzeti lelkigondozók viszonylag újnak számítanak. Ennek megfelelően a bevetési alakulatok tagjai különbözőképpen fogadják őket. Részben jól elfogadják őket, részben azonban szkeptikusan tekintenek rájuk („Ezek meg mit akarnak itt, csak fontoskodnak”; „Na, majd meglátjuk, mire képesek”). A vészhelyzeti lelkigondozóknak tudatában kell lenniük annak, hogy a bevetési alakulatok számára részben még szokatlan a jelenlétük, és munkájukat is kritikusan figyelik. Néha ennek megfelelő megjegyzéseket is tesznek rájuk. De ennek nem szabad elbizonytalanítania őket.
- Még ha a bevetési alakulatok tagjai alapján véve el is fogadják őket, nehéz lehet számukra, hogy az addig megszokott folyamatokat félbeszakítsák, illetve új folyamatokat valósítsanak meg. Például egy vészhelyzeti lelkigondozó szerint csak később volna szabad elszállítani a halottat, hogy a hátramaradottaknak legyen még idejük elbúcsúzni tőle. A bevetési alakulatok tagjai ezt esetleg szokatlannak és feleslegesnek ítélik. A vészhelyzeti lelkigondozóknak ilyenkor nem szabad visszakozniuk, másfelől viszont nem lehet mindig azonnal megváltoztatni a megszokott folyamatokat.

Néha csak lassan és sok beszélgetés árán tudnak új perspektívákat bemutatni, és arról gondoskodni, hogy egy eljárást ésszerű módon esetleg megváltoztassanak, ha az az érintettek szempontjából kívánatos lenne.

- Az egyes szervezetek és személyek feladatai és érdekei eltérőek, sőt, még ellent is mondhatnak egymásnak. Például a rendőrség feladata a nyomozás és a bizonyítékok biztosítása, a vészhelyzeti lelkigondozók feladata pedig, hogy törődjenek a vészhelyzet közvetlen és közvetett áldozatainak jóllétével. Ez érdekütközéshez vezethet a különböző csoportok között. A rendőrség ki akarja kérdezni a vészhelyzet áldozatát, míg a vészhelyzeti lelkigondozó szeretné megnyugtatót és a külvilágtól megóvni őt, például egy buszvezetőt, aki elütött egy gyermeket, és ezért teljesen összeomlott. Vagy a lelkigondozó segíteni szeretne a szülőknek, hogy gyermekük hirtelen halála után elbúcsúzhassanak tőle, és egy kicsit egyedül lehessenek vele, míg a rendőrök ezt esetleg megpróbálják megakadályozni, attól való félelmükben, hogy megsemmisülnének a nyomok. Előfordulhat az is, hogy különböző okokból sokan szeretnének kapcsolatba lépni az áldozattal. Egy vészhelyzet után gyakran tíz-húsz ember is összezsúfolódhat egyetlen szobában. Ez különösen a gyermekek számára rémisztő. (Egy tizenkét éves kisfiú ezt mondta egy mentőápolónak: „Nem félek, csak attól, hogy még több ember idejön.” Abban a helyiségben akkor éppen tizenöten tartózkodtak.) Ilyenkor egy vészhelyzeti lelkigondozónak gondoskodnia kell arról, hogy ne túl sok ember érintkezzen az áldozattal, vagy például a kihallgatást kíméletesen, lehetőség szerint egy nyugodt helyen végezzék.
- Az egyes szervezetek szerkezeti struktúrája és vezetési stílusa jelentősen eltérhet. A rendőrség és a tűzoltóság vezetési stílusa általában tekintélyelvű, bevetéseknél pedig kifejezetten autoriter. Ez szükséges is, sőt, a demokratikus vezetési stílus egy sürgőshelyzetben egyenesen ellenjavallott. A lelkigondozók és a vészhelyzeti lelkigondozók körében aligha a tekintélyelvű, hanem általában inkább a demokratikus (szociális-integráló) vezetési stílus az

uralkodó. A vészhelyzeti lelkigondozóknak nem is mindig olyan könnyű elfogadniuk egy sürgőshelyzetben a tekintélyelvű vezetési stílust.

- A helyszínen zajló, több hivatás képviselői által végzett multiprofessionális csapatmunka erős hierarchiával jár együtt. Sürgőshelyzetben akkor sem szabad vitatkozni, ha az ember más véleményen van. Ilyenkor a vezető utasításait vita és ellentmondás nélkül végre kell hajtani. Egy ilyen helyzetben nem engedheti meg magának a bevetés vezetője, hogy vitákba bonyolódjon. A vészhelyzeti lelkigondozónak is be kell illeszkednie ebbe a hierarchiába, anélkül, hogy azt kétségbe vonná. Vita nélkül el kell viselni az önkényes beosztást és a hierarchiát. A vészhelyzeti lelkigondozóknak tiszteletben kell tartaniuk az évtizedek során kialakult és a helyzethez illő struktúrákat és valóságot, és be kell oda tagozódniuk.
- A különböző segítő csoportok eltérő véleményen lehetnek vagy egymással vitázó nézeteiket táplálhatnak a sürgőshelyzetben tanúsítandó helyes pszichológiai magatartásról. Előfordulhat, hogy az egyes segítőcsoportok nem tartják egymást kellően hozzáértőnek. Például a tűzoltók esetleg puhánynak vagy fecsegőnek tekintik a vészhelyzeti lelkigondozókat, akik szerintük nem is tudják, hogy ott kinn milyen a helyzet, és mire is lenne igazából szükség. Ezzel szemben a lelkigondozók hidegnek és embertelennek láthatják a rendőröket vagy a sürgősségi orvosokat, mondván, azok egyáltalán nem az embert látják, és nem is tudnak bánni vele. (Egy sürgősségi orvos a következőket mondta egy anyának, akinek a súlyosan sérült és a halál szélén lévő gyermekét helikopterrel éppen elszállították, anélkül, hogy vele repülhetett volna, és aki arra számíthatott, hogy gyermekét a kétszáz kilométerre fekvő kórházban már csak holtan fogja viszontlátni: „Na, ne legyen már ilyen hisztérikus.”).
- A különböző pszichológiai és pszichoszociális segítőcsoportok is egymással versengő nézeteiket táplálhatnak. Például egyes városokban vannak vészhelyzeti lelkigondozók, krízisintervenció egységek, vészhelyzeti pszichológusok stb. Természetesen ezek is mind azt szeretnék,

Hit, élet – veszélyek közt

ha bevonnák őket. Hiszen elég megterhelő, ha valaki önként jelentkezik erre a munkára, és aztán kihagyják a bevetésből. Ezért néha még az is előfordul, hogy a szakemberek összevesznek azon, ki lássa el az érintetteket. Sőt, vannak olyan pszichológusok, akik azt képviselik (könnyen átlátható okokból), hogy őket minden szükséghelyzetben ki kellene hívni, ami persze teljesen értelmetlen lenne.

Félreértés ne essék, ezek olyan problémák, amelyek megnehezíthetik az együttműködést, az együttműködés során felmerülhetnek, és néha tényleg fel is merülnek. De arról szó sincs, hogy a vészhelyzeti lelkigondozók és a bevetési alakulatok együttműködése mindig problematikus és konfliktusos lenne. Éppen ellenkezőleg, a bevetési alakulatok tagjai sokszor örülnek a lelkigondozóknak, akiket szükség esetén bármikor riaszthatnak. Már régen megállapították, hogy a lelkigondozók munkája jó és szükséges, hiszen tehermentesítik a bevetési alakulatok tagjait, akik így „saját munkájukra összpontosíthatnak”, amelyre elsődlegesen kiképezték őket.

SEGÍTSÉGNYÚJTÁS AZ OTTHON LÉVŐKNEK

A vészhelyzeti lelkigondozók és a bevetési alakulatok részben a nyilvánosság előtt működnek együtt, részben pedig a vészhelyzet áldozatainak lakásán. A bevetések 85 százalékában a vészhelyzet közvetlen vagy közvetett áldozatai otthon részesülnek ellátásban.⁴ Ilyenkor azt jelentheti az együttműködés, hogy a vészhelyzeti lelkigondozó és a rendőr együtt közli a halálhírt. A rendőrök és a vészhelyzeti lelkigondozók ilyen jellegű együttműködése időközben már sok városban elterjedt és jól bevált szokás.⁵ Ilyenkor a rendőrnek és a vészhelyzeti lelkigondozónak valamivel előbb találkozniuk kell, hogy információt cseréljenek, és megbeszéljék a lehetséges szereposztást, hogy például ki törődik majd a gyermekekkel. Ezek után a rendőr közölheti a halálhírt. Ha aztán hamarosan mennie

kell, a vészhelyzeti lelkigondozó a helyszínen maradhat, és gondoskodhat a gyászolókról. Ha egy sikertelen újraélesztés után kell közölni a halálhírt, a sürgősségi orvosok vagy a mentősök utólag is riaszthatják a vészhelyzeti lelkigondozót. A bevetési alakulatok nemcsak hogy nem kaptak kiképzést arról, hogyan kell bánni a hátramaradottakkal, de a sürgősségi orvosok és a mentősök a rendőrökhöz hasonlóan nem is maradhatnak hosszabb ideig a hozzátartozókkal.

A vészhelyzet áldozatainak lakásában azonban a különböző segítőcsoportok munkatársainak együttműködésén kívül egyéb nehézségek is adódhatnak, és a lelkigondozó számára ez több tekintetben is nagyon összetett helyzet. A vészhelyzeti lelkigondozó egyrészt vendégként érkezik a családhoz, és vendég módjára, tehát inkább reagálva és passzívan kellene viselkednie. Másrészt ő ebben a helyzetben az a szakember, akitől hozzáértő és önálló magatartás várható el. Tehát részben aktívan kell cselekednie, és magához kell ragadnia az irányítást. De a vészhelyzeti lelkigondozó szerepe általában véve is aktivitást és irányítást igényel. Másrészt egy vendég nem lehet aktív és irányító, és „nem veheti a kezébe a jogart”, ami a vendéglátó család feladata. Tehát a vészhelyzeti lelkigondozótól egyrészt passzív, másrészt aktív szerep várható el, és ebben nem könnyű megtalálni az egyensúlyt.

További nehézségeket jelenthet, hogy a helyzet először nagyon áttekinthetetlen. Például előfordulhat, hogy több személy tartózkodik a lakásban, és érkezéskor nem biztos, hogy kiderül, hogy ezek a személyek milyen viszonyban állnak egymással. Ilyenkor tisztázni kell, hogy csak véletlenül ott tartózkodó szomszédok-e, vagy családtagok, maradjanak-e a szobában, vagy jobb lenne, ha távoznának, hogy a gyerekeket a halálhír közlésének idejére átküldjék-e a szomszéd szobába, stb.

Problémássá válhat a helyzet akkor is, ha a különböző jelenlévők, például a családtagok között konfliktusok törnek ki. Lehet, hogy a családtagok kölcsönösen szemrehányásokat tesznek egy-

⁴ Lasogga, F – Munker-Kramer, E.: *Psychosoziale Notfallhilfe: „Psychische Zweite Hilfe” durch Notfallseelsorger und Kriseninterventionsteams*. Edewecht, 2009, Stumpf & Kossendey. ■ ⁵ Daschner, C.-H.: *Krisenintervention im Rettungsdienst*. Edewecht, 2001, Stumpf & Kossendey.

más viselkedése miatt („Miért is hagyta, hogy a férjed vezessen?”), vagy a feleség a halálhír közlését követően lehet, hogy a többiek számára megdöbbentő magatartást tanúsít. Például előfordulhat, hogy a halálhír közlését követően először ki akarja pakolni a mosogatógépet, vagy le akarja adni a lottószelvényt. A többi jelen lévő családtag ekkor súlyos szemrehányásokkal illeti viselkedése és közönye miatt. A vészhelyzeti lelkigondozónak ilyenkor az a dolga, hogy elmagyarázza nekik: a feleségnek ebben a helyzetben sürgősen szüksége van valamilyen normális cselekedetre, különben nem bírná ki.

Később talán a feleség is súlyos szemrehányásokkal illeti magát abnormális viselkedése miatt. Ilyenkor azért van szükség a vészhelyzeti lelkigondozókra, hogy „közvetítsenek”, illetve „tolmácsoljanak”. Meg kell magyarázniük a többi hozzátartozónak ezt a látszólag abszurd magatartást, majd utána az özvegynek is el kell magyarázniük, hogy abban a helyzetben a viselkedése teljesen helyes és szükséges volt. A vészhelyzeti lelkigondozók tehát hozzájárulhatnak ahhoz, hogy a család ne vesszen össze évekre az özvegy viselkedése miatt, vagy hogy a feleség büntudatában ne tegyen magának szemrehányásokat elviselhetetlen magatartása és látszólagos közönye miatt.

Persze az is előfordulhat, hogy a vészhelyzeti lelkigondozó, amikor egy riasztást követően megérkezik a vészhelyzet áldozataihoz, kénytelen azt tapasztalni, hogy személye nemkívánatos, sőt el is utasítják.⁶ Ez az eset előállhat azért, mert az érintettek nem akarnak semmit „az egyháztól”, de azért is – ahogy az némely idős embernél megfigyelhető –, mert nem akarnak mással a saját bajaikról és érzéseikről beszélni.

A TÖBB VAGY SOK EMBERT ÉRINTŐ VÉSZHELYZETEK

A több vagy sok embert érintő vészhelyzetek rendkívül nehezek. Az egész helyzet még sokkal drámaibb és bonyolultabb, mint az egyéni vészhelyzetek. A súlyos kárt okozó vészhelyzetekben nagyszámú bevetési alakulattal és más

pszichoszociális vészhelyzeti segítőkkel is együtt kell működni. Nagyon sok információt kell megszerezni és továbbadni, és mindezt lehetőleg sürgősen.

A vészhelyzeti lelkigondozóknak továbbá nagyszámú közvetlen és közvetett áldozatról kell eldönteniük, hogy milyen ellátásra szorulnak. Ezeket a döntéseket gyorsan kell meghozniuk. Azután sok áldozatot kell helyben ellátniuk. Erre az ellátásra nem kerülhet sor nyugodt helyen, hanem közben jönnek-mennek a különböző segítők, a vészhelyzet áldozatai meg akarják tudni, mi történt hozzátartozóikkal, stb.

Ahhoz, hogy a vészhelyzeti lelkigondozók ezt a munkát hozzáértő módon végezhessék el és a munka zökkenőmentesen menjen, a bevetésben részt vevő vészhelyzeti lelkigondozóknak már kellő bevetési tapasztalattal kell rendelkezniük egyéni vészhelyzetekkel kapcsolatban. Ahhoz, hogy a több vagy sok embert érintő vészhelyzet követelményeinek eleget tehessenek, a bevetési alakulatokkal közös gyakorlatokat kell végezniük. A tervjátékokat követően a csoportok képviselői üljenek össze, és elemezzék, mi ment jól az együttműködés során, és min kellene még javítani. Ezek a tervjátékok nemcsak arra jók, hogy a résztvevők kipróbálhassák az eljárásmodokat, hanem közben személyesen is megismerhetik egymást és a többi segítőcsoport munkamódszerét.

AZ ÁLDOZATOK CSOPORTJAI

Nemcsak a többi segítőcsoporttal folytatott együttműködés nehezíti a vészhelyzeti lelkigondozók munkáját, hanem az áldozatok különböző csoportjai is, amelyek esetleg mind másképp reagálnak. A vészhelyzeti lelkigondozóknak először a „közvetlen” áldozatokat kell ellátniuk. Ők azok, akik maguk szenvedtek a vészhelyzetben, például agyvérzést kaptak vagy közlekedési balesetet szenvedtek.

Azután a vészhelyzet „közvetett” áldozatait kell ellátni. A vészhelyzet közvetett áldozatai azok, akik nem személyesen szenvedték el a balesetet, de a hatásaival szembe kell nézniük. A vészhelyzet közvetett áldozatai mindenk-

6 Horn, D.: *Überbringung einer Todesnachricht*. Frankfurt, 2005, Verlag für Polizeiwissenschaft.

előtt a közvetlen áldozatok hozzátartozói. Ők pedig aszerint különböznek, hogy jelen voltak-e a balesetnél, mint például egy szívinfarktusos férfi felesége. De az is lehet, hogy a feleség ott-hon tartózkodott, míg férje a munkahelyén súlyos szerencsétlenséget szenvedett, és ezután közölni kell vele annak hírét.

Egy vészhelyzet előidézői is a közvetett áldozatok közé tartoznak. „Előidéző” lehet egy autót vezető, aki objektív felelősség nélkül elgázolt egy gyermeket. De előidéző lehet az a felettes is, aki gondatlanul, bizonyos cselekvései folytán munkatársa súlyos sérülését okozta.

A vészhelyzet közvetett áldozatai a szemtanúk is. Ezek azok a személyek, akik például tanúi voltak annak, ahogyan egyik kollégájuk egy munkahelyi baleset során súlyosan megsérült, vagy amikor valaki a vonat elé vetette magát. Részben róluk is gondoskodniuk kell a vészhelyzeti lelkigondozóknak, ha nagyon megterheltek tűnnek, és kedvezőtlen moderátorváltozókat (lásd alább) figyelnek meg rajtuk.

A vészhelyzet közvetett áldozatai közé sorolhatók a nézők is, tehát azok a személyek, akik a szemtanúkkal ellentétben csak később értek a baleset helyszínére, noha általában ők nem szorulnak gondoskodásra. Sőt: néha éppen arra kell őket rávenni, hogy hagyják el a helyszínt.

A vészhelyzet közvetett áldozatainak külön csoportját alkotják a média képviselői. Velük a vészhelyzeti lelkigondozók főleg a nagy média-feltűnést keltő vészhelyzetekben szembesülnek. A média képviselői például tájékoztatást szeretnének kapni a vészhelyzet közvetlen és közvetett áldozatainak állapotáról, és lehet, hogy nagyon tapintatlanul viselkednek. Különösen drámai a helyzet, ha egy gyerek hosszabb ideje eltűnt, vagy egy súlyos baleset történt az iskolában. Ilyenkor a média képviselői nagyon tolatkodóan is viselkedhetnek a diákokkal. A vészhelyzeti lelkigondozóknak ilyenkor az a dolguk, hogy ne csak a média képviselőivel lépjenek kapcsolatba, hanem arról is gondoskodjanak, hogy a vészhelyzet közvetlen és közvetett áldozatai, például a diákok és a szülők megfele-

lően viszonyuljanak a média képviselőihez, és ne hagyják magukat lerohanni.

További nehézséget jelent, hogy a vészhelyzeti lelkigondozók többnyire nemcsak egy, hanem általában kettőnél több személyt, sőt néha egy egész csoportot is gondoznak. Ezeknek a közvetlen és közvetett áldozatoknak a magatartása ugyanabban a pillanatban teljesen különböző lehet, ami a vészhelyzeti lelkigondozók részéről nagyfokú szociális és szakmai hozzáértést igényel. Ezenkívül a vészhelyzet áldozatai egymásra is hatnak. Így például előfordulhat, hogy a feleség idegesebb, mint a férje, aki éppen szívinfarktust kapott, és viselkedésével szemmel láthatóan felidegesítheti férjét.

A RIASZTÁS

A vészhelyzet után rögtön kiderül, szükség van-e pszichoszociális vészhelyzeti segítségnyújtásra. Ebben az esetben az irányítóközpont riasztja a vészhelyzeti lelkigondozót, aki azonnal a helyszínre megy. A helyszínen lévő bevetési alakulatok is riaszthatják a lelkigondozót, ha ezt a körülmények alapján szükségesnek ítélik meg, ugyanúgy, ahogyan a mentőszolgálatok munkatársai is utólag riaszthatnak egy sürgősségi orvost.

A vészhelyzeti lelkigondozók a riasztást követően megérkeznek, és a bevetéstől függően különböző szakmai segítőkkel kell együttműködniük. Nemesak az együttműködés, hanem a vészhelyzetek nagyfokú változatossága és az áldozatok különböző terhelései és reakciói is nehezíthetik a vészhelyzeti lelkigondozók munkáját. Nem rendezkedhetnek be úgy, mint például a lelkészek – ami egyébként sok vészhelyzeti lelkigondozó főfoglalkozása – az istentisztelet előre meghatározott és szabályozott menetére, hanem munkájukat nagyon sok szituációs változó határozza meg, és mikor riasztják őket, nem tudják, mi vár rájuk. Minden vészhelyzet más, és minden vészhelyzet új.

A következő vészhelyzetekhez szoktak, illetve kellene gyakran vészhelyzeti lelkigondozót hívni:⁷

⁷ Lasogga, F – Gasch, B.: Psychosoziale Notfallhilfe: Eine Evaluation des Akutteams Niederösterreich Rettungsdienst. *Zeitschrift für Präklinische Notfallmedizin*, 2006/4., 44–48.

- halálesetek (a halálhír közlése, hirtelen gyermekhalál, elveszett személy, egy másik ember halálának előidézése, öngyilkosság és öngyilkossági kísérlet);
- bűntények (erőszakos cselekedetek, gyilkosság vagy gyilkossági kísérlet, túszejtés);
- gyermekek érintettsége;
- nagy kárt okozó vészhelyzeti események.

Azok a vészhelyzetek, amelyekben a közvetlen és közvetett áldozatok gondozásra szorulnak, különféleké, és a vészhelyzet típusától függően különböző eljárást igényelnek. A vészhelyzetek négy fajtája különböztethető meg:

- Természeti katasztrófák, például árvizek, erdőtüzek, földrengések, lavinák.
- Technikai balesetek: ezek a vészhelyzetek a technikai-civilizált világgal összefüggésben adódnak, ilyenek a balesetek, robbanások, mérgező vagy radioaktív anyagok kijutása, bányászerezencstlenségek.
- Orvosi szükséghelyzetek, például szívinfarktus, agyvérzés, mérgezések, vetélések.
- Emberek által előidézett szükséghelyzetek mások kárára. Ezeket lényegében emberek cselekvései okozzák. Idetartoznak először is az olyan bűncselekmények, mint a gyilkosság, rablótámadás, nemi erőszak, gyermekek bántalmazása, emberrablás, betörés, továbbá rokonok-ismerősök halála, öngyilkosságok és öngyilkossági kísérletek, személyek eltűnése. Az ilyen helyzetek sokak számára a vészhelyzetek legsúlyosabb típusához tartoznak, mivel ezeket más emberek szándékosan idézték elő.

Az a helyzet is előadódhat, hogy a bevetési alakulatok csak a helyszínen állapítják meg, hogy a helyzet miatt a vészhelyzeti lelkigondozókat is riasztani kell. Ehhez a bevetési alakulatoknak természetesen tudniuk kell (és abban a pillanatban ennek megfelelően cselekedni), hogy léteznek vészhelyzeti lelkigondozók. A következő feltételek esetén kell a vészhelyzeti lelkigondozókat utólag riasztani:

- szituációs tényezők (a vészhelyzet elhúzódása, a helyzet életveszélyessége, súlyos testi sé-

rülések, nagyfokú „érintettség”, ez lehet pszichés, helyzeti, testi);

- életrajzi és szociográfiai kockázati tényezők (több vészhelyzet történt egymás után, anélkül, hogy az érintett kiheverhette volna őket, korábbi terhelő tapasztalatok, hiányzó szociális támogatás);
- reakciók (erős „olyan, mintha” érzések, súlyos tehetetlenség vagy bűntudat, nagyfokú zétésettség).

AZ ÁLDOZATOK TERHELÉSEI

Az áldozatok a vészhelyzet után a legkülönbözőbb módokon reagálhatnak. A reakciók nagy változatossága lényegében két tényezőn alapul:

- Az áldozatok sokféle, teljesen különböző terhelésnek vannak kitéve.
- Az áldozatok személyisége, élettörténete stb. különböző.

Különbségek adódnak a biológiai, szociográfiai és pszichológiai jellemzők terén. Ezek a jellemzők „moderálják” (módosíthatják) a megterheléseket, ezért ezeket „moderátorváltozók” nevezik. *(A megterhelések, a moderátorváltozók és a reakciók összefüggését mutatja a 3. ábra a 318. oldalon.)*

Előfordulhat, hogy a vészhelyzet áldozatai különböző fiziológiai megterheléseknek – a hidegnek, szagoknak, szívverésük érzetének stb. vannak kitéve, és fájdalmaik is vannak. A fájdalmak minden embert, így a vészhelyzetek áldozatait is különösen megterhelik. A fájdalomérzet azonban nemcsak a szövetsérüléstől függ, hanem legalább ugyanolyan jelentősek az átéltekkel kapcsolatos kogníciók és értékelések. Például lehetséges, hogy ha egy anya autóbalesetet szenved, és gyermeke is a kocsiban ült, az aszszony még súlyos sérülése esetén sem érez fájdalmat, ha gyermeke súlyosan megsérült, míg ha egyedül ült volna az autóban, ugyanolyan sérülések esetén maga is erős fájdalmat érezne.

A pszichológiai megterhelések közül először a helyzet újdonságát kell megemlíteni. Egy vészhelyzet a legtöbb ember számára új és szokatlan dolog. Az ilyen helyzetekhez az ember még nem alakított ki magában viselkedési stra-

tégiát. Ilyenkor a megszokott megküzdési stratégiák nem működnek. Különösen megterhelő a kontroll elvesztése, a csökkent énhatékonyság megtapasztalása. A közvetlen és közvetett áldozatok egy vészhelyzetben azt élik át, hogy környezetüket már nem tudják úgy kontroll alatt tartani, mint azelőtt. Nem érzik, hogy ugyanolyan lenne az énhatékonyságuk, mint korábban. Ha ez az élmény tartós, testi és pszichés zavarokhoz vezethet. Ha azonban egy vészhelyzet áldozatának az a benyomása, hogy környezetét még valamilyen módon kontroll alatt tarthatja, akkor az egész vészhelyzetet kevésbé megterhelőnek fogja érezni. A vészhelyzeti lelkigondozók egyik nagyon fontos feladata, hogy elősegítsék az áldozatok „újbóli felhatalmazását”. Ez nem azt jelenti, hogy a vészhelyzet áldozata helyett mindent megtesznek, épp ellenkezőleg: csak annyi terhet vehetnek le a vészhelyzet áldozatának válláról, amennyit szükséges. A vészhelyzet áldozatait nem szabad kímélendő „betegeknek” tekinteni, hanem kezdettől fogva abban kell erősíteni őket, hogy visszazerezzék a kontrollt, és ezáltal a vészhelyzeti lelkigondozók, amilyen hamar csak lehet, főlőlegessé váljanak.

Az is megterhelő, ha a vészhelyzet kognitív disszonanciához vezet. Ez azt jelenti, hogy az ember önmagát teljesen másnak éli meg, mint egyébként, és ezt egész egyszerűen nem tudja megmagyarázni magának. Így például egy olyan férfi, aki mindig magabiztosnak ismerte magát, gyorsan tudott dönteni, egyszerre teljes tehetetlenséget érezhet, és nem tudja, egyáltalán mihez kezdjen. Az ember akár a saját viselkedésétől is megrémülhet. Ha valaki, aki egyébként mindig erősen kontrollálja magát, hirtelen elkezd sírni vagy hangosan kiabálni, már maga sem érti a viselkedését. Ez az „önmagán való meglepődés” elbizonytalanít, és még nagyobb bizonytalanságérzethez vezet. Itt a vészhelyzeti lelkigondozók fontos feladata, hogy elmagyarázzák az áldozatoknak ezt a viselkedést, és gondoskodjanak a kognitív disszonanciák csökkenéséről, tehát helyreállítsák az összhangot.

MODERÁTORVÁLTOZÓK

Az áldozatok személyisége is nagyban különbözik. Ezeket a moderátorváltozókat az áldozatok úgymond magukkal hozzák a vészhelyzetbe.⁸ A semlegestől negatív irányba mutató megterhelésektől eltérően a moderátorváltozók pozitív vagy negatív irányba egyaránt befolyásolhatják egy vészhelyzet hatásait. A változók pozitív kifejeződése gyengítheti a megterheléseket: ezek a védőfaktorok. De a változók negatív kifejeződése (a kockázati tényezők) fel is erősíthetik a megterheléseket. Az is előfordulhat, hogy semlegesek, és egyik irányba sem hatnak.

A moderátorváltozóknak végső soron döntő befolyásuk van a tekintetben, hogyan alakulnak a vészhelyzetre adott reakciók és a következmények. Ezeket a vészhelyzeti lelkigondozóknak erősen figyelembe kell venniük. Ha a vészhelyzet áldozatai sok védő hatású moderátorváltozóval rendelkeznek, akkor nem szorulnak olyan intenzív gondozásra, mintha a moderátorváltozók negatívak lennének.

Megkülönböztethetők pszichológiai, szociográfiai és biológiai moderátorváltozók. A pszichológiai moderátorváltozók közé tartoznak a megküzdési (coping) stratégiák. A copingstratégia az a mód, ahogyan az emberek általában kezelik a terheléseket, ahogyan megbirkóznak velük. A funkcionális copingstratégiák segítenek a vészhelyzetek áthidalásában. Ilyen például az aktív problémamegoldás-keresés vagy a vészhelyzet megbeszélése. Ez után kevésbé intenzív gondoskodásra van szükség. Ha azonban egy vészhelyzeti lelkigondozó olyan diszfunkcionális copingstratégiákat figyel meg, mint például a rezignáció és az áldozat önmagának tett szemrehányásai, akkor az áldozat erősebb gondoskodásra szorul. Akár arra is szüksége lehet, hogy beutalják egy tanácsadóba. Ez különösen igaz akkor, ha egy vészhelyzeti lelkigondozó megállapította, hogy az áldozat énhatékonyság-érzete nagyon alacsony, tehát azt hiszi, úgyszemint semmit elérni, mert teljesen ki van szolgáltatva környezetének.

⁸ Lasogga, F – Gasch, B.: *Psychische Erste Hilfe bei Unfällen*. Edewecht, 2006, Stumpf & Kossendey.

A vészhelyzet feldolgozásában jelentős a „koherenciaérzet” is.⁹ Viktor E. Frankl szerint ez egy dolognak az „értelmes volta”. Ez azt jelenti, hogy az ember az adott történetet megérti, beilleszti világképébe, majd értelmet ad neki. A vészhelyzeti lelkigondozók éppen abban segíthetnek, hogy az áldozat képes legyen beilleszteni a vészhelyzetet saját világképébe.

Az áldozatok személyiségjegyeire is alaposan oda kell figyelniük a vészhelyzeti lelkigondozóknak. A bizonytalan és érzelmileg instabil személyeknél könnyebben alakulnak ki zavarok. Ha valaki a bosszúságát és az agresszióját mindig lenyeli, nehezen tudja kifejezni, és inkább elkerülő, kitérő magatartást tanúsít, akkor a vészhelyzeti lelkigondozónak intenzívebb gondoskodásban kell részesítenie az érintettet. Ez érvényes akkor is, ha az áldozat a múltban már több vészhelyzetet is átélt, amelyeket nyilvánvalóan nem tudott jól feldolgozni.

A szociográfiai moderátorváltozók közül a szociális erőforrásoknak különleges jelentőségük van. Ha egy vészhelyzeti lelkigondozó felismeri, hogy az áldozatnak kevés a szociális erőforrása, akkor különösen nagy szükség van rá. Ha valakinek nincs vagy kevés a szociális erőforrása, ott erős a kockázata annak, hogy később negatív következmények alakulnak ki. Ha a szociális környezet jól működik, a vészhelyzeti lelkigondozó a közvetlen és közvetett áldozatokat rövid gondozás után visszaengedheti szociális közegükbe.

A kultúrkört sem szabad elfelejteni. Ennek nemcsak az áldozatok helyzetmegélése és viselkedése, hanem a lelkigondozó és az áldozatok érintkezése szempontjából is van jelentősége. Így például a mediterrán kultúrákban az emberek a fájdalmat és a gyászt sokkal expresszívebben nyilvánítják ki, és gyakran rövid idő elteltével már az egész család megjelenik. Ebben az esetben kevesebb gondoskodásra van szükség, sőt, a családtagok megérkezése után a vészhelyzeti lelkigondozónak vissza kell vonulnia. Előfordulhat, hogy egy lelkigondozót egy muzulmán családhoz hívnak ki, és velük is tudnia kell bánni. Ez nemcsak a vészhelyzeti lelkigondozó,

hanem a család számára is külön kihívás. (Képzeljük csak el, hogy egy keresztény ember Törökországban balesetet szenvedne, és kihívnának hozzá egy imámot.) A vészhelyzeti lelkigondozóknak mindenképpen tájékozottnak kell lenniük az olyan lehetséges áldozatok alapvető kulturális és vallási szokásairól, akikkel gyakrabban találkozhatnak.

A biológiai moderátorváltozók közül a nem és az életkor különösen jelentős. A gyermekek másképp élik meg a vészhelyzetet, mint a felnőttek. Ők különösen odafigyelnek a vonatkoztatási személyek, például a szülők vagy a bevetési alakulatok tagjainak viselkedésére. Ha ezek a személyek nyugodtan viselkednek, a gyerekek is nyugodtak maradnak, és fordítva. A vészhelyzeti lelkigondozóknak ezt figyelembe kell venniük a gyerekek esetében, és akár a szülők és a bevetési alakulatok ellenében is megfelelő módon közbe kell lépniük. Az idősebb emberek gyakran hevesen reagálnak. Szélsőségesen nyugtalanok lehetnek egy kisebb bajban is, míg egy nagy vészhelyzet esetén lehet, hogy nyugodtak maradnak. Az emberek neme például a fájdalom átélésénél játszik jelentős szerepet. A nők általában jobban viselik a fájdalmat, mint a férfiak. A nők inkább hajlandók beszélni a vészhelyzetről és az általuk átéltetről, és a felkínált segítséget is könnyebben elfogadják. Ez persze külföldi nők esetében nagyon korlátozott mértékű lehet; velük igazán nehezen alakulhat az érintkezés.

REAKCIÓK ÉS KÖVETKEZMÉNYEK

A megterhelések és a moderátorváltozók minden lehetséges összeállításban és teljesen különböző mértékben is előfordulhatnak. Ezért egyáltalán nem várható, hogy a vészhelyzet áldozatai legalább megközelítően hasonló reakciókat tanúsítsanak. Még ugyanannak az áldozatnak a reakciói is ingadozhatnak rövid időn belül. Különösen a gyerekek hangulata csapathat át nagyon hamar az ellenkezőjébe.

Meg kell különböztetni a vészhelyzetet közvetlenül követő reakciókat és a néhány óra eltel-

⁹ Antonovsky, A.: *Salutogenese: Zur Entmystifizierung der Gesundheit*. Tübingen, 1987, dgvt.

tével vagy az elkövetkező napokban fellépő, rövid távú következményeket. Ezek, például a belső nyugtalanság, gyakran maguktól is elmúlnak, de nem mindig. A következmények lehetnek középtávúak is (akár egy évig is eltarthatnak), vagy egész életre is szólhatnak. A vészhelyzetek áldozatainak reakciói rendkívüli mértékben különbözhetnek egymástól. Reagálásuk a „szélsőségesen ideges és nyugtalanító” a „teljesen apatikusan és szinte megkövültön” át egészen az „agresszív”, „alig megszólítható” vagy „üzletszerűen átgondolta a gyászjelentést” reakcióig terjedhet. Az elképzelhető összes emberi reakció előfordulhat náluk. Ezeket nem lehet megjósolni. A vészhelyzeti lelkigondozóknak tehát minden lehetséges reakcióra fel kell készülniük, sőt még arra is, hogy a reakciók rövid időn belül is erősen ingadoznak. Az áldozatoknál előforduló következmények is nagyon különböznek. A médiabeszámolók és a szakirodalom azt a benyomást keltheti, hogy egy vészhelyzet után minden áldozat esetében negatív következmények lépnek fel. Ez nem igaz. Az is előfordulhat, hogy nincs semmilyen következmény, de még pozitív következmények is adódhatnak. De a vészhelyzeti lelkigondozók mindezeket nem befolyásolhatják. Megfelelő ellátással gondoskodhatnak arról, hogy csak kevés vagy semmilyen negatív következmény ne alakuljon ki, vagy azt is elérhetik, hogy egy vészhelyzetnek pozitív hatása legyen. A gondozás hatására például egy vészhelyzet áldozata lehet, hogy újból átgondolja és megváltoztatja az életét. Így némelyek egy vészhelyzet után vallásosak lesznek, és gyakran személyes éréssről, továbbfejlődésről és értékeltőlódásról, tudatosabb életvitelről vagy egészségesebb életmódról számolnak be.

A leggyakoribb negatív következmény a félelem. A vészhelyzetet követő első órákban és napokban sok áldozat félelemmel teli rövid periódusokat él át.¹⁰ A félelem további lefolyása erősen változik. Az erős félelem hatására az életminőség jelentősen korlátozódhat. Kö-

vetkezésként akár szociális visszavonulás is felléphet.

Egy vészhelyzet után módosult kogníciók és ebből eredő viselkedésváltozások is következhetnek. Az egész világkép alapjaiban meginoghat. Az áldozatok esetleg csodálkoznak, hogy mi minden történhet az emberrel a világon. Az egyik következmény lehet a környezettel szemben tanúsított általános bizalmatlanság, ami az áldozatok egész életvitelét korlátozhatja. Egy vészhelyzet következtében depresszió is jelentkezhet. A közvetett áldozatoknak gyakran bűntudatuk van. Ennek kialakulásához nincs szükség objektív bűnösségre, szubjektív bűntudat is felléphet. Ez azt jelenti, hogy az ilyen emberek súlyosan hibáztatják magukat, noha nem tudták volna megakadályozni a vészhelyzetet, és például az orvos gyorsabb kihívása sem tudta volna megakadályozni a férj halálát. Az ilyen bűntudattal nem könnyű mit kezdeniük a vészhelyzeti lelkigondozóknak.

Ritka esetekben „poszttraumás stressz zavar”¹¹ léphet fel. Ez „kábultsággal”, a tudat egyfajta beszűkülésével és korlátozott figyelemmel, az ingerek feldolgozására való képtelenséggel, a tájékozódási képesség elvesztésével jár együtt. Ugyanakkor divatos diagnózis, melynek viszont elég kicsi az előfordulási valószínűsége.

MUNKAMÓDSZER, ELJÁRÁS

A vészhelyzeti lelkigondozóknak ilyen és sok más viselkedésmóddal, érzellemmel és kognícióval kell tudniuk bánni. Eljárásuknak, illetve munkamódszerüknek ilyenkor a szalutogenezisre¹² kell irányulnia, tehát gondoskodniuk kell arról, hogy az áldozatoknál ne lépijenek fel zavarok. Ők nem betegek azok után, hogy egy vészhelyzetet éltek át. A vészhelyzet előtt is megbirkóztak az életükkel, és akkor sem voltak páciensek. A vészhelyzeti lelkigondozók feladata az, hogy támogassák az érintetteket, hogy ne betegedjenek meg. Ehhez bizonyos módszerek és

10 Schnyder, U. – Mörgeli, H. – Nigg, C. – Klaghofer, R. – Renner, N. – Trentz, O. – Buddeberg, C.: Early Psychological Reactions to Life-Threatening Injuries. *Critical Care Medicine* 2000/28., 86–92. ■ 11 Sass H. – Wittchen, H.-U. – Zaudig, M. – Houben, I.: *Diagnostisches und Statistisches Manual Psychischer Störungen – DSM-IV-TR*. Göttingen, 2003, Hogrefe. ■ 12 1979-ben fogalmazta meg Aaron Antonovsky a szalutogenezis elméletét. Antonovsky szerint az egészség eredetének, tényezőinek kutatása legalább annyira fontos, mint a betegségek okainak feltárása.

technikák szükségesek, amelyeket képzésük során el kellett sajátítaniuk. Ezek például a nevelő célzatú intézkedések. A vészhelyzetek közvetlen és közvetett áldozatai felé olyan magyarázatokat és látásmódokat kell közvetíteni, amelyek segítenek nekik állapotuk megértésében. Továbbá azt is meg kell nekik mutatni, hogyan tudják kezelni ezt az állapotot.

A vészhelyzeti lelkigondozók fontos módszereikhez tartozik az áldozatok belső és szociális erőforrásainak aktiválása. Így a vészhelyzeti lelkigondozóknak arra kell irányítaniuk az áldozatok figyelmét, hogy ők maguk mit tehetnek. Például megkérdezzük az érintetteket, hogy mit csináltak régebben hasonló helyzetekben (belső erőforrások). A szociális erőforrások azáltal erősíthetők, hogy a vészhelyzeti lelkigondozó az áldozatokkal közösen átgondolja, hogy mely barátaikhoz és ismerőseikhez fordulhatnak, ha segítségre van szükségük.¹³ Sok áldozatnak vannak ilyen erőforrásai, csak abban a helyzetben nem jut eszükbe ezeket aktiválni.

Annyi konkrét gondoskodást kell kínálni, amennyire éppen szükség van, se többet, se kevesebbet. Nem szabad tönkretenni vagy gyengíteni a vészhelyzet áldozatainak társadalmi hálóját. Az áldozatok belső és szociális erőforrásait kell erősíteni. Különben a gondoskodás azt a benyomást keltheti az áldozatokban, mintha annyira cselekvésképtelenek lennének, hogy egyedül már nem is boldogulnak, és idegen segítségre szorulnak. Így nem mozgósíthatnák belső erőforrásaikat és társadalmi hálózatukat, és ezáltal patológizálnának.

A szokásos lelkigondozói beszélgetéssel ellentétben a vészhelyzetek áldozatainak ellátásához aktívabb és direktívebb eljárásra van szükség. Kevésbé direktív viselkedés csak az elején rövid időre, a jó kapcsolat megteremtése és az áldozat szükségleteinek felmérése céljából szükséges. Az áldozathoz fűződő jó viszony nélkül alig lehetséges a jó gondoskodás. A vészhelyzetek áldozataival való konkrét bánásmód nem egyszerű. Nincs szabványos eljárásmód, az adott eljárásnak mindig az egyes áldozatoktól, erőforrása-

iktól és terheléseiktől stb. kell függenie. Ez azt jelenti, hogy egy vészhelyzeti lelkigondozónak újból és újból, minden esetben át kell gondolnia, hogy milyen konkrét eljárás lenne megfelelő a szalutogenezis szempontjából az adott közvetlen és közvetett áldozatok számára.

A GONDOSKODÁS MENNYISÉGE

A vészhelyzeti lelkigondozás általában csak egyszeri találkozásból áll, legalábbis ezt irányozza elő a vészhelyzeti lelkigondozás koncepciója. Ha több kapcsolatra lenne szükség, a vészhelyzet áldozatait át kell adni más ellátórendszereknek, például az egyházközségnek. De az ilyen megkötéseket nem szokták mindig olyan szigorúan venni, ami lehet ésszerű is, például ha egy áldozat kifejezetten ugyanazt a lelkigondozót akarja, vélhetően háromnál több találkozásra nem lesz szükség, és a vészhelyzeti lelkigondozók szokásos eljárása megfelelően bizonyul.

Ha azonban hosszabb, intenzívebb és másfajta segítségre lenne szükség, akkor a vészhelyzet áldozatait át kell adni az illetékes szakembereknek. Akkor is be kell vonni egy pszichoszociális vagy másmilyen szakembert, ha a vészhelyzet áldozata túlzott terhelésnek van kitéve, vagy kiderülnek vele kapcsolatban egyéb tényezők, például korábbi vészhelyzetek átélése, amelyekkel nem volt képes megbirkózni. Ez érvényes öngyilkosság és öngyilkossági kísérletek, egy másik ember halálának előidézése, nemi erőszak és gyilkosság esetén is.

Elképzelhető, hogy a bevetési alakulatok nem veszik észre, hogy a vészhelyzet áldozatainak szakértői segítségre van szükségük. Ha ezt a vészhelyzeti lelkigondozók észlelik, akkor lehetőség szerint utólag riasztaniuk kell az illetékes szakembereket. Nekik ilyenkor az a feladatuk, hogy megakadályozzák a további terheléseket, és átadják az érintetteket a szakembernek. Amíg a szakember meg nem érkezik, a vészhelyzeti lelkigondozóknak megfigyeléseket kell gyűjteniük, és ezeket pontosan és részletesen át kell adniuk a szakembernek. Ez körülbe-

¹³ Részletesebben lásd Lasogga, F. – Münker-Kramer, E.: *Psychosoziale Notfallhilfe: „Psychische Zweite Hilfe” durch Notfallseelsorger und Kriseninterventionsteams*. Edewecht, 2009, Stumpf & Kossendey.

lül megfelel annak a szerepnek, amelyet a mentőszolgálatok munkatársai töltenek be akkor, amikor a beteget átadják az orvosnak. Persze gyakran nem tud azonnal kiszállni a szakember, hanem csak később kerülhet sor a beavatkozásra, például egy tanácsadóban. Ehhez fontos, hogy a vészhelyzeti lelkigondozók jól ismerjék a környéken az ilyen jellegű szervezeteket. Mivel a vészhelyzet áldozatai lehetőleg két napon belül gyors beavatkozásra szorulnak, fontos, hogy a vészhelyzeti lelkigondozók kapcsolatban álljanak ezekkel a szervezetekkel, illetve személyekkel, és ismerjék egymást. Így például egy vészhelyzet áldozata két napon belül kaphat egy időpontot, és nem kell hónapokat várnia, ahogy az egyébként történik. A pszichológusok és szociális munkások mellett más szakemberek, így például teológusok és orvosok is szóba jöhetnek.

KÉPZÉS

A vészhelyzeti lelkigondozóknak viszonylag rövid kiegészítő képzést követően olyan helyzetekben kell dolgozniuk, amelyekben viselkedésük mélyreható következményekkel járhat a sürgősségi helyzetben lévő emberek számára. A vészhelyzetek áldozatai általában labilisabbak, ezért a vészhelyzeti lelkigondozók (és a többi segítő) viselkedését és így hibás magatartását is különösen intenzíven észlelik. Ezért nem lehet vészhelyzeti lelkigondozó mindenkiből, aki szeretne vagy hivatást érez hozzá, hanem erre vonatkozóan egyértelmű kiválasztási kritériumok érvényesek. A vészhelyzeti lelkigondozóknak a következő elvárásoknak kell eleget tenniük:¹⁴

- testi egészség;
- pszichés és mentális stabilitás és terhelhetőség;
- korábbi saját életrajzi terhelések átgondolása;
- alkalmasság a csapatmunkára;
- megbízhatóság;
- szociális kompetencia;
- gyakorlati kompetencia;

- hajlandóság más embercsoportokkal való együttműködésre;
- hajlandóság a fennálló struktúrákba való beilleszkedésre.

A vészhelyzeti lelkigondozók nehéz munkájának sikerességéhez fontos a kiválasztást kövöző jó képzés. Azoknak a lelkigondozóknak a képzettsége, akik előtte teológiát tanultak, kiegészítendő alapképzésnek tekinthető. Így a beszélgetésre való képzés kimaradhat, mivel erre már korábbi egyetemi tanulmányaik során is sor került. De el kell sajátítaniuk a sürgősségi helyzetekben kívánatos direktívebb és aktívabb beszélgetés módját. Ezzel szemben a rendőrség, a tűzoltóság, a mentőszolgálatok stb. struktúráiról csekély ismeretekkel rendelkeznek, ezért ebből részletes képzésben kell részesülniük. A képzésnek körülbelül 100–200 órának kell lennie.¹⁵ Később, munkájuk során az itt tanultakhoz kell majd visszanyúlniuk. De egyszerű megfontolások alapján a vészhelyzeti lelkigondozók nem lesznek képesek az egyik vagy a másik eljárás mellett dönteni, hanem a konkrét ellátás során saját intuícijukra is támaszkodniuk kell. Az a tény, hogy intuícijukra támaszkodnak, egyáltalán nem jelenti azt, hogy „hasra ütve”, műkedvelő idealista módjára cselekedjenek, hanem arról van szó, hogy gondos képzésük alapján a különböző eljárás módok közül intuitíve választani tudjanak.

KITEKINTÉS

Ebben a tanulmányban „a” vészhelyzeti lelkigondozásról, illetve „a” vészhelyzeti lelkigondozókról beszéltünk, miáltal a témát igen lerövidítettük, hiszen tulajdonképpen nem is létezik „a” vészhelyzeti lelkigondozás. Frank Waterstraat, a Hannoveri Evangélikus Tartományi Egyház megbízottja a következőket írja:

„Jelenleg a német vészhelyzeti lelkigondozás tarka és néha eltérő képet fest. Sem a katolikus világegyházban, sem a sokalakú evangélikus tartományi egyházakban nem létezik semmilyen

¹⁴ Uo. ■ ¹⁵ A tartalomhoz lásd Lasogga, F. – Münker-Kramer, E.: *Psychosoziale Notfallhilfe: „Psychische Zweite Hilfe” durch Notfallseelsorger und Kriseninterventionsteams*. Edewecht, 2009, Stumpf & Kossendey.

egységes cselekvési keret a vészhelyzeti lelkigondozás számára.”¹⁶

Ezeket a különbségeket ebben a tanulmányban elhanyagoltuk, noha szükség lenne e téren a cselekvésre. A vészhelyzeti lelkigondozás megalapozásának első fázisát követően további lépéseknek kell következniük. Az egységesülés felé vezető egyik lépés a képzés és a képesítés irányába mutat. A vészhelyzeti lelkigondozók képzése és képesítése még nagyon sokféle. E téren egységes és mennyiségileg jó képzésre van szükség, és a minőségellenőrzésről is gondoskodni kell.

A minőségellenőrzéshez hozzátartozik a vészhelyzeti lelkigondozók szupervíziója is. A jó munkához ez elengedhetetlen, és a vészhelyzeti lelkigondozókat kötelezni is kellene rá. A szupervízió segít abban, hogy az ember reflektáljon a különböző problémás helyzetekben tanúsított viselkedésére. Arra is szolgál, hogy közösen megbeszélhessék a nehéz eseteket, és a kollégák kölcsönösen tanuljanak a megbeszélte esetekből. Hozzájárul ahhoz, hogy a lelkigondozók pszichésen egészségesek maradjanak, azáltal, hogy a szupervíziós csoportokban is reflektálnak arra a kérdésre, hogy „Mit vált ki belőlem egy vészhelyzet?”. Végezetül mivel a vészhelyzeti lelkigondozók is sok megterhelésnek vannak kitéve munkájuk során, évente két-három alkalommal részt kellene venniük egy szupervíziós csoportban. További lépést jelentene, ha bevonnák őket a riasztási tervekbe, amelyekbe hivatalosan nin-

csenek bevonva. Az a tény, hogy riasztják-e őket vagy sem, többé-kevésbé az ismertségüktől és ismerettségüktől függ. A vészhelyzeti lelkigondozók ahhoz túlságosan fontosak a vészhelyzetet követő pszichoszociális segítségnyújtásban, hogy riasztásuk a pusztán véletlenül múljon.

Továbbá kutatásokkal is bizonyítani kell, hogy a vészhelyzeti lelkigondozók által az áldozatoknak nyújtott gondoskodás ténylegesen segít. A vészhelyzeti lelkigondozás (ugyanúgy, mint egy gyógyszer, egy pszichoterápia vagy egy orvosi beavatkozás) segíthet, de előfordulhat az is, hogy semmit sem ér, sőt még ártalmas is. Itt egyértelmű empirikus kutatással kell megmutatni, hogy a vészhelyzeti lelkigondozás segít. Különböző az egész nem különbözne azoktól a kétes szektáktól, amelyek szintén állítják, hogy a módszerük segít, noha a kívülállók agymosásnak tartják és károsnak tekintik. A kutatásra azért is szükség van, hogy tovább lehessen javítani a vészhelyzeti lelkigondozók viselkedését.

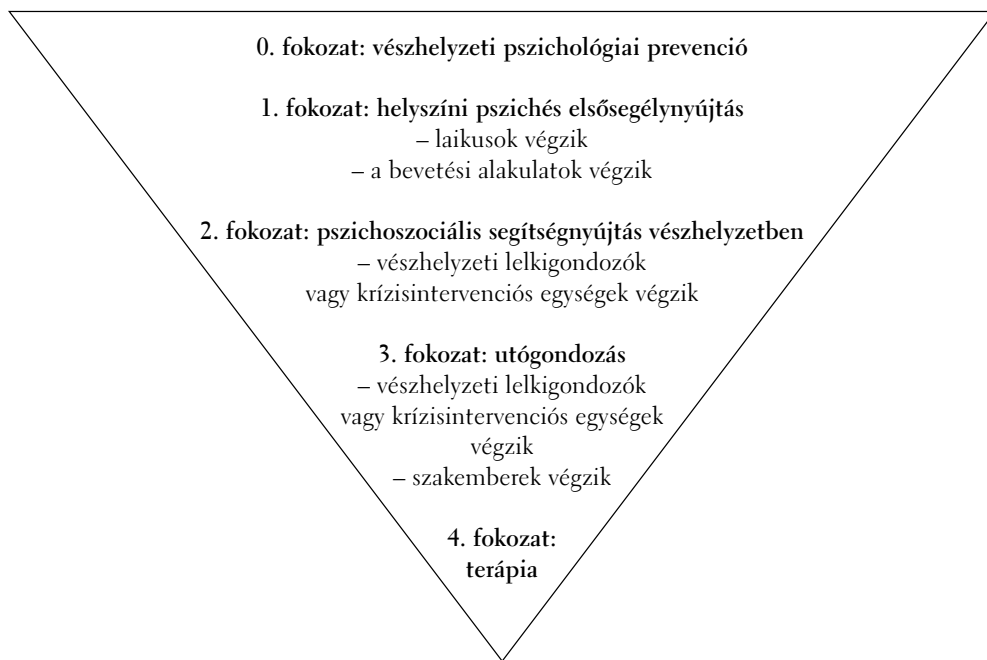
Ezen a területen is ésszerű lehet a vészhelyzeti lelkigondozók és más csoportok együttműködése. A teológia (s így a vészhelyzeti lelkigondozás) az uralkodó felfogás szerint hermeneutikus tudomány, ezzel szemben a pszichológia, amely a vészhelyzeti lelkigondozáshoz hasonló intézkedések hatásait kutatja, empirikus tudomány. A hatások kutatásában mindkét csoport részt vehet, és részt is kellene venniük.

Fordította: Varga Judit

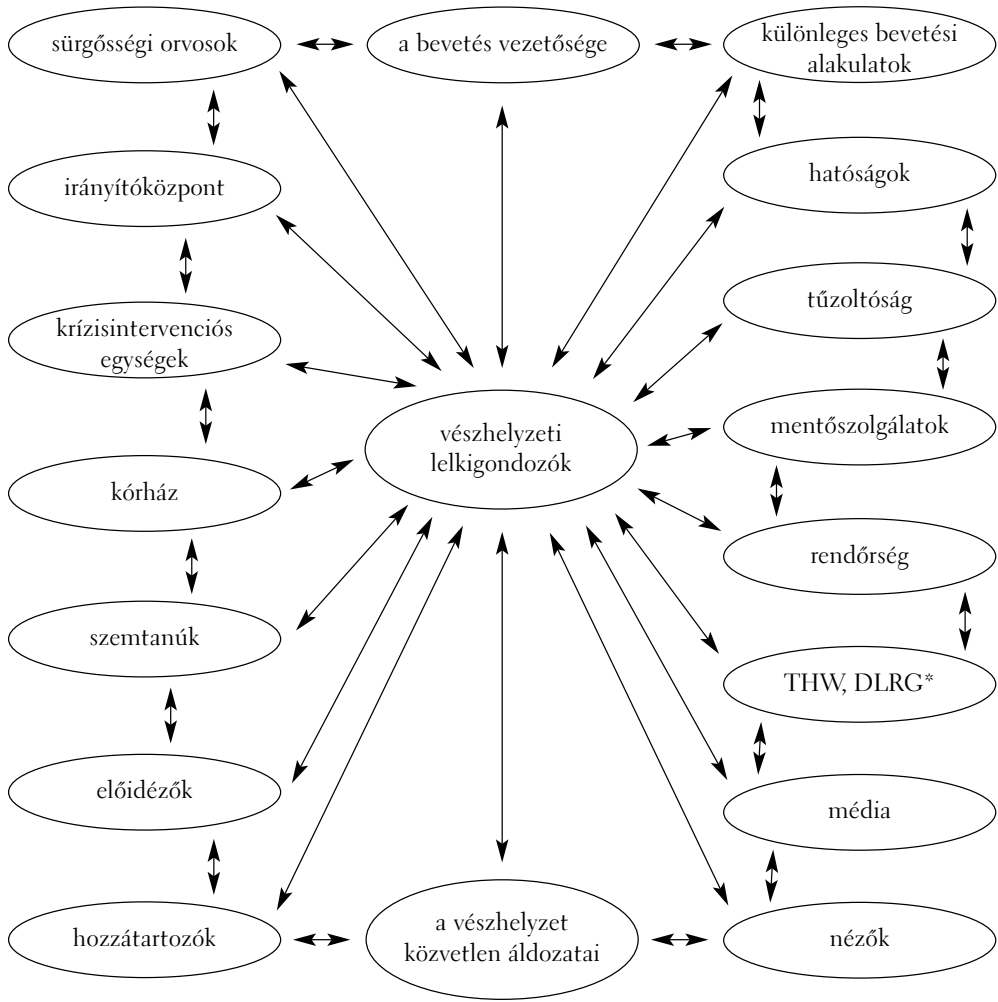
Forrás: *European Journal of Mental Health* 2010/1., 3–24.

16 Waterstraat, F.: Notfallseelsorge. In Lasogga, F. – Gasch, B. (Hrsg.): *Notfallpsychologie – Ein Lehrbuch für die Praxis*. Heidelberg, 2008, Springer, 213–228.

1. ábra: Az ellátás háromszöge



2. ábra: Hálózat



* THW = Technisches Hilfswerk (Műszaki Segélyszervezet)
DLRG = Deutsche Lebens-Rettungs-Gesellschaft (Német Életmentők Társasága)

Hit, élet – veszélyek közt

3. ábra: Vészhelyzet

