

UNIVERZA V LJUBLJANI
PEDAGOŠKA FAKULTETA

SANJA GREGORC

OBVLADOVANJE STRESA V KRIZNIH SITUACIJAH

DIPLOMSKO DELO

LJUBLJANA, 2014

UNIVERZA V LJUBLJANI
PEDAGOŠKA FAKULTETA
SOCIALNA PEDAGOGIKA

SANJA GREGORC

Mentorica: dr. ALENKA KOBOLT

Somentorica: dr. MIJA MARIJA KLEMENČIČ ROZMAN

OBVLADOVANJE STRESA V KRIZNIH SITUACIJAH

DIPLOMSKO DELO

LJUBLJANA, 2014

POVZETEK

Diplomsko delo govori o obvladovanju stresa v kriznih situacijah. Poklici, kjer se zaposleni srečujejo s kriznimi situacijami so: gasilci, policisti, vojaki, reševalci itd. Pri raziskovanju sem se omejila na Specialno enoto policije.

V teoretičnem delu sem najprej opisala stres na splošno. Nadaljevala sem s predstavitvijo Specialne enote policije, opisom njenih nalog in organiziranostjo. Poleg tega sem razložila, kako postati pripadnik Specialne enote policije. Opredelila sem stres na delovnem mestu, krizne situacije in krizne intervencije. Naštela sem različne strategije spoprijemanja s stresom. In nazadnje sem naredila povezavo s socialno pedagogiko.

V empiričnem delu sem kvalitativno analizirala tri intervjuje članov Specialne enote policije. Rezultati kažejo, da imajo intervjuvanci pet enakih načinov obvladovanja stresa, poleg tega pa tudi druge, v katerih se razlikujejo med seboj. Vsem so najbolj stresne nepredvidljive situacije. Dva načeloma ločita službeno in zasebno življenje, eden pa tega ne zmore, saj mu služba predstavlja način življenja.

Ključne besede: stres, obvladovanje stresa, Specialna enota policije, krizne situacije, krizne intervencije, delovno mesto, dom.

SUMMARY

In this diploma thesis I will present coping with stress in crisis situations. Occupations where people have to deal with everyday crisis situations are: firefighters, policeman, soldiers, rescuers etc. I narrowed down my research to Special police unit.

In the first part of the thesis the basics of what stress is were described. I continued by presenting Special police unit, its tasks and organization, which led to explaining how to become the member of it. I defined work related stress, crisis situations and crisis interventions and listed numerous stress coping strategies. Last but not least, the connection with social pedagogy was described.

The empirical part of my diploma thesis consists of qualitative analysis of interviews, which were done with three different members of Special police unit. Results show, that interviewees use the same five stress coping strategies. However, they all have some additional stress coping strategies which differ from one another. They all find unpredictable situations the most stressful. Two of the interviewees can manage to distinguish between work and private life, one can't, because his job is his life.

Key words: stress, coping with stress, Special police unit, crisis situations, crisis interventions, work place, home.

KAZALO VSEBINE

I	UVOD	1
II	TEORETIČNI DEL	2
1	STRES	2
1.1	Definicije stresa	2
1.2	Stresna reakcija	3
1.3.	Vzroki in posledice stresa.....	4
2	SPECIALNA ENOTA GPS	5
2.1	Predstavitev Specialne enote.....	5
2.1.1	<i>Naloge</i>	6
2.1.2	<i>Organiziranost</i>	6
2.2	Selekcijski postopek.....	7
2.3	Sedemmesečno osnovno usposabljanje.....	8
2.3.1	<i>Petmesečno uvodno usposabljanje</i>	8
2.3.2	<i>Dvomesečno osnovno usposabljanje</i>	9
2.4	Posebna znanja v Specialni enoti	10
2.5	Osebnostne lastnosti in sposobnosti	10
2.6	Psihološka podpora.....	11
3	STRES NA DELOVNEM MESTU V KRIZNIH INTERVENCIJAH	12
3.1	Stres na delovnem mestu.....	12
3.2	Krizne situacije	13
3.2.1	<i>Značilnosti kriznih situacij</i>	14
3.3	Krizne intervencije	14
3.4	Psihosocialna pomoč.....	16
4	STRATEGIJE SPOPRIJEMANJA	17
4.1	Obvladovanje stresa	17
4.2	Različne strategije spoprijemanja s stresom.....	17
4.2.1	<i>Sproščanje</i>	19
4.2.3	<i>Telesna aktivnost</i>	20
4.2.4	<i>Prehrana</i>	21
4.2.5	<i>Dopust in prosti čas</i>	21
5	POVEZAVA S SOCIALNO PEDAGOGIKO	22

III EMPIRIČNI DEL	23
6. OPREDELITEV PROBLEMA	23
7. CILJI RAZISKAVE	23
8. RAZISKOVALNA VPRAŠANJA	23
9. RAZISKOVALNA METODOLOGIJA	24
9.1 Vzorec in postopek izbire.....	24
9.2 Raziskovalni inštrument ter postopek zbiranja podatkov.....	24
9.3 Postopek obdelave podatkov.....	24
9.4 Rezultati in interpretacija.....	25
9.4.1 Stresne situacije in okoliščine.....	25
9.4.2 Najbolj stresne situacije	26
9.4.3 Obvladovanje stresa.....	27
9.4.4 Povezanost stresa na delovnem mestu in kvalitete zasebnega življenja	30
IV SKLEP.....	33
V SEZNAM LITERATURE IN VIROV	35
VI PRILOGA	38

KAZALO SLIK

Slika 1: Emblem Specialne enote	5
Slika 2: Obvladovanje stresa intervjuvanih specialcev	27
Slika 3: Skupna shema odgovorov na raziskovalna vprašanja	32

KAZALO TABEL

Tabela 1: Primer kodiranja intervjuja	25
Tabela 2: Tri najbolj stresne situacije intervjuvanih specialcev	26

I UVOD

Lansko leto smo pri predmetu Izbrani odklonski pojavi obravnavali travmo. Ob predelovanju literature za izpit sem veliko razmišljala o tem, da bi si želela na kakšno podobno temo pisati diplomsko nalogo. Porodila se mi je ideja, da lahko pišem o stresnih situacijah prisotnih pri Specialni enoti policije, saj sem imela preko rokometnega kluba Krim Mercator in rokometne reprezentance Slovenije priložnost sodelovati s pripadniki Specialne enote Policije. Pripravili so nam imitirano vajo, kjer smo s soigralkami po skupinah izvajale določene naloge z namenom teambuildinga ekipe. Kljub temu, da je bila to samo vaja in prilagojena nam športnicam, smo ob tem doživljale veliko stresa, nekatere več, druge manj.

V diplomskem delu bom poleg opisa stresa in načinov spoprijemanja z njim raziskovala vpliv stresnih situacij na specialce¹ in opredelila krizne intervencije na dva načina, in sicer kot delo policije (tudi Specialne enote) in kot pomoč policistom oziroma specialcem.

Po napornem dnevu sem se spraševala, kako se počutijo oni ob in po opravljenih nalogah v pravih, resničnih intervencijah. Me smo bile udeležene v procesu samega usposabljanja en dan, zanima pa me, kako specialci obvladujejo stres ob večletnem opravljanju nevarnih nalog in kako ločujejo službeno ter privatno življenje.

¹ V diplomskem delu bom za pripadnike Specialne enote Policije uporabljala tudi izraz specialci, saj je to uveljavljen izraz v diskurzu varstvoslovne stroke.

II TEORETIČNI DEL

1 STRES

1.1 Definicije stresa

O stresu je zelo veliko literature in posledično tudi veliko opredelitev. Hans Selye je prvi uporabil izraz stres (Lindemann, 1977; Treven, 2005). Selye (1976, v Charlton, 1992, str. 156) pravi, da je »stres nespecifična reakcija na veliko različnih dražljajev« (prev. av.). O stresu govori kot o dražljaju, reakciji in povezavi med njima. Različni avtorji (Battison, 1999; Morrow, 2014; Newhouse, 2000; Tyrer, 1987) se strinjajo, da je stres telesna, duševna in čustvena reakcija na spremembo. Stres pa je lahko definiran tudi kot »grožnja (resnična ali prikrita) psihološki ali fiziološki integriteti posameznika« (prev. av.) (McEwan, 1999a, v Greenberg, Carr in Summers, 2002, str. 509). Looker in Gregson (1993, str. 31) stres opredelita kot »neskladje med dojetjem zahtev na eni strani in sposobnostmi za obvladovanje zahtev na drugi strani.« Najboljše za nas je, da ohranjamo ravnovesje med zahtevami okolja in našimi sposobnostmi (Looker in Gregson, 1993; Powell, 1999; Treven, 2005). Se pravi, da vsi naštetih avtorji govorijo o tem, da je za čim manj stresa v življenju posameznika zelo pomembno, da ohranja ravno pravo razmerje med zahtevami okolja in svojimi sposobnostmi. O podobni stvari govori tudi Umek (2008, v Anzeljc, 2010), in sicer, da se to ravnotežje poruši, če posameznik reagira na neko nenadno spremembo v okolju.

Veliko avtorjev deli stres na dva pola. Looker in Gregson (1993) delita stres na negativni oziroma škodljivi stres in pozitivni oziroma prijazni stres; in sicer negativni škodljivo deluje na naše telo in psiho, pozitivni pa vpliva na to, da smo prijazni, samozavestni, odločni, marljivi,... Avtorica Treven (2005) pozitivni stres poimenuje konstruktivni, negativnega pa destruktivni stres. Eustres je pozitivni stres, ki nas motivira; distres pa negativni – ko pozitivnega stresa ne zmoremo več obvladovati in nas preseže (Eustress vs Distress, 2010). Newhouse (2000) pa se osredotoči predvsem na to, ali stres lahko preprečimo ali ne. Stres deli na eksogeni-zunanji, ki ga ne moremo preprečiti in endogeni-notranji, katerega lahko preprečimo.

Selye (1976, v Vlasceanu, 2013) je opisal GAS model (splošni prilagoditveni sindrom²), ki poteka v treh fazah. In sicer, ko se posameznik znajde v stresni situaciji, se telo pripravi na beg ali boj, kar je prva faza in se imenuje alarmna faza. V drugi fazi, fazi odpornosti se naše telo poskuša prilagoditi novemu stresnemu dejavniku. V tej fazi ima lahko posameznik veliko zdravstvenih problemov. Če stresni dejavnik ostaja se pojavi tretja faza, faza izčrpanosti.

Teorija kognitivne aktivacije stresa zajema štiri vidike, to so stresni dražljaj, stresna izkušnja, stresna reakcija in povratna informacija stresne reakcije (Levine in Ursin, 1991, v Vlasceanu, 2013). O stresni reakciji in dražljajih oziroma stresorjih bom več povedala v naslednjem podpoglavju.

1.2 Stresna reakcija

»Stresna reakcija je stanje, ki se pojavi, ko se soočamo z novo situacijo« (prev. av) (Vlasceanu, 2013, str. 557). »Stresorji so tisti dogodki ali dražljaji, ki povzročijo stresno reakcijo« (Looker in Gregson, 1993, str. 89). Kakšna bo naša stresna reakcija je odvisno od trajanja in moči dražljaja, osebnosti posameznika ter njegove anatomije (Lindemann, 1977). Naše telo potrebuje določeno stopnjo stresa, saj smo zaradi njega lahko veliko bolj učinkoviti, če pa je stopnja previsoka, naše telo odpove (Battison, 1999; Powell, 1999). Se pravi, da vsakemu posamezniku različni dogodki, dražljaji predstavljajo različno mero stresa.

»Stresorji so lahko akutni, zaporedni, epizodni, kronični, pretrgani, nepretrgani ali predvideni« (prev. av.) (Sapolsky itd., 2000, v Greenberg idr. 2002, str. 509). To pomeni, da dražljaji trajajo različno dolgo in se tudi pojavljajo na različne intervale. Stresorji pri policistih so lahko konflikt različnih vlog, pretirano treniranje, negativna javna podoba, »mačo« samopodoba, dolgčas, medijsko delovanje itn. (Sewell, 1984). Pri specialcih bi izpostavila predvsem pretirano treniranje kot enega izmed stresorjev.

Avtorica Vovko Bergant (2009, str. 6) deli stresorje policistov na:

- organizacijske (omejene možnosti napredovanja, odsotnost od družine, slaba tehnična oprema,...),
- delovne (delo z rizičnimi skupinami, intervencije ob hudih prometnih nesrečah,...),
- osebne (zdravstvene in psihične težave, težave v medosebnih odnosih,...),
- zunanje (pravosodni sistem – izrečene preblage kazni za storilce,...).

² Ang. izraz: General Adaptation Syndrome (op. av)

1.3. Vzroki in posledice stresa

Looker in Gregson (1993) sta za vzroke stresa določila hude življenjske preizkušnje (smrt bližnjega, razveza, nesreča,...), delovno mesto (preobremenjenost, spreminjanje delovnih metod,...) in dom, kjer so intenzivni medosebni odnosi. Poudarjata, da če se zavedaš izvorov stresa, ga veliko lažje obvladuješ. V empiričnem delu raziskujem ravno povezavo med stresom na delovnem mestu in kvaliteto zasebnega življenja.

Battison (1999) opredeli vzroke čustvenega stresa: težave v odnosih s soljudmi (zakonske težave, ljubosumnost); težave z otroki (zapleti v šoli, najstniške zadrege, uživanje alkohola in mamil); s starši (skupno gospodinjstvo, denarna odvisnost, njihovo poslabšano telesno in duševno stanje); težave zaradi denarja; zaradi stresa ogroženo ali poslabšano zdravje (povišan krvni tlak, bolečine v križu, astma). Našteje tudi zunanje dejavnike stresa: dejavniki okolja, dejavniki na delovnem mestu, kemični dejavniki (kofein, alkohol, sol, sladkor, tobak). Avtorica Treven (2005) k vzrokom stresa šteje poleg stresnih življenjskih dogodkov še napore vsakdanjega življenja (delo v gospodinjstvu, časovni pritisk, finančne skrbi, starševstvo) in individualne razlike posameznikov.

Vlasceanu (2013) pravi, da obstaja mnogo posledic stresa, ki vplivajo na posameznika. Posledice stresa se razvijajo na različnih ravneh (Treven, 2005; Vlasceanu, 2013):

- fiziološki (kardiovaskularne bolezni, hormonske težave, bolezni srca, težave s hrbtenico, rana na želodcu, glavobol, rak, visok krvni pritisk,...),
- psihični (anksioznost, nezadovoljstvo, družinske težave, nespečnost, impotenca, depresija, fobije, izgorevanje,...),
- vedenjski (pretirano kajenje, uživanje alkohola, uživanje drog, motnje v prehranjevanju,...).

Naj tukaj omenim še posledice policijskega stresa. Posledice policijskega stresa so lahko nevarne za posameznega policista/policistko, njegovo ali njeno družino in širšo skupnost (Sewell, 1984). Burgin (1978, v Sewell, 1984) pravi, da se stres pri njih največkrat kaže kot srčne bolezni, alkoholizem, psihološke težave, čustvena nestabilnost, ločitve, samomori. Našteto je mišljeno za navadne policiste in ne specialce, za katere menim, da imajo trenutno dobro poskrbljeno za načine obvladovanja stresa s strani vodstva, poleg tega je vir starejši in morda takrat še niso imeli dobrih protistresnih programov.

2 SPECIALNA ENOTA GPS

2.1 Predstavitev Specialne enote

Specialne enote po svetu in tudi v Sloveniji so nastale na začetku sedemdesetih let zaradi velikega razmaha terorizma. Eden ključnih dogodkov je bila olimpijada v Münchnu leta 1972, ko so teroristi pobili del izraelskega moštva (Tomšič, 2013). Istega leta se je zgodil še en dogodek, in sicer vdor ustaške teroristične skupine Feniks na območje takratne Jugoslavije (Tavčar, 2004). Ugotovili so, da običajne policijske enote niso več kompetentne za tovrstne primere, zato so ustanovili specialne enote; v Sloveniji je bila ustanovljena 1. marca leta 1973 pod imenom Četa milice (Tomšič, 2013).

Danes je uradno ime enote Specialna enota in je organizacijsko umeščena v Upravo za policijske specialnosti (UPS) (Tomšič, 2013). V mednarodnih združenjih in v tujini pa se je drži ime »Red Panther« (prav tam), saj je simbol specialne enote rdeč karantanski panter znotraj črnega ščita, obrobljenega z rumeno barvo in se nahaja na desnem rokavu uniforme, na levem rokavu pa je emblem policije (Tavčar, 2004; Tomšič, 2013).



Slika 1: Emblem Specialne enote

Število zaposlenih pripadnikov Specialne enote konec leta 2013 je bilo 88 (O slovenski policiji, b.d.). Med njimi sta samo dve ženski pripadnici in psihologinja, ki je tudi pomemben člen njihove enote (Grošelj, 2013).

Specialci so dobro usposobljeni za izvajanje nalog z visoko stopnjo tveganja, kjer morajo skrbeti za varnost nedolžnih in osumljenih, prav tako pa morajo imeti občutek tudi za varnost sodelavcev ter lastno varnost (Tavčar, 2004; Tomšič, 2013). Leta 2003 je bila specialna enota, ki mora biti v pripravljenosti 24 ur dnevno, uporabljena sedemindvajsetkrat (Tavčar, 2004).

Ravno 24-urna pripravljenost se mi zdi eden izmed ključnih stresnih dejavnikov specialcev. »Izurjeni za pomoč, a tudi za udarnost in ostrino!« je slogan enote od leta 1990 (Tomšič, 2013, str. 13).

2.1.1 Naloge

Naloge Specialne enote so (Specialna enota, b.d.):

- »Opravlja naloge v zvezi s protiterorističnim delovanjem, sodeluje pri prijemu storilcev hujših kaznivih dejanj, pri varovanju najvišjih domačih in tujih državnih predstavnikov, varovanju določenih objektov, sodeluje pri delovanju policije ob hujših elementarnih in drugih nesrečah.
- Skrbi za ustrezno usposabljanje in izpolnjevanje pripadnikov specialne enote ter pomaga pri usposabljanju drugih policijskih enot, ministrstva za notranje zadeve ter drugih državnih organov.
- Skrbi za vzdrževanje materialno-tehničnih sredstev in opreme enote.
- Opravlja druge naloge, ki jih odredi generalni direktor policije ali oseba, ki jo pooblasti.«

To, da je delovala tudi v vojni (čas osamosvajanja Slovenije), pa jo ločuje od tujih specialnih enot (Tavčar, 2004).

2.1.2 Organiziranost

Specialna enota se deli na tri oddelke (Predstavitev, b.d.):

- »Oddelek za operativno delovanje
Zagotavlja neposredno operativno in interventno izvajanje nalog na področjih: ekstremnih oblik nasilja, terorizma, ugrabitev, zajetij talcev, drugih varnostnih dogodkov z visoko stopnjo ogroženosti sodelujočih.
- Oddelek za operativno podporo
Opravlja naloge na področjih: strokovne in logistične podpore policistom specialne enote pri izvajanju operativnih nalog SE, usposabljanja in izpopolnjevanja.

- Oddelek za protibombno zaščito

Opravlja naloge na področjih: operativnega interventnega in neposrednega izvajanja nalog protibombne zaščite, pirotehničnih in protibombnih pregledov ter bombnih preiskav; izdelave strokovnih mnenj; hrambe in skladiščenja zaseženih eksplozivnih sredstev in snovi ter njihovega strokovnega uničevanja.«

»Specialno enoto vodi poveljnik, ki je za svoje delo in delo enote odgovoren direktorju UPS in generalnemu direktorju policije« (Tomšič, 2013, str. 79).

2.2 Seleksijski postopek

Da se seleksijski postopek lahko začne, mora Urad za upravljanje s človeškimi viri objaviti razpis za prosta delovna mesta v Specialni enoti (Sušnik in Vovko Bergant, 2011). Zahtevani pogoji za prijavo na razpis so (Kadrovanje, b.d.): »prostovoljnost, odlična delovna ocena, disciplinska nekaznovanost, zaželena posebna znanja (borilne veščine, streljanje, smučanje,...).«

Poleg naštetih pogojev pa so pomembne še naslednje zahteve (Sušnik Vovko Bergant, 2011, str. 34, 35):

- »najmanj srednja strokovna izobrazba policijske smeri oz. srednja strokovna izobrazba,
- najmanj 6 let in 6 mesecev delovnih izkušenj,
- izpit za izvajanje policijskih pooblastil ali šola za policiste,
- strokovni upravni izpit,
- dovoljenje za dostop do tajnih podatkov stopnje »zaupno«.

Kandidati morajo biti pripravljene delati v razmerah povečanih psihofizičnih obremenitev, imeti morajo smisel za delo v skupini in biti zdravi (Tavčar, 2004).

Eden izmed pomembnih dejavnikov pa je tudi soglasje matične policijske enote, da policist lahko odide (Miklavžin, 2003; Tavčar, 2004). Miklavžin (2003) pravi, da je največji upad kandidatov zaradi tega, ker matične enote ne odobrijo odhoda policista, drug razlog pa je uvodno usposabljanje, o katerem bom več povedala kasneje.

Po uspešni prijavi sledi selekcijski postopek, ki je sestavljen iz naslednjih sklopov (Kadrovanje, b.d.; Sušnik in Vovko Bergant, 2011): preizkus fizičnih zmogljivosti, preizkus streljanja, selekcijski razgovor, zdravstveni pregled, psihološki pregled, varnostno preverjanje.

»Namen selekcijskega razgovora je ugotavljanje delovnih izkušenj kandidata, njegove motiviranosti, načina komuniciranja, sistema vrednot, samopodobe, čustvene zrelosti, psihične stabilnosti, samoobvladovanja, osebnostne čvrstosti in občutka za timsko delo« (Sušnik in Vovko Bergant, 2011, str. 35). Tisti kandidati, ki po koncu selekcijskega postopka dobijo oceno »uspešno«, nadaljujejo s sedemmesečnim usposabljanjem za delo v Specialni enoti (Sušnik in Vovko Bergant, 2011).

2.3 Sedemmesečno osnovno usposabljanje

Sedemmesečno osnovno usposabljanje se deli na dva dela (Sušnik in Vovko Bergant, 2011, str. 36):

- »petmesečno splošno uvodno usposabljanje,
- dvomesečno osnovno usposabljanje s specialističnih področij.«

2.3.1 Petmesečno uvodno usposabljanje

»Cilj uvodnega usposabljanja je, da se posameznik in skupina usposobijo za strokovno izvajanje predvidenih nalog v različnih pogojih. Namen pa je, da se opravi končna selekcija vstopnih kadrov v specialno enoto. V času usposabljanja osvojijo širok spekter potrebnih znanj, tako da lahko potem brez večjih težav izvajajo nadaljnje usposabljanje in zahtevne naloge v specialni enoti« (Miklavžin, 2003, str. 33).

Uvodno usposabljanje zajema naslednja področja: taktiko, vaje v streljanju, telesno pripravo, splošno in psihološko usposabljanje (Tavčar, 2004, str. 33).

V nalogi govorim o stresu, zato bom podrobneje opisala psihološko usposabljanje. »Delo policista je v specialni enoti zaradi različnih pogojev (delo v skupini, stalna pripravljenost, stalna grožnja potencialnih nevarnosti ...) zelo stresno. Večletna izpostavljenost stresu vsekakor škoduje posamezniku, v posameznih primerih pa ima lahko tudi hude posledice za posameznika ali organizacijo. S poznavanjem prisotnosti stresa, odkrivanjem stresnih

faktorjev in razgovorov o njih lahko precej omilimo predvidljive negativne posledice. Poleg tega se zagotavlja, da je vsak posameznik pred redno zaposlitvijo dodatno psihološko preverjen. Zato je namen psihološkega usposabljanja seznaniti policiste s pogoji dela, njihovimi posledicami na posameznika in iskanje posameznikov, katerih psihološki profil odstopa od zelenega« (Miklavžin, 2003, str. 37).

Prva dva meseca uvodnega usposabljanja sta namenjena dvigu ravni fizične zmogljivosti, saj je to temelj za povečanje odpornosti posameznika (Sušnik in Vovko Bergant, 2011).

Na začetku tretjega meseca se začne dvanajstdnevno terensko usposabljanje, ki je izjemno fizično in psihično naporno. Naloge opravljajo po 20 ur dnevno z 20-kilogramsko opremo (Tavčar, 2004). Cilj urjenja v izrednih razmerah je soočenje z življenjem na terenu v nepredvidljivih okoliščinah; namen pa je kandidate privedi do skrajnih meja fizičnih in psihičnih zmogljivosti (Sušnik in Vovko Bergant, 2011). V tem času se kandidati spoznajo med seboj, vzpostavijo zaupanje in oblikujejo povezano skupino (prav tam). Menim, da se na tem terenskem usposabljanju naredi tista ključna selekcija kandidatov.

Po terenskem delu pa učna skupina nadaljuje s posebnim programom, v katerem prevladujejo postopki, ki jih izvaja specialna enota (Tavčar, 2004, str. 41).

2.3.2 Dvomesечно osnovno usposabljanje

Po uspešno zaključenem petmesečnem uvodnem usposabljanju sledi dvomesечно osnovno usposabljanje, ki poteka v obliki tečajev, kjer se učijo specialističnih znanj (Sušnik in Vovko Bergant, 2011): potapljanja, izvajanja nalog v gorskem svetu, kraškem terenu in na visokih objektih, uporabe helikopterja ter protibombne zaščite.

Na psihološki ravni se učijo različnih tehnik sproščanja, seznanjajo se s predvidljivim ravnanjem posameznika v kriznih situacijah in spoznavajo različne načine reševanja medosebnih konfliktov (Miklavžin, 2003).

»Pot od policista do specialca je zelo kompleksna in zahtevna. Na to kaže podatek, da se na razpis prijavi okoli petdeset kandidatov, v selekcijskem postopku pa jih približno polovica odpade. Med usposabljanjem, zlasti v terenskem delu, ki zahteva zelo visoko psihofizično

vzdržljivost, pa jih odstopi še polovica. Nekajkrat pa se je že zgodilo, da osnovnega usposabljanja ni končal nihče« (Tavčar, 2004, str. 41).

2.4 Posebna znanja v Specialni enoti

Ko so se začele razvijati specialne enote, so ugotovili, da je potrebno usposobiti tudi kader, ki bo obvladal specifične naloge in bil v podporo delovanju specialnih enot (Miklavžin, 2003). Specialistična usposabljanja so: potapljači, alpinisti in jamarji, ostrostrelci, vodniki službenih psov, vozniki specialnih vozil, reševalci ter specialisti za vstopanje v prostore (Tomšič, 2013).

2.5 Osebnostne lastnosti in sposobnosti

Sušnik in Vovko Bergant (2011) pravita, da mora biti speciallec psihično zdrav in opredelita njihove pomembne lastnosti in sposobnosti:

- ustrezna inteligentnost,
- ustrezna agresivnost (biti morajo sposobni uporabiti določeno stopnjo agresije, in to na strokoven način),
- timski duh (delajo za dobro skupine in dajo lastne interese na drugo mesto),
- dobre komunikacijske spretnosti,
- čustvena stabilnost in zrelost (v poklicnem in zasebnem življenju),
- samoiniciativnost,
- samodisciplina,
- samozavest,
- vztrajnost,
- prilagojenost,
- usklajenost,
- potrpežljivost,
- smisel za humor (eden izmed obrambnih mehanizmov, s katerim se zavarujemo pred škodljivimi vplivi izrednih dogodkov).

Za pripadnika Specialne enote je zelo pomembna dobra fizična in psihična vzdržljivost. Če smo dobro fizično pripravljene, nas to varuje pred psihično šibkostjo (prav tam). O tem govori tudi Tomšič (2013), ki pravi, da je za izvajanje nalog z visoko stopnjo tveganja dobra psihofizična pripravljenost izjemnega pomena. Svojo psihofizično vzdržljivost specialci

ohranjajo z različnimi športnimi aktivnostmi, kot so borilne veščine in kondicijski športi (prav tam).

Velik poudarek v enoti je na medsebojnem zaupanju: »Eden za vse, vsi za enega« (Tavčar, 2004, str. 40). Ali kot bi lahko rekli, da je enota močna toliko kot najšibkejši člen.

2.6 Psihološka podpora

Glede na to, da so naloge Specialne enote zelo zahtevne, da je pri delu potrebno veliko koncentracije, da je velik poudarek na zaupanju in da so stalno prisotni psihofizični napor, bi lahko rekla, da je delo specialca zelo stresno. V enoti je zaposlena ena psihologinja, ki sodeluje pri selekcijskem postopku in uvodnem usposabljanju, vsak teden izvaja tematske delavnice (npr. tehnike sproščanja), opravlja individualne ali skupinske pogovore in jim pomaga vzdrževati psihično vzdržljivost (Tavčar, 2004). Sprašujem se, ali je ena psihologinja na 88 zaposlenih dovolj?

Psihologinja Elizabeta Vovko je poleg zgoraj naštetih nalog povedala še (Psihologi MNZ in policije, 2012, str. 11): *»Osnovno delo je spremljanje in proučevanje stresnih vplivov ter odzivov zaposlenih v enoti na obremenitve zaradi opravljanja policijskih nalog ... Poleg dela v SE zagotavljam psihološko in psihoterapevtsko pomoč vsem zaposlenim v policiji (tudi v okviru 24-urne intervencijske psihološke pomoči). Kot integrativna psihoterapevka poudarjam pomembnost celostnega pristopa pri delu z ljudmi in hkrati upoštevam individualnost vsakega posameznika.«*

»Statistika psihosocialne pomoči v okviru zagotavljanja 24-urne intervencijske pomoči v zadnjih dveh letih je pokazala, da se veliko policistov obrača na psihološko pomoč prav zaradi težav v družinskih odnosih. Težave v medosebnih odnosih vplivajo na vsa področja delovanja, zato je včasih v službi težko izklopiti »stikalo« za družino oziroma partnerja« (prav tam, str. 13). Zanimivo je, da sem najprej razmišljala predvsem o tem, da je doma težko izklopiti misel na službo, ne pa, da tudi družinske težave vplivajo na delo specialca.

Zaradi narave svojega dela vsi psihologi Ministrstva za notranje zadeve in policije (2012) nujno potrebujejo supervizijo in so je zato tudi deležni.

3 STRES NA DELOVNEM MESTU V KRIZNIH INTERVENCIJAH

3.1 Stres na delovnem mestu

»Leta 2005 je evropska agencija za varnost in zdravje na delovnem mestu poročala, da ima 22% zaposlenih v evropski uniji izkušnje z visoko stopnjo stresa; najvišjo stopnjo stresa doživljajo grški delavci (55%). Rezultati raziskave v Grčiji kažejo na to, da so višje rangirani policisti bolj nezadovoljni s službo kot nižje rangirani. Policisti imajo izkušnje z visoko stopnjo stresa, anksioznostjo in razdražljivostjo, poleg tega pa je njihova služba opisana kot ena izmed najbolj stresnih služb na svetu, saj je veliko poudarka na fizičnem naporu« (prev. av.) (Alexopoulos, Palatsidi, Tigani in Darviri, 2014, str. 1). V prejšnjem poglavju sem opisala, kakšne fizične napore morajo prenesti specialci (npr. terensko usposabljanje), da sploh lahko postanejo del Specialne enote.

Obstaja kar nekaj raziskav na temo stresa v policiji. Kirmeyer in Diamond (1985, v Latack in Havlovic, 1992) raziskujeta, kako se policisti spopadajo s stresnimi dogodki, ki se pojavijo v službi. Za spoprijemanje z njimi uporabljajo problemsko orientirane strategije (govorijo z nekom in izvejo čim več o dani situaciji) in čustveno orientirane strategije (skušajo zmanjšati čustven pritisk). Violanti idr. (1985, v Latack in Havlovic, 1992) ugotavljajo povezavo med zahtevami službe, stresom in spopadanjem s stresom. Rezultati kažejo, da se spoprijemajo s cinizmom in alkoholizmom. Mislim, da pri specialcih alkoholizem načeloma ni prisoten, saj imajo zahtevo, da ko so v 24-urni pripravljenosti, ne smejo uživati alkohola.

Dejavniki, ki vplivajo na stresnost zaposlitve; bolj kot so izraženi, bolj povečujejo stresnost (Shaw, Riskind, 1983, v Treven, 2005, str. 21, 22):

1. »Zahteva po odločanju.
2. Stalno nadzorovanje naprav ali materiala.
3. Ponavljajoča se izmenjava informacij z drugimi.
4. Neprijetne delovne razmere.
5. Opravljanje nestrukturiranih nalog.
6. Delo z ljudmi.«

V Specialni enoti je vseh šest dejavnikov zelo izraženih, kar pomeni, da je delo v Specialni enoti zelo stresno. V vseh kriznih situacijah morajo sprejemati odločitve, nadzorovati naprave

(npr. orožje), izmenjevati informacije s sodelavci, delati v neprijetnih razmerah (npr. mraz, vročina), vedno opravljati nepredvidljive naloge in delati z ljudmi.

Stres na delovnem mestu lahko povzroči težave doma in v službi. Če ima služba zelo slab vpliv na družinsko življenje, se mora delavec odločiti ali pustiti službo, da obvaruje družino ali pa nadaljevati s službo in se odreči družini (Jackson in Maslach, 1982). Da ne pride do take vrste odločitev, večina delavcev pravi, da želijo držati distanco med službo in domom, tako da služba ostane v službi (prav tam). Kot vemo pa je to lažje govoriti kot tudi storiti. Med bolj stresne poklice spadajo predvsem medicina, policija in sodstvo, poučevanje, socialno delo, igralstvo in oglaševanje (Battison, 1999, str. 40). Kako sprejemamo stresnost službe je različno od posameznika do posameznika (Lindemann, 1977). Se pravi, da je dožemanje stresa predvsem individualna stvar. Ljudje, ki dobro delujejo pod stresom, si ponavadi izbirajo stresne poklice (prav tam). Poklic pripadnika Specialne enote policije je stresen, saj se spopadajo z nepredvidljivimi situacijami, so v 24-urni pripravljenosti, tvegajo lastna in življenja drugih sodelavcev, konec koncev je že postati specialec stresno, zato po mojem mnenju iz tega sledi, da ti ljudje zelo dobro delujejo pod stresom. Seveda pa so tudi specialci samo ljudje in lahko pride do »burn outa« oziroma do sindroma izgorevanja.

Izgorevanje nastopi takrat, kadar moramo opravljati naloge, ki presegajo naše sposobnosti, za kar pa potrebujemo zunanjo strokovno pomoč; je »sindrom telesne in duševne izčrpanosti, ki zajema negativne predstave o sebi, negativen odnos do dela in otopelosti« (Treven, 2005, str. 95).

3.2 Krizne situacije

»Križa nastane v trenutku, ko posameznikovi običajni mehanizmi za obvladovanje težav ne ustrezajo ali ne zadoščajo in oseba ne more rešiti problema, ki je zanj zelo pomemben. Takrat se zmede, ne ukrepa ustrezno in križa se ne razreši, pač pa poglobi« (Tekavčič-Grad, 1994, str. 1). Trije osnovni elementi krize so: stresna situacija, težave pri obvladovanju in čas intervencije (Crisis intervention, 2013).

Glede na vrsto poklica specialcev je znotraj le-tega veliko kriznih situacij. Krizne situacije so situacije, kadar nekdo ali nekaj ogroža lastno varnost ali varnosti drugih; so situacije, v katerih je potrebno posebno posredovanje s strani policije - specialne enote (Rakar, 2009). Pagon, Umek in Maver (1994) temu dodajajo, da je zelo pomembno, da je to posredovanje

hitro, strokovno in učinkovito. Vivod (2003) v knjigi *Specialna policijska taktika* opiše, kako poteka posredovanje v kriznih situacijah. »Plani morajo vsebovati: kdo in koga se aktivira, ustanovitev kriznega štaba, tudi katere službe bo nujno v katerih primerih aktivirati; prvi nujni ukrepi; zborna mesto, evakuacijsko in komandno mesto, medijski center; evakuacijo zgradb in okolice; sistemi blokad; način orientiranja, objekti za orientiranje; načrt za asistenco, kdo je odgovoren za katere objekte; komunikacije; podpora skupaj z drugimi podpornimi elementi (reševalci, gasilci ipd.), poti za pristojne enote« (Vivod, 2003, str. 248). Iz tega je razvidno, da kljub temu, da so krizne situacije zelo nepredvidljive, imajo nek osnovni načrt za posredovanje v le-teh, kar je dobro za neko osnovno izhodišče in nadaljnje delo.

Najpogostejše krizne situacije so (Avsec, 2012, str. 17): »zajetje talcev, ugrabitve, zabarikadiranje, grožnje z orožjem ali eksplozivom, samomori in družinske krizne situacije.« V Sloveniji je največ poskusov samomorov, zabarikadiranja in groženj z eksplozivnimi sredstvi (prav tam).

3.2.1 Značilnosti kriznih situacij

Za krizne situacije je značilna visoka stopnja čustvene napetosti, izguba ugleda osebe, visoka stopnja stresa, ki negativno vpliva na racionalno razmišljanje in preobrat moči, ko se moč iz storilca prenese na policijo (Avsec, 2012, str. 18). Areh (1999, str. 8) dodaja še dolgotrajnost, pozornost medijev, neugodno socialno pozicijo in ogrožujočo manjšino proti ogrožujoči večini (Areh, 1999, str. 8). »Povišana stopnja napetosti, stresa in strahu je prisotna pri vseh udeleženi v krizni situaciji, tako pri osebi, ki je povzročila situacijo, kot pri morebitni žrtvi in policistih« (Avsec, 2012, str. 18). Se pravi, da so vsi vpleteni v krizno situacijo pod določenim stresom in da je od vsakega posameznika odvisno, kako se bo spoprijemal z njim.

Poleg tega pa je vsaka krizna situacija edinstvena in bo posledično potreben prilagodljiv pristop do posameznika (Crisis intervention, 2013). To pomeni, da vsakemu posamezniku določena krizna situacija predstavlja drugačno mero stresa, zato se moramo kot strokovnjaki prilagoditi določenemu posamezniku in začeti z intervencijo – seveda čim prej.

3.3 Krizne intervencije

Najprej bom opisala krizne intervencije kot delo policije (tudi Specialne enote), nato pa krizne intervencije kot pomoč policistom oziroma specialcem.

Osnovni namen interventnih služb je izvajanje interventnih ukrepov za zavarovanje življenja in premoženja (Mudri in Razpet, 2012). »Vodstvo intervencije mora zagotoviti ustrezno prilagojenost dinamiki kriznega dogodka, obvladljivo vodenje, uporabo enotne strategije in ciljev, učinkovito in pregledno uporabo virov, uporabo enotne terminologije, integrirane in dostopne telekomunikacijske sisteme, predvsem pa učinkovit prenos informacij« (prav tam, str. 25). Ob kriznih intervencijah kot so na primer ugrabitve in zajetje talcev (področje dela Specialne enote) so del ekipe tudi psihologi, ki pomagajo policistom pri izvedbi nalog in premagovanju stresne situacije (Anzeljc, 2010). Se pravi, da je krizna intervencija policije pomembna zato, da se čim prej obvlada krizno situacijo. Poleg policije pa so pomembne tudi druge interventne službe, kot so gasilci, vojniki reševalci idr. ter njihovo medsebojno sodelovanje.

Sedaj pa bom opisala še krizno intervencijo kot pomoč policistom oziroma specialcem. Pomoč je nudena s strani psihologa, ki policistu »pomaga pri razumevanju zunanega dogajanja in lastnih reakcij ter pri vzpostavljanju kontrole nad situacijo in samim seboj. Policistu sta ta pomoč ali nasvet lahko zelo koristna. Že pogovor, v katerem prisluhnemo policistu v stiski, lahko velikokrat prinese rešitev« (Anzeljc, 2010, str. 4).

Psihologinja Specialne enote Elizabeta Vovko Bergant (2009) krizno intervencijo opredeli kot obravnavo stresa zaradi kritičnega dogodka. Pravi, da je krizna intervencija kompleksna, strukturirana ter namenjena zmanjševanju stresne reakcije na krizni dogodek, kateri presega strategije spoprijemanja s stresom. Splošni cilji krizne intervencije so (prav tam, 2009, str. 7):

- »omiliti škodljivi vpliv dogodka,
- olajšati normalne procese okrevanja pri normalnih ljudeh, ki so se normalno odzvali na nenormalni (neobičajni) dogodek ali dogodke,
- ponovno vzpostavljanje prilagoditvenih funkcij,
- triaža huje prizadetih za nadaljnje zdravljenje,
- izobraževanje o kriznem odzivanju.«

Po mojem mnenju je krizna intervencija kot pomoč policistom zelo pomembna, saj s pomočjo psihologa lažje razdelajo svoje težave, spoznajo načine za obvladovanje stresa in si nekako povrnejo moč, ki so jo izgubili tekom krizne situacije. Menim, da ima vodstvo odgovornost

nudenja pomoči zaposlenim, saj je tovrsten poklic zelo stresen, nepredvidljiv in zaradi tega tudi potreben tovrstnih obravnav.

3.4 Psihosocialna pomoč

V tem odstavku bom predstavila nekaj načinov psihosocialne pomoči policistom, ki jih opiše avtorica Vovko Bergant (2009). Najprej pravi, da je pomembno posameznika pripraviti že pred samo krizno situacijo z različnimi izobraževanji, dobro telesno kondicijo in mentalno pripravo na intervencijo. Nato opiše demobilizacijo, ki »pomeni kratkotrajni ali daljši umik iz policijske intervencije ob hkratnem nudenju psihološke prve pomoči in se uporabi, kadar ob zahtevnejši intervenciji kriza nastopi pri večjem številu policistov« (str. 7). Obstaja tudi osnovna psihosocialna prva pomoč, to je pomoč, s katero krepijo posameznikove pozitivne strategije soočanja s situacijo, zmanjšujejo začetne stresne reakcije na krizno situacijo in krepijo njihove strategije spoprijemanja s stresom. Zanimiva je kolegijska pomoč, ki predstavlja pomoč policistom s strani sodelavcev oziroma kolegov. Na koncu pa dodaja še razbremenilni razgovor-defusing in psihološki debriefing. Defusing je usmerjen na neposredno doživljanje stresa in je krajša oblika debriefinga. »Videti je kot sestanek vseh prizadetih policistov neposredno po kriznem dogodku, najkasneje v 12 urah po dogodku...Izvedemo ga vedno samo za skupino, ki je bila izpostavljena istemu travmatskemu dogodku« (str. 7). Debriefing je prav tako namenjen taki skupini in je strukturiran proces, ki poteka po točno določenih pravilih. Izvede se ga do šestega dne po dogodku in je časovno daljši.

»Ustrezna pomoč policistom, ki so udeleženi v krizni situaciji, pospeši uspešnost delovanja, vzpostavlja medsebojno zaupanje, zlasti pa blaži trenutne negativne odzive ter zmanjšuje in preprečuje poznejši izbruh telesne ali duševne simptomatike« (Anzeljc, 2010, str. 21). Naj tukaj še dodam, da je poleg ustreznega nudenja pomoči tudi pomembno, da jo zaposleni sprejmejo in se k njej zatečejo, ko imajo težave.

»Cilji psihosocialne pomoči so zmanjšati vpliv kritičnih situacij in drugih stresorjev na policiste, pospešiti proces okrevanja ter okrepiti strategije obvladovanja stresa« (Vovko Bergant, 2009, str. 9).

4 STRATEGIJE SPOPRIJEMANJA

4.1 Obvladovanje stresa

Battison (1999, str. 10) pravi: »Obvladovanje stresa je nepretrgan proces odzivanja na spreminjajoče se razmere.« Poudarja, da je za obvladovanje stresa najpomembnejše, da sploh prepoznamo vzroke naših težav in tudi kakšen vpliv imajo na naše delovanje.

O tem, da je najbolj pomembno, da stres prepoznamo govorita tudi Looker in Gregson (1993, str. 109): »Pogoj za učinkovito obvladovanje stresa je pridobitev spretnosti, s katero boste negotovo ravnovesje obdržali v območju normalnega stresa in se čim redkeje in previdneje podali v predele škodljivega stresa. Za učinkovito premagovanje življenjskih problemov je najpomembnejše, da se stresa zavedate«.

Alexopoulos idr. (2014) pravijo, da policisti niso imuni na stres, zato bi morali izvajati učinkovito stresno preventivo in programe obvladovanja stresa. To se sklada s tem, da se na Policijski akademiji učijo tri oblike obvladovanja stresa: komunikacija in obvladovanje konfliktov, obvladovanje stresa, protistresni program (Turk, 2008, v Vovko Bergant, 2009).

4.2 Različne strategije spoprijemanja s stresom

Avtorja Latack in Havlovic (1992) predstavita različne definicije avtorjev spoprijemanja s stresom. Izpostavila bom tri definicije. Coyne, Aldwin in Lazarus (1981, v Latack in Havlovic, 1992, str. 481) pravijo, da se spoprijemanje nanaša na »prizadevanja, tako kognitivna kot vedenjska, s katerimi obvladamo zunanje (okolje) in notranje zahteve in konflikte, ki vplivajo na posameznika in njegove vire.« Dewe (1987, v Latack in Havlovic, 1992, str. 481) meni, da je spoprijemanje »aktivni ali pasivni poskus, s katerim se odzivamo na grozeče situacije, s ciljem odstraniti grožnjo ali zmanjšati nelagodje.« Schuler (1985, v prav tam, str. 483) podobno spoprijemanje definira kot »reakcijo na situacije, za katere je značilna negotovost in katere imajo pomembne posledice« (prev. av).

»Strategije spoprijemanja skušajo upravljati, obvladati, zmanjšati ali prenašati zahteve stresnih dogodkov. Ljudje imajo veliko kompleksnih strategij spoprijemanja, ki pa jih lahko razdelimo v dve večji skupini, in sicer problemsko osredotočene strategije in čustveno naravnane strategije. Prva skupina vključuje vedenjske in fiziološke odzive, ki podpirajo ukinitvev ali izogibanje virom stresa, medtem ko druga vključuje strategije, usmerjene v

zmanjševanje ali ohranjanje čustvenega vpliva stresnih situacij« (prev. av.) (Puglisi-Allegra in Andolina, 2014, str. 2).

Na naše delovanje vpliva tako preveč kot premalo stresa (Vlasceanu, 2013). Če nismo razvili nobenih strategij za zmanjšanje stresa, se lahko posledice stresa povečajo in povzročijo nemir v naših dnevni aktivnostih (prav tam). V policijskih družinah so velikokrat prisotne ločitve, družinske krize, zato je potrebno imeti pozitivne strategije spoprijemanja, saj pomagajo obvladovati stresorje povezane s službo (Maynard idr., 1980). Samoučinkovitost predstavlja pot do samokontrole posameznikovih čustev, kar lahko prinese veliko prednosti v stresnih situacijah (Bandura, 1986, v Vlasceanu, 2013). Posamezniki, ki se imajo za učinkovite, se bodo bolje spoprijemali s stresom (prav tam).

Zanimivo je, da so raziskovali, kako policijski stres vpliva na družino. Izmed 142 družin, kjer je oče policist, so strategije spoprijemanja policistov naslednje: kajenje, alkohol, samota, aktivnosti, kjer se sprostijo; za razliko od njih se njihove žene soočajo s stresom s pogovori s prijatelji, udeležbo v organiziranih skupinah, verskimi aktivnostmi, spremembami prehranjevalnih navad, delom okoli hiše, nakupovanjem (Jackson in Maslach, 1982). Raziskava pred to pa je proučevala samo strategije spoprijemanja s stresom žena policistov (Maynard, P, Maynard, N., Mccubbin in Shao, 1980). Glede na rezultate raziskave obstajajo štirje vzorci spoprijemanja s stresom, ki so lahko v pomoč ženam in posledično družinam: razvijati samozaupanje, prilagoditi se zahtevam poklica, graditi socialno podporo, vzdrževati družinsko integracijo (Maynard idr., 1980).

Spremembe so ključne za spoprijemanje s stresom. O tem govori Battison (1999):

1. stopnja: stopnja spoznanja, da je sprememba neizogibna,
2. stopnja: opazimo učinke spreminjanja,
3. stopnja: čas, da privzamemo nove oblike vedenja.

V podpoglavjih bom kot strategije spoprijemanja podrobneje opisala različne načine sproščanja, telesno aktivnost, prehrano in dopust ter prosti čas. Naštete strategije spadajo pod zgoraj omenjene problemsko osredotočene strategije spoprijemanja.

4.2.1 Sproščanje

»Sproščanje je nadvse koristno, ker deluje poživljajoče, povečuje budnost, izboljšuje koncentracijo ter spodbuja ustvarjalnost in spomin« (Looker in Gregson, 1993, str. 141). Sproščanje je eden izmed najzanesljivejših načinov za blaženje stresa. Najbolje je, da si vsak dan vzamemo čas za sproščanje (Battison, 1999). Sproščamo se lahko z jogo, meditacijo, avtogenim treningom, vročo penečo kopeljo, bazenom, glasbo, knjigo, gledališčem, masažo, s samohipnozo, savno, sprehodom, hobiji (Looker in Gregson, 1993). Naj dodam, da verjetno to niso vsi načini sproščanja in da je pomembno, da si vsak posameznik najde sebi primerne.

Sproščanje celega telesa je metoda, ki se je ni težko naučiti. Postopno sproščanje mišic udov in trupa v določenem zaporedju (primerni pogoji in čas, približno 20 minut) (Battison, 1999).

Progresivna mišična relaksacija je tehnika, s katero se naučimo sprostiti mišice, na dveh nivojih, in sicer najprej napnemo vsako mišično skupino posebej v telesu, nato pa napetost sprostim in zaznavamo občutke ob sproščanju mišic (Malačič Kladnik, 2011). Z aktivno uporabo te tehnike, sčasoma točno veš, kdaj si sproščen in kdaj napet (prav tam).

Meditacija je vzhodnjaška tehnika. Končni cilj je popolna sproščenost telesa in duha; to pa dosežemo tako, da misli osredotočimo na eno samo abstraktno podobo, predmet ali besedo (Battison, 1999). Meditacija zmanjšuje čustvene ali duševne težave, pomaga znova vzpostaviti notranje ravnovesje, pomaga drugače gledati na vsakdanje težave, pomaga povečati ustvarjalnost, sposobnost koncentracije in učinkovitost (Treven, 2005).

Čuječnost je vrsta meditacije, je »nepresojajoče, sprejemajoče zavedanje dogajanja v sedanjem trenutku...Posameznik opazuje svoje misli, čustva s položaja nepristranskega opazovalca, brez poskusov, da bi jih spremenil ali se jim izognil« (Černetič, 2005, str. 73).

Joga je prastara vzhodnjaška filozofija, s katero si na Zahodu pomagajo pri iskanju spokojnosti (Battison, 1999). Joga je metoda, s katero se naučimo obvladati stres na telesni in duševni ravni, saj zajema telo, um in duha (Treven, 2005).

Vizualizacija je nestrukturirana tehnika, ki je lahko individualna ali skupinska dejavnost. Občutek zadovoljstva, dosežen z vizualizacijo, sprosti možgane in s tem tudi telo. Lahko je

vodena (usmerjana z glasom) ali nevodena (tok misli usmerja zaznavanje okolja), vendar se moramo preden začnemo, popolnoma sprostiti (Battison, 1999).

Avtogeni trening je samohipnoza, ki doseže sprostitev posameznika; zasnoval jo je nemški psihiater J. H. Schultz (Lindemann, 1977; Treven, 2005).

Tapkanje oziroma tehnika EFT (tehnika čustvenega osvobajanja) »je oblika psihološke akupresure, pri kateri se s konicami prstov nežno tapka po meridianih – akupunktura brez igel. Medtem, ko tapkamo po meridianih, se s pravilno verbalno komunikacijo identificira težavo in se odstranjuje negativna čustva in težav, ki jih imamo. S pomočjo EFT tehnike se v kratkem času dosega velike spremembe in olajšanja« (Padubsky, 2011).

Lindemann (1977) omenja smeh, jok, preklinjanje in kričanje kot načine, s katerimi si lahko pomagamo pri spoprijemanju s stresom. Strinjam se z avtorjem, da je to nekaj načinov, kako lahko stres spustimo ven iz sebe.

Newhouse (2000) za proti stresno metodo navaja tudi molitev.

4.2.3 Telesna aktivnost

Gibanje je zelo pomembno za naše dobro počutje in manj stresno življenje, saj je dober ventil za stresne reakcije (Lindemann, 1977). Battison (1999, str. 30) pravi, da je redna telesna aktivnost pogoj za premagovanje stresa. Da bomo res dosegli zmanjšanje stresa je zaželeno, da je namen aktivnosti sprostitev in zabava, ne pa zmaga, zato je dobro, da omejimo tekmovalne izzive izbrane dejavnosti. Fizične aktivnosti so lahko hoja ali tek, aerobika, plavanje, jahanje in kolesarjenje (Treven, 2005); Battison (1999) pa dodaja še golf, kegljanje, badminton, skupinske vaje, borilne veščine in moštvene igre.

»Telesna pripravljenost policista zmanjšuje možnost stresa, mu ohranja zdravje, poveča natančnost pri uporabi pooblastil in v javnosti izboljšuje podobo njegove učinkovitosti« (Anzeljc, 2010, str. 8). »Del vsakodnevnega usposabljanja je tako namenjen športnim aktivnostim s poudarkom na borilnih veščinah in kondicijskih športih. Specialci se udeležujejo različnih športnih tekmovanj in ob tem dosegajo zavidljive rezultate, tako ekipno kot posamično« (Tomšič, 2013, str. 139). Na drugi strani pa lahko pretirana fizična aktivnost tudi negativno vpliva na posameznika in namesto, da preprečuje, povečuje stres, kar pomeni,

da pretiravanje z gibanjem ni več protistresno (Lindemann, 1977). Menim, da se specialcem, kaj hitro lahko to zgodi, saj je zelo tanka meja med pretiravanjem in ravno pravo mero telesne aktivnosti. Znati morajo presoditi, koliko fizičnega napora potrebujejo za opravljanje poklica in koliko za svoje veselje in sprostitev. Mislim, da so za sprostitev bolj primerni individualni športi kot kolektivni, saj pri ekipnih športih hitro pride do tekmovalnosti in posledično do slabše sprostitve.

4.2.4 Prehrana

Kadar smo pod stresom, je dobro, da ne hitimo pri jedi, uživamo nemastno hrano z veliko vitamini, da pretirano ne solimo, da na teden pojemo največ dve jajci (Lindemann, 1977). Battison (1999) pa dodaja, da zaužijemo čim več živil z veliko škroba in vlaknin, več belega mesa kot rdečega, zmerno uživanje alkohola in poleg zmanjšanja soli, zmanjšamo tudi sladkor.

Vsak človek ima svoj način življenja, od njega pa je odvisno naše zdravstveno stanje in počutje. Zdrav življenjski slog obsega (Looker in Gregson, 1993): uravnoteženo prehrano, zmanjšanje uživanja kofeina, ne pretiravanje s pitjem alkoholnih pijač, zmanjšanje ali opustitev kajenja, skrb za telesno kondicijo, vzdrževanje svojo zaželene teže, zagotavljanje dovolj spanja in počitka.

Telesna aktivnost in zdrava prehrana hodita z roko v roki in sta zelo povezani, zato je zelo dobro, da to upoštevamo in se tako redno gibamo kot zdravo prehranjujemo.

4.2.5 Dopust in prosti čas

V prostem času ljudje počnemo stvari, ki nas veselijo, privlačijo, so nam všeč. Na tak način si razporedimo tudi čas znotraj dopusta. Lindemann (1977, str. 131) pravi: »Cilj prostega časa je z medicinskega vidika sprostitev, cilj dopusta pa je okrepitev.« Dopust je proti stresni dejavnik (Kako sami poskrbimo za zdravje, 2000).

Dopust največkrat preživljamo z družino, ki je tudi eden izmed proti stresnih dejavnikov ali obratno. Če so odnosi urejeni, družina dobro vpliva na nas, če pa so odnosi porušeni, je to za nas stresno in družina ni več vir normalnega stresa (Lindemann, 1977).

Zanimivo je, da nikjer v literaturi nisem zasledila podrobnega opisa glasbe ali umetnosti kot proti stresnih dejavnikov. Zdi se mi, da sta tudi to dve izmed zelo pomembnih strategij za obvladovanje stresa, saj nas lahko pomirjata in sproščata.

Poglavje o strategijah spoprijemanja bi zaključila s tem, kar je zapisal Battison (1999, str. 77):
»Stres ni največja težava – odločilno je odzivanje nanj.«

5 POVEZAVA S SOCIALNO PEDAGOGIKO

Med prebiranjem literature sem razmišljala o vlogi socialnega pedagoga znotraj Specialne enote, saj je psihosocialna pomoč bolj psihološke narave. Delo psihologinje temelji predvsem na psihološkem vidiku in skupinski dinamiki (delavnice, skupinski razgovori). Socialni pedagog ima v zvezi s skupinsko dinamiko veliko izkušenj. Tako da bi enoti lahko veliko prispeval na medosebnem področju. Na primer, izvajal bi razne socialne igre, naloge, simulacije, ki povezujejo skupino, saj je v enoti velik poudarek na medsebojnemu zaupanju in timskega duhu, kar je potrebno krepiti, če želimo ohranjati koherentno skupino. Kot velikokrat rečemo, skupina je močna toliko, kot njen najšibkejši člen. Za skupine, v katerih je pomembno medsebojno zaupanje, pride v poštev tudi teambuilding.

Med pripadniki Specialne enote je ključnega pomena tudi komunikacija, kar je močna stran socialnega pedagoga. Težje pa bi se socialni pedagog vključil v reševanje psihološkega vidika. Do določene mere je sicer kompetenten tudi na tem področju, vendar je v enoti to področje zelo specifično. Mislim pa, da bi se z določenim usposabljanjem in raznimi seminarji, lahko izpopolnil tudi na tem področju.

III EMPIRIČNI DEL

6. OPREDELITEV PROBLEMA

Kot bodočo socialno pedagoginjo me zanima delo z zaposlenimi v poklicih, ki so podvrženi kriznim situacijam. »Krizne situacije so situacije, v katerih povzročitelj(i) s svojimi dejanji ogrožajo lastno varnost, varnost drugih oseb in premoženje večje vrednosti« (Rakar, 2009, str. 3). »Krizna intervencija je strokovna pomoč človeku v kriznem stanju. Biti mora hitra, učinkovita in prilagojena konkretnemu človeku v konkretni situaciji« (Tekavčič Grad, 2003, str. 33, 34).

Poklici, kjer se zaposleni srečujejo s kriznimi situacijami so: gasilci, policisti, vojaki, reševalci itd. Odločila sem se, da bom raziskala, kako se s kriznimi situacijami spopadajo pripadniki specialne enote Policije, saj sem z njimi že sodelovala preko rokometnega kluba Krim Mercator in rokometne reprezentance Slovenije. Zanima me, kako specialci obvladujejo stres ob večletnem opravljanju nevarnih nalog in kako ločujejo službeno ter privatno življenje.

7. CILJI RAZISKAVE

Cilji raziskave so :

- ugotoviti okoliščine in značilnosti stresnih situacij pri pripadnikih specialne enote Policije,
- ugotoviti, na kakšen način (s katerimi metodami) si pripadniki specialne enote Policije pomagajo pri obvladovanju stresa v kriznih situacijah,
- spoznati, kakšno je doživljanje stresa na delovnem mestu v povezavi s kvaliteto zasebnega življenja.

8. RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

Katere situacije in okoliščine pripadniki specialne enote Policije doživljajo kot stresne?

Kakšna situacija je zanje najbolj stresna?

Kako oz. na kakšne načine si pomagajo pri obvladovanju stresa pri kriznih intervencijah?

Kako doživljajo povezanost med doživetim stresom na delovnem mestu in kvaliteto zasebnega življenja?

9. RAZISKOVALNA METODOLOGIJA

9.1 Vzorec in postopek izbire

Vzorec zajema tri pripadnike Specialne enote policije. Do stika sem prišla preko zunanje sodelavke rokometnega kluba Krim Mercator, katera je v preteklosti organizirala naše skupno druženje. Zaradi zagotavljanja anonimnosti bom intervjuvance poimenovala S1 (prvi specialec), S2 (drugi specialec) in S3 (tretji specialec).

9.2 Raziskovalni inštrument ter postopek zbiranja podatkov

Za raziskavo sem si izbrala kvalitativno metodologijo z namenskim vzorčenjem. Izvedla sem tri polstrukturirane intervjuje in jih analizirala s kvalitativno analizo.

Prvi intervju sem izvedla 23. 6. 2014 in je trajal približno pol ure, drugega sem izvedla 24. 6. 2014 in je trajal dobre pol ure, tretjega pa 30. 7. 2014 in je trajal slabih dvajset minut. Z vsemi tremi sem se po formalnem delu še čisto neformalno pogovarjala o rokometu, športu itd. Vse tri intervjuje sem z dovoljenjem snemala z diktafonom.

9.3 Postopek obdelave podatkov

Vse tri intervjuje sem snemala z diktafonom, jih doma dobesedno prepisala in uredila. Temu je sledilo kodiranje intervjujev. Kode 1. reda so predstavljene v celotnem intervjuju s podčrtanimi kodami. Na tem delu sem si zapisovala tudi sprotne opombe. Kode 2. reda so nadpomenke podčrtanim kodam 1. reda. Kode 2. reda pa sem združila v kategorije, ki so nadpomenke nadpomenkam. Pridobljene kategorije sem umestila v ključne teme, ki so predmet mojega proučevanja. V rezultatih in interpretaciji sem odgovorila na zastavljena raziskovalna vprašanja. Odgovori so kombinacija analize intervjujev in teoretičnih izhodišč.

KODE 1. REDA	KODE 2. REDA	KATEGORIJE
Doma nikoli ne govorim o službi. <i>Ampak en filter morate imeti?</i> Ja, da sem se navadil, da ko sem v službi, sem v službi, sem čisto drug človek, ko sem doma, sem pa spet čisto drug človek. <i>Filter je kaj, šport, kolegi, psiholog?</i> Ja psihologinja nam je v službi vedno na razpolago in redno skrbi za proti stresne programe. Za enkrat tovrstne pomoči še nisem potreboval. Mene najbolj sprosti šport.	Doma ne govori o službi. V službi drug človek, doma drug človek ni (še) potrebe po psihologu Psihologinja v službi-proti stresni programi šport najbolj sproščujoč	Meja med domom in službo Psihologinja Proti stresni programi Šport sprostitelj

Tabela 1: Primer kodiranja intervjuja

9.4 Rezultati in interpretacija

9.4.1 Stresne situacije in okoliščine

S1 je za najbolj stresne situacije izpostavil lovljenje hudih kriminalcev (*»... ko ne veš kaj se bo zgodilo, kako se bo zadeva odvijala.«*). Iz tega bi lahko sklenila, da je zanj najbolj stresna nepredvidljivost. Pove tudi, da je z leti služba vedno manj stresna, ker jo vedno bolj obvladaš. Skleпам, da izkušnosti pripisuje zmanjšanje stresa na delovnem mestu. S tem se strinjam, saj karkoli delaš, dalj časa kot to delo opravljaš, bolj vse razumeš, imaš več izkušenj in se tudi v neznanih situacijah lažje prilagajaš. S2 najbolj pretrsejo situacije, ki se odvijajo v družinskem okolju in so vanje vključeni otroci (*»... mogoče zato, ker sem tudi sam oče.«*). Poleg tega pa kot stresne situacije omeni tudi nove, neznane situacije. S3 je najbolj stresno, ko dela v nevarnih okoliščinah in na nevarnem terenu. Iz odgovorov je razvidno, da so vsem trem najbolj stresne nepredvidljive situacije.

Sogovornikoma S2 in S3 govoriti o situacijah, ki so zanju stresne ne predstavlja nobenega problema (S2: *»... če se pogovarjaš o teh stvareh in daš to ven iz sebe, ti to pomaga.«*; S3: *»O samem stresu mi ni težko govorit.«*). Prav tako oba omenjata analizo, ki jo po vsaki akciji izvedejo v enoti (S2: *»...predebatiramo, kako so se stvari odvijale, kaj je bilo dobro in kaj slabo in kako bi to izboljšali v bodoče.«*). Glede na to, da je njihov poklic zaupne narave, mislim, da jim ta skupna analiza zelo pomaga. S3 doda, da se o stresnih situacijah pogovarja

predvsem s sodelavci (*»kolegi«*) in omeni, da imajo na voljo tudi psihologinjo. S1 prav tako omenja, da imajo na voljo psihologinjo, vendar zaenkrat njene pomoči še ni potreboval (*»Na srečo ni bilo še nikoli tako hudo, da bi potreboval pomoč psihologinje.«*). Poleg tega še poudari, da doma nikoli ne govori o službi.

9.4.2 Najbolj stresne situacije

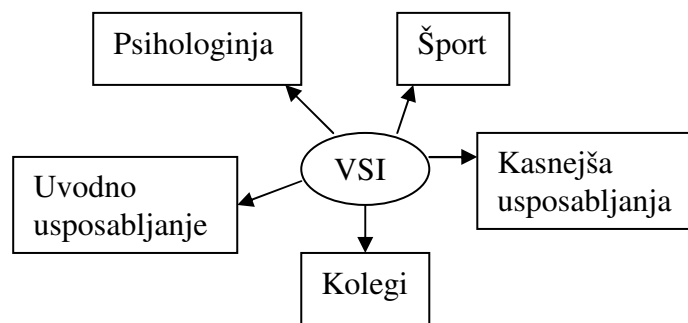
SPECIALCI	SITUACIJE	STRES
S1	Lovljenje kriminalcev	Nepredvidljivost
	Uvodno usposabljanje	Razčlovečenje, psihični in fizični napor
	Rop pošte	Teren, storilca, poškodba specialca
S2		Teren, storilca, razmere
	Grožnja osebe s spustitvijo plina v hiši	Nevarnost plina, eksplozije
	Izsiljevanje	Nova situacija, v vlogi psihologa
S3	Iskanje in najdba različno ohranjenih trupel	Okolje, okolščine
	Iskanje pogrešanih	Okolje, dolg delavnik, iskanje v neznanem
	Višina plače	Nezadovoljstvo, tveganje

Tabela 2: Tri najbolj stresne situacije intervjuvanih specialcev

Kot je razvidno iz tabele 2 je S1 med tri najbolj stresne situacije uvrstil lovljenje hudih kriminalcev, uvodno usposabljanje (o tem bom več povedala v nadaljevanju) in rop pošte. Zanimivo je, da je S2 prav tako omenil ta rop pošte. Predvidevam, da je morala biti ta situacija močno stresna, če sta jo oba omenila. Poleg tega je največ stresa doživel, ko je bila prisotna nevarnost eksplozije plina in v primeru nudenja pomoči izsiljevani osebi, kar pravi, da ga je zelo psiho-fizično izčrpalo. Izsiljevana oseba se je ob grožnjah izsiljevalcev psihično zlomila in S2, ki je bil pod krinko za pomoč tej osebi, se je znašel v vlogi psihologa. S3 se je s stresom najtežje spopadal, ko so iskali pogrešane in ob najdbah različno ohranjenih trupel. V prvi situaciji mu je najbolj pomagal pogovor s kolegi. Kot zadnjo stresno situacijo pa je izpostavil višino plačila (*»Stresna situacija pa je tudi ta, da se zavedamo, da vsak dan tvegamo življenje za zelo nizko plačo.«*). Umek (1991) prav premajhno plačo uvrsta med enega izmed notranje organizacijskih stresorjev v policiji.

Našteli so naslednje dejavnike, ki povzročajo stresnost situacije: nepredvidljivost, kamor spada tudi nova situacija, psihični in fizični napor, nepoznan in nevaren teren, težke razmere (S2: »... neznosna vročina, saj je bilo z vso opremo na sebi nevzdržno.«), nezavarovano okolje, dolg delavnik, nepredvidljivi storilci, poškodba sodelavca, nevarnost plina, vloga psihologa, tveganje življenja. Kot sem omenila že v teoretičnem delu, neprijetne delovne razmere, opravljanje nestrukturiranih, nepredvidljivih nalog in delo z ljudmi (kar so omenili tudi specialci) vpliva na stresnost zaposlitve (Shaw, Riskind, 1983, v Treven, 2005). K temu avtorja dodajata še odločanje, nadzorovanje naprav in komunikacijo s sodelavci.

9.4.3 Obvladovanje stresa



Slika 2: Obvladovanje stresa intervjuvanih specialcev

Vsi trije specialci za obvladovanje stresa uporabljajo naštete načine na sliki 2. Največkrat je bila omenjena psihologinja, ki je specialcem vedno na razpolago, vendar resnejšega posvetovanja z njo sogovorniki še niso potrebovali. S1 pove, da skupaj z njo izvajajo enkrat tedensko delavnice (»Imamo psihologinjo, enkrat na teden imamo delo z njo, raznorazne delavnice, tudi proti stresne programe, kjer ona skrbi, da se malo oladimo, skuliramo.«). Morda ravno zaradi teh skupinskih delavnic ne čuti potrebe po individualnem pogovoru z njo. Vsak je individuum zase in nekateri potrebujejo več, drugi manj pogovora o določenih stvareh. Zato mislim, da ni problema, če na drugačne načine rešuješ svoje težave, samo da jih rešiš in nemoteno nadaljuješ s svojim delom. Na vprašanje, kakšno psihološko pomoč jim nudijo po končani posebni nalogi, odgovorijo, da je ta zagotovljena s strani psihologinje. S3 dodaja še pomoč sodelavcev: »Psihološko pomoč si najprej nudimo znotraj kolegov, na voljo pa je tud priznana psihologinja.«. Zanimivo je, da so jo vsi poimenovali priznana psihologinja. Iz tega sklepam, da jo zelo cenijo.

V teoretičnem delu sem se spraševala, ali je dovolj ena psihologinja na 88 zaposlenih? Iz odgovorov specialcev lahko razberem, da imajo s psihologinjo tedenske proti stresne delavnice in možnost individualnega pogovora. Tavčar (2004) dodaja še skupinske pogovore. Razvidno je, da so jim tedenske delavnice v veliko pomoč in verjetno posledično rabijo manj individualnega pogovora. Morda je razlog v tem, da Ministrstvo za notranje zadeve ne nameni več denarja, tako da ni na voljo financiranja dodatnih delovnih mest za psihologa. Zdi sem mi pa, da sogovornikom samo ena zaposlena psihologinja ne predstavlja težav.

Drug proti stresni dejavnik je šport. Za vse tri je šport glavni hobi, kljub velikim fizičnim naporom na samem delovnem mestu. S1 najbolj sproščata dve stvari, za katere pravi, da sta si sicer čisto nasprotni, in sicer: »Kolektivni športi, to so predvsem športi z žogo in pa čisto nasprotje vzdržljivostni športi, se pravi tek, tek na smučeh, kolo.« S2 omeni športe v naravi, kot so tek, kolesarjenje in pohodništvo. S3 se prav tako navdušuje nad športi v naravi. S1 odpre zanimivo temo, pravi da ga šport sprošča, ne pa tudi pomirja: »... prevečkrat grem na šport, s tem, da se spet urim, športa ne jemljem kot čisto rekreacijo, ampak kot del usposabljanja, del službe.« Lindemann (1977) potrjuje to tezo, saj pravi, da lahko pretirana fizična aktivnost tudi negativno vpliva na nas in namesto, da preprečuje, povečuje stres, kar pomeni, da pretiravanje z gibanjem ni več protistresno. Od tod izhaja moj že povedani sklep, da so specialci na tanki meji ped pretirano in ravno pravo mero telesne aktivnosti. »Vrhunska psihofizična pripravljenost je eden od predpogojev za zanesljivo izvajanje najzahtevnejših nalog z visoko stopnjo tveganja« (Tomšič, 2013, str. 139). Se pravi, da služba od njih zahteva odlično fizično pripravljenost, saj jim je le-ta v pomoč pri opravljanju nalog.

V teoretičnem delu sem podrobno opisala, kako poteka uvodno usposabljanje. S1 ga je celo uvrstil med najbolj stresne situacije (»... sigurno najbolj stresnih 6 mesecev v mojem življenju. Takrat nisi človek. Poskušajo ubiti človeka v tebi.«). Obenem pa ga je uvrstil tudi med dejavnike, ki pomagajo obvladovati stres. Poleg tega ocenjuje, da naj bi ravno uvodno usposabljanje bil način, s katerim jim v službi pomagajo ostati mirni in zbrani (»Zato imaš tistih šest mesecev rušenja, usposabljanja ...«). S2 pa za pogoje mirnosti in zbranosti označi: dovolj časa za svojo fizično in psihično pripravo in da nadrejeni prisluhnejo in pomagajo pomoči potrebnim. S2 in S3 izpostavita, da gre pri njihovem poklicu predvsem za notranjo motivacijo (S2: »Kar se pa tiče motivacije pa smo že sami po sebi dosti motivirani za opravljanje tega poklica, saj je postati pripadnik specialne enote zelo zahteven in kompleksen postopek predvsem pa naporen, zato ga zna vsak pripadnik zelo spoštovati in ceniti.«;

S3: »Gre za neko notranjo motiviranost, za čut pripadnosti enoti, za zvestobo kolegom, za zavedanje, da si se moral zelo potruditi, da si prišel skozi selekcijo in postal pripadnik specialne enote.«). Iz pogovorov je razviden ponos, da so pripadniki Specialne enote policije

S1 ocenjuje, da je znotraj uvodnega usposabljanja psihični napor večji kot fizični, da pa sta med seboj pogojena (»Psihični teror je sigurno večji zaradi tega, ker za fiziko se ti lahko odločiš, da boš zdržal neke napore ane, ko te pa inštruktorji pripravljajo za psihične napore, pa ne veš, kako daleč bodo šli, to je lahko precej precej težje. Psihični napor je težji kot pa fizični. Sta pa drug z drugim zelo pogojena.«). Sušnik in Vovko Bergant (2011) govorita o razsežnostih naporov, in sicer, da je namen urjenja kandidate privedi do skrajnih meja fizičnih in psihičnih zmogljivosti. Zanimivo je, da je S1 uvodno usposabljanje uvrstil med stresne situacije, vendar ga je v nadaljevanju poimenoval tudi kot enega izmed načinov obvladovanja stresa. Se pravi, da so ga vsi trije kljub stresnosti, uvrstili med načine obvladovanja stresa.

Velik pomen pripisujejo tudi kasnejšim usposabljanjem, urjenjem (S2: »... stres ... najbolj pomaga obvladati predvsem dober trening za dano situacijo ...«; S3: »... urjenje skozi proces poklica ...«). S1 dodaja še prakso in poveljnika ter inštruktorje.

Kot zadnji skupni način spoprijemanja s stresom pa izpostavijo pogovor s kolegi. Na vprašanje, kako nadrejeni ugotovijo, da ste spet psihično pripravljeni za nadaljnje delo, je S3 odgovoril, da se stanje najprej ugotavlja med kolegi (»Med seboj se dobro poznamo, vemo, da v akciji tvegamo svoje in kolegovo življenje, zato se že med seboj vidimo, začutimo, če kaj ni v redu.«). To kaže na veliko povezanost in zaupanje med njimi. O tem govori tudi S2: »... fantje med sabo dobro poznamo in hitro ugotovimo, če koga kaj muči. V enoti je prisotna posebna vez zaupanja med sabo, saj je to glavno orožje, ko opravljamo nevarne naloge...«. Tavčar (2004, str. 40) dodaja slogan: »Eden za vse, vsi za enega.«

Psihologinja Vovko Bergant (2009, str. 7) kolegialno pomoč opredeli kot eno izmed psihosocialnih pomoči znotraj policije in meni, »da le policist lahko popolnoma razume naravo stresa policijskega dela.« Mislim, da je veliko na tem, da specialec specialca veliko bolj razume kot nekdo, ki se ne spozna na njihovo naravo dela, poleg tega pa je njihovo delo zelo specifično in če nisi še nikoli bil v tej vlogi, težko razumeš njihove težave. S2 je malo zaskrbljen glede tega, da se vez zaupanja slabi s prihodom novih članov, čeprav pravi, da je še

vedno dovolj močno prisotna. S1 pravi, da nadrejeni vidijo, da si psihično pripravljen za nadaljnje delo tako, da navzven ne kažeš nekih odklonskih vedenj.

Med aktivnosti, ki jih sproščajo oziroma med dejavnike obvladovanja stresa S1 doda še izkušnost (»... potrebuješ leta in leta dela na terenu, da se navadiš ravno prav sebe vlagati v to, ravno prav sebe kurit, da te take zadeve preveč ne podrejo.«), S2 doda družino in sproščanje (avtogeni trening in vizualizacijo), S3 pa poleg družine in avtogenega treninga dodaja še druženje s prijatelji.

9.4.4 Povezanost stresa na delovnem mestu in kvalitete zasebnega življenja

S1 se je navadil: »... ko sem v službi, sem v službi, sem čist drug človek, ko sem doma, sem pa spet čist drug človek.«. Ocenjuje, da so težave doma največkrat krivec za probleme v službi kot pa služba sama (»Jaz vem zase, da v službi nisem bil nikoli toliko pod stresom, kot pa recimo doma.«). Se pravi, da je doma pod večjim stresom kot v službi. K temu dodaja, da doma ni obremenjen s službo. S2 se strinja s S1, da ne meša službenih stvari z domom, vendar pravi: »... sem samo človek in včasih kakšno stvar tudi nehote prineseš iz službe domov. Se pa držim načela, da službene stvari puščam v službi in ne obremenjujem družino s tem.«. Najtežje se mu je odklopiti od službe takrat, ko imajo v načrtu kakšno bolj zahtevno in nevarno akcijo, vendar pravi, da s tem nima problemov. Za razliko od S1 in S2 pa S3 daje velik pomen dogodkom, ki so se zgodili v službi za privatno življenje (»Vsi si želimo in skušamo puščat službene stvari v službi, vendar ne uspeva vedno.«). To potrdi s tem, da pravi, da je njihov poklic tako specifičen, da se nikoli ne moreš popolnoma odklopiti od službe, ker postane to način življenja. Preden sem opravila intervjuje sem razmišljala samo v smeri vpliv službe na dom, po opravljenih intervjujih pa sem šele pomislila, da je seveda tudi obratna možnost. Kar potrjujejo tudi psihologi MNZ in policije (2012), in sicer, da družinske težave vplivajo na naše razpoloženje in delovanje, kar pa se odraža v službi. Obratno pa raziskave kažejo, da se tudi težave na delovnem mestu odražajo doma in vplivajo na prepiranje, jezo, izvenzakonska razmerja, ločitve itd (Umek, 1991).

Vsi so mi zelo podrobno opisali 24-urno pripravljenost. To pomeni, da se moraš odzvat na pozivnik in priti v službo v roku ene ure, poleg tega v tem času ne smejo uživati alkohola. V pripravljenosti so dva tedna na mesec, dva tedna pa so prosti. S1 mi je omenil, da se deli na pripravljenost na delovnem mestu in pripravljenost na domu. Pripravljenost na delovnem

mestu je bolj izjema kot pravilo. Pripravljenost na domu pa pomeni, da je ves čas določeno število ljudi na tako imenovanem pozivniku.

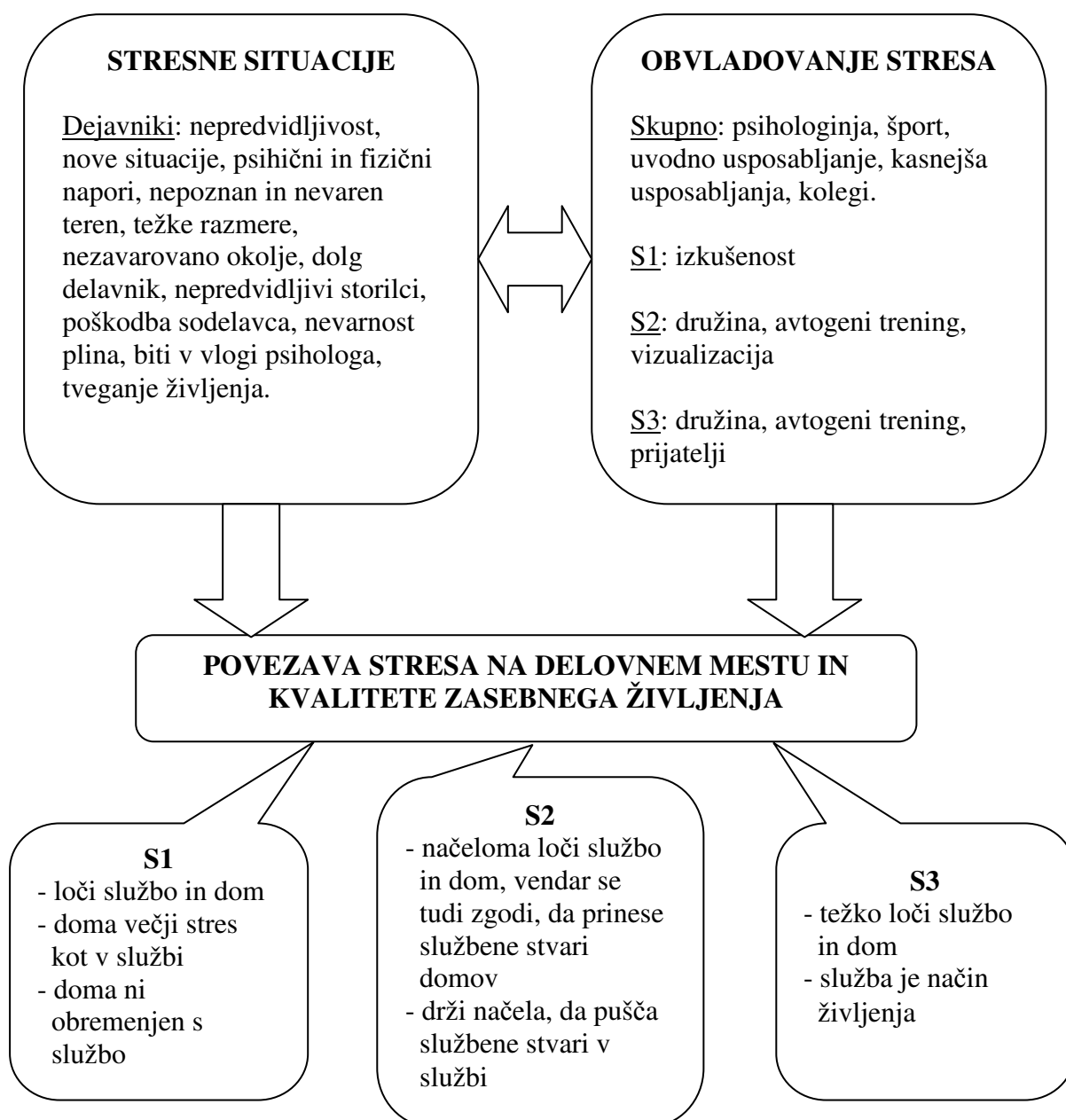
Vsi izpostavijo, da ko so v pripravljenosti, se morajo v privatnem življenju odpovedati alkoholu in biti v bližini doma (S1: »... ne moreš oddaljiti nekam, kamor bi rabil več kot 45 minut in pa seveda ne smeš uživati alkohola.«). Posledično temu primerno organizirajo zasebno življenje (S3: »Ja...delčku privatnega življenja se je potrebno odpovedati, vendar se ga da pa drugje pokompenzirati.«). Iz tega lahko razberem, da so bližino doma in abstinenco alkoholu sprejeli kot del službe in nimajo problemov s tem.

Na S1 največji pečat pustijo tako uspehi kot neuspehi. Pravi, da ko v neko akcijo vlagaš veliko truda in uspe ali ne uspe pusti nek pečat na tebi. S2 pretresejo predvsem tragične situacije, v katere so vključeni otroci. S3 pa si najbolj zapomni smrt, trpljenje in hvaležnost ljudi.

Vsi mi obrazložijo, da dopust je dopust, razen če bi se zgodila res neka velika velika stvar, bi jih vpoklicali iz dopusta. S1 dopust preživlja na potovanjih z ženo, S2 aktivno preživlja dopust z družino na morju ali v hribih, S3 prav tako uživa na morju. S1 pravi: »Dopust je najboljši proti stresni dejavnik.«

Vsi se strinjajo, da na splošno v enoti ni nekih odstopanj glede družinskega statusa. Vsi imajo otroke. Izpostavijo, da imajo med sodelavci dobre prijatelje, ne pa tudi večino. S1 poudarja, da si s sodelavci deli osebne stvari, medtem ko z neslužbenimi prijatelji temu ni tako, saj si niso tako blizu. Menim, da je to posledica tega, da si s sodelavci zaupajo lastna življenja in da je zelo prisotna vez zaupanja med njimi. S2 in S3 se s sodelavci ne družita veliko v privatnem življenju, temveč večinoma na službenih zabavah. S2 omeni, da je temu tako morda zaradi oddaljenosti, ker so iz vseh koncev Slovenije.

Vse kar je napisano v rezultatih in interpretaciji, sem strnila v skupno shemo.



Slika 3: Skupna shema odgovorov na raziskovalna vprašanja

IV SKLEP

V diplomskem delu sem se posvetila obvladovanju stresa v kriznih situacijah pri pripadnikih Specialne enote policije. Ravno njih sem izbrala zato, ker sem v preteklosti z njimi že sodelovala in malenkost okusila, kako približno poteka njihovo delo. Posledično pa me je zanimalo, kaj oni doživljajo na nevarnih nalogah, zato sem intervjuvala tri specialce. Mislim, da so bili glede na obseg diplome prve stopnje trije intervjuji dovolj. Bi pa bilo zanimivo, izvesti tudi intervju s psihologinjo (kar je predlagal tudi eden izmed intervjuvancev) in dobiti še njen pogled na obravnavano temo.

V empiričnem delu sem dobila odgovore na raziskovalna vprašanja in tudi dosegla zastavljene cilje. Veliko sem izvedela iz vprašanja, kjer sem jih soočila z dejstvom, da naj mi povedo tri konkretne stresne situacije. Mislim, da je bila odločilna prav ta konkretnost. Presenetilo me je, da so uvodno usposabljanje označili kot enega izmed načinov obvladovanja stresa, kljub stresnosti le-tega. Preden sem izvedla intervjuje sem bila mnenja, da specialci težko ločijo poklic in zasebno življenje. Pri enem se je to potrdilo, pri ostalih dveh pa ne. Glede na majhnost vzorca iz tega ne morem ničesar sklepati, zato lahko samo rečem, da je odvisno od vsakega posameznika posebej in njegovega načina spopadanja s tem.

Spoznala sem, da jim največ stresa predstavljajo nove in nepredvidljive situacije. Poleg tega tudi to, da so njihove skupne metode obvladovanja stresa: psihologinja, šport, uvodno usposabljanje, kasnejša usposabljanja in kolegi. S1 doda še izkušnost, S2 doda družino, avtogeni trening in vizualizacijo, S3 pa poleg družine in avtogenega treninga dodaja še druženje s prijatelji. Ugotovila sem, da dva sogovornika ločita službeno in privatno življenje, eden pa to težko loči, saj mu služba predstavlja način življenja.

Med pisanjem diplomskega dela sem velikokrat razmišljala in iskala vzporednice s svojo »službo« - treniranjem rokometu, ki je prav tako fizično in psihično naporno. Ravno v avgustu potekajo kondicijske priprave, ki zahtevajo veliko vztrajnosti in na trenutke tudi trme, da zdržiš vse pritiske. In tukaj bi se strinjala z dvema intervjuvanca, ki pravita, da je zelo pomembna notranja motivacija. Poleg tega pa tudi ljubezen do tega kar delaš, saj je potem veliko lažje prenašati pritiske.

Mislim, da spialec ne more bit kar vsak. Če je dober športnik, še ne pomeni, da ima v sebi tudi pomembno vztrajnost in timski duh. V ozadju je mnogo več. Tako, da so po mojem mnenju specialci redki in prav posebni ljudje, ki so zmožni kombinacije kolektivnosti in individualnosti.

V prihodnje bi si želela raziskati, na kakšne načine obvladujejo stres še ostale interventne službe, kot so vojska, reševalci, gasilci. Ali je možno potegniti kakšne vzporednice in v čem se (če se) načini obvladovanja stresa bistveno razlikujejo?

Vlogo socialnega pedagoga znotraj tematike sem obravnavala v petem poglavju. Zdi sem mi, da v Specialni enoti policije je mesto za socialnega pedagoga. Veliko lahko pripomore k skupinski dinamiki, izboljšanju komunikacijskih spretnostih in tudi dobri klimi znotraj enote. Morda bi bilo dobro le, da bi se še dodatno izobrazil na področju psihologije.

Zaključila bi s citatom, ki je sicer že velikokrat slišán, vendar se mi zdi, da se zelo dobro sovпада s specialci in njihovim načinom delovanja: »Eden za vse, vsi za enega« (Tavčar, 2004, str. 40).

V SEZNAM LITERATURE IN VIROV

- Alexopoulos C. E., Palatsidi, V., Tigani, X. in Darviri, C. (2014). Exploring Stress Levels, Job Satisfaction, and Quality of Life in a Sample of Police Officers in Greece. *Safety and Health at Work*, 1–6. Pridobljeno s <http://dx.doi.org/10.1016/j.shaw.2014.07.004>
- Anzeljc, M. (2010). Psihosocialna pomoč ob kriznih intervencijah. (Diplomsko delo, Fakulteta za varnostne vede). Pridobljeno s <http://dkum.uni-mb.si/Dokument.php?id=17043>
- Areh, I. (1999). *Pogajanja v kriznih situacijah*. Diplomsko delo. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Avsec, V. (2012). Pogajanja v kriznih situacijah - ravnanje v primeru samomorilnih namenov (Diplomsko delo, Varnost in policijsko delo). Pridobljeno s <http://dkum.uni-mb.si/Dokument.php?id=49175>
- Battison, T. (1999). *Premagujem stres*. Ljubljana: DZS.
- Charlton, B. G. (1992). Stress. *Journal of Medical Ethics*, 18(3), 156–159. Pridobljeno s <http://www.jstor.org/stable/27717198>
- Crisis intervention* (30. 10. 2013). Pridobljeno s <http://www.dshs.wa.gov/manuals/socialservices/sections/CrisisInter.shtml>
- Černetič, M. (2005). Biti tukaj in zdaj: Čuječnost, njena uporabnost in mehanizmi delovanja. *Psihološka obzorja*, 14 (2), 73–92. Pridobljeno s <http://www.dlib.si/?URN=URN:NBN:SI:DOC-S1W7MTEP>
- Eustress vs Distress* (2010). Pridobljeno s <https://brocku.ca/health-services/health-education/stress/eustress-distress>
- Greenberg, N., Carr, J. A. in Summers C. H. (2002). Causes and Consequences of Stress. *Integrative and Comparative Biology*, 42(3), 508–516. Pridobljeno s <http://www.jstor.org/stable/3884917>
- Grošelj, M. (23. 5. 2013). V specialni enoti policije pogrešajo predstavnice nežnejšega spola. *Dnevnik*. Pridobljeno s <https://www.dnevnik.si/magazin/aktualno/pogresajo-predstavnice-neznejsega-spola>
- Jacson, S. E. in Maslach, C. (1982). After-Effects of Job-Related Stress: Families as Victims. *Journal of Occupational Behaviour*, 3(1), 63–77. Pridobljeno s <http://www.jstor.org/stable/3000298>
- Kadrovanje* (b.d.). Pridobljeno s <http://www.policija.si/index.php/o-policiji/organiziranost/934>

- Kako sami poskrbimo za zdravje: 1001 nasvet za boljše zdravje in počutje.* (2000). Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Latack, J. C. in Havlovic, S. J. (1992). Coping with Job Stress: A Conceptual Evaluation Framework for Coping Measures. *Journal of Organizational Behavior*, 13(5), 479–508. Pridobljeno s <http://www.jstor.org/stable/2488399>
- Lindemann, H. (1977). *Premagani stres: človek in vsakdanji pritiski*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Looker, T. in Gregson, O. (1993). *Obvladajmo stres: kaj lahko z razumom naredimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Malačič Kladnik, E. (30. 3. 2011). *Navodila za progresivno mišično relaksacijo*. Pridobljeno s http://www.nebojse.si/portal/index.php?option=com_remository&Itemid=80&func=filinfo&id=48
- Maynard, P., Maynard, N., Mccubbin, H. I. in Shao, D. (1980). Family Life and the Police Profession: Coping Patterns Wives Employ in Managing Job Stress and the Family Environment. *Family Relations*, 29(4), Family Stress, Copying and Adaptation (Oct., 1980), 495–501. Pridobljeno s <http://www.jstor.org/stable/584464>
- Miklavžin, L. (2003). *Posebna znanja v Specialni enoti policije*. Diplomsko delo. Ljubljana: Visoka policijsko-varnostna šola.
- Morrow, A. (5. 6. 2014). *Definition of stress*. Pridobljeno s <http://dying.about.com/od/glossary/g/stress.htm>
- Mudri, V. in Razpet, A. (2011). Vloga interventnih služb v kriznih razmerah. *Revija Varnost*, LIX (1), 25-27.
- Newhouse, P. (2000). *Življenje brez stresa*. Ljubljana: Tomark.
- O slovenski policiji* (b.d.). Pridobljeno s <http://www.policija.si/index.php/o-policiji>
- Padubsky, G. (2011). *Kaj je EFT tehnika?* Pridobljeno s http://www.efttehnika.si/index.php?option=com_content&view=article&id=120&Itemid=69
- Pagon, M., Umek, P. in Maver, D. (1994). Vloga ter pomen psihologije v policijskih organizacijah. *Revija Policija*, 14 (3/4), 94-112.
- Powell, T. (1999). *Kako premagamo stres*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Predstavitev* (b.d.). Pridobljeno s <http://www.policija.si/index.php/o-policiji/organiziranost/930>
- Psihologi MNZ in policije. (2012). O psihološki dejavnosti v policiji in stereotipih. *Revija Varnost*, LX (3), 9-13.

- Puglisi-Allegra, S. in Andolina, D. (2014). Serotonin and stress coping. *Behavioural Brain Research*, 1–10. Pridobljeno s <http://dx.doi.org/10.1016/j.bbr.2014.07.052>
- Rakar, N. (2009). *Osebne značilnosti dobrih pogajalcev v kriznih situacijah* (Diplomsko delo, Fakulteta za varnostne vede). Pridobljeno s <http://dkum.uni-mb.si/Dokument.php?id=11462>
- Sewell, J. D. (1984). Stress in University Law Enforcement. *The Journal of Higher Education*, 55(4), 515–523. Pridobljeno s <http://www.jstor.org/stable/1981446>
- Specialna enota* (b.d.). Pridobljeno s <http://www.policija.si/index.php/o-policiji/organiziranost/175>
- Sušnik, P. in Vovko Bergant, E. (2011). Kako postati pripadnik specialne enote policije. *Revija Varnost, LIX* (1), 34–39.
- Škodlar, B. in Zajc, P. (2003). Krizna intervencija. V O. Tekavčič Grad (ur.), *Pogovori z ljudmi v duševnih stiskah: priročnik za svetovanje* (str. 33–40). Ljubljana: Psihiatrična klinika: Slovensko združenje za preprečevanje samomora.
- Tavčar, N. (2004). Za pomoč, a tudi za udarnost in ostrino: Specialna enota policije. *Revija Obramba, 36* (8), 32–41.
- Tekavčič Grad, O. (1994). Kriza in intervencija v krizi. V O. Tekavčič Grad (ur.), *Pomoč človeku v stiski* (str. 1–4). Ljubljana: Litterapicta.
- Tomšič, M. (2013). *Specialna enota*. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve Republike Slovenije, Policija.
- Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV založba.
- Umek, P. (1991). Stres v policiji. V *Zbornik strokovno znanstvenih razprav* (str. 72–87). Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve Republike Slovenije.
- Vivod, D. (2003). *Specialna policijska taktika*. Ljubljana: samozaložba.
- Vlasceanu, S. (2013). A theoretical approach to stress and self-efficacy. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 78, 556–561. Pridobljeno s <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.04.350>
- Vovko Bergant, E. (2009). Možnosti psihosocialne pomoči policistom. V N. Tavčar in S. F. Krobe (ur.), *Zaščita in pomoč policistom: zbornik prispevkov: strokovni posvet* (str. 5–9). Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve, Policija.

VI PRILOGA

VPRAŠANJA ZA INTERVJU

1. Katere situacije in okoliščine so za vas najbolj stresne?
2. Ali mi lahko prosim opišete 3 najhujše/najbolj stresne situacije, s katerimi ste se spopadli? Bolj podrobno (kaj se je zgodilo, kaj je bilo stresno, kakšno pomoč ste dobili,.....).
3. Kako vam je govoriti o dogodkih oziroma situacijah, ki so za vas stresne, glede na dejstvo, da je vaš poklic zelo »moški« (maskuliziran)?
4. Kaj vam najbolj pomaga obvladovati stres na delovnem mestu?
5. Kako to zgleda, kaj naredite, kako vam je to početi ...?
6. S katerimi hobiji se ukvarjate v vsakdanjem življenju?
7. Katere aktivnosti vas v vsakdanjem življenju najbolj pomirjajo in sproščajo?
8. Na kakšne načine vam v službi pomagajo, da ostanete mirni, zbrani in motivirani za opravljanje nalog?
9. Kakšno psihološko pomoč vam nudijo po končani posebni nalogi?
10. Na kakšen način nadrejeni ugotovijo, da ste po opravljeni posebni nalogi, spet psihično pripravljeni za nadaljnje delo?
11. Kakšen pomen imajo dogodki, ki so se zgodili v službi za vaše privatno življenje?
12. Kaj pusti največji pečat?
13. 24-urna pripravljenost – kaj to pomeni? Dopust je dopust ali ne?
14. Katerim stvarjem se morate v privatnem življenju odpovedovati zaradi vaše stalne pripravljenosti?
15. Kdaj se vam je še posebej težko »odklopiti« od službe, ko ste doma (pogoji, okoliščine ...)?
16. Ali je v elitni policijski enoti veliko pripadnikov poročenih in imajo otroke? Vi?
17. Kje in na kakšen način preživljate čas daljšega letnega dopusta?
18. Ali ste med sodelavci našli dobre prijatelje, s katerimi se družite tudi v privatnem življenju? Ali imate v privatnem življenju širok krog prijateljev, ki niso vaši sodelavci?