

Szabó Sándor

**A TŰZOLTÁSVEZETŐK KÉNYSZERHELYZETI DÖNTÉSEINEK
VIZSGÁLATA**

Tűzvédelem

Miskolc

2013.

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezetés.....	3
1.Fejezet: A kutatás módszertani megközelítései	4
1.1. A kutatás módszertani megközelítései.....	4
1.2. A kutatás döntéelméleti megközelítése.....	5
1.3. A döntés lépései.....	6
1.4. Döntési algoritmus	7
1.5. Az idő szerepe a döntéshozatalban	8
2.Fejezet: Az egyéni döntés kényszerhelyzeti mechanizmusa	10
2.1. A TV-i döntéshozatal pszichológiai alapjai.....	10
2.2. A döntéshozatali mechanizmus összetevői	11
3. Fejezet: A kényszerhelyzeti döntéshozatal elemei	13
3.1.A TV dinamikus döntéstámogató elemei.....	14
3.2.A MV dinamikus döntéstámogató elemei.....	16
3.3. Egyéb statikus döntéstámogató elemek.	19
3.4.Statikus döntéstámogató elemek	21
Összegzés	
Forráslista	
Melléklet	

„ A vezető az az ember, aki dönt:

néha helyesen dönt,

de mindig ő dönt.”

John H. Patterson

Bevezetés

Az egyének, szervezetek összességét alkotó állam feladata, védeni állampolgárait, az ország területén tartózkodók életét, tulajdonait és biztonságos életfeltételeket teremteni a számukra. Az állam, közhatalom birtokában, létrehozza és működteti ezeket az állami feladatokat ellátó szervezeteket. A védelmi igazgatási rendszer egyik eleme az állami szerveknek. A védelmi igazgatás rendszerén belül helyezkedik el a katasztrófavédelem szervezete. A katasztrófavédelem az emberi tevékenységekkel összefüggésben előforduló, katasztrófavédelemmel kapcsolatos, feladatok kezelésére létrehozott szervezet. [1]

A katasztrófavédelem átalakulásával, a tűzoltóság nagymértékben átalakult: strukturális, pénzügyi és függőségi viszonyait tekintve. A tűzoltóság feladata, a helyi szinten megvalósuló, élet és vagyonvédelemmel, tűzvédelemmel kapcsolatos feladatok ellátása. A tűzoltóság készenléti szolgálatát ellátó, hivatásos tűzoltóság szervezeti egységein belül, meghatározó szerepe van a tűzoltás és/vagy műszaki mentésvezetőnek (továbbiakban: TV). Elsődleges beavatkozásoknál közreműködő vezetőként, speciális képzettségi, egyéni kompetenciáknak és sajátos munkafeltételeknek kell megfelelnie. [2]

A dolgozat módszertani megközelítése szerint, bemutatom a vezetésstudomány kvalitatív alapjait, a döntéshozatali kompetenciáit, összetevőit, mint speciális döntéshozatali mechanizmust.

A katasztrófavédelem szervezetén belül, készenléti szolgálatot ellátó egység tagjaként, feladataim közé tartozik a kárelhárítási feladatok vezetése, a TV-i munkavégzés ellenőrzése, segítése, valamint a készenléti szolgálatot ellátó tűzoltóságok, személyi, technikai és szakmai ellenőrzése, irányítása és felügyelete. [3]

¹ 2011. évi CXXVIII. Törvény a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról

² A dolgozatban tárgyalt jogok és köteleességek tekintetében, e két törvény az irányadó: 1996. évi XLIII. törvény (HSZT) a fegyveres szervek hivatásos állományú tagjainak szolgálati viszonyáról, Tűz elleni védekezésről, a műszaki mentésről és a tűzoltóságokról szóló 1996. évi XXXI. Törvény

³ A B-A-Z Megyei Katasztrófavédelmi Műveleti Szolgálat (KMSZ) biztonsági tisztjeként.

I. Fejezet: A kutatás módszertani megközelítései

A kutatás módszertani megközelítését, a kvalitatív vezetéstudomány, szervezetelméleti keretein belül végzem. A vezetéstudomány és a döntéelmélet kapcsolatát vizsgálom. Probléma - problémamegoldás folyamatán keresztül elemzem az elsődlegesen beavatkozó döntéskényszerben lévő TV-i munkavégzés alapjait.

1.1. A kutatás módszertani megközelítései

A klasszikus vezetéelméleti irányzat képviselői és a XX. században megjelenő, modern vezetésirányzatok képviselői a vezetést természettudományi és társadalomtudományi alapon vizsgálták. Különböző szempontok szerint rendszereztek a vezetéssel összefüggő elemeket. A vezetéelméleti irányzatoknak - bár a megközelítési eltérések világosan láthatóak - közös volt a céljuk. A vezetést, mint önálló, speciális szakmát elismertetni. A vezetéelméleti irányzatok képviselőinek hatására a XX. századra, társadalmi és természettudományi ismereteket felhasználva, tudományággá vált a vezetés. A klasszikus vezetéelméleti irányzatok az optimális munkavégzési struktúrán, funkcióelvű felbontáson keresztül vizsgálták a vezetéelméletet. Nem foglalkoztak eléggé a munkát végző emberrel.

Henri Fayol - Ipari és általános vezetés c. könyvében, a vezetési általános elveit és összetevőit gyűjtötte össze. Azt vallotta, hogy a vezetés terén rugalmas értelmezéseket kell alkalmazni és minden a megfelelő mértéken múlik. Összefoglalta a vezetés elveit: - munkamegosztás, tekintély, felelősség, fegyelem, egyéni vezetés, irányítás egysége, részérdek alárendelése az általános érdekeknek, bérezés, centralizáció, hierarchia, rend, munkaerő-állomány stabilitása, méltányosság, kezdeményezés, a dolgozók egysége. A vállalatok irányítására a kormányzás fogalmat használta, ezzel a vállalaton belüli vezetési szinteket különböztetett meg. [4]

A társadalomtudomány klasszikusa, Max Wéber szerint a bürokrácia egyenlő az igazgatási szervezettel, amely folyamatos szabályokhoz kötött hivatali ügyvitellel, illetékességgel (hatáskörrel) rendelkezik. A parancsadási jog, megengedett kényszerítő eszközök alkalmazása, hivatali hierarchia, világosan kijelölt ellenőrző és felügyeleti hatóság, elengedhetetlen a működéshez és a működtetéshez. Nem egy adott személynek, hanem a szabályoknak kell engedelmessé válni és megengedni. Úgy gondolta, hogy ez a szociológiai alapú modell a vezetésnek, legmegfelelőbb formája. [5]

Az embert, mint a vezetés legfontosabb tényezőjét vizsgáló nézetek képviselői is a klasszikus irányzatokra épültek, de már felhasználták a fejlődés vívmányait. A társadalmi változások, technológiai fejlődések elemeit kiemelve, alkották meg az elméleteiket.

Viselkedéstudományi (Human Relations) irányzat képviselői (Elton Mayo, Douglas Mc Gregor) a munkát végző ember viselkedésére helyezték a hangsúlyt. A döntéelméleti modelljük szerint a vezetési munka döntéshozatal. Fő vizsgálati tárgyuk a döntési folyamat volt. E. Mayo a vezetést, személyiségvizsgálatként kutatta. Nézetei szerint a vezetés tudománya, legfőképp a vezetői személyiségjegyeiktől függ (intelligencia, csoporton belüli kapcsolattartás). Hatására a szervezetszociológia oktatása elterjedt az egyetemeken. D. Mc Gregor, már beállítódás - X és Y emberkép - szerint a tevékenysége mögött meghúzódó, emberi természete és viselkedése mozgatja, vezérli a vezetőt. X emberkép elmélete: az

⁴ Henry Fayol - Ipari és általános vezetés Közgazdasági és jogi könyvkiadó Budapest 1984 ISBN 963 221 4919 (57.o.)

⁵ Alfred Kieser - Szervezet elméletek Aula kiadó Kft 1995 Budapest BKE ISBN 963 503 0436 (47.-77.o.)

állagember kerüli a felelősséget, idegenkedik a munkától. Y emberkép elmélete: az ember megfelelő körülmények között vállalja, sőt keresi a felelősséget. Alkotóképesség, leleményesség, képzelőerő az emberek veleszületett képessége. [6]

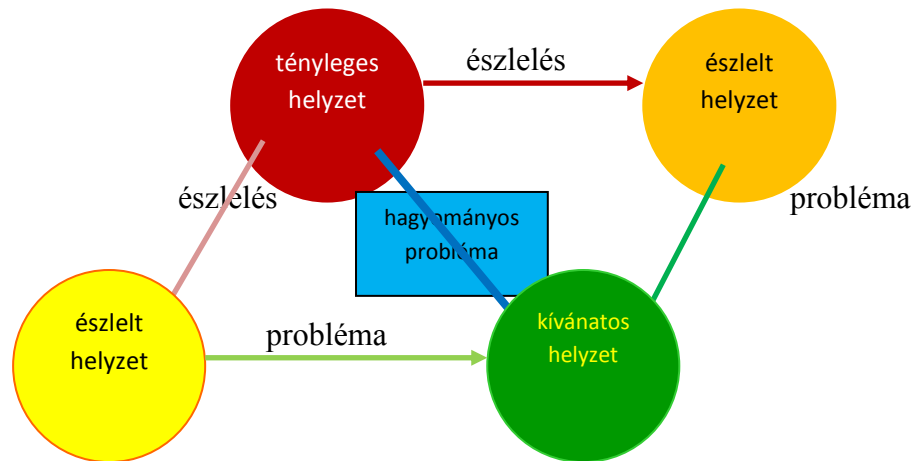
Integrációs irányzatok képviselői (Cg. I. Barnard, Herbert Simon, James March), szociális alapon vizsgálták a vezetéseméletet. A vezetés és a beosztottak közötti viszonyt vizsgálták. Az ösztönzést és kommunikációt fontos elemeknek, a legfontosabb vezetői tevékenységnek pedig az összehangolást tartották. Barnard, szociális rendszerként értelmezte a szervezetet és az emberi együttműködést alapfeltételként vizsgálta. A környezet és a vezetés szorosan összefüggő egységét, alapvető fontosságúnak tartotta. Herbert Simon és James March a szervezetbe beáramló (input) és az átalakulás utáni, szervezetből kiáramló (output) elemeit vizsgálták. Azt állították, hogy a szervezetek nyílt rendszerek, melyeket a környezeti tényezők nagyban befolyásolnak, ezáltal ellenőriznek is. A vezetőnek megvannak a megfelelő eszközei arra, hogy - a Barnard féle hierarchikus nézetel szemben - a kommunikációt és szociális nézeteket is felhasználhassanak a szervezetekben. [7]

1.2. Döntéseméleti megközelítés

A vezetéstudományból, napjainkra önálló tudományággá vált döntéseméletnek, szintetizáló művét Zoltayné jegyzi (Zoltayné Paprika Zita – Döntésemélet 2005). A döntésemélet interdiszciplinális keretbe helyezésével kapcsolja össze a döntésemélet segédtudományait. A döntést, mint problémamegoldó folyamatot vizsgálva, a probléma – problémamegoldás, rendszerszemléletű elméleti alapokat, a múlt században Bartee (Bartee 1973) dolgozta ki. A probléma – problémamegoldás relatív és szubjektív jellegét, az alábbi definíciók jellemzik Probléma: Egy észlelt jelenlegi állapot és az elérni kívánt állapot közötti különbség. Az elérni kívánt vagy a célállapot eléréséhez vezető út kulcsa, a problémamegoldás. Problémamegoldás: A problémamegoldás nem azonos a döntéssel, mert a problémamegoldás, egy megoldást igyekszik találni és végrehajtani, a cél elérése érdekében. A döntés ezzel szemben, több lehetséges megoldás, alkalmazhatóságát vizsgáló tevékenység. A következő ábrán (1.sz.ábra) az észlelések elemei láthatóak. Az eltérő észlelések, más irányból közelítik meg a kívánatos helyzet elérését. Más a közelítési irányuk, mégis egy, elérni kívánt cél irányába fordulnak, hogy a kívánatos állapotot elérjék.

⁶ Bakaesi Gyula Szervezeti magatartás és vezetés KJK - KERSZÖV. Jogi és üzleti kiadó Kft Budapest 2003 ISBN 963 224 4966 (68.o.)

⁷ Charles Perrow Szervezet szociológia Osiris kiadó Budapest 2003 ISBN 963 379 3130 (134. - 140.o.)



1.sz. ábra: A probléma fogalmának szemléltetése Forrás: Bakacsi Gyula: Szervezeti magatartás és vezetés Készítette: szerző 2013

A kiindulási (tényleges helyzet) és végállapot (kívánatos helyzet) között történik az észlelés folyamata. Az ábrán látható, hogy az eltérő észlelések, más irányból közelítik meg a végállapotot. Ezért, más utat bejárva, akár többféle megoldást alkalmazhatnak. A végeredményt tekintve, ugyanúgy a kívánatos helyzet elérése a cél.[⁸]

A problémamegoldás Bakacsi szerint (Bakacsi 2003), az „útkeresés” folyamata. A problémamegoldás folyamata nem ér véget a választott megoldás alkalmazásával. Folytatódik a megoldás ellenőrzésével, gyakorlati beválásának felülvizsgálatával. Ha elégedetlen az eredménnyel, akkor újra indítja a folyamatot. [⁹]

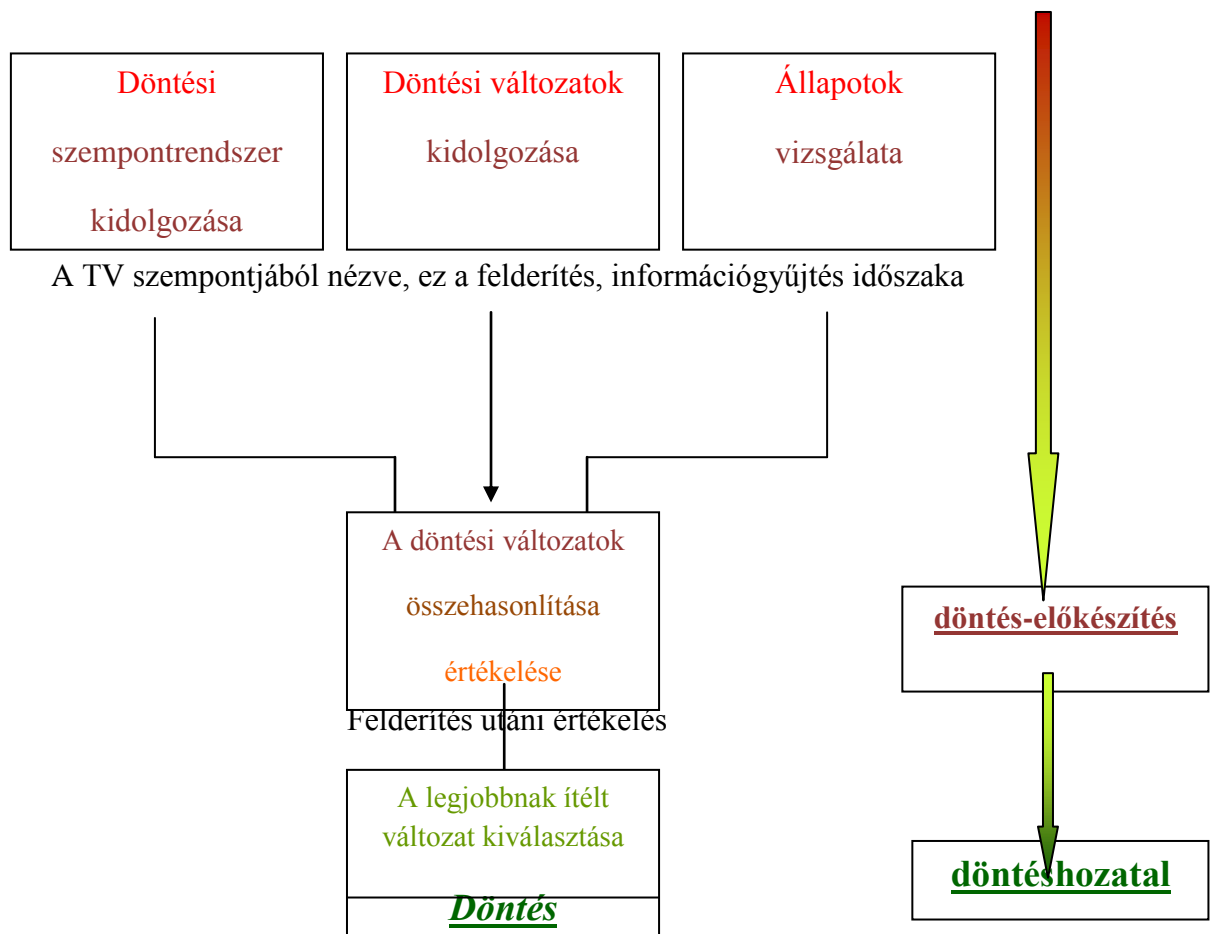
1.3.. A döntés lépései

A több szempontú döntés folyamata a 2. számú látható. A TV szempontjából - a speciális műszaki mentés vezetői feladatok megoldásától eltekintve - egyik elkezdésének sem szükséges feltétele, valamelyik másik, teljesen kész értékelése.[¹⁰] A negyedik lépésben a döntési változatok összehasonlító értékelése történik., Minden szempont és minden lehetséges állapot egyidejű figyelembevételével. Végül kiválasztjuk az összességében legkedvezőbb megoldást. Az első négy lépés a döntés-előkészítés az utolsó lépés, pedig a döntéshozatal.

⁸ Zoltainé Paprika Rita: Döntéelmélet Alinea kiadó Budapest 2005 ISBN 963 866 5122 ((15.. – 78. o.-ig)

⁹ Bakacsi Gyula Szervezeti magatartás és vezetés KJK - KERSZÖV.Jogi és üzleti kiadó Kft Budapest 2003 ISBN 963 224 4966 (69. – 72..o.)

¹⁰ Olyan speciális műszaki mentéssel kapcsolatos feladatok, melyeknél az egymásra épülő analóg döntéshozatali elemek, elengedhetetlenek a sikeres felszámolás során. Jellemzően: - Daruzási, épületomlással kapcsolatos kárelhárítási munkálatoknál.



2.sz. ábra: A több szempontú döntés lépései Forrás: Bartee1973Készítette a szerző:2013

Az összességében legkedvezőbb megoldás, Perrow szerint (C. Perrow 2003) a legritkább esetben jelent, olyan döntési változatot, amelyik minden szempontból jobb, mint az összes többi. Akár az is előfordulhat, hogy olyan megoldást találunk a legalkalmasabbnak, amelyik egyik szempontból sem a legjobb.^[11]

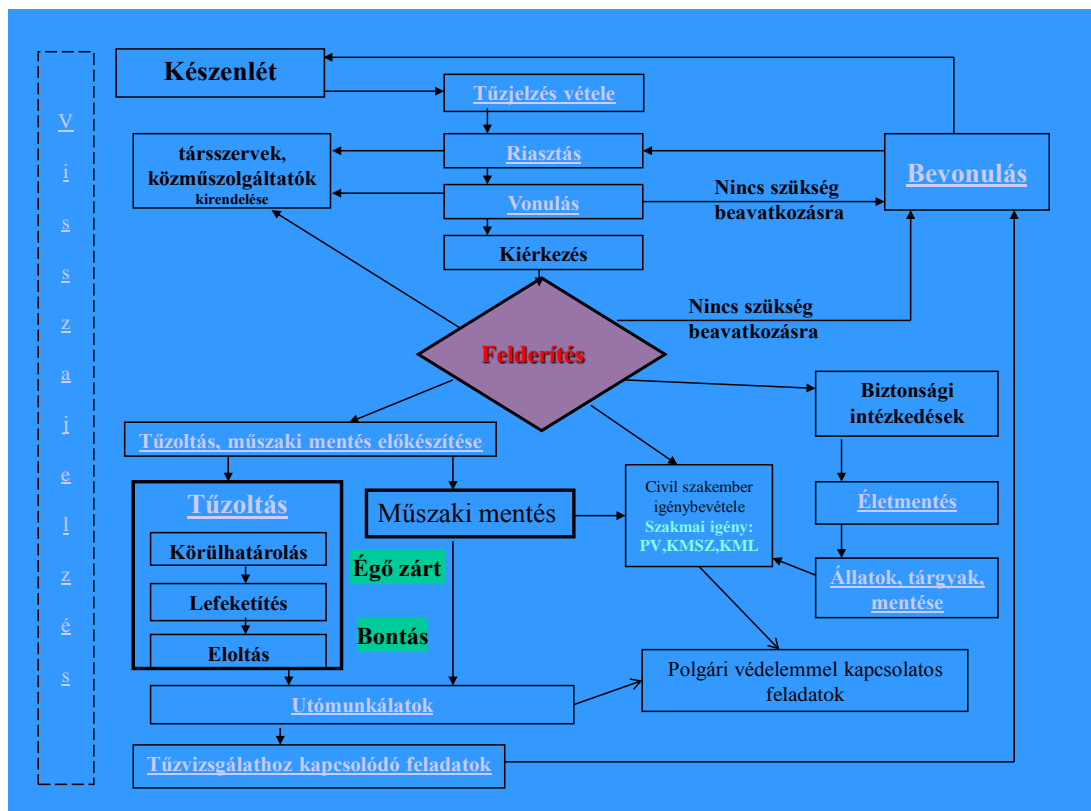
1.4. Döntési algoritmus

Kiinduló állapotnak azt tekinthetjük, amikor a TV információkat gyűjt. Folyamatosan kiértékeli, majd ennek alapján mérlegeli, hogy mit tekintsen kívánatos helyzetnek. Milyenek észleli a jelenlegi helyzetet és mekkora eltérést tapasztal. Ha van eltérés, akkor a problémaelemzés fázisában igyekszik feltárni, hogy mi okozza közvetlenül a problémát. Ha megtalálta, akkor a döntés fázisában a döntés végrehajtására, a választott megoldás alkalmazására kerül sor. A döntés tehát a problémamegoldás része, a problémamegoldó folyamat egyik lépése.

Amennyiben a kárelhárítási feladat egyszerűen megoldható és nem okoz döntéskényszert a rendelkezésre álló idővel való gazdálkodás, ekkor a sematikus, algoritmus alapú döntési folyamatok egymásra épülését tudja alkalmazni. A TV-i feladatok algoritmusát 3.számú

¹¹ Charles Perrow Szervezet szociológia Osiris kiadó Budapest 2003 ISBN 963 379 3130 (124. - 145.o.)

ábra szemlélteti. Az algoritmus standardizált, egymásra elemei, a készenléti szolgálat ellátását végzők alapfeladatainak, tipizált kárelhárítási lépéseit tartalmazza.



3.számú ábra: A TV és/vagy MV algoritmus. Forrás: KOK tananyag alapján. Készítette: a szerző 2013

1.5. Az idő szerepe a döntéshozatalban

A TV-i döntést befolyásoló elemek közül az idővel való gazdálkodás a legfontosabb, legnagyobb hatással bíró tényező. Ha statikus, kiszámítható döntést kell hoznia a TV-nek, akkor van elég ideje a döntéshozatalhoz. Amennyiben komoly hatással járó, döntést – döntések sorozatát kell meghoznia a TV-nek, már nagyon kevésnek tűnik az időmennyiség, ami szükséges a döntések meghozatalához. A TV döntéseiben az időt veszi alapul, arra építi fel a döntési mechanizmusát. Ebből az következik, ha kevesebb az ideje a döntés - döntések meghozatalához, akkor több olyan tényezővel kell rendelkeznie, amelyekkel a döntései során kompenzálni tudja az idővel való versenyfutást.

Szakmai berkeken belül, figyelemreméltó a veszélyes áru szállítással (VÁSZ) kapcsolatos balesetek elhárítása témájú, Lázár által jegyzett mű (Lázár Gábor – Ph.D. értekezés 2007). A beavatkozások döntéseméleti, taktikai megközelítése és a tűzoltói beavatkozások döntési folyamatait vizsgálja. Mértékadó Német és Amerikai szabályzatok ismertetésén keresztül szemlélteti, a bonyolult káresetek felszámolásánál érvényesülő döntési folyamatokat, kockázati tényezőket és a hatékony beavatkozások, döntési, műszaki háttérigényét [12].

A TV döntési mechanizmusát, Restás, több mint egy évtizede elemezte (Restás Ágoston–Védelem szakmai kiadvány 2001). A döntési típusokat mátrix alapján vizsgálta. Az analóg

¹² Lázár Gábor PhD értekezés 2007 – 4.fejezet

döntést, tűzoltás vezetői szempontból, alkalmatlannak tartotta. Sőt, kifejezetten veszélyesnek minősítette. A publikációjában, ellenérveként az időfaktort, mint legfontosabb tényezőt, a döntést elsősorban meghatározó tényezőt említi. A TV felismerés alapú (FAD) döntését elemezte, a kielégítő eljárás mechanizmusán keresztül, amit a gyakorlattal rendelkező tűzoltásvezetők alkalmaznak, döntéseik során [¹³]. A felismerés alapú, kényszerhelyzeti döntést igénylő szakmák tekintetében, jellemzően a katonai célú döntések alkalmazhatóságát vizsgálja a szerző (Restás Ágoston– Repüléstudományi konferencia 2012 különszáma) és a tűzoltásvezetők döntéshozatalának komplex modellje elemzését bemutató értekezés (Restás Ágoston – Ph.D. értekezés 2013), ugyancsak a kényszerhelyzeti döntéshozatalról szóló szakmai értekezés.

Az eddig vázoltak alapján látható, hogy a döntések végeredményére legnagyobb hatással, a rendelkezésre álló időegység van. Analóg, statikus döntési mechanizmusnál, a klasszikus döntéshozatali modellek alkalmazhatóak, míg a veszély vagy kényszerhelyzeti döntéshozatalnál, egyéb döntési mechanizmus alkalmazása szükséges. Ha jól gazdálkodik a TV az idővel, úgy érzi, mintha megállna az idő, viszont ha rosszul gazdálkodik a rendelkezésére álló idővel, akkor az események feletti kontrollját is elveszítheti. Az idő, tehát felfogható a legfontosabb döntéstámogató elemként a TV számára. A beavatkozások során az idővel való gazdálkodás, ilyen értelemben a túlélés záloga és a jó döntés - döntések meghozatalának sarkalatos pontja.

Egyszemélyi és teljes felelősséggel tartoznak a TV-k, a káresetekkel kapcsolatos feladatok ellátásának ideje alatt. A helyzetek bonyolultsága, váratlan, előre nem meghatározható események láncolata, indokoltá teszi, a kognitív pszichológiai ismeretek alkalmazását a döntés meghozatalának, mélyebb szintű megértéséhez. A döntés pszichológiai hátterének bemutatásával, elengedhetetlen tényezőivel kapcsolatban elemzést végzünk, elkülönítve azokat a döntéstámogató elemeket, melyek a TV rendelkezésére állnak, vagy állhatnak.

¹³ Restás Ágoston A tűzoltásvezető döntéshozatali mechanizmusa Védelem szaklap 2001/2 ISSN 1218 2958 (28. – 30. o.)

2. Fejezet: Az egyéni döntés kényszerhelyzeti mechanizmusa

A döntés pszichológiai vizsgálatának a célja az egyéni döntés vizsgálata. Hogyan hozza meg a döntéseit a TV Milyen összetevők alapján dönt, mik azok az elemek, amelyek elsődlegesen segíthetik vagy gátolhatják a minőségi döntéshozatalban. Továbbá, hogyan zajlik a döntés meghozatalának folyamata. A fejezetben vizsgálom a döntéshozatal pszichológiai összefüggéseit, a döntéshozatali mechanizmusokat.

2.1. A TV-i döntéshozatal pszichológiai alapjai

Az emberi szervezetben zajló döntéshozatal alapja az agyunk működésének megismerése. Egész életünkön át tartó folyamat - „filmfelvevőként” működő központi szervünk -, minden érzékszervükkel, összeköttetésben van. Adatot, információt „fénykép” vagy adathalmazt, információtömböt „film” formájában, tárol a memóriánkban. A memóriánk, egy végtelenített kapacitású, adathordozóhoz hasonlítható. A tárolt adatmennyiséget, emlékezetünk segítségével hívhatjuk elő. Ahhoz, hogy az emlékezetünket felhasználva, elő tudjuk hívni a döntéseink meghozatalához szükséges információt, valamelyik érzékszervünkkel kapcsolatos adatot, már el kellett, hogy juttassuk a memóriánkba. Ha, olyan döntési feltételeknek kell eleget tennünk, amihez nem társul az agyunkban, tárolt adat vagy információ, az olyan, mintha „üres fiókot húznánk ki az agyunkban található fiókrengetegből”. Ezt az állapotot a képzeletünkkel helyettesítjük. Elképzelve, egy információ jelentését. Hogy ne üres fiókokat, találjunk a memóriánkban, ehhez egy előzőleg észlelt, információ szükséges. Ennek érzékeltetésére, jó példa a „láttam már valahol, csak nem ugrik be, hogy hol” szlogen. Amikor felismerjük az információt, de előhívni az emlékezetünkéből, gyakran csak akkor sikerül, ha már a döntésünk meghozatalában, elavulttá vált. Ahhoz, hogy ne csak a képzeletünkre támaszkodjunk, a memóriánkba, már jelentéssel bíró, csatolt információt kell eljuttatnunk. Amit persze azonosítani kell, hogy ne véletlenszerűen dobáljunk bele az információkat, egy jelöletlen fiókba. Az azonosításhoz szükséges ingerek szelektálásához, a figyelem szükséges. A figyelem, kiválasztja a fontos észlelési adatokat és előtérbe helyezi a megfelelő, a pillanatnyi észlelés elemei közül. A pillanatnyi észlelés, 5 - 9 észlelési elemet tartalmaz. A figyelem koncentrált és beszűkült is lehet, amelyek fontos minőségi hatással lehetnek a döntés meghozatalára.

A figyelem által szelektált, csatolt információ a rövidtávú memóriánkba kerül. A rövidtávú memóriánk szelektíven, 15 - 30 másodpercig tárolja, a már jelentéssel bíró információt. De mivel kicsi a kapacitása a visszaidézés jellemzőit, egy fénykép felismerésének a folyamatához lehet hasonlítani. A döntési folyamatnál a rövidtávú memóriánkban, különösen nagy lesz a jelentősége, ha stresszhelyzetben vagy egyéb sokkoló hatású szituációban, kell döntenünk. A rövidtávú memóriánkat lehet fejleszteni. A fényképek formájában tárolt, észleléseket őrzi és kapcsolatot keres a hosszú távú memóriában található információkhoz. Hogy a fiókos példánál maradjak, a rövidtávú memóriában található fényképet beillesztjük, összekapcsoljuk a hosszú távú memóriánkban található albummal. Ahhoz, hogy ez a folyamat rendben végbemenjen, optimális körülmény, idő és ismétlés szükséges. Jellemző példának az agyarázkódást lehet említeni, ahol az információ –

az idő rövidege miatt - nem kerül át a hosszú távú memóriába. Emiatt nem is emlékeznek rá a sérültek, hogy agyrázkódást szenvedtek. [¹⁴]

A hosszú távú memóriánk kapacitása végtelen. Minden tudásunkat, tapasztalatunkat tárolja. Ha döntési helyzetbe kerülünk „a megfelelő fiókból, elővehetjük az albumot, vagy egy fényképet az albumból” és rá tudjuk illeszteni a döntési folyamatra. Ha a tudásunk hiányos vagy a tapasztalatunk nem elég, gyors rendszerezéssel, több fiók elemeit összeillesztve - egy albumban -, dönthetünk a megoldásról. Hogy legyen az agyunk fiókjaiban tartalom, mellé sok megtöltött fiókunk legyen, döntésünk meghozatalához tanulás és tapasztalat szükséges. A tanulás, tapasztalás, gyakorlás többszöri megismétlése - a már levezetett folyamatokkal - ismételten elhelyezni az információt, több fiókba., ami illeszkedik a hasonló tartalommal rendelkezőhöz vagy ráilleszthető (sémák alapján). Ekkor az emlékezet az összeegyeztethető fiókokat megnyitja. A tanulással a memóriánkban rögzült, információk előhívhatóak. Ha már az előhívás automatikussá vált, tudásnak nevezzük. Az elsajátított - tudás és az átélt események - tapasztalat, párosítva a készségszintig fejlesztett mozgásos jellegű rögzüléssel, együtt alapfeltételei a jó döntés meghozatalának. [¹⁵]

2.2. A döntéshozatali mechanizmus összetevői

Adott döntések meghozatalához szükséges elemeket, megtalálhatjuk az agyunkban, amennyiben a tárolási folyamatok bármelyike, előzőleg már lezajlott. Egyénenként eltérő az a tárolt anyagmennyiség, mellyel gazdálkodik. Ezek kizárólag a TV által megszerzett információk, információtömbök tárolása során rögződnek a memóriákban. Az egyéni döntést dinamikusán támogató elemek. a tudás és a tapasztalat.

A TV feladatellátása, nagyrészt szellemi munkát igényel, emiatt a készségszint elérése – a procedurális memóriát felhasználva -, csak másodsorban lesz a döntéshozó segítségére. A mozgásos jellegű rögzülés, kiegészítheti a tudást és erősebben hatva, megerősítheti a tapasztalatot.

A döntések vizsgálatánál, három megközelítést alkalmazok.

- Vizsgálom az egyéni dinamikus döntéstámogató elemeket Az egyéni dinamikus döntéstámogató elemek:

- Tudás

- Tapasztalat

Alkalmazhatóságukat vizsgálva, dinamikus döntéstámogató elemeknek minősülnek, hiszen nem igényelnek külső ingereket, azok befolyásaitól mentesek és függetlenül egymástól is, emiatt elsődlegesen alkalmazhatóak a minőségi döntéshozatali mechanizmusoknál.

Az egyéni döntéstámogatás elemeit befolyásoló, egyéb statikus tényezőket

¹⁴ Klein Sándor Munkapszichológia SHL Hungary Kft Budapest ISBN 963 035 5248 (582 – 600.o.)

¹⁵ A memória megosztva tárolja az információt. Három tárolási hely, „fiók” segít a tárolás elosztásában.

-Epizodikus memória – átélt események (tapasztalat)

-Szomatikus memória – elsajátított ismeretek (tudás)

-Procedurális memória – fizikai mozgással kapcsolatok műveletek (készségszint)

- Szerencse
- Véletlen
- Stressz (pozitív, di – stressz)

Sokszor meghatározhatatlan formában és mértékben, de befolyásolhatják a döntés összetevőit, alakulását és minőségét. Mégsem lehet dinamikus döntéstámogató elemek közé sorolni őket, mivel kiszámíthatatlan a hatásuk és jelenlétük a döntésnél és járulékos jellegük, a döntés meghozatala után érvényesül.

A döntéstámogató, statikus elemeket

- Humán elemek
- Jogi környezet
- Technikai elemek

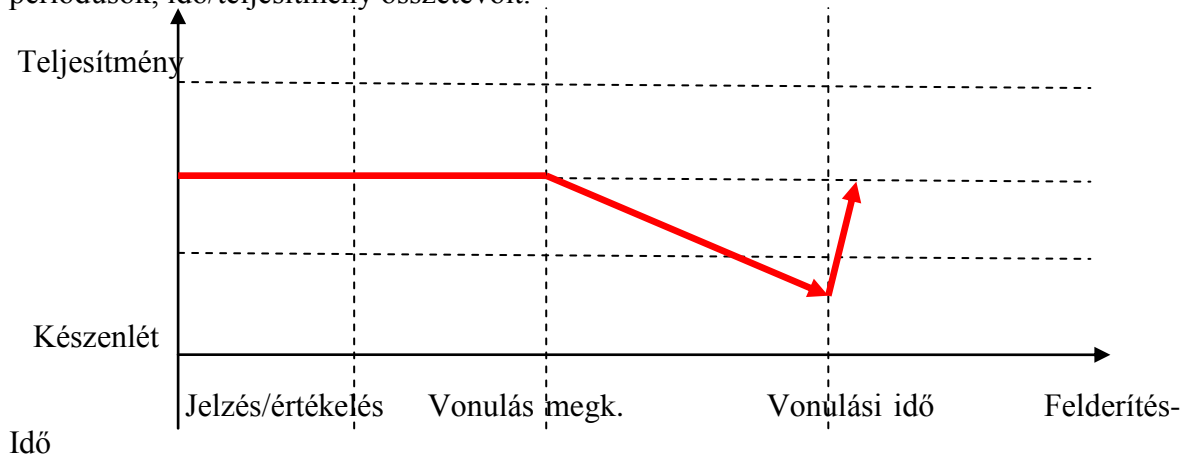
Mindazon elemek, melyek fizikailag nem kapcsolódnak a TV dinamikus döntéstámogató elemeihez, de valamilyen mértékben a döntési folyamatokhoz vannak rendelve.

3.Fejezet: A kényszerhelyzeti döntéshozatal elemzése

A TV, egyéni döntéstámogató elemeit vizsgálva, tudás és a tapasztalat olyan elemek, melyek „mindig kéznél vannak”, ezért a döntés mechanizmusát az egyén szempontjából és az információk forrásaként célszerű vizsgálni. Megállapítható, hogy a TV tudása és tapasztalatainak összessége, leírható dinamikus döntéstámogató elemekként. A döntéstámogató elemek vizsgálatát, a TV tudását és tapasztalatait hasznosító és alkalmazó lehetőségeket elemzem.

3.1. A TV-i dinamikus döntéstámogató elemek

Ebben a részben vizsgálom, a kényszerhelyzeti döntéshozatal dinamikus elemeit. Az elemek meglétét, hiányát, hatásaikat a döntéshozóra vonatkoztatva elemzem. A TV vezetésének algoritmus (3.sz.ábra), meghatározott feladatokat tartalmaz, melyek közül a jelzés és értékelése, a vonulás megkezdése - időtartama, a távolsági felderítés végrehajtása, behatárolható időtartamú. Ezek a sematikus, analóg döntéseket alkalmazhatóságának periódusai.^[16] A 1.számú diagramon szemléltetem, a jelzés – felderítés időszakig tartó periódusok, idő/teljesítmény összetevőit.



1.számú diagram: Általános elméleti döntési modell Forrás: Szerző 2013

Az állandó készenlét fenntartása, meghatározott humán – technikai elemekkel biztosított. Ekkor a készenlétnek megfelelő, meghatározott tényezők alapján rendszeresített elemek biztosítják azt a teljesítményszintet, ami elégséges lehet a beavatkozások megkezdéséhez. Ez előfeltételezi azt a teljesítményértéket, ami a jelzés fogadásától – kiértékelésig, rendelkezésre áll. A vonulás megkezdésétől – kárhelyszínre érkezésig, csökken a teljesítmény, az eltelt idővesztés miatt. Kierkezéskor a vizuális érzékelés kontrollja segítségével, a teljesítmény értéke növekedni kezd, egészen a készenléti állapotnál vázolt értékéig. Az alkalmazott modell, általános feltételek mellett alkalmazható. Az ettől eltérő, negatív hatású tényezők vizsgálatát, a dolgozat további részében ismertetem.

A készenléti állapot és a kárhelyszíni felderítés megkezdése között eltelt időszakban, még csak közvetve érvényesülnek az egyéni dinamikus döntéstámogató elemek. Ekkor a

¹⁶ A feladatellátás által megszabott időkeretek: 120 sec – vonulás megkezdésére (kivételek: karbantartási időszak és egyes cserefelépítménnyel rendelkező eszközök – 360 sec.)

döntéstámogatás, egyéb statikus és statikus elemek, tényezők felhasználásával vagy hatásaival találkozunk.^[17]

A döntés vizsgálata szempontjából sarkalatos, a kárhelyszíni felderítés megkezdésétől - közben és utána hozott, tényleges döntés, döntések sorozata. A dinamikus döntéseket vizsgálóm a további alfejezetekben.

3.1.1.A tudás, mint döntéstámogató elem

A TV kárfelszámolási feladatai során, elsősorban, saját tudását használja fel a döntései meghozatalához. A döntések meghozatalához rendelkezésére álló idő, teszi próbára a tényleges tudását. A tudás, olyan döntéstámogató mankó, amire lehet és kell is támaszkodni, a megfelelő döntések alapvizsgálatához. Hatása a döntési folyamatnál az útkeresési folyamatot egyszerűsíti le. Az agyban tárolt tudásanyag, még ha nem is, vagy csak csekély mértékben kötődik átélt élményanyaghoz, segíthet eligazodni a döntés útvesztőiben. A tudással felvértezett TV, az átélt élmények tapasztalatai nélkül, elméletben megtanult, döntési folyamatot alkalmazza. Rugalmatlan és elhúzódó döntést hoz. A tapasztalata csekély, de elméleti tudása megvan, emiatt túlbiztosított, mindent eltervező döntést akar hozni, amivel elherdálhatja a rendelkezésére álló időt. Döntési mechanizmusa kizáró, soroló jellegű lesz – igaz szakszerű és biztonságra törekvő –, de az egyidejű döntések meghozatalánál, csak korlátozottan alkalmazható. Amennyiben az események felgyorsulnak és negatív hatásuk nő, nem tud megfelelő választ adni a döntési helyzetekre. Továbbra is a sematikus elméleti ismereteitől várja a megoldást.

3.1.2.Tapasztalat, mint döntéstámogató elem

Sokszor előfordul, hogy sokat látott, „öreg tűzoltók” ugyanazt a „zsigerből...”szituációt alkalmazzák, tüzesetek felszámolása során, Pedig, csak az elengedhetetlen iskolai végzettségekkel rendelkeznek. Ők a nagyszámú események, tapasztalati úton megszerzett gyakorlatait és a találékonyságukat (heurisztikák) használják fel a döntéseknél. Ezáltal egy másik megközelítést mutatnak a döntéstámogató elemek, felhasználhatóságát tekintve. Nem rendelkeznek felsőfokú szakmai végzettséggel, gyakran nem végeznek - erő-eszköz vagy tűzterjedés - számításokat, mégis tudják a megfelelő feladatokat. Nem tudással, hanem tapasztalattal látják át a döntési folyamatokat, kiválasztva a leggyorsabban kivitelezhető. A nagyszámú tapasztalatok birtokában, döntéseikben elfogadhatóan alkalmazzák is. A döntés végeredményét tekintve a letisztult, tapasztalati út alapján döntő tűzoltók, segíthetnek a leghatékonyabban, illetve a legtöbbet, az iskolázott - tudással rendelkező -, ám tapasztalat nélküli TV-nek. A tudással rendelkező TV, rendszerint körülveszi magát, tapasztalattal rendelkező tűzoltókkal. Levédve magát a kudarc ellen. Viszont a döntést és a felelősséget, neki kell vállalnia. Ha nincs olyan társ mellette, aki a tapasztalatát hozzátenné a tudásához, elaprózza a döntést és megfelelési kényszerben találja magát. Ám hiába van tudása, nem tudja alkalmazni tapasztalat nélkül, vagy csak körülményesen alkalmazza. Ekkor időhátrányba kerül és a döntést követő eredmény, csak elfogadható lesz.

3.1.3.Tudás és tapasztalat együtt, mint döntéstámogató elemek

A tudás megléte, alkalmazása és a tapasztalatok felhasználása, együttesen teszik képessé a TV-t az elvárt és a körülményekhez képest leghatékonyabb döntés meghozatalára. A tudás

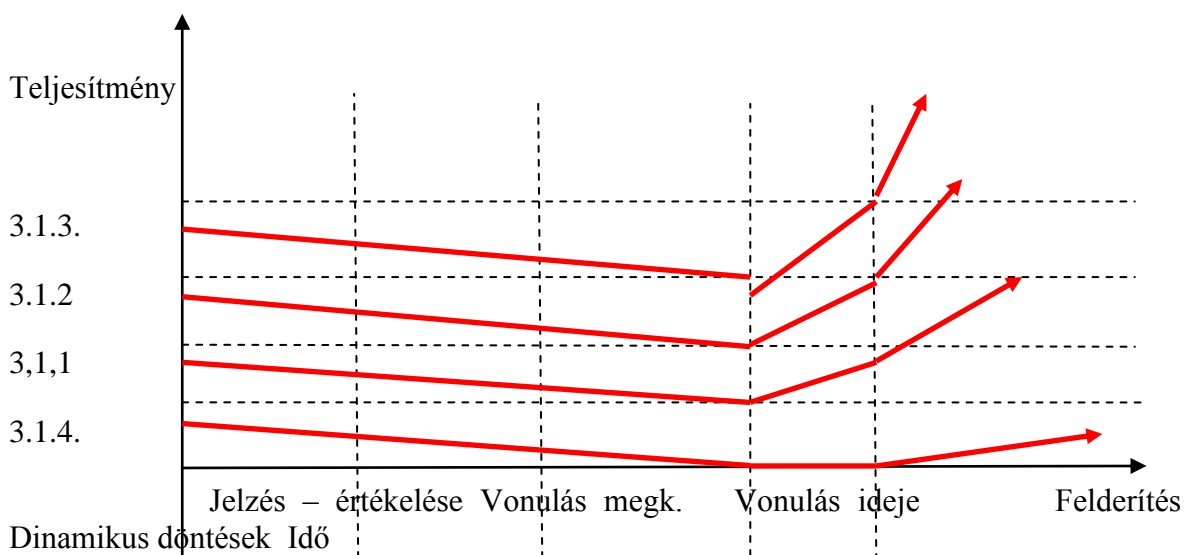
¹⁷Az elméleti modell, általános beavatkozási feltételek mellett érvényes. A megváltozott, valamilyen formában hatást gyakorló lehetőségek, vizsgálata, nem tárgya a dolgozatnak

és tapasztalat, kiegészítik egymást. Felerősítik azt az észlelést, melyhez kapcsolódik a jó döntés mechanizmusa. A sikerélmény és az a tudat, hogy jó döntést hozott, motiválttá teszi a tűzoltás vezetőjét. Ekkor a figyelem folyamatos fenntartása a káresetnél, már rutinosan megy. A figyelem folyamatos, magas szinten tartása, a pozitív stressz állapota. Gyorsuló reakcióidő, élesebb reflexek jellemzik. A fiziológiai tényezők ilyenkor nem jelentkeznek.

3.1.4.A döntésképtelen TV

Meg kell említeni azt az állapotot, amikor a TV-nek nem áll rendelkezésére, egyetlen döntéstámogató elem sem. Az események kordában tartására esélye sincs, ha dinamikus döntéstámogató elemeknek nincsenek a birtokában. Se belső, sem külső támogatást nem kap, csak remél. Az élet szerencsére, gyakran segít. Jellemző gyakorlati példát felhozva: A nagyon bizonytalan kimenetelű, rizikóval járó gázpalackokkal kapcsolatos káreseményeknél, az élet gyakran rendezi úgy az eseményeket, hogy a kiérkezés előtt felrobban a palack. De mi van akkor, ha még nem robbant fel, vagy nem pb. gázzal van dolguk, hanem disszós gázpalackkal?! Az élet nem mindig rendezi jól a dolgokat. De döntéskényszere van, emiatt döntenet kell! Viszont a TV döntésképtelen. Ilyenkor a szerencse, idő és ösztönös megérzések elemein alapuló döntést próbál meghozni, szorult helyzete megoldására. Sokak szerencséjére, a tűzoltó soha nem megy egyedül felderíteni. A TV-nek ilyenkor a tapasztalt, egyes beosztású tűzoltó tud segíteni. Úgy, hogy dönt helyette! Ha a környezetből nincs segítség, a TV magára marad. A tényleges döntést támogatni nem tudó elemek által, várt eredmény elmaradása, súlyos következménnyel jár a TV számára. Teljesítménye gyorsan romlik (stressz, pánik) és cselekvésképtelenség jellemzi. Nem tudja megoldani a feladatát, emiatt döntésképtelen lesz.

A TV egyéni értékeit (tudás, tapasztalat) vizsgáltam, hogy milyen hatással lehetnek és mekkora szereppel bírnak, a TV döntése meghozatalában. A tényleges tudás és tapasztalat, mindig rendelkezésre áll, ha megvannak a tartalmi elemei. Ezért a legkönnyebben, leggyorsabban felhasználható döntéstámogató elemek. Ezért szükséges a tudást és a tapasztalatot, a dinamikus döntéstámogató elemek közé sorolni.



2.számú diagram Dinamikus döntéshozatali elemek ábrázolása. Forrás: Szerző 2013

A dinamikus döntéstámogató elemek vizsgálatánál látható(2.sz. diagram), hogy eltérő teljesítményszintről kiindulva, hogyan alakul a döntési teljesítmény, az eltelt idő függvényében.

3.2 A MV-i dinamikus döntéstámogató elemek

A Tűzoltás vezető, nem csak kizárólag, tüzesetekkel kapcsolatban lehet döntéskényszerben lévő kárhely parancsnok. A tűzoltó feladatok szerteágazóak, ezért olyan káreset is előfordulhat, ahol műszaki - mentésvezetői (továbbiakban: MV) feladatokat kell ellátni. Ezek a feladatok ugyanúgy, egyszemélyi felelősségvállalást és egyéni döntéshozatalt igényelnek. Az természetes, hogy az életmentés végrehajtásáig, közös a feladatuk a TV-vel. Továbbiakban az életmentésével kapcsolatos feladatokról, eltérő műszaki mentési tevékenységeket jellemezem. Ez magában foglalja a tűz eloltása utáni, TV.-i feladatokat is. Hiszen a TV-i és a MV. i döntési mechanizmusok, gyakran átfedik egymást.

A feladatkörök szétválasztása, a probléma kezelése és a döntés meghozatalában kimutatható különbség, eltérő jellege, vizsgálata miatt indokolt. A MV-nél a feladatok jellege miatt, más típusú döntéshozói mechanizmust igényel a feladatellátás. A TV-vel szemben legfontosabb különbség a rendelkezésre álló időmennyiségben mutatkozik. Míg a TV, folyamatos harcot vív az idővel, a MV „kényelmesebb” helyzetben dönthet. Általában több idő áll a rendelkezésére a döntés meghozatalához. A TV-nél a kielégítő döntés vagy a vezetés kivételek alapján, gyakorlatias és elfogadott döntési mechanizmus. Ezzel szemben a MV-nél, nem az előzőekben ismertetett döntések sorozata a lényeges, hanem a döntési sorozat egymásra épülésének elemei, tényezői és folyamata. Ekkor, ugyanis az egyenként hozott döntéseknek, egymásra kell épülnie, vagy olyan sorozatot kell alkotniuk, amelyek minőségi döntéseket eredményeznek. A MV döntését vizsgálva a körülmények kevésbé vannak hatással a döntésére, mint a TV-nél.

A probléma megközelíthető a döntés szempontjából. A MV, ebben az esetben a kárfelszámolási tevékenysége során, több információhoz juthat, ezáltal kevesebb döntést kell elemenként meghoznia. Az idő miatt, nincs annyi a döntést megnehezítő körülmény, több a rendelkezésére álló idő. A statikus döntéstámogató elemeket tekintve, kedvezőbb pozíciót foglal el. A vizuális tár rendszerint rendelkezésre áll vagy kevésbé hátráltatja, a döntés meghozatalánál.

3.2.1..A tudás, mint döntéstámogató elem

A MV, döntése meghozatalához, tudását jobban tudja alkalmazni, mint a TV. Az idő, itt is nagy jelentőséggel bír. Döntési mechanizmusnál - a már említett, egyenként hozott döntések egymásra épülése miatt -, az idővel való gazdálkodás tágabb teret biztosít, a döntés vagy döntési sorozat meghozatalára. A tudástár, lehetővé teszi az idővel való ésszerű gazdálkodást és a körülmények okozta döntési egyenesség korrigálását. A MV- nél a klasszikus döntéshozatal elemeit, lehet felfedezni ezáltal. Az alap feladat ellátási döntési mechanizmus, kevesebb változóval és ismeretlennel jelentkezik, mint a TV-nél.

3.2.2.. A tapasztalat, mint döntéstámogató elem

A MV- nél, a TV- vel szemben, a tapasztalat megléte miatt, nem okoz gondot a döntés, illetve döntési sorozat meghozatala. A tudásnál az MV, káresetek felszámolásánál alkalmazott tapasztalata, sokszor többet ér. Az MV esetében ez gyakorlatiasságot jelent. Ahol a tapasztalati, találékonysági heurisztikák, olyan mértékben előtérbe kerülnek, hogy a döntés meghozatalát is irányítják, vagy át is veszik. Gyakori példa a hirtelen, egy darab

fából, vasból készült „célszerszám” alkalmazása a káreseteknél. Hasonlóan, jó példa a daruzási művelet, megkezdése előtti becslés.^[18] Itt a becslés miatt, felismerés alapú heurisztikák jelentik, a döntés alapkövét. Ezek a heurisztikák, a felhasználható döntés meghozatalához, nem a nagyfokú tudásanyagra épülnek. Hanem egy adott, tapasztalati úton megszerzett, helyzet felismerési szituációra támaszkodó, vagy találékonyságra épülő döntési mechanizmusra.

3.2.3.. Tudás és tapasztalat együtt, mint döntéstámogató elemek

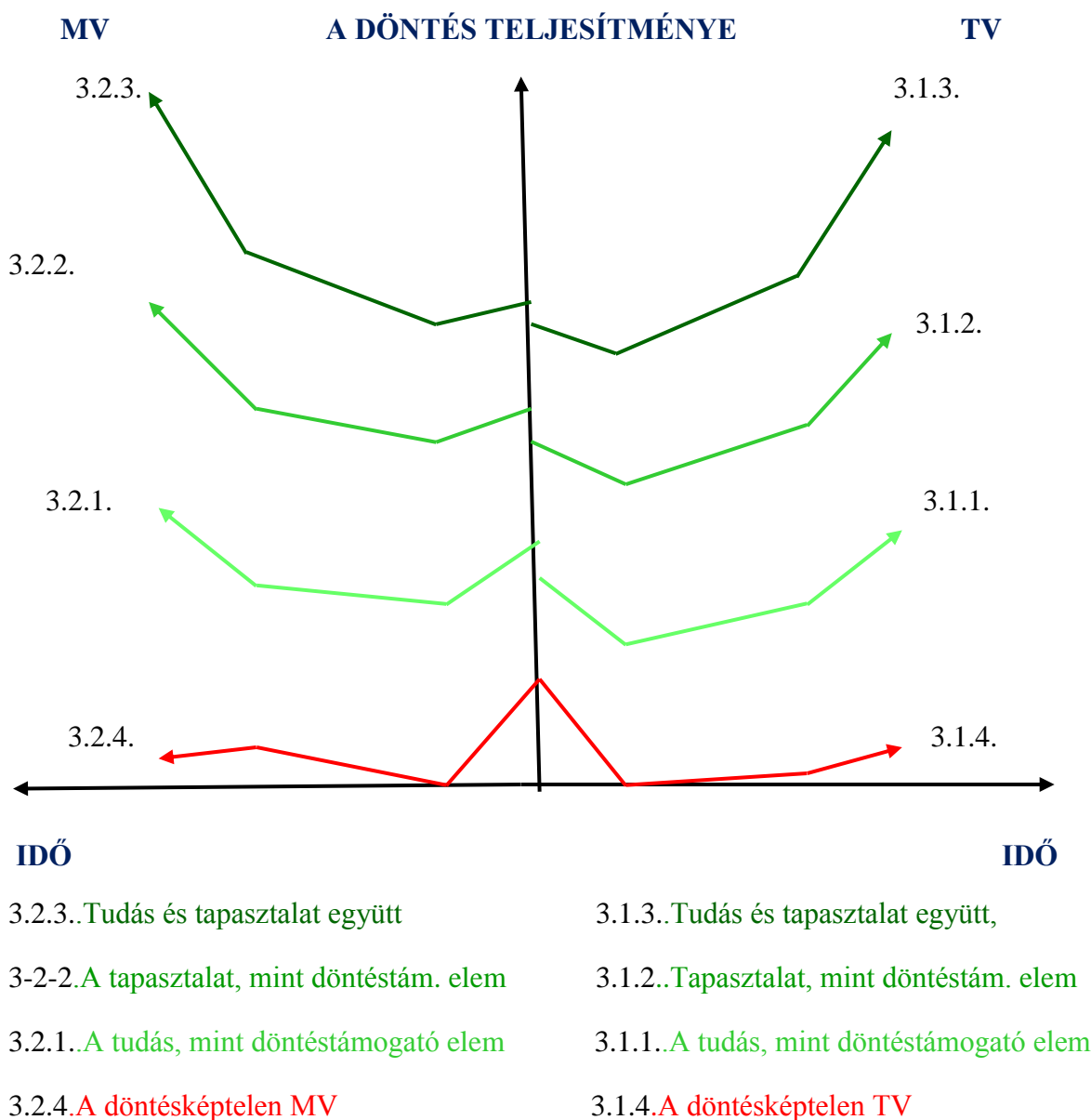
Ha a MV, tudással és tapasztalattal is egyaránt rendelkezik, akkor a döntési mechanizmusa gyors, körültekintő és célirányos. A döntése meghozatalában, mind a tudás, mind a tapasztalat egyenlő arányban megvan. Ezáltal a TV döntési mechanizmusával szemben, a MV döntése a legjobb cselekvési verzió kiválasztására irányul, úgy hogy közben jól gazdálkodik az idővel. Nagyszámú tapasztalata segíti a minimális károkozás – erő – eszközigeny felhasználásában. Ennek az állapotnak az eléréséhez a gyakorlatban, nagyon sok időnek kell eltelnie.

3.2.4.. A döntésképtelen MV

Legjellemzőbben a MV kudarcát jelenti. Mivel, nincs a tudástárban információ, sem tapasztalat a „fiókokban”, ezért már a vizuális felismerés pillanatában, kudarcra ítéltetett. Kizárólag, mások által tud dönteni. Ilyenkor a tényleges döntés meghozatalában, tevőlegesen nem vesz részt, csak jelen van. Ténykedése nem döntési folyamat, „csak mellékszereplő lesz, ott ahol rá van kiosztva a főszerep”. Tevékenysége a lényegi döntés, hatókörén kívül esik.

Elemelve a TV és MV feladatait, idő és teljesítmény, vagyis döntéértékelés alapján. A tűzoltási feladatok, döntő többségében – a hő, füst és tűz alapján – sematikusak, de a vizuális észlelés behatárolt, ami a felderítés, vagyis az információszerzés időszakában nehezebb, mint a MV-nek. Emiatt a felderítés kezdeti szakaszában, időhátrányba kerül. Ebben az időszakban a MV-nek, kevésbé zavaróak a felderítési feltételek. A felderítést követően, viszont, összetettebb döntési kényszerben lesz a MV. A TV ilyenkor a tűzzel és hatásaival törődik. A MV, az esetleges anyagok, technológiák, sokszínűsége miatt, sematikus eljárást, csak alkalmanként tud felhasználni. Vagyis, a tűz eloltása, kezelése, kevésbé összetett feladat - a vizsgálat szempontjából, külön elemzett feladatoknál -, mint a műszaki mentési feladatok. A MV feladatai összetettebbek. Anyagok, eszközök, technológiák és sok egyéb esetben kell dönteni a MV-nek. Gyakran találkozhat, új technikai eszközökkel, anyagokkal, technológiákkal, hogy nincs ismerete róluk. Nem ismeri a jellegzetességüket, veszélyforrásaikat. Emiatt a feladatai szerteágazóbbak és összetettebb egyéni döntéstámogató elemek ismeretét igényli, mint a TV-nek. A 4. sz. ábrán, szemléltetem a TV és MV, egyéni döntéstámogató elemeinek, döntési teljesítmény/idő jellegét. A döntés szempontjából az információszerzés, felderítés időszakaiban, minden ábrázolt folyamaton, idő és döntési teljesítmény (hatékonyság) csökkenés látható, de eltérő mértékben. Az egyéni döntéstámogató elemek, egyenkénti vizsgálatának ábrázolásánál látható, az eltelt idő és a döntés teljesítményei, közötti eltérés. Az elméleti modell, nem tartalmazhat minden olyan elemet, amely előfordulha a káresemények során. A tipizált jellemzők ábrázolása is szemlélteti az eltérő teljesítményeket, illetve az idővel való „gazdálkodás” eseteit.

¹⁸ Speciálisan a daruzási munkálatoknál, az emelőgép számítógépébe a beavatkozás előtt, becslés alapján - súly, távolság, talajterhelés - adatokat kell beírni. Ezek alapján, működési paraméter és súlyhatárolást számol a számítógép



4.számú ábra: A TV és MV egyéni döntéstámogató elemeinek, döntési teljesítmény/ idő alapú ábrázolása Forrás:Szerző2013.

Amennyiben, együtt kezeljük a két feladatkört (a káresetek jelentős része ilyen), tovább bonyolódik a helyzete, a döntéskényszerben lévő TV- nek és MV- nek..

A felelősség és hatáskör szabályozásai miatt, nem tudnak másra hagyatkozni a kárhelyszínen, csak a tudásukra és tapasztalataikra. Átélt észlelések alapján, valamilyen módon rögzült és tárolt információkra. Ezek az elemek az egyéni dinamikus döntéstámogató elemek.

A káreseteknél előfordulhatnak még, olyan tényezők, amelyek valamilyen pozitív vagy negatív hatással lehetnek - gyakran kiszámíthatatlanul -, a döntés meghozatalára. A következő részben, ezeket az elemeket vizsgálom.

3.3. A TV és MV egyéni döntéstámogató elemeit befolyásoló egyéb statikus tényezők

A továbbiakban együtt értelmezem a - TV, MV= TV - mozaikszavakat. A TV sikere, illetve sikertelensége attól függ, hogy az egyéni adottságait, tudását és tapasztalatait hogyan használja fel a kárfelszámolási munkák során. Ha az egyéni képességei, megfelelő alapot biztosítanak számára, még nem lesz sikeres, csak legfeljebb, tehetséges kezdő. Az adottságokat fejleszteni kell. Tanulással gyarapítani az ismereteket és szakmai, élettapasztalatot szerezni hozzá, vagyis kijárni az „élet iskoláját”. Amikor ezek a tényezők, már megvannak a TV-nél és alkalmazni is tudja őket, akkor van esélye - de még, nem a saját maga által elvárt - a megfelelő döntés meghozására. Az előzőekben, elemeztem a döntés kognitív pszichológiai, egyénközpontú oldalát. A döntéshez döntéstámogató elemként vizsgáltam az egyéni képességeket. A tudást és tapasztalatot, mint dinamikus döntést támogató elemeket szemléltettem.

Az élet, azonban sokszor megrétfálja a TV-t. Sokszor a képességétől és az erőfeszítéseitől független elemek vagy változók, befolyásolják a sikerét, sikertelenségét. Ebben a részben, olyan döntéstámogató vagy ellenkező hatást is kiváltható elemeket vizsgálok, melyek jelen vannak a döntéseinknél, de mégis megfoghatatlanok. Emiatt, objektív támaszt nem jelentenek a döntéshozatal során.

Az általam vizsgált elemek, közvetlenül vagy közvetetten, de mindenképpen, hatással lehetnek a döntésre. Az ilyen elemeket, egyéb statikus döntéstámogató elemekként vizsgálom. Ezek az elemek: szerencse, véletlen és a stressz.

3.3.1. A szerencse szerepe az egyéni döntéstámogatásban

Meghatározó döntéstámogató tényező a szerencse. A szerencse szubjektív kifejezés. Az életben sorsmeghatározó szerepe van. De értelmezhető úgy is, hogy a szerencse vagy balszerencse nem más, mint véletlenszerűen alakult folyamat vagy folyamatok. Melyek kedvező vagy kedvezőtlen hatással vannak, döntések végkifejletére. Bárhogy is van, aki megtapasztalta a döntéseitől független, pozitív tényezőt, tudja értékelni a szerencse szerepét. Aki viszont megtapasztalta a balszerencsét, mint negatívan ható tényezőt, mindenáron szeretné elkerülni.

Ha a szerencse kedvező hatást gyakorol a TV döntésére, azt követően, - mintegy természetes velejárójaként - valamilyen módon bele is kalkulálja a döntései meghozatalánál. Akár számításba is veszi, mint objektív tényezőt. A szerencse utáni vágyakozással vagy elvárással, viszont nagyon vigyázni kell. Ha túlzottan domináns tényezőként, beletervezi a döntésébe a TV, elszámíthatja vagy túlvállalhatja magát. Ugyanis a szerencse várásának, megvan az átka, hogy ha elmarad, nem tud ésszerű alternatívát állítani a helyébe. A szerencsét hajlamos az ember általánosítani, minden döntésére. A „mákom lesz”, vagyis úgyis szerencsém lesz gondolkodást az életben is és a döntésünkre is visszahat. Tehát a szerencsét valamilyen módon kapjuk, mint kedvező fordulatot, de nem szabad fontosabbnak tartani vagy helyettesíteni a tényleges tudással és tapasztalattal. Ebből következik, hogy nem sorolható be egyértelműen, sem az egyéni dinamikus döntéstámogató elemek közé, sem a statikus döntéstámogató elemek közé.

3.3.2. A véletlen szerepe az egyéni döntéstámogatásban

A véletlen egy meghatározhatatlan, megjósolhatatlan, egyedi esemény vagy történés, de lehet több elemből összeálló folyamat is. Befolyásolhatja a TV döntését. Közvetve a körülmények alakulása, közvetlenül a döntés meghozatalában. A kiszámíthatatlansága miatt, egyéb statikus döntéstámogató elemek közé sorolom.

A véletlen a TV-i döntés szempontjából nem kalkulálható bele a döntésbe, mint döntéstámogató elem, mivel nem látható előre a hatása. Mégis, megfoghatatlan módon, jelen lehet a döntésnél. Pozitív és negatív hatása is lehet a döntésre. Ha pozitívan hat a döntésre, rendszerint a TV saját sikerének érzi a jelenlétét. Viszont, ha negatívan befolyásolja a döntést, a TV hajlamos annyival elintézni, hogy nem lehetett kiszámítani. Lehet, hogy tényleg nem tehetett a véletlen, negatív hatása ellen semmit. De lehet, hogy nem volt képes, elegendő mennyiségű információt gyűjteni, az esemény kimenetének megjóslásához. Ahhoz, hogy a véletlen hatásait megértsük, elemezni kell a döntést és hatásait. Vagyis visszacsatolás szükséges a véletlen vizsgálatához.

Egyes vélemények szerint a szerencse és a véletlen, tulajdonképpen ugyanazt jelentik, egymás szinonimái. A vizsgálat tárgyában, csupán azért lettek említve, mert valamilyen módon mindig jelen vannak a döntéseinknél.

3.3.3. A stressz szerepe az egyéni döntéstámogatásban

A stressz a környezetnek az egyén, idegrendszerére gyakorolt hatása. Stresszhelyzetben a TV-k, eltérően viselkednek - a hatására keletkező szorongás egyénfüggő és emiatt más -, más módon reagálnak. A reakció módja jelentősen befolyásolja, gyakran meghatározza a döntését. A stressz tehát a TV esetében, a döntéshez kapcsolódó viselkedés. Az erőfeszítések a probléma megoldására irányulnak, elősegítve a döntés meghozatalát. A stressz lehet, olyan döntéstámogató elem, mely pozitívan befolyásolja a döntést, de lehet negatív stressz (di stressz) is. Ami jelentősen ronthatja a döntés minőségét. Meghatározó lehet, egy döntés meghozatalában és a TV magatartásában is.

Negatív hatású stressz (di stressz) állapotát előidéző esemény, zavaró tényező, kedvezőtlenül alakuló fejlemény hatására, belső szorongásként - ami egyénenként változó - jelentkezik a TV-nél. Ekkor a figyelem beszűkül egy olyan sávba, ami a döntés szempontjából káros. Ha a körülmények továbbra is kedvezőtlenek, ugyanúgy jár, mint az (3.1.4 – 3.2.4..) fejezeti részeknél elemzett TV és MV.

Pozitív hatású stressz is egyénfüggő. A döntés meghozatalának folyamatában - tehát a megtorpanása esetén - , másként reagál a „jó versenyző típusú” TV. Amikor, fogy a döntés meghozatalára fordítható idő vagy kedvezőtlen fordulat állhat be, sem tompul el az agya, hanem érdekes módon kitisztul. Ilyenkor a kódolt, genetikailag illeszkedő génjei segítségével, jó döntést hoz. Az a TV, aki stresszhelyzetben is kontrollban tudja tartani az időt és az események irányítását, vagyis „hidegfejjel” tud dönteni, jó kárhely parancsnok. A stresszhelyzetek kezelése tanítható, de igazán jól, csak az tudja kezelni az ilyen helyzetet, aki genetikailag képes rá.

A stressz hatásainak kezelésére, nem készítik fel a kárhely parancsnokot, egyik iskolai képzés keretében sem. Az élet tanítja, és a tapasztalatai mélyítik el a stresszel, belső szorongással járó, döntésképtelenséget vagy a pozitív hatásának kezelését. Ha az oktatás kiterjedne az ilyen helyzetek kiszűrésére, kevesebb potenciális veszélyt jelentene a beavatkozásban résztvevőknek, állampolgároknak és az értékeiknek a védelme.[¹⁹]

3.4. Statikus döntéstámogató elemek

A dinamikus döntéstámogató elemek és az egyéni döntéstámogató elemeket, befolyásoló egyéb statikus tényezők elemzése után, azokat az elemeket ismertetem, amelyek, közvetve

¹⁹ Deme Fruzsina pszichológus OKF ka. PPT előadás: A stressz hatásai a Beavatkozási állományra - alapján Pécel 2012

ugyan, de mindig jelen vannak a TV-i döntés meghozatalában. Meghatározzák a magatartását és a tevékenységét. Segítséget nyújtanak a beavatkozás sikeres végrehajtásához. Ezek a statikus elemek. Nem helyettesítik a dinamikus elemeket, de ~~kiegészítik~~ azokat. Feltéve, ha a TV tudja alkalmazni őket. Ebben a részben a *jogi szabályozók, humán és technikai* döntéstámogató elemek, statikus döntéstámogató hatásaikat vizsgálom.

3.4.1. Jogi szabályozók

A TV feladatköre kötött. Meghatározott jogokkal, kötelezettségekkel ellátott hatáskör illeti meg, írott szabályozók alapján. A szabályozók (törvények, rendeletek, intézkedések) vagy a szakmai munkát szabályozó (taktika, helyi intézkedések), mind a TV segítségére jöttek létre. Viszont, csak közvetett döntéstámogató elemekként. A szabályozók, keretet adnak az eredményes kárelhárítási munkálatokhoz, segítséget a döntés meghozatalához. Szakmai jellegű káreseménytől függően, jogai egyedülállóak is lehetnek. Ebből az aspektusból vizsgálva, a TV-t megillető jogok tényleg egyedülállóak. Amivel különlegessége miatt, élni lehet. Az érem másik oldalát vizsgálva, a szabályzatok, mint döntéstámogató elemek a jogok ellentételezéseként, hatáskör kereteit megadva, kötelezettségeket is hárít a TV-re. Emiatt a szabályzatok, mint statikus döntéstámogató elemek, hatalmat és kötelezvényeket, egyaránt társítanak a tűzoltás vezető döntéseéhez. A jogokkal, vagy hatalommal tudni kell bánni. A kötelezettségeket, pedig be kell tartani.

Algoritmusok, jelképek: A szabályzatok, írott formátuma helyett a képi alakot jobban felismerő és értelmező TV, döntése támogatására az algoritmusokat, jelképeket hamarabb észlelve, célirányosabban alkalmazhatja. A vizuális képalkotás miatt, könnyebben rögződnek, ezért gyorsabban előhívhatóak. Ezáltal, jobban helyettesítik az írott szabályozókat. A szabályozókhöz képest a jelképek (rövidítések, mozaikszavak ábrázolási mód, stb.) irányt, nagyságot, értelmet (vektorok) közvetítve, segítik a TV-t döntése meghozatalában. Az agyműködés pszichológiáját vizsgálva, az írott szabályzat sematikusságához képest, egy képet információ tömbbe ágyazva, könnyebb memorizálni egy jelet vagy algoritmust. A döntés meghozatalánál a memóriánkból előhívott jel, jelsorozat, vagy algoritmus azonnali, összetett döntési mechanizmusként segíthet. Lásd. 3.számú ábra.

3.4.2. Humán elemek

A TV számára a statikus elemek közül, leggyorsabban és legszorosabban kapcsolódó döntéstámogató elemek közül, a humán elemek jelentik. A döntés meghozatalában, közvetve, de szorosan kapcsolódnak a TV tevékenységéhez. A jogi szabályozás (felelősség, hierarchia) miatt, meghatározott riasztási fokozat elrendelésekor lehet, statikus elemet - egy másik TV-t, aki jogosultsággal rendelkezik - hozzárendelni a TV döntéstámogató elemeihez. (II - PARANCSNOK, KMSZ III - KIRENDELTSÉGVEZETŐ: IV - MEGYEI TŰZOLTÓSÁGI FŐFELÜGYELŐ: V - MKI vagy MEGBÍZOTTJA), A riasztási fokozat emelése, a kárhelyszínem az idő és döntéskényszerben lévő TV-nek, a kikerülő segítség, így nem értelmezhető dinamikus döntéstámogatóként, csak statikus döntéstámogató elemként.

A TV, dinamikus döntése szempontjából, legközelebbi segítő elem a beosztott tűzoltókból álló legénység. Akikkel, együtt végzi el a meghatározott feladatokat. A már említett, egyszemélyi és teljes felelősség miatt – szorosan -, de mégsem közvetlen döntéstámogató elemek a beavatkozásban, közösen résztvevő tűzoltók. A TV, ilyenkor is egyedüli döntéshozatali kényszerben van. A felderítést végző TV és egy beosztott tűzoltójával

végzett feladat, meghatározza a döntés minőségét és hatásait. A segítség közvetlen közletről jön ugyan, de mivel teljes felelőssége a TV-nek van, így a döntés meghozatalában, jó esetben, tanáccsal szolgál a beosztott tűzoltó.

3.4.3. Technikai elemek

A döntéstámogatás statikus elemei, azok technikai eszközök, felszerelések, amelyek rendszeresített eszközök. Illetve a TV által igénybevett, olyan eszközök, felszerelések, melyek a döntés támogatásában és kivitelezésében nélkülözhetetlenek vagy hasznosíthatóak. A dinamikus döntés meghozatalához a TV számára, azok a technikai eszközök a legfontosabbak, melyek segítségével, információkhoz juthat, döntése előtt. Ide sorolhatóak azok az elemek, amik elsődlegesen szükségesek az információ forrását megtalálni. Majd azok az elemek következnek, amelyekkel az információt beazonosíthatja és fel tudja dolgozni. Végül azok a technikai elemek kerülhetnek sorra, amik a további információgyűjtéshez fontosak. Közvetlenül ide sorolandók, még azok a technikai elemek amiket, már az információkeresése közben alkalmaz. Vagy a biztonsága érdekében, vagy a hatékonyság növelése miatt.

A beavatkozások sokszínősége miatt a technikai elemek, széles palettája állhat a TV rendelkezésére. Bár a döntés meghozatalában, igen fontos szereppel bírnak és sok esetben elengedhetetlenek a döntés alapját képező észlelésben, információhoz jutásban és a gyakorlati alkalmazásban. Mégsem dinamikus döntéstámogató elemek. Csak a döntéstámogatás nélkülözhetetlen statikus elemei. A TV, döntése meghozatalához, felhasznál olyan segítségeket, melyekkel a döntés egyszerűbb, gyorsabb és biztosabb is lehet. Az ilyen elemek rendelkezésére állnak vagy elérhetőek. A technikai elemek, statikus döntéstámogatás eszközeiként, csak akkor segítik a TV-t, ha alkalmazni is tudja őket.

Összegzés

A választott témám, elméleti alapjainak vizsgálatát végeztem el, majd utattam a döntés alapjait. A tűzoltóság vezetői állománya közül, a tűzoltás és műszaki - mentés vezetőt jellemeztem, mint döntéshozót. Összetett, nehéz feladat vezetni és a kárhelyszínen dönteni. A készenléti szolgálatot ellátók, kárfelszámolások során, mindig az idővel versenyeznek. Az állampolgárok és anyagi javaik védelme érdekében, mindenki elvárja a tűzoltóktól a gyors és szakszerű segítséget. A profi tudás és tapasztalat, emiatt alapfeltétele a beavatkozások sikerességének. A dolgozatom fő témáját a TV döntésének vizsgálata adta. Az egyén vizsgálatát végeztem el, aki teljes és önálló felelősséggel tartozik az általa hozott döntésért. Komoly felelősségteljes munka és döntéshozatali kényszer jellemzi a TV-i munkát. A vizsgálatommal szerettem volna rámutatni a rendszer és az egyén, döntési nehézségeire, befolyásoló tényezőire. A TV döntése meghozatalakor, magára marad. Feladata és felelőssége aránytalan. Az elvárt feladatok megoldását a rendszer nem, vagy, csak lassan támogatja. A káresetek sikeres végrehajtási esélyeit, legtöbbször az 1. – 2. percben eldöntik az egyéni dinamikus döntéstámogató elemek. Ha ezekből az elemekből, hiányzik valamelyik a TV-nél, a statikus elemek, már nem - vagy csak nehezen - tudják pótolni az idővesztés miatt a problémák kezelését.

Az általam vizsgált, egyéni dinamikus döntéstámogató elemeket (tudás és tapasztalat), fejleszteni lehet. A tudást, több éves felkészítés után lehet, csak elsajátítani. A tapasztalat megszerzéséhez, még több idő szükséges. Együttes alkalmazhatóságukhoz, sokszor évtizedek szükségesek. Ahhoz, hogy az egyéni, dinamikus döntéstámogató elemek, gyorsabban, szakszerűbben és eredményesebben fejlesztőek lehessenek, hatékonyabban kell alkalmazni, a statikus döntéstámogató elemeket. Ez a következőképpen lehetséges:

- **Vagy a statikus elemeket alakítjuk át, dinamikus elemekké...**
- **Vagy a statikus elemek, gátló tényezőit csökkentjük...**

A tűzoltásvezetői döntések vizsgálatának elméleti és gyakorlati tárgyában, a további kutatásokhoz kívánok, új módszertani megközelítést adni az érdeklődőknek. Empirikus vizsgálatokkal (oralhistory, mélyinterjúk), adatbázis összegyűjtésével, függő és független változók megadásának, majd az eredmények, statisztikai – matematikai vizsgálatával, olyan modelleket lehet alkotni, amelyek a tapasztalati döntésmechanizmus átadható elemeit tartalmazzák. A kollerációs együtthatók vizsgálata és a faktorelemzések alkalmazása, új, távlati döntéselemzésekkel kapcsolatos lehetőségeket rejt...

Melléklet

A TV magatartását meghatározó elemek

A vezetői magatartást meghatározó elemek ismerete, segíti meghatározni és „helyén kezelni” TV-t, feladatai ellátása során. Bonyolult és összetett rendszerben kell eligazodnia, mint egyén és vezető. Írott és íratlan szabályoknak, elvárásoknak kell megfelelnie úgy, hogy közben nem feledkezhet meg a környezetéről vagy személyiségéről sem. A vezetői magatartás elemeit, TV-i szempontból vizsgálva, szervezeti magatartáseleméleti ismereteket használtam fel (ábra). A vezetői magatartás meghatározó tényezőinek szerepelméleti modelljét felhasználva.

Írásos elemek: Munkaköri leírások, szabályok, általános működési elvek a TV magatartását meghatározó elemek. Ezek a statikus elemek, írott formában szabályák meg azt a keretet, melyek határain belül helyezkedik el a TV, mint vezető. A munkaköri leírásban szereplő jogosultságok és kötelezettségek a szervezettbe tartozását, szintbeli elhelyezkedését tükrözik. Hatáskör, hatalom és a feladatkörének speciális szabályozásai alapján, látja el a feladatait. A statikus szabályozó elemek, azokat a hatásköri és hatalmi viszonyokat szemléltetik, ami egy általános elvárás és besorolás egy adott munkakörbe. Ez a munkakör még nem személyre szabott, hanem tipikusan az igazgatás elemeire épített. Bürokratikus személytelen szervezet, munkafeltételeket szabályozó együttes értelmezése, humán tartalom nélkül.

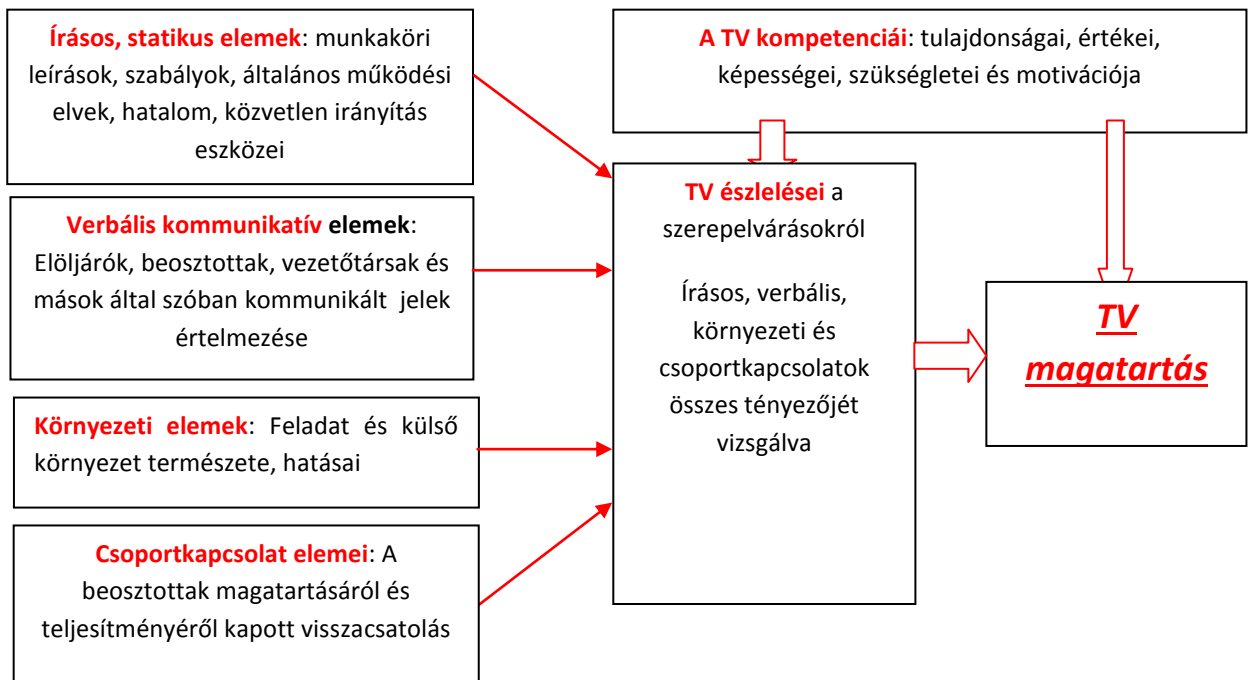
Verbális elemek: Az írott szabályozókon felül a TV-nek, verbális és kommunikatív jelek sokaságára kell figyelnie. A hierarchia szintjeit szétválasztva, felsőbb szintekről és a beosztottak szintjéről érkező kommunikációs, metakommunikációs és egyéb jeleket kell figyelnie. Itt már ember és ember, illetve ember és csoport kapcsolatát kell figyelembe vennie. A humán kapcsolatok bonyolult rendszerének megismerése, segíti a TV-t a finomabb verbális szabályozási elemek megértéséhez. A vezetőktől, beosztottaktól leszűrt információ a statikus elemek merevségét oldja, ha jól értelmezi a TV, ezeket a jeleket.

Környezeti elemek: Külső és belső környezeti elemek hatása éri a TV-t, elvárások formájában. Tágabb perspektívából szemlélve, megfelelési kényszerként. Ezek a szabályozókon és humán kapcsolatokon felül, vizsgálendő szempontrendszer alkotnak. A külső környezet kívülről szabályozza, a feladatkörnyezet, pedig átmenetet képez a statikus elemek és a külső környezet által, elvárt magatartás között. Koncentrált és meghatározott természetű igények formájában.

Csoportkapcsolat elemei: A beosztottaktól érkező visszacsatolásokat, észlelnie kell a TV-nek, melyek a közvetlen irányítása alá tartozóktól, feléje áradnak. Az alárendeltjei magatartása és teljesítménye alapján tudja eldönteni, hogy jó úton jár vagy sem. Az elgondolásait és azok véghezvitelét, továbbviheti vagy módosíthatja. A visszacsatolásokat érzékelnie kell és a hatásaikat figyelnie kell.

A vizsgált elemek együttesen határozzák meg a **TV észleléseit**. Szerepeiről, elvárásairól írásos, verbális, környezeti (külső-belső), csoport kapcsolatai egyaránt tehetnek. Segítenek megtalálni helyét és szerepét a tűzoltóság hierarchiájában. Az elemek ismeretében a vezető, tudja kezelni a dolgait, vagyis az észlelése meghatározza a helyét és a szerepét is a rendszerben. A külső elemek hatásai mellett, saját magára is figyelnie kell. Meg kell vizsgálnia magát, mint egyént a **kompetenciái** alapján. Szükségletei, tulajdonságai, értékei, képességei, stílusa és motivációja alapján. A TV-i kompetenciák, objektív önértékelés alapkövetelményeként felsorolt tényezők. Mindegyike, másképp jelentkezik a

TV-nél. A tényleges, vezetői tevékenység vizsgálatakor a felsorolt elemek hatással vannak a magatartására és visszahatnak az említett elemekre, akár külön - külön is.



Mellékletábra: A TV-i magatartás meghatározó tényezőinek szerepelméleti modellje¹ Saját szerkesztés 2013

A vezetői magatartás, meghatározza az egyén, vezető, TV komplex értékrendjét, alkalmazását és alkalmazhatóságát egyaránt. Egy szolgálati csoportban, vezetőnek vagy a beavatkozások során TV-nek és a mindennapok során, embernek megmaradni, nem könnyű feladat. A csoport, munkavégzés és egyéni motivációk és külső tényezők, behatásait kell kezelnie.

A tűzoltó a készenléti szolgálat ellátása során, valós káreseteknél végzi a tevékenységeit. Érzékszervein keresztül érzékeli a hőt, hideget, forró párákat, füstöt, és a jellegzetes, szenesedett fa illatát. Érzékszervei gyűjtik az információs jeleket. Megtanulja, hogyan „hajoljon meg a tűz előtt”, zárt ajtó előtt lelapulva. A kezdeti csetlés-botlás, tudatos mozgássá, komor sötétség, táguló horizonttá válik számára, és csak gyűjti, tárolja a tapasztalatokat. A tűzoltó gépjárművekre ragasztott matrica - ha baj van, segítünk -, mutatja be legjobban a tűzoltói hivatást. A tűzoltó oda megy, ahonnan más menekül. A mindennapok „hőseit”, autentikus megközelítésből ismertetem.

A szolgálati törvény egyértelműen leírja, hogy egyszemélyi, mindenre kiterjedő felelőssége van a TV - nek, így a hierarchikus felépítésű tűzoltóságban, csak a meghatározott követelményeknek megfelelő tűzoltókból lehetnek, tűzoltás és műszaki mentésvezetők.

IRODALOMJEGYZÉK

- 1 2011. évi CXXVIII. Törvény a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról
- 2 A dolgozatban tárgyalt jogok és köteleességek tekintetében, e két törvény az irányadó: 1996. évi XLIII. törvény (HSZT) a fegyveres szervek hivatásos állományú tagjainak szolgálati viszonyáról, Tűz elleni védekezésről, a műszaki mentésről és a tűzoltóságokról szóló 1996. évi XXXI. Törvény
- 3 A B-A-Z Megyei Katasztrófavédelmi Műveleti Szolgálat (KMSZ) biztonsági tisztjeként.
- 4 Henry Fayol - Ipari és általános vezetés Közgazdasági és jogi könyvkiadó Budapest 1984 ISBN 963 221 4919 (57.o.)
- 5 Alfred Kieser - Szervezet elméletek Aula kiadó Kft 1995 Budapest BKE ISBN 963 503 0436 (47.-77.o.)¹
Bakacsi Gyula Szervezeti magatartás és vezetés KJK - KERSZÖV. Jogi és üzleti kiadó Kft Budapest 2003 ISBN 963 224 4966 (68.o.)
- 7 Charles Perrow Szervezet szociológia Osiris kiadó Budapest 2003 ISBN 963 379 3130 (134. - 140.o.)
- 8 Zoltainé Paprika Rita: Döntésmélet Alinea kiadó Budapest 2005 ISBN 963 866 5122 ((15.. – 78. o.-ig)
- 9 Bakacsi Gyula Szervezeti magatartás és vezetés KJK - KERSZÖV. Jogi és üzleti kiadó Kft Budapest 2003 ISBN 963 224 4966 (69. – 72..o.)
- 10 Olyan speciális műszaki mentéssel kapcsolatos feladatok, melyeknél az egymásra épülő analóg döntéshozatali elemek, elengedhetetlenek a sikeres felszámolás során. Jellemzően: - Daruzási, épületomlással kapcsolatos kárelhárítási munkálatoknál.
- 11 Charles Perrow Szervezet szociológia Osiris kiadó Budapest 2003 ISBN 963 379 3130 (124. - 145.o.)
- 12 Lázár Gábor PhD értekezés 2007 – 4.fejezet
- 13 Restás Ágoston A tűzoltásvezető döntéshozatali mechanizmusa Védelem szaklap 2001/2 ISSN 1218 2958 (28. – 30. o.)
- 14¹ Klein Sándor Munkapszichológia SHL Hungary Kft Budapest ISBN 963 035 5248 (582 – 600.o.)
- 15 A memória megosztva tárolja az információt. Három tárolási hely, „fiók” segít a tárolás elosztásában.
-Epizodikus memória – átélt események (tapasztalat)
-Szomatikus memória – elsajátított ismeretek (tudás)
-Procedurális memória – fizikai mozgással kapcsolatos műveletek (készségszint)
- 16 A feladatellátás által megszabott időkeretek: 120 sec – vonulás megkezdésére (kivételek: karbantartási időszak és egyes cserefelépítménnyel rendelkező eszközök – 360 sec.)
- 17 Az elméleti modell, általános beavatkozási feltételek mellett érvényes. A megváltozott, valamilyen formában hatást gyakorló lehetőségek, vizsgálata, nem tárgya a dolgozatnak
- 18 Speciálisan a daruzási munkálatoknál, az emelőgép számítógépébe a beavatkozás előtt, becslés alapján - súly, távolság, talajterhelés - adatokat kell beírni. Ezek alapján, működési paraméter és súlyhatárolást számol a számítógép
- 19 Deme Fruzsina pszichológus OKF ka. PPT előadás: A stressz hatásai a Beavatkozási állományra - alapján Pécel 2012

