

**ZNANSTVENA PRILOGA
SCIENCE SUPPLEMENT**

UREDNIK/EDITOR:

**prim. prof. dr. Marjan Bilban,
dr. med.**

**asist. dr. Boštjan Bajec
in prof. dr. Marko Polič**
Oddelek za psihologijo Filozofske
fakultete Univerze v Ljubljani
Aškerčeva 2
1000 Ljubljana

Vsebina - Contents

SKICA ZA STRES IN STRESNE MOTNJE MED NESREČAMI

POVZETEK

Nesreče različnega porekla so med dogodki, ki povzročajo najhujši stres, saj ogrožajo in prizadenejo življenje, zdravje in blagostanje ter otežujejo nadzor nad življenjem. Tudi reševalci so med ogroženimi, so nekakšne skrite žrtve nesreč. V prispevku najprej obravnavamo stres, potravmatsko stresno motnjo (PTSM), drugotno stresno motnjo in izgorevanje, saj je njihovo razumevanje ključno za obravnavo razmer in možno ukrepanje. Prikazana bodo tudi nekatera ključna, s stresom povezana vprašanja ukrepanja ob nesrečah.

Ključne besede: drugotne travmatske stresne motnje, izgorevanje, nesreča, mrtvi, PTSM, stres

SKETCH FOR STRESS AND STRESS DISORDERS DURING DISASTERS

ABSTRACT

Disasters of different origin are events causing most serious stress, because they threaten life, health and wellbeing and make difficult control over some-ones life. Rescue workers are among threatened, they are hidden victims of disasters. In the contribution stress, posttraumatic stress disorder (PTSD), secondary stress disorder and burnout are discussed, because their understanding is crucial for relevant treatment of the disaster situation. Also certain basic, with stress connected questions will be presented.

Keywords: burnout, dead, disaster, PTSD, secondary traumatic stress disorder, stress

Skica za stres in stresne motnje med nesrečami

Izhodišča

Nesreče in krize¹ so zapleten pojav. Kolikor je v njihovem upravljanju dejaven človek – bodisi da je njihova žrtev ali preprosto priča, vedno pa je vpleten –, v tolikšni meri gre tudi za psihološka vprašanja. Zato bo ta prikaz zajel nekatere vidike delovanja posameznikov med nesrečo in dejavnike, ki vplivajo na njihovo učinkovitost pri upravljanju z njo. Za naše potrebe lahko rečemo, da krizo oblikujejo razmere, izhajajoče iz sprememb v skupnosti in/ali njenem okolju, za katere so značilni: dejanska in/ali zaznana grožnja osnovnim vrednotam, izgubljen nadzor nad razmerami, nujnost, negotovost in potreba po odločanju in ukrepanju. Zahteve odziva praviloma presegajo razpoložljive vire prizadete skupnosti. Za nesreče, ne glede na njihovo poreklo, so značilne nagle spremembe v okolju in neravnovesje v razmerju zahtev in zmožnosti skupnosti za soočanje z njimi (Quarantelli, 1982). Vitaliano in sodelavci (1987) jih opredeljujejo podobno kot »relativno hiter in v prostoru osredinjen dogodek, ki vpliva na prepoznaven družbeni podsistem (npr. lokalno skupnost), zaradi nastanka velike nevarnosti in/ali uničenja prekinja sposobnost sistema, da za svoje člane priskrbi pričakovane življenjske razmere, in se pojavlja v kontekstu, v katerem obstaja soglasje o pomenu situacije, ustreznih normah in vrednotah ter prednostih, ki jih je treba upoštevati«. Vidimo, da opredeljevanje kriz ali nesreč vsaj implicitno vsebuje tudi pojem stresa. O njem bo zdaj tekla beseda. Obvladovanje stresa, nastalega zaradi nesreče, je zelo pomembno, posebno za reševalce in njihove vodje. Govor bo o razmerah, ko so posamezniki in/ali skupine bolj ali manj nenadno izpostavljeni ogrožajočim razmeram, npr. poplavi, potresu, požaru, jedrski nesreči ipd. Omeniti je treba mnoga protislovja in nesoglasja, povezana s pojmom stresa in potravmatska stresna motnja (PTSM). Razmeroma pozno sta bila uvrščena v psihološki besednjak, njune opredelitve še danes niso enoznačne, prav tako razumevanje, kar se kaže tudi v različnih ponujenih ukrepih in njihovem spremenjenem vrednotenju v času. Tako so npr. nekdanji popularni razbremenitveni pogovori postali nekoristni, če že ne kar škodljivi, saj prekinjajo normalen potek okrevanja (Brewin, 2003).

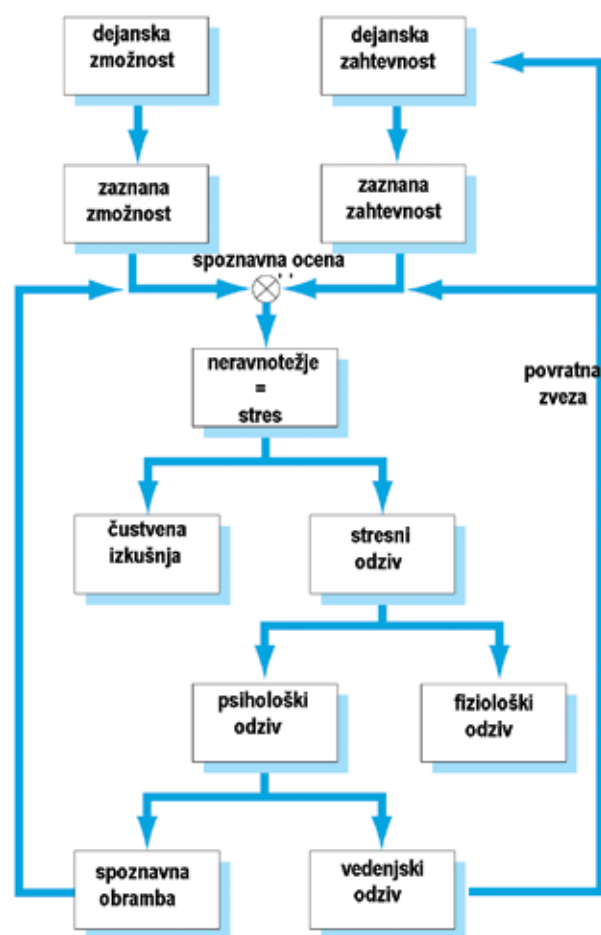
Stres: opredelitev in vrste

Razmere, v katerih mora posameznik obvladati naraščajoče

¹ Krize so širši pojem od nesreč, ki predstavljajo vrsto krize, obratno pa ne velja.

joče zahteve, medtem ko so njegovi osebni viri in izbire omejeni ali celo upadajo, določajo teoretične okvire pojmov stresa, prilagoditev in pristojnost. Izraz stres uporabljajo za opis več različnih pojavov, ki predstavljajo stres kot neodvisno ali odvisno spremenljivko in proces (Cooper, Dewe in O'Driscoll, 2001), tj. kot:

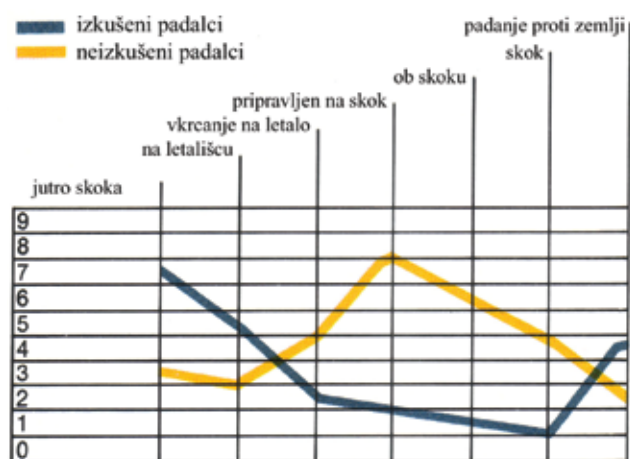
1. dražljaje v okolju, ki delujejo na organizem,
2. fizične ali psihične odzive organizma na take vplive in
3. izid interakcije/izmenjave med obema, kar predstavlja nekakšno neravnotežje med osebo in okoljem.



Slika 1: Izmenjevalni model stresa, ki opozarja na dinamično spoznavno stanje, porušitev ravnotežja v delovanju in razrešitev neravnotežja. (Vir: Cox, 1978)

Opredelitev je pomembna vsaj toliko, kolikor usmerja raziskovanje, razlage in ukrepanje v zvezi s stresom. Če so tradicionalni pristopi vodili v parcializacijo, je po Cooperju in sodelavcih (2001) zdaj čas za celovitejši pristop k naravi

procesa ter za združevanje opredelitev dražljaja in odziva v splošni pojmovni okvir, ki upošteva dinamično povezavo med elementi stresnega procesa. Stres je treba obravnavati odnosedno, kot izid izmenjav med posameznikom in okoljem (Lazarus in Folkman, 1985). Stres torej ni le v posamezniku ali le v okolju, ampak v povezavi obeh. Osredotočanje zgolj na posamezne vidike v paradigmah dražljaja in odziva zanemari individualne razlike in ne zmore postaviti teorije stresa, saj odraža le eno od sestavnih stresnega procesa in ne procesa samega. Omogoča predvsem prepoznavo in razvrščanje stresorjev oziroma odzivov nanje. Interakcijski strukturalni pristop je deloma presejal te primanjkljaje, a šele izmenjevalni model (slika 1) zajame pojav v vsej njegovi zapletenosti in dinamiki psiholoških mehanizmov ocenjevanja in spoprijemanja.



Slika 2: Potek stresa je odvisen tudi od izkušenj, kot kažejo spremembe v bojazni pri izkušenih in neizkušenih padalcih v različnih obdobjih priprave in izvedbe skoka. (Vir: Tanner, 1977)

Na vse dražljaje iz okolja se ne bomo enako odzivali. Da bi se stresni proces začel, da bi nekaj izzvalo naš obrambni odziv, moramo to najprej prepoznati kot grožnjo. Richard Lazarus (Lazarus in Folkman, 1985; Cooper in sod., 2001) se je ukvarjal z interakcijo zunanjih (stresor) in notranjih (spoznava) procesov. To interakcijo so on in sodelavci poimenovali izmenjava, s tem da so upoštevali odnos med posameznikom in okoljem. Pri pojasnitvi psiholoških procesov v stresnih izmenjavah so uporabili pojem spoznavna ocena. Niso toliko poudarjali stresorja, ampak bolj pomen dogodka za osebo. Lazarus je menil, da posameznikovo mnenje o razmerah določa, ali so te stresne. Stres naj bi bil torej posledica ocene in ne njen predhodnik. Zunanji dražljaji niso stresni sami po sebi, ampak taki postanejo med procesom ocenjevanja.

Spoznavna ocena je dvodelni miselni proces, med katerim se posameznik odloča o možnih stresnih dražljajih in podaja dve oceni (Lazarus in Folkman, 1985):

- prvotna ocena se nanaša na presojo narave in velikosti okoljske prvine, tj. ukvarja se z določanjem dogodka kot stresnega,
- drugotna ocena ovrednoti zmožnost posameznika, da se spoprime z grožnjo.

Med prvotno oceno dogodek ali razmere razvrstimo kot:

- nepomembne (dogodek ali sprememba sta ocenjena, da nimata večjih posledic),
- dobrodejne (Lazarus jih je imenoval »benigne pozitivne«),
- stresne.

Pri stresnih sta dogodek ali sprememba ocenjena kot:

1. možno škodljiva ali povzročajoča izgubo – navadno gre za bolezni ali poškodbo, ki se je že pojavila,
2. možno ogrožajoča – pričakovanje prihodnje škode,
3. možni izziv – stresni dogodek ali okoliščine, ki lahko nudijo tudi možnost za dobiček ali rast.

Razvrstitev temelji na posameznikovi prejšnji izkušnji in učenju (slika 2). Vsaka od teh ocen naj bi izzvala drugačne čustvene odzive. Škodljivi stresorji lahko izzovejo jezo, gnus, žalost ali razočaranje, ogrožajoči stresorji lahko izzovejo tesnobo in izzivi povzročajo razburjenje.

Drugotna ocena se nanaša na posameznikovo oceno lastne sposobnosti in virov, potrebnih za spoprijem s škodljivimi, ogrožajočimi ali izzivajočimi dogodki. Navadno je prvotna ocena pred drugotno, a to ni nujno, saj sta med seboj povezani. Če v drugotni oceni nizko ocenimo svoje sposobnosti za spoprijem, bo tudi v prvotni oceni dogodek ocenjen kot bolj stresen. Ob teh dveh ocenah obstaja še ponovna ocena, tj. zavedanje, da neprestano ponovno vrednotimo in spreminjamo naše ocene ob prilivu novih obvestil. Ponovna ocena lahko vodi v spremembo prejšnjih ocen in torej v večji ali manjši stres.

Omeniti je treba še pojma »ranljivost« in »spoprijem«. Ranljivost se nanaša na posameznikovo pomanjkanje fizičnih ali socialnih virov, potrebnih za spoprijem z razmerami. Spoprijem predstavlja spoznavno ali vedenjsko delovanje, ki ga posameznik izvaja, da bi obvladal posebne zahteve. Slednje oceni kot take ki presejajo njegove vire. V osnovi gre pri spoprijemu za posameznikov poskus, da spremeni bodisi stresorja bodisi stresni odziv. To ni samodejen proces, ampak zahteva napor in vključuje naučeno vedenje.

V ogrožajočih razmerah se pojavlja več značilnih vzrokov stresa (Flin, 1996; Flin in sod., 2008):

- fizični – utrujenost, hrup, obdobje dneva, temperatura, vreme, hitre spremembe, velikost ogroženega območja, dolgotrajnost grožnje itn.;
- psihološki – grožnja pomembnim vrednotam, izpostavljenost nevarnosti, strah za življenje, osebna izguba ali poškodba, težke izbire, prisotnost pri poškodbi/smrti drugih, delovne obremenitve, časovni pritisk, informacijska preobremenitev ali pomanjkanje informacij, pomanjkanje nadzora, pritisk odgovornosti, neuspešna akcija, kaotične razmere, monotonija, izolacija, gneča, navzkrižje vlog itn.;
- socialni – medosebni odnosi, povezanost skupine, skupinski pritisk, pojavljanje podskupin, veliko število udeležencev z različnimi zahtevami itn.

Značilni viri stresa pri reševalcih lahko vključujejo naslednje kontekstualne elemente (Flin, 1996): dinamične in nepredvidljive razmere, osebno ogroženost, odgovornost, žrtve, časovni pritisk, okoljske dejavnike, vire, posredujoče dejavnike, učinke in znake stresa itn. Pri izpostavljenih ljudeh se bodo pokazali različni psihološki in fiziološki odzivi (npr. upad učinkovitosti, zožena zavest, strah in bojazen), ki se – čeprav so včasih prilagojevalni – lahko razvijejo v neželeno smer (npr. napad panike, otrplost, tunelni vid). Pravzaprav je vloga stresnih odzivov, da pripravijo telo za delovanje ob grožnji (odziv boja ali umika), toda v zapletenem svetu sodobnega človeka taki enostavni odzivi niso vedno uporabni.

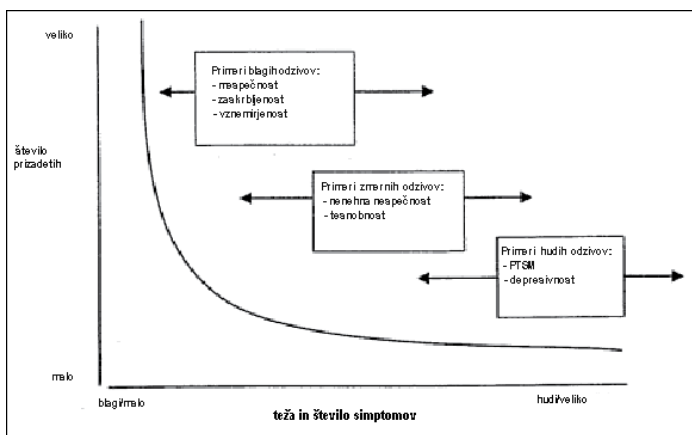
S spoznavnimi procesi so povezana tudi mnoga čustva, npr. jeza in strah. Kadar odzivi niso ustrezni, pride do izčrpanosti. Na srečo je pogostejša neka druga možnost. Kadar je organizem večkrat izpostavljen neprijetnemu dražljaju, lahko postanejo njegovi stresni odzivi vse šibkejši. Pride do prilagoditve, bodisi ker postaja nevrofiziološka občutljivost na dražljaj šibkejša, ker se zmanjša negotovost, povezana s stresorjem, ali pa se ta oceni kot vse manj ogrožajoč. Prilagoditev ima tako pozitivne kot negativne plati. Skoraj vsi dogodki v našem življenju, rojstvo, šolanje, poroka, vključujejo nekaj stresa. Tako se posameznik uči, kako se bo bolje znašel v naslednji stresni situaciji. Dokler stres lahko obvladamo, je njegova »učna« funkcija za organizem koristna. Kadar pa celota vseh različnih vrst stresa preseže posameznikove zmožnosti, pride do fizičnega ali duševnega zloma – do psihosomatskih motenj, upada učinkovitosti in zmanjšane odpornosti na druge stresorje.

Stresne motnje

V hujših primerih (huda nesreča z žrtvami, bombardiranje, teroristični napad) lahko pride do t. i. potravmatskih stresnih motenj (PTSM, v angl. Post Traumatic Stress Disorder – PTSD). PTSM je duševna motnja, ki predstavlja skrajni izid travmatske izkušnje. Uvrščajo jo med tesnobnostne motnje, ki so značilne za vedenjske prilagoditve na najtežje stresne dogodke. Diagnostična merila sestavljajo naslednji dejavniki (DSM IV, 1994; po Brewinu, 2003; Friedmanu, Resicku in Keaneu, 2007): (1) izpostavljenost travmatskemu dogodku (obstoj posebnega etiološkega dogodka je v opredeljevanju motenj neobičajen), (2) podoživljanje travme, (3) izogibanje s travmo povezanim dražljajem in otopelost splošne odzivnosti, (4) povečano vznurjenje, (5) trajanje več kot en mesec in (6) prisotnost klinično pomembnega distresa ali poslabšanja. Potravmatski proces označuje navzkrižje med potrebo po predelavi travmatskega gradiva in potrebo po njegovi potlačitvi. PTSM bi lahko torej obravnavali kot pretvorbeni, odzivni proces, ki označuje vzorec človeške prilagoditve na posebno stresne življenjske dogodke (Wilson & Zigelbaum, 1986). Ugotovljeno je, da ljudje bolje prenašajo naravne nesreče od tehnoloških in od vojn. Čustveno so najbolj uničujoči dogodki, za katere velja ne samo to, da jih povzroči človek, ampak vplivajo tudi na zaupanje in socialno oporo bližnjih. Za izbruh PTSM je zelo pomembna prejšnja psihopatologija (Brewin, 2003; Friedman in sod., 2007). Ne glede na to je začetni travmatski stres neposredno po nesreči (od šest do enaindvajset dni) najboljši napovedovalec potravmatskih težav. Preživeli v razvoju tega sindroma doživljajo značilne napovedljive stopnje: izbruh, zanikanje in izogibanje, vsiljevanje, prehod in integracijo. Kako bo žrtev preživela sindrom PTSM, je odvisno od stopnje asimilacije travme, posameznikove vloge v njej, njene narave, predbolezenskih osebnostnih potez in drugih dejavnikov. Motnje so lahko blage, lahko pa se prizadeti enostavno čuti ujet v travmi, nemočen, preplašen, da se ta lahko povrne, obremenjen s poplavo predstav, misli in čustev ter dezorientiran v času in prostoru. Bolečé misli pogosto skuša odstraniti iz zavesti z mehanizmi izogibanja (z represijo, zanikanjem, blokiranjem vsiljivih predstav, zaznavnim izkrivljanjem in projekcijo).

V kontekstu obravnave stresa pri reševalcih je treba omeniti tudi t. i. sočutnostno utrujenost (ali stres), ki jo Figley (1995a) opredeljuje kot naravno vedenje in čustva, ki se pojavljajo zaradi vednosti o travmatizirajočih dogodkih, ki so jih izkusili pomembni drugi. To je stres, nastal zaradi

pomoči ali želje pomagati travmatiziranim ljudem. Gre za nekakšno namestniško izkušnjo travmatskega dogodka, lahko pa se taka izkušnja povezuje z izkušnjo dejanske nevarnosti (npr. reševanje žrtev med požarom). Je enak drugotni travmatski stresni motnji in enakovreden PTSM. Mnogi povezujejo te težave z izgorelostjo (Figley, 1995b). Z njo so se začeli ukvarjati v sedemdesetih letih dvajsetega stoletja (Freudenberger, 1974, 1975). Je pogosta posledica dolgotrajnega stresa. Pri njej gre za psihološki pojav dolgotrajne fizične, čustvene in miselne izčrpanosti, povzročene z dolgotrajno vpletenostjo v čustveno zahtevnih razmerah (Pines in Aronson, 1988; po Figleyju, 1995). Sicer so jo različno opredeljevali kot zbirko simptomov, povezanih s čustveno izčrpanostjo. Ni enaka depresiji ali anksiozni motnji in ne gre za trenutno utrujenost, ki bi se izboljšala po počitku, ampak za kronično stanje. Kahill (1988) navaja pet skupin simptomov: fizične, čustvene, vedenjske, povezane z delom in medosebne. Medtem ko se sočutnostni stres lahko pojavi nenadoma, izgorelost nastopa postopno.



Slika 3: Teža in pogostost psiholoških odzivov po travmatskem dogodku. Večina ljudi med nesrečo nima hujših psihičnih motenj, nekaj – delež se spreminja od raziskave do raziskave – pa jih bo huje prizadetih. (Vir: www.bt.cdc.gov)

Dokazano je, da lahko izgorelost pripelje do anksioznosti, depresije, razdražljivosti, upada samospoštovanja, zlorabe drog, nespečnosti, glavobolov, težav s prebavo, srčnih napadov, kardiovaskularnih bolezni in diabetesa tipa 2 (Alarcon, 2011; Angerer, 2003; Cordes in Dougherty, 1993; Freudenberger, 1974; Kahill, 1988; Melamed, Shirom, Tokar, Berliner in Shapira, 2006). Je tudi nalezljiva in negativno učinkuje na zasebno in družinsko življenje, saj se posamezniki, ki doživljajo izgorelost, umikajo od prijateljev, imajo

težave s tem, da pri družinskem življenju, opravilih doma in vzgoji otrok odmislijo delo (Alarcon, 2011; Angerer, 2003; Cordes in Dougherty, 1993). Njene posledice se kažejo tudi v povečani fluktuaciji (menjavi službe), absentizmu (izostajanju z dela), številu bolniških dni, poškodb pri delu ter zmanjšani delovni učinkovitosti in zavzetosti za delo (Angerer, 2003; Cordes in Dougherty, 1993), zato je pomembna tudi za delodajalce. Sprva so jo avtorji opazovali predvsem v poklicih, ki so vezani na pomoč drugim (na primer pri medicinskih sestrah, učiteljih, socialnih delavcih), pozneje pa se je izkazalo (Cordes in Dougherty, 1993; Melamed in drugi, 2006), da se pojavlja tudi v drugih poklicnih (na primer tudi pri športnikih in študentih) in socialnih vlogah (starševstvo in zakon). Izrazite simptome izgorelosti opažajo (Melamed in drugi, 2006) pri približno sedmih odstotkih zaposlenih. Po teoriji ohranjanja virov (Conservation of resources theory – Hobfoll, 2002) naj bi ljudje težili k temu, da pridobijo, gradijo in branijo to, kar ima zanje določeno vrednost. Kadar so te dobrine ogrožene, izgubljene ali pa jih ob vlaganju virov ne dosežejo, pride do napetosti. Grožnje izgube, resnična izguba ali primanjkljaj pridobivanja dobrin za posameznika predstavlja zahteve. Večje zahteve in primanjkljaj virov skozi daljši čas pripeljejo do slabšega prilagajanja, kar povzroči izgorelost, ki se lahko kaže v čustveni izčrpanosti, depersonalizaciji in znižanem občutku osebne izpolnitve. Čustvena izčrpanost je občutek, da ne moremo nič več prispevati k delu, saj nimamo več česa dati, naši čustveni in motivacijski viri so izčrpani. Skrajna občutja pri tem stanju so, da nas je groza misli, da moramo naslednji dan spet v službo (Cordes in Dougherty, 1993). Depersonalizacija se kaže v cinizmu, pri katerem gre za poskus oddaljitve od dela in njegovih zahtev. Kaže se v obravnavi ljudi kot objektov, lahko tudi poniževalni komunikaciji do klientov, sodelavcev in drugih. Znižana osebna izpolnitev pa se kaže v občutku, da v resnici ničesar več ne prispevamo k delu. Sami sebe vrednotimo negativno, doživljamo se nekompetentne za delo in stike z ljudmi.

Ravnanje z mrtvimi

Obravnavane težave reševalcev (gasilcev, prve pomoči, policistov) so morda najbolj izrazite ob soočanju z mrtvimi, s posameznimi ali celo s stotinami ali tisoči trupel. Kakšne so psihične zahteve in posledice ravnanja z mrtvimi? Na vsa ta vprašanja je treba odgovoriti, saj je vsaka skupnost ranljiva in jo lahko – čeprav morda redko in malo verjetno – prizadenejo tudi hude nesreče z mnogo mrtvimi. Raziskav tega vprašanja je malo (npr. Hershiser

in Quarantelli, 1976; Blanshan in Quarantelli, 1981) in ogledali si bomo nekatera osnovna spoznanja o psiholoških vidikih ravnanja z mrtvimi. Proučili so celoten proces ravnanja z mrtvimi od začetnega iskanja do pokopa več sto žrtev raznih nesreč. Splošni odziv na mrtve med nesrečo so označevali:

- Hiter začetni odziv (v nekaj urah), da bi se nekaj ukrenilo v zvezi z mrtvimi (iskanje trupel, njihovo zbiranje in priprava za poznejše ravnanje). Čeprav so včasih dragocenosti shranili posebej, so ob truplih pustili predmete, potrebne za njihovo prepoznavo. Iskanje trupel je potekalo vzporedno z iskanjem ranjenih. Obstajal je neizrečen, vendar močan pritisk na reševalno osebje, da čim prej vsaj najde, če že ne odstrani trupla. Tudi ob nedavni nesreči v Logu pod Mangartom so zelo hitro začeli iskati mrtve.
- Predvsem simbolična narava splošnega odziva. Čeprav bi bilo pogosto enostavneje pustiti trupla, kjer so, reševalci in drugi vlagajo izredne napore, da bi jih izkopali iz razbitin, zemlje ali blata. Gre torej za precej več kot zgolj fizično odkrivanje in pokopavanje trupel. Še večji je odpor do tega, da bi trupla odstranili na bolj »praktičen« način, npr. z množičnim pokopom. Če do tega že pride, poteka s skrajnim odporom in ob ostrem nasprotovanju bližnjih in prijateljev. Lahko bi dejali, da praktični razlogi včasih zahtevajo obravnavo mrtvih kot trupel, toda živi jih želijo obravnavati kot osebe.
- Čeprav je začetni hitri odziv nenačrten, razmeroma hitro postane organiziran. Pojavi se delitev dela med prostovoljci (policisti, gasilci, zobozdravniki, piloti idr.) in poklicnimi skupinami (pogrebniki, mrliškimi ogleddniki ipd.). Prvi predvsem iščejo trupla, jih prevažajo in čistijo, sodelujejo v začetnem zbiranju informacij in poznejši prepoznavi. Drugi sodelujejo pri začetnem zbiranju informacij, potrebnih za prepoznavo, pri urejanju trupel, uradni prepoznavi, izdaji potrdil, razdeljevanju teles ipd. Naloge obeh skupin so se prekrivale le v majhni meri.

Oglejmo si nekatere težave, s katerimi se zaradi stika s trupli srečujejo reševalci (Ursano in McCarrol, 1994; Hershiser in Quarantelli, 1976; Blanshan in Quarantelli, 1981). Na njihove odzive vplivajo na eni strani osebnostne in druge značilnosti, kot na primer izkušnje, starost ali spol, po drugi strani pa dane razmere, kot je čakanje na začetek reševanja, videz posmrtnih ostankov, ki so lahko ožgani, iznakaženi ali pa tudi razmeroma nedotaknjeni itn. Soočanje z velikim številom trupel in tudi s

posameznimi je za človeka zastrašujoča izkušnja, ki ga zelo prizadene in mu povzroči psihične težave ne glede na poklic in izkušnje. Marsikdaj so reševalci še po več mesecih poročali o simptomih stresnih motenj. Na višjo stopnjo čustvene stiske vplivajo tudi mladost, neizkušennost, nižji čin in večja izpostavljenost mrtvim.

Reševalci lahko čakajo minute ali pa tudi dneve od prejema obvestila do začetka reševanja. V tem obdobju čakanja poročajo o visokih stopnjah stresa. Poklicni gasilci pogosto poročajo, da je zanje čas čakanja na posredovanje zelo stresen. Stres doživljajo že ob prejemu informacije o nesreči in pričakovanju soočenja z njo. Stres zaradi pričakovanja ima torej pomembne psihološke in fiziološke učinke, ki so podobni učinkom ob poznejšem dejanskem izvajanju naloge, razlikujejo se samo v jakosti.

Izkušnje s stresnimi razmerami zmanjšujejo učinke bodočih stresorjev oziroma dejavnikov, ki povzročajo stres. Neizkušene osebe v splošnem poročajo o višjih stopnjah strahu in tesnobe kot izkušene. Tako poklicni reševalci dosledno kažejo nižji stresni odziv in boljše mentalno zdravje po nesrečah kot pa njihovi neizkušeni sodelavci ali prostovoljci. Te ugotovitve kažejo, da so izkušnje kot nekakšno »cepljenje« proti stresu in vplivajo na zniževanje stresa zaradi pričakovanja pred nesrečo. Tako znižan stres vpliva na upad travmatičnega doživljanja ob reševanju in porast učinkovitega vedenja ob nesrečah ter spoprijemanja z njimi. Poleg izkušenj je pomembno tudi kakovostno usposabljanje za optimalno vedenje med nesrečami. Tudi posvetovanje pred nesrečo lahko ugodno učinkuje na stres zaradi pričakovanja. Nizek stres zaradi pričakovanja lahko predstavlja mehanizem, preko katerega izkušnje in usposabljanje prispevajo k upadu utrujenosti, porastu učinkovitosti in upadu tveganja, da se bodo pojavljali neugodni psihološki učinki pri reševalcih. Raziskave so pokazale, da doživljajo ženske, ki so brez izkušenj pri ravnanju z mrtvimi, v primerjavi z moškimi višjo stopnjo stresa ob pričakovanju stika s trupli. Izkušene ženske in moški se niso razlikovali pri doživljanju stresa ob pričakovanem posredovanju v nesreči. Starost, rasa ali izobrazba niso bili povezani s stresom v času pričakovanja. Prostovoljci ob nesrečah, ki imajo neposredni stik tudi z mrtvimi, izražajo bistveno nižji stres kot tisti, ki ne sodelujejo prostovoljno. Velja poudariti, da se stresno doživljanje pri reševalcih in vseh tistih, ki posredujejo pri nesrečah, vsekakor začne že pred izpostavljenostjo stresni situaciji. Skoraj za vse, ki so imeli izkušnje s trupli otrok, jih samo videli ali pa imeli z njimi neposreden stik, je bilo to stresno. Močnejše doživljanje

stresa ob stiku z otroškimi trupli je značilno za ljudi nasploh, ne glede na starost ali dejstvo, ali sami imajo ali nimajo svojih otrok. Stik z otroškimi trupli je še posebej obremenjujoč, ker se ob otrocih pojavlja občutek, da so povsem nedolžne žrtve, ki jih je doletela prezgodnja smrt, ko še sploh niso zaživel. Tudi patologi neradi delajo avtopsijske otroških trupel. Ob najdbah igrač doživljajo reševalci večjo tesnobo, ker lahko iz tega sklepajo, da so med žrtvami tudi otroci.

Pri reševalcih vzbuja posebno neprijetna občutja tudi naravni videz trupel, na katerih se ne vidijo očitni razlogi smrti (oblečeni, brez vidnih poškodb). Vpliv takih trupel je včasih lahko hujši kot pri bolj prizadetih, saj slednja izgubijo žariščno točko – obraz. Nekateri reševalci se lahko zavestno ogibajo stiku s trupli. Tudi kadar je verjetnost stika s trupli majhna, pogosto nosijo rokavice. Kaže, da imajo rokavice tako dejansko kot navidezno zaščitno vlogo. Zmanjšajo verjetnost neposrednega stika s truplom, hkrati pa tudi psihološko delujejo kot zaščita. Rokavice so tudi simbol za skupino reševalcev, ki je zadolžena za trupla.

Močni čutni dražljaji predstavljajo izjemno nadležen vidik dela za reševalce. Pogosto omenjajo vonj trupel ter vidne in tipne občutke. Tudi kadar so trupla dejansko brez vonja ali pa je ta šibek (zaradi mraza), se jim zdi, da oddajajo vonjave. Po reševanju imajo občutek, da je vonj še prisoten in da ga ne morejo »sprati s sebe«. Močne vonjave običajno spremljajo reševalce ob stiku z razkrajajočimi se trupli. Pogosto jih skušajo prekriti z vonjem po kavi, kajenjem cigaret, delom v nizkih temperaturah, ali pa uporabljajo vonjave za prekrivanje, kot sta pepermintovo ali pomarančno olje, s katerim prepojijo maske. Izpostavljenost tem dražljajem vpliva na močnejše doživljanje stresa ob stiku s trupli. Zlasti pri vonju imamo občutek, da vdira v naše telo in da v njem nekaj časa tudi ostane. Tega vdora vonja ne moremo preprečiti, tako kot na primer lahko odvrnemo pogled. Kadar imajo reševalci opravka z večjim številom trupel, dobijo občutek, ko da so preplavljeni s trupli.

Pogosto imajo reševalci po stiku z umrlimi še nekaj časa težave ob pripravljanju jedi in prehranjevanju. Tudi več mesecev po nesreči se izogibajo uživanju mesa, ker jih pečeno meso spominja na žrtve ognja. Za nekaj časa lahko celo izgubijo voljo do spolnih odnosov, ker jih na primer golo telo spominja na trupla, s katerimi so se srečali pri reševanju. Mnogim, ki so se soočili in imeli stik s trupli, se še dalj časa po tem vsiljujejo slike trupel ali njihovih delov, še zlasti če so bila ta ožgana ali iznakažena.

Identifikacija in »čustvena vpletenost« s trupli povzročata pri reševalcih visoko stopnjo stresa. Pogosto pomislijo, da bi to lahko bili tudi oni sami. Podobne učinke na ljudi imajo tudi najdene osebne stvari žrtev, kot so pisma, fotografije ipd. Ob tem se jim zdi, da poznajo žrtvine najbližje in čutijo neke vrste odgovornost do njih. Posebej močna občutja vzbujata stik s trupli prijateljev in znancev. Tako na primer med patologi velja nepisano pravilo, da ne delajo avtopsijskih trupel znancev. V spominu jih namreč želijo ohraniti take, kot so jih poznali pred smrtjo. Močnejša identifikacija in čustvena vpletenost je značilna tudi za soočenje s trupli sodelavcev, na primer ko se reševalec sooči s truplom drugega reševalca, gasilec s truplom gasilca ali policist s truplom policista. Velikokrat je odpravljanje teh učinkov na reševalce po opravljeni akciji zahtevnejše in dolgotrajnejše, kot je bila akcija. Tisti, ki imajo več izkušenj z ravnanjem s trupli, svetujejo, naj reševalci ne gledajo žrtev v obraz, naj ne mislijo nanje kot na osebe, zato da se izognejo identifikaciji in čustveni vpletenosti. Pomaga jim tudi, če so ob njih izkušeni reševalci, za katere je ravnanje s trupli postalo že rutina.

Zaključek

Življenje je stresno in niso samo nesreče tiste, s katerimi se spoprijemamo, doživljamo izgube ali pa se z njimi uspešno soočamo. Pojem stresa je postal nekakšen sinonim za težave, a ima tudi sam pojem težave, tako z opredelitvijo kot z razlago. Pomembno je, da se stroka in družba zavedata, da nesreče puščajo tudi psihične posledice in da je treba prizadetim, ki potrebujejo pomoč, to tudi nuditi. To pa ne pomeni, da jih lahko analiziramo kot psihiatri, da vse po vrsti proglašamo za bolne, takrat ko gre za povsem naraven odziv na travmatičen dogodek. Prav razumevanje procesa, njegovih vzrokov in poteka lahko omogoči uspešnejšo pomoč prizadetim. Med njimi so tudi vsi, ki sodelujejo pri reševanju. Lahko so ogroženi neposredno, zaradi dela na kraju nesreče, lahko pa posredno, namestniško, zaradi srečanja z žrtvami. Oboje je stresno in zahteva ukrepanje, predvsem dobro pripravo in to, čemur pravimo socialna opora.

Literatura

Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549–562.

Alarcon, G., Eschleman, K. J., in Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work and Stress*, 23(3), 244–263.

- Angerer, J. M. (2003). Job burnout. *Journal of Employment Counseling*, 40(3), 98–107.
- Awa, W. L., Plaumann, M., in Walter, U. (2010). Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patient Education and Counseling*, 78(2), 184–190.
- Bartone, P. (1998). Stress in the Military Setting. V: C. Cronin (ur.). *Military Psychology: An Introduction*, Needham Heights: Simo & Schuster, 113–146.
- Beaton, R. B., Murphy, S. A. (1995). Working with People in Crisis: Research Implications. V: C. R. Figley (ur.). *Compassion Fatigue*, New York: Brunner/Mazel, 51–81.
- Bell, P. A., Greene, T. C., Fisher, J. D., Baum, A. (1996). *Environmental Psychology*. Fort Worth: Harcourt Brace College Publishers.
- Bernard, L. C., Krupat, E. K. (1994). *Health Psychology: Biopsychosocial Factors in Health and Illness*, Fort Worth: Harcourt Brace College Publishers.
- Blanshan, S., Quarantelli, E. L. (1981). From Dead Body to Person: The Handling of Fatal Mass Casualties in Disasters, *Victimology*, 6, 1–4, 275–287.
- Bowditch, J. L., Buono, A. F. (2001). *A Primer on Organizational Behavior*, New York: Wiley.
- Brewin, C. R. (2003). *Post-traumatic Stress Disorder: Malady or Myth?* London: Yale University Press.
- Cahill, S. P., Foa, E. B. (2007). Psychological Theories of PTSD. V: M. J. Friedman, T. M. Keane, P. A. Resick (Eds.), *Handbook of PTSD: Science and Practice*, New York: The Guilford Press, 55–77.
- Cannon-Bowers, J. A., Salas, E. (1998). Individual and Team Decision Making Under Stress: Theoretical Underpinnings, V: Cannon-Bowers J.A., Salas E. (Eds.). *Making Decisions Under Stress*, Washington: American Psychological Association.
- Cannon-Bowers, J. A., Salas, E. (Eds.) (1998). *Making Decisions Under Stress*, Washington: American Psychological Association.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational Stress*, London: SAGE.
- Cordes, C. L., in Thomas, W. D. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621–656.
- Cox, T. (1978). *Stress*, London: The MacMillan Press.
- Crawford, E. R., LePine, J. A., in Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834–848.
- DiMatteo, M. R. (1991). *The Psychology of Health, Illness, and Medical Care*, Pacific Grove: Brooks/Cole.
- Drabek, T. E. (1986). *Human System Responses to Disaster*. New York: Springer-Verlag.
- Driskell, J. E., Salas, E. (Eds.) (1996). *Stress and Human Performance*, Mahwah: LEA.
- Figley, C. R. (1986). *Traumatic Stress: The Role of the Family and Social Support System*. V: Figley, C. R. (ur.) *Trauma and its Wake*, vol. II., New York: Brunner/Mazel, 38–54.
- Figley, C. R. (1995a). Introduction, V: C. R. Figley (ur.). *Compassion Fatigue*, New York: Brunner/Mazel, xiii-xxii.
- Figley, C. R. (1995b). *Compassion Fatigue as Secondary Traumatic Stress Disorder: An Overview*. V: C. R. Figley (ur.). *Compassion Fatigue*, New York: Brunner/Mazel, 1–20.
- Flin, R. (1996). *Sitting in the Hot Seat*, Chichester: Wiley.
- Flin, R., O'Connor P., Crichton, M. (2008). *Safety at the sharp end*. Aldershot: Ashgate.
- Flin, R., Salas, E., Strub, M., Martin, L. (Eds.) (1997). *Decision Making Under Stress: Emerging Themes and Applications*, Aldershot: Ashgate.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.
- Freudenberger, H. J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 12(1), 73–82.
- Friedman, M. J., Resick, P. A., Keane, T. M. (2007). PTSD. V: M. J. Friedman, T. M. Keane, P. A. Resick (Eds.), *Handbook of PTSD: Science and Practice*, New York: The Guilford Press, 3–18.
- Gifford, R. (1987), *Environmental Psychology*, Boston: Allyn and Bacon.
- Halbesleben, J. R. B., in Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30(6), 859–879.
- Hershiser, M. R., Quarantelli, E. L. (1976). The Handling of The Dead in a Disaster. *Omega*, 7, 3, 195–208.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological sources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307–324.
- Jones, E., Wessely, S. (2005). *Shell Shock to PTSD*, Hove: Psychology Press.
- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology*, 29(3), 284–297.
- Kaplan, H. B. (1996). *Psychosocial Stress*, New York: Academic Press.
- Kaplan, R. M., Sallis, J. F., Patterson, T. L. (1993). *Health and Human Behavior*, New York: McGrawHill.

- Keinan, G. (1996). Training Effective Performance Under Stress: Queries, Dilemmas, and Possible Solutions, V: Driskell, J. E., Salas, E. (Eds.), *Stress and Human Performance*, Mahwah: LEA, 257–277.
- Klein, G. (1999). *Sources of Power: How People Make Decisions*, Cambridge: The MIT Press.
- Klein, G. A., Orasanu, J., Calderwood, R., Zsombok, C. E. (Eds.) (1995). *Decision Making in Action: Models and Methods*, Norwood: Ablex Publishing Corporation.
- Lazarus, R. S., Folkman, S. (1985). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
- Lee, R. T., in Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of burnout. *Journal of Applied psychology*, 81(2), 123–133.
- Lipshitz, R. (1995). Converging Themes in the Study of Decision Making in Realistic Settings. V: Klein, G. A., Orasanu, J., Calderwood, R., Zsombok, C. E. (Eds.). *Decision Making in Action: Models and Methods*, Norwood: Ablex Publishing Corporation, 103–137.
- MacDonough, T. (1991). Noncombat Stress in Soldiers: How it is Manifested, How to Measure it, and How to Cope with it. V: R. Gal, A. D. Mangelsdorff (Eds.). *Handbook of Military Psychology*, Chichester: Wiley, 531–558.
- Manning, F. J. (1991). Morale, Cohesion and Esprit de Corps. V: R. Gal, A. D. Mangelsdorff (Eds.). *Handbook of Military Psychology*, Chichester: Wiley, 453–470.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., in Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422.
- Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, B., in Shapira, I. (2006). Burnout and risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychological Bulletin*, 132(3), 327–353.
- Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P., in Hofmann, D. A. (2011). Safety at work: A meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 71–94.
- Noy, S. (1991). Combat Stress Reactions. V: R. Gal, A. D. Mangelsdorff (Eds.). *Handbook of Military Psychology*, Chichester: Wiley, 507–530.
- Orasanu, J., Connolly, T. (1995). The Reinvention of Decision Making, V: Klein, G. A., Orasanu, J., Calderwood, R., Zsombok, C. E. (Eds.). *Decision Making in Action: Models and Methods*, Norwood: Ablex Publishing Corporation.
- Orford, J. (1992). *Community Psychology*, Chichester: Wiley.
- Quarantelli, E. L. (1982). What is a disaster? An agent specific or an all disaster spectrum approach to socio-behavioral aspects of earthquakes. V: B. G. Jones, M. Tomažević (Eds.). *Social and Economical Aspects of Earthquakes*, Ljubljana, ITRMS.
- Salas, E., Driskell, J. E., Hughes, S. (1996). Introduction: The study of stress and human performance. V: J. E. Driskell, E. Salas (Eds.), *Stress and human performance*, Mahwah: LEA, 1–45.
- Swinder, B. W., in Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 487–506.
- Tanner, O. (1977). *Stress, Time-Life International*.
- Taylor, S. E. (1991), *Health Psychology*, New York: McGraw-Hill.
- Ursano, R. J., McCarroll, J. E. (1994). Exposure to traumatic death: the nature of the stressor. V: Ursano R.J., McCaughey B.G., Fullerton C.S. (Eds.) *Individual and community responses to trauma and disaster*, Cambridge: Cambridge University Press, 46–71.
- Van del Kolk, B. A., McFarlane, A. C., Weisaeth L. (Eds.) (1996). *Traumatic Stress*. New York: The Guilford Press.
- Vitaliano, P. P. et al. (1987). A Psychoepidemiologic Approach to the Study of Disaster. *Journal of Community Psychology*, 15, 99–122.
- Wilson, J. P., Zigelbaum, S. D. (1986). Post-traumatic Stress Disorder and the Disposition to Criminal Behavior. V: C. R. Figley (Ed.). *Trauma and its Wake*, Vol. II., New York: Brunner/Mazel, 305–321.
- Zsombok, C. E., Klein G. (Eds.) (1997). *Naturalistic Decision Making*, Mahwah: LEA
- Spletni vir: <http://www.bt.cdc.gov/mentalhealth/primer.asp> (pridobljeno 31. marca 2013).