

Krízis intervenció alkalmazási tapasztalatai az RCH Zrt.-nél 2019. szeptember

Berecz Árpád
Vasútbiztonsági vezető



RCH Zrt. mozdonyvezetőkkel bővítette munkaerő állományát

2010. január 01-én az RCH kiterjesztette tevékenységét vontatási feladat ellátásával, saját mozdonnyal és mozdonyvezetőkkel rendelkezik.

Az előzetes ismereteink, az elemzések, vizsgálatok alapján prognosztizáltuk, hogy a vonatközlekedés során több személyi sérüléssel járó rendkívüli esemény következik be (útátjárókban gázolásos, ütközés, öngyilkosság stb.)

Ezek az események jelentős hatással vannak a mozdonyvezetőkre, befolyásolják a munkavégző képességüket, a pszichikai állapotukat, ezáltal a Cégünk munkaerő kihasználtságára is jelentős hatással lesznek.



Vezetői előterjesztésben tájékoztattuk az RCH-t, hogy milyen kockázatokkal jár az új munkakör alkalmazása, milyen előnyöket jelentene egy krízis intervenciós program bevezetése. Bemutattuk, hogy egy munkavállalóval történt pl. gázolás esetében a baleset után a mozdonyvezetőt ért trauma, stressz miatt az eddigi tapasztalat szerint 40-50 munkanapot tölt el táppénzes állományban, ez munkanaponként 127 ezer Ft veszteséget jelent a munkáltatónak, ami egy esetben akár 5-7 millió forintot is elérheti. Figyelembe véve azt, hogy évente tehervonatokkal átlagosan 10-15 ilyen baleset következik be, összességében ez jelentős költségveszteséget okoz a munkáltatónak.

Nem csak a költségekről kell beszélni, emellett a munkavállaló pszichés állapota romlik, másik munkavállalóval helyettesíteni kell, ismételt orvosi és pszichológiai vizsgálatokra kell küldeni, esetlegesen vissza nem fordítható pszichés rendellenesség kialakulásának is bekövetkezhet.



Mindezeket figyelembe véve a vezetőség úgy döntött, hogy dolgozzunk ki egy programot amivel ezeket a negatív hatásokat csökkenteni lehet.

Az RCH és a COVA egy közös programot dolgozott ki a „Krízis intervenciós képzés”-t

Krízis intervenciós program kidolgozása

Mivel a hazai vasúton, a MÁV-nál ilyen gyakorlat nem volt, ezért felkerestük, megvizsgáltuk az ÖBB, és a DB, francia, svájci, és az angol vasutak ezzel a témával foglalkozó szakértőit, és előzetes tanulmányokat folytattunk a program kialakításához.

Az ÖBB-től Johanna Gengrossen a Krízisintervencióért felelős pszichológus vezetővel történt egyeztetés.



Fontos szempont volt a hazai környezet, szokásrend, gyakorlat, személyi tárgyi feltételek figyelembe vétele, lehetőleg olyan programot dolgozzunk ki ami működik, működtethető, és a „munkavállalók javára” szolgál.

A tapasztalataink azt mutatják, hogy ez sikerült.



Bevezetés, kezdetek

Az RCH – a Vasútbiztonság és védelem szervezet koordinációjával és COVA szakértők bevonásával – szervezte meg mozdonyvezetői, illetve a balesetekkel közvetlenül foglalkozó mentor kollégái számára a speciális, váratlan helyzetek megfelelő kezelését célul kitűző krízisintervenciós programot.

Az RCH valamennyi mozdonyvezető részére 8 órás, a mentorok részére 2 napos krízisintervenciós modulképzést vezetett be.

Ezen a gyakorlaton később (mozdonyvezetők véleménye alapján) változtattunk: két évente kétnapos képzést tartottunk a mozdonyvezetőknek, természetesen a mentoroknak maradt az évi kétnapos felkészítés.



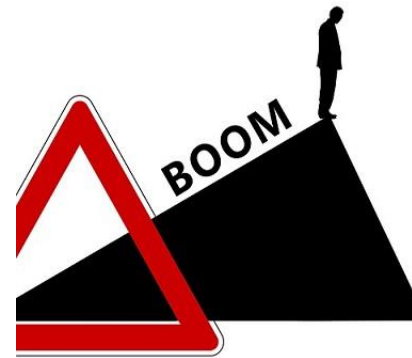
A képzés célja és tematikája

Cél:

Munkatárs segítési kompetenciák elsajátítása a krízishelyzet kritikus első 72 órájára.

Tematika:

- Mi a krízis?
- Mi a stressz és élettani hatásai?
- Katasztrófavédelmi alapok,
- Krízisintervenció alapok,
- Krízishelyzetben támogatás nyújtása.



A traumát szenvedett mozdonyvezetőkre a munkáltatónak oda kell figyelnie több okból is

- A pszichés traumát elszenvedő munkavállaló számára nagyon fontos az a tény, hogy a munkáltató nem hagyja magára ilyenkor sem.
- Rögtön ott a segítség a munkavállaló részére ahhoz, hogy aránylag gyorsan fel tudja dolgozni az őt ért traumát.
- Sokszor az is előfordul, hogy a traumát szenvedett munkavállaló a köztes állomásról, illetőleg a baleset helyszínéről – mert kötelező leváltani ilyen esetekben a mozdonyvezetőt – nem tud hogyan hazajutni, és ilyenkor is nagyon jól jöhet a támogató személy segítsége.
- Önkéntes alapon, mégis irányítottan történik az érintettek kezelése.
- Fontos, hogy mi magunk keressük az érintett munkavállalót, mert ha csak egy listát kap a nevekről, nem biztos, hogy abból bárkit is felhív. Nagyobb segítség, ha mi keressük, mintha megkapja annak a lehetőségét, hogy esetleg Ő keressen bennünket.



Bevezetésének oka

A pszichés traumát elszenvedő munkatársak – jelen esetben kizárólag a mozdonyvezetők – mentális támogatása, hogy minél könnyebben, gyorsabban, és zökkenőmentesen tudjanak visszaintegrálódni a mindennapi munka folyamatába. A rendkívüli eseményben részes mozdonyvezetőt a lehető legkevesebb pszichés károsodás érje, illetve a bekövetkezett stresszt okozó eseményt a lehető legkevesebb maradandó lelki traumával tudja feldolgozni, és ismételten egészségesen munkába tudjon állni.



Kríziskezelők kiválasztása

Az azonnali segítséget: a kríziskezelési tréningen részt vett, a képzésen alkalmasnak talált mozdonyvezetők, mozdonyszemélyzet irányítók látják el.

A legautentikusabb segítők a kríziskezelési tréningre önkéntes alapon kiválasztott és a tréninget elvégző mozdonyvezető illetve a mozdonyirányító kollégák, valamint a vasútbiztonsági és védelmi szervezet tagjai. Ezért elsődlegesen az ő bevonásukkal indult el a krízisintervenciós tréning és állt össze a krízis intervenciós csapat, melynek az összetétele folyamatosan változó.

- A krízis intervenciós csapatba való bekerülés kritériumai, CSAK MOZDONY VEZETŐ lehet - az osztrák minta alapján - a következők:
- Legalább 2 éve tevékenykedjen a meghatározott területen,
- 25 éves életkor betöltése,
- Szociális érzékenység,
- Önkéntes alapon.



Az első komplett képzés

- A képzés 4 modulból és modulonként 16 órából áll.
- Minden évben frissítő képzés szükséges, az újdonságokról, a módosításokról szóló „megújító képzés” .

A pszichés traumát elszenvedett mozdonyvezető munkavállalók rehabilitációs programja a következő részekből, 4 modulból, és egy záró értekezletből áll:

1. modul: Önismereti tréning
 2. modul: Kommunikáció és konfliktus kezelés
 3. modul: Krízisintervenció
 4. modul: Stressz kezelés tréning
- Záró értekezlet: Tréningek tapasztalatainak értékelése



A tréningek szervezése, értékelése, a gyakorlati tevékenység célkitűzései

- Megelőzés,
- Baleset, esemény bekövetkezése,
- Baleset utáni első nap,
- Pszichoterápia,
- Pszichiátriai rehabilitáció.



A krízisintervenciós csapat tagjai a tevékenységüket önkéntes alapon történt kiválasztással végzik, plusz díjazásban nem részesülnek, a tréningek, képzések munkaidőben történnek.

Az évente történő „megújító képzés” tervezése, a képzéseken való részvétel

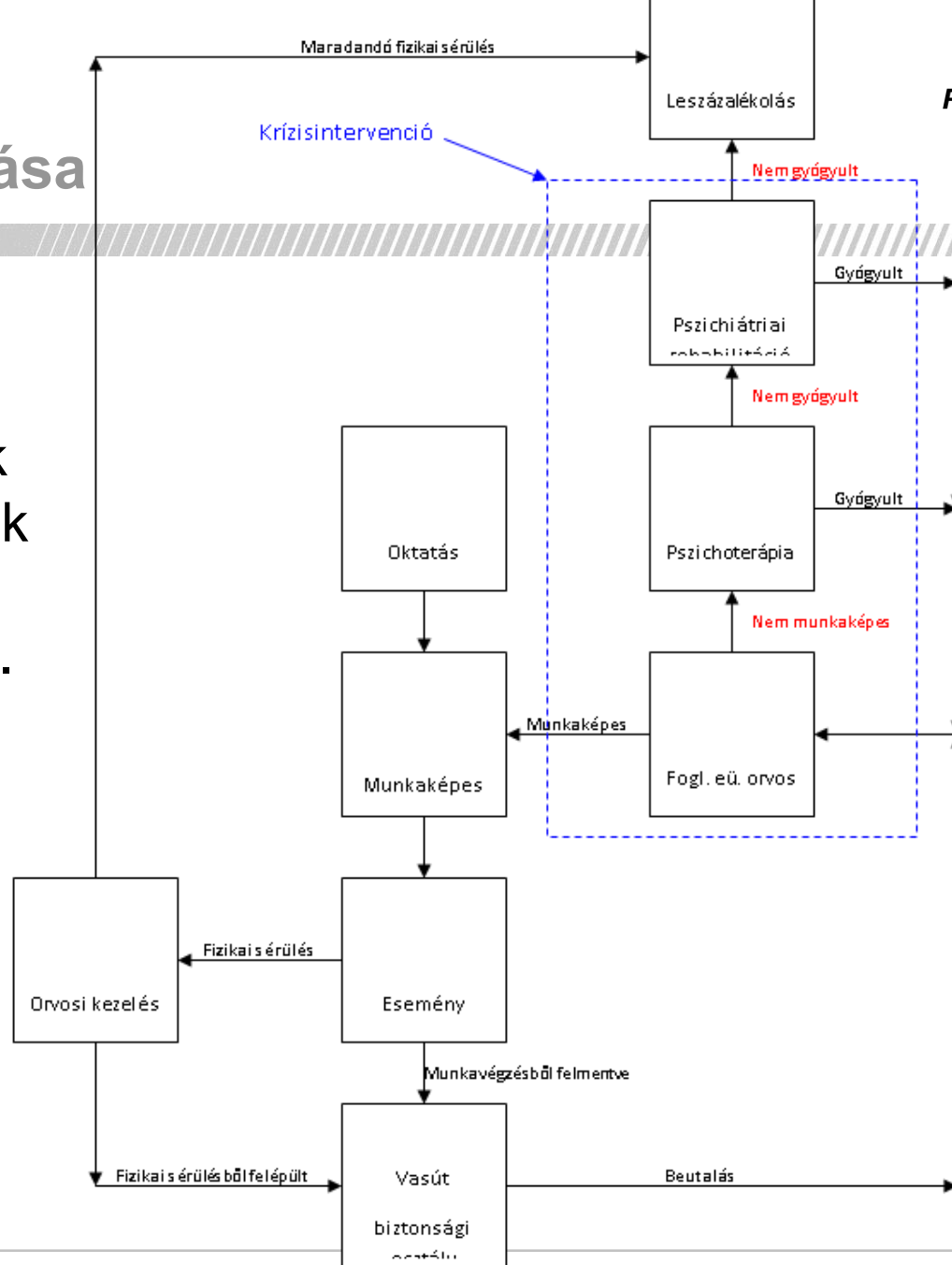
Célja:

- A mozdonyvezető ne egyedül (magára utalva) dolgozza fel az átélt eseményt,
- A lelkiállapot gyors rendezése,
- A szövődmények (poszttraumás stressz betegség) megelőzése,
- A munkavállaló eredeti munkakörébe történő lehető legkorábbi visszatérésének biztosítása,
- A balesetből eredő táppénzes napok csökkentése.



A folyamat leírása

A mozdonyvezetők kríziskezelésének folyamatát szemléltető ábra.



Magatartási és eljárási útmutató rendkívüli esemény bekövetkezése esetén irányítók részére

Az útmutató kiterjed:

RCH állományaiban lévő mozdonyvezetőkre, más vasúttársaságoktól bérelt, csak mozdonyvezetői szolgálatok mozdonyvezetőire, bérelt vontatási szolgáltatást nyújtó vasutak, szolgálatban lévő mozdonyvezetőire *(amennyiben az érintett vasúttársaság operatív szolgálata ebben segítséget kér)*.

Követendő eljárás és magatartás:

- Az érintett mozdonyvezető kollégát telefonon megkeresni,
- Az érintett mozdonyvezető kollégát megnyugtatni, nyugodt és érthető hangnemben, segítő szándékkal, megítélés szerint beszélgetni, esetlegesen többször megkeresni,
- Az érintett mozdonyvezető kollégát kikérdezni, esemény, helyszín, részletek,
- Az érintett külső szakszolgálatokat értesíteni,
- Hálózati Fő üzemirányítót tájékoztatni *(jelentési kötelezettségek)*.



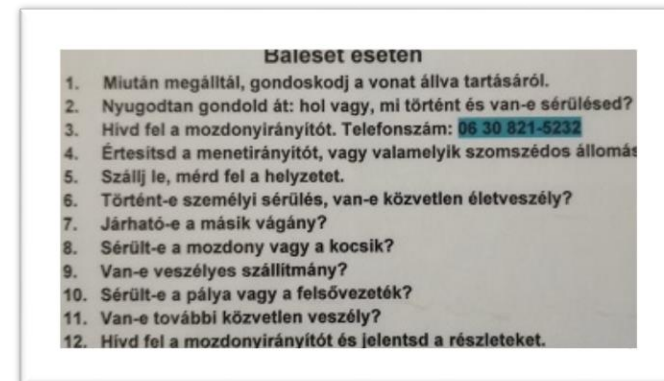
Követendő eljárás és magatartás

- RCH mentor értesítése.
- Amennyiben a mentor nem érhető el, a mentori feladatot telefonhívás *(ok)* segítségével Hálózati Vontatási Főirányító látja el.
- Gondoskodni az érintett mozdonyvezető kolléga AZONNALI leváltásáról.
- Gondoskodni a rendkívüli eseményt elszenvedett mozdonyvezető kolléga hazajuttatásáról:
 - - Mentor igénybevételével,
 - - Szolgálatban lévő mobil kocsivizsgáló segítségével, Hálózati üzemirányítóval és területileg illetékes Üzemirányítóval egyeztetve,
 - -TAXI szolgáltatás igénybevételével *(szerződések alapján)*.
- Amennyiben a baleset oly mértékű, az ügyeletes balesetvizsgálót is be kell vonni.
- Mozdonyirányítói jelentésbe az eseményt és a tett intézkedéseket feljegyezni.



Baleset esetén teendők, cselekvési segédlet

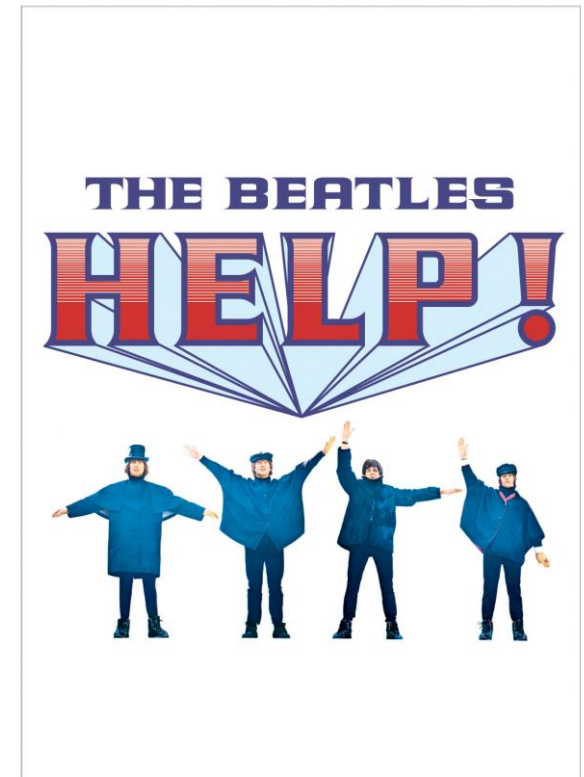
1. Miután megálltál, gondoskodj a vonat állva tartásáról.
2. Nyugodtan gondold át: hol vagy, mi történt és van-e sérülésed?
3. Hívd fel a mozdonyirányítót. Telefonszám: 06 30 821-5232
4. Értesítsd a menetirányítót, vagy valamelyik szomszédos állomást.
5. Szállj le, mérd fel a helyzetet.
6. Történt-e személyi sérülés, van-e közvetlen életveszély?
7. Járható-e a másik vágány?
8. Sérült-e a mozdony vagy a kocsik?
9. Van-e veszélyes szállítmány?
10. Sérült-e a pálya vagy a felsővezeték?
11. Van-e további közvetlen veszély?
12. Hívd fel a mozdonyirányítót és jelentsd a részleteket.



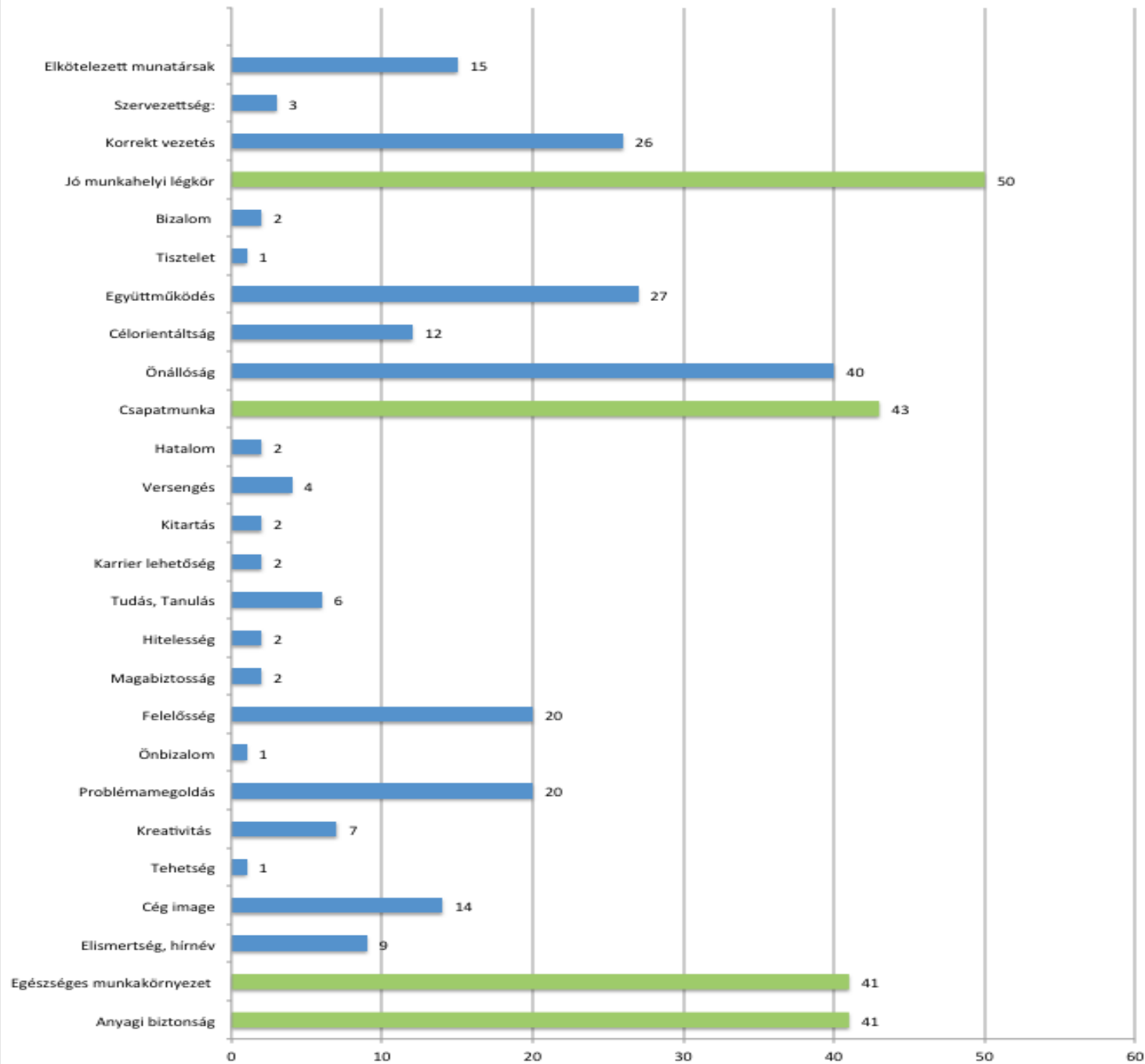
Mozdonyvezetői vélemény

A jó munkahelyi légkör a résztvevők számára az alábbiakban jelenik meg (nem teljes lista, itt csak a legjellemzőbbeket gyűjtöttük össze):

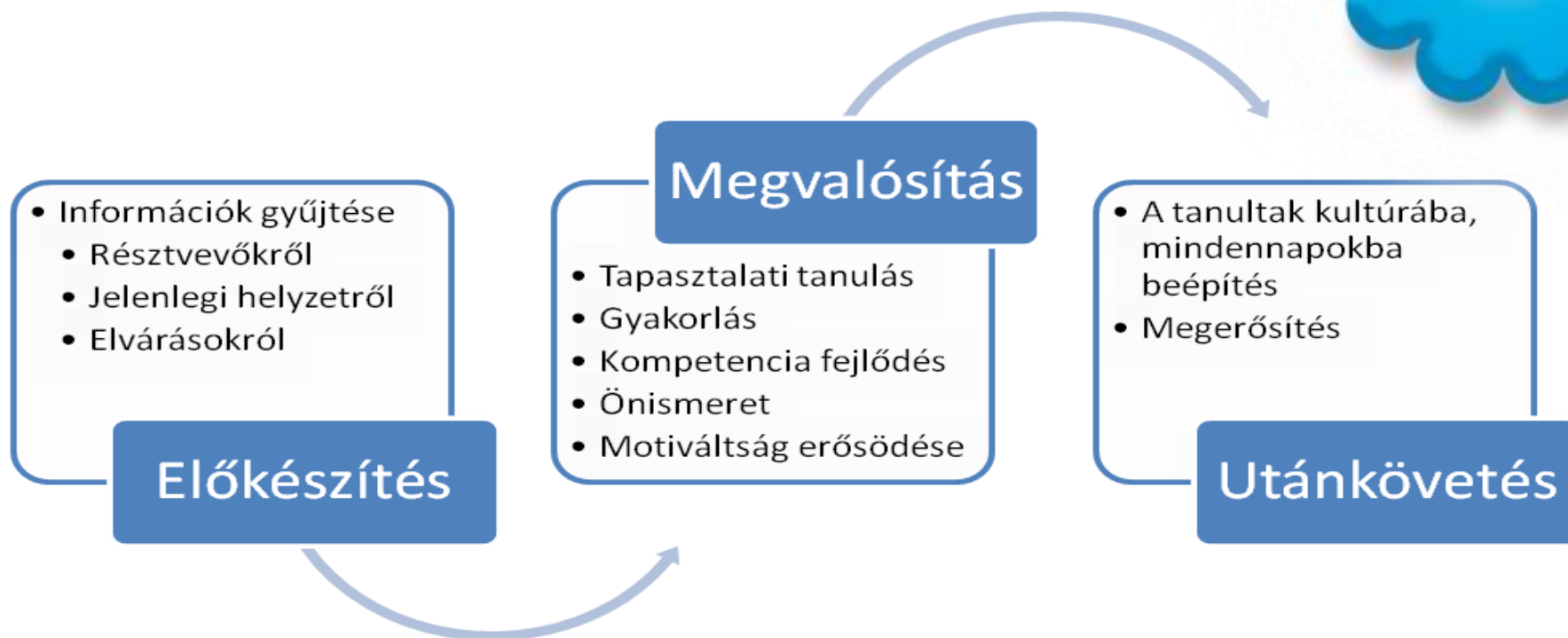
- Tréningeken vehetünk részt, ahol találkozhatunk egymással,
- A vezetőséggel közvetlen a viszony,
- Jó személyes kapcsolat a munkatársak szintjén,
- Munkaidőn kívüli programok (privát, szakszervezeti, céges),
- Megelőlegezett bizalom a munkatársak és a vezetők felől,
- Vezető-beosztott közvetlen kapcsolat, tegeződés,
- Kollegialitás: segítjük egymást a munkában,
- Ambiciózus, tettekre kész, lojális, szórakoztató kollégák,
- Egymás segítése, összefogás.



Szervezeti tényezők észlelése az RCH szervezetében



Jövőképünk



Köszönöm a figyelmet!

