

Tartalom:

Bevezetés
Egy kérés...
Az elmúlt időszak statisztikája
Rövid hírek, információk
Programok
Kiképzés
Grafológia
Egy kis pszichológia...
Könyvajánlat
Idézetek

Bevezetés

Köszönet a visszajelzésért, a bátorításért mindenkinek!

Remélem, a továbbiakban is hasznosnak fogjátok érezni az „Infót”.

A legfontosabb információval kezdeném:

december 13-án, hétfőn lesz az utolsó stábunk! Szeretnénk, ha hagyományainkhoz híven az év utolsó stábján egy kicsit szórakozhatnánk is. Mi kell ahhoz, hogy jól érezzük magunkat?

1. Gyere el!
2. Hozz egy kis ajándécsomagot (jelképes értéke legyen, inkább saját készítésű, mint vásárolt valami).
3. Hozz egy kis enni- vagy innivalót.

+ 1. Találj ki valami játékot, vagy emlékeztess a stábot a már régen jól bevált játékokra.

Merem remélni, hogy mindannyian találkozunk 13-án (Luca napján), de azért már most kívánunk

Boldog karácsonyi ünnepeket mindenkinek!

Debrecen, 1999. december 7.

Rénes László

Egy kérés...

Kedves Ügyelőtársak!

Az elmúlt hónap statisztikáját ha megnézik, jobban megértitek a kérésem. Minden hívást regisztrálni kell. Az évadnyitó stábon már említettem, milyen sokféle szempont szerint kell kódolni ahhoz, hogy hónap végén, vagy év végén áttekinthető képet kapjunk a munkánkról. Eddig is nagyon fontos volt a jegyzőkönyv írás, de ezután még nagyobb jelentőséget kap. (A visszahívókat is csak így tudjuk azonosítani.)

Kéréseim:

1. Ha nem írtok jegyzőkönyvet, a beszélgetés idejének kezdetét és végét ceruzával írástok fel az összesítő szélére. (Minden regisztrált beszélgetés idejének kezdetét és végét is be kell írnom.)
2. A krónikusokról is íratok jegyzőkönyvet, ha 10 percnél többet beszéltek velem, mert nem biztos, hogy mindig ugyanaz a problémája. Sajnos az is előfordult, hogy új hívóval történt 40 perces beszélgetés, és nem volt jegyzőkönyv. Magunkról állítunk ki bizonyítványt, ha túl sokszor kell használnom a „nincs adat” billentyűt. Nem kell vésztelni a hívót, de 40 perc alatt azért elég sok minden kiderülhet, ezeket írástok már be a jegyzőkönyvbe.

Az alábbi kérdésekre csak az elolvasott jegyzőkönyv alapján tudok válaszolni:

- A beszélgetés tanulsága
 - A beszélgetés hatékonysága
 - Összhang
 - Intézkedés
 - A hívó elvárása
 - Az ügyelő válaszlépései
 - Kinek az ügyében telefonált
 - Az első mondat
- Foglalkozás
 - Problémák
 - Lakáskörülmények
 - Családi állapot
 - Honnan hív
 - Családszerkezet
 - Házasságok száma
 - Gyermekek száma.

A legtöbb témán belül még van 6-7 választási lehetőség, de takarékoskodni szeretnék a hellyel.

A debreceni szolgálatról kialakított pozitív véleményt jó lenne megtartani. Szeretném a munkát jól elvégezni, amivel megbíztak, de ez csak a Ti segítségetekkel lehetséges.

A délutános műszak után, több váltótársamnak megmutattam mi a munkám. Ezután is szívesen megmutatom bárkinek, aki időt szán rá.

Megértésedet és segítségeteket köszönöm!!

1999. november

Kozmáné Bori

Az elmúlt időszak statisztikája

A LESZ által telepített számítógépes programot 1999. januárja óta használjuk a Szolgálatunknál.

A jegyzőkönyvek alapján minden beszélgetést regisztrálunk.

A Hívóról és a problémájáról csak azt tudjuk rögzíteni, ami le van írva a jegyzőkönyvben. Amit nem tudunk, azt „nincs adat” módon rögzítjük.

A jegyzőkönyvben a hívással kapcsolatban, a beszélgetés alakulásáról nem minden van konkrétan leírva. A jegyzőkönyv tartalma, az ügyelő benyomásai viszont sok mindenre adhat következtetést. Egy-egy ügyelő néha pár mondatot ír a jegyzőkönyvbe, de olykor az egymás utáni jegyzőkönyvekben leírtak is adnak támpontot arról, hogy az egyes beszélgetéseket pl. milyen tanulságosnak, hatékonyan érezhette.

Ebben az évben november 15-ig 2873 érdemi hívásunk volt. Az év végi beszámoló előtt „gyakorlásképpen” az eddig fogadott érdemi hívásokat összegeztük.

Többek között a következő szempontok alapján tudjuk felmérni a beszélgetésekben „rejlő” adatokat.

1. Problémák

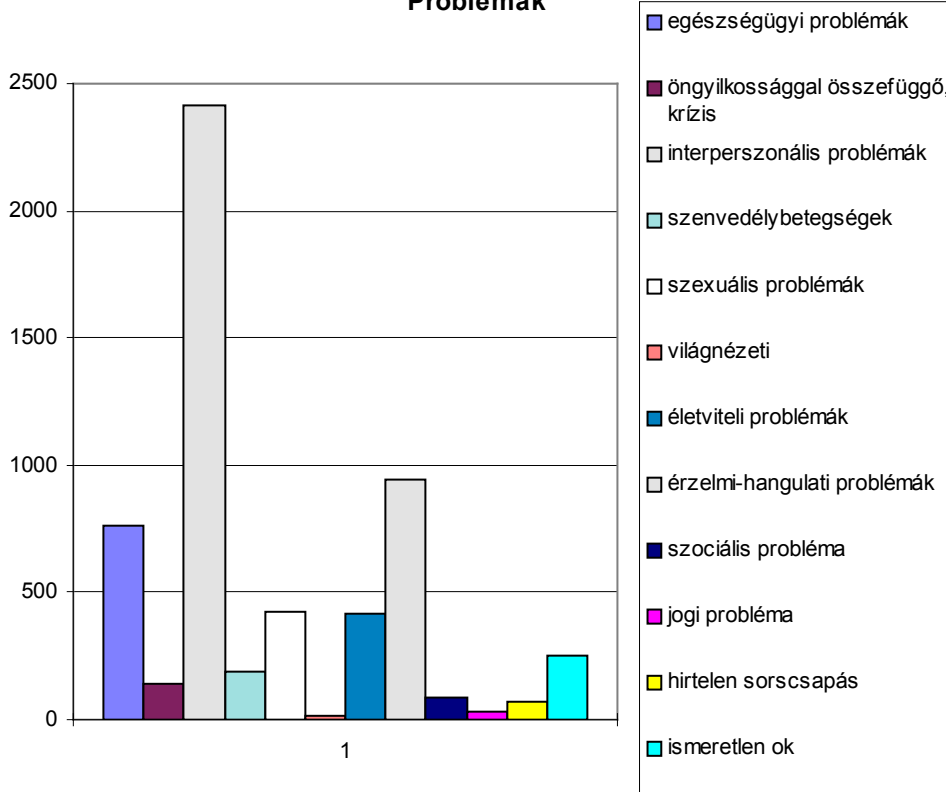
Eddigi hívások alapján megállapítható, hogy magasan a legtöbb problémát az interperszonális kapcsolatban élik meg a Hívók. Ebbe a problémakörbe tartozik minden házassági, családi, partneri, munkatársi konfliktus.

Magas számban vannak azok, akik érzelmi-hangulati problémákkal hívnak minket. „Dobogós” még az egészségügyi probléma. Ennél azt kell tudnunk, hogy a LESZ által készített probléma-katalógusban a pszichoszomatikus problémák, pánikbetegség, neurózis, pszichés alapú betegségek, elembetegségek is az egészségügyi probléma alatt szerepelnek. A többi probléma-csoportok nagyjából fedik a régi IFOTES katalógust. A problémák megoszlása nem mutat nagy változást. Itt külön nincs jelölve a magány, izoláció, ami eddig mindig magas számban volt jelen a hívásokban, de az érzelmi-hangulati problémák körében „rejtetten” ott van. Mintha tavalyhoz képest több lenne a szexuális probléma. Ez több maszturbáló próbálkozását is mutatja. Évekkel ezelőtt ennél jóval többen, többször próbálkoztak kapcsolatba lépni velünk. Figyelemmel kell kísérnünk az növekedést, hogy a tavalyi „csöndes” év után az emelkedés ne váljon tendenciává.

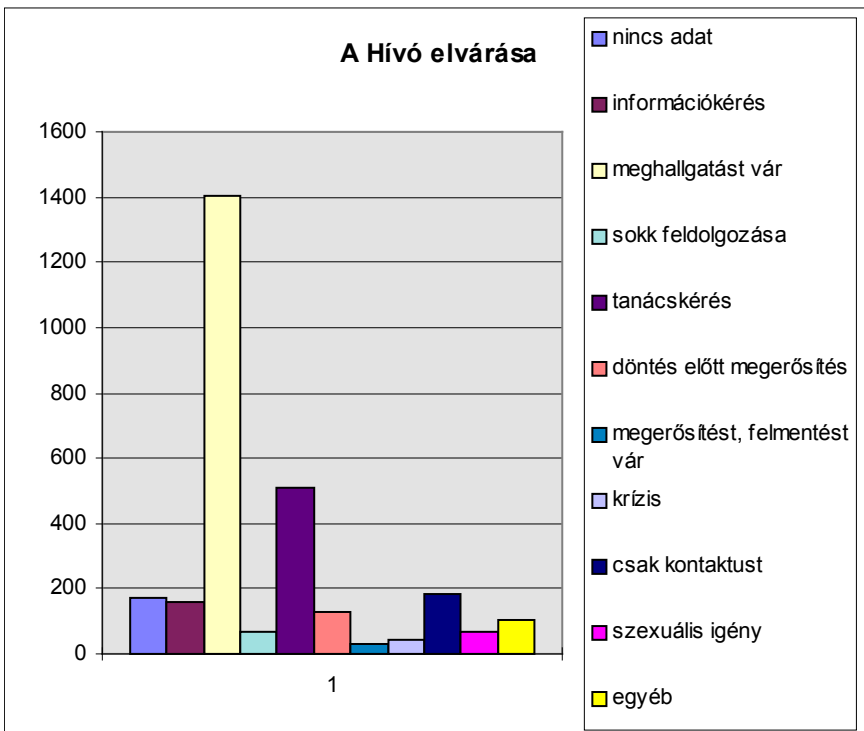
2. A Hívó elvárása

Ehhez nem kell különösebb jóstehetségnek lenni, hogy a meghallgatást, mint elvárást a legtöbbnek gondoljuk. Ezután a legmagasabb a tanácskérés. A konkrét szexuális igény nem tűnik soknak, de jegyzőkönyvekből tudjuk, hogy a maszturbációs igény egy-egy Hívónál olykor implicit marad. A „csak kontaktust akar” leginkább azokra a krónikusokra érvényes, akik nem új problémákról számolnak be, hanem csak „diskurálni” szeretnének.

Problémák

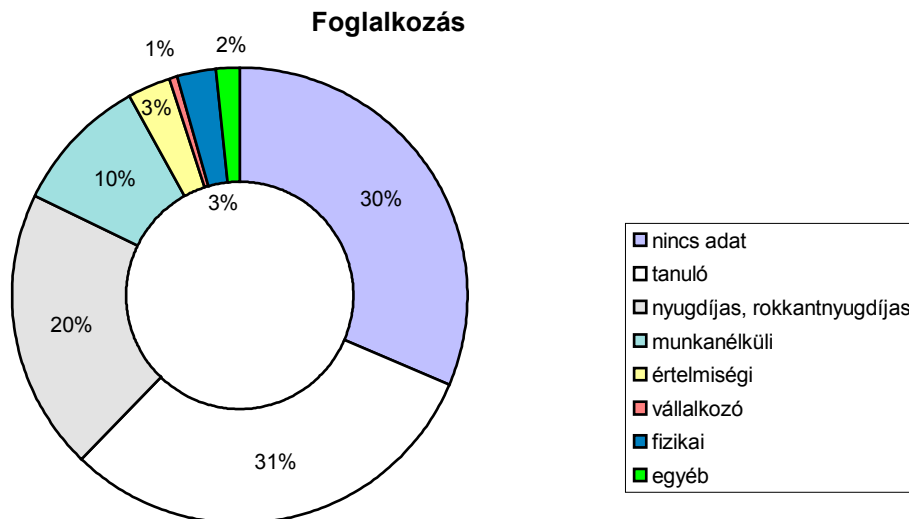
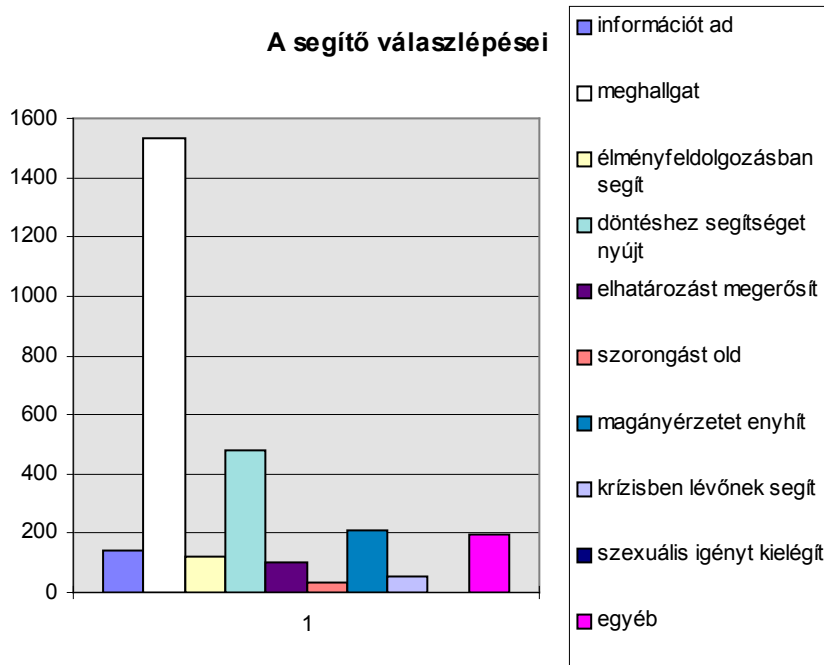


A Hívó elvárása



3. A segítő válaszlépései

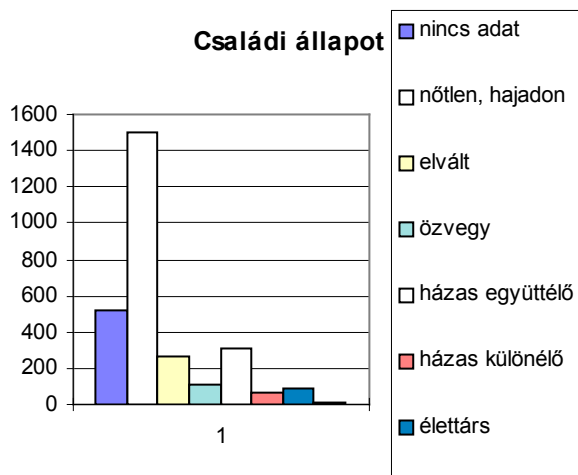
Analóg az előzővel: a meghallgatás dominál a beszélgetések túlnyomó részében, ill. a tanácskérők esetében a „döntéshez segítséget nyújt” a legmegfelelőbb válasz. A „magányérzést enyhít” általában krónikusoknál fordul elő.



4. A Hívó foglalkozása

Természetes, hogy nem minden beszélgetésből derül ki a Hívó foglalkozása. Ezért a Hívók 30%-áról nincs adatunk. A tanulók aránya a legnagyobb. Ez azt mutatja, hogy hosszú évek tendenciája dőlt meg, megemelkedett a fiatalok száma.

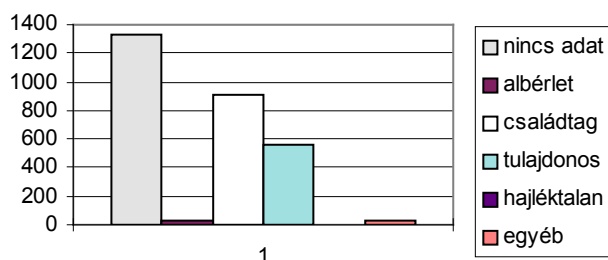
A rokkantnyugdíjasok és nyugdíjasok 20%-ban vannak jelen, ami szintén magasnak mondható. Az utóbbi évben térségünkben a munkanélküliek aránya az aktív lakosság körében 15% körül van (Debrecenben valamivel kevesebb, de a két megyében vannak térségek ahol még mindig 20% fölött van). Ehhez képest a Hívók közötti 10%-os arány nem sok. Talán, ha nem szociális problémáról adnak számot a Hívók, nem is jelzik felénk, hogy munkanélküliek.



5. A Hívó családi állapota

Feltűnően magas a nőtlen-hajadonok aránya (2873 Hívóból kb. 1500). Ez egyrészt azért is lehetséges, mert megnőtt a fiatalok aránya, másrészt a „pszichés” alapon és elmebetegségben szenvedő rokkantnyugdíjasok körében gyakoribb még a középkorú rétegnél is, hogy a szülőikkel együtt élnek, betegségük miatt partnerkapcsolatot nem igazán tudtak kialakítani.

Lakáskörülmények



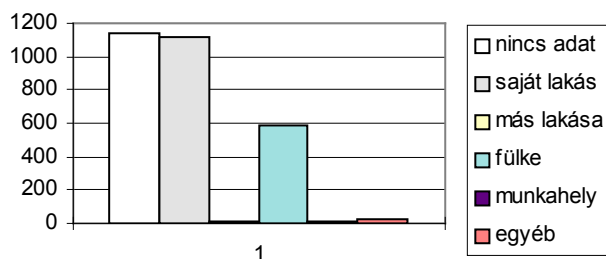
6. Lakáskörülmények

Lakáskörülményekről segítős beszélgetésben nagyon ritkán esik szó, ha a Hívó problémáját nem érinti közvetlenül. A fiataloknál lehet leginkább megállapítani, hogy „családtag”. Érdekes, hogy az eddigi hívásokban mindössze négy hajléktalant tartunk számon.

7. Honnan hív

A munkánk szempontjából talán ez a leginkább lényegtelen, kivéve persze a krízishelyzetet. Tapasztalatból azt lehet tudni, hogy ma már általában a fülkéből hívók között többségében fiatalok vannak.

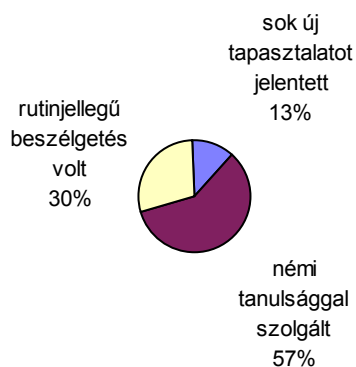
Honnan hív



8. A beszélgetés tanulsága

A beszélgetéseket értékelni kell abból a szempontból, hogy mennyire érezte az ügyelő tanulságosnak. A jegyzőkönyv erre a kérdésre nem kér választ az ügyelőtől. A jegyzőkönyv tartalmából, az ügyelő megfogalmazásából próbáltunk következtetni arra, milyen tanulságosnak itéli a beszélgetését. Az ábra nem sok magyarázatot kíván. Úgy tűnik a jegyzőkönyvek tartalmából, hogy az ügyelőink a beszélgetések többségében mindig találnak tanulságos, érdemleges, említésre méltó momentumokat. A „rutinjellegű beszélgetések” leginkább a krónikusokkal és a fiatalokkal, inkább unatkozó vagy minket „tesztelgető” Hívókkal történik (Gondolom, mindenkinek ismerős a tizenévesek gyakori „problémafelvetése”: „Tetszik egy fiú/lány, mit csináljak?”, amik általában nem túl mély beszélgetésekben végződnek.) Rutinjellegű beszélgetéseknek vettük azokat is, ahol csak regisztrálták a hívást az ügyelők, tehát jegyzőkönyvet nem írtak.

A beszélgetés tanulsága



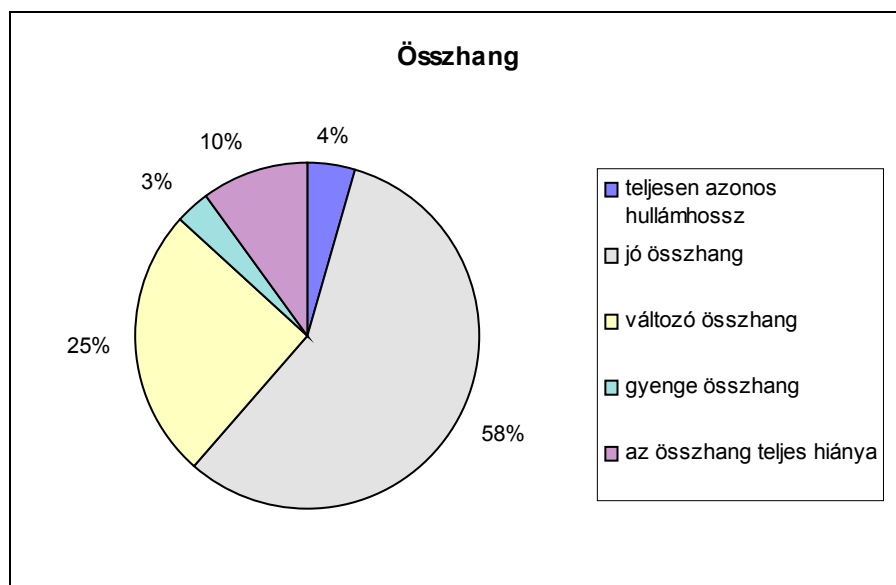
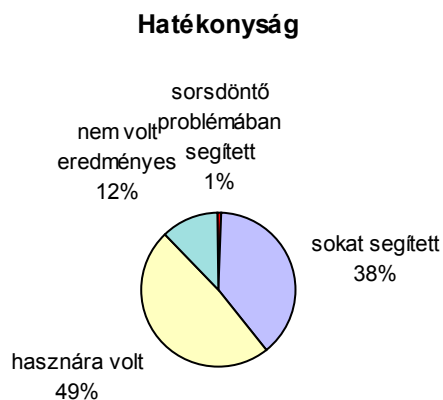
9. Hatékonyság

Hasonló módon, a jegyzőkönyvek tartalma alapján, az ügyelők benyomásaiból kiindulva értékeltük a beszélgetések hatékonyságát. A „sorsdöntő problémában segített” meghatározással egy kicsit óvatosan bántunk. Ez talán nem véletlen, hiszen évek óta úgy látjuk, hogy maguk az ügyelők is sokszor szerényen fogalmazznak, a hatékonyságukat egy kissé alábecsülik. Ezt bizonyítja az is, hogy gyakori a komoly krízishívásoknál, hogy az ügyelőink ezeket nem krízisnek sorolják be, ha a beszélgetések végén a krízis oldódott, a Hívók új erőre kapva, feltöltődötten búcsúznak. Lehet, hogy egy szupervízió erről is szólhatna.

A „nem volt eredményes” meghatározást legtöbb alkalommal a maszturbáló Hívóknál alkalmaztuk.

10. Összhang

A jegyzőkönyvek alapján talán ezt a legnehezebb megítélni, hiszen a Hívó és az ügyelő között kialakult kontextus egy kívülállónak nem mindig kiolvasható a sorok közül. Inkább csak a negatívumokra vannak legtöbbször utalások. Ebből adódhat, hogy a „teljesen azonos hullámhossz” meghatározás alatt mindössze 128 hívás szerepel. Az „összhang teljes hiánya” besorolásnál legtöbbször a maszturbáló Hívók jelennek meg.



Rövid hírek, információk

• Új szolgáltatások Debrecenben:

Utcán maradt, krízisbe került gyermekeknek!!!

A Bem tér 13. sz. alatt (Városi Nevelőotthon és Gyermejkölési Szolgálat) működik a gyermekek átmeneti otthona, ahol azoknak a debreceni szülőknek a gyermekeiről gondoskodnak, akik átmenetileg kerültek krízishelyzetbe, és problémájuk 6 vagy 9 hónap alatt megoldhatóan látszik. Az ellátást a szülő és gyermek is kérheti, önkéntesen. Jelentkezni **éjjelnappal** lehet. *Telefon: (52) 310-304.*

Bűncselekmény áldozatainak:

A Hajdú-Bihar megyei Rendőr-Főkapitányságon áldozatvédelmi referens kezdte meg munkáját.
Csonka László alezredes fogadóórája: hétfőn 8-12 óráig.

- Bizonyára tapasztaltatok, hogy a szoba bútorzata bővült egy zárható üveges szekrényvel. Ennek oka, hogy a könyvtárunk nagyon megfogyatkozott. Biztos emlékeztek arra, hogy év elején, közgyűlésen megbeszéltük az értékesebb könyvek elzárását. 1995-ben katalogizáltam a könyveket, ekkor vezettük be azt a rendet, hogy az elvitt könyveket mindenki beírja a katalógusba. Sajnos, ez nem vált be. Mindenki bosszankodik, ha egy könyvet keres és semmi nyoma, ki vitte el. A bosszúság mellett komoly anyagi vonzata is van: leltárba vannak véve ezek a könyvek, és az elfelejtett könyveknek az árát majd szépen egyszer be fogják hajtani. Sok könyv pótolhatatlan, mert ritka, vagy ma már nagyon drága. Csak az Aronson: A társas lény c. könyvnek az ára jelenleg 3.000 Ft felett van (Az 1980-as kiadás még 100 Ft körül volt!). Amikor szükségetek van egy könyvre, kérjétek el! Telefonon is jelezhetitek előre, ha hétvégén ügyeltek.

Köszönet a megértésért!

- November 23-án a LESZ vezetőségi ülést tartott. Többek között szó volt arról, hogy a hívások száma a legtöbb Szolgálatnál megemelkedett. A legnagyobb növekedés tapasztalható: Budapest Caritas, Eger és Ózd szolgálatainál (háromszorosára emelkedett). Az egész országban mindössze Sopronban és Szekszárdon kevesebb a forgalom a tavalyi évhez képest. Ebből adódik, hogy a zöld számra fordítható támogatás kimerült, országos szinten már 800.000 Ft a hiány. Debrecennek erre az évre 460.000 Ft hiányt prognosztizáltak! Egyelőre semmilyen megoldást nem találtunk ennek a hiánynak a finanszírozására. Segítséget kell kérnünk, amit haladéktalanul el kell kezdeni. Reméljük, helyi szinten meg fogják érteni, hogy ilyen esetben nem a szolgáltatás bezárása, szüneteltetése a megoldás, hanem a hiányzó összegre támogatás keresése. 2000-ben a MATÁV-tól olyan összegű támogatást fogunk kérni, amiből már biztonsággal tudjuk a zöld szám forgalmat finanszírozni. A növekedés egyébként megállt szinte minden Szolgálatnál. Ebből arra lehet következtetni, hogy jövőre nem lesz több a hívás (de kevesebb sem).
- Az intézmény WC-ivel évek óta baj van, nagyon gyakoriak a dugulások. Most is, november 25-én dugulást észleltünk, ezért kihívtuk a szerelőket. A dugulás elhárítása közben nem tudták megakadályozni a szennyvíz „kitörését”, amiből bőven kapott az ügyeleti szobánk is. A szobát gyorsan kipakoltuk, ellenben a szerelés több napig tartott. Hosszú évek óta nem fordult elő Szolgálatunknál, hogy szünetelt volna az ügyelet. Most e „elemi csapás” következtében kénytelenek voltunk 29-ig az ügyeletet szüneteltetni. A szobánk ezután szinte megszépült, s reméljük, hogy a szerelők is jó munkát végeztek, máskor ilyen nem fordul elő.
- December 2-án Békéscsabán régió ülés volt. Ebben az évben kicsit elhanyagoltuk a „regionalitást”. A jelenlévők beszámoltak a Szolgálatuk ez évi munkájáról, az esetleges gondokról. A házigazdák örömmel tudatták, hogy karácsonytól 24 órás szolgálatként fognak működni. Az öröm mellett ez sok plusz munkát is jelent, s tanácsot kértek a nappali ellátással kapcsolatban. A mi munkánkat a fent ismertetett grafikonokkal együtt mutattam be. A jubileumi Regionális Találkozóink előkészületeiről is beszámoltam (lásd az előző Infóban).
- A 17-es ügyelőnktől, Leventétől karácsonyra egy Szentírást kaptunk ajándékba, amit köszönünk!

Programok

1999. december 13.	hétfő	18 - 21³⁰	1999. év utolsó stábja!
2000. január 14.	péntek		17 - 20
szupervízió			
		20 - 21	egyéni szupervízió
2000. január 24.	Hétfő		18 - 21
esetkonzultáció és megbeszélés			

Kiképzés

Az előző Infóból tudhatjátok, hogy mindössze 9 jelentkezőt tudunk felvenni a kiképzésre. Szolgálatvezetőnk ötlete volt, hogy az 1998-ban jelentkezett, de „létszám felettiként” eltanácsoltakat hívjuk be újra egyéni interjúra. A régi feljegyzések alapján 11 főnek tudunk levelet írni. Közülük egy hölgy jelezte, hogy a kiírt időpontban nem tud eljönni, ezért januárban fogjuk visszahívni. Az egyéni interjúra mindössze egy érdeklődő jött el, akit viszont megfelelőnek éreztünk a munkánkra. Vele együtt már 10 kiképzésre váró emberünk van. Több újságban (Napló, Debrecen, stb.), információs kiadványban (Hírlánc, Adattári Hírlevél, stb.) újból meghirdettük a képzésünket. Az új jelentkezési határidő: 2000. január 9-e. Az egyéni interjúkat január közepén tartanánk, s a képzést elkezdhetnénk január utolsó hétvégén.

Köszönet mindenkinek, akik az egyéni interjúkban segítettek!

Grafológia

Milyen segítséget nyújthat a munkatársak kiválasztásához az íráselemzés (grafológia) ?

Évek óta elkötelezett híve és művelője vagyok a grafológiának. Mégis szeretném előrebocsátani, hogy ez a tudomány sem mindenható és nem tévedhetetlen, akár bármely más. A kézírás alapján történő alkalmasságvizsgálat nem teszi feleslegessé a személyes interjút, és különösen nem küszöböli ki a szakmai rátermettség tesztelésének szükségességét. Jó támaszpontot ad azonban a jelölt számos olyan tulajdonságának felismeréséhez, aminek megléte az alkalmasság szempontjából döntő jelentőségű is lehet. (Feltétlenül szükséges vagy kifejezetten káros.)

A telefonos segítőszolgálat is küszködik időnként létszám gondokkal. Új segítő felvételére, kiképzésére van szükség. Kiképzésük súlyos forintokat emészt fel az amúgy is szűkös anyagi lehetőségekből, és nem ritka, hogy az újonnan felesküdtött segítő 1-2 alkalom, esetleg 1-2 hónapi ügyelet után búcsút vesz a szolgálattól. Ennek megelőzése volt a célom, amikor összeállítottam néhány szempontot a jelentkezők kézzel írt önéletrajzának elbírálásához. (A hirdetésnek minden esetben tartalmaznia kell, hogy a jelentkezés alapfeltétele a kézírásos önéletrajz, nélküle az írás nem vizsgálható!)

Amikor a grafológus a kézírásos önéletrajzot kézbe veszi, tudatában van annak is, hogy ezek az írásművek

a legritkább esetben nevezhetők spontán írásnak. Az író egy meghatározott céllal ír, önmagáról a legkedvezőbb képet szeretné kialakítani. Nem ismertek az írás egyéb külső körülményei, úgymint: íróeszköz, megvilágítás, papírmínőség, sorvezető használata, stb.

Éppen ezek azok a tényezők, melyek miatt a jelöltről teljes személyiségképet nem lehet, nem szabad készíteni - felesleges is! - egyetlen önéletrajz alapján. Amit azonban megállapíthatunk, az nem jelentéktelen segítséget ad a behívásra kerülő személyek kiválogatásához. A telefonos segítő alkalmassága szempontjából szükségesnek ítélem meg a következő tulajdonságok meglétét:

I/1. Érett személyiség (önismeret, önértékelés, önkontroll)

2. Stabil életvezetés képesség (határozottság, döntésképesség)

3. Szociabilitás és empátia készsége

4. Kapcsolatteremtési és tartási-, kommunikációs képesség

5. Megbízhatósági szint legalább közepes mértékű

Károsnak ítélem meg a következő tulajdonságokat a segítőknél:

II/1. Kirívó devianciák bármely területen

- 2. Antiszociális magatartás, személyiségzavarok**
3. Irreális mértékű dominancia, arrogancia
4. Persona vagy Borderline személyiség szerkezet
5. Nagyfokú labilitás (megbízhatatlanság, döntésképtelenség, befolyásolhatóság)

I/1. Csak az tud megfelelően másokra figyelni, aki kellő önismerettel rendelkezik, képes kontrollra és önkontrollra. Önismerete révén megfelelő önbizalma van. Hiteles személyiség álarc nélkül élő ember. A külvilág felé mutatott arca és a belső megélt valósága harmóniában áll egymással.

I/2. Stabilitása, érettsége a telefonon folytatott beszélgetés során is erőt sugároz a Hívó felé. A segítő lelki egyensúlyát az értelem-érzelem-ösztönök megfelelő aránya és azok egységes megélése biztosítja. Döntésképeség az operatív beavatkozást igénylő helyzetekben (pl.: szuicidum fennállása vagy szándéka) elengedhetetlen.

I/3. A szociális érzékenység és az empátiakészség számomra olyan összetartozó fogalmak, amik a segítő munkában elengedhetetlenek. A szociabilitás az "én"-től a közösség felé fordulás, az "én" kisebbitésének szándéka a közösség vagy a másik ember érdekében, az önös érdekek mellőzése, a közös tevékenység igénye a magánnyal szemben. Az empátia primitív megfogalmazásban az a képességünk, hogy bele tudjuk élni magunkat a másik ember lelkivilágába.

I/4. A kapcsolatteremtés képessége rendkívül fontos, amikor az egyetlen összeköttetés a segítő és a segítségre szoruló között a "hang" biztosítja. A H. lehet krízisben, lehet agresszív, gátlásos, beteg, idős vagy gyermekkorú, - egyenrangú félként kell kezelni. A nyitott, őszinte ráfigyelés, a H. problémájának megértése, az elfogadó érzelmi jelenlét visszatükrözése elengedhetetlen.

I/5. A megbízhatóságról általában az mondható el, hogy stabil gondolkodást, érzéseket és cselekvést igényel, amik ellenállóvá tehetnek bennünket a külső "csábítással" szemben. A grafológus tehát erre fordítja a figyelmét, mikor a jelölt megbízhatóságáról alkot képet. A felelősségvállalás alól kibújni akaró, tétovázó, döntésképtelen, befolyásolható magatartás, túlzott fecsegés, indiszkréción káros a H. és az ügyelőtársak szempontjából is.

II/1. Deviáns magatartás, negatív beállítódás: a társadalmi normák rovására túlhangsúlyozott egyéniség; az egyéni szabadság igénye; a környezet provokálása, meghökkentése; a jó ízlés megsértése - tudatos normaellenes magatartás -, gátlástalanság, exhibicionizmus, stb.

II/2. Antiszociális magatartású, személyiségzavarban szenvedő ember az affektív hiányok kompenzálására törekszik. Az egzisztenciális és kapcsolati bizonytalanságnak elfedésére maszkot vesz fel, dekoratív megjelenési formát alkalmaz (pl.: manierizmus). Ezek a jegyek az írásban is felismerhetők. Narcisztikus, egoista vonások gyakran társulnak szélsőséges szenzibilitással, ami sértődékeny magatartást eredményez. A személyiség ilyenkor erősen szenved saját pszichés zavaraitól. A szeretet érzését gyűlöletté, visszautasítássá változtatja. A túlérzékeny, könnyen irritálható ember gyanakvó, ellenséges, mindent magára vonatkoztat. Saját értéktelenség-érzése hibás énképet eredményez, ami szenvedést okoz.

II/3. A H.-nak (szorult helyzetben lévő embernek) arra van szüksége, hogy valakivel megoszthassa gondját, hogy kibeszélhesse magát, anélkül, hogy leckéztetést vagy kritikát kapna. A túlzottan domináns segítő a beszélgetés során önmagát igyekszik előtérbe helyezni, saját "felsőbbrendűségének" tudatában "okos tanácsokkal" látja el a gyakran amúgy is labilis önértékeléssel küzdő H.-t, ezzel aláássa annak önértéktudatát.

II/4. Borderline személyiség a koragyermekkor hiányos integrációs képességének a szintjén rögzül, míg a persona írások leggyakrabban a valódi én tudatos vagy tudattalan elrejtésére irányuló megnyilvánulások. Oka egyfajta pszichés attitűd, hogy kedvezőbb képet mutasson magáról, mint amilyen a valóságban. (Komoly pszichés zavarra is utalhat a jelenség.)

II/5. Az ambivalencia és az ingatag én jegyeit mutató írások produkálói a nehéz helyzeteket általában kikerülik. Saját hibáikat tagadják, vagy másoknak tulajdonítják azokat. A felelősségvállalás elől kitérnek. Saját életvezetési nehézségekkel küzdő ember nem képes hatékonyan segíteni a Hívót, hisz energiáit saját

megoldatlan problémáira kall fordítania.

A Hívó (öngyilkosjelölt, gyászoló, beteg, krízisben lévő, stb.) olyan ember, akinek szüksége van a segítségünkre. Ami legjobban hiányzik számára: a szeretet, az elfogadó és megértő érzelmi együttlét. A telefonos segítő szolgálat munkatársainak tehát az őszinte meghallgatás mellett a megfelelő visszajelzésre is gondot kell fordítani. Erre a feladatra csak olyan személyiség alkalmas, akinek rend van a szívében, lelkében és gondolataiban egyaránt. Az alkalmasság felismeréséhez segítséget tud nyújtani sajátos eszközeivel az egyre szélesebb körben ismerté és elfogadottá váló íráselemzés.

Bihariné Marika

Egy kis pszichológia...

A beteg emberekre jellemző hatások

A beteg ember fizikailag és lelkileg egyaránt szenved. A betegség megváltozott reakcióképesség, amelynek következtében a szervezet nem képes elhárítani a károsító ingereket. (Bán M. 1989.)

A beteg embert nagy terhelés éri, ami több módon jelentkezik:
kiszakad környezetéből, csökken a keresete,
megbomlik a lelki egyensúlya,
félelem és szorongás gyötri,
a látott, hallott, esetleg képzelt vagy korábban átélt tapasztalatok befolyásolják,
felelősnek érezheti magát betegségéért, büntudata alakulhat ki,
félelem támad benne a betegség következményeitől,
mindezek együttesen agresszivitást válthatnak ki benne és fokozódó sértődékenységet.

Magatartásuk szerint a betegeket megkülönböztethetjük:

- együttműködő,
- ellenkező,
- nyugtalan és szorongó,
- bizalmatlan,
- képzett beteg,
- betegségét színlelő,
- betegségét tagadó,
- neuraszténiás,
- hisztériás,
- hospitalizált.

(Bokor N. 1989.)¹

A gyógyíthatatlan betegség elfogadásának lélektani fokozatai:

¹ Szentí Tibor: Az empátia (Nővérek továbbképzése Csongrád megyében, Szeged-Hódmezővásárhely, 1993.)

Elisabeth Kübler-Ross (1977.) szerint a gyógyíthatatlanság, a halál elfogadásának a fokozatai:

- elutasítás,
- düh, ill. a "miért pont én?" stádium,
- az alkudozás időszaka,
- depresszió,
- megbékélés.

A tudomásul vétel fokozatai kultúránként eltérnek.²

Kübler-Ross leginkább az amerikai modellt írta le. Bokor Nándor szerint ez Európában és Magyarországon némileg változik, azáltal, hogy a mi kultúránkban a beteg felvilágosítása nem rögtön történik meg, hanem sokszor a beteg maga jön rá a különböző jelekből, hogy állapota nem a gyógyulás felé tart.

Európában:

- tudatlanság,
- bizonytalanság,
- burkolt tagadás, elhárítás,
- lázadás,
- alkudozás,
- depresszió,
- megbékélés.

Magyarországon:

- tiltakozás,
- harag, gyűlölet,
- alkudozás,
- elfogadás,
- megadás.³

A gyógyíthatatlan betegek, haldoklók segítése

A haldokló pszichológiai segítségre is szorul és a gyors meghalás igénye éppen abból származik, hogy ebben a zavaros, nehéz pszichológiai helyzetben nem kapja meg a haldokló a segítséget. (Buda Béla, 1981.)

A saját fel nem dolgozott halálfélelmünk döntő a halálhoz, a haldoklóhoz való viszonyulásban. Kevesen néznek szembe a halál kérdésével, kevesen tudják feldolgozni, e nélkül pedig nem lehet másoknak sem válaszolni. (Polcz Elaine, 1993.)⁴

A legutóbbi szupervíziókon a kiégésről volt szó. A januári számunkban (ebben a rovatban) ezt a témát fogjuk feleleveníteni.

Könyvajánlat

Egy olyan könyvből közlünk részleteket, amelyben számos gondolat arra készítet, hogy át- és újra- és továbbgondoljuk:

A világ a szó semmiféle értelmében nem "gonosz".
Nem ellenséges és nem barátságos velünk,

egyszerűen csak létezik, tökéletes közömbösségben

² Szentí Tibor: i.m.

³ Szentí Tibor: i.m.

⁴ Szentí Tibor: i.m.

az emberi élet, az emberi örömök és fájdalmak vagy bármi más iránt.

A természetes kiválasztódás elve a faj túlélését, ill. általában az életfolyamat fenntartását szolgálja, és nem az egyes élőlények jólétét. A célja nem a mi jólétünk vagy boldogságunk, hanem önmaga fenntartása.

Elveszettnek érezzük magunkat ebben a végtelen univerzumban, és próbáljuk tompítani szorongásunkat azzal a hittel és meggyőződéssel, hogy nem elhanyagolható és nélkülözhető semmiségek vagyunk a világmindenség peremén, hanem épp ellenkezőleg: a világmindenség körülöttünk forog.

A civilizációnk nagyszerű alkotásai abban a küzdelemben születtek, amelyet az emberiség a szenvedés és a félelem ellen folytatott. *Ernest Becker* szerint a félelem volt mindenkor, minden emberi tevékenység legfőbb rugója. (Becker, 1973.) Szükség van a félelem és a szenvedés jelzéseire ahhoz, hogy elkerüljük a veszélyeket.

Az embereknek nemcsak a fizikai, hanem a lelki, pszichikai, spirituális túlélésért is küzdeniük kellett, és úgy küzdöttek, hogy körülvevők magukat szimbólumokkal, szimbólumrendszerekkel. Az emberiség elveszett volna, ha nem lett volna képes szimbólumok bonyolult rendszereivel körbevenni és megvédeni önmagát. A mítoszok és vallások egyik legfontosabb funkciója az volt, hogy csökkentsék a világ komplexitását, és ezzel csökkentsék az emberi szorongást ebben a világban. *Ernst Cassirer* szerint a szimbólumhasználatukkal az emberi lények a valóságnak egy új dimenzióját nyitják meg. Szimbolikus kozmoszt teremtenek, amely az ő saját világuk. Tehát az emberiség képes volt szimbólumokból egy külön, saját világot teremteni a maga számára. (Cassirer, 1944.)

A kultúra segít elfojtani, elfelejteni félelmeinket. Megteszi azt a szívességet, hogy az orrunknál fogva vezet. (Becker, 1973.) Civilizációnk az élet értelmének, a szabadságnak, az emberiség fontosságának és halhatatlanságának káprázatos tűzijátéka. Ámítás és önámítás, de segít nekünk élni egy olyan univerzumban, amelyben ezenkívül lehetséges, hogy nincs értelem, és nincs szabadság, és az emberi lét végtelenül esendő és mulandó.

Peter L. Berger szerint a kultúra célja az, hogy ellássa az emberi életet azokkal az erős struktúrákkal, amelyek biológiailag hiányoznak belőle. A kultúra az ember "második természetévé" válik. Az emberi rend nem más, mint "építmény", amelyet az ember a "káosz hatalmas és idegen erőivel szemben épített föl". Ha ez a rend, a szimbólumoknak ez a társadalmi rendszere megrendül, akkor az embert az a veszély fenyegeti, hogy belesüllyed az őt körülvevő káoszba. Ha az embert elválasztják a társadalmától, akkor veszélyek sokaságának teszik ki. A végső veszély az értelem nélküliség veszélye. (Berger, 1967.)

A szimbolikus védőszférák léte élet és halál kérdése az emberi közösségek számára. Ha ezek a szimbolikus védőszférák megsérülnek, súlyos spirituális és társadalmi válság alakulhat ki.

A gonosz jelenléte a világban a kezdetektől fogva alapvető élménye lehetett az embernek és az emberi közösségeknek.

Könnyebb elviselni és elfogadni a szenvedést, ha az ember tudja, vagy úgy véli, hogy tudja, mi az oka, forrása. Hogy mi az értelme. A mítoszoknak és vallásoknak mindenkor az volt egyik legfőbb feladata, hogy megmagyarázzák, miként és miért jelent meg a gonosz a világban.

Szent Ágoston azt hirdette, hogy az emberi történelem tulajdonképpen tanulási folyamat, amelyben a gonosz csak arra szolgál, hogy próbára tegyen minket, és továbbvezessen a szeretet, az erény és a bölcsesség útján. A gonosz fokozatosan kiküszöbölődik majd az emberi világból. A bűn nem a gonosz felé fordulás, hanem a jótól való elfordulás. A gonosznak nincs természete, amit gonosznak nevezünk, az egyszerűen csak a jó hiánya.

A Sátán "felfedezése" vagy "kitalálása" az emberiség egyik legzseniálisabb teljesítménye volt. Az emberek azzal, hogy élőlényekbe, személyekbe, gonosz szellemekbe, démonokba, ördögökbe sűrítették be a gonosz kaotikus és ismeretlen erőit, lokalizálták, korlátok közé szorították ezeket az erőket. Az ismeretlen, titokzatos, kozmikus erővel szemben tehetetlenek voltak, de a megszemélyesített gonoszt már megbékélyozhatták.

Jacques Monod a hagyományos emberi tudást "animisztikus" tudásnak nevezi a maga mítoszaival, vallásaival és illúzióival arról, hogy egy értelmes világban élünk, és e világmindenségben megszülető embereknek fontos szerepük van e mindenségben. Ez az illúzió évezredek óta védte és megvédte az embereket önnön félelmeikkel és szorongásaikkal szemben. A tudományos gondolkodás azonban lerombolta a korábbi illúziókat, és arra kényszerítette a kényszeríti az embereket, hogy nézzenek szembe egy sötét és üres világmindenség rettenetével. Ez az oka "a modern lélek nyomorúságának", ill. kétségbeesésének. (Monod, 1970.)

Világunk kauzális rendjére szükségünk van, de ugyanakkor szenvedünk tőle. Nem tudnánk élni nélküle, de ugyanakkor vergődünk börtönében. Azzal az ellentmondással küszködünk, hogy egyfelől egy olyan emberi világot akarunk felépíteni, amelyben a történések kiszámíthatóak, előrejelezhetőek, kontrollálhatóak, vagyis amelyben az ok-okozatiság rendje uralkodik, másfelől viszont újra és újra ki akarunk törni a kauzalitás ketrecéből, az ok-okozatiság rendjének szorításából.

A játékkal behozzuk az életünkbe a bizonytalanságot és a véletlent. Mindennapi életünkben általában ennek épp az ellenkezőjét

tesszük. Félünk a bizonytalanságtól, és félünk a véletlentől. Veszélyeztetik biztonságunkat, szorongással töltenek el minket, és emlékeztetnek arra, hogy egy olyan világban élünk, amelynek nem vagyunk az urai. A bizonytalanságnak és a véletlennek is kaput nyitunk akkor, amikor átlépünk a játék világába. A játék világában azonban a véletlen szelíd és ártalmatlan formában van jelen. Időnként ki kell ugranunk a kauzalitás börtönéből, mely szigorúan meghatározza a mindennapi életünket. És a játék lehetővé teszi, hogy átlépjünk a véletlen és a szabadság világába anélkül, hogy túl sokat kockáztatnánk. A játék segítségünkre volt és van abban, hogy megtaláljuk életünkben és ebben a világban a szabadság és az áhítat önfelelt pillanatait.

Az élet egy "mard el, és szaladjunk" játék azok szerint, akik nem látják, hogy az élet maga az élet játéka. Számukra csak a célnak van értéke. (Miller, Davis L.)

Nemcsak a barlangok, házak és városok falával, katedrálisok boltíveivel, sportcsarnokok kupolájával és a technika ezernyi eszközének a pajzsával vettük körül magunkat; s nemcsak rítusokkal és mágikus igékkel, mítoszokkal és vallásokkal, eszmékkel és a képzelet játékaival, világlátomásokkal és a bölcsélet felhővéraival, hanem trivialisokkal is, mert ezekre is szükségünk van ahhoz, hogy úgy érezhessük: itthon vagyunk és biztonságban vagyunk ebben a világban; hogy szabadok vagyunk; hogy van értelme az életünknek.

A vásárlóközpont a tökéletes emberi világ, a mi saját univerzumunk, belső és bensőséges tér. Ebben a belső világban nincs hó, és nincs ólmos eső, nincs zivatar, és nincs aszály, nincs tél és nyár, nincs nappal és éjszaka, semmi sem emlékeztet a fájdalmas mulandóságra. Az idő megállt a vásárlóközpontban. A vásárlóközpont az utópia szelíd és boldogító változata, "egy áldemokratikus szürkeüti zóna a valóság és a kereskedelmileg előállított képzeletvilág között. (Langman, 1992.) Ez a világ (látszólag) csordultig van fontos és jelentőségeltjes dolgokkal, szemben a jelentések nélküli, sivár külső világgal. Az emberek tobzódhatnak az értelem és az értelemplékok sokaságában, minthogy a kiállított árucikkeket úgy tervezték és úgy reklámozzák, hogy a jelentés, az értelem, a cél élményét sugározzák, és az élet beteljesedését ígérjék. Itt el tudják felejteni legalább néhány órára, hogy a külső világ, amelyben élniük kell, krónikusan hiányt szenved jelentésben és értelemben. A reklámok mágikus hatásának köszönhetően egy ékszer a transzcendencia ragyogását hozhatja az életünkbe. Egy szép vagy drága ajándéktárgy, varázspálcaként, örömmel és jelentéssel tölthet föl egy emberi kapcsolatot, amelyből már régen elszivárgott az öröm és a jelentés. Itt a titkok csábítóak, és nem fenyegetők. Itt a dzsungel már nem az idegen világ

félelmetes erdeje s bozótja, hanem egy ligetté szelídített vadon, az örömök kertje.

A vásárlóközpont amorális világ. A hagyományos és modern társadalmakban az emberek viselkedését és cselekedeteit morális törvények szabályozták. Arra ösztönözték őket, hogy zabolázzák meg ösztöneiket s vágyaikat, ill. alakítsák át őket emberileg és társadalmilag hasznos erőkké. Azzal, hogy arra biztatja az embereket, hogy fenntartás nélkül éljék ki minden ösztönüket és vágyukat, a Sátán voltaképpen bezárja őket ösztöneik ketrecébe. Megfosztja őket szabadságuktól és az emberré válás esélyétől. A bevásárlóközpont veszélyes illúziót kínál. Azt sugallja, hogy itt találjuk meg igazi önmagunkat, az emberi létezés legintenzívebb s leghitelesebb formáját. Miközben valójában nem megtaláljuk, hanem épp ellenkezőleg: elvesztjük önmagunkat. A vásárlóközpont manipulálja az embereket, öntudatlan bábukká infantilizálja őket, a vágyak felkeltésének és azonnali kielégítésének ördögi körével. A hatalom ma azé, aki sikeresen kielégíti azokat a vágyakat, amelyeket a tömegkommunikáció által sugárzott népszerű kultúra gerjeszt. Van itt szeretet a magányosoknak, szex az ágaskodóknak, izgalom az unatkozóknak, személyiség az üresen kongó lelkeknek. S kíséri mindezt egy pop-szociológia, amely megmagyarázza a nagy változásokat, és egy pop-pszichológia, amely a kétségbeesés utolsó görcseit is elcsitítja. (Langman, 1992.)

Hans Vaichingher szerint az emberiség nem tud meglenni s megélni fikciók nélkül. A napszakok, a reggel és az este, vagy maga az idő és a tér fogalma, ahogy mi értelmezzük s használjuk: mindezek fikciók, de nem létezhattünk volna nélkülük. A nulla Celsius-fok is fikció, de hasznos fikció, akárcsak a logika szabályai, a törvények vagy a műalkotás. A mítosz és a vallás, a pszichológia "lélek" fogalma vagy a filozófiai "szabadság" is fikció, de egyben eszköze a társadalmi együttélésnek és előfeltétele a felelőségeltjes emberi cselekvésnek. (Vaichingher, 1911.)

Nietzsche volt az első, aki a fikciók mindenütt jelenvalóságáról és nélkülözhetetlenségéről szolt. Azt fejtegeti, hogy önmagunknak kell megteremtünk, gondolatokból, illúziókból, fikciókból, a magunk világát.

Csak az az ember lehet szabad, akinek van bátorsága arra, hogy hiteles választások során át maga teremtsen meg a maga világát.

Miközben építettük, konstruáltuk szimbólumrendszerünket, szimbólumstruktúráinkat, esetleg a valóságos világ tényleges összefüggésrendszereinek, struktúráinak egy-egy mozzanatára is rábukkantunk.

S ha mégis kiderül egy szép vagy csúnya napon, hogy szimbólumrendszerünk pusztán fikciók? Annak a szerepnek a fontosságát, amelyet történelmünk során játszottak és életünkben ma is játszanak, ez

nem kérdőjelezné meg. Nyilvánvaló, hogy nélkülük alig-alig élhettük volna túl ép ésszel és viszonylag nyugodt lélekkel történelmünk s létünk viharait és nyomorúságait. Minden valószínűség szerint több lett volna az emberi szenvedés. Még akkor is, ha ők maguk is sokszor és sokféleképpen forrásaivá váltak a szenvedésnek és az emberi nyomorúságnak. És olykor kerékkötőivé váltak a világ tudományos

felfedezésének. A mérleget ma még nem tudjuk megvonni.

Annak során váltunk *homo sapiens*szerűvé, hogy szimbólumokból és szimbólumrendszerekből felépítettük a magunk világát.

Kiderülhet, hogy az emberi szellem teremtette formák és alakzatok, ámbár törekenyek és veszendők, fontosabbak, mint manapság hisszük, hinni akarjuk, hinni merjük.

Hankiss Elemér: Az emberi kaland (Helikon, Bp. 1998.)

Idézetek

A H. motivációja nélkül a segítő erőfeszítések kudarcra vannak ítélve.

a szó üres edény, s te körben sétálsz a peremén...⁵

Igaz, bár, hogy e földön - látszólag - csupa igazságtalanság történik, de ha mélyebben nézzük a dolgokat, ha szeretetünk és megismerésünk lelki szemével figyelünk, akkor vesszük észre csak a mindenben uralkodó bölcs rendszerességet.⁶

A tudás önmagában nem jelent egyben bölcsességet is, mert csak egyetlen dimenziója van.⁷

Aki igazán szeret, az mindent megért; annak tudása nagyobb, mélyebb, szentebb, mint a tudósoké, kik száraz tudományokról nagy köteteket írtak össze.⁸

Az Élet Himnusza⁹

Az Élet egyetlen esély - vedd komolyan,
 az Élet szépség - csodáld meg,
 az Élet boldogság - ízleld meg,
 az Élet álom - tedd valósággá,
 az Élet kihívás - fogadd el,
 az Élet kötelesség - teljesítsd,
 az Élet játék - játszd,
 az Élet érték - vigyázz rá,
 az Élet vagyon - használd fel,
 az Élet szeretet - add át magad,
 az Élet titok - fejtse meg,
 az Élet ígéret - teljesítsd,
 az Élet szomorúság - győzd le,
 az Élet dal - énekelj,

⁵ Bereményi Géza

⁶ Alexy E. (Életművészet, Budapest, 1920.)

⁷ Imhof, Arthur E.: Elveszített világok - Hogyan gyúrték le eleink a mindennapokat - és miért boldogulunk mi ezzel oly nehezen... (Akadémia, Bp. 1992.)

⁸ Alexy E. (Életművészet, Budapest, 1920.)

⁹ Kalkuttai Teréz anya

az Élet küzdelem - harcold meg,
az Élet kaland - vállald,
az Élet élet - éljed!!

Mindenki annyira boldog, amennyire elhatározza, hogy boldog lesz.¹⁰

B o l d o g ú j é v e t !

infó 1. évfolyam, 2. szám.

Lezárva: 1999. december 7-én, Debrecen.

Bihari Dánielné, Kozma Ferencné, © Rénes László ®

¹⁰ Abraham Lincoln