

Tartalom:

Bevezetés
Változás a hívások regisztrációjában
Az elmúlt év statisztikája
Rövid hírek, információk
Programok
Tanulmány
Kiképzés
30 éves jubileum
Egy kis pszichológia...
Könyvajánlat
Idézetek

B o l d o g ú j é v e t !

Bevezetés

Megéltük, 2000-et írunk! Furcsa leírni az új dátumunkat, valószínű, még hónapokig az eggyessel és a kilenceseikkel hadakozni fogunk. De tekintsünk előre! Ez az év nekünk többszörösen is fontos év (és nehéz is): most ünnepeljük a Szolgálat megalakulásának 30. évfordulóját, ami három rendezvényt is takar: egy kibővített regionális találkozót az ország többi Szolgálatának, egy Telefonos napot, amikor a városnak tartunk ünnepi rendezvényt és egy kötetlenebb ünnepséget, ahol a Szolgálat régi ügyelőkörével találkozhatunk. E mellett új ügyelőket fogunk kiképezni, mert már érezzük, hogy kevesen vagyunk, sok ügyelőnk havi 3-4(-stb) ügyeletet is vállal. Aztán belekezdünk a jubileum alkalmából egy könyv elkészítésébe (aminek már 1998 óta szép, lassan rakjuk le az alapjait, csak ebben az évben kell megvalósítani). Legelőször is meg kell szoknunk az új probléma-regisztrálást ügyeleteink során (lásd a következő cikket). De sorolhatnám még tovább is; a legfontosabb feladatokat tudjuk.

Még valami: úgy gondolom, hogy ez az akármilyen, amit most a kezében tartasz, akkor lesz igazán mindannyiunké, ha minél többen megjelenünk benne az írásainkkal. Kérlek, hogy ne tartóztasd meg magad, s írd nekünk arról, amiről úgy gondolsz, hogy érdekelni fog bennünket. Előre is köszönjük!
Mindenkinek boldog új évet, jó ügyeletet, jó munkát kívánunk!

Debrecen, 2000. január 3.

Rénes László

Változás a hívások regisztrációjában

A Szövetség évek óta szorgalmazza, hogy a szolgálatok egységes módon regisztrálják a hívásaikat, hogy országos szinten is lehessen összegzéseket, statisztikákat, elemzéseket készíteni. A kilencvenes évek elején még nem volt látható,

hogy ez mennyire fontos lesz a későbbiekben. Akkoriban csak az volt sejthető, hogy a társadalmi támogatás várása egyfajta Godot-ra várás, tenni is kellene valamit, hogy legitimálhassuk magunkat a közvélemény, a társadalom és a politika előtt. Ha az

No. 3.

anonimitás "homályába" burkolózunk, akkor a többi nyilvánosan ismert és elismert civil kezdeményezéshez képest GITT-egyletként tartanak majd számon, vagy legfeljebb valami titokzatos szabadkőműves-páholytak. A munkánkról fontos, hogy szakmai plénumokon számot adjunk, s így a nyilvánosság is ismerje meg ennek a tevékenységnek a fontosságát (jelentőségét?), hogy ne lebecsülő, elbagatellizáló vélemények keringjenek a telefonos munkáról. Az önkéntesség, a laikusokból kiképzett ügyelőbázis nem zárja ki a professzionális munkavégzést. Sajnos, ezt sokan nem így gondolják, de nincs jogunk elítélni őket, ha mi magunk nem is teszünk azért, hogy ezeket a véleményeket megváltoztassuk. Identitás-problémája annak van, aki nem tudja magát elhelyezni a világban, nem tudja magát megvalósítani, s e miatt nem is ismerik el. Rá kell jönnünk, hogy a telefonos munka nemcsak abból áll, hogy felvesszük a telefont, hanem nagyon sokrétű erőfeszítést igényel. A szakmai felkészültség egyrészt az önképzésből áll, másrészt a saját munkánk elemzéséből, fejlesztéséből, a tapasztalatok felhasználásából, ill. nem kis részben feltárni az eredményeinket, tapasztalatainkat a nyilvánosság előtt. A professzionalitás egyik mércéje az, hogyan tudjuk a munkánkat elemezni, s ezáltal hatékonyabban megfelelni az elvárásoknak. Az sem mindegy, hogy a szolgáltatást igénylőkben milyen kép alakul ki a telefonos munkáról. És milyen kép alakul ki rólunk a társadalomban, - ez már nagyrészt finanszírozási kérdés is. 1970 és 1989 között a legtöbb Lelkisegély Telefonszolgálat valamilyen egészségügyi intézményhez tartozott, hol partnerként tekintve, hol pedig mint a szegény rokont megtúrták a házvégeiben, ha nem nagyon követelőzik. Aztán a 90-es években jött a "TAJ-számos-pontpénzes" finanszírozás, ami még inkább korlátozta az egészségüghöz tartozó Szolgálatok

lehetőségeit, hiszen ebbe a modellbe egy idegen testként nem illik bele. És akkor, mikor amúgy is szűkösek a költségvetési keretek, természetes, hogy az ebédből is kisebb maradványok jutnak a családtagon kívülieknek, azoknak, akik a költségvetésben meg sincsenek említve.

Most az Egészségügyi Minisztérium úgy tűnik, hogy ezeken a problémákon tud enyhíteni a támogatásával. Nekünk viszont kötelességünk a munkánkról számot adni, ami nem felesleges, hiszen mi magunknak is hasznot jelent, ha elemezni tudjuk helyi és országos szinten egyaránt a tevékenységünket.

Ehhez készült egy számítógépes adatfeldolgozás, s ehhez egy új problémakatalógus párosul, az IFOTES ún. Párizsi katalógusa, amit 1975-ben készítettek. Az az IFOTES katalógus, amit mi használtunk eddig, az még ezelőtt készült, valamikor talán a hatvanas évek elején.

A LESZ 2000. január 1-jétől kötelezővé tette a hívások regisztrálásánál az új problémakatalógus használatát. Ettől az évtől remélhetőleg, valóban meg fog valósulni az országos összesítés is. Jó ötletnek tartanánk, ha minden évben egy összefoglaló kiadványt készítené a LESZ egy-kétszáz példányban, amit el lehetne küldeni a szakmai-, oktatási-, egészségügyi szervezeteknek, szakembereknek, ill. az egyes tagszolgálatok fenntartójának, városi és megyei önkormányzatának.

1999. októberében vezettük be az új jegyzőkönyv nyomtatványt, ami már ehhez az új nyilvántartáshoz készült. Most újabb feladat megszokni ezt a problémakatalógust. Tudom, eleinte nem könnyű kezelni, több időt vesz el tőlünk, de idővel ezt is megszokjuk.

Addig is megértéseket kérjük (a LESZ nevében is)!

Debrecen, 2000. január 4. Rénes László

Az elmúlt év statisztikája

A legutóbbi *Infóban* közöltük a tavalyi év jellemzőbb adatait a november 15-éig történt hívásokról. Az utána következő másfél hónap szinte semmit sem változtatott ezeken a mutatókon. Éppen ezért, most a tavalyi év adataiból azokat a tömörebbeket, lényegesebbeket közöljük, amelyek a múltkor 10 és fél hónap hívásainak elemzésénél nem szerepeltek.

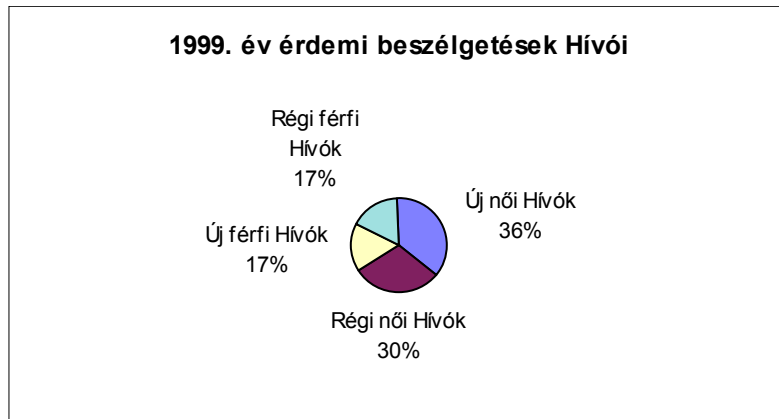
Először is megállapíthatjuk, hogy nem könnyű évet zártunk, ha csak a hívások emelkedését vesszük figyelembe is: 1999-ben 3265 érdemi hívásunk volt, míg 1998-ban 2049, ami 1216 „db” emelkedést jelent. A legtöbb érdemi hívásunk egyébként 1992-ben volt: 2060, ami nem sokkal több 1998-hoz képest.

Az elmúlt alkalommal nem vizsgáltuk meg, hogy milyen arányban hívnak a nők-férfiak, illetve az új-régi Hívók arányát sem.

A nők és a férfiak közti arány 66-34%. Az utóbbi években - pár százalék eltéréssel - hasonlóan alakult a nemek közti arány. Ha azonban az 1983 - 1998. évek közti összes érdemi hívásával összevetjük a

tavalyi évet, akkor azt tapasztaljuk, hogy valamivel többen voltak a férfiak, hiszen a 16 év átlagában 38%-ban voltak jelen.

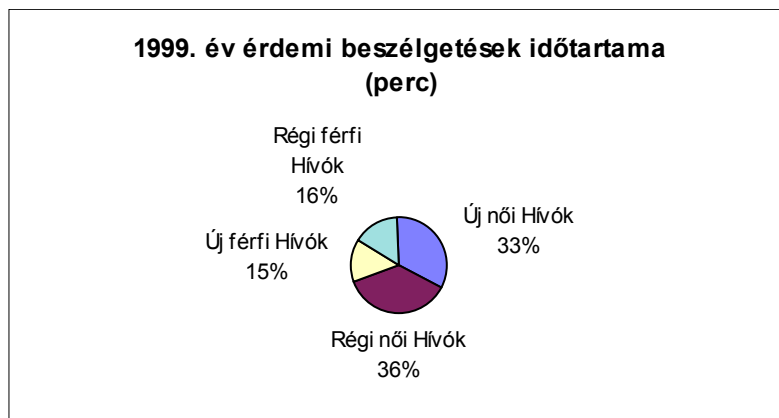
Az új-régi Hívók aránya megnyugtatóan alakult, hiszen a férfiaknál azonos, a nőknél viszont több az új Hívó. Ezt is összehasonlíthatjuk az 1983 - 1998. évek átlagával. Ebben az időszakban a férfi új-régi 16-22%, a nők új-régi 30-32% arányban voltak. E szerint régen, főként a férfiaknál több volt a krónikus és a visszahívó.



Az érdemi beszélgetések időtartamában is több a nő aránya: 69%-át a beszélgetési időnek a női Hívók tették ki.

Az új-régi Hívók beszélgetési idejét összehasonlítva megállapíthatjuk, hogy a több időt fordítunk a krónikusokra és a visszahívókra, hiszen

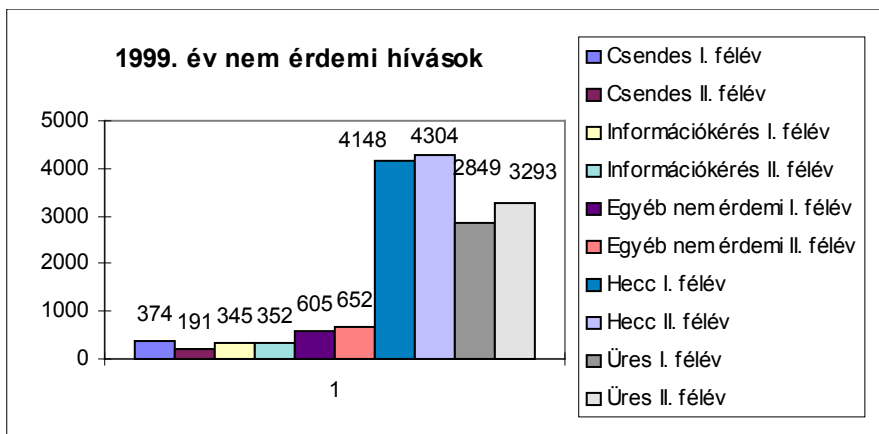
- a férfiaknál az új-régi Hívók azonos százalékban szerepelnek, mégis 1%-kal több a régi Hívókra jutó beszélgetési idő,
- a női Hívóknál pedig már a kevesebb krónikus és visszahívó beszélgetésre több beszélgetési idő jut. Ez szám szerint azt jelenti, hogy míg 1163 új női Hívó 21064 percet beszélgetett velünk, addig a 981 régi 22769 percet beszélt a tavalyi évben.



A nem érdemi hívások tavaly drasztikusan emelkedtek. 1998-ban 7220 nem érdemi hívásunk volt, 1999-ben 17113 !!! Tízezer növekedés !!! Ha ehhez még azt is hozzátesszük, hogy 1993 - 1997. évek között 3019 és 4532 között mozgott a nem érdemi hívások száma, s ezalatt az 5 év alatt volt összesen 19256 nem érdemi hívásunk, akkor még inkább elképesztő ez a horribilis hívásszám.

A nem érdemi hívások drasztikus emelkedésének oka, ki ne tudná? - a hecc hívások és a „holdudvarában” megjelenő üres hívások magas aránya. Erről már többször is „kipanaszkodtuk” magunkat; egy ilyen éves összefoglalóban csak a tendenciák megvizsgálására van keret, az okok és megoldások kérdéséről azt hiszem, lesz még többször is szó.

Az utolsó grafikon a nem érdemi hívások megoszlását mutatja, ami alátámasztja a fentieket.



Az összegzéseket látva, úgy gondolom, elmondhatjuk, hogy a tavalyi év nagy kihívást jelentett a stábnak. De álljuk a sarat!

Rövid hírek, információk

• **Új szolgáltatás!**

A Kenézy kórházban bevezetett "fogamzásgátló ambulancia" követőkre talált, s ma már az ország szinte valamennyi megyeszékhelyén létezik hasonló. A mi körzetünkben a Kenézy mellé Nyíregyháza Megyei kórháza is csatlakozott, így a szomszédos megye Hívóinak ezt lehet ajánlani (bővebb információk az ügyeleti szobában kifüggesztve található).

• **Kérések:**

- 1. Munkáltatói igazolásokat, iskola látogatási igazolást, munkanélkülieknek nyilatkozatot kell szokás szerint leadnunk. Ez ebben az évben is fél évre fog szólni. *Határidő: 2000. január 14.*
- 2. Egész évre megbízási szerződést kell aláírnunk, ami a minisztériumi támogatás miatt szükségeltetik (ezt már tavaly a II. félévre is kellett). *Határidő: 2000. január 14.*
- 3. A VESZ-nek egy "kollektív" meghatalmazást kell aláírnotok, hogy ebben az évben is kihozhassam az ügyeleti díjakat. *Határidő: 2000. január 31.*

Köszönet előre is!!!

- A szolnoki Lelkisegély Telefonszolgálat most fogja ünnepelni megalakulásuk 10. évfordulóját. Ebből az alkalomból egy napos regionális találkozót fognak tartani. Az időpontról és a találkozó témájáról, előadóról a közeljövőben fognak értesíteni minket.

Programok

2000. január 14.	péntek	17 - 20
szupervízió		
	20 - 21	egyéni szupervízió
2000. január 24.	hétfő	18 - 21
esetkonzultáció és megbeszélés		

Tanulmány

A LESZ felkérést kapott, hogy készítsen egy tanulmányt a telefonos munkából szerzett tapasztalatokra építve az időskorúak mentálhigiénés problémáiról. Az aktualitását a témának az adta, hogy 1999 az idősek éve volt. Buza Domonkos elnök megkért minket, hogy vegyünk részt ebben a munkában. A debreceni tapasztalatokat szívesen összegeztük egy kisebb tanulmányban és a Szövetség rendelkezésére bocsátottuk, mindamellett, hogy az idősebb hívók aránya a legkisebb, s nehezebb volt összefüggéseket találni. Ebből a munkánkból (A 60 év feletti Hívók aránya 1983-1998 közötti időszakban a debreceni LSTSZ-nál) közlünk most néhány érdekesebb részletet.

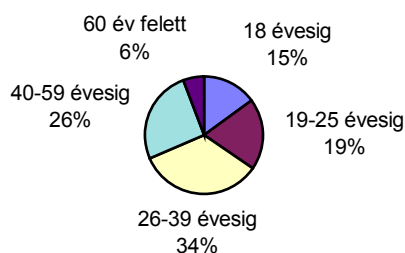
1. Bevezetés

A Debrecenben éjjel-nappal működő Lelkisegély Telefonszolgálatnál 1983 és 1998 között 25242 érdemi hívás volt. Ezekben a hívásokban 36918 probléma lett megnevesítve, az ügyelők által rögzítve.

A 60 év feletti aránya ebből 5% (1257 hívás), illetve problémák felvetése szempontjából 5,2% (1905 probléma).

2. 1983 - 1989 közötti időszakban a korcsoportok alakulása

1983 és 1989 közötti Hívók korcsoportonkénti megoszlása

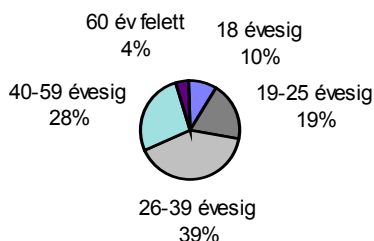


A 60 év feletti hívók aránya a legkisebb. A legtöbb problémával küzdők a 26-39 évesek. Talán az igazi felnőtté válás időszaka, a munkahelyen történő előrehaladás, a család, az otthon megteremtésének kérdései miatt. A 80-as években nem volt túl magas a tini korosztály hívásainak száma.

3. 1990 - 1998 közötti időszakban a korcsoportok alakulása

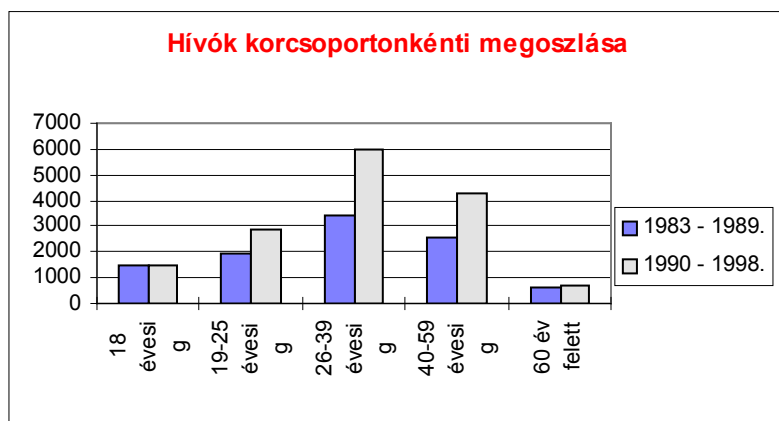
A 90-es években a tini és a 60 év feletti hívások száma is csökkent. A 26-39 évesek hívásainak száma tovább emelkedett. Ekkor a nyugdíjkorhatár még 55 év volt a nőknél.

1990 és 1998 közötti Hívók korcsoportonkénti megoszlása

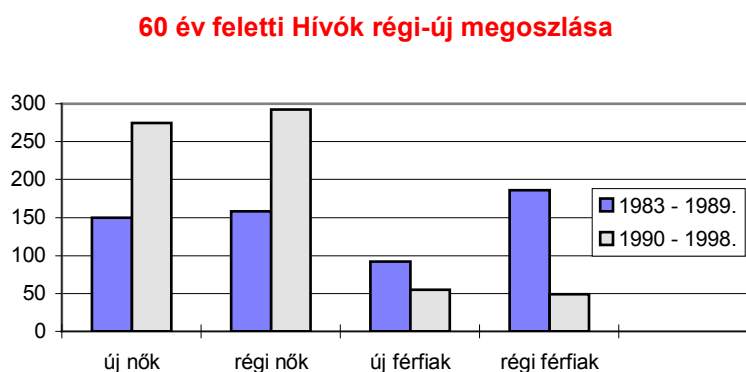


Ha konkrétan nézzük a hívások számát, a 90-es években a 26-39 éves korosztálynál majdnem megduplázódott a 80-as évekhez képest (kb. 3500-ról 6000-re). A 40-59 éves korosztálynál is nagy az emelkedés szám szerint (kb. 2500-ról 4500-ra).

A tizen évesek és a 60 év felettek hasonló számban telefonáltak a két időszakban. A 19-25 éveseknél is kb. 1000-rel többen telefonáltak a 90-es években. A társadalomban lévő változások itt is éreztették hatásukat. Munkahely elvesztése, megélhetési nehézségek, ezek a párkapcsolatokra is kivetítődnek.



4. A 60 év feletti hívók régi-új megoszlása.



A 60 feletti hívók esetében érdekesen alakult a két időszak összehasonlítása. Az új és a régi nőknél is a 90-es években majdnem megduplázódott a hívások száma. A férfiaknál mindkét esetben kevesebb lett. A 80-as években az új férfi hívások száma 90-ről 60-ra csökkent, a régi férfi hívásainak száma kb.180-ról 50-re csökkent. Itt lehet arra gondolni, hogy a férfiak és nők közötti átlag életkor eltolódás tükröződik. Sokkal több a 60 év feletti özvegy nő, mint a férfi. A nők könnyebben megosztják mással a gondjaikat. Talán a férfiak szemérmesebbek, sokkal tovább tudják csendben hordozni problémáikat. Ha az összes 60 év feletti hívót a két időszakban 100%-nak vesszük, akkor 1983-1989-ig 57%, 1990-1998-ig 43% a hívások száma. Tehát összességében szám szerint kevesebb volt a második időszakban annak ellenére, hogy a női hívók száma jelentősen emelkedett (és a 80-as évekből 7 évet, a 90-es években viszont 9 évet vizsgáltunk).

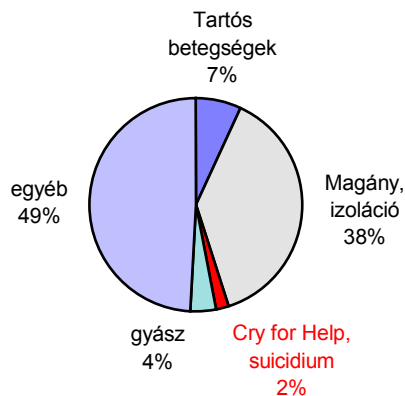
5. A 60 év feletti hívásaiban jellemző problémák

A debreceni Lelkiségegy Telefonszolgálat a problémákat az IFOTES katalógusa alapján kódolta 1983 és 1998 között. A problémák közül azokat vizsgáltuk meg, amelyeknél úgy gondolhattuk, hogy az idősebb korosztály érintettebb. Nyilván, pl. a partnerkapcsolati zavarok inkább a fiatalabbaknál, a kapcsolatteremtési nehézségek pedig az egészen fiataloknál fordul elő gyakrabban. A mi elgondolásunk szerint az idősek jellemző problémái a következők lehetnek:

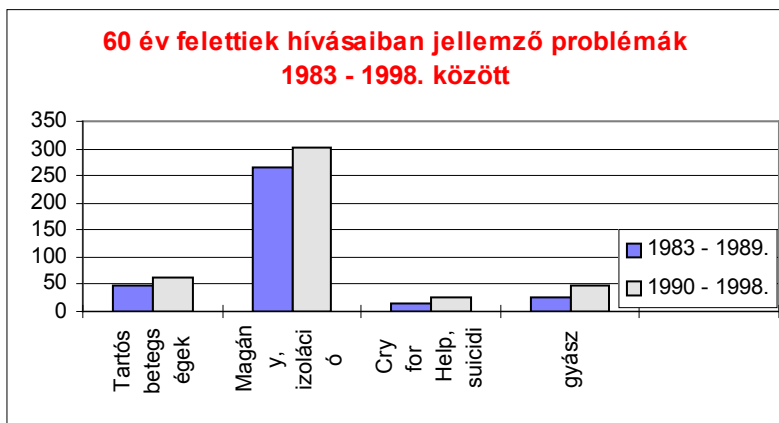
- tartós betegségek, rokkantság
- magány, izoláció
- Cry for Help, lelki válság, szuicidium
- gyász.

A problémákból azt olvashatjuk ki, hogy az idős ember elfogadja az idős koraal járó betegségeket. Legkisebb számban a gyász jelenik meg, mint probléma. Természetesebben fogadják el az idős ember elvesztését, mint a fiatalét. Az 1983-1989-ig terjedő időszakban minden problémában kevesebb hívás volt, mint 1990-1998-ig terjedő időszakig

1983 és 1998. között a 60 év felettek hívásaiban jellemző problémák

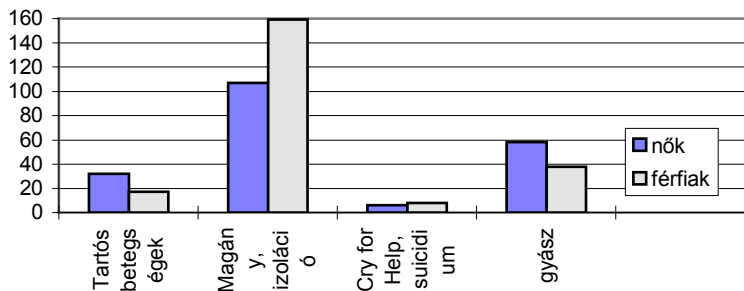


A vizsgált problémák között legnagyobb számban a magány, izoláció a hívás oka. Az idős embert kora miatt egyre több veszteség éri. Először elveszíti a munkahelyi ismerősöket, barátokat a nyugdíjba vonulás alkalmával. A magas férfi halandóság miatt egyre kevesebb élő barát lesz körülöttük. Sok nő marad özvegyen. A gyerekek felnőttek, családot alapítottak, egyre kevesebb idő jut az idős szülőkre. Egyre jobban kiszakadnak a társadalomból. A nyugdíjból nem telik a megszokott szabadidős tevékenységekre (pl. kirándulás, nyaralás stb.). Az utazás, mozgás egyre nehezebben megy. Az idős ember szép lassan izolálódik, és már csak a telefon marad.



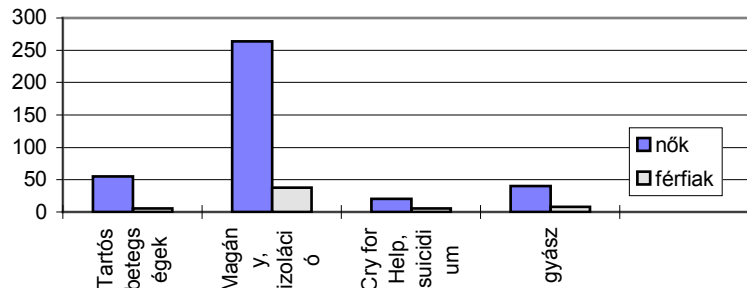
Ha az 1983-1989 közötti időszakban megnézzük a nemek közötti megoszlást kitűnik, bár több a magányos nő, a férfiak viselik ezt nehezebben. A tartós betegségeket a gyászt, könnyebben elfogadják, kevesebbet nyúltak a telefonhoz, a magányt, izolációt nehezebben élék meg.

60 év felettek hívásaiban jellemző problémák 1983 - 1989. között



1990-1998-ig terjedő időszakban a magány, izoláció kérdésében megváltozott a helyzet. A nők kb. 270 hívást produkáltak, míg a férfiak csak kb. 40-szer hívták a szolgálatot. Mivel a 90-es évek második felében emelték meg a nők nyugdíj korhatárát, sokan maradtak munka nélkül, (esetleg a férj még dolgozott) magányosnak, értéktelennek érezték magukat.

60 év felettiak hívásaiban jellemző problémák 1990 - 1998. között



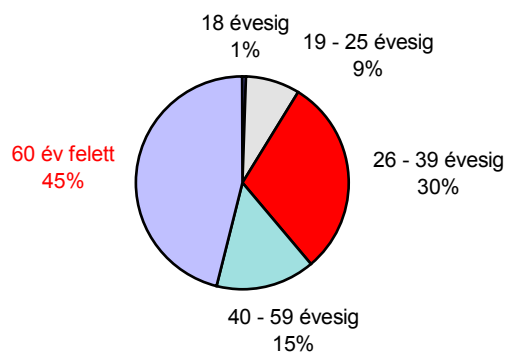
Megállapíthatjuk, hogy a magány, izoláció problémáján kívül más, idősekre jellemző problémát nem találtunk.

6. Mégis kíváncsiak voltunk arra, hogy van-e valamilyen megközelítés, amiben az idősebb korosztály domináns volt ebben a viszonylag hosszú időszakban. Megvizsgáltuk nemenként és időszakonként is az idők arányát. Két vizsgálati formában találtunk magas arányt:

- 1983 és 1988 között a férfiak izoláltsága,
- 1983 és 1988 között a férfiak gyász-problémája.

7. Férfi Hívók korcsoportonkénti megoszlása 1983-1989. között az izoláció kérdésében

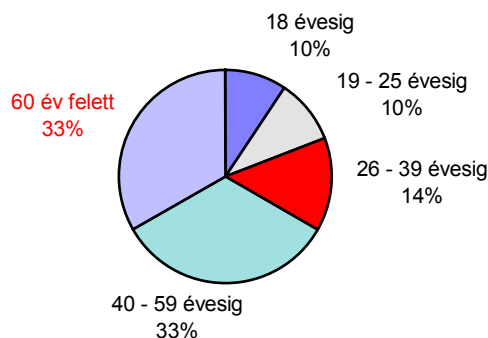
1983 és 1989. között az izoláció aránya a férfi hívók között



A legmagasabb számot a 60 év feletti korosztály produkálta. Erről már az előzőekben volt szó. A másik nagy csoport a 26-39 éves korosztály. A hívásokból kiderül, az elvesztett munkahely, a családfenntartó szerep csorbul. Nagyon sok a válás. A válás után igen nagy százalékban az anyánál maradnak a gyermekek. A férfiak maradnak általában lakás nélkül. A legaktívabb életkorban maradnak egyedül problémáikkal. Az ideális férfi képtől nagyon messze kerülnek. Titkolják a problémáikat a barátok, a szülők elől is. Az időskorúaknál viszont talán a férfiak nehezebben viselik el a megözvegyülést. A nagymamák segítségét inkább igénylik a gyerekek, unokák (ünnepi sütés-főzés, gyerekekkel való foglalatosság stb.). Az idősebb férfiak hamarabb és intenzívebben élik meg a feleslegesség érzését. Ha ehhez még azt is hozzávesszük, hogy az egész életük során a nemi szerepükből adódóan másképpen voltak „berendezkedve”, akkor érthető, hogy miért érzik a helyzetüket izoláltnak.

8. 1983-1989 között gyászhívások aránya a férfiaknál

1983 és 1989. között a gyász aránya a férfi Hívók között



Az első három fiatal csoportnál nagyon hasonlóak az arányok. Itt nagy valószínűséggel a szülők elvesztését volt nehéz elfogadni. Nehéz megélni, hogy már nincs szülő, most már igazán felnőtté kell lenni.

A másik két csoport teljesen azonos képet mutat. Itt már általában a házastárs elvesztése a nehezen elviselhető. 40 év felett az ember már természetesebbnek veszi, hogy a szüleitől előbb utóbb el kell búszúznia.

Mint már említettük, a férfiak idősebb korban nehezebben élik meg a megözvegyülést.

Debrecen, 1999. december 27.

Kozma Ferencné - Rénes László

Kiképzés

Mint bizonyára mindannyian tudjátok, ebben az évben új ügyelőket fogunk kiképezni. A tavalyi "toborzási" próbálkozásaink nem sok sikerrel jártak. Mindössze 10 jelentkezőt tudtunk felvenni. December végén újra meghirdettük a kiképzést több újságban és kiadványban is. A legutolsó jelentkezési határidő: január 9-e. A most jelentkezőket egyéni interjúra *január 17-ére*, hétfőre fogjuk behívni. A megfeleltekkel a kiképzést január 29-én, szombaton kezdjük el.

Kérnélek benneteket, hogy az egyéni interjúk levezetésére a január 14-ei stábon jelentkeztek (a három "bizottság" 6 főből áll).

Előre is köszönjük a segítségeteket!

A következő *Infóban* a kiképzés további fejleményeiről, terveiről be fogunk számolni.

30 éves jubileum

Készülünk a jubileumi ünnepeinkre. Időrendben először a kibővített regionális találkozó lesz április 15-16-án.

Nagy örömünkre az eddig megkeresettek mind pozitívan reagáltak kéréseinkre:

- a Református Kollégium biztosítja számunkra a helyet a találkozóhoz, s mindezért csak egy jelképes összeget kérnek, amiért a mai anyagi helyzetben hálával tartozunk,
- Buda Béla és Almásy Maritta leveleikben vállalták a szakmai előadás megtartását.

Jelenlegi feladatunk többek között az, hogy egyeztessük a leendő előadókkal a találkozó témáját, az egyes előadások címeit, majd egy előzetes meghívót küldjünk 35 Telefonszolgálatnak. A szállás és étkezés költségeit is már most le kell fixálni. Februárban pedig már a jelentkezési lapokat is szét kell küldenünk a pontosan részletezett programmal. A februári közgyűlésen a részletekről, az itt nem említett feladatokról is szó lesz.

Egy kis pszichológia...

A múltkori szupervíziókon a burn-outról, a kiégésről volt szó. Most egy kis emlékeztetőt adunk erről a témáról.

A kiégés az elhúzódó, krónikus stresszre adott szélsőséges reakció. Az a pont, amikor:

- a segítő már képtelen több stresszel szembenézni,
- nem találja többé érdekesnek az eseteit,
- nem érdeklődik klienseinek sorsa iránt,
- címkézni kezd,
- vagy cinikus megjegyzéseket tesz,
- hajlamossá válik arra, hogy klienseit tegye felelőssé nemcsak saját problémáikért, hanem esetleg az ő rossz érzéseierért is,
- nem képes megújulásra,
- igyekszik majdnem fóbíásan betartani a szabályokat, hogy ne hagyjon magán támadási felületet.

A kiégett munkahelyi vezető megnehezíti beosztottjainak életét, rendszeresen feddi őket, kollégáival állandóan vitákba keveredik, érzelmi kitöréseket produkál, minden problémára paranoid módon reagál, nem a munka normális velejáróiként, hanem személyes támadásként kezeli őket.

A kiégés tünetei a további stressz elkerülését szolgálják, a terhek vállalásának képtelenségét tükrözik.

Minden segítőnek etikai kötelessége felfigyelni a kiégés tüneteire mind saját viselkedésében, mind kollégáiban. Ahogy klienseink esetében is a stressz tünetei segítő beavatkozásra indítanak minket, kötelességünk kollégáink érdekében az őket esetükben is észrevenni, hogy segítségre szorulnak.

A problémával kapcsolatban a segítők is ugyanolyan szakaszokon mennek át, mint amit *Elisabeth Kübler-Ross* leír. A súlyos személyes probléma elfogadásának szakaszai ugyanazok, bármilyen természetű is maga a probléma:

1. elutasítás, tagadás.
2. düh, harag.
3. Alkudozás.
4. Depresszió.
5. Belenyugvás, elfogadás.

A kiégés súlyos krízishelyzetet teremt. A krónikus stressz-állapot szükségszerűen vezet kiégéshez, mert az egyik stressz-helyzet felerősíti a másikat és a következmények is növelik a stressz-szintet.

Mint minden krízis, ez is hozzájárulhat az éréshez, a növekedéshez, az ember életfeladatainak a megoldásához.¹

A kiégés elkerülése érdekében mindent meg kell tennünk. Elsősorban önmagunk "karbantartását" szokták a legfontosabb feladatnak említeni, de ezen belül a prioritásokat már eltérően emelik ki. Fontos azonban:

- az önismeret "mélyítése",
- érzelmi kiegyensúlyozottságunk "védelme",
- a szakmai felkészültség és ismeret "bővítése",
- rendszeres szakmai segítség és/vagy szupervízió igénybevétele.

Az önismeret "mélyítése"

"Az ember határtalanul sok munkát fordíthat önmaga tökéletesítésére." (Selye János, 1976.)

Minden egészséges felnőtt ember számára nélkülözhetetlen bizonyos fokú önismeret, amely őt a tárgyi világgal kapcsolatos feladataiban és személyi kapcsolataiban eligazítja. Az emberekkel foglalkozó szakmákban még inkább felerősödik az önismeret jelentősége - egyre többen fogadják el azt az összefüggést, hogy aszerint fog fejlődni a társam, ahogyan a vele való kapcsolatunk alakul - ehhez pedig minél jobban ismernünk kell önmagunkat, érzéseinket, indulatainkat, viszonyulásainkat, hatásunkat. Az önismeretszerzésben legjobban azok a valódi közösségek segítenek, amelyekben őszinte összetartozás, erős érzelmi szálak kötik össze a tagokat. A tartós együttlét, a közös feladatok és felelősségvállalás kitermeli a igényt egymás formálására. Az ilyen csoportokban az őszinteség konstruktív, segítő módon nyilvánul meg. A csoporthoz tartozás érzése, az elfogadás

¹ Kozma Judit: A szociális munkás személyes és szakmai fejlődése (Kézirat, 1997.)

biztonsága megkönnyítheti az egyénnek a kritika elviselését, feldolgozását. A legáltalánosíthatóbb célkitűzés tehát, hogy lehetőleg mindenki beletartozzék egy (vagy több) valódi közösségbe.²

Hogyan segíthetjük elő érzelmi kiegyensúlyozottságunkat?

Érzéseink és viselkedésünk megfigyelésével meghatározhatjuk azokat a cselekedeteket és helyzeteket, amelyek fájdalmat vagy nehézséget okoznak. Motívumaink és képességeink elemzésével növelhetjük annak lehetőségét, hogy aktívan befolyásoljuk az életünket.

- *Fogadjuk el érzéseinket*

Sok szituációban a kellemetlen érzelmek átélése teljesen normális reakció. Nincs okunk szégyenkezni. Ezek természetes érzelmek és jobb, ha észleljük, mintsem hogy letagadnánk őket.

- *ismerjük meg gyenge pontjainkat*

Ha rájövünk arra, hogy melyek azok a helyzetek, amelyek elszomorítanak, vagy amik kihoznak a sodrunkból, ez a tudás segítséget nyújthat a stressz elleni védekezésben is.

- *fejlesszük adottságainkat és érdeklődésünket*

A készségek kifejlesztésével nyert kompetenciaérzés nagymértékben támogatja az önbecsülést is.

- *legyenek kapcsolataink*

A legtöbb emocionális zavar oka az elszigeteltség és a magányosság érzése.

- *tudjuk, mikor kell segítséget kérni*

Mikor úgy érezzük, hogy kevésbé tudunk problémáinkon uralkodni, ideje szakemberhez fordulni. A segítség kérésére való készség épp az emocionális érettség jele, és nem a gyengeségé. Ne várjunk addig, míg teljesen elborítanak a problémák.³

És még egy idézet, ami megszívlelendő:

"Aki nem tud szabad időt biztosítani magának, az nem tud élni." (Marguerite Yourcenar, 1984.)

Könyvajánlat

ELLIOT ARONSON, amerikai szociálpszichológus A társas lény c. könyve alapján, változtatás nélkül közöljük ezt a kis részt, Az emberi agresszió c. fejezetből (199-202. oldal). Fordította: Erős Ferenc

(ötödik, bővített kiadás; Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Bp. 1994)

A legerősebb
fennmaradása

Tudjuk, hogy az állatokban ki lehet tenyészteni az agresszivitást. Kirsti Lagerspetz megfigyelte például egy csoport közönséges egér viselkedését. Ezután kiválasztotta közülük a legagresszívebbeket, és úgy intézte, hogy egymással párosodhassanak. Ugyanígy, a legkevésbé agresszívakat is egymással párosította össze. Ezt az eljárást az egerek 26 nemzedékén át megismételte, míg végül sikerült egy rendkívül vad és egy különlegesen szelíd egércsoportot kitenyésztenie. Egyes kutatók szerint az agresszió bizonyos módozatai hasznosak, sőt alapvetően fontosak

lehetnek. Konrad Lorenz például azzal érvel, hogy "az agresszió lényeges szerepet játszik az ösztönök életfenntartó funkciójában". Megállapításait az állatokon végzett megfigyeléseire alapozza és úgy látja, hogy az agresszivitásnak alapvető evolúciós jelentősége van, minthogy lehetővé teszi, hogy az utódok a legerősebb és legtapasztaltabb szülőktől származzanak. Ezen túlmenően hozzásegít ahhoz, hogy az állatok csoportjait a lehető legjobb vezetők uralják. Egy antropológus, Sherwood Washburn, és egy pszichiáter, David Hamburg óvilágbeli majmokon végzett megfigyeléseket. Úgy találták, hogy az agresszió egy majomcsoporton belül erősen befolyásolja mind a táplálkozást, mind a

² Keményné dr. Pálffy Katalin: Bevezetés a pszichológiába (Tankönyvkiadó, Bp. 1989.)

³ Atkinson, Rita L. - Atkinson, Richard C. - Smith, Edward E. - Bem, Daryl J.: Pszichológia (Osiris, Bp. 1997.)

szaporodást, mind pedig a dominanciaviszonyok kialakulását. A kolónia legerősebb és legagresszívabb hímje úgy tesz szert vezető szerepre, hogy kezdetben kimutatja agresszivitását. Ebből következően a későbbiekben mérséklődik a kolónián belüli harciasság, minthogy mindenki tisztában van azzal, hogy ki a főnök. Továbbá, a domináns állat a szaporodásban is meghatározó szerepet játszik, ily módon nagyobb eséllyel marad fenn a kolónia, hiszen az erős hím tovább adja energiáját a következő nemzedéknek.

Hasonló viszonyokat talált Berney LeBoeuf elefántfókák megfigyelése során. A párosodási időszak kezdete előtt, minden évben, a hímek egymásba akaszkodnak és elkeseredett véres harcot vívnak a dominanciáért. A legerősebb, legagresszívabb és legokosabb nemcsak a dominancia-hierarchia csúcsán fog állni, hanem egyben ő lesz az első számú szerelmi partner is. Így például megfigyelték, hogy egy 185 nőtényből és 120 hímiből álló fókatelepen az észlelt párosodások több mint a feléért az "alfa" hím, vagyis a vezér volt a felelős. Kisebb fókatelepeken, ahol maximum negyven volt a nőtények száma, a párosodásoknak mind a száz százalékában rendszerint az alfa hím volt a partner.

Ezekből a megfigyelésekből kiindulva sok kutató azt hangoztatja, hogy az emberi agresszió korlátozásában óvatosságot kell tanúsítanunk, minthogy az agresszió - éppúgy, mint az alsóbbrendű állatoknál - alapvetően befolyásolja a fajfenntartást. Ez az érvelés részben azon az előfeltevésen alapszik, hogy ugyanaz a mechanizmus, amely arra készíti az egyik embert, hogy megölje a felebarátját, a másikat arra ösztönzi, hogy "meghódítsa" a világot, "belevágja a fejszéjét" egy nehéz matematikai feladat megoldásába, "ráharapjon" egy logikai problémára, avagy "uralkodjon" a világegyetem felett

De - amint már korábban is hangsúlyoztam - ez az érvelésmód az agresszió túlzó meghatározásán alapul. Az alkotó tevékenység és a magas teljesítmény azonosítása az ellenségességgel és az agresszióval nem egyéb, mint a dolgok összekeverése. Egy probléma uralható vagy egy készség elsajátítható anélkül is, hogy bárkiben kárt okoznánk, akár megkísérelnénk őt leigázni. Az erőszak mérsékelhető anélkül is, hogy vissza kelljen szorítani az emberi kíváncsiságot, a problémamegoldás szeretetét. Számunkra nem könnyű ezt a különbségtevést felfogni, minthogy a nyugati világ emberének - és különösképpen az amerikaiaknak - gondolkodásába belesulykolták, hogy a siker egyenlő a győzelemmel, hogy valaminek az elérése egyenlő valakinek a kiütésével. M.F. Ashley Montagu szerint Darwin elméletének leegyszerűsítése és félreértése az, ami az átlagember számára azt a nézetet sugallja, hogy az élet elkerülhetetlen törvénye a konfliktus. Ashley

Montagu megállapítja: az ipari forradalom idején a munkásokat kizsákmányoló gazdagoknak kapóra jött, hogy a kizsákmányolást azzal igazolják, miszerint az élet nem más, mint a fennmaradásért vívott küzdelem, és az természetszerű, ha a legerősebb (és csakis a legerősebb) marad fenn. Ennek az érvelésnek az a veszélye, hogy önmagát beteljesítő jóslássá válik és azt eredményezheti, hogy semmibe vesszük vagy legalábbis lenézzük az emberek és az állatok nem erőszakos, nem versengésen alapuló viselkedésformáinak jelentőségét a túlélés szempontjából. Kropotkin⁴ 1902-ben azt mondta, hogy az együttműködésen alapuló magatartásnak és a kölcsönös segítségnyújtásnak az élet sok területén fontos szerepe van a túlélés szempontjából. Ez a megállapítás nagyon sokféle bizonyítékkal alátámasztható. Jól ismert a társulásban élő rovarok - természetek, hangyák, méhek - kooperatív viselkedése. Talán nem annyira ismert a csimpánzoknak az a viselkedésformája, amelyet "altruistának" nevezhetünk. Ez körülbelül a következőképpen néz ki: Két csimpánz egymással szomszédos ketrecben van, az egyiknek van tápláléka, a másiknak nincs. Ez utóbbi elkezd koldulni. A "gazdag" állat nagy kelletlenül átad egy kicsit a sajátjából. Bizonyos értelemben éppen ez a vonakodás az, ami olyan jelentőssé teszi ezt az adományt. Arra utal ugyanis, hogy a "gazdag" majom szereti az ennielőt és boldogan megtartaná magának. A javak megosztásának belső késztetése tehát valóban mély gyökerekből táplálkozik. De Kropotkin művének annak idején nem szenteltek túlságosan nagy figyelmet, sőt jóformán nem is vettek róla tudomást, minden bizonnyal azért, mert nem illett bele a korszellembe, és nem felelt meg azok szükségleteinek, akik hasznot húztak az ipari forradalomból.

Vessünk egy pillantást saját társadalmunkra. úgy tűnik, hogy a mi amerikai kultúránk alapja a versengés: megjutalmazzuk a győzteseket és mellőzzük a veszteseket. Oktatási rendszerünk két évszázada a versengésen és a szelekció törvényén nyugszik. Néhány kivételtől eltekintve gyerekeinket nem arra tanítjuk, hogy szeressük a tanulást, hanem arra, hogy jó osztályzatokat hajszoljanak. Amikor egy neves sportszakíró azt mondta, hogy nem az a fontos, hogy nyerünk vagy veszünk, hanem az, hogy játszunk, akkor ezzel nem az amerikai életformát, hanem gyógymódot javasolt arra, hogy

⁴ Pjotr Alekszejevics Kropotkin (1842-1921)

Orosz tudós, forradalmár, az anarchista mozgalom nagy hatású teoretikusa. A könyv, amelyre Aronson hivatkozik, "Kölcsönös segítségnyújtás" címmel magyarul 1924-ben jelent meg a Népszava kiadásában, Madzsar József fordításában.

(A fordító megjegyzése)

hogyan lehetne felszámolni a nyereségközpontúságot. Egész kultúránk a győzni akarás örületében szenved - a bajnoki mérkőzés játékosától, aki könnyekre fakad, amikor a csapata kikap, az egyetemistákig, akik kórusban kiabálják a lelátókon, hogy "mi vagyunk a favorit"; Lyndon Johnsontól, akinek ítélőképességét minden bizonnyal eltorzította az a gyakran hangoztatott kívánsága, hogy nem ő akar lenni az az első amerikai elnök, aki elvesztett egy háborút, a harmadik osztályos gyerekekig, aki gyűlöli az osztálytársát, mert az jobban szerepelt nála a számtanversenyen. Vince Lombardi, egy neves profi rögbiedző ezt az egész hisztériát egy mondatban foglalta össze: "A győzelem nem a legfontosabb, csak a győzelem a fontos." Ennek a gondolkodásmódnak az elfogadása azért olyan megdöbbentő, mert az következik belőle, hogy a győzelem mint cél mindenféle eszközt szentesít, amely e célhoz vezet, még a rögbimeccs esetében is, amelyet pedig eredetileg szórakozásnak találtak ki. Egy érdekes és megrázó adalék Lombardi kijelentéséhez: utódját, aki átvette tőle a "Green Bay Packers" nevű csapatot, azért hibáztatták, mert a csapat az új edző szerencsétlenségére 1974-ben elvesztette a bajnokságot. A vereség következtében Green Bay város lakói Lombardi utódját fizikailag megfenyegették, családját zaklatták, kutyáját a háza előtt lelőtték, az éjszaka kellős közepén felhívták és durva szidalmakat vágtak a fejéhez, hamis híreket kezdtek terjeszteni arról, hogy lányai a város szajhái és a felesége alkoholista.

Valószínűleg igaz, hogy az emberiség fejlődésének előtörténetében az erősen agresszív viselkedés bizonyos szempontból az alkalmazkodást szolgálta. Vannak szerzők, akik az emberi agresszivitást arra az időre vezetik vissza, midőn elődeink vadászattal és gyűjtögetéssel foglalkoztak; fennmaradásuk érdekében el kellett pusztítaniuk az állatokat és a növényzetet. Másfelől, a Richard Leakey és munkatársai által újabban feltárt régészeti leletek arra vallanak, hogy ez a feltételezés valószínűleg téves: az emberi agresszivitás csak sokkal később fejlődött ki, akkor, amikor az emberek földműveléssel kezdtek foglalkozni, s fontossá vált számukra a tulajdon és a birtoklás. De bármi legyen is az igazság, ha ma körülnézünk a világban, amely tele van viszályokkal, nemzetek és népcsoportok közötti gyűlölettel és bizalmatlansággal, értelmetlen öldökléssel és politikai gyilkosságokkal, akkor azt hiszem, jogosan megkérdőjelezhetjük az agresszív viselkedésnek a túlélés szempontjából való jelentőségét. A nagyhatalmak annyi nukleáris robbanófej birtokában vannak, hogy huszonötszörösen tudnák elpusztítani a világ egész lakosságát. Vajon nem mennek-e kicsit túlságosan messzire, ha tovább folytatják a robbanófejek gyártását? Egy antropológus, Loren Eiseley, megadván a kellő tiszteletet őseinknek, arra figyelmeztet bennünket, hogy ne utánozzuk őket, mert, mint írja "ma sokkal toleránsabb emberekre van szükségünk, mint amilyenek voltak azok, kik legyőzték nekünk a jeget, a tigrist és a medvét".

Idézetek

Az emberi szépség és jóság abból ered, amit az emberek hisznek, s nem abból, amit tudnak. De a hit mindig tudással párosul, még ha csak képzelt tudással is, varázslatos létrejöttének ősidői óta.⁵

Nagyon óvatos vagyok annak megfogalmazásában, hogy egy ember jó-e vagy rossz? Mert láttam, hogy minden a helyzeten múlik, ami belőlünk a jót vagy a rosszat kiugrasztja.⁶

Aki valóban jó, az azért jó, mert szeret jó lenni. Élete nem önmegtartóztatás, hanem önjutalmazás.⁷

Az emberek félnek a csendtől, éppúgy, mint a magánytól, mert mindkettő az élet semmisségének rémületét villantja fel előttük.⁸

⁵ Robert Musil

⁶ Örkény István

⁷ G. B. Shaw

⁸ André Maurois

Egyetlen társadalom sem tökéletes. Természeténél fogva mindegyik magában hord valami tisztátalanságot, amely összeegyeztethetetlen azokkal az eszmékkel, amelyeket hirdet, és amely gyakorlatilag bizonyos mértékű igazságtalanságban, érzéketlenségben, kegyetlenségben fejeződik ki.⁹

A tömegnyomor létezése legalább annyira múlik társadalmi-politikai okokon, mint a szűken vett gazdaságiakon.¹⁰

Nem szívesen kötelezem el magam a Mennysország vagy a Pokol mellett - tudják, itt is, ott is vannak barátaim.¹¹

A paradicsom itt van, de tönkretesszük.¹²

Viseld méltósággal a kudarcot, s nem fog különbözni a sikertől.¹³

Az igazi megismerés: bukások sorozata, amit mindannyiszor gyermeketegen boldog talpraállás követ.¹⁴

Mutassanak nekem egy épelméjű embert, és én meggyógyítom.
- C.G. Jung -

⁹ Claude Lévi-Strauss

¹⁰ Robert Castel: A szociális kérdés alakváltozásai (A Szociálpolitikai Értesítő Könyvtára, Bp. 1998.)

¹¹ Mark Twain

¹² Friedrich Stowasser Hundertwasser

¹³ Ralph Waldo Emerson

¹⁴ Franz Kafka