

Tartalom:

Bevezetés
Rövid hírek, információk
Programok
Továbbképzés
Tanulmány
Egy kis pszichológia...
Könyvajánlat
Idézetek

Bevezetés

Ebben a számban két rovat is a márciusban elkezdett témák folytatását tartalmazza. Röviden beszámolunk a továbbképzésünkről. Készülünk a Telefonos napra, illetve a május végére tervezett konferencia megrendezésére. A következő stábunkon ezekről az eseményekről részletesebben is lesz szó (most csak pár mondatban térünk ki ezekre a rendezvényekre a lentebb található rovatban). A elkövetkező hetek tehát elég mozgalmasak lesznek.

Itt szeretnék kérni két fontos dolgot: akik még ebben az évben nem adtak le munkáltatói igazolást, azok rövidesen pótolják azt, illetve az egyéni szupervíziót már csak májusban és júniusban vehetik igénybe azok, akik ebben az „évadban” kimaradtak. A faliújságra kitett beosztásba írhatjátok be magatokat (még van 6 üres időpont!)

Mindenkinek „kintre” jó időt(öltést), „bentre” jó ügyeletet!

Debrecen, 2001. április 19.

Rénes László

Rövid hírek, információk

- A **Zöld Ág Mozgó Krízis Szolgálat** az utóbbi 1-2 hónapban maga is krízisben volt. A támogatásuk megszűnt, s csak az év második felére remélhetek pályázati forrást. Az új városházán kerekasztal beszélgetés keretében két alkalommal is számot adtak nehéz helyzetükről, abban reménykedve, hogy a városi önkormányzat segítségükre lesz pár hónap erejéig. Megtudtuk, hogy tavaly 2604 érdemi hívásuk volt. Ebből kb. 1100 hívást mobiltelefonról fogadtak. Kiszállás mindössze 24 alkalommal volt, ami átlagban havi két alkalmat jelent. Ez nagyon kevés, viszont az mindenképpen figyelemre méltó, hogy mobiltelefonról milyen sok érdemi hívásuk van (a nem érdemiről nem esett szó). Az országban minden ingyenes segítővonal csak vezetékes telefonról fogad hívást. Így az körvonalazódott, hogy a továbbiakban ezen a vonalon kellene erősíteniük az ellátórendszert, s meg kellene fontolni, hogy az ilyen kevés kiszállás indokolja-e fenntartani ezt a lehetőséget.

- A **Rejtőzködő Gyermek és Ifjúsági Segítővonal** három telefonos körzetből fogad hívásokat: 52 és 54 (Hajdú-Bihar megye), illetve 42 (Nyíregyháza és környéke). A debreceni székhelyű ifjúsági segítővonalnak a 80/505-013-as számon hétfőn és csütörtökön 15-18 óráig tart az ügyeleti ideje. A fiatalságnak a Miskolcon lévő GYITOSZ 80/505-003-as számon viszont 24 órában elérhető a mi körzeteinkből is.
- Örömmel hallottuk, hogy a régiókban ősszel két fontos esemény is lesz: az idei országos találkozót Kiskunhalason lesz megrendezve 2001. szeptember 28 és 30-a között, illetve Szeged 20 éves jubileumi rendezvénye pedig november 9-10-én lesz.
- Az idei **Telefonos nap** május 4-én, pénteken lesz. A Telefonos nap alkalmából a városban működő segítővonalakkal közösen fogunk tartani szakmai napot, amelynek keretében a szervezetek vezetői számolnak be munkájukról, illetve kerekasztal beszélgetésen cserélik ki tapasztalataikat és az érdeklődő, segítőkész szakmákban dolgozó kollégákkal is szeretnénk erősíteni a kapcsolatot, a további együttműködést ösztönözve. Minden érdeklődőt szeretettel várunk 2000. május 4-én, pénteken 13 órától kezdődő rendezvényre (a helyszín egyelőre még egyeztetés alatt). *A meghívott résztvevők:* Jónás Imre (TELEMÖSZ); Batizi Ildikó („Zöld Ág” Krízis Szolgálat); Dr. Máthé Valéria (Debreceni Drogambulancia, drog-vonal); Gesztelyi Tamás („Rejtőzködő” Fialok segítővonal). A Debrecen TV Kurázi c. műsorában pedig május 11-én lesz a fent említett vezetők közreműködésével egy 10-15 perces beszélgetés.
- Szolgálatvezetőnk szervezésében 2001. május 25-én, pénteken a Református Kollégium dísztermében szuicidológiai tudományos ülés lesz megrendezve. A programot most szervezzük, az előadókkal egyeztetjük, de a következő *Infóban* már a részletes programról is beszámolhatunk. Reméljük, színvonalas konferenciával „rukkolhatunk” elő.

Programok

2001. április 6.	péntek	15³⁰ - 19³⁰	
szupervízió			
		14 - 15 ³⁰	egyéni
szupervízió			
2001. április 23.	hétfő	18 - 21	esetkonzultáció és
megbeszélés			

2001. május 11.	péntek	15³⁰ - 18³⁰	
szupervízió			
		14 - 15 ³⁰ és 18 ³⁰ - 19 ³⁰	egyéni
szupervízió			
2001. május 21.	hétfő	18 - 21	esetkonzultáció és
megbeszélés			

Továbbképzés

Február-márciusban továbbképzésünk volt. Legalább 3 éve nem volt ilyen jól megtervezett továbbképzési programunk. Első alkalommal *szolgálatvezetőnk* tartott előadást a pszichiátriai betegségekről. Először is vázolta a normális, az abnormális és a pszichiátriai betegnek számító állapotok közötti különbséget. Abnormálisnak számítanak a devianciák és a különböző személyiség- és beilleszkedési zavarok. A pszichiátriai betegek közül kevesebbszer találkozhatunk a telefon mellett a demenciában és szimptomás pszichózisban szenvedőkkel, többször előfordulhat skizofrén és paranoid beteg, legsűrűbben a depresszióban, főbiákban, pánikbetegségekben

szenvedők és neurotikus tünetekkel keresnek bennünket. Szó volt még többek között a gyermekkori traumatikus élmények hatásairól és veszélyeiről (a csonka vagy széthullott család, a szülők súlyos patológiás állapota, vagy a durva, brutális nevelés és a nyílt vagy rejtett érzelmi elutasítás káros hatásairól). A pszichiátriai betegségek biológiai "hátteréről" is hallhattunk, a gyógyszerek kedvező és kedvezőtlen hatásairól, azokról a kémiai folyamatokról, amelyek az agyban játszódnak le stb.

Ezen a napon délután pedig a sokat emlegetett *Mucchielli tesztet* csináltuk meg. Elég hosszadalmas ennek a tesztnek a kitöltése, mindenki magának mérhette le az eredményét, s azt is, megérte-e végigcsinálni.

Következő alkalommal szupervizorunk, *Debrecenyi Károly István* tartotta a továbbképzést. Nem volt könnyű dolga, hiszen az előre összeírt, nem kevés kérdéseinkre kellett felépíteni a tematikáját. A közös munka itt is azzal kezdődött, hogy a Hívók problémáiból adódóan csoportosítottuk őket (a négy "csoport": életvezetési elakadásokat megélők, személyiségzavarral küszködők, neurotikusok és pszichotikusak). Megnéztük, mi lehet a veszélyes, mire kell ügyelnünk a különböző problémáknál, illetve az ügyelő kompetenciája mire térhet ki. Az emberi játszmák és a paradox intenciók megbeszélésével zárult ez a nap, de a következő szupervíziókon egy-egy órában a most kimaradt témákat is sorra vesszük. A márciusi esetkonzultációs stábon ügyelőnk, *Molnárné Judit* jogi kérdéseinkre válaszolt. Leginkább családjogi ügyekkel találkozhatunk, s nem mindig vagyunk tisztában ezekkel a kérdésekkel. Ezért is volt jó, hogy jogásztól kaptunk magyarázatot, hiszen legtöbbünknek ismeretlen a "jogi terep".

Egy tanulmány

A Lelkiségegy Telefonszolgálatokban jellemző csoport- és vezetői attitűdök

1. Milyen csoport a stáb?

A Lelkiségegy Telefonszolgálatok ügyelői stábba tömörülve dolgoznak. A stábfoglalkozások adják a terepet - mint az már az előbbiekből is kiderült - a szakmai munkának, a személyes- és szakmai fejlődésnek és a közösségi életnek. Ebben a közegben kell a munkára felkészülni, a nehézségeket megbeszélni és feltöltődni is olykor pozitív energiákkal, élményekkel. Nem elhanyagolható tehát, hogy milyen közösségben történik mindez.

A szakirodalom többféle felosztásban tárgyalja a csoportokat. Most én a legismertebb típusokkal próbálom a telefonos ügyelők stábját összevetni. Ezek pedig: az informális csoport, formális csoport és referencia csoport.

Informális csoport

Az informális csoportokra jellemző, hogy egyéni szükségletek, vonzalmak alakítják ki, közös értékeken alapul, tagsága önkéntes. Ebből a legtöbb állítás igaz a stábra is, mivel önkéntesekről van szó, s későbbiekben kiderül, mennyire fontos a közös értékrendszer, csak abban van eltérés, hogy a telefonos munkára szerződött önkéntes ügyelők elsősorban nem az egyéni szükségleteiket kell hogy kielégítsék, hanem komoly lelki és szellemi megterheléssel járó segítői munkára vállalkoztak. Az informális csoporttípus tudjuk, nem mindig alkalmas formális célokat maguk elé tűző csoportok működtetésére.

Formális csoport

A formális csoportokat előírások szabályozzák, van hierarchiája, pontos munkamegosztásban végzik feladatukat, és természetesen formális célkitűzéseik megvalósításáért hívták életre a csoportot. A telefonos stáb munkáját szigorú szakmai előírások szabályozzák, hierarchiában és jól körülírható munkamegosztásban végzik a feladatukat, de a formális csoportokra nem jellemző az önkéntesség.

Referencia csoport

A referencia csoport az a csoport, amellyel azonosul az egyén személyisége, értékeivel és normáival egyező elveket vall, lényegében a csoport formálja az egyén attitűdjeit, személyiségére kihat. A Lelkiségegy Telefonszolgálatok stábjai leginkább ehhez a meghatározáshoz állnak a legközelebb. Erre a munkára csak azok jelentkeznek, akiknek az értékrendszerében a segítség, az altruizmus jelen van, s a stábban tovább fejlődve ezek az attitűdök csoportnormaként testesülnek meg. A csoport, vagyis a stáb hatására az egyénekből ügyelőkké, lelki gondozókká válnak, akik egy speciális szakterület ismerői és értői, adekvát munkavégzői. Ha a csoport a személyiségre nem tudna ilyen erőt kifejteni, akkor ezeken a változásokon nem mennének keresztül a tagok.

2. Csoportnormák

A csoportnormák tájékoztatják a tagokat arról, hogyan kell viselkedniük. A normák lehetőséget kínálnak, hogy kifejezzük értékeinket, attitűdjeinket, összevessük a normákkal a reflexiónkat arról, mit és hogyan kellene tennünk az életben. A fontos normák rendszerint különböző szabályokban, eljárásokban, vagy a csoport iratlan törvényeiben jutnak kifejezésre. Ezeket a csoport tagjainak kölcsönösen el kell fogadniuk és természetesen követniük kell. A normák a csoport egészére vonatkoznak. A kölcsönös elvárás elve szerint, aki a csoportban akar maradni, annak a csoportnormákat be kell tartania.

A telefonos stábok életét úgyis mondhatnánk, hogy behálózzák a normák. Norma a nemzetközi szervezet (IFOTES) alapelvei, a segítői munka egyéb szakmai szabályai, eljárásai, etikai kódexe, a "Rogersi-iskola" kliensközpontú felfogása és beszélgetésvezetési technikája. Ezekon kívül még ott vannak a stáb speciális szabályai, helyi normái, de a szupervíziós csoportfoglalkozásnak is megvannak a sajátos szabályai.

Minél erősebb, korlátozóbb a norma, annál erősebb ellenőrzésre van szükség. A szoros ellenőrzést viszont a tagok nehezményezhetik, ellenállást válthat ki, mert az egyéni szabadságot érezhetik veszélyben.

A telefonos munka nagy felelősséggel jár. A telefon végén az ügyelő egyedül van, egyedül kommunikál a Hívóval. Az ügyelő azonban munkája során soha sem önmagát képviseli, hanem a stábját, a stáb normáit, a segítői etika által kinyilvánított értékeket és normákat. Az az ügyelő, aki ezt nem fogadja el, annak már a kiképzés alatt meggyűlik a baja a szabályokkal, amik nem engedik meg az egyénieskedéseket, meggondolatlan lépéseket, hirtelen ötleteket. A Hívó bízik bennünk, ezért telefonál, ezt a bizalmat nem lehet eljátszani azzal, hogy inadekvát módon kezeljük problémáját. A telefonos normák többsége ebből a felelősségből adódik. Ezeket a normákat nem kérdőjelezi meg senki. Akkor léphet fel a vezetés és a tagság (egy-egy csoportjai) között nézeteltérés, ha olyan szabályokba ütköznek az "ellenzegülők", amelyek legtöbbször a számonkérést, az ellenőrzést erősítik. Ezek a szabályok általában az egyes stábok Szervezeti és Működési Szabályzataiban találhatóak, s vagy explicit módon ki is nyilvánítják azt a céljukat, hogy a vezetők ezen szabályok által felruházva ellenőriznék az ügyelők munkáját, de néha burkoltan, szakmai követelményként "csempészik" be a stáb életébe az ellenőrzést. Úgy gondolom, hogy kontrollra minden munkavégzőnek szüksége van, e kontrollnak egy kevésbé kedveltebb formájára, az ellenőrzésre éppúgy, mint a telefonos munkában igen fontos csoportfoglalkozások „kontrolljára”. Nem mindegy azonban, hogy ez a kontroll mennyire illik a stáb szellemiségéhez, ill. milyen formában van megfogalmazva és kivitelezve. A telefonos stábok értékrendszerében a lojalitás, a bizalom, a megbízhatóság és az elkötelezettség fontos szerepet kapnak. A legtöbb stáb (remélhetőleg) demokratikus berendezkedésű, ami szintén lehet csoportjukban alapérték. Nem bír el tehát egy ilyen szellemű csoport olyan szabályokat, amelyek olyan mértékben ellenőrzik a tagokat, hogy azt korlátozónak vagy alapvetően bizalmatlanságnak érezzék. A szervezet merev szabályaikkal egyben azokat az értékeket is megkérdőjeleznék, amikben hisznek, s nehéz lenne megválaszolni, hogyan lehet beszélni bizalomról, lojalitásról, elkötelezettségről, ha ezek csoporton belül is kérdésessé válnak. Tudomásul kell venni, hogy mit diktál az értékrendszerünk, s ahhoz mérten lehet a normáinkat és a normakövetést ellenőrző szabályainkat felállítani. A vezetőknek bízniuk kell abban, hogy az ügyelők elkötelezettségét, munkamorálját elsősorban a csoportfoglalkozásokon nyújtott megnyilvánulásaikból tudják lemérni. E mellett az ügyelők napi tevékenységéről a jegyzőkönyvek is tanúskodnak.

Tudomásom szerint a hazai Lelkiségegy Telefonszolgálatok történetében van egy olyan kérdés, szakmai vita, ami mindig olyan formában merült fel, hogy ehhez a témához érdemes megemlíteni. Ez pedig nem más, mint a magnófelvételek készítése. A kezdetekben minden telefonszolgálat felvette az összes hívását magnóra. Később aztán egyes szolgálatok elhagyták a magnózást, illetve több olyan szolgálat is alakult időközben, amelyek kezdetektől magnó nélkül végezték a munkát. Ők ebből a vitából kihagyhatóak. A vita azon van, hogy legyen magnófelvétel vagy ne legyen. A magnófelvétel mellett voksolók kizárólag szakmai kérdésnek tartják a felvétel készítését. Nézetük szerint itt szakmai kontrollról van szó, elsősorban az esetmegbeszélések munkájához adnak a felvételek anyagot. Ezekben a stábokban az esetmegbeszélés a magnón elhangzott beszélgetések feldolgozásából áll. A másik oldal főként a Hívó személyiségi jogaira hivatkozik, s valahol mindig ott van burkoltan egy másik érv is. Ez pedig leegyszerűsítve az, hogy nem örülnek az ilyen típusú ellenőrzésnek. Itt gondolom azt, hogy a bizalmatlanságot érzik ki a stábtagek ebből a szabályból, márpedig a bizalom kérdését az alapértékek közé soroltuk.

Nem tudom eldönteni, kikkel értek egyet. A szakmai érveket el tudom fogadni, viszont azt mindenképpen hibának tartom, ha a vezetés a szakmai érdekek mögé bújva, elsősorban az ellenőrzés eszközeként használja a felvételezést. Talán igazából olyan szolgálatoknál pattanhatott ki ez a vita, ahol a stáb ezt érezte ki a magnó használatából, és nem azt, hogy a hatékonyabb munkavégzésüket szolgálja a felvételek visszahallgatása. Azzal viszont nem tudok egyetérteni, hogy a felvételeket visszahallgató ajánlja meg a magnón elhangzott beszélgetést az esetmegbeszélésre. Ennél talán nagyobb bizalommal lehetnének munkatársunk iránt, s rábízhatnánk a döntést, mikor és melyik beszélgetését akarja megosztani a stábbal.

Ne felejtjük el, a kontroll célja a visszacsatolás, mert egy tanulási folyamat eleme. Ha rosszul használjuk, akkor ezt a célját veszti el.

3. Szervezeti kultúra

Ahogy az egyén személyisége meghatározza, hogy miként reagál környezetének ingereire, ugyanúgy a szervezeti kultúra is meghatározza, hogy a szervezet miként válaszol a kihívásokra. A szervezeti kultúra a tagok által osztott alapvető alapfeltevések és értékek rendszere, ami alapján meghatározzák önmagukat és a környezetüket. A szervezeti kultúra "láthatóvá" válhat, és rituálékban, szimbólumokban, tárgyakban jelenhet meg. A szimbólumok olyan speciális elemek, amik csak abban közösségekben kapnak jelentést. A rituálék az egyes kulturális értékeket erősíthetik meg.

A szervezeti kultúra közös kultúra, ami csak közös tanulási folyamat eredményeként alakulhat ki. Az egyének a szervezeti szocializáció során sajátítják el a szervezeti kultúrát.

Minden szervezetnek egyedi, csak rá jellemző kultúrája van. A kultúra explicit módon ritkán jelenik meg. Külső szemlélőnek elsődlegesen a rituálék, a szertartások vagy a speciális szóhasználat érzékelhető. Legtöbbször zsargon nyelv is kialakul, amely már valóban csak a csoporthoz tartozóknak érthető teljes mértékben.

A szervezeti kultúra azonban korlátja minden olyannak, ami ellentétben áll vele.

A Lelkiségegy Telefonszolgálatok speciális munkát végeznek. Amikor önkéntesnek jelentkezik valaki, nagyon keveset tud erről a munkáról, és a szerveződésről, szervezetről sincs különösebb elképzelése. A kiképzés során ismerkedik a szakmai munkával, a szolgálat normáival, szervezeti kultúrájával. Az első időben még minden új, így nehezen tudná az új ismereteit hozzánk hasonlóan szelektálni. Már a gyakorlati képzés során több olyan elemmel is találkozhatnak, amik a stábfoglalkozások kultúrájára is jellemzők. Az első rituálé az ünnepélyes eskütétel. A hospitálás, majd az érdemi munka során és a stábfoglalkozásokon pedig apránként minden más elemmel, - ami a szervezeti kultúrát jellemzi - megismerkednek. Leginkább onnan lehet észrevenni az új stábtagnak beilleszkedését, hogy a szaknyelv mellett már a zsargont is biztosan használják. A zsargonba sok minden bekerül, olykor egy rendszeresen telefonáló Hívó szófordulata, vagy pl. stábfoglalkozáson elhangzó humorosabb megnyilvánulás is lehet alkotóeleme.

A közös nyelvről mégis inkább az a nyelv jut eszembe, amit a többi Lelkiségegy Telefonszolgálattal közösen használunk. Az egyik Lelkiségegy Telefonszolgálatok Országos Konferenciáján egy frissen kiképzett ügyelőkolléga csodálkozott rá arra, hogy az ország 25-30 különböző pontjáról jelenlevő 250-300 ember ugyanazt a nyelvet beszéli, amiből már ő is sokat megértett. Meglepő volt számára az, hogy egymástól messzire élő embereket egyetlen közös szál (a telefonos munka) össze tud ilyen módon is kötni. Attól még relevánsabb volt számára ez a felismerés, hogy ön maga is részese ennek a nagycsapatnak.

4. Motiváció

"A komplex feladatok ellátása magas motivációs szinttel és megelégedéssel jár együtt azoknál, akikre a magasabb rendű szükségletek a jellemzőek" (Hackman-Lawler, 1971).

Véleményünk szerint magasabb rendű szükséglet az is, hogy az ember humánus, emberszerető elhivatottságból önkéntes, karitatív munkát vállal. Másrészt maga a telefonos segítői munka és a velejáró folyamatos önképzés, szakmai fejlődés eléggé komplex feladatnak ígérkezik. Olyannyira, hogy mindig akadnak jelentezők, akik a kiképzés során meg is rettennek ettől a feladattól, s abbahagyják a tanfolyamot.

A motivációt a csoport oldaláról is meg lehet közelíteni, hiszen motiválhatja a tagokat maga a csoporthoz tartozás is. Amennyiben a csoporthoz tartozásnak a motiváló hatása szembetűnő a telefonos stáboknál, akkor ezt egyrészt a komoly etikai értékeket tartalmazó csoportnormáknak, ill. másrészt annak tudható be, hogy maga a munka nagy felelősséggel jár, nagy kihívás megfelelni ennek. Nem kerülhetjük meg azt a gyakran a sajtóban ábrázolt, kissé sematikus és e miatt torzított képet sem, ami úgy mutatja be ezt a munkát, ahol az öngyilkosságra készülő Hívó élete az ügyelő kezében van. Egy ilyen kollektíva úgy tűnhet, hősérettel cselekszik munkája során (legalábbis hasonlóan "hősök", mint a tűzoltók, mentők stb. Csoda, hogy szappanopera még nem készült erről a munkáról!).

A motiváció nagyon fontos egy olyan munkánál, ami az önkéntességen alapul. Éppen ezért a telefonos ügyelők motivációját vizsgáljuk még meg Herzberg ún. két tényezős elmélete szerint is (Herzberg, 1968). Ez alapján két tényező létezik, a higiénés és a motivációs tényezők. A kettőt rendszerint összekeverik, összefüggésbe hozzák egymással, pedig a higiénés tényezők minősége nem befolyásolja a motivációt. Higiénés tényezőnek számítanak pl. a fizetés és a munkafeltételek, míg motivációt jelenthet a nagyobb teljesítmény elérése, a felelősségvállalás lehetősége vagy a fejlődés reménye. Herzberg elmélete megerősíti az előzőeket, s még inkább kiemeli, hogy az igazi motivációt a telefonos stábkban a felelősségteljes és nem könnyű ügyelői munka és a csoportban végzett munka adja, ami utóbbitól pedig a fejlődést várhatjuk. A higiénés tényezőkről karitatív munkánál szinte nem is

lehet szó, s ez nemcsak azt jelenti, hogy jövedelemről nem beszélhetünk, hanem azt is, hogy a legtöbb telefonszolgálatnál - finoman fogalmazva - nagyon szerények a munkafeltételek.

5. Eredményesség és csoporthatékonyaság

A csoportnak fontos értékelnie az eredményeit és a csoporthatékonyaságát.

Eredményesség

A legfontosabbnak tekinthető eredmények:

- hatékonyság,
- biztonság,
- megelégedettség,
- vonzerő, megtartóképeség,
- tanulás, növekedés, fejlődés.

A hatékonyság az a mutató, ami alapján el tudjuk dönteni, milyen sikerrel éri el céljait a csoport. A biztonság igénye arról szól, hogy a csoporttagok kiszámítható elvárásokat, interakciókat és kapcsolatokat várnak a stábon belül. A megelégedettség összetevői: mennyire optimálisak a csoporton belüli interakciós lehetőségek, mennyire elégedettek a vezetőikkel, milyen módon működik a munkával kapcsolatos visszajelzés, milyenek a kapcsolatok a stábon belül és mennyire elégedettek a stábfoglalkozások hangulatával és hatékonyságával. A megtartóképeség tulajdonképpen a csoportkohéziónak a mértékegysége, bár a fluktuáció ezen kívül még sok tényezőtől függ. Nagyon fontosnak érzem a tanulás kérdését, hiszen mindenki szeretne fejlődni. Csoporton belül erre sokkal nagyobb lehetősége kínálkozik az egyénnek. Ameddig ez valóban megvalósul, a csoport terepet szolgáltat a fejlődéshez, az újabb tudás és képességek elsajátítására, addig ez a csoport fontos eredményeket érhet el. Az ügyelők kiképzése során nem véletlenül hangoztatjuk, hogy nem ez a 100 órás tanfolyam elvégzése a cél, hanem az, hogy hatékonyan lássuk el feladatunkat, mindazonáltal egy olyan stábban dolgozni, ami a tanuláshoz és a fejlődéshez ideális lehetőséget szolgáltat.

Csoporthatékonyaság

A csoporthatékonyaság ismérve, hogy milyen mértékben képes alkalmazkodni a csoport az új feltételekhez. Minden csoportban, így a telefonos stábokban is kikerülhetetlenek az újabb és újabb feladatok, változások, nehézségek, problémák, konfliktusok és egyéb előre nem látható események, amelyek döntéseket kényszerítenek ki a vezetésből és a tagságból. Egy közösség életében nagyon kevés olyan időszak van, amikor "idilli állapotként" nincs ilyen döntési kényszer. Az új feltételekhez alkalmazkodni többnyire úgy lehet, ha a jelenlegi, megszokott működésen valamelyest változtatunk. A változtatás azonban legtöbbször nem könnyű, vagy azért, mert a tagságtól plusz energiát követel ez a változás, vagy azért, mert nehezebb körülményekkel vagy feltételekkel kell számolni, de már csak amiatt is lehet ellenállás, hogy a megszokotthoz mindig jobban ragaszkodunk, mint az ismeretlen, kiszámíthatatlan újhoz. A stábon belül ezért leginkább ilyen kérdések körül szoktak kialakulni nézeteltérések. A csoportnak vannak érzelmi jellemzői, s gyakran alakul ki feszültség valami miatt, de segítenek is egymásnak a csoporttagok abban, hogy konszenzus alakulhasson ki. Az információkat a stábfoglalkozásokon visszacsatolják egymásnak a tagok. A csoporton belül megfigyelhető az is, hogy az interakciók során hol jutalmazták, hol büntetik egymást a csoporttagok. Az egészséges kommunikáció alapfeltétele az egymás meghallgatására, megértésére való törekvés. Abban a csoportban, ahol ez jól működik, ott kényes kérdések megvitatása sem szorongással, feszültséggel tölti el a csoporttagokat, hanem a jól működő interakciók pozitív érzelmeket váltanak ki a tagokból, s mindezáltal a csoportkohézió erősödik. Minél erősebb a csoportkohézió, annál jobb a csoporthatékonyaság.

6. Hierarchia és vezetés

Hierarchia

A legtöbb Lelkiségegy Telefonszolgálat hierarchiája általában a legegyszerűbb egyesületi struktúrához hasonlít:

1. A szervezet vezetője a szolgálatvezető vagy elnök.
2. Helyettese lehet titkár, szervező, elnökhelyettes, szolgálatvezető helyettes, szakmai vezető.
3. Egyesületi formában létezőknél van elnökség vagy vezetőség, a fent említettekén kívül ennek lehet tagja szupervizor, esetmegbeszélő csoportvezető, esetkonzultációs csoportvezető, csoportvezetők, a tagságból delegált vezetőségi tag, esetleg valamilyen bizottság vezetője.
4. A tagság az ügyelők, stábtagek.

Vannak stábok, ahol nincs titkári szerep, így a szervezői teendők megoszlanak mások között, a többi adminisztratív munkát pedig ügyintéző, esetleg a szolgálatvezető titkárnője végzi. Itt általában a szolgálatvezető helyettese lehet szakmai vezető, szupervizor vagy esetmegbeszélő csoportvezető.

Vezetés

A szervezetek működésében nem csekély szerepe van annak, hogy milyen a vezetés. A szervezetek kialakítása vissza is tükrözi azt az értékrendet, amit a vezetők képviselnek.

A munkahelyi légkör legfőbb meghatározója a vezetés. A legfelső szintű vezetők viselkedése, vezetési stílusa modell a szervezeti hierarchia alacsonyabb szintjein tevékenykedő vezetők számára.¹

Egy olyan szervezet, ami decentralizált, magával hozza azt is, hogy dolgozói nagyobb felelősségvállalással, több döntési joggal végzik a munkájukat. Ebben a szervezetben egy autokratikus, tekintélyelvű vezető nem érezné jól magát, előbb-utóbb központosításokat hajtana végre, a döntési jogokat magának, vagy egy szűk vezetői körnek adná stb. A főnök vezetési stílusa fontos kérdés tehát.

A konkrétan alkalmazott vezetési stílust több tényező befolyásolja:

- a vezető személyisége,
- a csoporttagok személyisége,
- csoportszituáció,
- szervezeti célok,
- a csoport szükségletei,
- kulturális környezet.

A jól ismert, *Lewin* által meghatározott vezetési stílusok helyett most inkább *Likert* egytényezős modelljét veszem alapul, annál is inkább, mert a stábok életéhez közelebb áll az a megközelítési mód, ami azt vizsgálja, hogy a beosztottnak, csoporttagnak mekkora részvételi lehetőséget biztosítanak.

Likert négy típust különböztetett meg:

- 1. A keménykezü parancsoló, az autokratikus vezető, aki szívesen ellenőriz, büntetéssel éri el a normakövetést, központosított a döntési jog, szervezetét a lefelé irányuló kommunikáció jellemzi;
- 2. A jóakarató parancsoló, aki inkább jutalmazással motivál, az ellenőrzésnek nála is kiemelt szerepe van, de a döntési jogok már nem annyira centralizáltak, alkalmanként meghallgatja a beosztottak véleményét, így korlátozottan, de van lehetőség a felfelé irányuló kommunikációra is;
- 3. A konzultatív stílusú vezető a beosztottak véleményét felhasználja, decentralizáltak a döntési jogok, a kommunikáció felfelé és lefelé is egyaránt jól működik;
- 4. A részvételi csoportot vezető minden döntése a beosztottak véleményén alapul, a kommunikáció alapvető eleme a szervezetének, így a kommunikációs csatornák jól működnek, a döntési jogok decentralizáltak, a célok kitűzésében is részt vesznek a tagok.

Likert és a Michigani Egyetem kutatói egy másik felosztást is bevezettek. E szerint két típust ismerünk:

- a feladatcentrikus vezető, akit leginkább csak a teljesítmény érdekel, éppen ezért az ellenőrzés, a szabályozás, olykor a büntetés jellemzi vezetői munkáját;
- a beosztottcentrikus vezető az összetartó munkahelyi légkör kialakítását tartja fontosnak, ahol a beosztottak elégedetten dolgozhatnak, fejlődhetnek.

A hazai Lelkiségegy Telefonszolgálatok vezetői között bizonyára minden típusút megtalálhatunk. Azonban valószínű, hogy az önkéntesekkel való együttműködést hatékonyabbá teszi, ha a vezető minél távolabb áll az autokratikus vonaltól, s inkább beosztottcentrikus, mint feladatorientált. Éppen ezért remélhetjük, hogy valóban többségben ilyen vezetők vannak.

Az autokratikus légkörű munkahelyi közösségben sok a destruktív rivalizáció, a nehezen megfogható személyi ellentét, a kommunikációs zavar. Az ilyen légkör a benne dolgozók személyiségét inkább próbára teszi, mentálhigiénés szempontból nem tekinthető hasznosnak.²

Egy jellegzetességre azonban érdemes pár szóval kitérni. Mint már említettem, a Telefonszolgálatok döntő hányadát pszichiáterek hozták létre. A szolgálatvezetők a szolgálatot leginkább a munkahelyük infrastruktúrájára építették, így a legtöbb Lelkiségegy Telefonszolgálatot egészségügyi intézmény fogadta be. A szolgálatvezető - szinte kivétel nélkül - ennek az egészségügyi intézménynek a vezetője vagy valamelyik osztályának, részlegének a vezetője. Ez érthető, hiszen egy beosztott orvos nincs olyan helyzetben, hogy feletteseivel elfogadtasson egy olyan szolgáltatást, ami kissé "testidegen" az egészségügyi ellátásban és hierarchiában. A szolgálatvezetőknek

¹ Buda Béla: A munkahely mentálhigiénéje IN: Mentálhigiéné, Tanulmánygyűjtemény (Animula, Bp. 1994.)

² Buda Béla: Munkahely és mentálhigiéné IN: Mentálhigiéné, Tanulmánygyűjtemény (Animula, Bp. 1994.)

valószínűleg nem volt könnyű az első időszak, nekik is tanulniuk kellett a szolgálatvezetői szerepet, ami lényegesen másabb vezetői szerep, mint az egészségügyi hierarchiában megszokott vezetői funkció. A kórházi-klinikai hierarchia akár tetszik, akár nem, de magán viseli annak a jegyét, hogy a XIX. század óta nem sokat változott. Éppen ezért annak, aki ebben a hierarchiában vezető, nem lehet könnyű átállni és megtanulni egy másfajta vezetési stílust. Feltételezzük, hogy ennek a vezetői stílusváltásnak valamilyen szinten meg kellett történnie, de az is lehet, hogy voltak stábok, ahol ez nem így alakult. Ma már azonban a civil működés szinte alapfeltétel, 10-11 év alatt megszokottá vált a civil kultúra. Meggyőződésem, hogy ma már önkénteseket tömörítő szervezet autokratikus vezetéssel inkább állandó konfliktusokat, feszültségeket, nagyon alacsony hatékonyságot eredményezne.

Debrecen, 2001. február 21.

Rénes László

Egy kis pszichológia...

Szociálpszichológiai fogalmak (II. rész)

Kommunikáció:

- üzenetek szabályozott cseréje,
- a másik embert, az interakciós partnert rávenni valamilyen változásra,
- két irányú folyamat, minden fél részt vesz benne,
- dinamikus folyamat (életünk minden percében kommunikálunk),
- tanulás útján sajátítjuk el.

Négy fontos eleme:

- az adó, aki kódolja
- az üzenetet,
- a csatorna, amin az átvitel megtörténik,
- a vevő, aki dekódolja az üzenetet.³

A közlési rendszer alapelemei a jelek és a jelek használatának a szabályai . Jel bármi lehet, ami a jelek használói számára nemcsak önmagával azonos, hanem még valamire utal.⁴

A kommunikáció tagadása is kommunikáció.

A kommunikáció osztályozása:

- szándékos,
- szándékolatlan,

vagy:

- véletlenszerű,
- kifejező,
- célirányos,

illetve:

- verbális,
- nonverbális

³ Forgas, Joseph P.: *A társas érintkezés pszichológiája* (Gondolat, Bp. 1989.)

⁴ Csepeli György: *Szociálpszichológia* (Osiris, Bp. 1997.)

Verbális kommunikáció

A beszéd csak az emberre jellemző, az állatok csak hanggal kommunikálnak.

A verbális kommunikációra jellemző:

- leválasztottság (dolgokra utal),
- nyitottság (bármikor képes új jelenség befogadására),
- hagyományozottság (tanulással elsajátított),
- kettős mintázottság (véges számú jelzővel végtelen számú üzenetet lehet létrehozni).

Nyelvi relativitás:

A nyelv, amit használunk visszahat a gondolkodásunkra (de fordítva is igaz!).

Vigotszkij szerint a nyelv nemcsak az emberek közötti külső kommunikáció eszköze, hanem olyan belső kommunikációs eszköz is, amelyet a gondolkodásban és a világ reprezentációjában, rendszerezésében, és megszervezésében is használunk. A nyelv mint a külső és a belső világ közötti kapocs, fontos szerepet játszik mind a kulturális, mind az egyéni fejlődésben. A belső beszéd és külső beszéd kölcsönösen függnek egymástól. A kulturális különbségek nemcsak befolyásolják a nyelvnek mint kulturális médiumnak a használatát, hanem a nyelven keresztül a gondolkodási különbségeket is meghatározzák.⁵

Megszólítás:

A verbális kommunikáció megszólítással indul. Két formája:

- formális (hivatalos),
- informális (köznapi).

Magyarban ez a tegezés és magázás formájában gyakran eldől.

Hogy milyen formát használnak, az függ:

- a kommunikálók státuszától,
- a kettőjük között lévő viszonytól.

Diszkvalifikált üzenetek (Baveleas, 1985):

- minőségtől megfosztott üzenetek, amelyek a kognitív disszonancia csökkentésére alkalmasak,
- olyankor élnek vele, ha elkerülési konfliktussal állnak szemben: azaz két „nem szeretem” kommunikációs lehetőség közül kell választani.⁶

Nonverbális kommunikáció

Olyankor, mikor akadályoztatott a beszéd, de önálló módon is működhet.

Ha a szóbeli és a nem verbális üzenetek ellentmondanak egymásnak, a nem verbális jelzéseket fogjuk a valódi üzenetként tekinteni. *Darwin* szerint evolúciós szempontból a nonverbális jelzőrendszer sokkal idősebb a nyelvnél, így inkább megfelel az érzelmekkel kapcsolatos alapvető üzenetek közlésének. A nonverbális jelzéseket gyorsabban küldjük és vesszük, kevesebb tudatos kontroll irányul rájuk, hatásosabban kommunikálnak attitűdöket és érzelmeket, mint a nyelv.

A nonverbális jelzéseknek öt főbb funkciója van:

- a társas helyzet kezelése,
- énmegjelenítés,
- az érzelmi állapotok közlése,
- az attitűdök kommunikációja,
- csatorna-ellenőrzés.⁷

⁵ Forgas, Joseph P.: i.m.

⁶ Forgas, Joseph P.: i.m.

⁷ Forgas, Joseph P.: i.m.

Énbemutató (énmegjelenés):

- milyenek akar látszani az ember,
- állandó és változó elemei vannak,
- társadalmi szerepek, társadalmi normák, életkori szerepek, foglalkozási szerepek befolyásolják,
- ill. aktuális szerepek, amelyeket bizonyos szituációk megkívánnak.

Csatornavezérlés:

- szemkontaktussal, hangsúllyal tagolja a kommunikációt.

Érzelmek közlése nonverbális jelekkel:

- sokkal kevésbé kontrollált a nonverbális közlés.

Attitűdök közlése:

- értékelő viszonyulás (értelmi, érzelmi, viselkedés).

Társashelyzet kezelése:

- nonverbálisan is történik.

Nonverbális eszközök:

- bármivel lehet,
- szemkontaktus (túl sok nézés ugyanolyan kellemetlen lehet, mint a túl kevés, vagy a teljes hiánya),
- érintés - az intimitás egyensúly eszköze. A kezdeményezését leginkább férfiak, idősek és magas státuszúak teszik meg.
- tér-távolság - két ember közti távolság,
- a hang - ereje, sebessége, csengése (tompá, stb.)
- testtartás, testbeszéd - pozicionális és dinamikus.
- a mozgásminta is lényeges (mozgásnál nemre jellemző sajátosság pl.),
- gesztusok - végtagjelzések kísérik a beszédet, ezeket *illusztrátoroknak* nevezik (*Ekman és Friesen*), ill. ún. *emlékmák*, amelyek konkrét és önálló jelentéssel bírnak.⁸

Paralingvisztikai jelzések

Amit mondunk, az a szóbeli üzenet, ahogyan mondjuk, az a paralingvisztikai üzenet része. Minden vokális jelzés, ami nem beszéd, paralingvisztikai jelzésnek tekinthető. Egyes ilyen jelzések kapcsolódnak a kimondott szavakhoz: a beszéd sebessége, a hangmagasság, a ritmus, a hangerő, és a beszédtempó, stb. nem verbális jelzések, azonban nagyon szorosan összefüggnek a verbális tartalommal. Van sok olyan hangadás is, amely önmagában képes egy üzenetet kommunikálni: ilyenek a sírás, az ásítás, a nevetés, a fütty vagy a hangos lélegzés.⁹

Vonzalmak

A személyközi vonzalom egyszerűen a másik személy iránti pozitív attitűd. Az attitűdöt 3 alapvető összetevőre lehet felbontani:

- megismerési komponensre,
- affektív komponensre,
- viselkedési összetevőre.

A vonzalom is három komponensből áll:

- másik személyre vonatkozó hiedelemből,

⁸ Forgas, Joseph P.: i.m.

⁹ Forgas, Joseph P.: i.m.

- az iránta érzett érzelmek,
- vele szemben tanúsított viselkedés.¹⁰

A társak jelenléte:

- önmagában jutalmazó, megerősítő,
- referencia értékű, önmagunk értékelését köszönhetjük neki,
- feszültséget oldó.

A *szociális csereelmélet* szerint azért keressük mások társaságát, mert a társakkal való együttműködésben nagyobb jutalmat és kielégülést tudunk szerezni, mint egyedül. A társaság segít a stressz csökkentésében is, és a szorongó vagy valami miatt aggódó emberek gyakran keresik más emberek társaságát.¹¹

Attitűd-hasonlóság alapján alakulhat ki, mert megerősítenek saját magunkban, ill. könnyebb a kapcsolat fenntartása. A vonzalom az attitűd-hasonlóságból adódik, de később értékelődnek fel a különbségek is.

Azokat az embereket szeretjük, akiktől a legkisebb költség mellett a legnagyobb nyereséget várhatjuk, ill. hozzásegítenek ahhoz, hogy azt higgyük, nézeteink helyesek (*jutalomelmélet*). Az emberek ugyan szeretik, ha dicsérik őket, de nem szeretik, ha a dicséret túlságosan hízelgő, akkor meg nem érdemeltnek tűnik, vagy ha csak azért hízeleg valaki, hogy megnyerje mások jóindulatát és így személyesen is hasznot húzzon belőle, akkor nem nagyon fogják szeretni.¹²

Személyes kapcsolataink döntő elemét képezi választás, kapcsolataink számos tényezőjében egyes egyedül tőlünk függ, de a társadalomban elfoglalt helyzetünk szinte tudunk nélkül már előre kijelöli azoknak a személyeknek a körét, akik között válogathatunk.

Alapvető, hogy a kapcsolat mindkét fél számára kielégítő legyen.

A külső megjelenésnek nagy szerepe van a kapcsolatok kialakulásának első szakaszában. A személyünk iránt kimutatott rokonszenv is szerepet játszik a kapcsolatok kialakulásában.

Aronson kísérletei szerint azok a rokonszenvesek, akik bizonyos vonásokban tökéletesek ugyan, de vannak „kisebb hibáik” (*„leégési effektus”*).¹³

Ha szívességet teszünk valakinek, akkor cselekvésünket úgy tudjuk igazolni, hogy meggyőzzük magunkat arról, hogy az illető megérdemelte, hogy szívességet tegyünk neki.¹⁴

Csere-elmélet:

Figyelembe veszi a partnerek sajátos költségét és hasznát, melyre egy kapcsolatban szert tesznek. A csereelmélet az emberi kapcsolatok nyíltan gazdaságtani szemlélete. Feltételezi, hogy minden személy nyereségre akar szert tenni kapcsolataiban, vagyis több jutalmat akar, mint költséget.¹⁵

Fokozás-visszavonás elmélete (gain and loss):

Aronson elmélete szerint a másik személytől származó pozitív, jutalmazó jellegű viselkedés fokozódása nagyobb hatással van ránk, mint az, ha ez a másik személy állandóan ugyanazt a jutalmazó magatartást tanúsítja. Ugyanakkor, ha valaki az idők folyamán egyre kevésbé becsül bennünket, akkor az illetőt jobban fogjuk utálni, mint azt, aki sohasem szeretett bennünket.¹⁶

Ha a kísérleti személyek dicséretet kaptak idegenektől és barátoktól, akkor kedvezőbben reagáltak az idegenekre, mint a barátokra. Ellenben a rossz vélemény rosszabbul esett a barátoktól, mint az idegenektől¹⁷ (*nyereség-vesztés hatás*).

¹⁰ Forgas, Joseph P.: i.m.

¹¹ Forgas, Joseph P.: i.m.

¹² Aronson, Elliot: *A társas lény* (KJK, Bp. 1980.)

¹³ Csepeli György: i.m.

¹⁴ Aronson, Elliot: i.m.

¹⁵ Forgas, Joseph P.: i.m.

¹⁶ Aronson, Elliot: i.m.

¹⁷ Aronson, Elliot: i.m.

A szerep

A szerep közvetítő kapocs, mely az egyén személyes szféráját a személytelen szférával, a társadalommal összeköti, lehetővé téve egyrészt a személyes szféra kialakulását, másrészt pedig lehetővé téve a személytelen szférával való találkozást. Szerepnek nevezzük azt a viselkedést, mely a pozíció által meghatározott tevékenység végrehajtásával kapcsolatos.

A szerepek között háromféle változat van:

- adottak,
- kivívottak,
- spontán szerepek.

Szerepkonfliktus

két fajtája van:

- a szerep összeegyeztethetetlen elvárásokkal jár együtt,
- két vagy több szerep elvárásai ütköznek össze.¹⁸

Kapcsolatok

Kapcsolatok az 1. szinten:

Egyoldalú észrevétel:

- sztár-rajongó,
- kitüntetett személyhez vonzódás (általában magasabb státuszúhoz).

2. szintű kapcsolatok:

A felszínes érintkezés szakasza:

nem egyoldalú, de nem túl mély. Kapcsolataink között, amelyekben tényleges interakciót folytatunk, a legnagyobb számban ilyen szintű kapcsolatok vannak. Minimális a személyes bevonódás, főként előírt szerepeiknek megfelelően viselkednek.¹⁹

3. szintű kapcsolatok:

Kölcsönösség:

- valódi személyes bevonódás feltételezhető,
- bizonyos intimitás alakul ki,
- az értékek és attitűdök hasonlósága, személyes szükségletek kiegészítő jellege,
- az énfeltárás kölcsönös legyen,
- azonos mértékű.

Az énfeltárás

Önmagunk „kiadása” és partnerünk kiismerése hatékony módszere egy kapcsolat elmélyítésének. Az énfeltárás révén jutunk el a támogató, intim társas érintkezéshez, ami nélkül az élet elviselhetetlen volna. Az énfeltárás a legfőbb eszköz is lehet arra, hogy felszínes érintkezéssel járó kapcsolatok átforduljanak a kölcsönösségbe. Jourard szerint az énfeltárásnak van egy eltűrt és elvárt optimum szintje. E szint fokozatos, lassú emelése, amennyiben kölcsönösen történik, segíthet egy kapcsolat elmélyítésében és fejlődésében. Aki viszont túl korán fed fel nagyon intim információt magáról, azt kerüljük, mivel úgy véljük, hogy rosszul alkalmazkodik, ill. az intimitás nagyon magas szintjét várja el tőlünk. Az ilyen embert fenyegetőnek, ellenszenvesnek éljük meg.²⁰

¹⁸ Csepeli György: i.m.

¹⁹ Forgas, Joseph P.: i.m.

²⁰ Forgas, Joseph P.: i.m.

Intím kapcsolatok:

Szerelem

A szerelem kizárólagos (egy időben csak egy),
a törődés magas foka, és fontos a szexuális összetevője is.

Rubin (1973) kifejlesztett egy attitűdskálát, melyben megkülönbözteti a szerelmet a szeretettől.

A szerelem három tulajdonsága:

- törődés,
- kötődés,
- intimitás.

A szeretetre jellemző:

- pozitív értékelés és tisztelet,
- hasonlóság.

Walster és Walster a szerelm két típusát különböztetik meg:

- szenvedélyes szerelm,
- partner jellegű szerelm.²¹

Konfliktuskezelés hosszú távú kapcsolatokban:

Az intim kapcsolat nem feltétlen jelent felhőtlen érzelmi és viselkedési kötődést. Az intimitás gyakran éppen azáltal jön létre, hogy a partnerek konfliktusaikat kölcsönös megalégedésre oldják meg. Sokat számít, hogy egy pár miként kezeli saját konfliktusát.

Konfliktusmegoldási stratégiák:

- konfliktuskerülés,
- megoldási kísérlet a partner támadása révén,
- kompromisszumos megoldás.²²

Csoportok

Sok féleképpen lehet osztályozni a csoportokat.

Hogyan jönnek létre:

- *formális* (hivatalos, a tagjai akaratától független, társadalmi értelemben objektív léttel rendelkező),
- *informális* (spontán).

A formális csoportokban meghatározott pozíciókat találunk, minden egyes pozícióhoz szerep társul. Ezek meghatározott alá-fölérendeltségű vagy mellérendeltségű kölcsönös viszonylatokat képeznek. Az informális csoportban az egyének önnön elhatározásuk folytán vállalják a csoport-hovatartozást.²³

Konstruktív és destruktív szerepek csoportokban:

Konstruktív szerepek:

- kezdeményező (változtat, újít, stb.),
- véleménynyilvánító (kommunikációs szerep),
- kérdező (felvilágosítást kér mindenben),
- informátor (felvilágosítást ad mindenről),

²¹ Forgas, Joseph P.: i.m.

²² Forgas, Joseph P.: i.m.

²³ Csepeli György: i.m.

- szabályalkotó (kimondja a csoport szabályait),
- általánosító (összefoglal, tisztáz, stb.),
- engedelmeskedő (passzív, de fontos szerep).

Destruktív tevékenységi szerepek:

- akadékoskodó (a véleménynyilvánító torzója),
- vetélkedő (buzgó engedelmeskedő válhat ezzé),
- mindent tudó (az általánosító túltengéses módon),
- hírharang (informál, de dezinformál is közben).²⁴

A csoporthoz való tartozás következménye a másoktól kapott bizonyosság birtoklása, melyért cserébe mi hasonlót nyújtunk. A csoporthoz tartozás hatására megjelenik az egységesült *norma*, ami növeli a csoport hatékonyságát, másrészt a csoporttagoknak mint egyéneknek megkönnyíti a világ értelmezésének a feladatát, ill. a társadalmi összehasonlítást is. Minél intenzívebben vállalt a csoporthovatartozás, annál szélesebb körű az egységesülés. Az önmagunkról alkotott képünket is csoportképződménynek foghatjuk fel, hiszen azt mások visszajelzése alapján alakítjuk ki. Amit konformizmusnak neveznek, az lényegében a csoporttámogatás iránti szükséglet kifejeződése.²⁵

Csoportkohézió

Mennyire elkötelezettek a tagok a csoport közös normái és céljai iránt, és mennyire pozitív érzelmek fűzik őket egymáshoz és a csoporthoz. A pozitív érzések jelentős hatást gyakorolhatnak a csoport teljesítményeire. A kohézió a csoporton belüli interakciós folyamatokat is befolyásolja. Az összetartó csoportok kevésbé tűrik a deviáns viselkedést, és erősebb nyomást fejtenek ki a konformitás irányába.²⁶

Csoportgondolkodás

Valahányszor az erős csoportkohézió megakadályozza fontos és eltérő vélemények kifejtését, mindig fennáll a veszély, hogy a valóságnak nem megfelelő döntések születnek.²⁷

Csoporteltolódás

Csoportban mindenki egy kicsit bátrabban viselkedik, dönt, ezért a kockázatvállalás is nagyobb a csoportnak, mint az egyéneinek.

Bizonyos értelemben a csoport elrejti az egyéneket. *Zimbardo* kimutatta, hogy ha az egyének egyénenként kevésbé azonosíthatók, az agresszív cselekedetek valószínűsége megnő.²⁸

Csoportközi konfliktus

Az emberek erősen hajlanak arra, hogy saját csoportjaikat túlértékeljék, míg mások csoportjait leértékeljék, mivel a két csoport közötti különbséget felnagyítva észlelik. Egy „felsőbbrendű” csoport tagsága az identitás pozitív érzését nyújtja.²⁹

Kurt Lewin: csoportdinamika

A csoport és az egyén között nem statikus összefüggés van, hanem dinamikus: az egyén létének a tere a többi egyén, az egyén a csoportjától függ, de ő is hat a csoportra.³⁰

²⁴ Csepeli György: i.m.

²⁵ Csepeli György: i.m.

²⁶ Forgas, Joseph P.: i.m.

²⁷ Forgas, Joseph P.: i.m.

²⁸ Forgas, Joseph P.: i.m.

²⁹ Forgas, Joseph P.: i.m.

³⁰ Csepeli György: i.m.

Vezetés

Két típus:

- feladat orientált vezető,
- személy orientált vezető.

Vezetési stílusok (Kurt Lewin):

- *demokratikus* (minden információt megoszt),
- *autokrata* (parancsol, tekintélyen alapul),
- *laissez faire* (szabadon hagyni mindent, anarchikus).

A konformitás

Másokhoz hasonlóan cselekedni és gondolkodni alapvető emberi hajlandóság.³¹

A csoport értékeihez, normáihoz, szabályaihoz, a csoport által formált attitűdökhöz való igazodás.³²

A konformitást úgy határozhatjuk meg, mint egy személy viselkedésének vagy véleményének olyan változását, amely egy egyéntől vagy egy csoporttól származó, valódi vagy vélt nyomás következtében alakul ki.³³

A konformitás három formája:

- *behódolás* (hatalom hatása, jutalom elnyerése, büntetés elkerülése motivál),
- *azonosulás, identifikáció* (vonzalom hatása),
- *internalizáció* (kompetencia, hitelesség hatása, belső jutalom, saját értékrendszerébe építi be).³⁴

Leon Festinger: az emberek sokkal inkább másokat követnek, nem azért, mert félnek a csoportot büntető szankcióktól, hanem azért, mert egyedül a csoport viselkedése tájékoztatja őket arról, hogy mit is kell tenniük. Amikor a körülmények nem egyértelműek, más emberek fontos *információforrássá* válhatnak.³⁵

Deutsch és Gerard szerint a konformitás irányába ható nyomások két csoportba sorolhatók:

- *információs befolyás,*
- *normatív befolyás.*

Független és engedékeny, konform személyek típusai (Salamon Asch):

Független:

- *magabiztos* (szembeszáll a többséggel, küzd),
- *individualista* (neki mindig igaza van),
- *lelkiismeretfurdalásos* (megszenvedti döntését).

Konform, engedékeny:

- *viaszember* (elhiszi a többség igazát),
- *önmagában bizonytalan,*
- *kisebrendű érzésű* (nem tudja elviselni, hogy más lehet a meglátása, mint a többségnek).³⁶

³¹ Forgas, Joseph P.: i.m.

³² Csepeli György: i.m.

³³ Aronson, Elliot: i.m.

³⁴ Aronson, Elliot: i.m.

³⁵ Aronson, Elliot: i.m.

³⁶ Csepeli György: i.m.

Közömbösség látszata

Járókelői közömbösség

Az a tény, hogy sokan vannak jelen, nem növeli, hanem csökkenti annak valószínűségét, hogy egyáltalán bárki is közbelépjen. Úgy érzi, hogy nemcsak ő a felelős a dologért, hiszen mások éppúgy ott vannak.³⁷ A felelősség megoszlik több ember között.

Társas lazsalás

Latane (1979) szerint az egyének kisebb erőfeszítést fejtenek ki munkájukban, ha tudják, hogy egyéni hozzájárulásukat egy csoportfeladathoz nem lehet megbízhatóan megállapítani. A kollektív teljesítményért való felelősség a sok egyén között megoszlik.³⁸

(folytatjuk)

Könyvajánlat

Márai Sándor: A gyertyák csonkig égnek

Helikon, Bp. 2001.

A jellegzetesen polgári magyar írók közül Márai Sándornak a legjelentősebb az életműve. Német eredetű, tekintélyes polgári családból származott, Kassán született. Még 18 éves, de már megjelenik az első kötete. Diákkorában a forradalmak mellé állt, utána hosszabb időre Németországba és Párizsba utazott. Hazatérte után kezdetben baloldali fórumokon publikált, majd utóbb konzervatívabb lett. A polgárság körében egyre népszerűbbé vált, de 1948-ban el kellett hagynia az országot. Írásművészetének egyik fontos jellemzője stílusának szűken vett nyelvi rétegében rejlik. Az impresszionizmus és az expresszionizmus eszközeit is fölhasználja, finoman árnyalt stílusa leginkább Kosztolányi és Babits örökét vitte tovább, bár néhol modorosabb az elődeinél. Márai munkássága is szerves részét képezi annak a folyamatnak, melyet a

próza intellektualizálódása és az esszészerű oldottság jellemez (A magyar irodalom története; Szerk.: Klaniczay Tibor; Kossuth, Bp. 1982.).

A gyertyák csonkig égnek című könyvét 1942-ben írta. Kritikusai szerint a világháború kiábrándultsága érződik ezen a művön. Márai Sándor regénye kristálytisza élességgel világít a barátság, a hűség és az árulás örvényeibe... Két régi barát évtizedek múltán újra találkozik, és végigbeszélgetik az éjszakát. A múltba visszatekintve egyikükből vádolt, a másikükből áruló lett. Egyikük annak idején elárulta, sőt, majdnem megölte a barátját, elcsábította a feleségét, örökre tönkretette az életét. Ám a tragédiát valójában nem alkalmi gyengeség okozta, hanem egy világrend széthullása, ami a hagyományos erkölcsi értékek megrendülését is jelenti.

Németh Gábor - Szilasi László: Kész regény

Gabriely György és Poletti Lénárd levelezése

Filum, Bp. 2000.

A széles publikum számára talán kevésbé ismert, de a kortársi magyar próza kedvelői körében megbecsült író, Németh Gábor, valamint a régi és az újabb irodalom történetével egyaránt foglalkozó, jó tollú tudós és esszéista, Szilasi László ötletes, sőt virtuóz könyvet jelentetett meg a múlt évben. A Kész regény című kötetben a szerzőpáros bizonyos Gabriely György és Poletti Lénárd nevű urak levelezését bocsátotta közre. A kiadást filológiai pontossággal és irodalomelméleti leleményességgel kommentáló, Szilasi által jegyzett utószó tanúsága szerint e két művelt, világot látót férfiú Magyarországon élt, s levelezésük közvetlenül a második világháború

³⁷ Aronson, Elliot: i.m.

³⁸ Forgas, Joseph P.: i.m.

kitörése előtt zajlott. Gabriely egy afféle mindenre kíváncsi, vándorló intellektuel, Poletti pedig egy külföldi tanulmányúttjáról hazatérő és vidéken letelepedő tudós gyógyszerész. Az egykori iskolatársak között akkor indul meg a levelezés, amikor Gabriely egy különleges (talán nem is létező) lepke után kutatva könyvtárosként és tenisztrénerként helyezkedik el egy jeles szállodában. Különös véletlenek, furcsa egybeesések és bűnesetek, titokzatos jelek szegélyezik útját, s ottlétét, nem csoda hát, hogy tétova hősünk barátjához fordul erkölcsi és szellemi támaszként. Egy idő után kölcsönössé válik levelezésük, miközben egyre kevésbé értik a történeteket és önmagukat.

E furcsa, dialogikus levélregény egyik erénye az információk lassú adagolása, a várakoztatás és késleltetés kifinomult tempója, amely fokozottan bevonja az olvasót a rejtvényfejtés játékába. A szállodabeli gyilkosságok és titokzatos eltűnések nyomán előálló detektívregényi feladvány még csak bonyolódik azáltal, hogy a tettesek (vagy az áldozatok) különféle idézetekkel, szövegrészletekkel, jelekkel (Ovidius, Horatius, Halotti Beszéd stb.) üzennek a nyomokat követni igyekvő Gabrielynek (ez az eljárás talán nem is annyira a komolyabb műfajokból lehet ismerős, hanem inkább a hollywoodi filmekből, mint egy legutóbbi filmszériában is előfordult), s a levélírók maguk is irodalmi citátumok segítségével jellemzik állapotaikat, vagy értelmezik folyamatosan a történeteket. A levélregény így egy folytonosan újraalakuló szöveghálózattá válik, amely értelmét elrejt, visszatartja saját szereplői és értelmezői elől. Gabriely mindinkább belevész a rejtélyek szövevényébe, értetlen sodródásában egy átláthatatlan nemzetközi kémhistória kellős közepén találja magát, s bármennyire is próbálja segíteni őt értelmezési erőfeszítéseivel és tanácsaival a távoli jóbarát, egyszer csak már bujkálnia kell, s végül nyoma vész.

Poletti Lénárd levelei részben a Gabrielyvel történeteket kommentálják, de kitűnnek azzal is, ahogyan egy korabeli vidéki gyógyszerész életformáját, környezetét érzékletesen megpróbálja bemutatni, így a posztmodern hangoltságú detektívtörténet és kémhistória mellett leginkább az ő mindennapokat taglaló levelei, s bennük portréi, szokásleírásai teremtenek egyfajta világszerűséget: elképzeltetik az olvasóval egy harmincas évekbeli vidéki értelmiségi életösszefüggéseit. Poletti végül kissé kiábrándult, kicsit unalmas, de rendszerességében nyugodtabb életével egyedül marad, félve persze immár az állítólagos kémhálózat tagjainak megjelenésétől. Nincs menekvés.

A Kész regény egymást-olvasó levelezőtársai tulajdonképpen a jelfestés, a másikban való önértés, s általában az eseményeknek, történeteknek, a szövegeknek való értelemadás végeérhetetlen hermeneutikai erőfeszítéseit viszik színre, azaz az olvasás mindenkori nehézségeit jelentik meg. Az olvasó saját véleményét a két levélíró változó perspektívájának viszonylatában formálhatja meg. S még egy csavarás: igazából nem dönthető el egyértelműen, hogy valóban a Gabriely-Poletti páros valóságos leveleit olvassuk-e, vagy pedig a kötet egésze a Németh-Szilasi szerzőtársak szerzése. Vagy pontosabban: bármelyik hihető, s legfeljebb csak a fikcionalitás apró jelzései, valamint a kötet irodalomtörténeti és -elméleti kontextusai bírhatnak rá bennünket a határozottabb döntésre. S alighanem a talált kézirat toposzával való játéknak ez a lebegése járul hozzá a leginkább a Kész regény sikeréhez, mert épp ez a kétségbeesítően csalafinta kétszínűség, ez a megtévesztő, ironikus ki-be-kémlelés mondja el a legtöbbet a fikció és a valóság kölcsönviszonyáról, egymásban létéről, a folyton áramló jelek legyűrhetetlenségéről, vagyis az irodalomról. Amely kész regény is, meg nem is.³⁹

Alan Lightman: Einstein álmai Regényfantázia az időelmélet születéséről Tericum, Bp. 1999.

Bernben leszállt az éjszaka, az utcák elcsendesedtek. Az ifjú Einstein asztalára borulva alszik. Egyik álmában az idő egy körhöz hasonlítható - minden újra meg újra megismétlődik. Egy másikban jelen egyáltalán nincs is, csupán jövő van. Aztán meg az idő visszafelé halad, máskor meg három dimenziója van. És mi van akkor, ha az idő megáll, vagy ha megdermedünk életünk legszebb pillanatában, és mi történik olyankor, amikor az idő különböző helyeken más-más sebességgel halad?

A könyv szerzője maga is fizikus. A könyvben Einstein álmokat lát, fantáziája elevenedik meg, magát az írását a szerző pedig regényfantáziának nevezi. Eleve a regényíráshoz amúgy is kell fantázia, de a tudományokhoz kell-e? Bizony, kell, talán erről szól leginkább ez a kötet. A száraz fizikai és egyéb tudásanyagok befogadásához és új elméletek és rendszerek felállításához is szükség van a fantáziánkra. Arról nem tehetünk, hogy a mindenkori oktatás erről megfelelőzik (Einstein

³⁹ Szirák Péter ajánlása

iskolai eredményeit lehet pont ide citálni, ha nem lenne már túlságosan is elcsépelet rá hivatkozni, de elvégre is, ennek a műnek mégiscsak ő a főszereplője!).

Az időelmélet születéséről szóló fantázia-játéka eddig húsz nyelven jelent meg. Magyarul most olvasható először.

Szabó Magda: Az őz

Európa, Bp. 2001.

Az őz Szabó Magda első könyve. 1959-ben jelent meg először, a most szóban forgó új kiadás magától az írótól tartalmaz fülszövege, amiből megtudjuk, hogy a nemzetközi sajtónak ez a könyv tanította meg Debrecen nevét, és indította el Szabó Magdát írói pályáján. Az őz azonban, mint minden értékes mű, túlnő azon, hogy a hely, kor vagy akár az írói szubjektum kizárólagos függvényében értékelni lehetne. A felsorolt tényezők mind értékes szempontok lehetnek a mű olvasásakor, gazdagíthatják azt, igazán azonban együttesen adják ki a szöveg ízét, játékát.

A regény egyes szám első személyben íródik, a női narrátor, Encsy Eszter szemszögéből, aki egy történelmileg igen ingerdús időszak szülötte és neveltje, és akinek társadalmi szerepe igencsak furcsa. Sorsa ironikusnak mondható: elszegényedett nemesi családból származik, szegénysége miatt a nemesi rokonok megvetése, majd később nemesi származása miatt a kommunista rendszer szkepticizmusa övezi. Az őz tehát bizonyos értelemben a második világháború utáni korképként vagy a kor korképeként is olvasható, amit a narrátor szubjektuma desztillál és individualizál. A szöveg ereje mindazonáltal nem a történelmiségében rejlik. A regényben az idő egy érdekes, személyes dimenzióként jelenik meg, a narrátor személyes tapasztalatainak, érzelmeinek és reakcióinak függvényeként tárul az olvasó elé. Az egész könyv voltaképpen egy pillanat vagy egy igen rövid kis időszak kiterjesztése, aminek ok-okozati összefüggései igen messze nyúlnak vissza, legtöbbször a narrátor gyerekkorába.

A könyvben található leírások csak úgy sütnek, fagyasztanak a mögöttük rejlő érzelmi töltetől, átvéve az adatok deklaratív szerepét. Maga a narrátor neve is alig lelhető fel a sorok között. Ez a vonás szintén megerősíti bennünket abban a hitben, hogy a regény nem a történelemre van kiélezve, legalábbis nem a hagyományos értelemben, inkább a narrátor belső, lelki történelme és okozati törvényei állnak az írói érdeklődés középpontjában.

Encsy Eszter reakciói vadak, sokszor durvák, olykor gonosznak is mondhatók, egyértelmű ítéletet mégsem hozhatunk fölötté, mint ahogy egy farkast sem lehet elítélni, amikor átharapja az őz torkát. Eszter természete szerint cselekszik, mint ahogy a regény is az ő természetét tükrözi. Az őz mint riadt, mindennapi túlélésért küzdő, érzékeny vadállat a szöveg lelkületének metaforájává válik, jóval túlnőve a regényben szereplő szó szerinti őz epizód szereplői mivoltán. Erre maga a regénycím is felhívja a figyelmet. E központi metafora folytán, a regény minden rezdülését átszövi a narrátor vad érzelmi reakcióinak szépsége, amelyek éppen azért, mert vadak, igazak, és éppen azért, mert vadak és igazak, széppé válnak, még ha gonoszak is.

Az őz nyelvazete igen gazdag, amely furcsa, de igencsak élvezhető harmóniát teremt az ízes, nyers és a filozofikusan leíró jellegek között.

Nem véletlen, hogy Szabó Magdának ez a debütáló regénye újabb és újabb kiadásokat él meg. Technikai, tematikai és erkölcsi szempontból egyaránt igen érdekes olvasmány, a szöveg érett, a téma emberközelí, a stílus olvastatja a szöveget, a karakterek megérintenek, az érzelmek magukkal sodornak, beszippantanak, elragadnak, de nem egy álszentimentális szappanoperai szinten, hanem egy sokkal komplexebb, de ugyanakkor közvetlenebb, emberi dimenzióban.⁴⁰

Kalevala illusztrációk Rácz István fordításához

AKGA Junior, Szolnok 2000.

A világirodalom halhatatlan remekművei - tudjuk - mindig újra megszületnek. Valahányszor újabb olvasók akadnak, azok képzeletében ismét életre kel mindaz, amit a holt betűk annyi éven át híven megőriztek. Sőt ez az újjászületés hallás révén is történhet, s látható formában is folytatódhat, mint a Kalevalaé Szolnokon, a Tisza mellett, 1987-ben. Ez a kötet a finn hőskölteménynek erről a különös feltámadásáról ad lépet mintegy kétszáz kisdíák művészi munkájának köszönhetően.

Hiteles ábrázolásról természetesen szó sincsen, de együttes alkotásuk primitív báját épp az adja, ahogy naivul összeolvasztanak valóságos és képzelt motívumokat, másrészt egy olyan Kalevalát álmodnak meg, amely a magyar népmesék világától sem idegen. Hogy ez az egybehangelődés ilyen nagyszerűen sikerült, az nyilván tanáruknak az érdeme is, de mindenképpen a művészet csodája. Közelebről a gyermekművészeté, amely

⁴⁰ Marthy Barna ajánlata

köztudomásúlag mindig is képes volt és képes lesz a felnőtt alkotóktól teljesen elütő, különleges művek létrehozására.

Az egymást követő képek gondolatban egybekapcsolhatók, ahogy a Kalevala énekeinek a hosszú sora is. S aki el tud merülni ebben a varázslatos világban, annak már nyert ügye van. Az nem csupán egyes epizódokat lát maga előtt, hanem az oszthatatlan egészet: azt a Kalevalát, amelyben Elias Lönnrot egyetlen művé szőtte össze az ősidők népi örökségét. S amelyben a szolnoki kisdíákok fogékony lelke is felismerte a messzi múltból mentett értékeket, s a kései korok mind újabb nemzedékeinek szóló üzenetet.⁴¹

Julian Barnes: Dumáljuk meg rendesen
Ulpius-ház, Bp. 2000.

Stuart, Oliver és Gillian.

Két gyermekkori jóbarát és a Nő, akit mindketten szeretnek.

Dumáljuk meg rendesen! Három huszonéves fiatal beszél közvetlenül az olvasóhoz. Fülünkbe súgja titkait, és érvel igazáért.

Julian Barnes, a kortárs angol irodalom egyik legnagyobb alakja, számos irodalmi díj kitüntetettje, a már fiatalon számos sikert elért tehetsége a modern párkapcsolatok legbelső világát tárja elénk.

Egy különleges szerelmi háromszöget bemutató regénye humoros, intelligens és megindító alkotás, mely huszonhat országban lett bestseller.

Idézetek

Ne félj tetteidben azzá lenni, ami álmaidban vagy!⁴²

Jobb egy ártalmas igazság egy hasznos hazugságnál.⁴³

Gyűlölöm a pusztítást, és félttem a hidakat. Minden hidat, ami összeköti az embereket.⁴⁴

Csupán azt vesztheti el az ember, ami igazából sohasem volt az övé.⁴⁵

Az aforizmának nem kell igaznak lennie, túl kell szárnyalnia az igazságot.⁴⁶

Legfőbb különbség a férfiak és a nők között, hogy a férfiak örültek, a nők pedig idióták.⁴⁷

Szellemi erőnk elhagy, ha nem használjuk.⁴⁸

⁴¹ részletek Varga Domokos előszavából

⁴² Shakespeare

⁴³ Arthur Koestler

⁴⁴ Korach Mór

⁴⁵ Jorge Luis Borges

⁴⁶ Karl Kraus

⁴⁷ Rebecca West

A rasszizmus a szegények sznobériája.⁴⁹

Az út egy, de mindenki másképp jár rajta.⁵⁰

A siker kultusza váltotta fel az elvekben való hitet.⁵¹

Nem lehet az egész világ a mienk, de hát hova is tennénk?⁵²

Az élet csak egy jót ad nekünk: azé lehetünk, akit szeretünk.⁵³

Az egyetlen praktikus filozófiai kérdés: Hol, ha nem itt, mikor, ha nem most, ki, ha nem te?⁵⁴

infó III. évfolyam, 4. szám.

Lezárva: 2001. április 20-án, Debrecen.

© Rénes László ®

⁴⁸ Janis Rainis

⁴⁹ Raymond Aron

⁵⁰ Solohov

⁵¹ Soros György

⁵² Steven Wright

⁵³ Lope de Vega

⁵⁴ Darnel Christian