



**Tartalom:**

Bevezetés  
Információk, közérdekű szolgáltatások  
Szakmai programok  
A Lelkisegély Telefonszolgálatok mint szervezetek  
Egy kis pszichológia...  
Színház  
Könyvajánlat  
Idézetek

**Bevezetés**

Immár harmadik évfolyamába lépett az *Infó*; 18. havi lapunk jelent meg ebben a hónapban, s most az ötödik különszámot tartja kezében az Olvasó.

A havi lapot az ügyelőinknek szerkesztjük, s ezekből a lapokból válogatva a "külső" érdeklődőknek készül a különszám. Leginkább azokkal a cikkekkel, tanulmányokkal jelenünk meg ezeken a hasábozon, amelyek bemutatják a munkánkat, vagy a szakterületünkön is hasznosítható ismereteket tartalmaznak.

A telefonos segítői munkát, sikereinket és nehézségeinket csak szűkebb szakmai körökben ismerik, pedig ez a „mozgalom” talán az egyik legrégebbi önkéntes, karitatív szolgáltatás hazánkban.

Szeretnénk, ha módunkban állna egy kicsit többet megmutatni a munkánkból. Ezt a célt szolgálná ez a kiadványunk is, s a benne szereplő cikkek és tanulmányok.

Debrecen, 2001. május 2.

Rénes László (szerkesztő)

**Információk, közérdekű szolgáltatások**

- Fiataloknak hívható ingyenesen az egész országból egy zöld szám (06-80-630-125), ahol a külföldi munkákkal kapcsolatban adnak felvilágosítást, illetve beszélgetnek el a Hívókkal a különböző veszélyekről. A csábító külföldi állásajánlatok mögött gyakran tudatos félrevezetés áll. És az még csak a jobbik eset, ha becsapják a fizetéssel, esetleg csak a szállás rosszabb a leírásnál, vagy csak a munkavállalót nézik középkori cselédnek. De van fizetés, nem vették el az útlevét, megvan a repülőjegy... Évente több ezer lányt (olykor fiút is) csapnak be állásajánlatokkal és adnak el külföldre prostituálnak. A vágyak, remények kaland helyett tragédiákba fulladhatnak. 10-től 18-ig él a vonal; ilyenkor nyár előtt lehet, hogy szükség lesz rá.

*Telefonos Napi*

*Infó különszám*

- *Új szolgáltatás! - Jogsegély*  
Az Igazságügyi Minisztérium debreceni ügyfélszolgálati irodája múlt hónapban kezdte el működését. Heti két alkalommal - hétfőn és kedden 13-tól 16 óráig - ingyenes jogi tanácsot adnak és felvilágosítást nyújtanak az ügyfeleknek. Az iroda tevékenysége nem terjed ki beadványok szerkesztésére és jogi képviselő ellátására. Az érdeklődőknek a megyei kárrendezési iroda Debrecen, Mester u. 1. szám, III. emeleten kell keresniük (telefon: 52/534-469).
- Andrológiai problémákra és merevedési zavarokra próbál segítséget nyújtani a *Dr. Molnár Jenő Alapítvány* ingyenes zöld számon: 06-80-200-829 (kedd-szerda-csütörtök: 15-17 óra között). Szintén ebben a témában van egy másik ingyenes zöld szám is: 06-80-343-434, de ezt egy magánklinika (*S & L Potencia Klinika Kft.*) üzemelteti, amely feltehetőleg a tanácsadás mellett a rendeléseiken személyes megjelenést vár a Hívótól.
- A *Most Van Holnap Alapítvány* több éve (az Organon Gyógyszergyár anyagi hozzájárulásával) munkálkodik azon, hogy az országban minél több *Tinédzser-ambulancia* jöjjön létre. Ezek az ambulanciák nemcsak a tizenéves lányok nőgyógyászati problémáival foglalkoznak, hanem szívesen látják a tinédzser fiúkat is. Ma már az országban 41 ilyen ambulancia működik.
- A *Most Van Holnap Alapítvány* működtet egy (most már) non-stop telefonos tanácsadó vonalat is a fiataloknak: 06-1-465-3565-ös számon. Ez valószínűleg nem ingyenes telefonszám.

## Szakmai programok

### TELEFONOS NAP, 2001.

A Lelkiségi Telefonszolgálatok 1997 óta minden év májusában a Távközlési világnaphoz kapcsolódóan Telefonos napot tartanak, amikor az ország összes szolgálata székhelyükön valamilyen formában felhívják a nyilvánosság figyelmét munkájukra, szolgáltatásukra.

A debreceni „Segítőkéz” Lelkiségi Telefonszolgálat idén a Telefonos nap alkalmából a városban működő segítővonalakkal közösen fog tartani szakmai napot, amelynek keretében a szervezetek vezetői számolnak be munkájukról, illetve beszélgetésen cserélik ki tapasztalataikat és az érdeklődő, segítőszakmákban dolgozó kollégákkal is szeretnék erősíteni a kapcsolatot, a további együttműködést ösztönözve.

Minden érdeklődőt szeretettel várunk 2001. május 4-én, pénteken 14 órától kezdődő rendezvényre a Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának dísztermébe. (Debrecen, Piac u. 20.)

*A meghívott előadók:*

Dr. Kálmánchey Albert („Segítőkéz” Lelkiségi Telefonszolgálat)

Jónás Imre (TELEMÖSZ)

Batizi Ildikó („Zöld Ág” Krízis Szolgálat)

Dr. Máté Valéria (Debreceni Drogambulancia drog-vonal)

Gesztelyi Tamás („Rejtőzködő” Fiatalok segítővonala)

Rénes László („Segítőkéz” Lelkiségi Telefonszolgálat)

**Az öngyilkosság megelőzésének lehetőségei  
című tudományos ülés tervezett programja  
2001. május 25-én, pénteken 10 órától a  
Debreceni Református Kollégium dísztermében**

- 1./ Dr. Zonda Tamás (Budapest): Az öngyilkosságok hazánkban belüli eltérései és a lehetséges magyarázatok
- 2./ Dr. Degrell István (Debrecen): A cím kialakítás alatt
- 3./ Dr. Péntes Mariann (Szabolcs-Szatmár-Bereg megye): A cím kialakítás alatt
- 4./ Dr. Tóth Viktória (Debrecen): Az öngyilkosság és az önsértés okozta korai és késői halálozás alakulása és területi különbségei Magyarországon
- 5./ Dr. Válint Andrea (Debrecen): Hajdú-Bihar megye öngyilkossági cselekményeinek alakulása az OMSZ-ok állomásainak adatai alapján
- 6./ Dr. Varga Béla (Derecske): A cím kialakítás alatt
- 7./ Dr. Jakucs Éva (Debrecen): Az öngyilkossági cselekmények jelentkezése a családorvoslásban
- 8./ Dr. Demeter József (Debrecen): Az öngyilkossági cselekmények biológiai háttere
- 9./ Dr. Oláh Róza (Debrecen): A gyermek- és serdülőkorúak öngyilkossági helyzetéről
- 10./ Síró Ágnes (Debrecen): Serdülő- és fiatal-felnőttkorúak pszichológiai jellegzetességei
- 11./ Dr. Molnár Éva (Debrecen): Az öngyilkossági események háttere a pszichiátriai nagykórképeseknél a Gondozó Intézet anyagában
- 12./ Rénes László - Dr. Kálmánchey Albert (Debrecen): Az önpusztító attitűdökre vonatkozó vizsgálataink
- 13./ Bagi Ildikó - Dr. Kálmánchey Albert (Debrecen): Az 5 évvel ezelőtti öngyilkosságot megkíséreltek után-vizsgálatainak tapasztalatairól
- 14./ Dr. Kálmánchey Albert (Debrecen): A Debrecenben végzett eddigi munkáról és az öngyilkosság-megelőzés lehetőségeiről.

**Tanulmány**

## **A Lelkisegély Telefonszolgálatok mint szervezetek**

### **I. A nemzetközi "telefonos mozgalom" kialakulása**

A Lelkisegély Telefonszolgálatok kialakulásának előzményét két külön szálon találjuk meg. Az első kezdeményezés *Harry Warren* baptista lelkész nevéhez fűződik. 1885-ben egy New-York-i szállodában, este az egyik vendég kérésére nem tudtak egy lelkészt felkutatni, pedig jelezte, hogy sürgősen beszélni szeretne valakivel. Másnap reggel Warren hiába állt szolgálatára, már késő volt, - a hölgy öngyilkos lett. Ennek az élménynek a hatására alapította meg az első telefonszolgálatot és lelkigondozást a világon. A másik "úttörő" kezdeményező is lelkész volt: *Chad Varah* anglikán lelkész 1953-ban, Angliában úgy érezte, hogy a társadalmi erőfeszítések ellenére továbbra sem történnek jelentős változások az öngyilkossági mortalitás szempontjából. Úgy gondolta, hogy ami a vallási és világi szervezeteknek nem mindig sikerül, azt talán egy

közvetlenebb hangú, megértő szándék utolsó esélyként meg tudja adni. Ekkor már úgy, mint napjainkban a munkát önkéntes segítők végezték.

Varah kezdeményezése arra ösztönözte az európai kontinensen és más földrészeken is a szakembereket, hogy egyre több Lelkisegély Telefonszolgálatot indítsanak be. Már 1960-ban, Genfben tartottak első ízben kongresszust az európai Lelkisegély Telefonszolgálatoknak. 1964-ben, Oxfordban a III. Kongresszus alkalmával pedig megalapították *IFOTES* (International Federation of Telephonic Emergency Service) néven a nemzetközi szövetségüket. A Szövetség léte azért fontos számunkra, mert ennek a speciális segítőmunkának a szervezeti formáját, az alapelveit és célkitűzéseit pontosan meghatározták.

## II. A Lelkisegély Telefonszolgálatok munkájának bemutatása

A debreceni Lelkisegély Telefonszolgálat 1970-ben alakult, Magyarországon és az akkori „szocialista blokkban” is az első ilyen jellegű szolgáltatás volt.

A Lelkisegély Telefonszolgálat a kezdetek óta éjjel-nappal, díjmentesen hívható, s ez fontos követelménye a nemzetközi normáknak, mivel az elérhetőség fontos szakmai szempont is.

A Szolgálatot évente kb. 18-20 ezren hívják. Ezeknek a hívásoknak általában az egynegyede igényel konkrét segítői munkát, amit 3 szakmai „profilként” határozunk meg:

- szuicid prevenció,
- krízisintervenció,
- mentálhigiénés támogatás.

Ebben a munkában nagy felelősség hárul az ügyelőkre, hiszen legtöbbször csak egy alkalommal beszélnek a Hívóval, ekkor kell és lehet adekvát segítséget nyújtani. A szakmai felkészültség mellett az ügyelő leginkább „önmagát” használja a munkája során.

A szakmai felkészültség alappillérei többek között:

- a beszélgetés-vezetés biztonsága,
- a szakmai tapasztalatok alkalmazása,
- a hivatás-etika ismerete, elfogadása, érvényesítése,
- a kompetencia határok betartása.

Az ügyelő személyes felkészültségének is sok attribútuma van:

- az önismeret, az „énhatárok” ismerete, az életpaszttalatok helyes értelmezése,
- az önkontroll,
- a hitelesség,
- az empátias reakciók és készségek elmélyítése,
- flexibilitás,
- a testi-lelki-szellemi teherbírás.

Nem mindegy tehát, hogy egy Lelkisegély Telefonszolgálatnál ezeket az ismereteket, készségeket hogyan kezelik, milyen formában van lehetőségük az ügyelőknek fejlődniük, eddigi tudásukat, tapasztalataikat elmélyíteniük. Nagy a felelőssége a szakmai vezetésnek abban, hogy a hatékony munkavégzés mellett ezekkel a kérdésekkel is rendszeresen foglalkozhassanak.

Az ügyelők önként jelentkeznek erre a karitatív munkára. Általában laikusokról van szó, akiknél nem feltétel, hogy humán szakterületen dolgozzanak, vagy a pszichológiai ismeret. Tulajdonképpen úgy kell a felkészítésüket megszervezni, hogy feltételezzük, minden - a munkához szükséges - szakmai ismerettel a kiképzésen találkozhatnak először.

Szakemberek választják ki az általuk megfelelőeknek vélt jelentkezőket, akik ezután egy 100 órás intenzív kiképzésen vesznek részt. Fokozatosan megismerkednek a telefonos munkával, a régebbi ügyelőkollégákkal, sok-sok szakmai kérdéssel és a sajátos "csoport-szellemmel", amit mint szerveződést stábnak hívnak.

Természetesen a munka is speciális, hiszen itt sajátosan az interperszonális interakció, a verbális- és a metakommunikáció csak a vokális csatornán jön létre. Ezek a munkaterület sajátosságai, emellett éppoly fontos, hogy az ügyelőbázis szakmai fejlesztése, regenerálása, „karbantartása” állandó feladat, s ennek a megvalósítása nem könnyű. Tulajdonképpen a stábban együtt végzett munkához is kell felkészültség, tapasztalat, és azoknak a szakmai ismereteknek és személyes adottságoknak a felhasználására is szükség van, amelyeket a Hívókkal végzett munkában is alapvetőknek tartunk.

### III. A Lelkiségegy Telefonszolgálatok hazai kialakulása, fejlődése

#### 1. Miért "mozgalom"?

15-20 éve szívesen használták a mozgalom meghatározást, amit aztán az utóbbi 10 évben már kevésbé hangoztatnak. Ennek lehetnek ideológiai okai, de szerintem ennél mélyebb magyarázata is van.

Mi is a mozgalom? Valamilyen alulról jövő kezdeményezés, ami meghatározott értékrendszert képvisel és "propagál", általában egy "jó ügy" érdekében fejt ki hatását, ami aztán tömegessé válhat, vagy legalábbis jellemző rá, hogy "terjed". Pontosabb meghatározást nem tudok adni, s azt hiszem, ez a szó amúgy is mást jelent nálunk, mint Európa nyugati térfelén. A mozgalom mindenesetre magán hordozza a "civil jegyeket". Ezért lehetséges az, hogy a nyugati országokban még mindig nevezik így a telefonos munkát.

Hogy megtudjuk, hazánkban hogyan is állunk ezzel, ahhoz az elejétől (a kályhától) kell elindulnunk.

#### 2. Hazai kialakulás

A debreceni példát a 70-es évek elején rögtön követte több város is, és sorra alakultak meg a Lelkiségegy Telefonszolgálatok. Debrecenben dr. Szabó Pál, a Városi Ideggondozó Intézet vezetője alakította ki a szolgáltatást. 1970-ben nyugati mintára indult el a munka, viszont alapjában véve volt egy nagy különbség: az ügyelők nem önkéntesek voltak, hanem az intézet dolgozói, tehát orvosok és szakképzett asszisztensek. A később megalakuló Szolgálatok vezetői közül azonban többen úgy látták, hogy alapvető kérdésben tér el a debreceni kezdeményezés a nyugati mozgalomtól, hiszen Debrecenben egészségügyi dolgozóknak munkaköri kötelességgé vált a telefont felvenni, még külföldön önkéntes laikusok teszik ugyanezt. Egy-egy városban aztán valóban önkéntes laikusok csoportosulása lett a telefonszolgálat, amit hangsúlyoznunk kell, hogy szakemberek (főként pszichiáterek) vezettek, míg máshol, a debreceninél "lazább" módon, önkéntességre alapozva, de továbbra is főként a háttérintézmény egészségügyi dolgozói látták el a munkát. Debrecenben később, dr. Szabó Pál halála után, 1976-tól Patakfalviné Dr. Csokai Róza vezetése alatt az utóbb említett modellhez kezdett el hasonlítani a stáb. Később, 1982-ben Dr. Kálmánchey Albert - miután szolgálatvezető lett - megkezdte az önkéntes laikusok kiképzését, akik 1983-tól kezdték el az éjszakai és hétvégi szolgálatot. A munkanapok nappali ügyeletét továbbra is az intézet dolgozói látták el, s majd csak pár évvel később kezdte el a nappali munkát két nyugdíjas részmunkaidős ellátni. Debrecen "mentségére" lehet hozni, hogy kezdetektől éjjel-nappali szolgáltatást adott, s a nappali ügyeletekre nehezebb önálló státuszokat beállítani, önkéntesekkel ellátni hazánkban pedig még ma is lehetetlen. Azok, akik rögtön önkéntesekkel kezdték el munkát, általában nem 24 órás szolgáltatást vállaltak, hanem csak az éjszakai 12 órára üzemeltették a szolgáltatásukat. Munkaidőn kívülre eső időben végzendő feladatra természetesen könnyebb önkénteseket találni. Azonban Debrecentől nem lehet elvenni azt az "érdemét", hogy itthon valóban egy mozgalmat indított be ez a kezdeményezés.

Ezekben az időkben egy-egy új intézmény létesítéséről, egyáltalán valamilyen változásról leginkább a pártbizottságok döntöttek. Ilyen kérdésekben a szakembereknek csak az a lehetőség jutott, hogy vagy a szakminisztériumnál vagy a helyi tanácsoknál és pártbizottságoknál megpróbálták (mai szóval) lobbizni. Alulról jövő kezdeményezésekről nemigen lehetett szó. Nehéz volt "betörni" valami újjal, ami a lakosság ellátását szolgálja, s nem élvez prioritást társadalmi vagy politikai szinten. Ilyen közegben tehát nem kis "teljesítmény" kiharcolni egy új szolgáltatást, ami ráadásul a korszellemtől távol áll, mert kiesik minden bürokratikus kontroll alól. Az első telefonos szolgálat után a másodiknak már könnyebb küzdeni a lehetőségért, a harmadiknak és a következőknek, még könnyebb. A már működő szolgálatok büszkéek a progresszivitásukra, s szívesen adják át tapasztalataikat a leendő szolgálatok leendő vezetőinek. Azok pedig helyben szerveznek "felfelé" és "lefelé". "Fentről" kijárják a lehetőséget, "alulról" pedig szervezik a leendő stábot. Ez a szervezkedés bizonyára a mozgalmi jelleget is erősítette. De talán az is ezt az attitűdöt emeli ki, hogy ennél a szolgálatnál mindenki

magának alakítja ki a szervezetét, a belső hierarchiát, senki nem szól bele szakmai kérdésekbe, nyugodtan lehet több modellt is megvizsgálni, szelektálni, építgetni stb. Milyen szakmai munkát végző intézménynél volt ez lehetséges a 70-es években? Még a civilnek számító sportegyesületek sem úgy tagozódhattak, fejlődhetek, egyáltalán működhetek, ahogy a szakmai vezetésük és a tagság jónak látta, hanem mindig a "magasabb érdekeket" kellett (ki)szolgálniuk. Ma már nem tudjuk, hogyan sikerült lyukat ütni az államgépezet oldalába, abban az időben, mikor még az irodalmi színpadok és néptáncsoportok is meg voltak politikailag "szűrve", s a pszichológiával foglalkozás semmilyen téren nem volt támogatott. Az én véleményem az, hogy ez csak egy módon lehetséges, mégpedig egyfajta "kettős kötődésnek" köszönhető, ami majd az életben maradáshoz is szükséges lesz. Ennek a kettős kötődésnek, vagy kettős elkötelezettségnek a meglétét már a szerveződésnél említettem, lényege pedig: egyrészt "felfelé" valamilyen ernyőszerkezet mögött meghúzódva, az ottani vezetők felelősségvállalása mellett dolgozni (ha tetszik, dependens viszonyban lenni), míg "lefelé" egy olyan stábot építeni, ami az önszerveződést, az önkéntességet és a szakmai függetlenséget, magyarul az autonomitást hangsúlyozza. Nem meglepő, hogy a lakosság és azon belül a szolgáltatást igénybevevők ez utóbbit érezhették ki a telefonos "hangnemből", s nem iatrogén elemeket. Ha nem így lett volna, akkor a célját nem tudta volna elérni ez a fajta feladatvállalás.

### 3. Kettős "struktúra"

A 70-es és 80-as években a szervezeteken belül nem okozott gondot ez a kettős elkötelezettség. Ezekben az időben nem is annyira egyedi az ilyen függés. Más tevékenységek esetén is (főként szabadidős és kulturális szerveződésekre gondolok itt elsősorban) volt tapasztalható az, hogy a tevékenységüket viszonylag függetlenül folytathatták, ám formálisan valamilyen állami vagy társadalmi háttérintézményhez kellett csatlakozniuk (pl. KISZ, szakszervezet stb.).

Jelen esetünkben a háttérintézmény, mai szóhasználattal az ernyőszerkezet (financiális megközelítésben pedig a fenntartó) a Lelkisegély Telefonszolgálatoknál leginkább egészségügyi intézmény. A fenntartó szakmai kérdésekbe nem szól bele, bizonyos jogokkal kétségtelenül rendelkezhetne, de fontos hangsúlyozni, hogy a szolgálatvezetőkkel szembeni lojalitás az, ami a legtöbb városban megmentette a stábokat a külső beavatkozásoktól. A szolgálatvezető szakmai elismertsége vagy jó kapcsolatrendszere tehát nemcsak a megalakuláshoz volt elengedhetetlenül fontos, hanem a független szakmai munkavégzéshez is.

A fenntartóval való jó kapcsolat függvénye az anyagi helyzet és a munkakörülmények minősége. Természetesen a stabil, kielégítő finanszírozás is a szolgálatvezető érdeme, hiszen ő "járja ki" a fenntartónál vagy a magasabb posztokon. Ebből adódik, hogy csak az a stáb tud ezekben az időben fejlődni, ahol ehhez minden anyagi és dologi forrást ilyen formán képes a szolgálatvezető előteremteni, kiharcolni. Ettől kicsit olyanná válik a kép, hogy egy általában paternalista felsőbb vezetés alatt működő stábnak maga a szolgálatvezetője is egy paternalista szituációban, funkcióban van.

1989-től az egyesülési törvény szentesítette a civil mozgalmakat. Beindul a pályázati rendszer, s egy-két éven belül már sokszor követelmény a pályázatoknál, hogy csak független civil szervezet kérheti a támogatást. Főként ezért a telefonszolgálatok sorra jegyeztetik be magukat a bíróságokon.

A kettős struktúra eddig is létezett, volt ugyanis egy "burokban" független stáb, ami bármilyen hierarchiát kialakíthatott magának, de a fenntartó és a városi felsőbb szervek nem e szerint a hierarchia, hanem az egészségügyi intézményen belüli hierarchia szerint tartotta számon a szolgálatot. 1989-ig explicit ez a hierarchia volt, s a belső struktúra kifelé nem jelent meg. 1989 után viszont ez megfordult, s a civil szervezeti hierarchiával kellett megjelenni a külvilág előtt, s a fenntartó intézményben betöltött státuszt nem "illett" összehozni a szolgálaton belül betöltött szereppel. Természetesen azért beszélhetünk kettős struktúráról, mert a magasabb vezetés és a fenntartó felé továbbra is működött a "kijárós" rendszer.

Érzésem szerint ez addig marad így, amíg a Lelkisegély Telefonszolgálatok finanszírozása nem áll meg saját lábán. Amíg valamilyen normatívával vagy akár bázisfinanszírozással nem rendelkezhet, önálló költségvetést nem készíthet, addig továbbra is csak szakmailag marad független.

### 4. Professzionalizálódás

A hazai Lelkisegély Telefonszolgálatok eddigi működését korszakokra is lehetne bontani. Előzőleg már tárgyaltuk a megalakulás korszakát, a működés, "életben maradás" korszakát is. Kétségtelen, hogy a 90-es éveket már a professzionalizálódás korszakának nevezhetjük.

Ebben nagy szerepe van a telefonszolgálatokat országos szövetségbe tömörítő *Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetségének* (LESZ). A Szövetség 1986-ban alakult, eleinte a szakma és a szakmaiság elterjesztését tűzte ki célul, így a programjában az IFOTES alapelvei domináltak. A 90-es évek elején egy

szakmai kamara arculata körvonalazódik. Aztán az "élet" úgy hozza, hogy az egyre nagyobb szakmai szerepvállalás mellett a pénzügyi kérdésekből is ki kell vennie a részét. A MATÁV részvénytársaságként nem hajlandó továbbra is "számolatlanul", ingyen (el)tartani a lelkiségély telefonszolgálatok bejövő hívásait. Ezért egyezséget ajánl: minden Szolgálat zöld számot kap, a bejövő hívások díját kiszámlázza, azonban ezután a szövetségen keresztül támogatást nyújt a telefonszámok finanszírozására. A LESZ 1998-tól kezdve tehát egy anyagi juttatás elosztójává is vált. 1999-től az Egészségügyi Minisztérium - a több mint 10 éves kitaró lobbyzás eredményeként - vállalja a telefonszolgálatok személyi jellegű kifizetések támogatását, finanszírozását. A LESZ-nek a feladata olyan modell kialakítása, ami szakmailag és a finanszírozás szempontjából is vállalható. A LESZ a szakmai modellt szakmai kritériumokhoz kötötte. Ezeknek a kritériumoknak fontos szerepe van abban, hogy a professzionalizálódás ne csak egy-két szolgálat munkájában legyen érezhető, hanem felzárkóztasson olyanokat is, akik eddig kevésbé voltak hatékonyak.

Nem súrlódásmentes ez az időszak. A szolgálatvezetők örülnek a támogatásnak, de a kritériumokkal már kevésbé értnek egyet. Féltik a függetlenségüket, de attól is tartanak, hogy a stábjuk nem kellő szinten fog megfelelni ezeknek a normáknak. A LESZ ennek a pénznek is az elosztója lett, így van elég hatalma ahhoz, hogy megkövetelje a szakmai kritériumok betartását. Azzal eddig mindenki egyetértett, hogy a LESZ koordinálja a szakmai követelményeket, elvárásokat. Azt azonban többen is nehezményezik, hogy ehhez van csatolva a központi finanszírozás, így a LESZ valóban hatalommal rendelkezik.

A LESZ érzésem szerint ezzel a hatalommal nem vissza élni akar, hanem a szakmai fejlődést akarja gyorsítani azzal, hogy a pénzekhez hozzájutást feltételekhez köti. Egyfajta normatívaként is fel lehet fogni ilyen formában a támogatást, s az mindenképpen jobb, ha egy szakmai szövetség "osztogat", mint egy - a munkához nem értő - külső finanszírozó. Azok a Szolgálatok, akik eddig is magas szakmai szinten dolgoztak, nem féltek a követelményektől és attól sem, hogy ezentúl a LESZ jutalmazó-büntető funkciót fog azzal betölteni, hogy a teljesítményeket is figyelembe veszi a pénz elosztásánál.

Nem könnyű a szakmailag egyre nagyobb nyomásnak megfelelni azoknak, akik eddig nem nagy hangsúlyt fektettek bizonyos kérdésekre. Nagy elmaradásokat tapasztalhattunk néhány Szolgálatnál. A stábnak sok esetben nagyon hiányos Alapszabálya (alapító okirata) és Szervezeti és Működési Szabályzata van. Nem tudják, mi kerüljön az egyikbe, s mi a másikba. Sokszor alapszabályban a "lábtörő kötelező használat"-hoz hasonló szabályok jelennek meg, arról viszont nem rendelkeznek, hogy pl. ki lehet tagja a stábnak. Belső iratkezelési vagy selejtezési szabályzatról nagyon kevesen hallottak, pedig a hívásokról készült jegyzőkönyvek titkosak, kezelésük, selejtezésük e miatt nem elhanyagolható. Előfordul, hogy még iktatókönyvet, postakönyvet sem használnak, a tagdíjak befizetéséről és felhasználásáról semmilyen írásos forma nem árulkodik. A vezetőségi ülésekről, a közgyűlésről is akad, ahol elfelejteneik jegyzőkönyvet készíteni. Szokás, hogy az ügyelőknek nincs munkaköri utasításuk, az SZMSZ pótolja ezt, mivel egyes pontjai valóban az ügyelők feladatairól szólnak.

A telefonos forgalomról is nagyon változó a regisztráció. A jól működő Szolgálatoknál nagyon széleskörű feldolgozásnak vetik alá a forgalmi adatokat, ezekből minden évben sokrétű elemzéseket készítenek. Máshol viszont a legegyszerűbb adatokat sem rögzítik, vagy ha regisztrálják is az ügyelők a hívások adatait, akkor ezt nem összesítik, vagy naponta összesítik, de havonta és évente már nem, vagy havonta összesítik, de éves kimutatást már nem készítenek. Mindezt "nyúgnak" érzik, adminisztrációs többletmunkának, nem látják, ha nem mérik fel a munkájuk paramétereit, akkor elemezni, értékelni sem tudják helyzetüket, eredményeiket.

Ebben a helyzetben teremt rendet a szövetség a szakmai kritériumokkal, egyúttal a professzionalizálódás lehetőségét is megteremti azoknál, akiknél még ez nem történt meg.

A LESZ országosan egységes számítógépes feldolgozást vezetett be, ami így arra is használható, hogy országos adatokat elemezhesünk.

Mindezek mellett fenntartó nélkül ma sem létezhet Lelkiségély Telefonszolgálat. A személyi jellegű kiadások a minisztériumi támogatásból valamelyest tovább függetlenítette a Szolgálatokat a fenntartójuktól, ám a dologi kiadások, fenntartási költségek továbbra is a háttérintézményüktől függő. A LESZ-nek pl. az egységes adatfeldolgozásban hátráltató, hogy a helyi adottságok nem mindenütt olyanok, hogy a stábot számítógéppel lássa el a fenntartó.

Szeretnénk azonban abban bízni, hogy hamarosan eljön a lelkiségély telefonszolgálatok életében az a negyedik korszak, ami a teljes függetlenséget és a minőségbiztosítást hozza magával.

## 5. Szervezeteken belül ellátandó feladatok

A szervezet működése szempontjából a legfontosabb az, hogy a szervezet vezetői, dolgozói, és önkéntesei között kölcsönösen tisztázottak legyenek a struktúrával és döntéshozatallal kapcsolatos kérdések. Mindenki legyen tisztában a szervezeti struktúrában elfoglalt helyével és az ezzel járó döntési hatáskörrel.

A civil szervezetek hosszú távon hatékony működésének egyik alapvető akadálya, hogy a belső kommunikáció, az elszámoltatás (felelősség), a munkaszervezés, és a munkavégzéssel kapcsolatos más kérdések alapvetően szabályozatlanul, ill. íratlan szabályok alapján történnek.

A szakirodalom szerint a következő rendszerek kiépítése teheti hatékonyabbá a szervezetet:

- A szervezet tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatos feladatok és információk rendszere, dokumentációk.
- Az adminisztrációs rendszer (rendezett irodai tevékenység).
- A pénzügyi rendszer (rendezett pénzügyi elszámolások).
- Az információs-kommunikációs rendszer (szervezeten belül és a kifelé irányuló információk rendszere).
- Az adományszervezési rendszer.
- A személyzeti rendszer (munkaköri leírások, jogok és kötelezettségek, felvételi és elbocsátási rendszerek).
- Az értékelési és felelősségi rendszer.<sup>1</sup>

A minőségbiztosítás fontos eredménye a munka minőségének dokumentálása, írásbeli, áttekinthető visszajelzések szerzése a munkafolyamatok eredményességéről a szereplők által, ami mind a támogató felé, mind a munkatársak felé bizalomnövelő jelzésértékű.<sup>2</sup>

A minőségbiztosítás feltétele, hogy a szolgáltatás ellátásáról kellő adatok legyenek, s ezeket megfelelő módon értékelni lehessen. Értékelésre csak akkor vállalkozhatunk, ha ennek minden feltétele adott, köztük működőképes adminisztrációs háttérmunkával is rendelkezünk.

## IV. A szervezetekben 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.

<sup>1</sup> Bullain Nilda: A nonprofit szervezet mint működő intézmény IN: Alapfokú kézikönyv civil szervezetek számára (NIOK, Bp. 1995.)

<sup>2</sup> Drahos Péter: Értékelés IN: Alapfokú kézikönyv civil szervezetek számára (NIOK, Bp. 1995.)



### *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 stábjban 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, összevevük 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 "ellenszegülők", amelyek legtöbbször a számonkérését, 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 közösségben 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, saját 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 Lelkisegély Telefonszolgálatok speciális munkát végeznek. Amikor önkéntesnek jelentkezik valaki, nagyon keveset tud erről a munkáról, és a szerveződéstről, szervezetről sincs különösebb elképzelése. A kiképzés során ismerkedik a szakmai munkával, a szolgálat normáival, szervezeti kultúrájával. Az első időkben 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 stábtagek 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 Lelkisegély Telefonszolgálattal közösen használunk. Az egyik Lelkisegély 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 jelentkezők, 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, hősként 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 stábben a felelősségteljes és nem könnyű ügyelői munka és a csoportban végzett munka adja, ami utóbbtól 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 csoporthatékonyág

A csoportnak fontos értékelnie az eredményeit és a csoporthatékonyágát.

### *Eredményesség*

A legfontosabbnak tekinthető eredmények:

- hatékonyság,
- biztonság,
- megelégedettség,
- vonzerő, megtartóképesség,
- 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 megtartóképesség 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 stábben dolgozni, ami a tanuláshoz és a fejlődéshez ideális lehetőséget szolgáltat.

### *Csoporthatékonyág*

A csoporthatékonyág 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 jutalmaznak, 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 érzelmeiket váltanak ki a tagokból, s mindezáltal a csoportkohézió erősödik. Minél erősebb a csoportkohézió, annál jobb a csoporthatékonyág.

## 6. Hierarchia és vezetés

### Hierarchia

A legtöbb Lelkisegély 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 említetteken 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.<sup>3</sup>

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 keménykezű parancsoló, az autokratikus vezető, aki szívesen ellenőriz, büntetéssel éri el a normakövetést, központosított a döntési jog, szervezetét a lefelé irányuló kommunikáció jellemzi;
- 2. A jóakarátú 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 Lelkisegély 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.

<sup>3</sup> Buda Béla: A munkahely mentálhigiénéje IN: Mentálhigiéné, Tanulmánygyűjtemény (Animula, Bp. 1994.)

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.<sup>4</sup>

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 Lelkisegély 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 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 vezetői 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.

## V. Összegzés

A Lelkisegély Telefonszolgálatok laikus önkéntesei speciális munkát végeznek. Az ügyelői munka mellett a stábfoglalkozások adják a terepet a szakmai munkának, a személyes és szakmai fejlődésnek, a közösségi életnek. Hazai sajátosság, hogy a 70-es évek elejétől kezdtek megalakulni a szolgálatok, de mivel önállóan nem léteztek, ezért legtöbbször a szolgálatvezető munkahelye lett a fenntartó, ernyőszerkezet, háttérintézmény. A legtöbb helyen a szakmai munkába a fenntartó nem szólt bele, a stáb autonómiát élvezhetett. 1989 óta civil szervezetekként önállósodhatnának a szolgálatok, azonban fenntartó nélkül nincs anyagi fedezetük, s e miatt a legtöbb helyen fennmaradt a "kényszerházasság". A professzionalizálódás azonban már elkezdődött ezekben a szervezetekben. Ha országos szinten megoldódna a szolgálatok finanszírozása, akkor komoly előrelépéseket tudnának felmutatni. A szolgálatok tagsága stábban tevékenykednek, amire a csoportelméletek szabályai érvényesek. A telefonos stáb leginkább a referencia csoport jegyeit hordozza magán. A csoportnormák meghatározó szerepet játszanak a stáb munkájában, így a csoportéletre, értékrendre stb. is kihatással vannak. A szervezeti kultúráról az eskütétel rituáléjától a zsargon nyelvig sok minden árulkodik. A legfontosabb motivációs tényezők a felelősségteljes munka, a fejlődés lehetősége, a csoporthoz való tartozás. A csoporthatékonyság leginkább abból derül ki, hogy mennyire tud a stáb az új feladatokkal, a változásokkal megbirkózni. Általában minden változás valamennyi feszültséggel jár, ám, ha a stábban egészséges kommunikáció van, akkor pozitív élménnyel zárulhatnak ezek a kérdések is. A szolgálatok hierarchiája legtöbbször az egyesületi formához hasonlítanak, még akkor is, ha nem egyesület vagy egyéb, bíróságon bejegyzett civil szervezet. Az önkéntesekkel harmonikusan és hatékonyan dolgozni csak olyan vezetői stílussal lehet, ami lehetőleg a legtávolabb áll az autokrata vezetői stílustól. A telefonszolgálatokban jól működő szupervízió és esetkonzultáció vagy esetmegbeszélés folyik. Ezeken a foglalkozásokon tud a kontroll szerep, a visszacsatolás úgy működni, hogy a tanulási folyamat részévé válik.

Debrecen, 2000. március 19.

Rénes László

<sup>4</sup> Buda Béla: Munkahely és mentálhigiéné IN: Mentálhigiéné, Tanulmánygyűjtemény (Animula, Bp. 1994.)

**Irodalomjegyzék:**

- Alapfokú kézikönyv civil szervezetek számára (NIOK, Bp. 1995.)
- Aronson, Elliot: *A társas lény* (KJK, Bp. 1980.)
- Atkinson, Rita L. - Atkinson, Richard C. - Smith, Edward E. - Bem, Daryl J.: *Pszichológia* (Osiris, Bp. 1997.)
- Buda Béla: *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei* (Tömegkommunikációs Kutatóközpont, Bp. 1988.)
- Buda Béla dr.: *Mentálhigiéné - Tanulmánykötet* (Animula, Bp. 1994)
- Buda Béla dr.: *Mentálhigiéné szemléleti és gyakorlati kérdései* (TÁMASZ, Bp. 1995)
- Csepeli György: *Szociálpszichológia* (Osiris, Bp. 1997.)
- Csepeli György: *Bevezetés a szociálpszichológiába* (ELTE, Bp. 1988.)
- Csepeli György: *A szociálpszichológia vázlatja* (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)
- Csoportdinamika Szerk.: Mérei F., Szakács F. (KJK. Bp. 1975.)
- Csoportlélektan Szerk.: Pataki F. (Gondolat, Bp. 1980.)
- Forgas, Joseph P.: *A társas érintkezés pszichológiája* (Gondolat, Bp. 1989.)
- Goffman, Erving: *A hétköznapi élet szociálpszichológiája* (Gondolat, Bp. 1981.)
- Hézsér Gábor dr.: *A pásztori pszichológia gyakorlati kézikönyve* (Kálvin, Db. 1995.)
- Mérei Ferenc: *Társ és csoport* (Akadémiai Kiadó, Bp. 1989.)
- Mérei Ferenc: *Közösségek rejtett hálózata* (KJK, Bp. 1971.)
- Pataki Ferenc - Hunyadi György: *A csoportkohézió* (Akadémiai Kiadó, Bp. 1972.)
- Rudas János: *Delfi örökösei* (Gondolat, Bp. 1990.)
- Szabó István dr.: *Bevezetés a szociálpszichológiába* (Nemzeti Tankönyvkiadó, Bp. 1997.)

**Tanulmányok a Lelkisegély Telefonszolgálatok munkájáról:**

- Buda Béla: *Pszichés hatás és pszichoterápia telefonon át I-II.* IN: *Magyar Pszichológiai Szemle*, 1976. I-II.
- Buza Domonkos: *Adatok a MATÁV-területén működő lelki elsősegély telefonszolgálatok 1998-1999. évi forgalmáról.* IN: *Network*, 2000. 2-3. (76-77.)
- Buza Domonkos: *25 éves a budapesti Lelki Elsősegély Telefonszolgálat (ÉLET)* IN: *Végeken*, 1998. 1.
- Buza Domonkos: *A budapesti Lelki Elsősegély Telefonszolgálat adatfelvételi rendszerének vizsgálata.* IN: *Végeken*, 1992. 1.
- Csürke József - Nagy Tímea - Tukorka Gábor: *Változás - ok. A magyar szuicidalitás megjelenése a pécsi S.O.S. Élet Telefonszolgálat hívásainak tükrében az 1995-1999 közötti időszakban* IN: *Szenvedélybetegségek VIII. évf.* 2000. 4.
- B. Erdős Márta: *A dialógus nyelvi főszereplői* IN: *Szenvedélybetegségek VIII. évf.* 2000. 4.
- Dr. Hegedüs Imre: *A budapesti Éjjel-nappali Lelki Elsősegély Telefonszolgálat (ÉLET) - a mentálhigiéné új formája.* IN: *Egészségügyi Felvilágosítás*, 15. 1974.
- Dr. Kálmánchey Albert: *És ha Mohamed is menne a hegyhez* (Gondolatok egy krízisintervenció központ kialakításához Debrecenben. IN: *Szenvedélybetegségek*, VII. évf. 1999. 2.
- Dr. Kálmánchey Albert: *A lelki válságmegelőzés helyzete Debrecenben (A bővítés lehetőségei)* IN: *Network*, 1999. 3. (72.) szám
- Kézdi Balázs: *A telefon: eszköz és módszer* IN: *Magyar Pszichológiai Szemle*, 1976. VI.
- Kézdi Balázs: *Jel, kontextus: az öngyilkosság diszkurzív elmélete* IN: *Szenvedélybetegségek*, VIII. évf. 2000. 3.
- Kézdi Balázs: *Negatív kód* (Pannónia Könyvek, Pécs, 1995.)
- Rénes László: *A debreceni Lelkisegély Telefonszolgálat hívásaiban megjelenő problémák vizsgálata 1992 és 1995 közötti időszakban.* IN: *Szenvedélybetegségek*, VII. évf. 1999. 2.
- Tele-dialógus. Tanulmányok az öngyilkosság-megelőzés kommunikatív perspektíváiról.* (Pannónia Könyvek, Pécs, 2000.)

## Egy kis pszichológia...

### *Szociálpszichológiai fogalmak*

#### *A szociálpszichológia meghatározása:*

a személyiség- és a társas kapcsolatok lélektana, az ember és a társadalmi környezet pszichológiája. (Buda Béla, 1978)<sup>5</sup>

A szociálpszichológia tárgya nem más, mint az embereknek egymás vélekedéseire, viselkedésére gyakorolt hatása.<sup>6</sup>

#### **Szociális interakció:**

A társas kölcsönhatás lényege abban áll, hogy megnöveli az általános motivációs szintet, ezáltal fokozza a feszültséget, a cselekvésre való készenléti állapotot (Robert Zajonc). A jelenlétet feltételező interakció két vagy több ember között egymás figyelembevételével történik. A helyzet teszi lehetővé az interakciós aktusokat, melyek sora adja az interakciós *eseményt*. A társas kölcsönhatás tartalmi mozzanatát minden esetben a *tevékenység* adja. Az interakciók a kapcsolatok viselkedésbeli (és érzelmi), vagyis *tartalmi* oldalát, a kommunikáció pedig a kapcsolat *formai* oldalát realizálja.<sup>7</sup>

#### *Az emberi viselkedés modelljei (Allport):*

- hedonizmus (örömkeresés, fájdalom elkerülése),
- hatalom és tekintély iránti igény,
- az altruizmus, a segítség vágya,
- a racionalizmus igénye.<sup>8</sup>

#### **Szociális észlelés (személypercepció)**

A mások észlelését tekintjük úgy, mint bármely interakció első, döntő fontosságú szakaszát. Először is észlelnünk és értelmeznünk kell embertársainkat, mielőtt értelmes kapcsolatba lépnénk velük.<sup>9</sup>

#### *Fizikai észlelés:*

a közvetlenül megfigyelhető „felszíni” tulajdonságokra irányul.

#### *Szociális észlelés:*

olyan tulajdonságokat érint, amelyek közvetlenül nem megfigyelhetők, hanem következtetni lehet rájuk.<sup>10</sup>

Érzékelni kell a másik embert ahhoz, hogy kapcsolat alakuljon ki. Benyomás alakul ki.

A kommunikáció ezek után jön majd létre.

Az érzékelés legelőször a látással történik.

A tárgyaknál külső tulajdonságokat érzékelünk, ezt fogadjuk el. Egy másik személynél is a külső tulajdonságokat érzékeljük, de a belső tulajdonságokra van szükségünk, arra vagyunk kíváncsiak.

Lényeges befolyásoló tényezők:

- az első benyomás,
- az érzelemkiváltó helyzetek,
- a hangulat is befolyásol.

<sup>5</sup> Csepeli György: A szociálpszichológia vázlatja (Népművelési Propaganda Iroda, Bp. 1979.)

<sup>6</sup> Aronson, Elliot: A társas lény (KJK, Bp. 1980.)

<sup>7</sup> Csepeli György: i.m.

<sup>8</sup> Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája (Gondolat, Bp. 1989.)

<sup>9</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>10</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

Sajátos szempontok alapján a másik tulajdonságaiból a nekünk fontosakra figyelünk és ezekről szerzünk tudomást (ezekről tudunk). A többi tulajdonságokról nem tudunk (pl: férj-apa-főnök-kolléga-szakember-stb. szerepekből adódóan egy-egy részét ismerjük).

### **Attribúció (okság) elmélet**

*Fritz Heider* szerint a szociális interakcióban való sikeres részvétel attól függ, hogy képesek vagyunk-e szociális környezetünket hatékonyan megérteni, jósolni és ellenőrizni. Ezt a feladatot úgy oldjuk meg, hogy a viselkedés mögött okokat tételezünk fel, és az okozás forrását a cselekvő személyben vagy környezetben keressük.<sup>11</sup>

Amikor történik valami, akkor hajlamosak az emberek valamilyen okot tulajdonítani az eseménynek, s a megfigyelők következtetéseket próbálnak levonni arról, hogy mi okozhatja az illető viselkedését. Az a szükségletünk, hogy valamiféle okot keressünk a másik ember viselkedésére, abból a tendenciából fakad, hogy az ember igyekszik túlmenni az adott információkon.<sup>12</sup>

### **Stabilizációs tendencia**

Szeretnénk előrelátni a történéseket, ezért igyekszünk a környezetünk állandó változatlan elemeit felkutatni.<sup>13</sup>

### **Differencia-pontosság**

A különbözőség felismerésében jobbak a szakemberek, de a sztereotípiák (általános) pontosság a laikusoknál jobb. Ahogy nő a differenciapontosság, úgy csökken általában a sztereotípiák pontosság.

### **Sztereotípiák (általánosítás):**

Általános érvényűnek vélt túlzáson alapuló leegyszerűsített képeket nevezzük sztereotípiáknak.<sup>14</sup>

Felruházunk olyan tulajdonságokkal, amit vmely csoporthoz tartozónak véltnek gondolunk.

Van néhány elv, amelynek alapján egyes dolgokat hajlamosak vagyunk egy csoportba sorolni és elkülöníteni a környezetünktől:

- hasonlóság elve,
- közelség elve,
- szimmetria elve,
- folyamatosság elve,
- együttes mozgás elve.<sup>15</sup>

A csoportok megismerésének első sajátossága a túlzás, melynek az a funkciója, hogy megkönnyítse az eligazodást. Az érzésszerű és gondolati túlzás törvénye alól nem tudjuk magunkat kivonni. A túlzás talaján egy erősen leegyszerűsített kép jön létre az egyes csoportokról, hiszen a kép eleve csak egyes sajátosságaira terjed ki. Ennek az előnye az egyszerűség, a legkisebb erőfeszítés, de hátránya, hogy érvényükben általában nem kételkedünk, ez viszont megakadályozza az igazi megismerést.<sup>16</sup>

Ha a sztereotípiák tapasztalaton alapul és nagyjából pontos, akkor a világban való könnyű eligazodásunkat, alkalmazkodásunkat szolgálja. Ha azonban elleplezi előttünk, hogy milyen egyéni különbségek vannak egy embercsoporton belül, akkor a sztereotípiák inkább a rossz alkalmazkodáshoz járul hozzá, és potenciálisan nagy veszéllyel járhat.<sup>17</sup>

Leginkább elterjedt sztereotípiák:

- Etnikum sztereotípiák,
- vallási sztereotípiák,
- nemi sztereotípiák.

<sup>11</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>12</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>13</sup> Csepeli György: i.m.

<sup>14</sup> Csepeli György: i.m.

<sup>15</sup> Csepeli György: i.m.

<sup>16</sup> Csepeli György: i.m.

<sup>17</sup> Aronson, Elliot: i.m.



Ha egyediségében érzékeljük, akkor az egyéni különbségeket is megismerjük. Tapasztalat nélkül a sztereotípiára hagyatkozunk. A sztereotípiák túlzóak és túlzottan általánosak.

### Attitűdök

Az érzésből fakadó sugallat az ítélet unokája... Érzésünkben bízni, ez annyit jelent, hogy inkább nagyapáinknak engedelmeskedünk, semmint értelmünknek és tapasztalatunknak (Nitzsche).

Hétköznapi megismerésünk nem annyira saját eredeti tevékenységünk eredménye, mint inkább másoktól szerzett sémák alkalmazása. Attitűdjeink rendszere a biztonságot teszi lehetővé számunkra, ha boldogulni akarunk, akkor környezetünk attitűdjeihez kell igazodnunk. Az attitűd lényeges eleme a választás, melyet azonban nem pusztán gondolkodási tevékenység, vagy információ begyűjtése előz meg, hanem *érzés*, melynek eredete a társadalmi környezet, amelyben élt vagy él. Az attitűdnek iránya van, aszerint, hogy milyen érzés, szeretet vagy utálat képezi a magját. Az érzések erőssége változhat, innen az attitűdök intenzitása. Az attitűdök mélyén tudatlanság lapul, mely nem szégyen, de azzá válik, mihelyt a tudás álcájában óhajt tetszelegni.

Funkciói:

- ismereti funkció, mint tudáspótlék,
- értékeink kifejezésére szolgál,
- alkalmazkodásra ad lehetőséget,
- önvédelmi funkció.

Az attitűdök egyes elemei közötti viszonyt az egyensúly elve szabályozza.

Amikor egy attitűdön belül merül fel ellentmondás, akkor *diszsonancia-redukció*ra kerül sor, amely abból áll, hogy meggyőzzük magunkat nem az igazi érvekkel, hanem csak azokkal, amelyekkel igazolhatjuk a diszsonáns viselkedésünket.<sup>18</sup>

### Előítélet

A primer szocializációs folyamatban alakul ki.

Az előítélet ellenséges vagy negatív attitűd valamilyen csoporttal szemben, - olyan attitűd, amely téves vagy nem teljes információkból származó általánosításokon alapul.<sup>19</sup>

Megfigyelünk valamennyi viselkedést, tulajdonságokat és ezt kiegészítjük a már ismertekkel, sztereotípiákkal.

Az emberek attribúciói összhangban vannak vélekedéseikkel vagy előítéleteikkel. Az előítélet negatív attribúciókat és sztereotípiákat hoz létre, ezek pedig visszahatnak az előítéletre és tovább erősítik.<sup>20</sup>

Az emberek hajlamosak arra, hogy felelőst keressenek, amikor számukra igazságtalanságnak tűnő és egyébként is megmagyarázhatatlan végeredmény áll elő.

Az előítélet egyik meghatározója a személyiség önigazolási szükséglete. Egyes vizsgálatok szerint, ha az egyén szociális státusza alacsony vagy hanyatló, akkor sokkal hajlamosabb az előítéletre, mint az emelkedő státuszú egyének.<sup>21</sup>

#### ***Az előítélet kialakulását elősegítheti:***

- a gazdasági és politikai konkurencia (anyagi előnyök miatt háttérbe szorítani egy kisebbségi csoportot),
- bűnbak képzés (gyenge és ártatlan csoportot okolni a hibákért, az agresszivitást rájuk helyezni).<sup>22</sup>

#### ***Az előítéletes személyiség***

Vannak emberek, akik hajlamosak arra, hogy előítéleteket tápláljanak, nem pusztán a közvetlen külső hatásra, hanem saját személyiségvonásaikból következően is. *Theodor Adorno* ezeket az embereket *autoritariánus* (tekintélyelvű) személyiségeknek nevezte. A mérésére szolgáló attitűdskála az *F-skála*.<sup>23</sup>

<sup>18</sup> Csepeli György: i.m.

<sup>19</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>20</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>21</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>22</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>23</sup> Aronson, Elliot: i.m.

### **Előítélet és konformitás**

Pettigrew úgy véli, hogy az előítéletes magatartás legfőbb oka a társadalmi normák szolgáló módon való betartása - még akkor is, ha van bizonyos szerepe a gazdasági konkurenciának, a frusztrációnak és a személyiség szükségleteinek is.<sup>24</sup>

### **Burkolt személyiségelmélet**

A személyészlelés konstruktív folyamat, amelyben az észlelő tudása és korábbi tapasztalata néha fontosabb szerepet játszik, mint az észlelt ember tényleges tulajdonságai. Az emberekről felhalmozott tudásunk eredményeként valamennyien rendelkezünk „burkolt személyiségelmélettel”, ami tképpen a felhalmozott hipotéziseink és elvárásaink arról, hogyan szerveződnek az emberi tulajdonságok és jellemvonások. *George Kelly* szerint tapasztalatainkat úgy rendezzük, hogy megismerési „konstruktumokat” hozunk létre, amelyekeken keresztül észleljük a világot. Ezzel arra törekszünk, hogy azt megerősítsük, és az új tapasztalatokat a korábban létrehozott konstruktummintába beépítsük.<sup>25</sup>

Általában „burkolt” személyiségelméletünkre hagyatkozunk annak eldöntésekor, hogy mely tulajdonságok fontosak, és hogy egy személy kevés megfigyelhető tulajdonsága mennyire valószínűen kapcsolódik össze egyéb, nem megfigyelhető tulajdonságokkal.<sup>26</sup>

### **Személytípusok a személyészlelés során**

Burkolt tudásunk az emberekről nem korlátozódik a tulajdonságok együtt járására vonatkozó feltevésekre, hanem arra a tudásra is támaszkodunk, hogy milyen típusú embereket különböztetünk meg. A személy-pototípusok ismeretsémák (mentális sémák) a társas környezetünkben megismert embertípusokról. Az emberekről való gondolkodásunkat a megítélt emberek prototipikussága is befolyásolja.<sup>27</sup>

*Solomon Asch* szerint bizonyos „központi” vonások aránytalanul nagy hatást gyakorolnak a benyomásokra. Mintegy horgonypontként szolgálnak, és a többi információ körülöttük kristályosodik ki: „az észlelő személy az észlelt személy lényegét a vonáson vagy vonásokon keresztül igyekszik megragadni.” (Asch, 1946)<sup>28</sup>

„Mihelyt két vagy több tulajdonságot úgy értelmezünk, hogy ugyanahhoz a személyhez tartoznak, ezek a tulajdonságok többé nem elszigetelt vonások ... a vonások intenzív társas életet élnek, törekszenek arra, hogy egymással szorosan szervezett rendszert alkossanak.” (Asch, 1946)<sup>29</sup>

### **Holdudvar-hatás**

Fontos, kiemelkedő tulajdonság alapján az összes többi tulajdonságát ahhoz mérten gondoljuk. (dicsfény-hatás is hasonló)

A holdudvarhatások érdekes példái, amikor a külső megjelenés szolgál a belső személyes tulajdonságokra történő következtetésre, vagy a rövid, ideiglenes megnyilvánulások is, mint amilyen a mosoly, hasonló holdudvarhatásokat eredményezhetnek.<sup>30</sup>

A vonzó külsejű személyek harmonikusabb személyiségűek (elégedettebbek, mert az önértékelésüket a külvilág pozitívan befolyásolja). Előnyök mellett hátrányok is vannak:

nem tételezik fel a valós képességeket (mindent a vonzó külsejüknek köszönhetnek).

Ha nincs más információ és hamar kell dönteni, akkor a külső tulajdonságok alapján döntünk.

A sorrend is fontos a benyomásnál:

- Újdonsági és elsődleges hatás:

Az először megismert információnak a hatása aránytalanul nagyobb, ez az elsődleges hatás.

Az újdonsági hatás, mikor az utoljára kapott információ érvényesül, akkor jelentkezik, ha valami miatt az elsődleges hatás nem tud érvényesülni.

- utóhatás (referencia hatás):

Az utóhatás a meghatározó, ha azonnal kell dönteni valamiben.

*Elnéző torzítás:*

<sup>24</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>25</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>26</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>27</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>28</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>29</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>30</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

- ha nincs negatív információ, akkor pozitívnak ítélem meg.

*Negatív torzítás:*

- egy negatívum után mindenben negatív a véleményem.

### **Kognitív disszonancia redukció**

Az emberek általában motiváltak arra, hogy igazolják saját cselekvéseiket, vélekedéseiket, érzéseiket. Amikor valaki valamit tesz, lehetőleg megpróbálja önmagát (és másokat) meggyőzni arról, hogy amit tett, logikus és ésszerű.<sup>31</sup>

Kognitív disszonancia az, amikor két vagy több kognitív (ismereti, gondolati) elem között összeegyeztetlenség áll fenn. Ez feszültséget okoz a személyben, és kognitív disszonancia redukciójára kényszerül.<sup>32</sup>

A kognitív disszonancia lényegében véve feszültségállapot, amely mindannyiszor fellép, valahányszor az egyénnek két, egymással összeegyeztethetetlen tudattartalma (gondolata, attitűdje, nézete, véleménye) van. Mivel ez kellemetlen, az emberek motiváltak arra, hogy csökkentsék a disszonanciát<sup>33</sup> (Leon Festinger). Pl. azt nagyobb becsben részesíti, aki miatt szenved.

A disszonancia azokban a szituációkban a legerősebb, amikor az egyén énképe veszélyeztetve van. Minél nagyobb az ártalom lehetősége, annál nagyobb a disszonancia, minél nagyobb a disszonancia, annál nagyobb az attitűdváltozás.

### **A visszavonhatatlanság jelentősége**

A döntés után az emberek szeretnék megfelelő megnyugtatót kapni arról, hogy döntésük helyes volt, ezért keresik az olyan információt, amelyről biztos, hogy minden körülmények között megnyugtatóra szolgál. Amikor a döntés már visszavonhatatlan, nagyobb a disszonancia, amelyet csökkenteni kell. Az emberek biztosak abban, hogy helyesen döntöttek, miután már az égvilágon semmit sem változtathatnak a dolgon.<sup>34</sup>

### **Külső és belső igazolások**

Ha az igazolást a szituáció határozza meg, akkor külső igazolásról van szó. Ha valaki egy olyan kijelentést tesz, amelyet nehéz kívülről igazolni, megpróbál belső igazolásokat keresni oly módon, hogy attitűdjeit hozzáigazítja a kijelentéshez.

Minél enyhébb a várható büntetés, annál kisebb a külső igazolás lehetősége, minél kisebb mértékben áll rendelkezésre külső igazolás, annál nagyobb a belső igazolás szükséglete. Ha alkalmat adunk az embereknek arra, hogy kialakítsák belső igazolási rendszerüket, hozzásegítjük őket ahhoz, hogy stabil értékrendszerük bontakozzon ki.<sup>35</sup>

### **A cselekvő-megfigyelő torzítás**

A megfigyelő a cselekvőben keresi az okot. A cselekvő a körülményekben keresi az okot.

### **Láthatósági hatás**

Valamely viselkedés vagy esemény bekövetkeztét a láthatóság alapján ítéljük meg.

### **A siker és a kudarc attribúciója**

A saját sikeremnek belső okokat, mások sikerének külső okokat gondolok. Az előbbi általában állandónak, az utóbbit pedig változónak ítélem meg.

A saját kudarcnak külső okot, mások kudarcának belső okot nyilvánítok. A saját kudarcot általában változónak, a mások kudarcát állandónak ítéljük meg.

A siker és a kudarc attribúciójára a célszemély neve is hatást gyakorol. Nőknek általában kevésbé ismerik el a szakmai sikert, mint a férfiaknak, és inkább hibáztatják őket, ha kudarcot vallanak. Ha egy nő sikeresen végez el egy feladatot, azt inkább a szerencsének és a feladat könnyűségének tulajdonítják, szemben a férfi esetével.<sup>36</sup>

<sup>31</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>32</sup> Csepeli György: i.m.

<sup>33</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>34</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>35</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>36</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

**Hamis konszenzus**

A saját viselkedésünket úgy magyarázzuk, hogy más is hasonlóan cselekedett volna. Rossz szerint az emberek az attitűdjeiket, véleményeiket, értékeiket azonosnak gondolják a többségével.<sup>37</sup>

**Önkárosító stratégiák (Berglas és Jones, 1978)**

Különleges elhárító stratégiát alkalmazunk, hogy ne kelljen önmagunkat hibáztatni a negatív eredményekért. Gyakran mesterséges hátrányokat teremtenek maguknak azért, hogy a bekövetkező kudarcot inkább a külső nehézségek, mint saját fogyatékosságaiknak tulajdoníthassák.<sup>38</sup>

**Tanult tehetetlenség (Seligman, 1975)**

Ha egy ember viselkedésének az eredménye független a viselkedésétől, akkor megtanulja, hogy az eredmény független a viselkedéstől. és felad minden kísérletet, hogy az eredményt ellenőrizze.

**Pszichológiai ellenállás (Brehm, 1972)**

Akkor lép föl, amikor fenyegetve érezzük cselekvési szabadságunkat. A szemtől szemben zajló interakciókban az ellenállás igen gyakori válasz a személyi szabadság fenyegetéseire.

**Izgalmi átvitel (Zillmann)**

Az izgalmi állapotokat általában a körülmények fényében értelmezzük, és az általunk választott értelmezés nagymértékben függ attól, hogyan reagálunk az izgalmi állapotra. Az izgalmi állapotot könnyen tulajdonítjuk valamilyen külső körülménynek, és könnyen adunk nem megfelelő reakciókat.<sup>39</sup>

**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 3 komponensből áll:**

- másik személyre vonatkozó hiedelemből,
- az iránta érzett érzelmek,
- vele szemben tanúsított viselkedés.<sup>40</sup>

**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.<sup>41</sup>

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.

<sup>37</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>38</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>39</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>40</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>41</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

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.<sup>42</sup>

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*”).<sup>43</sup>

Ha szívességet teszünk valakinek, akkor cselekvésünket úgy tudjuk igazolni, hogy meggyőzzük magunkat arról, hogy az illető megérdemelte, hogy szívességet tegyünk neki.<sup>44</sup>

### **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.<sup>45</sup>

### **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.<sup>46</sup>

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 idegenektől<sup>47</sup> (nyereség-vesztés hatás).

### **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.<sup>48</sup>

<sup>42</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>43</sup> Csepeli György: i.m.

<sup>44</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>45</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>46</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>47</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>48</sup> Csepeli György: i.m.

## 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.<sup>49</sup>

### *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.<sup>50</sup>

### **Intim kapcsolatok:**

#### **Szerelem**

A szerelm kizárólagos (egyidőben csak egy), a törődés magas foka, és fontos a szexuális összetevője is. Rubin (1973) kifejlesztett egy attitűdskálát, melyben megkülönbözteti a szerelmet a szeretettől.

#### **A szerelm három tulajdonsága:**

- törődés,
- kötődés,
- intimitás.

#### **A szeretetre jellemző:**

- pozitív értékelés és tisztelet,
- hasonlóság.

<sup>49</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>50</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

**Walster és Walster a szerelem két típusát különbözteti meg:**

- szenvedélyes szerelem,
- partner jellegű szerelem.<sup>51</sup>

**A hosszútávú kapcsolatok fázisai (Levinger):**

- vonzalom, A, attraction,
- építkezés, B, building,
- folytatódás, folyamatosság, C, continuation,
- konfliktus, gyengülés, D, decline,
- befejeződés, E, ending.

**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 konfliktusait kölcsönös megalégedésre oldják meg. Sokat számít, hogy egy pár miként kezeli saját konfliktusát. Konfliktusmegoldási stratégiák:

- konfliktuskerülés,
- megoldási kísérlet a partner támadása révén,
- kompromisszumos megoldás.<sup>52</sup>

**Társas befolyásolás**

A teljesítményt befolyásolja a társas kapcsolat:

- a könnyű feladatot könnyebbé,
- a nehezebb feladatot nehezebbé teszi.

A konformitás tendenciája igen erősen érvényesül, amikor személyes tapasztalati támpont nincs.

**A konformitás**

Másokhoz hasonlóan cselekedni és gondolkodni alapvető emberi hajlandóság.<sup>53</sup>

A csoport értékeihez, normáihoz, szabályaihoz, a csoport által formált attitűdökhöz való igazodás.<sup>54</sup>

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.<sup>55</sup>

**3 formája:**

- *behódolás* (hatalom hatása, jutalom elnyerése, büntetés elkerülése motivál),
- azonosulás, *identifikáció* (vonzalom hatása),
- *internalizáció* (kompetencia, hitelesség hatása, belső jutalom, saját értékrendszerébe építi be).<sup>56</sup>

*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.<sup>57</sup>

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

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

---

<sup>51</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>52</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>53</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>54</sup> Csepeli György: i.m.

<sup>55</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>56</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>57</sup> Aronson, Elliot: i.m.

### **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.<sup>58</sup> A felelősség megoszlik több ember között.

### **Társas lazulás**

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.<sup>59</sup>

### **Utánzás formái:**

- ragályszerű utánzás,
- dilemmamegoldó,
- *modellkövető* utánzás (a modell felszólító jellege befolyásolja az utánzást, ill. az is, hogy a modellkövető személy mennyire tartja magához hasonlóknak az utánzott személyt).<sup>60</sup>

### **Az én**

Énünk megismeréséhez mások véleményeinek megismerésén keresztül vezet az út.

Az önigazolás, a saját viselkedés magyarázata szükségletként él bennünk, ezekhez mások viselkedésének értelmezésével jutunk el, tehát az énünkre vonatkozó információkat másoktól kapjuk, másoktól függnek.

Önértékelésünk akkor marad pozitív, ha teljesítményeink igény szintünknek megfelelően alakulnak. Ha ellentmondás mutatkozik, akkor vagy növeljük a teljesítményünket, vagy leszállítjuk az igény szintünket.

A *negatív önértékelés* következménye az általános embergyűlölet, mások elfogadásának képtelensége, mely paradox módon kiszolgáltatottságban, az elfogadás utáni sóvárgásban fejeződik ki.

Az én-elfogadtatás lényegi sajátossága az *eszményiesítés*. Az eszményiesítés fontos eszköze a távolságtartás: a háttérbe ne pillanthatson be a másik, s ekképpen nem dőlhet össze a benne rólunk kialakult eszményiesült kép.

G.H. Mead „én”-konceptiója:

- az akaró én,
- a vállalkozó én,
- a kockáztató én és az erre reagáló személyek visszatükrözéseként kialakított „felépített én”.<sup>61</sup>

### **A benyomáskeltés**

A benyomáskeltés kifejezéssel azoknak a terveknek, gondolatoknak, motivációknak és jártasságoknak az összességét írjuk le, amelyek mind befolyásolják másoknak szánt közléseinket. Ha stratégiánk sikeres, és a társak pozitívan kezdenek gondolkodni rólunk, ez visszahat énképünkre, kedvezőbbé teszi azt, és javítja önértékelésünket. *Goffman „homlokzatnak”* nevezte azokat a pozitív társadalmi értékeket, amelyekről egy személy sikerrel hirdetheti, hogy képviseli őket. Akiknek nagy a *helyeslés iránti szükségletük*, feltehetően szélesebb körben fognak benyomáskeltési stratégiákkal élni.<sup>62</sup>

### **Szocializáció**

A gyermek társadalomba való belépésének folyamata már a megszületést megelőzően, a méhen belül elkezdődik. Az anya hiánya a gyermek fejlődésének súlyos kerékkötője. Az első évben jelentkező hiányokat nem lehet egyszerűen pótolni. A gyermekkori történései egymásra rétegződnek, s bizonyos szempontból tekintve visszafordíthatatlanok.

A gyermeki „én” fejlődése lényegében a külsőleg adott interperszonális viszonyrendszer belsővé tétele, *interorizációja*.

Az „én” kialakulásához vezető szocializációs szakasz alapvető feltétele a társas környezet állandósága, a „*jelentős másik*” léte.

<sup>58</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>59</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>60</sup> Csepeli György: i.m.

<sup>61</sup> Csepeli György: i.m.

<sup>62</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.



Az élet első nagy frusztráció-élménye, egyben fontos (érzelmi szempontból is) szocializációs folyamata, a szobatisztaság megtanulása.

Óvodáskor szocializációjában fontos lépés az „én”-központúság fokozatos leépülése. *Piaget*: decentráció, azaz az „én” egyre bonyolultabbá, differenciáltabbá válik.<sup>63</sup>

## Nevelési stílusok

*Lewin* által kialakított vezetési stílusok alapján:

- tekintélyelvű nevelési stílus
  - jellemzője: agresszivitás,
  - eszköze: büntetés (verés, megszégyenítés, stb.),
  - hatása: az interorizáció csak látszólagosan megy végbe, valójában a kényszeres reakciók együtteseként a személyiséget csak megnyomoritja. Túl erős felettes ént eredményez.
- anarchikus nevelési stílus:
  - jellemzője: szélsőségesen engedékeny,
  - hatása: gátlástalanság, elemi szabályok, viselkedési normák felrúgása, gyenge felettes én alakul ki, lelkiismeretlenség és kíméletlenség jellemezheti.
- demokratikus nevelési stílus:
  - eszköze: szeretet,
  - jellemzője: teret enged a gyermeknek
  - kezdeményezésnek,
  - hatása: interorizáció, elkötelezettség értékek és normák iránt, morális fogékonyság.<sup>64</sup>

## Kortárcsoportok

A kölcsönösségi elv begyakorlására itt kínálkozik alkalom (a család és az iskola ennek nem teremti meg a lehetőségét). Itt egyenlőségen alapuló viszonyokra számíthat, ill. a választás fontosságát is itt tanulja meg, nemcsak azt, hogy mit jelent választónak, hanem azt is, mit jelent választottnak lenni.

Tartalmi oldalról sok esetben deviánsnak tűnnek, de a lényeg maga a folyamat:

- önkéntes alapon, közösségileg meghatározottan kell cselekedni, viselkedni, vagyis olyan célokat kell szolgálni, melyek nem az egyéni érdekek szűk körén belül helyezkednek el.<sup>65</sup>

## Meggyőzés

Minél intelligensebbek a hallgatónk, annál kevésbé meggyőző az egyoldalú érvelés és annál hatékonyabb az, amely kifejti a fontosabb ellenérveket is, majd fokozatosan megcáfolja őket. Ha már valaki eleve hajlik arra, hogy higgyen a közlőnek, annak az egyetlen álláspontra összpontosító kifejtés hatásosabb, mint a másik nézetet is bemutató. Ha viszont kezdetben inkább az ellenfél véleményével szimpatizál, akkor jobban hat rá az olyan érvelés, amely a másik fél nézetét és annak cáfolatát is tartalmazza.<sup>66</sup>

### ***Első tényező hatása (primacy effect) és friss tényező hatása (recency effect)***

A gátlás (interferencia) akkor a legnagyobb, ha a két közlést csak nagyon csekély időköz választja el, ekkor az első megszólalás hatása a nagyobb, mert akadályozza a második elsajátítását. Az emlékezetben tartás akkor a legnagyobb, ha azonnal állást kell foglalnunk, ilyenkor az utolsó vélemény hatása a nagyobb.<sup>67</sup>

## Befolyásolhatóság

A befolyásolhatóság legegységesebb személyiségváltozója az *önértékelés*. A meggyőzés célját szolgáló közlés jobban hat arra, akit az az érzés hat át, hogy nem felel meg, mint arra, aki elégedetten szemléli önmagát.<sup>68</sup>

<sup>63</sup> Csepeli György: i.m.

<sup>64</sup> Csepeli György: i.m.

<sup>65</sup> Csepeli György: i.m.

<sup>66</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>67</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>68</sup> Aronson, Elliot: i.m.

## Frusztráció és agresszió

A frusztráció nem egyszerűen a megfosztottságnak, hanem a *viszonylagos* megfosztottságnak az eredménye. Az agresszió kifejezése nem gátolja meg az agressziós tendenciákat, sőt, fokozza őket. Az esetek legnagyobb részében az erőszak nem csökkenti az erőszakot: az erőszak még nagyobb erőszakot szül. Amikor valakit valamilyen sérelem ér, akkor előfordul, hogy olyan bosszút áll, amely túl lő a célon. Az erőszakos jellegű műsorok nézése fokozza a nézők agresszivitását. A gyerekek a felnőtt agresszorok viselkedését mint modellt követik saját viselkedésük során. Azok a gyerekek, akik sok agresszív jellegű műsort néznek a tévében, sokkal inkább az agresszivitáshoz folyamodnak saját problémáik megoldásában is.<sup>69</sup>

## Büntetés

Azok a szülők, akik szigorú büntetést alkalmaznak, ezzel a magatartással rendszerint csak azt segítik elő, hogy gyermekeik szélsőséges módon agresszívek legyenek. A büntetés hatékony lehet, amennyiben meleg kapcsolat keretei között, megfontoltan alkalmazzák. A *szigorú* vagy *korlátozó* büntetés rendkívüli mértékben frusztráló hatású lehet. A frusztráció az agresszió legalapvetőbb oka, célszerű lenne a frusztráló módszerek használatát elkerülni. A szigorú büntetés gyakran eredményez behódolást, de internalizációt ritkán.

A frusztráció nem vezet szükségképpen agresszióhoz, - ellenkezőleg, konstruktív viselkedést is eredményezhet, ha előzetes gyakorlás révén a békés megnyilvánulásokat vonzóvá és követésre érdemessé tették a gyerekek számára.

Minél nagyobb empátiás készséggel rendelkezik valaki, annál kevésbé fog agresszív cselekedetekhez folyamodni.<sup>70</sup>

## Magányosság

### *A magányosság különböző típusai:*

- reménytelenség (az illető tehetetlen, félelemmel telített és reménytelen),
- türelmetlen unalom (valahol máshol akar lenni, unatkozik és kényelmetlenül érzi magát),
- depresszió (elszigeteltség érzése, melankólia, szomorúság),
- önbecsmérlés (csúnyának, butának, bizonytalanak érzi magát).

Azok a magányos emberek, akik magányosságukra belső-állandó magyarázatot adnak (pl. személyiségük, külső megjelenésük) a leginkább lemondóak és depressziósak. Azok, akik magányosságukat saját erőfeszítéseik hiányának tulajdonítják (belső-alkalmi) kevésbé idegesek, jobban bíznak a változásban. Az alkalmi külső okok (ismeretlenség egy új helyen) több reménnyel kecsegtetnek a változásra, míg az állandó külső okok (szándékosan kiközösítő emberek) gyakran vezetnek ellenségességhez.

A magányos emberek kevésbé vállalják az alkalmi érintkezések kockázatát, mivel ezek a tartós magányt nem enyhítik, hanem még fájdalmasabbá teszik.<sup>71</sup>

## A társas interakciók környezettana

Minden emberi interakció helyzethez kötött abban az értelemben, hogy meghatározott fizikai helyen zajlik le. Bizonyos terek segítik a társas interakciót, míg másoknak pontosan ellenkező hatásuk van.

*Szociopetális* tér: vonzza az embereket.

*Szociofugális* tér: taszítóan hat.

A környezettel való elégedettségünk a társas összehasonlítás finom folyamataitól függ, melyek fényében kiderül, hogy miként viszonyul saját környezetünk a velünk összehasonlítható társak környezetéhez. Annak fényében vagyunk elégedettek vagy elégedetlenek a rendelkezésünkre álló tárgyi környezetünkkel, amivel rendelkezünk korábban, és ami fölött ma rendelkeznek a hozzánk hasonló körülmények között élő emberek (*Vonatkoztatási csoportunk*).<sup>72</sup>

<sup>69</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>70</sup> Aronson, Elliot: i.m.

<sup>71</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

<sup>72</sup> Forgas, Joseph P.: i.m.

## Színház

### Szabó Magda: Sziluett

Rendezte: Pinczés István; Csokonai Színház premier: 2001. március 15.

1855 novemberének egy hideg őszi délutánján, a szabadságharc leverése után hat évvel, és Vörösmarty Mihály vidéki száműzetését követő ötödik évben, a szakállas Csongor megáll egykori kiadója, Heckenast úr könyvesboltjának kirakata előtt. Elnyűtt kabátját pimaszul kifordítja a cudar őszi szél. Ezzel veszi kezdetét Szabó Magda monumentális műve, amely valójában pár óra időtartamra sűríti össze azt az időt, amelyben az evilágból távozó költő a lét és a másik lét határmezsgyéjén a tudat utolsó inalásában átéli egész eddigi életét, s ezt teszi a nézők számára átélhetővé a debreceni színészek előadása. Ezek az úgynevezett medalionok, amik mintegy szabályos időközönként váltják fel az alaptörténetet, az ágynak dőlt beteg "itteni idő-számítás" szerinti utolsó óráit, perceit. Felbukkannak életének fontos szereplői a gyermekkortól az érett felnőttkorig, sőt, megjelennek műveinek szereplői is, egy-egy életútbeli alak formájában.

A szerző eredeti kéziratának százhatvanhat oldalas, mintegy négy és fél órányi dús anyagából, Radnóti Zsuzsa, a Vígszínház dramaturgja, valamint Pinczés István, a darab rendezője hozta létre a Debreceni Csokonai Színház előadásának szöveganyagát. Szürreális és realista jelenetek követik egymást, amelyek gyakran szövődnek egybe, s ezzel teremtik meg azt a "valóságot", amely megjelenik a debreceni színpadon.

Szabó Magda így vall darabjáról: "A Sziluett a tizedik színdarabom, és semmiben sem hasonlít testvéreimhez. Először álmodtam külön a realitásnak, a tényleges akciónak, külön nem is logikus sorrendű tudat- és emlékfoszlányoknak színpadteret, először próbáltam meg egyetlen hiteles forrásműnek elfogadni magát az életművet, s váltottam színpadi cselekvéssé a verseket, fél-ritmikus prózába szedett jajszót vagy sóhajokat. Vörösmarty értékelésénél ott követődött el a legtöbb félreértés, hogy nem megfelelő művésztsákkal emlegették együtt. Ha muzsikussá lett volna, nem Boka vagy Bihari, még csak nem is Erkel tartozik szellemi baráti körébe, hanem az egyetememes emberiség kinjával kakofón Bartók. Festőbarátja sem Munkácsy lett volna, vagy Benczúr, hanem A magányos cédrus Csontváryja, aki Mahler dalai mellé megfesti a magyar Guernicát és a felbontott forma mögé rejtje könnyeit: jön az atombomba, a két világháború, a szegényeink elvándorlnak, az ember esze a grófé, de szíve Kossuth Lajosé, s az álmok akkor valódiak, ha azok maradnak."<sup>73</sup>

## Könyvajánlat

### Joseph Conrad: Nyugati szemmel

Magyar Könyvklub, Bp. 2000.

Joseph Conrad (1857-1924) - eredeti nevén József Teodor Konrad Korzeniowski - élete legalább olyan gazdag fordulatokban, mint számtalan roppant sikeres regénye. Lengyel földbirtokos családból származott, s szüleit, akik fontos szerepet játszottak az orosz megszállás elleni mozgalmakban, a cári hatóságok Oroszországba száműzték. Így Conradnak már gyermekkorában alkalma nyílt rá, hogy megismerje a zsarnokság és elnyomás természetrajzát. Később Krakkóba került, majd 1874-ben tengerésznek állt. 1894-ben betegsége miatt kénytelen volt búcsút mondani a tengernek, s ettől kezdve valósággal ontotta magából a távolkeleti élményeit feldolgozó regényeket. Műveit angolul írta (tizenkilenc évesen tanult meg angolul,

beszélni nagyon rossz kiejtéssel tudott élete végéig) és Angliában telepedett le. Az egzotikus vidékek és kalandok csak külső keret, mert pusztán alkalom az emberi viselkedésformák megírására; az ösztönök működése, a hatalom mechanizmusa, a tömegek és csoportok olykor irracionális viselkedése izgatja (Szabolcsi Miklós: Világirodalom a XX. században; Gondolat, Bp. 1987.) *Szerb Antal* szerint Conrad stílusa nem nyugodt ábrázoló, hanem költői hasonlatokban, szimbólumokban, szenvedélyes és óriási perspektívákat sejtető fordulatokban bővelkedő nyelv (Szerb Antal: Az angol irodalom kis tükré; Bibliotéka, Bp. 1990.). A magyar írók közül Babits Mihály volt Conrad tisztelője.

<sup>73</sup> Sűgő, 2001/3. szám

Ez a regény 1911-ben keletkezett. Helyszíne a forradalom előtti Oroszország és Genf, az orosz emigránsok székhelye, hősei pedig forradalmárok és emigránsok. Egy angol tanár meséli el egy cári főrangú tisztviselő elleni merényletbe keveredett diák történetét, árulásának természetrajzát, annak naplója alapján. Conrad kitűnő ismerője Oroszországnak és Kelet-Európának, de legfőbb erénye, hogy ekkoriban, több évtizedes angliai

tartózkodás után már képes nyugati szemmel, kívülről szemlélni e világ minden abszurditását - a hatalom átláthatatlan, ravasz kegyetlenségét, karkai útvesztőit, értelmiségének természetlen vívódását, majd értelmetlen és átgondolatlan kitöréseit. A regénybeli angol tanár Conrad alteregója, akinek nyugati szeme előtt e dolgok érthetetlen keleti logikával peregnek le.

**László Ervin: A rendszerelmélet távlatai**  
Magyar Könyvklub, Bp. 2000.

A szünni nem akaró gazdasági, társadalmi és politikai válságok nyomán korunkban egyre gyakrabban megfogalmazódik a világ megújítása iránti igény. Ha az ilyen természetű kutatásokban a rendszerszemléletet választjuk vezetőkül, máris megtettük az első lépést a jövő generációk tudatának pozitív alakítása felé. A világ megszámlálhatatlanul sok rendszerből áll, s e rendszerek mindegyike komplex egésznek alkot. Mégis csupán együttes vizsgálatuk vezethet el a világ valódi megértéséhez. László Ervin egy igen bonyolult, a fizika és a biológia, valamint a szociológia és a filozófia között húzódo témát vet fel, melynek súlypontjában az ember, illetve az ember és a világ viszonya áll. Előzőleg, 1999-ben hasonlóan izgalmas témákkal foglalkozott az Izzalmas idők (felelősségteljes élet az új évezredben) című könyvében.

**Mahábhárata (Bharata nagy nemzetsége). Elbeszéli: Dr. Baktay Ervin**  
Tericum, Bp. 2000.

A Mahábhárata India csodálatos regevilágának a foglalata, s egyike az egyetemes kultúra csodáinak: a legmagasabb rendű bölcsesség szent tankönyve, a szellemi felszabadulás útmutatója. Egyetlen világszemlélet sem közelíti meg annyira a mindenség határtalanságát, mint az ősi-indiai. Évmilliárdok hömpölyögnek végig a szemünk előtt.

Az eredeti Mahábhárata terjedelme hétszer akkora, mint az Iliász és az Odüsszeia együttvéve. Csupán szanszkrit és angol nyelven olvasható teljes terjedelemben, ezért rendkívüli ajándék, hogy az egyik legautentikusabb kelet-kutató, Dr. Baktay Ervin szabad tolmácsolásában - olvasmányos és sűrített formában - a magyar olvasók is megismerkedhetnek e csodálatos művel.

**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 látott férfiú Magyarországon élt, s levelezésük közvetlenül a második világháború kitörése előtt zajlott. Gabriely egy afféle mindenre kíváncsi, vándorló intellektuel, Poletti pedig egy külföldi tanulmányútról 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 otlétét, 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 ahogy 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 szövegábrázattá válik, amely értelmét elrejt, visszatartja saját szereplői és értelmezői előtt. 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 másokban való önértés, s általában az eseményeknek, történeteknek, a szövegeknek való értelemadás végeérhetetlen hermeneutikai erőfeszítéseit viszik színre, azaz az olvasás mindenkorai nehézségeit jelenítik 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 kétségbeesésben 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.<sup>74</sup>

### **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 megfelelően (Einstein 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.

### **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 Kalevaláé Szolnokon, a Tisza

<sup>74</sup> Szirácz Péter ajánlása

mellett, 1987-ben. Ez a kötet a finn hőskölteménynek erről a különös feltámadásáról ad képet mintegy kétszáz kisdíák művészi munkájának köszönhetően.

Hiteles ábrázolásról természetesen szó sincsen, de együttes alkotásuk primitív báját épp az adja, ahogy naivul összeolvasztanak valóságos és képzelte motívumokat, másrészt egy olyan Kalevalát álmodnak meg, amely a magyar népmesék világától sem idegen. Hogy ez az egybehangolódás ilyen nagyszerűen sikerült, az nyilván tanáruknak az érdeme is, de mindenképpen a művészet csodája. Közelebbről a gyermekművészeté, amely 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.<sup>75</sup>

### **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 esszézerű 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 kristálytisztá 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 vádlott, a másikukból 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.

### **Drogcsapda**

*Szerkesztette: Szomor Katalin*

Paginarum, Bp. 2000.

A könyv szerzői több év óta nemzetközi tapasztalatok birtokában is hivatásszerűen végeznek munkát a hazai drogmelegelőzési programok készítésében. A könyv kifejezett célja és ennek megfelelő megírás módja is, hogy a családok, a drog által veszélyeztetettek környezete számára olyan hathatós segítséget adjon, amely az egyébként titkolt fogyasztás időbeni felismerésére és a felismerést követően a további káros folyamatok megállítására cselekvési programot, a lehetséges megoldásokhoz hozzájárulást adjanak.

<sup>75</sup> részletek Varga Domokos előszavából

**Idézetek**

Ne félj tetteidben azzá lenni, ami álmaidban vagy!<sup>76</sup>

Jobb egy ártalmas igazság egy hasznos hazugságnál.<sup>77</sup>

Gyűlölöm a pusztítást,<sup>78</sup> és félttem a hidakat. Minden hidat, ami összeköti az embereket.

Csupán azt vesztheti el az ember, ami igazából sohasem volt az övé.<sup>79</sup>

Az aforizmának nem kell igaznak lennie, túl kell szárnyalnia az igazságot.<sup>80</sup>

Legfőbb különbség a férfiak és a nők között, hogy a férfiak örültek, a nők pedig idioták.<sup>81</sup>

Szellemi erőnk elhagy, ha nem használjuk.<sup>82</sup>

A rasszizmus a szegények sznobériája.<sup>83</sup>

Az út egy, de mindenki másképp jár rajta.<sup>84</sup>

A siker kultusza váltotta fel az elvekben való hitet.<sup>85</sup>

Nem lehet az egész világ a mienk, de hát hova is tennénk?<sup>86</sup>

Az élet csak egy jót ad nekünk: azé lehetünk, akit szeretünk.<sup>87</sup>

Az egyetlen praktikus filozófiai kérdés: Hol, ha nem itt, mikor, ha nem most, ki, ha nem te?<sup>88</sup>

„Gyakran engedj meg magadnak egy kis unalmat!” - Mindennél jobban pihentet, és nem is jellemhiba.<sup>89</sup>

„Nem fekhetsz bele a tűzbe, hogy gyorsabban égjen.” - Ha valahol messze is, de megvan a határa annak, hogy mennyire kell feláldoznod magad.<sup>90</sup>

„Ne próbáld elkapni a zuhanó kést” - várd meg amíg leesik, induló energiáját elveszítve minden fenyegetés kezelhetővé válik.<sup>91</sup>

---

<sup>76</sup> Shakespeare

<sup>77</sup> Arthur Koestler

<sup>78</sup> Korach Mór

<sup>79</sup> Jorge Luis Borges

<sup>80</sup> Karl Kraus

<sup>81</sup> Rebecca West

<sup>82</sup> Janis Rainis

<sup>83</sup> Raymond Aron

<sup>84</sup> Solohov

<sup>85</sup> Soros György

<sup>86</sup> Steven Wright

<sup>87</sup> Lope de Vega

<sup>88</sup> Darnel Christian

<sup>89</sup> Moldova György

<sup>90</sup> Moldova György

„Kár addig nyesni a fát amíg nem marad mi kizöldüljön.” - ne korlátozd magad folyamatosan, minden tulajdonságodra szükséged lehet, hogy méltó teljesítményt tudjál nyújtani.<sup>92</sup>

„Nehéz sokáig beszélni a telefonba, ha a túloldalon még a kagylót sem veszik fel.” - szükségünk van teljesítményünk visszajelzésére még akkor is, ha negatív tartalmú.<sup>93</sup>

*infó* III. évfolyam, 5. válogatás különszám.

*Lezárva: 2001. május 3-án, Debrecen.*

*Kozma Ferencné, © Rénes László ®*

---

<sup>91</sup> Moldova György

<sup>92</sup> Moldova György

<sup>93</sup> Moldova György