

---

# SZOLGÁLATI VISELKEDÉS LÉLEKTANA

---

OKTATÁSI SEGÉDANYAG

A BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI FŐFELÜGYELŐ RÁÉPÜLÉS SZAKKÉPZÉS SZÁMÁRA

KÉSZÍTETTÉK:  
BIRÓ MÓNICA BV. ŐRNAGY  
KISRÉTINÉ KISS MÓNICA C. BV. ALEZREDES  
UZONYI ADÉL BV. ALEZREDES

BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI SZERVEZET OKTATÁSI, TOVÁBBKÉPZÉSI ÉS REHABILITÁCIÓS KÖZPONTJA

BUDAPEST

2018

# TARTALOMJEGYZÉK

---

<b>TARTALOMJEGYZÉK.....</b>	<b>1</b>
<b>I. AZ IDEGRENSZER ÉS A STRESSZ .....</b>	<b>3</b>
AZ IDEGRENSZER ALKOTÓRÉSZEI, SZERVEZŐDÉSE .....	3
AZ IDEGRENSZER ANATÓMIAI FELÉPÍTÉSE .....	4
AZ IDEGRENSZER MŰKÖDÉSE .....	5
A STRESSZ .....	6
<i>A STRESSZ JELLEMZŐI</i> .....	7
<i>STRESSZRE ADOTT REAKCIÓINK</i> .....	8
<i>ADRENALIN</i> .....	9
<i>A PSZICHOSZOMATIKUS EGYSÉG</i> .....	9
<i>MEGKÜZDÉS A STRESSZEL</i> .....	9
VÁZLAT .....	10
<b>II. KOMMUNIKÁCIÓ .....</b>	<b>11</b>
KOMMUNIKÁCIÓS ALAPISMERETEK .....	11
VERBÁLIS CSATORNA .....	12
A NONVERBÁLIS CSATORNA.....	12
<i>MIMIKA</i> .....	12
<i>SZEMKONTAKTUS</i> .....	12
<i>HANGHORDOZÁS</i> .....	13
<i>A TÉR KOMMUNIKÁCIÓS SZEREPE</i> .....	13
<i>ÉRINTÉS</i> .....	13
<i>GESZTUSOK</i> .....	14
<i>SZIMBÓLUMOK, EMBLÉMÁK</i> .....	14
A VERBÁLIS ÉS NONVERBÁLIS CSATORNÁK ÖSSZHANGJA .....	14
AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ .....	15
<i>AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ LÉPÉSEI</i> .....	15
<i>AZ AGRESSZÍV VISELKEDÉS</i> .....	16
<i>A PASSZÍV VISELKEDÉS</i> .....	17
<i>ASSZERTIVITÁS A MUNKAHELYEN</i> .....	17
HATÁROZOTT KOMMUNIKÁCIÓ A FOGVATARTOTTAKKAL.....	17
KOMMUNIKÁCIÓ A BÖRTÖN HIERARCHIKUS SZERVEZETÉBEN .....	18
VÁZLAT .....	19
<b>III. KONFLIKTUSKEZELÉS .....</b>	<b>21</b>
A KONFLIKTUS FOGALMA .....	21
A KONFLIKTUSOK TÍPUSAI .....	21
KONFLIKTUS MEGOLDÁSI MÓDOK .....	21
1. <i>A versengő stratégia</i> .....	22
2. <i>Problémamegoldó stratégia</i> .....	22
3. <i>Kompromisszumkereső stratégia</i> .....	22
4. <i>Elkerülő stratégia</i> .....	23
5. <i>Alkalmazkodó stratégia</i> .....	23
<b>. III. AZ AGRESSZIÓ .....</b>	<b>24</b>
AZ AGRESSZIÓ MEGHATÁROZÁSA .....	24
AZ AGRESSZIÓ OKA .....	24
<i>A FRUSZTRÁCIÓRA ADOTT REAKCIÓK</i> .....	25
<i>FRUSZTRÁCIÓ ÉS AGRESSZIÓ A BÖRTÖNBEN</i> .....	25

KOMMUNIKÁCIÓ AGRESSZÍV HELYZETBEN .....	26
VÁZLAT .....	27
<b>IV. AZ ÖNGYILKOSSÁG .....</b>	<b>28</b>
KOCKÁZATI TÉNYEZŐK .....	28
AZ ÖNGYILKOSSÁG LEHETSÉGES MAGYARÁZÓ ELMÉLETEI .....	29
AZ ÖNGYILKOSSÁGOT KÖZVETLENÜL MEGELŐZŐ IDŐSZAK JEGYEI .....	29
ÖNGYILKOSSÁG A BÖRTÖNÖKBEN .....	30
MEGELŐZÉS A BÖRTÖNBEN .....	31
VÁZLAT .....	31
<b>FELHASZNÁLT IRODALOM .....</b>	<b>33</b>

## I. AZ IDEGRENSZER ÉS A STRESSZ

---

Történelmünk alig néhány ezer éve alatt az emberiség lenyűgöző eredményeket ért el az élet minden területén. Személyes történetünk, élettörténetünk is számos sikert hordoz a mindennapokban, még ha nem is éljük meg azokat „történelmi” jelentőségűnek. Egy jól megoldott feladat, egy sikeres vizsga, egy kellemes beszélgetés, de napi rutinjaink zökkenőmentes lebonyolítása is megmutatja, hogy képesek vagyunk a világ kisebb-nagyobb kihívásaihoz megfelelően alkalmazkodni. A siker titka **fejlett idegrendszerünk**, amelynek birtokában képesek vagyunk a világ megismerésére, tapasztalataink feldolgozására, problémamegoldásra, a viselkedésünk irányítására, változtatására, stb. Miközben idegrendszerünk dolgozik, maga is folyamatosan változik, az idegrendszerben zajló elektromos és biokémiai folyamatok változásai teszik lehetővé a környezethez való megfelelő alkalmazkodást.

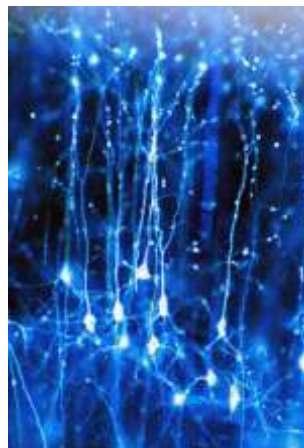
A büntetés-végrehajtási munka számos olyan helyzettel szembesít, amikor gyors reagálásra, a viselkedés gyors változtatására, gondolkodásunk és érzelmeink felülvizsgálatára kényszerülünk. Emberekkel dolgozni az élet szinte bármely területén kihívást jelent; nehéz helyzetben, nehezen alkalmazkodó, nehezen kezelhető, stb. emberekkel dolgozni komoly felkészültséget igénylő kihívás, amelyben idegrendszerünk minden szempontból jelentős terhelésnek van kitéve. Hogy megértsük miért jelent számunkra ez a munka (vagy bármely életeseemény) stresszt, az hogyan, milyen folyamatokon keresztül hat a testünkre és a lelki működéseinkre, valamint hogy hogyan tudjuk ezt kezelni, illetve ellensúlyozni, meg kell ismernünk az idegrendszer működésének néhány alapvető sajátosságát.

### AZ IDEGRENSZER ALKOTÓRÉSZEI, SZERVEZŐDÉSE

---

Mint minden működésnek a testünkben, a lelki működéseknek is van szerve, ez tehát az idegrendszer. Az idegrendszer a külvilágból jövő **ingerek felvételét és feldolgozását végzi**, és a változásoknak megfelelően lehetővé teszi a környezethez való **alkalmazkodást**.

Az idegrendszer **idegsejtekből** épül fel, amelyek alakja rendkívül változatos, ám azonosságot mutatnak speciális, nyúlványokkal rendelkező formájuk révén.



IV.1. ÁBRA: IDEGSEJTEK ÉS KAPCSOLÓDÁSAIK<sup>1</sup>

---

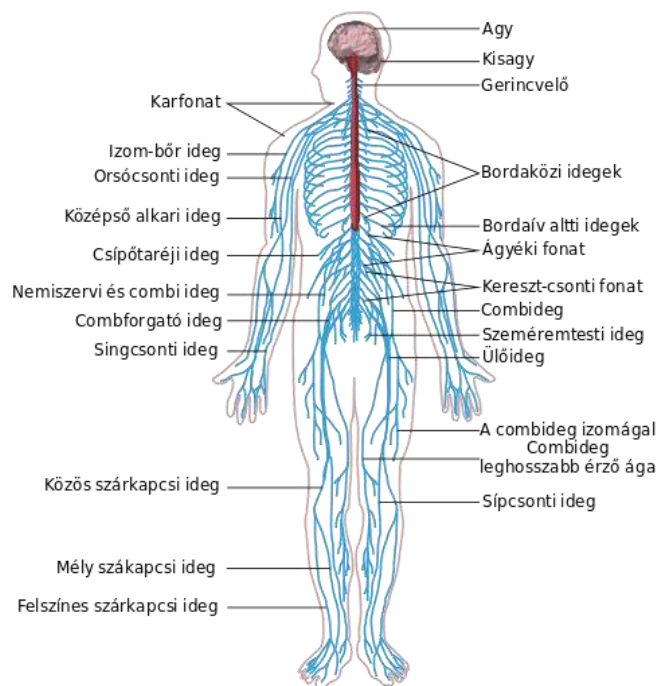
<sup>1</sup> <http://www.neswellness.eoldal.hu/fenykepek/a-jol-let-alapja-az-ertek/egeszseg-alapja-/idegsejt-informacio-visszacsatolas.html>

A nyúlványok által az idegsejtek összekapcsolódnak, ez teszi lehetővé az **információáramlást** az észlelés és a viselkedésváltozás között (pl. ha viszket a karom és megvakarom; megszólítanak és odafordulok; vagy veszélyt érzek és elmenekülök). Az idegsejtek az agykéreg néhány milliméter vastagságú szürkeállományát, a nyúlványok a fehérállományt alkotják.

Az idegrendszernek az idegsejtek összekapcsolódása révén minden része kapcsolatban áll egymással. Bár az idegsejtek milliárdjai látszólag kusza szövedéket alkotnak, valójában erre a bonyolult hálózatra nagyfokú **szervezettség** jellemző. Szervezetünk működésének szabályozásában a legegyszerűbb folyamatoktól a legkomplexebbekig változatos idegrendszeri struktúrák vesznek részt. Érdekes vázlatosan áttekintenünk, hogy melyek az idegrendszer működésének kisebb-nagyobb egységei, milyen részekből épül fel idegrendszerünk. Ez alapvető szervezeti működésünk megértését segíti, de alapját képezi olyan betegségek megismerésének is, amelyek börtönkörülmények között is előfordulhatnak (pl. depresszió, értelmi fogyatékoság, demencia).

## AZ IDEGRENSZER ANATÓMIAI FELÉPÍTÉSE

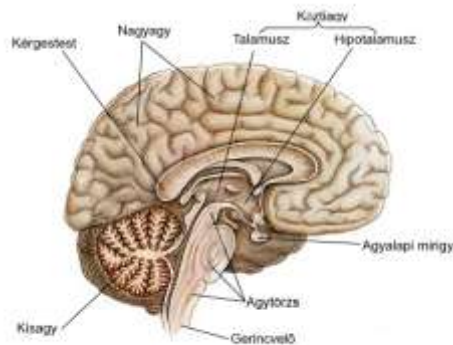
Életfolyamatainkat a központi idegrendszer: az agy és a gerincvelő irányítja. A szervezet egésze és a központi idegrendszer között a környéki idegrendszeren: az agyidegeken és a gerincvelői idegeken keresztül teremődik kapcsolat.



IV.2. ÁBRA: A KÖZPONTI (PIROSSAL) ÉS A KÖRNYÉKI IDEGRENSZER (KÉKKEL)<sup>2</sup>

**Agyunk** a koponya üregében helyezkedik el, fő részei a **nagyagy, kisagy és az agytörzs**.

<sup>2</sup> <https://hu.wikipedia.org/wiki/Idegrendszer>

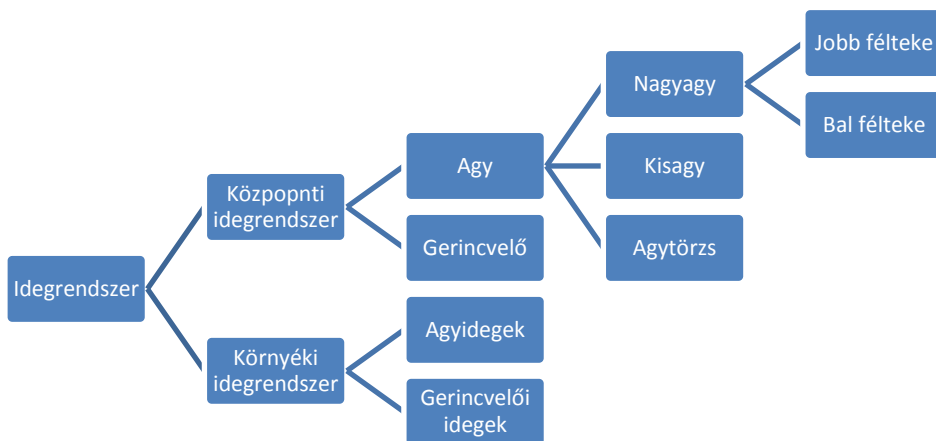


IV.3. ÁBRA: AZ AGY RÉSZEI.<sup>3</sup>

Az **agytörzs** a gerincvelő folytatása, amely számtalan életfontosságú működés központja (keringés, légzés, nyelés, stb.). A **kisagy** legfontosabb feladata a mozgások összerendezése, illetve az egyensúly megtartása. A **nagyagy két féltékére** oszlik, a **bal agyféltekében található** a beszéd, írás, nyelvi, matematikai képességek, logikus gondolkodás központjai, a **jobb agyféltekében** a térbeli tájékozódás, zenei képességek, empátia, intuitív gondolkodás központjai.

A féltékék **lebenyekre** tagolódnak, a **homlok-, halánték-, fali- és nyakszirti lebeny** elsődleges feladataiban jellegzetes eltérések mutatkoznak.

A **környéki idegrendszert** alkotó **agyidegek** és **gerincvelői idegek** a testfelszín, a vázizomrendszer és a belső szervek felé és felől egyaránt továbbítanak információt.



## AZ IDEGRENDSZER MŰKÖDÉSE

Működését tekintve az idegrendszert felépítő óriási tömegű idegsejtek és idegrostok egységes hálózatot alkotnak, bár – mint láttuk – az egyes részek más-más feladat látnak el.

Megkülönböztethetjük a külvilággal kapcsolatot létesítő működéseket és a belső szerveink működését szabályozó részeket. Az érzékszervek és vázizmok irányításában, azaz a külvilággal való

<sup>3</sup> Forrás: <http://tudasbazis.sulinet.hu/hu/termeszetudomanyok/biologia/biologia-8-efolyam/az-idegi-szabalyozas/az-agy-felepitesi>

kapcsolat létesítéséért a testi (szomatikus) idegrendszer felelős. A belső szerveink működését szabályozza a vegetatív (zsigeri) idegrendszer, amely így fenntartja szervezetünk belső egyensúlyát.

Bár az alkalmazkodásban látszólag testi idegrendszerünk ép működése tűnik a legfontosabbnak (pl. helyváltoztatás), mégis ahhoz, hogy elegendő energiát tudjunk mozgósítani, a belső szerveink fokozott működésének hatékony szabályozására van szükség (vagyis a vegetatív idegrendszer ép működésére). A vegetatív idegrendszer összetett idegi, biokémiai és hormonális impulzusok által lehetővé teszi ezt a fokozott működést (pl. gyorsítja a szívverést, a légzést, tágítja az ereket a vázizmokban, szűkíti az emésztőszervekben), ezt izgalmi (szimpatikus) működésnek nevezzük.

Izgalmi működés jellemzői (a vegetatív idegrendszer szimpatikus része)	Nyugalmi működés jellemzői (a vegetatív idegrendszer paraszimpatikus része)
<ul style="list-style-type: none"><li>• a szív működés fokozódik</li><li>• a vérkeringés gyorsul</li><li>• a vérnyomás emelkedik</li><li>• a hörgőcskék tágulnak, hogy minél több oxigént tudjanak biztosítani a szervezetnek</li><li>• a vércukorszint emelkedik</li><li>• a bélcsatorna működése csökken, erei szűkülnek</li><li>• látásunk, hallásunk kiélesedik</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• a szív működés csökken</li><li>• a vérkeringés lassul</li><li>• a vérnyomás csökken</li><li>• a hörgőcskék szűkülnek</li><li>• a vércukorszint alapszinten áll be</li><li>• a bélcsatorna működése élénkül, erei tágulnak</li></ul>

Egy kis idő elteltével (amikor már nincsen szükség plusz energiára) visszaállítja a szervezet nyugalmi állapotát (szívverés, légzés lassul, vázizmok erei szűkülnek, emésztőszervek erei tágulnak, stb.), ezt nyugalmi (paraszimpatikus) működésnek nevezzük.

*Ez a működésmód evolúciós örökségünk, amely „harcolj, vagy menekülj” („üss, vagy fuss”, illetve „harcolj, vagy pucolj”) elnevezéssel utal azon tipikus helyzetekre (pl. a zsákmány elejtése, vagy az ellenségtől való menekülés), amelyek az emberiség fejlődésének hajnalán őseinket a legmarkánsabban készítették alkalmazkodásra, viselkedésváltoztatásra. Ma már természetesen nem kell mammutot elejtenünk és kardfogú tigrisektől elmenekülnünk, de számos csatát kell megvívunk életünk összetettebb, és sok szempontból kiszámíthatatlanabb színpadán. Az e küzdelmek okozta stressz jellemzőit a következő fejezet tárgyalja.*

---

## A STRESSZ

---

Tudományos kutatások és hétköznapi tapasztalataink is tanúsítják azt, hogy életünk során számos olyan helyzettel találkozunk, amelyek többé vagy kevésbé megterhelő élményt jelentenek számunkra, megnehezítik a hatékony alkalmazkodást, és a megküzdésre alkalmas viselkedés módokra készítetnek.

---

AZOKAT A HELYZETEKET, AMELYEK TESTI VAGY LELKI EGYENSÚLYUNKAT, JÓLLÉTÜNKET VESZÉLYEZTETIK, ÉS EZÁLTAL FOKOZOTT MEGKÜZDÉSRE KÉNYSZERÍTENEK, STRESSZNEK NEVEZZÜK.<sup>4</sup>

---

A fogalom a magyar Selye János nevéhez kötődik, aki 1936-ban tette közzé először ezzel kapcsolatos kutatásait.

Az emberek különböznek abban a tekintetben, hogy mely eseményeket és mennyire érzik megterhelőnek, és abban sem vagyunk egyformák, hogy mennyire és hogyan vagyunk képesek jól feloldani a nehéz helyzetek keltette feszültséget, megoldani a problémákat. De amit stressznek érzünk, az hatással van a szervezetünkre.



IV.4. ÁBRA: SELYE JÁNOS<sup>5</sup>

---

## A STRESSZ JELLEMZŐI

---

A stresszt keltő helyzetek fő jellemzői az alábbiakban foglalhatók össze:

- váratlanul következnek be,
- nem vagyunk képesek befolyásolni, vagy úgy gondoljuk, hogy nem vagyunk rá képesek,
- énképünket veszélyeztetik,
- tartós alkalmazkodást kívánnak.

**Váratlan események** például a katasztrófák, balesetek, amelyekre nem készültek fel az azt elszennvedők. Ezek jelentős stresszt jelentenek az embereknek, amelynek tünetei akár tartósan is fennmaradhatnak.

**Befolyásolhatatlan** (bár nem feltétlenül váratlan) esemény, amikor elbocsátanak munkahelyünkről, vagy lekéssük a vonatot. Ezek enyhébb esetben bosszantóak, komolyabb esetben tartós stresszt jelenthetnek, leginkább azért, mert tehetetlenséget élünk meg miatta. Például ha a személy nem talál új munkahelyet, veszélybe kerül a megélhetése, sőt akár még saját kudarcának is tekintheti a veszteséget.

Ehhez kapcsolódik a stressznek az a jellemzője, hogy **énképünket veszélyeztetheti**, azaz ha nem tud a személy jól megoldani egy helyzetet, vagy szorong tőle, ez végül saját önbecsülését is veszélyezteti. Erre példa a rendkívül nehéz feladatok megoldása, a próbatételek, amelyek minket érnek. A versenyek, a vizsgák ilyen jelentős megpróbáltatást jelentenek – amelyeket ha sikeresen megoldunk, énképünket már nem veszélyeztetik, hanem építik. Természetesen még így is stresszesek – de általában pozitív jelentést hordoznak.

---

<sup>4</sup> Atkinson, Rita L. és munkatársai (2003): *Pszichológia*. Osiris, Budapest.

<sup>5</sup> Forrás: [http://www.hetek.hu/arcok/201601/a\\_stressz\\_maga\\_az\\_elet](http://www.hetek.hu/arcok/201601/a_stressz_maga_az_elet)



Végül a **tartós alkalmazkodást kívánó** helyzetekre példa a problémás házasságban való együttélés. Ha tartós beteg kerül a családba, azzal átrendezve a család életét, rendjét, szokásait, az szintén jelentős, tartós stresszt okozhat.

Mindezek alapján látható, hogy a stresszt kiváltó események lehetnek negatívak, illetve pozitívak is. A hangsúly azon van, hogy az embert ezek az események kimozdítják egyensúlyából, cselekvésre, alkalmazkodásra készítetik. Örömteli esemény a házasságkötés, gyermekszületés, új munkahely vagy iskola, mégis megterhelő mind a személy, mind a környezetében élők számára.

A büntetés-végrehajtási munkára a stresszt keltő helyzetek mely jellemzőit tudjuk vonatkoztatni? Miért?



IV.5. ÁBRA: EGY FELÜGYELŐMUNKA KÖZBEN<sup>6</sup>

---

## STRESSZRE ADOTT REAKCIÓINK

---

Idézzünk fel egy olyan helyzetet, amelyben stresszt éltünk át! Hol és hogyan éreztük a stressz hatását magunkon?

A stresszre adott önkéntelen reakcióink – ahogyan azt már fentebb is említettük – megmutatkozhatnak érzelmeinkben, gondolkodásunkban, viselkedésünkben és testi reakcióinkban.

Gyakori stresszre adott **érzelmi-hangulati** válasz a szorongás, ingerlékenység, düh, harag, lehangoltság. **Gondolataink** rendezetlenné válhatnak, nehezebbé válhat a koncentráció, csökkenhet a teljesítmény, negatív gondolatok kerülhetnek előtérbe (pesszimizmus, önértékelés csökkenése, stb), feledékennyé válhatunk. A **viselkedésünk** sokféle módon tükrözheti a stressz hatását; a társaktól való visszahúzódás, türelmetlenség, agresszivitás, a káros szenvedélyek felerősödése, de akár alvászavar, evészavar is lehet a következménye. Leghamarabb pedig **testünk** jelzi a fokozott készség állapotát; stressz következtében érezhetjük, hogy izmaink megfeszülnek, a szívünk hevesebben ver, gyomrunk görcsbe rándul, száánk kiszárad, remegést, zsibbadást, izzadást, fejfájást érezhetünk.

Tartós stressz esetén **mentális zavarok** (pl. depresszió, kiégés), illetve **testi betegségek** is megjelenhetnek (pl. magas vérnyomás, gyomorfekély, stb.). A tartós stressz következtében kialakuló **testi betegségek** létrejöttének magyarázata a korábban már tárgyalt vegetatív idegrendszer sajátosságaiban rejlik.

A **kiégés** tartós stresszre adott válasz lehet azon szakmákban, amelyek képviselői emberekkel dolgoznak. A kiégés összetett jelenség, amely krónikus érzelmi megterhelés nyomán fellépő fizikai,

---

<sup>6</sup> Forrás: <http://www.origo.hu/itthon/20100330-bortonorok-bvintezetek-kozma-utcai-borton-szombathelyi-bvintezet.html>

érzelmi és mentális kimerülés. Jellemzői a reménytelenség és inkompetencia (az az érzés, hogy a körülményeken nem tudunk változtatni) érzése, a célok elvesztése, a teljesítmény csökkenése, és a munkára, valamint a saját személyre vetített negatív attitűdök. A kiégés kialakulásában az egyéni tényezők (ki mit érez stressznek, milyen stratégiákat alakított ki a megküzdésre) és a munkával kapcsolatos tényezők (pl. túlterhelődés, veszélyes munka) is szerepet játszanak. Fontos megjegyezni, hogy a kiégés nem, vagy csak nehezen gyógyítható, a kiégés terápiája valójában a megelőzés. A kimerülés jeleit testünk félreérthetetlenül közvetíti, ha odafigyelünk ezekre, és képesek vagyunk változtatni, megelőzhetjük a kiégést.

---

## ADRENALIN

---

A stressz-szel kapcsolatban gyakran emlegetik pozitív élményként az adrenalin felszabadulásával együtt járó testi jelenségeket. A vegetatív idegrendszer izgalmi működését többek között a mellékvesevelő által termelt adrenalin indítja be. Amennyiben a stresszt keltő helyzetet pozitívan értékeljük, kihívást és motivációt jelent, a feszültség elvezetése pedig örömteli és kielégítő módon történik meg, az adrenalin felszabadulásával együtt járó testi érzések pozitív élménnyé válnak, újra átélésük kívánatosává válik. Ezt a jelenséget figyelhetjük meg pl. extrém sportolóknál, vagy élhetjük át szexuális izgalom esetén, de az izgalom miatt bűncselekményeket elkövetők ismétlődő antiszociális viselkedését is magyarázhatja. A pozitív élményt az is fokozza, hogy stressz/izgalom esetén a várható sérülés okozta fájdalom enyhítésére (ld. őseink „harcolj vagy menekülj” helyzetét) endorfin is termelődik a testünkben, és ez a természetes fájdalomcsillapítóként működő fehérje kellemes testi érzéseket okoz. Az adrenalin felszabadulása, a helyzet pozitívként értékelése és az endorfin termelődése együttesen vezetnek az izgalmat kiváltó esemény kellemes megéléséhez. Az a cselekmény, amely által a feszültség levezetése lehetővé válik, de közben másnak kárt okoz (pl. agresszió) hosszú távon a következmények által okozott stressz miatt egy önmagát generáló folyamattá válik, és egészségkárosító hatású.

---

## A PSZICHOSZOMATIKUS EGYSÉG

---

Azt a kapcsolatot, amelyben – mint azt fentebb is láthattuk – a lelki működések hatással vannak a testi működésekre, **pszichoszomatikus** egységnek nevezzük. A mindennapi szóhasználatban a pszichoszomatikus eredetű betegség kifejezés azokat a tünetcsoportokat takarja, amelyek létrejöttében a lelki eredetű tényezők a vegetatív idegrendszeri működésen keresztül testi változásokat, betegségeket hoznak létre. Ezek jellemzően a gyomorfekély, szív- és érrendszeri betegségek, magasvérnyomás-betegség, cukorbetegség.

---

## MEGKÜZDÉS A STRESSZEL

---

Leküzdhető-e a stressz? A stressz által kiváltott érzelmek és feszültség, testi állapot nagyon kellemetlen, ezért ez a kellemetlenség arra indítja az embereket, hogy azt valahogyan csökkentsék. Többféle megoldási, megküzdési mód létezik, ezeket olykor felváltva használjuk:

- **Problémamegoldó stratégia:** az egyén szembenéz a problémával, a stresszt okozó helyzettel, és a probléma megoldására törekszik. Pl. a munkatársak közötti konfliktust megbeszéléssel, egyeztetéssel próbálják megoldani. Ezt tekinthetjük a legideálisabb megküzdési módnak, segítségünkre vannak ilyenkor a kommunikációs készségeink, a konfliktuskezelési technikáink.
- **Elterelő stratégia:** a stresszhelyzet által okozott feszültséget, szorongást a személy egy másik helyzetben levezeti, pl. sporttevékenység, hobbi, továbbképzés során. Fontos, hogy az elterelő tevékenység pozitív, kreatív legyen, az egyén számára örömet jelentsen.

- **Negatív elkerülő:** a probléma, stresszhelyzet elől „elmenekül”, azt negatív, romboló módon vezeti le. Pl. alkoholizmus, az egyén számára túlterhelő munka, drogok.
- **Kérődző:** az egyén a problémán hosszan rágódik, egyszer úgy gondolja, hogy megtalálta a megoldást, majd újra elveszi azt. Nem képes a problémát lezárni, újra és újra átgondolja. Ez önmagában is fárasztó, miközben a megterhelő helyzet sem oldódik meg.

Eredményes megküzdési módként azonosítható tehát a problémamegoldás, amelynek egyik leghatékonyabb eszköze az **asszertív kommunikáció**. Ennek gyakorlására tréningjeinken sor kerül. Amennyiben azonban a stresszkeltő helyzet megoldása nem lehetséges (pl. munka veszélyessége, kötelező túlórák), törekednünk kell arra, hogy legalábbis **ellensúlyozzuk a stressz lehetséges hatásait**. Sokat segít a rendszeres testmozgás, vagy különböző relaxációs technikák megtanulása, alkalmazása (relaxáció, meditáció, jóga, masszázs), amelyek szervezetünkben olyan anyagokat szabadítanak fel, amik a stresszhormonok felszabadulását blokkolják, és segítik a regenerálódáshoz szükséges anyagok termelődését. Érdekes odafigyelnünk arra is, hogy megpróbáljuk kordában tartani az ismétlődő stressz során keletkező automatikus negatív gondolatainkat („már megint elrontottam”, „nekem semmi sem sikerül”, „felesleges itt bármit mondani”, „itt mindenki őrült”, stb.). Osszuk meg nehézségeinket családtagjainkkal, barátainkkal, keressük támogatásukat, tanácsaikat! Sokszor a problémák mások általi meghallgatása már önmagában stresszoldó hatású. Ráadásul a másik meg tudja szakítani a negatív gondolatok körét, akár megoldások keresésében tud segíteni, önbecsülésünket erősítheti. Végül szakítsunk elég időt arra, hogy szabadidőnkben olyan tevékenységeket folytassunk, amelyek örömmel töltenek el, energiát adnak, feltöltenek!

## VÁZLAT

---

Az alkalmazkodás feltétele az idegrendszer ép működése.

Az idegrendszer idegsejtekből épül fel, az idegsejtek egymáshoz kapcsolódása lehetővé teszi az információáramlást.

Az idegrendszer szerkezetileg tagolható környéki (agyidegek és gerincvelői idegek) és központi idegrendszeri részre. Központ: agy és gerincvelő. Agy: nagyagy, kisagy, köztiagy. Nagyagy: jobb és bal féltéken belül 4-4 lebeny.

Az idegrendszer működését tekintve tagolható szomatikus (testi) és vegetatív (zsigeri) részekre, a vegetatív idegrendszeri részek izgalmi és nyugalmi működésére.

A stressz azokat a helyzeteket jelenti, amelyek testi vagy lelki egyensúlyunkat, jóllétünket veszélyeztetik, és ez által fokozott megküzdésre kényszerítenek. Jellemzői: váratlan, befolyásolhatatlan, tartós alkalmazkodást kíván, énképünket veszélyezteti.

A kiégés tartós stresszre adott válasz lehet azon szakmákban, amelyek képviselői emberekkel dolgoznak. A kiégés összetett jelenség, amely krónikus érzelmi megterhelés nyomán fellépő fizikai, érzelmi és mentális kimerülés.

A stresszel való megküzdés tipikus formái: problémamegoldás, elterelő, negatív elkerülő és kérődző magatartásmódok.

## II. KOMMUNIKÁCIÓ

---

### KOMMUNIKÁCIÓS ALAPISMERETEK

---

A kommunikáció olyan folyamat, amelynek során a kommunikáló felek tudatosan vagy tudattalanul információt közölnek, hatást gyakorolnak egymásra. Szűkebb értelemben információcsere. A kommunikáció folyamatosan zajlik, ami azt jelenti, hogy **nem kommunikálni lehetetlen**. Születésünktől kezdve bármit teszünk, befolyásoljuk, informáljuk környezetünket.

A kommunikációs folyamatban az alábbi elemek vannak jelen:

**Adó:** aki, vagy ami kibocsátja az információt (aki éppen beszél, vagy jelez valamit)

**Kód:** az az eszköz, amellyel az információt olyan állapotba lehet hozni, hogy a csatornába bejuttatható legyen.

*Szóbeli kommunikáció, vagyis beszéd esetén ez a kód a nyelv, a művészetben, amely szintén egyfajta kommunikáció– maga a festés lehet a kód. Egy művész pl. festményben fejezheti ki az érzelmeit, egy politikai párt egy plakáttal az aktuális hatalomról kialakított véleményét.*

**Csatorna:** közeg, amely az adót és a vevőt összeköti (pl.: a beszéd, síketeknél a jelnyelv).

**Hír:** (információ) a kommunikáció tartalma, a mondanivaló.

**Vevő:** az információt veszi, dekódolja, értelmezi (pl. ha idegen nyelven kommunikálunk, a hallott beszéd jelentésének megfejtése).

*A vevő értelmezése erősen függ a kommunikációs helyzettől, a felek kapcsolatától, a vevő személyiségétől. Egy paranoid téveseszmékkel élő beteg az ártalmatlan mimikai jeleket, mint például a mosolygás, is tévesen értelmez, ad neki a saját személyisége szerinti mögöttes jelentést.*

A kommunikáció kétirányú, dinamikus folyamat. A vevő és az adó folyamatosan szerepet cserél. Ez sokszor ismétlődhet, amikor párbeszédet folytatunk valakivel, mi több, amikor hallgatunk valakit, nemcsak vevők vagyunk, de ahogyan azt a későbbiekben látni fogjuk, adók is.

Kommunikálni többféle csatornán is képesek vagyunk, nemcsak a beszéddel fejezhetjük ki a gondolatainkat, érzéseinket, hanem más módokon is.

Az egyik csatornát **verbális csatornának** nevezzük, és a szóhoz kötött információt, a nyelvhasználatot jelenti (a latin „verbum” kifejezés jelentése: ige). A nyelv az egyik legemberibb készségünk, a beszéd kulturális termék, az ember fejlődéstörténete során alakult ki.

A szavakon kívüli, illetve azokkal párhuzamosan haladó egyéb kifejező megnyilvánulásokat összefoglalóan **nonverbális csatornának** nevezzük.

A kommunikációban a különböző csatornák együttesen és egyidejűleg vesznek részt.

Tekintsük át e két csatorna jellemzőit.

## VERBÁLIS CSATORNA

---

A nyelv közmegegyezésen alapuló jelrendszer, amely önmagában is alkalmas arra, hogy bármely információt közöljünk vele. A nyelv használatánál azonban figyelembe kell venni azt, hogy a szavak nem mindig jelentik ugyanazt a feladót és a vevő számára, mert más-más érzés és tapasztalat társulhat egy-egy szóhoz.

A kommunikáció akkor sikeres, ha a partnerek korábban szerzett ismereteire és közös történéseire épít (pl. szakszavak használata, a fogvatartottak sajátos szóhasználata, amit jó, ha mi is értünk).

Ne feledjük a verbális kommunikációt tekintve a humort sem: hatékony szabályozó, feszültségoldó eszköz két vagy több ember között, derűt, nevetést vált ki a másik félből, hozza őket közelebb hozzá őket egymáshoz és elveszi a helyzetek életét.

A nyelvhasználat sokszorosan a normák szabályozása alatt áll, egyes társadalmi rétegekhez és csoportokhoz kötött. Ami az egyik társadalmi közegben, csoportban elfogadható, az másutt rosszállást, elutasítást válthat ki (pl. a káromkodás egyes társadalmi csoportokban tabunak számíthat). Bár a nyelv bonyolult jelrendszer, amellyel mindent kifejezhetünk, a kommunikációs folyamatban mégis **sokkal többet közlünk, mint amennyit szavakkal kifejezünk**. Beszélő partnerünk általában nemcsak szavakkal hat ránk, hanem a beszédet kísérő mosolyával, hangjával, mozdulataival is – azaz a nonverbális kommunikációjával.

## A NONVERBÁLIS CSATORNA

---

A nonverbális csatornán közölt jelzések folyamatosan kísérik és minősítik közléseinket.

A nonverbális kommunikáció formái:

---

### MIMIKA

---

Az arcjátéknak, az arckifejezésnek az alapvető **érzelmek** kommunikációjában (öröm, undor, harag, félelem, meglepetés, szomorúság, érdeklődés) igen jelentős szerepe van. A mimikával közvetített alapvető érzelmek kultúrától és helyzettől függetlenül jól felismerhetők, azonosíthatók. Bár mimikai jelzéseinket sikeresen tudjuk kontrollálni, és erre törekszünk is, feszült helyzetben mégis sokat árulhatnak el érzelmi állapotunkról. Általában az arc felső harmadából származik a legtöbb információnk a beszélőről.

---

### SZEMKONTAKTUS

---

A tekintet saját **érzéseinkről, szándékainkról** tájékoztatja partnereinket; a szemkontaktus gyakorisága, felvétele vagy éppen elzárása, pedig a kommunikációs folyamatot szabályozza. Tájékoztat arról, hogy mit akar a kommunikáló fél elérni a másiktól, mit akar kérni, esetleg mire akar hatással lenni.

Csoport esetében jelzi a rejtett kommunikációs hálózatot, azáltal, hogy bizonyos kérdések, állítások esetében kire irányulnak a tekintetek, ki felé fordulnak testükkel a csoporttagok. A szemkontaktus jelezheti az intimitás, az összetartozás, a biztonságkeresés, vagy éppen az elfordulás, kiközösítés szándékát is.

A szemkontaktus hatáskeltő, figyelemfelkeltő eszköz is, nyomatékosítjuk a mondanivalónkat, felhívjuk az előttünk álló személy figyelmét szándékunkra azzal, hogy a szemkontaktust folyamatosan fenntartjuk. A határozott kommunikáció szerves része.

---

## HANGHORDOZÁS

---

A verbális kommunikációval együtt jelen lévő jelrendszer a hanghordozás (vokális jelzések). A hanghordozás nagymértékben **befolyásolja, módosítja a kimondott szavak értelmét**. Ennek a szónak a jelentéséhez: barát, többnyire pozitív érzelmek tapadnak, a hanghordozás (gúnyos, közömbös, dühös) azonban lényegesen megváltoztathatja a szó jelentését. A hangunk lehet barátságos, közömbös, elárulhat szorongást, kétségbeesést, örömet.

*Érzelmek, viszonyulásunk mutatkozhatnak meg benne – ez a hétköznapi nyelvben is megjelenik, mikor azt mondjuk például, hogy „kemény hangon beszélt”, „felemelte a hangját”, „nem megfelelő hangot ütött meg”.*

A beszéd sebessége, a hangsúly, a hangmagasság, a ritmus, a hangerő, a hang tónusa mind olyan hangbeli jelzés, amely alátámasztja a verbális csatorna közléseit, sok esetben pedig módosítja azt. Például egy vizsgán az egyenletes hangerő meggyőző a bizottság szemében, ha viszont elcsuklik a hangunk, arról a tudásunk bizonytalanságára következtethetnek.

Munkánk során különösen odafigyelünk, ha feszültséget, izgalmat árul el: hangunk különösen jól jelzi a belső ellentmondást, a belső feszültség hirtelen emelkedését. Hanghordozásunkat a legnehezebb tudatosan kontrollálni.

A vokális jelzések között gyakran akkor is különbséget tudunk tenni, ha nem látjuk a beszélőt. Telefonbeszélgetés során elég jól meg tudjunk mondani, hogy a másik örül, esetleg közönyös, a pillanatnyi csendből is következtetünk.

---

## A TÉR KOMMUNIKÁCIÓS SZEREPE

---

A társas helyzetekben a térköz, a távolság szabályozása is kommunikatív jelzés. A térköz a kommunikáló felek kapcsolatáról árul el sokat: a térköz szabályozása függ a státuszkülönbségektől és a kapcsolatok érzelmi jellegétől. Minél jobban vonzódunk valakihez, annál kisebb távolságot tartunk vele a térben, illetve minél távolabbi a hierarchiában a szerepünk, annál nagyobb távolságot kell tartanunk a másik személytől.

*Gondoljuk végig: két személy beszélget, messziről látjuk, hogy közel hajolnak egymáshoz. Egy másik helyzetben két személy egymástól két lépés távolságra, egyenes, feszes tartással áll egymással szemben. Mit gondolunk mindkét esetben a beszélő felek viszonyáról?*

A viszonynak nem megfelelő távolság esetén a másik fél előre- vagy hátralép. Általában a személyiség komolyabb zavarának a jele, ha valaki nem tudja tartósan a távolságtartási szabályokat betartani. A fogvatartottak olykor túl közel lépnek a felügyelőhöz: bizalmaskodó vagy provokáló szándékkal.

A térközsabályozást kulturális szokások is befolyásolják (országoként, sőt vidékenként is eltérő, pl. városi és falusi emberek vonatkozásában).

---

## ÉRINTÉS

---

Az érintést szigorú kulturális normák szabályozzák. Míg egyes kultúrákban az érintés bizonyos helyzetekben elvárt és megengedett, más kultúrákban ugyanez kifejezetten tiltott.

Az érintéssel is sok mindent kifejezhetünk: biztatást, elutasítást, fölérendelt szerepünket.

Ne érintsünk meg zaklatott, feszült állapotú, illetve alkohol, kábítószer hatása alatt álló egyént. Náluk kiszámíthatatlan reakciókat válthat ki egy egyébként vigasztalásnak vagy nyugtatásnak szánt érintés.

---

## GESZTUSOK

---

Amikor kommunikálunk, egész testünkkel tesszük azt. A gesztusok közé a fej, a kezek, karok és esetleg a lábak mozgását soroljuk. E testrészek a kommunikáció során általában mozgásban vannak. Egy részük tudatos jelzés, más részük öntudatlan, de a másik fél figyelni, észleli azokat és reagál rájuk.

A test mozgása, a végtagmozgás dinamikája, gyakorisága, összerendezettsége, a hirtelen jövő ideges mozdulatok mind-mind valamiféle belső állapotról adnak jelzést. Az erőteljes, széles gesztusok nagyobb érzelmi telítettséget jeleznek, intézkedés közben azt sugallhatják a másik félnek, hogy ezeket az érzelmeket már nehéz kontrollálni. Merev, gesztusok nélküli kommunikáció ugyanakkor féltékenységet, akár félelmet, szorongást jelezhet.

*Például a kezek nagyon érzékenyen mutatják a feszültséget: kézremegés, apró, ismétlődő kézmozdulatok, saját test – főleg a másik kéz és az arc, ruha – megfogása, babrálása lehetnek ilyen jelek.*

A gesztusokban van a legtöbb egyezményes jelzés: például a győzelem jele; a kezekkel való hívás, elutasítás; ökölbe szorított kezek mutatása; igenlés, tagadás jelzése.

A testtartás is igen sokféle információt hordoz például életkorról, betegségről.

---

## SZIMBÓLUMOK, EMBLÉMÁK

---

A szimbólumok és emblémák használata is kulturálisan szigorúan szabályozott.

Ruházkodásunk (márkák, divat követése, alkalomhoz illően viselünk ruhát), hajviseletünk, lakásunk, kocsink, ékszereink informatív jellegűek. Sok esetben tudatosan alkalmazzuk őket, hogy magunkról közöljünk valamit. Az emblémák tájékoztathatnak bennünket az egyén személyiségének sajátosságairól és társadalmi hovatartozásáról, akár vagyoni helyzetéről. Például a régebbi korok szigorú előírásokkal bírtak a férfi és nő ruházkodásával kapcsolatban; a fogvatartottak, bár a szabályok szerint csak formaruhát viselhetnek, mégis megtalálják a módját, hogy átszabott ruhájukkal közöljék a hierarchiában elfoglalt helyüket, a szervezettel való szembehelyezkedésüket, esetleg vagyoni helyzetüket, lehetőségeiket.

---

## A VERBÁLIS ÉS NONVERBÁLIS CSATORNÁK ÖSSZHANGJA

---

A KOMMUNIKÁCIÓ AKKOR HITELES ÉS HATÉKONY, HA A KÉT CSATORNÁN KÖZÖLT INFORMÁCIÓ ÖSSZHANGBAN VAN EGYMÁSSAL. HA A VERBÁLIS ÉS NONVERBÁLIS CSATORNÁN KÖZÖLT INFORMÁCIÓ EGYMÁSNAK ELLENTMOND, A NONVERBÁLIS CSATORNA ÜZENETE KERÜL ELŐTÉRBE, MIVEL AZT KEVÉSBÉ TUDJUK TUDATOSAN KONTROLLÁLNI.

---

A digitális kommunikációban is megjelenik a nonverbális kommunikáció: emotikonokkal, dinamikus emotikonokkal. Ezekkel a verbális közlést pontosítjuk, árnyaljuk – a valódi testbeszéd, mimika hiányában. Mindezek az utóbbi 20 évben rendkívüli gyorsasággal változtak, fejlődtek. Ezekben is létezik kultúrák közötti különbség: az alábbi példa a boldog és szomorú állapot emotikonját mutatja a nyugati kultúrákban és Japánban.



	Happy	Sad
U.S.	:)	:(
Japan	(^_^)	(;_;

---

## AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ

Kommunikálni sokféleképpen lehet. Máshogyan kommunikálunk a családban, munkahelyen, idegenekkel. A legtöbb helyzetben azonban szeretnénk, ha a kommunikáció segítene a társas hatékonyság, a jó kapcsolatok fenntartásában. Ennek egyik legmegfelelőbb eszköze az asszertivitás.

Az asszertivitás önérvényesítő kommunikációt jelent, amelynek során a másik felet is tiszteletben tartjuk. A beszélgetést nyertes-nyertes helyzetként kezeli, nem az a célja, hogy a másikat legyőzze, bebizonyítsa, hogy milyen okos, vagy több a másiknál. Kommunikációja őszinte, és világos, nyugodt, határozott hangon és tempóban beszél, a szemkontaktust tartja, testtartása stabil.

Az asszertív egyén környezetével együttműködve képes elérni céljait, miközben figyelmes, tud nemet is mondani és jól kérdez. Kifejezi saját igényeit, véleményét egyenesen közli, „én-üzeneteket” használ, tényeket mond ki, rákérdez a másik álláspontjára, reagál a másik állapotára, felhívja az ellentmondásra a másik figyelmét, valamint kompromisszumra kész. Mindezek mellett a másikat partnerként kezeli, véleményét végighallgatja, megfontolja.

Az asszertivitásnak leginkább egyenrangú kapcsolatokban van értelme, a fogvatartottakkal szembeni határozott viselkedést a következő fejezetben tárgyaljuk.

Az asszertív kommunikációs stílus a szavak, kifejezések szintjén:

---

## AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ LÉPÉSEI

---



<p>1. Írjuk le a tényeket. Ehhez tisztán kell látnunk a helyzetet, tisztában kell lennünk a saját érzéseinkkel is. Tényleg a helyzettel van problémánk, vagy a másik személy magatartásával, esetleg egy kívülálló ok miatt vagyunk dühösesek?</p>	<p>3 napja tettem rendet a lemezszekrényben. Most kiömlött kávé, szétdobált, összekeveredett nyomtatványok, hiányzó kulcsok vártak.</p>
<p>2. Gondolatok: tegyük hozzá azokat az információkat, gondolatokat, amelyek miatt fontos számunkra a helyzet. Érveljünk!</p>	<p>Ha nincs rend, nem fogjuk megtalálni a szükséges dolgokat, ha rendkívüli eseményhez kell mennünk az egyik szintre, nem fogjuk megtalálni a kulcsokat.</p>
<p>3. Figyelmesen hallgassuk végig a másikat. Az odafigyelés egyik buktatója, ha közben a saját gondolatainkat, válaszukat fogalmazzuk magunkban – közben elszalaszthatunk olyan információkat, amelyek fontosak a helyzetben.</p>	<p>Mi történt? Mi az oka?</p>
<p>4. Fejezzük ki a helyzethez kapcsolódó érzéseinket. A mi kultúránkban ez a legnehezebb, ugyanakkor ne feledjük, ezt a másik akkor is észleli, ha nem mondjuk ki, ráadásul a saját szája íze szerint értelmezheti azt. Természetesen nem minden helyzetben adekvát az érzések kifejezése – például előljárával szemben állva nagyon csínján kell bánni ezekkel.</p>	<p>Dühös lettem, mikor észrevettem. Azt sem szeretném, ha valaki bajba kerülne emiatt. Vagy: Úgy érzem, nem fontos neked a munkám és a közös együttműködés.</p>
<p>5. Igények kifejezése – konkrétan. Hangsúlyozzuk a kölcsönös megegyezés előnyeit, kompromisszumot is köthetünk.</p>	<p>Arra kérek, rakj rendet, mielőtt hazamész. Mindkettőnknek könnyebb lesz, ha ezt a rendet kölcsönösen fenntartjuk.  Segítek, ketten gyorsabban készen leszünk.</p>

Az aszertivitás arany középút az alárendelő/passzív és a fenyegető/agresszív viselkedés között.

### AZ AGRRESSZÍV VISELKEDÉS

Az agresszív ember úgy éri el célját, hogy a másikat leértékeli, nem a konfliktus megoldására törekszik, hanem a másik feletti dominancia megszerzésére (nyertes-vesztes helyzet). Véleményét tényként közli, a másikat minősíti, „te-üzeneteket” használ, a másik fél hibájának állítja be a konfliktust.

**Nonverbálisan:** erős hangú, kiabáló, a másik szavába vág, nem várja meg, míg válaszol. Farkasszemet néz, vagy fölényesen kerül a szemkontaktust, támadóak a mozdulatai, állandóan megsérti a másik saját terét, túl közel lép hozzá. Fejét felszegei, feszül az arca, állkapcsa, hitetlenkedő.

**Verbálisan** gyakori, hogy véleményét tényként közli (például 'Akkor is nekem van igazam, akármit mondasz'), minősíti és hibáztatja a másikat ('Ki vagy te?', 'Értelmetlen, amit mondasz'), fenyegetőzik (Ha nem fejezed be a munkát, meglátod, mi lesz!).

Az agresszió gyors és célravezető módszer, mégse felejtjük el, hogy **rombol**. Nagy hátránya, hogy az agresszív személy kapcsolatokat veszít: hosszú távon ellehetetleníti az együttműködést, kerülük, neheztelnek rá, félnek tőle.

---

## A PASSZÍV VISELKEDÉS

---

A passzív egyén kerül a nehéz helyzeteket, menekül a konfliktus elől. Ha mégis belemegy, akkor nem tud kiállni magáért, nem képes saját igényeit érvényesíteni.

Nem fejezi ki őszintén, amit szeretne, hosszú körmondatokban beszél, tétovázó, bocsánatot kér. Nincs önbizalma, meggyőződése, hogy másokat bosszant, dühít a viselkedése. Úgy gondolja, hogy csak tökéletes viselkedéssel érhet célt, de mivel nincs önbizalma, nem is kezd bele a mondatba, megoldásba. Gyakran használja az alábbi kifejezéseket: 'Nem fontos igazán', 'Csak tedd, amit jónak látsz', 'Neked van igazad'. Nonverbálisan jellemzi a szemkontaktus kerülése, karba tett kezek, torokköszörülés, stb.

A passzív egyén engedékeny, kompromisszum kész, együttműködő, hosszú távon azonban ördögi körbe kerülhet. A másik érvei, akarata érvényesül minden helyzetben, emiatt ő háttérbe szorul, kimarad a döntésekből. Hosszú távon növekszik a feszültsége, csökken az önbizalma, bizonytalanná válik. Ha betelik a pohár, egy idő után a környezet számára is váratlanul kitör, ekkor azonban már nem tud a felhalmozódott feszültség miatt asszertív lenni, hanem többnyire agresszív módon teszi ezt. A kör bezárult.

---

## ASSZERTIVITÁS A MUNKAHELYEN

---

Az asszertív készségek segítenek az intézetben végzett munka során tudatosítani szerepünket és feladatainkat. Megtanuljuk, hogy miközben az előljáró szerepét elismerjük, az alaki szabályokat betartjuk, ehhez igazodva ki tudunk állni jogainkért, kifejezzük igényeinket. Emellett a közvetlen munkatársi viszonyokban fenntartjuk a jó együttműködést, miközben kiállunk saját magunkért:

- megalapozatlan igények visszautasítása agresszió vagy büntudat nélkül,
- több időt kérnek egy adott feladat végrehajtására,
- visszautasítják az ésszerűtlen követeléseket,
- visszautasítják a túlzott igénybevételt,
- elfogadják a bírálatot.

---

## HATÁROZOTT KOMMUNIKÁCIÓ A FOGVATARTOTTAKKAL

---

A napirend betartatásakor, a fogvatartottak ügyeinek intézésekor legtöbbször utasításokat, parancsokat hajtunk végre. Az egyenruha, a rendfokozat, szerepünk egyértelművé teszik hatalmi, fölérendelt helyzetünket, mindazonáltal nem elégségesek ahhoz, hogy az elítéltek automatikusan kövessék is az utasításokat.

A fogvatartottakkal való bánásmód egyik kulcsfontosságú eleme az, ahogyan kommunikálunk velük, mind a verbális, mind a nonverbális csatornákon.

**A határozott kommunikáció** legfontosabb jegye, hogy testbeszédünk és szóbeli kommunikációnk egymást erősítve harmonizál egymással. A határozott kommunikáció legfontosabb nonverbális elemei:

- **Testtartás.** Forduljunk teljesen a másik vagy az adott csoport felé. Álljunk, vagy ülünk egyenesen, kicsit előrehajolva, hogy a kellő, de szoros távolságot tartsuk. Mindvégig emeljük fel a fejünket. Lábunk szilárdan legyen a talajon (még akkor is, ha ülünk).

- **Szemkontaktus:** Nézzünk egyenesen a másik szemébe, amikor igényünknek akarunk érvényt szerezni. Ez is segít közölni a tényt, hogy komolyan gondoljuk, amit mondunk. Célunk nem az, hogy a másikat agresszív bámulással győzzük le. Ha komolyan, állandóan a másik szemébe nézünk úgy, hogy néha alkalmanként félrepillantunk, ez segít közölni célunk intenzív voltát anélkül, hogy agresszívnak tűnnénk.
- **Arckifejezés:** Arckifejezésünk egyezzen meg üzenetünkkel. Ha szigorúnak szeretnénk tűnni, ne mosolyogjunk. Ha más választásunk nem marad, igyekezzünk semleges, rezzenéstelen arccal végigvinni a helyzetet, érzelmeinket takarjuk el. **A cél, hogy közben tudjuk tartani a helyzetet itt és most,** amiből bármikor kikökhenthet minket is és a fogvatartottat is egy nem helyénvaló arckifejezés.
- **Gesztikulálás.** Használjuk a gesztusainkat a mondandónk megerősítésére! Az asztal csapkodása és mutatoujjunkkal a másikra való mutogatás feltehetőleg fokozni fogja a másik védekezését. Másrészt a vállvonogatás, beszéd közben szánk valamilyen módon való eltakarása, a fészkelődés, az ékszerekkel való babrálás, egyik lábunkról a másikra álldogálás, a járkálás és hasonló mozgás jelentős mértékben csökkenti az asszertív üzenet hatását.
- **Hang:** A suttogó, monoton vagy kántáló hang ritkán győzi meg a másikat, hogy kövesse utasításainkat. A hangerő, a helyes hangsúlyozás alapvetően meghatározza az üzenetet. Beszéljünk hangosan, továbbá fejezzük ki magunkat érthetően, világosan.
- **A levegővétel:** Az, hogy legyen elegendő levegőnk, fontosabb a hatékony kommunikáció szempontjából, mint sokan képzelik. Ha kevés levegő van a tüdőnkben, mellkasunk kisebb átmérőjű és kevésbé látszunk magabiztosnak. Ugyanakkor, a tüdőnkben lévő kevesebb levegő kevesebb energiát eredményez – nekünk pedig minden energiánkra szükségünk van az akaratunk érvényesítéséhez. A kevés levegő fokozott szorongáshoz vezethet, mely máris leblokkolja a teljesítményünket. Ha az emberek szorongani kezdenek – márpedig ilyen esetben legtöbbször azt teszik – hajlamosak rá, hogy visszatartsák lélegzetüket. Sokaknál a határozott testbeszéd óriási mértékben fokozódik, amikor megtanulják, hogyan helyezték el szilárdan lábukat a talajon, tartózkodjanak a görnyedt testtartástól (ami még a légzést is nehezíti), és megtöltsék tüdejüket levegővel, mielőtt belépnék a helyzetbe.
- **Csendben maradni:** Rövid, határozott üzenetünknek a megfelelő testbeszéddel való együttes elküldése után álljunk meg! Maradjunk csendben! Hallgatásunk teszi lehetővé a másiknak, hogy elgondolkodjon, mit is mondtunk neki.

Azokban a helyzetekben, ahol a fogvatartott agresszivitásával szembesülünk, még jobban figyelniük kell kommunikációnkra. Ezzel a X. fejezetben (Az agresszió) foglalkozunk.

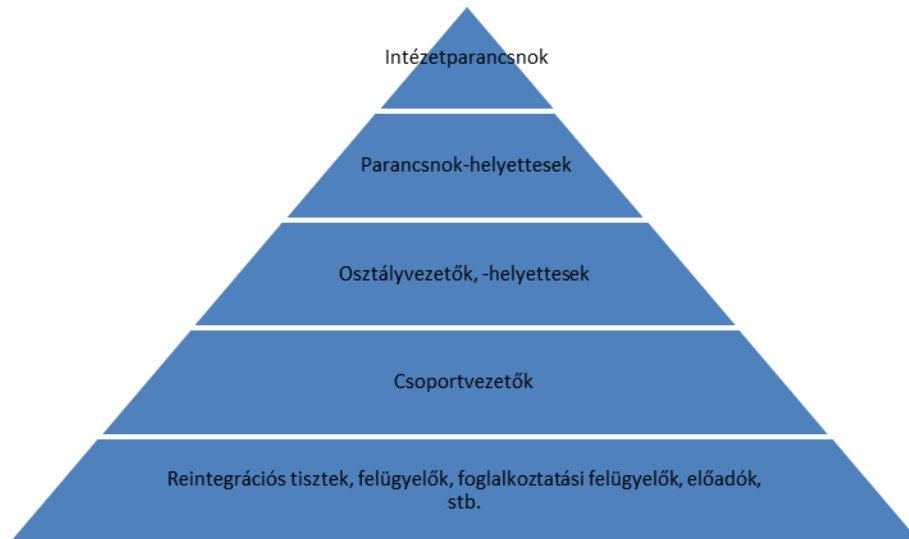
---

## KOMMUNIKÁCIÓ A BÖRTÖN HIERARCHIKUS SZERVEZETÉBEN

---

Hazai börtöneink sok vonásukban totális intézmények, amelynek hatása van a személyi állomány hierarchiájára, ezen keresztül kommunikációjára is.

A szigorúan tagolt katonai jellegű szervezet élén az intézet parancsnoka áll, irányítása alatt a parancsnokhelyettes tevékenykedik, neki az osztályvezetők vannak alárendelve, és így tovább, a hierarchia legalján a fogvatartottakkal közvetlenül foglalkozók találhatók. Ez egy piramis rendszerű szervezeti felépítés, amely a közvetlen információ-áramlást a legalsó és a felsőbb szintek között nem teszi lehetővé. Így az információ több lépcsőn keresztül jut el az egymástól távoli szintekhez, és ez magában hordozza a torzulás (kihagyás, beletoldás, hangsúlyeltolódás) lehetőségét.



Az intézetparancsnok is függő helyzetben van, felette az országos parancsnok, emellett bírói, ügyészi felügyelet mellett dolgozik ő is.

Az alábbi jellemzők jelennek meg az ilyen típusú hierachiában:

- Akadályozott információáramlás. Az információ hiánya, vagy torzulása a végrehajtókban frusztrációt válthat ki, csökkentheti a megelégedettség szintjét, növelheti a munkahelyi stressz mértékét.
- A szolgálati egységek elkülönülése, ennek nyomán az egyes szolgálati ágak (biztonság, bv. osztály, nyilvántartási osztály) tapasztalat és információcseréje akadályoztatott. Egyes szolgálati ágak felértékelik saját magukat a másikkal szemben, ez az együttműködést rontja.
- Autokratikus vezetési stílus, amely a dominanciát részesíti előnyben a beosztottak irányában. Mindezt jó, ha a beosztottakkal való bánásmód (hangulati tényezők, szociális és személyes problémák) terén a demokratikus stílus jelenjen meg.

Ez a három tényező az, amely a kommunikációt gátolja. Ezek mellett a rossz technikai feltételek, a munkahely elhelyezkedése, az egyes személyek, osztályok fizikai távolsága nem rontják a kommunikációt.

## VÁZLAT

---

A kommunikáció szereplői: adó, vevő, hír, csatorna, közeg.

Kétféle csatorna: verbális (szóbeli) és nonverbális.

A nonverbális kommunikáció formái: mimika, szemkontaktus, hanghordozás, a tér kommunikációs szerepe, érintés, gesztusok, szimbólumok.

A kommunikációban három stílust különböztetünk meg: passzív, agresszív és asszertív kommunikációt. Az asszertív kommunikáció önérvényesítő, határozott, miközben nyertes-nyertes helyzetet szeretne teremteni. Ez teszi lehetővé, hogy igényeinket nyíltan, őszintén kifejezzük, miközben nem bántjuk meg a másikat.

A fogvatartottakkal való határozott kommunikáció során különösen ügyelni kell a testtartásunkra, mimikánkra, a szemkontaktus megtartására, a gesztusainkra, továbbá a megfelelő levegővételre és az utasítás kiadása vagy az információk elhangzása utáni hatásszünetre, a csendre.

A bv. intézetek hierarchikus szervezetében a kommunikáció a szolgálati úthoz kötött, amelynek sajátos torzulásai következnek be: akadályoztatott információáramlás; a szolgálati egységek elkülönülése; az autokratizmusból fakadó dominancia-igény

### III. KONFLIKTUSKEZELÉS

---

A konfliktusok, feszültségek mindennapi jelenlétével, hatásaival mindenkinek szembe kell néznie, akár akar, akár nem – ráadásul világunkban a negatív ingerek tömegével zúdulnak ránk, nem csak a munkahelyen, hanem az utcán, a médiából is. Az nyilvánvaló, hogy a frusztráció agressziót szül, mégis léteznek más lehetőségek is a problémák megoldására, mint az erőszak.

Míg a legtöbben a konfliktust negatív és pusztító erőnek tekinti, valójában lehetőséget ad fejlődésre és tanulásra is. Amennyiben elsajátítunk bizonyos konfliktuskezelési módokat, akkor képesek leszünk a társas helyzetet felmérni, és ahhoz képest sokféle viselkedési lehetőség közül választani. A konfliktusokat meg lehet oldani, illetve ha nem sikerül két embernek a közöttük keletkező konfliktust megoldani, attól a helyzetet kezelni még képesek lehetnek.

Ez a képzési modul azt célozza meg, hogy hozzásegítse Önöket a konfliktus természetének megismeréséhez és megoldási stratégiák kipróbálásához.

#### A KONFLIKTUS FOGALMA

---

Konfliktusnak nevezzük az olyan helyzeteket, ahol érdekellentét feszül két fél: egyén és egyén, egyén és csoport, csoport és csoport között valamely erőforrások, javak megszerzése érdekében. Az is előfordul, hogy egy egyénen belül keletkezik konfliktus. A csoportnak saját normái, értékei vannak, egymással szemben álló csoportok rivalizálhatnak egymással; illetve egy egyén a csoport részeként sokszor kell, hogy ne csak a saját érdekeit képviselje, hanem a csoportnormát is. Az egyén konfliktusba kerülhet a csoportjával is, ahol az egyén érdekei és a csoportnormák ütköznek.

#### A KONFLIKTUSOK TÍPUSAI

---

A **feladat-konfliktusok**: a feladatok természetéből fakadnak: tisztázatlan fontossági sorrend, hozzáértés hiánya, félreértések, rossz információcsere, pontatlan feladat meghatározás.

A **személyek közötti konfliktusok** az egyén identitását veszélyeztetik: előítéletekkel találkozik, számára érthetetlen véleményekkel, bizalmatlansággal. Fakadhat abból, hogy miként reagálnak emberek egymás viselkedésére, vagy neheztelt a csoporttal való azonosulás.

**Tárgyalási konfliktusok**: szűkös erőforrások elosztásakor jelentkeznek (pénz, eszköz, hely, támogatás), ekkor mindenki méltányos darabot próbál letörni saját maga vagy csoportja részére.

**Hatalmi konfliktusok** pedig személyek közötti rivalizálást jelenthetnek; alá- és fölérendelt viszonyokban pedig a változással szembeni ellenállás, szerepkonfliktus, a nagyobb önállóságra való törekvés az ellenőrzéssel és beavatkozással szemben.

**Szerepkonfliktusok**: egy adott szerep (pl. büntetés-végrehajtási dolgozó) egy másikkal (pl. szülői szerep vagy bajtársiasság) összeütközésbe kerül.

#### KONFLIKTUS MEGOLDÁSI MÓDOK

---

Szerencsés esetben a konfliktusok két- vagy többoldalú kommunikációs helyzetekben oldódnak meg, megbeszélések, tárgyalások során. Az ember viselkedése konfliktushelyzetben több tényező függvénye:

- a személyiségbeli tényezők: temperamentum, önbizalom, önismeret, aktuális érzelmi állapot;
- szervezeti légkör;
- helyzet (pl. fontos-e számomra);
- résztvevők kapcsolata: mellérendelt, vagy alárendelt kapcsolat;
- mit gondolok, mi a másik szándéka, motivációja.

A tréningen kitöltött önismereti teszt Kenneth W. Thomas és Ralph H. Killman elméletére alapoz. Itt két személyiségdimenziót emelnek ki: önérvényesítést (dominancia) illetve az együttműködést. Az ezek mentén meghatározható öt alapvető konfliktuskezelési mód a következő:

---

### 1. A VERSENGŐ STRATÉGIA

---

Az egyén önérvényesítése magas, együttműködése viszont alacsony, egyértelműen győzni akar, ami a másik veszteségével jár. A versengés jelentheti a saját igazáért való kiállást, az általa képviselt álláspont védelmét, vagy egyszerűen a győzelemre törekvést. Ez a stratégia akkor **célravezető, ha**:

- gyors, határozott döntésre van szükség;
- népszerűtlen döntés/intézkedés meghozatalánál;
- pozícióért, elismerésért való harcban;
- teljesen biztosak vagyunk az igazunkban.

A versengő személy gyakran értelmezi a konfliktust harcként, keresztülviszi akaratát, és ebben az erő és a hatalom a legfontosabb eszköze. Még kevésbé fontos helyzetekben is csatáz, a győzelem fontos számára.

---

### 2. PROBLÉMAMEGOLDÓ STRATÉGIA

---

Ekkor az önérvényesítés és az együttműködés is magas szintű: fontos, hogy a helyzetben mindkét fél érdekei érvényesüljenek, a lehető legjobb megoldási lehetőségek megtalálása érdekében. Kihangsúlyozott az együttműködés, amelynek végén a közös megoldás mellett mindkét fél elkötelezett lesz. Itt nincs helye a haragnak, megbántottságnak, a sértettségnek, ezek akadályoznák ezt a stratégiát. Viszont igényli az önkontrollt, mérlegelést, azt, hogy el tudjunk vonatkoztatni a másik személyétől az ügy érdekében.

Előnyös, ha:

- egy probléma esetén a lehető legjobb megoldás megtalálása szükséges, mert az ügy túl fontos ahhoz, hogy kompromisszumos megoldással bárki álláspontja sérüljön (legjobb gyakorlatok megtalálása).

---

### 3. KOMPROMISSZUMKERESŐ STRATÉGIA

---

Ekkor mind az önérvényesítés, mind az együttműködés részben (kb. fele arányig) van jelen a megoldás során. A cél, hogy olyan közösen elfogadható megoldást találjunk, amely mindkét fél számára megfelelő, nem rombolja a kapcsolatot. Kölcsonös engedmények jellemzik, időt és lehetőséget is ad jobb megoldások megtalálására. Ez a megoldás akkor **megfelelő, ha**:

- fontosak a célok, a megoldás, de nem akarjuk, hogy a kapcsolat sérüljön (pl. szerelmi vagy szoros munkatársi kapcsolatokban);
- ha a két fél egyenlően erős, és ellentétesek a céljaik (két szakterület közötti kompromisszum);

- időleges, gyors megoldás szükséges, amelyre később vissza lehet térni.

---

#### 4. ELKERÜLŐ STRATÉGIA

---

Ekkor nem veszünk tudomást a konfliktusról, elkerüljük azt: sem az önérvényesítés, sem az alkalmazkodás nem kap hangsúlyt. Eredménye az lehet, hogy a konfliktus még jobban elmélyül. Amikor jó megoldás lehet:

- felismerjük, hogy nem érdemes vitába szállni;
- tekintélyelvű szervezeti légkörben, vezetőkkal szemben (a konfrontáció nagyobb kárral járna, mint előnnyel);
- bizonytalanok vagyunk a helyzettel kapcsolatban;
- későbbre halasztjuk a megoldást.
- Előfordulhat, hogy egy egyén azért használja ezt a megoldást, mert irtózik a konfliktusoktól, esetleg „szőnyeg alá söpri” a problémákat.

---

#### 5. ALKALMAZKODÓ STRATÉGIA

---

Jellemző az önérvényesítés alacsony, viszont az együttműködés magas foka. Az egyén nagyvonalúságból, félelemből vagy kényszerből lemond saját érdekeiről, a másik fél javára. Az ideiglenes alkalmazkodás, ahol biztosak lehetünk, hogy viszonzást kapunk, jó stratégia; a mindenáron való alkalmazkodás viszont tovább mélyíti a konfliktust, mert magunkat háttérbe szorítjuk (a versengő kifejezetten szereti, ha ilyen személy áll vele szemben).

**Előnyös, ha:**

- belátjuk, hogy a másinak van igaza;
- a kapcsolat érdekében lemondunk az igényeinkről, és így oldjuk a konfliktust.

A fenti öt stratégia a mindennapokban a helyzethez és a személyiséghez illesztve felváltva alkalmazható.



### . III. AZ AGRESSZIÓ

---

A börtönben az agresszió gyakran tapasztalt jelenség, ezért ezzel a jelenséggel kiemelten szükséges foglalkoznunk.

#### AZ AGRESSZIÓ MEGHATÁROZÁSA

---

- Az agresszió **társas** jelenség, belső vagy külső konfliktus megoldási eszköze.
- **Tanult**, célirányos tevékenység, amely más személynek **fizikai vagy lelki sérülést** kíván okozni, és amelynek indíttatásakor a támadó részéről megvan a lehetősége, hogy elérje célját.
- Csak szociális megítélással lehet a cselekedetet agresszívnek vagy nem agresszívnek minősíteni.

---

AZ AGRESSZIÓ TEHÁT TANULT, SZÁNDÉKOS ÉS INDÍTEKA SZERINT KÁRT, FÁJDALMAT, SÉRÜLÉST OKOZÓ CSELEKMÉNY.<sup>7</sup>

---

A meghatározás felhívja a figyelmet arra is, hogy agresszív cselekménynek az minősül, amit az adott társadalmi megítélés annak tart. Gondoljunk a természeti népek beavatási szertartásaira, amelyek a mi kultúránkban agresszív cselekménynek minősülnek, ott a felnőtté válás, vagy más egyéb fontos esemény ünnepélyes aktusai.

#### AZ AGRESSZIÓ OKA

---

Megfigyelések és kísérletek egyértelmű megállapítása szerint az agresszió oka általában valamilyen előzetes frusztráció.

A frusztráció azt a helyzetet jelöli, amikor a motivált magatartás lefolyását valamilyen akadály gátolja: ekkor feszültséget érzünk.

A frusztrációs élmény bizonyos erősségű agresszív készenléte hoz létre. Az agresszív készenlétből nem feltétlenül lesz agresszív viselkedés, mert a szocializáció során elsajátított, agressziót gátló tényezők (szeretet, erkölcsi norma, részvét, tisztelet, szabálytudat, a szocializáció során beépült értékek, normák) megakadályozhatják azt.

Ha az agresszió közvetlen kiélésére nincs lehetőség, akkor a keletkezett feszültség más módon kerül levezetésre.

*Ilyen frusztrációs helyzet lehet pl. egy fontos megbeszélésről való késés egy buszjárat kimaradása miatt, vagy amikor a főnökünk bejelenti, hogy nem mehetünk szabadságra az előre eltervezett időpontban. A fogvatartottak is folyamatos frusztrációnak vannak kitéve a szabályokból következően. A frusztrációt okozó hatás az egyén lelki életére mély benyomást gyakorolhat: dühöt, elkeseredést, reménytelenséget, szorongást válthat ki.*

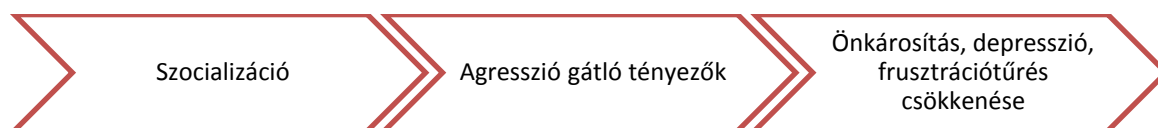
---

<sup>7</sup> Csepeli György (1997): *Szociálpszichológia*. Osiris, Budapest.



- Pl. düh, elkeseredés, szorongás

E folyamat ellen hatnak az agresszió gátló tényezők, amelyek a szocializáció termékei. Ezek például a szeretet, tisztelet, félelem. A fogvatartottak a következményektől való félelmük miatt kevesebbszer agresszívek a felügyelettel, mint amennyiszer azt indokoltnak érzik. Ugyanakkor az indulat más módon tör utat magának: önkárosításban, rongálásban is megmutatkozhat.



### A FRUSZTRÁCIÓRA ADOTT REAKCIÓK

1. A frusztrációra adott elsődleges válasz az **agresszió**.
2. Amennyiben az agressziónk nem irányulhat a minket frusztráló személy felé, akkor megváltozhat az agresszió tárgya, **más személyre irányulhat, vagy akár önmagunk felé** is fordíthatjuk (öngyilkosság, falcolás formájában).

*Gyakori jelenség gyerekeknél, hogy a szülő agressziót gátló, büntető magatartásának következményeként a nagyobb testvér a kisebb testvéren torolja meg sérelmeit. A büntetés-végrehajtási intézetekben is tipikus jelenség az agresszió eltolása. A felügyelettel szemben legátolt, ki nem élt agresszív indulatokat zárkán belül, a fogvatartott társakkal szemben vezethetik le.*

3. A folyamatosan elszennvedett büntetések, a megfosztottság, a visszautasítás gyakran **depresszióhoz** vezethetnek. Ez a motiváltság csökkenésével, a gondolkodás beszűkülésével, a társas kapcsolatoktól való visszavonulással jár. Ez előfordulhat a fogvatartottakkal, vagy tartósan munkanélküli emberekkel.
4. Az egyéni frusztrációs érzékenységet **frusztrációtűrésnek** nevezzük. A frusztrációtűrés a szocializáció során alakul ki, az adott életkornak megfelelő optimális frusztrációkra az egyénnek szüksége van ahhoz, hogy felnőttkorában meg tudjon küzdeni a nehézségekkel. Ilyen optimális frusztráció többek között a szükségletek kielégítésének várakoztatása (például elviselni azt, hogy nem kaphatunk meg mindent rögtön, vagy nem mindig nekünk van igazunk).

Az ismétlődő feszültségek a frusztráció tűrés csökkenését, vagyis **túlérzékenységet** válthatnak ki. Ez azt jelenti, hogy azok a helyzetek is, amik korábban nem zavarták az egyént, stresszt okoznak.

### FRUSZTRÁCIÓ ÉS AGRRESSZIÓ A BÖRTÖNBEN

A büntetés-végrehajtási intézetek totális jellegükből adódóan sokszorosan frusztrált helyzetet jelentenek az ott élőknek és a személyi állományuknak is.

Totális intézménynek nevezzük azokat az intézményeket, ahol a bentlakók szükségleteinek kielégítését (evés, ivás, önrendelkezés, szeretet) egy csoport irányítja és ellenőrzi. Mint láthattuk, a frusztrációs élmény leggyakrabban agresszív készenlétet eredményez, agresszív indulatokat gerjeszt,

Így a börtönlakók agressziós szintje helyzetüknél fogva is lényegesen magasabb. A börtönhelyzet agresszióval telített helyzet, amelyben az agresszió kiélését akár a személyi állomány, akár a fogvatartott társak, akár a tárgyak, eszközök irányában büntetik, gátolják, megtorolják. Az agresszió legátolása gyakran vezethet helyzethez nem illő indulati kitörésekhez, önkárosító cselekményekhez, a személyiség széteséséhez, pszichés és pszichoszomatikus megbetegedésekhez.

A fogvatartottak agresszivitása óhatatlanul hat a velük foglalkozó személyekre, és emeli azok agressziószintjét, károsan befolyásolva mentálhigiénijüket (lelki egészségét), valamint a személyzet reakcióit a fogvatartottak felé.

Mit lehet tenni? Mi ebből az ördögi körből a kilépés lehetősége, a célszerű viselkedés?

A fogvatartottakkal közvetlenül dolgozó személyzetnek értenie és ismernie kell a börtönrezsimek működésével együtt járó pszichés folyamatokat és ezek kezelését. Ha nem személyünk ellen irányuló ellenállásnak, indulatoknak tulajdonítjuk a fogvatartottak feszült állapotát, hanem a helyzet velejárójának, megértve helyzetüket, ezzel saját magunkat is óvjuk. Nyugodt magatartással, a szabályoknak megfelelő intézkedésekkel megóvhatjuk saját egészségünket, általuk egyúttal csökken mindkét fél készítése az agresszív magatartásra.

## KOMMUNIKÁCIÓ AGRESSZÍV HELYZETBEN

---

Az agresszív viselkedés szakmailag helyes kezelése jellemzően az intézkedés, megfelelő kommunikációval azonban az agresszió sok esetben megelőzhető.

Az agresszió kezelése fontos része az Önök munkájának. A tréning folyamán alapvetően két szempontból közelítjük meg a témát: saját feszültségünk, agresszióink kontrolljával, valamint ehhez szorosan kapcsolódva a másik személy agressziójának higgadt kezelésével, ezáltal a professzionális viselkedés lehetséges módjaival foglalkozunk majd. Természetesen e kettő egymástól elválaszthatatlan: miközben a fogvatartott feszült, az agresszió különféle módokon jelenik meg a viselkedésében. Közben mi magunk is agresszívvá válhatunk, ami a higgadt, profi megoldás megjelenését jelentősen akadályozza, hibákat követhetünk el, ezalatt a fogvatartott is egyre inkább agresszívvá válhat. Az agresszió elfajulása pedig az intézet rendjét és biztonságát veszélyezteti. Az Önök feladata, hogy **megakadályozzák, hogy az agresszió és a konfliktusok ne fajuljanak el, megelőzzék az agresszió tovább terjedését**, minek következtében intézkedés válna szükségessé.

A fogvatartottak verbális közléseinek jelentése sokszor nem azonos a szavak tényleges jelentésével, nem tükrözi a valódi szándékot. Ezért fontos, hogy jól dekódoljuk közléseiket.

*Például az a fogvatartott aki erősen felindult állapotban önakasztással fenyegetőzik, lehet, hogy azt akarja elérni, hogy valaki végre érdemben meghallgassa problémáját.*

Célunk ilyenkor mindenképpen az kell, hogy legyen, hogy az indulatok szintje csökkenjen, a fogvatartott megnyugodjon, képes legyen a racionális szempontokat figyelembe venni.

Öt lépcsőfoka létezik az agresszív helyzetben való kommunikációnak, amely **az intézkedést megelőzi**:

1. küzdelem kerülése
2. kapcsolatteremtés
3. aktív odafigyelés
4. konfrontáció
5. lezárás.

Ezek egyfajta folytonosságot is jelenthetnek, előfordul, hogy elég csak egyet alkalmazni, előfordul, hogy lépcsőzetesen végig kell mennie minden fokozaton egészen a konfrontációig és az ügy lezárásáig.

1. **A küzdelem kerülése:** Általában elmondható, hogy az agresszió egyik formájánál sem tanácsos verbális csatározásba kezdeni. Ne hagyja, hogy egy fogvatartott a saját küzdőterére csalogassa, ott ő van előnyben, ő akar nyerni, kevesebb a veszítenivalója, ha az ő stílusában folyik az adok-kapok. Amennyiben lehet, hagyja figyelmen kívül ezt a fajta viselkedést. Ez alól természetesen kivétel, ha nyíltan provokálja, becsméri Önt, illetve agressziója már eléri azt a szintet, amire reagálni kell, esetleg intézkedést igényel. Ekkor lépünk tovább a következő szintre.
2. **Kapcsolatteremtés:** egy érzelmileg túlfűtött ember nem tud a másokra odafigyelni, nyugtalan. Ahhoz, hogy le tudja csillapítani, el kell érnie, hogy Önre figyeljen és meghallgassa Önt. Ehhez nézzen a fogvatartottra, beszéljen hozzá, teremtsen kapcsolatot vele. Álljon elé, érthetően szólítsa a nevén.
3. **Aktív odafigyelés:** kérdezze meg, mi a viselkedésének az oka, hagyja, hogy elmondja a problémáját, ezzel az indulatainak egy részétől meg is szabadul. Válaszoljon is a helyzetnek megfelelően (például 'Értem, hogy miért dühös. Szólok a reintegrációs tisztnek/ápolónak/stb.').  
Gyakran előfordul, hogy az első három lépés után sem nyugszik meg a fogvatartott, feszegeti a határokat és ehhez agresszív módszereket használ. Ekkor tovább kell lépni: a konfrontáció és a helyzet lezárása válik szükségessé.
4. **Konfrontáció:** Mondja meg, milyen magatartást fogad el és milyen nem, gyakorlatilag közöljön szabályokat (például 'Ha nem fejezi be ezt a viselkedést, intézkedni fogok Ön ellen').
5. **Lezárás:** A konfrontáció után zárjuk le az ügyet, ne maradjon lehetőség az agresszió továbbgyűrűzésére. Ha egyértelmű volt, akkor nem kell még egyszer a szabályt elmagyarázni.

## VÁZLAT

---

Az agresszió tanult, szándékos és indítéka szerint kárt, fájdalmat, sérülést okozó cselekmény.

Az agresszió oka általában valamilyen előzetes frusztráció (feszültség), amely sokféle negatív érzéssel és indulattal társul.

Az agresszió kiélését, vagy gátlását szocializációs tényezők is befolyásolják. Ha az agresszió közvetlen kiélésére nincsen lehetőség, az indulat fordulhat más személyek, tárgyak és önmagunk felé; csökkentheti a feszültségtűrést (frusztráció-tolerancia), okozhat depressziót.

A büntetés-végrehajtási intézetek totális jellegükből adódóan sokszorosan frusztrált helyzetet jelentenek az ott élőknek és a személyi állománynak is, az ebből fakadó agresszió szabályozásához fontos, hogy a fogvatartottakkal közvetlenül dolgozó személyzet értse és ismerje a börtönrezsimek működésével együtt járó pszichés folyamatokat és ezek kezelését.

Az agresszív viselkedés szakmailag helyes kezelése jellemzően az intézkedés, megfelelő kommunikációval azonban az agresszió sok esetben megelőzhető.

## IV. AZ ÖNGYILKOSSÁG

---

Az öngyilkosság kizárólag emberi jelenség, az ember az egyetlen élőlény, amely önmagáról, saját létezéséről és haláláról gondolkodik, jövőjét előrevetíti, érzékeli saját múlandóságát. Ezek miatt képes önmaga létezésének célját, avagy értelmetlenségét megélni, majd öngyilkosságot eltervezni és végrehajtani is.

Öngyilkosságot követ el az az ember, aki életének önmaga vet véget. Három kritériuma van:

- a meghalás tudatos szándéka;
- egy módszer képze, amely alkalmas az élet kioltására;
- e módszer megvalósítása.

Az öngyilkosság egy bonyolult bio-pszicho-szociológiai jelenség, amely utal a biológiai okok, a pszichés történések, és a személyt körülvevő szűkebb és tágabb társas környezet bonyolult összefonódására. Minden esetet **csak egy okra visszavezetni lehetetlen**, semmiféle egyszerűsített sablon nem tud magyarázatot adni az öngyilkosságra készülő, majd azt elkövető egyén lelkében zajló történésekre.

Az öngyilkosságot a tudomány szuicidiumnak nevezi, a büntetés-végrehajtásban az öngyilkosságra hajlamos személyeket **szuicid fogvatartottak**nak hívják.

### KOCKÁZATI TÉNYEZŐK

---

Az öngyilkosságot megkísérlő személyek életében több hasonló tényező fedezhető fel:

1. **Súlyos elhúzóó stressz, krízis**, amely kapcsolati vagy megélhetési (gazdasági) nehézségekkel is társul. Pl. munkanélküliség, kamaszkori szerelem elvesztése, haláleset a családban, rossz bánásmód.
2. **Pszichiátriai betegség: depresszió**, skizofrénia, súlyos személyiségzavar, **alkohol- és drogfüggőség**. A depresszió önmagában előhívja az önkárosító gondolatokat.
3. **Alacsony szintű problémamegoldó képességek**: a szocializáció során nem tanultak megfelelő probléma megoldási stratégiákat. Ehhez társulhat még a modellkövetés: a média által felkapott esetek, híres emberek öngyilkossága mintaként szolgál. Pl. médiasztárok öngyilkossága, híres helyszínek, családban előforduló öngyilkosság, vagy azzal való fenyegetőzés.
4. **Agresszivitás és impulzivitás**: az impulzivitásra hajlamos (hirtelen, meggondolatlanul cselekvő) személyek egyértelműen sérülékenyek. Sokszor maga a megoldhatatlan helyzet is előhívja az agressziót. Az önpusztító cselekmények vagy a kifelé fordított agresszió előtérbe kerülése a külső korlátozásoktól függ (pl. börtönök, az élethelyzet hozta tehetetlenség): ahol a külső korlátozás túl erős, ott a személy a felhalmozódó agressziót önmaga felé fordíthatja.
5. **Ismételt önkárosítás**
6. **Nem és életkor, családi helyzet**: az 50 év körüliek, 70 év felettek; a férfiak; magányosan élők között gyakoribb az öngyilkosság.

Az elkövetők **90%-a** valamilyen formában **közli szándékát**. Ez SOHA nem a szándék gyengeségére utal. Nem mindig határozott a közlés, lehet pl. a reményvesztettség, céltalanság kifejezése. Ennek célja, hogy az egyéni problémáiban érjen el valami változást. Ha nem történik semmi, újabb öngyilkossági kísérlet történik. A szándék komolyságát kutatni felesleges, hiszen az öngyilkossággal

fenyegető ember is veszélyeztetett: a komoly segítség biztos, hogy nem ront a helyzeten, míg az elhanyagolás, fegyelmzés, kételkedés a legkomolytalanabb öngyilkossággal zsarolót is tettekbe hajszolhatja.

## AZ ÖNGYILKOSSÁG LEHETSÉGES MAGYARÁZÓ ELMÉLETEI

---

A kutatások abból az alapvető kérdésből indulnak ki, hogy az életében ugyanolyan jelentős veszteséget megélt (gyász, betegség, csalódás, csőd stb.) 100 emberből miért csak 3-6 személy lesz öngyilkos, és miért él és küzd tovább a többség?

A „cry for help” (segélykérés) szindróma elmélete szerint az öngyilkosság motivációja a segítségkérés az elviselhetetlen élethelyzetben.

Az úgynevezett gátolt menekülés modellje szerint az öngyilkosságot megkísérlő személy gondolkodására a cselekedetet megelőzően jellemző a túlérzékenység; az az érzés, hogy képtelen elmenekülni a helyzetből; és a reménytelenség.

- A túlérzékenység azt jelenti, hogy például a kudarcoknak, megaláztatásoknak túl nagy jelentőséget tulajdonít. Olyan, mintha egy **negatív szűrőn** keresztül szemlélné az életének és környezetének eseményeit. Mindez azzal az érzéssel árasztja el, hogy menekülnie kell.
- Ugyanakkor úgy érzi, hogy képtelen elmenekülni. Ezt a korábbi emlékeire alapozza, amelyekben nagyobb arányban szerepelnek a kudarcok, rosszul megoldott helyzetek, és ebben a memóriájának sajátos torzulása is segíti. Ha a jelenlegi helyzetet sikeresen megoldja, akkor az öngyilkossági készlet megszűnik. Ha megoldhatatlannak találja (esetleg próbát is tesz rá, de nem jár sikerrel), reménytelenségbe süllyed.
- Végül azt éli meg, hogy **ennek az állapotnak sosem lesz vége**: ez maga a **reménytelenség**. Ekkor nem képes pozitív dolgot elképzelni a jövőben, feladja a küzdelmet, egyre többet fantáziál arról, hogy ennél a halál is jobb lehet.

*„Minek is élek én, csak teher vagyok neked, meg nincs semmi perspektívám, ennyi pénzzel hogy lehet megőszülni?” Húszas évei elején járó, öngyilkosságot elkövetett fiú.<sup>8</sup>*

## AZ ÖNGYILKOSSÁGOT KÖZVETLENÜL MEGELŐZŐ IDŐSZAK JEGYEI

---

- **Fokozódó beszűkülés**: visszahúzódik, elszigetelődik a környezetétől. Alvási szokásai megváltoznak (egész nap alszik, vagy egyáltalán nem alszik), elhanyagolja magát. A korábbi tevékenységei (sport, hobbi, bármilyen kikapcsolódási forma) nem érdeklik, hanyagolja a munkát, iskolát. A dicséret, jutalom nem dobja fel.
- **A kifelé irányuló agresszivitás gátlódása**, ami így önmaga felé fordul: öncsonkítási kísérleteket követ el (pl. borotvapengével vagdossa magát, szándékosan meztelen kézzel, karral tör be egy üvegajtót). Korábbi magatartásához képest féktelen és erőszakos helyzetekbe keveredik.
- **Menekülés a fantáziavilágba**: Itt érik meg az öngyilkosság gondolata és terve. Elképzelel problémáinak megoldódását, különféle kimeneteit, halálát, temetését, az emberek reakcióit. Elajándékozza tárgyait, búcsúlevelet ír, elköszön. Ezt az erőteljes indulati gócot gyújtja be egy élmény, valamely újabb (valós, vagy szimbolikus) frusztráció, sérelem. Ekkor cselekvéssé érik a terv. Ennek sajátos megnyilvánulása lehet, hogy hirtelen érthetetlenül vidámnak,

---

<sup>8</sup> Forrás: Jankovics Éva, 2007: *Miért dobtad el az életed? - Tabuk nélkül a fiatalkori öngyilkosságról*. Athanaeum Kiadó, Budapest.

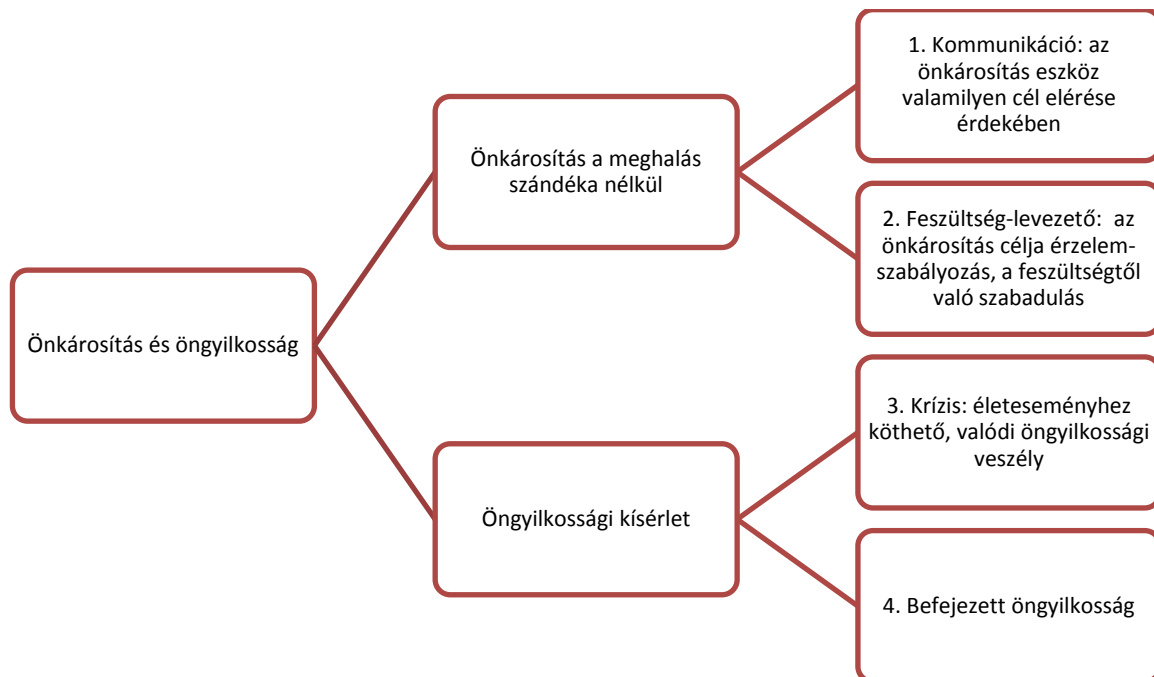
megkönnyebbültnek tűnik. Ezt követi a segítség kérése, majd ha nem kap odafigyelést és segítséget, akkor bekövetkezik az öngyilkossági cselekedettel.

## ÖNGYILKOSSÁG A BÖRTÖNÖKBEN

A biztonsági ismeretek keretein belül tanult őrzés fogalma alapján **feladatunk a fogvatartottak életének és testi épségének megóvása. Ezért a börtönben kötelességünk az öngyilkosságok megelőzése, megakadályozása.**

A börtönök totális intézményi jellegéből fakadóan a fogvatartottak életének minden területe egy helyen, pontos előírásoknak megfelelően, órarendszerűen zajlik. Életük nagy részét a zárkában töltik, ennek megfelelően történik az önkárosító cselekmények és öngyilkosságok nagy része a zárkában, és annak is az egyetlen olyan helyiségében, amely intim területként szolgál: a mellékhelyiségben. Ez az elzártság ideális terepet nyújt a hasonló cselekedetek véghezviteléhez.

A börtönbeli önkárosítások típusait két csoportra oszthatjuk az alapján, hogy az önkárosításhoz a meghalás szándéka is kapcsolódik-e.



Az önkárosítás a börtönben sajátos formákat ölt. Formái változatosak lehetnek: falcolás az alkaron, combon, hason; tárgyak nyelése; égetés; tűbeszúrás; közvetettebb formái az étkezés megtagadása, látványos kötélfonás. A fenti ábrából látható, hogy ezeknek több háttere és célja lehet:

- Az első esetben ez eszköz a fogvatartott mindennapi helyzetében való változás eléréséhez (jellemzően elhelyezéssel, fegyelmezéssel kapcsolatos konfliktusok, egyes esetekben zárkakonfliktusokat nem direkt módon jelez, hanem így akar szabadulni a helyzetből).
- A második esetben a fogvatartott feszültség-levezetésként „alkalmazza” az önkárosítást, ez egyfajta (éretlen) érzelemszabályozás az esetében (pl. „nem bírom a fogdát”, „nem akartam mást bántani, inkább behúztam”, „magamon vezetem le az ideget”). A cél a belső üresség elfedése a test fájdalmával, illetve egyes esetekben ezzel vezeti le a már elviselhetetlenné fokozódó feszültséget.



- A valódi szuicid veszélyeztetettség (3. és 4. eset) a korábbiakban már tárgyalt tényezők fennállása esetén mérlegelendő (1. bekezdés: depresszió, skizofrénia, krízis, élethelyzet-változás, korábbi kísérlet). A fogvatartott viselkedésében megjelenő jelek: egyre fokozódó labilitás, nő az önkárosítások gyakorisága és súlyossága. Túlnyomórészt agresszív elkövetők hajlamosak önkárosításra is, ekkor az addig kifelé irányuló agresszió befelé fordítva „talál utat” magának. Agressziójának irányíthatatlansága megjelenhet abban is, hogy az addig problémamentes fogvatartott konfliktusba keveredik az intézettel, társaival.

Az önkárosítás és öngyilkosság elkövetésének szempontjából **veszélyeztető időszak**nak minősülnek az alábbiak:

- börtönbe kerülés időszaka, első pár hét;
- ítélethirdetés és az ítélet jogerőre emelkedése;
- a családi kötelek lazulása, pl. a gyermeke intézetbe kerül, a felesége válni szeretne.
- anya, gyermek halála;
- szabadulás előtti időszak;
- súlyos pszichiátriai betegség (depresszió, skizofrénia), annak „kifejlődési” fázisa is.

Ezek az időszakok akkor jelentenek reális veszélyt, ha a **reménytelenség** érzése is társul hozzájuk.

---

## MEGELŐZÉS A BÖRTÖNBEN

---

A büntetés-végrehajtás országos parancsnokának 27/2017. (II. 15.) OP szakutasítása (a fogvatartottak öngyilkossági cselekményeinek megelőzésével kapcsolatos feladatokról) kiemelt fontosságú részfeladatként emeli ki az öngyilkosságok megelőzését. A megelőzés érdekében a fogvatartottakkal közvetlenül foglalkozó személyi állománynak az alábbi jelenségekre érdemes odafigyelnie:

- a családi kapcsolatokban bekövetkező változásokat (haláleset, válás, súlyos egészségi probléma, terhesség, gyermekszületés, rendszertelenné váló kapcsolattartási formák stb.),
- a büntetőeljárás cselekmények kedvezőtlen alakulását,
- a közösségen belüli konfliktushelyzeteket,
- a környezettel való kapcsolat intenzitásának megváltozását,
- a fogvatartottak hangulatváltozásait,
- a korábban rendezett kapcsolattartási formák megszűnését vagy megváltozását (ennek során a hozzátartozóknak írt vagy tőlük kapott leveleiket, telefonbeszélgetéseiket fokozottan ellenőrizzék, az így megszerzett információkat a személyi állomány minden érintett tagja részére továbbítsák; krízishelyzetben vegyék igénybe a börtönlelkész és jogerős szabadságvesztés büntetésüket töltő elítéltek esetében a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelő segítségét is).

---

## VÁZLAT

---

Az öngyilkosság fogalma

Kockázati tényezők

Az öngyilkosság magyarázó elve – a gátolt menekülés modellje

- túlzott érzékenység a negatív életeseményekre
- úgy érzi, képtelen elmenekülni
- reménytelenség érzése.

Öngyilkosság a börtönökben



- Önkárosítás a meghalás szándéka nélkül
  - o Kommunikáció valamilyen cél elérése érdekében
  - o Feszültség levezetése
- Öngyilkossági kísérlet – a meghalás szándéka jelen van
  - o Krízishelyzet következménye
  - o Befejezett öngyilkosság

Megelőzés a börtönben – figyelemmel kísérendő helyzetek

## FELHASZNÁLT IRODALOM

---

Atkinson, Rita L. és munkatársai (2003): *Pszichológia*. Osiris, Budapest.

Benson Katalin (1995): *Kommunikációelmélet*. SOTE, Budapest.

Boros János, Csetneky László (2000): *Börtönpszichológia*. Rejtjel, Budapest.

Buda Béla (1994): *A közvetlen emberi kommunikáció törvényszerűségei*. Animula, Budapest.

Csepeli György (1997): *Szociálpszichológia*. Osiris, Budapest.

Forgács József (1997): *A társas érintkezés pszichológiája*. Kairosz, Budapest.

Lehoczki Ágnes (2012): *Öngyilkosság és önkárosítás a börtönvilágban*. Börtönügyi Szemle 2012/3, Budapest.

*Szakmai esettanulmányok a 2013 és 2015 között bekövetkezett szökésekről és öngyilkosságokról*. Büntetés-végrehajtás Országos Parancsnoksága. Budapest, 2016.