

---

# 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

2017

## TARTALOMJEGYZÉK

---

<b>Tartalomjegyzék</b>	<b>2</b>
<b>I. Stressz és idegrendszer</b>	<b>4</b>
<b>A STRESSZ JELLEMZŐI</b>	<b>4</b>
<b>STRESSZRE ADOTT REAKCIÓINK</b>	<b>5</b>
<b>STRESSZ ÉS AZ IDEGRENSZER</b>	<b>6</b>
<b>ADRENALIN</b>	<b>7</b>
<b>PSZICHOSZOMATIKUS EGYSÉG</b>	<b>8</b>
<b>MEGKÜZDÉS A STRESSZEL</b>	<b>8</b>
<b>II. Kommunikáció</b>	<b>10</b>
<b>KOMMUNIKÁCIÓS ALAPISMERETEK</b>	<b>10</b>
<b>VERBÁLIS CSATORNA</b>	<b>11</b>
<b>A NONVERBÁLIS CSATORNA</b>	<b>11</b>
MIMIKA	11
SZEMKONTAKTUS	11
HANGHORDOZÁS	12
A TÉR KOMMUNIKÁCIÓS SZEREPE	12
ÉRINTÉS	12
GESZTUSOK	13
SZIMBÓLUMOK, EMBLÉMÁK	13
<b>A VERBÁLIS ÉS NONVERBÁLIS CSATORNÁK ÖSSZHANGJA</b>	<b>13</b>
<b>AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ</b>	<b>14</b>
AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ LÉPÉSEI	14
AZ AGRESSZÍV VISELKEDÉS	16
A passzív viselkedés	17
ASSZERTIVITÁS A MUNKAHELYEN	17
<b>KOMMUNIKÁCIÓ A BÖRTÖNBEN</b>	<b>18</b>
KOMMUNIKÁCIÓ A FOGVATARTOTTAKKAL	18
<b>KOMMUNIKÁCIÓ AGRESSZÍV HELYZETBEN</b>	<b>19</b>
KOMMUNIKÁCIÓ A BÖRTÖN HIERARCHIKUS SZERVEZETÉBEN	20
<b>III. Konfliktuskezelés</b>	<b>22</b>
<b>A konfliktus fogalma</b>	<b>22</b>
<b>A konfliktusok típusai</b>	<b>22</b>
<b>Konfliktus megoldási módok</b>	<b>22</b>
1. A versengő stratégia	23
2. Problémamegoldó stratégia	23
3. Kompromisszumkereső stratégia	23
4. Elkerülő stratégia	24
5. Alkalmazkodó stratégia	24

<b>IV. Agresszió</b>	<b>25</b>
Az agresszió meghatározása	25
Az agresszió oka	25
A frusztrációra adott reakciók	26
Frusztráció és agresszió a börtönben	26
<b>V. Öngyilkosság</b>	<b>28</b>
Fogalma, az elkövetés típusai	28
Rizikófaktorok	28
Az öngyilkosság magyarázó elmélete	29
Öngyilkosság a börtönökben	30
Megelőzés a börtönben	32
<b>Felhasznált irodalom</b>	<b>33</b>

## I. STRESSZ ÉS IDEGRENDSZER

---

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. 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.

Hasonlítunk azonban abban, hogy azon események következményei, amelyek a fent leírt módon megterhelnek, és a viselkedésünk módosítására, megváltoztatására kényszerítenek, gondolkodásunkban, érzelmeinkben, viselkedésünkben, és testi működéseinkben egyaránt tetten érhetők.



### 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 veszélyezteti,
- tartós alkalmazkodást kíván.

**Váratlan események** például a katasztrófák, balesetek, amelyekre nem készültek fel az azt elszenvedők. 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 akkor, 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, képünk már nem veszélyeztetik, hanem építik. Természetesen még így is stresszesek – de általában pozitív jelentést hordoznak.

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 kimotoztatják egyensúlyából, cselekvésre, alkalmazkodásra készítik. 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?



---

## 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 készültség állapotát; stressz következtében érezhetjük, hogy izmaink megfeszülnek, a szívünk hevesebben ver, gyomrunk görcsbe rándul, szánk kiszárad, remegést, zsibbadást, izzadást, fejfájást érezhetünk.

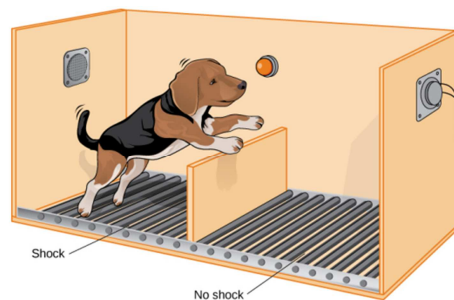
Tartós stressz esetén **mentális zavarok** (pl. depresszió, kiégés), illetve **testi betegségek** is megjelenhetnek (pl. magas vérnyomás, gyomorfekély, stb.).

Ez utóbbiak különös figyelmet érdemelnek, mivel a büntetés-végrehajtás területén végzett munka tartós stresszt hordoz, és így a mentális és testi betegségek kialakulásának melegágyát képezheti.

A **depresszió** kialakulásának hátterében gyakran azonosítható tényező a stressz. A stressz hátterén kialakuló depresszió legfőbb oka a tartósan fennálló tehetetlenség érzése.

A **tanult tehetetlenség** elmélete azt magyarázza meg, miképp vezethetnek fásultsághoz és depresszióhoz a kellemetlen és befolyásolhatatlan események. Kutyaikkal végeztek kísérleteket, ahol az állatokat olyan kísérleti dobozba tették, amelyben két, gáttal elkülönített rész volt. A kutyák gyorsan megtanulták, hogy átugorjanak a másik oldalra, amikor a padlórácsos részen keresztül enyhe áramütést kaptak. Ha egy fényjelet adtak az áramütés előtt néhány másodperccel, a kutyák megtanulták elkerülni az áramütést, és a fényjelzés esetén átugrottak a biztonságos rekeszbe. Ha azonban a kutya korábban egy másik rekeszben élt, ahol az áramütés elkerülhetetlen, befolyásolhatatlan és váratlan volt, nagyon nehezen, vagy egyáltalán nem tanulta meg, hogy a fényjelzés az áramütés elkerülésének lehetőségét jelzi. Ez a tanult tehetetlenség állapota.

Bár az embereknél ennél bonyolultabb a folyamat, a személyiség egyes vonásaitól is függhet, mégis a tanult tehetetlenség jelenségét lehet tetten érni egyes esetekben: ezért vannak olyan emberek, akik feladják a harcot, amikor nehézségekkel találkoznak; ezért nem lázadtak fel gyakrabban a foglyok a náci koncentrációs táborokban; a tartós bántalmazást, megaláztatást elszenvedő nők ezért maradnak hosszú évekig a házasságukban.



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. 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.

A tartós stressz következtében kialakuló **testi betegségek** létrejöttének magyarázata az idegrendszer működési sajátosságában rejlik.

Az idegrendszer működése kissé leegyszerűsítve két részre osztható, a **vegetatív** és **szomatikus** idegrendszeri működésre. A vegetatív, vagy zsigeri idegrendszer belső szerveink akaratunktól független működését (pl. légzés, szív működés, keringés) irányítja. A szomatikus, vagy testi idegrendszer jellemzően az izmok akaratunktól függő működését szabályozza (pl. testtartás, végtagok mozgatása). A továbbiakban a belső szerveink beidegzését végző vegetatív idegrendszer stressz-állapotban jellemző működését tekintjük át. Amikor veszélyeztető eseménnyel szembesülünk, testünknek a helyzettel való megküzdéshez, vagy az attól való elmeneküléshez szüksége van energiára, és ezt szerveink fokozottabb működése biztosítja. 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), majd a veszély elmúltával visszaállítja a szervezet nyugalmi állapotát (szívverés, légzés lassul, vázizmok erei szűkülnek, emésztőszervek erei tágulnak, stb.) E működésmód evolúciós örökségünk, amely „harcolj, vagy menekülj” („üss, vagy fuss”, illetve „harcolj, vagy pucolj”) elnevezéssel utal azon tipikus stresszhelyzetekre (pl. a zsákmány elejtése, vagy az ellenségtől való menekülés), amelyek az emberiség fejlődésének hajnalán készítették őseinket alkalmazkodásra, megküzdésre.

Amennyiben a mai ember számára az ilyen helyzetek valós veszélyt jelentenek, testünk stratégiája adaptív, segít megoldani a szituációt (pl. a főnökkel való konfrontáció esetén agyunk hatékonyabb működését segítheti). Ha azonban testünk nap mint nap ebbe az állapotba kerül anélkül, hogy a felgyülemlett feszültséget el tudnánk vezetni, a folyamat hosszú távon romboló hatással lesz egészségünkre, szerveink állandósuló megfeszített működését, „kifáradását” nehéz lesz ellensúlyozni. Immunrendszerünk is meggyengülhet, mivel a védekezéshez szükséges anyagok pótlása is megnehezül az állandó készenlét miatt.

Így azok a betegségek, amelyekre genetikai adottságaink révén is hajlamosak vagyunk, nagyobb eséllyel alakulnak ki (pl. cukorbetegség, magas vérnyomás), illetve az immunrendszer gyengesége miatt a káros környezeti tényezők is könnyebben okoznak egészségügyi problémákat (pl. különböző fertőzések).

Betegségek tekintetében a kutatók érdekes összefüggéseket találtak a stressz és a szívinfarktus összefüggéseinek vonatkozásában. Orvosok figyelték meg, hogy az infarktusban megbetegedett személyek hasonló személyiségvonásokat mutatnak. A pszichológiai vizsgálatok alapján körvonalazták az ún. "A típusú személyiség" jellemző vonásait: az ilyen emberek versengők, ellenségesek, teljesítményorientáltak voltak, állandó időkénszerrel küszködtek és kifelé nagy önbizalmat mutattak, miközben belül kétségek gyötörték őket. Az ilyen személyek kétszer gyakrabban betegedtek meg infarktusban. Később azt találták, hogy a legjellemzőbb, legfontosabb vonás ebből a szempontból az ellenségesség, akkor is, ha magunkban tartjuk (úgy még rombolóbb hatása van). Magyarázata a fentieknek az, hogy ilyenkor a szimpatikus idegrendszer működése kerül túlsúlyba (a vérnyomás, szívritmus változásai megterhelik a szervezetet, így előbb utóbb megbetegszik).

---

## 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 kívánatossá 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.

---

## PSZICHOSZOMATIKUS EGYSÉG

---

Azt a kapcsolatot, amelyben – mint azt fentebb is láthattuk – a lelki működések befolyásolják, 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.

---

## 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.
- **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. Érdeemes odafigyelnünk arra is, hogy megpróbáljuk kordában tartani az ismétlődő stressz során keletkező automatikus negatív gondolatainkat („már megint elrontottam”, „nekem semmi sem sikerül”, stb.). Osszuk meg nehézségeinket családtagjainkkal, barátainkkal, keressük támogatásukat, tanácsaikat ! Sokszor a problémák mások általi meghallgatása már önmagában



stresszoldó hatású. Végül szakítsunk elég időt arra, hogy szabadidőnkben olyan tevékenységeket folytassunk, amelyek örömmel töltenek el, energiát adnak, feltöltenek !

## 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, siketeknél 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.

*Valamennyi ma ismert nyelv (az angol, a magyar csakúgy, mint Afrika belső részein élő törzsek nyelvei) a nyelvtani rendszert tekintve hasonló fejlettségi szintű, nincs különbség a primitív körülmények között élő és a fejlett országok között. Különbség a fogalom készletben, különösen az elvont fogalmakat kifejező szókincsben van. Ez pedig a társadalmi szerkezet differenciáltságával és a kultúra fejlettségével arányos.*

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 feladó 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 élét.

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

---

A mimika kommunikációs szerepe az emberben nem biológiai maradvány, hanem egyedi emberi sajátosság.

Az arcjátéknak, az arckifejezésnek az alapvető **érzelme**k 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 tudunk 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 hátr lép. 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 (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

---

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.

Közvetlen hatása, hogy növeljük társas hatékonyságunkat, képessé válunk másokat befolyásolni, jó kapcsolatokat fenntartani. Közvetve pedig az így megélt sikereink magabiztosabbá tesznek, önértékelésünk nő.

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

---

## AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ LÉPÉSEI

---

Az asszertív kommunikációs stílus a szavak, kifejezések szintjén:

<p>1. <b>Írjuk le a tényeket.</b> 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 dühösek?</p>	<p>3 napja tettem rendet a lemezszekrényben. Most kiömlött kávé, szétdobált, összekeveredett nyomtatványok, hiányzó kulcsok vártak.</p>
<p>2. <b>Gondolatok:</b> 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 <b>hallgassuk végig a másikat.</b> 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. <b>Fejezzük ki</b> a helyzethez kapcsolódó <b>érzéseinket.</b> 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. <b>Igények kifejezése – konkrétan.</b> 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.  Segítetek, ketten gyorsabban készen leszünk.</p>

Igények, vélemény egyenes közlése	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Szeretném, ha megírnád ezt a jelentést holnapra.</li> <li>• Légy szíves, írd össze a listát a szállításba kerülő fogvatartottokról</li> <li>• Véleményem szerint ez egy jó terv</li> <li>• Szerintem ez a viselkedés megzavarja a fogvatartottakat.</li> </ul>
Én-üzenetek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Szerintem...</li> <li>• Úgy gondolom, hogy...</li> <li>• Véleményem szerint...</li> </ul>
Rákérdez a másik álláspontjára	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mit gondolsz erről?</li> <li>• Érdekel, hogy...</li> </ul>
Reagál a másik állapotára	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sajnálom, hogy nem...</li> <li>• Látom, nagyon fáradt vagy...</li> <li>• Látom, ideges lettél, mégis szánj rám egy kis időt...</li> </ul>
Felhívja az ellentmondásra a másik figyelmét	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tegnap abban maradtunk, hogy reggel egyeztetünk a zárkákban keletkezett károkról. Ennek ellenére mégis harmadjára kérdezek, és azt mondod, nem érsz rá. Mi ennek az oka?</li> </ul>

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

### AZ AGRESSZÍV 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 felszegi, feszül az arca, állkapcsa, hitetlenkedő.

Véleményét tényként közli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mindenki így gondolja, ahogy én...</li> <li>• Akkor is nekem van igazam, akármit mondasz</li> </ul>
Te-üzenetek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Már megint te....</li> <li>• Még mindig nem tanultad meg?</li> </ul>
Minősíti a másikat, hibáztat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Értelmetlen, amit mondasz</li> <li>• Ki vagy te?</li> <li>• A te hibád</li> </ul>
Kéréseket instrukcióként, fenyegetésként ad elő	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ha nem fejezed be a munkát, meglátod, mi lesz a következménye</li> <li>• Kifelé!</li> </ul>



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

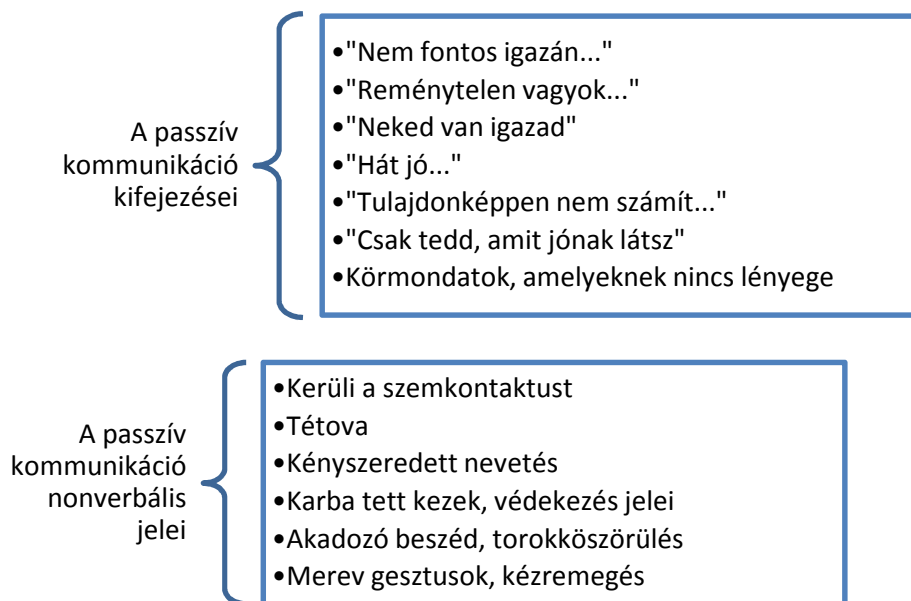
---

## A PASSZÍV VISELKEDÉS

---

A passzív egyén kerüli 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.



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 szerepüket és feladataikat. Megtanulják, hogy miközben az előljáró szerepét elismerik, az alaki szabályokat betartják, ehhez igazodva ki tudnak állni jogaikért, kifejezik igényeiket. Emellett a közvetlen munkatársi viszonyokban fenntartsák a jó együttműködést, miközben kiállnak saját magukért:

- 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.

## KOMMUNIKÁCIÓ A BÖRTÖNBEN

---

### KOMMUNIKÁCIÓ A FOGVATARTOTTAKKAL

---

A napirend betartásakor, a fogvatartottak ügyeinek intézésekor legtöbbször utasításokat, parancsokat hajtatunk 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 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). Nyelvünkben beszédesek az alábbi kifejezések: kihúzza magát, magába roskad, elereszti magát – mind a testtartás kommunikációs jelentéseire hívja fel a figyelmünket.
- **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. Az emberek gyakran mosolyognak, vagy éppen idegesen nevetnek, ha a másikkal közlik, hogy dühösek valami miatt, amit velük csinált. Ez viszont kettős üzenetet eredményez, ahol a mosoly és/vagy nevetés egyenesen aláássa a verbális üzenetet. Sokan nem is tudnak róla, hogy ilyen alkalmankor mosolyognak, esetleg gúnyos arcot vágnak, vagy az undor ül ki arcukra. Ha más választásunk nem marad, igyekezzünk semleges, rezzenéstelen arccal végigvinni a helyzetet, érzelmeinket takarjuk el. **A cél, hogy kézben tudjuk tartani a helyzetet itt és most,** amiből bármikor kizökkenhet minket is és a fogvatartottat is egy nem helyénvaló arckifejezés.
- **Gesztikulálás.** Vannak, akik ilyenkor merevek és szoborszerűek. Fizikai merevségük csak rontja igényeik érvényesítését. Az üzenet, melyet kellő gesztikulálással hangsúlyozunk, további hangsúlyt kap. Vannak azonban gesztusok, melyek aláássák az igények érvényre juttatását. Különösen kifejező gesztusok vagy bármiféle gesztus túlzott alkalmazása valószínű, hogy elvesz az üzenetből. Az asztal csapkodása és mutatóujjunkkal a másikra való mutogatás feltehetőleg fokozni fogja a másik védekezését. Másrészt a vállvonogatás, beszéd közben száink 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. Használjuk a gesztusainkat a mondandónk megerősítésére!
- **Hang:** A suttogó, monoton vagy kántáló hang ritkán győzi meg a másikat, hogy hagyja el territóriumunkat. A hangerő, a helyes hangsúlyozás alapvetően meghatározza az üzenetet. Beszéljünk hangosan, továbbá érthetően, világosan fejezzük ki magunkat.
- **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 belelépnek a helyzetbe.

- **Csendben maradni:** Rövid, asszertív üzenetünknek a megfelelő testbeszéddel való együttes elküldése után álljunk meg! Maradjunk csendben! Hallgatásunk teszi lehetővé a másoknak, hogy elgondolkodjon, mit is mondtunk neki.

## KOMMUNIKÁCIÓ AGRESSZÍV HELYZETBEN

---

A fogvatartottak verbális közléseinek jelentése sokszor nem azonos a szavak tényleges jelentésével, nem tükrözi a valódi szándékát (dekódolás fontossága).

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

A rendszer sajátosságaiból fakadóan a fogvatartottak ellenérdekeltek abban, hogy információikat megosszák a személyzettel, illetve hogy viszonyulásukat nyilvánvalóvá tegyék, így sokszor vagyunk kénytelenek nonverbális jelzéseikre „hagyatkozni”.

*A látható külsérelmi nyomok ellenére a fogvatartott tagadja, hogy társai bántalmazták, azt állítja, hogy nincs semmi baja a zárkával, közben a szemét lesüti, kézfejét tördéli, egyik lábról a másikra áll.*

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

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 eszkálációját**, minek következtében intézkedés válna szükségessé.

Itt természetesen arról a fajta agresszióról van szó, amelyre Önöknek főleg verbálisan kell reagálniuk. 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 mintegy lépcsőként 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 a problémázását. Ez alól természetesen kivétel, ha nyíltan provokálja, becsmerli Önt, illetve láthatóan 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. Ezt úgy kell tennie, hogy ránéz a fogvatartottra, beszél hozzá, kapcsolatot teremt vele. Álljon elé, nézzen rá, érthetően szólítsa a nevén.
3. **Aktív odafigyelés:** A kapcsolatteremtés után a lecsillapítás azt jelenti, hogy hagyja, hogy az illető kiadja magából az érzelmeit, miközben irányítja is azt. Aktívan figyeljen, el kell fogadnia a másik állapotát, miközben hagyja, hogy kitombolja magát. Ezután meg kell tudnia, miért volt dühös. Végül ez teremt lehetőséget arra, hogy megoldja a problémát. Miközben kimondta az okokat, kitombolhatta magát, a feszültség is csökken, a fogvatartott nyugodtabbá válik.
4. 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.
5. **Konfrontáció:** Ön megmondja, milyen magatartást fogad el és milyen nem, gyakorlatilag szabályokat közöl. Ha a konfrontáció során az agresszió tovább nő, akkor fontos, hogy „énüzeneteket” használjunk, azaz a saját nevünkben beszélve mondjuk ezt el: „Megértem, hogy dühös a kint történetek miatt, DE...”. Ez a fajta kommunikáció kevésbé fokozza az agressziót, miközben a parancsoló, ítélkező hangnem („Mit hisztizik itt?”) csak tovább növeli.
6. **Lezárás:** A konfrontáció után zárjuk le az ügyet, ne maradjon lehetőség az agresszióknak tovább gyűrűznie. Ha egyértelmű volt, akkor nem kell még egyszer a szabályt elmagyarázni.

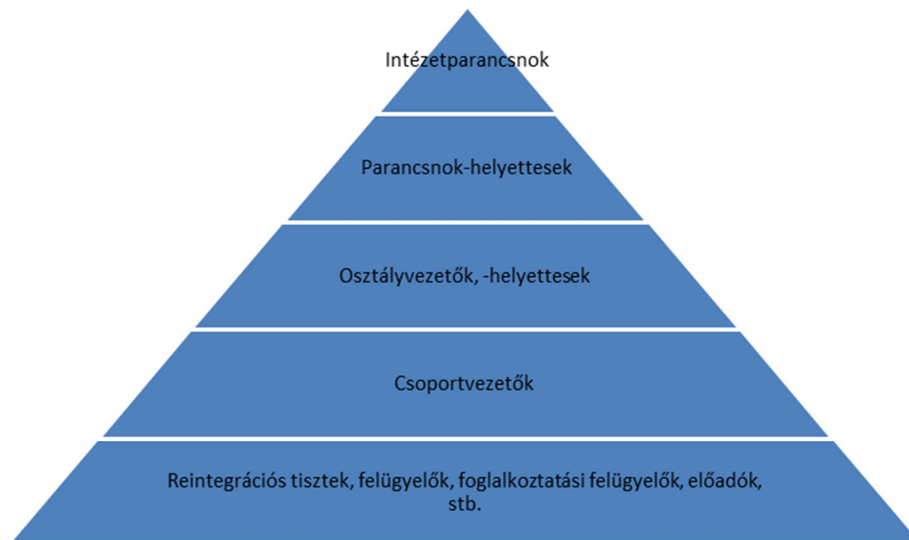
---

## 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.

### 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. Kölcsönös 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 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 másoknak 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.



## IV. 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 megítéléssel lehet a cselekedetet agresszívnek vagy nem agresszívnek minősíteni.

.....  
AZ AGRESSZIÓ TEHÁT TANULT, SZÁNDÉKOS ÉS INDÍTÉKA SZERINT KÁRT,  
FÁJDALMAT, SÉRÜLÉST OKOZÓ CSELEKMÉNY.  
.....

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 készenléteből 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.

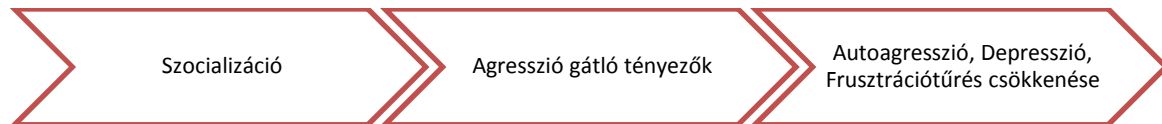
Ha az agresszió közvetlen kiélésére nincs lehetőség, akkor a keletkezett feszültség más módon kerül levezetésre.

*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.*



- Pl. düh, elkeseredés, szorongás

E folyamat ellen hatnak az agresszió gátló tényezők, amelyek a szocializáció termékei:



### A FRUSZTRÁCIÓRA ADOTT REAKCIÓK

1. A frusztrációra adott elsődleges válasz az **agresszió**.
2. Amennyiben az agresszió 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 elszenvedett büntetések, a megfosztottság, a visszautasítás gyakran **depresszióhoz** vezethetnek. Ez a motiváltság csökkenésével, a gondolkodás beszűkülésével, a társas kapcsolatokról 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 AGRESSZIÓ A BÖRTÖNBEN

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

Totális intézménynek nevezzük azokat az intézményeket, ahol a bentlakók szükségleteinek kielégítését (evés, ivás, önrendelkezés, szeretet) egy csoport irányítja és ellenőrzi (lásd a XIII. fejezetet, amely a totális intézményekről szól).

Mint láthattuk, a frusztrációs élmény leggyakrabban agresszív készenléte 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 késztetése az agresszív magatartásra.

## V. ÖNGYILKOSSÁG

---

### FOGALMA, AZ ELKÖVETÉS TÍPUSAI

---

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

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

- a meghalás tudatos szándéka;
- egy módszer képzelete, 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.

4 típusa van az öngyilkosságot elkövetők viselkedésének:

1. **halálkereső:** az öngyilkosság pillanatában biztos abban, hogy meg akar halni, ekkor ez kizárólagos alternatíva, de ez viszonylag gyorsan (1 óra, 1 nap alatt) átcsaphat bizonytalanságba.
2. **halálvállaló:** eltökélt, és meggyőződése, hogy tetteivel csak befejez egy már rég elkezdődött folyamatot (pl. időssek, betegek, Hemingway)
3. **haláلتagadó:** nem hiszi el, hogy a halállal létezése véget ér. Egy jobb és boldogabb világ kezdődik. (pl. gyermekkori öngyilkosságok, túlvilágban hívők, szekták)
4. **halálkihívó:** nincs meggyőződve arról, hogy meg akar halni. Ugyanolyan erős a lelkiismeret furdalás felkeltése másokban és a figyelemfelhívás, mint a halálvágy.

Emellett meg kell említeni a következő jelenségeket:

- krónikus öngyilkosság: veszélyes munka, hobbi, alkoholfogyasztás
- kiterjesztett öngyilkosság: öngyilkossága előtt más embereken is elköveti tettét (pl. családtagon, iskolatársakon)

### RIZIKÓFAKTOROK

---

Az önsértést elkövető személyek esetében több hasonló tényező fedezhető fel:

1. **Súlyos elhúzódo 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 eredményeként mutathatják a családból hozott minták elégtelenségét. 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 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 önsértés:** korábbi öngyilkossági kísérlet növeli az újabb elkövetésének kockázatát. Ez azonban nem mindig igaz: ha a kísérlet változást, átrendeződést eredményez a személy életében, kapcsolataiban, konfliktusaiban, a korábbi kísérlet nem vezet újabbakhoz, illetve befejezett öngyilkossághoz. Az, hogy nem követ el újabb kísérletet, annak is lehet a következménye, hogy a kísérlet során szerzett élmények és tanulságok a személyiség érését, fejlődését okozzák, amelyek egy életre „kisütik” az önpusztítás programját.

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

## AZ ÖNGYILKOSSÁG MAGYARÁZÓ ELMÉLETE

---

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 elméletén túl ma a kognitív modell ad egyértelműbb magyarázatot az öngyilkosságra. A kognitív modell szerint önmagában a depresszió nem vezet öngyilkossági készítéshez, ill. kísérlethez. Ehhez szükséges az egyén gondolkodásában megjelenő **reménytelenség**, merev hiedelmek önmagára és jövőjére vonatkozóan, amelyek gyenge problémamegoldó készséghez vezetnek.

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

Ez utóbbiak egy-egy kudarc esetén sikertelenségre kárhoznak, amelyek ismétlődve a jövőkép bizonytalanságát, negatív énképet és vele együtt fokozódó szorongást okoznak. Ha több ilyen kudarc követi egymást, a személyen eluralkodik a reménytelenség és tehetetlenség, ekkor pedig egy kis kockázatú esemény is az öngyilkosság gondolatát hívhatja elő.

**Enyhébb reménytelenség esetén az önkárosító tett célja a figyelemfelkeltés és segítségkérés, súlyos reménytelenség esetén pedig a menekülés.**

**A gátolt menekülés modellje** az alábbi három tényezőt tárta fel az öngyilkosságot választó személyek gondolkodásában:

1. Túlzott **érzékenység** a kudarcokra, megaláztatásokra. Olyan, mintha egy **negatív szűrőn** keresztül szemlélné az életének és környezetének eseményeit. Mindez azzal az érzéssel árasztja el, hogy menekülnie kell.
2. 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.
3. Végül azt éli meg, hogy **ennek az állapotnak sosem lesz vége**: ez maga a **reménytelenség**. Ekkor nem képes pozitív dolgot elképzelni a jövőben.

Az idő előrehaladtával egyre enyhébb ingerek váltják ki az öngyilkossági készletet. Ennek oka a memóriának az a sajátossága, hogy könnyebben idézünk fel egy dolgot abban a hangulatban, amelyben először találkoztunk vele. Ekkor a rossz hangulat, súlyosbodó depresszió előhívja az önmagára vonatkozó rossz gondolatokat, kudarcokat, érzéseket, és ez, mint egy teljes minta aktiválódik újra és újra, és taszítja az egyént egyre gyorsabban, egyre mélyebbre. Mindezekben az egyén problémamegoldó készségeinek kudarcra döntő szerepet játszik.

Preszucidális szindróma – azaz az öngyilkosságot közvetlenül megelőző időszak jegyei

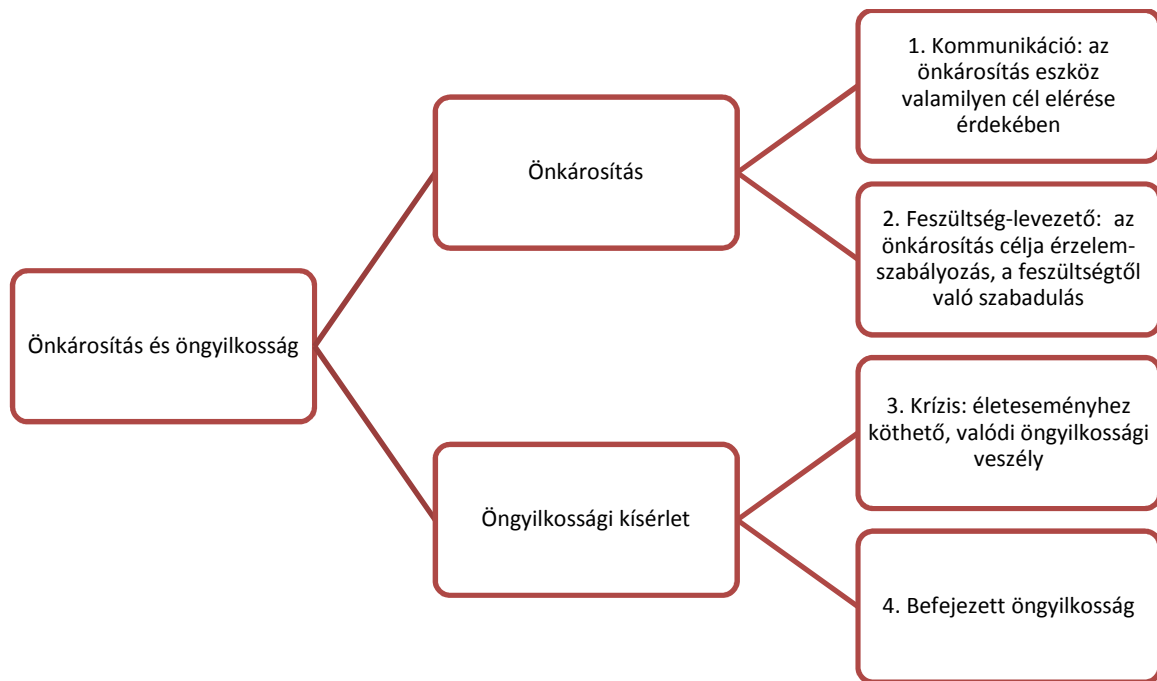
- Fokozódó dinamikus beszűkülés: beszűkül az érdeklődése, a motivációi, emberi kapcsolatai, nem érdekli semmi, megszakítja a kapcsolatait, vagy azok maguktól megszakadnak
- Az agresszivitás gátlódása, ami így önmaga felé kezd irányulni
- menekülés a fantáziavilágba: Itt érik meg az öngyilkosság gondolata és terve. Elképzelem problémáinak megoldódását, különféle kimeneteit, halálát, temetését, az emberek reakcióit. Ezt az erőteljes indulati gócot gyújtja be egy élmény, valamely újabb (valós, vagy szimbolikus) frusztráció, sérelem. Ekkor cselekvéssé érik a terv. Ezt követi a segítség kérése, majd ha nem kap odafigyelést és segítséget, akkor betetőzik az öngyilkossági cselekedettel.

## ÖNGYILKOSSÁG A BÖRTÖNÖKBEN

---

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 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 önkárosítást ketté kell osztani, az alapján, hogy az önkárosításhoz a meghalás szándéka is kapcsolódik-e.



Az önkárosítás a börtönben sajátos formákat ölt, ezek megjelenése jellemzően kamaszkorban kezdődik. 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).
- A második esetben a fogvatartott feszültség-levezetésként „alkalmazza” az önkárosítást, ez egyfajta (éretlen) érzelmszabályozás 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 veszélyeztettség (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.

A veszélyeztető időszakok:

- börtönbe kerülés időszaka, első pár hét;
- ítélethirdetés és az ítélet jogerőre emelkedése;
- a családi kötelek lazulása;
- anya, gyermek halála,
- szabadulás előtti időszak;

- súlyos pszichiátriai betegség (depresszió, szkizofrénia), annak „kifejlődési” fázisa is.

Hagy hangsúlyozzuk ki, hogy a **reménytelenség** megjelenése a börtönkörülmények között is kulcsfontosságú az öngyilkosság és önkárosítás tekintetében.

## MEGELŐZÉS A BÖRTÖNBEN

---

Törvényben rögzített feladatunk a fogvatartottak életének és testi épségének megóvása. Ennek kiemelt fontosságú részfeladata az öngyilkosságok megelőzése. 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 ellenőrizték, 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).



## FELHASZNÁLT IRODALOM

---

*A pszichológia nagykönyve* (2016). HVG Könyvek, Budapest.

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

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

Bagdy Emőke (1977): *Családi szocializáció és személyiségzavarok*. Tankönyvkiadó, Budapest.

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

BNO X.

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.

Haney, Craig, Banks, Curtis, Zimbardo, Philip, 1973: *A Study of Prisoners and Guards in a Simulated Prison*. Naval Research Reviews, Office of Naval Research, Department of the Navy, Washington D.C.

<http://www.prisonexp.org>

Mérei Ferenc, Szakács Ferenc (1988): *Pszichodiagnosztikai vademecum*. Tankönyvkiadó, Budapest.

Murányi Kovács Endréné Gubi Magda (1986): *Inadaptált serdülők és fiatalok pszichológiája*. Tankönyvkiadó, Budapest.

Münnich Iván, Szakács Ferenc (1990): *A bűnözés megelőzésének kérdései*. Tankönyvkiadó, Budapest.

Popper Péter (1970): *A kriminális személyiségzavar kialakulása*. Akadémiai Kiadó, Budapest.

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

Zimbardo, Philip, 2007: *A Lucifer-hatás*. Ab-Ovo, Budapest.