

Játszmamentes kommunikációs játzmák a rendvédelemben

Csapkó Helga

Szabad bölcsészet

Kommunikáció és etika szakirány

PZY9XQ

Dr. Faragó László József

egyetemi adjunktus

Antropológiai és Filozófiai Tudományok Intézete

Miskolc, 2024

Köszönetnyilvánítás

Szeretném kifejezni köszönetemet konzulens tanáromnak, Dr. Faragó László József egyetemi adjunktusnak, aki segítőkészségével, türelmével segített a szakdolgozatom elkészítésében. Köszönöm, hogy amikor kérdésem volt, bármikor számíthattam rá, és a konzultációk során az idejét nem sajnálva támogatott hasznos tanácsaival és ötleteivel. Szeretném megköszönni a tartalmas és színes előadásait, amelyeken nem csupán a tananyagot sajátíthattam el, hanem egy életszemléletet és a tudományos gondolkodás alapjait is.

Köszönöm.

Tartalomjegyzék

Bevezetés	4
Bevezető a Segélyhívó világába	4
Módszertan	9
Én a szülő, Te a gyermek! Én a felnőtt, te a felnőtt!.....	10
Hogyan térjünk ki a támadások elől?	18
Indul a játszma	25
Az a legjobb, hogy nem látom	34
Bibliográfia	37

Bevezetés

Bevezető a Segélyhívó világába

Szakdolgozati témámhoz a munkámból merítettem az ötletet. Az Országos Rendőr Főkapitányság Készenléti állományában dolgozom 2016 januárjától, a Hívás Fogadó Központ egyik ügyviteli alkalmazottja vagyok. Az országban két helyszínen, Szombathelyen és Miskolcon országos szinten fogadjuk és kezeljük a veszélyhelyzetekre irányuló hívásokat, legyenek ezek a rendőrség, a mentők vagy a katasztrófavédelem, esetleg mind a három egyben segítségére szükséges esetek. Ez az egyetlen szám, amit úgy is fel lehet hívni, ha a telefonban nincs SIM kártya, és ingyenesen hívható az ország bármely pontjáról.

Kollégáimmal egy-egy asztalnál ülünk, két monitor áll rendelkezésre a munkánk során, az egyik az adatlap felület, a másikon Magyarország térképe látható, amint pedig beérkezik a hívás az ügynevezett poligon adatokat látjuk a térkép felületen, ami azt jelenti, hogy sárgával lefedve jelzi nekünk, hogy körülbelül honnan érkezhetett a hívás, illetve még pluszban segít az AML információ, ami még pontosabban jelzi, hogy a hívó honnan is kér segítséget, amit piros pötty jelez. Figyelmünk folyamatosan megoszlik a két monitor között, a számítógépes egér segítségével mozgatjuk a térképet, nézzük a hívás helyzetét, közben beszélünk a bejelentővel, és ha megvan a pontos helyzet, gyorsan, a lehető legtöbb részletet, rövid mondatokba leírjuk és továbbítjuk a megfelelő készenléti szervezet felé.

Fejünkön mikrofonnal ellátott fülhallgatóval dolgozunk, hogy könnyebben tudjunk gépelni, és ne foglalja le semmi a kezünket, így nem lassítja semmi a folyamatot.

Munkám során, amikor pusztán csak telefonon tudok kommunikálni a bejelentőkkel, nem látjuk egymást, nem láthatom a helyszínt, nem látom azt, amit ő, nem ismerem a környezetét, nem ismerem a falut, várost, ahol ő van, nem látom az embereket, akik körülötte vannak, sem azokat, akikről beszél. Többször esik meg, hogy a bejelentők egyes szám harmadik személyben vagy többes szám harmadik személyben beszélnek valakiről, akiről, illetve akiről ők tudják, hogy kik, de én természetesen nem tudok semmit, erre többször fel kell hívni a figyelmet, és megmondani, hogy nevezze meg az illetőt, és azt, hogy milyen kapcsolatban állnak. De még ilyenkor is a helyzet nem egyszerű, mert előfordul, hogy úgy utal rá, hogy ismerős, egy ember, azonban, ahogy alakul a beszélgetés, kérdések sorozatát követően, kiderül, hogy ez a személy a volt vagy jelenlegi élettársa vagy házastársa, esetleg közeli vagy távoli rokona. A bejelentések folyamán kérdések sorozata hangzik el, ezek mögött pedig több éves gyakorlat húzódik, tudni kell, hogyan kérdezzünk, mit kérdezzünk, hogy kiderüljön minden apró részlet és mint egy kirakós minden darabja a helyére kerüljön. Ez leginkább egy interjúra hasonlít, amiben a kérdező szerepében mindig a hívásfogadó áll, az interjú alany pedig maga a bejelentő.

Ezt természetesen rengeteg kudarc előzte meg, amikor még nem rendelkezttem megfelelő tapasztalattal, de a tapasztaltabb kollégák, és a főnökeim segítségével megtanulhattam, hogy mi mindenre kell odafigyelni, milyen kérdéseket tegyek fel, ahhoz, hogy sikeresen találjam meg a hiányzó részleteket.

Különböző kommunikációs technikákat szükséges alkalmazni, ehhez az amúgy is asszertív kommunikációhoz. Fontos a magabiztosság, és a tudatosítás a másik felé, hogy a mi szándékunk az ő igényeinek a kielégítése, vagyis az, hogy megkapja a megfelelő segítséget. Fontos, hogy a lehető leggyorsabban és szakszerűen a szükséges segítséget megadjuk, hiszen, és erre többször ki fogok térni, minden eset más és más, és az emberek sem egyformák. Eltérő neműek, életkorúak, iskolázottságúak, intelligenciaszintűek, másképp reagálnak stresszhelyzetben, van, aki feszült, van, aki nyugodt, és van olyan is, aki kábítószer vagy alkohol hatása alatt van, de ilyen esetben sem lehet egy séma mentén haladni. Erős alkoholos befolyásoltság alatt az egyén beszédképessége elmosódottá válik, ami csak még jobban megnehezíti a helyzetet. Módosult tudatállapotban az egyén viselkedése teljesen más, mint tiszta állapotában, nem ugyan úgy válaszol, nem ugyanúgy reagál, és ez is megnehezíti a helyzetet, és annak megoldását. A problémát azonban minden esetben meg kell oldani, segítséget kell nyújtani a legrövidebb időn belül, a legfontosabb információkat kell kinyernünk a bejelentőből, hogy a megfelelő készenléti szervezeteket értesíthessük.

Azonban vannak olyanok is, akik úgynevezett mentálisan sérült bejelentők, például demens idős emberek, hallucinációkkal küzdő egyének, vagyis pszichiátriai betegek, skizofréniában vagy paranoid skizofréniában szenvedő betegek, akik nem valós bejelentéseket tesznek, ezt a legtöbb esetben ki lehet szűrni, hiszen mondanivalójuk nagyrészt elrugaszkodik a valóságtól, olyan dolgokról beszélnek, amik nem történnek vagy történtek meg. Van, aki azt állítja, sugarazzák, és volt olyan is, aki szerint egy démon szereli éppen a hűtőjét. Őket pusztán csak meg kell nyugtatni, ami azt jelenti, hogy bele kell menni a játékba, elhitetjük velük, hogy hiszünk nekik, megnyugtatjuk őket, hogy utána fogunk nézetni a problémájuknak, a lényeg, hogy pihenjenek, és ezt nem kimondva ugyan, de elérjük, hogy ne telefonáljanak újra.

Sajnos vannak olyanok is, akik csak szidalmazni akarnak minket a vonalon keresztül, velük pedig még óvatosabban kell bánni, ha nem akarjuk, hogy feljelentsenek vagy bepanaszoljanak minket, ilyenkor higgadtnak kell maradni, tájékoztatni, hogy szabálysértést követ el, ami pénzbírságot von maga után, ha feltartja a segélyhívó vonalat, ezeket kell a lehető leggyorsabban rövidre zárni.

Veszélyhelyzetben a többség felfokozott érzelmi állapotban, nagy nyomás alatt van és nekünk nagyon fontos, hogy ezeket a helyzeteket irányítani tudjuk. Ilyenkor az emberek többsége kiabál, parancsokat és utasításokat próbál nekünk adni, esetleg szidalmaz minket különböző módokon,

van olyan is, aki sír, pánikba esik, kapkodja a levegőt, gyakran alakul ki kommunikációs konfliktus, amit belátható időn belül meg illetve fel kell oldani, hiszen egyetlen percen is valakinek az élete múlhat. Nincs idő arra, hogy az ő úgynevezett „érzelmi hullámvasútjára” felüljünk, el kell kapni azt a pillanatot, amikor ez elindul, meg kell állítani azt az örvényt, ami lehúzná, és nem szabad elengedni. Ezekben az esetekben főleg fontos szabály, hogy egyetlen percre sem lankadhat a figyelmünk és nem adhatjuk ki a kezünkől az irányítást, meg kell nagyon gyorsan értetni a bejelentővel, hogy itt most nem ő irányít, a domináns szerep mindig a miénk, mert mi vagyunk azok, akik által segítséget kaphat. Sajnos ennek ellenére mégis akadnak olyanok, akik ezt nem értik meg, továbbra is kiabálnak és követelőznek, de pontos információval nem szolgálnak, sőt, akad olyan is, aki pontos adatok nélkül le is teszi a telefont, és később sem veszi fel, vagy olyan telefonról hívnak minket, amiben nincs SIM kártya, így a visszahívás lehetetlenné válik. Ilyen kudarcok többször is előfordulnak, hiszen bár önhibánkon kívül, nem tudunk segítséggel szolgálni, csak abban reménykedhetünk, hogy vagy az illető hív vissza, vagy valaki más, aki ott van vele és hajlandó pontosabb információval szolgálni és elmondani, hogy pontosan mi történik. Mivel, ahogy már leírtam, csak telefonon beszélünk, pusztán a hangokra hagyatkozhatunk, a látványra nem.

A legtöbb esetben időhöz vagyunk kötve, a lehető leggyorsabban a lehető legpontosabb munkát kell elvégeznünk.

Minden hívás más, ami esetleg beválik az egyik esetben, a másikban már nem biztos, ezt nem lehet elégszer hangsúlyozni. Többféle kommunikációs technikát oktattak számunkra és ezeket alkalmazzuk is, viszont van egy módszer, amit érdemes közelebbről megvizsgálni.

A későbbiekben ezek alapján példákat fogok hozni, több esetet vizsgálva, három hipotézis alapján. Ez adja a kutatási területem három részét, amik alapján elemzem a különböző kommunikációs technikákat és végül levonom a következtetést, hogy melyik a leginkább célra vezető a Segélyhívó kommunikációban.

Az első hipotézis: Én a szülő, te a gyermek! Én a felnőtt, te a felnőtt! Az énállapotok változásával, illetve változtatásával lehet hatni a bejelentőkre, a veszélyhelyzet kezelésének sikerességére. Három énállapotot különíthetünk el, a szülő, a felnőtt és a gyermek, ilyen esetekben a mi énállapotunk a szülői és a felnőtt között váltakozhat, irányítunk és közben racionálisak maradunk, mert csak így lehetünk valaki segítségére.

A második hipotézis: Hogyan térjünk ki a támadások elől? Hogyan kezeljük az agressziót a gyakorlatban, amiket néha csak kudarcok árán lehet megtanulni. Munkám során ennek kezelése elkerülhetetlen, kifejtem a különböző agresszióformákat, és hogy ezeket a helyzeteket hogyan lehet feloldani, mindezeket pedig a kudarcok elemzésével, és agresszió által lehet megtanulni.

A harmadik hipotézis: Indul a játszma! A játszmák elkerülése és hogyan ne essünk csapdába az dráma háromszögében. Nincs olyan, hogy egy módszer minden helyzetre megoldás, de több módszer létezik arra, hogy hogyan ismerjük fel az induló játszmát és hogyan szakítsuk meg ezeket kérdésekkel.

A későbbiekben bemutatott hívások mindegyike saját tapasztalatból van, mind megtörtént esetek, de a személyiségi jogi törvények alapján a neveket és a helyszíneket megváltoztattam. Erről a közvetlen feletteseimnek tudomása van, engedélyezték, amennyiben betartom az erre vonatkozó törvényeket.

A történetek alapján, akár még ennek a szakdolgozatnak az olvasója is valósabb képet kaphat a hívásfogadók munkájáról.

A médiában is szívesen foglalkoznak a témával, egyre inkább bekerül a köztudatba a rendvédelmi szervek működése különböző sorozatokon keresztül. Vegyük példának személyes kedvencemet, a 911 LA sorozatot, ahol az amerikai segélyhívó rendszert láthatjuk, különböző esetek alapján. Filmek is szívesen foglalkoznak a témákkal, az egyik ilyen ismert, többször vetített 2013-as film: A hívás, amelynek főszereplője szintén egy 911-es operátor, aki felgöngyölít egy többszörös emberrablásos esetet. Bár, ez valamelyest elrugaszkodik a valóságtól, hiszen mi a munkánk során nem megyünk ki a terepre, hanem értesítjük a különböző készenléti szervezeteket.

Ezt a témát dolgozza fel egy dán film is, A bűnös címmel, ami 2018-ban készült. Ez leginkább egy egyhelyszínes dráma, ahol az operátor a film alatt, teljesen valóságghűen, telefonon kommunikál az áldozatokkal, nem hagyja el a központot. Ennek készült a sikere alapján azonos címmel 2021-ben egy amerikai változat is.

Talán ezek mutatják be leginkább a mi munkánkat, hogy mi történik, amikor leülünk az asztalunkhoz és feltesszük a fejhallgatót.

Az esetek nagy részében az idővel futunk versenyt, hiszen minden másodperc számít, amikor valakinek az élete forog kockán. Gyorsnak és határozottnak kell lenni, meg kell nyugtatni a bejelentőt, vagy elterelni a figyelmét azzal, hogy irányított kérdéseket teszünk fel neki, amelyekkel leginkább segítünk koncentrálni, elirányítjuk a figyelmét, hogy ne a helyzet valódi súlyosságára figyeljen.

Ez az első munkahelyem, nyolc éve dolgozom itt és ez alatt az idő alatt milliós nagyságrendű hívást fogadtam már, kezeltem le, így nyugodt szívvel állíthatom, hogy tapasztalatból nem szenvedek hiányt. A technikák, amiket használok az évek folyamán nálam is folyamatosan változtak, finomodtak, egyrészt a tapasztalat, másrészt a tapasztaltabb kollégák tanácsai alapján, illetve, a kommunikációs technikákkal foglalkozó pszichológiai könyvek segítségével.

Több hónapos képzést kaptunk és folyamatosan továbbképzéseken veszünk részt, valamint pszichológus is segítségünkre van az esetek megbeszélése, feldolgozása miatt, ha szükséges.

A továbbképzések felkeltették az érdeklődésemet és beszereztem olyan könyveket, ami a kommunikációval, kommunikációs technikákkal kapcsolatos.

Alapvetően, ehhez a munkához ez elengedhetetlen, hiszen mint említettem, minden alkalommal szükségessé válik ezek ismerete. Nem szabad elfelejteni azt sem, hogy a mindennapi életben, ha úgy tetszik, akkor a kinti világban, a munkán kívül is nagy segítség, ha ismerjük ezeket a módszereket.

Egyik oka az, hogy akár mi is kerülhetünk hasonló helyzetbe, mint például a bejelentőink, hiszen az egészségügyi problémák, a balesetek és ehhez hasonló helyzetek, sajnos az életünk részét képezik, és bármikor előfordulhat, hogy mi kerülünk a vonal túloldalára, amikor nekünk kell segítséget kérni. Ilyenkor főleg jól jön, ha az ember tudja, hogy hogyan mondja el, leginkább érthetően, és célratorően, hogy mi a problémája, panasza, ezzel megkönnyítve a hívásfogadó munkáját és a saját helyzetét is, mivel így a szakszerű segítséget hamarabb megkaphatja, nincs felesleges időhúzás.

Természetesen számításba kell venni, hogy valóban egy esetleges stresszhelyzetben senki sem tudhatja előre, hogy hogyan fog reagálni. Azonban ha foglalkozik különböző kommunikációs és pszichológiai módszerekkel, tudni fogja, hogy abban a helyzetben mi a rangsor, nem úgy épül fel, hogy neki, mint telefonáló személynek a lelki állapota van az első helyen, hogy őt ez esetleg mennyire megviseli, hanem a bajba jutott személy kerül prioritásba, ő a legfontosabb.

Ezek tanulható, fejleszthető képességek, és bárki számára hozzáférhetők, ha az illető időt szán rá, hogy elsajátítsa ezeket a technikákat.

A későbbi példákban látni lehet majd, hogy milyen módon intéznek hívást emberek, akik különböző neműek, életkorúak és eltérő a társadalmi státuszuk, illetve az iskolázottságuk is.

Meglepőek lehetnek a példák, hiszen van egy kép a fejünkben, azt gondolva, hogy esetleg a nők jobban bírják a stresszt, a lelki nyomást, mint a férfiak, illetve, hogy az alacsonyabb iskolai végzettségű emberek udvariatlanabbak, durvábbak. Látni fogjuk, hogy ez nem feltétlenül fedt minden esetben a valóságot.

Hiszen minden ember más és más, és van, amikor tényleg nem számít az iskolai végzettség, hanem a hozott és tanult magatartásformák, valamint az is, hogy ki és hogyan dolgozza fel/dolgozta fel az őt ért élethelyzeteket és hogyan dönt/döntött a saját sorsának kézbe vételéről vagy nem dönt, de mint tudjuk: a nem döntés is döntés.

Módszertan

Kutatásom alapját Eric Berne féle Tranzakcióanalízis adja, aki a különböző énállapotokat, kommunikációs játszmákat és csapdákat jegyezte le a saját kutatásai során. Három énállapotot különböztetett meg: a szülő, a felnőtt és a gyermek. Ennek egy része csak a kommunikáció, nagyobb része pszichológia, de én igyekszem leginkább a kommunikációs részre koncentrálni, de így sem lehet belőle teljesen kihagyni a pszichológiát, bár nem erre koncentrálok majd elsősorban.

Ezek alapján fogom elemezni a különböző hívásokat, amik mind megtörténtek, hozzám érkeztek be, vagyis én kezeltem le. Én beszéltem ezekkel az emberekkel, akiknek az adatai titkosak, sem a nevük, sem a lakhelyük nem fog szerepelni egyetlen esetről sem, ahogy semmilyen pontos beazonosítható dolog sem. Káromkodások esetén cenzúrázom a szavakat, ami sajnos a feszült idegállapot és a magyar nyelv változatossága miatt gyakran elő fog fordulni.

Minden hívás rögzítve van egy zárt rendszerben, amihez külsős csak speciális engedéllyel férhet hozzá, ilyen például egy ügyvéd, illetve a rendőrség magasabb beosztású tagjai, olyan esetekben, ha szükség van rá egy bűnügy felderítése, nyomozás során.

Részemről ez a kutatásom alapja, amiben arra próbálom megtalálni a választ, hogy különböző esetekben melyik módszer a leghatékonyabb, látható lesz azonban, hogy a módszer bár hatékony a legtöbb esetben, az emberi tényező nem hagyható ki a képletből, és hiába az erőfeszítés, ha a másik oldalon nincs meg a hajlandóság. A hívásokat szó szerint fogom leírni emlékezetből. Amikor ezeket jegyzem, bejelentőként (későbbiekben B), és hívásfogadóként (későbbiekben H) fogom leírni a párbeszédet.

A következőkben a már említett három hipotézisemet fogom elemezni a következőképpen. Először felvázolom a módszertant, vagyis a Tranzakcióanalízis egyik részét elsőnek például az énállapotok változtatását, utána példákat fogok hozni, vagyis hívásokat fogok leírni, amik ez alapján zajlottak le, végül ezeket fogom elemezni a módszer alapján.

Én a szülő, Te a gyermek! Én a felnőtt, te a felnőtt!

A tranzakcióanalízisnek, amit Eric Berne megalkotott, és ami valójában a kommunikáció pszichológiájának elmélete, nagyon gazdag szókincse van, bár, a kifejezések meglehetősen mulatságosnak hatnak, de ha elmélyedünk a tanulmányozásában, láthatjuk, hogy a jelentőségük cseppet sem nevezhető annak.

Első hipotézisemben az úgy nevezett énállapotokra fogok kitérni. Mint korábban is említettem már, három énállapotot különböztetünk meg, a szülői, a felnőtt és a gyermek. Kommunikáció vagyis tranzakció (ami a kommunikáció egysége) során, ha mind a két fél olyan énállapotban vannak, amik kiegyenlítik egymást akkor a kommunikáció a végtelenségig folytatódhat. Amennyiben, viszont nem egyenlítik ki egymást, a kommunikáció megtörik, és mindaddig nem folytatódhat, amíg az egyik fél énállapotot nem vált. Ezt a későbbiekben fogom kifejteni.

Az énállapot, hogy jobban megértsük mit is takar a kifejezés, a személy gondolkodásában, érzésében és viselkedésében felfedezhető minta. Megmaradhatunk hosszabb ideig egy énállapotban, de akár másodperceken belül változtathatunk is ezen.

Ahhoz, hogy megállapíthassuk, hogy valaki éppen milyen énállapotban van meg kell figyelnünk a személy viselkedését, szavait, azoknak hanglejtését, a mimikáját, mozdulatait és a testhelyzetét.

Először ismerjük meg a szülői énállapotot. Ebben az énállapotban azokat a kifejezéseket ismételjük, amit annak idején szüleinktől, vagy szülői mintáinktól, lehetnek ezek nagyszülők és tanárok, hallottunk. A szülő az, aki keretet szab, aki utasít, és irányít, és aki gondoskodik. Ezért is különböztetünk meg két funkciót a szülői énállapotban: az egyik az Irányító vagy más néven szabályozó szülő, a másik pedig a Gondoskodó szülő.

Amikor ebben az énállapotunkban vagyunk kommunikációnkra jellemzőek az utasítások, az intelmek, a szidások, az erkölcsi minősítések, a dicséret, az életbölcsesek és általános igazságok. Ebben az énállapotban szerephez jutnak az érzelmek, de nem olyan mértékben, mint a gyermekiben, ahogy arra hamarosan kitérek.

Következő énállapot a felnőtt, és itt szeretném felhozni, hogy miért is jegyeztem meg az imént az érzelmeket, mivel ez az énállapot az, ami a legcsekélyebb mértékben nélkülözi őket, úgyis mondhatnánk, hogy olyan, mint egy számítógép, ami elemel, gyakorlatias és ezek alapján vonja le a következtetéseket. Ebben az énállapotban csak a jelen számít, az itt és most. Ilyenkor nem sértődünk meg, és nem sértünk meg senkit, hiszen ilyenkor tudatosan és hatékonyan oldjuk meg a problémáinkat, parancsokat teljesítünk, és döntünk azzal kapcsolatban, hogy valaki szimpátiától vagy antipátiától függetlenül érdemes-e arra, hogy az életünk része legyen a helyzet előre menetelére való tekintettel.

Végül pedig a gyermeki énállapot, ahol a leginkább szerepet játszanak az érzelmeink. Ilyenkor újra szerephez jutnak azok a gondolatok, magatartások és érzések, amiket gyermekként megéltünk. A gyermekin belül is elkülönítünk több részt, az egyik az Alkalmazkodó gyermek, a másik pedig a Szabad gyermek, illetve van egy harmadik a Lázadó gyermek, de mivel ez a szülői parancsokra adott negatív válasz, így az Alkalmazkodó gyermekibe tartozik, ez pusztán az érem másik oldalát hivatott jelképezni.

Alkalmazkodó gyermeki énállapotunkban használjuk a „kérem”, „legyen szíves” kifejezéseket, Szabad gyermekiben pedig megéljük az érzéseinket, ha valaki szeret táncolni, vagy énekelni fürdés közben szintén ebben az énállapotban van.

Mind a három énállapotunkra szükség van, ahhoz hogy egészséges személyiséggel rendelkezünk. Abban az esetben, ha valakinél túlzottan jellemző a három közül csak az egyik, vagy előfordul, hogy valamelyik egyáltalán nincs jelen, sérült személyiségről beszélünk.

Vizsgálatomhoz elengedhetetlen, hogy mindezek a kifejezések mellett kitérjek magára a tranzakció szó jelentésére, ahogy azt említettem. Ez a kifejezés a kommunikáció egységét jelenti, legyen ez verbális, vagy nonverbális. Két személy között jön létre, az egyik ad egy úgynevezett ingert, a másik pedig erre ad egy választ. Az inger mindig abból az énállapotból indul ki, amiben az azt indító éppen van, és ezzel megcélozza az indító a másik énállapotát, az erre adott válasz érkezik a megcélzott énállapotból, ilyenkor kiegészítő tranzakcióról beszélünk, de előfordulhat, hogy nem a megcélzott énállapotból érkezik a válasz, ilyenkor keresztezett tranzakcióról beszélünk és mindaddig nem folytatódhat, amíg a felek valamelyike énállapotot nem vált. Például, ha A személy szülői énállapotban van és megszólítja B személy gyermeki énállapotát és az abból válaszol az kiegészítő tranzakció, azonban, ha B személy a felnőtt énállapotából válaszol máris keresztezett tranzakcióról van szó.

Azonban előfordulhat olyan helyzet is, amit a Tranzakcióanalízis rejtett tranzakciónak nevez. Egy tranzakció lehet nyílt és rejtett, ebben az esetben az inger és a válasz két-két üzenetet hordoz, nem pusztán egyet-egyet. Az egyik üzenet társadalmi szintű, míg a másik pszichológiai, ez általában szülői és gyermeki illetve gyermeki és szülői irányú. Az, hogy egy tranzakció rejtett-e azt nem a társadalmi, hanem a pszichológiai szint határozza meg.

Amikor dolgozok és kezelem a hívásokat számomra két énállapot lehetséges, vagy a felnőtt, vagy a szülő, ha szerencsém van a másik fél szintén felnőtt énállapotban van, ilyenkor két felnőtt beszélget egymással, a kommunikáció pedig akadályok nélkül lefolytatható.

Azonban előfordul többször is, hogy a bejelentő nem felnőtt énállapotból indít, amit minél gyorsabban meg kell változtatni, és lehetőleg vagy a felnőttbe, vagy a gyermekibe terelni, hogy mind a kettőnk számára eredményes lehessen a kommunikáció.

Későbbiekben ezekre fogok példát hozni a munkámból, mint, ahogy már említettem, ezek mind valós, megtörtént esetek, és a személyiségi jogi törvényekre való tekintettel semmilyen módon nem lehet majd beazonosítani az említett esetek szereplőit. Majd ezeket az interakciókat a fent leírtak alapján elemezni fogom.

Én, mint hívásfogadó (későbbiekben H), és a bejelentő (későbbiekben B) között lezajló interakciók meglehet, hogy egy külső szemlélőnek meglepőek lehetnek, de számomra az elmúlt nyolc év után egyáltalán nem azok.

Első példának egy már megszokott, mégis drasztikus példával kezdenék, ami sajnos gyakrabban előfordul, mint azt az átlagember gondolná.

H: Jó napot kívánok, Segélyhívó központ! Miben segíthetek?

B: Azonnal jöjjenek, rájöttek a házra. Meg akarnak minket ölni, jöjjenek azonnal. Kapákkal, kaszákkal... jöjjenek már, hát az kell, hogy vér folyjon?! hát kiskorúakkal vagyunk itt. (folyamatosan megy az üvöltözés a háttérben)

H: Hölgyem, itt vagyok, segíteni fogok, de kezdjük az elején, hogy hívják önt?

B: Nem érti, hogy megölnék minket? Jöjjenek már!

H: Hölgyem, ahhoz, hogy segíteni tudjak, ahhoz az kell, hogy válaszoljon a kérdéseimre, azzal, hogy kiabál nem fogunk haladni, így nem fog segítséget kapni.

B: Jól van, na! Akkor kérdezzen!

Ebben az esetben, elkerülhetetlen, hogy nekem, mint hívásfogadónak, a szülői énállapotból kell megszólítanom a bejelentő gyermeki énállapotát. Vannak emberek, akik esetében nincs egyensúlyban mind a három énállapot, ilyenkor általában sérült személyiségről beszélünk. Legfőképpen két énállapotban funkcionálnak, vagy szülő, vagy gyermeki. A hívás elején ő a szülői énállapotából szólította meg az én gyermeki énállapotomat, utasításokat osztogatott folyamatosan, megpróbált hatni az érzelmeimre és befolyásolni azzal, hogy kisgyerekek is vannak a helyszínen, illetve, hogy nagy veszélyben vannak. Én azonban, mint a legtöbb híváskezelés esetén a felnőtt énállapotomból át kellett váltanom a szülői énállapotomba, azon belül is az Irányító szülőibe, ahonnan megszólítottam az ő gyermeki énállapotát, felhívtam a figyelmét, hogy ezzel a viselkedéssel nem fogja elérni az elvárt eredményt, ő pedig váltott is a gyermekibe, bár így is úgy érezte, hogy ő van irányító szerepben, mégis behódolt, és azt tette, amit mondtam, a kérdésekre válaszolt, és megkapta a megfelelő segítséget.

Ehhez pedig az kellett, hogy felhívjam rá a figyelmet, hogy ezzel a viselkedéssel nem fogja megkapni, amit akar.

Későbbiekben többször hadart és próbálta átvenni az irányítást, de ezt nem engedtem meg, ilyen esetekben még jobban kézben kell tartani az irányítást, mivel a bejelentő is felfokozott érzelmi állapotban van, és folyamatosan próbálja átvenni az irányítást, amit nem szabad engedni.

Irányító szülőiből kellett végig kommunikálni, felszólítani, hogy lassabban beszéljen, a címet ismétlje el, mert a kiabálástól és hadarástól nem értettem, de megtartottuk az énállapotunkat, mivel ő intézkedést akart, én pedig a munkámat elvégezni.

A végeredmény pedig nagyjából három percen belül meg is lett, pontos címmel, irányítószám szerint leegyeztetve és a pontos körülmények, legalábbis a bejelentő leírása szerint. Hányan vannak, kik a személyek, akik megtámadták őket, van-e sérült és pontosan milyen eszközök vannak náluk.

Jelen esetünkben azonban egy rejtett tranzakció is lefolytatódik, amiben éreztetem én, mint hívásfogadó, hogy hiába kiabál és követelőzik a bejelentő, én vagyok az irányító, csak rajtam keresztül juthat segítséghez, felette állok, mint irányító, nem pusztán szóban, de pszichésen is hatok rá, ezt pedig a hangommal éreztetem. Lassabban, higgadtan, tagoltan beszélek, nem használok idegen szavakat, amiket tudom, hogy nem ismer, tulajdonképpen úgy is lehet mondani, hogy úgy beszélek vele, mint egy gyerekkel.

Második példa jóval visszafogottabb, de sok a hasonlóság az előzővel.

H: Jó napot kívánok, Segélyhívó központ! Miben segíthetek?

B: Édesanyám rosszul van, nem kap levegőt. Nem tudom, mit kell csinálni, kérem, segítenek!

H: Itt vagyok hölgyem, segítek. Mondja, kérem a pontos címet!

Jól látható a kettő között a különbség, a stresszhelyzet szintén magas fokon van, hiszen a bejelentő édesanyja nem kap levegőt, egyértelműen segítségre szorul, de a bejelentő a tőle telhető legjobb módon higgadt maradt, elmondta a címet és egy percen belül megkapta a segítséget. Felnőtt énállapotból ismét szülőibe, jelen esetben gondoskodó szülői énállapotba váltottam, a bejelentő pedig engedelmes gyermeki énállapotban volt, aki megfelelő módon válaszolt a kérdésekre.

Mint látható, nem minden esetben van szükséges ráerőltetni a bejelentőre a gyermeki énállapotot, nem szükséges nyomást gyakorolni, mivel a legtöbb esetben ezt tesszük, tudatosan, vagy tudattalanul befolyásoljuk a bejelentőket, hogy eredményhez jussunk, tesszük mindezt azért, hogy a helyzet mielőbb megoldódjon.

Jelen esetünkben a bejelentő már eleve gyermeki énállapotban volt, erre utal a „kérem” szó is, így valóban megkönnyítette a helyzet kezelését, hiszen az én szülői énállapotomat szólította meg, amibe váltottam a felnőttből.

Megnyugtattam, biztosítottam arról, hogy nincs egyedül, amitől ő is megnyugodott kissé a helyzethez képest, és készségesen válaszolt a még fennmaradó kérdésekre, a címet pontosan és érthetően elmondta, leegyeztetve az irányító számmal, emeletet, ajtót és a bejutási kódot mind elmondta minden fennakadás nélkül, végül megköszönte a segítségemet, mielőtt kapcsoltam volna a mentőszolgálat felé.

Hasonlóan súlyos helyzet, hasonló énállapotbeli változások, mégis egyértelmű a különbség, amit le lehet vezetni akár az iskolázottságra, intelligencia szintre, illetve kellemetlen, vagy sem, az etnikai hovatartozástól is függ, amin a legtöbb esetben sok múlik.

De ha a két esetet vetjük össze, akkor nem feltétlenül ez a különbség, bár ez is jelen van, hanem maga a személyiség, bár egyik embert sem ismerem személyesen, nyilvánvalóan érezhető, hogy a személyiségükben teljes mértékben eltérőek, második bejelentőnk is lehet sérült valamilyen módon, de mégsem olyan szinten, mint az első, akinél a felnőtt énállapot egyáltalán nem jelenik meg.

Itt azonban nincs szükség rejtett tranzakciókra, egyértelműek a szerepek, a bejelentő segítséget kér és tudja, hogy meg is fogja kapni, elfogadja a szerepét, nem próbál alóla kibújni, végig megmarad benne, nem kell nyomást gyakorolni.

Harmadik példaként pedig a címre utalva, milyen az, amikor két felnőtt beszélget.

H: Jó napot kívánok! Segélyhívó központ, miben segíthetek?

B: Jó napot! XY vagyok és (két utca kereszteződése) koccantunk, személyi sérülés nem történt, de nem tudunk megegyezni, tudnának küldeni egy rendőrt?

H: Természetesen, kérném az autók típusát és rendszámát.

B: (fenntartások nélkül pontosan közli a típust, rendszámot lebetűzve mondja el)

H: Forgalmi akadályt képeznek?

B: Nem, félre tudtunk húzódni.

H: Akkor a két autó üzemképes, ugye? Képesek lesznek elhagyni a helyszínt?

B: Igen, csak koccantunk, de látható sérülés van mindkettőn.

H: Üzemanyag nem folyik?

B: Nem.

H: Közlekedési tábla, illetve lámpa sem sérült?

B: Nem.

H: Rendben (címet irányítószámmal, várossal, utca és házszámmal leegyeztetve), értesítem a rendőröket.

B: Köszönöm, itt megvárjuk őket.

Esetünkben, ahogy írtam is, én, mint hívásfogadó, és a bejelentő mind a ketten megmaradtunk a felnőtt énállapotunkban, annak ellenére, hogy őt akár egy jelentősebb anyagi kár is érthette, amit természetesen nem láthatok, mivel pusztán csak telefonon kommunikálunk egymással. nincsenek rejtett tranzakciók, gyakorlatias marad meg a kommunikáció, a kérdésekre egyértelmű válaszok érkeznek, az érzelmek egyáltalán nincsenek jelen a társalgásban. A beszélgetés nagyjából két percet vesz igénybe, mindenféle félrevezetés és témától való eltérés nélkül.

Nincs szükség énállapot változtatásra, azonban vannak olyan esetek, és maradjunk a közlekedési balesetnél, amikor a helyzet mégsem így alakul.

H: Jó napot kívánok! Segélyhívó központ, miben segíthetek?

B: Hát ezt nem hiszem el, hogy lehet valaki ekkora b....sz. Hátra is kéne nézni abban a tükörben, minek kellett lefékezni, amikor nem volt előtte senki?

H: Uram, itt vagyok, megtenné, hogy velem beszél?

B: Nézd meg, hogy néz ki az autóm, hát ezt nem hiszem el.

H: Uram! (nyomatékos hangsúllyal)

B: Itt vagyok, itt vagyok, csak ez a vad....m összetörte a kocsimat.

H: Megértem uram, de ha vele beszélget, nem fogunk haladni. Megsérült valaki?

B: Nem, nem, csak az autók törtek össze.

H: Rendben, akkor mondja kérem a pontos címet, hogy tudjam értesíteni a rendőröket!

Az elsőhöz hasonlóan a bejelentő ismét felfokozott érzelmi állapotban volt, többször káromkodott, de az elsőtől eltérően, viszont a másodikhoz hasonlóan már eleve gyermeki énállapotban volt, nekem pedig felnőtt énállapotból szülői énállapotba kellett váltanom, ezen belül is egyszerre voltam a gondoskodó és irányító szülő, de mégis leginkább utóbbi felé kellett húznom, mert figyelemmel kellett lennem arra, hogy a bejelentő ne a másik féllel konfrontáljon, szitkozódjon, hanem a kérdéseimre válaszoljon, így pedig az előző híváshoz képest plusz másfél percet hozzáadott a hívásidőhöz, mivel többször próbált eltérni a témától.

Ugyanazokat a kérdéseket fel tudtam tenni, és válaszolt is, de többször el kellett ismételnem ugyanazt a kérdést, mire megkaptam a választ. Bár, tudta, hogy tőlem fogja megkapni a segítséget, de nem tudott elszakadni a pillanattól olyan szinten, mint az előző esetben, hogy racionálisan nézze a helyzetet.

Minimális mértékben sikerült megnyugodnia, azzal, hogy rám koncentrált és nem pedig az összetört autójára, de végig megvolt a hangjában a feszültség, annak ellenére, hogy nem történt személyi sérülés.

Egy olyan helyzetet mutatok be, ahol valóban nagy volt a baj.

H: Jó napot kívánok! Segélyhívó központ, miben segíthetek?

B: Jöjjenek gyorsan két autó frontálisan ütközött, biztosan meghalt valaki, Úristen, jöjjenek gyorsan!

H: Rendben van, uram, itt vagyok, segíteni fogok. Hol vannak?

B: (két település közötti útszakaszt mond, de közben a rendszer jelzi a pontos helyzetét) Az egyik autóból nem maradt semmi, jöjjenek gyorsan, nagyon gyorsan, biztosan meghalt valaki!

H: Látom a helyzetét (útszámot és kilométer szelvényt egyeztetek)

B: Igen, igen, itt vagyunk, a kanyar előtt.

H: Maradjon vonalban azonnal kapcsolom önnek a rendőröket, mentőket és a katasztrófavédelmet!

B: Jaj, siessenek, gyorsan...gyorsan!

Az utóbbi három eset közül ez volt a legsúlyosabb, valóban halálos közlekedési baleset történt, a bejelentő az előző híváshoz hasonlóan felfokozott érzelmi állapotban volt, de az övé nem feszült és ideges volt, hanem sokkos. Meg volt rémülve, és ő is nem tudta feldolgozni a látottakat, gyermeki énállapotban volt, segítséget kérve, de az elsőhöz képest végig sürgetett és követelőzött, de mégsem volt szükség rejtett tranzakcióra, csak meg kellett nyugtatni legalábbis annyira, hogy válaszolni tudjon a kérdésekre.

Ismét szülői énállapotba váltva a felnőtt énállapotból, megszólítani a gyermeki énállapotát, amiben jelenleg is volt.

A hívás alig több, mint egy percet vett igénybe, mielőtt kapcsoltam volna neki konferenciahívásba mind a három készenléti szervezetet, akik azonnal indították is a segítséget.

Öt esetet hoztam fel példának, négy esetből a bejelentő gyermeki énállapotból tudott csak válaszolni, ha statisztikát néznénk ez nagyjából helyt álló a mindennapi hívásfogadás terén.

Nagyon ritka jelenség az, amikor a bejelentő felnőtt énállapotban van, és végig abból is tudunk kommunikálni, de mindenképpen meg akartam mutatni, hogy van ilyen is.

Legtöbb esetben azonban én, mint hívásfogadó a szülői énállapotomból vagyok kénytelen levezetni a beszélgetést, erre utalnak a szavak és kifejezések, amiket használok, a hangsúly, amivel ezeket mondom, máskülönben nem érek el eredményeket, és az irányítás kicsúszik a kezemből, amit nem engedhetek meg.

Ez egy működőképes technika, abban az esetben, ha a bejelentő valóban segítséget akar, és félre tudja tenni önkéntelenül is az önérvényesítő akaratát. Azonban vannak esetek, amikor hiába szólítom meg a gyermeki énállapotát, a lázadó gyermeki énállapota nem fog engedelmeskedni, és inkább megszakítja a hívást és nem veszi fel, ha megpróbálom visszahívni.

Erre szerencsére ritkábban kerül sor, ezek pedig valójában nem is igazi vészhelyzetek, tapasztalatból mondván, hiszen, akinek valóban problémája van, az, ha nehezebben is, de együttműködő, hiszen szüksége van a segítségre.

Hogyan térjünk ki a támadások elől?

Az agresszió kezelése a munkám egyik elengedhetetlen része, ritkán telik el úgy műszak, hogy ne kelljen képletesen megküzdeni egy olyan személlyel, aki a felgyülemlett frusztrációt vagy haragot, ne rajtam akarná kitölteni.

Ezek az emberek valójában soha nem rám mérgesek, hiszen velem akkor beszélnek először, pusztán tudják, hogy lesz valaki, aki felveszi a telefont, és azzal, az ő elgondolása szerint úgy beszélhet, ahogy csak akar.

Évek óta felgyülemlett feszültségek ezek, amiket, az ő nézetük szerint, egy alattuk álló, szolgálatot teljesítő személyen vezetnek le.

Azonban a képlet, ami a fejükben él, téves, de ezt ők maguk sem tudják, úgy gondolják ők adják az utasítást, én pedig engedelmeskedni fogok, hiszen ez a munkám, ugyanúgy a rendőrség, a mentők és a katasztrófavédelem is.

Mint a „köz szolgálói”, készen állunk, hogy az állampolgárok kéréseit maradéktalanul teljesítsük.

Ez azonban koránt sem ilyen egyszerű, törvények és eljárásrendek szerint dolgozunk, szigorú szabályozások határozzák meg, hogy mit tehetünk és mit nem, meddig terjed a hatáskörünk és mi az a határ, amit nem léphetünk át. Vannak ugyanis törvények, amelyek minket, akik a rendvédelemben és ellátásban dolgozunk, védenek.

Mint hívásfogadó ügyviteli alkalmazott, az Országos Rendőr Főkapitányság alkalmazottja, egy írásba foglalt eljárásrend szerint dolgozok a kollégáimmal, ami kitér az ilyen hívásokra is.

A bejelentőinkben felgyülemlett indulatokat Berne „zseton”-nak nevezi. Ez azt jelenti, hogy előfordulhat egy helyzet, amikor egy ember csalódott, dühös, vagy magányosnak érzi magát, ezek pedig indulatokat gerjesztenek benne, de az adott helyzetben ezeket az érzéseket nem éljük meg, hanem elraktározzuk, úgymond eltesszük későbbre. Tegyük fel, hogy a munkahelyünkön felbosszant a főnök, de ott és akkor nem adhatok utat ennek az indulatnak, hiszen az az állásomba kerülne, helyette elteszem ezt az érzést és hazaérve valamelyik családtagomon vezetem le.

Amennyiben a munkámat vesszük figyelembe és a bejelentőket nézzük, akkor gyakran előfordul, hogy akit korábban valamilyen igazságtalanság ért, de olyan élethelyzetbe kerül, hogy fel kell hívnia a 112-t, akkor előfordul, hogy nyomdafestéket nem tűrő módon beszél a hívásfogadóval, szidja a rendszert, a készenléti szervezeteket, és mindezt ingyen, név nélkül megteheti. Telefonon keresztül, arc nélkül, egy másik „arcnélkülinek”, aki annak a rendszernek dolgozik, ami az ő álláspontja szerint őt cserbenhagyta.

A zseton lényege, hogy akármeddig tartalékolhatjuk magunkban, nem csak egy napig, hanem akár évekig is. Berne megfogalmazása szerint nem a kis nyereségre, hanem a nagy nyereségre hajtva.

A nyereség ebben az esetben nem egy pozitív dolog. Az évekig tartogatott zseton nyeresége lehet egy csúnya válás, egy szívinfarktus, egy agyvérzés, az állásunkból való kirúgás, vagy esetleg egy öngyilkosság.

Ezeknek a hívásoknak a másik lényege nem pusztán az indulat kiadása, hanem, hogy az illető visszajelzéseket is kapjon. Szüksége van valami pluszra, hogy a beszélgetés folytatódjon, valamilyen ingerre áhítozik. A tranzakcióanalízis ingeréhségnek nevezi ennek a hiányát. Ezeket az impulzusokat a tranzakcióanalízis angolul stroke-nak nevezi (Berne: Sorskönyv 9.oldal), ami magyarul ugyanúgy jelent simogatást, vagy ütést, de a fordításban mind a kettőt használják. Én a tanulmányom során az eredeti angol kifejezést fogom használni. Az ember életében igyekszik minél több stroke-ot bezsebelni, abból is a pozitívet és feltétel nélkülit. Berne meghatározása szerint négy féle lehet: lehet pozitív, illetve negatív, ami lehet a személy létezésére vagy a viselkedésére való reagálás. Az első a pozitív feltétel nélküli, amikor valakivel csak összefutunk az utcán és örömmel üdvözljük. A pozitív feltételes, ha ugyanezzel a személlyel összefutva nem a találkozás miatt örülünk, hanem esetleg az új frizurája miatt. A negatív feltétel nélküli, amikor valamelyik kommunikációs csatornán közöljük valakivel, hogy mennyire ellenszenves. A negatív feltételes pedig, amikor, például megszidjuk a barátunkat, hogy idétlenül áll a nyakkendője.

Az emberek célja, hogy minél több stroke-ot szerezzenek, ahogy azt írtam, és mivel az ember alapvetően társas lény, az ingeréhség tekintetében, ha választani lehet, hogy negatív stroke, vagy a semmi között, inkább választják az előbbit.

Néhány évvel ezelőtt a statisztikából olyan következtetést vontak le, hogy bejelentéseink közel 70%-a „szórakozó”, illetve rosszindulatú hívásokból áll, ez a tapasztalataim alapján nem változott azóta sem. Sajnos, még mindig ezek a hívások vannak többségben.

A kezdetektől előfordultak úgynevezett rosszindulatú, nem segélyhívásra irányuló bejelentések, de előfordult olyan is, hogy az illető minősíthetetlen hangnemben tett bejelentést, ami, habár valóságos segélyhívás volt, de a kommunikációja nyomdafestéket nem tűrőnek volt mondható.

Ezeknek a hívásoknak a lekezelését nyolc év tapasztalata alapján mondhatom, hogy több kudarc előzte meg. A módszert tanulni lehet, és kell is, ha valaki ezen a területen dolgozik. Azonban nem hagyhatjuk ki az emberi tényezőt a képletből, előfordulhat velem is, hogy rossz napom van, feszült vagyok személyes dolgok miatt, esetleg éhes és fáradt vagyok, ilyenkor az én türelmem sem végtelen.

Olyan is előfordulhat, hogy különösen nehéz nap van és mintha a legsúlyosabb esetek találnának meg aznap. Így a nap végén, mivel már több indulatos személlyel kellett beszélnem, már elfogy a türelmem a szidalmakat hallgatni. Ennek ellenére meg kell tenni mindent, hogy a kérdésekre a megfelelő választ kicsikarjam.

Ezekre fogok a következőkben példákat hozni.

H: Jó napot kívánok! Segélyhívó központ, miben segíthetek?

B: Maguk is minek ülnek ott, nem csinálnak semmit. Sose veszik fel a telefont.

H: Uram, van valami probléma? Szüksége van mentőre, rendőrré vagy katasztrófavédelemre?

B: Igen, rendőrré, de úgyse csinálnak semmit.

H: Mi történt?

B: Úgyis tudja, minek mondjam, ismer engem, mindenki a rendőrségnél tudja, ki vagyok.

H: Uram, én nem ismerem Önt, most beszélünk először, elmondaná, mi a probléma?

B: Na, ne mondja már, felismerem a hangját, beszéltünk már, ne nézzon hülyének.

H: Nagyon sajnálom, de itt többen dolgozunk, és nagyon sok hívást kezelünk naponta. Ha bejelentést szeretne tenni a rendőrség felé, kérem, válaszoljon, ha nem válaszol, akkor meg kell szakítanom a hívást.

B: Jól van, akkor szakítsad... (és letette)

A bejelentés elején már nyilvánvaló volt, hogy a férfi valószínűleg nem fogja a rendőrség segítségét kérni, és ez a későbbiekben ez megerősítést nyert. Az elmondottak alapján többször került kapcsolatba a rendőrséggel, és feltehetően többször el is lett utasítva, vagy az ügye nem olyan ütemben halad, amit ő szeretne. Nem derült ki a hívásból, hogy mi is volt a problémája, és a visszahívásra is kinyomta a telefont.

A kapitányságokon ezek az emberek a legtöbb esetben nem mernek ilyen stílusban beszélni, egy olyan helyzetben ugyanis a rendőrök könnyen leszerelik és kiteszik az intézményből, rosszabb esetben zárkába kerül. Ezt pedig igyekeznek elkerülni.

Így az a düh és frusztráltság, amit azokban a korábbi helyzetekben érzett nem kerülhetett előtérbe, a zseton pedig begyűjtésre került. Ezután, nem tudhatni mennyi ideig pedig tárolta, amit aztán nálam beváltott.

Ezek az emberek valójában nem segítségért telefonálnak, ugyanis aki bajban van, az válaszol a kérdésekre, együttműködő, illetve meggyőzhető az együttműködésről. A narratív paradigma elmélete szerint minden ember történetmesélő. Valójában alapvető igénye van, hogy meghallgassák és legfőképpen az a legfontosabb, hogy elmondhassa, amit akar. Ez nincs

arányban azzal, hogy kapjon is segítséget. Már az, hogy elmondhatja azt, ami feszíti, az megnyugvást ad, igaz, csak ideig-óráig.

A fenti eset nem egyedülálló, a következővel fog némi hasonlóságot mutatni,

H: Jó napot kívánok! Segélyhívó központ, miben segíthetek?

B: Nem hiszem el, hogy folyamatosan magukat kell hívni, ki se jönnek, vagy ha mégis, nem csinálnak semmit!

H: Uram, mi a probléma?

B: Mi a probléma?! Hányszor jelentettem már be, megjegyezhetnék volna már! Mindig ugyan az a probléma, ne szórakozzunk már!

H: Uram, ha bejelentést szeretne tenni felénk, megkérném, hogy válaszoljon a kérdéseimre, hogy segíteni tudjak!

B: Segíteni?! Eddig sem segítettek, láthatásom van és a volt feleségem megint nem adja ide a gyereket, nincsenek is itthon.

H: Tehát a gyermekével kapcsolattartása van... értem... megmondaná a címet?

B: (bemondja a címet, a hangja végig feszült)

H: Köszönöm. Ott áll a ház előtt?

B: Nem, itt úszok a folyóban. Hol lennék?!

A bejelentő végig arrogánsan beszélt és viselkedett a hívás alatt, amikor felhívtam erre a figyelmét, és megkértem, hogy ha én tisztelettel beszélek vele, akkor megkérném, hogy ő is viszonzozza, akkor sem volt erre hajlandó, sőt, még inkább támadólag lépett fel velem szemben.

Minden bizonnyal egy sértett férfiről volt szó, és az előzővel ellentétben kiderült, hogy diplomával rendelkező ember van a vonal túlsó végén, legalábbis ő ezt mondta. Ha ez valóban igaz, márpedig az elmondottakat nem tisztem kétségbe vonni, remek példa rá, hogy ha valaki magasan iskolázott az nem mérvadó, attól még lehet ugyan úgy udvariatlan, durva, közönséges és arrogáns, mint másvalaki, aki alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezik.

A férfit a volt felesége az elmondottak szerint sokadig alkalommal akadályozza a közös gyermekükkel való találkozásban, amire, elmondása szerint bírósági végzése is van.

Tisztában vagyok vele, hogy a haragja nem a személyemre irányul, hanem inkább a volt felesége felé. Rajtam vezeti le a feszültségét, ami talán annak a rendszernek szól, ami fölött nem tudja az akaratát érvényesíteni.

Ha ezt a férfit nézzük a zseton egy részét időnként beváltja, amikor betelefonál, a korábbi hívásaira rákeresve folyamatosan rögzítésre került, hogy a stílusa arrogáns, és egyáltalán nem

együttműködő. Ennek ellenére folyamatosan megtartja a zsetonok nagy részét, az ő érdekében remélem, hogy nem a legnagyobb jutalomra hajt.

Ebben az esetben, mivel megvolt a cím, így értesítettem a rendőröket, és kollégáimhoz hasonlóan én is rögzítettem a bejelentő viselkedésére vonatkozó jellemzőket.

Minden ilyen esetben szükséges, hogy higgadtak maradjunk, bármennyire is nehéz, a hangnemünk nem tükrözheti a feszültségünket, amit az ilyen és ehhez hasonló bejelentők váltanak ki belőlünk. Nem szabad megfélekezni, hogy rögzített vonalon beszélünk, és bármennyire jól esne megmondani a véleményünket az illető viselkedéséről, nem tehetjük meg. Ugyanis, ha valami sértőt mondanánk a másik félnek, azt a munkáltató minden esetben szankcionálja írásban vagy szóban.

Így annyit tehetünk, hogy amint letettük a hívást akkor adjuk ki magunkból a feszültséget és mondhatjuk el a teljes véleményünket a helyzetről és az ehhez kapcsolódó érzéseinkről.

Azonban van arra lehetőségünk, hogy abban az esetben, ha a fenti esetben az úriember nem mondta volna meg a címet, csak sértegetett volna engem és a rendőrséget, akkor megszakíthattam volna a hívást, mivel nem kötelességem hallgatni a bejelentő szidalmait, amennyiben a mondandója nem tartalmaz a készenléti szervezeteket érintő tartalmat.

Következő esetünkben látható lesz, mennyivel nehezebb az ilyen tartalmakat kiszűrni, ha a bejelentő módosult tudatállapotban van.

H: Jó napot kívánok! Segélyhívó központ, miben segíthetek?

B: (érthetetlen szöveg)

H: Ne haragudjon, de nem értem, mit mondott?

B: (ismét érthetetlen szöveg, de hangosabban)

H: Nem értem.

B: A k...a a...d.

H: Na, ezt értettem, de a többi nem.

B: Mit nem értesz?

H: Semmit, amit eddig elmondott... van valami baj?

Hosszas beszélgetésünkből derült csak ki, hogy egy város külterületi részén elhelyezkedő kocsmában megverték, de amíg ide eljutottunk tisztábban lehetett érteni a káromkodásokat, mint a fontos részleteket. A lényeges részeket ki kellett következtetni torzultan kiejtett szavaiból, így azokra folyamatosan vissza kellett kérdeznem, hogy jól értettem-e? Amiket aztán megerősített folyamatos káromkodások közepette.

Mivel a bejelentő erősen alkoholos befolyásoltság alatt állt, így szavai elkentek voltak, jóformán érthetetlenek, így nagyon kemény munka volt eljutni a végeredményhez, de közben kénytelen voltam elviselni a felém áradó szidalmakat. Ilyen állapotban nem célszerű vitába szállni a bejelentővel, megkérni, hogy szofisztikáltabban kommunikáljon, mivel nincs olyan állapotban, hogy ezt megértse, felismerje, vagy rávehető legyen arra, hogy módosítson a beszédstílusán.

El kell engedni a fülünk mellett és megpróbálni a helyzettől függően a lehető leggyorsabban megszerezni az információkat.

Amikor valaki alkohol vagy kábítószer befolyása alatt áll a viselkedése torzul. Valószínűleg a bejelentővel józanabb állapotában könnyebben és gyorsabban lehetett volna kommunikálni, de ebben az állapotában nem értette meg, hogy nehezen érthető amit mond, és nem az én értelmezésemmel van a probléma. Feltételeztem, hogy ő tudja, hogy mit akar mondani, viszont, ebben a módosult tudatállapotban nem érzékelte, hogy a valóság ettől távol áll, amit nem csak hogy nem értett meg, de nem is fogadott el, és szerintem én voltam az, akivel a probléma van, az én mentális képességeim olyan alacsonyak, hogy nem tudom felfogni az általa elmondottakat.

Következő példában pedig arra fogok példát hozni, amikor nem történik valós bejelentés, de mivel az ember társas lény, így a korábban már említett negatív stroke-ot választja, mint hogy ne jusson hozzá egyhez sem.

H: Jó napot kívánok! Segélyhívó központ, miben segíthetek?

B: Feljelentem magukat, megyek a bíróságra, írom a levelet, mennek a börtönbe!

H: Szüksége van mentőre, rendőrré vagy katasztrófavédelemre?

B: Mész a börtönbe, rendőr!

H: Amennyiben nincs, meg kell szakítanom a hívást. Viszonthallásra!

Az idős néni notórius hívó, előfordul, hogy egy órában több mint százszor felhív minket, különböző teóriák születtek arról, hogy problémája volt a rendőrökkel, és ezért haragszik ennyire rájuk. Vele a legtöbb esetben nem lehet kommunikálni, meg sem hallja, amit mondunk.

Leromlott mentális állapotban van, egyedül él, így nincs társasága sem, ezt már megtudtuk, így minket hívogatva „szórakoztatja” magát, mivel ezzel is impulzusokat kap valahonnan. Képtelen rá, hogy tartalmas beszélgetésekben vegyen részt.

Így jut valamilyen ingerhez, habár, én mindig igyekszem rövidre zárni ezeket a beszélgetéseket. Van olyan kolléga, aki megpróbál vele szót érteni, felhívja a figyelmét, hogy szabálysértést követ el, így újabb és újabb impulzusokat kap a néni, amíg el nem fárad, és abba nem hagyja aznapra a hívásokat.

Hasonlóak a szórakozó gyerekek is, akik esetleg kisebb, hátrányos helyzetű falvakban élnek, ingerszegény környezetben és szórakozási lehetőségek hiányában korábban a közterületi telefonról, vagy SIM kártya nélküli mobil telefonokról tesznek hamis bejelentéseket, vagy káromkodnak és szexuális jellegű felhívásokat tesznek, vagy nagy nevetgélések közepette pizzát szeretnének rendelni, de előfordult olyan is, hogy beleénekeltek a telefonba.

A gyerekeket általában könnyebb kezelni, valaki rájuk ijeszt, hogy a szüleiket meg fogja büntetni a rendőrség, amitől a legtöbben megijednek, és bocsánatot kérnek. A retorzió kilátásba helyezésével könnyebb rávenni őket, hogy abbahagyják a szórakozást, ez pedig feltételes negatív stroke. Ha nem kap visszajelzést, folytatni fogja addig, amíg nem kap valamilyen válaszreakciót, akár többet is.

Álljon itt egy példa, ami egy a sok közül.

H: Jó napot kívánok! Segélyhívó központ, miben segíthetek?

B: Pizzát szeretnék rendelni. (háttérben elfojtott röhögés)

H: Itt nálunk nem tudod megtenni, de látom, hogy sokszor telefonáltatok már, ahogy azt is, hogy honnan telefonáltok. Fejezzétek be, vagy kimennek a rendőrök és baj lesz!

B: Jó, jó... bocsánat... befejezzük.

Általában már a rendőrség említése is elég ahhoz, hogy megijedjenek, nem tudják, hogy őket nem fogják megbüntetni, vagy börtönbe vinni, de számukra a rendőrséghez ezek a szankciók kapcsolódnak, amit szeretnének elkerülni, remélhetőleg ez így marad a későbbiekben is.

Indul a játszma

Harmadik hipotézisemben azt fogom kidolgozni, hogy hogyan kerüljük el a játszmákat és hogyan ne essünk csapdába a drámaháromszögben. Nincs olyan módszer, ami minden esetben használható lenne, arra viszont van, hogy bizonyos kérdésekre adott válaszok által felismerjük a játszmákat és kikerüljük a lehetőséget, hogy az áldozat csapdájába kerüljünk.

Mindezek előtt tisztázzuk ezeket a kifejezéseket.

Először szeretném kifejtetni, hogy a tranzakcióanalízisben mit jelent a játszma.

„A játszma kiegészítő, rejtett tranzakciók folyamatos sorozata, amely pontosan meghatározott, előre látható kimenetel felé halad”, (Berne: Emberi játسمák 20. oldal) így írja le Berne a pontos definíciót, amihez egy képlet is tartozik: $H + GYP \rightarrow V + \acute{A} + SZ + NY$. Ezt úgy lehet értelmezni, hogy az aki indítja a játszmát kivet egy úgynevezett horgot (H), ami beleakad a másik fél gyenge pontjába (GYP), (mindenki rendelkezik egy gyenge ponttal, egy sérült rész a lelkünkben, amit akár egy mondat, egy speciálisan kiejtett szó is aktiválni tud), amire érkezik is a válasz (V) ez úgy történik, hogy ráharap a csalira, anélkül, hogy észrevenné a horgot. Ezt követi, hogy az első fél, aki indította a játszmát, átvált ($\acute{A}$), a későbbiekben kifejtett drámaháromszög másik szerepébe, ez mindig hirtelen történik, egyik pillanatról a másikra, a másik fél ezzel szembesül (SZ) és értetlenül áll a helyzet előtt, nem érti mi történt, nem érti hogyan történhetett ez meg vele. Végül pedig mind a ketten elteszik a maguk nyereségét (NY), ami az életpozíció illetve a sorskönyv megerősítése.

Ha játszmákról beszélünk, tudnunk kell azt is, hogy három szintet különböztetünk meg.

Az első az, amit azonnal felismerünk és ki is tudjuk kerülni.

A második, amikor kifogásokat sorakoztatunk fel, és mindenképpen sérüléssel jövünk ki belőle.

A harmadik, a legveszélyesebb, ott valaki vagy a kórházban köt ki, vagy a legrosszabb esetben valaki meghal.

Berne kutatásai során nagyon sok játszmát ismert fel és ezeknek nevet is adott, az első a „És miért nem...? - Hát igen, de...”, de ismert még a „Rúgj belém!” és az „Ennek is te vagy az oka!” vagy az „Alkoholista”.

Itt tisztázni kell, hogy az életpozíció nem más, mint egy gyermekkorban kialakult alapvető meggyőződés önmagunkról, és a minket körülvevő világról, ami a közvetlen környezetünkön át a teljes világot jelentheti. Ilyen esetekben mindig az egyes szám második személyt használjuk, vagyis „te”. Ezek a meggyőzések kétfélék lehetnek: oké vagy nem oké. Az oké, nem jelenti azt, hogy bármelyikünk tökéletes, nincs hová fejlődnie, hanem azt, hogy alapvetően „rendben van”. Négy életpozíciót különböztet meg Berne, amelyek közül általában egy állandó van, de

mind a négyben elhelyezkedhetünk életünk különböző élethelyzeteiben, legyen ez iskola, baráti társaság vagy munkahely.

A négy életpozíció:

Én oké vagyok, te oké vagy, ezt nevezzük egészséges pozíciónak.

Én oké vagyok, te nem vagy oké, ez az úgynevezett paranoid pozíció.

Én nem vagyok oké, te oké vagy, ez a depresszív pozíció.

Én nem vagyok oké, te nem vagy oké, ez pedig a fölöslegesség pozíció.

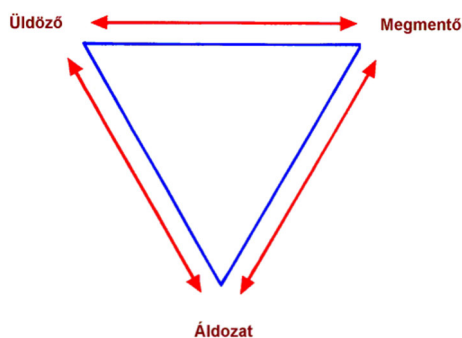
A sorskönyv pedig az angol kifejezés szerint: script. A kifejezés maga a számítástechnikában parancssort, programot jelent, ami olyan utasítást vagy utasítássorozatot hordoz, ami valamilyen eredménnyel jár. Mindenki van egy sorskönyv, ami előre meg van írva, ez egy úgynevezett megírt program, ami elsősorban stresszhelyzetben, vagy a gyermekkorunkat idéző helyzetekben automatikusan lefut, ezzel megerősítve önmagát, és tovább lökve minket az előre megírt befejezés felé.

Definícióját tekintve ez egy gyermekkorban megírt a szüleink által megerősített, a későbbi események által igazolt és az egyén választásaiban megjelenő nem tudatos életterv.

Ez a rész azonban már sokkal inkább a pszichológia tudománykörébe tartozik, amire bővebben itt nem térnek ki, de a fent említettek miatt fontosnak tartottam megmagyarázni.

Ahogy azt is fontos megmagyarázni, hogy mit jelent Berne szerint a drámaháromszög, ami a munkám során, főleg, ahogy későbbi példáim során láthatjuk, legfőképpen a párkapcsolati konfliktusok alkalmával jelenik meg.

A drámaháromszögnek három résztvevője van, az üldöző, az áldozat és a megmentő, ezt egy háromszöggént képzeljük el, a három szereplőt nyilak kötik össze, jelezve, hogy a szereplők egyik pillanatról a másikra szerepet válthatnak, kapcsolatról kapcsolatra vagy esetünkben tranzakcióról tranzakcióra. Ezt a fajta átváltást említettem a játszmaelemzésnél is.



A drámaháromszög

(Stewart és Joines A TA MA 226. oldal)

Következőekben ezekre következnek példák, amiket a munkám során tapasztaltam.

H: Jó napot kívánok! Segélyhívó központ, miben segíthetek?

B: Hát nem is tudom, hogy tud-e segíteni...

H: Hallgatom, hölgyem, mi a probléma?

B: A volt férjem folyamatosan zaklat, hívogat, üzeneteket küldözget, ide jár és fenyegetőzik.

H: Most is ott van?

B: Nem, nincsen, de két hete is idejött akkor ki is jöttek a rendőrök.

H: Tehát akkor volt intézkedés.

B: Igen, de félek, hogy megint ide fog jönni.

H: Miért gondolja ezt, most történt valami?

B: Nem, csak van egy olyan érzésem, tegnap este is hívott, de nem vettem fel.

H: Tehát jelenleg nem történt semmi?

B: Nem, de ma fog jönni a gyerekekért, és szeretném, ha kijönnének a rendőrök, hogy ne balhézzon.

H: Hölgyem, ha nem történik semmi, arra a rendőrök sem tudnak intézkedni, ha probléma lesz, nyugodtan hívjon minket!

B: Jó, jó, de a múltkor is mire kijöttek addigra lenyugodott és nem volt semmi.

H: Hölgyem, ha odamegy, és probléma van, azonnal hívjon minket, de egyelőre nem tehetünk semmit. A volt férje nincs ott, és nem történik semmi.

B: Jól van, majd ha vér fog folyni, meg ránk töri az ajtót...

H: Hölgyem, ha odaér, és látja, hogy agresszív, zárkózzanak be, és hívjon minket azonnal.

B: Jól van, maguk sem csinálnak semmit... (letette a hívást)

A bejelentő feltehetően egy bántalmazó kapcsolatból lépett ki, amiből gyermekek is születtek, akik, ha akarja, ha nem, egész életére összekötik majd a volt párjával. A félelmei valóság, de jelen helyzetben sem én, mint hívásfogadó, sem a rendőrség, mint intézkedésre jogosult szervezet nem tehattunk semmit. A volt párja nem volt a helyszínen, nem volt folyamatban semmilyen esemény, ami indokolta volna a rendőri intézkedést, amit valószínűleg a bejelentő is tudott, ennek ellenére próbált az érzelmeimre hatni, eleinte gyámoltalanul, majd mikor látta, hogy nem ér el eredményt, akkor erőteljesebb formában. De nekem, mint hívásfogadónak, végig racionálisnak kellett maradnom, és a tényeket visszamondva emlékeztettem a bejelentőt, hogy jelenleg nincs közvetlen veszélyben és is nem utal rá semmi, hogy abban lenne.

Ő azonban az akaratát akarta érvényesíteni, végig próbált behúzni egy játszmába, a védtelen nő szerepében maga mellé állítani, majd az esetleges veszélyhelyzet előrevetítésével próbált hatni az érzelmeimre, amit nem hagytam neki, így végül csalódottan tette le a telefont, mivel nem járt sikerrel. A horgot kivéve az érzelmeimre próbált nyomást gyakorolni, mivel ezt én felismertem és tárgyilagos maradtam, így az nem akadt be, még a második próbálkozásra sem. Így a játszma el sem tudott kezdődni, de a lehetőség ott volt.

A tényekkel szembesítettem a bejelentő hölgyet, egyfajta tükröt tartva elé, ami a valóságot mutatja, amit ő nem akart meglátni. Ez egy nagyon gyakori jelenség, ahogy a következő esetben is látható lesz.

H: Jó napot kívánok! Segélyhívó központ, miben segíthetek?

B: Rendőrség?

H: Tudom őket értesíteni, mi történt?

B: A volt élettársam két hónapja megpróbált megerőszakolni.

H: Értem, ezzel kapcsolatban a kapitányságon tud feljelentést tenni.

B: Jó, akkor kapcsolja.

H: Nem tudom Önnek kapcsolni, vagy személyesen kell befáradnia, vagy e-mailben is megteheti a feljelentést.

B: Miért nem tudja kapcsolni, a múltkor a kollégája tudta.

H: Nem állunk közvetlen kapcsolatban a kapitányságokkal, ha feljelentést akar tenni csak személyesen, vagy e-mailben teheti meg.

B: De én minden nap dolgozok négyig, nem tudok bemenni, nem tudná kapcsolni a kapitányságot?

H: Nem áll módomban kapcsolni, nem arról van szó, hogy nem akarom, hanem technikailag nem tudom Önnek kapcsolni.

B: Akkor küldje már ki a rendőröket.

H: Erre nem tudom értesíteni a rendőröket, két hónapja történt az esemény, ezzel kapcsolatban csak kapitányságon tud feljelentést tenni.

B: De vagy egy fél éve is megtámadott az utcán.

H: Hölgyem, ezek az események hónapokkal ezelőtt történtek, nem tudom erre értesíteni a rendőröket.

B: De én sokáig dolgozok.

H: Semmi gond, feljelentést bármikor tehet, bármelyik kapitányságon.

A beszélgetés eltartott majdnem négy percig, amelyben én újra és újra ismételtam, hogy a kapitányságon tehet feljelentést a problémájával kapcsolatban, a bejelentő pedig újra és újra felhozta a kifogásait, a munka, a félelem a volt élettársától, de mindezek hónapokkal ezelőtt történtek, amikkel kapcsolatban szintén nem állt módomban rendőrt értesíteni, amit nem akart elfogadni. Ez a bejelentő is próbálkozott újra meg újra, hogy beakassza a horgot, hogy végül azt tegyem, amit akar, de mivel végig tárgyilagos maradtam, nem járt sikerrel.

Az átlagos mindennapokhoz képest itt könnyebb megmaradni a racionalitás talaján, ez ugyanis munka, amit el kell végezni, nem ismerem ezeket az embereket, nem állok velük közvetlen kapcsolatban, így hiába próbálnak érzelmileg hatni rám, nem járnak sikerrel, mert nekem a feladatom a munkám elvégzése, ahol ugyan fontos az empátia, és érzékeltetem velük, hogy megértem a problémájuk súlyát, de a hatásköröm csak egy bizonyos szintig terjed, és a kérésük túl mutat ezen.

Fontos, hogy érezzék, nincsenek egyedül és a problémájuk meghallgatásra talált, de a probléma megoldása az ő kezükben van, nekik kell megtenni a lépéseket.

A következő példa sem egyedi eset.

H: Jó napot kívánok! Segélyhívó központ, miben segíthetek?

B: Az élettársam megvert két hete.

H: Volt ezzel kapcsolatban rendőri intézkedés?

B: Igen, de akkor nem tettem feljelentést, de mondták a rendőrök, hogy ha meggondolom magam, akkor menjek be a kapitányságra.

H: Értem, hölgyem, akkor ezek szerint megkapta a tájékoztatást, most miben segíthetek?

B: Nem tudom, hogy mit kellene tennem, tegnap is összevesztünk, maga mit tenne a helyemben?

H: Én nem élhetem Ön helyett az életét, nem hozhatom meg Ön helyett a döntést, ezt Önnek kell eldönteni.

B: Nem tudná nekem felhívni a kapitányságot és megtenni a feljelentést?

H: Nem, ezt Önnek kell megtennie személyesen, vagy e-mailben.

B: Nincs itthon internet.

H: Akkor személyesen fáradjon be.

B: Messze van a város, és nincs pénzem buszjegyre.

H: Nagyon sajnálom, hölgyem, de ebben az esetben nem tudok Önnek segíteni.

A kifogások mindennaposok, a távolság és a pénz hiánya, a félelem a párjuktól vagy esetleg annak családjától, és sajnos többször a kezembe akarják adni a döntést, amit nem fogadhatok el. Ha a személyes életüket érintő döntésekről van szó, nem vehetem át az irányítást, nem lehetek én

az, aki a döntéseket hozza, aki védelmezi őket. Én pusztán, az vagyok, aki a lehetőségeket sorolja fel, ha esetleg a párja jelen esetben ott lett volna, és agresszív, értesíthettem volna a rendőröket, de csak akkor, ha a bejelentő ezt kéri.

Senkire nem lehet ráerőltetni az intézkedést, segítségnyújtás esetén kell egy fogadó fél, aki kéri, hogy segítsenek rajta, máskülönben nem lehet eljárni, sem az intézkedő rendőrnek, de még a mentőnek sem. Ha valaki visszautasítja a segítségnyújtást, nem fogják ráerőltetni, hiszen ez az ő döntése, feltéve, hogy olyan felnőttől beszélünk, aki képes önálló döntést hozni, és nem áll gondnokság alatt, mivel akkor már más hoz döntést helyette, egy gyermek esetében pedig a gondviselő.

Azonban jelen helyzetünkben a felelősség áthárítása a cél, hogy én legyek az, aki a döntést meghozza, és ha valami balul sül el, én legyek a felelős, a drámaháromszögbe való bekerülés elkerüléséhez is ugyan az a gyakorlatiasság kell, mint a játszmák elkerüléséhez a munkám során, ő az áldozat, és én lehetnék a megmentő, de ezt a szerepet nem vállalom magamra, mert ha a hölgy meggondolja magát, máris én lennék az áldozat, akit hibáztatni lehet, hogy ráerőltettem a döntést.

Előző három esetünkben két fél beszélgetett, de előfordult olyan is, hogy három szereplő volt a hívásban, tökéletes felállítás egy drámaháromszöghöz.

H: Jó napot kívánok! Segélyhívó központ, miben segíthetek?

B: (csak zokogást lehet hallani és egy férfi kiabálását)

H: Halló, van valaki a vonalban?

B: Iiiigen, itt vagyok (zokogva szólal meg a hölgy)

H: Hölgyem miben segíthetek?

B: (háttérből a férfi követeli, hogy tegye le a telefont) Megütött a férjem (a háttérben a férfi tagadja, és a nőt vádolja, hogy hazudik)

H: Mondja a pontos címet!

B: (bemondja a címet, aztán dulakodás hangja hallatszik és a férfi kiveszi a telefont a kezéből)
Nem kell kijönniük, nincs semmi baj, csak veszekedtünk.

H: Uram, adja vissza a hölgynek a telefont, vele akarok beszélni!

B: Nem érti, hogy nem kell jönniük? (még mindig a férfi)

H: Uram, adja vissza a telefont a hölgynek!

B: Tessék, mondd meg nekik, hogy ne jöjjenek! (visszaadja a telefont a hölgynek)

H: Hölgyem, itt van?

B: Iiiigen.

H: Hol van a férfi?

B: Kiment az udvarra, tör-zúz.

H: Megütötte Önt?

B: Igen, beleverte a fejemet a falba.

H: Rendben, mentőket is értesítem. Maradjon vonalban!

B: (háttérből a férfi kiabálva szid engem, és mondja a hölgynek, hogy tegye le, fenyegetett engem is és a később kiérkező rendőröket is)

A pontos helyszín megvolt, a hívás megszakadt, visszahívásra nem reagált a hölgy, én azonban értesítettem a rendőröket és a mentőket, mind a kettőt felhívtam, és az adatlap mellett, amiben rögzítettem, hogy a férfi agresszív és fenyegetőzik, szóban is nyomatékosítottam mindkét szervezet számára, hogy a férfi milyen magatartást tanúsított.

Megvolt mind a három szerep, a hölgy az áldozat, a férfi az üldöző, és én a megmentő, de pusztán azzal, hogy a hölgy felhívott és bemondta a címet ő lett a megmentője saját magának, én pedig ehhez, mint eszköz szolgáltam, és hiába próbálkozott a férfi, hogy belerántson ebbe a drámaháromszögbe, nem hagytam magam kibillenteni, és a hölgy kezében hagytam a döntést. Ha nem mondott volna semmit, nem tehettem volna semmit az információk hiányában, de ő volt az, aki megadta a megfelelő válaszokat ahhoz, hogy elvégezhessem a munkám.

Nem lehet mindenkinek segíteni, nem lehet minden esetben ugyanazt a technikát alkalmazni, ezt az évek alatt megtanultam. Az, ami egyik esetben működött, nem jelenti azt, hogy a másokban is fog. Ha a hölgy annyira félt volna a férfitől, hogy még a címet sem adja meg, nem tehettem volna semmit, de volt elég bátor hozzá, hogy megtegye.

A férfi a hívás során próbált a hangsúlyával, később pedig a konkrét fenyegetéseivel is megfélemlíteni, de nem ért vele célt.

Soha nem szabad hagynunk, hogy megfélemlítsen a bejelentő, mert, ha szakmailag megfelelően végezzük a munkánkat, nem találhat rajtunk fogást.

Ahogy az eseteknél is jeleztem, mindig fontos az asszertív kommunikáció, a gyakorlatiasság, a határozottság, valamint a félreértések elkerülése.

A bejelentő a döntéshozó, az ő életéről van szó, erre minden esetben tekintettel kell lenni, ha meggondolja magát az intézkedést illetően tiszteletben kell tartani, ha olyan dolgot kér vagy vár el tőlünk, amivel az ő életének irányítását a mi kezünkbe akarná adni, azonnal vissza kell utasítani, és képletesen az ő kezébe kell nyomni a gyeplőt.

Megengedhetetlen a szakmai integritásunkat illetően, hogy olyan szerepbe kerüljünk, amivel senkinek nem válunk a hasznára.

A segélyhívó központ lényege a segítségnyújtás azok felé, akik azt kérik, a hangsúly pedig a kérdésben van. Ez a kérdés azonban, ahogy fent láttuk lehet olyan is, amiben nem áll módunkban

segíteni, de maga a tény, hogy tájékoztatjuk, hogy milyen módon oldhatja meg a problémát, már az is segítség.

A kérdés csak az, hogy vajon az illető elfogadja-e ezt, képes-e változtatni az életén, képes-e jó döntést hozni, képes-e megszakítani egy folyamatot, már nem rajtunk múlik. Mi pusztán az eszközöket szolgáltatjuk, amelyekkel ezt megteheti, nem tehetünk sem többet, sem kevesebbet.

Előfordult azonban olyan helyzet is, amikor egy harmadik fél tett bejelentést, ő kért segítséget egy bajba jutott embertársának.

H: Jó napot kívánok! Segélyhívó központ, miben segíthetek?

B: A szomszédból folyamatosan kiabálást hallunk, és mintha valaki a berendezési tárgyakat dobálná, és egy nő folyamatosan sír és könyörög a férfinak, hogy hagyja békén és menjen el.

H: Kik laknak a szomszédban?

B: Egy férfi és egy nő, nem ismerjük őket.

H: Gyermekek lehet?

B: Nem, csak ketten vannak.

H: Címet kérnék szépen!

B: (elmondja a helyszínt, pontos emelet, ajtó és bejutási kóddal)

H: Megsérülhetett a hölgy?

B: Nem tudom, nem láttuk.

H: Hallottak valami arra utalót, hogy a férfinél esetleg támadó eszköz lehet, kés vagy fegyver?

B: Nem.

H: Rendben, értesítem a rendőröket, kérem, maradjon vonalban, át fogom kapcsolni!

Ebben az esetben a megmentő szerepében maga a bejelentő volt, aki a szomszédjában élő bántalmazott hölgynek próbált segítséget kérni. A munkánk során tisztában vagyunk vele, hogy a hatáskörünk addig terjed, amíg vonalban vagyunk a bejelentővel, felvesszük a bejelentését és értesítjük a megfelelő szerveket. Az, hogy onnantól kezdve mi történik, már nem rajtunk múlik, a rendőr hogyan fog intézkedni, már az ő hatásköre.

A drámaháromszög tekintetéből nézve ezt az esetet, a bejelentő könnyen kerülhet az áldozat szerepébe, ha a forgatókönyv úgy játszódik le, hogy a rendőrök kiérkezésével a hölgy azt mondja, hogy nem történt semmi, csak vitakoztak a párjával, tagadja a bántalmazást. A szomszédot pedig elkezdik hibáztatni, hogy miért nem törődik a saját dolgával, feleslegesen telefonál, félreértette az eseményeket.

Ehhez a fordulathoz tudni kell azt, hogy a legtöbb esetben, amikor valaki meg van félemlítve, az illető nem tudja ezt magáról. Egy bántalmazó kapcsolatban élő nő vagy férfi nem ismeri el sem a

környezetének, sem magának, hogy ilyen helyzetben van, képes magának valaki akár az utolsó pillanatig is hazudni, ha pedig valaki, esetünkben a szomszéd, mégis tükröt tart elé előfordulhat, hogy agresszívvá válik. A nő lehet az üldöző, a szomszéd az áldozat, a férfi pedig lehet a megmentő, aki lecsillapítja a párját, és visszamennek a lakásba, ahol kettőjük játszmája folytatódik, ami, ha szerencsések nem ér el a harmadik fokig.

Az a legjobb, hogy nem látom

Három fejezetben, három különböző módszert mutattam be, amelyekkel hasonló jellegű hívásokat „le lehet kezelni”, ahogy a szakmai nyelv mondja. Azonban ezek megoldásához a legnagyobb előny, hogy nem látom sem a bejelentőt sem a környezetét. Egyfajta hátránnyként utaltam rá korábban, de tény, hogy ha nem szemtől szemben vagyunk az emberrel, aki esetleg könyörög a segítségért, vagy amikor a baleseteknél nem látom sem a roncsot, sem a sérültet sokkal könnyebben távol tudom magam tartani a helyzettől érzelmileg.

A magam részéről határozottan állíthatom, hogy stresszhelyzetben is képes vagyok logikus döntéseket hozni, felülemelkedni a kialakulni készülő pánikon, és magamban lerendezni, hogy az itt és most számít, a helyzetet kezelni, megoldani kell, az érzelmi kitörésre pedig csak ezek után lesz lehetőség.

Pánikban lévő bejelentőimnek is ezt szoktam mondani, amikor hallom a hangjukon, hogy belekerülnek egyfajta érzelmi spirálba, ami húzza őket lefelé. Ilyen esetekben mindig igyekezni kell elkapni a figyelmüket, határozottan és erősen tartani és emlékeztetni őket, hogy a sírással és könyörgéssel nem jutunk előre, de ha válaszol a kérdésekre és együttműködik meg fogja kapni a megfelelő segítséget.

Ez egy tanulható magatartásforma, amiben tudatosítjuk magunkban, hogy mi a helyzet, még ha az ép ésszel fel sem fogható teljesen, és a megoldásra kell koncentrálnunk.

A munkám során nem engedhetem meg magamnak, hogy érzelmileg belebonyolódjak a „drámába”. Biztosítom a segítséget kérőt az empátiámról, ahogy azt a munkaköri leírásom tartalmazza, de valójában végig gyakorlatias maradok, az érzelmeimet félretéve azonnali döntéseket kell hoznom, amelyek szakmailag kikezdzhetetlenek.

Még ha a hangom nem is árulkodik erről, az arcomon időnként látható lenne, hogy valójában mást gondolok és érzek, mint amit a hangom (hanglejtésem, hangszínem) tükröz. Szükséges megjegyezni, hogy mindezt az ő érdekében teszem.

A munkám során alkalmazott kommunikációs technikák mind-mind befolyásolásra szolgálnak, kár ezt szépíteni.

Adott egy helyzet, amit meg kell oldani, a szülői énállapotból átváltásra kényszeríteni a bejelentőt gyermeki énállapotba, ahogy azt az első fejezetben mutattam, ami remek példa erre. Egy agresszív bejelentőt, akinek valós segítségre van szüksége, de nem együttműködő rávenni, hogy mégis az legyen, szintén ilyen. Több stroke-ot begyűjteni vágyó emberek esetében, ha csak egy kicsit is kielégítjük az igényüket ezzel elérve, hogy ne hívjon fel minket fölöslegesen legalább a jelenlegi műszakban, szintén befolyásolás, mert tudjuk mire megy ki a játék, és ezzel mind a két fél nyer.

Ha pedig játék, akkor ott vannak a játszmák, amiket el kell kerülni, szintén nagyon óvatosan, anélkül, hogy belekeverednénk.

A kérdés, hogy vajon a felsorolt három technika atombiztos-e, és minden esetben alkalmazható-e, a válasz egyértelműen nem.

Ha az adott ingerre nincs válasz, akkor az egész borul.

Egy bajban lévő embert azt gondolnánk, hogy könnyebb befolyásolni a kiszolgáltatott helyzete miatt, de ennek ellenkezőjére is tudnék számtalan példát hozni.

Ez azonban nem jelenti azt, hogy a módszerek haszontalanok, hanem azt, hogy minden ember más és más, ezt többször is kiemelttem már. Nincs két egyforma eset, nincs két egyforma bejelentő, és ehhez alkalmazkodni kell, ahhoz pedig fel kell ismerni a helyzetet és a megoldási lehetőséget is.

Ez a munkám szépsége, hogy sosem válik egyhangúvá.

Fizikailag és mentálisan is megterhelő, sokan meg is kérdezték tőlem az évek során, hogy hogyan bírom, és kollégáimmal is gyakran beszélünk róla, a válasz talán a pszichikai edzettségben van, talán abban, hogy munkaként gondolunk rá.

Műszak elején bemegyünk, leülünk a gépünkhöz és feltesszük a mikrofonos fülhallgatót, a nap végén pedig eltesszük a fiókunkba, kilépünk a kapun és megyünk haza, mint mindenki más.

Minden hónap elején megkapjuk a fizetésünket, mint mindenki más.

Nap közben beszélgetünk egymással, elmeséljük, megosztjuk egymással a hívásainkat és a feszültséget néha viccekkel oldjuk fel. Szüneteket tartunk, kifújuk magunkat, eszünk, pletykálunk, és reménykedünk benne, hogy a nap csendesen fog eltelni.

Nem szabad elfelejteni, hogy mindannyian saját élettel, napi vagy tartós problémákkal rendelkezünk, amelyeket igyekszünk kívül hagyni a munkahelyről. El kell mondanom azt is, hogy vannak olyan helyzetek, amikor a munkám során megtapasztalt súlyos dolgok hatással vannak ránk egy olyan helyen is, ahol nem lenne szabad. Ez másik területhez, a pszichológia területéhez kapcsolódik.

Ez a munka nem való mindenkinek, a nyomás néha nagy, főleg az ünnepek alatt, és a nyári időszakban, és vannak esetek, amelyek, akár a saját életünkben történetekre emlékeztetnek. Például egy öngyilkosság, ami megtörtént az egyik kolléganő családjában. A trauma még túl friss volt, és amikor egy ugyanolyan hívás érkezett hozzá, akkor úgy érezte, ezt nem bírja kézben tartani ezután, így azonnal felmondott. Érthető, ha valaki nem bírja, ez nem gyengeség, ez egy tény, nincs mit szégyellni rajta.

Azonban a többi kollégám nevében is mondhatom, akikkel a nyolc évem alatt együtt dolgozok, hogy a legtöbb, ami segít az esetek kezelésben, a nehézségek feldolgozásában valójában az, hogy nem látjuk sem a helyszíneket sem a bejelentőket. Ahogyan említettem a mentális edzettség, az

asszertív kommunikáció, ami határozott és indulatmentes érdekérvényesítést jelent, az, ami segíti a munkánkat. Fontos megjegyezni, hogy ez a feszített tempójú munka, hatással van a személyiségünk fejlődésére is, ezen belül a kommunikációra, a helyzethez mért információ kezelésére, valamint a másik ember helyzetébe való beleélés képességére, empátiára, ami nem érzelmi bevonódást, egyetértést jelent, hanem olyan helyzetfelismerést, amiben hozzáteszünk valami hatékonyt a másik ember életéhez és az életét, helyzetét pozitív irányba állíthatjuk.

Bibliográfia

Eric Berne: Emberi játszmák. Gondolat kiadó, Budapest, 1984.

Eric Berne: Sorskönyv. Háttér kiadó, Budapest, 1997.

F. Várkonyi Zsuzsa: Tanulom magam. Kulcslyuk kiadó, Budapest, 2020.

Dr. Buda Béla: A tranzakcióanalízis helyzete és dilemmái. Mentálhigiéné és pszichoszomatika, 9, 3. 2008.

Dr. Henry Cloud és Dr. John Townsend: Játszmák nélkül. Harmat kiadó, Budapest, 2021.

Ian Stewart és Vann Joines: A TA- ma (Bevezetés a korszerű tranakcióanalízisbe). Xénia kiadó, Budapest, 1994.

George Kohlrieser: Tűszok a tárgyalóasztalnál. Háttér kiadó, Budapest, 2013.

Allan és Barbara Pease: Kommunikációs ABC mesterfokon. Fiesta Stúdió könyvkiadó, Budapest, 2008.

Jerome Bruner: Valóságos elmék, lehetséges világok. Új Mandátum, Budapest, 2005.

Narratívák 5. Narratív pszichológia (László János, Jerome Bruner). Kijarat kiadó, Budapest, 2005.