

Nyitott ajtók, vastag falak -Énvédelmi technikák az érzelmi munkát végzők körében

MAL006

2023. október 27.

Absztrakt

Dolgozatomban azt kívánom feltárni, hogy az önkéntesek, akik saját elhatározásból teszik ki magukat, az anyagi vonzat nélküli, érzelmi munkavégzésnek, milyen egyéni és intézményi énvédelmi technikákat alkalmaznak a rájuk nehezedő ellentétes szerepelvárások okozta érzelmi feszültség feloldására.

Ennek érdekében tisztázom az érzelmi munka fogalmát Hochschild és az őt ért kritikák nyomán, és bemutatom, hogy az érzelmi munka miért érhető tetten jól a szerepfogalom bizonyos alkalmazásával, a szerepek és alszerepek elvárásainak feltárásával, valamint azok esetleges ellentmondásainak megvilágításával.

Egy speciális adatfelvételi technika – az asztalszínpad módszer – tökéletes arra, hogy az adatközlők strukturáltan mutassák meg az általuk érzékelt szerepeket, azokhoz kapcsolódó szerepelvárásokat, és irányított kérdéseim által – utólagos elemzéssel – felismerhetővé váljanak az azok közötti feszültségek.

Az ellentmondásos elvárások okozta belső feszültség feloldására megfigyelésem szerint az alanyok érzelmi aspektusú megküzdési mechanizmusokat, valamint cselekvésbeli énvédő technikákat is alkalmaznak, melyek rétegződést mutatnak, egymással kölcsönhatásban értelmezendők.

Ezután kitérek arra, hogy az önkéntes munka esetében a szakmai identitás megfeleltethető bizonyos szerepekhez köthető elvárásokkal való azonosulás mértékének. Továbbá bemutatom, hogy az azonosulás mértéke hogyan befolyásolja az érzelmi alapú megküzdési mechanizmusokat, s ezekkel összefüggésben a cselekvésbeli énvédelmi technikákat.

Adatfelvételemet két hazai, önkénteseket foglalkoztató intézményben, nyolc magyar önkéntes együttműködésével végeztem. Az adatok elemzése után el tudtam különíteni az intézményi és az egyéni cselekvésbeli énvédelmi technikákat, valamint rá tudtam mutatni arra, hogy a vizsgált intézményekben a munka természetéből adódóan akkora feszültség nehezedik az önkéntesekre az ellentétes elvárások miatt, hogy azt az intézmény által kínált technikák legtöbb esetben nem tudják feloldani.

Tartalomjegyzék

1.Érzelmi munkától a kiégésig	3
1.1. Hochschild - érzelem-munka (emotion work) vagy érzelmi munka (emotional labor)?.	3
1.2. Goffman alapvetései	4
1.3. Hochschilden túl	5
1.4. Szerepek (roles), alszerepek (subroles), al-alszerepek (sub-subroles)	6
1.5. Kiégés (burnout)	9
2. Szakmai identitás (professional identity)	10
3. Énvédelmi technikák	11
3.1. Énvédő mechanizmusok a freudi pszichológia szerint	11
3.2. Szervezeti szint	13
3.2. Egyéni szint	14
4. Önkénteskedés	15
5. Kutatás	17
5.1. Vizsgált intézmények	17
5.2. Interjúalanyok	18
5.3. Mélyinterjúk	18
5.4. Asztalszínpad módszer	19
5.5. Miro grafikus felület	19
5.6. Kutatási kérdések	19
6. Eredmények	21
6.1. Nehézségek	21
6.2. Ellentétes szerepelvárások	21
6.3. Érzelmi megküzdési stratégiák (surface acting, deep acting stb.)	23
6.4. Cselekvésbeli énvédő mechanizmusok	24
6.5. Önkéntesek motivációs faktorai	25
6.6. Szakmai identitás az interjúalanyoknál	27
Kutatás összegzése	27
Hivatkozások	28

1.Érzelmi munkától a kiégésig

1.1. Hochschild - érzelem-munka (emotion work) vagy érzelmi munka (emotional labor)?

Dolgozatom elején érdemesnek tartom tisztázni az érzelem-munka (*emotion work*) és az *érzelmi munka* (*emotional labor*) közti különbséget. Mindkét fogalom Arlie Russel Hochschild amerikai szociológus nevéhez fűződik, aki a *The Managed Heart* (1983) című művében először definiálta az érzelmi munkát.

Hochschild szerint az *érzelem-munka* (*emotion work*) minden olyan erőfeszítés, amit egy személy azért tesz, hogy kezelni és értelmezni tudja érzelmeit a társas, szociális kontextussal együtt, melyben azok felmerülnek. (M.M. Van Troost, *Emotion Work*, 2022) Ez jelentheti tehát saját érzelmeinkkel való megbirkózásunkat vagy azt, ahogy egy közeli barátunknak vagy családtagunknak nyújtunk érzelmi segítséget. A terminust Hochschild a privát, mindennapi élet kontextusába helyezi, míg az *érzelmi munka* (*emotional labor*) fogalmát a professzionális, munkahelyi körülmények között definiálja. (Hochschild, 1983) (Addison, 2017).

Az *érzelmi munka* fogalmát (*emotional labor*) a légiutas kísérők példáján keresztül mutatja be Hochschild: felhívja a figyelmet arra, hogy a légiutaskísérők áruba bocsátják az érzelmeiket amikor a munkaköri leírásuknak megfelelően protokollszerűen kedvesek, előzőkenyek, udvariasak. Mindez sokszor az eredeti érzelmeik elnyomásához vezet. Hochschild leírása tehát háromféle érzelemet különít el: az *autentikus érzelm*et, *elvárt érzelm*et és a *kimutatott érzelm*et (Hochschild, 1983). (1.ábra)

Az érzelmi elfojtás mértékének és módjának vonatkozásában maga Hochschild három fogalmat vezet be. Az *emotional dissonance* (*érzelmi összeférhetetlenség*) jelenségének lényege, hogy az elvárt érzelem és az autentikus érzelem összeférhetetlen, ezért a kimutatott érzelem megformálásakor az érzelmi munkát végző eltávolítja magát autentikus érzelmeitől, ezáltal csökkentve a belső feszültséget, mely az elvárt és a valós érzelmek ellentétéből fakad. *Surface acting*-nek (*felszíni megjátszásnak*) tekinti azt, amikor az elvárt érzelem nem felel meg az autentikus érzelmnek, tehát az alany a kimutatott, felszíni érzelm befolyásolja az elvárt érzelmeknek megfelelően, miközben autentikus érzelmeit elfedi. *Deep acting*-ről (*mély megjátszá-ról*), pedig Hochschild szerint akkor beszélünk, amikor az érzelmi munkát végző, a kimutatott érzelem megformálásakor, már nem elfedi autentikus érzelmeit, hanem internalizálja

az elvárt érzelmeket. Ezáltal teljesen elidegenedik saját érzelmeitől. Ezt a jelenséget az író az ipari társadalomban történő testi elidegenedés jelenségével hozza párhuzamba. Azonban míg az ipari társadalom munkása munkavégzése során azt érezhette, hogy a teste csak egy eszköz, ezáltal elidegenedhetett testétől; addig a posztipari társadalomban egy érzelmi munkát végző munkavégzése során a munkaköri elvárások miatt a saját érzelmeitől idegenedhet el (Hochschild, 1983).

Az alapműnek számító szerző gondolatmenetét többen vitték tovább, és később még két kulcsfogalom párosult a témakörhöz. Az *emotional suppression* (érzelmi elfojtás) terminusának esszenciáját az képezi, hogy az érzelmi munka során a munkavégző nem elfedi, de nem is internalizálja, hanem elfojtja autentikus érzelmeit a kimutatott érzelem megkonstruálásakor, mivel az elvárt érzelem és az autentikus érzelem inkongruens. A leggyakoribb eset természetesen pedig az, ha az érzelmi munka során az egyénnek nincs szüksége az érzelmei elfojtására, mivel az elvárt és az autentikus érzelmek megegyeznek. Ennek megnevezése az *emotional consonance* (érzelmi összhang) (Mesmer-Magnus, Wax, & Dechurch, 2012). (1.táblázat)

1.2. Goffman alapvetései

Hochschild tehát főként az egyén stratégiai szempontjából foglalkozik az érzelmi munkával, noha elkülöníti a privát (emotion-work) és a professzionális (emotional labor) szinten végzett érzelmi munkát. Szisztematikusan végiggondolja az autentikus, az elvárt és a kimutatott érzelmek közötti viszonyokat.

Azonban Hochschild alapvetően Erving Goffman - Az én bemutatása a mindennapi életben című (1953) – művében megjelent alapvetéseit egészítette ki és cáfolta meg. A szimbolikus interakcionizmussal fémjelzett goffmani gondolkör lényegképp az ember rengeteg szerepben van jelen egy társadalomban, az adott helyzetnek megfelelő, számára legkedvezőbb szerepet veszi fel. Így az egész emberi létezés egy színjáték, s az egyén self-jét a sok szerep összessége alkotja. Az, hogy az illető éppen melyik szerep felvételét érzi jövedelmezőnek, szociális tanulásának eredménye (Goffman, 1959). A műben megjelenik már az a gondolat, miszerint megfigyelhető olyan eset, amikor az egyén nem hisz az eljátszott szerepében, ami már előkészíti a Hochschild-i autentikus és kimutatott érzelem kettősségét, azonban inkább a viselkedés és nem az érzelmek szintjén értelmezi azt. Szintén érdemes

kiemelni, hogy a Goffmann-i *homlokzatépítés* jelenségében nem explicit formában, de megjelenik az autentikus, elvárt és kimutatott viselkedés hármasa, ami dolgozatomban a későbbiekben a szerepfogalom, szerepelvárások tárgyalása szempontjából lesz kiemelkedően fontos (Goffman, 1959).

1.3. Hochschilden túl

Látszik tehát, hogy míg Goffman a self- et rengeteg szerep összességéként írja le, addig Hochschild valami konzisztensebb, koherensebb mintát vélt felfedezni. Szerinte az 'igazi én' az, ami összeköti az egyes szerepeink eljátszását és a 'hamis én' az, amit minden szerepjátszáskor az adott elvárásnak megfelelően alakítunk. Az 'igazi én' a magja, tömény esszenciája selfünknek, annak, akik vagyunk; a 'hamis én' pedig önmagunk része, ami mégsem mi vagyunk (Addison, 2017). Ez az éles szétválasztás azonban vitatható, mivel Hochschild értekezéseiben kihagy egy fontos szempontot, ami nem más, mint az egyén saját magáról alkotott percepciója. Azaz, hogy az egyén mi alapján állítja, hogy az ő 'igazi énje', vagy 'hamis énje' nyilvánult meg egy-egy szituációban? Illetve, hogyan tudja az egyén elfogulatlanul, egyetemes kontextusban, tisztán definiálni saját 'igazi énjét'? Ezekre a kérdésekre választ adandó sorakozik fel további szakirodalom, amiben a hochschildi modell finomabb hangolásai jelennek meg (Addison, 2017).

Ilyen például Bordieu (1984) habitus modellje, melyben azt állítja, hogy van egy állandóság a selfben, amit ő nem 'igazi énné' definiál, hanem a *habitus* fogalmával illet. A *habitus* egy sokkal komplexebb és részletesebben tárgyalt minőség, mint a hochschildi 'igazi én'. Bordieu szerint az, hogy az ember hogyan reagál egy-egy szituációban, az egyén mikrokozmoszától, társadalmi mezőjétől függ, valamint a szociális tanulás útján elsajátított kondicionált improvizációs készségtől. Utóbbi az adott helyzet esetlegességének és a személy által tapasztalt történetiségnek a függvénye (Hadas, 2001). Bordieu szerint tehát a *habitus* nem más, mint egy személy megtestesült története, tudás és emlék tárháza, melyet ösztönösen segítségül hív egy-egy szituációban, s melynek eredményeképpen érzelmei generatív alapelvek mentén alakulnak (Addison, 2017).

Szintén a hochschildi autentikus- nem autentikus dichotómiát kérdőjelezi meg Cain 2012-es kutatása (Cain, 2012), melyben egy észak-amerikai hospice gondozó dolgozói nyilatkoznak arról, hogy ugyanolyan igaznak, autentikusnak tartják viselkedésüket a gondozottjaik körében, mint a személyzeti szobában. Szerintük inkább egy formálisabb,

elkülöníthető hospice-identitás, hospice-szerep az, amit észrevesznek munkájuk során, nem pedig egy 'hamis én', s ez az, ami irányítja a munkahelyi érzelmeik kimutatásának megvalósulását. (Cain, 2012), (Addison, 2017). Ez a felismerés a szerepek és szerepelvárások tekintetében dolgozatomban nagy hangsúlyt fog kapni a későbbiekben.

Láthatóvá válik az eddigiekből, hogy a hochschildi autentikus én fogalom jócskán tovább differenciálható, kontextualizálható, azonban a továbbiakban az autentikus-elvárt-kimutatott megközelítés hármasságának reprezentatív jellege miatt a hochschildi fogalomkészletet fogom használni.

Eddig az érzelmi munka végzőjének oldaláról közelítette meg dolgozatom az érzelmi munka jelenségét, azonban a továbbiakban az érzelmi munkát végző felé érkező, külső elvárásokra kívánok fókuszálni.

1.4. Szerepek (roles), alszerepek (subroles), al-alszerepek (sub-subroles)

A szerepek (roles), alszerepek (subroles), al-alszerepek (sub-subroles), valamint az ezekhez tartozó szerepelvárások elméletének szakirodalmi bemutatásához az egészségügy érzelmi munkavégzési kontextusát hívom segítségül.

„A szociális szerepeknek, mint normakövető magatartási modelleknek nemcsak egy vagy néhány társadalmi elvárásnak kell megfelelniük, hanem tekintettel arra, hogy a társadalmi normákban is rendszer van, így egységes viselkedési formákat feltételez betartásuk. A szerepek tehát nem egy konkrét szituációhoz kötődő cselekvésben merülnek ki – bár formailag így jelennek meg –, hanem komplex reakciómodellként működnek, amit az ember egy adott kultúra követése, képviselése során működtet több-kevesebb tudatossággal. Ezért például az egészségügyben megmutatkozó magatartások nemcsak egészségspecifikusak, hanem valamilyen mértékben és formában magukban hordozzák az adott egyén vagy csoport társadalmi kultúrájának minden vetületét. (A beteg nemcsak betegként jelenik meg az egészségügyi intézményben, hanem munkásként, családfőként, városlakóként, férfiként, idősként stb. Legalábbis társadalmi pozíciójának ilyen jellegű kulturális meghatározottsága is megnyilvánul konkrét betegviselkedésében.) [...] A szociális szerepek további fontos jellemzője, hogy többnyire szereppárok formájában fordulnak elő (orvos–beteg, tanár–diák, szülő–gyerek, eladó–vásárló szerepek). (Buda, 1989) Ezek a szereppárok nem pusztán együtt járnak, hanem egymásra vonatkozóan rendkívül fontos funkciókat is teljesítenek. E funkciók

lényege, hogy kiegészítik, értelmezhetővé teszik egymást, vagyis egymásnak komplementerei. A szociális szerepek ezért mindig csak a szereppárok együttesében érthetők és értelmezhetők reálisan, az adott szerephez kötődő viselkedésformák csak a szereppárból fakadó megnyilvánulásokkal együtt értékelhetők. [...] Mivel a szerepeknek gyakran nemcsak egy, hanem több komplementerük is van (szülő–gyerek–nagy szülő, orvos–beteg–paramedikális személyzet stb.), ezért a szerepteljesítések értékelése, elemzése csak úgy lehet tudományos igényű, ha a szereprelációk viszonylatában történik meg” (Horkai, Nagy, Pálvölgyi, & Vingender, 2021).

„A szerepeket – mindenekelőtt annak alapján, hogy milyen mélyen érintik az egyén társadalmi pozícióját – négy típusba soroljuk. A pervazív (tartós, állandó) szerepek az ember biológiai státusából adódnak, amelynek normái szüntelenül érvényesülnek, az ember életét gyakorlatilag teljes hosszában jellemzik, s ezek a szerepek igen gyakran átsugároznak, befolyást gyakorolnak más szereptípusokra is. A családi szerepek a családi élethez kapcsolódó funkciók rendszere, az élet viszonylag hosszú szakaszán át tartó szerepek, hatásukat tekintve közel állnak a pervazív szerepekhez. Egyrészt az utóbbiak jelentős hatással vannak rájuk, másrészt a családi szerepek a maguk módján szintén kihatnak az alábbi szereptípusokra. A foglalkozási szerepek a családi szerepek jellegzetességeivel, de azoknak ellenpólusaként megjelenő szerepformák. Tartósságukat és intenzitásukat tekintve hasonlóak a családi szerepekhez, de általában azok korlátjaként működnek. Meg kell említeni, hogy vannak foglalkozások, amelyekhez kötődő szerepek különös intenzitással határozzák meg az ember életét, nagymértékben kiterjesztődnek a munkavégzésen kívüli életterre is. Ezek körébe tartoznak az egészségügyi foglalkozások is. Az átmeneti (passzazsér) szerepek [pedig] meghatározott interakciós helyzetekben működő szerepek, amelyek rövid ideig tartanak, konkrét szituációhoz kötődnek, s legfeljebb a többi szereptípus van rájuk hatással, ők maguk lényegesen nem befolyásolnak más jellegű viselkedéseket, magatartásokat” (Horkai, Nagy, Pálvölgyi, & Vingender, 2021).

Kirajzolódik tehát, hogy életünk során, különösen az érzelmi munkavégzés közben, több szerepben vagyunk egyszerre jelen, melyekhez rengeteg szerepelvárás köthető, így létrehozva egy szövevényes rendszert, mely relációk, hatások és kölcsönhatások összessége.

A fent említettek miatt, dolgozatom második felében tárgyalt kutatásom során az interjúalanyok szerepeinek komplex, egymás függvényében értelmezhető lenyomatát fogom bemutatni, főként a foglalkozási és passzazsér szerepekre koncentrálva.

Meza et al. (2020) COVID-19 idején kontextualizálódott, a mexikói egészségügyben dolgozók érzelmi munkavégzését bemutató, tanulmányát olvasva megállapítható, hogy ezen szerepek és elvárásaik rétegződést mutatnak, az egyes *szerepekhez (roles)* tartozhatnak *alszerepek (subroles)*, az alszerepekhez pedig *al-alszerepek (sub-subroles)*. (Meza, Perez-Chiques, Campos, & Varela, 2020). (2.ábra)

A tanulmány a 2020-as mexikói egészségügyi helyzetben a „*street-level bürokratákat*”, azaz a közvetlen páciensi érintkezésben dolgozókat veszi górcső alá. Alapvetően a tanulmány az egészségügyi dolgozó szerepre fókuszál, és azon belül vizsgál számos alszerepet és al-al szerepet, azonban a rétegzés legfelső szintjének magukat az alszerepeket teszi meg szerepeknek a könnyebb értelmezhetőség érdekében. Így például az egészségügyi dolgozó minőségén belül az erőforrás-kezelő (resource-rationing) szerep figyelhető meg, melynek alszerepei a páciensi állapotmérlegelés (participants-in-deliberation), sorsukról való döntés (patient-evaluation) és az erőforrás előteremtő (resource-creator) alszerepek. A másik szerep pedig a páciensek előmenetelét segítő (client-processing) szerep, melynek összetevői a páciens családja felé folytatott kommunikáció (patient-family liesons), az egészségmegőrzést elősegítő (health-promoter), valamint az erőforrás előteremtéséért felelős (resource creation) alszerepek. Érdemes megemlíteni, hogy a tanulmány kitér két további olyan alszerepre, melyeket nem köt szerepekhez, ezek a kollégákat támogató (peer-supporter) és a kifelé, a társadalom felé mutatott egészségmegőrzést elősegítő (health-promoter) alszerepek (Meza, Perez-Chiques, Campos, & Varela, 2020). Láthatóvá válik tehát, hogy bizonyos alszerepeket, például az erőforrás előteremtő, illetve az egészségmegőrzést elősegítő alszerep több szerep alá is besorolásra került a dolgozókkal készített beszámolók alapján. Továbbá, ha az egyes szerepekhez, alszerepekhez csatolható lehetséges elvárásokat vizsgáljuk, megfigyelhetővé válnak külső elvárások (munkáltató, kolléga), valamint belső (egészségügyi dolgozó önmaga felé támasztott) elvárások is¹.

Jól látható konklúziója a cikknek, hogy a két fő szerep elvárásai teljesen ellentétesek, valamint az alszerepek elvárásai is sok esetben ütköznek. Míg a kliensek előmeneteléért felelős szerep és legtöbb alszerepe egy érzelempőzpontú, empátikus, figyelmes embert kíván meg; addig az erőforráskezelő szerep és legtöbb alszerepe egy racionális, elfojtott érzelmű, kalkulatív dolgozót követel¹. Az ellentmondásos elvárások miatt bizonyos területeket előtérbe helyező „fókuszok” keletkeznek a dolgozók hozzáállásában. A megfigyelt négy fókusz az erőforrás központú (resource-minded), páciens központú (client-minded), saját erőforrásból megbirkózó

¹ Csoport és társadalmi dinamikák sávos tárgya keretein belül létrehozott közös dolgozat, 2023 tavaszi félév

(self-coping), feszültség kiegyensúlyozó (balance -in -stress) hozzáállás. (Meza, Perez-Chiques, Campos, & Varela, 2020)

Megállapítható a tanulmányból, hogy az egészségügyi dolgozók olyan érzelmi munkát végeznek, melyben rengeteg szerepben kell egyszerre jelen lenniük, valamint egymásnak ellentmondó elvárásoknak kell megfelelniük. Hipotézisem szerint ugyanez a jelenség figyelhető meg a Magyarországon önkéntesként érzelmi munkát végző személyek körében is. Az eddigiek összegzéseként tehát az érzelmi munkavégzés közben az egyénnek különböző elvárásoknak kell megfelelniük. Ezek az elvárások pedig a különböző minőségeikre, szociális szerepeikre irányulnak. Az egyes helyzetekben adott érzelmi vagy viselkedési reakciójuk pedig ezen elvárások viszonyrendszerének terméke¹, illetve *habitusuk* függvénye. Így a *habitus* és a szerep fogalmi és vonatkozásai elengedhetetlenek az érzelmi munka vizsgálata során.

A tanulmányban említett munkahelyi körülmények a korábbiakban tárgyalt megküzdési stratégiákat hívhatják elő (surface acting, deep acting, stb.); illetve az elvárásoknak való megfelelési kényszer miatti intenzív és tartós stressz következtében gyakran vezethetnek kiégéshez¹.

1.5. Kiégés (burnout)

„A kiégés állapota nagyfokú és hosszútávú stresszhelyzet következtében jön létre; érzelmi, mentális és fizikai kimerültségként írható le (Jeung, Kim, & Chang, 2018). Az érzelmi munkát végző személyektől megkövetelik, hogy a munkahelyi elvárásoknak megfelelően irányítsák érzelmeiket. Valódi érzelmeik elfojtása kognitív erőfeszítéssel jár, valamint az érzés, hogy az elvárásoknak képtelenek megfelelni, stresszt okoz számukra. Ezen stressz tartós fennmaradása alarm reakciót vált ki szervezetükből, melynek lényege, hogy a szervezet folytonos készenléti állapotba kerül. Ez azonban állandó kimerültséghez vezet (Jeung, Kim, & Chang, 2018) ; az egyén a kiégés további fázisait elkerülendő, védekezési mechanizmusokhoz [surface acting, deep acting stb.] folyamodik (Jurányi & Gubicza, 2006).

Azonban, ha ezek sikertelenek, elindul a kiégés további stádiumainak útján, először érzelmi kimerültséget, energiahianyos állapotot tapasztal. Ezt követően közöny és cinizmus jelenik meg viselkedésében, végül pedig csökken személyes teljesítménye, valamint negatív attitűdjei keletkeznek magával és másokkal szemben. (Babakus, Johnston, & Moncrief, 1999). További tünetként megfigyelhető még a krónikus fejfájás, a nyaki és háti szakaszok

izomfeszülései, alvászavar, depresszió, reménytelenség érzés, esetlegesen öngyilkossági gondolatok (Jurányi & Gubicza, 2006)”¹.

Kutatások szerint azonban a különböző személyiségtípusok eltérően reagálnak a tartós stresszhelyzetre, ezáltal máshogy érinti őket a kiégés folyamata. A magas önbizalommal rendelkező személyek például jobban alkalmazkodnak a tartós stresszhelyzetekhez, így kevésbé veszélyezteteti őket a kiégés. Ezzel ellentétben a Friedman - Rosenman - féle Tipe A Behavioral Pattern-nel („A” típusú viselkedésminta) rendelkező személyek nehezebben kezelik a stresszt és kevésbé jól birkóznak meg a kiégéssel. A Tipe A Behavioral Pattern (TABP) jellegzetessége az impulzivitás, az ambíciózus, versengő hozzáállás, türelmetlenség, könnyen felizzó ellenséges érzelmek, folytonos rohanási kényszer (Jeung, Kim, & Chang, 2018).

Érzelmi munka végzése során megállapíthatjuk tehát, hogy „az érzelmi elfojtásokból, valamint az ellentmondásos szerepelvárásokból fakadó stressz, kiégéshez vezethet”¹.

2. Szakmai identitás (professional identity)

Kutatások szerint az érzelmi munkát végzők körében a professzionális identitás befolyásolja az alany munkavégzés közbeni viselkedését, beleértve a megküzdési stratégiák választását (surface acting, deep acting stb.). Magas szakmai identitással rendelkező alanyok, azaz, akik magas szinten azonosulnak foglalkozásukkal, nagyobb késztetést éreznek, hogy a professzionális szerep elvárásainak megfelelően viselkedjenek, például azáltal, hogy az elvárt érzelmeket mutatják ki munkavégzésük során. Így minél jobban internalizálják az elvárt viselkedést, érzelmeket (deep acting), annál jobban tudják prezentálni a professzionális szerepüket. Azáltal, hogy rendkívül magas szinten felelnek meg az elvárt szerepnek, hitelesnek érzik magukat szerepükben és pozitív megerősítéseket kapnak teljesítményükkel kapcsolatban. Így a deep acting által felemésztett erőforrások kompenzálásra kerülnek, sőt az alany erőforrástöbbletet érez magában. Ezzel szemben ironikus módon, az alapvetően kisebb mértékű érzelem-elfojtási stratégia - a surface acting - tartós választása, fennmarasása esetén az alany erőforrás hiányról számolnak be és nagyobb mértékben tapasztalják a kiégés jeleit. (Ashforth & Humphrey, 1993) ; (Liu, Zou, Wang, Xu, & Liao, 2019) Ugyanakkor az is bizonyított, hogy a deep acting kisebb mértékű érzelmi kimerültséghez vezet. (Liu, Zou, Wang, Xu, & Liao, 2019) Liu et al. tanulmánya szerint a magas szakmai identitás prezentálása a deep acting megküzdési stratégiát részesíti előnyben az erőforrások visszaszerzése miatt, azonban a deep acting

választása pedig kisebb érzelmi kimerültséget eredményez a surface acting választásánál. . (Liu, Zou, Wang, Xu, & Liao, 2019) Így közvetett módon, de összefüggés van a professzionális identitás és az érzelmi kimerültség között.

Mael és Ashforth (1993) professzionális identitást mérő tanulmányában az alanyok elé terjesztett egyik mintaállítás a 'when I talk about nursing staff, I usually say 'we' rather than 'they', azaz, 'amikor az ápolóságról beszélek, általában inkább T/1-t használok (mi), mint T/3-at (ők)' (Liu, Zou, Wang, Xu, & Liao, 2019) ; ezzel feltérképezendő a professzionális szereppel, a szerepelvárásokkal való azonosulást vagy eltávolító magatartást. Kutatásom során ez az aspektus fontos szerepet kap, a későbbiekben ismertetettek tekintetében.

Azonban kutatások szerint, ha az érzelmi munka közbeni elvárt érzelmek nagyban megtalálhatók a munkavégző személyiségében, alapvető identitásának a része, akkor a megjátszás nem olyan nehéz és sikert hozó, ezáltal az alany elégedettséget érezhet és önértékelése, önbecsülése javulhat. (Ashforth & Humphrey, 1993)

Összegezve, a szakmai identitás tehát definiálható a szakma bizonyos szerepeihez köthető elvárásokkal való azonosulás mértékének. Azonban, ha az egyén rendkívül erőteljes módon próbál megfelelni ezeknek, vagy eredendően rendelkezik azon tulajdonságok, képességek nagy részével, amik ezen elvárásokat kielégítik, akkor a megterhelő érzelmi munkavégzés ellenére elégedettséget érezhet.

3. Énvédelmi technikák

A korábban részletezett szerepek és azok ellentmondásos szerepelvárásai miatti érzelmi feszültség feloldására az önkéntesek különböző módokat, technikákat alkalmazhatnak tudatos vagy nem tudatos módon. Kutatásom során interjúalanyaim beszámolóí alapján arra a következtetésre jutottam, hogy az eddig tárgyalt érzelmi alapú megküzdési stratégiák (surface acting, deep acting stb) mellett cselekvésbeli énvédelmi, (vagy szinonimaként használt) énvédő mechanizmusok is megfigyelhetők.

3.1. Énvédő mechanizmusok a freudi pszichológia szerint

Freud – mint sok egyéb pszichológiai jelenségről – az énvédő mechanizmusokról, vagy más néven elhárító mechanizmusokról is beszámol munkásságában. Ezt a témakört lánya, Anna

Freud, bontotta ki mélyebbre hatóbb tudományos részletességgel. A pszichoanalízis kontextusában használt elhárító mechanizmusok „azok a műveletek, amelyekkel az én védi a személyiséget a kellemetlen, fájdalmas, szorongáskeltő vagy elfogadhatatlan élményekkel és belső impulzusokkal szemben, illetve amelyek segítségével ellenőrzést gyakorol az ösztönkésztetések, az érzelmek és a viselkedés felett. Az elhárító mechanizmusoknak tehát kettős szerepük van: egyrészt megakadályozni a tudatosulást, másrészt kontroll alatt tartani a belső késztetéseket. [...] Az elhárító mechanizmusokat a személyiség központi része, az én működteti, amelynek vezérlő elve a realitáselv. Paradox módon az elhárító mechanizmusok éppen a realitáselvet sértik, mert a külső vagy belső valóság torzítását eredményezik. Szükséges rossznak tekinthetők. Nélkülözhetetlenek, mert nem vagyunk képesek mindent valósághűen észlelni és megélni, pszichés integritásunk megőrzése érdekében kényszerülünk rájuk teljesen tudattalanul. Különböző szerzők különböző számú elhárító mechanizmust különítenek el, ha azonban ezek közül valamelyik nem felel meg a fenti két kritériumnak, ne tekintsük ide tartozónak! Például az acting out, ami egy kontrollálatlan, impulzív, gyakran hetero- vagy autoagresszív cselekedet, a tudatosulást ugyan megakadályozza, de nincs szabályozó ereje sem az ösztönkésztetésekre, sem az érzelmekre, sem a viselkedésre. Két nagyobb csoportba sorolhatók: éretlen és érett elhárítások. Az éretlenek a személyiségfejlődés legkorábbi szakaszában jelennek meg, és leggyakrabban az alapvető szükségletek súlyos és ismétlődő frusztrációinak hatására fixálódnak. Ide tartozik például a hasítás, tagadás, projekció, annullálás, idealizálás, devalválás, projektív identifikáció. Az érett elhárító mechanizmusok az én fejlettebb állapotában működnek: elfojtás, eltolás, reakcióképzés, izoláció, racionalizálás, kompenzálás, szublimálás, többek között. Nem létezik tökéletes elhárítás, aminek következtében az elhárított tartalmak megmaradnak, a pszichés dinamikának szerves részét képezik, és manifesztációra törekednek.”²

A fentiekből megállapítható, hogy Freud is kiemeli a túlárado szorongás jelenségét (Feuer, 2019), a belső feszültséget, stresszt az egyénben, melynek feloldására a psziché különböző énvédő, elhárító mechanizmusokhoz folyamodik. Ezeknek nagy része azonban nem csak érzelmi, hanem viselkedési, cselekvésbeli rétegződést is mutat. Tehát a feszültség feloldására az egyénben keletkezhetnek érzelmi és/vagy cselekvésbeli megoldások is.

² Szegedi Tudományegyetem segédanyaga pszichológiai tételekhez, 2022.03.25.

<https://u-szeged.hu/szakk/gradualis-kepzes/oktatasi-segedanyagok/pszichologiai-tetelekhez-20220325-1>
Utolsó megtekintés: 2023.10.24.

3.2. Szervezeti szint

Fontosnak tartom dolgozatom szempontjából az önkéntesek énvédelmével kapcsolatban, hogy az önkéntes érzelmi munkának teret adó intézmények milyen lehetőségeket biztosítanak önkénteseik ventillációjára, milyen énvédelmi lehetőségeket, tanácsokat biztosítanak számukra intézményi szinten.

Egy szociális munkásnak tanuló hallgatói csoport érzelmi munkával kapcsolatos terepmunkájáról készült értékelésük szerint, melynek során a csoport tagjai idősgondozásban végeztek érzelmi munkát, a hallgatók a következőkről számoltak be címszavakban, mint tapasztalatok: „A személyiséget nagymértékben megterhelő ápolási-gondozási tevékenység pszichés követelményeinek saját élményszinten történő tudatosítása; »szembenézés« a meglevő tulajdonságokkal; az empátia, a feltétel nélküli pozitív elfogadás, a hitelesség attitűdjeinek »gyakorlása«, a konfliktuskezelő és problémamegoldó készség fejlesztése; a *ventilláció* lehetőségének biztosítása” (Harday, 2019).

Látszik tehát, hogy az érzelmi munkával pszichés követelmények és következmények járnak, melyre a pszichológia a *szupervízió (felügyelet)* gyakorlatát dolgozta ki (Feuer, 2019). „Az 1980-as évektől Európában is rohamosan terjed minden szakterületen a *szupervízió* igénybevétele. Ez a módszer azt a célt szolgálja, hogy az egyén életében a professzionális önmegvalósítás elakadásait, elégtelenségeit, teljesítményzavarait segítsen korrigálni. Segít feltárni azokat a kognitív és emocionális elemeket, élményeket, amelyek gátlón, zavaróan hatnak az egyén adottságainak realizálásában” (Feuer, 2019). Fontos tehát, hogy az érzelmek és indulatok szupervíziója megtörténjen egy érzelmi munkát végző személy professzionális teljesítménye (Feuer, 2019) és pszichés egészsége végett egyaránt. Míg a szupervízió lényege, hogy azt – a személy emocionális terén kívül álló – *szupervizor* vezeti, addig a szupervízió másik változatában, a *kollegiális szupervízió (peer-supervision)* gyakorlatában az azonos területen tevékenykedő, szupervízióra szoruló egyének csoportot hoznak létre, és egymás szupervizoraivá válnak a kollektív tapasztalatok és a közös ismeretek révén. Egymást látják el tanácsokkal, ötletekkel és egymással osztják meg pozitív vagy emocionálisan megterhelő élményeiket. „Az ilyen kollegiális műhely nagyon hatékonyan megerősítheti a magányosan dolgozó kollégát, különösen a nehéz ügyek vitelekora, [...] nagy biztonságot adhat a területen dolgozó munkatársaknak, [mivel az egyénnek] [...] nem kell állandóan azon töprengenie, vajon jól csinálja-e” (Feuer, 2019). Ez a jelenség dolgozatom

szempontjából az interjúalanyok beszámolóiban is erőteljesen megfigyelhető, melyet részletesebben a későbbiekben fogok ismertetni.

Mivel a *szupervízió* (*supervision*) vagy *kollegális szupervízió* (*peer-supervision*) gyakorlatának rendszerszintű kiépítése még a szociális munkás szektorban is globális szinten hiányt mutat, az önkéntesi gyakorlatban ez általánosságba véve még kevésbé integrált (Rushton, 2016).

3.2. Egyéni szint

Egy szolgáltatói szektorban érzelmi munkát végző hordárról készült esettanulmány azt bizonyítja, hogy érzelmi munka végzése közben a pszichikai megterhelés eredményeképp a dolgozó nem csak érzelmi alapú megküzdési stratégiákat (*surface acting*, *deep acting* stb.), hanem cselekvésbelieket is alkalmaz. Youngmin és Jun-soo (2017) koreai tanulmánya szerint a hotelben érzelmi munkát végző dolgozók egy krízishelyzet megoldása után általában egy kollégájuknak adják ki negatív érzéseiket vagy valamilyen módszerrel kivonják magukat a valóságból (Youngmin & Jun-soo, 2017).

Ebből a megfigyelésből, a freudi alapokból és interjúalanyaim beszámolója alapján arra a következtetésre jutottam, hogy az érzelmi alapú megküzdési stratégiák (*surface acting*, *deep acting* stb) és a cselekvésbeli énvédelmi mechanizmusok (például a kollégák felé történő ventilláció, elvonulás a valóságból) összefüggnek, de elkülöníthetők egymástól. Míg megfigyelhető volt, hogy Hochschild munkásságában az autentikus érzelem-elvárt érzelem-kimutatott érzelem hármásának érzelmi aspektusa dominál, addig a korábbi, goffmani példákban ugyanezen jelenség cselekvésbeli aspektusa kerül megfogalmazásra, erősen implicit módon¹. Ugyanígy, az érzelmi munka végzése közben megfigyelhető az autentikus viselkedés-elvárt viselkedés- kimutatott viselkedés hármasa is¹. Így leszögezhető, hogy az elvárt érzelemnek való megfelelés miatti érzelmi elfojtások generálta érzelmi feszültség feloldására használja az egyén az érzelmi megküzdési mechanizmusokat; (*surface acting*, *deep acting* stb.) az elvárt viselkedésnek való megfelelés miatti feszültség feloldására pedig a cselekvésbeli énvédelmi technikákat alkalmazza (ventilláció társainak, elvonulás a valóságból). Ez a két réteg nem függetleníthetetlen egymástól és a legtöbb esetben valószínűsíthetően egymásra hatva, egymással párhuzamosan mennek végbe. Ennek szemléltetésére az alábbi ábrát szánom. (3.ábra)

4. Önkénteskedés

Mivel dolgozatomban célcsoportja a magyarországi, érzelmi munkát végző önkéntesek, elengedhetetlennek tartom az önkénteskedés témájának – a kutatásom szempontjából releváns aspektusainak – szakirodalmi bemutatását.

Juknevičius szerint „az önkéntesség anyagi juttatás nélküli tevékenység, amelyet az egyén mások számára vagy a környezet számára végez. Az önkéntes idejét, fizikai, illetve intellektuális energiáját vagy pénzét adja mások számára” (Juknevičius & Savicka, 2003).

Az elmúlt évtizedekben több kutató is kereste a választ arra, hogy az önkénteseket mi motiválja, miért kezdenek el önkénteskedni. Clary et al. (1998) nyomán Esmond és Dunlop (2004) által kidolgozott VMI (Volunteer Motivation Inventory) négy faktort tartalmaz az önkéntesek motivációját tekintve: értékek (values), megértés (understanding), társadalmi (social) és önvédelem (protective). Az érték faktor azt jelenti, hogy az önkéntes ki szeretné fejteni humanitárius hozzáállását, önzetlenségét. A megértés funkció keretein belül az önkéntes tudást akar szerezni, el szeretne sajátítani új képességeket. A társadalmi funkción belül szociális kötelek kialakítására, mélyítésére törekszik az önkéntes. Az önvédelem faktor pedig az ego védelmét jelenti; az alany szeretné megvédeni ego-ját az élet nehézségei közepette, például az önkénteskedést büntudata csökkentésére kívánja használni, figyelmét szeretné elterelni negatív gondolatairól, magánéleti nehézségeiről (Bartal & Kmetty, 2011) (Morse, Dik, Shimizu, & Reed, 2020).

Később további hat faktorról bővült az Esmond-Dunlop lista: karrierfejlesztés (career development), elismertség (recognition), szociális interakciók (social interaction), reciprocitás (reciprocity), visszahatás (reactive), önbecsülés (self esteem) elemeivel. A karrierfejlesztés keretein belül az alany részben azért végez önkéntesi munkát, mert önéletrajzát értékesebbé teszi a munkáltatók számára, ezáltal előnyre tehet szert a munkaerőpiacon. A szociális interakciók során az önkéntes pozitív érzelmeket és megerősítést kíván átélni, hogy ezzel gazdagítsa személyiségét. A reciprocitás faktora szerint az önkéntes számára fontos a segítetteivel kapcsolatos kölcsönösség érzete. A visszahatás faktor értelmében, az önkéntes a vele megtörténtek miatt végez önkéntesi munkát, azaz például azért segít hátrányos helyzetűeken, mert ő maga is hátrányos helyzetűként élt korábban. Az önbecsülés faktora pedig lehetővé teszi, hogy az önkéntes munkavégzése miatt magasabb önértékelésre tegyen szert az adni tudás érzése miatt (Bartal & Kmetty, 2011) (Morse, Dik, Shimizu, & Reed, 2020).

A VMI magyarországi önkéntesekre adaptálásakor Bartal a fent említetteket további három faktorról egészítette ki, így táblázatában az összefoglalt, összesített faktorok láthatók (Bartal & Kmetty, 2011) (Morse, Dik, Shimizu, & Reed, 2020). (4.ábra)

Fontos konklúziója a fent tárgyaltaknak, hogy az önkéntesi munkavégzés tehát win-win szituáció, az önkéntes számos faktor kapcsán a saját nyeresége miatt önkénteskedik, számos faktor pedig az altruizmus jegyében az adás, a segítség örömről árulkodik¹.

Az önkéntes tevékenység kategorizálása kapcsán „megkülönböztethetők a hagyományos és az új típusú önkéntesség formái, amelyekre az önkéntesek motivációs kutatásain keresztül figyelt fel a tudományos kutatók világa. [...] A szakirodalmi források az önkéntes tevékenységek két fő típusát különböztetik meg, az alábbiak szerint. A hagyományos típusú önkéntességet főként az adományozáson, jótékonykodáson alapuló tevékenységként azonosítja a szakirodalom (Czike & Kuti 2006), amely fő célját tekintve altruista célzatú, vallási indíttatású és értékalapú tevékenység (Perpék, 2012) Motivációira a társadalmi szolidaritás eszméje hat, amelyek közül a legfontosabb a másokon való segítség öröme, ezt követi a fontos társadalmi értékek melletti elkötelezettség motivációja, majd az a hit, meggyőződés, amely szerint a rászorulókon segíteni erkölcsi kötelesség³. Fő tevékenységei közé a ruhaosztás, ebédosztás, segélyprogramok, véradás, gyermekfelügyelet, betegápolás, idősgondozás, vallással kapcsolatos, illetve egyházi szervezetenél végzett tevékenység, árvízkárosultak segítése, fogyatékkal élők és egészségkárosodottak segítése, közbiztonság és közrend védelme, valamint a katasztrófaelhárítási, mentési munka tartozik⁴. Az új típusú önkéntességet a szakirodalom a tudásalapú, az információs társadalomhoz felzárkózó (Czike & Bartal 2005) (Czike, 2005), érdekalapú (Hustinx, 2001), az élethosszig tartó és az élet minden területére kiterjedő tanulás elvárásainak megfelelő (Hadrévy, 2018), a szabadidő hasznos eltöltésére irányuló (Stebbins, 1996; Stebbins, 2017), élményszerző tevékenységként azonosítja. Főként az instrumentális motivációk jellemzik, úgymint szaktudásszerző, tudásmegőrző, tapasztalatszerző, karriercélú,

³ KÖZPONTI STATISZTIKAI HIVATAL (2012): Önkéntes munka Magyarországon (A Munkaerő-felmérés, 2011. III. negyedévi kiegészítő felvétele). Letöltés helye:

<https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/pdf/onkentesmunka.pdf> (Utolsó letöltés: 2018. április 1.)

KÖZPONTI STATISZTIKAI HIVATAL (2016): Az önkéntes munka jellemzői. Budapest. Letöltés helye:

<https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/pdf/onkentes.pdf> (Utolsó letöltés: 2018. április 1.)

⁴ KÖZPONTI STATISZTIKAI HIVATAL (2016): Az önkéntes munka jellemzői. Budapest. Letöltés helye:

<https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/pdf/onkentes.pdf> (Utolsó letöltés: 2018. április 1.)

a szervezethez kötődő, egy konkrét célra irányuló, közösségi indíttatású, kapcsolatitőke-megszerző, önismeretfejlesztő motivációk” (Czakó, Harsányi, Kuti, & Vajda, 1995) (Czike & Bartal 2005) (Czike & Kuti 2006) (Csehné & Kraiciné, 2020).

Dolgozatom interjúalanyai szempontjából fontosnak tartom, hogy a szakirodalom hogyan nyilatkozik egy ideális esetben történő önkéntesi integrációról egy szervezetben. Az alábbi folyamatábrán jól látható, hogy számos fontos mozzanat van az önkéntes szervezetbe ágyazódása során a kiválasztásától, a képzésén [szerepek letisztázottsága, szerepelvárások] át, a motivációja fenntartásáig (Silló, 2023). (5.ábra)

További érdekesség, hogy Morse et al. kutatása szerint (2020) ha az önkéntesek munkavégzése közben megvalósulnak azon motivációs faktoraik, melyek miatt önkéntes munkát végeznek; valamint pozitív visszacsatolásokban részesülnek, elégedettséget éreznek, akkor kisebb eséllyel mutatják a kiégés jeleit. (Morse, Dik, Shimizu, & Reed, 2020) Ez a jelenség erősen összefüggésbe hozható Asforth és Humphrey (1993) szakmai identitást vizsgáló kutatásával és tökéletesen megfigyelhető az interjúalanyok beszámolóiban is, melyekre a későbbiekben fogok részletesen kitérni.

5. Kutatás

Kutatásom mélyinterjúkkal történő adatgyűjtése nem reprezentatív, – többek között a nemi megoszlást, illetve az interjúk számát tekintve – azonban úgy gondolom, az interjúkból származó adatok rávilágítanak majd érdekesítő tényekre, melyek további kutatások alapjait szolgálhatják.

5.1. Vizsgált intézmények

Kutatásom során két magyarországi önkénteseket foglalkoztató intézményből kértem fel nyolc interjúalanyt, hogy mélyinterjúk segítségével választ kapjak kutatási kérdéseimre. A választás alapját az szolgálta, hogy egy rendszeres és egy alkalmoszerű önkéntesfoglalkoztatású, budapesti székhelyű intézményt szerettem volna vizsgálni. Az elérhetőség és hajlandóság eredményeként esett a választásom a vizsgált két intézményre. A továbbiakban mind az intézményeket, mind az interjúalanyokat anonim módon kívánom kezelni.

Intézmény₁ (I₁)

Az egyik felkeresett intézmény (I_1) missziója, hogy két-három fős önkéntes mesemondó csoportokat biztosítson minden héten a partner gyermekotthoni intézetek számára. Ezt egy fix csapat kiképzésével és a személyek önszerveződő heti rotációjával érik el. I_1 -ben az önkéntesek kiválasztását követően egy kétnapos trainingen vesznek részt az önkéntesek, melynek keretein belül gyermekvédelmi oktatást, mesemondással kapcsolatos képzést, és helyzetgyakorlati képzést kapnak, valamint betekintést nyernek a szervezet működésébe.

Intézmény₂ (I_2)

A másik intézményben (I_2) hátrányos helyzetű gyerekek egyhetes nyári táboroztatásához várnak nyaranként önkénteseket, akik szintén egy képzési folyamat után válnak a szervezet szerződéses önkéntesévé. A kétnapos trainingen az önkéntesek betekintést nyernek a szervezet működésébe, alapvető gyermekvédelmi ismereteket szereznek, illetve élménypedagógiai ismeretekre tesznek szert.

Mindkét intézményben a képzés hiánytalan teljesítése után kötik meg az önkéntesekkel a szerződést. Látszik tehát, hogy a vizsgált intézmények a szakirodalomban tárgyalt képzés jelentőségére odafigyelnek, így az vetíthető előre, hogy az önkénteseknek letisztázott szerepeik és szerepelvárásaik vannak az intézményekben. Mindkét intézmény önkéntesei az adott szervezetről úgy nyilatkoznak, hogy: „nagyon profi”.

5.2. Interjúalanyok

I_1 -ből öt interjúalany került megkérdezésre, akik korosztálya a fiatal felnőtt egyetemi hallgatótól a többgyerekes középkorú szülőig terjed. Nemi összeállítását tekintve egy férfiből és négy nőből áll a megkérdezett öt fős csoport. I_2 három interjúalanya pedig hasonló korosztályú, mint I_1 alanyai és nemi összetételét tekintve két nőből és egy férfiből áll.

Az interjúalanyok mindkét intézményben új típusú önkéntességet végeznek, azaz szabadidejük hasznos eltöltése miatt, tanulási és önismeretfejlesztő funkció miatt, kapcsolati tőke, élmény és tapasztalatszerzés céljából végeznek önkéntes tevékenységet.

5.3. Mélyinterjúk

Az interjúk során a mélyinterjúztatás kutatói módszerére esett a választásom kutatási témám mélysége és sokrétűsége miatt. A nyolc darab mélyinterjú terjedelmileg ötven perc és

másfél óra között mozogott. Az interjúk az alanyok beleegyezése után hangrögzítésre kerültek, az interjúk pedig videokamerával és képernyőmegosztással az online térben történtek videohívás keretein belül.

5.4. Asztalszínpad módszer

Az interjúk lebonyolítása során az asztalszínpad-módszert alkalmaztam. „A módszer a pszichodráma azon elvén alapul, hogy a cselekvő megjelenítés által a kliens belső világa, így az adott konfliktushelyzet láthatóvá és átláthatóbbá válik [...]. Ez a munkamód a személyközpontú megközelítés verbális eszköztárát egy "második" kommunikációs csatornával, a megjelenítéssel egészíti ki. Ennek során apró tárgyak, elsősorban kövek, kockák segítségével a kliens és a segítője egy asztalon megjelenítik mindazt, amiről beszélnek: személyeket, élethelyzeteket, érzéseket, gondolatokat. Ez rajzolja ki az ülés végére az úgynevezett "lélektájképet", ami, mint egy közös alkotás, segít követni, megérteni és értelmezni mindkét fél számára a fejben lévő absztrakciót.” (Marlok & Török, 2018)

5.5. Miro grafikus felület

Az asztalszínpad módszert az interjúk könnyebb, online lebonyolítása érdekében digitalizált eszköztár használatával vittem véghez a Miro grafikus felületet segítségül hívva. Az interjúalanyok a videohívás során válaszoltak a kutatásom szempontjából releváns kérdésekre, miközben a megosztott képernyőn felvázolt szerepekkel és szerepelvászásokkal kapcsolatos ábrázolást vezetésem révén közösen hoztuk létre. A Miro-ábrák megalkotása közben folyamatos visszajelzéseket kértem interjúalanyaimtól, hogy elégedettek-e, gondolataiknak és érzéseiknek megfelelő-e az adott pillanatban a képernyőn lévő dinamikus ábra.

5.6. Kutatási kérdések

Kutatásom során az eredeti fókuszom, a cselekvésbeli énvédelmi technikák feltárása volt, azonban ez végül a kutatásnak csupán részegységévé vált. Ennek oka, hogy a

viselkedésbeli énvédelmi technikák vizsgálatához számos egyéb – a fenti szakirodalmi áttekintésekben bemutatott – kutatási kérdés társult kutatómunkám során. Így először is arra voltam kíváncsi, hogy az interjúalanyok milyen szerepekben, alszerepekben, esetlegesen alalszerepekben vannak jelen önkéntes tevékenységük során az intézményekben; mivel ebből feltárulhatnak az esetleges ellentétes szerepelvárásokból kialakuló deep acting, surface acting stb. megküzdési mechanizmusok. Megfigyelésem szerint a megküzdési stratégiák (surface acting, deep acting) valamint a cselekvésbeli énvédelmi technikák összefüggnek, de elkülöníthetők egymástól, egymással kölcsönhatásban lévő rétegződést mutatnak.

Ebből kifolyólag egyrészt fel szerettem volna térképezni az önkéntesek motivációjának eredetét, hogy megtudjam, mutat-e összefüggést a megküzdési mechanizmusokkal, valamint azt, hogy a szakmai identitás (professional identity) hogyan befolyásolja az érzelmi alapú megküzdési mechanizmusok révén az érzelmi kimerültséget. Másrészt pedig a cselekvésekben megmutatkozó énvédelmi technikákat szerettem volna feltárni a vizsgált intézmények, illetve az egyének szintjén egyaránt. Végző soron pedig azt szerettem volna megtudni, hogy az alanyok szerint az önkénteskedés selfük része vagy inkább egy identitás számukra. A kutatási gondolatmenetet az alábbi két ábrával mutatom be. (6.ábra)

Az interjúalanyoknak feltett kérdéseim a következők voltak:

1. Milyen gyakorisággal önkénteskedsz?
2. Hol és milyen önkéntesi munkát végzel?
3. Mesélsz kérlek arról, hogy hogyan telik egy átlagos önkénteskedős alkalmad a felkészüléstől a hazamenetelig?
4. Mondtad, hogy például „x” dolgot csinálsz. Amikor „x” dolgot csinálsz, milyen vagy? Tudnál erre egy jelzőt mondani, vagy egy szót, ami eszedbe jut? Ez lesz a buborék [szerep] címkéje.
5. Az „y” buborékon belül „A”, „B”, „C” van. Kérlek fejezd be a két mondatot: Tőlem, mint „y”-tól, azt várják, hogy...; Én mint „y”, azt várom, hogy... Kik várják ezeket? [szerepelvárások: külső/belső]
6. Mennyire érzed megterhelőnek az önkéntes munkavégzést? [érzelmi megterheltség]
7. Kaptál valamilyen képzést a munkavégzés előtt? [tisztázott vagy tisztázatlan szerepelvárások]

8. Volt olyan eset, amikor úgy érezted, valami extrém helyzetbe kerültél? [deep acting, surface acting detektálható-e?]
9. Hogy oldottad meg? Mit csináltál utána? [megküzdési stratégiák vs cselekvésbeli énvédelmi technikák]
10. Van olyan helyzet, ami tipikusan elő szokott fordulni? [megküzdési stratégiák vs cselekvésbeli énvédelmi technikák]
11. Miért önkénteskedsz? [önkéntesség motivációi]
12. Ez vagy te, és ez itt az önkénteskedés. Hogyan helyeznéd el őket? Miért? [szakmai identitás]

6. Eredmények

6.1. Nehézségek

Először is a nehézségeket kívánom feltárni, melyekbe kutatómunkám során ütköztem. Kihívást jelentett például úgy terelni az interjúalanyokat válaszadásaik során, hogy segítsék minél jobban elmagyarázni, hogy pontosan mire vagyok kíváncsi, azonban mindeközben ne váljanak az alanyok befolyásolttá. Továbbá szintén meglepő volt nőként férfivel lebonyolítani a mélyinterjút, mivel a női interjúalanyaimhoz képest például sokkal nehezebben teljesített az egyik férfi alany az asszociációt igénylő kérdések folyamán.

6.2. Ellentétes szerepelvárások

A mélyinterjúk grafikus rögzítéséből látszik, hogy kivétel nélkül, az összes interjúalanyánál megfigyelhetők külső (intézmény részéről jövő, gyerekek felől jövő) elvárások és belső (saját maga felé támasztott elvárások); továbbá szerepek közötti és szerepen belüli egymással ellentétes szerepelvárások. Elemzésemben azokra a fő témakörökre, szempontokra hívom fel a figyelmet, amelyek mentén megfigyeléseimet rögzítettem.

Például az egyik interjúalany, I₁-ből, több ellentétes szerepelvárásról és szerepen belüli ellentétről is beszámol. Az *önmagam* szerepen belül a gyerekek azt várják tőle, hogy vigye be a magánéletét az intézménybe, ő viszont magától azt várja el, hogy „ők [gyerekek] legyenek a

középpontban”, és ne terelődjön el a fókusza. (Ezzel ellentétben egy másik interjúalany I₁-ből viszont a magánéleti aspektusról pontosan ellentétesen nyilatkozott: „a magánéletem, amit nem viszek el, és nem is osztom meg velük”). A *húzd meg-ereszd meg* szerepétől azt várják a gyerekek, hogy „ki lehessen hívni, tudják feszegetni a határokat”, ugyanakkor az *apafigura* szerepétől pedig azt várják a gyerekek, hogy legyen „laza”. A *készülő* szerep és a *húzd meg, ereszd meg* szerepe ellentétben áll egymással: míg az első egy kereteket, pontosságot igénylő szerep, addig a második egy engedékeny szerep, a kontrollt néha át kell adni a gyerekeknek, hogy megtapasztalhassák, hogy ők is irányíthatnak. (7.ábra)

I₁-ből egy másik interjúalany így nyilatkozott magáról: „Én brutál introvertált embernek tartom magam”, de az átmeneti extrovertált szerepemtől a gyerekek „azt várják, hogy benne legyek a mókázásban, partnerre találjanak bennem”. Ezen kívül az alanynál például a *produktivitás* és a *felszabadult* szerep teljesen ellentétes szerepelvárásokkal rendelkezik: az első egy szakmai, professzionális embert; a második pedig egy elfogadó, kedélyes embert követel. (8.ábra)

I₁ következő interjúalanya arra a kettősségre világított rá, hogy egyszerre működtet egy *álmodozó* szerepet, melyet kreativitás és felszabadultság jellemez; és egy *felkészülő* szerepet, ami pedig egy fegyelmezett, előrelátó embert követel. (9.ábra)

Szintén ellentmondásos, hogy I₁ egyik interjúalanya azt fogalmazta meg, hogy *szuperhős* szerepében egyszerre kell rugalmasnak és határozottnak lennie. Ezen túl azt is megfigyelhetjük a grafikus ábrázolásból, hogy a *biztos pont* és a *nevelőnő* szerepek is ellentétes szerepelvárásúak, az első keretein belül egy bizalmasnak, „hallagtó fül”-nek, kell lennie az interjúalanyának, a második szerep keretein belül pedig el kell érnie, hogy ráhatása legyen a gyerekekre, egy határozott, hatalmi pozíciót kell prezentálnia. (10.ábra)

Szintén a már elhangzott kontroll, illetve a hatalmi, hierarchikus viszonyok ellentmondásos természetére bizonyíték I₁ interjúalanyának *támogató* és *játszótárs* szerepének ellentéte, valamint magában a támogató szerepben fellelhető ellentmondás. A *támogató* szerep keretein belül kell fejeznie a gyerekek felé, hogy értük van, partner számukra; ugyanakkor azt is, hogy nem egyenrangú partner, mivel felelőséggel tartozik értük. Azonban úgy kell átadnia néha a kontrollt a gyerekeknek a *játszótárs* szerepét tekintve, hogy mindeközben felelősegteljesen vigyázni is tudjon rájuk a *támogató* szerep keretein belül. (11.ábra)

I₂ interjúalanyai megerősítik ezeket az ellentmondásokat. I₂ egyik interjúalanya viszont egy szintén érdekes faktorról nyilatkozik: *alázatos* és *egészséges önző* szerepei határozottan

ellentmondásosak; az előbbi keretein belül a társai azt várják a személytől, hogy segítse őket, az utóbbit tekintve pedig az alany azt várja magától, hogy igenis foglalkozzon magával is, például ragaszkodjon nyugodtan reggeli rutinjához. (12.ábra)

A rengeteg, egymással összeférhetetlen elvárás mellett többször is felszínre került explicit vagy implicit módon az, hogy az ellentétes elvárások sokszor részben az önkéntesek kiszolgáltatottságérzetével párosul, mivel bizonyos helyzetekben nincsenek megfelelő körülmények, eszközök az önkéntesek munkavégzéséhez. A jelenség számos példával igazolható az interjúalanyok beszámolóiból:

*„Sokat gyakorlok [mesemondás], de van úgy, hogy el sem tudom mondani [a mesét].”
 „Nem akartuk a nevelőt felülbírálni, de összeszorult a szívem azért, mert igazságtalanul megbüntették [a gyereket].” Nehéz látni a kiszolgáltatottságukat, azt látni, hogy mennyire nem családias a közeg, amiben élnek – inkább iskolai tábor, mint otthon. Cserbenhagyottnak látom őket, ilyen fiatalon.” „El kell fogadni, hogy nem tudunk változtatni a viselkedésükön (csúnya beszéd).” „Levették rólunk a táskát, elvették a telefonomat, feloldotta a zárkódot, és már zenét is játszott rajta, [de] a többi gyerek segítségével visszaszereztem. Van egy kislány, aki monitoroz minket, és amikor cipőt, táskát lopnak, megijed, hogy nem jövünk többet, segít fegyelmezni.”*

Az ilyen helyzetekből adódó tehetetlenség érzet, vagy kiszolgáltatottság érzés azonban még nagyobb stresszhez, szorongáshoz vezethet, ezáltal kiégés tekintetében még nagyobb veszélyt jelenthet az önkéntesekre¹.

6.3. Érzelmi megküzdési stratégiák (surface acting, deep acting stb.)

Az ellentétes szerepelvárásokból, valamint a kiszolgáltatottság érzetből, tehetetlenség érzetből fakadó feszültséget feloldandó érzelmi megküzdési stratégiák és cselekvésbeli énvédő mechanizmusok is megfigyelhetők az alanyok beszámolóiból. Az érzelmi megküzdési mechanizmusokra egy-egy példát szeretnék megemlíteni.

A surface acting tökéletes mintapéldája, hogy az egyik interjúalany valójában rendkívül introvertáltnak találja magát, azonban önkénteskedése közben fel kell vennie egy *átmeneti extrovertált* szerepet. Ezzel a szerepelvárással és annak érzelmi, cselekvésbeli elvárásaival nem tud azonosulni, azonban munkavégzése közben végig próbál nekik megfelelni. Ez azonban kognitív és érzelmi erőfeszítésekkel jár, ami nagyokú kimerültséghez, esetlegesen kiégéshez vezethet.

„Azt várom magamtól, hogy ne legyek annyira lestrapálva, [...] [de] amint hazaérek, kidőlök.”

Az egyik interjúalany az emotional suppression mintapéldájáról számolt be:

„Tudni kell kompartmentizálni. Kizárni az érzelmeket. Ez azt jelenti, hogy az ember eldobozolja, az érzelmeit és ha tud vele foglalkozni, előveszi.”

A deep acting példája szintén megjelent. Az egyik interjúalany szerint a tábor alatti esti szakmai, ventillációs, beszélgetős alkalmakon kialakult egy őszintétlenséget megkövetelő, kollektív csapatelvárás, az egymásnak való hízélgés, „kimondatlan egység, hogy veregessük egymás vállát”. Az interjúalany arról számol be, hogy sokan észre sem vették, hogy ez egy olyan elvárás, aminek nem kéne megfelelni, nem kéne azonosulni vele, azonban neki és pár társának feltűnt az elvárt és autentikus érzelmek, ebből kifolyólag viselkedés kontrasztja:

„Nem tudtam eldönteni, hogy velem van-e a baj, kiderült, hogy nem, csak mások sem mondják”.

Az emotional consoning jelenségét bizonyítja az egyik interjúalany beszámolója, miszerint *apafigura* szerepében elvárják tőle a gyerekek, hogy különlegesen, máshogy lehessen hozzá kapcsolódni, mint az átlag felnőtthöz, és ezt az érzelmi és cselekvésbeli elvárást az interjúalany örömmel teljesíti is számukra:

„Én vagyok az, akit lehet gyepálni.”

6.4. Cselekvésbeli énvédő mechanizmusok

Az előbbieken az érzelmi alapú megküzdési stratégiákat ismertettem, most azonban a cselekvésben tetten érhető énvédő technikákat kívánom felsorakoztatni intézményi és egyéni szinten is.

Intézményi részről elmondható, hogy I₁ és I₂ is él a szupervízió biztosításának lehetőségével, azonban a beszámolók szerint I₁-ben erre szervezett kereteken belül csak körülbelül hat hónapos időintervallumon belül kerül sor, egyedi kérésre viszont biztosítanak egyéni konzultációkat is. Továbbá az önkéntes alkalmak után kötelezendően írandó köreml is alkalmat adhat minimális ventillációra, ahogy azt az interjúalanyok megfogalmazták: *„Belefér, hogy leírjuk az érzéseinket, annak is volt helye.”* „Később írom meg mindig, mert így még nyugtatja is a lelkem.” I₂-ben a tábor kíséző lelkészek biztosítottak egyedi kérésre lelki

segítséget, szupervíziót az önkéntesek számára, valamint a beszámolók szerint az esti, csoportos, ventillációra és szakmai egyeztetésre fenntartott beszélgetés keretein belül volt lehetőségük kollegális szupervízióra.

Érdekes azonban, hogy például I₁-ből többen arról számolnak be, hogy egyéni kezdeményezés szintjén alakítanak ki olyan feloldási módokat, amelyek a kollegális szupervízióknak megfeleltethetők:

„Hazafele a [szokásos] „terápiás buszúton” kibeszéltük az esetet, még a villamoson is. Megoldásokat kerestünk.”

„Hazafelé beszélgetünk, kitárgyaljuk az ott történeteket.”

Ezen kívül azonban számos egyéb, egyedileg alkalmazott cselekvésbeli énvédelmező technika is felszínre került az interjúk során:

„Általában kocsival nagyobb körben megyek haza, van, hogy valahol megállok, átgondolom a történeteket.”

„Hazaérve a nővéremtől kérek ölelést, kell egy kis lelki feltöltődés, hogy amúgy minden jó, minden szép.”

„Utazás közben még kicsit ott vagyok lélekben. Jó érzés, hogy nem rögtön lerakom a dolgokat, amint hazaérek.”

„Vegyesek az érzelmek. Hazafele van, hogy sírok is.”

„Azt várom, hogy a negatív érzéseket is át tudjam fordítani pozitívba, ne vigyem haza magammal, ne vonódjak be túlzottan érzelmileg. Csomót rágódok rajta, ki lehet beszélni egymás között is, [viszont] sajnos hazaviszem.”

Ahogy a fentiek bizonyítják, különösen az utóbbi kettő idézet, több önkéntesnél is fennáll a veszélye annak, hogy az intézmény által biztosított keretek a ventillációra, vagy az egyének által alkalmazott technikák nem bizonyulnak elégségesnek az érzelmi megterheltség kezelése tekintetében.

6.5. Önkéntesek motivációs faktorai

Számos, a szakirodalomban tárgyalt motivációs faktorról számoltak be az önkéntesek, amik a szakmai identitás vonatkozásában kutatásomban érdekfeszítő eredményeket mutattak.

Az érték faktor és a szabadidő hasznos eltöltésének indíttatása jelenik meg például az alábbi idézetekben:

„Jó értékes dologgal is tölteni a nem annyira sok szabadidőmet.”

„Egy kicsit jó embernek érzem magam.”

A visszahatás faktora is megjelent:

„Két örökbefogadott gyermekem van, ők [intézetis gyerekek] a sajátjaim is lehetnének.”

A szociális interakciók faktora is felmerült:

„Sokkal többet kapok, mint adok.”

A reciprocitás faktora is tetten érhető a beszámolók alapján:

„Ez egy kölcsönös adok-kapok folyamat, ami láthatatlan.”

Megtalálható az önfejlesztés faktora is, az önvédelem faktorral egyetemben:

„Tanulok a gyerekektől, nagyon jó velük lenni, ha nincs hozzá kedvem, mert félek, hogy lemerít energetikailag, vagy rossz napjuk van nekik, még akkor is mindig feltöltenek, mert nincs időm a saját kis problémáimmal foglalkozni.”

„Nagyon szeretem a gyerekeket, új kihívások elé állítanak, nagyon sok szeretetet adnak, még ha nem is mondják ki szó szerint.”

Megfigyelhető a társadalmi funkció is:

„Minden tábor elején felteszem [magamnak a kérdést, hogy miért önkénteskedem], de rájövök, hogy amúgy ezt az élményt máshol nem kapom meg. Szűk hét alatt az emberek úgy össze tudnak érni, mintha évek óta ismernék egymást.”

Összegezve a fentieket, látszik, hogy az önkéntesek számos motivációja teljesülni látszik, ami a fentiekben tárgyalt elégedettségérzethez vezethet. Ez azért válik különösen érdekessé, mert az ellentétes szerepelvárások rendkívüli stresszt és érzelmi feszültséget helyezhetnek az önkéntesek vállaira, azonban ennek az interjúk során nem adtak hangot explicit

módon, így azt feltételezem, hogy részben motivációjuk teljesülése, részben pedig szakmai identitásuk mértéke miatt nem számoltak be extrém érzelmi feszültségről.

6.6. Szakmai identitás az interjúalanyoknál

Érdekesítő, hogy legnagyobb részben azok az interjúalanyok számoltak be érzelmi kimerültségről, megterheltségről, akik az önkénteskedést saját magukhoz képest távolabb helyezték el. Ebből azt a következtetést vonom le, hogy az érzelmi megterheltséget árnyalhatja ugyan a motivációs faktorok teljesülése, valamint az, hogy milyen mértékben találhatók meg az önkéntesben eredendően az érzelmi munkavégzéséhez szükséges tulajdonságok, képességek; azonban nem döntő mértékben. Megállapításom igazolására egy külön tanulmányt tudnék megtölteni releváns indoklással, azonban az alábbiakban a két tipikus csoportosítási témát kívánom csak a beszámolók grafikus megjelenését segítségül hívva ismertetni. Az első csoport a magas szakmai identitást mutatóké, a második pedig az alacsonyabb szakmai identitást reprezentálóké. (13.ábra)

Kutatás összegzése

Kutatásom összegzéseképpen elmondható, hogy az ellentétes szerepelvárásokból fakadó érzelmi feszültséget megfigyelésem szerint az interjúalanyok két síkon oldják fel, így egy kettős rétegződést mutató komplex feloldási rendszert létrehozva, melyben a két réteg folyamatos kölcsönhatásban van egymással. Az egyik réteg az érzelmi megküzdési mechanizmusok, a másik pedig a cselekvésbeli énvédő technikák. Ezen kívül a cselekvésbeli énvédő technikákat intézményi és egyéni megnyilvánulás szerint csoportosítottam.

Az interjúalanyaim szakmai identitásával kapcsolatban arra a konklúzióra jutottam, hogy annak ellenére, hogy az ellentétes szerepelvárások rendkívüli stresszt és érzelmi feszültséget helyezhetnek az önkéntesek vállaira; ennek az interjúk során nem adtak hangot explicit módon, így azt feltételezem, hogy részben motivációjuk teljesülése; szakmailag elvárt

alapvető képességeik, készségeik megléte; részben pedig szakmai identitásuk mértéke miatt nem számolnak be extrém érzelmi feszültségről.

Utolsó sorban pedig megállapíthatom, hogy ennek ellenére világosan kirajzolódik, hogy sok esetben az intézmények által biztosított érzelmi feszültséget oldó eszközök, technikák kevésnek bizonyulnak, mivel kivétel nélkül az összes interjúalany beszámolójának eredményeképp bizonyos mértékű kiszolgáltatottság érzés olvasható ki. Ez a megfigyelés alapjaként szolgálhat a magyarországi önkénteseket foglalkoztató intézmények kezdeményezéseihez, hogy nagyobb hangsúly kerüljön az önkéntesek érzelmi jellegű védelmére.

Hivatkozások

- Addison, M. (2017. february). Overcoming Arlie Hochschild's concepts of the 'real' and 'false' self by drawing on Pierre Bourdieu's concept of habitus.
- Ashforth, E. B., & Humphrey, H. R. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*.
- Ashforth, B. E., & Huphrey, R. H. (1993. január). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*.
- Babakus, E. C., Johnston, M., & Moncrief, W. C. (1999). The Role of Emotional Exhaustion in Sales Force Attitude and Behavior Relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 58-70.
- Bartal, A. M., & Kmetty, Z. (2011. január). A MAGYAR ÖNKÉNTESEK MOTIVÁCIÓI– a Magyar Önkéntes Motivációs Kérdőív sztenderdizálásának eredményei alapján. *Önkéntes Szemle*.
- Buda, B. (1989). A betegszerep és a betegviselkedés. Budapest: Medicina Kiadó.
- Cain, C. L. (2012). Integrating dark humor and compassion: identities and presentations. *Sage Journals*.
- Czakó, Á., Harsányi, L., Kuti, É., & Vajda, Á. (1995). *Lakossági adományok és önkéntes munka*. Budapest: Központi Statisztikai Hivatal.

- Czike, K., & Bartal, A. M. (2005). *Önkéntesek és nonprofit szervezetek: az önkéntes tevékenységet végzők motivációi és szervezeti típusok az önkéntesek foglalkoztatásában*. Budapest: Civitalis Egyesület.
- Czike, K., & Bartal, A. M. (2005). *Önkéntesek és nonprofit szervezetek: az önkéntes tevékenységet végzők motivációi és szervezeti típusok az önkéntesek foglalkoztatásában*. Budapest: Civitalis Egyesület.
- Czike, K., & Bartal, A. M. (2005). *Önkéntesek és nonprofit szervezetek: az önkéntes tevékenységet végzők motivációi és szervezeti típusok az önkéntesek foglalkoztatásában*. Budapest: Civitalis Egyesület.
- Czike, K., & Kuti, É. (2006). *Önkéntesség, jótekonyság, társadalmi integráció*. Budapest: Önkéntes Központ Alapítvány.
- Czike, K., & Kuti, É. (2006). *Önkéntesség, jótekonyság, társadalmi integráció*.
- Csehné, P. I., & Kraiciné, S. M. (2020). *Felnőttkori tanulás. Fókuszban a szakképzés és a munkaerőpiac*.
- Feuer, M. (2019). *A CSALÁDSEGÍTÉS ELMÉLETE ÉS GYAKORLATA*. Akadémia Kiadó.
- Goffman, E. (1959). *Az én bemutatása a mindennapi életben*. New York: Doubleday & Company Inc.
- Hadas, M. (2001. tavasz). Pierre Bourdieu-ről. *Lettre*.
- Harday, S. I. (2019). *Az elfogadás művészete*. Akadémia Kiadó.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*. London: University of California Press.
- Horkai, A., Nagy, É., Pálvölgyi, M., & Vingender, I. (2021). *Egészség és társadalom*. Akadémia Kiadó.
- Jeung, D.-Y., Kim, C., & Chang, S.-J. (2018. march 1). Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature. *Yonsei Medical Journal*.
- Juknevičius, S., & Savicka, A. (2003). From restitution to innovation. Volunteering in postcommunist countries. *The values of volunteering. Cross-cultural perspectives*, 142-217.
- Jurányi, R., & Gubicza, S. (2006). *Munka- és Tűzvédelem*. Akadémia Kiadó.

- Kuti, C. &. (2006).
- Liu, H., Zou, H.-Y., Wang, H.-J., Xu, X. V., & Liao, J.-Q. (2019. december). Do Emotional Labour Strategies Influence Emotional Exhaustion and Professional Identity or Vice Versa? Evidence from New Nurses. *Journal of Advanced Nursing*.
- M.M. Van Troost, D. (2022. Szeptember 2022). Emotion Work. *The Wiley-Blackwell Encyclopedia of Social and Political Movements*.
- M.M. Van Troost, D. (2022). Emotion Work. *The Wiley-Blackwell Encyclopedia of Social and Political Movements*.
- Marlok, Z., & Török, G. (2018). A belső világ megjelenítése asztalszínpadon. *Lélektájkép*.
- Mesmer-Magnus, J., Wax, A., & Dechurch, L. (2012. February 2012). Moving emotional labor beyond surface and deep acting A discordance–congruence perspective. *Organizational Psychology Review*.
- Meza, O., Perez-Chiques, E., Campos, S. A., & Varela, S. (2020. december). Against the COVID-19 Pandemic: Analyzing Role Changes of Healthcare Street-Level Bureaucrats in Mexico. *Journal of Comparative Policy Analysis Research and Practice*.
- Morse, J. L., Dik, B. J., Shimizu, A. B., & Reed, K. A. (2020). Volunteerism and Burnout: Does Satisfaction of Motives for Volunteering Protect Against Symptoms? *International Society for Third-Sector Research*.
- Perpék, É. (2012). *Formal and informal Volunteering in Hungary – Similarities and Differences*. Corvinus Journal of Sociology and Social Policy.
- Rushton, J. (2016. May). Volunteer peer supervision: In an ever-changing social service environment. *Aotearoa New Zealand Social Work*.
- Silló, Á. (2016). Az önkéntesség modern formái. *Önkéntes Szemle*.
- Silló, Á. (2016). Az önkéntesség modern formái. *Önkéntes Szemle*.
- Silló, Á. (2023). AZ ÖNKÉNTES MENEDZSMENT MEGVALÓSULÁSA A SZÉKELYFÖLDI CIVIL-NONPROFIT SZERVEZETEKNEÉL, VALAMINT AKÖZINTÉZMÉNYEKNÉL. *Volunteer Review*.

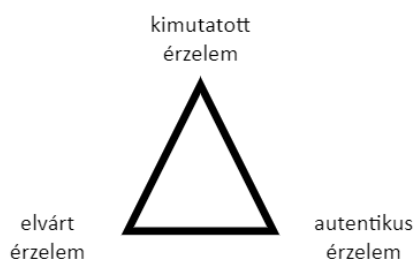
Silló, Á. (2023). The situation of volunteering in civil-nonprofit organisations and public institutions in Szeklerland. *The Volunteering Review*.

Silló, Á. (2023). The situation of volunteering in civil-nonprofit organisations and public institutions in Szeklerland. *Volunteer Review*.

Youngmin, S., & Jun-soo, K. (2017). A Study on the Self-Defense Mechanism of an Emotional Worker in the Service Industry: The Case of a Hotel Club Concierge Employer. *Journal of Tourism Sciences*. The Tourism Sciences Society Of Korea.

Mellékletek

1.ábra

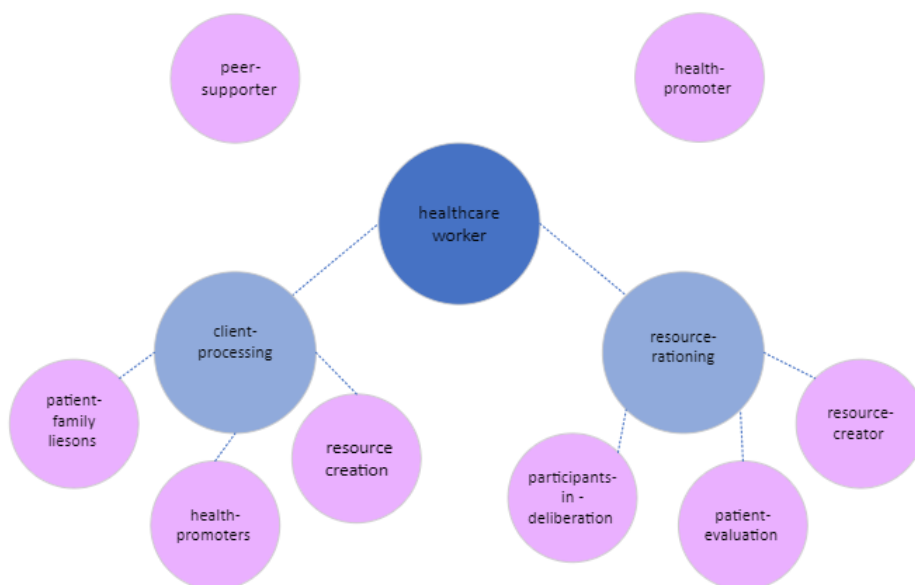


1.táblázat

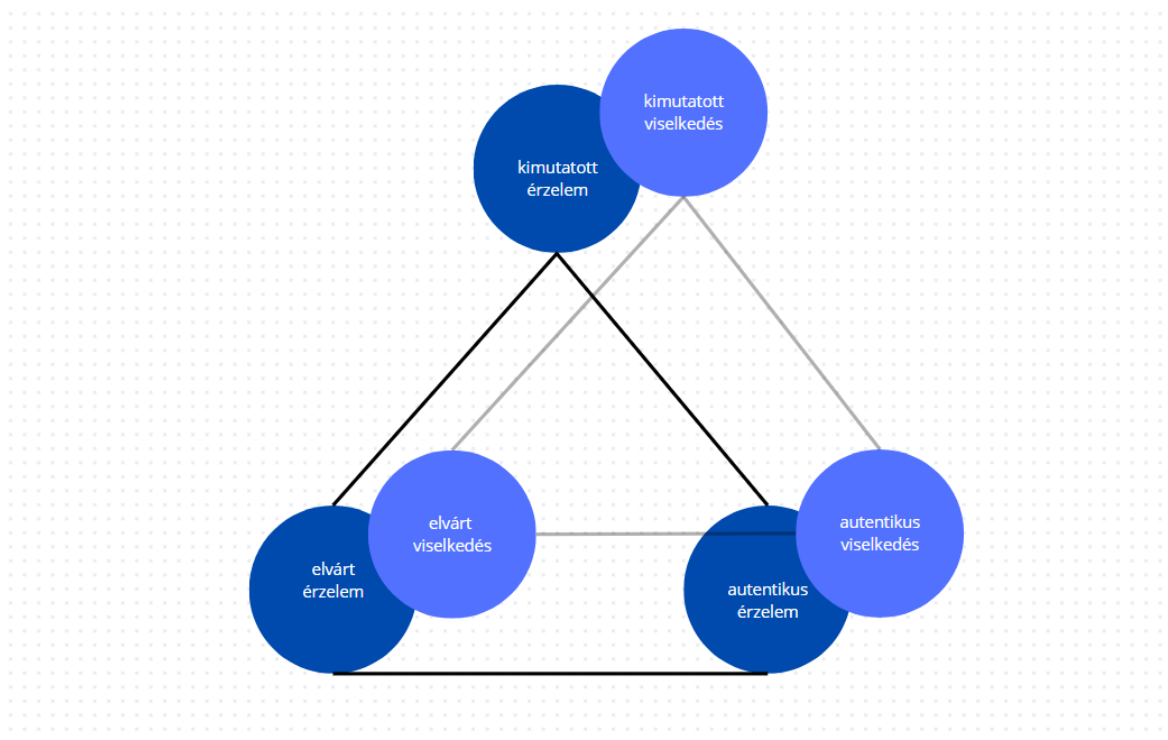
Érzelem típusa	<i>Emotional dissonance</i>	<i>Surface acting</i>	<i>Deep acting</i>	<i>Emotional suppression</i>	<i>Emotional consonance</i>
autentikus-elvárt	eltér	eltér	Megegyezik (internalizáció)	eltér	megegyezik
autentikus-kimutatott	eltér	eltér	megegyezik	eltér	megegyezik
elvárt-kimutatott	megegyezik	megegyezik	megegyezik	megegyezik	megegyezik

Blaskó et al. nyomán

2.ábra



3.ábra



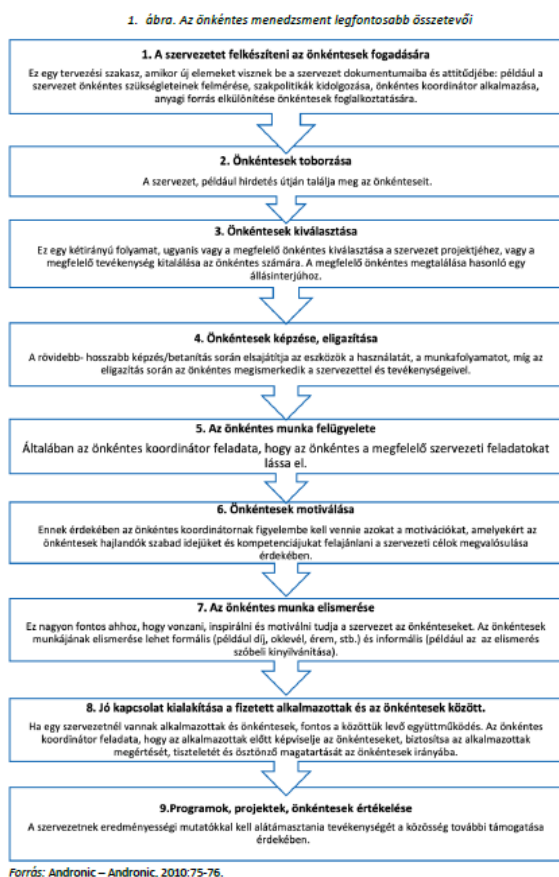
4.ábra

1. ábra. A magyar önkéntesmotivációs-vizsgálatban mért faktork és eredetük

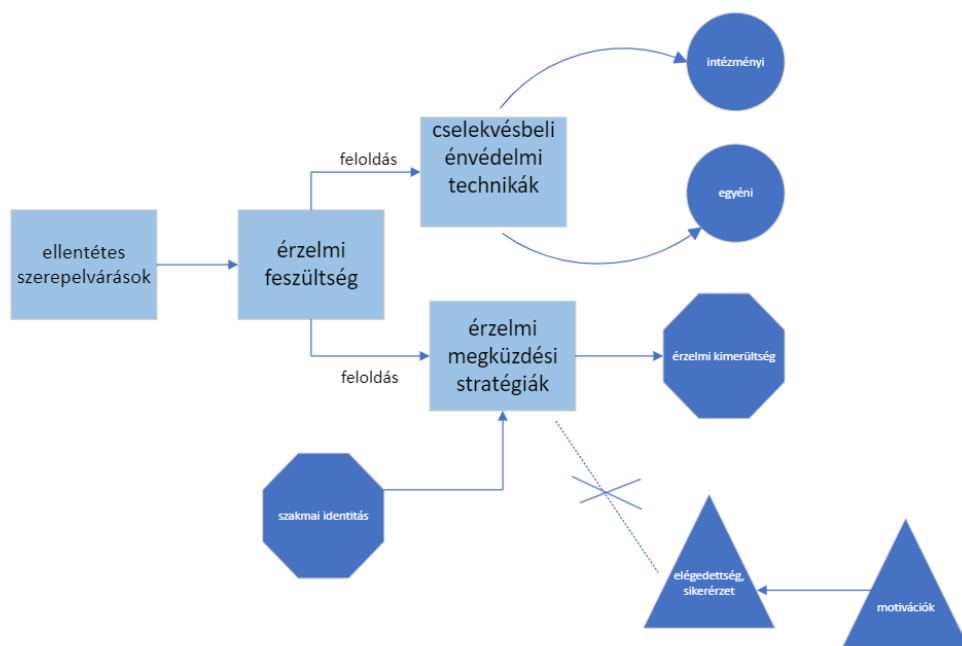
ÉRTÉK ÉRTÉKKÖZELI faktork	„EGOIZMUS” faktork	TÁRSADALMI MINTA- SZOCIÁLIS INTERAKCIÓ faktork	PSZICHOLÓGIAI faktork
Értékek (Clary et al1988) Reciprocitás (Esmond–Dunlop 2004) Kormányzati hiányok (Bartal 2010) Önkormányzati hiányok (Bartal 2010) Vallás (Bartal 2010) Kultúra (Bartal–Kmetty 2010) Környezeti (Bartal–Kmetty 2010)	Megértés (Clary et al1988) Elismertség (Esmond–Dunlop 2004) Karrierfejlesztés (Clary et al karrierefaktor módosítása Esmond–Dunlop 2004)	Társadalmi (Clary et al1988) Szociális interakciók (Esmond–Dunlop 2004)	Önbecsülés (Clary et al1988) Visszahatás (Clary et al önigazolás faktor módosítása Esmond–Dunlop 2004)

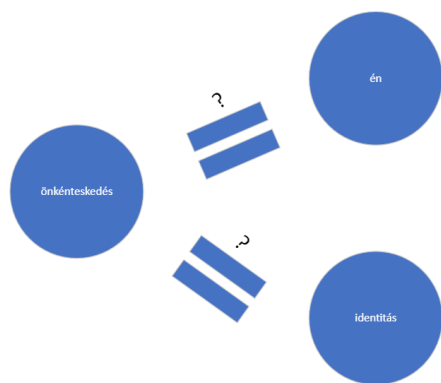
Forrás: Bartal–Kmetty 2010.

5.ábra

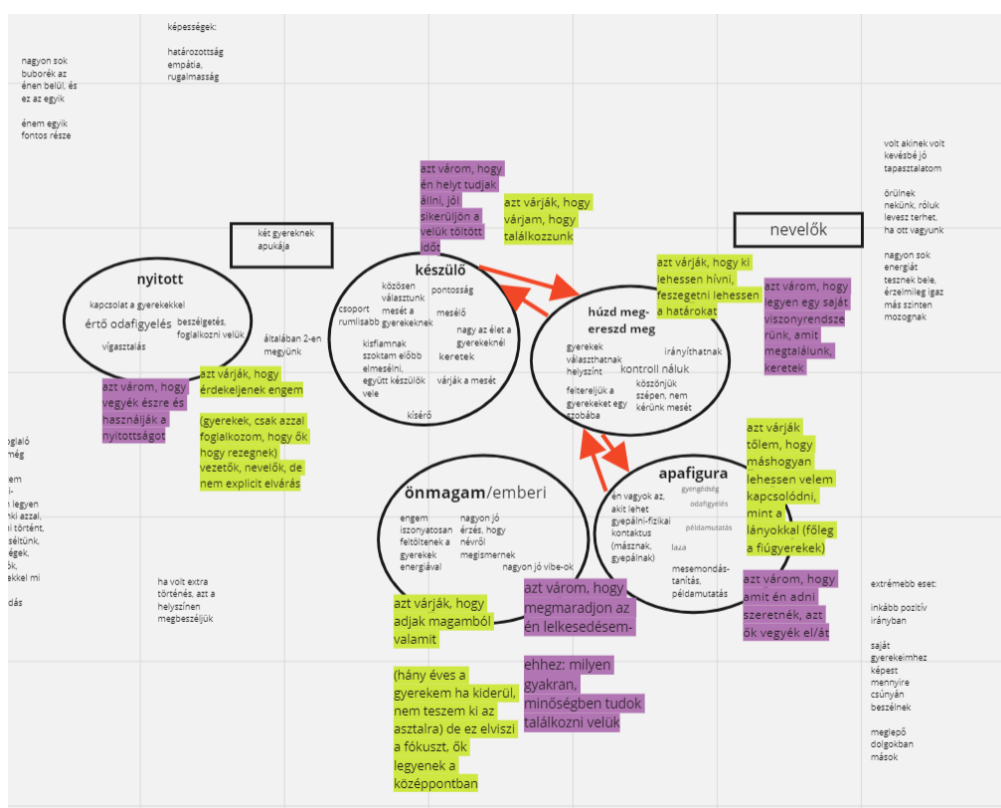


6.ábra

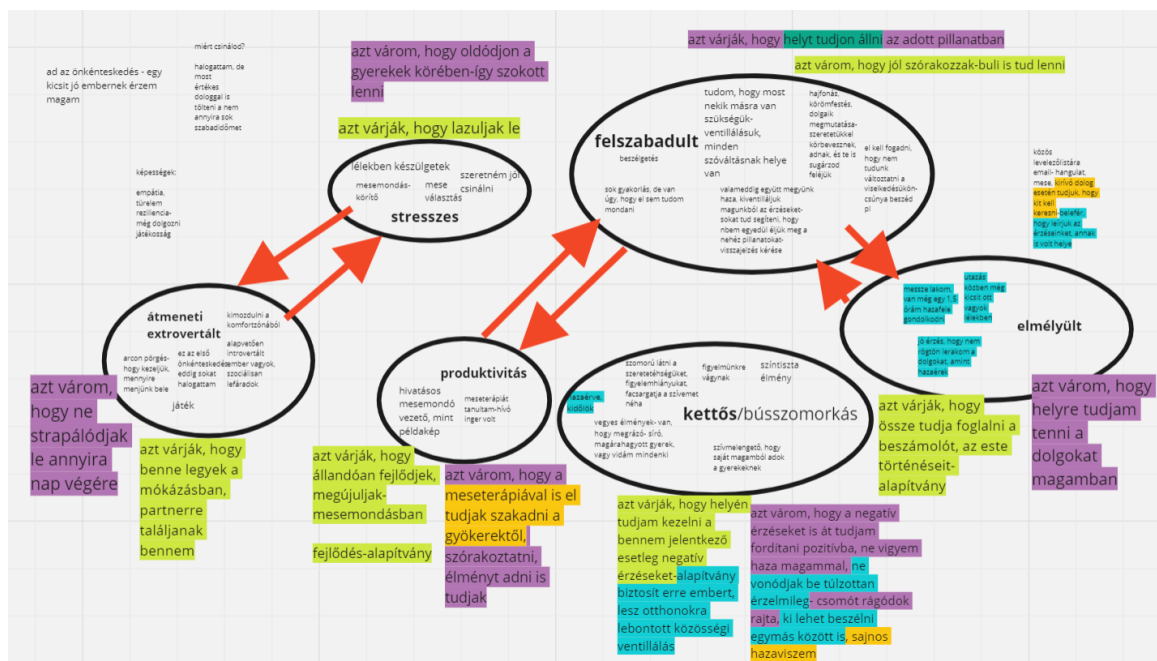




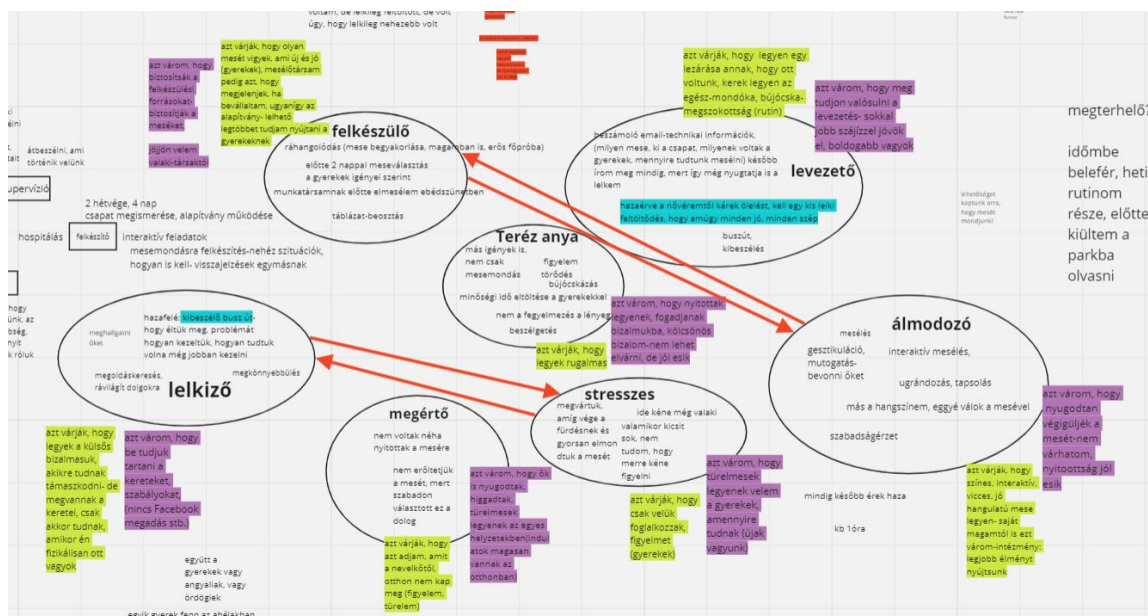
7.ábra



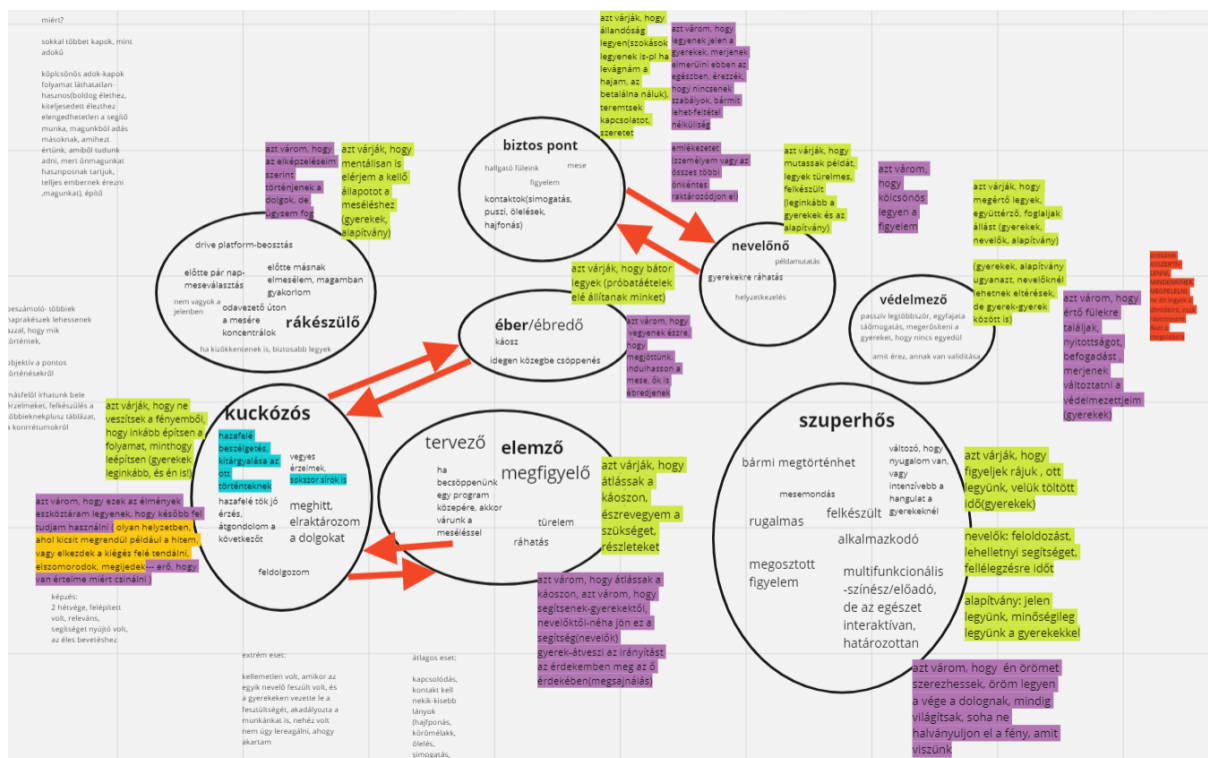
8.ábra



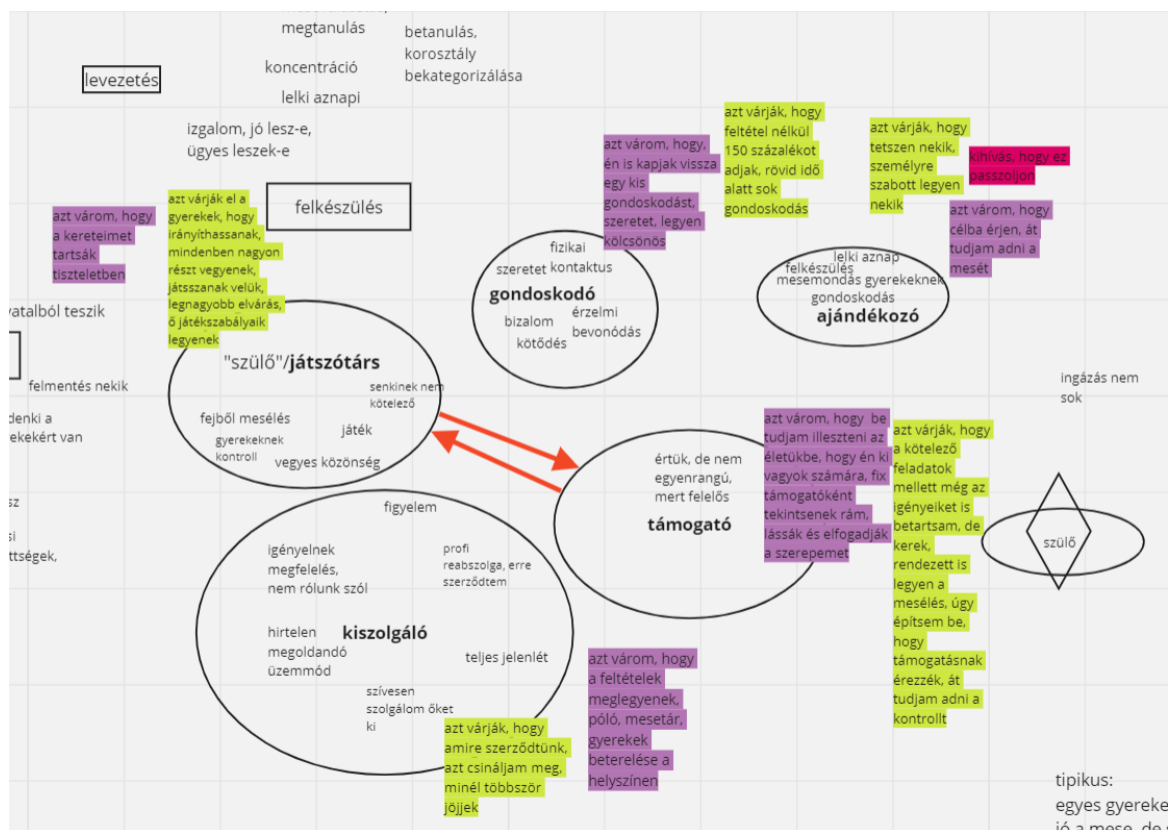
9.ábra



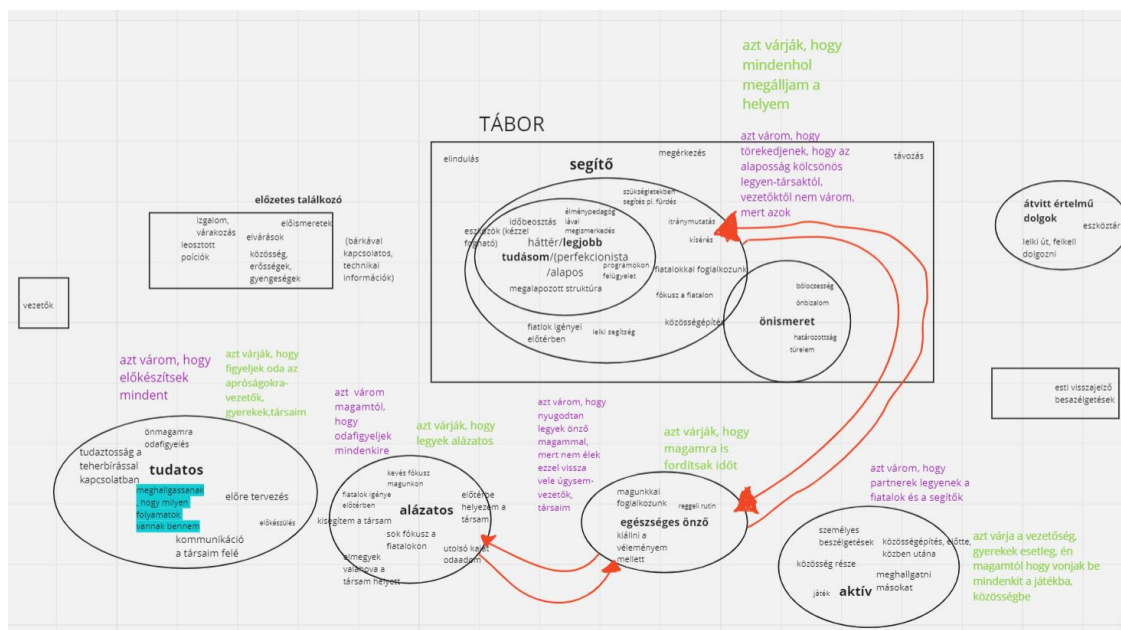
10.ábra



11. ábra



12. ábra



13.ábra

