

## **Reziliencia, avagy a boldogulási képesség és a szupervízió**

dr. Nemes Éva

*Kisgyerekkorom óta izgatott anyai nagymamám története. Életvidám, életigenlő asszony volt, sok-sok gyerekkel és unokával. A vanília- és fűszerszagú konyhájába élmény volt betelepedni, és megmerítkezni figyelmének puha, szeretetteljes védelmében. Ismerve és élvezve életvidámságát, soha el nem fogyó energiáját, de élettörténetét is, sokáig nehéz volt megértenem – hogyan tudott így működni, mi adta az erejét, mi segítette túlélni azokat a sorstragédiákat, amikkel kora fiatalságában meg kellett küzdenie?*

*13 évesen veszítette el édesanyját. Apja újranoősült, és az új „anya” nem tudott mit kezdeni a veszteségtől összetört, kiskamasz, tervezetlenül ölébe pottyanó gyerekkel. Jöttek a pofonok, és gyereklány nagymamám egy elköszönő szó nélkül vette nyakába a világot. A felvidéki kis faluból Budapestre menekült, ahol beállt egy rőfös boltba segédnek. Két év múlva már ő volt az üzlet vezetője. Itt vészelte át az első világháborút, majd találkozott későbbi férjével, akivel vidéken alapítottak családot.*

*Soha nem lettek gazdagok. A kis, szoba-konyhás falusi házban a két világháború között tíz gyereket neveltek fel. Nagymamám gondoskodott róla, hogy valamennyien tanuljanak – a tudás, a szellem pallérozása volt az anyai örökség. A családi legenda szerint a helyi iskola igazgatója, miután már a negyedik gyereknek engedélyezte az ingyenes oktatást, feltette a kérdést:*

*„Hány gyerek van még otthon, Cs. Nagy néni? Hat? Csak hozza őket... nem kell újra kérvényeznie.”*

*Mi adta nagymamám erejét, energiáját? Milyen tulajdonságokkal rendelkezett, amik képessé tették a korai személyes tragédia, a két világháború, a szegénység, a nehézségek túlélésére?*

*Ami igazán megszólított és foglalkoztatott a történetében – nem egyszerűen túlélte élete nehéz és váratlan eseményeit. Megküzdött velük, leküzdötte őket úgy, hogy közben ép maradt és képes volt fejlődni, egyre erősebbé és rugalmasabbá válva, igenelve az életet, és tovább is adva ezt a képességet.*

*Később, már anyaként, gyakran tettem fel magamnak a kérdést: szülőként hogyan tudom segíteni a gyerekeimet abban, hogy legyen erejük az élethez, hogy boldoguljanak?*

A világ, amiben élünk, sokkal gyorsabban változik, mint eddigi történelmünk folyamán bármikor. A jövő kiszámíthatatlan, elképzelésünk sincs arról, mi fog történni, akár néhány éven belül is. Egy paradoxonban találjuk magunkat – csak a változás állandó.

Milyen kihívások elé állít ez minket? Mire van szükségünk a megfelelő alkalmazkodáshoz? Hogyan lehet az állandó változásra felkészülni? Segítő foglalkozású szakemberként hogyan tudjuk ebben a felkészülésben támogatni a klienseinket, gondozottjainkat? Milyen tulajdonságokra, képességekre van a rugalmas alkalmazkodáshoz szükségük? Mi az a képességcsomag, ami minket, segítőt is segít a munkánk során gyakori, kiszámíthatatlan változások, ránk rakódó érzelmi terhek elviselésében, feldolgozásában?

### **Hogyan reagálunk a kihívásokra, megpróbáltatásokra?**

A kihívások, megpróbáltatások, az embert érő legkülönbözőbb szintű traumák feldolgozása, a velük való megküzdés mindennapjaink része, nem kerülhetjük el. A kérdés az, hogyan kezeljük az akadályokat, nehézségeket, akár a szenvedést? Hogy vagyunk ezekkel? Szembenézünk, megküzdünk velük, még akár a javunkra, saját fejlődésünkre is fordítva a helyzetet, vagy úgy teszünk, mintha ott se lennénk, hátha megússzuk – vagy akár összeroppanunk a nagy teher alatt?

Arthur Koestler<sup>1</sup> szerint az emberi működésünket nagyfokú rugalmasság jellemzi viselkedésmódjaink, az alkalmazott viselkedés mintáink újrendezésében, amellyel képesek vagyunk kreatív válaszokat adni a környezet akár szélsőséges kihívásaira is. Az élet új problémáit többnyire a múltban már eredményre vezető sémák, minták alapján kíséreljük megoldani. Elsőként a gyerekkorunkban, előző életszakaszainkban már jól bevált megoldásmódokat fogjuk az új helyzetekben is elővenni. (Koestler, 2000)

Változó környezetben, megváltozott körülmények között egészen addig szülehetnek alkalmazkodó képes magatartásminták, megoldásmódok, míg a korábban sikeres játékszabályok még eredményre vezetnek.

De mi történik velünk, amikor az addig jól működő játékszabályokkal már nem lehet az új feladatokat megoldani? Mit kezdünk a minket ekkor elöntő páni félelemmel, szorongással, stresszel? Milyen tudások, képességek, készségek segíthetnek bennünket leginkább a boldogulásban az előre kiszámíthatatlan, állandóan változó körülmények között?

---

<sup>1</sup> Arthur Koestler (1905 – 1983) Köszler Artúrként született Budapesten. Regény- és újságíró, társadalomfilozófus, polihisztor.

A kérdésekre már szupervizorként és segítő szakemberként is keresve a választ, találtam rá a reziliencia jelenségére. A reziliencia a traumákra, sokkhatásokra válaszként adható lehetséges emberi lelki működésnek nagyon kreatív és szemléletes módja. Írásom további részében azzal szeretnék foglalkozni, mit is jelent a reziliencia, milyen képességek, készségek szükségesek ahhoz, hogy rendelkezünk vele és működtetni tudjuk, és vajon velünk születettek ezek a képességek, vagy fejleszthetők? Ha fejleszthetők, hogyan, milyen módon tudjuk a rezilienciához vezető képességeket fejleszteni? Fejleszthető-e, hogyan fejleszthető a reziliencia a szupervíziós munkában?

### **A reziliencia fogalma**

A reziliencia szó gyökere a latin „salire” (ugrani) ige: „re-salire”, annyi, mint hátraugrani, hátrahőkölni, előre-hátra feszülni - oldódni, de nem eltörni. Abban a pillanatban, hogy törés áll be, megszűnik a reziliencia.<sup>2</sup> (Békés, 2002)

A mérnöki fizikából vett kifejezéssel egyre több tudomány területén találkozunk (ökológia, fejlődés- és nevelépszichológia, családterápia), mely lehetővé teszi az általuk vizsgált jelenségek újszerű megközelítését.

A fogalom alatt rugalmas ellenállási képességet értünk, valamely rendszernek – legyen az egy egyén, egy szervezet – azt a válaszadó képességét, hogy erőteljes, akár sokszerű külső hatásokhoz sikeresen alkalmazkodják. A fizikában is használják a fogalmat, ott az egyes fémek ellenálló képességét fejezi ki egy sokkhatással szemben. Olyan rugalmas ellenálló képességet jelent, amely a tárgy épségét a végsőkig fenntartja, a tárgyat a töréstől megóvjá.

Az ökológiában is találkozunk a meghatározással. Az ökológiai értelemben vett reziliencia azt a jelenséget írja le, amikor az ökológiai rendszer az őt a korábbi egyensúlyi állapotából kibillentő erőhatásra átmenetileg elveszíti az egyensúlyát, de aztán rugalmas módon új egyensúlyra tesz szert. Nem csak egyszerűen visszanyeri a korábbi egyensúlyát, hanem egy fejlődési folyamaton végig haladva új egyensúlyi állapotba kerül, ami már magasabb fejlődési fokot is jelent.

A stabilitás fogalma is átértelmeződik ezzel, stabilitás alatt itt egy dinamikusan alakuló, élő és fejlődő egyensúlyi állapotot értünk, ami rugalmasan alkalmazkodik a környezet hatásaihoz.

---

<sup>2</sup> Javor, L.:a *Lost Childhood* c. konferencia előadása

## **A reziliencia fogalmának megjelenése a pszichológiában**

A pszichiátereket, pszichoanalitikusokat már a múlt század elején is foglalkoztatta az a paradox jelenség, amit nehéz sorsú gyerekek fejlődését nyomon követve figyeltek meg. A gyerekek nagy részének felnőtt életében megjelentek az átélt súlyos trauma kóros következményei, de meglepő módon egy bizonyos hányaduknál ez nem volt megfigyelhető. Ferenczi Sándor magyar orvos, pszichoanalitikus (1873 – 1933) is leírta:

„A megrázkódtatás után meglepő módon, mintegy varázsütésre, új képességek bontakoznak ki. ...A legnagyobb nyomorúság ... úgy látszik, hogy rendelkezik olyan hatalommal, hogy a még meg nem szállt, a megérésre nagy nyugalommal váró rejtett diszpozíciókat hirtelen felébresszen és működésbe hozzon... A számunkra közismert regresszióval ellentétben nyugodtan beszélhetünk traumatikus (kóros) progresszióról vagy koraérettségről.” (Ferenczi, 1971:223)

John Bowlby (1907-1990) angol pszichiáter és pszichoanalitikus, az ún. korai kötődés elméletének kidolgozója tanulmányozta elsőként tudományos igénnyel a jelenséget. Meglepődve tapasztalta, hogy a súlyosan traumatizált csecsemők és kisgyermekek bizonyos hányada nemcsak hogy nem produkálja a szokásos patológikus tüneteket, hanem átlagon felüli vitalitásról és kreativitásról tesz tanúbizonyságot.

Ann S. Masten amerikai pszichológus évtizedek óta foglalkozik a rizikós gyerekek csoportjában a reziliencia jelenségének kutatásával. Meghatározása szerint „a reziliencia az egyénben a kockázat és megpróbáltatások dacára való sikeres alkalmazkodásra utal.” (Masten, 2002)

A pszichológiában tehát a reziliencia lényegében azt a tulajdonságot vagy képességet jelöli, aminek segítségével az ember gyorsan vissza tudja nyerni jó állapotát testi-lelki szenvedés, illetve nehéz élethelyzetek átélése után, képes a sikeres alkalmazkodásra fenyegető körülmények ellenére is.

A kitartás és alkalmazkodás képességét jelenti nehéz körülmények között, azt a képesség-együttest, aminek segítségével úrrá tudunk lenni a bennünket érő megpróbáltatásokon, képesek vagyunk a boldogulásra úgy, hogy közben nem egyszerűen csak túléljük a nehéz helyzeteket, hanem érlelődünk, fejlődünk is általuk.

A reziliencia tulajdonképpen kreatív válasz a bennünket ért nehéz helyzetekre, amikor minden rendelkezésre álló képességünket és erőforrásunkat képesek vagyunk mozgósítani, legyen ez pszichológiai, biológiai vagy környezeti erőforrás.

## **Miért fontos a rezilienciával foglalkozni?**

A University of Pennsylvania Pozitív Pszichológiai Központja egyik fő kutatási területe a reziliencia. Vizsgálódásaik során arra a következtetésre jutottak, hogy rezilienciára mindenkinek szüksége van. A minket érő traumákkal, sokkhatásokkal való megküzdés része a mindennapi életünknek. Mindenki találkozik élete folyamán sikerekkel és bukásokkal, örömmel és fájdalommal, győzelemmel és veszteséggel.

A szenvedést ritkán tekintjük életünk természetes velejárójának. Félünk tőle, megpróbáljuk minden lehetséges módon elkerülni. Ezzel szemben Erik Erikson (1902 – 1994) amerikai pszichológus és pszichoanalitikus szerint a szenvedés a fejlődés egyik feltétele, a krízishelyzetek az emberi fejlődés szükséges velejárói. A megoldást nem a szenvedés, a krízishelyzetek minden áron való elkerülése jelenti, hanem a felkészülés az ezekben való helytállásra. De hogyan tudunk a váratlan, kiszámíthatatlanul érkező hatásokra, eseményekre felkészülni?

A felkészülés lehetőségét olyan készségek, képességek megerősítése, kifejlesztése jelenti, amik rugalmassá, kreatívvá tesznek bennünket, alkalmassá arra, hogy az életet reziliensen közelítsük meg. A reziliencia nem mindent – vagy semmit alapon működik, különböző mértékben lehetünk reziliensek, kicsit vagy nagyon, bizonyos helyzetekben igen, másokban nem. A reziliens működés hatására egy nagyon fontos átalakulás történik. Az áldozatból túlélő lesz, a bukás sikerré válik, a megpróbáltatást kihívásként éljük meg, és a tehetetlenség helyett erő, alkotó energia tölt el bennünket.

A reziliencia fejleszthető. Dinamikus folyamat alakítja kora gyerekkorunktól. A külső és belső világunk között összetett kölcsönhatások működnek. Gyerekként szüleinktől, tanárainktól, társainktól, felnőttként környezetünk reflexióit beépítve folyamatosan képesek vagyunk tanulni, és ezáltal képessé válni a boldogulásra, függetlenül attól, mit hoz elénk az élet.

A reziliencia működtetésének, használatának életünkben négy nagyobb területe lehet. Leggyakrabban arra használjuk, hogy úrrá tudjunk lenni a gyerekkori traumák hatásain. Lehet ez váratlan veszteség, vagy szétesett család, a szülők válása, bántalmazás, vagy akár valamilyen traumatikus történelmi esemény. A reziliencia lehetőséget teremt arra, hogy kezünkbe vegyük felnőtt életünk alakításának felelősségét, a gyerekkori traumák hatásától függetlenül.

A reziliens működés második nagy használati területe a mindennapi élet megpróbáltatásaival való megküzdés. Ezek lehetnek munkahelyi, magánéleti stresszhelyzetek, nehézségek. A harmadik nagy terület úrrá lenni a váratlan, nagyobb trauma okozta krízishelyzeten, mint amilyen pl. a munkahely elvesztése, a válás, egy haláleset. Mi történik velem? Tehetetlen, kiszolgáltatott leszek, vagy megtalálom a továbblépés lehetőségét?

Az első három esetben reaktívan válaszolunk a megpróbáltatásokra – történik velünk valami, amire reziliensen reagálva megtalálhatjuk mind a túlélés, mind a fejlődés lehetőségét.

A reziliens képességek működtetésének negyedik nagy területe már nem egyszerűen csak reakció valamilyen hatásra. Aktív, kezdeményező nyitás a külvilág, a környezetünk felé, amikor a célunk elérni, megvalósítani mindazt, amire képesek vagyunk. Itt már túllépünk az önvédelmen, a védekezésen, másról van szó – fejlődést és előrelépést jelent, nyitunk új kihívások, tapasztalatok felé, megújult értelmet és célt keresve az életünkben.

A hatásra való reakción felül egy nagyon fontos dolog történik – túllépünk a feldolgozáson, „túlélésen”, és tanulunk, fejlődünk, egy magasabb fejlődési szintre lépünk a trauma feldolgozásának eredményeként. Beépítjük magunkba, működésünkbe a tapasztalatainkat, és tovább is fejlesztjük azt, valami számunkra is váratlan, pozitív, előre mutató kiutat találva az egyébként szorongató helyzetből.

### **A reziliencia legfontosabb összetevői**

Miután végiggondoltuk, mi a reziliencia, mit jelent a fogalom, miért fontos foglalkozni vele és fejleszteni, nézzük meg egy kicsit részletesebben, mik is a reziliens személyiség legfontosabb jellemzői, és mik a reziliencia, mint komplex képesség-csomag összetevői (Reivich, Shatte, 2002).

A reziliens személyiség a kutatások és megfigyelési tapasztalatok alapján képes az adott helyzetet átlag fölött felismerni, újraértelmezni. Jellemző rá, hogy a kudarcnak, „bukásnak” jelentést, értelmet tud adni, és ezt a tudást használja is a továbblépéshez; tanul, fejlődik a hibái segítségével. Észreveszi a váratlan lehetőségeket, és képes arra, hogy felfedezzen egy teljesen új, a helyzetből legkevésbé sem következő megoldási módot, kiutat. A kihívások, nehézségek nem ijesztik meg annyira, hogy lebénuljon, inkább motiválják, és hisz a saját megküzdési képességében.

A rezilienciához szükséges hét legfontosabb képesség a következő:



### 1. Az érzelmeink felismerése és szabályozása

Az érzelmi tudatosság, érzelmeink feletti kontroll elsősorban azt jelenti, hogy képesek vagyunk nyugodtnak maradni nehéz helyzetekben, nyomás alatt is. Az érzelmek hatnak, ragadnak, fertőznek... Mindannyian tapasztaltuk már, milyen magával ragadó tud lenni egy jó ízű nevetés, de ugyanígy hat érzelmeinkre, ha tanúi vagyunk valaki mély bánatának vagy szorongásának. Mi is szomorúak leszünk, vagy szorongani kezdünk, gyakran anélkül, hogy tudatosodna bennünk, mi is történik. Az érzelmi tudatosság és kontroll nem azt jelenti, hogy nincsenek érzéseink, éppen ellenkezőleg.

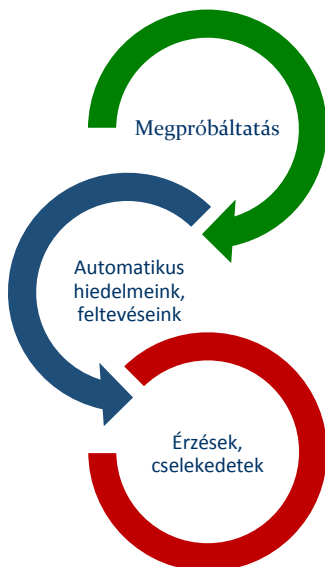
A valóban reziliens személyek „jóban vannak” a saját érzelmeikkel, képesek felismerni és kifejezni őket. Az érzelmek széles skáláját élik meg – öröm, szomorúság, szorongás, félelem, düh, stb., és beszélni is tudnak róla azokkal, akikben bíznak. Nem kell minden érzelmet kontrollálni. Minél reziliensebb valaki, annál több érzelmre képes megélni, de nem „ragad bele” az érzelmeibe, nem vakítják el az érzések, képes beazonosítani őket és eltávolodni tőlük, képes a józan mérlegelésre, cselekvésre, továbblépésre.

Amikor egy helyzetben túl intenzívek, erősek az érzéseink (pl. „vak” düh, „debilizáló” félelem, „rózsaszín köd”), nem látunk tisztán, és a helyzetet sem tudjuk jól felmérni. Nem a valóságot érzékeljük, hanem az érzéseink ködén keresztül egy torzult képet, és nem tudunk megfelelően reagálni a helyzetre.

*„Dühbe gurulni könnyű. Dühbe gurulni a megfelelő emberre, a megfelelő időben és a megfelelő módon, nehéz.”* Arisztotelész (idézi Reivich, Shatte, 2002:76)

Az érzések beazonosításának és kontrollálásának képessége szükséges ahhoz, hogy működőképeseink tudjunk maradni.

Mi lehet segítségünkre érzéseink szabályozásában? Hogyan tudjuk megzabolázni például a vak dühöt? Az egyik lehetőségünk az, hogy elfojtjuk, elnyomjuk – ebben az esetben nem tudhatjuk, hol, mikor és hogyan bukkan fel újra. A másik lehetőségünk megzabolázni, tudatosítani magunkban, mit is érzünk, és megpróbálni megérteni a kiváltó okokat. Ekkor már nem az érzéssel vagyunk elfoglalva, hanem a dühöt jelzésként, információként kezeljük arra, hogy valami nem komfortos, nem jó nekünk. A mesékben a sárkány legyőzésére is két lehetséges út van – a hős lefejezi, megöli, vagy néhány váratlan esetben megbarátkozik vele, megszelídíti, és a szolgálatába állítja.



Érzelmek és viselkedésünk kiváltó oka legtöbbször nem a konkrét esemény, ami történt, hanem az, ahogyan az adott eseményt értelmezzük - amik a feltevéseink, hiedelmeink róla, amilyen jelentést tulajdonítunk neki, ahogyan magunknak megmagyarázzuk azokat.

Vagyis történik velünk valami, egy esemény, hatás, megpróbáltatás. Az adott helyzetet automatikusan értékeljük, értelmezzük, megmagyarázzuk magunknak, hiedelmeink, feltevéseink lesznek róla, többnyire az addig összegyűjtött tapasztalatainkra alapozva.

Ezek az automatikus, szinte tudattalanul megjelenő feltevések, hiedelmek eredményezik aztán a bennünk keletkező érzéseket és az ezeknek megfelelő cselekedeteket.



Példaként gondoljunk végig egy egyszerű helyzetet, ami bárkivel előfordulhat.

Tortát sütök otthon. Bármennyire igyekszem is, a legjobb alapanyagokat használom, és pontosan követem a kapott receptet, mégsem sikerül, a torta tésztája összeesik, lapos, nagyon messze van a szakácskönyvben látott képtől.

Hogyan élem meg? Hányféle érzés keletkezhet bennem, és ez vajon mitől függ?

	<i>Automatikus gondolat, feltételezés, értelmezés</i>	<i>A keletkezett érzések</i>
1.	Milyen szerencsétlen vagyok, jó, ha egy rántottát meg tudok csinálni! ☹	Elkeseredés, szomorúság, szégyen
2.	Rossz volt a recept, hogy képzelik, hogy ilyet megjelentetnek egy szakácskönyvben?	Felháborodás, harag, düh
3.	Nahát, de vicces... olyan, mint a palacsinta, nem is tudtam, hogy így is lehet készíteni... direkt sem lehetett volna jobb, ha azt akartam volna sütni... ☺	Jókedv, öröm

A fenti példa is mutatja, hogy egy mindennapi szituáció akár három, egymástól nagyon különböző érzelmi állapotot is ki tud váltani attól függően, mik az automatikus feltételezéseink. Gondolkodási módunk, hiedelmeink meghatározzák, hogyan fogunk megélni egy helyzetet. Ha pl. azt feltételezzük, megsértették a jogainkat, érdekeinket, valószínűleg dühöt fogunk érezni. Ha veszteségként élünk meg egy helyzetet vagy csökken az önbecsülésünk, szomorúak és depressziósak leszünk. Ha mások érdekeinek, jogainak megsértése a vélt vagy valós vétkünk, büntudat és szégyen tölthet el. A feltételezett jövőbeli fenyegetettség szorongást, félelmet eredményezhet. A sort hosszan lehetne folytatni.

A legpusztítóbb érzelmek a depresszió és a szégyen – semmi nem rombolja jobban a rezilienciát, mint ezek az érzések, mert passzivitást és cselekvőképtelenséget eredményeznek.

Az érzelmeink felismerésében és szabályozásában segíthet, ha végiggondoljuk a következő kérdéseket:

- Mit érzek? Mit jelent ez az érzés nekem? Milyen gondolat, feltevés váltotta ki?
- Mi köze ennek a történetekhez?
- Mi másról szólhat még ez a helyzet, mint az én első feltételezésem?

Hogyan tudjuk magunkban, vagy akár klienseinkben fejleszteni az érzelmek szabályozásának képességét?

Mint láttuk, az érzések felismerése, kifejezése alapvető feltétele az érzelmek kezelésének, szabályozásának. Mind a pozitív, mind a negatív érzéseknek létjogosultságuk van.

A legfontosabb lehetőségünk tudatosítani magunkban, megfogalmazni, mikor mit érzünk, mi váltotta ezt ki; így másoknak is segíthetünk beazonosítani saját érzéseiket. Lehetnek dühös, szomorú, boldog, vidám, csalódott, stb... A saját érzéseink kihangosításán túl figyeljünk oda a velünk kapcsolatban levők érzéseire is, ezzel segíthetünk nekik felismerni és megfogalmazni azokat. Ez a tanulási folyamat egész életen át tart.

## **2. Impulzus kontroll**

A rezilienciához szükséges következő összetevő az impulzus kontroll.

Valamennyien hajlamosak vagyunk néha „zsigerből”, gondolkodás nélkül reagálni – mondunk vagy teszünk dolgokat, amik nem feltétlenül szolgálják az érdekeinket, nem segítenek, vagy egyenesen bántóak lehetnek mások számára. Ha az impulzus kontrollunk alacsony, az első impulzív feltételezést egy helyzetről valóságosnak vesszük, és az alapján cselekszünk.

Reziliensnek lenni nem azt jelenti, hogy nincsenek impulzusaink, inkább azt, hogy képesek vagyunk megakadályozni, hogy az impulzusaink irányítsanak bennünket. Ellen tudunk állni a pillanatnyi vágyainknak, késleltetni tudjuk a vágyaink teljesítését. Az „állj meg és gondolkodj!” üzenet belsővé válik, arra használjuk, hogy valódi választásokat, döntéseket tudjunk hozni a legmegfelelőbb lépésről, reakcióról az adott helyzetben.

A többi, rezilienciát meghatározó képességhez hasonlóan az impulzus kontroll is tanulható.

A legnagyobb segítség ebben talán az, ha meg tudunk állni egy pillanatra, és időt adunk magunknak, hogy az impulzív cselekvés helyett először átgondoljuk, mi is történik valójában. Próbáljuk meg a valós tényeket elkülöníteni a saját feltételezéseinktől, értelmezéseinktől.

Milyen gondolkodási csapdába estünk? Hosszabb távon érdemes végiggondolni, mik a gyenge pontjaink, milyen típusú helyzeteket, megpróbáltatásokat kezelünk nehezebben. Mi nyomja be rajtunk az indítógombot?

Lehet, hogy a gyenge pontom az elhamarkodott, gyors következtetések levonása. Ilyenkor érdemes megkérdezni magamtól: milyen tényekre alapozom a következtetésemet? Biztos vagyok benne, vagy csak feltételezem?

Másik esetben probléma lehet a csőlátás, szemellenzősség. Előfordulhat, hogy egy helyzetben csak azokat a jeleket, visszajelzéseket veszem észre, látom meg, amik negatívak... vagy éppen ellenkezőleg, csak a számomra pozitív jeleket észlelem. Mindkét esetben a valóságnak csak egy szeletét látom, a kialakult képem beszűkült, torzult lesz, és a reakcióim sem eredményezhetnek így valódi megoldást. Ha csak a negatív dolgokat, lehetőségeket, üzeneteket vagyok képes meglátni, nem tudok élni a kínálózó lehetőségekkel, mert eleve vesztesnek ítélem a helyzetet. Ha csak a pozitív oldalt érzékelem, nem tudatosodnak bennem a lehetséges veszélyek, a negatív hatások, tartalmak. Ebben az esetben sem tudok a helyzetnek megfelelő stratégiát kialakítani, és sérülten, vesztesen kerülök ki a helyzetből.

### **3. Realista optimizmus**

Az optimizmus a reziliencia egyik kulcs összetevője. Az optimista emberek boldogabbak, egészségesebbek, eredményesebbek, jobbak a kapcsolataik, sikeresebbek, jobb probléma megoldók, kevésbé hajlamosak depresszióra. Hisznek abban, hogy a dolgok jobbra fordulhatnak, és hogy ezért ők maguk is képesek tenni valamit. Az optimizmus a legjobb védelem a depresszió ellen. Ugyanakkor a túlzott, irreális optimizmus károkat okozhat. Ha a valódi fenyegetést nem vesszük tudomásul, nem tudunk rá felkészülni.

Ezért jó, ha a realitásokat is figyelembe tudjuk venni, realistán vagyunk optimisták – magunkat és a szituációt, amiben vagyunk, minél optimistábban tudjuk érzékelni, de a realitások határai között. Ha optimistán szemléljük a velünk történő eseményeket, a jövő reménytelit. Hiszünk abban, hogy képesek vagyunk megoldani a nehéz helyzeteket, és mindezt tesszük úgy, hogy nem tagadjuk le a problémákat, meglátjuk őket, de nem merülünk el bennük. A realista optimizmus pozitív életszemlélet, a realitások tagadása nélkül.

Akik realistán optimisták, megpróbálják elérni a csillagokat, de közben mindkét lábukkal a földön járnak.

Segítő szakemberként gyakran dolgozunk szülőkkel, akik gyermekeik nevelésében kérnek támogatást. A realistán pozitív gondolkodás és attitűd a gyerekek számára leginkább a felnőtt mintán, példán keresztül adható át. Ahogyan a szülők gondolkodnak, működnek, nagy valószínűséggel úgy fognak a gyerekeik is. A pozitív gondolatok és érzések megfogalmazása, kifejezése hat, és a realistán optimista megközelítés hosszú távon kitartáshoz vezet.

#### **4. Rugalmas gondolkodás (Oksági analízis, elemzés)**

A rugalmas gondolkodás képessége segít megtalálni a probléma valódi okát. Képesek vagyunk a helyzet különböző nézőpontokból való vizsgálatára, a perspektíva váltásra. Ha a problémák valódi okait nem látjuk meg, újra és újra ugyanazokat a hibákat fogjuk elkövetni.

Összetűzésbe kerülök egy barátommal vagy munkatársammal. Képes vagyok arra, hogy közben a másik szemszögéből is lássam a szituációt, nem csak a sajátomból?

Egy kollégám vagy beosztottam olyan hibát vét a munkájában, amivel az én további munkámat is megnehezíti. Nagy nehezen el meri mondani. Mi az első reakció? Végig tudom gondolni, milyen okok vezethettek ide? Képes vagyok arra, hogy segítek neki végiggondolni, mi történhetett, minél több nézőpontból? Mi a célom? Hibáztatni, megbüntetni, akár megszegényíteni, vagy támogatni a perspektíva váltásban, abban, hogy találjon valamilyen megoldást, és legközelebb sikerebben tudja megoldani a feladatot?

Az oksági elemzés képességének működtetéséhez először szükségünk van az érzelmeink szabályozására és impulzusaink kontrolljára. A perspektíva váltás érzelmi eltávolodást, „tisztafejűséget” igényel. Ha ezt sikerül megvalósítani, a rugalmas gondolkodás képessége nagyon jól használható a problémák valódi okainak pontos beazonosítására és többféle megoldási lehetőség kidolgozására. Ha az egyik megoldási mód nem működik, mindig lehet B-, vagy akár C-terv.

#### **5. Empátia**

Mit érez a másik? Mi az ő valósága? Az empátia a nonverbális jelek értelmezési képessége, megérteni, megérezni, mit érez a másik, a működési módjának mik lehetnek a lehetséges okai.

Az empátia képessége különböző fejlettségi szinten állhat rendelkezésünkre. Akikben nem eléggé fejlett, nehezen értik meg a másik ember érzelmi, lelki állapotát. Hajlamosak feltételezni, hogy egy bizonyos helyzetben a többiek is ugyanazt érzik, amit ők éreznek vagy éreznének. Ha valóban empatikusak tudunk lenni, képessé válunk a másik ember önálló, egyedülálló, saját világának meglátására, érzékelésére és megértésére. Nem magunkat látjuk a helyzetben, hanem őt, saját, valódi érzéseivel.

Az empátia több, mint velünk született érzékenység. Tanulható és fejleszhető, energiát és odafigyelést igénylő, aktív cselekedet. A másik ember saját világának érzékelése mellett része az ítélkezés mentes hozzáállás, az magunkétól különböző érzések megértése és ennek a megértésnek

a megmutatása, kommunikálása is. Kifejezi a törődést, érdeklődést, amivel a másik felé fordulunk. Meglepő, vagy nem is annyira meglepő módon, ha tudjuk működtetni és kommunikálni empátiánkat, a törődés és odafigyelés, amit ezzel másoknak adunk, erősíti a szociális kapcsolatainkat, ránk is pozitívan hat. Törődni másokkal, érdeklődni érzéseik és tapasztalataik iránt elősegíti új kapcsolatok kialakulását és már meglévő kapcsolataink erősödését.

Támogató, szeretetteljes kapcsolatban lenni nagyon fontos összetevője a rezilienciának.

Az erős szociális kapcsolatok, a szociális háló védelmi rendszert jelent. Ennek kialakításában jelentős szerepe van az empátiának. Azok az emberek, akiknek erős, jól működő kapcsolataik vannak mind személyes, mind szakmai életükben, nagyon komoly védelmi rendszerrel rendelkeznek, ahová baj esetén segítségért fordulhatnak.

A biztonságos, szeretetteljes környezet, pozitív kapcsolatrendszer kialakulását leginkább támogató, pozitív, szeretetteljes, empatikus jelenléttel segíthetjük elő. Az állandó, tiszta, egyértelmű elvárások, ezek jó kommunikálása, a követhető, tartható rendszer biztonságot ad.

A szeretet és hála érzéseinek kifejezése is növeli a rezilienciát. A pozitív érzések kifejezése véd a depresszió ellen, segít a kapcsolatok stabilizálásában, csökkenti a nehézségekre adott negatív reakciók valószínűségét. Sokat segíthet az is, ha megtanuljuk kifejezni pozitív érzéseinket, ha észre tudjuk venni, amiért hálásak vagyunk, és ezt ki is tudjuk fejezni.

## **6. Személyes hatékonyság érzete**

A személyes hatékonyság érzete az az érzésünk, hogy hatékonyak vagyunk a világban, és képesek vagyunk változást elérni. Megmutatja, mennyire hiszünk abban, hogy meg tudjuk oldani a felmerülő problémáinkat, és képesek vagyunk sikerre vinni a dolgainkat. Annak megélése és tudata, hogy nálunk van a kontroll saját életünk felett. A hit saját magunkban, egészséges önbizalom a cselekvési képességünkben.

Nem azonos az önbecsüléssel. A személyes hatékonyság egyre gyakoribb megélésének, megtapasztalásának eredménye lehet az önbecsülés megerősödése.

Ennek a képességnek része az is, hogy ismerjük az erősségeinket és a gyengeségeinket, és rá tudunk az erősségeinkre támaszkodni. Például tudom magamról, hogy jó a humorérzésem, és ezt nagyon jól tudom használni a stressz leküzdésében. Minél többször sikerül ezt megvalósítani, annál jobban tudok erre a képességemre támaszkodni, annál biztosabb leszek magamban. Egy

másik esetben a megtapasztalt, felismert kreativitásomat használom a különböző megoldási lehetőségek kidolgozásában.

A realista optimizmus szorosan kapcsolódik a személyes hatékonyság megéléséhez, a két képesség segíti egymást.

A személyes hatékonyság érzet kialakulását többféle módon is segíthetjük. Ezen keresztül önbecsülésünk is képes fejlődni, erősödni. Lehetőség szerint használjunk ki minél több lehetőséget a tapasztalatszerzésre, amikor ki tudjuk próbálni magunkat, képességeinket, az erősségeink mentén. Jól gondoljuk végig a döntési helyzeteket, ahol meg tudjuk élni a személyes hatékonyságot és kontrollt. Legyenek reális célkitűzések, és ezek eléréséhez többféle stratégia.

Teremtsünk helyzeteket, lehetőséget a sikeres teljesítéshez, és ami a legfontosabb: ne stigmatizáljuk a hibázást. A hibázás lehetőség a fejlődésre, a tanulásra, ennek bevállalása nélkül nem lehet kísérletezni.

A támogatás, dicséret, biztatás, elismerés szárnyakat adhat, a „Próbáld meg, meg tudod oldani” hozzáállás egy kihíváshoz erővel, energiával, hittel töltheti el a próbálkozót. Elismerést jobb sokkal gyakrabban alkalmazni, mint kritikát.

## **7. Nyitás a külvilág felé**

A reziliencia képessé tesz arra is, hogy az életünk pozitív aspektusait erősítsük, segít teljes életet élni. A külvilág felé nyitás képessége egyaránt magába foglalja a segítség kérés képességét és az új kihívások felé való nyitottságot.

Miért félünk sokszor a kifelé való nyitástól? Miért jobb néha saját, védettnek hitt kagylóhéjünkben maradni? Gyakran a szégyentől, kudarctól, visszautasítástól való félelem jelenti a legnagyobb gátat, de félhetünk a képességeink határaival való szembesüléstől is („azért nem sikerült, mert nem próbáltam ki, nem azért, mert nem vagyok képes rá...”).

A tévedés, kudarc, hibázás bevállalása része a reziliens működésnek, hozzá tartozik, sőt, szükséges eleme bármilyen tanulási, fejlődési folyamatnak. Így tudunk csak nyitottak lenni az új dolgok kipróbálása felé, leszünk hajlandóak kockázatot vállalni, ezáltal képessé válva a fejlődésre, egy teljesebb életet megélésére.

## **A reziliencia fejlesztési lehetőségei a szupervíziós munkában**

Végül nézzük meg, hogyan lehet a rezilienciát, mint rugalmas ellenálló-, boldogulási képességet fejleszteni?

Mint a fentiekben megállapítottuk, a reziliencia nem csupán egy képesség, hanem inkább egy összefüggő képesség-halmaz, ami folyamatosan változik, fejlődik életünk során, és mint ilyen, fejleszthető is.

E komplex képességcsomag számos elemének fejlesztésére nagyon alkalmas színteret biztosít a szupervízió lélektani munkatere.

Hazánkban a segítő foglalkozású szakemberek fokozott interakció-sűrűségben, nagy pszichikai megterhelést jelentő feladatkörökben, saját személyiségüket eszközként használva fejtik ki tevékenységüket. Mindennapi kapcsolatba kerülve gyakran problémákkal küzdő, nehéz sorsú, nem ritkán igen nehéz körülmények között élő klienseikkel, váratlanul kerülhetnek lelkiileg megterhelő helyzetekbe. Ahhoz, hogy saját lelki és testi egészségüket meg tudják őrizni, a reziliens működés szinte nélkülözhetetlen.

Szupervizorként emberekkel foglalkozom, olyan segítő munkamódban, aminek célja a munkahelyi problémákkal és a kliensekkel kapcsolatos érzelmi megterhelődésekkel, elakadásokkal dolgozva támogatni a nehézségekkel küzdő szakembert, hogy megtalálja saját egyéni megoldásmódját, felfedezze elakadásának okait, azok helyét személyes élettörténetében, és ezáltal képes legyen mozgósítani saját erőforrásait.

A szupervízió jellemzően interdiszciplináris segítő kapcsolati munkaforma, melynek fő célja a segítő szakmai interakcióiból gyakorta eredő olyan problémák és konfliktusok feldolgozása, amelyeket egyedül nem képes kezelni, amik megterhelőek. Tanulást, fejlődést, személyes hatékonyságnövekedést is szolgál.

A szupervíziós munka mindig egy alaposan végiggondolt, a résztvevők által együttesen kialakított szabályokat magába foglaló szerződésen alapul. Az együttműködési szabályok és keretek legfontosabb feladata a biztonságos, nyílt, ítélezés és minősítés mentes lelki munkatér biztosítása, ahol a résztvevő szakember van a fókuszban.

A problematikus szakmai helyzet bemutatása, a rekonstruáló visszaemlékezés képezi a folyamat első szakaszát. Az esetbemutatás után megfelelő intervenciós eszközök segítségével lehetővé válik a szupervizált gyakran nem tudatosodó érzéseinek, az azokhoz kapcsolódó

feltételezéseinek, hiedelmeinek beazonosítása, belső konfliktusainak felfedezése, a más lehetséges értelmezési lehetőségek végiggondolása, elősegítve a probléma feldolgozását.

A reziliencia pszichológiában használatos jelentése szerint a reziliens személyiség képes az adott helyzetet felismerni, újraértelmezni, megpillantani a váratlan lehetőségeket, és megtalálni egy teljesen új, a helyzetből nem következő megoldási módot, kiutat. Minden biológiai, pszichikai, környezeti erőforrását mozgósítja, hogy a váratlan nehézséggel, stressz hatással meg tudjon küzdeni.

Mi történik a szupervíziós munkában? A rezilienciát alkotó legfontosabb képességek közül melyeket lehet ebben a munkaformában fejleszteni?

A szupervíziós munka során felismerjük, beazonosítjuk valódi érzéseinket, az azokhoz kapcsolódó hiedelmeinket. Ezzel egyrészt közelebb jutunk elakadásunk valódi lényegéhez, másrészt gyakoroljuk és tanuljuk az érzelmek felismerésének és szabályozásának képességét és az impulzus kontrollt is. Szupervízióban mind a pozitív, mind a negatív érzéseknek létjogosultságuk van. Végig tudjuk gondolni a következő kérdéseket:

- Mit érek? Mit jelent ez az érzés nekem? Milyen gondolat, feltevés váltotta ki?
- Mi köze ennek a történetekhez?
- Mi másról szólhat még ez a helyzet, mint az én első feltételezésem?

Reziliensnek lenni azt is jelenti, hogy képesek vagyunk megakadályozni, hogy az impulzusaink irányítsanak bennünket. Ehhez szükségünk van egyfajta érzelmi távolságtartásra, lecsillapodásra. Az eset újra-mesélése, az érzéseken való gondolkodás, azok megfogalmazása, reflexiója időt ad az eltávolodásra, a kellő távolság kialakítására, hogy lássuk a nagyobb képet is. Időt adunk magunknak, hogy először átgondoljuk, mi is történik valójában, hogy el tudjuk különíteni egymástól a valós tényeket és a saját feltételezéseinket, értelmezéseinket.

A rugalmas gondolkodás (oksági analízis, elemzés) képessége, mint láttuk, azt jelenti, hogy képesek vagyunk a helyzet különböző nézőpontokból való vizsgálatára, a perspektíva váltásra. Az oksági elemzés képességének működtetéséhez először szükségünk van az érzelmeink szabályozására és impulzusaink kontrolljára. A perspektíva váltás is érzelmi eltávolodást feltételez a problémát okozó szituációtól, amit a reflektív munkamód működtetése biztosítani tud.

Az egyik legfontosabb reziliens képesség, az empátia fejlesztésének is a leghatékonyabb eszköze a szupervízió. Az empátia több, mint velünk született érzékenység. Képesség arra, hogy érzékeljük: mit érez a másik? Mi az ő valósága? Az empátia aktív cselekedet, szándék, ítékezés



mentes hozzáállás, az enyémtől különböző érzések megértése és ennek a megértésnek a megmutatása, kommunikálása is. Kifejezi a törődést, érdeklődést, amivel a másik felé fordulok. A szupervíziós munkában arra szerződünk, hogy figyelünk egymásra, figyelünk a másokra, és folyamatosan tanuljuk, gyakoroljuk a saját és a másik érzéseinek felismerését, megértését, az ítélkezés mentességét. Támogató, odafigyelő, minősítés mentes közeg jön létre, ami egyszerre tudja biztosítani a felénk irányuló empátia megélését és az empatikus működés gyakorlását, valódi tapasztalati tanulási lehetőséget biztosítva a résztvevőknek.

A szupervízióban a tudatosan működtetett képességeink mellett elfelejtett képességeinket is megtalálhatjuk és csatasorba állíthatjuk addig nem használt, nem gondolt összefüggésekben.

Segítséget kapunk új módon rátalálni rugalmasságunkra, erőnkre, mely megerősít és képessé tesz a problémáinkkal való megbirkózásra.

*Ma is előttem a kép, ahogy a 80. évét éppen betöltő nagymamám zsíros kenyérral a kezében felmászik az eperfára. Meggyőződése volt, hogy a frissen megérett lila epret így a legfinomabb elfogyasztani.*

*Életvidám, jó kedélyű, sokat nevető asszony volt. Felpezsdült körülötte a levegő, mikor beszélt, de hallgatni, meghallgatni is tudott. Olyan nagyon könnyű volt neki elmesélni a lelkem örömeit és bánatait. Soha nem éreztem, hogy bármi miatt is szégyenkeznem kellene előtte.*

*Mindig tudhattam, hányadán állok vele – ha dühös volt, elmondta, mi a baja, ha örült vagy fájt neki valami, azt is. Tényszerűen, csak hogy tudd, ne kelljen találgatni. Nem gondolta, hogy bárki gondolatolvasó lenne körülötte, szeretett látható és egyértelmű lenni.*

*Jó viszonyban volt az érzéseivel. Ha a sírásnak volt itt az ideje, sírt, ha a nevetésnek, nevetett. Így mi is tudtunk félelem nélkül sírni és nevetni előtte, vele.*

*Megértő öniróniával vette tudomásul saját tökéletlenségét. Tisztában volt a gyengeségeivel, hibáival, és ahogy magában, ezt másban is meg tudta érteni, el tudta fogadni. Ugyanakkor képes volt minket motiválni, biztatni a fejlődésre. Nagyon tudott velünk örülni a sikereinknek, eredményeinknek. Alig vártam, hogy a történetemet hallva megjelenjen az a kis mosoly az arcán, és elkezdjen csillogni a szeme. Élmény volt mesélni neki magamról.*

*Az élet dolgait úgy vette, ahogy jöttek. Nem sorscsapást, hanem kihívást, megoldandó feladatot látott bennük, sokszor még élvezte is, hogy reménytelennek tűnő helyzetekből is képes megtalálni a kiutat. Semmi érzéke nem volt a tehetetlenségre, a mártíromságra. Tudott, és mert nagyot álmodni, de közben a valósággal, a szilárd talajjal mindig kapcsolatban maradt.*

*Rendületlenül hitt az emberi kapcsolatok, a szeretet és a szellem erejében. Az évente megszervezett családi találkozókön összehozta a gyerekeket, unokákat, dédunokákat. (Ez a hagyomány a mai napig él, a nagycsalád halála után 30 évvel is évente találkozik.)*

*Olyan korba született, amikor az anyagi javak jöttek – mentek, kiszámíthatatlanul, egyik pillanatról a másikra veszíthetél el mindent, amit addig szereztél.*

*A legfontosabb üzenet, amit átadott a gyerekeinek – aki vagy, amit megtanulsz, ahová fejlődsz, nem veszíted el, bármi történjék is. A belső értékek, tudás, kifejlesztett képességek mindig veled maradnak és segítenek, bárhová vetődj.*

dr. Nemes Éva

[nemes.eva@kre.hu](mailto:nemes.eva@kre.hu)

A szerző orvos, szenior és kiképző szupervizor, egyetemi oktató, a KRE Szupervizor képzés szakmai vezetője (Károli Gáspár Református Egyetem Pszichológiai Intézet, Budapest)

## Felhasznált irodalom:

- Reivich, K., & Shatte, A. (2003). *The resilience factor: 7 keys to finding your inner strength and overcoming life's hurdles*. New York: Broadway Books.
- Harvey, V. S. (2004) "Resiliency: Strategies for Parents and Educators," Helping Children at Home and School II: Handouts for Families and Educators, NASP,
- NASP Optimism and Resilience Resources  
<http://www.nasponline.org/families/optimism.aspx>
- Békés, V. : *A reziliencia-jelenség avagy az ökológizálódó tudományok tanulságai egy ökológizált episztemológia számára.* . In: Forrai Gábor–Margitay Tihamér (szerk.), 2002 „Tudomány és történet” – Tanulmánykötet Fehér Márta tiszteletére, Budapest: Typotex, 215–228. o.
- Ferenczi, S.: *Nyelvzavar a felnőttek és gyerekek között*, In: A pszichoanalízis és modern irányzatai, Gondolat, 1971
- Masten, A.S. (2002) *Ordinary magic: a resilience framework for policy, practice, and prevention*, In: <http://www.riskandresilience.org/proceedings/amastenproceedings.doc>.
- Koestler, A. (2000) *Szellem a gépben*, Budapest, Európa,