BÖRÖC LÁSZLÓ

A TÜRELMETLENSÉG KORA

Az elégedetlenségtől az agresszióig – önkontroll, társadalmi együttműködés és pszichológiai segítség a 21. században

PSZICHOLÓGIA • TÁRSADALOM • ÖNKONTROLL

BÖRÖC LÁSZLÓ
a Magyar Országos Nemzetőrség parancsnokságának tagja

A TÜRELMETLENSÉG KORA

Az elégedetlenségtől az agresszióig – önkontroll, társadalmi együttműködés és pszichológiai segítség a 21. században

Magyar Kultúra Emlékívek Kiadó

TARTALOMJEGYZÉK

Kivonat 3

Bevezetés: A kérdés társadalmi tétje 4

I. A türelmetlenség anatómiája 6

II. Miért érezhetjük türelmetlenebbnek a világot? 9

III. A türelmetlenség mindennapi arcai 12

IV. Amikor a türelmetlenség szervezeti problémává válik 15

V. Lehet-e tanulni a türelmet? 17

VI. Amikor az önkontroll nem elég 21

VII. A türelmes társadalom 23

Kutatási terv: „Mennyire türelmetlen Magyarország?” 26

Következtetések 28

Gyakorlati melléklet: Türelem-eszköztár 29

Irodalomjegyzék 33

KIVONAT

A tanulmány azt vizsgálja, miként kapcsolódik össze a várakozással, korlátozással és bizonytalansággal szembeni alacsony tolerancia az egyéni önszabályozással, a társas konfliktusokkal és a szervezeti működéssel. A türelmetlenséget nem erkölcsi fogyatékosságként, hanem helyzetfüggő pszichológiai jelenségként értelmezi, amelynek kialakulását a személyes erőforrások mellett az időnyomás, a kontrollélmény, a digitális környezet, a társadalmi összehasonlítás, az intézményekbe vetett bizalom és az eljárások méltányossága is alakítja. A frusztráció nem vezet szükségszerűen agresszióhoz: a következmények függnek az észlelt szándékosságtól, a negatív érzelmi állapottól, az önszabályozási készségektől és az elérhető alternatív cselekvési útvonalaktól.

A dolgozat hét részben tárgyalja a fogalmi és neuropszichológiai hátteret, a modern társadalmi környezetet, a hétköznapi megjelenési formákat, a szervezeti kockázatokat, a tanulható önkontrollt, a szakmai segítség lehetőségeit és a türelmesebb együttműködés intézményi feltételeit. Külön fejezet javasol egy magyarországi, országosan tervezett kérdőíves kutatást; ez megvalósítandó kutatási protokoll, nem elvégzett felmérés. A melléklet nem diagnosztikai célú önreflexiós kérdőívet, konfliktusnaplót, tíz mikrogyakorlatot, hét- és harmincnapos programot, valamint vezetői ellenőrzőlistát tartalmaz. A fő következtetés: a türelem nem passzív engedelmesség, hanem a tudatos válasz és a konstruktív cselekvés időbeli szabadsága.

Kulcsszavak: türelmetlenség; frusztrációtolerancia; agresszió; érzelemszabályozás; önkontroll; digitális környezet; eljárási igazságosság; társadalmi bizalom; pszichológiai segítség.

A tanulmány olvasásához

Műfaja: narratív, interdiszciplináris szakirodalmi szintézis és gyakorlati keretrendszer. Nem szisztematikus áttekintés vagy metaanalízis; a hivatkozott tanulmányok következtetései nem azonos bizonyító erejűek. A szereplő esetek didaktikus, fiktív helyzetek, nem adatfelvételből származó esettanulmányok. A „türelmetlenebb világ” megnevezés értelmező hipotézis, nem bizonyított történeti idősor.

BEVEZETÉS: A KÉRDÉS TÁRSADALMI TÉTJE

Mi történik egy közösséggel, amikor az emberek nehezebben viselik a késést, az eltérő akaratot és a kiszámíthatatlanságot? A kérdés nem a civilizáció hanyatlásának sommás bizonyítása. Sokkal inkább annak megértése, mikor válik az élet természetes súrlódása olyan megterheléssé, amely beszűkíti a figyelmet, felerősíti a fenyegetettség élményét és csökkenti az együttműködési készséget. Ugyanaz az ötperces várakozás lehet pihentető átmenet, közömbös esemény vagy elviselhetetlen akadály: az eltérés nem pusztán az órával, hanem a várakozáshoz kapcsolt jelentéssel magyarázható.

A digitális szolgáltatások gyorsasága és az emberi kapcsolatok természetes ritmusa között feszültség keletkezhet. Üzenet érkezhet másodpercek alatt, de bizalom nem; fizetés teljesülhet egy érintéssel, de gyász, tanulás, gyógyulás és intézményi döntéshozatal nem gyorsítható korlátlanul. Hartmut Rosa a modernitás időbeli gyorsulásának technológiai, társadalmi és élettempóbeli dimenzióit különbözteti meg [8]. Ez az értelmezés hasznos kiindulópont, ugyanakkor nem helyettesíti a korszakok között összehasonlítható pszichológiai méréseket.

A kötet központi állítása kettős: (1) az indulat érthető emberi reakció, amely önmagában nem azonos az agresszióval; (2) az egyénnek van felelőssége válaszaiért, de a körülmények alakítása nélkül az önkontrollra felszólítás elégtelen. Ebből fakad a három beavatkozási szint: egyéni készségek, kapcsolati–vezetői gyakorlatok, valamint intézményi és társadalmi feltételek. A tanulmány e szinteket nem versenyezteti, hanem egymást kiegészítő tényezőkként tárgyalja.

1. Módszertani megközelítés és határok

Az elemzés a szerzői tervezet hét tematikus egységét és harminchat kérdéskörét követi. A válogatott szakirodalom a pszichológiai önszabályozás, az érzelemszabályozás, az agressziókutatás, a szervezetpszichológia, a digitális jólét és a társadalmi bizalom meghatározó munkáira épül. Különbséget teszünk laboratóriumi ok-okozati eredmények, megfigyeléses összefüggések, elméleti keretek és normatív javaslatok között. Az egyes beavatkozások gyakorlati megfogalmazása nem helyettesít klinikai diagnózist vagy szakemberrel való konzultációt.

A magyarországi vonatkozásoknál a WHO 2025-ös globális helyzetképe, az OECD 2025-ös Magyarország-adatai és az Európai Társadalmi Felmérés (ESS) 2023/24-es, Magyarországot is tartalmazó adatfelvételi kerete jelöli ki a használható forrásokat [14–16]. Egyik adatforrás sem közvetlen, országos „türelmetlenségi index”. Ebből

következően nem állítjuk, hogy adott százaléknyi magyar türelmetlen vagy hogy a türelmetlenség országos szintje bizonyíthatóan nőtt. Ilyen állításhoz megfelelő mérőeszköz, reprezentatív minta és időbeli összehasonlíthatóság szükséges.

A tanulmányban szereplő beavatkozási javaslatok többnyire alacsony kockázatú pszichoedukációs technikák. Az olyan egyszerű gyakorlatok, mint a válasz késleltetése vagy a figyelem átirányítása, nem garantálnak meghatározott másodperc vagy naptári idő alatt gyógyulást. Tartós konfliktus, fenyegetés, erőszak, szerhasználati zavar vagy súlyos pszichés tünet esetén az elsődleges szempont a biztonság és a megfelelő ellátás.

2. Az értelmezési modell

A türelmetlenség kialakulásához itt egy többszintű, elemző modellt javaslunk. A kiváltó esemény (akadály, késés, ellentmondás, bizonytalan kimenetel) önmagában nem határozza meg a választ. Közvetít az értékelés: igazságos-e a helyzet, mennyire súlyos a veszteség, tudok-e hatni rá, szándékosnak vélem-e a másik viselkedését? Módosítja a folyamatot a pillanatnyi terheltség, az alvás, a rendelkezésre álló idő, az önszabályozási gyakorlat és a kapcsolat minősége. A lehetséges kimenet így a békés várakozástól az asszertív tiltakozáson át a romboló reakcióig terjedhet. Ez konceptuális összegzés, nem validált mérőmodell.

I. RÉSZ: A TÜRELMETLENSÉG ANATÓMIÁJA

1. Mi a türelmetlenség?

A türelmetlenség olyan állapot vagy visszatérő reakcióminta, amelyben a kívánt kimenetel késleltetése, egy akadály tartóssága vagy más személy eltérő üteme aránytalan belső sürgetést vált ki. Nem azonos egyszerűen azzal, hogy valaki gyorsan dolgozik vagy sürgős feladatot szeretne megoldani. A jelenség értékelésekor az érzelmi intenzitást, a viselkedés rugalmasságát és a következményeket együtt célszerű vizsgálni. Egy mentőhívásban a gyorsaság indokolt; ugyanaz a sürgető beszédmód egy családi beszélgetésben kapcsolati károkat okozhat. A sürgősség tehát a kontextustól kapja jelentését.

Fogalmilag megkülönböztetendő a frusztráció (akadályozott cél miatti negatív állapot), az ingerlékenység (alacsonyabb reakcióküszöb), az elégedetlenség (negatív értékelés), a düh (érzelem), az impulzivitás (átgondolás nélküli válaszkészség) és az agresszió (másnak kárt okozó vagy arra irányuló viselkedés). A türelmetlenség összefügghet valamennyivel, de egyikből sem következik automatikusan a másik. A fogalmak összemosása szakmailag azért veszélyes, mert egy hétköznapi feszültségre indokolatlanul patologizáló vagy büntető választ hívhat elő [6–7].

2. A türelem pszichológiája: jutalom, késleltetés, önszabályozás

A késleltetett jutalom választásának kutatása megmutatta, hogy a döntésben az aktuális késztetés és a későbbi előny mérlegelése versenghet. A laterális prefrontális kéreg szerepét vizsgáló kísérletes bizonyíték arra utal, hogy az önkontroll egyes neurális mechanizmusai befolyásolják az azonnali és késleltetett előny közötti választást [4]. Ebből azonban nem következik, hogy létezik egyetlen „türelemközpont” vagy hogy minden türelmetlen viselkedés idegrendszeri hiányosság. Az önszabályozás fejlődő és helyzetfüggő képesség; a cél értéke, a környezeti megbízhatóság és a feladat megfogalmazása is számít [3].

A híres késleltetéses gyermekvizsgálatok későbbi elemzései különösen óvatosságra intenek: amikor a családi háttér és a korai képességek is bekerültek a modellbe, a hosszú távú összefüggések jelentősen mérséklődtek [5]. A várni tudás tehát nem egyszerű, élethosszig érvényes jellemteszt. Az önkontrollnak gyakorlati elemei vannak: a késztetés felismerése, alternatív cél felidézése, az ingerhelyzet átalakítása és a döntés ideiglenes elhalasztása. Gross folyamatmodellje szerint érzelmeinket már a helyzet kiválasztásánál, figyelmünk elosztásánál és értelmezésünk módosításánál is szabályozhatjuk, nem csupán a végén próbálhatjuk elnyomni őket [1–2].

3. A frusztráció és az agresszió: kapcsolat, de nem végzet

A klasszikus frusztráció–agresszió hipotézis az akadályozott cél és az agresszív reakció közé szoros kapcsolatot feltételezett. Berkowitz újrafogalmazása árnyaltabb: a frusztráció különösen akkor növelheti az agresszív hajlamot, ha erős negatív affektust vált ki; a helyzet értelmezése és a társult ingerek is alakítják a kimenetet [6]. A modern integratív agressziómodellek személyes és helyzeti tényezők kölcsönhatására, illetve a gondolatok, az érzelmek és az arousal közvetítő szerepére mutatnak rá [7].

Az azonos frusztrációra adott válasz lehet elvonulás, humor, segítségkérés, tisztázó kérdés, érdekvédelmi lépés vagy támadás. Ennek megfelelően a megelőzés célja nem a konfliktus vagy a jogos düh teljes kiiktatása, hanem annak elérése, hogy a választás pillanatában több útvonal legyen hozzáférhető. Egy váratlan szolgáltatáskiesés után az ügyfél dühös lehet anélkül, hogy fenyegetnie kellene az ügyintézőt. A szabályozás szempontjából különösen hasznos az indulat és a szándék szétválasztása: „dühös vagyok” nem azonos azzal, hogy „ártani fogok”.

4. A kontroll elvesztése mint türelmetlenségi tényező

A várakozás sokszor nem a hossza miatt, hanem a kiszámíthatatlansága miatt válik megterhelővé. Másfél óra tudatosan megtervezett utazás könnyebben vállalható, mint húsz perc ismeretlen késés, amikor a várakozó nem tudja, mennyi ideje maradt és mi az alternatíva. A kontrollélmény itt nem korlátlan uralmat jelent, hanem olyan minimális tájékozódási pontokat, amelyek révén a személy képes a saját döntéseit rendezni. A szervezetpszichológiai igazságosságkutatás szerint az eljárások átláthatósága és a méltányos bánásmód az autoritás elfogadásának lényeges eleme [13].

A kiszámíthatóság tervezhető. A rendelőben a várható csúszás közlése, a munkahelyen egy döntés határideje, a hivatalban az ügy státusza vagy a családban a megállapodott visszajelzési idő mind csökkentheti az értelmezési bizonytalanságot. Ha a várakozó valóságos befolyása csekély, az információ akkor is javíthat a helyzetén: tudhatja, mire mond igent és mit kell újraterveznie. Fontos etikai határ, hogy az „önkontroll tanítása” nem igazolhatja az érdemi tájékoztatás hiányát vagy a kiszolgáltatottság fenntartását.

Összefoglaló értelmezési mátrix

Kiváltó feltétel	Belső értékelés	Lehetséges szabályozó tényező	Kimenet
Késés / akadály	„Szándékosan hátráltatnak?”	Pontos tájékoztatás, válaszidő	Várakozás vagy panasz

Kiváltó feltétel	Belső értékelés	Lehetséges szabályozó tényező	Kimenet
Bizonytalanság	„Semmit sem irányítok.”	Választási lehetőség, kis lépések	Rugalmas alkalmazkodás
Társas konfliktus	„Nem tisztelnek.”	Érzelem megnevezése, meghallgatás	Egyeztetés vagy eszkaláció
Tartós túlterhelés	„Nem bírom tovább.”	Tehercsökkentés, támogatás	Helyreállás vagy kimerülés

II. RÉSZ: MIÉRT ÉREZHETJÜK TÜRELMETLENEBBNEK A VILÁGOT?

5. Az azonnaliság kultúrája

Az okostelefonon elérhető információ, szórakozás, banki szolgáltatás és kereskedelem számos tevékenység várakozási idejét radikálisan csökkentette. A kényelmi előnyök mellett új elvárási horizont is létrejöhet: a technikailag megoldható azonnaliság könnyen átszíváróghat olyan helyzetekbe, ahol az emberi mérlegelésnek vagy a kapcsolatépítésnek időigénye van. Nem állítjuk, hogy a digitális közeg önmagában „elrontja" a türelmet; inkább azt, hogy a hozzáférés ritmusa és a válaszokkal kapcsolatos norma megváltozhat.

A kutatásnak ezen a területen különösen óvatosnak kell lennie. A serdülők digitális eszközhasználata és jólléte közötti kapcsolat nagymintás elemzésekben sokszor kicsi, az eredmény pedig függ a mérési és elemzési döntésektől [10]. Az online jelenlét hatása sem egynemű: a kapcsolatteremtő, tudatos használat különbözik a kényszeres összehasonlítástól vagy a megszakításokkal teli figyelemtől [11]. Az értesítések laboratóriumi környezetben akkor is ronthatják a figyelmi teljesítményt, ha a készüléket nem vesszük kézbe [9]. A megelőzés gyakorlati útja ezért nem a technológia démonizálása, hanem az elérhetőségi szabályok és a figyelmi szünetek tudatosítása.

6. A felgyorsult idő és a sürgetettség pszichológiája

A modern életben a határidők, a megszakítások és az egymással párhuzamos szerepelvárások időbeli terhelést képeznek. Rosa gyorsuláselmélete arra hívja fel a figyelmet, hogy a technológia időnyeresége nem feltétlenül jelent több megélt szabadidőt: a felszabaduló kapacitásba új tevékenységek léphetnek [8]. Amikor valaki egész nap mások sürgős kérésére reagál, a várakozás nem semleges szünet, hanem a következő feladatot fenyegető veszteségként jelenhet meg.

Az állandó sürgősség kommunikációs fertőzést is okozhat. A vezető „azonnal kell" üzenete, a megszakítás nélküli elérhetőség elvárása vagy az egymásra csúszó feladatok úgy emelhetik a tempót, hogy közben a munka minősége romlik. A gyakorlati válasz a prioritások kijelölése: mi veszélyeztet életet vagy biztonságot, minek van valódi határideje, és mi csak megszokott szervezeti kapkodás? A társadalmilag értékes gyorsaság a szükséges idő megfelelő helyre rendelése, nem minden művelet mechanikus felpörgetése.

7. A társadalmi összehasonlítás csapdája

Mások eredményeit mindig figyeltük, de a digitális felületeken nagy mennyiségben, válogatott formában jelenhetnek meg a sikerek, utazások, külső megjelenések és szakmai

állomások. Ez félreérthető összehasonlítási alapot kínál: saját életünk teljes, nehézségekkel együtt megélt folyamatait mások gondosan szerkesztett pillanataival vetjük össze [12, 26]. A „miért nem tartok még ott?” kérdés nyomásként nehezedhet a tanulás, a karrier vagy a párkapcsolat természetes időigényére. Az online környezet és a jóllét kapcsolatáról szóló áttekintés ugyanakkor eltérő hatásmechanizmusokra és egyéni különbségekre figyelmeztet [11].

A negatív összehasonlítás nem szükségszerűen irigységhez vagy ellenségességhez vezet. Lehet inspiráció vagy tanulási eszköz is, ha a személy reális, saját céljaihoz kötött viszonyítási pontot választ. Az önszabályozás egyik módja az összehasonlítás feltételeinek ellenőrzése: ugyanazokat a kiindulási erőforrásokat látom-e, ugyanazt a folyamatot mérem-e, és milyen tényezők maradnak rejtve? A közösségi kommunikáció egészségesebb mintája nem csupán a teljesítmény bemutatása, hanem az út, a próbálkozás és a kudarc láthatóvá tétele.

8. Bizonytalanság, kiszámíthatatlanság és jövőkép

A lakhatás, a jövedelem, a foglalkoztatás, a családi biztonság és a technológiai változások körüli bizonytalanság hosszú időn át fenntarthatja a készenléti állapotot. Ez nem jelenti, hogy minden társadalmi csoport ugyanúgy él meg minden kockázatot. A bizonytalanság terhe erősen függ attól, vannak-e tartalékok, társas kapcsolatok, intézményi kapaszkodók és tényleges döntési lehetőségek. A jövőtől való félelem különösen ott alakulhat át türelmetlenséggé, ahol a személy az erőfeszítés és az eredmény kapcsolatát sem látja át.

Pszichológiai szempontból segíthet az előrejelzés és a befolyásolás elválasztása. Egy nemzetközi válság alakulását az egyén nem irányítja, de információfogyasztási szokásait, háztartási tartalékait vagy napi feladatait részben alakíthatja. A hasznos kontroll nem feltétlenül nagy; sokszor néhány megbízható pont csökkenti a belső sürgetést. A szervezeteknek pedig kötelességük elkerülni a kommunikálatlan, utólag módosuló elvárásokat, amelyek a bizonytalanságot adminisztratív eszközzel termelik újra.

9. A bizalom és a szabályelfogadás problémája

Az emberek könnyebben fogadhatják el a késést, a korlátozást vagy a kedvezőtlen döntést, ha az eljárást tisztességesnek, a közlést igaznak és a döntéshozót elszámoltathatónak tartják. A legitimitás kutatása szerint az intézmények támogatása nem vezethető vissza kizárólag a jutalom és büntetés mérlegelésére; a méltányosság és a helyesnek vélt eljárás is hozzájárul az önkéntes együttműködéshez [13]. A bizalom azonban nem követelhető

automatikusan. Rendszeres következetlenség, félrevezetés vagy részrehajlás mellett az állampolgár vagy a munkatárs kételye racionális is lehet.

A türelmetlenség és a bizalom kapcsolata ezért kétirányú: a bizalmatlanság fokozhatja az akadályozottság értelmezését, a tisztességtelennek megélt várakozások pedig tovább erodálhatják a bizalmat. A javítás nem kizárólag jobb hangnemet kíván. Átlátható szabályok, érthető indokolás, panaszcsatorna, következetes határidő és az érintettek méltóságának tisztelete szükséges. A jó intézmény nem azt kéri, hogy az ember vakon várjon, hanem megmutatja, miért, meddig, milyen jogokkal és milyen visszajelzés mellett történik a folyamat.

III. RÉSZ: A TÜRELMETLENSÉG MINDENNAPI ARCAI

10. A sor: az öt perc jelentése

Az üzlet, a rendelő, a hivatal és a repülőtér sora látszólag egyszerű időveszteség. Valójában társas tér: szabályai vannak, amelyeknek a megsértése („valaki elém állt”) erősebb indulatot válthat ki, mint maga a várakozás. A sorban álló figyeli a haladást, összehasonlítja saját helyzetét másokéval, és értelmezi a személyzet magatartását. A hallgatás, az egymásnak ellentmondó tájékoztatás vagy a kivételezés gyanúja növelheti a feszültséget. Nem minden hangos reklamáció agresszió: a tájékoztatás követelése legitim is lehet.

Az ügyfélszolgálat szempontjából három megelőző intézkedés különösen észszerű: látható sorrend, valósághű várható idő és az eltérés magyarázata. A várakozó fél számára hasznos önkérdés: pontosan mi a probléma – a késés, a tájékoztatás hiánya vagy az igazságtalanság? A pontos megnevezés célzott fellépést tesz lehetővé. Például „Mikor várható a sorom, és módosítható-e az időpontom?” több információt hozhat, mint a személyzetet támadó általánosítás. A konfliktust nem a jogos igény csökkentése, hanem annak eredményesebb megfogalmazása enyhíti.

11. Türelmetlenség a közlekedésben

A forgalmi dugó, egy lassabb jármű vagy a másik vezető hibája azonnali cselekvési kényszert kelthet, különösen akkor, ha valaki már eleve késésben van. A közlekedésben az indulat sajátos kockázata, hogy az impulzív döntés – veszélyes előzés, fenyegető ráhajtás, megtorló fékezés – néhány másodperc alatt visszafordíthatatlan következményekhez vezethet. A másik autós szándékáról általában kevés információnk van; a „direkt akadályoz” feltételezés könnyen túlértelmezés lehet. Az agresszió integratív modellje indokolja, hogy az értelmezést, az élettani aktivációt és az elérhető cselekvési lehetőségeket együtt vizsgáljuk [7].

A prevenció közvetlen: induláskor reális időtartalék, vezetés alatt az értesítések kizárása, a megtorló viselkedés elutasítása és a figyelem visszairányítása a biztonságra. Amikor az indulat már beszűkíti a döntést, biztonságos helyen rövid megállás célszerű lehet. A közlekedési türelem nem passzivitás: veszély esetén határozott cselekvést, szükség szerint segítséghívást jelent. A normatív alap egyszerű: a saját időveszteség nem ad felhatalmazást mások testi biztonságának kockáztatására.

12. Türelmetlenség a munkahelyen

A munkatársi türelmetlenség gyakran különböző tempók, tisztázatlan feladatok és eltérő elvárások találkozásánál jelenik meg. Az előléptetés hiánya, a lassúnak érzékelt kolléga, az újabb e-mail vagy a vezető késedelmes döntése külön-külön kezelhető helyzet, együtt azonban állandó akadályozottságélményt építhet. Ebből könnyen személyes vád lesz: „nem akarják", „mindig nekem kell", „senkire sem lehet számítani". A munkakörnyezeti kockázatok mérséklésére a WHO szervezeti beavatkozásokat, vezetői felkészítést és a munkatársak támogatását együttesen javasolja [17].

A szervezet szintjén a legfontosabb a teljesítménykritériumok és hatáskörök világossá tétele. A vezető számára hasznos különválasztani a tényleges munkaerőhiányt, a hibás munkafolyamatot, a képzési szükségletet és az egyéni konfliktust. A munkavállaló számára a panaszból akkor lesz tárgyalható kérdés, ha megjelölhető: milyen feladat, mely határidő, milyen erőforrás hiányzik, és milyen döntésre lenne szükség. Nem méltányos az egyéni rezilienciát emlegetni egy tartósan túlterhelő, következetlen szervezet működésének pótlására.

13. Párkapcsolatok és a kompromisszum időigénye

A közeli kapcsolatokban a türelmetlenség ritkán pusztán arról szól, hogy a másik lassan készülődik. Gyakran az elismerés, a figyelem, a megbízhatóság vagy a közös jövő iránti igény fejeződik ki benne. A kapcsolat másfajta ritmust követ, mint az azonnali szolgáltatások világa: a bizalom a sokszor ismétlődő, kiszámítható viselkedésekből épül. Ha az egyik fél azonnali érzelmi tisztázást kíván, miközben a másiknak időre van szüksége, a különbség önmagában még nem tiszteletlenség. A megoldás nem azonos az egyik fél ütemének teljes alárendelésével.

A konfliktus kognitív átkeretezésének hatását vizsgáló kapcsolati kutatás szerint egy rövid, harmadik személy perspektíváját alkalmazó beavatkozás a vizsgált házaspárokban csökkentette a konfliktussal kapcsolatos distresszt, és kedvezően hatott a kapcsolatminőség alakulására [20]. Ezt nem szabad minden párkapcsolatra automatikusan általánosítani, de fontos tanulsága, hogy a vitában elfoglalt nézőpont alakítható. Gyakorlat: „Melyik igényemet védi a sürgetésem, és mit élhet át a másik?" Az azonnali válasz helyett közösen egyeztetett visszatérési idő segíthet: „Most feszültek vagyunk; húsz perc múlva folytassuk."

14. Család és generációk: különböző tempók találkozása

A gyermek, a dolgozó szülő és az idős hozzátartozó időélménye, mozgási sebessége, kognitív terhelhetősége és digitális jártassága különbözhet. A konfliktus nem feltétlenül generációs értékrendből, hanem hétköznapi szervezési kényszerből fakad. A reggeli készülődésnél egy gyermeknek még tanulnia kell a feladatsorrendet; az idősebb embernek több időre lehet szüksége új eszköz használatakor; a szülő pedig a munkakezdés miatt sürget. Az „én időm fontosabb" üzenet ismétlődése mindkét irányban sérelmeket teremthet.

A családi együttműködés két szinten fejleszthető: előre látható rutinokkal és a másik kapacitásának elismerésével. Vizuális feladatlista, indulás előtti tartalékidő, az eszközhasználat türelmes megmutatása és az előre meghatározott beszélgetési idő csökkentheti a fölösleges sürgetést. A tanulási helyzetben a gyors eredmény követelése különösen kedvezőtlen lehet, mert a próbálkozást hibaként bélyegzi. A türelem azonban nem korlátlan önfeladás: a családtagnak joga van pihenéshez, segítségkéréshez és a visszatérő bántó viselkedéssel szembeni határ kijelöléséhez is.

15. Társadalmi elégedetlenség, polarizáció és a „mi–ők" gondolkodás

A közéleti elégedetlenség lehet érdemi érdekképviselet, demokratikus kritika, közösségi mozgósítás vagy indulatvezérelt ellenségképzés. E formákat nem szabad egybemosni. A türelmetlenség társadalomlélektani kérdése itt az, hogy egy sérelem mikor fogalmazódik meg konkrét, ellenőrizhető követelésként, és mikor terjed át személyek vagy csoportok általános megbélyegzésére. A polarizált kommunikáció a másik csoportot homogénnek láttathatja, miközben csökkenti a közös problémamegoldás terét. A leírás nem valamely párt vagy álláspont minősítése, hanem az együttműködési mechanizmus elemzése.

A nézetkülönbségek megléte nem káros önmagában; a vitakultúra feltétele az érv és a személy szétválasztása, valamint annak elfogadása, hogy a jogos politikai kritika sem jogosít fel fenyegetésre. Az intézményi bizalom és legitimitás pszichológiája arra utal, hogy az érintettek méltányos eljárások és valós részvételi lehetőségek mellett inkább tudják feldolgozni a számukra kedvezőtlen döntéseket [13]. A társadalmi türelem ezért nem a vélemények elsimítása, hanem a konfliktus demokratikus és erőszakmentes kezelésének képessége.

IV. RÉSZ:AMIKOR A TÜRELMETLENSÉG SZERVEZETI PROBLÉMÁVÁ VÁLIK

16. Szabály, tekintély és együttműködés

A szabály akkor segíti az együttműködést, ha a feladat szempontjából indokolt, megismerhető, arányos és következetesen alkalmazott. A fegyelem nem azonos a kritikátlan engedelmességgel: jelentheti a közös cél érdekében vállalt kiszámítható működést is. Tyler legitimitáskutatása alapján az emberek intézményekhez való viszonyában a döntési eljárás méltányossága önálló tényező, nem csupán a várható szankció számít [13]. Így a szervezeti türelmetlenség egyik forrása lehet a szabály értelmének vagy alkalmazási logikájának elvesztése.

Három fogalom elválasztása javasolt. Az engedelmesség utasítás teljesítése; a fegyelem a vállalt keretek tartós megtartása; az együttműködés a közös eredményért végzett, informált és felelős hozzájárulás. E körök részben fedhetik egymást, de nem azonosak. Jogellenes vagy veszélyeztető utasítás esetén a kritikus visszajelzés és a megfelelő jelentési út is a szervezeti felelősség része lehet. A vezető részéről a korlátok indoklása nem gyengeség: lehetőséget teremt, hogy a munkatárs a helyzetet ne puszta önkényként értelmezze.

17. Rendvédelmi és más hierarchikus szervezetek

A rendvédelemben, a honvédelemben, a katasztrófavédelemben és az egészségügyi sürgősségi ellátásban gyakori, hogy a reakcióidő rövid, a következmények súlyosak, a szerepek pedig erősen szabályozottak. Az itt szükséges operatív fegyelem nem azonos a felhalmozódó stressz figyelmen kívül hagyásával. A hosszú szolgálat, a fenyegetettség, a döntési teher és az érzelmileg megterhelő események csökkenthetik a türelmi tartalékot. A WHO a magas kockázatú foglalkozásoknál külön is hangsúlyozza a munkaszervezési tényezők, például a terhelés és a beosztás felülvizsgálatát [17].

Hasznos szervezeti elv a működés két idejének megkülönböztetése. Akut helyzetben szükséges lehet a világos utasítás és a gyors végrehajtás; az esemény után viszont időt kell teremteni az elemzésnek, a visszajelzésnek és az érzelmi feldolgozásnak. A debriefing nem formális bűnbakkeresés, hanem a tanulás tere, amelyben az észlelt hibák és a rendszerhibák is megnevezhetők. A cél nem „engedelmességre nevelő” pszichológiai program, hanem a teljesítmény, az egészség és az emberi méltóság együttes megőrzése.

18. A vezető felelőssége a türelmetlenség keletkezésében

A vezetés nem pusztán kezeli, hanem elő is állíthatja a sürgetettséget. Ha a feladat nincs definiálva, a határidő naponta változik, a teljesítményértékelés kiszámíthatatlan és a munkatárs csak a hibákról kap visszajelzést, a belső feszültség szervezeti eredetű is. A személyes önkontroll fejlesztése ilyen helyzetben nem helyettesíti a folyamatok javítását. A WHO munkahelyi ajánlásai szervezeti és egyéni beavatkozásokat együttesen kezelnek, a munkakörnyezet kockázatainak feltárását is szükségesnek tartva [17].

A vezetőnek fel kell tennie azokat a kérdéseket, amelyeket a túlterhelt dolgozó már nem mer: mely kérések valóban sürgősek, hány megszakítást generálunk, mihez hiányzik erőforrás, és hogyan jut el a kritika a döntéshozóhoz? Az igazságosság érzete nem azt kívánja, hogy mindenki ugyanazt kapja, hanem hogy a különbségek indokolhatók legyenek. A kulturált visszajelzés különösen a kis hibák felhalmozódását előzi meg: ha az emberek korán jelezhetik a problémát, ritkábban kell a konfliktusnak nyílt összeütközésig fejlődnie.

19. Konfliktuskezelés: szabályérvényesítés, meghallgatás, mediáció

A konfliktuskezelés első lépése a probléma természetének azonosítása. Más választ igényel a félreértés, a szerepkonfliktus, a diszkriminatív bánásmód, a biztonsági szabálysértés és a személyes fenyegetés. A túl korai szankció sértheti a bizalmat, de az állandó halogatás is rombolja a normákat. Az eredményes eljárás ezért fokozatos: tények tisztázása, meghallgatás, követelmény megjelölése, megoldási lehetőségek, határidő, majd szükség esetén formális intézkedés. Az érzelem meghallgatása nem jelentheti a károkozó cselekmény elfogadását.

Közvetítés akkor működhet, ha a felek biztonságban és kellő döntési szabadsággal vesznek részt; megfélemlítés, erőszak vagy súlyos hatalmi egyenlőtlenség esetén a „beszéljétek meg kettesben” tanács nem feltétlenül megfelelő. A vezető konfliktusnaplója tartalmazhatja a kiváltó eseményt, a felek nézőpontját, a tényeket, a megegyezés pontjait és az ellenőrzés időpontját. A cél a személyek minősítése helyett a visszatérő mintázatok és a korrigálható szervezeti tényezők megértése.

V. RÉSZ: LEHET-E TANULNI A TÜRELMET?

20. Az önkontroll nem elfojtás

Az érzelmek elnyomása és a cselekvés tudatos megválasztása két külön folyamat. Az elfojtás a belső reakció letagadását vagy eltüntetésének kísérletét jelentheti; az önszabályozás ezzel szemben felismeri az érzelmet, és mérlegeli, miként célszerű válaszolni. Gross érzelemszabályozási modellje szerint a helyzet megválasztása, módosítása, a figyelem irányítása és az értelmezés változtatása mind releváns beavatkozási pont [1–2]. A düh tehát nem kudarcjelző: információt adhat egy határ sérüléséről, de nem kizárólagos utasítás a következő mozdulathoz.

Egy működő önkontroll-lánc négy elemből áll: észlelés → értelmezés → késleltetés → tudatos válasz. Az „észlelés” lehet testi jel (megemelkedett hang, szorítás, kapkodó légzés), az „értelmezés” pedig annak ellenőrzése, hogy tényt vagy feltételezést látunk-e. A rövid késleltetés nem konfliktuskerülés, hanem időnyerés az asszertív mondathoz: „Szeretném, ha ezt másképp beszélnénk meg.” Az eredményesség nem az, hogy az ember soha nem mérges, hanem hogy a mérgesség mellett is képes a céljához és értékeihez igazodó magatartásra.

21. A tíz másodperc pszichológiája

A „tíz másodperc” a fejezetben emlékeztető gyakorlat, nem bizonyított, minden helyzetben elegendő idegtudományi küszöb. Lényege, hogy a kiváltó inger és a válasz közé rövid, felismerhető szakasz kerüljön. Az illető észleli a talaj érintését a lába alatt, lassít egy kilégzést, megnevezi az érzelmet, és előbb kérdez, mint vádol. A módszer enyhébb hétköznapi helyzetekben próbálható, de akut veszélyben a gyors védelmi cselekvést nem szabad késleltetni.

A gyakorlat egy lehetséges változata: első két másodperc – a testi jel észlelése; következő négy – nyugodt kilégzés és figyelemátirányítás; utolsó négy – az első mondat megválasztása. A fejlesztési cél a szokássá válás. A Gollwitzer és Sheeran által áttekintett „ha–akkor” tervek segíthetik a célok konkrét helyzethez kötött megvalósítását [18]. Például: „Ha sürgető üzenetet kapok és nincs veszély, akkor válasz előtt egyszer végigolvasom, mire kérnek ténylegesen.” A készség erősödését nem a belső indulat teljes megszűnése, hanem a nem kívánt reakciók csökkenése jelezheti.

22. Kognitív átkeretezés: a másik értelmezés lehetősége

Az érzelmi reakció erősségét nemcsak az esemény, hanem annak értelmezése is alakítja. „Már megint velem történik” – e mondat tartós, személyes mintázatot sugall; „Mi az a tény, amelyet biztosan tudok?” – már tágítja a helyzetet. A kognitív átkeretezés nem pozitív gondolkodási kényszer. Nem kell veszteséget előnynek vagy méltánytalanságot elfogadhatónak nevezni. Arról van szó, hogy egy merev, gyakran automatikus magyarázat mellett megvizsgálunk más, az adatokkal összeegyeztethető lehetőségeket.

A módszer három alapkérdése: mi történt bizonyíthatóan; milyen értelmezést tettem hozzá; mit tudok ma befolyásolni? Ha a kolléga nem válaszol, lehet közönyös, de az is lehet, hogy más feladatot végez vagy nem érkezett meg az üzenet. Az ellenőrizhető kérdés kevesebb felesleges konfliktust termel. Gross modellje és az érzelemszabályozási stratégiák metaanalízise egyaránt indokolja, hogy a gondolati átértelmezést a különböző önszabályozási lehetőségek között kezeljük; hatása és hasznossága helyzetfüggő [2, 19, 23].

23. A várakozás tanulható – mindennapi mikrogyakorlatok

A várakozást célszerű nem büntető próbának, hanem alacsony tétű készséggyakorlásnak tekinteni. Például napi egy alkalommal tudatosan nem nyúlunk azonnal a telefonhoz, egy üzenet küldése előtt átnézzük a mondatot, vagy sorban álláskor a kapkodás helyett megfigyeljük a testünk feszültségét. A gyakorlatnak legyen meghatározott kezdete és vége, és ne akadályozzon sürgős munka-, családi vagy egészségügyi teendőt. Az apró lépések előnye a visszajelzés: észrevehető, hogy a késztetés nem állandó intenzitású, és a válasz kismértékben módosítható.

A „mindig tovább bírom” teljesítménylogika ugyanakkor újra megteremtheti azt a kényszert, amelyet csökkenteni akarunk. Ezért a gyakorlat értékelésénél nem az eltűrt percek rekordját, hanem az élethelyzet javulását célszerű nézni. Udvariasabban beszéltem? Átgondoltabban döntöttem? Szükség esetén időben kértem segítséget? A várakozási képesség gyakorlása akkor egészséges, ha együtt jár a jogos önérvényesítés megtartásával.

24. Frusztrációtolerancia: kényelmetlenség és érték

A frusztrációtolerancia annak képessége, hogy az akadályozottság vagy kényelmetlenség jelenlétében is fenntartsuk a célunk szempontjából ésszerű cselekvést. Nem ugyanaz a szenvedés versenyszerű tűrésével. Amikor egy hosszú tanulási vagy alkotói folyamatban késik az eredmény, segíthet a nagy cél kisebb egységekre bontása: a következő elvégezhető művelet gyakran visszaadja a befolyásolhatóság élményét. Egy előre megfogalmazott „ha–

akkor” terv például ilyen lehet: „Ha elakadok, húsz perc után felírom a konkrét kérdésemet és segítséget kérek” [18].

A készség fejlesztése során előbb biztonságos, kis intenzitású akadályhelyzeteket választunk, majd csak akkor növeljük a nehézséget, ha az előző lépés nem vezet jelentős túlterheléshez. A cselekvés értékhez kötése fontos: nem azért várok, mert minden késést el kell fogadnom, hanem azért, mert egy számomra fontos cél gyakran több lépést igényel. Tartós megaláztatás vagy méltánytalan körülmény esetén a tolerancia nem megfelelő elsődleges cél; ott a környezet módosítása és a jogok érvényesítése kerül előtérbe.

25. Érzelemszabályozás: düh, szorongás, irigység és tehetetlenség

A türelmetlenség mögött többféle érzelem húzódhat meg. A düh akadályra vagy méltánytalanságra utalhat; a szorongás a bizonytalan kimenetelre; az irigység a vágyott helyzet és a saját állapot különbségére; a tehetetlenség a befolyás hiányára. Ugyanarra a viselkedésre más beavatkozás hatékony: a szorongó embernek előrejelzés, a dühösnek biztonságos határkijelölés, a túlterheltnek terheléscsökkentés, a magányosnak pedig társas támogatás lehet fontos. Az érzelem pontos megnevezése ezért gyakran hasznosabb, mint az általános „legyek nyugodtabb” kívánság.

Az érzelemszabályozási stratégiák nem mindenkinek és minden helyzetben működnek azonosan. Az elkerülés vagy rágódás tartós alkalmazása eltérő pszichológiai kockázatokkal járhat; az átkeretezés és a problémamegoldás egyes helyzetekben adaptívabb [19]. Célszerű a konkrét választ kísérleti szemlélettel értékelni: enyhült-e a konfliktus, megmaradt-e a határom, nem okoztam-e kárt, és tanultam-e valamit? Az érzelem kezelése nem az érzések hierarchiája, amelyben a „negatív” élményt kötelező eltüntetni, hanem a cselekvőképesség bővítése.

26. Test és lélek: a türelmi tartalék biológiai feltételei

Az alvás, a kimerültség, a fájdalom, a mozgás és a szerhasználat befolyásolhatja a figyelmet, a hangulatot és a viselkedés szabályozását. A kialvatlanság teljesítményre gyakorolt káros hatását több tanulmány összegzése is dokumentálta [21, 27]. Így az indulat nem kizárólag karakterkérdés: a túlterhelt embernek kevesebb figyelmi erőforrása maradhat a bonyolult kapcsolati helyzetekre. A megfelelő alvás és pihenés védelme ezért nem kényelmi melléklet, hanem a konfliktusmegelőzés egyik érdemi feltétele.

A koffein és az alkohol hatása egyénenként és a körülményektől függően változik, így általános, mindenkire azonos szabály nem adható. Tartós ingerlékenységnél a testi

tényezőket és az életviteli terhelést is érdemes áttekinteni, szükség szerint egészségügyi konzultációval. Az önkontroll fejlesztése és a megfelelő pihenés egymást kiegészítő feladat.

VI. RÉSZ: AMIKOR AZ ÖNKONTROLL NEM ELÉG

27. Mikor szükséges szakmai segítség?

A hétköznapi türelmetlenség nem diagnózis. Szakmai konzultáció megfontolandó, ha az ingerlékenység hosszú időn át fennáll, romlik a munkavégzés vagy a kapcsolati működés, rendszeressé válik a kiabálás és a fenyegetés, illetve ha alvászavar, jelentős szorongás vagy tartós lehangoltság társul hozzá. A jelzés nem azt jelenti, hogy az érintett „gyenge", hanem hogy a helyzet olyan összetettséget ért el, amelyhez külső szempontrendszer szükséges. A WHO 2025-ös becslése szerint világszerte több mint egymilliárd ember él mentális zavarral, miközben a hozzáférés sok helyen hiányos; ez nem közvetlen türelmetlenségi adat [14].

Ha valaki saját vagy mások közvetlen testi biztonságát veszélyeztető késztetést észlel, a biztonság az első: távolodjon el a konfliktus helyszínétől, lehetőség szerint vonjon be megbízható személyt, és sürgős helyzetben hívja a helyi segélyhívót (Magyarországon: 112). A könyv gyakorlatai nem alkalmasak veszélyhelyzet önálló kezelésére. Hosszabb távon a segítségnyújtás formája az állapotnak megfelelően lehet háziorvosi, pszichológiai, pszichiátriai vagy más, célzott szakellátás.

28. Miért nehéz Magyarországon pszichológushoz fordulni?

A segítségkérés útjában gyakran egyszerre jelenik meg a stigma, a személyes szégyen, az információhiány, az anyagi korlát, a közlekedési nehézség és az ellátás várakozási ideje. Az „egyedül kell megoldanom" hozzáállás bizonyos helyzetekben autonómiát fejez ki, máskor megfoszt a megfelelő támogatástól. A Magyarországra vonatkozó 2025-ös OECD egészségügyi profil az ellátórendszer helyzetének és hozzáférhetőségének értékelésére szolgáló alapforrás, de nem tekinthető közvetlen pszichológus-igénybevételi vagy türelmetlenségi felmérésnek [15]. Egy másik, 2025-ös OECD országjegyzetben a magyar válaszadók 41%-a volt elégedett a minőségi egészségügyi ellátás elérhetőségével (OECD-átlag: 64%); ez általános egészségügyi elégedettségi mutató, nem pszichológiai hozzáférési arány [29].

Egy magyarországi kutatásnak ezért külön kellene kérdeznie a segítség elfogadhatóságáról, a tényleges hozzáférésről, a költségekről és a korábbi tapasztalatokról. A stigma oldását a pontos tájékoztatás segítheti: pszichológushoz fordulni nem azonos automatikusan pszichiátriai betegséggel vagy gyógyszeres kezeléssel. A belépési út lehet háziorvosi konzultáció, munkahelyi támogatási lehetőség, iskolapszichológus, területi szakellátás vagy magánrendelés; az elérhetőség és a kompetencia területenként eltér. Szolgáltató

választásakor a végzettség, a szakmai jogosultság és az adatkezelési keret tisztázása is lényeges.

29. Mit csinál valójában a pszichológus?

A pszichológiai munka nem egyszerű tanácsosztás. A szakember a problémát az érintett történetével, környezetével és céljaival együtt igyekszik megérteni; a megállapodott keretek között pszichoedukációt, készségfejlesztést, strukturált pszichológiai beavatkozást vagy megfelelő továbbirányítást ajánlhat. A kognitív viselkedésterápiás szemlélet például a gondolatok, érzelmek és viselkedések kölcsönhatásával dolgozik. A düh és az agresszió pszichoszociális kezeléseiről szóló áttekintés szerint a kognitív-viselkedéses módszerek széles körben elterjedtek, míg az agresszív viselkedés kezelési eredményei heterogénebbek [28].

A közös munka része lehet a konkrét helyzetek elemzése: mi váltotta ki az indulatot, milyen automatikus értelmezés jelent meg, milyen testi jel előzte meg a cselekvést, és hogyan lehet másik választ gyakorolni. A pszichológus nem veszi át a személy döntési szabadságát és nem garantál konfliktusmentes életet. Jól körülhatárolt cél lehet viszont a fenyegető megnyilvánulások megszüntetése, a szorongás kezelése, a kapcsolat minőségének javítása vagy a munkahelyi helyzet tisztázása. A módszer és a segítségnyújtó kompetenciája egyaránt számít.

30. A család mint támogatás – és mint lehetséges terhelési tényező

A közeli kapcsolatok értékes védőforrást jelenthetnek. A társas támogatás hatását összegző klasszikus szakirodalom megkülönbözteti a kapcsolatok általános előnyét és a stresszt mérséklő, szükséglethez illeszkedő támogatást [22]. Nem minden segítség segítség: a kioktatás, a megszégyenítés, az indulat trivializálása vagy a döntések átvétele tovább élezheti a konfliktust. A családtag számára gyakran a konkrét, korlátozott támogatási ajánlat a legjobb: „Meghallgatlak; szeretnéd, hogy most csak figyeljek, vagy keressünk együtt megoldást?”

A támogatás nem jelentheti az agresszió következményeinek folyamatos eltüntetését. Ha a családban fenyegetés vagy erőszak jelenik meg, a sértett biztonságának védelme elsődleges, nem a konfliktus „egyensúlyban tartása”. A családtag határai és saját segítségigénye éppúgy legitim, mint az érintett rehabilitációja. A hosszú távú megoldáshoz a mindennapi egyezségek – mikor beszélünk nehéz kérdésről, hogyan tartunk szünetet, mikor kérünk külső segítséget – kiszámíthatóbb alapot kínálhatnak, mint az újra és újra megfogadott, de nem operacionalizált „ezentúl türelmesebb leszek”.

VII. RÉSZ: A TÜRELMES TÁRSADALOM

31. Nem csak az egyén felelőssége – de van egyéni felelősség

A türelmetlenség individualizálása könnyen elfedi a valós strukturális akadályokat. Annak, aki kiszámíthatatlan munkarendben él, rosszul hozzáférhető szolgáltatásokat használ vagy tartósan anyagi veszélyben van, nem elegendő légzőgyakorlatot ajánlani. A túlterhelés és a bizonytalanság feltételeinek javítása önálló társadalmi feladat. A WHO mentális egészségügyi jelentései éppen ezért a szolgáltatások mellett a mindennapi életkörnyezetek alakítását is központi elemként kezelik [14, 24].

Ettől függetlenül az egyéni felelősség nem tűnik el. A düh oka lehet jogos sérelem, a fenyegetés vagy bántalmazás mégsem válik automatikusan elfogadhatóvá. A helyes egyensúly nem áldozathibáztatás és nem is minden cselekvés külső körülményekkel való felmentése. A három kérdés együtt vezethet cselekvéshez: min kell változtatnia az érintettnek; mit kell módosítania a kapcsolatnak vagy a szervezetnek; mely feltételek igényelnek közösségi vagy szakpolitikai beavatkozást?

32. Mit tehetnek a szervezetek?

A türelmesebb szervezet egyik ismérve az előrejelezhetőség. A feladatokhoz tartozó felelősök és határidők világosak; a változást időben közlik; a panaszokhoz válaszút és visszajelzési pont kapcsolódik. A szabályok legitimációja javulhat, ha az érintettek érthetik a döntés alapját és jelezhetik annak nem várt következményeit [13]. Ez a megközelítés nem követel minden kérdésben teljes egyetértést, de mérsékli az önkény értelmezését.

A WHO munkahelyi útmutatója szerint a pszichoszociális kockázatokat célzó szervezeti beavatkozások – az érintettek részvételével – a megelőzés részei lehetnek, noha egyes beavatkozási kategóriák bizonyítékainak megbízhatósága korlátozott [17, 25]. A gyakorlatban ezért célszerű a változtatások eredményét mérni: csökkent-e az információhiány, gyorsabb lett-e a problémák jelzése, mérséklődött-e a konfliktusok ismétlődése? A deklarált „pozitív munkahelyi kultúra” helyett az ellenőrizhető folyamatok számítanak.

33. Mit tehetnek a vezetők? Tízpontos megelőzési modell

A vezető működése mintát ad az indulat kezelésére. Ha egy probléma megjelenésekor azonnal bűnbakot keres, a munkatársak a későbbiekben inkább elrejtik a hibákat. Ha viszont elválasztja az emberi méltóságot a teljesítménykövetelménytől, korai visszajelzésre

ösztönözhet. Az alábbi tízpontos modell a tanulmány gyakorlati szintézise, nem külön vizsgálatban validált vezetői skála.

1. Tisztázza a célt. 2. Különítse el a valóban sürgős ügyet a megszokásból sürgetettől. 3. Jelölje ki a felelősséget. 4. Adjon reális határidőt. 5. Indokolja a változást. 6. Nyisson biztonságos visszajelzési csatornát. 7. Kövesse a terhelést. 8. A szabályt méltányosan alkalmazza. 9. Konfliktus után rögzítse a tanulságot. 10. Saját viselkedésén is mutassa be a reakció késleltetését. Az elvek értéke abban mérhető, hogy a beosztott ténylegesen mer-e pontosító kérdést feltenni, hibát jelezni és segítséget kérni anélkül, hogy automatikusan személyes megtorlástól tartana.

34. Mit tehet az oktatás?

Az iskolában a türelem nem egyszerűen azt jelenti, hogy a diák csendben vár. Része a hibázás biztonsága, a kérdés megfogalmazása, az eltérő ütemű tanuló tisztelete és a vitában elhangzó állítások ellenőrizhetősége. A frusztrációtolerancia különösen a kihívást jelentő feladatoknál fontos: a pedagógus segítsége akkor fejlesztő, ha nem veszi el minden nehézséget, de nem is hagyja tartósan segítség nélkül a gyermeket. A késleltetett jutalom kutatása rámutat a környezet és a családi háttér szerepére, ezért a várni tudást nem célszerű a gyermek értékének mércéjévé tenni [5].

A digitális önkontroll gyakorlása lehet közösen kialakított értesítési rend, figyelmi blokk vagy a válaszüzenetek előzetes átnézése. A vitakultúra fejlesztése konkrét mondatkeretekkel segíthető: „Abban nem értek egyet, hogy…”, „Milyen adat támasztja alá?”, „Melyik pontban látunk közös célt?”. A tanár saját példája meghatározó: a tévedés beismerése és a következetes szabályalkalmazás hitelesebb, mint a türelem elvont számonkérése. A nevelési cél a választási képesség erősítése, nem a konfliktusmentes látszat.

35. A türelem nem engedelmesség

A tanulmány normatív tézise: a türelem nem azt jelenti, hogy mindent el kell fogadnunk; azt jelenti, hogy a cselekvésünk módját ne kizárólag az első indulat határozza meg. Ez a megkülönböztetés az emberi méltóság és a társadalmi együttműködés szempontjából egyaránt lényeges. Lehet valaki türelmes és határozott, mérges és erőszakmentes, kritikus és együttműködő. A kívánatos készség nem a hatalommal szembeni korlátlan tűrés, hanem a kockázatok és a cselekvési lehetőségek mérlegelése.

A gyakorlatban az asszertív türelem négy eleme különíthető el: a probléma pontos megnevezése, a másik álláspontjának tényleges meghallgatása, saját határunk egyértelmű

közlése és a következő konkrét lépés kijelölése. Az a mondat, hogy „most nem kiabálok, de írásban panaszt teszek”, a türelem egyik érett formája lehet. Egy közösség akkor nyer igazán az önkontrollból, ha nem elfojtja a jelzéseket, hanem lehetővé teszi, hogy az elégedetlenség időben és érdemben eljusson oda, ahol megoldható.

36. A türelmetlenség pozitív oldala: változtatási energia

A türelmetlenség olykor az elkerülhetetlen változás korai jelzőrendszere. A túl hosszú ellátási idő, a méltánytalan döntési folyamat vagy a korszerűtlenné vált munkamódszer bírálata előmozdíthat innovációt és társadalmi korrekciót. Nem a türelmetlenség megszüntetése az értelmes cél, hanem annak eldöntése, melyik része hordoz információt a megváltoztatandó állapotról, és mely reakciók okoznak indokolatlan kárt. Az indulat megfogalmazhatja a változtatás szükségességét, de a változtatás tervét már tudatos mérlegelésnek kell kidolgoznia.

A konstruktív átalakítás négy lépése: a sérelem dokumentálása; az elérni kívánt változás leírása; a rendelkezésre álló jogszerű és együttműködő eszközök felmérése; az eredmény rendszeres ellenőrzése. Így a türelmetlenség nem feltétlenül a közösségi bizalom ellen hat. Megfelelő keretek között a passzív beletörődés és a romboló agresszió között megjelenik egy harmadik út: a következetes, méltóságot tiszteletben tartó cselekvés.

KUTATÁSI TERV: „MENNYIRE TÜRELMETLEN MAGYARORSZÁG?”

A tervezetben felmerült 800–1500 fős magyarországi felmérés értékes empirikus kiegészítéssé válhat. E kézirat azonban nem állítja, hogy az adatfelvétel megtörtént. Az alábbi rész előzetes, kutatásetikailag és pszichometriailag továbbfejlesztendő protokoll. A cím kérdésként értendő, nem rangsor, országos diagnózis vagy nemzetkarakterológiai megállapítás.

Kutatási kérdések és hipotézisek

K1. Milyen gyakorisággal jelenik meg szubjektív sürgetettség és akadályozottság különböző élethelyzetekben? K2. Milyen összefüggést mutat a türelmetlenség a bizonytalanságtűréssel, a kontrollérzettel, az időnyomással, a digitális megszakításokkal és a társas támogatással? K3. Az intézményi eljárások észlelt méltányossága és előrejelezhetősége milyen kapcsolatban áll a várakozási helyzetek megítélésével? K4. Elkülöníthető-e a frusztráció érzelmi intenzitása a fenyegető vagy agresszív válaszkészségtől?

Előzetes, tesztelendő hipotézisek: H1 – a kontrollhiány és a kiszámíthatatlan várakozás magasabb önbeszámolt türelmetlenséggel társulhat; H2 – a tartós időnyomás összefügghet a gyakoribb impulzív reakcióval; H3 – a társas támogatás és a nagyobb eljárási méltányosság kedvezőbb konfliktuskezelési mintákkal járhat együtt. Ezek nem megállapított magyarországi eredmények. A keresztmetszeti kérdőív oksági viszonyok bizonyítására önmagában nem alkalmas.

Minta, mérőeszköz és adatfelvétel

A vizsgálat célpopulációja a magyarországi, 18 éves és idősebb lakosság lehet. Induló célszám: körülbelül 1200 fő, 800–1500 fős tervezési sávban. A mintavételt életkor, nem, iskolai végzettség, régió és településtípus alapján célszerű előkészíteni; országos reprezentativitás csak megfelelő mintakerettel, felvételi móddal, súlyozással és a nemválaszolási torzítás értékelésével állítható. Egy pusztán önkéntes online kérdőív nem reprezentálja automatikusan Magyarország felnőtt lakosságát.

A kérdőív blokkjai: (A) élethelyzeti várakozás és sürgetettség; (B) kontroll- és igazságosságészlelés; (C) időnyomás és digitális megszakítások; (D) érzelemszabályozási szokások; (E) konfliktushelyzetekre adott válaszok; (F) társas támogatás és segítségkérési attitűd; (G) alapvető szociodemográfiai változók. A mellékletben szereplő tételek csak induló itemjavaslatok: a teljes skálát először szakértői tartalmi értékelésnek, kognitív interjúnak és 50–100 fős pilotvizsgálatnak kell alávetni. Fontos az ismert, validált

konstruktumokkal végzett konvergens és diszkriminánsvalidálás; a belső konzisztencia önmagában nem elég.

Elemzési terv, etika, korlátok

Előzetes elemzési tervként leíró mutatók, hiányzó adatok vizsgálata, faktorelemzés, megbízhatósági mutatók, majd előre regisztrált regressziós modellek javasolhatók. A különböző nemű, életkorú és iskolai végzettségű csoportok összehasonlítása előtt szükséges a mérési invariancia ellenőrzése. Különösen kerülendő az egyszerű életkori csoportkülönbségekből generációs vagy történeti változásra következtetni. Az időbeli állításokhoz ismételt adatfelvétel vagy kompatibilis korábbi adat kell.

Az önkéntességet, a tájékozott beleegyezést, az adatminimalizálást, a biztonságos tárolást és a visszalépés módját az adatfelvétel előtt rögzíteni kell. A kérdőív nem alkalmas személyes veszélyesség, pszichiátriai állapot vagy munkaalkalmasság megítélésére. Az esettanulmányokból minden közvetett azonosítót is el kell távolítani; különösen a rendvédelmi és egészségügyi intézmények speciális adatkezelési környezetében szükséges előzetes engedélyezés. A kutatásetikai jóváhagyás és a hazai adatvédelmi követelmények ellenőrzése a tényleges indulás feltétele.

Magyarországi összehasonlító adatforrások

Az ESS 11. hullámának 2023/24-es állománya magyar adatokat is tartalmaz a bizalomról, egészségről, jóllétről és médiahasználatról; e változók kontextust adhatnak, de közvetlenül nem helyettesítik a türelmetlenségi skálát [16]. Az OECD 2025-ös magyar országprofiljában szereplő egészségügyi és hozzáférési mutatók a rendszerkörnyezetet írják le [15]. A WHO 2025-ös globális jelentése a mentális egészségi szükségletek és az ellátási hiányok értelmezéséhez használható [14]. Minden összevetésnél meg kell jelölni a forrás évét, a vizsgált populációt, az adatgyűjtési módot és a definíciót. E forrásokat tilos egy közös, megalapozatlan „magyar türelmetlenségi indexbe” összeolvasztani.

KÖVETKEZTETÉSEK

A vizsgált szakirodalom és a felállított értelmezési modell alapján a türelmetlenség nem egyetlen személyiségvonásból vagy a technológia egyszerű hatásából vezethető le. A legérdekesebb kérdés a személy, a helyzet és az intézményi válasz találkozása. A várakozás időtartamán kívül annak értelme, kiszámíthatósága és méltányossága is fontos lehet. A frusztráció és az agresszió közé önszabályozási, kapcsolati és szervezeti tényezők ékelődnek. Az agresszió tehát nem a türelmetlenség elkerülhetetlen végpontja.

A személyes készségek fejleszthetők: a testi jelek észlelése, az automatikus értelmezés vizsgálata, a rövid késleltetés és az asszertív válasz gyakorlása valóságos mozgásteret adhat. Ugyanakkor a társadalmi együttműködés javítása nem bízható kizárólag az egyénre. A kiszámítható szolgáltatás, a vezetői következetesség, a méltányos eljárás, az elérhető mentális támogatás és a konfliktusok jogszerű csatornái mind a megelőzés részei. A türelem legfontosabb társadalmi értelme nem a belenyugvás: annak képessége, hogy a jogos elégedetlenségből átgondolt, mások méltóságát is tiszteletben tartó cselekvés szülessen.

GYAKORLATI MELLÉKLET: TÜRELEM-ESZKÖZTÁR

A melléklet gyakorlatai oktatási és önreflexiós célúak. Nem helyettesítenek validált pszichológiai mérőeszközt, nem diagnosztikai tesztek, és nem alkalmazhatók szankciók vagy munkaalkalmassági döntések megalapozására. Az érintett szabadon kihagyhatja azokat a helyzeteket, amelyek számára túlterhelők. A fejlődés mércéje a biztonságosabb, tudatosabb működés, nem a korlátlan tűrés.

A. Önreflexiós kérdőív: hogyan élem meg a várakozást?

Utasítás: gondoljon az elmúlt két hétre. Minden állítást 0–4 között értékeljen: 0 = egyáltalán nem jellemző; 1 = ritkán; 2 = néha; 3 = gyakran; 4 = szinte mindig. Ez a saját használatra összeállított kérdéssor nem standardizált skála; összpontszámából pszichológiai következtetés vagy csoportok közötti rangsor nem vonható le.

01. Ha nem tudom, meddig kell várnom, gyorsan feszültté válok. 0 1 2 3 4
02. Késés esetén automatikusan személyes tiszteletlenséget feltételezek. 0 1 2 3 4
03. A válasz nélkül maradó üzenetek elterelik a figyelmemet. 0 1 2 3 4
04. A szükségesnél sürgetőbben fogalmazok meg egyszerű kéréseket. 0 1 2 3 4
05. Nehéz újra kezdenem egy elakadt feladatot. 0 1 2 3 4
06. Sokszor nyomást érzek, hogy egyszerre több dologgal haladjak. 0 1 2 3 4
07. A másik ember lassabb tempója könnyen ingerültté tesz. 0 1 2 3 4
08. Vitatkozás közben hamarabb reagálok, mint végighallgatnám a mondatot. 0 1 2 3 4
09. A bizonytalanságot gyakran azonnali döntéssel akarom megszüntetni. 0 1 2 3 4
10. Könnyen összehasonlítom a saját eredményemet másokéval. 0 1 2 3 4
11. Feszültségkor észreveszem a saját testi jeleimet. 0 1 2 3 4
12. Válasz előtt tudok rövid szünetet tartani. 0 1 2 3 4
13. Világosan meg tudom nevezni, mire van szükségem. 0 1 2 3 4
14. A tényt elválasztom a másik szándékáról alkotott feltételezéstől. 0 1 2 3 4
15. Segítséget kérek, ha kevés a saját erőforrásom. 0 1 2 3 4
16. A környezetem tájékoztatást ad az akadályok okáról. 0 1 2 3 4
17. Körülöttem a fontos szabályokat következetesen alkalmazzák. 0 1 2 3 4
18. Jelezhetem, ha méltánytalannak tartok egy eljárást. 0 1 2 3 4
19. Az elmúlt két hétben megbántam egy indulatos reakciómat. 0 1 2 3 4

20. Azt tapasztalom, hogy fáradtságom és túlterhelésem csökkenti a türelmemet. 0 1 2 3 4

Értelmezési javaslat: külön tekintse át az 1–10. és 19–20. tételekben a megterhelő mintákat, a 11–15. tételekben a rendelkezésre álló készségeket, a 16–18. tételekben pedig a környezeti feltételeket. A következő két hétre egyetlen, reálisan alakítható helyzetet válasszon. A tételek számszerű összegzése tudományos kutatáshoz csak előzetes pszichometriai vizsgálat után megengedhető.

B. Indulattérkép és konfliktusnapló

Mit írjak le?	Segítő kérdés
Kiváltó esemény	Mi történt tényszerűen, időponttal és helyzettel?
Automatikus értelmezés	Mit feltételeztem a másik szándékáról?
Testi jel / érzelem	Hol éreztem feszültséget? Düh, félelem, tehetetlenség?
Valódi igény	Tájékoztatást, tiszteletet, időt vagy döntési jogot szerettem volna?
Első késztetés	Mit akartam azonnal tenni vagy mondani?
Választott válasz	Mi lett a tényleges, másokra is ható cselekvésem?
Utólagos tanulság	Melyik apró lépést próbálnám ki legközelebb?

C. Tíz rövid önkontrollgyakorlat

1. A késleltetett mondat. Válasz előtt fogalmazza meg magában a legelső mondatot, és csak ezután mondja ki.
2. Tény–feltételezés. Írjon két oszlopot: mit tudok biztosan, és mit csak feltételezek?
3. Ha–akkor terv. „Ha bizonytalan várakozásba kerülök, akkor előbb pontos információt kérek.”
4. Kilégzés és testérzet. Enyhe feszültségnél tudatosan lassítson egy kilégzést, figyelje a vállát és a talpát.
5. Egyetlen következő lépés. Nagy feladat helyett nevezze meg a következő öt perc megvalósítható teendőjét.
6. Értesítési ablak. Állítson be előre meghatározott időt az üzenetek ellenőrzésére, ha ezt feladatai engedik.
7. Semleges értelmezés. Találjon egy második, nem személyes magyarázatot a másik késésére.
8. Panasz → kérés. „Ez mindig így van!” helyett: „Melyik napon kapok visszajelzést?”
9. Biztonságos szünet. Vitában jelezze, mikor térnek vissza a témára; ne tűnjön el magyarázat nélkül.

10. Heti visszatekintés. Egy jó és egy nehéz helyzetet jegyezzen fel, és írjon egy tanulságot.

D. Hét nap a frusztrációtolerancia fejlesztésére

Nap	Kis feladat	Reflexiós kérdés
1.	Figyelje meg három ingerültségi helyzet testi jelét.	Hol jelez először a testem?
2.	Egy várakozásban különítse el a tényt és a feltételezést.	Miben voltam bizonytalan?
3.	Egy enyhe konfliktusban válaszoljon tíz másodpercnyi szünet után.	Változott-e az első mondatom?
4.	Egy alkalommal mondjon pontos, udvarias kérést a panasz helyett.	Érthetőbb lett-e az igényem?
5.	Készítsen egy ha–akkor tervet visszatérő helyzetre.	Mikor használhatom legközelebb?
6.	Kérjen visszajelzést egy megbízható személytől.	Mit lát ő másként?
7.	Tekintse át a hét egy javulását és egy akadályát.	Mit tartok meg a következő héten?

E. Harmincnapos önkontroll-program

A program szándékosan alacsony terhelésű. Egy-egy napi elem 5–10 percben is elvégezhető. Ha kihagy egy napot, nem kell „büntetésből” dupla feladatot vállalnia; folytassa a következővel. Nem általánosított terápiás ígéret, hanem a tanulmányból levezetett gyakorlatsor.

Nap	Feladat	Nap	Feladat
1	Válasszon egyetlen fejlesztendő helyzetet.	16	Hozzon egy reális időtartalékot napi tervébe.
2	Írja le, pontosan hogyan szokott reagálni.	17	Kérjen pontos tájékoztatást bizonytalanság esetén.
3	Azonosítsa az első testi jelét.	18	Próbáljon egy második értelmezést.
4	Nevezze meg a tipikus automatikus mondatát.	19	Vegye észre, mikor elfárad.
5	Különítse el a tényeket a feltételezésektől.	20	Kérjen célzott segítséget egy feladathoz.
6	Próbáljon ki egy tízmásodperces szünetet.	21	Heti áttekintés: mi nem volt kontrollálható?
7	Heti áttekintés: egy tanulság.	22	Beszéljen meg valakivel egy konfliktus utáni szünetjelzést.
8	Írjon ha–akkor tervet.	23	Írjon le egy jogos, de higgadt panaszt.

Nap	Feladat	Nap	Feladat
9	Egy üzenet küldése előtt olvassa újra a szöveget.	24	Vizsgáljon meg egy szervezeti akadályt.
10	Gyakoroljon egyértelmű, udvarias kérést.	25	Egy közös feladatnál tisztázza a határidőt.
11	Vegyen észre egy sikeres várakozást.	26	Adjon konkrét elismerést egy másik embernek.
12	Egy konfliktusban kérdezzen vissza.	27	Tekintse át a változó és változatlan tényezőket.
13	Tervezzen rövid pihenőidőt.	28	Heti áttekintés: mi lett könnyebb?
14	Heti áttekintés: mi működött?	29	Válasszon hosszú távon megtartható két szokást.
15	Válasszon egy digitális értesítési szabályt.	30	Készítsen személyes tervet a visszaesések kezelésére.

F. Vezetői és családi kommunikációs minták

Vezető: „A feladat határideje péntek 12 óra. A terv változott; elmondom az okát és azt, hogy mely részfeladatokat engedjük el. Ha valami nem megvalósítható, ma 16 óráig kérek visszajelzést.” – A mondat egyszerre ad célt, indokot és érdemi visszacsatolási lehetőséget.

Munkatárs: „A megadott erőforrással két feladatot tudok péntekig teljesíteni. Melyiket kezeljük elsődlegesnek? Ha mindhárom szükséges, további segítséget kérek.” – Ez nem tagadás, hanem a konfliktus ellenőrizhető döntési kérdéssé alakítása.

Családtag: „Hallom, hogy ez most fontos neked. Én is szeretném tisztázni, de ebben a hangnemben nem tudok jól beszélni. Tartsunk húsz perc szünetet, és folytassuk utána.” – A határ egyértelmű, a visszatérés időpontja ismert.

G. Mikor ne maradjak egyedül a problémával?

Keressen szakmai segítséget, ha az ingerlékenység visszatérően veszélyezteti kapcsolatait vagy munkáját, ha fenyegetés vagy tettlegesség jelenik meg, ha tartós alvás- és hangulati panaszai vannak, vagy ha korábbi módszerei nem működnek. Közvetlen veszély esetén a biztonság és a sürgősségi segítség elsődleges (112). A segítségkérés célját már első alkalommal megfogalmazhatja egyszerűen: „A dühöm gyorsan elönt, és szeretném biztonságosan megtanulni kezelni.”

IRODALOMJEGYZÉK

A bibliográfia ellenőrzött kiadói, DOI-, PubMed-, WHO-, OECD- és ESS-adatlapokra épül. Online források hozzáférésének ellenőrzése: 2026. szeptember 30. A szövegben a szögletes zárójeles számok az alábbi tételekre utalnak. A szakirodalmi válogatás narratív, nem teljességre törekvő rendszeres keresés.

[1] Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. Review of General Psychology, 2(3), 271–299. https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.3.271

[2] Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. Psychological Inquiry, 26(1), 1–26. https://doi.org/10.1080/1047840X.2014.940781

[3] Hofmann, W., Baumeister, R. F., Förster, G., & Vohs, K. D. (2012). Everyday temptations: An experience sampling study of desire, conflict, and self-control. Journal of Personality and Social Psychology, 102(6), 1318–1335. https://doi.org/10.1037/a0026545

[4] Figner, B., Knoch, D., Johnson, E. J., Krosch, A. R., Lisanby, S. H., Fehr, E., & Weber, E. U. (2010). Lateral prefrontal cortex and self-control in intertemporal choice. Nature Neuroscience, 13, 538–539. https://doi.org/10.1038/nn.2516

[5] Watts, T. W., Duncan, G. J., & Quan, H. (2018). Revisiting the marshmallow test: A conceptual replication investigating links between early delay of gratification and later outcomes. Psychological Science, 29(7), 1159–1177. https://doi.org/10.1177/0956797618761661

[6] Berkowitz, L. (1989). Frustration-aggression hypothesis: Examination and reformulation. Psychological Bulletin, 106(1), 59–73. https://doi.org/10.1037/0033-2909.106.1.59

[7] Anderson, C. A., & Bushman, B. J. (2002). Human aggression. Annual Review of Psychology, 53, 27–51. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.53.100901.135231

[8] Rosa, H. (2013). Social acceleration: A new theory of modernity. Columbia University Press. https://doi.org/10.7312/rosa14834

[9] Stothart, C., Mitchum, A., & Yehnert, C. (2015). The attentional cost of receiving a cell phone notification. Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance, 41(4), 893–897. https://doi.org/10.1037/xhp0000100

[10] Orben, A., & Przybylski, A. K. (2019). The association between adolescent well-being and digital technology use. Nature Human Behaviour, 3, 173–182. https://doi.org/10.1038/s41562-018-0506-1

[11] Kross, E., Verduyn, P., Sheppes, G., Costello, C. K., Jonides, J., & Ybarra, O. (2021). Social media and well-being: Pitfalls, progress, and next steps. Trends in Cognitive Sciences, 25(1), 55–66. https://doi.org/10.1016/j.tics.2020.10.005

[12] Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. Human Relations, 7(2), 117–140. https://doi.org/10.1177/001872675400700202

[13] Tyler, T. R. (2006). Psychological perspectives on legitimacy and legitimation. Annual Review of Psychology, 57, 375–400. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.57.102904.190038

[14] World Health Organization (WHO). (2025). World mental health today: Latest data. Geneva: WHO. ISBN 9789240113817. https://www.who.int/publications/i/item/9789240113817

[15] OECD / European Observatory on Health Systems and Policies. (2025). Hungary: Country Health Profile 2025. State of Health in the EU. https://www.oecd.org/en/publications/country-health-profile-2025-country-notes_c0e8b8be-en/hungary_ddb34486-en.html

[16] European Social Survey (ESS). (2025). ESS Round 11 (2023/24), integrated data, edition 3.0, Data Portal. https://www.europeansocialsurvey.org/data-portal

[17] World Health Organization (WHO). (2022). WHO guidelines on mental health at work. Geneva: WHO. ISBN 9789240053052. https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052

[18] Gollwitzer, P. M., & Sheeran, P. (2006). Implementation intentions and goal achievement: A meta-analysis of effects and processes. Advances in Experimental Social Psychology, 38, 69–119. https://doi.org/10.1016/S0065-2601(06)38002-1

[19] Aldao, A., Nolen-Hoeksema, S., & Schweizer, S. (2010). Emotion-regulation strategies across psychopathology: A meta-analytic review. Clinical Psychology Review, 30(2), 217–237. https://doi.org/10.1016/j.cpr.2009.11.004

[20] Finkel, E. J., Slotter, E. B., Luchies, L. B., Walton, G. M., & Gross, J. J. (2013). A brief intervention to promote conflict reappraisal preserves marital quality over time. Psychological Science, 24(8), 1595–1601. https://doi.org/10.1177/0956797612474938

[21] Pilcher, J. J., & Huffcutt, A. I. (1996). Effects of sleep deprivation on performance: A meta-analysis. Sleep, 19(4), 318–326. https://doi.org/10.1093/sleep/19.4.318

[22] Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. Psychological Bulletin, 98(2), 310–357. https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310

[23] Lerner, J. S., Li, Y., Valdesolo, P., & Kassam, K. S. (2015). Emotion and decision making. Annual Review of Psychology, 66, 799–823. https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010213-115043

[24] World Health Organization (WHO). (2022). World mental health report: Transforming mental health for all. Geneva: WHO. ISBN 9789240049338. https://www.who.int/publications/i/item/9789240049338

[25] World Health Organization & International Labour Organization (WHO/ILO). (2022). Mental health at work: Policy brief. Geneva: WHO. ISBN 9789240057944. https://www.who.int/publications-detail-redirect/9789240057944

[26] Przybylski, A. K., Murayama, K., DeHaan, C. R., & Gladwell, V. (2013). Motivational, emotional, and behavioral correlates of fear of missing out. Computers in Human Behavior, 29(4), 1841–1848. https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.02.014

[27] McEwen, B. S. (1998). Protective and damaging effects of stress mediators. New England Journal of Medicine, 338(3), 171–179. https://doi.org/10.1056/NEJM199801153380307

[28] Lee, A. H., & DiGiuseppe, R. (2018). Anger and aggression treatments: A review of meta-analyses. Current Opinion in Psychology, 19, 65–74. https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2017.04.004

[29] OECD. (2025). Health at a Glance 2025: Hungary. Country note. https://www.oecd.org/en/publications/health-at-a-glance-2025_15a55280-en/hungary_da09a524-en.html

A TÜRELMETLENSÉG KORA

A türelmetlenség kora című tanulmány korunk egyik mindinkább meghatározó jelenségét vizsgálja: azt a folyamatot, amely az elégedetlenségtől és a feszültségtől az indulatokon át akár az agresszióig vezethet. A szerző különös figyelmet fordít az önkontroll szerepére, a társadalmi együttműködés lehetőségeire, valamint arra, miként járulhat hozzá a pszichológiai segítségnyújtás a konfliktusok megelőzéséhez és kezeléséhez a 21. században. A kötet egyúttal Böröc László több évtizedes szakmai tapasztalatának és e témakörben végzett munkájának összegzése.

Életútját kezdettől fogva több, egymást gazdagító érdeklődési terület határozta meg. Már fiatalon meghatározó szerepet kapott életében a művészet, mindenekelőtt a zene: tizennégy éves korától zenei és néptánctanulmányokat folytatott. Később élelmiszeripari technikusi végzettséget szerzett, majd a jugoszláv hadseregben töltött szolgálati ideje alatt elvégezte a rendészeti főiskolát. Tanulmányait Zágrábban, a Filozófiai Egyetem pszichológiai szakán folytatta.

A hadseregből történő leszerelését követően zenei producerként dolgozott, és aktívan részt vett a Szabadkai Rádió zenei szerkesztői munkájában is. Pályája később ismét a szolgálat és az emberi lélek megismerése felé fordult: hat éve a Magyar Honvédség állományának tagja.

2020 óta a Magyar Országos Nemzetőrség parancsnokságának tagja, nemzetőr-vezérőrnagyi rangban, egyúttal a szervezet hivatásos pszichológusaként végzi munkáját.



Böröc László

pszichológus, nemzetőr-vezérőrnagy

„A türelem nem passzív engedelmesség, hanem a tudatos válasz időbeli szabadsága.”