

Somos Alapítvány
„Katasztrófavédelmi díj 2013”
Pályázati anyag

**A tűzoltóságra beérkező szándékosan
megtévesztő jelzések kiszűrésének pszichológiai
eszközei**

Készítette: Tusori Szabolcs¹

¹ A szerző a Bács-Kiskun Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság Megyei Főügyeletének tisztje, a Pécsi Tudományegyetem Alkalmazott Pszichológia Doktori Iskolájának predoktori jogviszonyban lévő hallgatója.

Absztrakt

Ebben a dolgozatban a tűzoltóságokra és a katasztrófavédelem megyei főügyeleteire beérkező szándékosan megtévesztő jelzésekkel kapcsolatos pszichológiai kérdések alapvető okait igyekszem körüljárni. Az áttekintés során számba vesszük az evolúciós pszichológiában, a kognitív pszichológiában és a szociálpszichológiában felismert jelenségeket, és ezeket új perspektívába helyezve kísérletet teszek magyarázatot találni arra vonatkozóan, hogy mi váltja ki egyes személyeknél a segélyhívó vonalak indokolatlan és rosszhiszemű igénybevételét. Ezt követően megpróbálok néhány javaslatot felállítani, amelyek segíthetnek kiszűrni a szándékosan megtévesztő jelzéseket, ezzel is elősegítve az ügyeleteken dolgozó személyek leterheltségének és a vonulási költségek csökkentését.

Bevezetés

Az állampolgárok jelenleg négy telefonszámon kérhetnek segítséget Magyarország területén (mentők 104, tűzoltóság 105, rendőrség 107, valamint az egységes központi segélyhívó 112), amelyek várhatóan a jövő év elejétől összevonásra kerülnek, és szerepüket az Európai Unió elvárásoknak megfelelő 112-es segélyhívó veszi át². Rendeltetésszerű használat esetén ezeket a vonalakat csak az adott szervet érintő vészhelyzet kapcsán veszik igénybe a bajba jutott személyek, azonban – tekintetbe véve, hogy mind a négy szám hívása ingyenes –, nem mennek ritkaságszámba a szándékos irreleváns hívások sem. Az éles riasztásokkal kapcsolatos telefonhívások nem tartoznak e tanulmány szorosán vett tárgyköréhez, ezért ezek tárgyalásától jelen esetben eltekintek. A továbbiakban azokat a jelzéseket vesszük górcső alá, amelyek mögött bár nem valós események állnak, mégis sok kellemetlen percet okoznak az ügyeletes és a vonulós szolgálatot ellátó kollégáknak egyaránt.

² Az elképzelések szerint a bevezetés után még legalább két évig hívhatók lesznek a készenléti szervek jelenlegi telefonszámai is.

Az irreleváns hívások alaptípusai

Saját tapasztalataim szerint a legtöbb nem releváns hívás – a félretárcsázásokat leszámítva – a délutáni órákban érkezik a műveletirányítási központba, amikor is az általános és középiskolás gyerekek elindulnak hazafelé, és a „jó hecc”³ kedvéért felhívják a tűzoltókat. Ezek a hívások nagyon könnyen felismerhetők, hiszen a kellő szakmai tapasztalattal rendelkező fülek már az első hangfoszlányokból a tipikus jegyek alapján azonnal megállapítják, mivel is van dolguk. Az ilyen jellegű telefonbeszélgetések leleplezése relatív azért egyszerű feladat, mivel a telefonáló hangja, kommunikációs stílusa, a háttérzaj, a többi gyerek nevetgélése⁴ mind-mind elárulják, hogy itt csak a „szokásos játékról” van szó. Legtöbbször az első szó elhangzása után nevetésbe torkollik a bejelentés, és az önmagát leleplező segélykérő szinte azonnal le is csapja a készüléket, hiszen tudja, nincs értelme folytatnia a komédiát. Előfordul, hogy még párszor próbálkozik újabb jelzés adásával, de a korábbi lebukás teljesen hiteltelenné teszi az ilyen hívásokat, azonnal elárulja a szolgáltatásban lévő kollégáknak a betelefonáló szándékát. Ezeknél a „kamaszcínyeknél” a legritkább esetekben fordul csak elő, hogy egy komoly történetet igyekeznek kiötleni a jelző, amivel valóban fel tudja hívni magára a műveletirányítók figyelmét. Mindehhez ugyanis egy koherens történettel kellene előállni, gondolkodni kellene – csak úgy, mint az iskolában, ami már ugye nem olyan mókás⁵... Ráadásul a nézők, azaz a saját kortársak előtt is egy díjat érő színházi szerepet kellene véghezvinni, hogy elhiggyék a vonal túloldalán ülő tűzoltók az előadott közjátékot. Ez azonban „ciki” lenne, és a tapasztalatok azt mutatják, hogy több száz hívásból talán ha egy ilyen akad.

Az irreleváns telefonhívások másik jelentős hányadát adják az olyan fiatal lányok, akik éppen unatkoznak. Feltételezésem szerint mivel a tűzoltók társadalmi (el)ismertsége még mindig a legmagasabbak között szerepel⁶, akik ráadásul – sztereotip módon – mind

³ 2013. szeptember 1-től a szabálysértési törvény változása okán egy ilyen csínytevés 50.000,- Ft-tól 150.000,- Ft-ig terjedő pénzbírsággal sújtható.

⁴ A tapasztalat azt mutatja, hogy a magányos betelefonálók aránya elenyésző.

⁵ A betelefonáló kamaszokat bár nem tudjuk pszichológiai teszteknek alávetni, azonban a beszélgetésekből egyértelműen kitűnik, hogy nem a legintelligensebb gyerekek szokása a segélyvonalak délutáni hívogatása. Ezt a gyakorlati megfigyelést alátámasztja még egy 1980-as évek végén végzett kutatás, amely szerint a telefonbetyárok leginkább a társadalom pereméről származó, hátrányos családi körülmények között nevelkedő, átlagos értelmi képességet el nem érő kamaszok.

Forrás: <http://hodi.vmmi.org/hodi/interjuk/telefonbetyarok.htm>

⁶ <http://www.hrportal.hu/hr/tuzolto-eletpalya-megeri-ma-valasztani-20130116.html>

csupa jóképű, izmos és bátor férfiak, könnyen megtestesíthetik mindazt, ami egy kamaszlány erotikus fantáziálásához szükséges. Az ilyen diskurzusoknak is jól körülírható narratívájuk van, ahol a hívó fél részéről történő néhány szexuális jellegű utalást és ajánlattételt követően a beszélgetés általában nagyon hamar megszakad. Sokan talán azt gondolhatják, könnyű felvállalni arc nélkül egy ilyen beszélgetést, mégis, amikor a betelefonáló megérti, hogy egy hús-vér férfi ül a telefonvonal túloldalán, a legtöbbször összeütközésbe kerül a képzelet a valósággal, és végül a hívó a diszpécser érdemi reakciója előtt leteszi a készüléket.

A harmadik jelzéstípusba sorolhatók azok a hívások, amelyeket téves jelzéseknek szoktunk minősíteni. Az ilyen jellegű megkeresések két fő csoportra oszthatók. Egyrészt előfordulhat, hogy valaki nem kellő körültekintéssel hívja fel a tűzoltóság ügyeletét. Ezekben az esetekben olyan jelenségeket vélnek tűznek vagy füstnek, amelyek tűzoltói szempontból nem minősülnek tűzesetnek. Másrészt – és itt már szerepet kap az emberi rosszindulat – olyan bejelentésekkel is sokszor találkozunk, amikor két, általában szomszédos ingatlan tulajdonosa a tűzoltóságot választja annak eszközéül, hogy rendre utasítsa „felelőtlen” embertársát. Ezeknél az ügyeknél általában olyan kardinális problémák állnak a dolgok háttérében, mint például az évente egyszer megrendezett szalonnasütögetésre elfelejtik meghívni a jelző személyt, aki emiatt a szomszédokra a világ legádázabb ellenségeként tekint.

A negyedik csoportba az úgynevezett szándékosan megtévesztő jelzéseknek tartoznak, amelyek a nem valós eseményekhez kapcsolódó hívások legkellemetlenebb válfaját képviselik. Az ilyen jellegű telefonok – ahogyan a nevük is mutatja – kifejezetten azzal a szándékkal érkeznek a tűzoltóságok ügyeleteire, hogy egy élethűnek ható történettel elérjék a tűzoltógépjárművek látványos kivonulását. Bár sokszor gyanús az ilyen bejelentés, mégis vannak helyzetek, amikor a döntéshozó nem vállalhatja fel a tévedést (Restás, 2012). A tapasztalatok szerint ezek a segélykérések elsősorban a késő délutáni és kora esti órákban jellemzőek. Korán reggel és az éjszakai szolgálat ideje alatt inkább téves jelzések érkeznek a tűzoltó kollégákhoz, amelyeket fentebb már röviden jellemeztünk.

A szándékosan megtévesztő jelzésekkel több alapvető probléma is van. Általában olyan eseményeket találnak ki a telefonbetyárok, amelynek felszámolásához a bejelentés alapján mindenképpen szükséges a gépjárműfecskenőkön felül egy vagy több

különleges szer vonultatása, így egy ilyen jelzés még egy közepes méretű tűzoltóság szertárát is képes első körben teljesen kiüríteni. Sok esetben – főleg vidéki viszonylatban – nem is elégséges a megfelelő riasztási fokozat végrehajtásához a helyben állomásozó rajok riasztása, ezért egy távolabbi település tűzoltó egységeit is igénybe kell vennünk, feleslegesen kockáztatva az adott város biztonságát. Ezen túlmenően a társszerveket is indokolatlanul mozgatjuk, hiszen például egy több emeletes lakóépülethez a leszakaszolás miatt szükséges kihívunk a rendőrségen és a mentőkön túlmenően az áram- és gázszolgáltató szakembereit is. Költségek szempontjából pedig a növekvő üzemanyagárak és a különleges szerek szükségtelen igénybevételéből adódó amortizáció jelenti a legnagyobb gondot.

Azt is figyelembe kell venni, hogy ha a szándékosan megtévesztő jelzéssel párhuzamosan másik események is zajlanak, mind a tűzoltás- és műszaki mentés területén, mind pedig a műveletirányításon szolgálatot teljesítő állomány felesleges terhelésnek van kitéve. A felsorolt szempontok úgy gondolom, egyértelműen alátámasztják azt az igényt, hogy az ilyen típusú bejelentéseket már a jelzés vételének pillanatában minél hatékonyabban kiszűrjük.

A hazugság pszichológiájáról általában

Az emberi természet elválaszthatatlan része olyan dolgokat kitalálni, amelyek a valóságban nem léteznek. Civilizációnk fejlődése tulajdonképpen felfogható úgy is, mint az ember által feltalált, korábban nem létező eszközök és teóriák evolúciója, amelyek a vadászó-gyűjtögető életmódtól elvezetettek bennünket egészen a Holdra szállásig. Kultúránkat azonban nem csak bonyolult eszközök alkotják, hiszen – bár önkényes példák csupán –, az építészet, a szobrászat, a festészet, a zene-, film- és színművészet, és természetesen az irodalom mind-mind lehetővé teszik az ember kreativitásának kibontakoztatását. Különösen az utóbbi három esetében fontos, hogy az alkotó egy nem létező történetet megformálva katartikus hatást gyakoroljon a befogadóra.

Azokban nem csak a művészetek világában találkozhatunk kitalált történetekkel. A mindennapok profán keretei között gyakrabban az „igen” és a „nem” felcserélésével,

ritkábban pedig hosszú és bonyolult mesékkal éppen úgy igyekszünk megmásítani a valóságot pillanatnyi és hosszú távú érdekeink szerint, mintha született meseírók lennénk. Elferdítjük a tényeket, vagy éppen hazudunk. Az, hogy az enyhébb vagy a keményebb megfogalmazást használjuk, szinte kizárólag attól függ, hogy mi próbálunk másokat manipulálni, vagy éppen fordítva. Az ember önmagával ez ügyben sokkal elnézőbb, mint társaival, ráadásul mindig jó okot talál arra, hogy lebukás esetén kikezdetetlen indokkal támassa alá tettét (Popper, 2010).

A hazugság az emberi társadalom és együttélés árnyképe. A filozófia- és vallástörténet etikai vetületei jól mutatják, hogy a rendíthetetlen moralitású gondolkodók és vallásalapítók minden korban keményen felléptek a hazugsággal szemben. És hogy ez mennyire volt eredményes? A hazugság kipusztítására indított több évezredes állóháború gyakorlatilag semmiféle megoldást nem hozott.

A témával foglalkozó pszichológusok egy része szerint a legtöbb ember nem múlik el úgy nap, hogy legalább egyszer ne hazudna (Biland, 2009). Más kutatások ennél gyakoribb jelenségnek állítják be a hazugságot. DePaulo, Kashy, Kirkendol, Wyer és Epstein (1996) azt találták, hogy egy főiskolás átlagosan napi kétszer füllent, míg Feldman, Forrest és Happ (2002) szerint a hétköznapi interakciók során az emberek tíz perc alatt akár három hazugsággal is előállhatnak. Bár feltételezhetően a tudósok nem egymásra akartak licitálni, a vizsgálatok egyértelműen azt mutatják, hogy a megtévesztés egyáltalán nem ritka kísérője életünknek. További fanyalgásra adhat okot annak a ténynek az ismerete, miszerint ezeket a kutatásokat teljesen egészséges és hétköznapi személyekkel végezték, akikben semmiféle defektus vagy kényszeresség nem volt kimutatható. Ezek az eredmények – ha már a hazugságról beszélünk, valljuk be magunknak őszintén –, elég lesújtóak.

Nagyon korán kezdjük...

Az ember már három éves korától képes hazudni (Cole és Cole, 2006). Egy vizsgálat során gyerekek elé vonzó játékokat tettek, és a kísérletvezető azt mondta nekik, amíg kimegy a szobából, nem piszkálhatják azokat, mert ellenkező esetben büntetést fognak kapni. A gyerekek interakcióit egy rejtett videokamerával rögzítették, így utólag

összevethető volt, hogy igazat mondtak-e arra a kérdésre, miszerint hozzányúltak-e a játékokhoz. Az eredmények tanulsága szerint bár a gyerekek közel 90%-a nem bírt magával, és kezébe vette a tiltott játékokat, ezt csupán 38%-uk ismerte be. Ugyanezt a kísérletet megismételték öt éves gyerekekkel is, ahol a szabályt megszegők és azt be nem ismerők aránya nem kevesebb, mint 100%-volt (Lewis, 1993, id. Biland, 2009)!

A kutatások arra is fényt derítettek, hogy minél idősebb a gyermek, hazugságai annál kifinomultabbakká válnak. 10 éves kor körül már nem csupán verbális szinten tudunk hazudni, de olyan affektív készségeket is birtokolunk, amelyek segítségével képesek vagyunk valótlan érzelmek akár tökéletes kifejezésére.

Ezekből az eredményekből levonhatjuk a konzekvenciát, hogy a tűzoltóságok ügyeleteire betelefonáló kamaszok már olyan összetett megtévesztési stratégiával rendelkeznek, hogy amennyiben hagyjuk, pillanatok alatt meggyőzhetnek bennünket az általuk adott jelzés valóságalapjáról – még ha az egész csupán kitaláció is. Mindezt úgy lehet a legkönnyebben kiküszöbölni, ha „fő műsoridőben”, amikor vége van az iskolának, számítunk ezekre a hívásokra, és az ilyen betelefonálónak sosem adjuk meg a lehetőséget, hogy ő legyen a domináns a kommunikációs folyamatban. Arra azonban mindig ügyelnünk kell, hogy ne vegyük félvállról a bejelentéseket, hiszen ahogy a mondás tartja, az ördög sosem alszik...

Férfiak és nők hazugságai

Backbier és Sieswerda (1997) kutatásaiból kiviláglik, hogy az emberek elsősorban (kb. 75%-ban) önző érdekből hazudnak, ebből adódóan az önzetlenségből származó megtévesztések aránya elenyésző. Ennek ellenére, ha összehasonlítjuk a nemeket az általuk véghezvitt hazugságok alapján, azt láthatjuk, hogy a nők azok, akik inkább önzetlen okok miatt nem mondanak igazat. Mindennek a hátterében valószínűleg a női empatis beállítódás állhat, amivel másokat akarnak megvédeni. A hölgyekre sokkal jellemzőbb, hogy inkább elhallgatnak dolgokat, mint hogy kitaláljanak valamit csak azért, hogy a kommunikációs partnerüket megtévezzék.

A nőekkel ellentétben a férfiakra sokkal inkább jellemzőek az önző hazugságok. Az erősebb nem képviselői előszeretettel élnek az ilyen jellegű megtévesztéssel, főleg

amikor egy konkrét cél elérése érdekében szükségét érzik a partner manipulálásának. Az is megállapítást nyert, hogy a hölgyeknél a tudatos hazugság sokkal gyakrabban jár fokozott büntudattal és stresszel, míg a férfiak mindkét dimenzióban kevésbé szoronganak (Biland, 2009).

A fentiekből arra következtethetünk, hogy a tűzoltókat szándékosan megtévesztő betelefonálók inkább a férfiak köreiből kerülnek ki, mint a hölgyekéből. Mindezt a való életből származó tapasztalataim is alátámasztják, ám bár tény, hogy az elmúlt időszakban kollégáimmal találkoztunk olyan rosszindulatú hívással is, amelyet nő kezdeményezett.

Jól vagy rosszul hazudunk?

A legtöbb ember meg van róla győződve, hogy habár ő maga rosszul hazudik, mégis a hazugságokat kiválóan képes azonosítani (Ekman, 2010). Ha ez így lenne, minden bizonnyal nem próbálnánk annyiszor megvezetni a körülöttünk lévő embereket, hiszen már csak statisztikai alapon is a kínos lebukások száma sokkal nagyobb lenne. És kinek hiányozna mindaz a kellemetlenség, amivel egy ilyen malőr együtt jár. Ha felkérném az Olvasót, idézze fel, körülbelül hányszor lódított már életében, és hányszor bukott le, valószínűleg az első kérdésre igen sok, a másodikra nagyon kevés esetet tudna előcsalni az emlékei közül. A kutatások eredményei is azt mutatják, hogy a társadalomban a rosszul hazudók aránya messze alul marad a jól és tökéletesen hazudók arányától (Lilienfeld, Lynn, Ruscio és Beyerstein, 2011).

A jól kivitelezett hazugsághoz önbizalom kell. Ebből adódik, hogy főként a kóros önbizalomhiányban szenvedő személyek közül kerülnek ki azok, akik tehetségtelenek a megtévesztésben. Bilard (2009) szerint a népesség túlnyomó része jól hazudik, míg körülbelül embertársaink 15%-a tökélyére fejlesztette társai átverését.

Ennek az alfejezetnek tehát az a konklúziója, hogy az emberek többsége bizony jól hazudik és csak nagyon ritkán bukik le. Ezért a hatékonyabb ügyeletesi munka érdekében jó, ha tisztában vagyunk azzal, hogy komoly hátrányban vagyunk az intelligens és rosszindulatú bejelentő személyekkel vívott küzdelemben. Így ha néha-

napján bedőlünk egy-egy szándékosan megtévesztő jelzésnek, ne vegyük annyira szívünkre, más sem tudná jobban csinálni...

Miért hisszük el a hazugságokat?

„*Dubito ergo sum*”. Kétkedem, tehát vagyok, ahogyan azt a nagy gondolkodó, Descartes megfogalmazta. A francia filozófus bár számos kiváló meglátással élt a filozófiától kezdve a matematikáig, azonban úgy tűnik, ezzel a mondással némileg mellétrafált. A modern pszichológiai kutatások eredményei szerint az ember kognitív rendszere egyáltalán nem így működik: alapjában véve ugyanis nem kétkedünk a bennünket érő információk hitelességével kapcsolatban (pl. Kahneman, 2012).

Ahogy mondani szokás, úgy vagyunk huzalozva, hogy a világból az emberi kommunikációs csatornán felénk áramló információkat inkább igaznak, mint hamisnak fogadjuk el (Ariely, 2011). Külön érdekessége a dolognak, hogy idegeneknek sokkal inkább hajlamosak vagyunk csúsztatni, mint ismerőseinknek. Valószínűleg ez a szociálpszichológiában jól ismert társas tetszés fogalmára vezethető vissza, ami miatt általában a körülményektől függetlenül kedvezőbb képet akarunk magunkról festeni, mint ami a valóság. Főleg akkor, ha tétje van a kapcsolatnak, és hosszú távra tervezünk. Ismerőseinknek már teljesen felesleges ilyen stratégiával szépíteni hibáinkat, azonban akik még nem rendelkeznek rólunk semmilyen tudással, első osztályú célpontjai a komplex emberi megtévesztéseknek. És ha valaki nem tud mértéktartóan csúsztatni, kész hazugságlavinát zúdít az ismeretlen személyre.

A pszichológia azt is kiderítette és közkinccsá tette, hogy milyen fontos és tartós az első benyomás (Hamilton, Fiske és Bargh, 2006). Viszont ha végiggondoljuk, hogy az idegeneket milyen előszeretettel verjük át például nem létező képességeinkkel hencegve csak azért, hogy jobban bevágódjunk náluk, akkor megláthatjuk e stratégia ellentmondásosságát. Ha a célszemély rájön, milyenek is vagyunk valójában, megutálhat bennünket, így éppen a szándékainkkal ellentétes hatást váltunk ki, és az ilyen csorbát roppantul nehéz kikalapálni. Éppen ezért az ember általában igyekszik kordában tartani svindlijeit, és nem nagyobbat lódítani, mint ami még éppen elfogadható az adott társadalom normái között.

Mindez az elv persze azonnal megborul, ha az idegenek közötti kapcsolat csupán alkalmi, és nem fenyeget semmiféle retorzió. Aki adott már ügyeleti szolgálatot a tűzoltóságon, az pontosan tudja, miről is van itt szó...

Ennek a néhány bekezdésnek tehát az a tanulsága, hogy amíg az ügyeltesek nem kételkedve fogadják az állampolgárok bejelentéseit, addig a saját észlelőrendszerük könnyen tévútra vezetheti őket, és olyan szándékosan megtévesztő jelzéseknek is bedőlhetnek, amin pár év gyakorlat után csak mosolyognának.

De miért hazudunk? – Néhány alternatív válasz az evolúciós pszichológia területéről

Az állatok körében számos esetben megfigyelték, hogy előszeretettel alkalmaznak manipulatív eszközöket céljaik eléréséhez, amit a kutatók *taktikai becsapásnak* neveztek el (Whiten és Byrne, 1997, id. Bereczkey, 2008). Széncinkék esetében például azt tapasztalták, hogy a kevésbé domináns, gyenge egyedek időnként vészkiáltással riasztják el saját fajtársaikat vagy versenytársaikat a táplálék közeléből csak azért, hogy nekik több jusson (Csányi, 2006). Egy etológus megfigyelése szerint egy macska azzal „szórakoztatta” gazdáját, hogy az ajtó előtt nyávogva úgy tett, mintha ki szeretett volna menni az udvarra. Ahogy a gondos tulaj felkelt a kandalló melletti kényelmes foteljéből, hogy teljesítse kedvence kívánságát, a cicus egy mozdulattal elfoglalta a megüresedett, kényelmes és felmelegített helyet (Bereczkei, 2008). Nem egy természetfilmben látható, amint például a szavannán vadászó hiénákat egy gazellaanya úgy próbálja a kicsinyétől távol tartani, hogy sérülést színlel. Aztán amikor a ragadozók bedőlnek a trükknek, és a kölyök helyett a nagyobb prédát veszik célkeresztbe, az állat egyszerűen elmenekül – jobb esetben – megmentve kicsinyét is.

A főemlősök még rafináltabb megoldásokat ötlenek ki társaik megtévesztésére. Vadon élő páviánok között figyelték meg például azt az esetet, amikor egy fiatal hím nagyon találékony módon használta ki anyja magasabb társadalmi státuszát a könnyű táplálékszerzés reményében. Az állat megvárta, míg egy másik fiatal nőstény nagy munka árán kikaparta a földből az ehető gumókat. Ezt követően látva, hogy kettőjükön kívül nincs más fajtársuk a környéken, vészjelzésekkel odahívta anyját, aki azonnal

elzavarta a másik felnőtt állatot, mivel azt hitte, bántotta csemetéjét. Ezután a ravasz jószág megette a másik által kikapart gumókat (Byrne, 1995, id. Berezckey, 2008). Ha az állatvilágban bevett szokásnak számít akár a fajtársak, akár a ragadozók megtévesztése, nem lepődhetünk meg azon, ha ugyanez a motívum az embereknél is visszaköszön összetettebb és bonyolultabb formában.

Az evolúciós pszichológia az általános lélektan és a magatartástudomány határterületén jött létre, amely az emberi viselkedésben tapasztalható jelenségeket szelekciós folyamatokkal magyarázza. A szakterület kutatásai szerint már az első emberi közösségekben a túlélést nagymértékben segíthette, ha a tagok képesek voltak felbecsülni partnereik tulajdonságait és azt, hogy az adott helyzetből számukra mennyi előny és hátrány származhat (Berezckei, 2008).

Olyan cserehelyzeteket és együttműködést igyekeztek kialakítani, amelyben a potenciális előnyök aránya lényegesen meghaladta a hátrányokét. Megpróbálták felmérni, hogy a kölcsönösség elve alapján számíthatnak-e a partnertől viszonzásra, és a korábbi tapasztalataik alapján mérlegelték, vajon mennyire megbízható és hiteles a másik fél. Az elméletalkotók úgy gondolják, a törzsi közösségek komoly szankciókkal sújtották és kizárták a teljesen megbízhatatlan és deviáns tagokat soraikból, ebből adódóan az ilyen egyedek támogatás nélkül elpusztultak és nem tudták átörökíteni előnytelen tulajdonságaikat a következő nemzedékre. (Cosmides és Tooby, 1992, id. Berezckey, 2008). Ezzel szemben az apróbb svindlik, amelyek segítségével kisebb energia befektetéssel nagyobb versenyelőnyre lehetett szert tenni, a szelekciós folyamatban igen hasznosnak bizonyultak és fennmaradhattak. Dawkins (2011) szerint *„mindannyian túlélőgépek vagyunk, amelyeknek az a dolguk, hogy megőrizzék a géneknek nevezett önző molekulákat”*. A hazugság (és találékonyság) továbbörökítése tehát adaptív szerepénél fogva nagyon előnyösnek bizonyul a fajok és egyedek közötti örök versenyben.

Amit a hazugsággal kockáztatunk

Az ember köztudottan társas lény (Aronson, 2008). Vajon miért kockáztatja mégis annak lehetőségét, hogy egy buta kis hazugságon lebukva elveszítse azokat az

előnyöket, amelyeket csak és kizárólag a körülötte lévő személyeken keresztül képes megszerezni? Amint az evolúciós pszichológia előző rövid áttekintéséből láthattuk, részben biológiai okok sarkallják az élőlényeket, hogy maguk és az utódaik számára a legideálisabb körülményeket teremtsék meg. Az ember komplexitásából adódóan azonban minden bizonnyal vannak más tényezők is, amelyek abba az irányba hatnak, hogy kockáztassunk, és időről időre hazudjunk.

Az emberi társadalomban a biztonságot egészen más erőforrások birtoklása jelenti, mint az állatok esetében. Maslow híres motivációs piramisa számba veszi az emberi szükségleteket, amelyeket az alábbi ábra foglalja össze.



1. ábra: Maslow motivációs piramisa⁷

Maslow elmélete szerint az emberi szükségletek hierarchiába szerveződnek, amelyek ha az adott szinten kielégülést nyernek, magasabb igények alapjául szolgálnak. Az emberi társadalomban kiemelkedő jelentősége van az egyén által betöltött státusznak⁸. Egy magasabb státusz több erőforrást tesz elérhetővé, jobban biztosítja az egyén és az utódai túlélését, így ezt a státuszt megszerezve versenyelőnyre lehet szert tenni a többiekkel szemben. A megtévesztésre és a hazugságra tehát tekinthetünk úgy is, mint egyfajta

⁷ Forrás: http://www.ektf.hu/hefoppalyazat/pszielmal/maslow_motivcis_piramisa.html

⁸ A társadalmi státusz kifejezés eredetileg Ralph Lintontól ered, aki a fogalom alatt az egyének és csoportok társadalomban betöltött szerepét értette

kockázatvállalásra, amely az alapvető és magasabb rendű szükségletek elérését célozza meg. Bár a stratégia nem hibátlan – ahogyan fentebb is láthattuk –, általában mégis elég jó eredményre vezet relatív kis kockázat mellett.

A jó manipulációs képességekkel rendelkező személyek karizmatikusak, akik ezen adottságuk segítségével a társadalomban sokkal magasabb szintre juthatnak el. Ha valaki – főleg az azonos értékrendet képviselő társai előtt – képes megteveszteni a hatóságokat, arra a saját körében fokozott tisztelettel néznek, ezáltal képes csoportdominanciáját, vezetőkéességét és a köréhez tartozó státuszát magasabb szintre emelni (Zentai, 1998).

A megtevesztés kognitív okairól bővebben...

Arisztoteléstől kezdve egészen a múlt század közepéig megkérdőjelezhetetlen axiómaként tartotta magát a tudománytörténetben az a nézet, miszerint az ember racionális lény (Russell, 1994). Ebből az általános antropológiai megközelítésből nagyon sok minden következett, hiszen a modern társadalomtudományokra jelentős hatást gyakorolt a filozófia. Többek között a közgazdaságtanban a homo oeconomicus prototípusa alapján tényként kezelték – és még egyes irányzatokban ma is tényként kezelik –, hogy az ember a legtöbb helyzetben képes jó döntéseket hozni, tehát racionális lény (Zoltayné, 2005).

Az ember racionalitásába vetett hit innen tovagyűrűzött a pszichológiába, a szociológiába, a politológiába, azaz nagyon leegyszerűsítve a dolgot, mondhatjuk, hogy áterjedt a társadalomtudományokba, ahol alapvető igazságként tekintettek rá. Herbert Simon munkássága először kisebb repedést, majd pedig hatalmas lyukat ütött ezen az elképzelésen, ugyanis felvetése szerint az ember kognitív rendszerének sajátos felépítése miatt csupán korlátozott racionalitással bír. Ebből adódóan döntései sem lehetnek ideálisak, maximum kielégítőek, hiszen éppen a korlátozottsága miatt képtelen minden eshetőséget megfelelően beépíteni az ítéletalkotási folyamataiba (Simon, 1957). Ugyanebbe az irányba mutattak George A. Miller eredményei is, aki a Princeton Egyetemen végzett vizsgálatait követően kimutatta, hogy egy átlagos ember

munkamemóriája függetlenül a megjegyzendő információ minőségétől csupán 7, +/-2 adatot képes eltárolni és hatékonyan visszahívni (Thorne és Henly, 2000).

Ezeknek az alap kutatásoknak a folyamánként aztán számos más vizsgálat is indult az emberi döntések jobb megértésére vonatkozóan. Kahneman és Tversky például felismerte, hogy meg kell különböztetni egymástól a gyors és lassú gondolkodást, amelyet Stanovich és West egyes- és kettesszámú kognitív rendszere alapozott meg (Kahneman, 2012). A tudósok azt találták, hogy bizonyos esetekben pillanatok alatt képesek vagyunk meglehetősen pontos ítéleteket alkotni a külvilágból felénk áradó információk feldolgozása során, míg más esetekben csupán a lépcsőről lépésre történő, lassú kiértékelés vezethet bennünket megfelelő eredményre. Az első esetben az egyes számú alrendszert használjuk, amely segítségével gyors döntéseket tudunk hozni, míg a második esetben a kettesszámú kognitív alrendszert hívjuk segítségül a problémamegoldáshoz, amely az első rendszerhez képest lényegesen nagyobb időkerettel dolgozik.

A gyors rendszer az úgynevezett heurisztikák alapján működik. A heurisztikákat tekinthetjük egyfajta egyszerűsítő eljárásoknak, amelyek segítenek megfelelő, bár a legtöbb esetben közel sem tökéletes válaszokat találni a nehéz kérdésekre. Torzítják a valóságot, és mivel rajtuk keresztül érhetjük el a külvilágot, sokkal jobban befolyásolnak bennünket, mint ahogyan azt alapvetően gondolnánk (Ariely, 2011). Ezek a heurisztikák a személyészlelés folyamatában is aktív szerephez jutnak, hiszen például nem csak bonyolult káresetek végrehajtása közben kell döntéseket hoznunk, hanem társas kapcsolataink esetében is valójában ítéletet mondunk afölött, hogy mennyire bízunk vagy kételkedünk partnereinkben (Restás, 2012).

A kommunikációs elméletek felől közelítve...

A kutatók előtt már egy jó ideje ismert tény, hogy az emberi kommunikáció verbális és non-verbális összetevői közül az utóbbiaknak sokkal nagyobb dominanciája van a hatékony információátadásban (Hidas, 2004). Vokális szinten ugyanis csupán a közlendőnk 20-30%-át tudjuk átadni, ebből adódóan a metakommunikációs eszközök,

mint például a tekintet, mimika, test- és kéztartás, stb. a kommunikációnk 70-80%-t foglalja magában.

Mindennek több fontos következménye van témánk szempontjából. Egyrészt a telefonon történő hívások esetében egyértelmű, hogy a bejelentővel felépített kommunikációs folyamat hatékonysága – összevetve egy személyes kontaktussal – igen szűk keresztmetszeten valósul meg. A telefon technológiai sajátosságainál fogva ugyanis alkalmatlan a metakommunikációs elemek továbbítására. Emellett a jelző személy sokszor nagyon izgatott – illetve a szándékosan megtévesztő jelzéseknél ezt csupán megjótssza –, ezért nehéz a beszélgetést a hatékony információnyerés irányába terelni. Adott még az időnyomás faktora is, mint korlátozó tényező, hiszen a bejelentőnek és a jelzést értelmező tűzoltónak is az a jól felfogott érdeke, hogy mihamarabb a releváns információk birtokába jusson.

A hazugság pszichológiájával foglalkozó részben már utalást tettünk arra, hogy a megtévesztéseket nem egyszerű felismerni. A hazugsággal foglalkozó pszichológusok – mint például Ekman – elsősorban a testbeszédből képesek megállapítani nagyobb valószínűséggel, hogy a vizsgált személy igazat mondott-e vagy sem. Ennek legfőbb oka, hogy a verbális elemeket relatív magas szintű kontroll alatt tudjuk tartani, így ha nem a valóságnak megfelelő tényeket közlünk, és ha elég magabiztosak vagyunk, a hangunkon lehet legnehezebben felismerni a hazugság jeleit. Tehát azok a tűzoltók, akik a jelzések vételével foglalkoznak, eleve nagy hátrányból indulnak, ha meg kell ítélniük a bejelentő személy hitelességét.

A fenti jelenségek jól illeszkednek az úgynevezett *verbális megtévesztés* fogalomkörébe, amely a kommunikációelmélet területén széles körben használt kifejezés. Buller és Burgoon (1996) *interperszonális megtévesztés-elmélete* három stratégiát különböztet meg: a meghamisítást, az elhallgatást és a mellébeszélést. A szándékosan megtévesztő jelzések a meghamisítás stratégiájával esnek egybe, hiszen a szerzőpáros definíciója szerint ez egy olyan fiktív helyzet, „*melynél a közlő tudatosan arra törekszik, hogy a befogadóban hamis képzeteket és téves következtetéseket alakítson ki*”.

Buller és Burgoon – hasonlóan a pszichológia tárgykörében publikáló szerzőkhöz – szintén azt mondják, hogy az emberek az ilyen jellegű megtévesztéseket elsősorban a non-verbális jegyek elemzésével igyekeznek felismerni. Sajnálatos módon azonban

sztereotípiákra építik elképzeléseiket, amelyek szükségszerűen tévútra vezetnek. Attól, ha a partner nem néz a szemünkbe, zavartan nevet és gyorsan beszél, még nem törvényszerű, hogy éppen hazudik. A legtöbb ember úgy véli, hogy az arckifejezésből és a testbeszédből nagy valószínűséggel képes leleplezni a hazugságot. Mint korábban már említettük, erre csupán a speciális képzettséggel és sok-sok éves tapasztalattal rendelkező FBI ügynökök képesek, azonban ők sem tudnak százszázalékos teljesítményt nyújtani az ilyen vizsgálatok kapcsán.

Buller és Burgoon interperszonális megtévesztés-elméletét 18 pontba foglalták össze, amit Griffin (2001) tanulmánykötetéből az alábbiakban átveszünk, és a „Következtetések” alcím alatt értelmezzük.

1. Amit a megtévesztők és a válaszolók gondolnak vagy tesznek, az adott helyzet biztosította interaktív információcsere mennyiségétől függően változik.
2. Amit a megtévesztők és a válaszolók gondolnak vagy tesznek, aszerint változik, hogy mennyire ismerik és kedvelik egymást.
3. A megtévesztők megnyilvánulásaiban több a stratégiai lépés és az attól eltérő kiszivárgás, azaz árulkodó nonverbális jel, mint az igazsághoz ragaszkodók megnyilvánulásaiban.
4. Minél intenzívebb egy kapcsolat, annál több az előre kigondolt stratégiai lépés a megtévesztők megnyilvánulásaiban és annál kevesebb az árulkodó jel.
5. A megtévesztők és az arra reagálók őszinteség iránti igénye (jóhiszeműsége) szoros összefüggésben van a kapcsolat intenzitásával és az intimitás mértékével.
6. Minél jellemzőbb az adott kapcsolatra a jóhiszeműség, a megtévesztők annál kevésbé tartanak a lelepleződéstől, és ezzel arányosan kevesebb energiát fordítanak a stratégiai tevékenységre.
7. A motiváció egyaránt befolyásolja a stratégiai tevékenységet és az árulkodó jeleket: (a) Azok megnyilvánulásaiban, akik önérdékből vezetnek félre másokat, több a kiszámított lépés és az árulkodó jel. (b) A válaszolók első reakciója a kapcsolat jelentőségétől és kezdeti gyanakvásuk mértékétől függ.
8. Minél jobban ismerik egymást a felek, annál jobban tart a félrevezető a lelepleződéstől, megnyilvánulásaiban egyre több a stratégiai lépés, és az abból fakadó árulkodó jel.
9. A gyakorlott megtévesztők meggyőzőbbek, mert megnyilvánulásaikban több a stratégiai lépés és kevesebb a kiszivárgó árulkodó jel, mint a gyakorlattal nem rendelkezőkben.
10. Egy megtévesztő mások által észlelt hitelessége szorosan összefügg a kapcsolat intenzitásával, a válaszoló jóhiszeműségével és a megtévesztő kommunikációs gyakorlatával, de egyértelműen csökkenő tendenciát mutat annak függvényében, hogy mennyire váratlan az, amivel a megtévesztő előáll.
11. A megtévesztésre reagáló kevésbé tudja tetten érni a félrevezetőt, ha a kapcsolat intenzitása, a reagáló igazmondási feltételezése és a félrevezető kommunikációs ügyessége emelkedő tendenciát mutat. A leleplezést határozottan befolyásolja a reagáló odafigyelési készsége, a viszony intimitásának mértéke, és hogy mennyire váratlan az, amivel a félrevezető.

12. A megtévesztésre reagálók gyanakvásának mértéke egyenes arányban áll stratégiai tevékenységük és az attól eltérő árulkodó jelek mértékével.
13. A megtévesztők a gyanakvást azonnal észreveszik, még hozzá annál inkább, minél meglepőbb a reagáló viselkedése. Minél inkább kételkedést, hitetlenkedést, vagy további információ iránti igényt jeleznek a partner reakciói, annál jobban érzékeli a gyanakvást a félrevezető.
14. A valós vagy feltételezett gyanakvás a stratégiai lépések számát és a kiszivárgó árulkodó jelek mértékét növeli a félrevezető megnyilvánulásaiban.
15. Az, hogy a megtévesztés és a gyanakvás miként történik egy adott kapcsolaton belül, időről időre változik.
16. A megtévesztésen alapuló kapcsolatokban a legtipikusabb reakció a kölcsönös alkalmazkodás.
17. A beszélgetés végeztével a partner véleménye a félrevezető hitelességéről és őszinteségéről függ a félrevezető befejező stratégiai lépéseitől és az árulkodó jelektől csakúgy, mint a reagáló odafigyelési készségétől és maradék gyanakvásától.
18. A beszélgetés végeztével az, hogy a félrevezető mennyire ítéli sikeresnek az interakciót, függ partnere legutolsó reakciójától, és attól, hogy a félrevezető tartósan érzékeli-e a gyanakvást.

Következtetések

A pszichológia és a kommunikációelmélet ismertett teóriái alapján kijelenthetjük, hogy nincs könnyű helyzetben az a híradó ügyeletes, aki a tűzoltóságok és a katasztrófavédelem központjaiban már a hívás fogadásának pillanatában megpróbálja leleplezni a szándékosan megtévesztő jelzést adó személyeket. Ennek ellenére van néhány hatékony módszer, amely ha nem is minden esetben segít, de mégis radikálisan képes csökkenteni a rosszindulatú hívásokból adódó pénzügyi és kognitív költségeket. Mindezt bizonyítja, hogy a tanulmány szerzőjének szolgálati helyén a szándékosan megtévesztő jelzések miatti vonulás országos szinten is az egyik legalacsonyabb⁹.

A felsorolt elméletek és a gyakorlati tapasztalataim fényében az alábbi javaslatokat fogalmazom meg a szándékosan megtévesztő jelzések hatékonyabb felismerése érdekében:

⁹ http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=szervezet_hirek&hirid=2108 **Megjegyzés:** Az OKF honlapja szerint három megye, így többek között Bács-Kiskun területéről is az országos átlagnál kevesebb szándékosan megtévesztő bejelentést tesznek az állampolgárok. A KAP rendszerből nyert statisztikai adatsor azonban nem azt mutatja, hogy valójában hány szándékosan megtévesztő jelzést adnak a jelző személyek, hanem azt, hogy mennyi vonulás történt az ilyen jelzések alapján. Véleményem szerint az alacsonyabb vonulási szám éppen a stratégiánk sikerességéből adódik.

1. Kezdjünk gyanakodni, ha az alábbiak közül legalább 4 feltétel együttáll:

- A jelzés a késő délutáni és kora esti órákban érkezik.
- A jelző személy fiatal férfi.
- A jelzés tárgya tüzeset. Még nem találkoztam olyan szándékosan megtevesztő jelzéssel, amely balesetre irányult volna. Valószínűleg ez egy sztereotípiából adódik: a tűzoltóságról a bejelentőnek „a tűz” jut eszébe, nem pedig a műszaki mentések kategóriái.
- Tüzeset helyszíne iskola, külterületen található családi ház, vagy a Pajzs rendszer térképadatbázisában nem található társasház.
- A bejelentő személy fülkéből telefonál, és a háttérzajból más személy(ek) jelenlétére is következtetni lehet.
- A jelző személy hangja túlságosan monoton, nyugodt vagy esetleg mosolygás, nevetés fedezhető fel benne.
- Kérjük el a mobilszámát még akkor is, ha fülkéből telefonál. Ezt az ügyeletes kollégánkkal az adatfelvétel közben azonnal hívassuk fel és ellenőrizzük hitelességét. Ily módon gyorsan kiderülhet, hogy mégis a bejelentőnél van a készüléke, vagy ha otthon hagyta, akkor a családtagjai felvehetik, és igazlhatják a személyt. Arra is fény derülhet, hogy a megadott számon előfizető nem kapcsolható.

2. Amennyiben gyanússá vált a bejelentő személy, akkor:

- Árasszuk el minél több kérdéssel, amelyekre vélhetően nem fog tudni koherens választ adni, ha szándékosan meg akart téveszteni bennünket.
- Kérdezzünk hasonlókat: „Amellett a zöld kerítéses sárga épület mellett ég a ház?” A szándékosan megtevesztő személyek az ilyen típusú kérdésekre szinte azonnal rávágják, hogy „igen”.

- Ha fülkéből telefonál, közöljük, hogy a rendőrséget kiküldtük a beazonosított telefonkészülékhez, és maradjon vonalban, amíg az éppen a környéken szolgálatot teljesítő járőr egy perc múlva ki nem érkezik.
- Ha ezek után sem adja fel a játszmat, akkor le kell riasztani a szükséges erőket, mert lehet, hogy tévedtünk, és valós jelzéssel van dolgunk...

Összefoglalás

Ebben a dolgozatban annak lehetőségeit kívántuk bemutatni, hogy a pszichológia jelenlegi eredményei alapján milyen eszközök állnak rendelkezésünkre a szándékosan megtévesztő jelzések hatásosabb kiszűrésére. A szakirodalom áttekintését követően egyértelműen kirajzolódik, hogy pusztán a verbális szinten megnyilvánuló kommunikációs folyamatban nehéz feladat a csalót leleplezni, mivel a téma szakértői is elsősorban a testbeszédből képesek felismerni a hazugságot. Ennek ellenére a tanulmány végén megpróbáltunk néhány gyakorlati javaslatot felállítani, amelyek alkalmazásával bizonyítottan csökkenthetők az indokolatlan vonulások mennyisége. Bízom benne, hogy munkám hozzájárul a tűzoltóságok ügyeletein szolgálatot ellátó kollégák ismereteinek bővítéséhez és további feltáró elméleti és empirikus kutatásokra ösztönözi a szakmát.

Irodalom:

- Ariely, D.: Kiszámíthatóan irracionális. Gabo, 2011.
- Aronson, E.: A társas lény. Akadémiai Kiadó, 2008.
- Atkinson, R. L., Hilgard, S. N.: Bevezetés a pszichológiába. Osiris, 2005.
- Backbier E., és Sieswerda, S., (1997) Edited by Vrij, A.: Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities.
- Balajthy Dániel: A hazugság pszichológiája – A hazudj ha tudsz! Tudományos háttéréről. Szkhonion, 2012/2.
- Batey, M., & Furnham, A. (2006). Creativity, Intelligence, and Personality: A Critical Review of the Scattered Literature. *Genetic, Social & General Psychology Monographs*, 132(4), 355-429.
- Bereczky Tamás: Evolúciós Pszichológia. Osiris, 2008.
- Beyerstein, B. L., Lilienfeld S. O., Lynn, S. J., Ruscio J.: 50 pszichológiai tévhit. Partvonal, 2011.
- Biland, C.: A hazugság pszichológiája. Háttér, 2009.
- Buda Béla: A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Animula, 1994.
- Buller, D. B., & Burgoon, J. K. (1996). Interpersonal deception theory. *Communication Theory*, 6, 203-242
- Cole M., Cole S. R.: Fejlődéslélektan. Osiris, 2006.
- Csányi Vilmos: Az ember viselkedése. Sanoma, 2007.
- Csepeli György: Szociálpszichológia. Osiris, 2006.
- Dawkins, R.: Az önző gén. Kossuth Kiadó, 2011.
- DePaulo, B. M., Kashy, D. A., Kirkendol, S. E., Wyer, M. M. és Epstein, J. A. (1996): Lying in everyday life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 979-995.
- Ekman, P.: Beszéd hazugságok. Kelly, 2010.

- Feldman, R. S., Forrest, J. A., & Happ, B. R. (2002.): Self-presentation and verbal deception: Do self-presenters lie more? *Basic and Applied Social Psychology*, 24, 163-170.
- Griffin, E.: Bevezetés a tudományelméletbe. Harmat Kiadó Alapítvány, 2003.
- Hamilton, D. L., Fiske, S. T., Bargh J.: A társak és a társadalom megismerése. Osiris, 2006.
- Hare, R., D.: Kímélet nélkül. A köztünk élő pszichopaták sokkoló világa. Háttér, 2011.
- Hidas Judit: Interkulturális kommunikáció. Scolar, 2004.
- Hunyady György szerk.: Gazdaságpszichológia. Osiris, 2003.
- Kahneman, D: Gyors és lassú gondolkodás. HVG Könyvkiadó, 2012.
- Kant, Immanuel: Az ítéleterő kritikája; Bp. Akadémiai 1966, 1979; Ictus Kiadó, 1997; Osiris, 2003 (2. jav. kiad.)
- Mészáros Aranka: Kommunikáció és konfliktusok kezelése a munkahelyen. ELTE Eötvös Kiadó, 2007.
- Popper Péter: Lélekrágcsálók. Kulcslyuk Kiadó, 2010.
- Restás Ágoston: A tűzoltásvezetők kényszerhelyzeti döntéshozatala. PhD értekezés. BCE, 2012.
- Russell, B.: A nyugati filozófia története. Göncöl, 1994.
- Thorne, B. M., Henley, T. B.: A pszichológia története. Glória, 2000.
- Zentai István és Tóth Orsolya: A meggyőzés csapdái. Informális hibák és visszaélések a mindennapi életben. Typotex, 1999.
- Zentai István: A meggyőzés útjai. A mindennapi élet meggyőzéspszichológiája. Typotex, 1998.
- Zoltayné Paprika Zita: Döntéelmélet. Alinea, 2005.