

## **Zelenák József**

### **Az NCsSzI Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálatának munkája és szakmai módszerei**

#### ***– az egy éves működés alapján levonható tapasztalatok és következtetések***

Minden embert megrendít az erőszak és annak következményei. A személyes biztonságot minden nap, a legkülönbözőbb helyeken és a legkülönbözőbb körülmények között fenyegeti veszély: otthon, az iskolában, a munkahelyen, sporteseményeken és az utcán. S bár az erőszak és az erőszaktól való félelem mindenki életminőségét befolyásolja, bizonyos csoportok – mint például a nők, a gyermekek, az idősebbek, a fogyatékkal élők, a prostituáltak, valamint a bevándorlók, menekültek és bizonyos etnikai csoportok – kiemelt célpontnak tekinthetők.

Az Esélyegyenlőségi Kormányhivatal 2004 januárjában kísérleti jelleggel Krízis-központ szolgáltatást indított be. A szolgáltatás célja telefonos vagy személyes segítségnyújtás volt, elsősorban olyan bántalmazott nők számára, akik családon belüli erőszak áldozataivá váltak, vagy fenyegetve érezték magukat hozzátartozójuktól.

A kísérleti működtetés tapasztalatai alapján azonban világossá vált, hogy a kezdeti működési feltételek és elgondolások alapján a Krízis-központ nem szolgálja kellő hatékonysággal a bántalmazottak védelmét. Olyan komplex rendszer kialakítására volt szükség, amely azonnali telefonos segítségnyújtás mellett átmeneti intézményi elhelyezést is tud biztosítani az áldozatok és gyermekeik számára, továbbá szükség esetén a bántalmazó által nem ismert, titkos menedékházi elhelyezés igényét is ki tudja elégíteni.

Ennek az elgondolásnak a keretében került sor az Ifjúsági, Családügyi, Szociális és Esélyegyenlőségi Minisztérium (ICsSzEM) modellkísérletének kivitelezésében a telefonos szolgáltatás modernizációjára. A szakminisztérium háttérintézményeként, a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet keretében így indulhatott el – 2005. április 1-jén – a telefonos szolgálat, amely az egész ország területén, a nap 24 órájában, vezetékes és mobil telefonról is ingyenes zöldszámon hívható.

Létrejött az *Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat* (a továbbiakban: OKIT vagy Szolgálat) a krízis, a családon belüli erőszak megelőzésére, kezelésére, hatékony

szakmai módozatok működtetésére, az érintettek részéről a segítő szolgáltatások elérésének könnyítésére – az érvényben lévő jogszabályokban megfogalmazottak érvényesülésére. Felállításának és működésének jogszabályi alapját és hátterét az alábbi speciális jogszabályok képezik:

- az 1982. évi 10. törvényerejű rendelet a nőkkel szembeni hátrányos megkülönböztetés minden formájának felszámolásáról 1979. december 18-án New Yorkban elfogadott egyezmény kihirdetéséről (CEDAW)
- az 1997. évi XXXI. tv. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény vonatkozó rendelkezései
- az 1998. évi Törvény a büntető eljárásról, 138/a paragrafus. Módosításban: Távoltartás rendelkezés
- az 1074/1999. (VII. 7) számú Kormányhatározat a bűncselekmények áldozatai és hozzátartozóik védelme, káruk megtérülése, enyhítése érdekében teendő jogalkotási feladatokról és egyéb intézkedésekről
- a 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- a 13/2003 (III. 27) országos rendőr-főkapitányi intézkedés a családon belüli erőszak kezelésével és a kiskorúak védelmével kapcsolatos rendőri feladatok végrehajtására
- a 45/2003 (IV.16) számú országgyűlési határozat a családon belüli erőszak megelőzésére és hatékony kezelésére irányuló nemzeti stratégia kialakításáról
- 1009/2004. (II.26) a társadalmi bűnmegelőzés nemzeti stratégiája rövid-, közép- és hosszú távú céljainak végrehajtásával kapcsolatos kormányzati feladatokról (a társadalmi bűnmegelőzés nemzeti stratégiájáról szóló 115/2003. (X. 28) OGY határozat 2. pontjában foglalt feladatok végrehajtása) szóló Kormányhatározat családon belüli erőszak hatékony kezelésére vonatkozó rendelkezései
- az 1036/2005. (IV. 21.) kormányhatározatban megfogalmazva, a társadalmi bűnmegelőzés nemzeti stratégiájában és cselekvési programjában a 2005-2006. évi cselekvési programban is kiemelt feladat a családon belüli erőszak megelőzése és kezelése
- szakmai etikai kódexek, jogszabályokban nem előírható szakmai, együttélési normák, szabályok.

Mielőtt rátérnék a Szolgálat konkrét működésének bemutatására, néhány *szakmai szempontot* kívánok ismertetni.

A hozzánk fordulóknak nagy százalékban a családon belüli erőszak elszenvedői, különböző kríziseket megelő kliensek. Az erőszak vagy bántalmazás szavak köznap használata az erőszakos viselkedést szokta jelezni.

A családon belüli erőszak megfogalmazásában nincs egységes álláspont. Számunkra a legelfogadhatóbb: *„A családon belüli erőszak vagy partnerkapcsolati erőszak minden olyan hatalmi visszaélés, amely érzelmi, testi, verbális, szexuális, gazdasági vagy szociális kényszer révén próbálja befolyásolni, korlátozni vagy megtörni mások akaratát.”*

Az előzőekben említett jogszabályok közül a 13/2003. országos rendőr-főkapitányi intézkedés harmincféle bűncselekményt, négyféle szabálysértést sorol ebbe a körbe, többek között a testi sértést, a gondozás elmulasztását, kiskorú veszélyeztetését, kényszerítést, személyi szabadság megsértését, magánlaksértést, rágalmozást, garázdaságot, önbíráskodást, rongálást, emberkereskedelmet, nemi erkölcs elleni bűncselekményeket, stb.

A családon belüli erőszak, a krízis, a konfliktus komplex jelenség, több embert, jogi, érzelmi, biztonsági és még egy sor más kérdést érint, ezért egyoldalúságtól mentesen kezelhető. A családon belüli erőszak nem egyenlő a nők elleni erőszakkal, a kapcsolati rendszert érinti, ezért csak rendszerszemléletű, holisztikus megközelítésben (egészlegességben) vizsgálható, kezelhető.

Ezt bizonyítja az erőszakos cselekményekbe torkolló családi viszonyok kockázati tényezőinek egész sora. A megoldási, elkerülő módok, a beavatkozás lehetőségei is széles skálán mozognak.

*Az erőszakos cselekményekbe torkolló családi viszonyok kockázati tényezői (a teljesség igénye nélkül):*

- megváltozott párkapcsolati viszonyok, a biztonság hiánya,
- hagyományos családi, közösségi kapcsolatok felbomlása,
- szülői készség hiánya,
- érzelmi elfordulás, amely légüres teret hoz létre,
- ha valamelyik fél csalódást okoz, az elvárások teljesítése akadályokba ütközik: a szemrehányást követő vita egészen a tettelegességig, a durva bánásmódig fajulhat,

- anyagi problémák, szegénység,
- munkanélküliség,
- italozás és más káros „szerfogyasztás”,
- lakhatási nehézségek,
- szülőkkal való konfliktusok,
- a háztartás, a család elhanyagolása,
- a társak lelki eltávolodása, a szeretet hiánya, hűtlenség,
- verbális erőszak „beszólás”, mások előtti „lejárátás”, levegőnek nézés (a nők nagy fegyvere),
- agresszióra való hajlam – függőségbe kerülés az agressziótól (veszekedés – kibékülés),
- kilépés a helyzetből, elköltözés, pótcselekvésként káros szenvedélyekbe menekülés, amelyek megerősítik a másik panaszait: „na én megmondtam, elment, nem törődik a családjával, alkoholistá, drogos, stb.”.

*Megoldási, elkerülő módok, beavatkozás:*

- a személyek között zajló interakciók lefolyásának végiggondolása, az érintettekkel közös értelmezés,
- szembesítés a bántalmazóvá, az áldozattá válás okaival, segítő lehetőségek alkalmazása,
- a családi intim szférában a szeretet tartósságának, összetartó erejének állandósága, amelyet nem lehet törvényekkel szabályozni,
- időbeni beavatkozás, a krízisintervenció módszereinek igénybevétele a súlyosság, a hosszantartó rossz viszony elmélyülésének megakadályozása érdekében,
- az egyén személyiségében még meglévő, a családi, környezeti segítő „ép részek” mozgósítása a helyzet rendezése érdekében,
- hatóságok, intézmények, civil szervezetek – a „jelzőrendszer” szakembereinek – igénybevétele, motiváció a segítség kérésére, amelynek elengedhetetlen feltétele az elérhetőségük, a szakmai hozzáértésük, kompetenciájuk,
- szomszédsági kapcsolatok erősítése,
- a megelőzés módszereinek alkalmazása.

A krízis – akár csak a családon belüli erőszak – értelmezése széleskörű. Értelmezésünkben: *a krízis kockázatos helyzet, működési zavar, veszélyes helyzet, amikor a beavatkozás elkerülhetetlen. Szűkítve a kört, a krízis a családon belüli erőszak következtében beállt súlyos válsághelyzet.*

A *telefonos szolgálat* az egész országra kiterjedő komplex rendszer része. Telefonon keresztül segítséget nyújt minden krízis helyzetben lévő állampolgárnak.

A Szolgálat munkatársai pályázat útján kerültek kiválasztásra. A közel háromszáz jelentkező közül a bizottság tizenegy, felsőfokú végzettségű, nyelvtudással bíró szakembert választott ki. (Többen közülük több diplomával rendelkeznek.) Valamennyien „segítő terepről” jöttek, legtöbbjüknek nem volt új sem a telefonos munka, sem a krízis, sem a családon belüli erőszak kérdésköre. Ezeknek elmélyítésére, új lexikális és gyakorlati ismeretek megszerzésének elősegítésére a munkatársak április hónapban – a munka mellett – széleskörű továbbképzésen vettek részt. Itt szerepelt a jelzőrendszer működése, a személyközpontú kommunikáció törvényszerűségeinek megismertetése, a családon belüli erőszak, a konfliktus, a krízis és még számos kérdéskör. Az év folyamán a továbbképzések rendszereztek (kéthetente), ahol többek között a szakmai és érzelmi kompetenciáról, az emberkereskedelemtől, a prostitúció elleni küzdelemtől, aktuális jogszabályokról, a szakmai együttműködésről volt szó. A továbbképzések rendszeres témái az esetmegbeszélések, esetismertetések, esetleírások elkészítése, összegyűjtése és továbbképzéseken való felhasználása. A hatékony szakmai munkát kéthetente szupervízió segíti.

A segítség a szükségletekre épül, az intézkedés menete a hívó szükségletének függvénye.

*A segítőik kiemelt feladatai:*

- amennyiben csak információra van szükség, szakszerű információadás és csere, a kliens kérésére tanácsadás,
- elsődleges szűrés, melynek célja a probléma közös megfogalmazása, annak eldöntése, hogy mi a probléma megoldásának, kezelésének, a beavatkozásnak a legoptimálisabb módszere,
- az egyénre jellemző problémamegoldó eszköztár feltérképezése, a „legjobb” módszer megtalálása, kiválasztása,

- „rapid” segítő beszélgetés, szociális és lelki támogatás,
- eseteket nem viszünk, de ha ez mégis előfordul, ha mégis felvállalja valaki, akkor ebben más segítőik nem vesznek részt, de mindenki tud az eset kapcsán született megállapodásokról,
- jogi segítség, „útbaigazítás”,
- a problémához igazodó kapcsolatrendszer, intézmény, szakember megtalálásában segítségnyújtás, a kapcsolatrendszer működtetése,
- súlyos válsághelyzet esetén megfelelő hatósági intézkedés kezdeményezése, intézményhez, szervezethez irányítás, akut, egyértelmű krízisben lévő rászorulóknak intézeti elhelyezése, az elhelyezés koordinálása, szükség esetén a szállítás, a „kimenekítés” megszervezése,
- a prostitúció-, az emberkereskedelem áldozatait segítő munka,
- az „ügyek” megoldásának ellenőrzése, visszacsatolás.

A telefonvonal kétcsatornás, egyszerre két munkatárs tartózkodik a központban, akik külön szobában ülve 12-12 órás váltásban, a nap 24 órájában fogadják a beérkező hívásokat.

Célunk az állandó elérhetőséget biztosítani minden bajba jutott és azonnali segítséget kérő embernek a nap minden órájában, az ország egész területén, rendelkezésre állni mindenki számára, aki kívánja, hogy azonnal összeköttetésbe léphessen valakivel, aki kész a szakszerű információ adására, a problémához kötődő kapcsolatrendszer működtetésére, „rapid” segítő kommunikációra oly módon, hogy a hívó méltóságát, szabadságát tiszteletben tartja, a segítség etikai kódexének előírásait betartja.

A személyi és tárgyi feltételek lehetővé teszik, hogy a segélyvonal szolgáltatása zökkenőmentes legyen. A munkatársak és a fenntartók számára világos a szolgáltatásaink természete. A hívókat folyamatosan tájékoztatjuk telefonszolgálatunk céljáról és feladatairól, lehetőségeinkről.

Rendelkezünk a megfelelő forrásokkal: kitűnő fizikai környezettel, képzett és folyamatos továbbképzésben (naponkénti esetmegbeszélés, kéthetenkénti team és szupervíziós foglalkozás, egyéni személyzeti megbeszélések) részesülő munkatársakkal, kidolgozott standardokkal, pénzügyi alapokkal.

Mindezek a kezdetektől biztosítják azt, hogy világosak a felelősségvállalás részletei, területei és irányvonalai.

A szolgálat hangsúlyt fektet a telefonvonalon beindult kapcsolat és a megfelelő intézménnyel történő kontaktus felvételére, a megindult kapcsolat folytatására, a szükséges effektív segítségnyújtásra, a direktív kapcsolatfelvételre, az interaktivitás fenntartására mindaddig, ameddig a probléma „*elég jól*” meg nem oldódik.

Feladat- és kompetenciakörünkbe tartozó, krízishelyzetben lévő kliens/ek elhelyezésének elsődleges intézményei a régiós krízisközpontok, menedékházak, átmeneti otthonok.

A szolgálat munkája korszerű adatbázisra épül, amely tartalmazza minden olyan társintézmény elérhetőségét, amelyekkel a krízistelefon módszertani együttműködésben van. Ha csak konkrét információkérésről van szó, akkor a szolgálatot teljesítő ennek megfelelően jár el – segédeszköze az internetes, és más írásos adatbázis.

Az adatbázis folyamatos frissítése, bővítése mindenki munkaköri kötelessége. A partnerekkel szoros kölcsönhatásban dolgozik az intézmény, így pontos adatokkal rendelkezik a változásokra vonatkozóan, mint pl. elhelyezési ügyben férőhelyekre, a helyi reális viszonyokra vonatkozóan.

*Az emberi hangnak nagy hatalma van!* A telefonon történő segítő kapcsolat során nemcsak az a fontos, amit mond a segítő, hanem az is, ahogyan mondja. Emellett természetesen szükség van arra is, hogy szakszerűen kezelje a felmerült problémákat, s a segítséget kérő választ kapjon mindarra, amit meg szeretett volna tudni, és jó érzéssel fejezze be a hívást.

A hívók közül nagyon sokan – 35-40%-ban – szórakozásra, heccelésre használják a segélyvonalat. Ezek kezeléséről – és még számos kérdésről – rendelkezik a kidolgozott *szakmai protokollunk*. A számos kérdés közül a legfontosabbról, az érdemi beszélgetésekről így ír:

„Ha valós beszélgetés alakul ki, akkor megközelítési módunk úgy a team-munkában, mint a segítő kapcsolatokban, a kísérő beszélgetés során az integratív, a rendszerszemléletű megközelítést, a személyközpontú elveket és módszereket érvényesíti (igazodik a kliens

belső világához, lehetőségeihez, stb.), a 'cselekvés-orientált problémamegoldó folyamatot, a célok elérését' részesíti előnyben.

A segítő saját tudásának és képességeinek, készségeinek, jártasságának függvényében kezel minden hívást. Ez azt jelenti, hogy igyekszik olyan alternatív látásmódot kialakítani a hívóban, hogy az a problémáját meg tudja fogalmazni, és ezt követően képes legyen megoldásokat keresni, kipróbálni, alkalmazni.

A segítő képességeinek, módszertani eszközeinek birtokában igyekszik korrektív hatást elérni a hívóval folytatott beszélgetés során.

Ha a segítő hitelesen tud azonosulni a hívó gondjaival, problémáival, és a saját problémamegoldási készletén átszűri a megfogalmazott problémát, akkor már 'elég jó segítő'.

*Csak akkor vagyunk hitelesek, ha a verbális üzenet, a hang és a hangszín által adott jelek egybeesnek. A hitelesség a metakommunikáción múlik!"*

*A segítő legfontosabb munkaeszköze saját személyisége.* Senki nem mondhatja, hogy ő mindent tud, ő tévedhetetlen, ő már „kész” segítő, vezető. Valamennyien „úton” vagyunk. A tudásunk építése, a szakmai fejlődés végállapota csak az út végén jön el. Egy életen át tartó fejlődésről, tanulásról beszélhetünk, így élhetünk, és ezt közvetíthetjük mindenkinek, akivel kapcsolatba kerülünk. Persze ehhez emberi és szakmai alázatra és szerénységre van szükség. Ahhoz, hogy a munkát „jól” végezzük, a személyiség karbantartása, az önismeret, az érzelmi kompetencia fejlesztése, a szakemberek, a munkatársak részéről jövő építő, támogató visszajelzések figyelembe vétele, a „kiégés” megelőzése elengedhetetlen.

A segítő beszélgetés során nagyon fontos a szakszerű visszajelzés.

A protokollunk így ír erről:

*„A visszajelzés módszere a személyközpontú segítő kapcsolat meghatározó módszere. A tanácsadással szemben (ami a 'mi részünk') a visszajelzés 'saját rész', új felismeréshez juttatja a klienst, és ezt a felismerést, tudást, sikert saját magának betudva, személyiségébe integrálja elősegítve a pozitív irányú változást. A munkatársak nem hoznak döntéseket a kliens helyett, hanem a beszélgetést úgy vezetik, hogy a kliens felismeréshez, 'ahá-*



élményhez' jusson, és ő mondja ki elhatározását. A segítők ellenőrzik a sikeres megoldást, visszacsatolást kérnek és kapnak a kliensektől, a hivataloktól, intézményektől, a hatóságtól, vagyis attól a helytől, amellyel közösen segítették a kliens sorsának jobbra fordulását.”

Ha érdekes és megerősítő módon állítunk szembe valakit saját megállapításaival, ez új betekintést és az önismeretben fontos áttöréseket hozhat, azonban oda kell figyelni, hogy a hívó önmagáról alkotott képét egyértelműen ne kérdőjelezzük meg. Nem lehet negatív értékeléssel élni. A jól vezetett beszélgetés 'tükröt tart', a módszer visszajelzést biztosít a partner számára kijelentéseiről, helyzetéről, érzelmi állapotáról. A visszajelzés egyrészt azt a benyomást kelti benne, hogy valóban komolyan veszik és meghallgatják, másrészt viszont szembeállítja kijelentéseinek hatásával.

A visszajelzés egy különleges, magasabb szintű formája a proaktív figyelés alapelve. Ez a következtetések levonását és a partner érveinek, értékítéletének vagy vágyainak előrevetítését jelenti. Ha ezt anélkül végre lehet hajtani, hogy atyáskodónak tünnének, a hívóban jelentős elfogadottság- és megerősítésérzés alakul ki.

Személyes állásfoglalásnak, minősítésnek nincsen helye a segítő kapcsolatban!

Minden segítő beszélgetésnek arra kell irányulnia, hogy a segítséget kérők úgy érezzék, hogy rövid idő alatt is hatékonyan foglalkoztak velük, melynek hatására megszerezték azt az erőt és képességet, amivel elindulhatnak a pozitív irányú változás útján.

### *Menedzselés, irányítás (döntéshozatal)*

A munka a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet Főigazgatójának irányításával, az irányadó jogszabályok és egyéb rendelkezések, szabályzatok alapján folyik. Minden dolgozó *munkaköri leírással* rendelkezik.

Az OKIT mint szervezeti egység vezetésében a személyközpontú vezetés a meghatározó. Igyekszünk a döntéseket minden munkatárs bevonásával, konszenzussal meghozni. A demokratikus vezetéssel párhuzamosan a következetességre, az igazságosságra, a feladatok

végrehajtásának ellenőrzésére, a szabályzatokban foglaltak betartásának folyamatos értékelésére, a „*rendre*” helyezzük a hangsúlyt.

Annak érdekében, hogy a szolgáltatásainkhoz minél nagyobb számú érintett jusson hozzá, a nyilvánosságnak szóló tájékoztatómunkát is megszerveztük.

Elkészítettük információs lapunkat és plakátunkat, a plakát animációját. Ezeket eljuttattuk elektronikusán az ország összes szociális segítő intézményéhez, a témával foglalkozó civil szervezetekhez, telefonos lelki segély-szolgálatokhoz. A papíralapú ismertetőnket több százezres példányban juttattuk el iskolákba, szociális intézményekbe. Számos ismertetőt, konferenciát, látogatást, találkozót szerveztünk a „szakma” és a „civil” lakosság részére. Sikerült elkészíteni 20 mp-es reklámfilmünket is, amelyet 11 alkalommal sugárzott az M2 televízió. Rendszeres a kapcsolatunk az írott sajtóval, munkánkról több napilapban és hetilapban is megjelent ismertető. Elsősorban a fogyatékkal élők részére készítettük el weblapunkat, biztosítunk e-mailen elérési, segítő lehetőséget. Folyamatban van az SMS-szolgáltatás bevezetése is.

Fontosnak tartjuk az *együttműködést* mindenkivel, aki részt tud és akar venni ennek az „ügynek”, ennek a szerteágazó problémakörnek kezelésében, a krízisek, konfliktusok megelőzésében. Jelenleg hatékony és élő, rendszeres kapcsolatunk van az alábbi intézményekkel, azok segítő szakembereivel:

- a szakminisztérium és az NCsSzi szakembereivel,
- a régiós krízishálózat szakembereivel, a menedékházak üzemeltetőivel,
- a szociális és gyermekvédelmi rendszer intézményeivel,
- az IM Pártfogó Felügyelői Szolgálat intézményeivel,
- az ÁNTSZ védőnői szolgálatával,
- a rendőrség, a határőrség, a honvédség segítő intézményeivel,
- az Esélyek Háza hálózat több tagjával,
- civil szervezetek, más telefonos segélyszolgálatok segítőivel,
- néhány egyházi, karitatív segélyszervezet menedékhelyeivel.

*Dokumentáció, adminisztráció*

A beszélgetéseket magnófelvétel nem rögzíti, viszont a munkatársak egymással rendszeresen kommunikálnak szóban, és a „Forgalmi naplón” keresztül is. Az „ölelkező” műszakváltáskor megtörténik a szolgálat írásos és szóbeli átadása – átvétele is. A „Forgalmi napló” tartalmazza: milyen problémakörrel fordultak hozzánk, mi volt a teendő, ki, kik az érintettek, tartalmazza továbbá a beszélgetés lényegét, a probléma jellegét, a hívó nemét, az intézkedést, a beszélgetés eredményességét vagy eredménytelenségét, a feltételezett okokat; mi az, amit munkatársunk megoldott, mi az, amit a rendelkezésre álló eszközökkel nem tudott megoldani, érzéseit. A 24 órás szolgálatról napi összesítő készül. A *Leiki Elsősegély Telefonszolgálatok Nemzetközi Szövetsége* (I.F.O.T.E.S.) által megállapított problémakatalógust használjuk, kibővíve speciális szempontokkal. A napi összesítők adatait felhasználjuk a minden hónap végén elkészített kimutatáshoz, a statisztikai beszámolóhoz. Fontos, hogy a „naplózásba”, a dokumentációba tényszerű adatok, mindenki számára hasznosítható információk kerüljenek.

*Az eltelt időszak tapasztalataiból levonható számszerű következtetések:*

- az összes hívásból érdemi hívás, amelyben intézkedés történt, 56% volt, és a hívásokkal kapcsolatos ügyintézés – mint pl. jelzés hatóságok, intézmények felé, az elhelyezés koordinálása, a szállítás megszervezése, az intézkedésről visszajelzés stb. – száma ennek legtöbbször 5-6 szorosa,
- a mai napig minden hozzánk forduló rászorulóknak sikerült menedékházi elhelyezést biztosítani,
- 77%-ban magánszemélyek hívják a Szolgálatot, ezek döntően anonim hívások, a többi esetben intézmények dolgozói keresték meg munkatársainkat,
- az összes hívás 75%-a 7–20 óra közötti időszakra esik, késő este 10%, az éjszakai hívások százalékos aránya 15%,
- a hétvégi, ünnepi hívások száma az összes hívás 19%-a.

*Az eltelt egyéves időszak alatt a működésből további következtetéseket vontunk le:*

- lényegesen több a női (75,6%), mint a férfi hívó,
- a nők elsősorban anyák több gyermekkel, kevés köztük az egyedülálló,
- legnagyobb számban a családon belüli erőszakkal, bántalmazással kapcsolatos problémák jelentkeznek (32%),

- narkománia, alkoholizmus, öngyilkossági kísérlet, kapcsolati nehézségek, konfliktusok, szexuális problémák aránya 5-6%,
- pszichiátriai problémák, pánik körébe tartozó hívások 4%,
- hajléktalanság, szegénység 5%,
- gyakoribb a tanácsadásra, a segítő beszélgetésre való igény, mint az elhelyezésre irányuló kérelem, ez 8-11%.
- a jogi kérdések számaránya 3-4%, ezek általánosabb jellegűek.

*A hívás jellege szerint néhány adat:*

- a hívó legtöbbször megerősítést vár döntéseiben, vagy éppen tanácsot kér, a segítőtől várja problémája megoldását,
- gyakran kontrollálja a szakemberek döntésének megbízhatóságát, hozzáértését konkrét ügyében,
- nagy az „egyéb”, a szolgálat működésébe nem illő problémákra irányuló érdeklődések, szórakozó, „hecc” hívások száma (főleg általános iskolás gyerekek, éjszaka aludni nem tudó perverz alakok, aludni nem tudó pszichiátriai problémával élő személyek),
- a szakemberek részéről nagy a szakmai konzultációra való igény,
- a hatóságokkal, a rendőrséggel a kapcsolat kifogástalan, kérésünkre minden esetben intézkedtek,
- a legtöbb civil szervezettel, a hajléktalanokat ellátó intézményekkel jó a kapcsolatunk,
- elgondolkodtató, hogy gyermekorvosoktól, kórházak sebészeti, traumatológiai osztályairól, az alapellátás területéről összesen két hívás érkezett, ez felveti a szakszerű és széleskörű információ, képzés szükségességét,
- ugyancsak a gyerekek, a fiatalok tájékoztatásának, esetleges képzésének szükségességét veti fel a felőlük jövő sok szórakozó, „idétlen” hívás, de volt olyan eset is, hogy a viccelődő hívás közben derült ki a szülők, tanárok részéről a bántalmazás ténye, de a gyerekek egymás közötti durvaságairól is értesülhettünk,
- óvodából, iskolából nevelők részéről nem érkezett hívás, ez is a képzés, továbbképzés fontosságára hívja fel a figyelmet.

*Megbízhatóság és bizalom*

Bármilyen segélyvonal nyújtotta szolgáltatás alapja a bizalom. Csak így alakulhat ki olyan biztonságos légkör, amelyben szabadon beszélhetnek a hívók.

Mind a hívók, mind a segítők és más dolgozók támogatása érdekében fontos, hogy meglegyen mind a hívó, mint a munkatársak közötti általános, mind a hívó és az adott segítő közötti pillanatnyi bizalom.

Minden egyes dolgozónak – és volt dolgozónak - egyéni felelőssége mind a hívók bizalmának, mind a munkatársak névtelenségének biztosítása, a probléma kezelésének megfelelő titoktartás és minden érintett tiszteletben tartása.

A segítőnek fel kell készülnie arra, hogy tetteivel el kell számolnia.

### *Megvalósítás és nyilvánosság*

Minden segélyvonal számára igen fontos a jó és pontos nyilvánosság, csakis így érheti el a lehetséges hívókat és a segítőt, és ezen keresztül bátoríthatja őket a kapcsolat felvételére.

A nyilvánosság kérdése tisztázott. A telefonos segítők anonimitásuk megtartásával dolgoznak. A Szolgálat működési helyén látogatót fogadni tilos, személyes segítő-kliens találkozás nincs, az „ügyfélkör” számára a helyszín titkosan kezelendő. Ez biztosítja a Szolgálat helyének és dolgozóinak védelmét, a biztonságos, nyugodt telefonos ügyintézés lehetőségét. Az OKIT tevékenységéről elsősorban a vezető, illetve felhatalmazásával megnevezett más dolgozó nyilatkozhat. Más személynek, intézménynek, médiának, amennyiben erre felhatalmazása nincs, nincs joga az itt dolgozókról, a Szolgálat tevékenységéről nyilatkozni.

### *Megvalósítandó, megvalósítás alatt álló feladatok:*

- önkormányzatokkal, az egészségügyi alapellátás dolgozóival, kórházakkal, szakrendelőkkel a kapcsolat erősítése,
- személyes konzultációk, közös képzések szervezése, egységes, konszenzuson alapuló fogalomrendszer kialakítása,
- foglalkozás a bántalmazóval,
- a médiumok fokozottabb bevonása a szemléletformálásba, a nevelésbe, oktatásba,
- a prevenció elősegítése: szakemberek és „laikusok” képzése,
- az ellátórendszer fejlesztése, reális, hiedelmektől és tévhitektől mentes hiteles tájékoztatás.

*A működés továbbfejlesztése:*

- szakmai háttéranyagok, módszertani füzetek elkészítése, terjesztése,
- szakmai tapasztalatok, esetleírások összegyűjtése, eljuttatása a szakemberekhez,
- célcsoportok minél szélesebb körének elérése – reklám, elektronikus kommunikáció,
- társintézményekkel, szervezetekkel együttműködve kutatási, képzési programok, szakmai műhelyek szervezése,
- a regionális krízishálózat fejlesztése, segítése,
- az elektronikus kommunikáció folytatása.

A családok, a nők, a férfiak és a gyerekek erőszakmentesebb életét, viszonyát – a bűnbakkeresés, az irigység, a személyes rivalizálás helyett – a lakosság, a szakértők, a kutatók, a politikusok és az érintettek közös felelős gondolkodása, cselekvése teheti könnyebbé. Sajnos nagyon sok a rászoruló, mindenkinek van feladat!

A közös munka vállalásában mi partnerek vagyunk.

A családon belüli erőszakkal kapcsolatos jelzések fogadása, segítő lehetőségek biztosítása az elmúlt években kizárólag karitatív, civil szervezeti keretek között történt. Az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat létrehozása és működése történelmi jelentőségű. A krízis, a családon belüli erőszak kezelésének állami intézményes lehetőségével új együttműködő partner jelent meg ennek a szerteágazó problémának a kezelésében, a rászorulókon való segítség területén.

*Elérhetőségünk:*

06-80-20-55-20, [okit@ncsszi.hu](mailto:okit@ncsszi.hu) Fax: 236-3045 [www.krizistelefon.hu](http://www.krizistelefon.hu)

(SMS-szolgáltatás megszervezése folyamatban)