

Zelenák József

Sokszínű hangok

A telefonos segítő szerepe a közösségi mentálhigiében

A közösségi mentálhigiében nem hagyható figyelmen kívül a rendszerszemléletű megközelítés, az az ellátó rendszer, segítő háló, a segítő szakemberek széles köre, akik ennek a kapcsolatnak meghatározó szereplői.

A telefonos segítés sajátosságai

A lelki egészség területén a személyes találkozásoknak aránylag gazdag irodalma van, de a *telefonos segítés* specifikumaival érdeménél kevesebbet foglalkoznak, pedig mindennapi életünkben tapasztalhatjuk, hogy az ellátó- és a jelzőrendszerben elengedhetetlen szerepe van a telefonnak, a telefonon át történő segítésnek. Nehézségét is specifikumai adják, mivel a telefonos segítő „munkaeszközének” nagyon kis hányadát tudja alkalmazni a kapcsolat során.

A segítő legfontosabb munkaeszköze: saját személyisége

A telefonos segítő munkaeszköze a hangjára, kommunikációs stílusára szűkül, a vokális csatornán keresztül érvényesül. Nem csak az a fontos, amit mond a „tanácsadó”, hanem az is, ahogyan mondja.

Emellett természetesen szükség van arra is, hogy szakszerűen kezelje a felmerült problémát, s a tanácsot, segítséget kérő választ kapjon mindarra, amit meg szeretett volna tudni, és jó érzéssel tegye le a kagylót.

Az emberi hangnak nagy hatalma van! A vokális csatorna különösen érzékenyen jelzi a belső ellentmondást, a belső feszültség hirtelen változását, emelkedését.

„Barát vagy ellenség” – az első benyomás

Mindenki számára ismerős helyzet: amikor valakivel első alkalommal találkozunk, érzékszerveinkkel rögzítjük az új ismerős által küldött bármilyen jelet, hogy első spontán és intuitív felismerésünket, felmérésünket megtehessek.

Nagyrészt az első benyomás, azaz a kapcsolat létrejöttét követő első néhány másodperc határozza meg, hogy a segítő beszélgetés, a segítő folyamat milyen irányt vesz.

A telefonos segítő csak azzal dolgozhat, ami átjön a telefonon!

Számos vizsgálat mutatja, hogy egyedül a beszédből, a vokális csatorna jeleiből is észlelheti a kommunikációs partner, hogy valami baj van, valami nyugtalanítja a másikat. Ilyen módon a vokális csatorna a pszichikus működésekben mutatkozó zavarok legérzékenyebb kifejezője is.

Találkozás a klienssel ott, ahol ő van

Az általunk küldött információ a szándékolttól teljesen eltérő módon is értelmezhető. A befogadó a saját értelmezése szerint fogadja be az információkat, ezért a „találkozás” azt jelenti, hogy először is meghatározzuk a kliens tartózkodási helyét, pillanatnyi lelkiállapotát, kimondatjuk vele, hogy mi a probléma, és rá hangolódva beszélünk. Egyszerű szabály: *Hangolódjunk a személyre (személyközpontú kommunikáció!), ne az üzenetre!*

A visszajelzés („tükrözés”) módszere

A személyközpontú segítő kapcsolat meghatározó szemléleti módja. A tanácsadással szemben (a tanácsadás a „mi részünk”) a visszajelzés „saját rész” (a kliens része), új felismeréshez juttatja a klienst. Az így szerzett tudást, a sikert saját magának tulajdonítja, „ahá-élményhez” jut, a felismerést személyiségébe integrálja, elősegítve ezzel a pozitív irányú változást. A segítő a „kliensből építkezik”, a kiértékelte tartalmat jelzi vissza és a segítő beszélgetés során ez a vezérfonal.

„Aki kérdez, az vezet” – a Szókratész módszer

Szókratész görög filozófus ismert volt arról a módszerről, hogy beszélgetések útján vezette rá az embereket a bölcs belátásokra. Okos kérdések feltevésével, visszajelzésekkel úgy

irányította a problémáikkal hozzá fordulókat, hogy azok saját maguk találják meg a jó választ és a megoldásokat.

A visszajelzés (tükrözés) szinterei
(hatások – ellenhatások az értelmezés és a tanácsadás során)

Tartalma	Forrása a segítőben	Hatása a kliensre	Hatása a segítő folyamatra
A kliens közlései, gondolatai	Odaadó figyelem	Megértette a gondolataimat	Folyamatos, nem akad meg
A kliens kimondott érzései	Együtt érző Elfogadás	Megértette az érzéseimet	Elmélyül
A kliens ki nem mondott érzései	Őszinte empátia és intuíció	Megértett engem	Eljött az ideje az összegzésnek, új szempontokat fogalmazhatunk meg
<i>A segítő gondolatai, véleménye, értékrendje</i>	<i>A feltétlenül segíteni akarás</i>	<i>Nem értett meg</i>	<i>Megakad</i>

Ahhoz, hogy bármilyen kommunikáció sikeres lehessen, azaz a kommunikáló felek megelégedését eredményezze, és így a segítséget kérőnek támaszt nyújtson, nagy jelentősége van a különböző információ típusoknak. Ilyenek például a kérések, a „TE”- és az „ÉN”-üzenetek, önfeltárások, a viszonyokra vonatkozó állítások visszajelzése. Gyakran félreértéseket és az ingerültség okát kell tisztázni, és fel kell ismerni a rejtett indítékokat vagy szükségleteket. Így az úgynevezett másodlagos információ válik kulcsfontosságúvá, vagyis *a metakommunikáció* – amely hitelességünk fokmérője és a kommunikációs folyamat alakulásának alapját képezi.

Látni a partnert a telefonban – a beszélgetés jellege

A kommunikációs folyamatban általában a *nonverbális* elemeket tartják a legfontosabbnak. Ezekre a kapcsolat fenntartásához, a figyelem és érdeklődés demonstrálásához van szükség.

Ezt a fontos funkciót, amelyet „*vivő frekvenciának*” nevezünk, verbális elemekkel kell ellátni a telefonbeszélgetések során.

A figyelem és odafigyelés testnyelvi jeleit, mint a bólogatást, a mosolygást és a szemkontaktust „*odafigyelő hallgatás megjelenítésével*” kell felváltani.

Ezt úgynevezett figyelmet mutató szavakkal hajtjuk végre, mint például: „értem”, „érdekel”, olyan megerősítő hangokkal, mint az „ühüm”, csakúgy, mint ismétléssel és

megjegyzésekkel. Igen hasznos a *parafrazeálás*, a hívónak adott olyan visszajelzés, amely megmutatja, hogy jól értettük. A kliens megállapításait saját szavainkkal a saját értelmezésünk szerint elismételjük, hogy a lényeges üzenetet visszaigazoljuk.

„*Kommunikáció az, amit befogadnak!*” ez az egyik legáltalánosabb alapelv. A telefonos gyakorlatra lefordítva ez azt jelenti: „amit a kliens értett, az az igazság”. Ahhoz, hogy a hívónak megfelelő választ tudjunk adni, ki kell deríteni, hogy számára mi információ, és az milyen módon felel meg a szükségleteinek.

A beszélgetés ritmusa

A tanácsadási, segítő beszélgetés hossza általában a kívánt információ terjedelmétől és a segítő rutinjától, szakmai jártasságától függ. A telefonbeszélgetés ritmusát minden egyes esetben speciális szabályok határozzák meg: párbeszéd legyen; beszédünk sebességének, hangerejének igazítása; idegen szavak mellőzése; általános pozitív magatartás tanúsítása; reagálás a személyes megjegyzésekre, érzelmekre, stb.

Bizalom

Bármilyen segélyvonal nyújtotta szolgáltatás alapja *a megbízhatóság, a bizalom*.

Az alapvető bizalom megteremtése minden egyes hívás meghatározó része. Ha a hívó úgy érzi, hogy elfogadják, meghallgatják és tiszteletben tartják, akkor a segélyszolgálat által felajánlotta forrásokból feltöltődhet. Egy „ellenszenves” fogadtatáson csak néhány hívó harcolja keresztül magát, akinek igen nagy szüksége van a segítségre, a többség azonban nem képes erre.

Szakmai protokoll

Legtöbb segélytelefon-szolgálat rendelkezik *szakmai protokollal*, de természetesen a hívások legtöbbször nem illeszkednek pontosan tiszta modellekbe. Mindenki maga alakítja ki azt a stílust, aminek segítségével eljuttatja kliensét oda, ahol ő lenni szeretne.

Elfogadás és tisztelet

Szociális lényként valamennyiünknek szüksége van arra, hogy elhelyezzük magunkat a társadalom összefüggésrendszerében, és másokkal fennálló viszonyainkban állandóan

felülvizsgáljuk és erősítsük pozícióinkat. A többiekkel való összehasonlítás segít saját értékünk meghatározásában, emellett mások ítéletétől függünk. Ezt a folyamatot az önbecsülés fejezi ki. Így az önbecsülés az emberi természet és magatartás meghatározó kategóriája: Voltaképpen mindent, amit teszünk, a társadalmi helyzetünk állandó biztosítása és megerősítése határoz meg.

Kultúrkörhöz igazodó kommunikáció

A kommunikáció alapvető követelménye, hogy pontosan megértsük a kliens szándékát, amely tartalmában és formájában is különbözhet a szokásos beszélgetésektől. Egyértelmű, hogy a más kultúrához tartozók általában eltérő módon nyilvánulnak meg a segítő kapcsolatokban, tanácsadási helyzetekben. Sokszor a kimondott szavak és az eredeti kultúra által közvetített kommunikációs hatás nem áll teljesen összhangban. Fontos feladatunk ennek az ellentmondásnak a feloldása a kliens kultúrköréhez, szokásrendszeréhez igazodva. Az ellentmondások feloldása akkor lesz a legeredményesebb, ha a segítő a segítséget kérő személyt képes megfelelő formában és hatékonysággal bátorítani abban, hogy aktívan vegyen részt ő is a kommunikáció egyensúlyának kialakításában.

Ismerjük határainkat!

Minden olyan témát, problémát, amelyet a segítő úgy ítél meg, hogy nem tud kezelni, elháríthat. Nem vagyunk mindenhatóak, mindentudók!

Ehhez fontos a segítő kompetencia körének tudatosulása és betartása, a kommunikációs kompetencia minél magasabb fokú alkalmazása. Az esetkezelés során ezeknek a tényezőknek nagy szerepe van.

Hogyan fejezzük be a beszélgetést?

Míg a beszélgetés további menetét az első benyomás, általában az első pár másodperc határozza meg, a beszélgetés zárása alakítja ki az utolsó és tartós benyomást.

Bármely telefonbeszélgetés csak annyira jó, amennyire az utána megmaradó érzés!

Az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat (www.krizistelefon.hu) munkatársai hangsúlyt fektetnek 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.

A telefonon történő segítség kapocsszerepet tölt be a közösségi mentálhigiénében, elkezd egy folyamatot, amely aztán a személyes segítő kapcsolatban teljesedik ki.

A jelzőrendszerrel

Mielőtt az eseteket ismertetném, néhány gondolat erejéig szeretnék kitérni arra, milyen elengedhetetlen a munkánk során a jelzőrendszer különböző elemeinek hatékony együttműködése, amelynek az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat (OKIT) részét képezi. A jelzőrendszer célja a problémák, krízishelyzetek, veszélyeztetettség időben történő felismerése, mihamarabbi enyhítése, a fennálló helyzet megoldása. Ahhoz, hogy segítséget tudjunk nyújtani a hozzánk forduló rászorulóknak, a jelzőrendszer összehangolt működése alapfeltétel. Fontos, hogy a jelzések időben elérjenek a kompetens intézményekhez, szolgáltatókhoz, ill. szakemberekhez. Fontos, hogy a különböző szakemberek a segítő tevékenység során a maguk területén ellátva feladataikat, egymással konzultálva, egymás munkáját megismerve, támogatva és azt kiegészítve dolgozzanak a közös cél érdekében.

A gyermekjóléti szolgálatok esetében az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról rögzíti a jelzőrendszer tagjait, meghatározza kötelező együttműködésüket, feladataikat a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése érdekében.

17. § (1) Az e törvényben szabályozott gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot látják el - a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében - a törvényben meghatározott alaptervékenység keretében

a) az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,

b) a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, így különösen a családsegítő szolgálat, a családsegítő központ,

c) a közoktatási intézmények, így különösen a nevelési-oktatási intézmény, a nevelési tanácsadó,

d) a rendőrség,

e) az ügyészség,

f) a bíróság,

g) a pártfogó felügyelői szolgálat,

h) az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,

i) a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,

j) a társadalmi szervezetek, egyházak, alapítványok.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott intézmények és személyek kötelesek

a) jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgálatnál,

b) hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.

Ilyen jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár és a gyermekek érdekeit képviselő társadalmi szervezet is élhet.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott személyek, szolgáltatók, intézmények és hatóságok a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése és megszüntetése érdekében kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni.

A közös munka alapja, hogy a jelzőrendszer tagjai egymás között együttműködési szabályokat alakítsanak ki, meghatározzák a kompetenciahatárokat, az ellátandó feladatköröket. Az alapelvek közül kihangsúlyoznám, hogy a jelzőrendszer tagjainak szakmai tevékenységük során kötelessége a titoktartás és az információk felelős kezelésének biztosítása a kliens érdekeinek szolgálatában.

Esetleírások

Az alábbiakban ismertetett két eset kapcsán a szereplők neveit megváltoztattuk a titoktartás érdekében.

Az utcán...

Az elsőként ismertetett történetet azért választottam a számtalan eset közül, mert jól tükrözi, hogy a vészhelyzet felismerése és az egymásra épülő lépések elengedhetetlenül szükségesek a súlyosabb kimenetelű események megelőzése érdekében. Más szempontból érzékeltetni szeretném, hogy gyakran szélsőséges élethelyzetekben keresnek fel bennünket a segítségre szoruló hívóink, amikor azonnali megoldásokra és beavatkozásra van szükség. Ehhez elengedhetetlen, hogy megnyerjük a rászorulókat bizalmát, hiszen gyakran a kliens féltelmei, hiedelmei, előítéletei akadályozzák meg őt abban, hogy szakszerű segítséget kapjon. Nem egyszer tapasztaljuk, hogy a telefonos segítségkérés az első olyan felület, ahol a támogató rendszerrel érintkezésbe kerülnek hívóink. Ezért egyfajta „kapuként” funkcionálunk, amely lehetőséget nyújt a bajba jutott ember számára, hogy megtalálja az utat a személyes segítségnyújtáshoz. Jól látható lesz majd az eset kapcsán, hogy a telefon mögött lévő segítő milyen nehézségekbe ütközhet egyes helyzetek megoldása során. Mindezek mellett kiemelném, hogy az első jelzést a bajba jutott kliens szomszédja tette meg, nevét, és elérhetőségét vállalva. Ami abban erősíthet meg bennünket, hogy a lakosság megfelelő széles körben való tájékoztatása elengedhetetlen előfeltétele annak, hogy az esetleges áldozatok ne maradjanak magukra egy válságos élethelyzetben.

2007. június 8-án éjjel 22.00-kor keresett fel bennünket D. Józsefné azzal a problémával, hogy a szomszédjából, a második emeletről elzavartak egy fiatalasszonyt, T. Évát 2 hónapos kisgyermekével. A fiatal nőt fizikailag bántalmazták, a hívó elmondása szerint az orra még vérzik is. Roma származású férje és annak egész családja elfoglalta a lakást, amely tudomása szerint a hölgy nevében lévő önkormányzati bérlakás. A fiatal nő nagyon fél, rossz állapotban van, nincsen nála se pelenka, se ruhanemű, se pénz, se iratok, se telefon, semmi, amin keresztül bárkitől segítséget kérhetne, kint van az utcán a kisgyermekkel együtt. A rendőrséget nem merték értesíteni, mert a nő ezt teljes mértékben elutasította. Azért keresték fel telefonszolgálatunkat, mert szeretnék valamilyen segítséget kérni a bajba jutott fiatalasszonynak és kisgyermekének, hogy ne kelljen az utcán töltenie az éjszakát, és viszonylagos biztonságba kerülhessenek.

Tájékoztattam a bejelentést tevő D. Józsefnét: abban tudunk jelen esetben segítséget nyújtani a bántalmazott anyának, hogy krízisotthoni elhelyezést kezdeményezünk, egy speciálisan családon belüli erőszak áldozatai számára fenntartott intézményben. Ehhez azonban előírásaink szerint mindenféleképpen szükséges lenne a bántalmazott T. Évával is beszélnem, hogy informálni tudjam őt az általunk nyújtható ellátás sajátosságairól, feltételeiről, illetve, hogy Éva eldönthesse, igénybe szeretné-e venni a felkínált kríziselhelyezést, mint a helyzetének egyfajta lehetséges megoldását. Arra kértem meg a telefonálót, nyújtsanak segítséget a bántalmazott asszonynak abban, hogy fel tudjon hívni bennünket. Amennyiben ez nem okoz problémát a számukra, esetleg adják kölcsön a mobiltelefonjukat, hogy közvetlenül beszélhesek a bajbajutott hölgygel. (Telefonszolgálatunk a nap 24 órájában ingyenesen elérhető vezetékes és mobiltelefonról egyaránt.)

22.04-kor D. Józsefné szomszédasszony mobiltelefonjáról felhívta szolgálatunkat az érintett T. Éva, aki elmondta, hogy a férje megütötte az arcát, jelenleg nagyon rossz lelkiállapotban van. Valóban nincs nála semmi, egy szál ruhában, karján a kisgyermekkel az utcán van, a férje nem engedi őt vissza a lakásba. Szeretne elhelyezésben részesülni, mivel rokonai, ismerősei nincsenek, akihez elmehetne. Ugyanakkor hangot adott félelmének, hogy emiatt talán elveszik tőle a kisbabáját, ezért nem szeretne rendőrségi beavatkozást. A városban nem tud egyedül közlekedni, mert nem tájékozódik jól, és kimerült állapotban van, így amennyiben van rá lehetőség, abban is segítsünk neki, hogy az anyaothonba, ahol helyet találunk a számára, valamilyen formában el tudjon jutni. A rendőrségi beavatkozástól, feljelentés tételétől mereven elzárkózott. Elmondása szerint orvosi segítséget nem igényel a fizikai állapota. Tájékoztattam, hogy a menedékhelyen való elhelyezés feltétele, hogy annak hollétéről nem ad információt másoknak, amit elfogadott. Beszélgetésünk során abban állapodtunk meg, hogy kb. 20 perc múlva visszahívom őt, s addig megpróbálok a számára kríziselhelyezést találni, valamint a szállítás problémájára megoldást keresni. Mivel a telefon nem az ő tulajdona volt, visszakértem a vonalhoz D. Józsefnét, akinek időközben a férje is megérkezett az utcára; most már ketten támogatták Évát. Megbeszéltem a telefon tulajdonosaival, hogy addig, amíg nem sikerül megoldást találnunk a fiatal anya számára, ők vállalják, hogy ott maradnak mellette, valamint a telefonszámukon visszahívhatom Évát, továbbá a titkos menedékhely számára is

megadhatom ezt a számot, amennyiben a bántalmazottal szeretnének beszélni az ottani kollégák. Megköszöntem a segítségüket, és példaértékű odafigyelésüket.

A krízishelyezést biztosító menedékházak aktuális szabad férőhelyeiről napi nyilvántartást vezetünk. E szerint az egyik ilyen titkos menedékhelyen, amely a városban működik, információink szerint éppen volt üres férőhely. Ám valamilyen technikai probléma következtében első telefonhívásaimra nem reagáltak. Próbálkoztam tehát más intézményeknél is befogadást találni Éva és 2 hónapos kisgyermeké számára, legalább egy éjszakára. Nem jártam sikerrel, volt ahol a férőhelyhiány, volt ahol a kisgyermek kora miatt utasították el a kérésemet. Hosszas próbálkozásaimat követően végül sikerült elérnem a titkos menedékhelyet, ahol végül is vállalták az elhelyezést. Előzetes felhatalmazás szerint megadtam a kliens elérhetőségét. Megállapodásunk alapján ugyanis a menedékhelyek hollétéről csupán a fogadó intézmény tájékoztathatja klienseinket. Majd ezt követően visszahívtam Évát, és elmondtam neki, sikerült helyet találnunk, most már csupán a szállítás kérdését kell megoldanunk. Mivel azonban nincs szállítással kapcsolatban semmilyen szervezettel szerződésünk, ezért az is egy kis időbe fog telni, amíg találunk valakit, aki ebben a segítségünkre lesz.

A beszélgetésünket követően felvettem a kapcsolatot a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatával, ahol tájékoztattak, hogy az utcai munkát végző szolgálatok este 22.00 után már az egész városban nem működnek. Elég reménytelennek tűnt a helyzet, mivel az egyetlen szervezet, amely szóba jöhetett még ezen felül, az a rendőrség volt, amit előzetesen Éva visszautasított. Úgy gondoltam, megkérdezem tőle ismét: beleegyezne-e, hogy mégis a rendőrséghez forduljunk a szállítása kapcsán. Igyekeztem eloszlatni a kétségeit, miszerint ha a rendőrség segítségét kéri, akkor elveszik tőle a gyermekét. Miután végül beleegyezett ebbe a lehetőségbe, felvettem a kapcsolatot az illetékes rendőrkapitánysággal, akik ígéretet tettek: segítenek eljutni a bántalmazott asszonynak a menedékhelyre. Egyeztetve a titkos menedékhelyen dolgozó kolléganővel, megadtam a szintén titkos telefonszámukat a rendőrség számára, hogy meg tudják beszélni, hová kell pontosan vinni az anyát és kisgyermekét.

Éjjel egy órakor visszajelzett még telefonszolgálatunkhoz a fogadó intézmény kollégája, hogy megérkezett hozzájuk a rászorult asszony és gyermeke, most már biztonságban vannak.

„Kérem segítsenek..., megint bánt!”

N. J.-né először 2007. 03. 11.-én 17:57- kor hívta az Országos Kríziskezelő- és Információs Telefonszolgálatot. Rendkívül zaklatott állapotban volt, sírva könyörgött:

„Kérem, kérem, segítsenek a férjem és anyósom út, ver, kérem, segítsenek !!!”

A hívás jellege egyértelműen krízishelyzetre utalt. A hölgy szaggatottan ugyan, de elmondta: menekülni akar otthonról, rendszeresen a bántalmazások a férje és anyósa részéről, akik a három gyerekét sem kímélik. A segítő beszélgetés során próbáltam éreztetni vele, megértem, hogy ennyire zaklatott, és kész vagyok a segítségnyújtásra.

Egy percre sem volt kérdéses számomra, hogy az asszonyt és gyerekeit menekíteni kell. Tájékoztattam, hogy tudunk segíteni, el tudjuk őt helyezni a gyermekeivel együtt. A telefonáló felindult állapota ellenére is el tudta mondani, honnan hív, és mi a telefonszáma, majd ismét csak ennyit lehetett hallani:

„Kérem, segítsen, bánt, megint bánt....!!!” – majd a vonal megszakadt. Valószínűsíthető, hogy férj odaérkezett a telefonhoz, és elvette azt az asszonytól.

A hívást követően felvettem a kapcsolatot egyik szerződött partnerünkkel, és egy ottani szakemberrel sikerült beszélnem. Megtudtam, hogy tudják fogadni az anyát és három gyermekét, ezért megadtam N. J.-né ismert adatait, hogy fel tudják venni a kapcsolatot a bántalmazottal.

18.01-kor ismét hívott a hölgy, kétségbeesetten kért újból segítséget: *„Ez megöl, megint bánt!”*

Próbáltam megnyugtatni, de épp csak annyit sikerült elmondanom: felvettem a kapcsolatot azokkal, akiknél el tudjuk helyezni, és tartson ki még egy kicsit – ismét megszakadt a vonal, tompa puffanással. Feltehetően ismét a férj lépett közbe.

18.07-kor a szerződött krízisotthonból keresett a kolleganő. Hívta a klienst, de nem tudott vele beszélni, mert az kiabált: *„megint bánt, megint bánt!!!”* A vonal ismételtelen megszakadt.

Megegyeztünk abban, hogy a kolléga értesíti a rendőrséget, és visszajelez a történetekről.

18.16-kor ismét a krízisotthonból hívtak. Beszéltek egy közeli, nagyobb település rendőrségével, mivel az a település, ahonnan a hívás érkezett, körzetileg oda tartozik. A rendőrség ígéretet tett arra, hogy kivonul a településre.

A történet tanulsága számomra az, hogy bármennyire szeretnénk embereken segíteni, néha a telefon adta lehetőségek keretei szűkösnek bizonyulnak. Úgy érzem, az eset kapcsán minden tőlem telhetőt megtettem, és ahhoz, hogy a kliens és gyermekei sorsa jobbra forduljon, a rendőrségnek is szerepet kell vállalnia. Ez esetben nem tudhatom, hogyan záródott a szóban forgó ügy, csak remélhetem, hogy a hölgy helyzete megoldódott, és nem történt nagyobb baj.

Sajnos a telefonszolgálatnál dolgozó munkatársak nem minden esetben tudják követni a kliensek útját, a „kigondozást.” Erről személyes szakmai műhelybeszélgetéseken értesülhetünk.

Utólag...

Olvasva a szakirodalmat, „szembejött velem az eset”. Örömmel írta meg a kolléga, esetleírásomat kiegészítve, hogy a hölgy és gyermekei helyzete kedvezően alakult: a titkos krízishelyen történt elhelyezés után a szakemberek hozzásegítették, hogy új életet tudjon kezdeni...

Az előadás szűkített változata az esetismertetésekkel együtt elhangzott 2007. október 10-én, A Lelki Egészség Világnapja tiszteletére „Mentálhigiéné és globalizáció” témakörben, a Dr.Baly Hermina Mentálhigiéné Alapítvány és a Békés Megyei Könyvtár és Humán Szolgáltató Központ által rendezett konferencián, Békéscsabán.