

Krisisvonal II.

Esettanulmányok, eseteírások

Az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat 2005. április 1-jén kezdte meg működését a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet főosztályaként. A telefonszolgálat az egész ország területéről mobil és vezetékes telefonról egyaránt ingyenes zöldszámon, a nap 24 órájában, a hét minden napján elérhető. A telefonhívásokat diplomás, a krízistelefonos feladatra speciálisan kiképzett szakemberek fogadják. A beérkezett hívásokat, a leglényegesebb, kliensekre vonatkozó információkat az úgynevezett hívásnaplóban rögzítik, amely egy Microsoft Access adatbázis-kezelő rendszer, programozott kezelőfelülettel. Az itt rögzített esetekből az OKIT munkatársai havi rendszerességgel készítenek eseteírásokat. Ezekből közlünk szemelvényeket a Kapocs egymást követő számaiban, abban a formában, ahogyan a beszélgetések zajlottak, a „mese”, a „bulvár”, a „sztorizás” látszatát is kerülve.

„Mindent megteszek, hogy megakadályozzam a feleségem menekülését”

Kapcsolatfelvétel

L.-né és a lánya sokrétű problémájának orvoslása egy egész szolgálati időt kitöltött. Először a lány kereste meg szolgálatunkat, azután L.-né, majd ez felváltva folytatódott, egészen estig.

L.-né lánya elmondta, hogy az édesapja rendszeresen bántalmazza az édesanyját. Többször próbáltak az anyjának segíteni azzal, hogy magukhoz vették, de a férfi oda is utána jött, és tört-zúzott gyermeke lakásában, követelve a feleségét.

A probléma leírása

- Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat! Jó napot kívánok!
- *Jó napot kívánok! K. vagyok. Az interneten találtam meg az önök elérhetőségét. Nagyon nagy bajban vagyunk. Az édesapám rendszeresen bántalmazza az édesanyámat. Érdeklődnék, hogy miben tudnának nekünk segíteni.*
- Kedves K.! A szolgálatunk a családon belüli erőszak áldozatainak segít. Mi rövid távú megoldást tudunk felajánlani az édesanyja számára. El tudjuk menekíteni őt egy biztonságos és védett helyre, ahol a bántalmazó férje nem találhat rá. De jó lenne, ha a telefonszámunkat eljuttatná az édesanyjának és ő is felvenné velünk a kapcsolatot.
- *Mindenképpen szükséges beszélnie az édesanyámmal?*
- Igen, mindenképpen szükséges lenne beszélnem az ön édesanyjával. Mindenképpen neki kell döntenie arról, hogy igénybe veszi-e a krízisellátást vagy sem, vele kell egyeztetnem esetleges más szóba jöhető lehetőségekről.
- *Értem. Rövidesen keresni fogjuk.*
- Várom a hívását.

Körülbelül 20 perc múlva jelentkezett L.-né, a bántalmazott hölgy.

- *Jó napot kívánok, L.-né vagyok. A lányom hívta önöket nemrég, és azt tanácsolta, hogy hívjam fel én is önöket. Valami olyasmit mondott, hogy tudnak segíteni a problémámon.*

- Igen, tudunk segíteni a problémáján. Arra kérném, hogy röviden foglalja össze, hogy mi is történt önnel, miért kér tőlünk segítséget.
- *Hol is kezdjem? Ötvenkét éves vagyok, van három gyermekem, unokákkal. A férjem már régebb óta bántalmaz. Az utóbbi időben nagyon eldurvult a helyzet. Amikor a véccélehúzó zsinórjával fojtogatott, akkor betelt a pohár. Ekkor már elmondtam a gyermekeimnek, hogy fojtogatott az apjuk. Az egyik lányom úgy döntött, hogy költözzek hozzájuk. Úgy gondolta, hogy ha jön is majd hozzájuk, akkor normálisan fog viselkedni. De ez nem így történt. Amikor feljött hozzájuk, akkor nem engedték be, így berúgta az ajtót.*
- Az esetet követően kértek rendőri segítséget?
- *Nem, nem kértünk rendőri segítséget.*
- Elnézést, hogy közbevágtam. Ezek szerint a bántalmazás nem szűnt meg, hanem még agresszívabbá vált a férje.
- *Nem történt semmi. Igen, még agresszívabbá vált. Az ajtó berúgását követően magával vitt, és folytatódottak, sűrűsödtek a bántalmazások. Most már ott tartok, hogy nem merek lemenni az üzletünkbe.*
- Ha jól értem, önöknek van egy vállalkozásuk.
- *Igen, van egy kis családi vállalkozásunk, ahol az egész család dolgozik. Virágboltot üzemeltetünk.*
- Értem. Nagyon megrázó volt hallgatni a történetét. Miben kéri a segítségemet?
- *A lányom azt mondta, hogy önök el tudnak menekíteni egy védett helyre.*
- Igen, helyesen tájékoztatta önt a lánya. A szolgálatunk a családon belüli erőszak áldozatainak segít. Egy rövid távú átmeneti megoldást tudok felajánlani az ön számára.
- *Az nagyon jó lenne. És hova kellene mennem?*
- A nyilvántartásunk szerint tudják fogadni önt Budapesten. De mindenképpen jó lenne, ha bemennének a helyi családsegítő szolgálatához, és onnan közösen felhívnának minket egy szakemberrel.
- *Erre miért van szükség?*
- Erre azért van szükség, mert ha elhelyezik is önt, a partnerünk megkeresi az illetékes családsegítő szolgálatot, él a jelzési kötelezettségével. Az is előfordulhat, hogy a személyes segítő beszélgetés során kiderül, hogy az elhelyezésen, a menekülésen kívül van más vállalható lehetőség is. Mivel a mi szolgálatunknak is jelzési kötelezettsége van, és még be tudnak menni a családsegítő szolgálatához, ezért kérném önöket, hogy fáradjanak oda. Jó lenne, ha tudnék konzultálni egy szakemberrel is az ön helyzetéről. Így lesz az esetének egy gazdája, akihez később is bizalommal fordulhat segítségért.
- *Rendben van! Rövidesen hívni fogjuk önt.*
- Várom a hívását.

10 perc múlva H. családgondozó keresett meg a XXI. kerületi családsegítő szolgálattól.

- *H. vagyok a XXI. kerületi családsegítő szolgálatától. Bejött hozzám egy hölgy a lányával, azzal a kéréssel, hogy közösen hívjuk fel az önök szolgálatát!*
- Igen! Én kértem meg a két hölgyet, hogy fáradjanak be önökhöz! Érdeklődnék, hogy az első benyomásai alapján hogyan látja a hölgy problémáját.
- *Az első beszélgetés alapján úgy látom, hogy a hölgy tényleg bántalmazott. Nagyon élményszerűen mesélte el a problémáját, illetve mindketten nagyon zaklatott állapotban vannak.*
- Köszönöm a megerősítést!
- *Ha jól értettem, a hölgyek azt mondták, hogy önök el tudják helyezni egy védett helyre.*
- Igen, valóban el tudjuk helyezni védett helyre. Én mindenképpen szerettem volna, ha a hölgyet látja egy szakember is, mielőtt elhelyezem.

- Szerintem is jó tanács volt. Akkor most hogyan tovább? A hölgy elmondta, hogy nem mer hazamenni, és a lányaihoz sem mer menni. Félt, hogy valamilyen baja fog esni.
- Én felajánlottam a hölgynek a kríziselhelyezést. Ő vállalta is ezt. Szeretnék öntől kérni egy elérhetőséget, és rövidesen keresni fogja önt a partnerünk, aki fogadja majd a hölgyet.
- Rendben van. A telefonszámom [...].
- Köszönöm! Rövidesen jelentkezünk.

Ezt követően felvettem a kapcsolatot a „Védett Ház”-zal.

- M. vagyok az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálatról.
- Miben segíthetek?
- Körülbelül egy órával ezelőtt érkezett hozzánk egy segítségkérés. Egy 52 éves hölgyről van szó, akit a férje bántalmaz. A hölgynek vannak gyermekei. Ők úgy próbáltak segíteni neki, hogy magukhoz fogadták, de a férfi onnan is elhozta erőszakkal. A hölgy nem mer hazamenni. Elmondása szerint nagyon agresszív a férje. Volt olyan eset, hogy a véccélhúzó zsinórral fojtogatta. A rendőrségre nem mer menni. Először a hölgy lánya kért segítséget, majd a hölgy. Most a XXI. kerületi családsegítőben vannak, H. családgondozónál. Érdeklődnék, hogy tudjátok-e fogadni.
- Igen, tudjuk fogadni. Meg tudod adni a családgondozó elérhetőségét?
- Igen, [...].
- Köszönöm, akkor felveszem a kapcsolatot H. családgondozóval és a bántalmazott hölgyvel.

10 perc múlva hívott K. a védett házból.

- K. vagyok a védett házból. Beszéltem a családgondozóval, illetve a hölgyvel is. Elviekben el tudjuk helyezni a hölgyet. A probléma az, hogy a gyermekei abban a kerületben élnek, ahol a Védett Ház is van. Konzultáltam a vezetőmmel, és úgy döntöttük, ha máshol esetleg tudják fogadni a hölgyet, akkor mi nem vállaljuk az elhelyezését.
- Köszönöm az információkat, a segítséget. Akkor próbálkozom egy másik partnerrel, és jelentkezem, hogy mire jutottam.
- Rendben van.

Ezután felhívtam az o.-i partnert.

- Anyaotthon, tessék!
- M. vagyok az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálatról. Érdeklődnék, hogy van-e szabad férőhelyetek egy 52 éves hölgynek. A „Védett Ház”-ban problémásnak látják a hölgy elhelyezését, mert a kerületben élnek a hölgy lányai.
- Van szabad férőhelyünk, tudjuk a hölgyet fogadni. Egyedül jönne?
- Igen, egyedül jönne.
- Meg tudod adni a hölgy telefonszámát?
- Igen, a száma [...]. Akkor én felveszem a kapcsolatot a Védett Házzal, és elmondom, hogy tudjátok fogadni a hölgyet.
- Én meg felveszem a kapcsolatot a hölgyvel.

Megbeszélésünknek megfelelően felhívtam a „Védett Ház”-at.

- Sikerült! Az o.-i partner tudja fogadni a hölgyet.
- Ez nagyon jó hír. Közben én még beszéltem L.- néval, és kiderült, hogy megjelent a férje a családsegítő szolgálatnál. Így onnan is hamar el kellett jönniük.

- Ez viszont nem jó hír! De minden rendben lesz, mert O.-ba tud majd menni.
- *Igen, reméljük, hogy el tud oda jutni.*
- Köszönöm a segítségégedet!

Nem sokkal a Védett Házzal történt beszélgetést követően hívott az o.-i partner, hogy nem sikerült elérni a hölgyet. Megígértem, hogy megpróbálom felvenni a kapcsolatot a L.-nével.

- *Halló!*
- Jó napot kívánok! M. vagyok az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattól. A kollegám elmesélte, hogy a családsegítő szolgálatnál megjelent az ön férje. Most biztonságban vannak?
- *Igen, valóban megjelent a férjem, de most már biztonságban vagyunk.*
- Budapesten sajnos nem tudják önt fogadni, de nem messze Budapesttől, O.-ban igen. Vállalja ott is elhelyezést?
- *Igen, vállalom. Mindegy, hogy hova kell mennem! Haza nem merek menni. De hogy fogok oda eljutni?*
- Én megadtam az ön telefonszámát a kollégáknak. Többször próbálták önt elérni, de nem sikerült nekik.
- *Akkor azok a külső hívások a kollégájától származnak?*
- Valószínű, hogy igen.
- *Nem mertem felvenni, hátha a férjem az.*
- A kollégák rövidesen fogják keresni, és akkor meg tudják beszélni a részleteket.
- *Rendben van! Várjuk a hívást.*

Ezt követően felvettem a kapcsolatot az o.-i kollegával.

- *Tessék, Anyaotthon!*
- M. vagyok az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattól. Sikerült beszélnem L.-nével. Azt mondta, hogy nem merete felvenni a telefont, mert félt, hogy a férje keresi szám nélkül. Most viszont várja a hívásokat.
- *Köszönöm az információkat. Rögtön hívom is a hölgyet!*

Pár perccel később újabb hívás érkezett.

- Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat! Jó napot kívánok!
- *Jó napot kívánok, L.-né lánya vagyok. Az előbb hívott egy férfi kollegája, hogy a [...]plázánál találkozunk, és majd elviszi az édesanyámat arra a bizonyos helyre.*
- Nézze, hölgyem! Ahova menne az ön édesanyja, ott nincs férfi kolléga, és az is biztos, hogy én nem hívtam önöket. Valószínű, hogy az édesapja egyik trükkje ez.
- *Köszönöm az információt! Akkor hogyan fog eljutni az édesanyám arra a bizonyos helyre?*
- Ha jól értettem, akkor ön segít neki eljutni a védett helyre.
- *Igen, megpróbálok segíteni neki.*
- Amennyiben nincs autójuk, úgy vonattal tud az édesanyja eljutni O.-ba.
- *És a vonat honnan indul?*
- A Keleti-pályaudvarról. Mindjárt mondom is, hogy mikor indulnak a vonatok [...].
- *Köszönöm az információkat! Megbeszélem édesanyámmal!*
- Rendben van.

Nem sokkal a beszélgetés után L.-né lánya ismét jelentkezett a szolgálatnál.

- *Beszéltem a testvéremmel, aki elvinné édesanyánkat O.-ba. Megoldható ez?*
- Igen megoldható, amennyiben vállalja, hogy a védett helyen aláírja a titoktartásról szóló nyilatkozatot.
- *Megbeszélem vele, és még jelentkezem!*
- Rendben van! Várom a hívását!

Pár perc múlva ismét hívott L.-né lánya.

- Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat! Jó napot kívánok!
- *Jó napot kívánok, L.-né lánya vagyok! A testvéremnek hasmenése van, így nem tudja elvinni az édesanyámat O.-ba.*
- A testvérenek elmondta, hogy hova kell vinni az édesanyjukat?
- *Nem, nem mondtam. Csak én tudom!*
- Rendben van.
- *Akkor megyünk a Keleti-pályaudvarra. Ha O.-ba érünk, akkor jelentkezünk.*
- Rendben van! Várjuk a hívásukat!

Körülbelül egy óra múlva hívott L.-né lánya.

- *L.-né lánya vagyok! Le fog merülni a telefonunk, ezért megadnám a másik mobiltelefonom elérhetőségét.*
- Köszönöm szépen. Akkor ezt továbbítom a partnerünk felé is.
- *Természetesen.*
- Sikerült elérni a vonatot?
- *Végül beszéltem a harmadik testvéremmel. Így a sógorom visz minket O.-ba. Ő nagyon megbízható! Most már az autópályán vagyunk.*
- Értem. Akkor tájékoztatom a partnerünket, hogy autóval érkeznek.
- *Rendben van!*

A beszélgetést követően felvettem a kapcsolatot az o.-i partnerrel.

- *Anyaoththon, tessék!*
 - M. vagyok az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattól. L.-né ügyében kereslek.
 - *Történt valami?*
 - Igen. Állítólag egy férfi kolléga felhívta őket, hogy találkozzanak a Duna Plázánál, és majd ő elviszi őket hozzátok. Tájékoztattam a hölgyet, hogy sem ti, sem a szolgálatunk nem kereste őket. Tudom, hogy nálatok nincsen férfi kolléga, én meg biztos nem mondtam ilyet. Aztán a hölgy egyik lánya vitte volna az édesanyját hozzátok, de hirtelen beteg lett. Most az egyik vő viszi a hölgyet és az egyik lányát (aki végig az édesanyja mellett volt) hozzátok.
 - *Akkor a férj rendesen működik a háttérben.*
 - Én is így gondolom! De hamarosan megérkeznek. A hölgynek lemerült a mobiltelefonja. Megadott egy másik számot. [...] Ezen elérhetőek.
 - *Köszönöm. Ha megérkeztek, akkor jelzek.*
 - Köszönöm szépen!
- Az esti órákban a hölgy megérkezett O.-ba.

Összefoglalás, értékelés

A fenti eseteírás is jól tükrözi, hogy a bántalmazók mindenre képesek, hogy megakadályozzák a házastársukat/élettársukat abban, hogy el tudjon menni otthonról egy védett, biztonságos helyre. Azért is választottam ezt az esetet, mert amióta a szolgálatnál dolgozom nem volt ilyenben részem.

Mint minden esetenél, itt is fontosnak tartottam, hogy a hozzánk forduló kliens keresse fel a helyi családsegítő szolgálatot. Itt találkozhat olyan szakemberrel, aki akár egy másik megoldást is javasolhat az általunk felkínálton túl. A másik fontos szempont, hogy a családsegítő szolgálat munkatársa találkozik a bántalmazott klienssel – jelen esetben először. Ő már az első találkozás alkalmával meg tudja határozni, hogy mennyire élményszerű az elmondott történet, így megerősíthető a bántalmazás ténye. Ettől a gyakorlattól abban az esetben szoktam eltekinteni, ha már az adott intézmény zárva van, vagy valamilyen oknál fogva a bántalmazottnak nincsen lehetősége/módja felkeresni azt.

A férj végig követhette a hölgyet, így jutott el a családsegítő szolgálathoz. A családgondozó valószínűleg megerősítette azt, amit ő is látott, hogy segítséget kér a felesége. Azt viszont a családgondozó nem árulta el, hogy hova is megy L.-né. A férfinak ez nem volt elég, úgy gondolta, hogy csellel megakadályozza azt, hogy a felesége segítséget kapjon. Gondolok itt arra, hogy megkért valakit, adja ki magát segítőnek, és ajánlja fel a segítségét abban, hogy elviszi valahova L.-nét (azt nem tudta, hogy hova, itt lehetett gyanús a bántalmazott hölgy lányának a történet), illetve amikor megtudta, hogy egyik lánya fogja elvinni valahova a feleségét, akkor annak hirtelen hasmenése lett.

L.-né lánya azonban – aki segítséget kért szolgálatunktól, és aki végig az édesanyja mellett volt – nem adta fel. Elkezdett gyanakodni. Bele sem merek gondolni, hogy mi lett volna, ha az említett plázánál beülnek annak a bizonyos segítőnek a kocsijába, vagy ott megjelenik a férj.

L.-né lánya talpraesett volt, és végigvitte segítségünkkel a tervét. Amikor bizonytalan lett, mindig kérdezett. Addig-addig kért segítséget a családja tagjaitól, amíg végül valaki vállalta, hogy segít az édesanyjának. Így végül sikeresen megérkezett L.-né az o.-i partnerhez.

Készítette: Sz. N.