

Műhely

A Kék Vonal Gyermekek- és Ifjúsági Telefonszolgálatról

A világ országaiban igen sok helyen működnek már a gyermekek és serdülők megsegítésére telefon segélyszolgálatok. Magyarországon is elindultak ilyen kezdeményezések.

Most a fővárosi önkormányzat szakembereinek elhatározásából Budapesten is létesült egy ilyen állomás, a Gyermekek- és Ifjúságvédő Intézet keretei között.

A gyermek- és ifjúsági segélytelefonok azoknak a gyerekeknek, serdülőknek nyújtanak segítséget, akik krízisbe kerültek, akik magányosak, akik problémáikat nem tudják megoldani. Nincs túl kicsi vagy túl nagydolog, a gyerekek bármilyen problémával felhívhatnak bennünket.

A telefon technikai előnyeit szeretnénk mi is, mint annyi más telefonszolgálat felhasználni. Ezek a következők:

- egész Budapest területéről hívhatók vagyunk, a világon mindenütt ezek regionális szolgáltatások, így célszerű pl. városonként szervezni, hiszen a telefonos segítő jó, ha tud intézményt, segítő szakembert is ajánlani szükség esetén;
- telefonon a kapcsolat percek alatt létrejöhet (ez különösen krízisszituációban fontos),
- a hívó gyerek a telefonban anonim maradhat, ez a tapasztalatok szerint megkönnyíti a segítségkérést. A hívónak biztonságot ad, hogy bármikor leteheti a kagylót. Sok esetben az anonim beszélgetés után, amikor megértést, érzelmi támogatást tapasztal a hívó, elfogadja egy szakemberrel való személyes kapcsolatfelvétel lehetőségét is.

Egyelőre munkacsoportunk 5 tagból áll (pszichológusok, családgondozó, ügyintéző), és 2 telefonvonallal rendelkezünk. Az egyik vonal a segélyvonal, a másik az ún. diszpécsvonal. A segélyvonalon csak a bejövő segélyhívásokat fogadjuk. (A segélyvonal ingyenességéről levelezésben vagyunk a MATÁV Rt-vel.) A diszpécsvonal segítségével tudjuk a klienseinknek szükséges információt megszerezni, illetve a kapcsolatot felvenni segítő intézményekkel.

A telefonszolgálat egyelőre munkanapokon lesz elérhető 12-19 óráig, a 210-3349-es telefonszámon.

Nagyon szeretnénk működésünk idejét kitágítani. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy a szolgálat valamikor elérjen oda, hogy 24 órában és a munkaszüneti napokon is működjön. Noha a magyar telefon helyzet és telefonálási kultúra ismeretében naivitásnak tűnhet ez a vállalkozás, reméljük ez is ösztönzést ad a hálózat fejlesztéséhez, mert ez a prevenció és kríziskezelés fontos és kipróbált módja.

A szolgálat ügyeleti idejét önkéntes segítők közreműködésével akarjuk kiterjeszteni.

Az önkéntes segítőknek nem kell szakembereknek lenniük, elég, ha érdeklődéssel, érzékenységgel, érettséggel fordulnak a gyerekek problémái felé. Természetesen egy alapos képzésen kell átesniük ahhoz, hogy a Telefonszolgálat munkatársai lehessenek. Terveink szerint az önkéntes munkatársak toborzását ez év májusában kezdjük meg, s a képzés szeptemberben indulna.

Nagy feladat lesz a szolgálat megismertetése a budapesti ifjúság körében, hiszen akkor tehetünk csak értük valamit, ha tudnak a létezésünkről, és elfogadnak minket. Tudjuk, hogy

egy kampány ezt a kérdést nem oldja meg, ez egy nyitó lépés, de nagyon bízunk a sajtóval való folyamatos együttműködés erejében.

Levélben ismertetjük tevékenységünket iskolákkal, gyermek- és családorvosokkal. Elkészült az első szórólapunk, de még nem találtunk szponzort a nyomdaköltségekre, így nincs még az utcán. Reméljük, hamarosan sikerrel járunk ez ügyben is.

Optimizmusra az ad okot, hogy a Telefonszolgálat szervezésének egyáltalán nem könnyű munkájában igen sok segítőkészséget tapasztaltunk.

Köszönettel tartozunk a Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége alelnökének, Búza Domonkosnak hasznos tanácsaiért, segítőkészségéért. Nem kezdhettük volna el működésünket a MATÁV Rt. szponzorálása nélkül, a MATÁV Rt. a segélyvonalat támogatásként adta a szolgálatnak, a Budapest Bank az önkéntesek képzéséhez járul hozzá.

Flaskay Éva