

## **Krízisvonal**

### ***Esettanulmányok, eseteírások***

*Családon belüli erőszak esetén gyakran a segítő szakemberek is nehéz helyzetbe kerülnek: hová milyen segítségért fordulhatnak? A Kapocsban elindított rövid sorozatunkban megkíséreljük bemutatni az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat (OKIT) tevékenységét, szerepét a szociális, gyermekvédelmi és áldozatvédelmi jelzőrendszeren belül, a telefonszolgálat munkatársai által készített eseteírásokon keresztül. A kép nem lesz teljes, hisz a telefonos segítők munkájuk során a legkülönfélébb élethelyzetekben lévő hívókkal „találkoznak”, akik gyakran egyszerre sokféle problémával küzdenek. Ez a sokszínűség megköveteli a segítőktől, hogy ismereteiket, tudásukat, készségeiket folyamatosan bővítsék, hogy lehetőségeikhez mérten hatékonyabban tudjanak segítséget nyújtani.*

*Az OKIT 2005. április 1-jén kezdte meg működését a Szociálpolitikai és Munkaügyi 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 válogattunk néhányat, melyek jól tükrözik a telefonszolgálatnál folyó mindennapi munkát.*

*Az eseteírásoknak, esettanulmányoknak számos formája (novellaszerű, párbeszédes stb.) létezik. Abban valamennyi megegyezik, hogy egy vagy több személyről szóló, részletes, gyakran interpretációkkal (értelmezésekkel, magyarázatokkal) kísért, a személy hátterét, jelenlegi körülményeit és tüneteit magában foglaló leírások, melyek kiterjedhetnek a segítség alkalmazásának és eredményének ismertetésére, illetve feltételezésekbe bocsátkozhatnak a problémák kialakulásáról. Az esettanulmányokban előforduló utalásokból sok esetben következtetni lehet a szóba jöhető megoldási formákra, és az adott egyéni eseten túlmutatva, betölthetnek általános érvényű szerepet is. Az esettanulmányok gyakran szolgálnak a viselkedéssel kapcsolatos ötletek forrásául, és „nyitnak utat a felfedezésekhez”, emellett egyéni, egyedi információkat nyújtanak, a már meglévő elméletek óvatos alátámasztásául is szolgálhatnak.*

*Az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat telefonos segítői az általuk készített esetleírásokat teamen, szupervízió átbeszélik, értelmezik, elemzik, azok a továbbképzés, a tanulás forrásául szolgálnak. A tanulás itt a személyközpontú segítő beszélgetés minél tökéletesebb elsajátítására irányul, ugyanis a szolgálat nem lelki elsősegély telefonszolgálat, nem telefonos tanácsadó szolgálat, hanem a családon belüli erőszak (partnerkapcsolati erőszak), prostitúció, az emberkereskedelem következtében beállt válságok kezelésének azonnali rendezését elősegítő krízisvonal. Itt az ügyintézéseknél csak „rapid” esetkezelésre lehet vállalkozni. Így lehet fogadni a naponta bejövő 140-160 hívást. A bejövő hívások fogadására – azért, hogy minél kevesebb alkalommal jelezzon a hívónak foglalt jelzést a vonal –, a személyközpontú kommunikáció módszerét alkalmazzuk. A telefonos segítők pedig ezeket a beszélgetéseket rögzítik úgy, ahogy az megvalósult – párbeszéd formában. Tehát nem a „sztori”, a „tények” vannak az előtérben, hanem a „lényeg”, az, hogy a kliens hogy éli meg helyzetét, a történetét, és milyen megoldást tud választani. A választás a kliens döntése, a segítő csak kíséri, a „kliensből építkezik”, és a klienssel közösen igyekszik megtalálni a kliens számára az „elég jó megoldást”. A döntés, az utolsó szó, mindig a kliensé! Ezekből a segítő beszélgetésekből közlünk szemelvényeket a Kapocs egymást követő számaiban, abban a formában, ahogy azok történtek, kerülve a „mese”, a „bulvár”, a „sztorizás” látszatát is.*

*Jó ismeretbővítést kívánunk minden szakmabelinek és érdeklődő olvasónak. Ennek reményében bocsátjuk útjára esetleírás-sorozatunkat.*

*Zelenák József,  
az OKIT vezetője*

## **A bántalmazott apuka**

### ***Kapcsolatfelvétel***

Gy. a késő délutáni órákban hívta szolgálatunkat. Elmondta, hogy jelenleg egy XIV. kerületi OTP-fiókban van a gyermekével. A családsegítő szolgálat munkatársa adta meg szolgálatunk elérhetőségét, azzal az instrukcióval, hogy biztosan fogunk tudni segíteni az ügyében.

### ***A probléma leírása***

– Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat! Jó napot kívánok! Miben segíthetek?

– *Jó napot kívánok! Gy. vagyok. Most jöttem ki a családsegítő szolgálattól. Ott mondták, hogy hívjam fel Önöket.*

– Miben lehetek a segítségére? Elmondaná pár mondatban, hogy mi is történt?

– *Van két fiam. A kisebbik toló kocsi kényszerült, a nagyobb, amióta meghalt az édesanyja, teljesen kezelhetetlen. Rendszeresen bántalmaz engem is, de legfőképp a testvérét. Többször kihívtam már a rendőrséget, pénzbírsággal büntették, amit én kellett, hogy kifizessek, de utána csak nagyobb volt a baj. A nagyobbik fiam 26 éves. Soha nem volt munkája, de még normális párkapcsolata sem. Erőmhöz mérten próbáltam mindig nevelni őket, de most már elfogyott az erőm, és a probléma egyre súlyosabb. Rendszeren jönnek ki hozzánk a családsegítő szolgálattól. Hiába beszélnek a nagyobbik gyermekemmel, nem tudják rábírni arra, hogy megváltozzon. A helyzet annyira elfajult, hogy a kisebbik fiammal rendszeresen elmegyünk pár órára otthonról, hogy nyugodjon le a nagyobbik. De ezt nem lehet sokáig csinálni.*

– Most konkrétan miben tudok a segítségére lenni?

– *A családsegítő szolgálatnál mondták, hogy Önök bántalmazottakkal foglalkoznak. Abban kérném a segítségüket, hogy szabadítsanak meg a 26 éves gyermekemtől. A kisebbik fiam most is reszket a félelemtől.*

– Kedves Gy.! A szolgálatunk telefonos szolgálat. Nem rendelkezünk autóval, nem tudunk kimenni. A munkatársaimmal a telefon adta kereteken belül dolgozunk. A rendőrség segítségül hívását tudom javasolni Önnek...

– *Én nem szeretném kihívni a rendőrséget, mert akkor csak nagyobb lesz a problémánk. Tudna javasolni valamilyen másfajta segítséget?*

– Igen. Szolgálatunk a családon belüli erőszak áldozatainak segít. A rászorulókat el tudjuk helyezni egy biztonságos helyre. De ezt csak rövid időre tudjuk biztosítani. Elfogadja ezt a megoldást?

– *Az a baj, hogy a fiammal csak az alacsonyküszöbű járműveken tudunk közlekedni. Pontosan hova is kellene menni?*

– Azt most nem tudom Önnek megmondani. Körbe kell telefonálnom a befogadó budapesti partnereinket, hogy melyik tudja Önöket fogadni. Az biztos, hogy elég sokat kell majd utazni.

– *Az nagyon nem jó...*

– Most hol tartózkodik?

– *Jelenleg egy XIV. kerületi OTP-bankfiókban. De innen is hamarosan el kell mennünk, mert zár a bankfiók.*

– Taxira lenne pénze?

– *Lenne pénzem taxira, csak az a baj, hogy a gyermekemmel nem tudok ilyen járművön utazni, mert nem lehet kiszedni őt a kerekesszékéből.*

– De Ön el tudja látni őt?

– *Igen, el tudom őt látni teljes mértékben.*

– A nagyobbik fiát ott meri egyedül hagyni az ingatlanában?

– *Sajnos nincs más választásom. A kisebbik fiam nem hajlandó hazamenni. Most is reszket a félelemtől.*

– Értem. A türelmét kérném, amíg én felveszem a kapcsolatot a partnereinkkel. Egy elérhetőséget szeretnék kérni Öntől, amin el tudom érni, illetve a partnereink el tudják majd Önt érni.

– *A mobilszámom: ...*

– Rendben van. Köszönöm szépen. Amint tudok valamit, keresem Önöket.

– *Rendben! Várom a hívásuk.*

Ezek után felvettem a kapcsolatot a „Védett Ház”-zal. Elmondtam az esetet, és szabad hely után érdeklődtem. Körülbelül 10 perc múlva visszahívott a „Védett Ház” munkatársa.

– *Z. vagyok a védett házból. Tudjuk fogadni az apukát. Már csak az a kérdés, hogyan tud ide eljutni.*

– Nekem az apuka elmondta, hogy csak alacsony padlós járműveken tudnak utazni. Felajánlottam a taxit is mint utazási eszközt, illetve lehetőséget. De ez sem lesz megoldás, mert a fiú nem tud kiszállni a kerekesszékéből. Nekem még eszembe jutott a Támogató Szolgálat mint lehetőség, de most ott nem tudunk elérni senkit sem.

– *Pedig valahogy meg kellene oldani a szállítást?*

– Igen, igen! Bőszen keresek valamilyen lehetőséget, amivel este tudnának közlekedni. Miközben veled beszélgetek, a kolleganőmnek eszébe jutott, hogy meg lehetne kérni a mentőszolgálatot, hogy segítsen eljuttatni az apukát gyermekével a védett házba.

– *Ez jó ötlet. Meg tudnád adni az apuka elérhetőségét? Felveszem vele a kapcsolatot és majd visszajelzek az esettel kapcsolatosan.*

Jó félóra múlva visszahívott Z. a „Védett Ház”-ból.

*– Beszéltem az apukával. Egyelőre nem találtam semmilyen megoldást sem, amivel el tudnánk szállítani a kisebbik gyermeket. A mentőszolgálatot még fogom hívni, viszont az apuka azt mondta, hogy az éjszakát megoldja valahogy. Amint szereztem autót, értesíteni fogom az apukát, meg titeket is az ügy alakulásáról.*

### **Összefoglalás, értékelés**

A telefonszolgálatnál töltött idő alatt már többször kerestek engem olyan férfiak, akik azt állították, hogy bántalmazták őket. Ám a beszélgetések során kiderült, hogy egyikük sem volt bántalmazott. Ezt az esetet is kétkedve fogadtam. Azonban minél többet beszéltem az apukával, annál inkább hitelt adtam a szavainak.

A másik nehézséget az okozta, hogy teljes mértékben elzárkózott a rendőrség segítségül hívásától. Még ennél is nagyobb probléma volt a gyermek szállítása. A számára felajánlott egyik megoldás sem volt megfelelő a fia speciális betegségéből adódóan.

A kapcsolatfelvételt követő napon jelentkezett a telefonszolgálatunknál Z., és elmondta: az apuka és a gyermeke szerencsésen megérkeztek.

Pár nap után felhívtam a Védett Házat, érdeklődtem Gy. után.. A kolléga elmondta, hogy az édesapa még náluk tartózkodik, és valóban családon belüli erőszak áldozata. Mivel ilyen esetük még nem volt, esetmegbeszélő konferenciát fognak összehívni az ügy megoldása érdekében.

**„Ön szerint beszélnünk kellene?”**

### **Kapcsolatfelvétel**

A hívó, Cs. S. telefonhívása x-én 10 óra 46 perckor érkezett az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálathoz.

A hívó suttogva hangon elmondta, hogy valami nagyon fontos és titkos családi problémát kell elmondania, illetve annak megoldásában kérné a segítségünket. Kérdése az volt: bízhat-e bennünk?

Biztosítottam arról, hogy nem adunk ki információt harmadik félnek a beszélgetésünkről, illetve tájékoztattam, hogy a szolgálatunk milyen természetű problémákkal foglalkozik.

### ***A probléma leírása***

A hívó – saját szavait idézve – kilenc hónapig járt egy férfival, majd három hónappal ezelőtt a férfi odaköltözött hozzá közös megegyezéssel, de azt nem engedte meg neki, hogy bejelentkezzen hozzá. A problémák akkor kezdődtek, amikor kiderült, hogy nem jönnek ki jól egymással. Bántalmazás semmilyen formában nem történt, a hívó azonban azt szeretné, ha a férfi elmenne a házából, ezt azonban nem meri elmondani neki.

Sürgősen elhelyezést szeretne magának és három fiának, akik 16, 14 és 8 évesek.

### ***A segítő kapcsolat menete***

– Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat. Hallgatom!

– *Jó napot! Cs. S. vagyok! Maguk családon belüli erőszakkal foglalkoznak, ugye?*

– Én is jó napot kívánok! Á. F. vagyok. Kérdésére válaszolva: igen, családon belüli erőszak kezelésével foglalkozó telefonszolgálat vagyunk.

– *Ugye csak maga hall engem? Nem veszik fel a beszélgetéseket?* – kérdezi riadtan tűnő hangon a kliens.

– Igen, csak én hallom, a beszélgetésről pedig nem készítünk felvételt.

– *Szörnyű baj van otthon nálunk a családba, szörnyű baj, amiben kérném a segítségüket. Elmondhatom, ugye?*

– Hallgatom!

– *Most pont egy éve, hogy összejöttem az Imrével. Találkoztunk aztán járni kezdtünk, minden jól indult, igazán szépen. Aztán három hónappal ezelőtt mondta, hogy gondoljuk át, nem költözhetnénk-e esetleg össze? Én kicsit bizonytalan voltam, de nem akartam megbántani, így azt mondtam, miért is ne?*

(A hívó elhallgat, érezhetően saját szavai súlyát mérlegeli éppen.)

- Tehát ön azt mondja, hogy egy éve találkoztak Imrével, majd három hónappal ezelőtt összeköltöztek, bár ön nem volt biztos benne, hogy ez lenne a legjobb. Azonban nem mondott nemet, nehogy megbántsa párját.
- *Igen, de akkor még nem sejtettem, hogy milyen ember! Ért engem, ugye?*
- Értem, úgy érzi, akkor még nem ismerte annyira, amennyire most ismeri.
- *Így van, mert most már ismerem, és egyáltalán nem tetszik az, amilyen. Ezért is kérném a segítségüket!*
- Ön azt mondja, azért fordult hozzánk, mert a párja egyáltalán nem olyan, mint amilyenek korábban hitte.
- *Igen, így van! Azt szeretném, hogy helyezzenek el bennünket, hogy ne legyünk itt a házunkban, amíg ő is itt van.*
- Ön tehát azt szeretné, hogy azért, mert az élettársa nem olyan, mint amilyenek megismerte, mi helyezzük el saját otthonukból önöket valamilyen intézményben.
- *Igen, engem meg a fiaimat. Ők 8, 14 és 16 évesek. Amúgy nem annyira rossz ember, nem üt, ver, nem beszél csúnyán velem vagy a gyerekekkel, egyszerűen csak nem olyan, mint amilyenek megismertem. De vele erről nem merek beszélni, mert nem tudom, hogy mit szólna, ha azt mondanám, hogy menjen el!*
- Tehát azért hagyná el a saját házát, költözne valamilyen szociális intézménybe, mert ezt kisebb rossznak érzi, mint megmondani az élettársának, hogy már nem szeretne együtt élni a későbbiekben.
- *Hát, most ahogy mondja, ez egy kicsit ugye nevetséges?*

Ezt követően a hívót részletesen tájékoztattam szolgálatunkkal és a krízisellátással, valamint a családok átmeneti otthonában és az anyaoththonokban nyújtott ellátással, elhelyezéssel kapcsolatban. Majd arra törekedtem, hogy közösen állítsuk párhuzamba az általa elmondottakat ezen ellátási formákkal, úgy, hogy a kliens ne érezze megalázónak a helyzetet. Végül beszéltünk a megoldási lehetőségekről, hogy legcélszerűbb lenne beszélni a férfival, majd ha esetleg nem tudnák higgadtan átbeszélni a dolgokat, vagy a férfi nem hagyná el a hölgy házát, akkor kiktől és miben kérhet segítséget (rendőrség).

### **Összefoglalás, értékelés**

Bár kétségtelenül groteszk volt az a helyzet, amiben a fent leírt párbeszéd elhangzott, számomra fontos volt, hogy a kliens ne elutasítást, lekezelést, támadást érezzen, hanem

segítségemmel, hallgatásommal, összegzésemmel ő jusson el oda, hogy megérezze: az általa leírt helyzet (melyben ő hangsúlyozta, hogy nem volt komolyabb konfliktusuk, a férfi nem agresszív, sem szóban, sem tetteiben) és annak kezelése között mekkora dinamikai különbség mutatkozik.

Így kellemes feloldódás, nem pedig az elutasítás érzése maradhatott benne a beszélgetésünk végére, amikor el is mondta: iszonyatosan utálja az olyan helyzeteket, amikor ennyire kellemetlen beszélgetésekbe kell belemennie, s eddig mindig inkább kimenekült volna a világból, minthogy beszélni kezdjen, amikor kell – de lehetséges, hogy most valóban ez lenne a helyes.

### ***Konzekvenciák***

A fenti eset leírásával azt szerettem volna bemutatni, hogy a személyközpontú kommunikáció bizonyos helyzetekben mennyire lehet eredményes, nemcsak a beszélgetést követő történések szempontjából, de az egyén önismerete számára is.

Néha váratlanul nagyon kevés lépésben és rövid idő alatt figyelmes hallgatással messzebbre lehet eljutni, mint sok-sok okos tanáccsal.

*Az esetleírásokat készítették: Sz. N. és Cs. J.*