

Krizisvonal II.

Esettanulmányok, esetleírások

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 ügynevezett hívásnaplóban rögzítik, amely egy Microsoft Access adatbázis-kezelő rendszer, programozott kezelőfelülettel. Az itt rögzített esetekből az OKIT munkatársai havi rendszerességgel készítenek esetleírásokat. Ezekből közlünk szemelvényeket a Kapocs egymást követő számaiban, abban a formában, ahogyan a beszélgetések zajlottak, a „mese”, a „bulvár”, a „sztorizás” látszatát is kerülve.

Amikor már egy intézmény retteg...

Kapcsolatfelvétel

N. H. szociális munkás, a d-i R.M. Nonprofit Közhasznú Kft. munkatársa 2010. június 7-én 14.50 perckor hívta fel az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálatot.

- Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat, jó napot kívánok!
- Jó napot kívánok, N. H. vagyok, a d-i R.M. Nonprofit Közhasznú Kft. munkatársa, és azért hívom önöket, mert segítségre volna szükségünk.

A probléma leírása

- Üdvözlöm. Mi a probléma? Miben kéri a segítségünket?
- Az intézményünkben lakik F. I. nevezetű kliens, akit az élettársa folyamatosan zaklat, idejár, fenyegetőzik, és már az egész intézményünket rettegésben tartja. Szeretnénk valamilyen segítséget kérni, mert ez az állapot tarthatatlan.
- Értem, tehát van egy hölgy, akit az élettársa az intézmény területén fenyeget, és ez által rettegésben tartja az egész intézményt. Van-e lehetőségem magával a bántalmazottal beszélni?
- Természetesen, átadom neki a telefont, itt van mellettem.

– *Jó napot kívánok, F. I. vagyok.*

– Üdvözlöm, én T. A. vagyok, az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat munkatársa, mi történt, mi a probléma?

– *Nagyon félek, itt van már megint az intézmény előtt, jaj...*

(A háttérben is aggódó hangok hallatszanak: „Zárd be gyorsan az ajtót...!”)

– *Halló, itt ismét N. H. szociális munkás beszél, elnézést, hogy kikaptam F. I. kezéből a telefont, de tényleg itt van ez a vadállat, kérem, küldjön ki egy rendőrt, mert nekünk már nem jönnek ki, hiába is hívjuk őket, és a bántalmazó most többedmagával tért vissza ide hozzánk.*

A segítő kapcsolat menete

– Rendben van, akkor hívom a rendőrséget, csak kérem, adja meg a pontos címet is.

– *A címünk: D., Sz. Gy. u. 89.*

– Köszönöm, akkor hívom a rendőrséget! Viszonthallásra.

Harmadszori próbálkozás után sikerült felvennem a rendőrséggel a kapcsolatot, a bejelentés megtörtént, a rendőrség ígéretet tett arra, hogy a helyszínre vonulnak.

15 óra 7 perckor újabb hívás érkezett.

– *Jó napot, megint N. H. vagyok D.-ből, odaadnám a telefont I.-nek, hogy meg tudják beszélni a továbbiakat, egy biztos, I. itt nincs biztonságban, és sajnos az intézményünk sincs úgy felszerelve, hogy meg tudnánk őt védeni, ráadásul az egész szálló retteg. I. egy kicsit nagyot hall, kérem, hogy hangosabban beszéljen vele.*

– Rendben van, köszönöm. Jó napot I., ismét a telefonszolgálat munkatársával beszél.

– *Jó napot. Kérem, segítsenek rajtam, nagyon nagy bajban vagyok.*

– Tájékoztatom, hogy a szolgálatunk miben tud önnek segítséget nyújtani. Krízishelyezést tudunk kezdeményezni bántalmazottak számára, ami nem egy hosszú távú megoldási forma, hisz csak 30 napra szól. Az országban több helyen vannak krízishelyeink, mindig oda tudunk elhelyezni, ahol éppen szabad férőhelyeink vannak. Az intézmények holléte és elérhetősége titkos, éppen azért, hogy a bántalmazók ne találjanak rá a bántalmazottakra. Sajnos a szolgálatunk az utazásban nem tud segítséget nyújtani a rászorulóknak, azt saját erejükből kell

megoldaniuk. Ami még igen fontos információ, ha ön elfogadja az elhelyezést, azt azonnal igénybe kell vennie, mert férőhelyet nem tudunk tartani.

– *Értem, és hova kellene utaznom?*

– Sajnos azt nem mondhatom meg, hiszen az intézmény holléte titkos, ezt csak akkor fogja megtudni, ha elvállalja az elhelyezést, és útnak indul.

– *Jaj, de én még sosem jártam más városokban, sosem utaztam még, nem is tudom, mi lesz velem!*

– Nyugodjon meg, kérem, mindenben a segítségére leszünk, ha bármi baj van, ezen a telefonszámon ingyenesen felhívhat bennünket.

– *De a mobilom is elég vacak, hamar lemerül, ezt is tönkretette az az állat.*

– Tehát ha jól értem, a mobiltelefonja sem tökéletes. Ezzel sincs probléma, egy telefonfülkéből is ide tud telefonálni nekünk, nyugodjon meg, mindenképpen segíteni fogunk önnek! Az volna a kérésem önhöz, gondolja át, szeretne-e élni ezzel a lehetőséggel, és ha úgy dönt, hogy igen, akkor hívják vissza H.-val szolgálatunkat. Rendben? Kérem, adja még vissza egy pillanatra N. H.-nak a telefont.

– *Igen, én vagyok az N. H.*

– Szeretném önt is tájékoztatni arról, hogy miben állapotodtam meg a klienssel. Van megoldás I. számára, kríziselhelyezésben tudunk neki segítséget nyújtani, ami egy védett, titkos helyen való elhelyezést jelen, és 30 napra szól. A részleteket megbeszéltem I.-vel. Kérem önöket, ha a kliens úgy döntött, hogy igénybe veszi az ellátást, vegyék fel ismét szolgálatunkkal a kapcsolatot. Ahogy érzékelttem, a bántalmazott elég bizonytalan az utazást illetően.

– *Igen, igen, elég bizonytalan, de mi bátorítani fogjuk őt, és ha kell, az útiköltség összeszedésében is a segítségére leszünk. Most le kell tennem a telefont, időközben megérkezett a rendőrség, jelentkezünk hamarosan az elhelyezés ügyében! Nagyon köszönjük az eddigi segítségeket! Viszonthallásra!*

– Rendben van, várjuk a hívásukat, ha úgy döntenek, hogy szükséges az elhelyezés, hívjanak bennünket bizalommal.

Háromnegyed órával később ismét jelentkezett N. H.

– *Azért telefonálunk, mert I. szeretné igénybe venni az elhelyezést, de csak holnap reggel tudna indulni, mert még reggel el kell mennie a rendőrségre kihallgatásra, meg kell tennie a feljelentést, és a távoltartás kérése miatt is jelenése van ott.*

– Értem, tehát csak holnap tudna I. indulni. Akkor az volna a teendő, hogy holnap hívjanak vissza bennünket, amikor végzett mindennel a kliens, mivel férőhelyet nem tudunk fenntartani. Így ha holnap hívnak, I.-t elhelyezzük, a lehetőségek szerint oda, ahol szabad férőhelyünk lesz.

– *Rendben van, köszönjük az eddigi segítséget, és holnap jelentkezünk! Viszonthallásra.*

– Örülök, hogy segíteni tudtam, várjuk a jelentkezésüket holnap! Viszonthallásra!

A kliens másnap a rendőrségi kihallgatást követően igénybe vette a szolgálatunk által nyújtott krízisellátást, és az esti órákban megérkezett a védett házba.

Összefoglalás, értékelés

Az eset érdekessége számomra az volt, hogy egy agresszor képes egy egész szociális intézményt rettegésben tartani, és fenyegetni azt.

Szomorúsággal tölt el, hogy egy telefonszolgálatnak kell értesítenie a rendőrséget, mert az intézmény kérését már nem veszik komolyan, annak nem tesznek eleget. Mi történik akkor, ha a rendőrség nem ér ki időben a helyszínre? Kinek a felelőssége lett volna, ha az intézményben több embernek is bántódása esik egy agresszív ember ámokfutása miatt? Sajnos ezek már nem amerikai akciósorozatok, hanem a kőkemény valóság.

Készítette: L. Zs.

esetleiras 6.-Kapocsba-2010.