

Simon Orsolya

Problémakezelés az OKIT-nál

A 2005. április 1-je óta működő *Országos Krízis kezelő és Információs Telefonszolgálat* elsődlegesen a krízisben lévő emberek, a családon belüli erőszak áldozatainak helyzetére igyekszik megoldást keresni és találni. A segélyvonal szakemberei a nap 24 órájában elérhetők, krízisellátást, ügyfélirányítást végeznek. Egyedülálló, hogy a krízishelyzetbe került bántalmazottaknak lakhatási megoldást is tudnak kínálni. Az intézmény munkatársai rendszeres kapcsolatban állnak a krízisellátásban szerepet vállaló családok átmeneti otthonaival, titkos menedékhelyeket, lakásokat működtető intézményekkel, szervezetekkel. Tevékenységük során együttműködnek az egészségügyi, a szociális, gyermekvédelmi, gyámügyi, közigazgatási, rendőri szervekkel is. Főként a helyi ellátórendszerre támaszkodnak, a különféle ügyek megoldásában igyekeznek a hívó környezetében levő szolgáltatókat, intézményeket elérni, mozgósítani. Az alább ismertetett esetben is a segélykérő lakhelyén működő intézményekhez fordulva rendeződött a kliens helyzete.

A probléma feltárása

Katalin többéves házasságban élt férjével, gyermekük már nem lakott velük. A házastársi kapcsolat megromlott, Katalint a férje súlyosan bántalmazta néhány hete. Az asszony átmenekült a szomszédba, ahonnan rendőrt hívott, azonban a sérülései annyira súlyosak voltak, hogy mentővel kellett kórházba szállítani. Amikor a kórházi ellátása befejeződött (két héttel később), hazatérve azt tapasztalta, hogy a férje lecserélte a zárat, és addigi közös otthonukba nem engedte be a személyes dolgaiért sem. A segélyszolgálat munkatársának kérdésére a telefonáló elmondta, hogy ingatlanuk közös tulajdonban van a férjével,

és állandó bejelentett lakos a közös otthonukban. Jelenleg lányával szívességi lakáshasználóként Budapesten lakik, de hamarosan albérletet kell keresniük, mert mostani lakhelyükön nem maradhatnak huzamosabb ideig. Lánya 22 éves, főiskolai tanulmányait folytatja, így anyagilag is nehéz helyzetben vannak.

A hölgy a bántalmazása után feljelentést tett a helyi rendőrkapitányságon, amelynek segítségével hozzájutott néhány ruhájához, de sminkkészleteit (sminkes lévén, munkaeszközzől van szó) nem sikerült elhoznia. Dolgozni tehát nem tud, ami tovább rontja anyagi helyzetüket és nehezíti lakhatásuk megoldását. Katalin a telefonbeszélgetés során elmondta azt is, hogy a cége sikeresen pályázott egy sminkes munkára, ám ő az azzal kapcsolatos vállalásait nem tudja teljesíteni. További nehézséget jelent számára a férjével közös számlák ügyének rendezése. A cége számláit illetően (amelyekhez kedvezményezettként a férj hozzáférhet) eddig csak annyit tudott tenni, hogy a bankkártyákat elhozta magával, a számlavezető bankba pedig betelefonált, hogy ne engedjék a férjét hozzáférni a számlákhoz. A segélykérő elmondta, hogy jelenleg folyamatban van a válásuk. A szolgálatunkhoz intézett kérdése arra vonatkozott, kérhet-e segítséget ahhoz, hogy a munkaeszközeihez hozzájusson, illetve milyen lehetőségekkel élhet.

A telefonszolgálat hívóinak legtöbbször sok, egymásból következő és egymástól független problémájuk van, amelyekkel egy időben fordulnak hozzánk segítségért. Szakmai irányelvek szerint azonban minden hívás során egy nehézség megoldásán dolgoznak együtt a szakemberek. Ennek a hívásnak a során az ügyeletes munkatársunk számára egyértelművé vált, hogy a legfontosabb probléma a Katalin lakhelye szerint illetékes intézmények, szervek összefogásával, mozgósításával megoldható.

A segítő beszélgetés kezdetekor a telefonszolgálat szakembereinek elsődleges feladata meggyőződni arról, hogy a telefonáló azonnali beavatkozást igénylő helyzetben van-e. Fel kell mérniük – gyakran néhány perc leforgása alatt –, hogy veszélyben van-e a hívó, és ha igen, milyen súlyos a helyzete. Ettől függ a beszélgetés további menete, az intézkedések sürgőssége, folyamata. Katalin esetében nem volt szó azonnali beavatkozást igénylő krízisállapotról.

A probléma feltárása, összefoglalása után a telefonálóval megállapodást köt a szakember. A jelenlegi helyzetben Katalinnak az volt a legfontosabb, hogy hozzájusson a munkaeszközeihez, mivel ez a további problémák megoldását megkönnyítené: végre tudna dolgozni, ezáltal anyagi helyzetük javulna, lakhatásuk rendezése is zökkenőmentesebb lenne. Ennek a hívásnak a során a szakember és a hívó megállapodása információszolgáltatásra vonatkozott.

Problémamegoldás több ismeret birtokában

Az OKIT-hoz érkező segélyhívások jelentős része információhiányból fakad: a bennünket hívók többsége ne fordulna a szolgálatunkhoz, ha kellően tájékozott lenne azokról a szolgáltatásokról, szolgáltatókról, melyeket szükség esetén igénybe vehet, ha ismeretei lennének azokról az anyagi támogatásokról, amelyeket igényelhet abban az esetben, ha körülményei indokoltá teszik. Ugyanez a helyzet a rendőri szervek működésével, a rendőri segítségnyújtással, az eljárási szabályokkal kapcsolatos információhiánnyal is. A kríziskezelő szolgálat szakemberei a személyközpontú segítő kapcsolat, problémamegoldó folyamat irányelvei, kritériumai szerint dolgoznak, azonban amikor a probléma megoldásához a meglévő szolgáltatásokról, eljárásokról szóló információra van szükség, kommunikációjukban direktívák is megfogalmazódhatnak.

Katalin esetében is az információhiánynak a megszüntetése eredményezte a megoldást, hiszen Katalin (mint ahogy a lakosság nagy része) nem tudta, hogy a rendőrség segítségét kérheti ahhoz, hogy bejusson az otthonába: a rendőrség bizonyos körülmények fennállása esetén garantálja az ingatlanba való bejutást, és védelmet nyújt az esetleges agresszió ellen. Katalin már kapcsolatban állt a rendőrséggel, ezért a telefonszolgálat munkatársa azt javasolta, hogy forduljon ismét a helyi rendőrkapitánysághoz, ahol segítséget kap a helyzet rendezésére.

Szükségesnek mutatkozott továbbá kitérni a bankszámlákkal kapcsolatos helyzetre is – a későbbi problémák elkerülése miatt. A telefonos segítő elmondta Katalinnak, nem elegendő pusztán betelefonálnia a számlavezető bankba; javasolta, hogy személyesen intézze az ügyet, s tájékoztatta arról, hogy visszavonhatja a korábban adott meghatalmazásokat: ezáltal elkerülhető, hogy a férje hozzáférjen a számlákhoz.

A segélyvonal munkatársai az ilyen és az ehhez hasonló hívások során igyekeznek felvilágosítani a hívókat a lakóhelyükön és közvetlen környezetükben elérhető szolgáltatásokról. Katalint is tájékoztatta a segítő arról, hogy jogi tanácsadást, pszichológiai segítséget vehet igénybe a helyi családsegítő szolgálatnál, amennyiben úgy érzi, hogy személyes támogatásra van szüksége. Az áldozatsegítő szolgálatról, az önkormányzat által nyújtott anyagi támogatásokról is információval szolgált.

Katalin helyzetének rendezése során viszonylag könnyű dolga volt a segítőnek: egy konkrét problémának a megoldására volt szükség. A hívó a beszélgetés alatt mindvégig kiegyensúlyozott pszichés állapotban volt, tárgyilagosan ítélte meg a szituációt. A probléma vázolása során

egyértelművé tette, hogy mindössze ebben az ügyben vár segítséget, másban nem érzi szükségét a támogatásnak. Kommunikációja azt tükrözte, hogy átlátja helyzetét, döntést hozott a válást illetően, körülményeit pedig rendezni tudja, amint hozzájut a munkaeszközeihez. A probléma megoldásában a telefonos tanácsadó az informátor szerepét töltötte be.

Segítség krízishelyzetben

A klasszikus krízishelyzetben levő ügyfelek ellátása ennél jóval nagyobb szakmai rátermettséget igényel. Sok esetben mind intellektuálisan, mind pszichésen megterheli a szolgálatot teljesítő szakembert. A beszűkült tudatállapotban levő segélykérő összefüggéstelenül, akadozva, beszédét sok esetben hosszú percekre keresztül tartó hallgatással, zokogással megszakítva tudatja helyzetét az ügyeletessel. Ilyenkor az a legfontosabb, hogy a hívó olyan állapotba kerüljön, hogy képes legyen megosztani a helyzetét a szakemberrel, majd megerősödjön annyira, hogy cselekvő részese lehessen nehézségei megoldásának. Az effajta kríziskezelés az ellátórendszerről és a jogi környezetről szóló ismereteken túl elengedhetlenné teszi néhány kommunikációs technika készség szintű alkalmazását is.

Az OKIT történetében egyedülálló technikai megoldások alkalmazását kényszerítette ki *Dalma*, egy 17 éves, vidéki nagyvárosban élő lány. Dalma éjszaka, kommunikációra képtelen állapotban hívta fel a segélyvonalat, hosszú percekre keresztül hisztérikusan zokogott. Amikor beszélni kezdett, olyan szófordulatokat használt, hogy az öngyilkossági krízist sem lehetett kizárni. A lány arról számolt be, hogy az este folyamán hárman megerőszkolták, az egyik tettet ismerte. Hívása időpontjában egyedül tartózkodott otthon – egyébként a 22 éves testvérével, Dáviddal él, szüleik külföldön tartózkodnak.

E hívás során az öngyilkossági veszély kizárása tűnt a legsürgősebb feladatnak. A lányt a telefonos segítő igyekezett a lehetőségekhez mérten ellátni minden olyan információval, ami a helyzetét érinti, érintheti. Kérésére megpróbálta felvenni a kapcsolatot a testvérével, akit azonban nem sikerült megtalálni. Javasolta, hogy menjen el orvoshoz, vagy hívjon mentőt, orvosi ügyeletet, rendőrt. A mentőszolgálattal is konzultált a segítő. Ott azt tanácsolták, hogy a helyi ügyelethől kérjen segítséget. Az áldozat kérésére az OKIT munkatársa felhívta az orvosi ügyeletet, ahol konzultált a nővérrel, illetve némileg rendhagyónak tűnő technikai megoldással összekapcsolva a telefonvonalakat, a lány is beszélt vele. A nővér így közvetlenül el tudta mondani Dalmának, hogy a gyermekorvos természetesen kimegy hozzá, de ő is bemehet az ügyeletre, ahol segíteni fogja a szükséges vizsgálatok során. Megállapodtak abban, hogy Dalma bemegy hozzá a reggeli órákban, s a szükséges teendőket együtt intézik majd. A telefonos segítő az informátor szerepén túl támogató szerepet töltött be a beszélgetés alatt, valódi krízisintervenciót folytatott, melynek eredményeképpen az öngyilkossági veszély elhárult, a hívó beszűkült tudatállapotából szabadulva a helyzetének aktív, cselekvő megoldása felé fordult.

Menedékház

A telefonszolgálat munkatársainak sokszor ennél nehezebb helyzetekben is megoldást kell találniuk a telefonálók problémáira. A hívások egy részénél – a helyzet mérlegelése után – semmi más nem vezet eredményre, csakis a hívó elhelyezése a kiválasztott menedékházak egyikében. Ez oldotta meg a krízishelyzetet *Rozália* esetében is: az idős hölgynek menyével és unokáival még az éjszaka alatt el kellett menekülnie addigi közös otthonukból. Rozália beszámolója szerint a fia hosszú ideje folyamatosan és egyre brutálisabban bántalmazta őket, a

hívását megelőző este is valamennyiüket megverte. A bántalmazás okozta válságos pszichés állapotban a két felnőtt nő számára egyetlen megoldásnak az azonnali menekülés tűnt. Csomagok, ruhák nélkül elindultak el vidéki kis településük vonatállomására, ahol az akkor épp Budapestre induló vonatra fel is szálltak. A hajnali órákban érkeztek a Keleti pályaudvarra, ahol történetüket elmesélték az állomáson levő Humán Szolgáltató Iroda munkatársainak. Ők hívták fel a segélyszolgálatot.

A kialakult válsághelyzet összetett problémamegoldást igényelt. Az iroda munkatársaival és a családdal történt konzultáció nyomán kiderült, hogy a legfontosabb a lakhatás megoldása egy a bántalmazóval szemben védett helyen, ahol szakemberi segítséget is kapva a család tagjai fel tudják dolgozni az átélt traumát, és megpróbálhatják hosszú távon rendezni a helyzetüket. A telefonszolgálat munkatársai naprakész nyilvántartást vezetnek azoknak a védett otthonoknak a szabad férőhelyeiről, ahol krízisellátásra szoruló bántalmazottakat fogadnak. Ekkor azonban egyik intézményben sem volt elegendő számú szabad hely a fogadásukhoz. A család állapotát azonban nagymértékben rontotta volna, ha tagjainak el kell szakadniuk egymástól. Hosszas szervezés után a segítő végül egy külső kerületben működő alapítvány otthonában tudta elhelyezni a családot. Ez újabb nehézséget vetett fel: a család egyáltalán nem ismerte a fővárost, így a távoli otthonba való eljutásuk segítése céljából a telefonos tanácsadó felvette a kapcsolatot a Keleti pályaudvar rendőrségével és a VIII. kerületi kapitánysággal, ahol az ügyeletes tiszt igen segítőkészen állt a helyzethez – azonban a család szállítását a kapitány kompetenciájába utalta. A kapitányra várakozva egy másik szervezet jelentkezett a telefonszolgálat munkatársánál, amely készséggel vállalta a család azonnali szállítását.

Rozália és családjának helyzete kapcsán több feladat merült fel: elhelyezésük megoldása a hálózati partnerek kapacitáshiánya ellenére, tájékozási problémáikból eredően a szállításuk szervezése. A segítő a kapcsolat során túlnyomórészt a szociális ügyintéző szerepét töltötte be. A család helyzete kapcsán felmerült nehézségek rávilágítottak arra, hogy a rendszer több ponton is sérülékeny, mert nem szokatlan az a helyzet, hogy több gyermekkel kényszerül menekülni egy anya, egy család. A fenti esetben is hat ember elhelyezését kellett megoldani, azonban a fogadó intézményeknek igen ritkán van erre kapacitásuk, nehézséget okoz továbbá a rászoruló közlekedésének a megoldása is. Ebben az esetben a családtagok pszichés és fizikai állapota, valamint a főváros közlekedési jellemzői miatt támadtak nehézségek, de problémát jelenthet az is, hogy nem vehető igénybe a tömegközlekedés (éjszaka, ünnepnapokon).

Katalin, Dalma és Rozália történetében a telefonos segítők többféle segítő szerepet töltöttek be. Helyzetük nem könnyű, munkájuk során úgy igyekeznek megoldást találni a segélykérők problémáira, hogy a rájuk vonatkozó ismereteket kizárólag telefonon keresztül szerzik. Addig van lehetőségük arra, hogy megoldást találjanak, amíg a hívó nem bontja a vonalat. Ez pedig jelentős érzelmi terhet ró a szolgáltatásban dolgozó szakemberre – gondoljunk csak Dalma esetére.

Az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat munkatársai éjjel-nappal fogadják a segélyhívásokat az ország egész területéről – vezetékes és mobil telefonról is. Ingyenesen hívható telefonszámuk: 06-80-20-55-20.