

# Krízisvonal VI.

## 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, a nap 24 órájában, a hét minden napján ingyenes zöldszámon hívható mobil- és vezetékes telefonról egyaránt. A beérkezett hívásokat, a leglényegesebb, kliensekre vonatkozó információkat a telefonos segítők 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.*

### Az ismeretlentől való félelem

#### Kapcsolatfelvétel

B.-né férjzett, kétgyermekes anyuka délután 16 órakor hívta az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálatot.

#### A probléma leírása

A telefonáló elmondta, hogy megromlott a kapcsolata a férjével. Már régóta gondolkodik a váláson, de nem mer lépni, fél attól, hogy nem nála helyezik el a gyermekeit, és anyagi biztonsága is megszűnik. Nagyon bizonytalan volt. Elsősorban megerősítésre, meghallgatásra vágyott.

#### Szerződés-kötés

Tájékoztattam a hívót szolgálatunkról, majd a beszélgetés során megismert tények ismeretében megerősítésre, tanácsadásra, információadásra, segítő beszélgetésre szerződünk.

#### A segítő kapcsolat menete

- Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat! Hallgatom.
- Jó napot kívánok B.-né vagyok. Az orvosi rendelőben láttam egy plakáton az elérhetőségüket. Érdeklődnék, hogy mivel foglalkoznak Önök pontosan?
- Szolgálatunk hozzátartozók közötti erőszak áldozatainak nyújt segítséget a nap 24 órájában ingyenesen elérhető segélytelefonszámon. Elsősorban információval szolgálunk a rászorulóknak, ha szükséges, akkor el tudjuk helyezni a bántalmazottakat egy titkos, védett helyen.
- Akkor jó helyre telefonáltam.
- Mi a problémája? Hallgatom.
- Már hosszú évek óta élek együtt a férjemmel. Soha nem volt egy boldog, kiegyensúlyozott kapcsolat a miénk. Néha-néha eljárt a keze. Azt még türtem is. De az utóbbi időben nagyon agresszív

lett. Előfordult már olyan eset is, hogy a gyermekeim szeme láttára vert meg.

– *Értem. Tehát megromlott a kapcsolata a férjével, és bántalmazza is önt.*

– Igen, megromlott. Olyannyira, hogy már a váláson gondolkodtam.

– *Tehát annyira megromlott a kapcsolatuk, hogy már a váláson is elgondolkodott.*

– Igen. Nagyon sokat gondolkodtam azon, hogy elmondjam-e neki, hogy el akarok válni.

– *Milyen döntést hozott ezzel kapcsolatban?*

– Hát... Nem, nem mertem elmondani, nagyon félek a következményektől.

– *Ha jól értem, fél a férje reakciójától?*

– Nemcsak a reagálásától tartok, hanem attól is, hogyha elválunk, akkor nekem nem lesz hova mennem. A férjemnek van munkája, én meg egész életemben otthon voltam, a gyerekeket neveltem.

– *A válás miatt nem lenne hova mennie, nem tudná fenn tartani magát, emiatt fél felvállalni valós problémáját?*

– Igen, így van. Ezért is gondolkodom, hogy mit csináljak. Azt sem tudom, hogy egy ilyen procedúra, hogyan zajlik, mennyi ideig tart. Azt meg nem akarom, hogy válás esetén a férjemhez legyenek elhelyezve a gyermekeim. Akkor végem lenne.

– *Értem. A bántalmazásokról már beszélt valakinek? Kért valakitől segítséget?*

– Nem, még nem beszéltem senkinek. Igaz, van egy nagyon jó barátnőm, de neki sem mertem elmondani, mert féltem, hogy véletlenül kikotyogja valakinek.

– *Értem. A Családsegítő Szolgálatról hallott-e már?*

– Nem, még nem hallottam.

– *Biztos vagyok benne, hogy az önök településén is működik Családsegítő Szolgálat. Javasolnám, hogy keresse fel a szolgálatot, hiszen az ott dolgozó szakemberek ismerik a helyi lehetőségeket, és megpróbálnak segíteni a problémáján.*

– Miben tudnak a segítségemre lenni?

– *Ott el tudja mondani, hogy pontosan milyen helyzetben van. Jogi, pszichológiai segítséget is tudnak nyújtani. Ha el szeretne jönni otthonról, akkor hosszabb távú anyaoththoni elhelyezésben is tudnak segíteni.*

– Értem.

– *Amennyiben szükséges, szolgálatunk is el tudja helyezni a krízisellátás keretein belül rövid átmeneti időre, melynek időtartama 4-8 hét.*

– Értem. Abban is tud a családsegítő segíteni, hogy hogyan kell elindítani a válást, melyik papírt honnan kell beszerezni?

– *Igen, a papírok beszerzésében és tanácsadásban is tudnak segíteni. Még megadnám önnek az Áldozatsegítő Szolgálat elérhetőségét, ahol ingyenes jogi segítséget kaphat.*

– Ennek nagyon örülök, mindenképp kérném az elérhetőségüket.

– *Természetesen. Melyik megyéből hívja szolgálatunkat?*

– T. megyéből.

– *A következő telefonszámon tudja elérni őket:*

– Köszönöm. Az elmúlt pár percben annyi információt és segítséget kaptam!

– *Igyekeztem a legszükségesebb tudnivalókkal ellátni. Javasolnám, hogy legelőször a Családsegítő Szolgálatot keresse fel a problémájával, ott a kollégák a legjobb tudásuk szerint fognak segíteni. A legfontosabb lépést megtette azzal, hogy felvállalta a problémáját, és felhívta szolgálatunkat.*

– Igen, nagyon nehéz volt rázánnom magam erre a telefonhívásra. De örülök, hogy megtettem.

– *Remélem, tudtam segíteni önnek!*

– Igen, már az is nagy segítség volt, hogy valakinek elmondhattam a problémámat. Ráadásul maga még olyan információkkal is ellátott, melyekről eddig nem is tudtam! Hálásan köszönöm.

– *Igazán nincs mit. Amennyiben további kérdései volnának, bátran, bizalommal hívja szolgálatunkat. A nap 24 órájában elérhetőek vagyunk.*

– Rendben. Viszonthallásra.

– *Viszonthallásra.*

## Összegzés

A hívónak megromlott a kapcsolata férjével. Ahogy mondta, kapcsolatuk soha nem volt boldog, kiegyensúlyozott. Hosszú időn keresztül tűrte a bántalmazásokat. Az utóbbi időben elgondolkodott a váláson, viszont nem szeretné, ha a bíróság az apának ítélné a gyermekeket, továbbá az is probléma, hogy a válást követően megszűnne anyagi biztonsága. A hölgy bizonytalan volt, tudta, hogy mit kellene lépnie, de ott voltak a hátráltató tényezők, a gyermekek és az anyagi biztonság elvesztésének lehetősége. Igyekeztem segíteni őt a döntéshozásban. Elláttam információkkal, és a helyi segítő szervekhez irányítottam, ahol személyesen is tudnak foglalkozni a problémájával.

Készítette: K. M.

**„Maga volt az egyetlen...”****Kapcsolatfelvétel**

S. L.-né 2012. január 13-án 15 óra 54 perckor hívta fel az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálatot. Elmondása szerint az utolsó reménye voltunk, hogy valaki segítsen neki és barátnőjének.

**A probléma leírása**

- *Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat, jó napot kívánok!*
- Jó napot, S. L.-né vagyok, és nem is tudom, hogy maguk tudnak-e segíteni. Egy barátnőm miatt telefonálok.
- *Remélem, tudok önnek segíteni. Szolgálatunk, az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat a párkapcsolati erőszak, a gyermekbántalmazás, illetve a háztartáson belül a rokonok, családtagok által elkövetett erőszak áldozatainak nyújt segítséget a nap 24 órájában ezen az ingyenesen hívható telefonszámon.*
- Értem... és hogyan tudnak segíteni?
- *A párkapcsolatban élők közötti erőszak áldozatai számára létrehozott titkos helyen történő rövid távú – legfeljebb 30 napos, ami 60 napra meghosszabbítható – elhelyezésben tudunk segítséget nyújtani, amennyiben a bántalmazott személy telefonon megkeres bennünket, és a feltételekkel egyetért. Telefonszolgálatunk másik feladata a hozzánk forduló információval történő ellátása, vagyis a jogi, rendőri intézkedésekről tájékoztatás, megfelelő segítő szervezetekhez, intézményekhez történő irányítás.*
- Esetleg ilyen jellegű a barátnője problémája?*
- Persze, igen. Tudja, van ez a barátnőm. Elég nagy problémája van. Nemrég elvesztette a lakását, aztán emiatt a munkáját is. Aztán mindennek a tetejében még a gyerekét is elvették tőle. Teljesen ki van borulva, most itt van nálam, és nem merem elengedni tőlünk, mert attól tartok, hogy valami kárt csinál magában... A végén még öngyilkos lesz! Most mondja meg, mit csináljak vele, hogy segítsék neki?
- *Igen, értem. Tehát a barátnőjének kér segítséget, aki elvesztette a lakását, majd munkáját, végül pedig elvették tőle a gyermekét is.*
- Igen, pontosan így van. Mit tegyek ön szerint?
- *Tudok beszélni a barátnőjével? Szolgálatunknál el-*

*sődleges szempont, hogy azoktól halljuk a problémát, akiken segítnünk.*

- Igen, tudna, mert itt van nálam, de nincs olyan állapotban, hogy beszéljen valakivel.
- Értem. Tehát nagyon megviselték a történetek.
- Nagyon! Akkor ön szerint mit csináljunk? Mondjon valamit, kérem!
- *Hölgyem, szolgálatunk nem ad konkrét tanácsot, csak tájékoztatni tudom, hogy mit lehet tenni ilyen esetekben, hogy kicsit változzanak a dolgok, és a barátnőjének is jobb legyen.*
- Segítsen kérem, nem tudja, hogy mit él át ez a szegény nő! (Elkezd sírni.) Már annyi emberhez fordultunk, senki semmit nem mondott, mindenki csak irányított valahova. Senki nem érti, hogy milyen egy anyának a gyereke nélkül élni! (Könnyeivel küszködött a beszélgetés alatt.)

**Szerződésalkötés**

Miután felvettük a kapcsolatot, és a hívó elmondta a problémáját, információnyújtásra és kisebb részt segítő beszélgetésre szerződöttünk.

**A segítő kapcsolat menete**

A hívót tájékoztattam arról, hogy ilyen esetben kikhez tudnak segítségért fordulni.

Ügyeltem rá, hogy világos, könnyen érthető legyek, részletesen tájékoztattam a hívót az általa igénybe vehető segítségokról. Erre azért volt szükség, mert a hívó nagyon zaklatott volt, és ilyen lelkiállapotban szükséges a részletesebb tájékoztatás.

Felhívtam a figyelmét arra, hogy az általam említett intézmények (gyermekjóléti szolgálat, önkormányzat, munkaügyi központ, stb.) akkor tudnak a leghatékonyabban segíteni neki és a barátnőjének, ha együttműködnek velük.

- *Hölgyem, megértem, hogy milyen rossz lehet most önnek és a barátnőjének. Amit tudok, és ami szolgálatunk kompetenciái közé tartozik, abban természetesen megpróbálok segíteni.*
- Köszönöm.
- *Tehát, ha a barátnőjének lakhatási problémája van, akkor indokolt esetben igényelhet szociális bérletet az önkormányzattól. Emellett lehetősége van bejelentkezni a munkaügyi központba, ahol segítenek neki munkát keresni, talán még egy képzésre is*



elküldhetik, de ez a helyzettől és a munkaügyi központ lehetőségeitől függ.

*Hogy a barátnője visszakapja a gyermekét, ahhoz megfelelő körülményeket kell teremtenie, eszerint elsőként lakhatási és munkahelyi ügyeit kell tisztába tennie. Feladat, hogy a gyermeknek biztosítsa az anyuka a testi, lelki, értelmi, érzelmi fejlődéséhez szükséges körülményeket, legyen hol laknia, egyen minden nap rendesen, tiszta legyen a ruhája, stb. Fő cél, hogy a gyermek a családjában nevelkedjen! Ha van lakása és munkája a barátnőjének, akkor könnyebb a gyermeket is visszakapni. A dolgok egymásból következnek. A gyermekjóléti szolgálattal közösen tudnak azért tenni, hogy barátnője visszakapja a gyermekét. Tőlük is tudnak segítséget kérni. Ahhoz, hogy ezek az intézmények mind segíteni tudjanak, együtt kell működniük. Illetve önnek, mint segítőnek is rendkívül fontos szerepe van, hiszen jelenleg ön a barátnője legnagyobb támasza.*

– Értem, tehát munkaügyi központ, önkormányzat és gyermekjóléti szolgálat. Akkor jó. És hova tudna elmenni éjszakára? Nálam maradhat még ma éjszakára, de nekem is három gyerekem van, hosszú időre nem tudom befogadni...

– *Esetleg van a barátnőjének családja, szülei, rokonai?*

– 17 évesen elvesztette a szüleit, én vagyok az egyetlen, aki mellette áll.

– *Értem. Akkor tájékoztatom, hogy lehetősége van a Buda-*

*pesti Módszertani Szociális Központ krízisszállójára menni a D. Gy. útra, ahol maximum 5 éjszakára fogadják.*

– Akkor mondja, kérem, még egyszer a címet!

– *D. Gy. út. 152. A XIII. kerületben, a metrómegállótól nem messze.*

– Értem, köszönöm. Tudja, maga volt az egyetlen, aki segített nekünk. Annyi mindenkihez fordultunk már, de mindenki csak máshoz irányított minket. Nagyon köszönöm, hogy ötleteket adott nekünk arról, hogy kik tudnak segíteni! Köszönöm!

– *Nagyon szívesen!*

– *Viszonthallásra!*

– *Viszonthallásra!*

### Értékelés, összefoglalás

Ez a történet azt tükrözi, hogy mennyire hálás feladatot végzünk a munkánk során. A hívó többször nyomatékosan elmondta, hogy nagyon-nagyon köszöni, hogy meghallgattam. Sajnálattal és szomorúsággal töltött el, hogy a kliens csak sokadik hívására kapta meg a kellő információt a megoldáshoz, és ahhoz, hogy lássa a fényt az alagút végén...

Igaz, hogy ebben az esetben nem történt erőszak, de mivel telefonszolgálatunk feladata az információnyújtás is, ezért lehetőségeinken belül mindent meg kell tennünk azért, hogy az ilyen problémákra is próbáljunk megoldást találni.

*Készítette: J.K.*



Kun Gábor

## Kisemmizett a családom

### Kapcsolatfelvétel előzményei

A hívó, S. 2012. január 11-én 12 óra 40 perckor hívta az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálatot. Először csak érdeklődött, hogy mivel foglalkozik szolgálatunk, majd egy másik hívás alkalmával elmondta a problémáját.

### Kapcsolatfelvétel, a probléma leírása

A hívó elmondta, hogy felesége és felnőtt gyermekei kisemmizték, miután mindenét rájuk íratva. A hívó nagyon el volt keseredve. Beszélgetni szeretett volna egy jogással vagy bárkivel, aki meghallgatja.

### A segítő kapcsolat menete

– *Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat! Hallgatom.*

– Jó napot kívánok! S. vagyok. Magával tudok beszélgetni?

– *Jó napot kívánok. Szolgálatunk, az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat a párkapcsolaton belüli erőszak áldozatainak nyújt segítséget. Hosszas beszélgetésre nincsen lehetőségünk. Hallgatom.*

– Akkor jó helyen járok.

– *Hallgatom.*

– Tudja...! Én még tavaly egy jól menő üzletember voltam. A semmiből építettem fel az üzletemet. Éjjel-nappal dolgoztam, hogy a családomnak mindent meg tudjak adni. Amint felnőttek a fiaim, szerettem volna, ha ők is a feleségemmel és velem együtt dolgoznak a cégnél. Ez meg is történt. Amint elvégezték az egyetemet, mindegyik fiamat bevettem a cégbe vezetői pozícióba.

– *Értem.*

– A probléma akkor kezdődött, amikor a feleségem elkezdett zsarolni, hogy ha nem íratom rá és a gyerekekre a céget, akkor összepakol és elmennek. Ő maga fog bemenni a bíróságra feljelentést tenni ellenem, hogy bántalmazom őket. Orvosi papírt fog szerezni, hogy nem vagyok beszámítható. Először nem akartam engedni a nyomásnak, egészen addig, amíg a rendőrség meg nem jelent a lakásomon.

– *Ha jól értem, akkor a felesége feljelentette önt.*

– Igen, ez történt. A rendőrök felvették az adataimat, majd elmentek. Ekkor majdnem eljárt a

kezem, de erőt vettem magamon. Másnap felkerestem az ügyvédem, és megkérdeztem tőle, hogyan tudnám a céget átíratni a feleségemre és a gyerekeimre. Ügyvédi közreműködéssel ez meg is történt. Az igazi problémák csak ezután kezdődtek. A gyerekeim a feleségem nyomására az utóbbi időben be sem engedtek az üzembe. Azt mondták, hogy nekem már ott nincsen semmi dolgom, én csak pihenjek, az üzem működik nélkülem is.

– *Ha jól értem, akkor teljesen ellehetetlenítették az életét.*

– Így van. Ha kell valami, akkor hoznak nekem, de a házamból sem engednek ki. Kicseréltették mindenhol a záratokat, még ha ki is tudok menni az udvarra, onnan nem tudnék kimászni, olyan magas a fal.

– *A rendőrségnek szólt az önnel történeteikről?*

– Nem szóltam még. Annyira el vagyok keseredve, hogy még rendesen gondolkodni sem tudok. A Tudakozó adta meg az önök telefonszámát. Az ügyvédemhez sem tudok fordulni, amikor hívom, mindig kinyomja a telefonját. Bezárva nem tudok intézkedni. Tud valakit, aki ügyvéd és ajánlani meri nekem? Valamit mindenképpen kellene lépnem.

– *Szolgálatunknak nincsen kapcsolata ügyvédekkel. A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium áldozatsegítő vonalát tudnám önnek ajánlani. Őket ingyenesen fel tudja hívni a nap 24 órájában.*

– És ők mivel foglalkoznak?

– *Ők jogsegélyszolgálattal foglalkoznak, bűncselekmények áldozatainak nyújtanak segítséget. Úgy gondolom, érdemes lenne megkérdezni őket, tudnak-e önnek segíteni, illetve ügyvédet ajánlani, akihez fordulhatna.*

– Meg tudná nekem adni az elérhetőségüket?

– *Igen. 06-80-225-225.*

– Köszönöm szépen. Önök miben tudnak segíteni a rászorulóknak?

– *Szolgálatunk a párkapcsolaton belüli erőszak áldozatainak nyújt segítséget. Telefonszolgálatunk egyik feladata a hozzánk fordulókkal információval történő ellátása, többek között jogi lehetőségek, megfelelő segítő szervezetekhez, intézményekhez történő irányítás. A hozzátartozók közötti erőszak áldozatai számára létrehozott védett helyen történő rövid távú elhelyezésben tudunk még segítséget nyújtani, amennyiben a bántalmazott személy telefonon megkeres bennünket, és a megismert feltételekkel egyetért.*

– *Értem. Akkor akár engem is el tudnának egy ilyen helyre helyezni?*



- *Igen, amennyiben ön ezt kéri.*
- *Köszönöm a telefonszámot. Amennyiben szükséges lesz, hívom még önöket. Viszonthallásra.*
- *Viszonthallásra.*

### Értékelés, összefoglalás

Az eset nagyon megdöbbentett. Nem is gondoltam volna, hogy egy üzletembert így kisemmizhet a családja. Nem derült ki a beszélgetés során, hogy az ügyvédje miért fordult el tőle, de nem is feladatom

ezt eldönteni.

Az is elborzasztott, hogy az édesanyjuk hatására a gyermekek elfordulnak és bántalmazák, szabadságában korlátozzák az édesapát, aki eddig mindent megadott nekik.

Remélem, hogy az Áldozatsegítő Szolgálatnál megfelelő tájékoztatást, illetve segítséget kapott a hívó.

*Készítette: Sz. N.*

