

A lelki segítő feladata a "motor beindítása"

Sok házaspár nem engedheti meg magának azt, hogy elvigye nyaralni a gyermekeit

PIROS ÉVA E-MAIL: eva.piros@naplo.haon.hu

Date: Aug 15, 2003. Publication: Hajdú-Bihari Napló

Debrecen (HBN) – Nyári szünet. Az évszak fogalma összekötve a szabadságéval azt sejteti, hogy ez az év legboldogabb időszaka a diákoknak. Mégis a fiatalok fordulnak leggyakrabban a telefonos lelkiségély-szolgálathoz.

Nyáron a tizen-huszon éves korosztály hív bennünket többször, általában partnerkapcsolataik gondjaiban kérnek segítséget. Ritkábban a pót- vagy utóvizsgára készülés feszültsége miatt van szükségük beszélgetésre – mondta Rénes László, a Segítőkéz Lelki Elsősegély Telefonszolgálat titkára.

Ősszel több a panasz

Havonta átlagosan 300 érdemi hívásuk van, évente mintegy négyezer. A legtöbb segítséget októberben és novemberben kell nyújtaniuk. Decemberben picivel kevesebb a hívás, és január, február környékén a legminimálisabb. – Sok gyermek azért telefonál a régióból, mert a család szűkös anyagi körülményei miatt nincs lehetősége üdülni, sőt még a strandra sem tud kimenni – közölte a titkár. Ha a szülő munkanélküli, akkor általában ugyanolyan mechanikus a nyár, mint a többi évszakban. A kevesebb pénzû, dolgozó szülő rövid nyári szabadsága alatt nem engedheti meg magának, hogy elvigye nyaralni a családot. A kicsiknek ez nagy szomorúság, ráadásul a tévé, rádió sulykolja beléjük, hogy a napfényes évszak csupa szórakozás. Gyakran a nem alacsony életszínvonalon élő családban is elmarad a nyaralás.

A cél a változtatás

A vidéken élő fiatalok telefonhívásai teszik ki a segítségkérés kétharmadát Hajdú-Bihar és Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében. Egész évben árt a hangulatuknak, hogy lakóhelyükön kevés a szórakozási lehetőség, s ha van is, egysíkú. Nyáron ez a jelenség halmozottabban érezhető – jegyezte meg Rénes László. Még a módosabb gyerekeknek sem könnyű. Ha nincs saját autójuk, vagy nem kapják meg a szüleikét, nem jutnak be a városba.

A válaszok miatt mindig sokan emelik fel segítségért a telefont. A folyamat hosszú és több fázisból áll. Több év eltelhet addig, míg mindkét fél és a gyerekek új életdimenziót alakítanak ki. A beszélgetés nagyon sokat segíthet az érzelmi harcokat vívóknak. Legitimebb ugyanis, ha egy külső személy ad tanácsot. A cél a változás, változtatás. A segítő személy feladata, hogy "beindítsa a motort".

A Segítőkéz Lelki Elsősegély Telefonszolgálat éjjel-nappal hívható a 42, 44, 45, 52 és 54-es körzetekből. A szolgálat ingyenesen hívható telefonszáma: (80) 505-510

Miben segíthetek?

Dávid Orsolya | 2004. december 28., 10:05

Karácsony előtt gyakrabban csörren meg a telefon Segítőkéz Lelkiségegy Telefonszolgálat irodájában. Többnyire egyedül élő idős emberek, a gyermekükkel szót nem értő, aggódó szülők tárcsázzák a 06-80-505-510-es zöld számot, hogy valaki meghallgassa őket.

Mert legtöbbször elég néhány türelmes, érdeklődő mondat, és egy segítőkész idegen a vonal másik oldalán, akinek így ismeretlenül is könnyebben kitárulkozik az ember. Hiszen ki vallja be szívesen, hogy a gyerekek, unokák, testvérek folyton rohannak, nincs idejük egymásra sem, nemhogy az öreg nagymamára, nagypapára, akik pedig már annak is örülnének, ha hetente egyszer valaki megkérdezné tőlük: Hogy vagy?

A telefonos segítségadás egyáltalán nem a mai kor vívmánya. 1952-ben Chad Varah anglikán lelkész tette közzé saját telefonszámát egy újságban, azzal a céllal, hogy ha valaki öngyilkos akar lenni, előtte hívja fel őt. A XIX. században ugyanis Angliában és hazánkban is igen sokan vetettek véget önkezüikkel életüknek. A katolikus országokban a vallás erős tartás adott az embereknek a terhek elviselésére, de ott ahol a hit kicsit megrendült, sokan találták egyedüli megoldásnak az öngyilkosságot. Ezzel párhuzamosan indult el a kríziskutatás, és vezették be magát a kifejezést is. Rogers humanista filozófus pszichoterápiás módszerei is sokat segítettek az elkeseredett embereknek. Ő volt ugyanis, aki megállapította, hogy egy kritikus szituációban nem orvosra és gyógyszerre van szüksége a betegnek, hanem empátiára és segítő szándékra.

– „Lelkiségegy Telefonszolgálat. Jó napot kívánok! Miben segíthetek?” – hallható a vonal egyik végén ülő önkéntes ügyelőtől. A barátságosan berendezett kis szobában non-stop tartózkodik valaki, hogy segítséget nyújtson a rászorulóknak.

– „Egyedül vagyok” – szól szomorúan a telefonba az idősödő asszony. „Hat unokám van, amíg a gyerekek kicsik voltak, minden hétvégén nálam ebédelt az egész család. De felnőttek, és elfelejtkeztek rólam, nincs már szükségük rám.”

Nem ritka, hogy ilyen szituációban kell helytállnia a segítőnek, főként karácsony környékén. Ezeket a problémákat nem lehet megoldani, nem lehet tanácsokat adni, csak beszélgetni, törődni kell az emberrel. Esetleg a társalgás során olyan irányba terelni a kommunikációt, hogy a panaszos fél idézze fel a régi szép időket. Emlékezzen vissza arra, milyen hangulata volt azoknak a karácsonyoknak, amikor a hat kis lurkó ott szaladgált a karácsonyfa körül. Mi került akkor az asztalra, mivel lepté meg őket a nagymama? Kik ültek az asztalnál? Van-e, aki azóta már nem lehet közöttük? Szokott-e rájuk emlékezni, virágot vinni a sírjukra? A múltidézéssel akár oda is eljuthatunk, hogy a magányos asszony azt mondja: Holnap kimegyek a temetőbe, meglátogatom a szeretteimet. Sokszor az a probléma, hogy valaki nem is kapni akar, csak adni, de nincs, aki fogadja – meséli a **Rénes László**, a Segítőkéz Lelkiségegy Telefonszolgálat titkára.

– A legtöbb munkahelyen az év vége a hajtásról szól. Ezért fáradtabb az ember, tele van kiadással, s az egészen apró dolgokra is idegesen reagál. Ezért a személyes konfliktusok, veszekedések, idegeskedések is megszaporodnak a családon belül. Ilyenkor a környezeti hatásokra érzékenyebb, de szeretteivel, embertársaival érzékeltlenebb az ember – mondja a tapasztalt segítő.

Az évi mintegy négyezer érdemi hívás harmada fiataloktól érkezik. Viszonylag kevés 60 év feletti tárcsazza a zöldszámot, ám a karácsonyhoz közeledve ez megváltozik. A családokban egyfajta elidegenedés érzékelhető, ezt a munkás hétköznapiakon könnyebben veszik a hozzátartozók, s azzal áztatják magukat, hogy majd karácsonykor minden szép és boldog lesz. De amikor az ember 362 napon keresztül rideg és nemtörődöm, akkor illúzió azt gondolni, hogy abban a néhány napban meghitt légkört tud teremteni. De az is gyakori, hogy a nagy rohanásban nem is találkoznak egymással a rokonok így a súrlódások nem alakulhatnak ki, ám az első huzamosabb ideig tartó összejövetelel elszabadulnak az indulatok. Nagy probléma mostanában, hogy a fiatalabb generáció érzéketlen az idősebbekkel szemben, egyszerűen elfelejti felhívni a nagymamát – taglalja a problémákat a szakember.

Az utóbbi három-négy évben figyelhető meg az a tendencia, hogy a fiatalok szenteste sürgetik az ajándékátadást, mert ahogy ezen túlesnek, már rohannak is el otthonról, hogy a barátaikkal mehessenek bulizni. Ez a szülőknek nagyon rosszul esik, hiszen a karácsony a családról szól. Régen az ünnep idején minden szórakozóhely zárva volt, most meg külön erre az alkalomra hirdetnek christmas party-kat – idézi fel a másik gyakori esetet Rénes László.

Húsz-huszonöt perc őszinte beszélgetés a legtöbb esetben segít az emberen, s ha nem is oldódik meg a problémája, mindenképpen megkönnyebbülten teszi le a kagylót.

Tinédzserkoromban kimondottan idegesített, ha a buszon, orvosi rendelőben, a boltban vagy a postán mellém keveredett egy-egy idős hölgy vagy öregúr. Kerültem a tekintetüket, mert tudtam elég nekik egy az övékkel találkozó szempár, és már kezdik is mesélni, hogy hol fáj, meg mivel foglalkozik az unokájuk, aki az ország másik végén lakik, és ezért milyen ritkán látják. Most már tudom, hogy mennyit jelent annak a magányos idős embernek, ha mi nem is beszélünk, csak érdeklődve hallgatunk, meg néha-néha bólogatunk, vagy a fejünket rázzuk. Azóta szívesen nézek az idős emberek szomorú, révedező, érdeklődő vagy éppen beszédes szemébe...

(2005 januárjától a Debrecenben – éjjel-nappal működő – Lelkiségi Telefonszolgálat „Segítőbeszélgetés telefonon” címmel tanfolyamot indít. A tanfolyamot elvégzők közül választják ki azokat, akik munkaviszonynak nem számítók, karitatív jellegű telefonos segítőmunkát végezhetnek a szolgálatnál. Huszonegy évesnél idősebb, de 65 évnél nem idősebb, érettségizett, segítő szándékú emberek jelentkezését várják levélben, kézzel írott önéletrajz formájában, az érettségi bizonyítvány fénymásolatának mellékletével. A borítékra írják rá: „önkéntes munka”. Főnix Klub, 4024 Debrecen, Varga u. 1. szám alá küldhetik jelentkezésüket. Határidő: 2005. január 15.)

© DEOL - minden jog fenntartva

Segítség telefonhívásra

Az első telefonos lelkisegély szolgálatot Chad Varah angol lelkész alapította 1952-ben az öngyilkosságok visszaszorítására, s hazánkban először Debrecenben indult ilyen szervezet, – a „Segítőkéz” – mely a nemzetközi normákhoz igazodva több mint 30 éve ingyenesen hívható és anonimitást biztosít a telefonálók számára. Erről a sajátos egészségügyi szolgáltatásról beszélgettünk a szervezet titkárával, valamint a szolgálat vezetőjével, aki a Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetségének (LESZ) régióvezetője is.

- Ma Magyarországon négy régióra felosztva 30 szolgálat tagja szervezetünknek évi 150-160 ezer hívóval, de emellett számtalan „rétegszolgálat” működik, melyek az egy korosztályhoz tartozók, vagy azonos betegségben szenvedők hívásait várják. – mondta el Dr. Kálmánchey Albert szolgálatvezető, a LESZ területi vezetője. Működésüket hármas cél vezérli: az öngyilkosságok megelőzése, a krízisintervenció és a mentálhigiénés prevenció.
- Milyen szerepet töltenek be ezek a szolgálatok a betegellátásban?
- Sokszor átvállaljuk az egészségügy betegségmegelőző szerepét, és általánosságban elmondhatjuk, hogy pénzt spórolunk meg az államnak, hiszen sok esetet sikeresen tudunk kezelni, így a hívónak nem kell személyesen szakemberhez fordulnia, ha pedig súlyosabb esettel kerülnek szembe a kollégák, pszichológus vagy orvos segítségét tanácsolják, s ezzel időben – a lelki probléma súlyosabbá fordulása előtt – elkezdődhet a szakszerű és rendszeres kezelés.
- A telefonos szolgálatok területi tagozódásával Debrecen a Dél-keleti régióba került, melynek jelenleg városunk a központja. Milyen feladatokkal jár ez?
- Ezt a szerepet általában azok a szolgálatok vállalják el, akiknek van megfelelő stábjuk egy-egy konferencia vagy központi képzés megszervezésére. Háromévente választunk új várost székhelyül, s mindenki megpróbál valamit hozzátenni ez eddig elért eredményekhez. Mi például elindítottunk egy rendszeresen megjelenő régió-hírlevelet.
- Hányan dolgoznak jelenleg a „Segítőkéz” Telefonszolgálatnál? – kérdezem Rénes László egyesületi titkárt.
- Mintegy harminc képzett önkéntest foglalkoztatva Hajdú-Bihar és Szabolcs-Szatmár-Bereg megyéből hívható éjjel-nappal telefonszámunk, a 06-80-505-510. Az ügyelők száz órás képzés és hospitálás után ülhetnek a telefon mellé, és folyamatos szupervízió és továbbképzés mellett végzik munkájukat.
- Mely problémák fordulnak elő leggyakrabban az egyes korosztályokban?
- A fiataloknál egyértelműen első helyen a párkapcsolati gondok állnak, de emellett rendszeresen a generációk közötti konfliktusok és a beilleszkedési zavarok is. Felőttkorban megjelennek a családi, házastársi konfliktusok, a válás okozta panaszok és a magányosság érzése. Ez utóbbi természetesen a legjellemzőbb az időskorban is. A hívók korosztály szerinti összetételét vizsgálva, pedig kiderül, hogy a hatvan év feletti telefonálók mintegy 3-4%-os aránya mellett a két másik korcsoport közel azonos mértékben veszi igénybe segítő szolgálatunkat.
- Milyen forrásokból tudja a szervezet biztosítani folyamatos működését?
- A telefonszámlát természetesen mi fizetjük, amelyre a Matávtól évente lehet pályázat útján pénzt szerezni, de ha sok a hívás ez a pénz nem elegendő. Az önkéntesek mellett háttérmunkát végző fizetett alkalmazottaknak a bérezését az Egészségügyi Minisztérium biztosítja, harmadrészt pedig nagy segítséget nyújt a város önkormányzata a dologi kiadások fedezésére.

K.V.

2002. október 6.

„Ezek a hívások mindig veszteségről szólnak”

Lelkisegély-szolgálat Vásárhelyen

A szolgálat munkatársai anonimak.. Lényeg a segítő alapállás, és a speciális képzettség.

Országos szakmai találkozóra gyűlnek nemsokára a magyarországi telefonos lelkisegély-szolgálatok munkatársai. A vásárhelyi szolgálatra is vonatkozik, mint mindegyikre: aktivistáik csak anonim módon szerepelhetnek a tömegtájékoztatóban, hogy munkájuk megőrizhesse hatékonyságát.

A vásárhelyi Kapcsolat Lelkisegélyszolgálat is részt vesz a budapesti rendezvényen, tudjuk meg a nonprofit csoport egyik tagjától, aki azt is hozzáteszi: a szervezetet dr. Benyovszky István főorvos hozta létre évekkel ezelőtt, és ő vezeti a makóit is. A tagszolgálatokat a Lelki Elsősegély-szolgálatok Szövetsége (LESZ) tömöríti, illetőleg támogatja, minisztériumi keretből. Kik vállalhatnak telefonos lelkisegély-szolgálatot? „Ahhoz, hogy valaki önállóan fogadhassa a segítségre szoruló hívásait, előzetesen komoly képzésben kell részt vennie” – mondja a lelkisegély szolgálat munkatársa. A kétszer három hónapos, elméleti s gyakorlati - szakemberek tartotta - képzés után szakmai szupervízió mellett történik a tevékenység. A szolgálat tagjai „civilben” nem feltétlenül egészségügyi foglalkozásúak: lényeg a segítő alapállás és a speciális képzettség. „Számomra sikerélmény, ha hívóim egy idő múltán újra keresnek telefonon, és köszönetet mondanak a problémamegoldó beszélgetésért” - mondja névtelen beszélgetőtársunk. A sikerélményre szükség is van: a szolgálat tagjai csak jelképes juttatást kapnak munkájukért, önkéntes alapon, szabadidejükben végzik felelősségteljes tevékenységüket.

És hogy kik fordulnak a szolgálathoz, s milyen gondokkal? A tizenévesektől a nyugdíjas korúakig sokan igénybe veszik a telefonos problémamegoldás lehetőségét. A legtöbben középkorúak, gondjaik közt első helyen a munkahely elvesztésével kapcsolatos, illetve házastársi, gyermeknevelési problémák szerepelnek, az idősek körében az anyagiak. „A hívók megfogalmazta nehéz élethelyzetek közt olykor öngyilkossági gondolatok is szerepelhetnek. De bármi is a téma, ezek a hívások mindig veszteségről szólnak” - így a szolgálat munkatársa. Az emberek akkor fordulnak gondjaikkal a telefonos lelkisegély-szolgálathoz, ha problémáikat nincs kivel megbeszélni. Gyakran nem is magányosak a szó szoros értelmében: a „társas magány” egyre terjed. Egyébként drogproblémával küszködők és hozzátartozóik is hívják időnként a szolgálatot, a segítséget meg is kapják, de ha kell, az erre specializálódott drogsegély-szolgálathoz irányítják őket. Általában nappal, az esti órákban keresik a lelkisegély szolgálatot, éjfél után kevés hívó jelentkezik. A vezetékes telefonról történő hívások ingyenesek, ezeket az adott területen működő telefontársaságok finanszírozzák, mint amiként világszerte bevett szokás. A segélyszolgálat minden nap délután 4-től hajnali 2-ig hívható, a vásárhelyi szervezet telefonszáma: 249-529.

Farkas Csaba

(Megjelent a Délvilág című helyi lapban; 2002. szeptember)

Telefonos Nap 2001.

(Hódmezővásárhely - Makó)

A tini lány kicsit megilletődve, de azért kétségtelenül büszkén nyilatkozott az őt kérdező riporternek. Ugyanis Molnár Ágnes tizedikes gimnazista különdíjban részesült plakáttervével azon a rajzpályázaton, melyet az idei Telefonos Nap alkalmából a lelkesegély-szolgálatunk hirdetett meg.

Természetesen a jeles nap előtt már hetekkel megkezdődött a szervezés, stábunk nagy izgalommal készülődött. Felvettük a kapcsolatot a helyi rádióval, televízióval és sajtóval, hirdetéseink és telefonszámunk rendszeresen eljutott városunk lakóihoz. Szóróanyagot helyeztünk el a város különböző intézményeiben, illetve küldtünk a jelentősebb szervezeteknek. Felkértük az általános iskolák és középiskolák pedagógusait, juttassák el diákjaikhoz pályázati felhívásunkat, szóróanyagaink alapján segítsenek a gyerekek felkészülésében. Támogatókat kerestünk programjaink megvalósításához.

Örömmel tapasztaltuk az intézmények, szervezetek, pedagógusok, vállalkozók és minden megkeresett személy nyitottságát és segítőkészségét. A legnagyobb örömet mégis a szépszámmal érkező gyermekrajzok jelentették. Az alkotások a telefonon való segélykérés, kapcsolattartás mozzanatát, a hívó és ügyelő érzelmi reakcióit ragadták meg, sok esetben megrendítő kifejezőerővel és éleslátóan. Május 5-én került sor a Telefonos Nap megrendezésére. A rajzpályázatra beérkező alkotások kiállításon kerültek bemutatásra. A kiállítás megnyitójával párhuzamosan a vásárhelyi és a makói stáb főszervezőivel, Angyal Jutkával és Horváth Károllyal hangzott el riport a rádióban. Az érdeklődő hallgatók nekik tehették fel a kérdéseiket. Dr. Benyovszky István, a két szolgálat vezetője, eközben megnyitotta a Németh László Gimnázium és Általános Iskola aulájában megrendezett rajzkiállítást. Meleg szavakkal köszöntötte a pályázó gyerekeket és az igen nagy számmal megjelent szülőket és érdeklődőket. Beszélte a szolgálatunk működéséről, a lelkesegély telefonszolgálatok fontosságáról a krízismegelőzésben, a problémákról, melyekkel hozzánk fordulhatnak. Végül a pályamunkák értékelése és a díjkiosztás következett. A program végén kellemesen meglepődve tapasztaltuk, amint a felnőttek is érdeklődve, a szóróanyagok közt válogatva, arról beszélgettek, milyen jó, hogy léteznek ezek a szolgálatok, ismerőseiknek, szomszédaiknak is szólni fognak róla.

Kurai Ildikó
Hódmezővásárhely - Makó

CyberPress.Sopron

(<http://www.cyberpress.hu/>)

Rovat: SopronMedia

2003. január 05., vasárnap 12:33

Veszélyben az SOS telefonos lelkeségély-szolgálat

Az SOS telefonos lelkeségély-szolgálat soproni stábjának anyagi helyzete már csak alig néhány hónapos működést tesz lehetővé. Pedig szükség van jótékony tevékenységükre: Sopronban évente mintegy kétezer-ötszázán tárcsázzák számaikat. Pályázatok révén, valamint a Lelkeségély-szolgálatok Országos Szövetségének segítségével próbálja a lelkeségély-szolgálat támogatására életre hívott TELESZO Közhasznú Egyesület a szolgálat működési költségeiket biztosítani, amelyet az önkormányzat tavaly százezer forinttal támogatott. A soproni telefonos lelkeségély-szolgálat kiadásai éves szinten megközelítik a kétmillió forintot.

SOS Telefonos Lelki Elsősegély Szolgálat

Beszélni problémáinkról, megosztani érzéseinket valakivel az első lépés a gondok megoldása felé – vallják a segítő szakmában dolgozók. A Kisalföld Lelkeségély-szolgálat ingyenes zöldszámát évente több mint 3000-en hívják. A szolgálat mostantól a családon belüli erőszak megakadályozásában is szerepet vállal.

Magány, betegség, rossz párkapcsolat, szakmai válság. Gondjaival segítség nélkül nem mindenki képes megbirkózni, számukra jelenthetnek fogódzót az SOS telefonos lelkeségély szolgálatok. Sopronban összesen 16 szakképzett munkatárs fogadja a hívásokat - a nap 24 órájában. A telefonálók többsége 20 és 30, illetve 40 és 60 év közötti nő, akik leggyakrabban az éjszakai órákban tárcsázzák az ingyenesen hívható zöldszámot. Az átlagosan 15-20 perces beszélgetések során főként érzelmi, hangulati problémáik megoldásában várnak segítséget a szakemberektől. A telefonálók többsége 20 és 30, illetve 40 és 60 év közötti nő, akik leggyakrabban az éjszakai órákban tárcsázzák a zöldszámokat (06 80 505 507, illetve 06 80 / 505 516).

Tóth Éva, a TELESZO Közhasznú Egyesület elnöke, a soproni lelkeségély-szolgálat operatív vezetője a Cyberpressnek elmondta, hogy a győri, a mosonmagyaróvári és a soproni szolgálatokat tömörítő Kisalföld Telefonos Lelkeségély-szolgálat is csatlakozott az Igazságügyi Minisztérium országos kezdeményezéséhez, amely a családon belüli erőszak megfékezésére irányul. Ezért mostantól a kampány ideje alatt a lelkeségély-szolgálatok is igyekeznek segítséget nyújtani a családjukban bántalmazott, kiszolgáltatott helyzetben élő embertársainknak.

Egy-egy szolgálat évi másfél-kétmillió forintból gazdálkodhat, ám a soproni szakember tapasztalata szerint az egyre növekvő igények miatt ennek az összegnek legalább a kétszeresére volna szükség.

Tóth Anita Lilla

Bemutatkozik a Szegedi S.O.S. Telefonos Lelkisegély Szolgálat

Csongrád megye a 70-es években az öngyilkossági statisztika élén állt, ez hívta életre a szegedi S.O.S. Telefonos Lelkisegély Szolgálatot, mely 1981. januárja óta működik, s a legrégebb hazai szolgálatok egyike.

A hívók kapcsolatteremtési nehézségekkel, magány érzetével, munkahelyi és iskolai gondokkal, családi, szexuális problémákkal keresik fel telefonszolgálatunkat. Az embernek, mint kommunikáló lénynek fontos sajátossága, hogy igényli problémáinak, nehézségeinek megbeszélését, kibeszélését. Ha ebben nem csak pszichológusok, pszichiáterek tudnak segítséget nyújtani, hanem önkéntes, - jó értelemben vett - laikus segítők, akkor nagyobb a remény az elmagányosodott, elidegenedett ember megsegítésére. A telefonbeszélgetések alkalmasak arra, hogy a bajba jutott embert aktuális pszichés elakadásán átsegítsék, a hívó felismerje saját problémamegoldását, az önálló választás szabadságát.

A Szolgálat hármass feladatot lát el: öngyilkosság-megelőzés, krízisintervenció és mentálhigiénés prevenció.

Az ügyeletet önkéntes segítők látják el, kiképzés és hospitálás után válnak a Szolgálat tagjaivá. Munkájukat szakemberek vezetésével folyamatos szupervízió segíti. Az ügyelők heti rendszerességgel találkoznak esetmegbeszélés, szakmai továbbképzés és saját mentálhigiénéjük fejlesztése érdekében. Az elmúlt 20 évben 210-en vettek részt a kiképzésekben és a Szolgálat munkájában. Jelenleg 45 önkéntes segítő dolgozik aktívan. A Szolgálat tagjainak egynegyede posztgraduális mentálhigiénés képzésben vett részt.

1993 elején a Szolgálat a Szakorvosi Ellátás különválása miatt a központi pénzforrásoktól elesett, önerőből tartjuk fenn magunkat. A működésünkhöz, a kiképzésekhez és továbbképzésekhez szükséges költségeket pályázati pénzekből próbáljuk fedezni a Szolgálat fenntartására létrejött S.O.S. Telefon Lelkisegély Alapítványon keresztül. A két, szorosan összetartozó szervezet vezetője Dr. Ónody Sarolta pszichiáter pszichoterapeuta, aki a Szolgálat alapítója is.

Az elmúlt évben az Európai Unió Phare LIEN pályázatán nyert összeg nyújtott fedezetet az új önkéntesek kiképzésének finanszírozására és a régebbi munkatársak továbbképzésére. Az elnyert támogatás az Európai Unió tagállamaiban lakó adófizető állampolgárok támogatása Magyarország számára, a felhasználást az Európai Bizottság Magyarországi Delegációja ellenőrizte.

A hazai telefonszolgálatok történetében elsőként elindítottuk a magyar nyelvű online lelki segítség szolgálatot, az INTERNETEN. Az E-mailen keresztüli levélváltás célja, hogy feltárja a levélíróknak az adott problémájához való viszonyát és az ezzel kapcsolatos érzéseit. E

szolgálatunknak is az anonimitás és a titoktartás az alapelve. Mindkettőt - napjainkig a DÉLTÁV RT -, illetve a Vivendi Telecom Hungary támogatja.

Munkánkat megalakulásunk óta a lelkisegély szolgálatok nemzetközi normái szerint végezzük, tagja vagyunk a Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Nemzetközi Szervezetének, az IFOTES-nek. Szolgálatunk 1999-ben nyert felvételt a londoni székhelyű Befrienders Internationalba, a szamaritánusok nemzetközi telefonos szervezetébe. Szolgálatunk tagja a Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetségének, a LESZ-nek.

Napjainkban beszükültek azok a pályázati lehetőségek, amelyek a civil szervezetek, így Szolgálatunk fenntartásához elengedhetetlenül szükségesek. Az úgynevezett projekt-támogatások egy-egy meghatározott célra fordíthatók, így ezekből nem fedezhetők a rezsi-kiadások, eszközvásárlások és a szükségképpen felmerülő fenntartási, karbantartási költségek. Elvértve találni olyan pályázati kiírást, ami ad hoc támogatást biztosítana telefonszolgálatunk számára.

Az évi 8-10.000 telefonhívás bizonyítja, hogy szükség van a Szolgálat önkénteseinek munkájára, ám nem elegendő az a tudat, hogy a társadalmi szükségletek kielégítésével „jó ügyet szolgálunk.” Hatékony működésünk megkívánja a magasan kvalifikált szakemberek alkalmazását, az önkéntesek folyamatos képzését és a telefonszolgálat fenntartását.

2002. március

Á. J.

Önkéntesek a telefonnál Tizenhárom éves a szolnoki szolgálat

A szolnoki Bizalom Lelki Elsősegély Telefonszolgálat 1990-ben jött létre. Országosan 36 hasonló szolgálat működik, a szolnoki a legnagyobb nyolc között van.

A telefonos lelki segély a krízishelyzetek megoldásának több mint 50 éve létező és egyre inkább elterjedő formája a világon. Az önkéntes mozgalmat egy anglikán lelkész indította el 1952-ben, amikor arról olvasott, hogy nagy-London területén naponta öt ember hal meg öngyilkosság miatt. Chad Varah közzétett egy hirdetést: „Mielőtt kezet emel önmagára, hívja fel ezt és ezt a számot.”

A szolnoki szolgálat céljai azonosak a Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ) alapelveivel – mondja *Rakitovszkyné Egedi Ilona*, a telefonos szolgálatot működtető Bizalom Mentálhigiénés Egyesület elnöke. Ezek a célok a mentálhigiénés prevenció, a krízisintervenció, és az öngyilkosság megelőzése. Az individuálpaszichológiai tanácsadó, családkonzulens, és Gordon instruktor végzettségű szakember négy éve vezeti az egyesületet, azon kevés 6-8 kolléga közé tartozik, akik a kezdetektől kitartottak a most 28 munkatárssal működő szervezet mellett.

A szolnoki telefonszolgálatához tartozik Bács-Kiskun, Pest, és Jász-.Nagykun-Szolnok megye. A 06-80-505-501-es szám éjjel-nappal díjmentesen hívható. A telefonnál ülő szakemberek a hívásokat teljes titoktartással kezelik. Az ügyelő személye is anonim. Napközben egy, esti időszakban két kiképzett segítő várja a hívásokat, akik a nehezebb eseteket rögtön meg is tudják beszélni. Személyes találkozást nem lehet kérni az ügyelővel, akinek azonban feladata, hogy további segítő szakemberhez, például pszichológushoz irányítsa a telefonálót, ha ezt kéri. A hívók legtöbbször kapcsolati, magánéleti problémák, családi konfliktus megoldásához kérnek segítséget.

Az embert próbáló, nehéz szolgálatot főként nők vállalják, fiatalok idősebbek egyaránt; nyolcvan százalékuk diplomás, és különféle végzettségű, de igen sok a pedagógus, közgazdász – mondja *Rakitovszkyné*. A helyiséget, ahová havi 700-800 telefonhívás is befut, a városi önkormányzat biztosítja.

Az eltelt 13 év alatt nagyon sok minden változott a szolnoki szolgálatnál. Kezdetben csak éjszaka tartottak ügyeletet, majd kiegészítették nappali szolgálattal. Most folyamatosan 24 órában működnek, a nappali szolgálatosokat főállásban foglalkoztatják. Az egyesület anyagi lehetősége mindig csekély volt. Három évvel ezelőtt bekerült a központi költségvetésbe a telefonszolgálatok működése, így a LESZ kapja meg közvetlenül a támogatást a minisztériumtól, amit tovább oszt a telefonos egyesületeknek. A szolnoki szolgálat a kezdetektől fogva öt képzést szervezett a leendő munkatársaknak. Bárki jelentkezhet, egy

beszélgetés, és tesztkitöltés során a rátermettséget és a hozzáállást vizsgálják. Ezt követi egy speciális önismereti, készségfejlesztő tréning, majd előadások, és a telefonos képzés zárja a tanfolyamot. Általában sokan jelentkeznek, de kevesen maradnak a 120 órás képzés végére. Nehéz, fárasztó ez a munka, éppen ezért időnként abba lehet hagyni. Rakitovszkyné Egedi Ilona a sikerélmények közé sorolja, hogy három éve már a városi költségvetésben is benne vannak. Odafigyelnek az egyesületre, állandó támogatást kapnak. Elismerik a LESZ-nél is a szolnoki szervezet munkáját, ahol nagyon jó légkörben, egymást segítve dolgoznak. Kéthetente stábösszejöveteleket tartanak, illetve rendszeres szupervíziót havonta. Ez utóbbi különösen nagy eredmény, sokat segít a munkával járó lelki kiegészés ellen. Ilona korábban nagyon szeretett ügyelni, azonban mióta elnöki teendői vannak, számos helyen kell személyesen képviselnie az egyesületet, így nem etikus, hogy beüljön a teljes anonimitást igénylő telefonos székbe.

Forrás: WEBOrvos S. Cs. J.

(2003. május 3.)