

# Kit hívunk, ha segítség kell?

**Végeláthatatlan sora van azon embereknek, akik nem tudnak kihez fordulni. Talán mert nincs senkijük, de az is lehet, hogy szégyellik: nem tudják megoldani gondjaikat. Őket vagy elemészti problémájuk, vagy segítséget kérnek. De kitől jöhet a támogatás?**

Van egy telefonszám melyet, ha hívunk, kellemes hang jelentkezik a vonal másik végén, és bármilyen lelki, anyagi gondunkat meghallgatja. A *Segítőkéz Lelkiségegy Telefontárgyalat* már 1970 óta működik. A szervezet szolgálatvezetőjével, **Dr. Kálmánchey Alberttel** beszélgettünk.

Megtudtuk, minden korosztály részéről van, aki felemeli a kagylót, ha segítségre van szüksége. Bár tapasztalatuk szerint leginkább a középkorúak, azon belül is a nők azok, akik jelentkeznek náluk. „Ennek az oka, hogy a nők könnyebben nyilvánulnak meg”- mondta a pszichiáter.

**Van-e valami változás a régi időkhöz képest a telefonos lelkiségegy-szolgálat hívóiban?**

Egy külföldre szakadt, volt telefonos segítőtársunk meglátogatott bennünket néhány hónappal ezelőtt. Megkértem, mesélje el, milyen élményei voltak ezalatt a majdnem 6 év alatt, amíg nálunk dolgozott. Azt mondta, érdekes, hogy a 80-as években inkább a családi, párkapcsolati problémák domináltak, úgy, mint egymás megnevezése, alkoholizálás, családi veszekedések vagy éppen a fiatalok fordultak hozzánk, hogy megtudják, hogyan ismerkedjenek a másik nemmel. Munkája mindenkinek volt akkoriban, a drog sem jelentett még komoly problémát. Jelenleg azonban a válások, a magány, és az egzisztenciális problémák vannak túlsúlyban. Sokszor szóba kerül a gyermekek beiskoláztatásának költsége, illetve az egyetemisták leterheltség miatti stresszes helyzete.

**A gazdasági válság miatt több-e az egzisztenciális gondokra panaszkodók száma?**

Igen, megszorodott az ilyen jellegű hívások száma. Nem politikai, hanem valóban gazdasági oka van ennek. Súlyosbodnak a gondok, egyre több a szűkölködés, a megélhetési probléma. A régi szólás úgy tartja: "Ahol az anyagi gondok berepülnek a házba, onnan a szerelem kirepül", így több a veszekedés, hamarabb elfogy a türelem is.

**Milyen jellegű képzést kapnak azok, akik a segítő szerepében ülnek a vonal végén?**

Elméleti és gyakorlati képzések is vannak. Az első, amit sokan furcsállnak, hogy nem találkoznak személyekkel. Csak a hang kapcsolja össze az embereket, és a hang sajátosságait, a dinamikáját kell megtanulniuk, hogy meg tudják állapítani, hol tart a krízisben a hívó. Amikor tipikus beszélgetéseket produkálunk, tanítjuk, hogyan legyen valakinek úgymond nyitott a füle.

**Milyen elismerésben, fizetésben részesülnek a segítők?**

Szegény ország vagyunk. Angliában ingyen ügyelnek a segítők, nálunk viszont csak jelképes összeget kapnak.

Joggal merül fel az emberben a kérdés, hogy kik alkalmasak erre a feladatra. Igyekszünk felmérni a jelentkezők képességeit. Jó és egészséges embert kell felvennünk, aki képes hallgatni, figyelni. Olyan motivációval is találkoztunk már, amikor a segítő maga is átment egy krízisen, és miután sikeresen jött ki a helyzetből, ezzel próbál segíteni másokon. Nem előírás, hogy szociális munkás, orvos vagy pszichológus legyen. Sőt, ha nem szakmabeli a jelölt, annál jobb, mert az a tapasztalat, hogy könnyebben szót értenek a közösségből jött emberek a telefonálókkal. Nemre, fajra, vallásra, képzettségre való tekintet nélkül kell foglalkozni az emberekkel. Ezeket még csak szóba sem lehet hozni a beszélgetés alatt.

### **Mennyire anonim ez a „szolgáltatás”?**

Szakmailag vezetett esetismertetések vannak havonta. Az anonimitás itt is megmarad természetesen, nem beszélünk nevekről egymás között. A hívótól sem kérjük sosem, hogy mutakozzon be. Egyébként az eskünk is kötelez, hogy minden adatot titokban tartsunk.

### **Milyen kirívó esetek vannak a telefonhívások között?**

Most már a nemi erőszakról is vannak jelzések. Van, hogy a gyermek hív bennünket, mert molesztálja a testvére vagy az apja. Segíteni kell megtalálni az utat, hogy kihez lehetne fordulnia, nehogy megtudja az érintett.

### **Hogyan tud segíteni szolgálat a problémák megoldásában?**

Segítünk eligazodni a világban. De tanácsot sosem adunk. Mi nem dönthetünk a hívó helyett. Gondoljunk csak bele, ha megbotlik, még ha nem is a mi hibánkból, akkor is minket tesz majd felelőssé. Ezt nagyon megfontoltan kell csinálni. Amennyiben mégis konkrét tanácsra van szüksége, egész nagy listánk van arról, hová fordulhat. Adunk elérhetőséget, és ott érdeklődhet arról, anyagilag vagy más módon miként tudnak rajta segíteni. Sok visszajelzés érkezik, hogy „Milyen jó, hogy mondta!” Csak egy kis biztatásra van sokszor szükség.

### **Vannak visszatérő hívók?**

Természetesen. Vannak, akik nagyon megszeretnek bennünket. A sikereiket és a kudarcaikat is megosztják velünk. Közösen kell megtalálni a megoldást, de a benne rejlő lehetőségeket kell felszínre hozni.

Addig tart egy beszélgetés, amíg a hívó dűlőre nem jut saját magával.

### **Miért mesélik el inkább egy ismeretlennek, mint a családnak a problémákat?**

Mindenkinek van egy énképe saját magáról. Amikor baj van, akkor magunk alatt teljesítünk, ezt pedig szégyelljük. Készítettünk egy filmet 97-ben egy súlyos öngyilkossági kísérletet végrehajtott fiatalemberről. Megkérdeztem, hogy miért nem hívott minket: „Tényleg, hát én olvastam erről, meg hallottam is róla, de eszembe nem jutott volna”- válaszolta.

Az emberek magukba zárkóznak. Még mindig harmadikok, negyedikek vagyunk az öngyilkosságok számát illetően a világon. Már egyszer rá kellene ébrednie a magyar embereknek, hogy ha látják a változást társaikon- búsabbak, elhanyagoltabbak- akkor oda kell menni.

Azt senki ne mondja nekem, hogy akit ilyen állapotban megszólítunk, annak rosszul esik az a pár jó szó. Mi magunk gondoljuk: „Inkább nem zavarom ezzel.” De ha még ezt el is fogadjuk az idegenek kapcsán, a saját ismerőseinken hogy nem látjuk a változást? Végre

meg kellene szólítani a másikat! Mibe kerül? Nagyon jól esik a másiknak, ha kellő pillanatban "zavarjuk".

### **Milyen nehézségekbe ütköznek a munkájuk során?**

Most annyi a problémánk, hogy a mobil-szolgáltatást kellene megnyerni az ügyünknek. Akárhová megyünk, hogy kitegyük a telefonszámunkat, mindenhol hirdetésnek veszik. Nincs tematizálva a segítség, bármivel lehet hozzánk fordulni, 24 órásak vagyunk, és egyszerűen segíteni szeretnénk.

A lakosság pedig jobban figyelembe vehetné, kitől és hol kaphatnak lelki segítséget.

Az alábbi, ingyenesen hívható telefonszámon kérhetnek segítséget azok, akik úgy érzik, szükségük van rá.

**0680 505-505**

**haon.hu**

## **Visszafordíthatatlan folyamatok**

### **Nő az öngyilkossági kísérletek száma, egyre többen lesznek a válság áldozatai.**

A szakemberek szerint egyértelműen érezhető a válság hatása a megjelenő lelki eredetű problémákban, a pszichiátriai zavarokban. Nőtt az öngyilkosságok és kísérletek száma.

A középkorú réteget viseli meg leginkább ez az időszak: a 35-40 évesek könnyebben elveszítik a munkájukat, s nehezen találnak másikat. Kevés a kapaszkodójuk.

A fiataloknál is gyűrűzik a krízishelyzet, túlvállalják magukat. Arra viszont nincsenek felkészülve, hogy elveszíthetik az állásukat – tudtuk meg a Kenézy-kórház pszichiátriai osztályának részlegvezető szakorvosától, Vasas Laurától.

Átmeneti segítség, ha a munkanélküliek egy-egy program során megtanulnak pl. önéletrajzot írni.

Ez egy-két hónapig előre viszi őket, ám a következő kudarcokra nincsenek felkészülve. **Rénes László**, a Debreceni Lelkisegély Telefonszolgálat titkára szerint a nőknél egyre több depressziós tünet jelentkezik. A legtöbben gyógyszerekkel próbálják javítani a közérzetüket.

A férfiak viszont inkább az alkoholhoz nyúlnak, hogy önbizalmat szerezzenek. A rossz társaság ilyenkor kegyelemdöfés, sokszor visszafordíthatatlan folyamatokat indít el.

### **A létbizonytalanság útján**

A válság krízist teremt, krízishelyzetekben pedig előjöhetnek bizonyos pszichiátriai zavarok. A kialakuló létbizonytalanság kapcsán számtalan jelét tapasztaljuk ennek - mondta a Naplónak Vasas Laura, a Kenézy kórház pszichiátriai osztályának részlegvezető szakorvosa.

Az elmúlt hónapokban nőtt az öngyilkosságok és az öngyilkossági kísérletek száma. A kórházban nincs olyan nap, hogy ne vizsgálnának egy-két öngyilkos-jelöltet. Az elkövetés módja egyre drasztikusabb: sok az önakasztás és a vegyszerrel való mérgezés is igen gyakori.

A páciensek körében a szorongás és a depresszió gyakori kórképek, sokszor együttesen jelentkeznek. A függőség is a meghatározó betegségek között szerepel. Kémiai anyagok okozhatják, mint az alkohol vagy a gyógyszer. Egyre nagyobb méretet ölt a tévé-, a szerencsejáték- és az internetfüggőség is. A nők körében pedig előfordul a vásárlási láz.

- Több esetben kerültek az osztályra olyanok, akik nem tudják fizetni a felvett kölcsönt. Már csak az utolsó pillanatban szembesülnek azzal, hogy a házukat elviszi a bank. Sokszor tapasztalják, hogy a páciensek igazából nem is hiszik el, hogy ez megtörténik velük.

### **Fontos a család**

A család szerepe nagyon fontos a pszichiátriai zavarral küzdők esetében. Az elmagányosodás gyakori gond, súlyosabb esetben akár öngyilkossági kísérlethez is vezethet. A Kenézy kórház sürgősségi osztályáról addig egyetlen "kísérletező" sem távozhat, amíg nem látta őt pszichiáter.

- Segíteni csak annak lehet, aki kéri. A páciens együttműködése és akarata nélkül nincs gyógyulás. Ha kell, gyógyszerterápia a megoldás. De van, hogy terápiaként nagyon hasznos egy-egy beszélgetés is.

Mi nem tudunk csodát tenni és a jelentkezők problémáit sem tudjuk megoldani. Abban viszont sokat segíthetünk, hogy a hozzánk forduló visszanyerje az erejét, önbizalmát és önismeretre tegyen szert. Mert minden krízisben ott van a továbblépés lehetősége. A gondozás kivezeti a beteget a nehéz helyzetből, ha nem esik bele az önsajnálataba, ha nem mástól várja a megoldást - tette hozzá **Vasas Laura**.

#### **A munkahelyüket féltik**

Bár számszerűen nincs több telefonhívás, érzik a válság hatását a Debreceni Lelkiségegyeleti Telefonszolgálat munkatársai. A megjelenő problémák többrétűek. Konfliktusok adódnak a gazdasági nehézségekből: sokan féltik a munkahelyüket vagy a kilátástalan anyagi helyzetet taglózza le őket. A tapasztalatok szerint nyáron sok fiatal telefonál. A legnagyobb gondjuk az, hogy míg mindenki nyaralni megy, ők ezt nem tehetik meg. Korábban ezek a fiatalok megpróbálták előteremteni a költségeket. Ez man akadályokba ütközik, ugyanis kevés a diákmunka. Ráadásul a gyerekeket a szülők nehéz anyagi helyzete is megviseli. - Ha egy kapcsolat évek óta rossz, az nagy lelki terhet jelent. Sok hívás érkezik olyanoktól is, akik nem tehetik meg, hogy elváljanak, mert lehetetlen, hogy külön egzisztenciát teremtsenek - mondta Rénes László, a telefonszolgálat titkára.

**J.G.**

**deol.hu**

## Kapcsolataink „zörgősebbé” váltak

Debrecen (HBN) – A Magyar Pszichiátriai Társaság idei konferenciáján a lelki elsősegélyt nyújtó telefonszolgálatok képviselői is részt vettek. Kálmánchey Albert, a debreceni szolgálat vezetője és kollégája, Rénes László adott lapunknak „mentális körképet”.

– Mindenhol arról beszélnek, mennyire fontos a lelki-mentális egészség, de amikor cselekedni kellene akkor már nem az – összegezték az elmúlt évtizedek szomorú tapasztalatát. Hozzáadték: a lelki egészség termelési, gazdasági tényező is, hiszen befolyásolja a munkaképességet.

– A rendszerváltás óta hiába van nagyobb szabadságunk, „kiskorú” nép vagyunk: saját sorsunkat kevésbé tudjuk kézbe venni. Nemigen vannak eszközeink a konfliktusaink, a depresszióink kezelésére. Generációk kellenek hozzá, hogy ez megváltozzon – mondta Kálmánchey Albert.

Debrecenben az országban elsőként jött létre 1970-ben telefonos lelkisegély-szolgálat, képviselői azt tartják eredménynek, hogy még mindig, folyamatosan működnek. Ma nem csak a Hajdú-Bihar, hanem a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei hívások is ide futnak be. A szakemberek a „nem tevés” tipikus példaként említették, hogy amikor a VESZ segítséget kért Nyíregyházától a telefonszolgálat fenntartására, még csak nem is válaszoltak... A legtöbb hívás a '90-es évek elején érkezett, amikor már minden lakásban volt telefon, de még nem váltottak mobilra. Napjainkban komoly gondot okoz, hogy csak vezetékes vonalról hívható a Lelkisegély Szolgálat. Technikailag megoldható lenne mobilról elérni, de ehhez valamely mobiltársaságnak kellene anyagi áldozatot hoznia – egyelőre nem hajlandók rá.

– A telefonos segítség során nem tudunk megoldást kínálni semmilyen gyakorlati problémára. Lelki elsősegélyt nyújtunk, ott és abban a percben próbálunk segíteni, az érzelmi mínuszt kezeljük. A telefonáló tulajdonképpen azt akarja, hogy meghallgassák, hogy kibeszélhesse magát. A hívás általában akkor ér véget, ha a hívó fél valamennyire megnyugodott, egy kicsit jobban érzi magát, érzelmileg stabilizálódik. Mindig ő az aki, befejezi a beszélgetést. Napi 10-15 hívás van, a legtöbb júliusban és októberben, nem tudjuk, miért. Sokat segítene, ha több helyen lenne elérhető a számunk: háziorvosi rendelőkben, tömegközlekedési járműveken; de nem igazán találkozunk erre fogadókészséggel.

– Még nem érzékeljük, hogy a gazdasági válság miatt több hívásuk lenne, de nem is valószínű, hogy direkt kimutathatóan emelkedni fog majd a segítséget kérők száma. A tapasztalatok szerint háborúban például kevesebb öngyilkosság történik, mert szolidárisabbak egymással az emberek. Bár ez a válság új helyzet, nem tudni, hogyan hat majd, persze, tartunk tőle – mondta a debreceni szolgálatvezető.

– Ha egy cégnél nehézségek majd leépítések vannak, ha a tágabb környezetünkben emberek válnak munkanélkülivé, az nyomasztóan hat ránk akkor is, ha nem vagyunk közvetlenül érintettek. A közhangulat sem jó és nehéz a negativitása alól kihúzni magunkat. Ugyanakkor a nagyobb gond nagyobb összetartásra is készíthet – jegyezte meg Rénes László, a „Segítőkéz” Egyesület titkára.

– Általában elmondhatjuk, hogy rossz az emberek mentális állapota. Kapcsolataink „zörgösebbé” váltak, sok a konfliktus. Megfigyelhető, hogy ha a feszültséget inkább kifele vezetik le az emberek, mint befele, akkor kevesebb az öngyilkosság – ez jó, de ugyanakkor több a mások ellen elkövetett erőszakos cselekedet. Sajnos, mostanában úgy tűnik, mindkét irányban sok erőszak történik. Az utóbbi években a depresszió a megbetegedések számának rangsorában a 6-10. helyről az első ötbe került. Folyamatosan stresszben vagyunk és ez a családfenntartókra még jobban igaz. Félttem a férfiakat, várhatóan megnő majd köztük a szív- és érrendszeri panaszokkal küzdők száma. Az utóbbi időszakban megnőtt a férfiak és az idős emberek által elkövetett öngyilkosságok száma. Az öregek nem találják helyüket, esetleg tehernek érzik magukat, magányosak. Új jelenség, hogy már középkorú emberek is egyedül maradnak, mert a fiatalok külföldre mennek. Gyakran találkozunk a szülők önáltatásával: az eszükkel megértik gyermekük döntését, de a szívükkel – érthető módon – nem tudják elfogadni. Utóbbiról, a veszteség okozta fájdalomról azonban nem akarnak tudomást venni – magyarázza Kálmánchey Albert.

### Öngyilkosság

– Az öngyilkosságok száma 1984-86 körül tetőzött, a mostani szám az akkorinak fele. Az öngyilkosságok és számuk változásának okai is igen összetettek, nehezen magyarázhatók. A csökkenésben valószínűleg szerepet játszott, hogy megváltozott a rendszer, az emberek feje fölül „eltűnt a plafon”, perspektíva nyílt számukra. Egy ideje azonban, bár statisztikai adataink nincsenek, de érezzük, hogy a megállt a csökkenés – tudtuk meg Buza Domonkostól, a budapesti lelkisegély telefonszolgálat vezetőjétől. Az öngyilkosságok alakulásában területi különbségek is vannak: a nyugati országrész mindig is jobban áll, mint a keleti, de az utóbbi években a különbség megnőtt. Hajdú-Bihar sajnos, az előkelő harmadik helyen áll (Bács-Kiskun és Békés után, Csongrád és Szabolcs-Szatmár-Bereg megye előtt). Az országos átlagnak a dunántúli adat a fele, a keleti pedig a duplája. Ezért is lenne szükséges a telefonos szolgálat, hogy kéznél legyen a segítség! – hívták fel a figyelmet a szakemberek.

– Sajnos, a sajtóban rendre kiemelt helyet kapnak az öngyilkosságok, főleg, ha brutális módon történtek. Már régen kimutatták, hogy a társadalomban erős a mintakövetési hajlam: amikor előfordult 1-2 vonatgázolós eset, utána megsaporodott az így elkövetett öngyilkosságok száma. Pszichiáterként annak örülnénk, ha egyáltalán nem adnának hírt ezekről, de legalább ne heroizálják az öngyilkosokat! – mondta Kálmánchey doktor.

**haon.hu**