



Telefonszámaink:
0918 500 333 (Orange)
0904 500 338 (T-Mobile)
 a hívás nem emelt díjas

**Ha segítségre van szüksége
 magyarul és névtelenül fogadjuk a hívását
 az éjjel-nappal hívható telefonszámunkon!**

Megértő magyar szó, nincs egyedül a bajban!

**SZÖVETSÉG
 A KÖZÖS
 CÉLOKÉRT**

Felvidéki Lelki Elsősegély Telefonszolgálat

UJPÁL EMŐKE

FELVIDÉKI LELKI ELSŐSEGÉLY TELEFONSZOLGÁLAT

A FELVIDÉKI LELKI ELSŐSEGÉLY TELEFONSZOLGÁLAT INDULÁSA

Létjogosultnak és hiánypótlónak bizonyult az első Felvidéki Lelki Elsősegélyszolgálat elindítása, hiszen az ember alapvetően az anyanyelvén érez, gondolkodik, ezen a nyelven tudja a legjobban megfogalmazni, hogy mi történik vele. Mindez stresszhelyzetben és krízishelyzetben különösen érvényes, ekkor fokozottabban érvényesül annak jelentősége, hogyan szólnak hozzánk. Az érzelmek által beszűkített tudat következménye, hogy a többnyelvű készség is alapvetően visszaszűkül az anyanyelv használatára. Ilyen helyzetben kiemelten fontos, hogy anyanyelven kapjunk segítséget.

Magyarországon az első telefonszolgálat 1970-ben alakult. Egy ügyelővel és egy telefontal indult a szolgálat, mára pedig már több mint 500 önkéntessel 22 szolgálat működik. Erdély-

ben már évtizedek óta üzemeltetik a magyar nyelven elérhető segélyhívó vonalakat, 2014-ben Kárpátalján megalapították a Kárpátaljai Lelki Elsősegély Szolgálatot. Nem sokkal később a Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ) akkori elnöke, Buza Domonkos felvette a kapcsolatot a szlovákiai magyar szervezettel. A Szövetség a Közös Célokért néhai igazgatója, Pogány Erzsébet felvállalta a telefonszolgálat felvidéki megszervezését. 2016 ősztől élnek a vonalak, két szlovákiai telefonszámon (0918 500 333, 0904 500 338), a hét minden napján, 0-24 órában elérhető a lelki segítségnyújtás magyar nyelven. A megkezdett munkát Hideghéthy Andrea, a SZAKC jelenlegi ügyvezető igazgatója folytatta, és kitartó munkájának köszönhetően a szolgálat további fejlesztési tervei is életre keltek.

A 2016 őszen elindított magyar nyelvű telefonos lelki elsősegély szolgáltatás 2019 tavaszán újabb szintet lépett, megalakult a felvidéki önkéntes stáb. A célunk az volt, hogy létrejöjjön a szlovákiai önálló ügyelőcsoport, tehát a hívások ne Magyarországra, illetve Kárpátaljára legyenek irányítva, hanem itt, Szlovákiában is legyenek ügyeltesek, akik fel tudják venni a telefont.

Első lépésként az önkéntesek toborzása történt, mely során elsősorban Pozsony és Dunaszerdahely vonzáskörében élők jelentkezését vártuk. A toborzást követően a jelentkezőkkel személyes találkozásra került sor, és megindult a kiválasztási folyamat, amely egy személyes interjú, valamint egy írásbeli, pszichológiai teszt kitöltését foglalta magában. A 120 órás képzés lehetőséget adott az önismeret és a hatékony kommunikáció fejlesztésére, a segítő beszélgetés megtanulására. A

leendő ügyelők az elméleti ismeretek mellett a témához illeszkedő feladatokkal, szituációs és telefonos helyzetgyakorlatokkal készültek fel a hívások fogadására. Emellett ún. „hospitaláción” is részt vettek, mely során tapasztalt ügyelő mellett kószolhattak bele az „éles” munkába. A tréning vizsgával zárult és tanúsítványt adott. A sikeres vizsgát követően tizenegy önkéntessel indult a felvidéki ügyelők munkája.

Az ügyelők a segítő beszélgetés, krízisintervenció, valamint a szuicid prevenció területén speciálisan kiképzett laikus segítőik nem feltétlenül szakemberek. Tevékenységük nem terápia, nem helyettesíti a pszichológiai terápiát, nem állapítanak meg diagnózist, nem helyettesítik a szakember munkáját, hanem segítő beszélgetést nyújtanak. A telefonos kommunikációnak fontos eleme az anonimitás, azaz a beszélgetés névtelenül zajlik. A bizalom és a biztonság érdekében az önkéntesek nem fedik fel kilétüket, és a hívóknak sem kell bemutatkozniuk.

Nagyon hálásak vagyunk a LESZ (Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége) vezetőségének az elkötelezett szakmai mentorálásért, amivel segítették 2016-ban a szolgálat technikai megvalósulását, majd 2019-ben az önálló, első önkéntes szolgálat megalakulását

2019 nyara végén, a Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok XXXII. Országos Találkozóján, Salgóbányán újabb fontos mérföldkőhöz értünk. Megvalósult a LESZ korábbi törekvése azzal kapcsolatban, hogy Kárpát-medencei szintűvé tegyék az együttműködést: aláírtunk egy együttműködési megállapodást, amely azt eredményezte, hogy a LESZ az egész Kárpát-medencében élő magyarság számára kiterjesztette annak lehetőségét, hogy az anyanyelvén kérjen telefonos segítséget. Ez az együttműködés biztosítja a határon túli szolgálatok számára, hogy részt vegyenek a LESZ képzéseiben, konferenciáiban, találkozóin, valamint a kölcsönös tapasztalatcserét és a speciális módszerek elsajátítását is lehetővé teszi. A találkozón egyébként a résztvevők rekordszámban voltak jelen a Kárpát-hazából. A több mint 350 önkéntes ügyelő tizenhét magyarországi és öt határon túli szolgálatról érkezett.

Célunk a jelenlegi stáb bővítése, valamint egy másik, helyi ügyelői stáb kiképzését is tervezzük, mégpedig a keleti régióban. Tervezzük továbbá a szolgáltatás e-mail-es kiterjesztését, az

interneten keresztüli segítségnyújtás biztosítását is. A legfontosabb cél a két szlovákiai számon hívható megbízható és folytonos szolgáltatás biztosítása, mert a szolgálat küldetése az, hogy a segítségre szorulóknak biztonságot jellentsünk.

A TELEFONOS SEGÍTŐI MUNKA JELLEGZETESSÉGEI

A telefonos lelkeségély a prevenció területére sorolható, hiszen ha megfelelő időben kapunk támogatást, könnyebben átvészeli a nehézségeket, megelőzhető bizonyos betegségek kialakulása, akár az öngyilkosság is.

Három alappillére van a tevékenységnek:

1. Segítő beszélgetés
2. Krízisintervenció
3. Szuicid prevenció

A SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS

Az esetek többségében segítő beszélgetés zajlik, mely során segítő kérdésekkel történik a probléma körbejárása, a gondolatok és érzelmek megfogalmaztatása, új nézőponthoz segítés, újabb lépések kidolgoztatása a megoldás felé. Nagyon fontos, hogy NEM történik tanácsadás! Tanácsot kap bőven mindenki a környezetétől. A tanácsadás csapdája, hogy egyrészt ami valakinek beválik, nem biztos, hogy a másoknak is megoldást jelent. Másrészt, amikor tanácsot adunk, elveszünk a másik ember kompetenciaérzetét saját élete felett, márpedig az ő kezében van a gyeplő. Azért is tud a telefonszolgálat hatékonyan segíteni, mert nem követik el azokat a hétköznapi „bakikat”, melyeket a jószándékú környezet általában igen. Aki közeli hozzátartozó, barát, az általában érzelmileg bevonódott, és hajlamos kétségbeeséssel reagálni, melynek következtében épp a hatékony segítségnyújtás marad el. Ezenfelül egy kívülálló anonim, ismeretlen személynek sokszor könnyebb őszintén kiönteni a lelküket, mivel nem részese az életüknek, nem kell félnünk attól sem, hogy megbántjuk az érzéseinkkel, ez a tényező pedig közeliéknél igencsak visszatartó erő tud lenni.

A KRÍZISRŐL

A krízis válságot, fordulópontot jelent, krízisről akkor beszélünk, ha az ember életében központi kérdéssről van szó, kénytelenek vagyunk szembenézni a helyzettel, nem lehet elkerülni, és a szokásos problémamegoldási próbálkozások nem működnek, nem bizo-

nyulnak elégnak (Caplan). Fenyegető, érzelmileg hangsúlyos helyzet, tehetetlenséget, kiszolgáltatottság-érzést kelt és szembesülünk az esendőséggel. Ilyenkor külső segítség szükséges a megoldáshoz. A régi, összeomlott világ helyére lépésről lépésre kell egy új világot felépíteni. Ha nem kap segítséget a krízisbe került személy, mélyülhet a krízis, melynek következtében betegség alakulhat ki, vagy a folyamat akár öngyilkossághoz is vezethet.

Ha jókor érkezik a segítség, magasabb fejlődési szintre kerülhetünk. A krízis tehát mindig kétesélyes, mindig ott van a lehetőség arra, hogy megújulva, magasabb fejlettségi szinten folytassuk életünket, hiszen döntéshozást, új megküzdési stratégiák és konfliktuskezelési módok kidolgozását hozza. Mindezekon kívül a folyamat végén én-erő és önbizalom lehet a nyereségünk.

Fontos, hogy a krízis nem betegség, bárki kerülhet krízisbe, mint ahogy egyébként kerül is, hiszen vannak az életünk során olyan állomások, melyek természetükből fakadóan krízissel járnak. Ezeket nevezzük fejlődési/pszichoszociális/ normatív krízisnek (Erikson): ezek a fejlődésünk során megjelenő természetes krízishelyzetek, melyek életszakasz-váltásokkor következnek be (pl. serdülőkori, életközépi válság, stb.).

A krízisek másik típusa az akcidentális krízis, mely véletlenszerűen előforduló, külső, provokatív tényezők hatására létrejövő kríziseket jelöl, mint például természeti katasztrófa, baleset, haláleset, betegség, munkahely elvesztése.

Krízismátrixról (Jacobson) akkor beszélünk, ha az egyén életének bizonyos időszakában a fejlődési és az akcidentális krízisek egyszerre vannak jelen, ami fokozott veszélyeztetettséget jelent, mert jelentősen igénybe veszik vagy akár ki is meríthetik az egyén megküzdő kapacitásait.

AZ ÖNGYILKOSSÁG

Az öngyilkossági krízis egy beszűkült állapot, mely során az ember önmaga ellen fordul. Ha azonban valami megakadályozza, az önagresszió oldódik. Erre épít a telefonszolgálat, hogy időt nyer és vonalnál tartja a hívót, hiszen ha túlségitik ezen a pár percen/órán, életben marad.

Ha megfelelő időben érkezik a segítség, akkor akár egy kedves szó és odafordulás is már elég lehet ahhoz, hogy

a beszűkülést oldja, és az illető letegyen aktuális önpusztító szándékáról.

Az öngyilkossághoz vezető krízisállapot fő jellemzőit a „preszucidális szindróma” (Ringel) írja le:

1. fokozódó beszűkülés: ez hónapokig zajlik, érzelmi, kapcsolati, hangulati, cselekvési szinten
2. gátolt, önmaga ellen fordított agresszió
3. fantáziavilágba menekülés: öngyilkossági fantáziák (ha már egyet elkezd módszeresen kidolgozni, baj van)

Fontos, hogy mindenki, aki öngyilkosságot fontolgat, ad jelzéseket a környezetnek, mielőtt elkövetné, ezt nevezzük „cry for help”-nek. Az öngyilkosság veszélyeztető jelei lehetnek, ha valaki öngyilkossági, önsértési gondolatokról, fantáziákról számol be, különösen intő jel lehet, ha már eszközök után is kutat, hogy hogyan fogja azt végrehajtani, és egy kiválasztott módszer alapos kidolgozottsága tükröződik beszédében. A kommunikációjára jellemző, hogy a halál visszatérő téma, gyakran beszél, ír róla. Elhangozhatnak kétértelmű mondatok: „rám ez már nem fog vonatkozni”. Fontos előrejelző lehet továbbá a hangulatingadozás, a reménytelenség érzése, kilátástalanságot tükröző kommunikáció, a tehetetlenség érzése és a jövőkép elvesztése, az önutálat, valamint a fekete-fehér látásmód és a kudarcok sorolása (mi minden nem sikerült neki, „ez sem jött össze”). Az is figyelmeztető jel lehet, ha valaki búcsúzkodni kezd, rendezni a kapcsolatait, bocsánatot kér, visszaad dolgokat, rendet rak. Aki fontolgatja az öngyilkosságot, azon észlelhetőek a beszűkülés jelei (érzelmi, kapcsolati, cselekvési szinten), valamint a gátolt, önmaga ellen fordított agresszió. De ne tévesszen meg minket, hogy csak a depresszív hangulatú személy a veszélyeztetett: kötekedő, cinikus, agresszív személy is önmaga ellen fordíthatja a felgyülemlett agresszióját. Rizikófaktorak tekinthető, ha már előfordult öngyilkosság a családban.

Fontos, hogy minden jelzést komolyan kell venni, és nem igaz az a hiedelem sem, miszerint ha valaki igazából öngyilkos akar lenni, akkor nem beszél róla.

„Az öngyilkossággal kapcsolatos legfontosabb felismerés az, hogy az önmagát elpusztító ember nem meghalni akar, hanem túrheteretlen és reménytelen élethelyzetből akar szabadulni. A halál csupán ennek a megszabadulás-

nak végső eszköze. A legtöbb öngyilkos tulajdonképpen küzd a halál ellen, szeretné úgy megoldani a dolgot, hogy ne kelljen meghalnia.” (Buda Béla)

Legyen szó tehát akár segítő beszélgetésről, akár egy krízishelyzetről vagy öngyilkossági veszélyről, a legfontosabb, hogy a beszélgetés lehetőséget teremt, hogy másként lássunk valamit és új ajtókat nyissunk meg életünkben. Ezt a segítségnyújtást kínálja a telefonszolgálat.

KI HÍVHATJA A TELEFONSZOLGÁLATOT, ÉS MILYEN PROBLÉMÁKKAL KERESHETŐ FEL?

Bárki hívhatja a vonalat, ha stresszhelyzet alakul ki az életében, életvezetési nehézségei adódnak, konfliktusba kerül egy számára fontos személlyel, vagy a környezetével, vagy épp magányos, munkahelyi vagy iskolai problémái adódtak, esetleg valamilyen helyzetben döntésképtelenség éri magát. Mindemellett vannak életrészek, melyek eleve krízissel járnak (serdülőkör, fiatal felnőttkor, nyugdíjba menetel stb), ilyenkor fokozottan igényeljük a megértő, támogató közeget, elfogadó légkört, amely óriási jelentőségű a megoldások megtalálásában, a nehézségeken való átlendülésben. Adódhatnak váratlan életesemények is, haláleset, betegségek, baleset, munkahely elvesztése, és bizony kialakulhat egy öngyilkossági krízis is, mely esetben életmentő lehet egy segítő beszélgetés.

MIÉRT NEM MERÜNK/ AKARUNK SEGÍTSÉGET KÉRNI?

A segítségkérés sajnos még nem számít magától értetődő dolognak, igaz, már kezdünk egyre nyitottabbakká és bátrabbakká válni e téren, de még mindig rengeteg sztereotípiát és tévhit kapcsolódik hozzá. Az egyik ilyen tévhit, hogy az az erős, aki képes egyedül megoldani a problémáit. Olyan vélemény is létezik, hogy „nem illik” segítséget kérni, a gyengeség jele, és sajnálatra méltó, aki „rászorul”. Ezek a megítélések nagyon veszélyesek. További segítségkérést akadályozó gondolat az, hogy „egy idegen vajon mit tudna segíteni?” (erről már fentebb említést tettünk).

Én inkább úgy tudom ezt látni, hogy igazán érett és bátor, aki kér segítséget, hiszen kétségbeesett időszakok mindenki életében előfordulnak. Ha ki merjük mondani, hogy baj van és merünk rajta változtatni, az már egy lépés

a megoldás felé. Ezáltal nem dugjuk homokba a fejünket, hanem felelősséget vállalunk magunkért és elindulunk azon az úton, hogy megtaláljuk a megoldásainkat. Ez nemcsak arra a személyre lesz pozitív hatással, aki ezt a lépést megteszi, hanem a környezetére és a családjára is. Hiszen attól, hogy nem beszélünk a problémákról, azok még nem szűnnek meg létezni, és minél inkább magunkban tartjuk, az annál inkább izolációhoz vezethet. Problémáink miatt cseppet sem kell szégyenkezni, hiszen nem él ember a földön, akinek ne adódtak volna már nehéz időszakai, krízisei, mélypontjai.

TOBORZÁS

Szeretnénk a mentálhigiénés kultúrát is erősíteni a jelenlétünkkel, hogy az emberek merjenek bátran és bizalommal segítséget kérni.

Célunk az önkéntes csapat folyamatos bővítése, hogy minél több időszámban elérhetőek legyenek a felvidéki ügyelők. Ezért a Felvidéki Lelki Elsősegély Telefonszolgálat újabb képzést indít, amelyhez önkéntesek jelentkezését várja.

A felkészített önkéntes ügyelők feladata a lelki segítséget igénylő emberek hívásainak fogadása, havonta 2-4 alkalommal történő elfoglaltsággal jár. Az önkéntes munka azt jelenti, hogy a segítők a munkaidejükön felül, ingyen végzik a szolgálatot, szabadidejükben, tehát a családi élet tudatos szervezése melletti vállalatot jelent.

Jelentkezési feltételek:

- minimum középfokú végzettség
- 23-65 év közötti életkor
- nyitottság
- jó kommunikációs készség
- lelki terhelhetőség

Azok jelentkezését várjuk, akik hisznek abban, hogy egy beszélgetés segítséget nyújthat, és nyitott szívvel tudják meghallgatni a hozzánk fordulókat, és hosszabb távon is tudnak áldozni szabadidejükből mások segítésére.

MIÉRT JÓ CSATLAKOZNI HOZZÁNK?

Az önkéntes munka komoly személyiségfejlesztési lehetőség, fejleszti az önismeretet, a csapathoz tartozás érzését adja, megélhetjük a támogató, megtartó közösség erejét. Mindezek mellett továbbképzéseken való részvételt és tanulási lehetőségeket rejt magában.

Jelentkezés önéletrajz és motivációs levél kíséretében: felvidekitelefonszolgálat@gmail.com