

# **BEMUTATKOZÁS**

## **A lelkeségély telefonszolgálatok bemutatása**

1950-ben *Chad Varah* anglikán lelkész Londonban az öngyilkosság megelőzése céljából elindította az első lelki elsősegély telefonszolgálatot, s ebből nőtt ki a Szamaritánus (The Samaritans) mozgalom, olyan segítségnyújtás a reményvesztetteknek, amely önkéntes laikus munkatársak tevékenységén alapul.

Varah kezdeményezése arra ösztönözte az európai kontinensen és más földrészeken is a szakembereket, hogy egyre több Lelkeségély Telefonszolgálatot indítsanak be. Már 1960-ban, Genfben tartottak első ízben kongresszust az európai Lelkeségély Telefonszolgálatoknak. 1964-ben, Oxfordban a III. Kongresszus alkalmával pedig megalapították *IFOTES* (International Federation of Telephonic Emergency Service) néven a nemzetközi szövetségüket.

A nemzetközi normák alapján működő lelki elsősegély telefonszolgálatok célja az öngyilkosság-megelőzés, a krízisintervenció és a mentálhigiénés prevenció, így alapvetően mentálhigiénés feladatokat látnak el, átvállalva sokszor az egészségügyi ellátás betegségmegelőző szerepét is. Arra törekednek, hogy a krízisben lévő, problémákkal küszködő emberek azonnal elérhessék vonalaikat. A szolgálatok hívása ingyenes, s a Hívó anonim maradhat.

A krízisintervenció munkára képzett önkéntesek stábokban dolgoznak, s a szolgálatok sok városban bázisai más mentálhigiénés, prevenció kezdeményezéseknek is.

## **A Debreceni Lelkeségély Telefonszolgálat**

A debreceni Lelkeségély Telefonszolgálat 1970-ben alakult, elsőként hazánkban. Az alapító, dr. Szabó Pál főorvos, a Városi Ideggondozó Intézet vezetőjének érdeme a kezdeti nehézségek kiküszöbölése, és a társadalmi vezetők meggyőzése a szolgálat szükségességéről. A Szolgálat éjjel-nappal működik kezdetektől fogva. A telefonszolgálat bázisát a Városi Ideggondozó Intézet adta.

Dr. Szabó Pál haláláig, 1976-ig volt a szolgálat irányítója és vezetője. Érdemeihez tartozik még, hogy hamar felvette a kapcsolatot külföldi szakemberekkel, így a megalakulás után nem sokkal az IFOTES-szel is.

Egyre fokozottabban érezhető igény van a telefonszolgálatokra, ami Debrecenben jól tapasztalható az évek óta növekvő hívásszámból, a legtöbb hívásban egyre inkább összetettebb problémák megjelenéséből. A régióra jellemző szociális és egészségügyi helyzet (munkanélküliség, válási statisztika, alkoholizmus, drogfogyasztás, stb.) arról tanúskodik, hogy a mentálhigiénés szolgáltatások minden szintjén sokkal hatékonyabb munkára van szükség.

A segítségnyújtás mellett nagy hangsúlyt fektetünk a szakmai műhelymunkára. 1999 óta szerkesztünk egy belső terjesztésű folyóiratot Infó néven, amelyben főként tanulmányok, konferenciák beszámolóí, szakmai könyvek referenciái szerepelnek, ezzel is a kollégáink felkészültségét próbáljuk megkönnyíteni.

A munkánkat, a hívásokban rejlő problémákat rendszeresen elemezzük. A Szenvedélybetegségek

c. folyóiratban közöltünk több ilyen irányú elemzést, tanulmányt.<sup>1</sup> Az elkövetkezendő években szeretnénk továbbra is publikációkat megjelentetni munkánkról. Ebben az évben tanulmánykötetet<sup>2</sup> jelentettünk meg a Soros Alapítvány és a Debrecen Városi Egészségügyi Szolgálat szponzorálásával. Az évek alatt összegyűjtött szakmai anyagokból tudnánk a honlapot bővíteni, ill. folyamatosan újabb írásokkal gyarapítani.

## **Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ)**

A telefonszolgálatokat országos szövetségbe tömörítő *Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetségének* (LESZ) 1986-ban alakult, eleinte a szakma és a szakmaiság elterjesztését tűzte ki célul, így a programjában az IFOTES alapelvei domináltak. A 90-es évek elején egy szakmai kamara arculata körvonalazódik. Aztán az "élet" úgy hozza, hogy az egyre nagyobb szakmai szerepvállalás mellett a pénzügyi kérdésekből is ki kell vennie a részét. A MATÁV részvénytársaságként nem hajlandó továbbra is "számolatlanul", ingyen (el)tartani a lelki segély telefonszolgálatok bejövő hívásait. Ezért egyezséget ajánl: minden szolgálat ingyenesen hívható zöld számot kap, a bejövő hívások díját kiszámlázza részükre, azonban ezután a szövetségen keresztül támogatást nyújt a telefonszámlák finanszírozására. A LESZ 1998-tól kezdve tehát egy anyagi juttatás elosztójává is vált. 1999-től az Egészségügyi Minisztérium - a több mint 10 éves kitartó lobbizás eredményeként - vállalja a telefonszolgálatok személyi jellegű kifizetéseinek a támogatását, finanszírozását. A LESZ-nek a feladata olyan modell kialakítása, ami szakmailag és a finanszírozás szempontjából is vállalható. A LESZ a szakmai modellt szakmai kritériumokhoz kötötte. Ezeknek a kritériumoknak fontos szerepe van abban, hogy a professzionalizálódás ne csak egy-két szolgálat munkájában legyen érezhető, hanem felzárkóztasson olyanokat is, akik eddig kevésbé voltak hatékonyak.

Nem könnyű a szakmailag egyre nagyobb nyomásnak megfelelni azoknak a szolgálatoknak, akik eddig nem nagy hangsúlyt fektettek bizonyos kérdésekre. Nagy elmaradásokat tapasztalhattunk néhány szolgálatnál. A stábnak sok esetben nagyon hiányos Alapszabálya (alapító okirata) és Szervezeti és Működési Szabályzata van. Nem tudják, mi kerüljön az egyikbe, s mi a másikba. Sokszor alapszabályban, alapító okiratban a "lábtörő kötelező használat"-hoz hasonló szabályok jelennek meg, arról viszont nem rendelkeznek, hogy például ki lehet tagja a szervezetnek. Belső iratkezelési vagy selejtezési szabályzatról nagyon kevesen hallottak, pedig a hívásokról készült jegyzőkönyvek titkosak, kezelésük, selejtezésük e miatt nem elhanyagolható. A vezetőségi ülésekről, a közgyűlésről is akad, ahol elfelejtene a jegyzőkönyvet készíteni. Rossz szokás, hogy az ügyelőknek nincs munkaköri utasításuk, a Szervezeti és Működési Szabályzat pótolja ezt, mivel egyes pontjai valóban az ügyelők feladatairól, kötelességeiről szólnak.

Magyarországon napjainkban 25 Lelki segély Telefonszolgálat működik. A országos szövetségnek (LESZ) 22 szolgálat a tagja, három pedig társszolgálat. A telefonszolgálatok munkájáról a média szívesen számol be, de ismeretek hiányában sok

<sup>1</sup>Pl.: Rénes László: A debreceni Lelki segély Telefonszolgálat hívásaiban megjelenő problémák vizsgálata 1992 és 1995 közötti időszakban, IN: Szenvedélybetegségek (VII. évf. 1999/2.)

<sup>2</sup> Kálmánchey Albert dr. – Rénes László (szerk.): Telefonos lelki segítség. Tanulmánygyűjtemény. (Kállai Könyvkiadó, 2003. Debrecen)

esetben nem túl pontosan fogalmazzák, eléggé összekavarják a különböző telefonos szolgáltatást. Az IFOTES normái szerint működő, mindenkinek elérhető segélyvonalként, Lelkisegély Telefonszolgálat vagy Lelki Elsősegély Telefonszolgálat néven 25 szolgálatot tarthatunk számon. Mindezek mellett léteznek más segítővonalak, amelyeket a mi szemszögünkben "rétegtelefonoknak" nevezünk. Az ilyen telefonos szolgáltatás nem az egész populációt célozza meg, hanem egy bizonyos problémára vagy rétegre specializálódik.

## **Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége Dél-keleti Régiója**

A Szövetségben tömörülő szolgálatok úgy gondolták, hogy a közvetlenebb kapcsolattartás és információáramlás miatt szükséges régiókat létrehozni. Így három régiója lett a LESZ-nek: Dunántúli, Észak-keleti és Dél-keleti régiók. Ezek a régiók 3 évente maguk közül választanak régióközponti feladatokra szolgálatot.

### **A LESZ Délkeleti Régió tagszolgálatai**

1.	„Segítőkéz” Lelkisegély Telefonszolgálat Egyesület	4024. Debrecen, Varga u. 1.
2.	Hódmezővásárhelyi-Makói Lelkisegély Szolgálat	6900. Makó, Juhász Gyula tér 39.
3.	Telefonos Lelkisegély Szolgálat	Családsegítő Szolgálat 6400. Kiskunhalas, Bátor u. 1.
4.	SOS Telefon Lelkisegély	SOS Telefon Lelkisegély Alapítvány 6724. Szeged, Kossuth Lajos sgt. 42.
5.	„Bizalom” Lelkisegély Szolgálat	Bizalom Mentálhigiénés Egyesület 5000. Szolnok, Kuruc u. 16.
6.	SOS Telefonos Lelkisegély Szolgálat	E.ü.-i Alapellátási Intézet Igazgatósága 5600. Békéscsaba Wlassits st. 4.

---

Rénes László, Lelkisegély Telefonszolgálat, 4024 Debrecen, Varga u. 1.  
Telefon: 52/ 535-926, 52/ 454-938, 52/ 535-927, fax: 52/ 348-888; e-mail:  
debrecen27@sos505.hu

---