

Szakmai előadások

Rénes László¹: A Lelkisegély Telefonszolgálat, mint sajátos organizáció

(részletek)

A debreceni Lelkisegély Telefonszolgálat 1970-ben alakult, Magyarországon és az akkori „szocialista blokkban” is az első ilyen jellegű szolgáltatás volt. Az alapító, dr. Szabó Pál főorvos érdeme a kezdeti nehézségek kiküszöbölése, és a minden új kezdeményezésektől idegenkedő társadalmi vezetők meggyőzése a Szolgálat szükségességéről. Dr. Szabó Pál 1976-ig volt a Szolgálat vezetője. Később dr. Kálmánchey Albert lett a szolgálatvezető, aki már a megalakulástól aktívan részt vett ebben a munkában, s azóta is irányítja, nagy szakmai tapasztalatával segíti a mindennapi munkát. A Lelkisegély Telefonszolgálat a kezdetek óta éjjel-nappal, díjmentesen hívható, s ez fontos követelménye a nemzetközi normáknak, a Magyarországon később megalakuló Lelkisegély Telefonszolgálatoknak követendő példaként állt, mivel az elérhetőség fontos szakmai szempont is.

A Szolgálatot évente kb. 6 ezren hívják. Ezeknek a hívásoknak általában az egyharmada igényel konkrét segítői munkát, amit 3 szakmai „profilként” határozunk meg:

- szuicid prevenció,
- krízisintervenció,
- mentálhigiénés problémák segítése.

A Hívók az élet számtalan területéről sok problémát tárnak fel az ügyelőinknek, de nagyobb százaléka a problémáknak általánosnak is nevezhető lenne, címszavakban olyan gondok, amelyek bármelyikünket is érinthet. Ezért tartjuk fontosnak, hogy folyamatosan tanulmányozzuk, milyen problémák megoldásában számítanak ránk, milyen téren fejlesszük tudásunkat-munkánkat, de ezeken túlmutatva is, hol lenne szükség fokozottabb prevencióra, a társadalom változásaiban hol élnek meg nehézségeket az emberek.

Abban a pillanatban, mikor az ügyelő felveszi a telefont, általában egy elkeseredett emberrel kerül kapcsolatba. Nem lehet differenciálni, szétválasztani azt, hogy melyik gond enyhébb, melyik súlyosabb. A probléma-megoldó beszélgetés során a Hívó feszültsége oldódik, körvonalazódnak számára a nehézségek, amelyek eddig megoldhatatlannak tündek, s ezeket közösen végiggondolva juthatunk el a konkrét megoldási szándékhoz.

Ebben a munkában nagy felelősség hárul az ügyelőkre, hiszen általában csak egy alkalommal beszélnek a Hívóval, ekkor kell és lehet adekvát segítséget nyújtani. A szakmai felkészültség mellett az ügyelő leginkább „önmagát” használja a munkája során.

A szakmai felkészültség alappillérei többek között:

- a beszélgetés-vezetés szakmai tudása,
- a szakmai tapasztalatok alkalmazása,
- a hivatás-etika ismerete, elfogadása, érvényesítése,
- a kompetencia határok ismerete.

¹ a Lelkisegély Telefonszolgálat titkára (Debrecen)

Az ügyelő személyes felkészültségének is sok attribútuma van:

- az önismeret, az „énhatárok” ismerete, az élettapasztalatok helyes értelmezése,
- az önkontroll,
- a hitelesség,
- az empátiás reakciók és készségek elmélyítése,
- flexibilitás,
- a testi-lelki-szellemi teherbírás.

Nem mindegy tehát, hogy egy Lelkisegély Telefonszolgálatnál ezeket az ismereteket, készségeket hogyan kezelik, milyen formában van lehetőségük az ügyelőknek fejlődniük, eddigi tudásukat, tapasztalataikat elmélyíteniük.

Ennek a kérdésnek a megválaszolása előtt azt kell tisztáznunk, kik is ők, a telefonos ügyelők? Ha röviden akarunk felelni rá: laikus önkéntesek. Ők azok, akik munka, tanulás mellett, esetleg nyugdíjas éveiknek a szabadidejét

rászánva önkéntesen vállalják ezt a munkát. Mikor erre a munkára jelentkeznek talán nem sejtik, hogy mit vállalnak. Legtöbbjük valóban, szakmai értelemben laikus, hiszen nagyon sokféle munkaterületről érkeznek hozzánk. Szakembereink választják ki az általuk megfelelőeknek vélteket, akik ezután egy 100 órás intenzív kiképzésen vesznek részt. Fokozatosan megismerkednek a telefonos munkával, a régebbi ügyelőkollégákkal, sok-sok szakmai kérdéssel. De ki merné azt mondani, hogy ennyi és ennyi óra képzés, tanulás, szakmai „fogások” elsajátítása elegendő egy olyan munkához, ahol ilyen nagy szakmai és emberi kihívásoknak kell megfelelni?

Valljuk be, hogy ma még nagyon kevés humán szakterületen érzik ennek a súlyát, hogy megfelelő felkészültséggel engedjék ki az iskolapadokból a szakembereiket. Általában a „nagy-betűs-élet” az, ami „felavat” és „beavat”.

A címben sajátos organizációnak neveztük a telefonos segítségnyújtás szervezetét. Talán ezeknek a kérdéseknek a boncolgatása közben érthetjük meg leginkább, hogy mitől ilyen szerveződés ez. Természetesen a munka is sajátos, hiszen itt sajátosan az interperszonális interakció, a verbális- és a metakommunikáció csak a vokális csatornán jön létre. Ezek a munkaterület sajátosságai, emellett éppoly fontos, hogy az ügyelőbázisunk szakmai fejlesztése, regenerálása, „karbantartása” állandó feladat, s ennek a megvalósítása nem könnyű. Tulajdonképpen az együtt végzett munkához is kell felkészültség, tapasztalat, és azoknak a szakmai ismereteknek és személyes adottságoknak a felhasználására is szükség van, amelyeket a Hívókkal végzett munkában is alapvetőnek tartunk.

Úgy érzem, hogy nekünk szerencsénk van, hiszen a szolgálatvezetőnk, az eddigi szupervízoraink, a régebb óta ügyelő kollégák jól felkészültek, egy olyan szellemiségben tudnak együtt dolgozni, ami megkönnyíti az új ügyelőknek a beilleszkedést, a ráhangolódást a munkára, hogy a szakmai fejlődést és az önfejlesztést ne tehernek, hanem olyan lehetőségnek éljék meg, hogy munkájuk során ne csak adni, hanem kapni is tudjanak.

Meggyőződésem, ha kapunk, adunk is, és ha adunk, kapunk is.

És reményeim szerint ez nem circulus vitiosus.

(Elhangzott az 1997-es Telefonos Nap alkalmából rendezett szakmai ülésen a Református Kollégiumban.)

30 ÉVES A DEBRECENI LELKISEGÉLY TELEFONSZOLGÁLAT
Jubileumi Találkozó
2000. április 14-16.

Dr. Kálmánchey Albert²: Emlékezés a 30 évre

(részletek)

Kedves Vendégeink!

Úgy gondolom, mindnyájunknak megható érzés lehet e szép történelmi falak között lenni, hősi elődeink által használt padosorokban ülni, az ősi Református Kollégiumban és Debrecenben, ahol történelmünk folyamán két ízben is nagy jelentőségű esemény zajlott le. *Az egyik* az, amikor 1849-ben Kossuth Lajos április 13-ai javaslatára április 14-én az országgyűlés népgyűléssé bővülve, a Debreceni Nagytemplomban egyhangúlag kimondta a Habsburg-Lottharingiai Ház trónfosztását és Magyarország függetlenségét.

A másik: 1944. december 21-én történt, amikor e helyen, az Oratóriumban ült össze az Ideiglenes Nemzetgyűlés, másnap pedig megalakult az Ideiglenes Nemzeti Kormány.

Nagy örömünkre van, hogy e helyszíneken kaptunk lehetőséget jubileumi emlékülésünk megtartására. Több oka is van annak, hogy ezt választottuk. *Az egyik*, hogy 30 évvel ezelőtt itt, Debrecenben indult útjára az a mozgalom, az a kezdeményezés, amely mára már közel fél száz taglétszámot jelentő hálózattá fejlődött és a bajban lévőknek a telefonhívás lehetőségét kínálja fel a kedvező megoldás reményében. *A másik*, hogy a telefonkagyló 30 évvel ezelőtti első felvételéről való megemlékezés lehetősége éppen a 2000. évre esett. *A harmadik* ok, hogy jelen ünneplésünkkel együtt debreceniként jó érzésekkel gondolhassunk elődeink kezdeményezéseire és tetteire. A lehetőségből íme - a sok-sok áldozatra kész és fáradságot nem ismerő emberek munkája által - valóság lett.

Ez ünnep kapcsán kívánunk visszatekinteni, emlékezni, új ismeretekkel és érzésekkel feltöltődni. Emlékezni a szolgálatokban dolgozó, lelki munkát végző, láthatatlan, de ugyanakkor nagyon is jelenvaló társainkra, a magyarországi egészségügy és mentálhigiéne önkéntes és különös közkatonáira.

Megköszönni kívánjuk mindenkinek, akik végzik, akik segítik, akik támogatják és éltetik e mind elméletileg, mind pedig gyakorlatilag rendszerbe szedett, megalapozott telefonos lelki elsősegély-nyújtási módszert és szolgáltatást. A benne dolgozók érdemesek és méltóak az ünneplésre, határon innen és túl.

Az öngyilkossági arányokat tekintve Hajdú-Bihar megye mindig a legrosszabbak közé tartozott. A Nyugat-Európai megelőző szervezetek és mozgalmak, valamint az IFOTES hatására és hírére hazánk is elszánta magát, és Dr. Szabó Pál révén a Debreceni Városi Pszichiátriai Gondozó Intézetben 1970. december elsejével megindult az első hazai lelkisegély telefonszolgálat: a 12-165-ös, számunkra oly fontos és annyira ismertté vált telefonszámon, non-stop működésben, ingenyesen, és az akkori szocialista körülmények

² pszichiáter főorvos, szolgálatvezető (Debrecen)

között figyelemmel kísértén és megtúrten. Roppant izgalmas volt az első napokban a telefonkagyló felvétele egy kb. 1,5 m²-es férfióltözőnyi helyiségben. Büszke vagyok, hogy én is a kagylót elsőként felvevők között lehettem. A kezdeti évek természetesen nehezek voltak, akadozó és hiányos volt a képzés, és profi szakanyaggal sem rendelkezünk.

Ezzel párhuzamosan folyt az öngyilkosságot megkíséreltek felkeresése az I-es Belklinika intenzív osztályán, ezt követően pedig otthonaikban. Azt hiszem, hogy Debrecen ezen a téren is úttörő munkát végzett.

Dr. Szabó Pál az eredményekről 1972-ben Miskolcon, majd 1975-ben Debrecenben tudományos ülésen számolt be. Sajnos a tudományos publikációk elmaradtak. Előadásain szép eredményekről számolt be. Az 5 év alatt 1020 páciens került utógondozásba, 4300 látogatás történt, s az 5 év alatt a telefonhívások száma 5000 körüli volt. Ma már 1 év alatt van ennyi. Eredményeiből azt szűrte le, hogy nagyon hatásos lenne a munka, ha az intenzív osztályi elbocsátások után krízisambulanciák és gondozók vennék kezelés alá a beteget, és - mint javasolta - az öngyilkosság megelőzésének kérdését az egészségügyi közigazgatásban folyamatos feladattá kellene tenni.

Dr. Szabó Pál halála, aztán pedig egyéb nehézségek a jól fejlődő folyamatokat megszakították. A szolgálat újjászervezése 1982-vel vette kezdetét. Az ország más nagyvárosaiban az eddigre már folyamatosan és szervezeten működő szolgálatok tapasztalatait összegyűjtve mi is az új elméleti és gyakorlati útmutatásokat vettük figyelembe, egyre több volt ezek között a külföldi eredetű is, amelyekről Dr. Buda Béla folyamatosan gondoskodott. Elmondhatjuk, hogy a debreceni munkát ő kezdettől érdeklődéssel kísérte és ez a mai napig sem szűnt meg.

Életünkben nekünk is sok-sok nehézségeink voltak, sok nehéz évet és időszakot éltünk meg, stábok születtek és haltak meg, lelkesedés és csüggedés váltotta egymást, sérülések és sértődöttségek keletkeztek és múltak el. A negatív események feltehetőleg többnyire a vezető számlájára írhatók, de újabb és újabb önkéntesek jöttek, s hitték és gyakorolták a telefonsegély szolgálat nemes gondolatait és célkitűzéseit. Az eddigi és a mai rendezvényünk is ezt tanúsítja. Nagy tudományos összejöveteleink nem voltak, de szép előadásokkal emlékeztünk meg a 15. évfordulóról, és ekkor alakult meg a lelki elsősegély szolgálatok országos szövetsége is 9 szolgálattal, amelyet Alapító Nyilatkozat erősített meg. Ez számunkra nagyjelentőségű esemény volt.

Megünnepeltük a 25 éves jubileumot is, amelynek még a mai napig is híre van, azt bizonyítva, hogy a debreceniek, ha ünnepelni akarnak, nem fukarkodnak. De kérkedni sem akarnak, csak azért fáradoznak, hogy a telefonsegély szolgálatosokat vállalásaikban és hitükben az ünneplésekkel is erősítsék.

(Elhangzott 2000. április 15-én a Református Kollégium Oratóriumában, a jubileumi találkozó szakmai ülésén.)

(részletek)

Ha még emlékeztek rá, tavaly a szupervíziós csoportmunkáról beszéltem nektek. A szempont a hívó és az ügyelő közti kapcsolat feltárása volt, a Bálint-csoportok mintájára. Bár ezen a szinten is vannak irracionális problémák, az ellenállások, azonosulás, indulatáttétel, stb.-vel kapcsolatban, itt a munka egyéni szinten az esettel vagy szituációval kapcsolatban fejlődik ki. A cél, a feladat egy adekvátabb hozzáállás a hívóhoz, panaszaihoz és kérelmeihez. Az eszköz zömében, ha nem is kizárólagosan, a megbeszélés, megvilágítás, érvelés, következtetés és felismerés. Ezeket Freud a másodlagos racionális folyamatok közé sorolja amiket a valóság-elv szabályoz. Ez a munka persze annál eredményesebb, ha a csoporttagok motiváltak, a vezetőjük jó szakember, mindenkinek az Én-je elég fejlett és a szorongást elhárító mechanizmusok aránylag keveset jelentkeznek...

Sajnos, vagy szerencsére - ez a kimenettől függ - néha a csoport megakad. Nem mondhatjuk többet, hogy milyen jó csoport vagyunk, nincs öröm-élmény, narcisztikus meglegedettség. A kimondott és ki nem mondott rossz érzések uralkodóvá válnak, a feszültség, vagy az unalom (ami semmivel sem jobb) egyre növekednek, a rivalizáció egymás között, vagy a vezetővel, elhatalmasodik. A csoporton kívüli közlések tömegei bénítják, vagy rövidzárlattal terhelik a csoporton belüli munkát. A konfliktusok állandóan ismétlődnek, az alcsoportok becsontosodnak és fennáll a felbomlás veszélye.

Wilfred Bion angol analitikus volt az, aki legzseniálisabban elemezte a csoportélet lélektanát. Ő az, aki kifejtette azt a gondolatot, hogy minden csoport nemcsak a racionalitás és a feladat szintjén működik, ahol a valóság-elv és a tudatosság áll a csoport szolgálatában.

A csoportélet Bion szerint ugyanakkor egy másik szinten is működik, amire túlnyomóan az irracionális, tudatalatti, úgynevezett elsődleges folyamatok jellemzők. (Bion maga nem fogadja el a két folyamat elvi szétválasztását.)

Másképp mondva a csoporttagok tudatos közreműködésével egyidejűleg egy emocionális, fantazmatikus, szubjektív forgalom vagy áramlat is létezik. Ezek részben elősegíthetik, de meg is buktathatják a feladat megvalósítását. Ezen a képzeleti szinten, az elsődleges folyamatok uralkodnak. Azaz, hogy a pszichés erők az élet első szakaszaiban átélt vágyak kielégítésére törekcszenek az örömeelv rendje szerint. Ezek az úgynevezett archaikus folyamatok amik, képzetekhez „imágók”-hoz, elképzélésekhez vannak kötődve és emocionális erejük igen nagy. Minden csoport például egy ideális, boldog, feszültség nélküli összetartásról álmodik. Ez a „Paradicsomi-állapot”, amire mindenki vágyik, aminek az elképzelését mindenki magában hordozza, s amit a csoport felelevenít, és rezgésbe hoz. Ha ez az álom olyan erős és általánosan feltehető, hogy ez azért van, mert minden ember átélt egy ilyen állapotot születése előtt, és ha az anya az élet kezdetén tökéletesen tudott alkalmazkodni a csecsemő szükségleteihez, akkor egy kis ideig még azután is fennáll. Ez a korszak az ún. illúzió ideje. A csecsemő azt hiszi, hogy például elég megkívánni az anyja mellét, és az már ott is van, mintha ő alkotná a vágyával. Az ismételt beteljesedés adja ezt az illúziót, s bár a valóság-elv elég gyorsan ezt az élményt megcáfolja, ennek pozitív maradványai túlélnek a pszichében a kiábrándulás krízisét. Ami még lehetővé teszi az illúzió fennmaradását, azt Winnicott átmeneti jelenségeknek nevezi. Az ötödik hónaptól kezdve a csecsemő egy tárgyhoz kötődik, általában puha anyagból, amire szüksége van, főleg az elalvásnál. Ez az úgynevezett átmeneti tárgy, ami az illúziót egy bizonyos fokig képes fenntartani. Használata helyettesíti az anyát, a mellet, s ami a kapcsolathoz fűződik, amikor a valóságban nincs jelen.

³ Brüsszeli Lelkisegély Telefonszolgálat szupervizoraként dolgozott, pszichoterapeuta (Brüsszel)

Ez a tárgy nem tartozik csak a szubjektív világhoz, mert a külső valóságból származik, de nem csak onnan. Mondhatjuk, hogy egyben *talált* és *alkotott*, és ezt a paradoxont el kell fogadjuk. A tárgy nem változtatható meg, és nem szabad a hovatarozását eldönteni, vagy értékét megkérdőjelezni. Az átmeneti tárgyból jön létre az átmeneti térség. Itt találkozhat a szubjektív valóság a külső világgal, s ez a semleges élményterület az egész élet során nagy szerepet játszik. Az átmeneti jelenségekhez tartoznak az alkotás különböző megnyilvánulásai, a művészet, a vallás, a játék, a tudományos alkotás és a csoportélet egyes jelenségei is. A francia csoportpszichológusok hosszan fejtegették a csoport értelmezését, mint átmeneti területet (Kaës, Anzieu, Misserand, stb.). A közös élmény egyszerre szubjektív és objektív, racionális és irracionális, alkalmat ad az élmények „játékos” - metaforikus értelmezésére, főleg akkor, amikor az elsődleges folyamatok erősen mutatkoznak. Hogy a csoport, mint átmeneti jelenség működhessen, ki kell alakuljon egy „tartály” vagy „konténer”, amiben a tartalmak, azaz élmény-elemek megmaradnak és túlélnek. Így ezek nem vesznek el nyomtalanul, mint egy feneketlen kútban. Ha ez a tartály működik (ez a csoportvezető feladata), akkor minden konfliktus, szorongató csoportélmény feldolgozható és értelmezhető. Szeretném egy példával megvilágítani ezeket az inkább elvont gondolatokat. Itt Magyarországon vezettem egy ötnapos mentálhigiénés csoportot. A feladatirányt az én szokott stílusomban nem nagyon sikerült betartani. A csoport állandóan, mondhatnám kihívóan próbára tette türelmemet és elfogadó-képességemet. Végül is az volt az érzésem, hogy az agresszív elutasításomat akarja elérni. Hogy a tudatos viszont-indulataim ne gátolják túlságosan a munkát, elég hamar megmondtam a csoportnak, hogy úgy érzem magam, mint egy anya, akit a gyermekei addig akarnak heccelni, amíg majd elcsattan egy pofon. Zárójelben megjegyzem, hogy milyen fontos és hasznos a viszont-indulatok átdolgozott kifejezése. A vezető kezelheti ezeket, mint egy igen találó barométert. Természetesen nem elfogadható az „acting out”, azaz cselekvésbe átvitel, semmilyen pofon nem volt, és nem mentem ki a szobából becsapva az ajtót magam mögött - inkább egy értelmező beavatkozásról volt szó. Ezek után a csoport kifejezte az ambivalens érzelmeit. Egyrészt azt játszották, hogy létezik-e egy feltétel nélküli elfogadó anya valahol, és ha igen, el bírja-e viselni - a nélkül, hogy megsemmisülne - az agressziót. Ott volt a vágy egy tökéletes anyára, akivel feleleveníthetik az ideális kapcsolatot, a paradicsomi álmot. Másrészt ott volt a kihívás: mutassa meg végre ez az anya, hogy ő nem jó, hanem rossz, adja már azt a pofont, hogy meglássuk az igazi arcát.

Ami itt jelentkezett a csoportban, visszavezethető a *kettéhasadt* anyaképre, amit a csecsemő az első hónapokban kialakít. Melanie Klein ezt, mint védekezési mechanizmust írja le, a szorongás ellen, amit a csecsemő érez az ösztönös agresszivitásból és a frusztrációkból kifolyóan. Ennek a folyamatnak maradványai végigkísérnek bennünket az egész életben, és jelentkeznek az elsődleges folyamatokban. (Így például a fajgyűlölet, előítéletek, stb... mind visszavezethetők a kettéhasadt képekre.) A rossz általában a külvilágra van kivetítve, hogy a belső csak mint jó maradhasson meg. Ha ez nem történne, akkor a francia közmondás szerint a szorongás úgy jelentkezne, mint a leforrázott macskánál, aki még a hideg víztől is fél. Az általános félelem helyzetéből a macska megmenekülhet az által, hogy a tárgyat kétfelé, jóra és rosszra hasítja. Így van az, hogy valahol mindig vágyunk a régi szép időkre, mikor még a cowboy filmekben az indiánok a rosszak, a cowboyok a jók, vagy fordítva. Tudtuk, hogy kinek az oldalán vagyunk és ez igen kényelmes, egyszerű és biztató. A filmek azóta árnyaltabbak lettek de a tudatalatti világ, nem követte a film fejlődését. Itt továbbra sincsenek árnyalatok, minden fekete vagy fehér, jó vagy rossz. És ráadásul a történet folytonossága nem szempont. Visszatérek az előbb említett csoportélményre. Az utolsó órában az egyik csoporttag azt mondta: „akárki akármit mond, ő az én anyukám, és engem szeret legjobban”. Ez a fiatalasszony volt a csoport szóvivője, mert mint mindig, a többi tag is osztozott ezzel a problematikával. A tanulság elég evidenciával az volt, hogy az ilyen paradicsomi álmok

felkerekedése mindig agresszióval is jár. Ezek miatt a kapcsolati élet igen megnehezedik, konfliktusok keletkeznek, óriási elvárásokkal és rizikóvállalásokkal, a kiábrándulások kikerülhetetlenek. (Gondoljuk el, például a párkapcsolatban ezeknek az elvárásoknak a következményét.) Természetesen ezt a megvilágítást a csoportvezetőnek kell megadni és feldolgozni. Szerintem ez a nagyon meghatározó történet megmutatja azt a lehetőséget, amit előbb említettem, a csoportélményt, mikor az irracionális archaikus szint elhatalmasodik a keret és a tartály segítségével, lehet, sőt kell, mint átmeneti jelenséget kezelni és értelmezni. Mindannyian tudtuk, hogy nem objektív valóságról szólt a történet, de nem is hallucinációról. Az átmeneti térség megengedte a szubjektív és objektív világ találkozását a vágyak kifejezését és közössé tételét. (A szó két értelmében van egy köz, egy távolság és egy közös élmény szint). Az értelmezés az egyetlen módja annak, hogy feloldja a feszültségeket, felismertesse az archaikus fantáziák formáit, erejét. A megakadt csoportot újra egy pozitív és örömet adó közös élmény gazdagítja, tehát az élmény elősegíti a valóság elfogadását, a paradicsomi álmot megvalósíthatatlan, újra és újra meg kell gyászolni. A csoport elérheti azt, amit Melanie Klein depressziós pozíciónak hív: a psziché megérett az ambivalenciára. Nem csak jó vagy rossz van, hanem jó és rossz egyidejűleg, a csoport nem egy pokol, ahol a rivalizáció gyilkos, és az anya egészen rossz, vagy ideális, tökéletes, csak jó élmény. De mindenképpen ketté hasadt, bár az álmat ebben a csoportban a végén mégsem egészen adtuk fel, de tudatosan és játékosan vállaltuk a létét. Azért is megtörtént az „integráció”. Ebben a szóban benne van egyszerre a beépülés, szintézis, és ugyanakkor az egység, épség, egészség és összegzés gondolata is.

Egy másik példával szeretném érzékeltetni azoknak az archaikus jelenségeknek a megnyilvánulását, ahol az irracionális szinten bár szintén a paradicsomi álmot a motor, a hangsúly a hasadás által okozta élet-halál harcra van, és elszabadul a pokol, azaz a gyűlölet és az agresszió.

Helsinkiben az IFOTES kongresszus alkalmából új elnököt kellett választani. Az akkori leköszönő elnök egy svéd lelkipásztor volt, akit főleg az északiak (svédek, németek,...) és a magyarok is nagyon szerettek és tiszteltek. Elnöksége utolsó évében a déliek (francia, olasz, spanyol...) kritizálták és bírálták a vallásos dominancia miatt. Egy elnökjelölt volt csak: francia és ráadásul nő. Előadta, hogy *Franciaország* még nem elnökkölt és ő szívesen vállalná a feladatot, ideje és lelkesedése is van. Ezzel a mondattal már elindította a lavinát, ugyanis nem egy ország elnökkölt, hanem egy személy. Hogy-hogy nem az északiak lázba jöttek. Mintha pásztorukat megtámadták volna az ellenfelek, a konfliktus és a szenvedélyek kifejezése teljesen nyílt volt: dübörgés, kiabálás, felháborodás és hatalmas feszültség. Az, ami a racionális szinten teljesen ésszerű, kézenfekvő határozat kellett volna, hogy legyen, ugyanis objektív szinten az elnökjelölt teljesen megfelelő volt, az egy elfajult, gyűlölködő harcra ment át, ami a jelölt képletes, de szabályos kivégzésével végződött. Egy szavazattal kapott csak kevesebbet a kelletnél, ráadásul elszámoltak valamit, így jogilag mégis győznie kellett volna, ahogy ez később kiderült. Ha az ember belegondol abba, hogy ez a sok jó, nyájas samaritánus, ingyenesen ügyelő, odaadó, felebaráti szeretettel eltelt ember egy gyűlölködő, szenvedélyes csoportta alakult, - van min csodálkozni. Csak Bion elmélete segíthet a történeteket megérteni. Az elsődleges folyamatok azért kerekedtek fölül, mert a volt elnökkel a „csoport” a „Bioni” értelemben függőségi viszonyban volt. Nem volt lehetőség kellően meggyászolni a „Jó Pásztor”; sem keret, sem idő nem adatott. El kellett volna mondani a sok jó tulajdonságát, amit megismertünk, kifejezzük hálánkat, és megsirassuk, úgy ahogy azt a temetési szertartásokban, a gyászfolyamat elősegítésére alkalmazzuk. A csoport két részre hasadt, voltak a támadók, és a támadottak. Mindkét alcsoport a mások szemszögéből nézve támadó volt. Mindegyik jónak és áldozatnak érezte magát, a másikat pedig üldözőnek és rossznak tekintette. Nem volt középút. A csoport átalakult a függőségtől a „támadás-menekülés”-i viszonyba. Gondolom mindenkiben felelevenedtek például a háborúk a franciák

és a németek közt. Alsace-Lorraine, Verdun, Ardennes-i csaták, sőt ahogy ezt Clemenceau mondta 1920-ban, még Waterloo is. Hogy ez az ellentét milyen mélyre ment és mennyire érintette az „ellenfeleket”, az bizonyítja, hogy három évre rá, a következő IFOTES kongresszuson, Amsterdamban ez megint előjött. A franciák felszólították az ülést, hogy fejezze ki megbánását és kérjen bocsánatot a francia jelöltől. Ezt a németek és „csatlósai” megtagadták, a másik fél megbotránkozására. Egy kiscsoportban volt alkalmam a problémát feldolgozni, megmunkálni. Szerencsémre képviselve volt benne mindkét alcsoport. Előjöttek a fantáziák, a ketté hasadt képek harca, aztán a képzetek. Egy részt a jó pásztorról, aki életét áldozza a nyájáért, másrészt a forradalmárok hősiességéről, 1789 emléke, ahogy az egyházak uralmát lerázták. Végül a csoport el tudta ismerni a két reprezentáció negatív és pozitív oldalait: nem 100%-ig kielégítő a birkák névtelen sorsa a nyájban (ahol különben előfordul egy-egy fekete bárány is) bár az összetartás, a szeretet és a biztonság, amit a pásztor nyújt előnyös. Másrészt, ha a forradalom célja a szabadság, testvériség, egyenlőség is, kicsit sokat működik a véres guillotine. Az ár elég magas, az eredmény sosem tökéletes, sohasem végleges. Miután ez felszínre került már nem volt hasadás a jó és rossz közt, mindkét fél jó és rossz egyszerre, meg lehet dolgokat beszélni, létrejött egy megértés, esetleg a jóvátétel, a kölcsönös megbecsülés. A valóság árnyalatos, „színes”, nem fekete vagy fehér. Valami megint „közös” lett a szó két értelmében. Távolság az elsődleges érzelmekkel szemben és megosztott, közösen elfogadott értelmezés. A racionális másodlagos szint megint működésbe léphet. Nincs paradicsom, sajnos a valóság tökéletlen, az ideális csak álom, de ha felismerjük az irracionális erőket, amik bennünk működnek, akkor a másik nem pokol, ahogy Sartre mondja, idealistának lenni irreális és pszichés szinten káros, de egy ideálért harcolni egészen mást jelent: például keményen megdolgozni a haladásért. (Ez a kiscsoportban megtörtént.)

Itt nem tudom megállni, hogy ne nyissak ki egy zárójelot. A múlt évi Hódmezővásárhely-Makói országos találkozó alkalmával egy előadó a pszichoanalitikus értelmezésről úgy szólt, mintha az csak valamilyen perverz agynak a torz szüleménye lenne. Ezt különben a szakemberek is megjelölik vad pszichoanalízis néven. A gond abból fakad, hogy nem lett különbség téve a nem pszichológus hallgatóság előtt a vad analízis és a szakmai feltételeknek megfelelő értelmezés között. Ez utóbbi ugyanis konkrét, mérsékelt, szuggesztív, tömör, világos, és főleg *élményre alapozott és jókor alkalmazott*. Amellett összefüggéseket köt, elfogulatlan lebegő szemléletmódot fejez ki, transzpozícióra és interpolációkra alapoz, de mindig megmarad az *élmény szinten*. Egy olyan országban, ahonnan Ferenczi, Bálint, Alexander, Spitz, Szász, Szondi, és annyi zseniális analitikus került ki a világba, ez a tavalyi elemzés szinte elképesztő.

Remélem tudtam veletek érzékeltetni, hogy nem minden értelmezés vad pszichoanalízis. Harminc éves szakmai életemben ilyenekkel csak viccekben találkoztam. A szakmai értelemben vett értelmezés felszabadító hatású és számol az ellenállásokkal is. Nem arról van szó, hogy azok az állítások hamisak, vagy rosszak és az enyém igaz, és jók. Arról van csak szó, hogy szakmai szinten megfelelnek-e Freud és követői elfogadott leírásainak vagy nem.

Csak nagyon hiányosan és vázlatosan közelítettem meg ezt a komplikált összetett problémakört, azért remélem a csoportok kríziseinek megértéséhez és az irracionális folyamatok felismeréséhez és megmunkálásukhoz adtam egy pár támaszpontot.

Legfontosabb szerintem a nehézségek, konfliktusok, csalódások és álmok feldolgozása. Ehhez kell, hogy a csoport és vezetője keretet és időt adjon *szinte állandóan*. Ez a munka sohasem tekinthető befejezettnek. A második feltétel a csoport felhasználása, mint „tartály”. Ez is a vezető feladata, amit Winnicott „holding”-nak, megtartásnak hív. A harmadik feltétel az, hogy a csoport-élményt mint átmeneti jelenséget kell tekinteni: mit és hogyan játszunk ezen a mezőn a szubjektív és objektív világ között. Utoljára szükséges az értelmezés közös átdolgozása. Mindez egy pszichés folyamatot állít be, ahol az elsődleges ösztönös és másodlagos ésszerű folyamatok együtt működhetnek kéz a kézben. Ehhez tartozik az

ambivalencia elérése a tökéletlenség elfogadása, a mindenhatóság, a teljesség, és a paradicsomi boldogság gyásza. A nyereség felér az elveszett illúziókkal. Haladunk ugyanis önmagunk és mások megismerésében és elfogadásában. Ha az Édeni tudásfájának tiltott gyümölcséről lemondtunk, képessé válunk az anyaföldön termelt gyümölcsök élvezetére. Mert terem sok gaz és mérges növény is, sokszor fájdalmasan és gondosan meg kell dolgoznunk miattuk, de előfordul, ha a klíma eléggé jó, hogy csodálatosan, majdnem ajándékba adatik egy színes, ízes termés is. Ilyet kívánok nektek, osztozzatok rajta jó kedvvel, bőséggel.

(Elhangzott 2000. április 15-én a Református Kollégium Oratóriumában, a jubileumi találkozó szakmai ülésén.)

Buza Domonkos⁴: A jót jól s mégis hogyan?

„Jót s jól, ebben áll a nagy titok...”

A telefonszolgálatok szuicid-prevenációs lehetőségei

Még nincs ötven éve annak, hogy *Chad Varah* anglikán lelkész elkezdte humanitárius tevékenységét Londonban az öngyilkosokkal, elindult a Szamaritánus mozgalom.

Harminc éve, hogy megkezdte működését az első magyar telefonszolgálat Debrecenben, és Szabó Pál úttörőknek járó méltatlan megütközéssel találkozott a szakma részéről. „Jó szándékú (de veszélyes?) dilettánsok”, „ezer ételrecept empátiával rendelkező háziasszonyai”, - emlékszünk, ugye, kollégáink megjegyzéseire.

Néhány éve - a közelben (Hódmezővásárhelyt) - tettem azt a frivol megjegyzést, hogy az új gondolatok térnyerése az orvostudományban, és még inkább a pszichiátriában, máshogy működik, mint a hasadó anyagok felezési ideje.

A telefonszolgálatok éthosza és kultúrája mégis „áttört” a 30 év alatt, a debreceni indulás óta mára polgárjogot nyert, talán a mentálhigiéné 80-as években felfutó divatja hátán, végtére is az egyetlen valódi mentálhigiénés hálózat a telefonszolgálatoké, mára egész országot ellátó rendszerre fejlődve.

Mondhatjuk bárminek, tény, (és ezt azóta a szakma - tisztelet elsősorban Buda Bélának - megerősítette) hatalmas lehetőségeket rejt ez a modern, mégis szinte archaikus elemeket megmozgató forma: a telefon, mint eszköz, és mint módszer.

A telefonszolgálatokban az elmúlt évtizedek praxisa egy olyan szemléletet érlelt ki, amely a krízist antropológiai, nem pszichiátriai jelenségnek véli, s azt mondja, hogy az ember, mint az önmagának-nem-elég, élete végéig befejezetlen, a sors bizonytalansága által szorongatott - ahogy talán Karl Rahner katolikus teológusnál olvastam - **hiány-lény**, akit az tesz emberré, hogy törekszik - céljai, az értékek és a normák iránt. És valójában ennek a humán konstruktumnak (az ember nembéli lényegének, Marx után szabadon) a kérdéssé válása fektetheti csak két vállra az embert, és nem azok a szükségleti hiányok, amelyeket Freud leírt.

A krízis antropológiai fogalmának koncipiálása döntő fordulatot hozott a krízisintervencióban és - következményesen - a szuicid-prevencióban. Az addig hagyományosan pszichiátriai fogalomkör kinyílt és lehetővé tette a **humanisztikus pszichológia**, a **rendszer szemlélet** és a **logoterápia** működési elveinek integrálását a gyakorlatba. Az öngyilkosság, mint *pillanatnyi elmezavar* koncepciója itt múlt ki, illetve szűkült le valódi, korlátozott érvényességi

⁴A Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetségének elnöke (Budapest)

tartományára, és vesztette el érveit a kuszodiális szempontokat hangoztató hagyományos pszichiátriai koncepció.

A személyiség autonóm életébe soha sem látunk bele teljes mélységében, szinte csak a jéghegy csúcsaként érzékelünk valamit, ami szemünkbe tűnik.

Megkockáztatom, hogy minden olyan törekvést, ami medikalizálni igyekszik azt a folyamatot, ami elvezethet a krízisen át az öngyilkossághoz, inadekvátnak, s a beavatkozás sikere szempontjából is hiábavalónak minősíthetünk.

Az **öngyilkosság-megelőzés**, a **krízisintervenció** a szó szoros értelmében véve kívül esik tehát a hagyományos, pontosabban a XX. századi orvoslás terepében. Nagy erőfeszítésébe kerül a működő krízis-osztályoknak is, hogy „hasonlítsanak” a többi kórházi osztályra, s nem is nagyon törekedhetnek rá, ha adekvát segítséget akarnak adni klienseiknek, pacienseiknek.

A szolgálatok tulajdonképpen kétféle, bár nem markánsan különválasztható szerepet vállal(hat)nak fel, bár a sürgősség szempontjából a kettő közt nincs lényeges különbség. (Azt a dilemmát fogalmazom itt újra, ami annak idején a telefonszolgálatok kapcsán a budapesti és a pécsi modell közt megjelent, talán megoldást hozva az akkori vitára is).

1. Van **egy első-szűrő funkció**juk, amit korábban diszpécser funkciónak nevezünk. Ez az első-szűrő funkció az, amelyet akkor gyakorol a szolgálat, amikor az *operátor detektálja a krízist, netán a szuicid veszélyeztetettséget* és - ezt oldva - előbukkan a premorbid személyiség. Ennek korrekciója *nem tartozik* a szolgálat *kompetenciájába*.

Ha a **krízis** - ahogy Gerald Spaul mondja - a **hosszabb hibás személyiségfejlődés talaján kialakult inadekvát reakciók következménye, a krízisnek megágyaztak a személyiség hiányállapotai, neurotikus mintái, játszmái**, a coping mechanizmusok elégtelensége, a személyiség problémamegoldó válasz-készségének nem pillanatnyi, hanem hosszú folyamatban bekövetkező beszűkülése, akkor **ezek korrekciója nélkül nem lehetséges a továbblépés, a rendeződés, azaz szinte törvényszerű az újabb megterhelésre az újabb krízis bekövetkezése**.

Ebből következően - a személyiség rekonstrukciója, rehabilitációja, korrekciója és a krízis által dinamizált segítő kapacitások bekapcsolása csak olyan terápiás keretek között valósulhat meg, amelynek feltételeit (ugyan csak hellyel-közzel és inkább csak a vágyfantázia szintjén) a néhány működő krízis-ambulancia és -osztály biztosíthatja.

Ezt a feladatot a telefonszolgálat - többek között a terápiás keretek híján - **nem vállalhatja fel**, a személyiségben mélyen fekvő elásott dögök kiemelése a pszichoterápia területe.

A krízist diagnosztizálva azonban a telefonszolgálat - kompetencia-határainak felismerésén túl - nagyon sokat tehet. A szolgálatnak módja van, hogy felmérje a veszélyeztető tényezőket és az erőforrásokat egyaránt, s a krízisintervenció szabályai szerint elindítsa a segítő beavatkozásokat.

Oldania kell a hívó **psziho-averzív attitűdjét**, ami akadálya annak, hogy pszichés problémájával bárkihez fordulhasson (a stigmatizáció, s következményesen a szegregáció veszélyétől tartva). Különösen fontos ez az egészségügy vonatkozásában.

De: tudjuk, hogy az a kapcsolat, ami a hívó és kliense között az első beszélgetés kapcsán létrejött (a krízisben szinte imprinting-szerű erősséggel) a vivőereje minden további beavatkozásnak. Nyilvánvaló, hogy amikor az egyszer kinyílt, kibontakozott személyiség szembesül azzal a realitással, hogy

ad 1. problémáját újabb személlyel, (ráadásul jelzett kapcsolatban, az egészségügyben, szinte törvényszerűen anonimitása feladásának kényszerével) személyekkel kell megossza, és

ad. 2. ez azt is jelentheti számára, hogy ejtik a kapcsolatból.

Itt kritikus ponthoz juthat a segítő beavatkozás. Tudjuk, hogy igen nagy a valószínűsége annak, hogy nem keresi fel az ambulanciát, az osztályt. Ezt a nehézséget, törési lehetőséget igyekezhet kiküszöbölni a szolgálat pl. a személyes behívás lehetőségével, illetve avval, hogy

a stábok személyekben átfedéssel működnek (ugyanazon személy - anonimitását feladva - fogadja a klienst pl. az ambulancián).

Ugyancsak fontos, amit Buda Béla olyan szépen megfogalmazott: a „telefonszolgálatok a szakma lelkiismereti őrpontjává válnak”, mivel a társadalom, társas kapcsolataink bajainak olyan teljes keresztmetszetével, a közösség és az egyén szenvedéseinek olyan bugyraival találkozunk, amivel máshol nem szembesültünk, s amit fel kell hogy mutassunk. Ez a szignalizációs funkció. A szolgálatok mintegy társadalompatológiai térképet készíthetnek azokról a nyomorúságokról, amelyek ellátatlanok, s ezt felmutatják, hogy szerveződjön a „kezelésére” valamilyen segítség.

Az, hogy a krízis a személyiség mely állapotában, milyen talajon jött létre, nem mindegy tehát. S persze: ha egy krízis egy korábbi krónikus (pszichiátriai) megbetegedés szemléletmódjának irrealitásán épülő patológiás válasz - itt szerepünk palliatív (szenvedés-enyhítő) lehet; ha heveny pszichiátriai megbetegedés első tünete - a realitás-kontroll jelenti/jelentheti a segítséget.

2. Ha a szuicid helyzet az *akut megterheléssel kiváltott reakció* kategóriájába sorolható, a telefonszolgálatok adekvát segítséget adhatnak a hívónak.

Nézzük az elméletet: (*Jót s jól és mégis hogyan?*)

Az életben bekövetkező kritikus változásokra, krízisekre öt alapvető feladat teljesítése lehet a válasz, akár a kliens, akár a segítő oldaláról is nézve:

1. A helyzet személyes jelentőségének értelmezése és megértése. (Beillesztve az életeseményeim sorába, megtalálom a helyét és értelmét az aktuális problémának.)
2. A másik feladat a realitással és a külső követelményekkel való szembesülés. A „most mi a helyzet?”, „hogyan tovább” témaköre ez.
3. A kapcsolat fenntartása a potenciális segítőkkel, a referenciaszemélyekkel, a számunkra releváns érzelmi, vagy szakértő kapcsolatokkal.
4. A helyzet kiváltotta érzelmek ésszerű egyensúlyának megteremtése és megtartása.
5. Az elengedő én-erő és kompetencia megtartása, és ennek felhasználása a helyzet további megoldásában.

Továbbá: krízisintervención azokat az eljárásokat értjük, amelyekkel a válság lefolyását adaptív irányba tereljük, beleértve azt a törekvést is, hogy az egyén jövőbeni nehézségeit ezáltal eredményesebben tudja megoldani.

A hatékony krízisintervención alapelvei Farberow szerint a következők:

- azonnaliság,
- probléma-közelség,
- elkötelezettség,
- együttműködés,
- várakozás-teliség.

Ha tehát a szuicid krízisben lévő segélykiáltása, a „cry for help” eljut hozzánk, a következő lépéseket kell megtennünk:

- kapcsolat-teremtés, s annak fenntartásával információk gyűjtése a bajban lévőről;
- a veszélyeztetettség mértékének megállapítása;
- a személyiség dezorganizáltságának felmérése;
- a fokális probléma azonosítása, tisztázása;
- a segítő erőforrások feltérképezése, szükség esetén ezek mozgósítása;
- a terápiás terv megformálása, a megfelelő akciók beindítása és

- a saját kompetencia állandó mérlegelése.

A válság oldásakor gyors feszültség-csökkentésre és elfogadó, beleérző megközelítésre törekszünk, s az eközben nyert fölismerésekből fogalmazódik meg az aktív beavatkozás elképzelése.

Ez az, amit a *krízisintervenció elmélete* mond nekünk, és most nézzük meg, mi történik a telefonszolgálatok hívásaiban:

A kapcsolatot a hívó kezdeményezi, mert az állapotából fakadó feszültség (a szenvedés-nyomás) erősebb benne a közlés visszatartásának igényénél, a kommunikáció fenntartásáért és terápiás jellegű áthangolásáért a segítőnek mégis meg kell küzdenie.

Tapasztalati tény, hogy a szuicid szándék jelzése, a kijelentés szintjén sokszor alaktalanul, formátlanul szakad ki a személyiségből. Ugyanakkor - ritka kivételtől eltekintve - *a lenni vagy nem lenni* ambivalenciája valóban „szégyenlősen”, rejtjelezetten, halvány és rejtőzködő nyíltsággal, fura takarókkal mutatkozik meg.

A telefonszolgálat *anonimitásával* (ami nem simán névtelenség, hanem a személyes közlést nagyon is lehetővé tevő sajátos kommunikációs helyzet) kitűnő lehetőséget ad egy ilyen ambivalens üzenet - „felelőtlen” (nem meggondolt, végig nem gondolt) közlésére. Olyan „korai stádiumban” kerülhetnek felszínre szuicid jelzések, amikor a reális kapcsolatokban még rejtettek.

Érdekes: ahogy Almásy Maritta mondta, a valóság elv uralta realitás és az elsődleges folyamatok világa közt húzódik a közbülső tárgyak tereuma.

Ez az úgynevezett *átmeneti tárgy*, ami az illúziót egy bizonyos fokig képes fenntartani. Használata helyettesíti az anyát, a mellet, s ami a kapcsolathoz fűződik, amikor a valóságban nincs jelen. Ez a tárgy nem tartozik csak a szubjektív világhoz, mert a külső valóságból származik, de nem csak onnan. Mondhatjuk, hogy egyben talált és alkotott, és ezt a paradoxont el kell fogadjuk... *Az átmeneti tárgyból jön létre az átmeneti térség. Itt találkozhat a szubjektív valóság a külső világgal, s ez a semleges élményterület az egész élet során nagy szerepet játszik. Az átmeneti jelenségekhez tartoznak a művészet, a vallás, a játék, a tudományos alkotás és a csoportélet is.*

A telefonszolgálat is az *átmeneti térség* egy pontja. Ezért lehetséges, hogy összeköti, összekötheti a vágyakat, az irracionálist, a fantáziát a valósággal, lágyabban és élhetőbben, mint a szikár realitás. Ez az a felület, ahol a remény működőképes, kegyelmi állapotot teremtve, szinte felfüggesztve a mindig örülő időt: - „*A fenevad idő zabál és tekereg tovább,... míg sorsodat darálják fogai.*” - mondja a vers.

Persze, ez lehetőség és kockázat egyben, hiszen egy-egy beszélgetés során vagy a valóság-elv erősödik meg, vagy az irrealitás világa teljeseedik ki. A szolgálatnak módja van tehát arra, hogy felmérje a veszélyeztető tényezőket és az erőforrásokat egyaránt, s a krízisintervenció szabályai szerint elindítsa a segítő beavatkozásokat. A beavatkozás elhalasztása kockázatos, az időtényezőnek döntő jelentősége van. Ha meggátolható, hogy a feszültség paroxizmusba csapjon át, egy idő múlva a veszélyeztetettség megszűnhet. Ennek érdekében a verbalizációt és a dramatizációt bátorítani kell, hiszen a szenvedés-nyomás csökkenésével alkalmassá válhat a hívó az operatív megoldások, a problémamegoldás elindítására.

A krízisben az átfordulást, a „kimenetelt” a fájdalomtelt múltba-fordulás, a tűzijáték-szerű (trial and error - próba-szerencse) próbálkozások, a feltörő érzelmek fázisából - paradox módon - nem az jellemzi, hogy a személyiség „kezébe veszi a sorsát”, hanem a *gépies sodródás*, amikor a személyiség *nem ura a folyamatnak*, történnek vele a dolgok, mintha lemondott volna a kontrollról, - és az *acting out* cselekvések, az *agresszió, a kontrollálatlan düh*.

Hiszen ezért igaz az, hogy az egyén *megteszi* inkább, semmint *akarná*, ha krízise elmélyülésével a kimenetel a szuicídiumra szűkül. (Az öngyilkos nem meghalni akar, csak nem tud úgy élni, ahogyan eddig.)

Itt tulajdonképpen a fordulópont élménye fogalmazódik meg, ami az intrapszichés jelzésekben az önértékelés aktuális színvonalára utal, s ezek az „ágensei” a kimenetelnek - a sodródásnak, illetve acting out-nak.

A dinamikát a *szenvedés* keretezi, s két csomópont közt feszül: egyrészt a személyiség *meg akar kapaszkodni*, másrészt *vakmerő, túl kockáztat, mindent egy lapra tesz fel*, s mivel kognitív funkciói érintettek, *értetlen, rugalmatlan*.

A folyamatban a kapcsolat a döntő, mert az elszigetelődés mértékében csökkennek a belső rendeződés esélyei. Nem várhatjuk a beszűkült, érzelem- és indulat-vezérelt, ezért gyatrán kommunikáló embertől, hogy belátó és kooperabilis legyen. A segítőkapszolat akkor hatékony, ha érzelem-telítetté válik, mert a meghallgatás ad lehetőséget a belátásra, s amint az érzelmi túlsúlyú állapotból a kognitívba való átváltás lehetősége megnyílik, csökken a szenvedés-nyomás, oldódik a krízis: problémahelyzetté alakul.

Hollós István írja mindmáig kiadatlan csodálatos novellájában az „Ismeretlen fuvaros”-ban: az emberi kapcsolatok aranyszőnyege, amelyben élünk, amit továbbsszó minden ember, az életével, minden cselekedetével, s mint delejes aranyló gombolyagok, a cselekvések csillogó szövete köt össze bennünket, múltunkat jövőnkkel.

„Nem arra eszmélünk, hogy befelé haladunk önmagunk mélységei felé, hanem, hogy mások felénk irányuló jelzésére nyitjuk önmagunkat.” „A valóság sokkal kölcsönösebb, mint hinnénk.” „A találkozás elutasítása: halál, késznek lenni a találkozásra: élet.” - mondta Van Den Heuvel a Találkozás - Encounter című előadásában.

„Mi, itt jelenlévők mindnyájan átélünk már olyan találkozásokat, amelyekben bizonytalannak éreztük magunkat, képtelennek a segítségadásra és a kellő reagálásra, s amelyet beszélgetőtársunk - a vonal másik végén - mégis olyannak élt meg, hogy az számára segítség, jótékony és hasznos volt.” „Az ilyen tétova beszélgetések mögött rejtőzik a mindennél fontosabb felismerés, az hogy szükségünk van egymás gyengeségére, hogy felfedezzük egymás erejét.” „Szükségünk van a másokkal való találkozásokra ahhoz, hogy saját énünkkel találkozassunk. - és hozzáteszi: „Ehhez persze belátás kell és egy bizonyos távolság. És ahhoz, hogy egymásnak segíteni tudjunk, az a távolság épp oly fontos, mint az elfogadás.” (A.H. Van Den Heuvel: Találkozás - Encounter, előadás a Nortwijkerhooth-i IFOTES kongresszuson, 1991.)

A mindennapi gondolkodásmód egyoldalú racionalizmusa következtében a válságban lévőknek éppen a passzív beletörődő része kér „tanácsot”, - „az ész mindent megoldhat” alapon.

Az öngyilkossági válságban lévőnél - ha igaz, hogy alapvetően kapcsolati-, kötődési viszonyaiban sérült, - nem erre, hanem egy viszonylag passzív, befogadó magatartásra van szükség.

A helyzetébe bele nem törődő, aktivitását önmaga ellen fordító szuicid veszélyeztetett nem „tanácsot” kér, hanem feltétel nélkül kötődni akar, állandóan provokálva, vajon valóban feltétel nélkül elfogadják-e. Agressziója az őt felvállaló ellen fordulhat. A kapcsolattartás igénybe veszi a segítő egész személyiségét.

A segítőben viszont a depresszív, függő, illetve inkompetens viselkedés - alárendelődésével - sokszor nagyobb elfogadást vált ki, „kedvesebb”, s könnyebben felvállalhatóan láttatja a problémát, mint az indulatokat kifuttató, acting out-os, kiszámíthatatlanabb, több negatív indulatot tartalmazó és indukáló viselkedés.

És akkor nézzük meg a férfi/nő különbségeket a krízis állapotjellemzőinek megítélésénél (az 1995/96-os budapesti kutatásunkból).

A segítők a férfiakat kevésbé minősítik *szorongónak, szenvedőnek, reménytelennek, sérülékenynek, bizonytalannak, tanácstalannak, döntésképtelennek, támaszkeresőnek, feszültnek, idegesnek*, mint a nőket, ugyanakkor az *agresszivitást, vádaskodást és a vakmerőséget, túl-kockáztatást* inkább jellemzőnek tartják rájuk nézve. Kérdés, hogy a labelling jelenséget ragadhatjuk itt meg, vagy tényleg ilyenek a krízisben lévő férfiak. Egy árulkodó jel van: a *kapcsolati bizonytalanságot, kitettséget* egyértelműen a férfiakra tartják jellemzőnek az ügyelők. S miközben csábító a feltételezés, hogy jól látják a megfigyelők, de akkor még veszélyeztetőbb a dolog, hiszen a viselkedéses jegyek eltakarják a valódi szükségleti hiányt, feszültséget, így a férfiak netán szisztémásan kevesebb segítséget kapnak, mint amennyi (belső) állapotukhoz adekvát lenne.

Az elhúzódó, tulajdonképpen soha meg-nem-oldott krízis jellemző az ismétlődő öngyilkossági kísérletek elkövetőire: nem tudnak kötődni, problémáik megoldása helyett feszültség-levezetésüket a „könnyebb út” irányába (pl. alkoholizálás, gyógyszer-függés, stb.) engedik, s mivel krízisük emiatt voltaképp soha nem bontakozik ki, - s ezért nem is oldódhat meg -, újra és újra veszélybe kerülnek.

Vajon érzékeljük-e krónikus hívóink kríziseit, veszélyeztetettségét?

És a legdöntőbb tényező:

„Mi döntjük el, hogy közel engedünk magunkhoz egy riasztó krízist, úgy, mint egy alkalmat a kedvező változásra, vagy engedünk a szorongásunknak, s ez igazolja tehetetlenségünket, kétségbeesésünket, reménytelenségünket, izolációnkat, minden lehetséges félelmünket.”

„Empátiával fordulni mások felé nagyon nehéz, mert megkövetel egy olyan belső indítást, hogy másokkal eljussunk arra a pontra, ahol azok a leggyengébbek, sebezhetőek, magányosak és sérültek. A spontán válasz a szenvedésre sokszor az, hogy menekülünk, hogy gyors csodaszert, vagy gyógyító módszert találunk. Ami azonnal nyilvánvalóvá válik a mások szenvedésével való találkozásunkkor, a magunk sebezhetősége.”

„Nem igaz az, hogy a legnagyobb szenvedésnek hatására tehetetlen lesz az ember, - ilyenkor a létezés érzése, a jelenlét, ami megragadja, s ez a jelenlét a legfontosabb, amit tehetünk másokért.”

„Mi, tevékeny, fontos emberek először és elsősorban azt szeretnénk látni, hogy jelenlétünk hogyan változtat meg bizonyos helyzeteket, s gyakran nem is veszünk tudomást a legnagyobb értékünkéről, arról a képességről, hogy együtt tudunk érezni mások szenvedésével.” (Penny Prophit, IFOTES kongresszus, Helsinki, 1988.)

Mesterem, Csirszka János mondja: ha a világot nem tudjuk megváltoztatni, magunkat kell megváltoztatni. A szemüveget, amivel látjuk a világot. Hiszen ekkor máshogyan látjuk, s - ezzel - új lehetőségeink támadnak. A nézőpontváltás lehetősége akkor adott, ha az ember letesz saját „megoldásairól”, elengedi azokat, és egyedül marad, eszköztelenül, kitéten és kiszolgáltatottan (mint az öregember, akinek a világ az éjjeliszekrényéig terjed, a pohárig, benne a fogsorával, a párnaaljig a feje alatt). Megéli a szenvedést (de profundis). Hogyan engedheti ezt meg magának? Ha rábízta magát valakire/valamire. A semmire? Arra nem bízhatja, csak valamire. *Ezért telefonálnak a hívóink.*

A telefonszolgálatokban jelentkező krízishívások zöme olyan a szó szoros - filozófiai (ontológiai) - értelemben vett *egzisztenciális* krízis, amelynek „megoldása” egyáltalán nem pszichiátriai, sokkal inkább *emberi* feladat, s benne a szuicídium témája *az élet értelmének elvesztéseként*, a tanult reménytelenség képében mutatkozik, ahogy azt néhai Kovács Sándor dr. a „Tévelygések” című könyvében olyan plasztikusan kifejtette.

„Félreértés, amit a depresszió mechanizmusáról véltünk. Nem a szeretet elvesztése az a fájdalmas veszteség, amely a kétségbeeséshez vezet: a legmélyebb, legintenzívebb emberi szenvedés a jövőbe vetett bizalom elvesztése, a remény elvesztése.” - mondja Penny Prophit

(Helsinki, 1988.). Emlékeztetek arra, hogy Eric Berne leírásában a depressziós szkript a „no love”.

„A remény valódi kezdetei ott tűnnek fel, ahol az elkeseredés és kétségbeesés kísért.” (Gabriel Marcel: Homo Viator)

„A remény voltaképpen az ember bensőjében van. Egy **belső** érzés arról, hogy **van** segítség **kívül**. A segítségre-nyílás minden személy állandó, maradandó szükséglete. A segítség, amely 'kívülről jön', sokszor valósul meg olyan mások által, mint amilyenek **Ti** vagytok.” (Penny Proffit, Helsinki, 1988.)

(Elhangzott 2000. április 15-én a Református Kollégium Oratóriumában, a jubileumi találkozó szakmai ülésén.)

Bodó Sára⁵: Az élet - létkérdés

A lét kérdésekkel jár. Némelyikük olyan jelentős, hogy egyenesen "létbe vágó", szó szerint belehasít az ember biológiai életébe. Ezek a létkérdések, amelyek ott lüktetnek minden ember életének a mélyén, s emberivé teszik azt, ami az emberé. Csak az embernek vannak létkérdései, hiszen egyedül az ember képes kérdésként felvetni életének nagy kihívásait. Ez a lehetőségünk, s ez a felelősségünk. A létkérdések szembesítenek bennünket önmagunkkal, egymással, környezetünkkel. Nem lehet őket kikerülni, válasz nélkül hagyni, bagatellizálni. A megfelelő jó válasz emeli az emberlét méltóságát, élhetővé teszi az életet, a rossz vagy elrontott válasz rombolja ezt a méltóságot, és sebezhetővé teszi az életet.

A létkérdések sokfélék lehetnek.

1. Vannak, amelyek *eredendően* azok, hiszen nélkülük nem képzelhető el (legalábbis teljes) emberi élet. Nincs ember, aki ne szembesülne valamikor ezekkel a kérdésekkel, ne várna vagy ne adna rájuk valamilyen választ.

Bajba jutott emberekkel beszélgetve hamar kitűnik, hogy a legtöbb nyomorúság mögött egészen *ősi igények* sérültek meg: a szeretet, a bizalom, a védettség, az elrejtettség biztonsága, a lét értelmére vonatkozó bizonyosság (hogy alapvetően jó érzés lenni), a kapcsolatban létel öröme. Ezek a lét legalapvetőbb, legerendőbb — és feltétlenül megválaszolandó kérdései. Újszülöttként meg sem tudjuk őket fogalmazni, mégis megmaradásunkat jelenti a válasz. S a válasz minősége később is döntően meghatározza saját feleleteinket. Akit szeretnek, az előbb-utóbb elhiszi, hogy ő is szeretetképes, akiben bíznak, hogy bizalomképes, s akivel kapcsolatban vannak, hogy kapcsolatképes. A jó válasz önértékelést, önelfogadást, önigenlést ad, meggyőz arról, hogy érdemes élni. Paul Tillich teológus szép kifejezésével élve a jó válasz *létbátorságot* ad: "A létbátorság az az etikai aktus, mely által az ember igent mond önmaga létére, létezése mindazon elemének dacára, melyek konfliktusban állnak lényegi önigenlésével."⁶

De sokszor találkozunk a lelkipozásban olyan emberekkel, akik épp ezekben az eredendő létkérdésekben szenvednek a rossz válaszoktól. Nem győződtek meg arról, hogy jó élni, mert senki nem győzte meg őket a szeretet, oltalom, védettség biztonságáról.

A jól ismert regresszió jelenségének egyik legfontosabb üzenete a lét legalapvetőbb kérdéseire igényelt *újabb* vagy *teljesen új* válasz megszerzése. A lét alapfeltételeiben elbizonytalanodott ember talán még kétségbe esettebben akar újra és újra meggyőződni arról, hogy mégiscsak létezik az a bizonyos szeretet és elfogadás. Ha kell, provokálja, ha kell, koldulja. Kinek milyen a személyes eszköztára.

⁵ Református Teológiai Akadémia adjunktusa (Debrecen)

⁶ Paul Tillich: Létbátorság. Teológiai Irodalmi Egyesület, Budapest, 2000. 13.

Legnagyobb mélységében erről szól az egész lelki segítség is. Hiszen aki fölemeli a telefonkagylót, hogy egy ismeretlen embernek, egy ismeretlen hangnak elmondja, mi bántja, az legtöbbször a lét legalapvetőbb kérdéseit firtatja, — miközben talán egész másról beszél. A szavaiban talán egy elrontott, keserű napról, élményről beszél, de szavai mélyén kimondatlanul is megszólal a kérdés: "Elfogadsz? Meghallgatsz? Kapcsolatot adsz? Biztonságra segítenél? Megértenél? Bízna bennem?" Ezek mind eredendő létkérdések, amelyek újabb vagy teljesen új válaszra várnak, hiszen itt történt a sérülés.

A telefonáló ott és akkor nem tud maga válaszolni, legalábbis kielégítő módon nem. A segítőől várja, hogy újra vagy új módon meggyőződjön szeretetreméltó voltáról.

2. A létkérdések másik csoportjába azok a *kérdések* tartoznak, amelyek *létkérdésekké* válnak.

Erre is a telefonálók tanítanak meg bennünket. Egy-egy bajba jutott ember gondját hallva a segítő olykor talán mosolyogna: "ez olyan nagy baj? Csak ennyi?" S valóban: a lét nagy kérdéseihez képest apróságnak tűnhet egy elveszített tárgy, egy rosszul sikerült beszélgetés, egy főnöki igazságtalanság, egy elmulasztott jókívánság, egy hazug mondat, egy meglöpött kapcsolat — de sohasem tudhatjuk, hogy milyen személyes összefüggésben szólal meg egy bagatellnek látszó mondat. Annyi látszólagos apróság "vághat bele" hirtelen a létbe, s befolyásolhat minden mást. Ha az ősi létkérdésekben sok a válasz nélkül hagyott vagy nem jól megválaszolt, akkor nagyobb esély van arra, hogy a mindennapi élet egyszerű kérdései is túlnőjenek önmagukon és egyszer csak létkérdésekké váljanak. Olyan bizonyos "utolsó cseppé egy túlöntött pohárban", amit már nem lehet meginni.

A jelentőségük ezért kimondhatatlan. Ugyanis megfoghatók, értelmezhetők, vállalhatók. Bármilyen súlyos egy konkrét kérdés — még akkor is, ha az egész életet befolyásoló létkérdéssé vált —, mégis könnyebb így segítő kapcsolatot kialakítani, mint azzal az emberrel, aki azt mondja, hogy az egész élete fáj. Akinek az egész életével van valami baj, ő maga sem tudja, hogy mi, csak rosszul érzi magát a világban. Aki már képes arra, hogy felismerje azt a kérdést, ami létkérdéssé vált, azzal már elindulhatunk valamerre. Aki már észreveszi, hogy a hétköznapi történések között melyek azok az egyszerű események, amelyek mégis létkérdésekké váltak, s így hátrányosan befolyásolják az élet minőségét, az már rendelkezik azzal a motivációval, hogy felismerjen, belásson, változzon.

A segítő számára ezért nagyon is fontosak azok a kérdések, amelyek önmagukban nézve nem túl jelentősek, mégis túlnőttek önmagukon, s hatással vannak az ember lét-közérzetére, ezért semmi módon nem kicsinyelhetők le. Bármilyen apróságnak látszik is egy elrontott mondat, elszenvető alanya éveig hordozhatja magában be nem gyógyuló sebként. S akkor már létkérdéssé vált, ami feleletet kíván.

3. A létkérdések között van egy harmadik csoport is: ezek olyan *kérdések*, amelyeket az ember *minősít létkérdésnek*. S máris adja rá a választ. "Nekem az a létkérdés, hogy valamiből még többet szerezzek, még többet birtokoljak." Hogyne befolyásolná az életet az anyagi túlbiztonság, a siker, a hatalom, a társadalmi elfogadottság? A kiemelkedő egzisztencia? A "megnyertem", "legyőztem", "megszereztem" érzése? Ezek mégis csak kérdések. Attól válnak létkérdéssé, hogy valaki minden mást alárendel ezeknek. Valóban *létkérdés* lenne, hogy milyen márkája, színe van az új autónak, létkérdés lenne, hogy a reklámok határozzák meg önértékelésünket, létkérdés lenne, hogy pihenésünket a lehető legimpozánsabb látványosságokhoz szabjuk? Valóban létkérdés lenne kerítéseink vastagsága és átláthatatlansága?

Van, akinek igen. Amikor azonban a mohóság és mértéktelenség háttérbe szorít minden mást, akkor ez az élet már mindenre és mindenkire veszélyesek lehetnek. Elsősorban azokra az emberekre, akik ilyen ál-létkérdésekhez szabják az életüket.

V. Frankl mondta az egyik beszélgetésben az ipari, illetve konzumtársadalom lehetőségeiről, hogy "az emberek megkapják azt, amiből élhetnek, de hiányzik nekik az, amiért élhetnének."⁷ Ebből aztán unalom, majd depresszió lesz.

Talán az ilyen bajba jutott embereknek a legnehezebb segítséget nyújtani. Hiszen ahhoz az életet meghatározó értékrendszert kell átalakítani, a saját minősítéseket megváltoztatni. Hogy kiderüljön, ami addig létkérdésnek számított, az valójában csak egy lehetőség a sok között.

4 A legnehezebb mégis az, amikor az *élet maga válik létkérdéssé*. Titokzatos folyamat, hogy egy ember eredendő vagy azzá váló létkérdéseivel birkózik, s egyszer csak eljut a végső kérdéshöz: az élete önmagában válik kérdéssé, kérdésessé. Mennyi rossz kapott válasz, s mennyi elrontott adott felelet kell ahhoz, hogy valaki azt mondja: "Így nem élhető az életem, így nem kell nekem."

Voltak (vannak?) korok, amelyekben nem volt túl nagy értéke az emberi életnek. Egyik pillanatról a másikra kérdéssé vált, hogy megmarad-e a csupasz lét, vagy megszűnik? Újra és újra elgondolkodtató, hogy ilyen körülmények között milyen különleges erőt és leleményt adhat az embernek a túlélési ösztön, az élet akarása. Az élni akaró ember képes a legképtelenebb helyzetekből is kimenekülni, amikor talán már minden reménytelennek látszik.

Miért válik az élet mégis olykor kérdésessé?

A Biblia több olyan megrázó emberi sorsot is bemutat, amelyben maga a csupasz élet vált teherré és hordozhatatlanná. Az egyik sors Illésé, Isten prófétájáé, aki szinte emberfeletti módon vetette be magát a küzdelembe, hogy meggyőzze Izraelt Isten hatalmáról. A Karmel hegyen egy nagy ítéletben fényes győzelmet aratott a Baal papokkal szemben, mégis szembesülnie kellett azzal, hogy még a nagy győzelemben is el lehet halálosan fáradni, s még ez sem teszi kevésbé törékennyé, sebezhetővé az emberi életet. Menekülnie kellett a királyné haragja elől, hogy mentse a csupasz létét. A pusztába érve mégis leroskadt, és keserűen kiáltott Istenhez: "Elég most már Uram! Vedd el életemet, mert nem vagyok jobb elődeimnél!" (1Kir19,4)

A másik példa Jóbé, a hűséges igazé. Ő aztán igazán tudott veszíteni. Gyermekeit, vagyont, egészséget. Fájdalmas volt a veszteség, de hordozta. Míg a barátai rá nem döbbsentették, hogy mennyire sajnálni való ember. S akkor megátkozta születése napját: "Vesszen el a nap, amelyen születtem, az éjszaka, mely tudta, hogy fiút fogant." (Jób3,3)

Illés a nagy küzdelem adta kimerültség, Jób a veszteségtorlódás miatt érezte kérdésesnek az életét.

Mindkét történet befejezése tanulságos lehet a mai lelki segítők számára is.

A kimerült Illés mellett egy angyal jelenik meg, lángost és vizet kínál neki. Egyszerűen megeteti. Nem az élet értékéről elmélkedik, nem gyözköd, nem szemrehányást tesz, hanem megeteti Illést. A szeretetteljes praktikumnak aligha lehet szimbolikusabb megfogalmazása. Táplálni azt, aki meggyengült létbátorságában. A telefonkapcsolat nem alkalmas lángos átnyújtására, mégis van tápláló funkciója. A megértő hallgatás, az elfogadó szó is táplál, hiszen visszaadhatja az élet-igenlő létbátorságot.

Jób halálvágya más módon válik élet-igenléssé. Elkezd vitatkozni magával Istennel, egyszerűen megfogalmazza azt, ami benne van. Így bejár egy nagy önismereti utat, amelyben megtanulja más szempontból is látni a saját veszteséges életét. Ez az áldás. Megmenekülési útja: saját palástolásmentes őszintesége. Ha nagyon mai szemmel olvassuk Jób történetét, szembetűnik, hogy a vele vitatkozó barátok egy szempontból nem is olyan rossz lelkigondozók, hiszen verbalizmusra segítik Jóbot. Felfakad belőle a szó, és beszél, beszél. S milyen jól teszi!

⁷ A Vigília beszélgetése Viktor Frankkal. Vigília, 1987/3. 212.

Az értő hallgatásnak akkor van haszna, ha önértő beszédre ösztönzi a segítséget kérő embert. Ez talán még fontosabb akkor, amikor már az élet válik létkérdéssé, hiszen annál súlyosabb a helyzet, minél hallgatagabb a bajba jutott ember.

Illés és Jób megmenekülésében van egy közös mozzanat is: haladékot adnak maguknak. Nem ők dobják el maguktól az életet, hanem életük elvételét Istentől kérik. Még van bennük visszatartó erő. S ez az "áttolás" az élet megmaradásának élményével jár.

Nem kis teher a pusztá létüket is feleslegesnek érző emberekkel segítő beszélgetést folytatni. Az egyik legfontosabb törekvésünk talán a *haladékszerzés*. Hiszen csak az időnyeréssel szerzett haladék adhat módot arra, hogy segítsünk belátni: az eredendő vagy azzá váló létkérdésekre *újra* lehet válaszolni. Az élet egyszerűségét és megismételhetlenségét újra el lehet fogadni. Mert az élet valóban a legfontosabb létkérdés.

(Elhangzott 2000. április 15-én a Református Kollégium Oratóriumában, a jubileumi találkozói szakmai ülésén.)

30 ÉVES A DEBRECENI LELKISEGÉLY TELEFONSZOLGÁLAT
Telefonos napi jubileumi konferencia
2000. május 5.

Rénes László⁸: Lelkisegély Telefonszolgálatunk a statisztika tükrében

(részletek)

1997 óta készülünk erre a jubileumra. Akkor fogalmazódott meg az az ötlet, hogy 2000-ben, a megalakulásunk 30. évfordulójának évében jelentessünk meg egy könyvet, ami a munkánkról és tapasztalatainkról szól. Egy alapos tanulmány elkészítéséhez alapos adatfeldolgozásra is szükség van. Még ebben az évben kidolgoztuk az adatfeldolgozás rendjét. A régi IFOTES probléma-katalógust, amit eddig használtunk, némileg kiegészítettük, hogy minél árnyaltabbak legyenek az összesítéseink. 1998-ban a Soros Alapítvány támogatásával elkezdődhetett a gyakorlati munka is: először egy számítógépes programot írtunk, ami az adatkezelést végzi el, majd 6 ügyelőnk elkezdte a régi jegyzőkönyvek feldolgozását. Minden jegyzőkönyvet újra elolvastak, ahol kellett, ott módosították, kiegészítették a problémák kódolását a jegyzőkönyvben leírtak alapján. Hatalmas munka volt ez, egy-egy ügyelőnknek több ezer jegyzőkönyvet kellett végigolvasnia! Ezúton is köszönöm figyelmes és szorgalmas munkájukat. Mindezzel 1999 nyarára lettünk készen, ami után Kozma Ferencné Bori az összes adatot gépre vitte. A köszönet neki is kijár. 1999. októberében a Debreceni Egyetem szociológus szakos hallgatója, Czinkóczki Ági kézhez kapta ezt a hatalmas anyagot, hogy próbáljon egy tanulmányt kihozni belőle. Kitartásának, lelkiismeretességének és fogékonyságának hála hamar megismerkedett a lelkisegély telefonszolgálat specifikus munkájával, s most, alig egy hónappal ezelőtt a kész tanulmányt letette az asztalunkra. Reméljük, idén ősszel, mikor a könyv várhatóan megjelenik, mindannyian meggyőződhetnek arról, hogy Ági milyen szép munkát végzett. A könyv gerincét ez a tanulmány fogja adni. Adatfeldolgozásunk 1983 és 1998 közötti évekre, tehát a 30 éves fennállásunkból mindössze 16 évre szorítkozott. Ennek az az oka, hogy 1983-tól vezetnek szolgálatunknál

⁸ a Lelkisegély Telefonszolgálat titkára (Debrecen)

jegyzőkönyvet, amelyben a problémákat kódolással is feltüntetik. 1970 és 1983 közötti időszakban füzetben vezették a feljegyzéseket a beszélgetésekről. A füzetbe minden ügyelő annyit írt a Hívóról, a problémáról és a beszélgetésről, amennyit jónak látott, így ezeknek az éveknél az adatai nem összevethetőek a későbbi időszak viszonylag pontosan meghatározott adataival; a két féle feljegyzési forma önmagában nagy eltéréseket jelenített volna meg. Sajnálunk, hogy a 70-es évek adatairól le kell mondanunk, hiszen így nem tudjuk összehasonlítani a 80-as és a 90-es évekkel. Az adatfeldolgozás alapjául a következő adatok szolgáltak: A Hívó neme, korcsoporthoz tartozása, problémátípusok, ill. régi vagy új Hívóról van-e szó.

Már említettem, hogy a 60-as években készült IFOTES probléma-katalógust bővítettük ki a feldolgozáshoz. Ez azt jelenti, hogy egy-egy kódszámon belül finomítottuk a problémák megnevezését: többek között például a munkahelyi problémánál a régebben nem létező munkanélküliséget tüntettük fel; a házassági krízisnél a válást külön vettük; a szenvedélybetegségeknél elhatároltuk egymástól az alkoholproblémát, a drogozást és az egyéb szenvedélybetegségeket; a cry for help hívásoknál a tudatos szuicidiumot választottuk el a krízis egyéb formáitól. Így az előző probléma-katalógus 15 választási lehetősége 29-re gyarapodott.

Most pedig lássunk néhány konkrét adatot.

Ezalatt a feldolgozott 16 év alatt a Debreceni Lelkiségegy Telefonszolgálatnak 25.242 érdemi hívása volt. Ezekben a hívásokban 36.918 probléma lett megnevezve.

A Hívók 62%-a nő volt, 38%-a férfi. A nők aránya mindig is magas volt. Érdekesség, hogy 1993-ban és 1994-ben elérték a 75-77%-ot, ami már talán túlságosan is aránytalan.

Ha ezt a 16 évet két egyenlő részre osztjuk, s az 1983-1990 és az 1991-1998 közötti időszakot összehasonlítjuk, akkor az összes érdemi hívásból 44% esik a döntően 80-as évekre, még 56% az utóbbi időszakra. Ebből következtethetünk arra, hogy a Szolgálatot, a szolgáltatásunkat egyre inkább ismeri a lakosság, de arra is gondolhatunk, hogy az egyre több nehézség, probléma viszi az embereket a segítségkérés felé.

A 80-as évek és a 90-es évek Hívóinak korcsoport szerinti összehasonlítása szerint a következőket állapíthatjuk meg:

a 26 és 39 év közötti korosztály már a 80-as években is a legmagasabb arányban, 34%-ban volt jelen, de ez tovább emelkedett a 90-es évekre. Itt már 39%-os volt az arányuk, még a 60 év felettiek nagyon csekély aránya a 6%-ról 4%-ra csökkent.

Bizonyára leginkább az érdekel bennünket, hogy milyen problémákkal keresnek meg minket.

- (1.) A hívások 13,6%-ában magányra, izolációra panaszkodnak,
- (2.) a partnerkapcsolati konfliktusok a hívások 12,7%-át érintik,
- (3.) a családi élet zavara 8,6%-ban jelenik meg,
- (4.) házassági krízisek 7,8%-ban mutatkoznak meg a beszélgetések során.

Szenvedélybetegségekről 6,5%-ban számolnak be, cry for help hívás az összes hívásnak a 2,1%-a volt.

Egy-két konkrétumot kiemelek a fent említett problémákkal kapcsolatban:

(1.) A magány érzése várhatóan markánsabban jelen van a 90-es évek hívásaiban, ami meglepő viszont, hogy egy fiatalabb, életerős korosztálynál, a 26 és 39 év közöttieknél szerepel a legtöbbször említett problémaként a magányosodás érzése. Érdekes az is, hogy a férfiak 15%-ánál van jelen ez a probléma, a nőknél viszont kevesebbszer fordul elő: 12,5%-ban.

(2.) A partnerkapcsolati konfliktusok, zavarok egyértelműen a fiatalabb korosztályok problémája, azon belül is a 19 és 25 év közöttieknél volt a legmagasabb.

(3.) A családi élet zavara és a házassági krízisek között korrelációt találunk. A nők kétszer annyian hozták problémának a családi gondokat. A 40 és 59 év közöttiekre jellemző leginkább.

(4.) A házasságon belüli krízisek jelentősen nagyobb arányban jelentek meg a női, mint a férfi hívásokban.

1985 és 1991 közé eső években az átlagnál magasabb arányban jelent meg az öngyilkosság. Ha ezt összevetjük a többi problémával, akkor korrelációt fedezünk fel az öngyilkosság és az alkoholprobléma között, illetve a magányosodás érzése között.

Az alkohol a vizsgált 16 év alatt a férfiak hívásaiban kétszerte többször szerepel, mint a nőknél: a férfi Hívók 8,1%-ban, a nők 4,2%-ban számoltak be erről a problémáról, illetve a 26 és 39 év közötti korosztályból kerültek ki legtöbben.

A szuicidium mindkét nem esetén körülbelül azonos arányban jelent meg a hívásokban, különbséget a probléma korcsoportok közötti megoszlásában találhatunk. Míg nők esetén a legnagyobb arányban a 40-59 éves korcsoportból telefonáltak, a férfiak esetén a 26-39 éves korosztály a domináns.

1998. július 1-je óta a Szolgálatunkat zöld számon lehet hívni. Az említett tanulmány 1998-ig vett adatokkal dolgozik, így a zöld szám bevezetése óta történt változásokról nem számolhat be. A legszembetűnőbb, hogy ugrásszerűen megnőtt a hívások száma, pedig ettől az időtől kezdve már csak két megyéből lettünk hívhatóak. 1999-ben az érdemei hívások a kétezres nagyságrendről felemelkedett 3 ezer felé, a nem érdemi hívások pedig egy év alatt annyira emelkedtek, mint előtte 5 év alatt összesen. Az utóbbi horribilis emelkedést a gyerekek és tinédzserek heccelődő hívásaiknak köszönhetjük. Ezzel együtt jelentősen emelkedett a 18 év alattiak érdemi hívása is. Jelenleg 30%-a a Hívóinknak 18 év alatti, az előző 16 év átlagával szemben, mikor jelenlétük mindössze 12%-os volt. 1999-ben a 60 év felüliek aránya nem változott, továbbra is alacsony, 4-5%. Valamelyest csökkent a 40 és 59 év közöttiek és a 26 és 39 évesek aránya (kb. 5-7%-ot), de ez csak az arányokban van így, mert a hívásszámok itt is emelkedést mutatnak.

A hívásszám emelkedése tavaly tehát leginkább a 18 év alattiaknak köszönhető, de a középkorú generáció jelenléte sem csökkent.

Érdemes megemlíteni még, hogy szolgálatunk Hajdú-Bihar és Szabolcs-Szatmár-Bereg megyékből hívható. Az utóbbi 1 év tapasztalata az, hogy egyre több hívásunk van vidékről, elsősorban a szomszéd megyeszékhelyről, illetve mindkét megye kisebb-nagyobb városaiból.

(Elhangzott 2000. május 5-én a Református Kollégium dísztermében, a Telefonos napi jubileumi konferencián.)

Részletek Almásy Maritta előadásából

Ha belegondolunk abba, hogy vadidegen emberek a telefonon kiöntik egy másik vadidegennek a lelküket, pont akkor mikor elviselhetetlennek tűnik egyedül hordozniuk a terhüket, akkor tudatába kell jussunk a felelősségnek, ami az ügyeléssel jár. Az intézmény, aki felhívja a hívókat, hogy jelentkezzenek, köteles garanciát vállalni a szolgálat minőségével kapcsolatban. Vállalnia kell egy bizonyos "szakmai egyéniség" kialakítását a jövődöbéli ügyelőknél és annak fejlesztését, hogy a hívónak, ha nem is tudnak jót tenni, legalább is ne ártsanak neki.

A kiképzés alanya tehát nem az egész személyiség, mint a terápiában. Próbáljuk megközelíteni, mit is értünk a szakmai személyiség alatt. Mondhatjuk, hogy egy összetett pszichés rendszer, melynek részei összefüggésben állnak egymással, és a személyiség teljes rendszerével is, bár mégis képes egy relatív független működésre.

Ehhez a pszichés rendszerhez kapcsolódnak:

1. A motivációk összessége, tudatosak és tudattalanok, a vágyak, fantáziák, elképzelések, amik ennek a munkának a vállalásában szerepelnek.
2. A tilalmak amik ezeket a vágyakat korlátozzák és amelyek a működési szabályok formájában jutnak kifejezésre.
3. A szakmai ideálok és az ahhoz tartozó elképzelések (pl. a mester, a jó pásztor, a mentőangyal stb.).
4. A foglalkozás tárgya, azaz az elképzelt hívó (az elesett, az öngyilkosjelölt, a magányosság vagy a társadalom áldozata stb.).

A szakmai személyiség kialakulása egy fejlődési folyamat eredménye. Szerintem szükséges bizonyos elméleti ismereteket elsajátítani és egy modellt integrálni azonosulás révén. Továbbá szükséges - az elméleti ismeretek által megvilágított és értelmezett - működési szabályokat, attitűdöket magunkévá tenni, hogy ezek ne mint külső kényszerből fakadjanak, hanem belső meggyőződésből.

Végül szükség van egy intézményi elismerésre, ha ezek a feltételek megvalósulnak, s ezáltal a jelölt jogosultságot kap a foglalkozás gyakorlásához.

Ennek az elismerésnek kettős következménye van. A közösségi szinten, a meglévő szakmai testület befogadja az új tagot, és azt aktívan integrálni köteles. Az egyéni szinten az új tag ezentúl egy szakmai identitást nyer el, ami által új személyes meghatározót kap és helyet a közösségi térségben (ez az, amit Castotriadis narcisztikus egyezménynek hív).

Ezek után megindulhat a szakmai élet, és megnyílik egy gyakorlati térség. Az új ügyelő találkozik helyzetekkel, amikre felkészültségével és a kiképzőjével való azonosulás segítségével megfelelően tud válaszolni. Ellenben hamarosan adódnak olyan szituációk, amikre nem érzi magát felkészülve és kétségei támadnak válasza helyességét illetően. A kétségek pont ott merülnek fel, ahol sem az elméleti tudás, sem a kiképző szakember nem rendelkezik kielégítő válasszal. Ez mutatja a továbbképzés és a szupervízió szükségességét.

A szupervízió veszélyezteti a kialakult szakmai személyiséget, mert megvilágítja az elégtelenségeit, esetleg fennáll a kizárás lehetősége is. Előjönnek a vakfoltok, a töréspontok és a szakmai személyben működő pszichés folyamatok, amelyek például eltorzítják a hívóról

alakuló képet vagy kezelhetetlen affektusokkal küszködik stb. Itt nem annyira a tudás, mint az önismeret gyarapításáról van szó.

A szakmai ideál megváltozik, az extrém esetek helyett nagyobb figyelemben részesülnek a banális esetek, a szakértő képe, mint a mindentudó és a vesébelátó átalakul differenciáltabbá és valósabbá.

A kiképzés és a szupervízió legmegfelelőbb eszköze a csoport, szerepjátszás alkalmazásával. A feltárás rizikói tűrhetőbbek, megosztottak, a tagok egymásnak modellként működhetnek. A csoport, mint egység is ad azonosulási lehetőségeket. A haladás tudata, mint élmény elősegíti az összes tag fejlődését, még akkor is, ha az esetleg elég passzív is.

A folyamat, ami a fejlődést lehetővé teszi, egy állandó hullámzás a veszteség és az újjáépítés között. Fel kell tudni adni a régi, néha megrögzött módszereinket, meglátásainkat, sőt, meggyőződéseinket, el kell tűrni a bizonytalanságot, a talajvesztést amíg a közösség hatására új formák, érzelmek és képzetek rajzolódnak ki. Ezekhez természetesen kell egy erősen motivált csoport és egy szakmailag felkészült, és ha lehet, karizmatikus csoportvezető.

A képzés tehát átképzés, hogy létrejöhessen az, amit Bálint egy korlátolt és mégis lényeges változásnak nevez az ügyelő személyiségében.

A csoport szükségszerűen működésbe hoz archaikus pszichés apparátusokat, ahol az azonosulás és a narcizmus (elsődleges) uralkodnak:

Az azonosulás az a pszichés folyamat, melynek során a szubjektum magáévá teszi egy másik személy tulajdonságait, jellegzetességeit és átváltozik annak képére. Ez persze nem egy tudatosan célzott tevékenység, nem jó vagy rossz, ez így van, és a tanulás egyetlen módja, a képzés motorja. Ennek az is a következménye, hogy a csoportműködést fogják az ügyelők a telefontól leutánozni. Minden, amit elmondunk a csoportban működő fejlődést előidéző munkáról, alkalmazható az ügyelő és hívó között lezajló beszélgetésre.

Ami a narcisztikus folyamatokat illeti, itt is párhuzamot vonhatunk a tanuló csoporttag és a hívó között. A hívó az ismeretlen ügyelővel szemben épp olyan égetően teszi fel magának a kérdést, mint a csoporttag a csoporttal szemben: "Milyenek találnak?", "Jó-e a benyomás, amit keltek?" Ezt a kérdést ritkán vagy soha nem vizsgáljuk meg, vajon miért?

A csoporttagok narcisztikus törekenysége különböző. Független a korai anyatükör minőségétől, a későbbi sérülésektől és a jelen narcisztikus elégtételeinek minőségétől. Az ideális, állandósult narcisztikus telítődésről épp úgy le kell mondanunk, mint a tökéletes ügyelővé válásról. Lassan a milyen voltam helyett az lesz a kérdés, hogy mi is történt közöttünk.

A kiképzés központjában tehát a gondolkodás áll. Annak az alanya pedig a kapcsolat, ami a segített és a segítő között létrejött. A hangsúly nem a hívón van, aki nincs jelen, csak megjelenítve, hanem az ügyelő érzéseiben, képzeleteiben, amik a beszélgetéskor és annak elemzésekor kialakultak. Még meggondolandó, mennyire sikerült a hívó szubjektív valóságára összpontosítani a figyelmünket, és mi az, ami ebben korlátozott? Mik voltak a töréspontok? Hogyan használtam ki és mit kezdtem a felajánlott elemekkel? Mi akadályozott a megértésben? (ez az ellenazonulás kérdése). Ez akkor merül fel, ha a segítő olyannak látja a hívót, amilyen ő nem akar lenni, és olyankor idegenné válik. Az azonosulás az, ami segíti a megértést, de itt is a gondolkodás az, ami szükséges ahhoz, hogy ne csak a hasonlóságot lássuk meg, hanem az egyén egyediségét is. A gondolkodás feloldja a kettős rendszert, amit az azonosulás-ellenazonulás teremt. Ebben a minden vagy semmi, soha vagy mindig, mindenki vagy senki, kudarc vagy siker kizárja a valóság relativitását és zsákutcába visz. Sokszor a képzetek ereje elfedi a gondolkodás lehetőségét.

Egy fontos kérdés a kiképzéssel kapcsolatban a szükséges elméleti tudás helye, közlési módja és ideje.

Szerintem vannak elméleti fogalmak, amik nélkül a gondolkodás vagy nem mélyülhet el eléggé, vagy pedig nincs kellő kerete, ami megengedné a fejlődési folyamatot. Ezeknek a fogalmaknak és elméleti kereteknek az átadása lehet, hogy kizárólag a konkrét helyzetek megbeszélésénél a csoportvezetőre tartozik.

Persze pszichológiai elméletekből nagyon sok van. Nem mind egyforma értékű, azaz, hogy egyesek túlságosan leegyszerűsítik a valóságot, mások pedig olyan komplikáltak, hogy csak előreemésztett formában használhatók fel.

*Elhangzott a Szegedi Szolgálat 20 éves jubileumi konferenciáján
(Szeged, 2001. november 11.)*



A 2001. évi Telefonos Nap elé⁹

Úgy látom, egyenes az út a múlt század vége, az 1870-es évek elemi kockázatközösséget felismerő és vállaló bányász-társuláidától (Selmezbányán és Erdélyben) és – az öngyilkosokat is mentő - önkéntes tűzoltó-egyesületeitől (Kassán és Eperjesen, először a világon!), dr. Flór Ferenc alapította Budapesti Mentőegyesületig, illetve – Simon István rendőrfőkapitány ideje alatt, a tízes évek második felében - a Feinsilber Róbert szobájáig a kapitányságon (a madaras hídról, a Ferenc József híd turuljáról hozzá vitték az öngyilkos-jelölteket, hogy a későbbi Róbert bácsi lebeszélje őket végeztes tettükről).

Őt az egyszemélyes lebeszélő-intézményben Má dai István követte, (hiszen Róbert bácsi – látván a Trianon következményeként Budapest körül felnövekvő vagon-városokat a menekültekkel és kitelepítettekkel – újabb szociálpolitikai ténykedésbe kezdett – megalapított első népkonyháját, amelyre sajnos, túlélve őt is, a 30-as évek végéig szükség volt).

A Monarchia sok mindennek volt a bölcsője a huszadik század fordulóján!

Az a Má dai István, aki a Sigmund Freud utáni úgynevezett második bécsi (pszichoterápiás) iskolát megalapított Alfred Adler nyomdokain a magyar individuál-pszichológia atyja.

A harmadik bécsi iskola Viktor Frankl nevéhez fűződik. Ő volt az, aki egészen fiatalon a 20-as évek Bécsében egy ifjúsági tanácsadó irodát indított el, *Lebensmüdefürsorgestelle* néven.

Ezt már nemcsak tiszteletreméltó filantróp, emberbaráti indítatásból, hanem a századelőn induló mentálhigiénés mozgalom hatására (Clifford Beers 1910 táján, s nálunk Oláh Gusztáv, aki részt vett az első világkongresszuson), komoly szakmaisággal.

És akkor egy nagy ugrás: 1950-ben egy indiai származású anglikán lelkész, Chad Varah, olvasva a Times-ban, hogy...

A folytatás: a hatvanas évek második felében Olstyn-ban, majd Prágában, s 1970-ben Debrecenben alakulnak lelki elsősegély telefonszolgálatok.

⁹ Elhangzott 2001. május 2-án, a 2001. évi Telefonos nap sajtótájékoztatóján (Budapest).

1986-ban megalakul 9 taggal a LESZ. Mára 36 szolgálat van, ellátva az egész országot. A Bokros-csomag táján - az egészségügyi intézmények az ágyszám-csökkentés, egyéb megszorítások miatt - a szolgálatok kiszorultak megtűrt helyükről is az egészségügyből: az OEP, mondván, nem kompatibilis a szolgálatok rendszere a finanszírozási elvekkel, nem fogadta be. 1997-ben – projekt-finanszírozásként – egyszer kapott nagyobb összeget a Szövetség, hogy betömje a lukakat, s ebben a formában ez volt a legnagyobb összeg (az OEP kockázatkezelő kuratóriumainak két éves működése megszűntével), amit kaptak a szolgálatok, s nyilvánvalóvá vált, hogy nem erre kell törekednünk. Ekkor váltott stratégiát a Szövetség, hogy a költségvetésben jelenjen meg az alpműködés támogatása. 1998. március az előző kormányzati ciklus utolsó parlamenti napján, az utolsó interpellációban Dr. Pusztai Erzsébet felvetette a szolgálatok ügyét. 1998. novemberében Dr. Gógl Árpád egészségügyi miniszter - a sürgősségi ellátás sokat ígérő fejlesztése kapcsán - mondta, hogy a “sürgősségi krízisellátó telefonszolgálatok” működtetésének biztosítását e fejlesztés keretében látja biztosítottak. Azóta a sürgősségi ellátás, mint kitörési pont az egészségügy fejlesztésében koncepciója elhalványodott, s újra előkerültek a népegészségügyi koncepciók, bár a lakosság pszicho-szociális érintettségének felismerése, a mentális problémák valódi súlya a morbiditási/mortalitási viszonyokban, s kezelésük koncepciója még várat magára. A mentálhigiéné nemzet-stratégiai jelentőségét csak a szakmai szervezetek hangoztatják.

Most ott tartunk, hogy az egészségügyi kormányzat – elismerve a szolgálatok népegészségügyileg fontos szerepét az öngyilkosság-megelőzésben a krízisintervencióban és a mentálhigiénés prevencióban – 2000-től a költségvetésébe illesztette 2000-től a szolgálatok alpműködésének biztosítását, de - a két éves költségvetésben (már!?) - csökkenő nagyságrendben.

A MATÁV-nak a forgalmi díjak 80%-át kitevő, a teljes telefon-költségek mintegy 60-70%-át jelentő, figyelemreméltó támogatása, és a többi koncessziós telefontársaság segítségével mellett így garantálhatónak látszik a szolgálatok folyamatos működtetése.

Ez a folyamatosság, ami létfontosságú!

Nemcsak azért, mert egy több mint negyedszázados kultúra fennmaradását szolgálja, a pszichológia kultúra fejlődését, fejlesztését segítő telefonszolgálatokét, “- HOGY BESZÉLJÜNK EGYMÁSSAL!”

Hiszen konfliktusainkban, terheink viselésében, problémáink megoldásában egyedül nem boldogulunk. Ezt a TE-t adja a szolgálat, a másik embert, ami a legnagyobb segítség krízisben.

Az öngyilkosságok számának e században példátlan 30%-os csökkenésében biztos szerepet kaptak, kapnak a szolgálatok:

Mintegy 600.000 hívás, 50-160 ezer beszélgetés, ezek 5-7%-a öngyilkossággal kapcsolatos, ... komoly szerepet jelent és felelősséget is hordoz számunkra.

Buda Béla 1975-ben, egyik tanulmányában azt írta, hogy a telefonszolgálatok a szakma lelkiismereti őrpontjaivá válnak, mert a társadalom, társas kapcsolataink bajainak olyan teljes keresztmetszetével, a közösség és az egyén szenvedéseinek olyan bugyraival találkoznak, amivel máshol nem szembesülhetünk, s amit fel kell hogy mutassanak. Meg kell mutassák ezt a tükröt, és cselekvésre kell serkentsék azokat, akik tehetnek, önmagukat is.

A Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége - csatlakozva nemzetközi szervezetünk, az IFOTES kezdeményezéséhez - 1997. május 16-17-ét a lelki elsősegély telefonszolgálatok napjává nyilvánította, és kampányt kezdett a médiákban, a sajtóban ennek

a napnak a megrendezésére. Azóta is, ez évben is, most is megrendezzük a Telefonos Napot, hogy megmutassuk magunkat a potenciális hívóknak, a felelősen gondolkodóknak, a döntéshozóknak – és az önkéntes segítőknek is.

A nap mottója: „... hogy beszéljünk egymással”, hiszen a hétköznapi emberi kommunikáció kultúrája önmagában konfliktusmegoldó, krízis-elhárító jelentőségű. A lelki elsősegély telefonszolgálatok pedig a kommunikációs kultúra lényeges helyei, és feladatuk a segítségnyújtás.

Végtére is, ahhoz képest, hogy szó nélkül hátat fordítunk egymásnak, nem olyan nagy 'mozdulás', ha bennmaradunk a kapcsolatban. Mégis milyen fontos lehet. Amíg ugyanis bent vagyunk a kapcsolatban, reményünk van arra, hogy bármilyen elrontott lépést korigáljunk, hogy szót értsünk, - egymással is, de önmagunkkal is.

Amikor 1952-ben Chad Varah anglikán lelkész, olvasva a Times-ban, hogy nagy-London területén naponta öt ember hal meg öngyilkosság következtében, közzétett egy hirdetést: "Mielőtt kezet emel önmagára, hívja fel ezt és ezt a számot." Evvel indult a szamaritánus mozgalom, amely mára behálózza a világot, segítve azokat, akik úgy érzik, nincs kiút, értelmetlen az életük.

A szolgálatok telefonvonalainál ügyeletet vállaló önkéntesek várják azokat, akik reményvesztettek, kilátástalannak látják a jövőt, nem látják a kiutat, pozitív kimenetelt szenvedéseikben, problémáikban.

Penny Proffit mondta: "a találkozás egy másik emberrel, találkozás önmagaddal". Ezt a találkozást ígéri a szolgálat. A bajban lévő ember, ha egyszer időkényszer nélkül megbeszélheti a problémáját valakivel, akihez bizalommal fordulhat, többnyire maga találja meg a választ, hogyan tovább.

Elvégre a deviancia attól deviancia, hogy letér az útról, amin menni kell. Tudom, nem divat mostanában - a nagy demokráciában - ezt a szót használni. De vajon mi az a parancs, ami egy élő közösséget arra biztat(hat), hogy ne éljen, ahhoz képest, hogy az élet érték?!

Viktor Frankl olyan találóan fejezi ki: az embert nem az teszi emberré, ami ösztökéli. Nem a szükségletei (trieben). Hanem az, ami vonzza (ziehen): a célok a normák, és az értékek.

És a legdöntőbb tényező:

“Mi döntjük el, hogy közel engedünk magunkhoz egy riasztó krízist, úgy, mint egy alkalmat a kedvező változásra, vagy engedünk a szorongásunknak, s ez igazolja tehetetlenségünket, kétségbeesésünket, reménytelenségünket, izolációnkat, minden lehetséges félelmünket.”

“Empátiával fordulni mások felé nagyon nehéz, mert megkövetel egy olyan belső indítást, hogy másokkal eljussunk arra a pontra, ahol azok a leggyengébbek, sebezhetőek, magányosak és sérültek.” A spontán válasz a szenvedésre sokszor az, hogy menekülünk, és legjobb esetben az, hogy gyors csodaszert, vagy gyógyító módszert találunk. Ami azonnal nyilvánvalóvá válik a mások szenvedésével való találkozásunkkor, a magunk sebezhetősége.”

“Nem igaz az, hogy a legnagyobb szenvedések hatására tehetetlen lesz az ember, - ilyenkor a létezés érzése, a jelenlét, ami megragadja, s ez a jelenlét a legfontosabb, amit tehetünk másokért.”

“Mi, tevékeny, fontos emberek először és elsősorban azt szeretnénk látni, hogy jelenlétünk hogyan változtat meg bizonyos helyzeteket, s gyakran nem is veszünk tudomást a legnagyobb értékünkéről, arról a képességről, hogy együtt tudunk érezni mások szenvedésével.” (Penny Proffit IFOTES kongresszus, Helsinki, 1988)

Csirszka János mondja: ha a világot nem tudjuk megváltoztatni, magunkat kell megváltoztatni. A szemüveget, amivel látjuk a világot. Hiszen ekkor máshogyan látjuk, s – ezzel – új lehetőségeink támadnak. A nézőpontváltás lehetősége akkor adott, ha az ember letesz saját „megoldásairól”, elengedi azokat, és (végtelenül) egyedül marad, eszköztelenül, kitetten és kiszolgáltatottan (mint az öregember, akinek a világ az éjjeliszekrényéig terjed, a pohárig benne a fogsorával, a párnaaljig a feje alatt). Megéli a szenvedést (de profundis). Hogyan engedheti ezt meg magának? Ha rábízta magát valakire/valamire. A semmire? Arra nem bízhatja, csak valamire. Ezért telefonálnak a hívóink.

A telefonszolgálatokban jelentkező krízishívások zöme olyan a szó szoros - filozófiai (ontológiai) - értelmében vett egzisztenciális krízis, amelynek „megoldása” egyáltalán nem pszichiátriai, sokkal inkább *emberi* feladat, s benne a szuicídium témája *az élet értelmének elvesztéseként*, a tanult reménytelenség képében mutatkozik, ahogy azt néhai Kovács Sándor dr. a "Tévelygések" című könyvében olyan plasztikusan kifejtette.

“Félreértés, amit a depresszió mechanizmusáról véltünk. Nem a szeretet elvesztése az a fájdalmas veszteség, amely a kétségbeeséshez vezet: a legmélyebb, legintenzívebb emberi szenvedés a jövőbe vetett bizalom elvesztése, a remény elvesztése.” – mondja Penny Proffit (Penny Proffit, Helsinki, 1988).

“A remény voltaképpen az ember bensőjében van. Egy belső érzés arról, hogy van segítség kívül. A segítségre-nyílás minden személy állandó, maradandó szükséglete. A segítség, amely “kívülről jön”, sokszor valósul meg olyan mások által, mint amilyenek mi vagyunk.” (Penny Proffit, Helsinki, 1988)

Budapest, 2001. május

Buza Domonkos¹⁰

¹⁰ A Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetségének elnöke