

# **Állandóan foglaltak a lelkeség-hívók számai**

*Párkapcsolati problémák, magányosság, betegség - ezek a leggyakoribb témák, melyekkel a lelkeség-szolgálatokhoz fordulnak a telefonálók.*

Legtöbben estefelé, sötétedés után szánják el magukat a beszélgetésre, bár a legtöbb szolgálatot előbb nem is lehet hívni, anyagi okok miatt ugyanis vannak, akik csak 18 óra után működhetnek. A segélyszolgálatok telefonjai szinte állandóan foglaltak, minden beérkező hívást nem tudnak fogadni.

## **Estére maradnak a lelki problémák**

Évente 920-930 ezer hívás érkezik a lelki segélyhívó szolgálatokhoz, ebből 230 ezret tudnak fogadni - a többi hívó foglalt jelzést kap, vagy csak rögzítőre tud beszélni - derül ki a magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetségének adataiból. A telefonos segítők közül csak 9 hívható éjjel-nappal, a többi 18 óra után. Ennek elsősorban anyagi okai vannak, így olcsóbb a szolgálatoknak. Emellett jellemző az is, hogy sokan estefelé, sötétedés után maradnak magukra a problémáikkal, ekkor döntenek úgy, hogy valakivel beszélgetniük kell - mondta az [origo]-nak a szövetség elnöke, Buza Domonkos.

A szolgálatoknál önkéntesek dolgoznak, akik munka után vagy nyugdíj mellett ülnek le a telefonokhoz, hogy a hívásokat fogadják. A nappalosok általában háromszor dolgoznak egy héten, alkalmanként 6 órát, aki éjjeli műszakot vállal, egy hónapban négyszer-ötször dolgozhat - ennél többet nem lehet ezt a megterhelő munkát végezni. Az önkénteseknek minden szervezetnél képzésen kell részt venniük, mielőtt telefonos szolgálatba osztanák őket.

Egyre több speciális tematikájú segélyhívó szolgálat jön létre - például idősek, rákbetegek, erőszak áldozatai, homoszexuálisok részére, míg az általános, legrégebb óta létező lelki segélyszolgálatok elsődleges célja, hogy a mélypontra jutott, az öngyilkosság gondolatával foglalkozó embereknek segítsenek. A Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetségének információi szerint a hívások 70-80 százaléka családi, illetve partnerkapcsolati problémák miatt érkezik. Személyes kapcsolataikban még nem merik kimondani a gondokat, könnyebben beszélnek róla egy olyan embernek, akit nem ismernek és nem látnak - mondta Buza Domonkos. A hívók többsége a 40-50 éves korosztályból kerül ki, és gyakrabban kérnek segítséget nők, mint férfiak.

A szolgálatok munkáját azzal is szeretnék ismertebbé tenni, hogy május 14-15-én telefonos napot rendeznek: a szolgálatok pénteken és szombaton 36 helyszínen, 24 órán át várják a hozzájuk forduló hívásait, és a lelki problémák megoldását elősegítő előadásokat, rendezvényeket szerveznek több városban is.

## **Külön vonal az időseknek és a bántalmazott nőknek**

A Dél-Után telefonos segélyszolgálat hat éve működik, hogy az időseknek segítsenek önkénteseik. 22 munkatársuk fogadja a hívásokat 18 és 21 óra között. Az idősek leggyakrabban a magányosság, a betegségek, a gyász és a családi problémák miatt keresnek meg minket - mondta az [origo]-nak Zala Mária, a szolgálatot létrehozó pszichológus. A

telefonálók 70 százaléka nő, az idős férfiak ritkábban kérnek segítséget. A szolgálatnál külön foglalkoznak - szakemberek bevonásával - jogsegélyezéssel, orvosi tanácsadással és betegjogi kérdésekkel is.

A NANE (Nők a Nőkért Együtt az Erőszak Ellen) szintén tematizált segélyvonalat működtet: elsődleges céljuk a bántalmazott nők és gyerekek segítése. Szerda kivételével délután 6-tól este 10-ig hívható ingyenes számuk. Mint általában a többi segélyvonalnál, itt is elsősorban anyagi okok miatt működtetik a vonalat csak 18 óra után. A zöldszámok hívásának költsége ugyanis a hívott félt terheli, és hiába kapnak támogatást a Matávtól, a fennmaradó részre nekik kell a pénzt előteremteni. A NANE például külföldi szervezetektől kap anyagi támogatást, hazaiaktól alig.

A 10 éve működő számot nagyon sokat hívják, körülbelül 3 évvel ezelőtt elérték azt a szintet, hogy ennél több hívást nem képesek fogadni - mondta az egyesület munkatársa, Lombos Petra. A tízfős, kizárólag nőkből álló stáb gyakran beszél meg egymással a hívók problémáit, a többi szervezet munkatársaihoz hasonlóan, ők is úgy gondolják, hogy ezt a munkát nem lehet "magányosan", másokat nem bevonva végezni. A csak nőkből álló stáb oka, hogy leggyakrabban bántalmazott nők hívják őket, akik szívesebben osztják meg a gondjukat egy másik nővel, mint egy férfival.

A NANE tapasztalatai szerint tíz évvel ezelőtti indulásuk idején sokan azért hívták fel őket, hogy az alapjogaikkal tisztába jöjjenek, jellemző volt az is, hogy azt hitték, hogy a családon belüli erőszak problémájával egyedül vannak. Ma tájékozottabbak a hívók, mostanában például sokan a távol tartás jogi lehetősége felől érdeklődnek. A probléma - a családon belüli erőszak - azonban nem változott, az esetek száma nem csökken, egy ideje állandósultak a mutatók, Magyarországon hetente legalább egy nő családon belüli erőszak áldozata lesz - mondta a NANE munkatársa.

*Forrás: [origo] 2004. május*

Forrás: Duna Tv

## **A lelkeség telefon reményt adhat az utolsó pillanatban is**

**2008.05.17. szombat 18:50**

Évente 160 ezer hívás érkezik a telefonos segítőkhöz elkeseredett emberektől, mégis nagyon keveset tud róluk a társadalom. Ez azonban feltétele is munkájuk sikerének: mivel ismeretlenek, senki nem riad vissza a telefonálástól. Szombaton a Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége úgynevezett Telefonos napot tartott, hogy munkájukat bemutassák a lakosságnak.

Van, aki évtizedek óta fogadja a hívásokat, legtöbbször viszont csak rövid ideig képesek elviselni a megterhelést.

„Akik ügyelnek, azok szerte Magyarországon 12 óra hosszát folyamatosan a telefon mellett töltenek, miközben másnap vagy előző nap dolgoztak és szintén dolgozni mennek” – nyilatkozta Fábiánné Páger Anna, a Szegedi Lelkeség Szolgálat vezetője.

Az öngyilkosságra készülők hívásait kríziseseteknek nevezi a szakma, ebből is jut minden hónapra, de előfordul, hogy valaki már döntött. Mindössze azt szeretné, hogy beszélgessenek vele az utolsó percekben.

„Ez a mindenkori ügyelőre is komoly hatással bír, ez olyan, mint amikor utcai balesettel találkozunk, hogy le kell győznünk annak a hangulatát, annak a rossz érzését, és a segítség felé kell menni” – mondta Petrik Mihály, a szervezet alelnöke.

„Nincsenek magukra hagyva, hanem úgynevezett szupervíziókon, esetmegbeszéléseken ezeket a helyzeteket fel tudják dolgozni” – tette hozzá Pigler Krisztina mentálhigiénés szakember.

A szolgálatok az elmúlt év egyik legnagyobb eredményének azt tartják, hogy országos, ingyenesen hívható zöld számot kaptak, ami az első lépés az európai zöld szám felé.