



A mentálhigiénés kultúra fejlesztése transznacionális együttműködésben

Az EFOP-5.2.2-2017-00021 projekt eredményeit bemutató
szakmai-módszertani kiadvány

2019.

SZÉCHENYI 2020

2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	3
2. A projekt bemutatása	5
2.1. A támogatást igénylő szervezet bemutatása	5
2.2. A program lebonyolításában részt vevő határon túli partnerszervezetek bemutatása	6
1. együttműködő partner – Románia	7
2. együttműködő partner – Románia	7
3. együttműködő partner – Románia	8
4. együttműködő partner - Szlovákia	9
3. A projekt szakmai eredményeinek bemutatása	10
3.1. A megvalósult programok általános bemutatása	10
3.2. A tanulmányutakon megvalósult szakmai együttműködések bemutatása	11
1. tanulmányút témái: Krízis, krízisintervenció, szuicid krízis	11
2. tanulmányút témái: EmPoWering – Oktatási módszerek az érzelmi jóllét támogatásáért – modell teszt bemutatása	14
3. tanulmányút témái: Krízis, öngyilkossági krízis és az EmPoWering modell	19
4. tanulmányút témái: Pr és marketing, az EmPoWering modell egyes elemei	21
5. tanulmányút témái: Tananyagfejlesztés, a partnerekkel való hosszú távú együttműködés előkészítése	22
6. tanulmányút témái: Önismereti módszerek a pszicho- és bibliodramában	23
7. tanulmányút: A projekt két éve alatt összegyűjtött jó gyakorlatok szintézise	26
8. tanulmányút témái: A projekt eredményeinek összegzése, értékelése, hosszú távú partnerkapcsolati együttműködés kialakítása	29
3.3. A műhelymunkákon megvalósult szakmai munka bemutatása	30
1. műhelymunka témák: Krízis, a problémamegoldó tréning szerepe szuicid prevencióban	31
2. műhelymunka témák: Az EmPoWering modell egyes elemeinek bemutatása, gyakorlatorientált formában I. (érzelmelek, listening thermometer, aktív hallgatás)	33
3. műhelymunka témák: Az EmPoWering modell egyes elemeinek bemutatása, gyakorlatorientált formában II. (érzelmelek körforgása, érték, norma, négy fül)	34
4. műhelymunka témák: A tranzakcióanalízis elméleti és gyakorlati alapjai, játzmák ...	35
3.4. A kompetenciafejlesztő tréningeken megvalósult szakmai munka bemutatása	36
1. kompetenciafejlesztő tréning témái: A segítő beszélgetés, segítő kapcsolat, asszertív kommunikáció, krízis	37

2. kompetenciafejlesztő tréning témái: A segítő kapcsolat, a kommunikáció, segítő beszélgetés, krízis, krízisintervenció	38
3. kompetenciafejlesztő tréning témái: A segítő kapcsolat, segítő beszélgetés, krízis, szuicid krízis	39
4. A kompetenciafejlesztő tréning témái: Az önkéntesség, elköteleződés, szervezetfejlesztés	40
4. A szakmai anyagok beépítése, a tudásanyag megosztása és tananyagfejlesztés	42
A hallgatás főmérője (listening thermometer)	42
A hallgatás hőfoka skálája:	43
Négy fül elmélet	43
A problémamegoldó tréning szerepe szuicid prevencióban	44
5. A partnerség keretében megvalósuló programtevékenységek bemutatása	46
5.1. A Nemzetstratégiai Kutatóintézet által készített felmérés	46
5.2. A disszeminációs élményfilm bemutatása	47
6. Visszajelzések, a projekt résztvevőinek értékelése	49
7. Zárás, összegzés	52
Köszönetnyilvánítás	53

1. Bevezetés

Segítséget kérni és kapni nem csak egy adott helyzet nehézségétől, a rendelkezésre álló lehetőségektől vagy a résztvevő felektől függ, de olyan alapvető körülményektől is, mint az nyelv, amelyen megszólalunk vagy a kultúra, amelyben élünk. Lelki egészségünk szempontjából nem mindegy tehát, hogy hol élünk, kik vesznek bennünket körül és szükség esetén tud-e az adott közösség vagy a társadalom hatékony segítséget nyújtani a bajban.

A hazánkban közel 50 éve működő telefonos lelkisegély szolgálatok is azzal a céllal jöttek létre, hogy hatékony, bárki számára elérhető alacsonyküszöbű szolgáltatást nyújtsanak, ezáltal az ország egész területén segítsenek a mentálhigiénés prevencióban, a krízis-intervencióban és az öngyilkosság-megelőzésben. Ezeket a kiemelt célokat kívántuk még hatékonyabbá tenni a Kárpát-medencében a mentálhigiénés kultúra fejlesztése transznacionális együttműködésben elnevezésű projektünk két éve alatt.

A hazai telefonos lelkisegély-szolgálatok mellett a projekt megvalósításában három erdélyi és egy felvidéki partnerszervezet segítette a programok megvalósulását. A Romániában működő Áradat Egyesület, az Erdélyi Magyar Mentálhigiénés Társaság (EMMT) valamint az „Esély” Lelki Egészségvédő Egyesület mellett Szlovákiából a SZAKC, vagyis a Szövetség a Közös Célokért néven működő társulás jó gyakorlataival, innovatív módszereivel, eszközrendszerével járult hozzá a projekt sikeres lebonyolításához.

Az együttműködő szervezetek egészségmegőrzéssel, egészségfejlesztéssel, prevencióval foglalkoznak, elsősorban a gyengébb szociális helyzetben vagy hátrányos helyzetben élőkkel való törődés az elsődleges célkitűzésük. Alapvetően mentálhigiénés tevékenységet végeznek és a személyes segítségben rendelkeznek széleskörű tapasztalatokkal, így jól ismerik a Felvidéken és Erdélyben élő magyarok mindennapjait, problémáit és a problémamegoldáshoz szükséges eszközrendszert, annak hiányosságait is.

Ennek eredményeként a 2018. január 2-től 2019. december 31-ig tartó időszakban a megvalósításába bevont szervezetekkel együtt 357 fő részvételével, 12 műhelymunkát, 8 tanulmányutat és 4 kompetenciafejlesztő-tréninget sikerült lebonyolítani, melyek szakmai anyagaiból, átvett jó gyakorlataiból készült az alábbi szakmai és módszertani ajánlásokat, gyakorlatokat összegző füzet is; s melyből a jövőben egy megújult továbbképzési tananyag is meg fog valósulni. A szakmai fejlődés mellett azonban a projekt eredményeként egy kárpát-medencei telefonos hálózat kialakulásának alapjait is sikerült lefektetni, elérve ezzel azt a célt,

hogy nemcsak hazánkban, de a környező országokban élő magyarok is mind a saját nyelvükön, saját kultúrkörükben kapjanak megfelelő lelki elsősegélyt, támogatást és segítséget szükség esetén.

2. A projekt bemutatása

2.1. A támogatást igénylő szervezet bemutatása

Magyarországon a közel ötven éve funkcionáló lelki segély telefonszolgálatok munkáját a 17 tagszolgálatból álló Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ) fogja össze, mely közel 400 fő önkéntessel látja el segítő tevékenységét. A telefonszolgálatok hármas feladata a mentálhigiénés prevenció, a lelki egészségvédelem; a krízis-intervenció valamint az öngyilkosság-megelőzés. Alacsonyküszöbű szolgáltatásként az ország területén teljes lefedettséggel működő, így bárki számára a hét minden napján, a nap huszonnégy órájában, elérhető, mobilról is ingyenesen hívható segélyvonalat üzemeltetünk.

A könnyű elérhetőségnek hála az ország kevésbé fejlett régióiban, a periférián élőknek is azonnali segítséget tudunk nyújtani, mellyel részben az egészségügyi, részben a szociális háló növelésében vállalunk át feladatot. Alapelveink: a névtelenség/anonimitás; az állandó elérhetőség; a probléma-érzékenység, a beleérző támasznyújtás; az élet – mint érték – képviselése. Alapszabályzatunk szerint több olyan közhasznú és közfeladatokhoz kapcsolódó tevékenységet végzünk, mely elsősorban a mentálhigiénés kultúra növelését célozza meg. Ehhez elengedhetetlen, hogy mind a hozzánk fordulóknak lelki egészséggel kapcsolatos ismereteit és megküzdési képességeit növeljük, mind a velük foglalkozó szakemberek készségeit és szaktudását is gyarapítsuk.

A LESZ tevékenységei közé tartozik az egészségmegőrzés, betegségmegelőzés, egészségfejlesztés, különös tekintettel a mentálhigiénés megelőzésre és gondozásra; szociális tevékenység, családsegítés; gyermek- és ifjúságvédelem, továbbá a hátrányos helyzetű csoportok társadalmi esélyegyenlőségének elősegítése, családok védelme, gyermekvállalás támogatása, tudományos tevékenységek valamint az emberi és állampolgári jogok védelme.

A szövetség 1986-os megalakulásától kezdve szervezi és szakmailag irányítja a magyarországi telefonszolgálatok működését. Biztosítja, hogy az ügyelők, akik speciális, több hónapos képzés után válnak professzionális segítő beszélgetés-vezetővé, felkészülten végezhesék a lelki segítségnyújtást. Az operátorok a képzésük során elsajátítják a segítő kapcsolat kialakításához és fenntartásához, az öngyilkosság-megelőzéshez és a krízisintervenció vezetéséhez szükséges alapismereteket, alapvető készségeket, amelyeket saját közvetlen és tágabb környezetükben is használnak, ezzel is segítve a mentálhigiéné szemléletének terjedését. A több mint harminc éves tapasztalat, s a szervezetben működő pszichiáterek, pszichológusok, mentálhigiénikusok, egészségfejlesztők és szervezeti szakértők

alakították ki a jelenlegi képzési struktúrát, az ehhez illeszkedő tananyagot, s a vizsgakövetelményeket és részt vesznek a képzésben és a vizsgáztatásban.

Az Európai Unió tagjaiként 2011 júliusától egy európai harmonizált segélyhívószámot működtetünk (116-123) mely mobiltelefonról is ingyenesen hívható. Szorosabbá vált a szakmai együttműködés a nemzetközi szervezetünkkel, az IFOTES-szel (International Federation Telephone Emergency Services) is. Az 1994-es jeruzsálemi nemzetközi kongresszuson került be az IFOTES-be Magyarország, nemzetközi kapcsolataink azóta bővültek. A szövetség tagjai rendszeresen részt vesznek az IFOTES által rendezett nemzetközi rendezvényeken, konferenciákon.

A LESZ és tagszervezeteinek szakemberei folyamatosan törekednek e területek szervezetei közt a szakmai kapcsolatok erősítésére, a hálózatok kiépítésére a jó gyakorlatok kidolgozására mindenki számára elérhetővé tétele érdekében.

2.2. A program lebonyolításában részt vevő határon túli partnerszervezetek bemutatása

A projekt tervezésekor és a partnerszervezetek kiválasztásakor figyelembe vettük a magyar, anyanyelvi segítség fontosságát és olyan térségekből választottuk ki partnereinket, ahol a határon túli magyarság lélekszáma magas, így amellet, hogy a tudásukat meg tudják osztani a magyarországi régiókban működő szakemberekkel, ők maguk is tapasztalatokkal gazdagodhatnak. A jó gyakorlatok átvételéhez kiemelt fontosságú, hogy ezt a tudást megosztották a magyarországi partnerekkel, az együttműködéssel mélyüljenek a kapcsolatok a magyarországi és határon túli, nemzetközi magyar kulturális szervezetek között.

Az együttműködő szervezetek mind mentálhigiénés tevékenységet végeznek: egészségmegőrzéssel, egészségfejlesztéssel, prevencióval foglalkoznak. Kiemelt feladatuk a gyengébb szociális helyzetben vagy hátrányos helyzetben élőkkel való tematikus törődés. Nagy tapasztalatuk van a személyes segítő kapcsolatokban is; megfelelően ötvözik a személyes és közvetett segítő kapcsolat elemeit. Ennek tudását képesek a jó gyakorlatok átadásánál hasznosítani.

A LESZ az együttműködő szervezetekkel aktív kapcsolatban áll, számos projektben működött együtt az elmúlt években, így van gyakorlatunk és tapasztalatunk a partnerségben megvalósuló projektek végrehajtásában. A bevont partnerek elkötelezettek voltak a projekt során abban, hogy tudásukat átadják a magyarországi szakembereknek, szakértőknek. A projekt

eredményeként jegyezzük meg, hogy a projektbe bevont partnereink (illetve Kárpátalján a beregszászi szolgálat is) az együttműködés illetve a pályázat közvetlen eredményeként társult szolgálatként csatlakozott a LESZ-hez.

1. együttműködő partner – Románia

A projekt megvalósításában partnerünk volt a két év szakmai munka során az erdélyi Áradat Egyesület, amely egy önálló, keresztény, katolikus értékeket képviselő civil szervezet. A szervezet keretein belül képzett, segítő szakemberek, önkéntesek bevonásával dolgoznak együtt a kitűzött céljaik elérésének érdekében, melyhez a jogi és anyagi háttérrel maga az Áradat Egyesület biztosítja. Az egyesület lélekápolást végez a felmerülő szükségleteknek megfelelően különböző társadalmi csoportoknak, korosztályoknak. A lelki szenvedés megelőzése és enyhítése érdekében segítség akar lenni azok számára, akik a reménytelenség kultúrájában elvesztették önmagukat, identitásukat, Istenbe, a reménységbe vetett gyökerüket. A csíkszeredai székhellyel működő szervezet tizennégy éve működtet telefonos lelkisegély szolgálatot, e mellett egy akkreditációval rendelkező tanácsadói, lelkigondozói központot is.

Kialakult képzési, továbbképzési gyakorlatuk van. A szövetséggel (LESZ) megalakulásuk óta szoros szakmai együttműködésben dolgoznak. Nemcsak a mentálhigiénés egészségfejlesztő képzésekben, hanem a közösségi mentálhigiénés munkában is több párhuzamos együttműködés van; Bálint-csoportok, szupervíziók és pszichodráma képzési elemekkel működő tréningcsoportok is szerveződtek a több mint egy évtized alatt. Kiemelten foglalkoznak a segítő motivációjának feltárásával, célrendszerének, küldetésének megfogalmazásával; a személyes reflexión alapuló ön- és rendszerértékeléssel, a saját erőforrásrendszerének azonosításával; speciális eset- és hívásmegbeszéléssel, amely stáb-, illetve szervezett szupervíziós elemeként alkalmazható.

2. együttműködő partner – Románia

Szintén erdélyi partnerünk volt a munkában az EMMT, vagyis az Erdélyi Magyar Mentálhigiénés Társaság, akiknek a tevékenységi köre az egészségvédő, fejlesztő és prevenció területen mutatkozik meg. Információs és Tanácsadó Szolgálatot szerveznek és működtetnek a szociális szakemberek, mentálhigiénés, munkaügyi és más segítő foglalkozásúak, valamint a segítségadást humán elkötelezettségből vállalók, ill. ennek lehetősége iránt érdeklődők számára.

Feladatuk a mentálhigiénés hálózati munka kiépítése, a regionális tevékenységek szervezése, széles rétegeket érintő programok megvalósítása, regionális műhelyek létrehozása és meglévők fejlesztése. Foglalkoznak továbbá a lélekvédelem, közösségi lélekvédelem köznapi kultúrába való beillesztésével, állami és társadalmi szervek és gazdálkodó egységek társadalompolitikát, szociális szférát, közművelődést, oktatást, illetve az egészségügyet érintő döntéseinek mentálhigiénés szempontú befolyásolásával illetve a segítő tevékenységet hivatásszerűen vagy képzett laikusként vállalók, valamint az általuk képviselt személyek és csoportok érdekképviselésével is. Tudományos konferenciákat, tanácskozásokat, előadásokat szerveznek, kiadványokat állítanak elő és terjesztik is azokat. Képzési, oktatási modellek megtervezését és megvalósítását valamint egy tanácsadó és információs szolgálat működtetését is ellátja az EMMT. Kiemelkedő tevékenységük az egészségmegőrzés, egészségfejlesztés, betegségmegelőzés, gyógyító és rehabilitációs: lelki egészségpromóció és prevenció különös tekintettel a családok, gyermekek és fiatalok lelki egészségének megőrzésére és fejlesztésére.

3. együttműködő partner – Románia

Harmadik erdélyi együttműködő partnerünk a sepsiszentgyörgyi „Esély” Lelki Egészségvédő Egyesület volt a két éves munka során. A szervezet 2014 márciusa óta működik Sepsiszentgyörgyön, Romániában. Az egyesület célja olyan programok, projektek, tevékenységek előkészítése és szervezése, amelyek az életminőséget és az egészséget javítják. Küldetésük a lelki egészség védelme helyi, mentálhigiénés szemléletű programok működtetése által.

Az egyesület célja olyan programok, tevékenységek végrehajtása, amelyek az életminőség, az egészségi állapot és a stressz szintjének felmérése, értékelése, illetve a felismert problémák javítása által kíván hozzájárulni a lakosság lelki egészségének védelméhez. Továbbá célja a mentális egészség támogatása elsődleges, másodlagos és harmadlagos prevenció programok megvalósítása által.

Az egyesület főbb célkitűzései között szerepel a szociális és tanácsadói tevékenységek valamint programok szervezése fizikailag, pszichikailag vagy szociálisan hátrányos helyzetben élő személyek számára. Továbbá foglalkoznak válások megelőzésével, diszfunkcionálisan működő családok támogatásával, drogprevenció és oktatási programok szervezésével, különös tekintettel az iskolákra valamint a lelkesegély telefonszolgálat keretében krízisintervenció tevékenységek folyamatos szervezésével is.

4. együttműködő partner - Szlovákia

A projektben egyetlen nem erdélyi együttműködő partnerünk a Felvidéken élő magyarokkal foglalkozó SZAKC, vagyis Szövetség a Közös Célokért volt. A 2001 óta működő társulás tevékenységének tárgya a szövetség tagjainak közös érdekképviselése és védelme, közös feladataik teljesítése és a magyar nemzet közösségének támogatását célzó közös kérdések megoldása. Elsősorban a kultúra védelme és fejlesztése, a művelődés támogatása, a tehetséges fiatalok és a gyengébb szociális helyzetű családból származó fiatalok támogatása. Emellett a társadalom intézményes fejlődésének támogatása, a természeti feltételek és kulturális értékek védelme, a környezet védelme és fejlesztése, kurzusok, tanfolyamok, szemináriumok, konferenciák, társadalmi és kulturális események szervezése és szociális segítőtevékenység. A SZAKC 2016 őszétől telefonos segítő szolgáltatással bővítette tevékenységi körét, az első ügyelők képzése 2017-ben indult.

3. A projekt szakmai eredményeinek bemutatása

3.1. A megvalósult programok általános bemutatása

Az általunk megvalósított programok összeállítását alapvetően több irányvonal mentén alakítottuk ki, melyekkel elsősorban azt szeretnénk elérni, hogy a három különböző típusú szakmai rendezvény egymással összekapcsolt módon, harmonizálva működjön. Cél volt, hogy úgy állítsuk össze a programokat, hogy azok biztosítsák a szervezetünk hosszú távú fejlődését és elősegítsék az együttműködő szervezetekkel való tartós szakmai kapcsolatok fennmaradását. Ennek eredményeként minden egyes rendezvénytípusnak más volt a célcsoportja és más volt az egyes elemek felépítése, aránya (pl. elmélet és gyakorlat) ugyanakkor mindegyik hozzájárult a pályázati célkitűzés megvalósításához; azaz a mentálhigiénés kultúra fejlődéséhez. A projekt alapvetően tanulmányutak, műhelymunkák és tréningek keretében valósult meg. A helyszínek kiválasztásakor figyelmet fordítottunk arra, hogy a magyarországi telefonszolgálatok városaiban vagy azok környékén rendezzük meg, lehetőséget biztosítva ezzel a helyi szolgálatok önkénteseinek a programban való részvételre.

A három programtípus közül a tanulmányutakon volt a leginkább lehetőség a szakmai tapasztalatcserére, a jó gyakorlatok megismerésére, a felek közötti együttműködés erősítésére. A négynapos rendezvényeken ezért alapvetően elméleti munka zajlott sok hazai szakértő és külföldi partnerek részvételével, ahol a résztvevők megismerkednek az adott térség tapasztalataival, problémáival, elemző betekintést nyernek a térség helyzetébe, új ismeretekbe, új gyakorlatba. A projekt időtartama alatt összesen nyolc tanulmányút valósult meg.

A tanulmányutak során megismert és átvett módszertanok tudásanyagát a workshopokon gyakorlatba ültetve jelent meg. A műhelymunkák a módszerek elsajátítását, a tréneri munka gazdagodását eredményezik, melyeket három régióban, ugyanazokkal a modulokkal végezzük. Mindegyik témát mindhárom – Észak-Magyarország, Dunántúl és Dél-Magyarország – régióban bemutattuk, így a tanulmányutakon megszerzett tapasztalatokat már a programfolyamat közben be tudtuk építeni a modulokba. Ennek eredményeként a projekt két éve alatt négy különböző témában tartottuk workshopokat, összesen tizenkét alkalommal.

A kompetenciafejlesztő-tréningek alkották a harmadik típusát a rendezvényeknek. Ezek során kompetenciafejlesztés zajlik az együttműködésben részt vevő szervezetek vezetőinek, képzőinek. Fontos a felkészítés, hogy a szakembereinknek a tudásuk mellett annak átadási képessége is fejlődjön. A munkához szükséges kompetenciák megszerzésére irányuló felkészítés történik, feldolgozzák a szükséges elméleti ismereteket, biztosítják azok

alkalmazását visszacsatolással összekapcsolva. S bár a pályázat benyújtásakor mindössze két kompetenciafejlesztő tréninget terveztünk, a megvalósítás során négyre módosítottuk azt, ezáltal is elősegítve a magasabb színvonalú továbbképzést.

3.2. A tanulmányutakon megvalósult szakmai együttműködések bemutatása

Ahogy azt az előzetes tervek szerint kialakítottuk, a projekt időterve alapján évente négy, mérföldkövenként két-két tanulmányút megrendezését sikerült lebonyolítani, melyek során az együttműködő partnerekkel egyfajta szakmai tapasztalatcserére nyílt lehetőség. Ezekben a négynapos rendezvényeken egy-egy téma mélyebb megértése végett több módszert (pl. vita, előadás stb.) is alkalmaztunk, melyek lehetővé tették a külföldi és hazai szakemberek közötti ismeretátadást és együttműködést. A projekt ideje alatt összesen nyolc tanulmányutat szerveztünk meg, mindegyiket más-más helyszínen bonyolítottuk le. A tanulmányutakon összesen 125 fő vett részt a projekt két éve alatt.

A nyolc tanulmányút során többek között az IFOTES szakértői csoportja által összeállított EmPoWering „Oktatási módszerek az érzelmi jóllét támogatásáért” programját, a problémamegoldó tréning szerepe szuicid prevencióban, krízisintervenciót, marketinget, pszicho- és bibliodráma elemeket tartalmazó programokat sikerült beemlíteni, mint jó gyakorlatokat. Ezek részletesebb megismeréséhez minden tanulmányút programjaiból részletesen bemutatjuk a megjelenő új elemeket, módszertani újításokat illetve azokat a szakmai szempontból kiemelt jelentőségű momentumokat (pl. kárpát-medencei hálózatépítés, marketing szerepe) melyek hatásai csak közvetetten jelennek meg a mentálhigiénés kultúra fejlesztésében.

1. tanulmányút témái: Krízis, krízisintervenció, szuicid krízis

Helyszín: Nyúl

Első tanulmányutunkat a Győr mellett fekvő Nyúl településre terveztük, ahol négy napon át a krízis, krízisintervenció valamint öngyilkossági krízis témájáról szólt a szakmai tapasztalatcsere. A résztvevők mindegyike sokrétű elméleti és gyakorlati tapasztalattal bírt, így sikerült olyan új szakmai ismeretekkel bővíteni a krízisintervenciók repertoárunkat, melyek az operátorok számára valódi segítséget jelentenek a hatékonyabb beavatkozáshoz.

Ezek közül kiemelt helyen szerepel a Timeline technika elsajátítása, mellyel az ügyelők egyfajta személyes életútfeltárással tudják a kliensek problémamegoldását elősegíteni. Az egyén életének kiemelt eseményeinek és a kritikus helyzetekkel való megküzdésének részletes

leírása és megbeszélése egyfajta tükröt tart a bajban lévő személynek, mely által a hívó képes meglátni erőforrásait és e szerint el tud indulni a problémamegoldás felé.

A módszer rendkívül egyszerű és nem igényel az önkéntesektől nagyobb szakmaiságot, mint amit az alapképzésük megkíván: mindössze a holisztikus szemléletmódot és a krízishívásoknál egyébként is jellemző direktívebb hozzáállást. Tekintve, hogy a telefonos munka akut problémamegoldást tesz csak lehetővé, a krízisintervenciónak mindössze egy-egy szegmense tud a beszélgetés során megvalósulni. Ugyanakkor ez a technika azért is nagyszerű, mert ha a hívó elkészíti saját életútjának (nagyobb életesemények, kríziseinek) ilyen szintű leltárját, bármikor vissza tud nyúlni ehhez, mint kiindulási ponthoz.

A tanulmányút másik jelentős módszertani ismerete a szerepelmélet és a kapcsolati háló funkciója a krízisintervencióban. Ez a megközelítés két, alapvetően a krízis sajátosságaira építő ismeretre alapoz, mely mind az operátori munkában, mind a bajban, kapaszkodót tud nyújtani. A szerepelméleti megközelítés szerint életünket mindig egy adott szerep szerint éljük, helyzettől függ, hogy mikor melyik szerint (pl. munkahelyen alkalmazott, otthon feleség, gyerek, társ). A krízisek pedig mindig egy adott szerepen vagy néha több szerepen belül történnek, ezért a segítséget is a szerepen belül kell megadni a bajban lévőnek. Ha tehát a krízis például az egyént a munkájában érte, akkor a megoldás is csak az élete ezen területének krízisintervenciójával érhető el. Természetesen a krízis származhat szerepen belüli nehézségekből, szerepek közötti problémákból vagy elvesztett szerepekből is, de mindig az a legfontosabb, hogy a szerepében kell a hívót „tölteni”.

A következő igazán fontos ismeret a szerepelméletet egészíti ki. Ennek lényege, hogy a krízishelyzetbe került személy teherbírása akkora, mint amit a köré font kapcsolati háló elbírní képes. Tekintve, hogy a krízisek során az egyén nem tudja meglévő problémamegoldó készletével elhárítani a krízisállapotot, ezért gyakorlatilag „fegyvertelenül” kell szembenéznie az őt fenyegető helyzettel, ugyanakkor, ha megfelelő, nagy teherbírású és kiterjedt társas kapcsolatokkal rendelkezik, akkor ez a háló képes őt megtartani a krízishelyzetben. A krízisekre ugyanis jellemző, hogy bár lefolyásuk hasonló ütemben (6-8 hét alatt) és a legtöbbjük szakemberi beavatkozás nélkül zajlik le, de a kimenetel szempontjából nagy varianciát mutatnak. Ennek pedig az egyik legerősebb mutatója a teherbíró kapcsolatok mennyisége és minősége.

Az utolsó nagyobb téma, jó gyakorlati módszer a distancia optimum, vagyis a megfelelő segítői távolság kialakításáról szól. Közismert, hogy a mentálhigiéné területén dolgozó szakemberek nagy pszichés terheknek vannak kitéve munkájuk során, ami alapvetően a kiégés

megelőzése szempontjából jelent kihívást, hiszen a személyiséggel való munka során az egyén a munkaeszközeként önmagát használja. Nem véletlen, hogy a szakemberek a magánéletüket és a munkájukat próbálják erősen szétválasztani, hiszen átláthatatlanná válnának a határok, ezért is van az, hogy kliensek nem lehetnek a segítő közvetlen környezetében élők. A hozzánk túl közel lévőkhöz másképp állunk, nem tudnak megvalósulni a segítés keretei, hiszen nehezen lehet megtalálni az optimális távolságot a felek között.

A distancia optimum lényege, hogy a segítő olyan pozíciót tudjon felvenni a krízishelyzetben lévővel, hogy ne legyen se túl közel, se túl távol tőle. A krízisben lévő személyeknek ugyanis nagyon nagy szüksége van a kapaszkodókra (kapcsolati háló) ugyanakkor nagy terhet is jelentenek a környezetükre nézve, hiszen gyakran regresszióba süllyedt emberekről, döntésképtelen, meglehetősen feszült személyekről van szó, akik nagyobb odafigyelést igényelnek. Ez sokakban még erősebb empátiát vált ki és a krízisben lévővel való túlzott együttérzés, a bevonódás megelőzése miatt szükséges mégis a határokat tartani. Emiatt a krízisintervencióban nagyon fontos, hogy ne menjen közelebb a segítő, mint amennyire szükséges. Ugyanakkor, mint minden segítő kapcsolatban, itt is fontos az alapvető bizalom megléte. Ezért egy bizonyos szintű közeledés elengedhetetlen a rapport kialakításához, a kapcsolat későbbi fenntartásához és a sikeres együttműködéshez. Az optimális távolságnak a kialakítása egyéni, igényenként és kapcsolatonként eltérhet. Egyesek jobban bírják a feszültségekkel terhelt viszonyt, mások kevésbé. Ehhez a készség elsajátításához tehát elengedhetetlen a segítőök önismerete.

Az utolsó nagy módszertani ismeret a krízis, a trauma illetve az aktuális élethelyzet zavara közti hasonlóságokról és különbségekről illetve a telefonosok beavatkozási vagy be nem avatkozási útmutatójáról szólt. Az előbbi egyfajta elméleti kapaszkodó, mely segít abban, hogy megállapítsuk, hogy a hozzánk forduló személy problémáját tudjuk-e kezelni. Az aktuális élethelyzet zavara egy problémafókuszú megközelítést kíván az operátortól és telefon mellett jól kezelhető. Ilyen lehet a krízis és a trauma is, bár egy mélyebb, sok éve elnyomott trauma feldolgozása alapvetően terápiában zajlik, az ügyelőnek ilyenkor főleg diszpécserfunkciója van illetve a terápiára szocializálásban van kulcsszerepe. A krízis telefonon keresztül jól kezelhető, bár érthető okok miatt nem tud megvalósulni egy komplex, néhány héten át tartó krízisintervenció.

A telefonos beavatkozásról illetve be nem avatkozásról szóló ismeret lényege az, hogy az operátort hasonló módon orientálja, mint a fent bemutatott definíciókon alapuló módszer. Ezzel a technikával a pszichiátriában használatos kategóriák mentén tudja az ügyelő nagyobb

biztonsággal a megfelelő módon kezelni a segítségre szorulókat. Lényege, hogy a hívókat problémáik típusa illetve a hívásban megmutató jellegzetességek alapján képes több szinten szelektálni. Az alapzavar, ödipális és aktuális élethelyzet zavarait különíti el, melyek közül az első kettő esetben csak diszpécserfunkciót, felvilágosítást és terápiára szocializálást tudunk valóban hatékonyan nyújtani, utóbbit azonban telefon mellett is jól lehet kezelni. A különböző helyzetek felismeréséhez mindegyik zavar jellemzőit ismerhetjük meg (pl. alapzavarosra jellemző infantilis vágyak, ambivalencia, kötődési képtelenség stb.)

A négynapos tanulmányúton a fent nevezett módszertani ismereteken túl hangsúlyt fektettünk a kulturális különbségek, a helyi sajátosságok és a rizikófaktorok mélyebb megértésére is. Természetes, hogy a krízisek kapcsán mindig szóba kerül – különösen a telefonos munkában – a szuicid krízis is, melyekkel kapcsolatban elsősorban a rizikófaktorokkal és a preszuicidális szindrómával foglalkoztunk. A téma kapcsán pedig a mentális zavarok és a krízis kimeneteli lehetőségei is napirendre kerültek. Tekintve, hogy a pszichés problémákkal küzdők száma felülreprezentált a szuicid krízisben lévők között, fontos, hogy az ügyelők képesek legyenek észrevenni a jeleket, kockázatokat egy-egy személynél, különösen a mentális nehézségekkel küzdők esetén. S természetesen, mint minden segítő beavatkozásnál, az ügyelők személyiségével, a bevonódás elkerülésével a professzionális szerep erősítésével, az ellátórendszer ismeretével valamint szupervíziós lehetőségekkel és önismereti témákkal is kiegészültek az első tanulmányút témái.

2. tanulmányút témái: EmPoWering – Oktatási módszerek az érzelmi jóllét támogatásáért – modell teszt bemutatása

Helyszín: Domaszék

A Szegedtől pár kilométerre fekvő Domaszéken zajlott le a projekt második tanulmányútja, melynek fő témája az EmPoWering (Oktatási módszerek az érzelmi jóllét támogatásáért) modell megismerése és ügyelői munkába való adaptálása volt. A négy nap során az IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services) szakérői által kidolgozott oktatási módszer elméleti és gyakorlati bemutatása történt. A módszer alapvetően az odafigyelés, értő meghallgatás, erőforrások, értékek, érzelmek és a beszélgetésvezetés témáiból kerültek is. Tekintve, hogy a projektünk tervezésekor az egyik legfontosabb beemelhető ismeretként az EmPoWering modellt szerettük volna adaptálni, így a tanulmányút során a lehető legmélyebben igyekeztünk megismerni és elsajátítani annak módszertanát. A módszert két olyan előadó prezentálta nekünk, akik részt vettek annak megalkotásában. A közös

munka eredményeként pedig sikerült kiválasztani azokat a jó gyakorlatokat, tréningszerűen oktatható módszereket, melyeknek egyértelműen helye van az ügyelői képzésben.

Az EmPoWering modell 120 órás „Értő meghallgatás készségei” három pillérré épül – önálló felkészülés, gyakorlati képzés és terepmunka – melyek mindegyike hat készség fejlesztését teszi lehetővé: az aktív hallgatás, érzelmi stabilitás, empátia, beszélgetésvezetés, erőforrás aktiválás valamint a másik ember tisztelete, elfogadása.

Az aktív hallgatás témáján belül az egyik legfontosabb új gyakorlat a hallgatásmérő volt, mely egy hőmérőszerű nyolcfokozatú skála segítségével tud visszajelzést adni az ügyelő meghallgatási készségéről. A hideg elutasító hallgatástól a meleg, megértő és ítéletmentes meghallgatásig terjed a skála, melynek előnye, hogy tudatosítja az ügyelőben a hívóval kapcsolatos érzéseit azáltal, hogy önreflexióra készíti az ügyelőket. A mínusz 3-ról induló előítéletes hallgatás után a félelemből illetve szükségből hallgatás kerültek a skála negatív részére. Ezek mindegyike tudatos önvizsgálattal oldható leginkább, hogy elkerülhetőek legyenek a hideg hallgatás csapdái, úgy, mint pl. a lekicsinylés, ítélkezés vagy diagnosztizálás.

Minél nagyobb az ügyelő önismerete, érzései felismerésének képessége, annál inkább képes az esetleges averzióival, hívóval szemben érzett negatív érzéseivel szembe nézni és megfelelően kezelni, hogy ezáltal magasabb „hőfokon” tudja végezni a meghallgatást. A skála „olvadáspontja” fölött a téradás, a hallottak megértése, átértékelése, a mögöttes érzések megértése és végül a teljes elfogadás van. A gyakorlat könnyen alkalmazható minden hívás esetén, sőt az egyéni nehézségek (pl. averzió a szerhasználókkal szemben) esetén különösen jól használható, mivel előre fel lehet vele készülni a kritikus helyzetekre. Ezt a módszert szimulációs gyakorlatokkal, páros munkával vagy empátialabor segítségével lehet a legjobban átadni.

Az aktív hallgatáson belül a másik igen jelentős újonnan megismert módszer, Friedemann Schulz von Thun kommunikációs szakember négy fül modellje volt. A modell szerint minden közlésünknek több szintje van, vagyis az üzenet más és más tartalmat hordoz, aszerint, hogy a befogadó épp melyik fülével hallgatja azt. Ez a módszer kifejezetten alkalmas arra, hogy a félreértéseket és játszmákat minimalizáljuk, ha megtanuljuk, hogy a „négy fülünk” közül épp melyikkel halljuk meg a közléseket. Mind a négy különböző módon hat ránk, mivel mindegyik más-más értelemmel látja el a hallottakat. Ugyanaz az egy mondat mást jelent a tényszerű, a kapcsolati, a felszólító és az ön-megnyilvánuló fülünknek. A tényszerű réteg valóban információkat, adatokat és tényeket közöl. A kapcsolati réteg üzenete a kommunikációban részt vevő felek egymással való viszonyáról illetve a küldő fél véleményéről szól. A felszólító réteg cselekvésre való ösztönzést vagy gátlást tartalmaz, melyben a küldő fél

nyíltan vagy rejtetten (manipuláció) vágyait szeretné elérni általa. Az önmegnyilvánulást tartalmazó réteg a küldő félről tartalmaz információkat, melyek lehetnek szándékosak vagy tudattalan (érzelmi, motivációs stb.) üzenetek is. Egy mondattal illusztrálva, minden helyzet mást jelent. Ha azt mondja valaki, hogy „Zöld a lámpa!” az értelmezhető egyszerű tényként, de lehet sürgető felszólítás is. Ha tisztába vagyunk azzal, hogy minden egyes kommunikációs interakcióban több szinten is részt veszünk, hamarabb észre tudjuk venni, hogy a mélyben például elfojtott érzelmek, játszmák nehezítik egymás megértését.

Az EmPoWering modell másik nagy készségfejlesztő modulja az érzelmi stabilitás témája köré csoportosul. Alapvetően két egymásra épülő részből áll, melyek célja az alapérzelmek felismerése illetve az érzelmi elakadások feloldása. Bár az ügyelői munka során főleg a hívó érzelmi életével foglalkozunk, nem volt része az esetkezelésnek ez a fajta felosztás. Minden összetett vagy komplexebb érzés mögött megpróbáljuk felismerni az alapérzelmeket. Gyakori dolog, hogy a mélyben egészen más van, mint amiről a felszínen beszél a kliens. Ennek azért van kiemelt szerepe, mert az egyik megismert jó gyakorlat, az érzelmek körforgása kizárólag négy alapérzelemre és a mögöttük húzódó motivációs tényezőkre támaszkodik.

A négy kiemelt érzelem, amivel foglalkozni kell tehát az öröm, a félelem, a harag illetve a szomorúság. Az érzelmek körforgása arról szól, hogy az ember élete során az érzelmeinek egyfajta láncolatában működik, melyek körfogást hoznak létre. A négy alapérzelem mellé pedig egy-egy motivációs tényezőt lehet rendelni. Az örömhöz a kíváncsiságot, a szomorúsághoz a csalódást, a haraghoz a kitartást és a félelemhez pedig az önbizalomhiányt illetve ez utóbbit fordított módon írja le: a félelem hiányát az önbizalommal. Az érzelmeket átélő személyek ezeken a stációkon mennek keresztül minden helyzetben, ahol motiváció és érzelmek vannak, ugyanakkor minden egyes ponton lehetőség van elakadni. A kíváncsiság alapvető ösztönzője az emberi cselekvésnek, de sem a túl kevés (passzivitás) sem a túl sok (mániás állapot) nem kedvező. Ezért ahhoz, hogy a cselekvés tovább zavartalanul tudjon működni, szükség van egy kis szomorúságra; vagyis csalódásra. Ezáltal elkerülhető az örömben való megragadás és segíti az egyént, hogy a fellegek helyett a földön tartsa. Természetesen ennek szélsőséges esetei a frusztráció és a depresszió sem adaptívak, ezért ebből a fázisból is tovább kell lépni. A következő lépés a harag. A harag alapvetően a kitartással azonosítható, hiszen a düh megélése során az egyén konokul kitart. Ez a fajta „állóképesség” remek forrás, hiszen ebben az állapotban az egyén elegendő forrással rendelkezik a cselekvésre. Természetesen, ha túl sok van belőle perfekcionizmushoz vagy erőszakossághoz vezethet, hiányában pedig passzivitás és

sikertelenség várható. A félelem hiánya az önbizalom fázisához tartozik melynek két szélsőséges formája a túlzott magabiztosság vagy érzéketlenség illetve a szégyen.

Ha az egyén elakad egy-egy érzelmi-motivációs szinten, akkor a beavatkozást is ott kell kezdeni, ezért fontos tehát az érzelmeket az alapokig „visszabontani”. Minden szinten lehetőség van az érzelmeket kezelni, ezáltal elősegíteni a körfogás fenntartását. Az örömben való elakadást undorkeltéssel, egy másik örömmel vagy tudatos kontroll tartásával lehet egyensúlyozni. A szomorúságban való elakadást téradással, empátikus viszonyulással, a negatív érzések elfogadásával lehet továbblendíteni. A haragot sem kiengedni sem elfojtani nem szabad, ebben az esetben a megfelelő csatornára való terelés a megoldás. Erre sokféle lehetőség van, többek között akár fizikai aktivitás, valamilyen kreatív tevékenység vagy humor formájában is oldható a harag. A félelem esetén pedig egy még nagyobb félelemmel vagy disszociáció útján lehet beavatkozni.

Tekintve, hogy az empátiával kapcsolatos ismeretek minden képzés kiemelten fontos részeit képzik, ezért igen szerteágazó és nagy tudásanyag áll már rendelkezésünkre. Ennek eredményeként az ezzel kapcsolatos ismeretek bővítésére alapvetően multimédiás tartalmakat és az empátialaborhoz hasonló megfigyeléses gyakorlatokat használtunk.

A beszélgetésvezetés, mint a modell következő hangsúlyos eleme, egy öt szakaszos beszélgetésirányítási módszert és annak gyakorlatát jelentette. Az öt szakasz ugyan nem úgy épül fel, hogy azok egymástól élesen elválaszthatóak legyenek, ugyanakkor ezek tartása keretet ad a beszélgetésnek és az ügyelő munkáját segíti. Ez a fajta megközelítés a problémafókuszú megküzdés mintájára épül: a rövid üdvözlési fázist követően a téma illetve probléma feltárása következik. Ezt a célkitűzési majd a megoldási lehetőségek keresése fázis folytat és mindez egy összegző, lekerekítő és elégedettséget is ellenőrző zárással fejeződik be. Ez a módszertan írott (pl. chat) beszélgetések célzott elemzésével vagy szimulációs feladatokkal (operátor-kliens között) egészül ki.

Az erőforrás aktiválásához két új módszert is sikerült átvenni az EmPoWEring modell elemei közül. Az egyik önismereti gyakorlatként is remek, mivel az egyén erőforrásait egy rajzolt faként lehet rajta ábrázolni. A gyökerektől (múlt, alapok, tapasztalatok, háttér) a törzsön át (jelenlegi helyzetem, mi segít most, mi erősít meg) a koronáig (célok, tervek, álmok, ideálok) és a gyümölcsökig (vágyak) vezetnek az ábrák, melyek segítségével észre tudjuk venni, hogy hol van esetleg hiány, mi az igazán elérhető erőforrás az egyén számára.

A másik jó gyakorlat az erőforrás aktiváláshoz a belső team technika. Ez a módszer a saját „belső hangjainkról” szól, mely az erőforrások, érzelmek és motivációk felismerését valamint az éntudatosság és az énerő növelését támogatja. A belső team ugyanis az elménkben megjelenő halkabb-hangosabb hangokra helyezi a fókuszot, melyek minden élethelyzetben jelen vannak. A hangok bizonyos érzéseket váltanak ki, motiválnak vagy gátolnak és akár folyamatosan üzenhetnek is nekünk. Egy munkahelyi konfliktusnál például lehet belül egy dühös vagy állását féltő alkalmazott hangja is egyszerre. A módszer önreflexióra és némi szerepjátékra épül, amelyben egy-egy szituációban megjelenítünk (írás, rajz, szóbeli közlés formájában) minden egyes bennünk felbukkanó hangot, melyeket jelmondatokkal látunk el. Ezeket a jelmondatokat pedig azok erőssége szerint megjeleníti egy-egy társunk, melyek így kiadnak egy zajos színpadot az illető belső hangjaival. A gyakorlat reflexiós fázissal végződik, ahol az egyén az általa megtapasztaltakat érzésekkel, felismerésekkel egészíti ki, ezáltal felismeri az esetleges belső konfliktusokat, meglátja addig rejtett erőforrásait.

Az EmPoWering utolsó blokkja az elfogadásról és a másik ember tiszteletéről szól, melynek növeléséhez két gyakorlat társul. Az első az értékek és normák kapcsán, a második pedig egy interkulturális szerepjáték segítségével fejleszti a résztvevők készségeit. Az értékek és norma témájához tartozó gyakorlat egyéni gyűjtéssel, a saját tíz legfontosabb értékünk kiválasztásával és sorba rendezésével kezdődik, mely után néhány másik társunkkal kell értéklistánkat összevetni. Alapvetően a különbségek, eltérő fontossági sorrendek a hangsúlyosak ebben a gyakorlatban, tekintve, hogy a telefon mellett ülve is az ügyelőtől nagyon eltérő értékrendű, normavilágú hívókkal lehet találkozni. Ahhoz, hogy ezek ne okozzanak feszültséget, fontos felismerni, hogy minden ember számára más értékek a fontosak és ezek ismeretében könnyebb elfogadni a másik másságát és tisztelettel kell közelíteni felé.

Az interkulturális szerepjáték akárcsak az előző gyakorlat az emberek közti különbségek felismerésére és elfogadására ösztönöz. Lényegében egymástól kultúrájában, szexualitásában, életszínvonalában stb. nagyon eltérő, sokak számára egyenesen deviáns magatartású személyek bőrébe bújva meg kell próbálni megérteni és megélni a diszkrimináció, a magány vagy éppen a kirekesztés élményét. A gyakorlat során a tapasztalatok átélése lehetővé teszi a szerepjátékot játszó személyek számára, hogy empatikusabbá, elfogadóbbá váljanak másokkal szemben. A feladathoz mindenki szerepkártyákat kap, melyen minimális információk szerepelnek csak (pl. roma származású, szexmunkából élő fiatal nő) ami alapján fel kell venni az adott személy karakterét néhány segítő kérdéssel (pl. Hol él? Milyen nehézségekkel küzd?). Ezután a személyek behelyezkednek a szerepekbe és találkoznak egymással, ahol lehetőségük

van megélni, hogy milyen érzés egymástól illetve maguktól nagyon eltérő karakterek bőrébe bújva lenni. Végül pedig minden szereplő körbe áll és egy tizenöt eldöntendő kérdésből álló listára kell válaszolni: az igen válaszokkal egy lépéssel előre haladva. Olyan helyzetekre vonatkozó kérdéseket tartalmaz a lista, melyek az egyén szabadságára, lehetőségeire utalnak (pl. szabad vallásgyakorlás, biztonságérzet, tiszteletreméltóság stb.). Ezzel pedig szembetűnővé válik, hogy ki mennyire él a peremen, ki mennyire szenved a hátrányoktól és így a szerepjáték ezek átélésével mélyíti a másik iránti tiszteletet, elfogadást és empátiát. Tekintve, hogy ez a módszer lehetővé teszi, hogy az egyén bárki bőrébe belebújjon, akár kifejezetten telefonos nehézségek kezelésére is alkalmas lehet, hiszen nagyon megnehezíti az elfogadó, empátikus meghallgatást, ha az operátornak averziói vannak egy hívóval vagy egy bizonyos csoporttal.

3. tanulmányút témái: Krízis, öngyilkossági krízis és az EmPoWering modell

Helyszín: Győr

Harmadik tanulmányutunkat Győrben rendeztük meg, ahol a korábbi négynapos rendezvényeink témáit, a nemzetközi együttműködés keretében megvalósult projekt anyagait emeltük be a szakmai munkába. A krízis, öngyilkossági krízis valamint az EmPoWering modell hangsúlyos elemei valamint ezekkel kapcsolatban a hazai mentálhigiénés helyzetre való reflektálás volt a központi kérdésünk. További feladat volt az elméleti anyagok átdolgozása is, mely lehetővé tette, hogy más típusú (kompetenciafejlesztő tréning és workshop) rendezvényeken is sikerüljön a mentálhigiénés jó gyakorlatokat átadni a résztvevőknek.

A krízis kapcsán megismert szereplésméleti módszer a győri alkalommal is hangsúlyosan jelent meg, illetve új gyakorlatként az antiszerepekkel való önismereti feladatokkal egészült ki. Az antiszerepek megélése, azé a karakteré, aki az egyénből soha nem lesz, aki igazán távol áll tőle, de nem csak, mint egy idegen, valóban az illető szöges ellentéte. Ennek a karakternek a tulajdonságait felvéve egyrészt egy izgalmas játékban, másrészt egy komoly önismereti munkában találja magát a személy, mely hozzásegítheti őt a magasabb szintű működéshez. A pszichodramából ismert módszer az elfojtott szerepviselkedések tudatosítását és ezáltal azok gátló hatását képes csökkenteni.

A tanulmányút egyik másik fontos elme, az absztinencia szabály, a be nem avatkozás kérdése volt, alapvetően több dolgot is jelent egy segítő beszélgetés során és kettős célt szolgál. Egyrészt fontos tudni, hogy a hívó, a legtöbb esetben egy valódi vággyal jelenik meg a hívásban, vagyis szeretne az életében valamilyen jellegű változást. Ehhez vagy az ismeretei, készségei vagy csak a helyzetre való rálátása hiányzik, ezért kér segítséget. A be nem avatkozás

lényegében azt jelenti, hogy ügyelőként csak akkor avatkozunk be, ha ez szolgálja a hívó érdekeit. Több dolog miatt is fontos ez. Ahogy azt a nyúli programunk kapcsán már bemutattuk, egy olyan segédletet kaptak az operátorok, mellyel egyszerűen eldönthetővé válik, hogy a hívó problémáját a telefon mellett tudjuk-e kezelni (aktuális élethelyzet zavaráról van-e szó) vagy máshol gyökerezik a probléma (alap vagy ödipális zavar) és ilyenkor csak a személyes szakemberi beavatkozást kell hangsúlyozni, tehát az ügyelő diszpécserfunkcióval és a terápiára szocializálással tud igazán segíteni a hozzá fordulóhoz. E mellett van egy másik fajta be nem avatkozás, amikor valódi segítő beszélgetés történik, de az ügyelő hagyja, hogy a segítségkérő is dolgozzon a hívásban. Természetesen orientálni, célzottan vezetni kell a hívót, de nem szabad minden terhet levenni róla és tanácsokat osztani. A hívót a hiánya, a vágya dinamizálja, ezért fontos, hogy ezt a helyzetet kell használni a hívásban. Ha beavatkozási javaslatokkal reagálunk, akkor a hívó nem a saját megoldását dolgozza ki (ami által egyébként fejlődik, hiszen a megküzdése és az éneje is nő), hanem egy más által hozott megoldást fogad el és így nem fejlődik. Vagy pontosan amiatt, hogy elfogadott egy segítséget – főleg krízishelyzetben lévőkre igaz ez – ragaszkodni kezd a segítőhöz, ezáltal nem nő az éneje, a problémákkal való hatékony megküzdése. A másik oldalról, vagyis az operátor szemszögéből is hasznos ez a fajta be nem avatkozás. Egyrészt azért, hogy a telefon mellett nem kezelhető problémákat nem kezdi Don Quijote módjára magára vállalni, nem frusztrálódik annyira vagy ég ki emiatt. Másrészt a segítő beszélgetések vezetésében is fontos kitartani a be nem avatkozás mellett, nem szabad, hogy az operátornak fontosabb legyen a probléma megoldása, mint a kliensnek. Ügyelőként célzottan kell vezetni a hívót, menedzselni kell őt, de nem helyette dolgozni a megoldáson.

A tanulmányút során foglalkoztunk még a krízis jellemzőivel, melyben többek között annak alapvető ismérvei (az egyén által átélt tárgyvesztés, autizálódás, bezárkózás illetve a jövőkép hiánya, a reménytelenség), a rizikótényezők, a mentális betegségek magas aránya vagy a beavatkozási módok is szerepeltek. További témaként megjelent a jéghegy hasonlat – mi szerint a beszélgetés a mélységről szóljon, de csak a teteje látszódjon – és ennek szerepe a beszélgetésvezetésben illetve az öngyilkossági rizikófaktorok kulturális szempontú megközelítése; melyben a demográfiai tényezők (vallás, lakóhely, stb.) mentén foglalkoztunk a szuicid veszélyhelyzettel.

4. tanulmányút témái: Pr és marketing, az EmPoWering modell egyes elemei

Helyszín: Veszprém

A veszprémi tanulmányutunk, mely egyben a 2018-as év záró programja is volt, szakmai szempontból több területet is érintett, illetve a félidő kapcsán egyfajta összegzésre és jövőbe tekintésre is lehetőséget adott. S bár egyes témáival látszólag kissé ki is tűnt a többi megvalósított programunk közül, valójában ennek a tanulmányútnak is a teljes egésze az ügyelői munka hatékonyabbá tételét célozta meg s ez által, elősegíti a mentálhigiénés kultúra fejlesztését.

A tanulmányút egyik témakörét a felvidéki partnereink által ismert és használt pr és marketing módszerek alkották, melyek mind toborzásban, mind pedig a hívószám ismertté tételében is nagy segítséget jelenthetnek. A külsős marketingszakember segítségével az érték, vízió és misszió hármasa mentén a szövetség céljaihoz igazítva dolgoztunk azon, hogy elkészüljön a LESZ személyre szabott marketingstratégiája, mely nagy segítséget jelenthet számunkra az új önkéntesek elnyerésében illetve abban is, hogy a 116-123-as hívószám minden olyan emberhez eljusson, akiknek valóban szüksége van a lelki elsősegélyre. A munka alapvetően két irányban, két téma mentén haladt – híváspromotálás és ügyelőtoborzás – melyre azért is volt szükség, mert más-más célcsoportja van a két területnek. A munka során a rendelkezésünkre álló hazai hívásstatistikákat és adatokat felhasználva, sikerült egy stratégiai vázlat kialakítani, mely mentén várhatóan a hazai szolgálatok és a szövetség is hatékonyabb eléréseket tud majd produkálni. A munka eredményeként további együttműködést és a szövetség értékeihez és célkitűzéseikhez illeszkedő marketingstratégiájának kialakítását néhány hónappal később sikerült is elérni.

A tanulmányút mentálhigiénés témáit pedig olyan területek alkották, mint az érzelmek, erőforrások és az értékek megjelenése a kommunikációban, valamint ezek szerepe a hívásokban. Az EmPoWering modell korábban megismert néhány eleme adta a munka alapszerkezetét melyhez a segítség feltételeinek hármas egységét (ítéletmentes pozitív elfogadás, empátia és a hitelesség) helyeztük új nézőpontba azáltal, hogy a modellhez illesztettük azokat.

A saját és mások értékeinek tiszteletéhez az EmPoWering modell egyik önismereti gyakorlata szolgálta az alapot, mely során az ügyelői (saját) és a hívó fél (másik) értékrendje között húzódó esetleges ellentétek feloldása a cél. A téma fontosságát mi sem igazolja jobban, mint, hogy a segítő kapcsolat szempontjából elengedhetetlen feltétel nélküli elfogadás sérülhet, ha az ügyelő és a másik fél értékrendbeli eltérése kiütközik a hívásban. Ehhez kapcsolódva a nyílt és burkolt előítéletek, illetve az értékbeli konfliktusok kezelésére helyeztük a hangsúlyt.

További témaként megjelent a négy fül elmélet, melyet elméleti és gyakorlati megközelítésben is feldolgoztunk, mely ezáltal a későbbi műhelymunkákon tréningyszerűen oktatható formában jelent meg.

Az érzelmek témakörben az alapérzelmek, a hívó és ügyelő érzései, az érzelmek felismerése valamint az önismereti fejlődés kapcsán az ügyelői munka nehézségei kerültek központba. A szakmai szerep és annak nehézségei mellett az „elég jó” szakemberré válás útjairól zajlott diskurzus. Multimédiás anyagok segítségével egészültek ki a program ezen témái. Az erőforrások kapcsán pedig sikerült kiválasztani azokat az elemeket, melyek jó gyakorlatként beépíthetők az EmPoWering tesztbemutatása során megismert gyakorlatok közül.

5. tanulmányút témái: Tananyagfejlesztés, a partnerekkel való hosszú távú együttműködés előkészítése

Helyszín: Gyula

A gyulai tanulmányút tervezésénél figyelembe vettünk több olyan tényezőt, mely mind a pályázat, mind pedig a szövetség jövőbeli céljait kicsit komplexebb módon közelíti meg. Ennek érdekében ezen az alkalmon a szakmai megvalósítók, az együttműködő partnereken kívül a szövetség vezetése vett részt. Így lehetőségünk volt a disszeminációs élményfilm megtervezésére, a kutatással kapcsolatos előrehaladás megbeszélésre illetve a megelőző tanulmányutak, workshopok és kompetenciafejlesztő tréningek anyagaival kiegészítve megkezdeni a tananyagfejlesztést. A LESZ szakmai munkacsoportja által kialakított, korábban használt tananyag átalakítását ezen az alkalmon sikerült útjára indítani. Kezdetnek a jól működő pontokat kellett kiválogatni a tananyagból, ezután pedig a hiányosságokra rámutatva a projekt során elsajátított ismeretekkel egészült ki a tananyag váza. Az utolsó, szegedi tanulmányút során pedig már majdnem a végleges formájában megvalósult az anyag összeállítása.

A tananyag mellett másik kiemelt téma, amely a projekt fenntartási időszakának tervezése szempontjából is fontos pont; a partnerekkel a hosszú távú együttműködés kialakítása volt. Tekintve, hogy nem csak a szakmaiság, hanem a magyar nyelv is közös pont a szolgálatok között, ezért hosszútávon egy Kárpát-medencében létrejövő hálózat kiépítését szeretnénk megvalósítani, anyaországi és határon túli szolgálatok részvételével. Jelenleg a Kárpát-medencében Magyarország mellett a szomszédos országok közül háromban működik magyar nyelvű telefonos lelkisegély szolgálat. Szlovákiában (Felvidéken Dunaszerdahelyen) Romániában (Erdélyben Székelyudvarhelyen, Csíkszeredában és Sepsiszentgyörgyön)

valamint Ukrajnában (Kárpátalján Beregszászban) továbbá tervben van a vajdasági (Szerbia) magyarok lakta területre is újra működő magyar nyelvű telefonos segítséget létrehozni, melynek jelenleg is zajlanak az előkészületei.

A gyulai tanulmányúton az együttműködő partnerszervezetek képviselőivel sikerült olyan szakmai tevékenységeket meghatározni, melyekben szeretnénk a jövőben is közösen részt venni, partnerként közreműködni. Ennek eredményeként sikerült megállapodni az együttműködési formákon is. Ezek között személyes megjelenést igénylők is vannak és olyanok is, melyek online térben működnek jól. Ilyen jellegű együttműködésre alapvetően a nagy távolság miatt volt szükség, ugyanakkor nem elhanyagolható tény az sem, a 21. század kínálja lehetőségek szorosabb együttműködést tesznek lehetővé, ezáltal is erősítve a kooperációt és közvetetten a mentálhigiénés kultúra erősödését. A személyes kapcsolódásra a konferenciák, szakmai napok, közös tanulmányutak, országos és regionális találkozók fognak lehetőséget adni. Ezek mellett pedig webes felületen további megbeszélések, Skype-os konferenciabeszélgetések valamint egy közösen használt online munkafelület kialakításával szeretnénk szorosabbra fűzni a kapcsolatot az együttműködésben részt vevőkkel. Ezen a felületen elérhetővé válnak a két év során összegyűjtött jó gyakorlatok, szakmai tapasztalatok, segédanyagok s mindezt egy közös fórumfelülettel szeretnénk később kiegészíteni.

6. tanulmányút témái: Önismereti módszerek a pszicho- és bibliodrámban

Helyszín: Békéscsaba

A békéscsabai tanulmányút során két erdélyi szolgálat jó gyakorlataiból sikerült a négy nap alatt egy csokorra valót beemelni a közös munkába. A pszicho- és bibliodráma működési elveire alapozott, főleg önismeretet támogató gyakorlatok témája a kapcsolatok voltak: kapcsolat önmagammal, másokkal és a mindenséggel. Alapelv és követelmény is, hogy a segítő szakmában dolgozók – akár önkéntesek, akár hivatásos segítők – mind foglalkozzanak és mélyítsék önismeretüket, hiszen a személyiségükkel dolgoznak. Ahogy a személyiség sem csak szakmai identitást érinti, hanem a személyesebb, egyéni szinteket is, így a program teljes időtartama alatt átfogó önismereti munka zajlott. Ennek eredményeként sikerült olyan gyakorlatokat elsajátítani, melyek főleg az új ügyelők képzésében válhatnak igazán hasznossá. A hazai gyakorlat szerint az operátorképzés kezdetén kötelező egy minimum 40 órás (nem módszerspecifikus) önismereti képzésen való részvétel, s a békéscsabai képzés anyagai is alkalmasak arra, hogy azt beemeljük az önismereti képzésbe. Ugyanakkor fontos megemlíteni,

hogy kizárólag csak képzett vezető tarthat pszicho- illetve bibliodramát, ezáltal az önismereti képzésben is csak ott jelenhet meg, ahol dramatikuskok tartják azt.

A négy napos kurzuson elsősorban a pszichodráma és a bibliodráma módszer segítette a munkánkat. Különösen figyelemre méltó, hogy a kapcsolatok több szinten való bemutatásával a lehető legfontosabb önismereti és szakmai kérdések metszéspontjára került a fókusz melyet a négynapos program íve is – az egyénitől a társas kapcsolatok felé haladva – az identitás kérdésével kiegészítve még mélyebbé és komplexebbé tette.

Az egyén szintjén a szerepek kerültek be – a program során már sokadszorra – kezdésként a közös munkába. Nem véletlenül, hiszen a személyiséggel való munka során a segítő énünk a legfontosabb munkaeszköz, ezért a hosszú távú jó működéshez elengedhetetlen, hogy az egyén többi szerepével is harmóniában legyen. Az ügyelő viselt szerepei és a maszkok, amelyekkel együtt él alkotta az egyéni identitás szegmensét a programnak. Ebben a részben meselemek és mesebeli karakterek segítették a közös munkát. Egy-egy karakter kiválasztása és azok interakciója alkotta a gyakorlati munka jelentős részét (dramatikus elemek) és a különböző mesékből származó szereplőkkel való azonosulás után egy közösen szőtt mese eljátszása majd a közös munka feldolgozása, integrációja adta meg a módszertani háttérrel. A gyakorlat nagy előnye, hogy módszertanát tekintve egyszerű, nem igényel szakmai előképzettséget a benne való részvétel, mindössze egy általános kulturális jártasságot – de természetesen a csoportvezetés az már jóval nagyobbat – ezért könnyen beilleszthető az új operátorok képzésébe is.

Szintén izgalmas önismereti gyakorlat volt az egyéni maszkjainkkal való munka, melyben olyan témák kerültek ismét elő, mint a szerepek, a maszkok, melyeket a mindennapi életben viselünk. Ehhez a gyakorlat során mindenki számba vette azokat, majd kiválasztott egy-egy akadályozó maszkot, melyeket aztán különböző kreatív megoldásokkal létre is hoztunk. Rajzos, írásos, kézműves eszközöket felhasználva aztán ezeket a maszkokat életre keltettük – szintén a meséknél is használt dráma módszerrel – majd ezek interakcióját követően közösen dolgoztuk fel a témát. A gyakorlat egyik nagy előnye, hogy a társakkal való közös munkában a másokkal való hasonlóságok és különbségek mentén tükröket is kapnak a résztvevők, esetleg AHA élmények segítségével személyiségbeli fejlődésre is van lehetőség.

A tanulmányút egyik pillére a bibliodráma módszere volt, mely a hazai gyakorlatban korábban nem volt jelen, azonban nem egy teljes egészében új ismerettel találkoztunk, hiszen mindössze a pszichodráma egy speciális fajtája rejtőzik e név mögött. A módszert lényege hasonló, de a megvalósítása kicsit kötöttebb, hiszen alapjait mindig egy-egy biblia példázat

adja. Alapvetően bármely téma (akár a korábban bemutatott mese, akár bibliai történet) alkalmas lehet arra, hogy önreflexióra készítse az egyént, ugyanakkor a bibliai történet adta kötöttségek másfajta visszajelzéseket tudnak adni. A dráma módszer nagy szabadsága mellé egy jól ismert, konkrét szereplőkkel való azonosulással párosul. A megvalósult program során A béna ember meggyógyítása című példabeszéd adta ezt a keretet, de természetesen bármely más bibliai történet is alkalmas lehet a feldolgozásra, attól függően, hogy milyen jellegű a tréning, itt is annak témájához illeszkedett a történet. A módszertan annyiban mindenképp eltérő, hogy a szereplők adottak (nyilván egy protagonista játék során, ahol az egyén a saját életének szereplőit jeleníti meg, ott is van egy viszonylagos kötöttség) ugyanakkor a megvalósítás igen hasonló. A csoport megismerkedik a kiválasztott bibliai történettel, melyet szükség szerint némi magyarázat követ. A felvezetést követően a szereplőkkel való azonosulások és a szerepválasztás kezdődik majd a helyszín előkészítése, a történet „forgatókönyvének” egyeztetése, végül pedig a történet eljátszása következik. Mint minden nagyobb önismereti gyakorlat, ez is integrációval fejeződik be, melyben cél, hogy mindenki kiléphessen a szerepből és itt van lehetőség az átélt élmények kibeszélésére, egymáshoz kapcsolódásra, a mélyebb feldolgozásra.

Az önismereti munka felépítésében az egyénitől a tágabb környezet felé haladt a program, melynek végére a segítő szerep, a szakmai kapcsolatok és a mindenséghez való viszony került előtérbe. A hivatásszemélyiség kialakulása, az önkéntességre való elköteleződést több módon is megjelenítve (személyes mottó választása, imaginációval egy faként megélni) az egyén szembesülhet azzal, hogy milyen is az ő szakmai identitása. Az egyik gyakorlat során megadott kulcsszavak mentén kellett indulni a kezdetektől, majd egyre inkább egy átfogó, egyénre jellemző mottót kellett megfogalmazni, továbbá jövőbeli terveiket a szolgálattal kapcsolatban. A másik feladat pedig egy imaginációs gyakorlat formájában valósult meg. A szimbólumunk egy fa volt, mely az egyéneket, mint segítőket reprezentálta és az ezzel kapcsolatos gondolatokat, érzéseket jelenítette meg. A fa tulajdonságai (pl. lombkorona nagysága, esetleg hiánya, gyümölcsök a fán, betegség jelei stb.) beszédesek lehetnek. Ez a fajta projektív gyakorlat tükröként nagyon jó szolgálatot tehet akár az új ügyelők kiképzésében – hiszen beszédes lehet, ki hogyan jeleníti meg önmagát, mint segítőt – akár az aktív ügyelők mentálhigiénés karbantartásában azáltal, hogy időről-időre szembesül az operátor azzal, hogy ki ő, miért van itt, elköteleződött-e és változott-e a motivációja.

A program során több olyan szakmai szempontból értékes gyakorlat is megjelent a négy napos munka során, melyek már a hazai gyakorlatban is bevált és használt módszertan részét

képzik. Az egyik ilyen az egyén önmagának címzett levele, melyet az egyéni identitás illetve az én és kapcsolataim tematika záró feladata volt. A társakkal való kapcsolat során mindenki a saját életének szociális atom rajzát készítette el, illetve azzal kapcsolatos tervek bemutatása is színesítette a munkát. Szintén jól működő gyakorlat a lezáráshoz az önismereti folyamatról készített füzet/könyv vagy az alkalmi együttműködést záró képzeletbeli zenekar megalkotása, mely mind az egyediséget, mind a csoporttal való együttműködést szimbolikusan lezárja. Megjelentek szociometriai és empátia gyakorlatok is, továbbá mint minden nagyobb önismereti csoportmunkának, ahol az instruktorok a témákat több blokkban tárják a résztvevők elő, sok ráhangolódást, átkötést segítő gyakorlatra is szükség van. A ráhangolódó gyakorlatok élménypedagógiai módszerekre épülnek és mindezek elsősorban mozgásos megjelenítése (pl. mozdulatsor utánzása, különböző elképzelt helyszínen való mozgás stb.) kerülnek be a munkába. S bár a munka törzsét nem ezek a feladatok adják, az esetleges feszültségek levezetésére is alkalmasak illetve az új témához való kapcsolódást segítik elő. Továbbá nem csak egy-egy gyakorlat közötti átmenetben segít, hanem ívet is ad az adott blokknak. Példaként itt van a Békéscsabán megjelenített bibliodármás játék illetve az azt megelőző feladatok kapcsolata. Ráhangolódásként először mozgást utánzó játékokkal indult, később három kulcsszó, kifejezés került elő: az akadály, a közös teherviselés valamint a tehetetlenség. Ezek kapcsán csoportalakítás és személyes élménymegosztás mélyítette a témához való kapcsolódást és szoborjáték formájában egy közösen írt történet megmutatásával zárult a feladat. A megjelenített történet (A béna ember meggyógyítása) során aztán ezek a kulcsfogalmak ismét megjelentek, hiszen mind az akadály, mind a tehetetlenség mind pedig a közös teherviselés alkotja ennek a történetnek a vázát. Ez alapján is jól látható, hogy egy-egy önismereti nap felépítése nagy körültekintést igényel, ugyanakkor ez az ív gördülékennyé és koherenssé teszi a résztvevők számára az együttműködést.

7. tanulmányút: A projekt két éve alatt összegyűjtött jó gyakorlatok szintézise

Helyszín: Kecskemét

Mivel a projekt tervezésekor az utolsó két tanulmányúthoz nem kapcsoltunk workshopokat vagy tréninget, hanem a két éves munka szakmai és módszertani összegzését terveztük, ezért a kecskeméti alkalom résztvevői igazán sokszínű tanulmányúton vehettek részt. A cél elsősorban az új gyakorlatok átvétele és beillesztése volt a meglévő anyagba azáltal, hogy tematikusan, blokkokba szedtük ezeket a módszertani ismereteket. Ennek eredményeként a meglévő oktatási struktúra leghangsúlyosabb elemeihez tudtuk illeszteni az új gyakorlatokat,

helyenként további ismeretanyagokkal (pl. kérdőívek, multimédiás anyagok) is bővítettük azokat. A legtöbb esetben így a témakörökhöz elméleti, gyakorlati és önismereti munka is kapcsolódott.

A segítő kapcsolat és kommunikáció témakörének elsajátításához a korábbi tananyagból megismert aktív hallgatás elméletének kiegészítéseként az EmPoWering modell éber hallgatás anyaga szolgált. Az elméletek mellett gyakorlati feladatok is voltak, köztük önismereti kérdőív a meghallgatásról, amely egy ötfokozatú gyakorisági skálán méri fel az egyéni hallgatási motívumokat. A segítő kommunikáció jellegzetességei kapcsán természetesen a telefonos munka egyik alapkövének számító rogersi elvek (empátia, hitelesség és a feltétel nélküli elfogadás) is napirendre kerültek, hiszen elemei szintén több gyakorlattal szerepelnek az EmPoWering modellben. Ezek közül foglalkoztunk még a listening thermometer vagyis a hallgatás hőmérője módszerrel, mely a korábbi workshopok résztvevői vélemények alapján hasznos új ismeretnek számít. A diszkriminatív és a teljesen elfogadó hallgató közötti skála önismereti eszközként és egy-egy hívás során az aktuális beszélgetésvezetésre tükröt tartva is segíti az ügyelői munkát.

A segítő beszélgetés témakörhöz Gerard Egan többszakaszos modellje már korábbi ismeretként jelen volt az ügyelői képzésben, ugyanakkor két olyan gyakorlat is bekerült a két év során a projektbe, mely a többszakaszos beszélgetésvezetést használja. Az egyik ilyen megközelítés a problémamegoldó tréning szerepe szuicid prevencióban, a másik pedig az EmPoWering 5 szakaszos modellje. Bár mindhárom megközelítés némileg eltér a többitől – akár megközelítésben, akár a céljában – ugyanakkor közös elem, hogy problémafeltárással, erőforrás kereséssel vagy nézőponttágítással mindegyik modellben találkozhatunk.

A kommunikációs blokk elemei voltak még továbbá a közléssorompók, a négy fül elmélet valamint az asszertív kommunikáció is, melyhez elméleti ismertető mellett szintén volt egy kérdőív a személyes hatékonyságról. A kérdőív az egyénre jellemző kommunikációs stílusról a válaszok alapján négy különböző megnyilvánulási mód (asszertív, passzív, agresszív és manipulatív) arányairól ad képet. További gyakorlatként pedig empátialabor zárta a kommunikáció témakörét.

Az értékek és norma témakör rövid elméleti áttekintése után az EmPoWering modell néhány gyakorlata – saját és mások értékeinek tiszteletben tartása – adta az inspirációt ahhoz, hogy egy tizenkét kérdésből álló feladatlapot kapjanak a résztvevők. Az értékek kapcsán többféle gyakorlat is létezik, ez azonban egyfajta belső leltárként olyan mélységekbe megy, mint az egyén szintjén a saját élet értelme, saját legfontosabb értékek, értékkonfliktusok, mások

értékrendje szerinti működés stb. A mások értékeivel (páros megosztás) való összevetés készségfejlesztő hatású; a nézőponttágítás mellett pedig a csoportos integráció során az ügyelő és a hívó esetlegesen ütköző, egymásnak ellentmondó értékrendszerét és az ebből fakadó konfliktus megoldási lehetőségeit fontos megvitatni.

A krízis blokk elemei közül legfontosabb beemelt ismeretként a szerepelmélet került be a programba, melynek lényege, hogy a krízisben lévő egyént mindig abban a szerepében kell erősíteni, ahol a krízis elszenvedte (pl. munkahelyi probléma esetén az anyai, női stb. szerep erősítése nem hatékony intervenció lépés). Önismereti elemként ehhez a szerepvirág gyakorlat szolgált, aminek a szírmait mindenki saját szerepeivel tölti fel. Nagyságuk, elhelyezkedésük, mennyiségük és minden egyéb „tulajdonság” is tükröt tart az egyén elé, segíthet rálátni problémás helyzetekre, megmutathatja, hogy egy adott szerep mekkora jelentőségű, esetleg hiánya mekkora törést okozna.

A konfliktusokkal való megküzdéshez egy 30 állításpárt tartalmazó kérdőív adta az önismereti részt, az elméletet pedig a krízis és konfliktus szétválasztása valamint az ügyelői beavatkozás illetve be nem avatkozás témája, benne az alap-, ödipális és aktuális élethelyzet zavarának kategóriái.

Az aktuális élethelyzet zavara kapcsán a krízis mellett természetesen a másik téma a trauma volt, aminek a feldolgozásáról, mélységeiről és szükségességéről egy dokumentumfilm segítségével újabb ismerettel bővült a tudástár. A film kapcsán előtérbe került az önismeret illetve néhány önfejlesztő gyakorlat is, melyek az érzelmek felismerésére fókuszálnak. A téma kapcsán ezért a 121 elemből álló Bar-On érzelmi intelligencia kérdőívet illetve egy tudatos jelenlét gyakorlatot emeltünk be. Az érzelmi intelligencia teszt nagyon jó visszajelzője annak, hogy az egyén mennyire jó bizonyos helyzetek (pl. stressz, impulzusok) kezelésében vagy mennyire képes rugalmasan helyt állni, milyen az önbecsülése, mennyire empatikus stb. Ez pedig nagy segítség a fejlődéshez, hiszen az egyén a visszajelzés hatására fejlesztheti azon készségeit, melyeken esetleg alacsonyabb pontszámot ért el.

A mindfulness (tudatos jelenlét) alapú stressz-csökkentés módszerével az elmúlt néhány évben egyre több tanulmány foglalkozik és a növekvő mennyiségű kutatási adatok állnak rendelkezésre hatékonyságáról. Hosszú távú hatásai az agyban is megjelennek, segítségével az egyénnek növekszik a koncentrálóképesége, jobban tud fókuszálni és képes hatékonyabban megküzdni a stresszel vagy akár a fájdalommal is. Mindezek elméleti háttéréről egy videó, a gyakorlati részről pedig egy hanganyag segíti a résztvevőket.

Az utolsó blokk az előítéletek csökkentése volt, melyet természetesen részben már a hallgatás hőmérője kapcsán érintett a tanulmányút, azonban ehhez gyakorlati elemként az EmPoWeringből megismert interkulturális szerepjátékhoz hasonló feladat is kapcsolódik. A nagyon más módon (értékrendben, életvitelben stb.) személyekkel való szerepjáték során lehetőség van a másik megértésére, ezáltal elfogadására, mely fontos aspektusa a telefonos segítő folyamatnak.

8. tanulmányút témái: A projekt eredményeinek összegzése, értékelése, hosszú távú partnerkapcsolati együttműködés kialakítása

Helyszín: Szeged

A Szegeden megrendezett tanulmányút volt az utolsó, mely egyben a projektet lezáró programja is volt a Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetségének transznacionális együttműködések pályázatának. Ennek megfelelően itt a résztvevők a LESZ elnökségi és szakmai munkacsoportjának tagjai, a projekthez kapcsolódó felmérést végző Nemzetstratégiai Kutatóintézet (NSKI) munkatársai, a partnerszervezetek képviselői valamint a projekt pénzügyi és szakmai megvalósításért felelős személyek voltak. Ezen az alkalmon a szakmai munka alapvetően a projekt értékelésével, összegzésével, az elért eredmények bemutatásával telt illetve a jövőbeli együttműködés tervezését foglalta magába.

A résztvevőknek itt volt alkalma egy kötetlen beszélgetés kapcsán megosztani a projekthez kapcsolódó tapasztalatait. Megerősítő volt a stábokban való munkáról, a visszajelzésekről, valamint a szakmai fejlődés mutatóiról hallani, de szintén a program eredményeként könyvelhettük el a stábok közötti diskurzus élénkebbé válását is.

A résztvevők egy összefoglaló előadást is hallhattak a két év alatt végzett munkáról, eredményekről, statisztikákról. További eredményként szintén a projekt hatására megújult a LESZ honlapja és elkészült a disszeminációs élményfilm is, amely mind az önkéntességet, a közösséget, mind pedig a pályázat hosszútávon megvalósuló célját, a Kárpát-medencében egyre erősödő mentálhigiénés hálózatot is bemutatja.

A program során megismertük az NSKI munkatársai által elkészített kutatási zárójelentés eredményeit, mely hazai és erdélyi mentálhigiénés szakemberek megkérdezésével valósult meg. A száz-száz hazai és erdélyi mentálhigiénés munkát végző szakember megkérdezésével zajlott kérdőíves kutatás mellett a LESZ hazai képviselőinek interjú eredményeit az NSKI munkatársai prezentálták. Fontos és hasznos visszajelzője ez nemcsak a projekt nyújtotta lehetőségeknek, hanem a szakmai hálózatról, a mentálhigiénés helyzetről is

átfogó képet kaphattunk. Emellett egy olyan tükör is volt ez, melyben a jelen kihívásai is megjelentek, melyeket fontos ismerni, hogy a jövőben ehhez illeszkedve folytassuk a megkezdett munkát és még magasabb színvonalú mentálhigiénés tevékenységet tudjunk nyújtani.

A négy nap során lehetőségünk volt hosszabban elemezni az elmúlt két év eseményeit, melyben nemcsak a megvalósult programokról, hanem a tananyagfejlesztésről vagy a Kárpát-medencében megvalósuló magyar nyelvű telefonos hálózatról is szó volt. Elkezdődött a két év során megismert új módszerek illetve jó gyakorlatok beillesztése a LESZ által kialakított oktatási struktúrába. A LESZ szakmai munkacsoportja által kialakított tananyag fejlesztésével kapcsolatban egyeztetésre is sor került. Tisztázódott minden szakmai tartalom helye és szerepe az oktatási segédletben, melynek januárra terveztük a véglegesítését; és amelyben igen nagy szerepe van a projekt megvalósulásának is. A jó gyakorlatok megismerése és beillesztése a meglévő anyagokba élénkülést hozott a szakmai munkába, mivel az a meglévő anyagok kritikai felülvizsgálatával is járt.

A projekt kapcsán elindult program fenntartásával, illetve a partnerekkel való hosszú távú együttműködések kialakításával a jövőtervezés is a program részét alkotta. A projektben együttműködő partnerszervezetek képviselőivel sikerült olyan szakmai tevékenységeket tervezni, melyekben szeretnénk a jövőben is közösen részt venni, partnerként közreműködni. Tekintve, hogy nem csak a szakmaiság, hanem a magyar nyelv is közös pont a szolgálatok között, ezért hosszútávon egy Kárpát-medencében létrejövő hálózat kiépítését szeretnénk megvalósítani, anyaországi és határon túli szolgálatok részvételével. A közös munka eredményeként konferenciák, szakmai napok, közös tanulmányutak és találkozók segítik majd az eredményes együttműködést, s ezek mellett pedig szeretnénk, ha az online térben is folytatódna a kapcsolattartás, megbeszélések, közös online felület kialakításával.

3.3.A műhelymunkákon megvalósult szakmai munka bemutatása

A projekt tervezésekor a különböző programtípusok felépítésének egyik fontos szempontja volt, hogy a tanulmányutakon zajló szakmai tapasztalatcsere eredményeit megosztható formába tovább tudjuk adni. Ehhez a műhelymunkák biztosítják bizonyos ismeretek (témakörök, elméletek) feldolgozását, illetve az egyéni és közös feladat- és problémamegoldást. A workshopok a résztvevők aktivitására alapozva, az ismeretháttér különbözőségét tudatosan használva az elméletek feldolgozását és a megszerzett ismeretek alkalmazását segítik elő. A több elemből álló ismeretkört egymásra épülően több foglalkozás

keretében dolgoztuk fel, így az ismeretek és gyakorlati alkalmazásuk folyamatának eredményeként teljesebb felkészültség, átfogóbb tudásszint jön létre. Ezzel a módszerrel készségeket, képességeket, jártasságot lehet szerezni, tudásszintet növelni és így ezáltal személyiségfejlesztésre, kompetenciafejlesztésre is alkalmas.

Ahogy azt az előzetes tervek szerint kialakítottuk, a projekt időterve alapján évente hat, a két év alatt összesen tizenkét műhelymunka megrendezését sikerült lebonyolítani. Ezek témáiban a tanulmányutakon megismert módszertanokra támaszkodva gyakorlati megközelítéssel segítették a szakmai képzést. A kétnapos rendezvényeken tehát elsősorban gyakorlati munka zajlott egy-egy tanulmányúton beemelt elméleti téma kapcsán. A projekt ideje alatt összesen tizenkét műhelymunkát szerveztünk meg és mindegyiket más-más helyszínen bonyolítottuk le. A workshopokon összesen 160 fő vett részt.

A tizenkét műhelymunka során többek között az IFOTES szakértői csoportja által összeállított EmPoWering „Oktatási módszerek az érzelmi jóllét támogatásáért” programjának egyes elemeit ismerhették meg a résztvevők. A módszertan összetettsége miatt ehhez két alkalomra volt szükség, egy-egy alkalommal pedig a tranzakcióanalízis gyakorlati alapjait valamint a krízis és a problémamegoldó tréning szerepét szuicid prevencióban dolgozták fel a workshopok résztvevői mindhárom régióban.

1. műhelymunka témák: Krízis, a problémamegoldó tréning szerepe szuicid prevencióban

Helyszínek: Eresztvény, Kecskemét, Pápa

Az első három workshopunkat a Salgótarján melletti Eresztvényen, Kecskeméten illetve Pápan rendeztük meg, ahol a külföldi partnerek delegáltjain túl mindhárom régió telefonszolgálatából érkeztek a programra. A rendezvényeken az első, Nyúlban megrendezett tanulmányút témája köszönt vissza, hiszen mindhárom magyarországi régióban 1-1 műhelymunkát tartottunk a krízis, krízisintervenció témájában, kiegészítve ezeket az erdélyi mentálhigiénés egyesületnél alkalmazott problémamegoldó modellel. A kétnapos rendezvények bár természetesen egy-egy szituáció, gyakorlat eltérő megvalósítása miatt helyenként eltértek egymástól, struktúrájukban és témáit tekintve mindegyik alkalom ugyanúgy épült fel.

A kétnapos rendezvényeken egy kisebb elméleti ráhangolódást és bevezetést követően alapvetően gyakorlatorientált munka zajlott. A résztvevők megismerkedhettek a nyúli

tanulmányúton beemelt krízisfelfogással, a beavatkozás illetve be nem avatkozás „útmutatóval” a téma alapelveivel. A műhelymunka az új elemek gyakorlatban való kipróbálásával valósult meg. A műhelymunka nemcsak a krízissel kapcsolatos elmélet feldolgozásához kapcsolódott, hanem a csíkszeredai Áradat Egyesület, s a telefonos lelkisegély szolgálatuk által használt problémamegoldó megközelítéshez is. Jó gyakorlatként dolgoztuk fel a problémamegoldás telefonos gyakorlatban is hasznosítható módját. További feldolgozásként a résztvevők csoportokban keresték az új technikák képzésünkhöz, munkánkhoz való illeszkedésének lehetőségét.

A tréningek során tehát a krízisben lévő személyeknél alkalmazható problémamegoldás lehetőségeivel, a problémamegoldás lépéseivel foglalkoztunk, illetve a szuicid krízis kezelésével. Ennek a tréningnek a lényege, hogy a problémaorientációtól egészen a megoldások végrehajtásáig tartó struktúrába építi bele a segítség lépéseit. A módszer alapvetően a személyes segítségben használható többlépcsős technika, de a telefon mellett is jól működik eszközrendszere. A workshopok során mindhárom helyszínen sikerült gyakorlatban is szimulálni egy-egy problémamegoldást. Ehhez az alábbi lépések szolgálták módszertani irányítúként: a problémaorientáció felmérése – negatív vagy pozitív hozzáállás – majd egy problémalista elkészítése. Folytatásként a fő probléma kiválasztása, megoldási javaslatok generálása és azok vizsgálata (előnyök, hátrányok). Végül a döntéshozatal és annak megfelelő cselekvési terv elkészítése és végrehajtása.

Az esetmegbeszélés modelljei mellett a workshopok résztvevői megismerkedtek az OH-kártyákkal, és gyakorlatban is kipróbálták azt. Az OH kártya illetve minden hasonló asszociációkra építő módszer alkalmas arra, hogy önismereti munkát végezzenek vele; önreflexióra készíti a használóit, illetve készségeket fejleszt, úgy, mint kreativitás vagy kommunikáció, de az együttműködést vagy az érzelmek felismerését is támogatja.

A két nap során a workshop magyar és külföldi résztvevői megoldásokat kerestek az új módszerek és technikák telefonos munkánkba történő beágyazására. Ennek eredményeként az alábbiakat érdemes beemelni a mindennapi telefonos gyakorlatba: a krízisben lévő személynél annak megállapítása, hogy mely szerepében érte a krízis – ehhez rendelkezésre áll a megfelelő technika; módszerek, hogyan erősíthetjük abban a szerepében.

Az műhelymunka során a szerepelméleti megközelítéseket és Timeline technikát páros és kiscsoportos formában, főleg önismereti formában ismerhették meg a résztvevők. A problémamegoldó modellt pedig egyéni munkával indították és csoportosan, az esetmegbeszélő

módszer használatával zárták. Mindkét megközelítés elemeiben újnak számít, korábban nem képezte a telefonos képzés részét.

2. műhelymunka témák: Az EmPoWering modell egyes elemeinek bemutatása, gyakorlatorientált formában I. (érzelmek, listening thermometer, aktív hallgatás)

Helyszínek: Miskolc, Szolnok, Szombathely

Hasonlóan a korábbi műhelymunkákhoz mindhárom magyarországi régióban egy-egy alkalommal workshopot tartottunk a projekt egy korábbi tanulmányútján feldolgozott témáiból. Ezeknek Miskolc, Szolnok illetve Szombathely adott otthont, ahol a hazai és külföldi partnerek, szakemberek mellett a régi ügyelők voltak jelen. Ez volt az első olyan képzésünk, ahol az EmPoWering modellel találkozhattak a program résztvevői és gyakorlatban ki is próbáltatták a tréning egyes elemeit a jelenlévők. A Domaszéken megrendezett EmPoWering modellről tartott tanulmányúton a módszer magyarországi teszt bemutatása történt, melyből a négynapos munka végére sikerült olyan elemeket kiemelni, melyek nagy segítséget nyújtanak az ügyelők munkájához hatékonyabbá tételében. Ezeket három-három, különböző régiós műhelymunka alkalmával ismerhették meg a programok résztvevői. Tekintettel a modell nagyságára két alkalomra is elegendő tréningelemet sikerült kiválasztani az EmPoWeringből, így azok két blokkba kerültek. Ennek megfelelően három műhelymunka témája az aktív/éber hallgatás, az érzelmek, azok felismerése valamint az előítéletek csökkentése volt, további három műhelymunkán pedig az érzelmek körforgásával, a négy fül elmélettel valamint az értékekkel és a normákkal foglalkoztak a résztvevők.

Az első blokk témáit a negyedik, ötödik és hatodik műhelymunka során dolgoztuk fel. Nagyszámú érdeklődő ismerhette meg a listening thermometer (hallgatás hőmérője) elméletet, mely az elutasító (negatív szint) hallgatástól, az aktív/éber (pozitív szint) hallgatásig terjedő skála segítségével mutat rá az előítéletes hallgatás csapdáira és azok elkerülési módjaira. A módszer mélyebb megértését empátialaboros és szituációs gyakorlatok segítették.

A modell másik nagy kérdésköre az érzelmeket érinti. Nagy hangsúlyt kapott és újfajta megközelítést tett lehetővé, hogy az érzelmek szerepe kapcsán a hívón túl, az ügyelők érzései is sokkal inkább a középpontba kerültek. Az EmPoWering modellben is kiemelt elméletek (pl. kulturális megközelítések, alapérzelmek) mellett továbbra is az önismereti gyakorlatok, játékos feldolgozások adták a workshopok gerincét, melyet a modell tréningelemeiből válogattunk és szükség szerint alakítottunk át. A gyakorlatok – köztük olyanok, mint az interkulturális

szerepjáték, érzések tükrözése – többnyire önismereti munkával is jártak, ami azért rendkívül fontos, mert így az ügyelők a személyiségüket tudják formálni. Ezáltal csökken a saját bevonódásuk, elakadásaik mértéke és hatékonyabb rálátással tudják a klienseket segíteni a problémakezelésben. Továbbá a sztereotípiák csökkentésére, negatív attitűdök oldására is alkalmas gyakorlatok nemcsak az ügyelői munkában, hanem akár a mindennapi életben is szolgálják az egyén érdekeit.

3. műhelymunka témák: Az EmPoWering modell egyes elemeinek bemutatása, gyakorlatorientált formában II. (érmek körforgása, érték, norma, négy fül)

Helyszínek: Hatvan, Veszprém, Domaszék

A hatvani, veszprémi és domaszéki műhelymunkák témájukban a korábbi három workshop folytatásainak tekinthetők, hisz, ahogy korábban bemutattuk, mindkét blokk az EmPoWering modell válogatott gyakorlataira helyezte a hangsúlyt. Bár önmagukban is jól használható készségeket, tudás kaphattak minkét műhelymunka résztvevői, valóban kapcsolatban állnak a blokkok témái. A korábban bemutatott érmek helyett ebben a blokkban az érmek körforgása, az elfogadó meghallgatás helyett pedig az értékek és a norma köszönt vissza a témák között. Ennek megfelelően csoportosítottuk a feladatokat, gyakorlatokat, melyek a műhelymunka anyagait képezték.

A kétnapos alkalmak úgy épültek fel, hogy első napon főleg az érték, norma, valamint az előítéletek voltak a középpontban, a második napon pedig mindig a kommunikáció és az érmek. Mindkét napon az alapozó elméleti ismereteket sok gyakorlati elem egészítette ki, mint például az érzékelismerés, tükrözés, értékek skálája. Olyan kérdésekkel dolgoztunk, mint a saját és mások értékeinek felismerése, egymás értékeinek tisztelete a támogató kommunikációban illetve az értékkonfliktus kezelése. Az értékek, azok elvesztése és újból visszaszerzésével is foglalkoztunk, mint lehetséges krízishelyzettel. Ezek feldolgozását az EmPoWering modell gyakorlataiból összeállított tréninganyag segítette. A két nap témái között megjelent a tapasztalat és előítélet, továbbá az előítélet nyílt illetve burkolt formái, melyhez telefonos helyzetgyakorlattal növeltük a résztvevők érzékenységét, tudását.

Az EmPoWering modellből megismert négy fül elmélet gyakorlati működését páros munkában sajátították el a résztvevők, a kommunikációs stílusok illetve ehhez kapcsolódóan a segítő beszélgetés kapcsán pedig konkrét esetelemzéssel is foglalkoztak a műhelymunkák résztvevői.

Az alapérzelmekkel és azon belül is négy kiemelt érzellemmel (harag, félelem, öröm, bánat) kapcsolatos egyéni és páros gyakorlatok főként az érzelmek körforgása elméletét készítették elő. Ugyanezt a témát alapozta meg az az elméleti háttér, mely az érzelmek és szelf, valamint az érzelmek és motiváció kapcsolatáról szól. Tekintve, hogy az érzelmek körforgása gyakorlatban sokkal inkább egy beavatkozási módszer, mint egy tréning módszer, így annak csak egyes elemeit tudtuk gyakorlatként (pl. empátialabor, érzelmek felismerés) kivitelezni.

4. műhelymunka témák: A tranzakcióanalízis elméleti és gyakorlati alapjai, játszmák

Helyszínek: Eger, Debrecen, Székesfehérvár

Az utolsó három műhelymunka során a résztvevők a tranzakcióanalízis elméleti és gyakorlati alapjaival ismerkedhettek meg. Témájában a hatodik, békéscsabai tanulmányút önismereti programjához csatlakoztak műhelymunkák, hiszen az Eric Berne által megalkotott elmélet – akárcsak az önismereti programunk – a kapcsolatokra, az egymással való interakciókra helyezi a hangsúlyt. Bár módszertanában és megvalósításában is eltér egymástól a két program, ügyelői (segítő szakemberi) szempontból kikerülhetetlen a téma, melyet Egerben, Debrecenben és Székesfehérváron egy-egy műhelymunka alkalmával ismerhettek meg az ügyelők, segítő munkát végzők.

A kétnapos programok elméleti áttekintéssel indultak, melyben a workshopon való munkához Eric Berne munkásságát és a tranzakcióanalízis alapfogalmait ismerték meg a résztvevők, köztük Berne két legismertebb művének (Sorskönyv és Emberi játszmák) egyes elemeit. Bár nagyon erős elméleti alapjai vannak a módszernek, az elmélet mellett természetesen gyakorlati munka mélyítette a téma megértését.

Az énállapotokkal (felnőtt, szülő, gyermek) és tranzakciókkal kapcsolatban önismereti elemként egy feladatlap – ún. egogram – kitöltése is segítette a megértést. A program részeként a különböző tranzakciók típusaival és jellegzetes helyzetekkel (magánéletből és operátori munkából származó szituációkkal) is foglalkoztak a résztvevők, melyeket párbeszéd formájában illetve helyenként vizuálisan is megjelenítettek.

További fontos elem volt a sztrókelmélet és a sztrókok (simogatások) különböző fajtáinak bemutatása és példamondatokkal való gyakorlása illetve az Oké keret, melyben az emberek négy különböző életpozícióban elhelyezkedő típusát és azok jellemzőit ismerhették

meg. Ennek ismerete szintén hasznos az ügyelők szempontjából, hiszen a különböző életpozíciókban működő személyek másképp reagálnak a segítségre, másokkal való viszonyuk jellegzetes. A könnyebb megértés érdekében álló és guggoló testhelyzeteket felvéve közösen illusztrálták a résztvevők az egyes pozíciókat.

Tekintve, hogy a telefonos munka egyik nagy kihívása a játszmák kezelése, ezért az Időstrukturálás elméletével is megismerkedtek a résztvevők, hiszen ez az elmélet kiemelten is foglalkozik a játszmákkal. Közös beszélgetéselemzéseket, tipikus telefonos helyzeteket illetve magánéletbeli beszélgetéseket szituációs gyakorlatokkal jelenítették meg, ezzel segítve a játszmahelyzetek felismerését és hatékony kezelését. A kétnapos program utolsó nagyobb témája pedig a sorkönyvi üzenetek és azok lehetséges feloldásai voltak, melyhez önismereti elemként egy 50 kérdésből álló kérdőív is kapcsolódott.

3.4.A kompetenciafejlesztő tréningeken megvalósult szakmai munka bemutatása

A kompetenciafejlesztő és érzékenyítő tréningek lehetőséget adnak arra, hogy a pályázat során átvett jó gyakorlatokat, szakmai munkába beépíthető készségeket ne csak elméletben, hanem teljes egészében gyakorlati módszerekre építve tovább adjuk. A szakmai munkát végző résztvevők ráadásul nemcsak résztvevői voltak a tréningeknek, hanem a saját tapasztalataik, visszajelzéseik átadása révén a megvalósításba beépítve, a munka alakítói is. A gyakorlatok értékelése, esetleg átformálása új szempontokat hozott be a szakmai munkába, így a tréningeken gyűjtött tapasztaltok is hozzá tudtak járulni egyrészt a pályázat sikerességéhez másrészt pedig a megvalósult tananyag-fejlesztési céljainkhoz. Mivel a telefonos munkában a szaktudásán túl mindenki a saját személyiségével dolgozik, ezeknél a rendezvénytípusoknál még inkább igyekeztünk úgy átadni az ismereteket, hogy azok valóban készséggé tudjanak transzformálódni az ügyelőkben.

A kompetenciafejlesztő képzések hazai és külföldi, mentálhigiénés és telefonos munkát valamint pedagógiai, szociális és más segítő tevékenységet is végző személyek részvételével zajlottak. A projekt megvalósítása során összesen négy kompetenciafejlesztő tréningre került sor, annak ellenére, hogy a tervzet szerint mindössze két alkalommal rendeztünk volna meg ilyen típusú programot. Ugyanakkor a projekt megvalósítása során érzékeltük, hogy ennek a programtípusnak a szükségessége nagyobb, mint vártuk, ennek megfelelően módosítást kértünk, s kérelmünk elfogadását követően végül négy darab, egyenként 28 órás tréninget sikerült lebonyolítani. A programok két témakörben valósultak meg, melyek mindegyike a telefonos munkához szükséges feltételekből, készségekből, ismeretekből és működéshez

szükséges alapmotívumokból tevődtek össze. A módosításoknak megfelelően a résztvevők száma is meghaladta a tervezettet, összesen 72 főt regisztráltunk a négy alkalom során.

1. kompetenciafejlesztő tréning témái: A segítő beszélgetés, segítő kapcsolat, asszertív kommunikáció, krízis

Helyszín: Törökszentmiklós

A projekt első kompetenciafejlesztő tréningjét Törökszentmiklóson tartottuk, ahol három napon keresztül zajlott a közös munka. Mivel a tréningeknek alapvető célja, hogy készségeket adjon át, így nagyon erős gyakorlatorientált feladatokból épült fel a rendezvény programja. A rendezvény több téma köré csoportosult, melyek mindegyike a telefonos munka alapjaival foglalkozik. A segítő kapcsolat, a kommunikáció, segítő beszélgetés valamint a krízis, krízisintervenció témáival dolgoztak a résztvevők a tréning során, melyben szerepet kapott a korábban megvalósult tanulmányút ismeretanyaga is.

Kevés elméleti képzést is tartalmazott a program, amelyben a segítő beszélgetés és az ahhoz szükséges értő hallgatás háttérét ismerhették meg a jelenlévők. Tekintve, hogy a telefonos munkában alapismeretnek számító témáról volt szó, az elméleti háttér elsősorban a projekt során megismert módszerekről (pl. EmPoWEring) és ismeretek frissítéséről szólt. Ezek mélyrehatóbb megértéséhez önismereti feladatokkal egészült ki a munka. A jó segíteshez szükséges kompetenciák, mint az empátia, feltétel nélküli elfogadás és hitelesség illetve azok erősítése gyakorlatban a tükrözés technikáját használva szimulációs (telefonos) feladatokkal valósult meg.

A kommunikáción belül is az asszertivitás, a különböző kommunikációs stílusok ismerete és a segítő beszélgetést fejlesztő technikák átadása volt a célunk. Ehhez elengedhetetlen, hogy az ügyelők ismerjék saját kommunikációs stílusukat és minél inkább az asszertivitásra törekedjenek. Különböző személyiségteszteket és játékos gyakorlatokat is használtunk ennek feltérképezésére, illetve egy néhány diasorból álló elméleti áttekintést is kaptak a résztvevők. A programban nagy hangsúlyt kapott a rövid szövegrészletek (hétköznapi vagy szakmai beszélgetések) elemzése, a kapcsolat elmélyítését segítő illetve gátló (pl. közléssorompók) kommunikációs technikák felismerése, használata.

Mivel a telefonos ügyelők gyakran találkoznak olyan helyzetekkel, amikor a hívók krízisben vagy krízis közeli állapotban vannak, fontosnak éreztük, hogy erre a témára is tudjunk kellő időt fordítani, különösen annak fényében, hogy a nyúli tanulmányút során megújult

ismeretkészlettel tudunk a témát bővíteni. A segítő beszélgetések egy speciális formájával, a krízishívással az egyszerű tükrözéses gyakorlatok helyett direktívebb módszerek alkalmazásával gyakorolták a résztvevők, hiszen a segítségre szoruló krízisben lévő személyekkel való beszélgetés másféle kommunikációs technikák használatát igényeli. Ezek megerősítéséhez önismereti gyakorlatokat használtunk melyek célja a bevonódás elkerülése. Beszélgetésminták és hanganyagok elemzésével pedig arra törekedtünk, hogy a krízisre jellemző kommunikációs stílusokat felismerjék az ügyelők és hatékony intervenciós válaszokat tudjanak erre adni.

2. kompetenciafejlesztő tréning témái: A segítő kapcsolat, a kommunikáció, segítő beszélgetés, krízis, krízisintervenció

Helyszín: Debrecen

A debreceni kompetenciafejlesztő tréning témájában a törökszentmiklósi képzéshez kapcsolódott, itt azonban hazai és erdélyi, mentálhigiénés munkát végző személyek érzékenyítése zajlott. A szakmai program vázát a két nemzetközi együttműködés keretében megvalósult projekt anyagai – krízis, krízisintervenció valamint az érzelmi jóllét támogatása – továbbá a hazai gyakorlatban használt tananyagkészlet adta, mely a telefonos munka alapjaival foglalkozik; úgy, mint a segítő kapcsolat, a kommunikáció, segítő beszélgetés valamint itt is megkerülhetetlen elem a krízis és a szuicid krízis.

A program során a segítő kapcsolat témája a lemodellezéssel kezdődött, melyben szerepet kaptak olyan elemek is, mint a buktatók és nehézségek, hiszen a telefonos munka a segítség egy különleges formája, ahol nincs terápiás szerződés, nincsenek erősen kötött elemei a kapcsolat kialakításának, ezért a rapport megteremtése nehéz feladat. Ezért olyan készségekkel kell rendelkeznie az ügyelőknek, melyek lehetővé teszik, hogy ez a bizalom megszülessen és ahol a segítség később megvalósuljon. A rapport valamint a megfelelő távolság (distancia optimum) kialakítása mellett természetesen alapvetően az empátia, a hitelesség és a másik személy elfogadása szerepelt az első nap készségfejlesztő elemei között.

A kommunikációval kapcsolatban többek között mindenki foglalkozott a saját stílusának csiszolásával, de alapvetően az asszertív kommunikáció erősítése volt a cél. A kommunikáció csapdáit pedig elsősorban játzsmákon és közléssorompókon keresztül szemléltettük, de itt is nagyobb hangsúlyt fektettünk ezek kivédésére – vagyis a téma gyakorlatorientált feldolgozására. Természetesen a szimulációs feladatokkal a kommunikációs

készségek erősítése mellett továbbra is hangsúlyosak maradtak a segítő munka „alaptémái” vagyis az empátia, a hitelesség és a feltétel nélküli elfogadás. Ez utóbbival kifejezetten sokat foglalkoztunk a rideg, elutasító hallgatás kapcsán, melyhez kiegészítésként az EmPoWering modellből megismert hallgatás hőmérőjét is használtuk.

A segítség egy speciális formájával, a krízissel illetve annak megfelelő kezelésével, a krízisintervencióval is foglalkoztak a kompetenciafejlesztés résztvevői. A legfontosabb elméleti áttekintés után valós segítő beszélgetések elemzése egészítette ki a munkát, továbbá a nyúli tanulmányúton beemelt szerepelméleti megközelítés és néhány technika (pl. Timeline) is. Ezek a magyar telefonos gyakorlatban még csak rövid ideje szerepelnek, ugyanakkor kiváló eszközről lévén szó, fontos alapismeretnek számít, mely az ügyelőt segíti a krízishívások megfelelő kezelésében. A teherbíró kapcsolatokra, a krízisben lévő szerepeire valamint a felmerülő konfliktusok oldására való fókuszálás akár a klasszikus krízis, akár az öngyilkossági veszéllyel fenyegető esetek kapcsán is elengedhetetlen, hiszen a krízisben lévő személlyel való kommunikáció érzékenyebb megközelítést, ugyanakkor fókuszáltabb és célorientáltabb kezelést igényel.

3. kompetenciafejlesztő tréning témái: A segítő kapcsolat, segítő beszélgetés, krízis, szuicid krízis

Helyszín: Székesfehérvár

Az első székesfehérvári készségfejlesztő, érzékenyítő tréning hasonló struktúrájú képzés volt, mint az első két kompetenciafejlesztő program. A képzésen itt is mentálhigiénés szakemberek valamint telefonos munkában jártas személyek vettek részt Magyarországról. A háromnapos, huszonnyolc tanórás tréning szakmai vázát a megelőzőkhez hasonlóan itt is a telefonos munka alapjait képző segítő kapcsolat, kommunikáció, segítő beszélgetés valamint a krízis, krízisintervenció és szuicid krízis témái adták. S bár mindegyik téma az alapkérdésekkel foglalkozott, itt is a projekt során megismert új elemekkel kiegészített módszertan átadása és készség szintű használatának elsajátítása volt a kitűzött cél.

Az elméleti alapot a segítő kapcsolat lemodellezése adta, melyben szerepet kaptak olyan elemek is, mint a buktatók és nehézségek. Alapvető kérdés a bizalmi légkör és rapport megteremtése valamint a megfelelő távolság (distancia optimum) kialakítása mellett természetesen az empátia, a hitelesség és a másik személy elfogadása is megjelent. Ezekhez a korábbi tanulmányutakon beemelt eszközöket önismereti gyakorlatok, szituációs és

készségfejlesztő módszerek egészítették ki.

A kommunikációval kapcsolatos ismeretekhez elméletként az asszertív kommunikáció szolgálta az alapot, a kommunikációs csapdákat pedig játzmákon és közléssorompókon keresztül ismerhették meg illetve ismételhették át a résztvevők, de természetesen jóval nagyobb hangsúlyt fektettünk ezek kivédésének technikai elsajátítására – vagyis a téma gyakorlatorientált feldolgozására. Sok szituációs gyakorlat és beszélgetéselemzés, helyzetgyakorlat segítette a munkát. A kommunikációs készségek erősítése mellett továbbra is hangsúlyosak maradtak a segítő munka „alaptémái” vagyis az empátia, a hitelesség és a feltétel nélküli elfogadás. A segítés nondirektív módjai mellett a nagyobb irányítást igénylő krízisbeszélgetésekkel, szuicid krízisek megelőzésével is telefonos szituációs gyakorlatok segítségével fejlesztették kompetenciáikat a résztvevők. A krízisintervenciós témaköz kiegészült az új ismeretek beemelésével, melyhez a projekt során megismert jó gyakorlatok is (mint pl. a Timeline technika vagy szerepelmélet) kapcsolódtak. Természetesen az öngyilkossági veszéllyel fenyegető hívásokat is ebben a kérdéskörben tárgyaltunk. A legfontosabb ismereteket a krízis felismeréséről elméleti áttekintés után szövegelemzéssel egészült ki.

4. A kompetenciafejlesztő tréning témái: Az önkéntesség, elköteleződés, szervezetfejlesztés

Helyszín: Székesfehérvár

Annak ellenére, hogy a korábbi tréningek mind ugyanazokra a készségfejlesztő témákra fókuszáltak; úgy, mint a segítő kapcsolat, segítő kommunikáció valamint a krízisintervenció, az utolsót egy egészen más, ugyanakkor nagyon aktuális problémát körüljáró tematika mentén alakítottuk ki. Komoly nehézség és kihívás a szövetség számára, hogy évről évre egyre több anyagi és kreatív erőforrást igényel az önkéntesek toborzása és a meglévő önkéntesek elköteleződésének erősítése, fenntartása. A projekt lehetőségeit kihasználva azonban erre a problémára is igyekeztünk a lehetőségeinkhez mérten megoldást találni. Ennek megfelelően az utolsó kompetenciafejlesztő programunk során egy szervezetfejlesztési tréninget sikerült lebonyolítani, mely ezekre az aktuális problémákra kívánt reagálni elsősorban gyakorlatban kivitelezhető módszerekkel

A tréning felépítése során az egyénitől a csoportos megközelítés irányában haladtunk: az önkéntességgel és az elköteleződéssel kapcsolatos egyéni motivációk adták a kiindulópontot,

majd a tágabb kontextusba helyezés, vagyis a stáb szintű és az országos szervezet egészét érintő kérdések mélyítették a programot. Olyan, látszólag ellentmondó kérdésekkel foglalkoztunk, mint az önkéntesség szabadsága és a kötelezettségvállalás, foglalkoztunk az elköteleződés különböző megközelítéseivel, szintjének növelésével valamint az akadályozó tényezőkkel: problémákkal és hiányosságokkal – egyéni és stáb szintű feladatokkal, melyek megoldásra várnak.

A program célkitűzése az volt, hogy a közös munka eredményeként megvalósuljon egy jól alkalmazható, a résztvevők számára is elfogadható és kivitelezhető terv elkészítése, mely mind az önkénteseket, mind az ő kötelezettségeiket (elköteleződésüket) keretbe helyezi és megerősíti. A munka során egyéni gyűjtések, tapasztalatok, SWOT elemzés valamint a hiányosságokat felmérő anyagok adták a kiindulási alapot. Elkészült egy rövidtávú munkaterv is, melyet kiscsoportos formában lettek feldolgozva, a feladatok rendszerezése szintén csoportbontásban zajlott, így egy-egy tevékenységi körre koncentrálnak elkészült a konkrét, megvalósítható lépéseket tartalmazó munkaterv is. A határidőkkel, felelősökkel, pontos beosztással, esetleges felmerülő problémákkal, akadályok figyelembe vételével kialakított végleges tervezetet, együttesen fogadta el a csoport. A programot követő azonnali visszajelzések és a projekt zárásakor megismert eredmények szerint pedig nem csak az elméleti és tervezési munka volt eredményes, hiszen a konkrét cselekvési terv megvalósítása is elkezdődött és a szervezeten láthatóak a fejlődés és a közös munka eredményei.

4. A szakmai anyagok beépítése, a tudásanyag megosztása és tananyagfejlesztés

A projekt tervezésekor számítottunk rá, hogy a két év során felhalmozódó tudásanyag, új, eddig nem használt jó gyakorlatok bekerülnek az általunk korábban ismert és használt módszertani gyűjtemények közé. A keletkezett szakmai anyagokat elérhetővé tettük mindazok számára, akik részt vettek a megvalósult programokon, de folyamatban van egy online tér kialakítása is, ahol mind a hazai szolgáltatók tagjainak, mind a határon túli partnerszervezetekben tevékenykedők számára könnyebb hozzáférést biztosítva megtalálhatóak lesznek a rendezvények anyagai. A pályázat eredményeként pedig sikerült olyan elemeket is beemelni, melyek hangsúlyuk miatt nem csak elérhetővé válnak, hanem a megújított tananyagban is megjelennek.

A pályázat legfőbb célja a jó gyakorlatok megismerése, s beépítése meglévő gyakorlatunkba. Ebben már a rendezvények is sokat segítettek, hiszen az első „találkozásokat” és a fogadtatást érzékeltük az átadáskor, s tudtuk a visszajelzésekből tárgyyszerűen is mérni. Igazán hasznossá úgy válhat, ha tematikusan beépítjük a képzési rendszerünkbe is. Képzésünk 80-120 órás, amelynek felét az önismeret, másik felét az elmélet és a készségek fejlesztése adja. Az önkénteseink laikusok, akik ezzel a speciális képzéssel válnak ügyelővé, s a folyamatos továbbképzés támogatja szakmai- és önismereti fejlődésüket. A most megismert elméletek és gyakorlatok nagy része beemelhető a meglévő rendszerünkbe, gazdagítja azt; jelentőségüket ez adja. Az év elejére megfogalmazódott: fontos lenne felülvizsgálni a képzésünk tananyagát, s az új jó gyakorlatokat asszimilálni. Ennek eredményeként a projekt alábbi elemeivel bővült tananyagunk:

A hallgatás főmérője (listening thermometer)

Új elemnek számít a megismerés hőfoka, a hallgatás hőmérője (EmPoWering). A hallgatás, meghallgatás témaköre eddig is jelentős súllyal szerepelt a képzésünkben és a gyakorlatunkban. Bár eddig is tanítottuk az előítélet, a tanácsstalanság gátló hatását a segítő kapcsolatra, a rendezvények során látható volt, hogy mennyivel érzékletesebb az új megközelítés. A negatív számok, az értékek és a vizuális megjelenítés is az elmélyítést szolgálja, s a hatást erősíti. Amiatt szeretnénk ezt a részt beépíteni a készségfejlesztésbe, a gyakorlati felkészítésbe, mert szemléletesebbé teszi eddigi gyakorlatunkat, s jobban rámutat ezek súlyosságára. A hallgatás hőfoka a kapcsolat megélés mélységének jelzője. A “hőfok” a

másikra való odafigyeléssel emelhető. Skálán ábrázolja a hallgatás különböző szintjeit. Az elmélet nem a „rosszul hallgató” elítélése felől közelít. Megmutatja, hogy milyen könnyen belecúsúzhatunk az előítélet vagy a kényszerűség csapdájába hétköznapi helyzetekben is. Emiatt is kaptunk erről sok visszajelzést: „Az EmPoWEring modell néhány fogalma új volt, és azért is fontos, mert új lehetőségeket ad a segítőkben zajló folyamatok reflektálására.”

A hallgatás hőfoka skálája:

-3 Előítélettel hallgatni: Már az első benyomások után kialakítunk egy képet a másikról, és az ezt megerősítő információkat tekintjük jelentősebbnek. Így nehezen lehet előítélet nélküli meghallgatásról beszélni.

-2 Félelemből hallgatni: Tanácstalannak lenni a válaszadással, segítségnyújtással kapcsolatban. Tartani a saját vagy a másik érzéseitől.

-1 Szükségből hallgatni: Vélt vagy valós szükséglet alapján hallgatni – pl. azért, hogy ránk is figyeljenek, hogy fontosnak érezzük magunkat stb.

0 Tér adás a másik számára: Bízgatni, „hívni” a másikat.

+1 Hallani, amit a másik mond: a hallottak ismétlésével, összefoglalásával.

+2 A hallottak átértékelése: rámutatni és reagálni az érzelmekre.

+3 A másik megértése: kérdezve, érdeklődve, szimpátiát kifejezve, érzéseket kimutatva.

+4 A másik elfogadása: ítélkezés nélkül elfogadni a másik különbözőségét.

Négy fül elmélet

Az EmPoWEring modellből tervezzük átvenni a négy fül elméletet. Ez nem volt ugyan ismeretlen a szakmai vezetőink egy része előtt, de ismerete nem volt általános, ezért tematikusan nem használtuk. Szintén a szemlélete, s a szemléletessége keltette fel az általános érdeklődést. A workshopokon bebizonyosodott, hogy érdemes, szeretnénk és tudjuk is alkalmazni. A kommunikáció két figyelemre méltó aspektusára hívja fel a figyelmet: az önmegnyilvánulásra és a kapcsolatra. A küldő bizonyos önmegnyilvánulása – szándékos önmegmutatás és akaratlan önleplezés - minden közlésben benne van, a mögöttük rejlő érzésekkel és beállítódásokkal. Abból kommunikációs zavar adódhat, ha használata nincs összhangban a helyzettel, sem a segítő pillanatnyi állapotával, sem a kliens szándékával. A közlésből az is megállapítható, hogy milyen kapcsolatban van a küldő a címzettel, mit gondol

róla. Fel kell ismerni a különböző aspektusokat a hatékony kommunikáció érdekében. Ez a segítő kapcsolat, a segítő beszélgetés produktivitását segíti.

szintek	beszélő	hallgató
tárgyi – az üzenet információs oldala Mit tulajdonképpen mond?	tisztán, érthetően fogalmaz	a kritériumokra figyel, hogy mely mentén kapcsolódik be (igazság, relevancia, elégségesség)
önmegnyilvánulás - információ önmagunkról Milyen állapotban van?	beszédével önmagáról közöl valamit: hangulat, irányultság, az adott szerephez fűződő viszony	mit tud meg a beszélőről, milyen ember, milyen hangulatban van, stb;
kapcsolati – a két beszélő viszonya Milyennek tart engem?	jelzés arról, hogy hogyan viszonyul a hallgatóhoz	gyakran a kapcsolati fül a legélesebb - döntés: mi róla a beszélő véleménye, hogyan viszonyul hozzá
felszólítási/felhívási Mit kell tennem?	szándék: mit akar elérni a másiknál, mire akar hatással lenni	mit tegyen, mit gondoljon a megnyilatkozás alapján

A problémamegoldó tréning szerepe szuicid prevencióban

A problémamegoldás használata a szuicid prevencióban ismeretlen volt a telefonos munkában. Szemléletünkhöz közel áll, s a workshopok során megláttuk a segítő beszélgetésekben való alkalmazásának lehetőségét. Természetesen a teljes folyamatot nem tudjuk beépíteni, de az elemei jól használhatóak, segítik a hozzánk fordulókat nehézségeik leküzdésében. A problémák számba vétele, a legfontosabb kiemelése, a fókuszálás, mind alkalmazható a beszélgetések során.

Szintén a nehéz hívásoknál, a krízisben nyújt segítséget az adott hívó szerepeinek számbavétele, s annak megállapítása, hogy melyik szerepében van krízisben. Sokkal árnyaltabb

a segítségnyújtásunk, ha abban a szerepében erősítjük, amelyben a krízis érte. Nagyon egyszerű eszközökkel, s nem túl nagy időráfordítással megoldható.

Az önismereti felkészítéssel indul minden képzésünk, mivel a segítő munkaeszköze a saját személyisége. Ehhez a blokkhoz is találtunk beépíthető elemeket, amelyek a felkészítésünkben alkalmazható. Ezek egy része bármely tréner számára használható, például a belső színpad, a tranzakció-analízis, más része végzettséghez kötött, mint a pszichodráma és a bibliodráma.

5. A partnerség keretében megvalósuló programtevékenységek bemutatása

A pályázat benyújtásakor illetve a program tervezésekor a LESZ vállalta, hogy a projekt részeként partnerség keretében száz-százfős célcsoport körében minimum két szakmai együttműködésbe bevont uniós országban végzett, kutatás megvalósítását valamint az eredményekről egy összehasonlító kutatás megvalósítását, kutatási zárójelentés készítését, melyet, on-line formában, mindenki számára elérhető módon közzéteszünk. Mivel a LESZ nem rendelkezik azokkal a szakmai képesítésekkel, amelyek az ilyen kutatás megvalósítását és a kapcsolódó kutatási zárójelentés elkészítését a saját teljesítés keretében lehetővé teszik, e tevékenységkör megvalósítását a kiszervezhető tevékenységek között valósítottuk meg a határon túli kutatásokban szakértőnek számító szakmai szervezet bevonásával.

További vállalás, hogy disszemináció keretén belül bemutatásra kerül a projekt során elkészített élményfilm is, mely egyrészt a Kárpát-medencében működő telefonos hálózatot, másrészt az önkéntességet népszerűsíti a modern technika lehetőségeivel. Mivel a LESZ nem rendelkezik egy ilyen film elkészítéséhez szükséges technikai és szakmai feltételekkel, ezért ezt egy filmkészítésben jártas szervezettel valósítottuk meg.

5.1. A Nemzetstratégiai Kutatóintézet által készített felmérés

A projektben megvalósuló kutatási feladatokat a Nemzetstratégiai Kutatóintézet végezte. A 2018. október 1-ei szerződéskötést követően az NSKI munkatársai a projekt szakmai vezetőivel együttműködve elkezdték a kutatási feladatok megtervezését. Ennek eredményeként elkészült a kutatási terv, amely az egész tevékenység vázaként meghatározta a kutatás módszerét és eszközét, a kutatás célcsoportjait, kijelölte a vizsgálati tématerületeket és a kutatás ütemezését. Ennek eredményeként készült el a kutatás módszertana és a kutatás fő eszközét képező kérdőív. A készített kutatás vizsgálati tématerületei, kérdéskörei többek között az öngyilkosság-prevenció, krízisintervenció és mentálhigiénés prevenció, vagyis mindazokat a területeket érintette, mely a lelki elsősegély szolgálatok tevékenységi körét is érintik.

A szakemberek felmérése több területre koncentrált, melyek részben a szakmai és képzettségi háttér valamint a végzett prevenciók tevékenységekről, részben a szakmaközi együttműködésekről is szólt. Ezen belül olyan kérdésekre keresték a választ, mint a szakmai munkáját segítő és gátló tényezők vagy lehetséges fejlesztési területek. A száz-száz, magyarországi és erdélyi (romániai) szakember megkérdezésével zajlott kérdőíves felmérés több helyszínen és formában zajlott 2018 októberétől 2019 nyaráig.

A kutatás fő irányvonala a kérdőíves megkérdezés volt, s bár több nyílt kérdést is tartalmazott, a szakmai szempontok, jó gyakorlatok minél mélyebb megismerése és elemzése céljából szükségessé vált szakmai interjúkkal is kiegészíteni a kérdőíves kutatást. Ehhez két külön tematikájú interjúsegédlet készült az NSKI és az LESZ közötti egyeztetések révén, amelyek alapján az interjúk két területet jártak körül. Az egyik terület a telefonos lelki elsősegély szolgálatok szakmai szempontjait, a másik a telefonos lelki elsősegély, valamint mentálhigiénés képzések helyzetét, alakulásának feltárását célozta. Az interjúk során több magyarországi, a mentálhigiéné területén nagy múlttal és szakmai tudással rendelkező szakemberrel készült el interjú. Az interjúalanyok között voltak a Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetségének szakmai és operatív alelnökei, különböző szolgálatok munkatársai, pszichológusok, pszichiáterek, pszichoterapeuták, akik részt vesznek a mentálhigiénés szakemberek képzésében is. A Nemzetstratégiai Kutatóintézet munkatársai által végzett szakmai interjúk során olyan szakembereket is megkérdezett, akik a mentálhigiénés szakemberképzés kialakításában is részt vettek a különböző egyetemeken.

A Nemzetstratégiai Kutatóintézet által összeállított jelentést az intézet munkatársai a projekt záró programján mutatták be részleteiben a szövetség vezetőségének. Az elkészült zárójelentésben megtalálható számos olyan eredmény, amely felhasználásával a jövőben elősegíthető a lelki elsősegély telefonszolgálat keretében tevékenykedő szakemberek prevenciós tevékenységének szakmai fejlesztését. Ugyanakkor megtörtént a mentálhigiéné területén tevékenykedő szervezetek szakmai kapcsolathálójának és feladatellátásának feltárása, a finanszírozási és szakmai problémák, valamint a tudás-átadásban szerzett tapasztalatok feltérképezése is. Ezen eredmények hozzájárulnak a szakmai kapcsolatok elősegítéséhez, és a jelen transznacionális projektben már megvalósult jó gyakorlatok átadásának jövőbeli folytatásához.

5.2.A disszeminációs élményfilm bemutatása

A pályázatunk benyújtásakor a szövetség vállalta, hogy egy disszeminációs élményfilm elkészítésével is kiegészíti a szakmai programot, melyet technikai infrastruktúra és szakmai ismeretek híján, kiszervezendő tevékenységként valósítottunk meg. Ehhez a szövetség szerződő félként a High-Invest Kft. munkatársait bízta meg az élményfilm elkészítésével. A több alkalmas személyes megbeszélések keretén belül a projekt szakmai felelősei egyeztették a szövetség által jóváhagyott elképzeléseket, pontosították a munkafolyamatokat, és a stúdió munkatársaival közösen vizionálták a megjelenítendő képeket. Olyan kontextusba sikerült

helyezni az elképzéseket, amik jól illeszkednek a szövetség hitvallásához, valamint kommunikációs fókuszához. A filmben ezért kiemelten fontosnak tartottuk az emberi értékek előtérbe helyezését valamint további cél volt rávilágítani az önkéntesség és a közösséghez tartozás élményére. Ezek, mint az élményfilm kommunikációjában alapvető pillérek jelentek meg így a projekt legfőbb üzenete: a kapcsolatok, hálózatok itthon és a Kárpát-medencében egyaránt.

A forgatások 2019 júniusában a domaszéki műhelymunkán kezdődtek el. A riportalanyokkal egyeztetve az elképzéseket, kérdéseket készültek a felvételek melyek természetesen figyelembe vették az ügyelői anonimitás védelmét. A felvételek során megszólaltak a szövetség elnökségének tagjai és hazai és határon túli szakemberek. Az élményfilmhez készültek drónfelvételek is, hiszen számos városban rendelkezünk szolgálattal, így egy-egy légi felvételes vágóképpel történő bemutatása is reprezentálja a Kárpát-medencében sokfelé működő szolgálatokat. A forgatáson a közösen kialakított kommunikációs igényeknek megfelelő felvételek készültek el, melyek nyersanyagai a High-Invest Kft. stúdiójában kerültek megvágásra, feliratozásra, valamint zenei aláfestéssel történő szerkesztésre.

Az együttműködések és a forgatási munkálatok eredményeként a program végére elkészült a High-Invest Kft. által készített kisfilm. A végső anyag online (webes felület) illetve offline (fizikai adathordozó) keresztül is eljutott a szövetséghez, melynek „premierje” a projekt záró eseményén, a szegedi tanulmányúton történt meg. A film, mely hamarosan a LESZ honlapján illetve egyéb közösségi médiás felületeken is elérhető lesz, a továbbiakban alkalmas a szövetség munkájának, az önkéntesség, a közösség és a Kárpát-medencében zajló mentálhigiénés hálózat munkájának bemutatására.

6. Visszajelzések, a projekt résztvevőinek értékelése

Már a pályázat tervezésekor fontosnak láttuk, hogy a projekt haladásáról folyamatos visszajelzést kapjunk a résztvevőktől. Részben azért, hogy a jelzések alapján, szükség esetén módosítani tudjunk, részben, hogy lássuk a jó gyakorlatok elfogadásának, használhatóságának mértékét. Ehhez minden alkalommal három témakörben vártuk az anonim válaszokat:

1. Mi volt a legfontosabb ismeret számodra?

Ezt a kérdést az indokolta, hogy az egyes résztvevőknél sokszor eltérő a meglévő tudás mélysége, ill. a hangsúlyos pontok. Ugyanarról a workshopról megjelent a „legfontosabb ismeret a meghallgatás új mérőjének megismerése, annak gyakorlatba történő átültetése” mellett az új ismeretekkel együtt a személyes rész is: „A legfontosabb ismeret talán a hallgató, pontosabban a jó hallgató ismerveinek elsajátítása volt. Mintegy keretbe foglalta a szétszórt tudásmorzsákat.”, s a teljesen szubjektív felismerés: „A legfontosabb ismeret az volt, hogy lehet hibázni, és a bizonytalanság természetes dolog”.

A felhasználható jó gyakorlatok mérlegelésében jelentős volt a legfontosabb új ismeretek halmaza: „a szuicid helyzet elemzése; segítséget kaptam a kérdésfeltevéshez”, „a hallgatás „hőmérője”, érzelmek körforgása; négy fül elmélet, életfa, belső színpad”, „A jó marketing alapja a hitelesség. A proaktivitás fontossága. Empátia magam felé. Saját értékeim felismerése, tudatosítása.”

Gyakran megjelent a résztvevő segítőkész gyakorlatával való egybevetés, a saját gyakorlatban való használhatóság keresése: „Az érzelmek osztályozása, a másodlagosak besorolása segít az eligazodásban. A „színház” nyújtotta lehetőséget felelevenítette. A fát használni fogom az erőforrás-kereséshez a kép beúsztatásával (felidézésével).” „A negatív emberrel, élménnyel kapcsolatban hogyan keressem meg a pozitív „megoldást”.(saját élettapasztalatra való „leásás”.)

Nagyszámú rendezvényénél már kirajzolódhat lényegesként olyan terület is, amelyre eredetileg nem is gondoltunk, vagy csak járulékos elemnek ítéltük. A konkrét jó gyakorlatok megnevezése mellett gyakran talákoztunk a személyes nyereség megjelenésével is: „Új felismerés a saját érzelmeimről, s annak hiányáról/kezeléséről.” „Megismertem olyan embereket, akik sok éve lelkesen, elhivatottan tudják végezni a LESZ munkát.” „új megvilágításba helyezni az életemet, segíteni és nem kívül helyezni a problémámat”, „Egymás megismerése, a tolerancia segíti a hiányosságaim pótlását.”

2. Van-e ellentmondás az eddigi ismereteid és a most hallottak között? Van-e kérdésed?

Miután egy közel ötven éve működő és képző szövetség projektjéről van szó, szükséges vizsgálni a meglévő gyakorlat és az új elemek illeszkedésének lehetőségét. Fontosnak láttuk a folyamat során tisztázni: mit kell tennünk, hogy az alkalmazható jó gyakorlatok megfelelően kapcsolódjanak a struktúránkhoz.

A célunk az volt, hogy lássuk, milyen mértékű a vélt vagy valódi ellentmondások aránya a visszajelzések alapján, s elemezzük, hogy mi okozhatja azt. A vélemények inkább kisebb eltéréseket, s az eddigi ismeretek bővülését, bővíthetőségét mutatták. „Ellentmondást nem találtam, eltérő véleményeket igen, és ez nagyon hasznos volt.”, „Ellentmondást nem tapasztaltam, inkább az elmélet és a gyakorlat összefésülése jelenthet számomra problémát.”, „Nincs ellentmondás, új elemek, ill. más nézőpontból megvilágított részek vannak.”

Elenyésző számban jelentek meg olyan vélemények, amelyek 1-1 új gyakorlatot a megismert formában kevésbé találtak alkalmazhatónak: ”Igen, sok ponton volt eltérés. Az anyagon belül is sok az ellentmondás.”

A kérdések feltevése a következő rendezvények segítségét szolgálta. A tisztázatlan pontokat, vagy az ismeretek bővítésének igényét jelölhették. A „finomítják-e még ezt az anyagot?” volt a leghatározottabb utalás, egyetlen esetben. Ez ráirányította a figyelmünket a módszertani kérdések fontosságára.

A legtöbb jelzés arra vonatkozott, hogy a benne felmerülő kérdésekre a végéig választ kapott, fel sem kellett tennie.

3. Mi a véleményed az együtt töltött időről? Milyen érzéseid, gondolataid vannak?

Képet szerettünk volna kapni az együtt töltött idő hasznosságáról, a személyes élményekről, a szállás és étkezés körülményeiről. Ezek szintén jelentősek lehetnek a következő rendezvények szempontjából.

A visszajelzések minden esetben rendkívül kedvezőek voltak: „Pozitív érzésekkel és élményekkel gazdagodtam a csoportmunka során, ami megerősítette bennem azt, hogy van értelme és szépsége az önkéntes telefonos szolgálatnak! Ez egy jó „csapat”, ahová jó és felemelő érzés tartozni!”, „Önként voltam aktív. Felszínre kerültek korábban elsikkadt erősségek, most kifejezetten erősnek érzem magam. Mozgalmasak voltak a gyakorlatok,

felpezsdítettek testileg, lelkileg, szellemileg, élvezem az áramlásokat.” „Öröm: a határon kívüliek ittléte, megismerése; a légkör, a hangulat nagyon harmonikus, kellemes volt.” „Nagyon hasznos, elgondolkodtató volt az együtt töltött idő. Szeretnék részt venni a következőkben minden előadáson, ha lehetséges.” „A program eredményét tapasztaltam meg, érzéseim átadom a stábornak.” „Nekem nagyon jó volt veletek találkozni. Emberileg is nagyon megszerettelek titeket. Gyertek hozzánk Székelyföldre!” „Köszönöm a szervezést, a vezetők emberi és szakmai hozzáértését. Jó volt erdélyi társainkkal találkozni. Szívesen részt vennék hasonló összejöveteleken máskor is.” „Az elméleti rész és a gyakorlati munka összhangban volt, a telefonos szolgálathoz nélkülözhetetlen ismeretekhez jutottam. Köszönöm mindkettőtöknek!” „Minél több ember véleményét hallgatom, annál inkább azt érzem, hogy értékes vagyok, van helyem a szolgálatban.”

Összességében elmondhatjuk, hogy ezek a visszajelzések nem csak a rendezvények és jó gyakorlatok megítélését gazdagították, hanem láthattuk a közös munka csoportdinamikai jelentőségét és az önkéntesek megerősítésének szükségességét is. Nagy igény van a szakmai képzésekre, tréningekre. Be kell építeni gyakorlatunkba a folyamatos megerősítés módszertanát. A projekt tanulsága, hogy a munkánkhoz szükséges önismeret, motiváció, elköteleződés az együttes képzésekkel, szakmai munkával erősíthető.

7. Zárás, összegzés

A Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége által benyújtott transznacionális pályázat megírásakor még csak reménykedni mertünk abban, hogy a szövetség lehetőséget kap a sok éve tartó egészségfejlesztő és mentálhigiénés tevékenység határokon átnyúló kiterjesztéséhez. Visszatekintve a két éves munkára és az együttműködésekre, több szempontból is eredményesnek tartjuk a projektet. A megismert és átvett képzési anyagok generálta szakmai fejlődés mellett erősödtek a környező országokban működő telefonszolgálatokkal a kapcsolataink, s ennek az egyik legnagyobb eredménye, hogy elkezdődött a Kárpát-medencében egy magyar nyelvű telefonos hálózat kiépülése is. A projekt hozott új lendületet a tananyagfejlesztésben is, hiszen a programokon megismert és beemelt jó gyakorlatok rávilágítottak arra, hogy érdemes felülvizsgálni és új tartalommal bővíteni a meglévő szakmai anyagkészletünket.

A projekt eredményeként 357 fő részvételével 24 képzési program valósult meg. Ezek között nyolc tanulmányút, melyek mindegyike jó lehetőséget kínált a szakmai tapasztalatcserére és a nemzetközi jó gyakorlatok megismerésére. A három magyarországi régióban négy különböző témában megrendezett műhelymunkák pedig alkalmasak voltak az átvett jó gyakorlatok továbbadására. Külön öröm, hogy a kompetenciafejlesztő tréningből kettő helyett négyet tudtunk megrendezni, ezáltal is növelni a projekt sikerességét, a célcsoport nagyságát és a szakmai ismeretek nagyobb körben való megosztását.

A velünk együttműködő Nemzetstratégiai Kutatóintézet munkájának köszönhetően statisztikával alátámasztott képet kaptunk a hazai és erdélyi mentálhigiénés helyzetéről és a továbbhaladás lehetséges útjáról. Továbbá a High-Invest Kft. jóvoltából elkészült a szövetség céljait és értékeit szem előtt tartó disszeminációs élményfilm, mely a határokon átívelő kapcsolatokat, a közösséget és az önkéntességet is propagálja.

A projekt eredményeként megújult a LESZ honlapja is, mely azon túl, hogy tartalmában bővebb, mint a szövetség korábbi webes felülete, egyúttal alkalmas az együttműködő partnerekkel való közös munkára a fenntartási időszakban is. A 2020-tól kezdődő fenntartási időszakra vonatkozó együttműködések is sikerült kialakítani, melyben személyes megjelenést igénylő alkalmak, konferenciák, országos találkozók, világnapokhoz kapcsolódó programok (pl. öngyilkosság-megelőzés, lelki egészség stb.) illetve Skype-os megbeszélgetések és közös online tér (fórum, közös adatbázis) használata is szerepel. S tekintve, hogy céljaink között

szerepel a Kárpát-medence telefonszolgálatainak hálózattá alakítása, a beregszászi szolgálat is részt vállal a közös munkában és reményeink szerint hamarosan vajdasági kapcsolataink is megerősödnek. Az együttműködés hivatalossá válását pedig az is igazolja, hogy a projekt eredményeként egy felvidéki, három erdélyi és egy kárpátaljai szolgálat csatlakozott társult szolgálatként a LESZ-hez. Mindezek hozzájárulnak ahhoz, hogy a környező országokban élő magyarok is mind a saját nyelvükön, saját kultúrkörükben kapjanak megfelelő lelki támaszt és segítséget.

Köszönetnyilvánítás

Köszönettel tartozunk partnereinknek, a három erdélyi és egy felvidéki szervezetnek, akik a két évig tartó program során hozzájárultak a projekt sikeres lebonyolításához, célkitűzéseink eléréséhez. Tudásuk, szemléletmódjuk, innovatív megoldásaik mind hozzájárultak a programok eredményességéhez, a lelki segítséssel foglalkozók szakértelmének növeléséhez, ezáltal a mentálhigiénés kultúra fejlesztéséhez. Szeretnénk kifejezni hálánkat a Nemzetstratégiai Kutatóintézet munkatársainak a lelkiismeretes munkájukért, mellyel nemcsak a szövetség, de a teljes magyar nyelvű mentálhigiénés szakemberi gárda gazdagodott. Az általuk készített kutatás eredményeit, statisztikáit megismerve átfogó képet kaptunk a szakma helyzetéről, a szövetség nehézségeiről és a továbbhaladás lehetséges útjáról. Továbbá köszönjük a High-Invest Kft.-nek is az élményfilm megvalósítását, amely közérthetően mégis méltó módon tudja képviselni a LESZ szellemiségét, a magyar nyelvű telefonszolgálatok kapcsolatait és az önkéntességet. S végezetül köszönjük minden résztvevőnek és megvalósítónak az együttműködést, akik nélkül nem jöhetett volna létre az eredményes munka: a sokszínű programok és a projekt célja, a mentálhigiénés kultúra fejlesztése.