

"Az öngyilkossági veszélyállapot felismerése és megelőzése".

"A LELKI ELSŐSEGÉLY
TELEFONHÁLÓZATOK
SZEREPE"

116-123

2023.MÁJUS 2.

DR. UDVARDI LÁSZLÓ



A telefonos lelki elsősegély
szolgálatok a 70'-es évek elején
alakultak:

Debrecen , Budapest, Pécs, Győr

• **Feladatuk:**

- öngyilkosság-megelőzés,
- krízisintervenció,
- mentálhigiénés támogatás,
- Irányítás/delegálás



Statisztika

- ▶ Az Európai Unióban naponta 400 ember, minden 4.percben öngyilkos lesz valaki.
- ▶ **15-29-évesek között a vezető halálokok között a 2. halálokok az öngyilkosság.** Az Európa Unióban 40 , 15-29 éves fiatal hal meg naponta öngyilkosság következtében.
- ▶ **Hazánkban a statisztikai mutatók szerint évente ebben a korcsoportban 35 fő – , míg a 20-29 évesnél 136 fő követ el öngyilkosságot.**



„Telefonos” alapelvek

Névtelenség, anonimitás

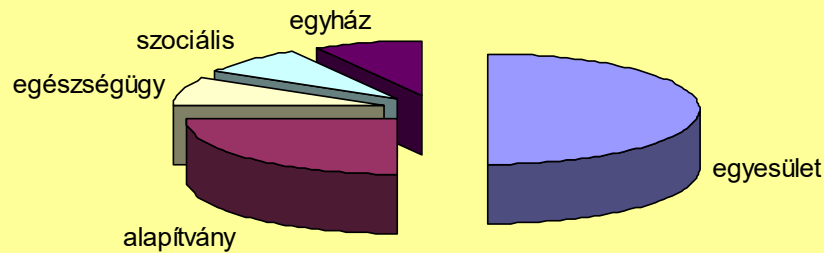
Állandó elérhetőség

Problémaérzékenység, beleérző támasznyújtás

Élet, mint érték tiszteletének képviselése

116-123

Tárgyi és személyi feltételek



Hazánkban 25 szolgálat működik, különböző fenntartók segítségével.

A szolgálatokat összefogja a LESZ: Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége.

A működési feltételek biztosításához állami támogatás is érkezik

Kik fogadják a hívásokat?

- ▶ A telefonos lelki elsősegélyszolgálat személyi/tárgyi feltételeit a 60/2003. (X. 20.) ESzCsM rendelet tartalmazza
- ▶ (Alkalmasság-vizsgálat, tanfolyam, képzés elvégzése, vizsga letétele után válhat valaki önkéntes ügyelővé.)
- ▶ Aktív ügyelői létszám: 458 fő
- ▶ 24 órás ügyeletet ellátó szolgálatok: 4 (5)
- ▶ A szakmai irányelv alapján 25 db 24 órás lelki elsősegély telefonszolgálatra lenne szükség. 400.000 lakosonként 1 szolgálat .

Szakmai alapok

- ▶ Ringel-féle preszuicidális szindróma „Cry for help”
- ▶ Shneidman és Farberow - krízisintervenció alapelvei
- ▶ Kézdi Balázs - Negatív Kód
- ▶ Bakó Tihamér – Utolsó Csepp
- ++
- ▶ Williams /Perczel-Forintos Dóra /– csapdába esettség „Cry of pain”
- ▶ O’Connor – Kirtley : Integrált motivációs-akarati modell



A telefonos kommunikációs csatornán megvalósuló segítő kapcsolatokban :

- a kontaktusteremtés révén,
- az információ-átadó funkció mellett
- a rogersi terápiás változók segítségével,
- a nem specifikus terápiás hatások ("placebo" tényező, az elmondás tisztázó, belátást fokozó hatása, a katarzis jelentősége) ,
- valamint a pszichoterápiás attitűdformálás teszi lehetővé a krízisintervenciót.



Mi történik?



- ▶ *Pszichológiai hatás kötött kommunikációs csatornán át.*
- ▶ *Pszichoterápiás jellegű attitűdformálás + Krízisintervenció (Buda Béla)*
- ▶ *a kapcsolatfelvételt a hívó kezdeményezi, az ő kezében van a kontroll, bármikor megszakíthatja a beszélgetést;*
- ▶ *az operátor csak a szóbeli kommunikációra hagyatkozhat, az egyéb metakommunikatív eszközök nem állnak a rendelkezésére;*
- ▶ *csak a hívó által elmondottakra támaszkodhat, viszont a krízishelyzetben lévő egyén nem mindig tudja megfogalmazni a problémáit, így célzott kérdéseket kell feltenni, hogy a beszélgetés ne kerüljön zsákutcába;*
- ▶ *konkrét tanácsokat nem adhatunk, a hívó segítségével, az ő helyzetének megvilágításával kell a megoldási lehetőségeket megtalálni;*
- ▶ *alacsony küszöbű, a sürgősségi ellátáshoz hasonló szolgáltatás, jó költség-hatékonysággal.*

Telefonos „feladatok”

- *Delegáló/irányító szerep.*
- *A pszicho-averzív attitűd oldása.* A 'pszi' szakmákkal kapcsolatos előítéletek, negatív érzelmi viszonyulás oldása, valamint a probléma pszichés problémaként megélésének elősegítése.
- *Terápiára (segítségre) szocializálás.* Ha a kliens kész arra, hogy adekvát kezelési lehetőséget vegyen igénybe. Meg kell erősíteni abban, hogy kérje, és képes legyen elfogadni azt.
- *Szupportív, érzelmi támogatás.* Pszichoterápiás szemlélettel vezetett célzott beszélgetések, melyek a hívó problémáinak felismerését, életvezetési nehézségeinek elhordozását, a hívó (érzelmi) megerősítését szolgálják.

A lelki elsősegély telefonszolgálatok helye, szerepe a betegellátásban

- ▶ **Primer prevenciós mentálhigiénés tevékenységet** végez, a betegségek megelőzését és korai felismerését szolgálja, átvállalva az egészségügyi ellátás betegségmegelőző feladatait.
- ▶ **Prevenciós rendszer**, minden lényeges élettémával, életvezetési problémával találkozik, így a szocializációs intézmények (iskola, oktatás), s a rizikócsoporthoz (pl. életkorok, devianciák) támogatását célzó ellátó-rendszerekkel is érintkezik.
- ▶ **Alapellátás-jellegű**, az egészségügyi és szociális alapellátást egészíti ki, teszi teljessé, illetve helyettesíti, első szűrő funkciót tölt be. Alacsonyküszöbű szolgáltatás, mert a szolgáltatást végzők nem támasztanak magas követelményeket az igénybe vevőkkel szemben, a segítség kérése anonim módon történik.
- ▶ **Sürgősségi ellátás**, speciális egészségügyi szakellátást biztosít, az öngyilkosság és a krízis vonatkozásában; felismeri a krízis-eseteket, részben kezeli, részben delegálja az egészségügyi szakellátásba, annak más - ambuláns illetve osztályos- szintjeire, illetve a szociális ellátórendszerhez

A telefonos segítő kapcsolat lépései

- ▶
 - Első találkozás, kapcsolatfelvétel
 - A veszélyeztetettség mértékének megállapítása (Buza, 1995, Perczel-Forintos, 2012)
 - A személyiség dezorganizáltságának felmérése
 - A fokális probléma megállapítása
 - Együttműködés kialakítása (akár szerződés is)
 - A segítő erőforrások feltérképezése
 - Intervenció megtervezése
 - Intervenció kivitelezése
 - A saját kompetencia állandó mérlegelése

Krízisjegyek a telefonban

Általános telefonos specifikumok

- éjfél után telefonál, gyakran bemutatkozik („cry for help” jelenség) az anonimitás ellenére, beszűkült (nem veszi észre, hogy álmosak vagyunk, stb.), fokozottan befolyásolható, dependens, regresszív
- első mondata sokszor impressziókeltő, ambivalens
- haláltól, megőrüléstől való félelemről, megszűnésre utaló vágyáról (pl. hosszú, mély alvás), öngyilkossági fantáziákról, konkrét tervekről számol be – mindez érzelmi síkon is hiteles!
- sokszor hétköznapi, látszólag egyszerű eseményt említ pl. veszekedés, bukás a vizsgán, stb. – utolsó csepp a pohárban, mint kioldó effektus!

A preszucidális telefonos jellemzői

(gátolt menekülés, Williams, 2004, Perczel-Forintos 2011)

- ▶ - Felfokozott vagy lelassult dinamika a beszédben is
- ▶ - Gátoltság, hosszú hallgatások, bezárulás, és rendezetlenség, zavarodottság,
- ▶ - Szenvedés, fájdalom, veszteség, gyász
- ▶ - Fásult, tompa, diszfóriás, érzelemtelen, örömtelen, nyomott-
- ▶ - Hezitálás, bizonytalanság a kapcsolatban, gépies, sodródik, megállíthatatlan
- ▶ - Akadályhangsúly, ismétlések, körben forgás, vissza-visszatér a témára, perszeverál.
- ▶ - Agresszió-háztartás problémái: düh, gyűlölet, kontrollálatlanság, impulzivitás
- ▶ - Vádaskodás, bűnbakkeresés, önvád, önérzeti problémák

„Reménytelenség” és a „csapdábaesettség” hallható jelei:

- Bizonytalanság, nincs támasz: semmi sem biztos, nincs bizalom megkapaszkodásra (sem emberben, sem értékben, sem önmagában).
- Reménytelenség, tehetetlenség, kilátástalanság, céltalanság, életuntság, csalódottság, elkeseredettség, rossz hangulat, frusztráltság megfogalmazása
- Döntésképtelenség, leblokkolt állapot, tanácstalanság - "nem tudom, nem értem".
 - ▶ - Erős szorongás vagy félelem, riadtság, pánik, debilizáló szorongás,
 - ▶ - Feszült, ideges, hajszott, vibráló, kapkodó, türelmetlen
 - ▶ - Úgy érzi nem értik, kommunikációs nehézségek, egyedüllét érzése

A „nézőpontváltás“ jelei:

- ▶ A gondolatai rendezettebbek lesznek ("Én is így gondoltam, csak nem tudtam megfogalmazni".)
- ▶ Decentrálásra képessé válik ("Lehet, hogy igaza van."),
- ▶ meghall és megragad egy szót, egy információt, 'tanácsot' ("Ezt még megpróbálom")
- ▶ és főképpen megfordul a nézőpontja (lefeléből felfelé, a múltból jövő felé, negatívból pozitívba változik).

Érzelmi- hangulati változás jelei:

- ▶ A hívó hangja nyugodtabbá válik,
- ▶ kevésbé elutasító, a düh és az agresszió csökken..
- ▶ Megkönnyebbülés, feszültségoldódás hallatszik,
- ▶ a görcsösség csökken,
- ▶ a merevség feloldódik.

Remény és a megoldáskeresés megjelenése

- ▶ Reménykedni kezd, esélyt ad a pozitív kimenetelnek és ennek hangot is ad („Úgy gondolja, hogy érdemes megpróbálnom?!“)
- ▶ A hívó rá meri bízni magát valamire/valakire, megerősítést vár és megpróbálja a kinyújtott kezet elfogadni.
- ▶ Kezd kiutat látni, nem ugyanazt ismétli, új perspektíva nyílik, tágul a kör, a horizont, tervek jelennek meg.
- ▶ Elismeri a gyengeségét, elfogadja, hogy a problémájával (szak)segítségért forduljon.

A telefonos intervenciók szintjei

- ▶ *A counselling (pszichológiai segítségnyújtás, tanácsadás, mentálhigiénés konzultáció) szintje*
- ▶ *A szituatív tanácsadás szintje*
- ▶ *Az életvezetési gondok/elakadás szintje*
- ▶ *Az akut pszichés trauma kezelése – A veszteség, elakadás, a bántalmazás és erőszak esetei*
- ▶ *A telefonos krízisintervenció és szuicidium-prevenció szintje*

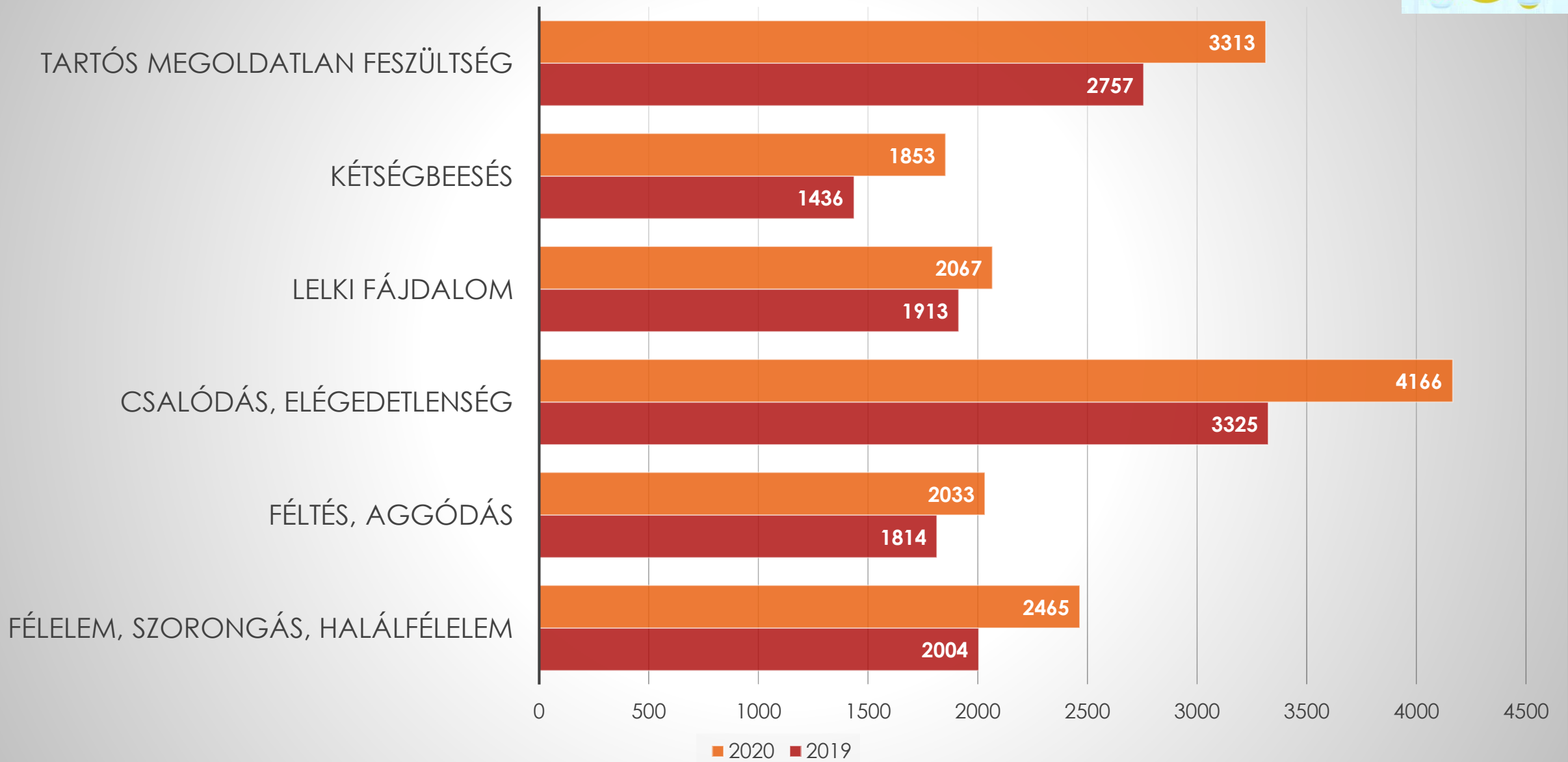
Az IFOTES „probléma” katalógusa

- 1. Szomatikus betegségek**
- 2. Szuicidium, „Cry for help”**
- 3. Magányosság, izoláció**
- 4. Narkománia, alkoholizmus**
- 5. Más pszichiátriai jellegű problémák**
- 6. Szexualitás**
- 7. Ideológiai kérdések**
- 8. Házassági problémák**
- 9. Más (szexuális) jellegű partnerkonfliktus**
- 10. Családi problémák**

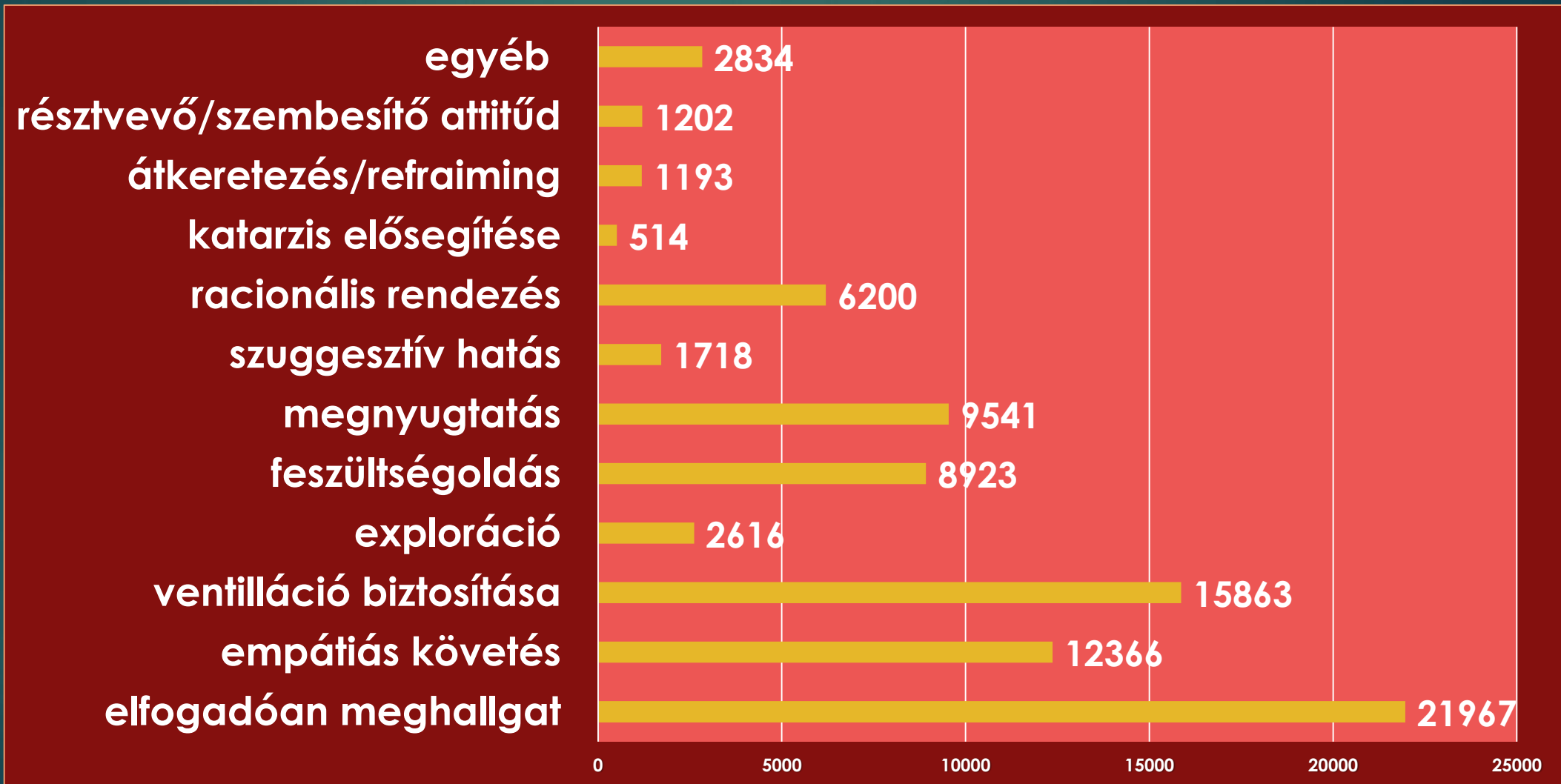
11. Hivatás –vagy foglalkozásbeli problémák

- 12. Anyagi helyzet, pénzügyi problémák**
- 13. Kapcsolati nehézségek a szociális környezetben**
- 14. Jogi problémák**
- 15. Akut sorscsapás**
- 16. Egyéb érzelmi problémák**
- 17. *Fel nem deríthető problémák (néma hívások, provokációk, próbálkozások, kopogtatások)***
- 18. *Inadekvát hívások (orvosi ügyelet, mentők, rendőrség helyett)***

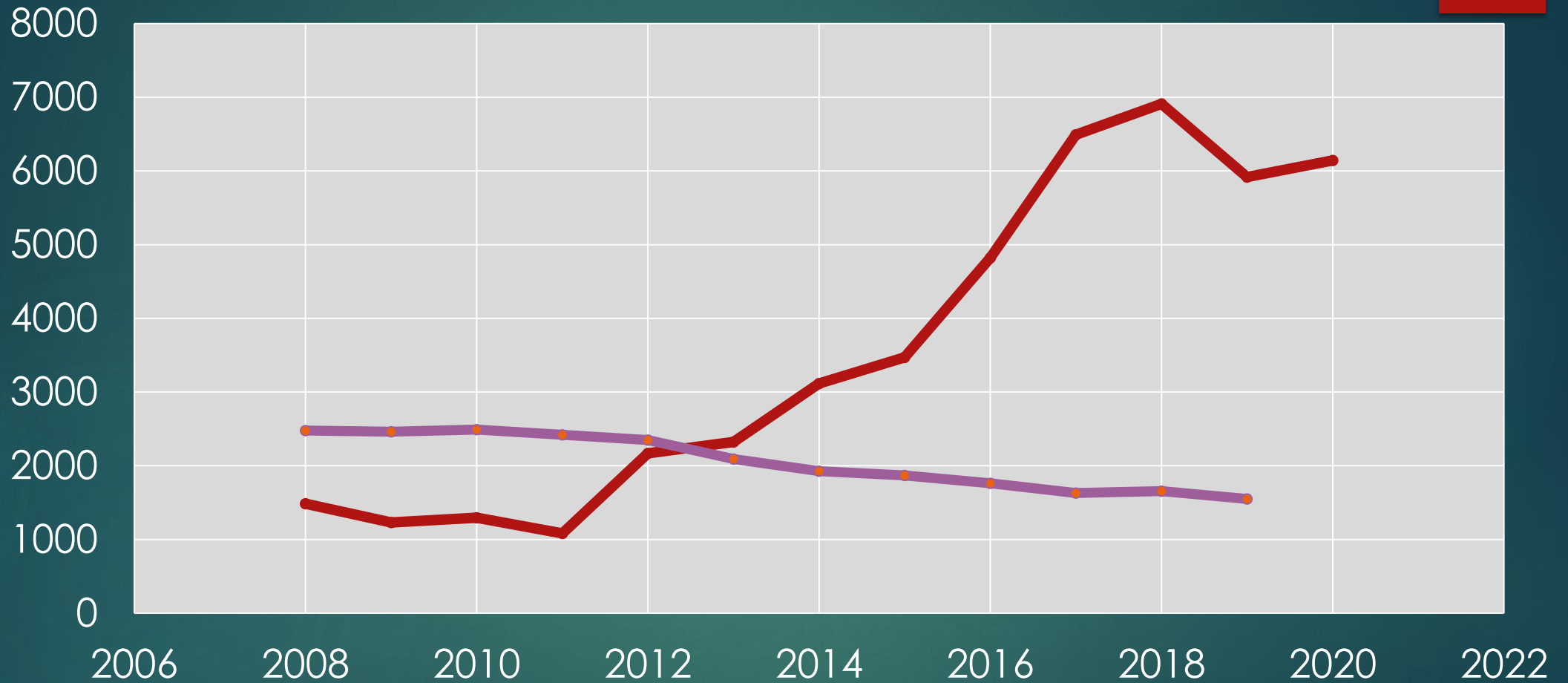
érzelmi problémák



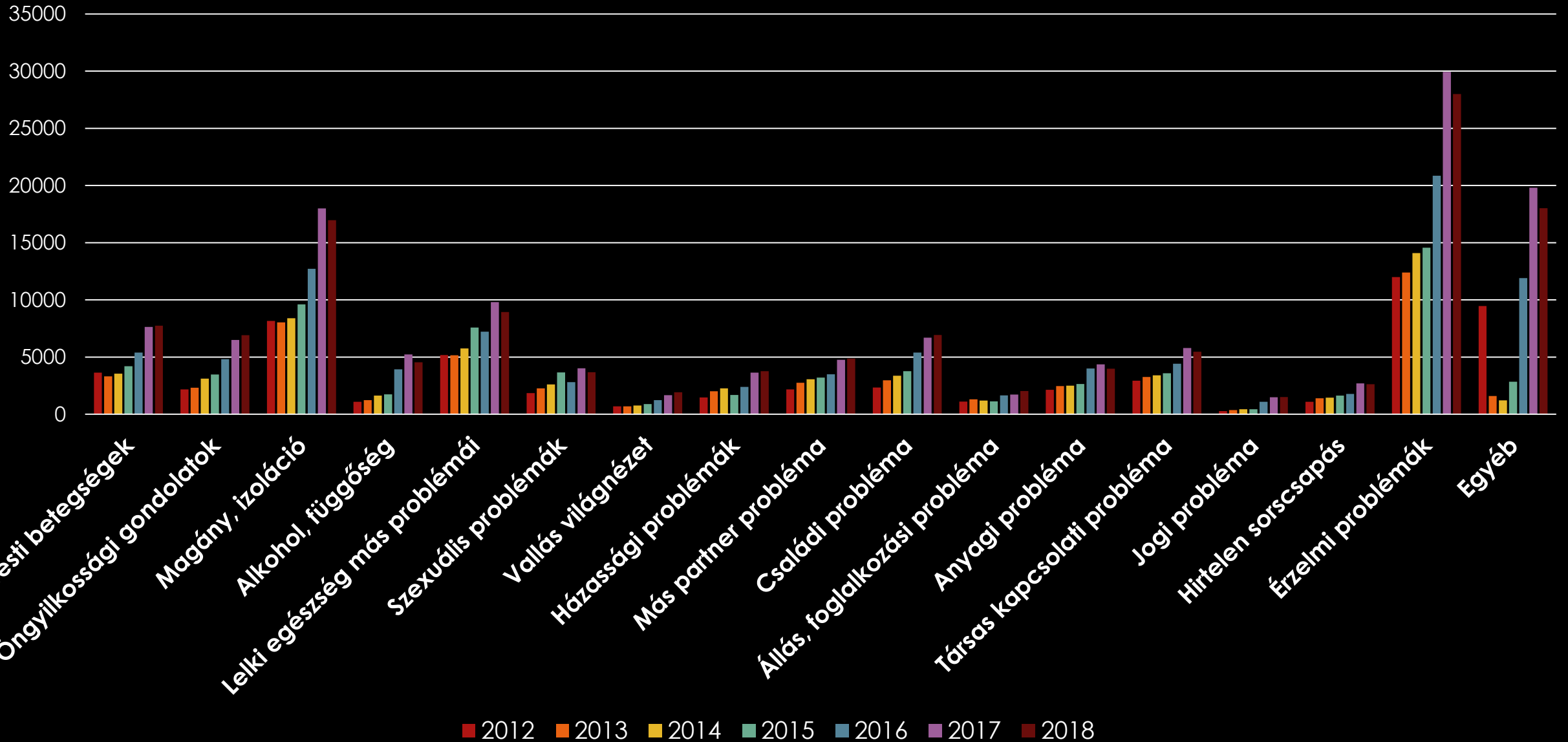
Terápiás alapelemek



Befejezett öngyilkosságok és öngyilkossági hívások



Hívás-tartalmak alakulása az elmúlt években



▶ Öngyilkossági tematika szintjei:

▶ I. Bevezető rizikótényezők:

- ▶ 0201 öngyilkosság (befejezett, másé)
- ▶ 0202 posztzsuicid (megelőző öngyilkossági kísérlet) – saját vagy másé

▶ II. Szuicid krízis felé tartó tematika

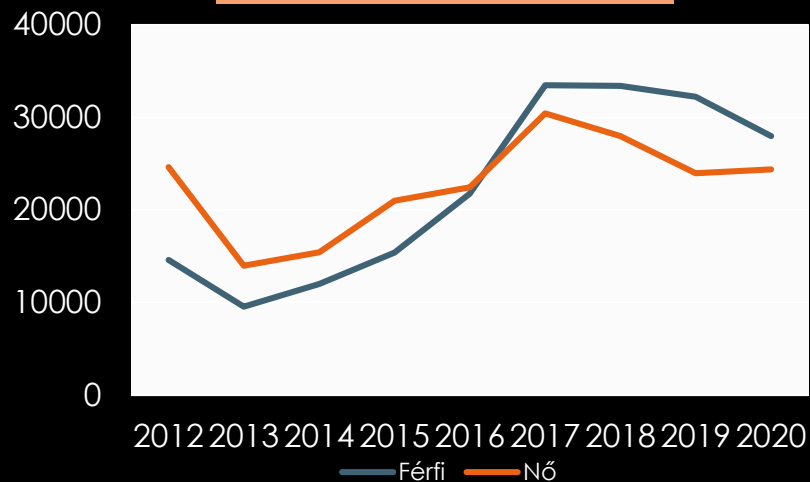
- ▶ 0203 céltalan – nincs jövőképe, indítékszegény - motiválatlan, diszfóriás (kedvetlen)
- ▶ 0204 életunt, elege van, depresszív vagy depressziós
- ▶ 0205 reménytelen (Beck három alap-jelzése) a jövő bizonytalan, a személy inkompetens, a körülmények rosszak.
- ▶ 0206 larvált szuicid készítés (balesetezés, önveszélyeztetés, önelhagyás, élethez nélkülözhetetlen tevékenységeket elhanyagol – esélyt ad arra, hogy meghalhasson)
- ▶ 0207 öngyilkossággal fenyegetés, zsarolás (a kapcsolat fenntartásáért, bosszúból, indulatból mint megoldást, „beveti” az öngyilkosságot)
- ▶ 0208 önsértés, falcolás (ereit megvágja, fájdalmat okoz önmagának), önbüntetés

▶ III. Szuicid gondolatok, tervek és beszűkülés

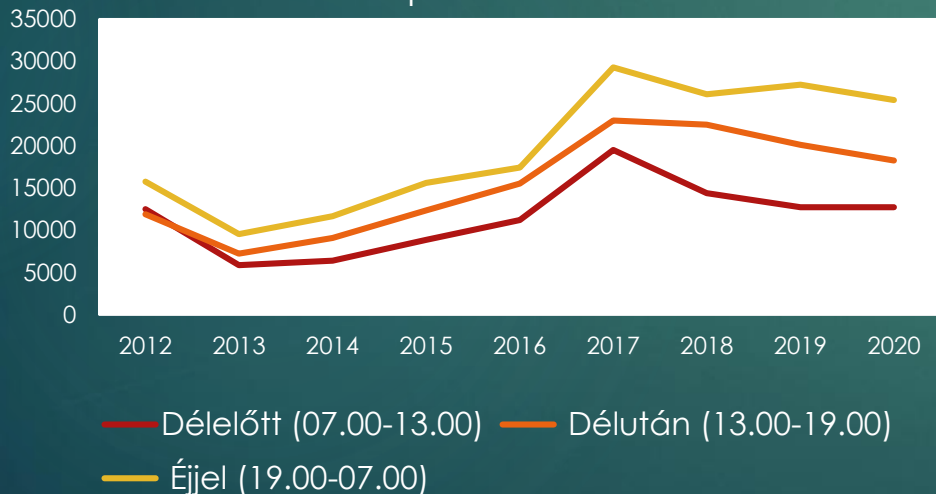
- ▶ 0209 szuicid képzetek (tudatosult képzetek, halvány terv). Öngyilkossági kívánság (desire) – mérlegelés fázisa; támasz-nélküliség; úgy érzi, hogy teher másoknak; a magány elviselésének képtelensége; pszichés fájdalom, csapdába-esettség érzése. Azt mondja, nem akar öngyilkos lenni. De: „Jobb lenne nem élni”, „nincs értelme az életnek”.
- ▶ 0210 szuicid krízishelyzet (öngyilkossági gondolatokkal, kidolgozott tervvel) – cry for help. Öngyilkossági készség (capability) és késztetés – ambivalens fázis; extrém indulatok, felfokozott szorongás, akut mentális (pl. hangulati) zavar. Azt mondja, nem akar öngyilkos lenni. De: erős halálvágy.
- ▶ 0211 öngyilkossági veszélyhelyzet, az öngyilkosságra elszántság (intent) – döntés után. Azt mondja, hogy meg akarja ölni magát, az eszközt előkészítette, vagy már kárt tett magában, pl. a gyógyszert már bevette). Ringel féle preszuicidális szindróma: fokozódó dinamikus beszűkülés, felhalmozódó agresszió önmaga ellen fordul, öngyilkossági fantáziák.
- ▶ 0212 kiterjesztett öngyilkosság. Ritkán osztják meg ezt a hívók(nagyobb tabu az ölés, mint az öngyilkosság), de előfordulhat. A legkisebb jelzés is fontos lehet, mert egészen más stratégiát kíván a segítőtől. Az agresszióval és a fékekkel kell foglalkozni elsősorban.

2012- 2020 adatai

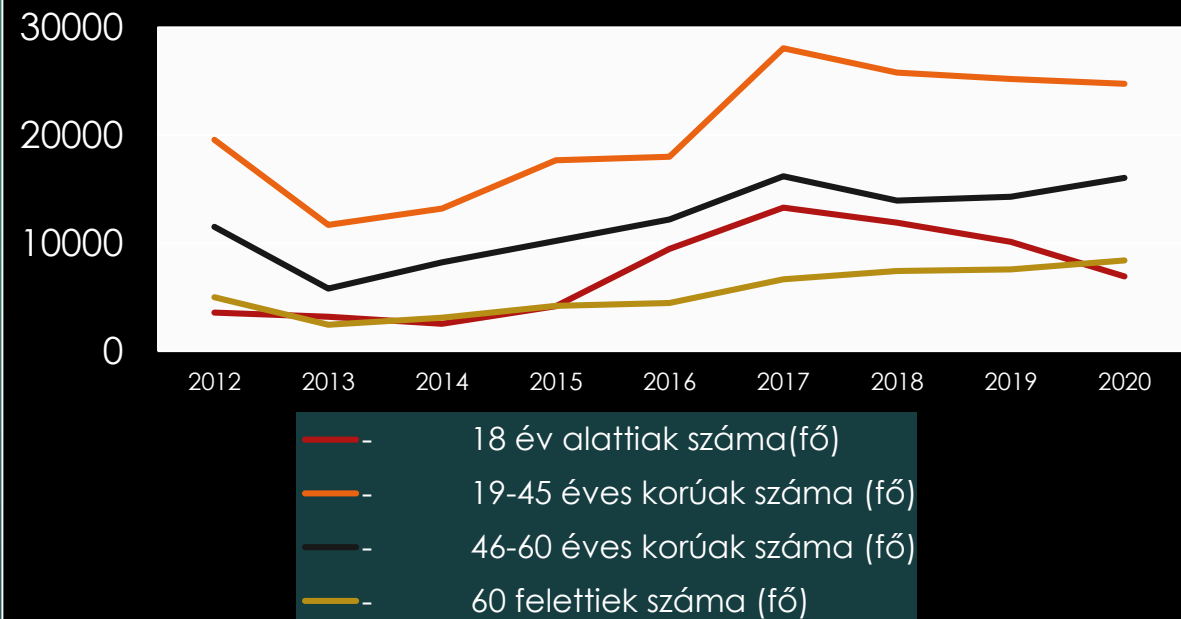
A hívások nemi eloszlása



A hívások napszakonkénti eloszlása



Hívók életkori megoszlása



A lelki elsősegély telefonszolgálatok szerepe

Közvetlen szerep:

- ▶ öngyilkosság-megelőzés,
- ▶ krízisintervenció,
- ▶ mentálhigiénés prevenció,
- ▶ „diszpécser” funkció.

Közvetett szerep:

- ▶ „Lelkiismereti őrpontok”
- ▶ Mentálhigiénés műhelyek
- ▶ „Egészségfertőzés”

„Van értelme” érzés



- ▶ *véd a depressziótól, szorongástól,*
- ▶ *megteremti a pszichológiai jóllét alapját,*
- ▶ *Együtt jár az önelfogadással,*
- ▶ *a jó kapcsolatok kiépítésének képességével,*
- ▶ *a környezet és önmagunk uralásának és személyes növekedésének az érzetével.*

Telefonos „egészségfertőzés” ?

- ▶ **„Van értelme”** érzés közvetítése a hívók számára speciális „lelki védőoltást” jelenthet



„...hogy beszéljünk egymással.”

Gyakorlás



▶ **Egyszerű ismételés:**

- *Nem látok megoldást a helyzetemre, kétségbe vagyok esve.*
- *Értem, hogy kétségbe van esve, hisz nem lát megoldást a problémájára.*

▶ **Tárgyszerű információ adás**

- ▶ *- Meg tudná mondani, hogy hogy tudok pszichológussal kapcsolatot felvenni?*
- ▶ *- Ez egy országos hívószám, nem tudom pontosan, hogy az ön lakóhelyének környékén hol található, de biztos vagyok benne, hogy a háziorvosa tud segíteni ez ügyben.*

▶ **Elfogadó meghallgatás (Tringer, 1998)**

- ▶ *- Elvesztettem a munkámat, nem tudom mi lesz ezután, nincs megoldás erre a helyzetre*
- ▶ *- Biztosan nehéz ez önnek, és úgy érzi nincs kiút ebből a helyzetből.*

▶ **Döntési dilemma megoldásában segítség**

- ▶ *- Bonyolult döntés előtt állok*
- ▶ *- Gondoljuk át együtt, mik a lehetőségek, hátha megtaláljuk együtt a legjobb megoldást*

▶ **A hívó belső elhatározásának erősítése**

- ▶ -*Nem tudom pontosan mit tegyek, de úgy gondolom...*
- ▶ -*Úgy érzem már eldöntötte mit fog tenni, ebben kér megerősítést*

▶ **Társaság nyújtása, magányérzet enyhítése, ventilációt biztosítása**

- ▶ - *Nincs senki, akivel beszélni tudnék a problémáról, nem figyel rám senki, nem vesznek komolyan.*
- ▶ - *Én itt vagyok, hallgatom*

▶ **Krízisben kapaszkodási felületet adása**

- ▶ - *Elképzelem sincs, mit tegyek*
- ▶ - *Nagyon jó, hogy hívta a szolgálatot, segíték, ezért vagyok itt, hallgatom...*

▶ **Normalizálás**

- ▶ - *Én úgy érzem teljesen kifordultam magamból, már kezdem hülyének érezni magam, úgy viselkedem, mint aki nem normális*
- ▶ - *Ebben a nehéz helyzetben mindenki hasonlóan viselkedne, ez természetes is lehet, hogy ilyen érzései vannak, hiszen sose került még szembe hasonlóval se*

▶ **Direkt utasítás**

- ▶ - *Itt vannak az asztalon a gyógyszerek, eljátszom a gondolattal, hogy be kellene venni, ez megoldást jelenthetne*
- ▶ - *Addig nem tudunk beszélni, míg ez így van, menjen, húzza le a WC-n a gyógyszereket most rögtön*

▶ **Szuggesztív hatás**

- ▶ - *Nem tudok mit kezdeni az érzéseimmel*
- ▶ - *Sírja nyugodtan ki magát, sokkal könnyebb lesz, ha beszél róla, meg fog könnyebbülni*

▶ **Átkeretezés**

- *Betegség miatt otthon kell maradnom táppénzen*
- *Ez tényleg probléma, de akkor lesz lehetősége egyedül alaposan átgondolni a teendőit...*

▶ **Fókuszálás, kiemelés**

- *Borzalmas adósságom van, elvesztettem a munkámat, beteg lett a fiam, velünk lakik az anyósom*
- *Ez túl sok probléma egyszerre, melyik ezek közül, ami a legnehezebb, amivel úgy érzi elsőként kellene foglalkoznunk?*

▶ **Meggyőzés**

- *Nincs más megoldás, csak, ha véget vetek az életemnek*
- Egy gyilkosság nem megoldás, ezzel elvágja magát jövőbeli lehetőségektől, megöli a tíz, húsz évvel későbbi önmagát is

▶ **Összefoglalás, összefoglaltatás**

- Sok mindenről beszéltünk már, vegyük át még egyszer, fogalmazza meg újra röviden, hogy meddig jutott a probléma megoldásában a beszélgetésünk által