

**Az Egészségügyi Minisztérium módszertani levele
A lelki elsősegély telefonszolgálatok működéséről**

Készítette: a Pszichiátriai Szakmai Kollégium

Bevezetés

A lelki elsősegély telefonszolgálatok **célja**

- az **öngyilkosság-megelőzés**, illetve az öngyilkossági cselekmények pszichológiai eszközökkel történő kezelése;
- **krízisintervenció**, válságkezelés, valamint
- **mentálhigiénés prevenció**s, tanácsadó, 'elsősegély-nyújtó' tevékenység - sajátos eszközökkel és módszerekkel –telefonon át.

Tevékenysége **jellegét** tekintve a szolgálat

- alapvetően **primer prevenció**s mentálhigiénés tevékenységet végez, megelőző ellátás; a betegségek megelőzését és korai felismerését szolgálja;
- **alacsonyküszöbű ellátás**, non-stop elérhetőséget nyújt,
- **alapellátás-jellegű**s ebből következően első-szűrő funkciót teljesít;
- **sürgősségi ellátás** (felismeri a krízis-eseteket, részben kezeli, részben delegálja az egészségügyi ellátás szintjeire).

A szolgálatok **ellátják** egy adott település, régió lakosságát

- **céljuk** szerint;
- a krízisintervenció alapelveinek – **azonnalosság, probléma-közelség, elköteleződés, együttműködés, várakozás-teliség** – megfelelően;
- szabályozott **együttműködésben** a más alap- és szakellátó egészségügyi intézményekkel, a szociális ellátás rendszerével és egyéb ellátó kapacitásokkal.

Az első magyar telefonszolgálat **1970-ben**, Debrecenben alakult, s szinte azonnal tagja lett a nemzetközi szervezetnek, az IFOTES-nek. Az IFOTES – **International Federation of Telephonic Emergency Services** – azokat az önkéntesekkel dolgozó civil szervezeteket gyűjti egybe, amelyek elsődleges célja az öngyilkosságok megelőzése. Magyarországról az évek során (1970-ben, 1978-ban, majd 1983-ban) – önálló állomásként – négy szolgálat kapcsolódott a nemzetközi szervezethez, elfogadva annak normáit.

Ma **34 lelki elsősegély telefonszolgálat működik**, önálló jogi személyiséggel - elkülönült szervezatként, vagy részben önálló szervezeti egységként - egy ellátórendszer részeként.

1986-ban alakult meg országos szervezetük, a **Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége** (LESZ - Szövetség). A Szövetség – Magyarország képviseletében – **1993-ban vált az IFOTES teljes jogú tagjává**.

A **Szövetség egységes elvek, normák** (kiválasztási és képzési kritériumrendszer, krízis-diagnosztika, statisztikai adatfelvételi minimum, ellátási protokoll) **szerint működő szolgálatokat fog össze és képvisel**.

1999. júniusában a LESZ tagszolgálatai kötelezettséget vállaltak egy-egy terület ellátására. Felosztva egymás között az ország területét ellátási szerződést kötöttek egymással, így nincs az országban olyan hely, ahonnan legalább egy szolgálat ne lenne hívható.

A szolgálatok felé irányuló hívások száma évente 600.000 - 800.000 megkeresés. A 34 szolgálat ebből mintegy 140-180.000 hívást képes évente fogadni, azaz majd minden negyedik-ötödik hívás befut, s ennek cca harmada, évi 50.000 a krízis- és szuicid-hívások száma. A szolgálatok által működtetett segítő rendszer adekvációja tehát igen jó. Ingyenesen hívható telefonszámaik mindenütt a körzeti telefonkönyvek első oldalain, a kiemelt számok között szerepelnek, s tájékoztató anyagaik eljutnak az ellátórendszerek lényegespontjaira. Folyamatban van egységes rövidített hívószám –rendszer kialakítása, ill. Mobil-ingyenesség biztosítása is- ezáltal az IFOTES által szorgalmazott közös – európai hívószám-rendszerhez való csatlakozás.

A Szövetség 1997 óta minden évben tavasszal, május első hétvégéjén "Telefonos napot" rendez, az emberek közti kommunikáció, a megértés és segítségnyújtás jegyében. Ezen a napon közösségi és szakmai programokat szervezünk, s a média útján is hírt adunk magunkról, hogy a potenciális hívók tudomást szerezzenek a

szolgálatokról. A *Telefonos Nap* „... *hogy beszéljünk egymással*” jelmondat szándékunk szerint azt az üzenetet hordozza, hogy addig van reményünk konfliktusaink, problémáink 'megoldására', amíg nem fordítunk hátat egymásnak, amíg beszélünk és szót értünk egymással.

A telefonszolgálatoknál mintegy 6-800 önkéntes (kiválasztott, kiképzett „professzionális amatőrök”) dolgozik.

I. Célok

A lelki elsősegély telefonszolgálat célja hogy – öngyilkosságok, kritikus életnehézségek esetén – értő, emberi segítséget nyújtson, amely hozzásegíti hívóit a testi, lelki és szociális jól-léthez.

II. Normák, működési elvek, tevékenység

A szolgálatok tevékenységüket a nemzetközi normák és a segítő hivatások által kimunkált működési elvek szerint végzik.

1. IFOTES Normák (Teljes, hiteles szövege elfogadva a Szövetség alakuló ülésén, 1986.)

- az állandó elérhetőség – a sürgősség elve;
- az anonimitás – névtelenség a bizalom megőrzéséért;
- a kliens személyiségének és szabadságának tiszteletben tartása;
- az önkéntesség elve;
- a non-profit működés;
- az élet – mint érték – képviselője.

2. Krízisintervenciós alapelvek

- azonnaliság - immediacy
- probléma-közelség - proximity
- elköteleződés - commitment
- együttműködés - concurrence
- várakozás-teliség - expectancy

3. A tevékenység jellege:

A lelki elsősegély telefonszolgálat nagy-hozzáférhető, alacsony-küszöbű szolgáltatás, amely elsődleges és másodlagos (mentálhigiénés) prevenciós

- első szűrő funkciójával az (egészségügyi és szociális) alapellátás,
- állandó elérhetőségével az (egészségügyi) sürgősségi ellátás,
- pszichoterápiás alaptevékenységével az (egészségügyi) szakellátás része.

4. A feladatok

- szuicidium-prevenció
- krízisintervenció
- mentálhigiénés prevenció

5. A segítő tevékenység

ellátás

- krízisterápia
- pszichoterápiás alapellátás
- tanácsadás - counseling
 - konfliktus-kezelés
 - életvezetési tanácsadás
- szocializációs funkció

irányítás – diszpécser funkció

intézkedés – diszpécser funkció

szignalizáció

6. Kapcsolatrendszer

(Eszközei, módszerei: kooperáció, konzultáció, delegálás, szignalizáció)

- egészségügyi ellátó-rendszerrel (szerződéses)
 - mentőszolgálat
 - alapellátás
 - szakellátás
 - speciális ellátás
 - krízisambulancia
 - osztályos ellátás
- szociális ellátó-rendszerrel (szerződéses)
személyes szolgáltatást nyújtó szociális ellátások
(kiemelten
 - a családsegítők
 - gyermekjóléti szolgálatok)
- más segítő kapacitásokkal (információs kölcsönkapcsolat)
 - rétegtelefonok (kiemelten a GYITOSZ)
 - karitatív szervezetek
 - egyéb ellátórendszerek (112 stb.)

7. Ellenőrzés

(Eszközei, módszerei: ellenőrzés, költség-elemzés)

- szakmai kontroll (szakmai kritériumoknak megfelelés)
- szervezeti kontroll Alapszabály (többször módosított, 2003.04.08-án elfogadott) Regionális SzMSz (1995.04.01.közgyűlési határozattal elfogadott) és Etikai Kódex (A Szövetség 2002.04.16-i határozatával munkaanyagként elfogadva)
- szupervízió
- költség-elemzés

III. Szakmai kritériumok (elfogadva a Szövetség Közgyűlése által, 2000.)

1. A lelki elsősegély telefonszolgálat feladata az öngyilkosság-megelőzés, a krízisintervenció, és a mentálhigiénés prevenció - a telefon, mint kommunikációs eszköz, s a telefonos kapcsolat adta sajátos módszerek segítségével.
2. A Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Nemzetközi Szövetsége, az IFOTES normái szerint működik.
3. Minimum napi 12 órás elérést biztosít, illetve - együttműködéses kapcsolatban - az állandó elérhetőséget.
4. Feladatai ellátására képzett önkénteseket foglalkoztat, és részükre folyamatos karbantartást és szupervíziót biztosít.
5. Az önkéntesek kiválasztása és kiképzése megfelel a Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ) által elfogadott ajánlásoknak.
6. A szolgálatot önálló, illetve önálló feladatként elkülönült munkaszervezetben látja el.
7. Ellátási kötelezettséget vállal egy meghatározott terület lakosságának ellátására.
8. Önálló segélykérő telefon-vonalait egyirányúan, csak segélykérésre használja.
9. A hívók számára anonimitást és ingyenességet biztosít.
10. A hívások regisztrálását a Szövetség által elfogadott statisztikai minimum alapján végzi.

IV. Szakmai minimumfeltételek

1. Tárgyi feltételek

Helyiség(ek)

munkaszobák:
 ügyeleti helyiség (kizárólagos használatban)
 adminisztratív helyiség
csoporthelyiség
 pihenőhelyiség
 mellékhelyiség(ek) WC, öltöző, raktár, stb.

Felszerelés

alapfelszerelés

szék	munkaszobánként	2 db
	csoporthelyiségben	24 (12) db
íróasztal		2 db
számítógépasztal		1 db
dokumentumtároló		1 db
könyvszekrény/polc		4 fm

gép- és műszerellátottság

önálló segélykérő telefon fővonal	1 db
szervező telefonvonal/mellékvonal	1 db
magnetofon/rögzítő	1 db
személyi számítógép	1 db

2. Személyi feltételek (a létszámnormák elfogadva a Szövetség Közgyűlésén, 2001.)

24 órás vonalhoz

szervező/vezető – segítő foglalkozású diplomás (orvos, pszichológus, szociális munkás, stb.)	0,5-1 fő
szervező/asszisztens – adminisztratív feladatokat ellátó szervező	0,5-1 fő
segítő foglalkozású munkatárs (évi 3.120 munkaórával számolva)	3 fő
önkéntes munkatársak	25-30 fő
kisegítő – gazdálkodás, karbantartás, egyéb kisegítő tevékenységek	0,5-1 fő
szupervízor (külső, megbízásos)	0,1-0,5 fő

12 órás vonalhoz

szervező/vezető – adminisztratív feladatokat ellátó szervező/vezető	0,2-1 fő
önkéntes munkatársak	15-25 fő
szupervízor	0,1-0,5 fő

3. Szakmai környezet

kiválasztási/képzési/karbantartási rendszer (LESZ ajánlás, elfogadva a Szövetség Közgyűlésén, 1989)

diagnosztikai háttér:

jegyzőkönyv (LESZ normatíva – statisztikai minimummal, elfogadva a Szövetség Közgyűlésén, 1999)
 krízis állapotjellemező inventárium (LESZ ajánlás)
 krízis-kimenetel inventárium (LESZ ajánlás)
 kiegészítő diagnosztikus eszközök (Zung, Beck-féle reménytelenség skála, Stressfull Life Events; Coping Inventory, stb)

ellátási protokoll(ok)

beavatkozási lista (LESZ ajánlás)
 ellátási protokollok (LESZ ajánlás)
 adatlap/*kísérő* (LESZ ajánlás)

V. Mellékletek

1. IFOTES-nemzetközi normák

2. Lelki elősegélyszolgálat- létszámnormák
3. Állapotjellemező kérdőív
4. Kimeneti kérdőív
5. Beavatkozási lista
6. Segítő kapcsolat a gyakorlatban. Ellátási protokoll
7. Etikai Kódex

A módszertani levél érvényessége: 2009. december 31.

INTERNATIONAL FEDERATION OF TELEPHONIC
EMERGENCY SERVICES
I.F.O.T.E.S.

A Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok
Nemzetközi Szövetsége

AZ IFOTES NEMZETKÖZI BIZOTTSÁGA
1973. FEBRUÁR HÓ 10-ÉN MEGTARTOTT PÁRIZSI ÜLÉSÉN ELŐTERJESZTETT ÉS
AZ 1973. ÁPRILIS HÓ 30.-I GENFI EGYETEMES GYŰLÉSÉN
DEKLARÁLT

NEMZETKÖZI NORMÁK

Célok

1. A lelki elsősegély telefonszolgálat lehetőséget ad minden embernek, hogy szükségben, kétségbeesésben vagy öngyilkossági veszélyben azonnal kapcsolatot találjon egy másik emberrel, aki kész őt barátként meghallgatni és alkalmas arra, hogy – a hozzá forduló szabadságát tiszteletben tartva – vele problémáin átsegítő párbeszédet folytasson.
2. Ez a segítőkészség nem korlátozódik az első találkozásra, ki kell terjedjen a krízishelyzet egész tartamára, addig, mígcsak a segélykérőnek a meghallgatásra és a kísérő támogatásra szüksége van.
3. Amennyiben a segélykérő más, problémájában kompetens személlyel kíván kapcsolatba lépni, a szolgálat ezt elősegítheti és közvetítheti.
4. Minden segítség, amit a szolgálat nyújt, arra kell irányuljon, hogy a segélykérők megszerezzék azt az erőt és képességet, amivel életnehézségeiken, kríziseiken túljuthatnak.

Alapelvek

1. A segélykérők számára teljes titoktartást kell biztosítani. Minden tőlük származó információ csak jóváhagyásukkal vihető ki a szolgálatból.
2. Sem a segélykérőkre, sem a munkatársakra nem gyakorolható felekezeti, vallási, politikai vagy ideológiai nyomás.
3. Minden munkatárs csak gondos kiválasztás és kiképzés után vonható be a szolgálat munkájába, a kiválasztásnál mindenekelőtt a mások megértésére való készséget, empátiát, a közösség és felelősségvállalás képességét kell figyelembe venni.
4. A segélykérőre semmiféle anyagi teher nem róható.
5. A munkatárs törvény előtt nem nyilatkozhat – segélykérő kifejezett jóváhagyása és a szolgálat vezetése engedélye nélkül.

Módszerek

1. A lelki elsősegély telefonszolgálat munkatársai lehetnek önkéntesek, vagy állandó fizetett dolgozók; de az önkénteseknek lényeges szerepet kell kapniuk. Az önkéntesek és az állandó munkatársak egy munkaközösséget alkotnak.

2. Az alapkiképzés befejezése után a munkatársakat munkájukban folyamatos szupervízióval kell támogatni. Ez történhet egy vagy több, a szolgálat által kijelölt személy segítségével. A továbbképzéssel a munkatársak készségét és képességeit folyamatosan fejleszteni kell.
3. Minden szolgálatnak rendelkeznie kell különböző szakemberekkel, akikkel konzultálni lehet. Ezek lehetnek a szolgálat tagjai, vagy más, kívülálló személyek.
4. A segélykérővel való kapcsolatfelvétel rendszerint telefonon történik, de létrejöhet más módon is, pl. levélben vagy látogatás útján. Alapelv, hogy a hívó joga a kapcsolat felvétele, fenntartása, megszakítása vagy újrafelvétele. Mind a hívónak, mind pedig a munkatársnak joga van anonimitása megőrzésére. A szolgálat kötelessége, hogy közölje a hívóval, hogy nem tud tovább segíteni, de alapvetően arra kell törekedjék, hogy a kapcsolattartás lehetőségét nyitva tartsa.
5. A szolgálat lényeges jellemzője, hogy folyamatosan, a nap 24 órájában elérhető.
6. Ha a segélykérő érdekében más intézmények, szervek megkeresése is szükséges, ez csak az ő beleegyezésével történhet.

(A magyar szövegváltozat a francia és angol eredeti német fordítása alapján készült. A Szövetség alakuló ülésén, **1986. november hó 21-én** az alapító szolgálatok a Szövetség Szervezeti és Működési Szabályzata részeként elfogadták.)

**Lelki elsősegély telefonszolgálat
Létszámnormák**

(elfogadva a Magyar lelki Elsősegély telefonszolgálatok Szövetségének 2001. március 6-i közgyűlésén)

1. Szervező/vezető	0,2-1 fő (segítő foglalkozású diplomás – orvos, pszichológus, szociális munkás stb.)
2. Szervező/asszisztens	0,2-1 fő (szervezési/adminisztratív feladatok ellátására: ügyeletszervezés, statisztikai adatfeldolgozás, adminisztratív titkári funkciók)
3. Kisegítő (24 órás szolgálatoknál)	0,5-1 fő (Kisegítő tevékenységek, úgymint: takarítás, karbantartás, gondnoki teendők, könyvelés)
4. Nappali szolgálat (24 órásoknál)	3 fő (segítő foglalkozású munkatárs, napi 2 db 6 órás műszakkal, évi 3.120 munkaórával számolva)
5. Éjszakai/munkaszüneti ügyeletek	12 órás szolgálatnál 15-25 fő önkéntes munkatárs (6 órás műszakokkal számolva)
	24 órás szolgálatnál 25-35 fő önkéntes munkatárs (6 órás műszakokkal számolva)

1. A vezetői funkciók (szakmai, stratégiai/döntési feladatok, stáb-építés) önállóan jelennek meg. Attól függően, hogy milyen volumenű a munka (24 órás non stop üzem, 12 órás szolgálat) 0,5-1 munkaerőt kíván meg. A feladatkör magába foglalja az esetmegbeszélést/stábkarbantartást (minimum 2 heti gyakorisággal), szakmai kapcsolatok ápolását menedzselést, found-raising tevékenységet is. A 12 órásnál kisebb szolgálatok esetén elképzelhető, hogy heti néhány órás megbízással el lehet látni ezt a feladatot.
2. A szervező feladata minimum 0,5 munkaerőt kíván meg napi 12 órás ügyelet esetén (minden adminisztratív szervezői feladatot ez az egy személy bonyolít). A non-stop működő szolgálatoknál az érdemi szakmai munka jó része is itt koncentrálódik (statisztika, híváselemzés stb.), így egész állást kíván. A nem minden nap működő szolgálatok is igénylik a 0,5 állást erre a feladatra, s ebben az esetben minden, a vezetőtől rá ruházott feladattól a gondnoki teendőkig erre az egy emberre hárul.
3. A kisegítő elnevezés takarja az összes a napi üzemmel kapcsolatos 'technikai' feladatok (gondnoki teendők, karbantartás, takarítás, könyvelés, adminisztráció) ellátását. Erre a reszortra az önálló fenntartású non-stop szolgálatoknál van csak szükség.
4. A nappali szolgálatot ellátó munkatársak munkájukat a hétköznapokon – mind az öt non stop működő szolgálatnál – reggel 7-től este 7-ig látják el. Ez a 12 óra két 6 órás műszakra oszlik, s eszerint alakulnak az állások 6 órássá. Az éves órakeretből a nappali időkeret 4.368 óra. Ebből levonva a szombat/vasárnapi órákat alakul ki a nappalosok által ellátandó órakeret (4.368 – 1.248 = 3.120 óra). Erre az óraszámra terveztük a 3 állást szolgálatonként. A nappalosok munkaidejébe beszámítjuk a kötelező résztvételt az esetmegbeszélő/karbantartó, szupervíziós munkában.

3.sz. melléklet. **Állapotjellemző kérdőív**

		Nem jellemző	Alig jellemző	Jellemző	Nagyon jellemző
1.	Dinamika - felfokozott/lelassult (indulat) , Kirobbanóan mondja/mint akit fejbe csaptak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Tanácsstalan - "nem tudom, nem értem" "Hogy kerültem ebbe a helyzetbe? Pedig mindent megpróbáltam!"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Bizonytalan, önbizonytalan Semmi sem biztos, minden átmenetivé, folyósan relativvává válik. "Ki vagyok én tulajdonképpen?!"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Reménytelen, tehetelen, kilátástalan, céltalan, életúnt "Elfogyott, elfáradtam", "Nincs kiút, itt a vége!", "Elég volt!"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Vádaskodik, bűnbakol Akár saját magát, akár más, de egyoldalúan. (Beteges) önvád. Önbecsülési gondok	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Erősen szorong vagy fél, riadt, pánikban van "Most mi van?" "Nem tudom, hogy mi történik velem!"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Vissza- visszatér egy témára, akadályhangsúly, ismétlések, körben forgás, csőlátás Forog ugyanazon téma körül, nem tud kimozdulni a témából, perszeverál. Megfogja a szemét az akadály, nem tudja otthagyni a helyet, 'elakadt a lemez'. Önmaga körül forog "Igen, de ..."	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Gátolt, hosszú hallgatások, bezárulás Elhallgat, csendessé válik, nincs hangja az érezhető feszültségnek.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Nem hozzá illő viselkedés vagy hangszín Ha ismerős, akkor szokatlan, rá nem jellemző témáról beszél, vagy nem hozzá illő viselkedést produkál, más hangsúllyal beszél. ('Megváltozott', pl. hallgataggá vált, aki hangos volt). Sejthetően nem ez a színvonala.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Feszült, ideges, hajszolt, vibráló, kapkodó, türelmetlen Sürgetett, 'hangyás'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Nem jellemző	Alig jellemző	Jellemző	Nagyon jellemző
11.	Meg akar kapaszkodni sírós, tapadós, támaszkeresés/megragad, irányítani akar Nyúlós, nyávogós, erőszakos, túlkontrollál	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Rendezetlen, zavarodott, (összefüggéstelen beszéd), félbeszakadó gondolatok. Nem összeszedett, szaggatott beszéd, debilizáló szorongás, "Nem tudom, hogy hol vagyok."	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Döntésképtelen Leblokkolt állapot, (választásos dilemma is lehet.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Csalódott, elkeseredett, kiábrándult Rossz hangulat, frusztráltság	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Értetlen -"nem megy be" a segítség, tanácstalan: "nem tudom, nem értem" Minden józan ész szerinti tanácsot elhárít, védekezik, (támadástól tart), rugalmatlan, ugyanakkor tanácstalan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	Úgy érzi nem értik, kommunikációs nehézségek, egyedüllét érzése Magány, magányosság	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	Gépies, sodródik, megállíthatatlan Sodra van, nem ura a folyamatnak <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Agresszív,kontrollálatlan, felfokozott düh, gyűlölet Indulatkitörés, konfliktusosság, "beleköt a villanypóznába is", érzelmvezéreltség	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	Bizonytalan a kapcsolatban, nincs támasz Nincs bizalom a megkapaszkodásra (értékben, emberben, önmagában). "Érdemes-e elmondanom?!" (utóbb kiderül, hogy beszélgetést kezdett volna)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Mindent egy lapra tesz fel, (túl-kockáztat, vakmerő) Végletesség, kockázatot nem ismer, óvatlan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Fásult, tompa, diszfóriás, érzelmetlen, örömtelen Besült, nyomott, spleenes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	Szenvedés Fájdalom, veszteség, gyász	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	Sérülékeny, sértődékeny, vonatkoztat Mindent énesen, narcisztikusan értelmez és fogad, labilis érzelmi állásfoglalású, mimóza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.sz melléklet **Kimenetel kérdőív**

	Nem jellemző	Alig jellemző	Jellemző	Nagyon jellemző
1. Egyszer csak valami bemegy, megragad egy szót, egy információt, 'tanácsot' "Lehet, hogy igaza van." "Igaza lehet ebben!", "Ezt még megpróbálom", "Erre nem is gondoltam", "Talán ez segíthet!" "Ahá, tényleg!"	-	q	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. A hívó hangja nyugodtabb "Megnyugodtam." "Lehet, hogy meg is nyugtatott" "Jó volt ez a beszélgetés."	-	q	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. A gondolatai rendezettebbek lesznek "En is így gondoltam, csak nem tudtam megfogalmazni".	-	q	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Reménykedik. Esélyt ad a pozitív kimenetelnek és ennek hangot is ad "Nahát! Nem reméltem, hogy tényleg segíthet valamit ez a beszélgetés!" "Hívhatom máskor is?" "Úgy gondolja, hogy érdemes megpróbálnom?!"	-	q	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Megfordul a tekintete, nézőpontja (lefelől felfelé) Múltból jövő felé, negatívból pozitívba	-	q	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Lemond 'csinált' elméletéről, 'leteszi a fegyvert', megtaláltam a 'gyenge' pontját Meginog, tétova lesz az elhatározásában, pl. elveszíti az értelmét a tudatosan választott halál mint kiút.	-	q	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Elindul benne valami magától működő, akaratától független dolog (sírás, indulat, vagy egy ötlet megjelenése). Ettől meg is ijedhet (mert kiszolgáltatottnak érzi magát tőle).	-	q	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Rá meri bízni magát valamire/valakire, megerősítést vár Tétova kísérlet arra, hogy megpróbálja a kinyújtott kezét elfogadni.	-	q	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Kezd kiutat látni, nem ugyanazt ismétli, új perspektíva nyílik Abbahagyja a körbenforgást, tágul a kör, a horizont, tervek jelennek meg, több szálát lát meg, szó bele a képbe.	-	q	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Nem olyan indulatos, elutasító vagy ellenséges düh és agresszió csökken. Nem utasít el mindent kapásból.	-	q	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | | | |
|-----|--|---|---|--------------------------|--------------------------|
| 11. | Elismeri a gyengeségét
elfogadja hogy a problémájával (szak)segítségért forduljon. | - | q | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. | Megkönnyebbülés, feszültségoldódás
a görcsösség csökken, a merevség feloldódik | - | q | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. | Decentrálásra képes
Másra is oda tud figyelni, nemcsak a saját terhe foglalkoztatja. | - | q | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. | Megátalkodott, csökönyös. Ragaszkodik az álláspontjához, nem lehet kimozdítani
"Tudom, hogy jót akar, de rajtam nem lehet segíteni!" | - | q | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. | A körülményei megváltozásától várja a megoldást, ő nem mozdul
"Amíg a körülményeim nem változnak, reménytelen az ügyem." | - | q | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Beavatkozási lista

A hívó elvárásai a segítővel szemben (jkkvkieg/lesz 99.o3.o4.)

tárgyszerű információt kér	1	
meghallgatást vár		2
akut pszichés trauma, sokk feldolgozása		3
tanácskérés		4
döntés előtt áll, megerősítést vár		5
múltbéli cselekedetre felmentést vár		6
krízishelyzetben 'kapaszkodik'		7
(nincs krízisben, csak) kontaktust akar		8
szexuális (perverziós) játékra invitál		9
orvost, pszichológust keres		10
személyes beavatkozást, közbenjárást, intézkedést kér		11
egyéb		12

A segítő válaszlépései

tárgyszerű információt ad		1
elfogadóan meghallgat		2
élményfeldolgozásban segít		3
döntési dilemma megoldásában segít		4
a hívó belső elhatározását megerősíti		5
szorongást old		6
társaságot nyújt, magányérzést enyhít		7
krízisben kapaszkodási felületet ad		8
szexuális (perverziós) igényt kiszolgál		9
egyéb		0

operatív beavatkozás (irányítás, intézkedés)*(irányítás)*

- 1 szakorvoshoz (kórházba)
 - 2 gondozóba (TÁMASZ, ideggondozó)
 - 3 ambulanciára (krízis-, drog-, alkohol)
 - 4 munkaközvetítő
 - 5 önkormányzat (pl. szoc.pol.osztály)
 - 6 jogi tanácsadás
 - 7 családsegítő/nevelési tanácsadó
 - 8 pszichoterápia
 - 9 szabadidőprogramok (művelődési házak, túrák, stb)
 - 10 egyesületek, alapítványok, (önsegítő) közösségek
 - 11 postacím közlése
 - 12 más szolgálathoz utalás
 - 13 más ügyelőhöz utalás
 - 14 rétegtelefonhoz utalás *(intézkedés)*
 - 15 mentők
 - 16 rendőrség
 - 17 telefonközpont
 - 18 krízisambulancia
 - 19 krízisosztály
- egyéb

**A segítő kapcsolat a gyakorlatban
Válság- és kríziskezelés**

I. Bevezetés

A segítő kapcsolat deontikája

- a humán pszichológiai és etikai aspektusai
- a problematikus ember
- a segítő kapcsolat mentálhigiénéje, a hivatásgondozás
- a segítő szolgálat módszerei

Pszichológia propedeutica

- a pszichológia szemléletmódja és annak elemei
- az emberi közösségi életfolyamatok pszicho-szociális meghatározottsága
- a lélek valósága és a lelki jelenség
- a térés az idő a pszichében

Lélektani alapok ismételése

- Személyiség
- A személyiségfejlődés folyamata
- A személyiség integratív és önszabályozó és önszabályozó működése

II. A segítő kapcsolat

A segítő tevékenység területei, csomópontjai

- a korai szocializáció zavarai
- kritikus élethelyzetek, életszakaszok és válságaik
- párkapcsolat, házasság, szexualitás
- devianciák (kiemelten a szenvedélybetegségek, öngyilkosság)

A segítő kapcsolat szintjei

- szignalizáció
- információkérés – diszpécser szerep
- segítségre/terápiára szocializáció
- szupportív/támogató szerep
- szituatív tanácsadás
- életvezetési tanácsadás
- krízis, krízisintervenció

Lépések a segítő kapcsolatban

1. A segítség folyamat-intervenció

- kapcsolatteremtés
- a veszélyeztetettség mértékének megállapítása
- a személyiség dezorganizáltságának felmérése
- a fokális probléma megállapítása
- a segítő erőforrások feltérképezése
- a terápiás terv
- akciók beindítása
- a saját kompetencia állandó mérlegelése

2. Öt lépés, amelyet meg kell tenni

- a helyzet személyes jelentőségének értelmezése és megértése
- a realitással és a külső körülményekkel szembesülés
- a kapcsolat fenntartása a potenciális segítő kapacitásokkal
- a helyzet kiváltotta érzelmek/indulatok kezelése
- a segítő erőforrások feltérképezése
- az elegendő én-erő és szociális kompetencia helyreállítása, ill. fenntartása

A segítő kapcsolat törvényszerűségei

- az emberi kapcsolatok dinamikája
- a segítő személyisége
- kompetenciák és határok – lehetőségek és veszélyek
- a segítő kapcsolat, mint abúzus

A segítő kapcsolat módszertana

- az első találkozás
- hallgatástól a meghallgatásig: a segítő beszélgetés
- a nem specifikus terápiás tényezők
- a kliens-centrikus megközelítés
- a racionális-emocionális megközelítés
- a kognitív szemlélet
- a rendszerszemlélet

- 1. az első találkozás**
 - a helyzet
 - az első mondatok
 - a metakommunikáció
- 2. a nem specifikus terápiás tényezők**
 - placebo hatás
 - tükör funkció
 - az elmondás belátást előidéző és fokozó hatása
 - a katarzis lehetősége – ventilláció
- 3. A Rogers-i hármas**
 - empátia
 - hitelesség – kongruencia
 - feltétel nélküli elfogadás
- 4. Terápiás elemek**
 - encounter
 - pacing/leading
 - az én érdekében szabályozott regresszió
 - szimbolikus elaborációs módok, a köztes tér – a kvázi-valóság, mint a valódi próbaterepe
- 5. Alapelemek**
 - elfogadó meghallgatás
 - empátiás követés
 - ventilláció biztosítása
 - érzelmi támogatás
 - exploráció
 - katarzis elősegítése
 - racionális rendezés
 - életvezetési tanács
 - szuggesztív hatás

III. Krízis és válságkezelés

A krízis fenomenológiája

- szakaszai
 - a sokk fázis – a zavar szakasza
 - fájdalomtelt múltbafordulás
 - aktivitás – remolibizáció
- cry of pain

A krízis antropológiája

- a méltóság elvesztése
 - szorongás
 - pszichés fájdalom
 - dezorganizáció
 - indulatvezéreltség
 - énes vonatkoztatás
 - hostilitás
 - learned helplessness
 - hopelessness

- a méltóság helyreállítása
 - a reziduális tudás
 - a remény

- a bizalom adta biztonság
- az én érdekében szabályozott regresszió
- a krízis problémahelyzetté válik
 - a feszültség operatív szintre csökkenése
 - utánzásos tanulás

A krízisintervenció öt alapelve

- | | |
|---------------------|---------------|
| ○ azonnaliság | - immediacy |
| ○ probléma-közelség | - proximity |
| ○ elkötelezettség | - commitment |
| ○ együttműködés | - concurrence |
| ○ várakozás-teliség | - expectancy |

Etikai kódex

Készült a Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetségéhez tartozó tagszolgálatok működéséhez.

Bevezető

Az egyetemes etika általános kötelezettségeket mond ki. Van olyan kötelezettség is, amely önkéntesen vállalt, sajátos szerepen nyugszik. Ilyen speciális szerephelyzet egy hivatás, aminek a szakmai etika adja meg a kötelezettségeit.

A szakmai értékek a gyakorlati szakember számára etikai irányelveket adnak munkája során. Az etikai kódex kísérlet arra, hogy a szakmai értékeket átváltsák viselkedésbeli elvárásokká. Irányelvek arra az esetre, ha a gyakorlatban olyan dilemmával találkozunk, amely etikai kérdéseket tartalmaz.

A szakmai értékrend az identitásunkhoz szükséges, hogy adekvát szakmai személyiségként végezhessük a munkánkat. Az etikai kódex viszont abban mutat irányt, hogy milyen elvárások merülnek fel egy szakmai tevékenység gyakorlása során.

Az elmúlt két évszázad során bekövetkezett nagy arányú gazdasági fejlődés és társadalmi átalakulás szükségessé tette a professzionális segítő szakma megszületését, majd később differenciálódását.

Noha az életkörülmények és az élet minősége jelentősen megváltozott az említett időszakban, mégpedig pozitív irányban, addig az emberek közötti kapcsolat, illetve kommunikáció minőségéről ugyanez nem mondható el.

A mentálhigiénés munka keretén belül létrejöttek olyan segítő szervezetek, intézmények, amelyeknek vállalt feladata és célja az emberek közötti jobb megértés és kommunikáció elősegítése, valamint fejlesztése. Ezek egyike a Lelki Elsősegély Telefonszolgálat.

Tehát a mentálhigiénés munka, ezen belül a telefonszolgálatok működése (munkája) szakmai tevékenység. Ezen szakmai tevékenység általános etikai elveket és sajátos szakmai ismereteket feltételez.

Az általános etikai elveken belül vannak olyan speciális etikai normák, amelyek csak az adott szakma képviselői számára érvényesek, illetve kötelezőek.

A szakma képviselői rendelkeznek bizonyos jogokkal is azért, hogy tevékenységüket minél eredményesebben végezhessék.

I. Alapelvek

I. A helyi Szolgálat

- (1.) A helyi csoportot Szolgálatnak nevezzük.
- (2.) A helyi szervezeti és működési szabályzat és más belső iratok meghatározzák a Szolgálat törvényes kereteit és működési rendjét.
- (3.) A Szolgálat tagjai lehetnek önkéntesek, vezetők, fizetett alkalmazottak és kiképzők. Ők együtt dolgoznak a Szolgálat szellemében.
- (4.) A szolgálat tagjai személyesen felelősek azért a területért, feladatért, amivel megbízták, vagy amit elvállalt.
- (5.) A helyi Szolgálatok kapcsolatot létesítenek és tartanak fenn a helyi szervezetekkel, illetve intézményekkel (lásd még I.fej. V.15.).
- (6.) Éves beszámolót készítenek munkájukról a Szövetség felé.

II. Az Országos Szövetség

A Lelki Elsősegély Telefonszolgálatoknak szükségük van egymásra és számíthatnak a kölcsönös támogatásra. Ezért Országos Szövetséget alakítottak, amelynek feladatai:

- (1.) Biztosítani, hogy a Szövetség tagjai kövessék az etikai normákat és a segítő szakma színvonalának emelését.
- (2.) A tagszolgálatok közötti kapcsolat ápolása az összhang érdekében, hogy elkerülhetők legyenek a félreértések a telefonos munkáról a közösség és a társadalom megítélésében.
- (3.) Kialakítani és fenntartani a kapcsolatot az állami/helyi szervekkel és intézményekkel (különös tekintettel a bajban lévő Szolgálatok segítése érdekében).
- (4.) A titoktartás elvének megszegése nélkül tájékoztatni az illetékes állami szerveket a telefonos munka során megismert társadalmi jelenségekről, folyamatokról.
- (5.) Szakmai továbbképzések biztosítása, támogatása.
- (6.) Országos találkozók szervezése, regionális rendezvények és Szolgálatok kapcsolattartásának támogatása, a Szolgálatok közötti információáramlás megfelelő biztosítása.
- (7.) Szakmai kiadványok terjesztése.
- (8.) Információ gyűjtés és áramoltatás, a megfelelő határidők betartásával és elvárásával (figyelembe véve, hogy a stábok önkéntesekből állnak).

III. Célja

- (1.) Annak a fontos ténynek a tudatosítása a társadalomban, hogy a telefonszolgálatok fontos szerepet játszanak a mentálhigiénés prevencióban és az öngyilkosság megelőzésében.
- (2.) Támogatja telefonszolgálatok létrejöttét olyan régiókban, ahol eddig még nem működtek.

A telefonos munka

IV. Céljai

- (1.) A telefonszolgálat lehetőséget biztosít arra, hogy bárki, szükség-, krízishelyzet vagy öngyilkossági veszély esetén kapcsolatot találjon egy másik emberrel.
- (2.) Ez a kapcsolat mindaddig működjön, amíg a krízishelyzet vagy az öngyilkosság veszélye fennáll, vagy ameddig a hívó viszonylagos nyugalalmát megtalálja.
- (3.) A telefonszolgálat lehetőséget biztosít arra is, hogy a segélykérők képesek legyenek arra, hogy önállóan meg tudjanak birkózni problémáikkal, életnehézségeikkel.

V. Alapelvei

- (1.) A segélykérő és a munkatárs között a kapcsolatfelvétel és a kapcsolattartás telefonon keresztül történik.
- (2.) A telefonbeszélgetés alatt a segítő maradjon anonim, a segélykérőnek joga van az anonimitásra.
- (3.) A segélykérők számára teljes titoktartást kell biztosítani.

- (4.) Sem a segélykérőre, sem a munkatársakra nem gyakorolható semmilyen világnézeti, vallási, ideológiai, politikai nyomás.
- (5.) A segélykérőre semmilyen anyagi, sem más kötelezettség terhe nem róható.
- (6.) A Szolgálat munkatársa tiszteletben tartja a segélykérő önrendelkezési jogát mindaddig, amíg nem kerül olyan beszűkült állapotba, hogy önmagát, testi épségét és környezetét veszélyeztesse.
- (7.) Külső segítség, más intézmény, segítő szervezet csak a segélykérő beleegyezésével vehető igénybe (kivétel: az I. fej. V.6. pont esetén).
- (8.) A segélykérő megnyilvánulásait mind tartalmi, mind formai szempontból igyekszik ítéletmentesen fogadni.
- (9.) Ugyanakkor a Szolgálat munkatársa joggal várhatja el, hogy a segélykérő tisztelje őt.
- (10.) A segélykérő esetleges manipulációját, zaklatását jogában áll visszautasítani.
- (11.) A munkatársak önkéntesek vagy fizetett alkalmazottak, de az önkénteseknek kiemelt szerepet kell biztosítani.
- (12.) Az önkéntesek és a fizetett alkalmazottak egy munkacsoportot (stábot) alkotnak.
- (13.) A telefonos kiképzés után a folyamatos szupervíziót biztosítani kell.
- (14.) A munkatárs saját szakmai fejlődése érdekében fontosnak tartja, hogy az esetmegbeszélő csoporton, szupervízión, esetkonzultáción stb., valamint a továbbképző tanfolyamokon, regionális és országos találkozókön és egyéb szakmai rendezvényeken részt vegyen.
- (15.) A Szolgálatoknak rendelkeznie kell a megfelelő szakmai és szociális kapcsolatrendszerrel.
- (16.) Lehetőség van a kapcsolattartás más formáira is (postafiók), kivételes esetben a személyes találkozás útján is. Ehhez a szolgálatvezető előzetes engedélye szükséges. Rendszeres személyes találkozás azonban nem lehetséges.

II. Működési alapelvek

A Szolgálatokban az ügyeleti munka a LESZ által elfogadott, szakmai minimum feltételekre, a szakmai kritériumokra és a Szövetség ajánlásaira (az önkéntesség, a képzés, a kiválasztás feltételei) épüljön.

Minden Szolgálat rendelkezzen Szervezeti és Működési Szabályzattal (lásd még I.fej. I.2.), amit a civil szervezetek működéséről szóló törvények is előírnak.

I. Javaslat, hogy az SZMSZ tartalmazza:

- (1.) A szolgálat *működési idejét*, az ügyelők számát (*páros vagy páratlan ügyelet*), az ügyelő havonta hány ügyeletet vállalhat, az ügyeleti helyiség *házi rendjét*.
- (2.) A Szolgálatok 24 órában, 12 órában vagy ennél rövidebb időtartamban működnek (az anyagi, személyi és tárgyi feltételeket figyelembe véve). De mindenképpen a saját lehetőségeiknek és vállalásaiknak megfelelően *biztosítani kell az elérhetőséget*.
- (3.) A stábba való bekerülés és a stábból való kikerülés módját, illetve feltételeit. (*Belépési, illetve kilépési nyilatkozat vagy határozat.*)
- (4.) Az *ügyelők munkaköri leírását*, amit minden ügyelő saját aláírásával elfogad, magára nézve kötelezőnek tart.

- (5.) A tisztségviselők, felelősök feladatait, hatáskörét, pénzkezelők aláírási jogát.
- (6.) Az *ügyeleti beosztás rendszerét* (önként vállalás, vagy felelős általi beosztás stb.)
- (7.) A Szolgálatok az SZMSZ-ben rögzítsék, hogy a szolgálatokban való *részvétel önkéntes* (lásd még IV.fej. II.1.). Az önként jelentkezőkből a szakmai vezetés elsősorban személyi alkalmasság alapján válogat (lásd még IV.fej. I.2.).
- (8.) Az SZMSZ részletesen írja le, a *szűrés, válogatás rendszerét – a képzés időtartamát és szakmai programját* (lásd még IV.fej. I.1.). Az önkéntes akkor válik ügyelővé, ha a LESZ által megkövetelt alapvető szakmai ismereteket elsajátította és az etikai normákat elfogadta.
- (9.) Az SZMSZ szabályozza, hogy a stábban mi számít *szabálysértésnek* (pl. késés, hiányzás) és mi *minősül vétségnek* (pl. titoktartás megszegése). Pontosán írják le, hogy milyen *szankciókat* vonnak a vétségek és szabálysértések maguk után, *azok végrehajtásának felelősét és módját* (pl. közgyűlés nyílt szavazással).
- (10.) Az ügyelő minden beszélgetésről jegyzőkönyvet készít, a LESZ által megadott statisztikai minimum jegyzőkönyv szerint.
- (11.) Az SZMSZ-ben rögzítsék a szolgálatok a jegyzőkönyvek és a szolgálat egyéb *dokumentációjának nyilvántartását, tárolási módját és a számonkérését.*
- (12.) Az *esetmegbeszélés javasolt formái*: stábmegbeszélő nagycsoport, szupervíziós kiscsoport, egyéni szupervízió, esetkonzultáció, szakmai vezetőkkel történő konzultáció, tréningek, továbbképzések, amelyeknek gyakoriságát, rendszerét a szolgálat SZMSZ-ében célszerű rögzíteni.

II. Az SZMSZ rendelkezések arról, hogy:

- (1.) az ügyelő a Hívót semmilyen körülmények között sem azonosíthatja be, annak adatai és személye után nem érdeklődhet (lásd még I.fej. V.2. és 3.), kivéve szuicid krízis esetén. (Ennek szabályait és módját az SZMSZ pontosan és részletesen szabályozza!);
- **(2.) az ügyelő a törvény előtt és a médiában nem nyilatkozhat a Szolgálat vezető engedélye nélkül;**
- (3.) van-e lehetőség a kapcsolattartás más formáira is (postafiók), kivételes esetben akár személyes találkozás útján is. Ehhez azonban a szolgálat vezetőjének előzetes engedélye szükséges (lásd még I.fej. V.16.). A személyes találkozás kizárólag krízisintervenciós céllal jöhet létre, amire az ügyelőnek megfelelő képzést kell nyújtani.

III. A kapcsolatok alapelvei

- (1.) A Szövetség és a Szolgálatok között rendszeres és azonos elveken alapuló kapcsolat legyen.
- (2.) A Szolgálatok egymás között harmonikus, támogató és kollegiális kapcsolatra törekedjenek.
- (3.) A társult Szolgálatoknál elkerülhetetlen:
 - a személyes kapcsolattartás a stábok között (formái lehetnek pl. közös szupervízió, tréning, továbbképzés stb);
 - a szolgálatvezetőknek (vagy megbízottjaiknak) kötelező, azonos elvek alapján a társult Szolgálatokat közösen érintő gazdasági ügyeket megbeszélni és intézni.
- (4.) A Szolgálatok munkatársai a Hívók elmarasztaló, kritikus kijelentéseit nem erősíthetik meg, a saját vagy egy másik Szolgálat hitelét nem ronthatják.

IV. Személyi etikai vonatkozások

A segítő telefonszolgálatok munkatársai (ügyelői) képzett önkéntes segítőik. A laikus segítőket a kiképzésük lehetővé teszi, hogy nehéz élethelyzetben lévő Hívóknak adekvát módon segítséget nyújtsanak.

I. Általános feltételek

- (1.) A munkatársak (ügyelők) gondos válogatás és kiképzés után vonhatók be a Szolgálat munkájába.
- (2.) A kiválasztás és a kiképzés fő szempontja - amit figyelembe kell venni- az empátia, a megértés, a közösség és felelősségvállalás képessége.
- (3.) Ezen képességek folyamatos fejlesztése és karbantartása szükséges (lásd még II.fej. I.12.).
- (4.) A Telefonszolgálatokban munkát végző nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosságra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával tevékenykedik.
- (5.) A segítő telefonszolgálatokban munkát végző munkatársak tiszteletben tartják minden ember értékét, akaratát, méltóságát, egyediségét és jogait.
- (6.) A munkatársak kapcsolatában alapvető érték az együttműködés, a bizalom, a tisztelet. Gyakorlati tapasztalataikat és információikat a munkatársak megosztják egymással.
- (7.) A telefonos lelki segítő tevékenység során kötelezően biztosítani kell a titoktartást és az anonimitást. Ennek elfogadása az ügyelővé válás folyamatában alapvető követelmény. A munkatársat a lelki munkában, a titoktartásban mindenkor magasfokú identitástudat, fegyelem és lelkiismeret vezérli.

II. Az ügyelőkre vonatkozó szabályok

- (1.) A Szolgálatba való belépés az önkéntességen és belső meggyőződésen alapul.
- (2.) Az ügyelő elfogadja, hogy a segítőbeszélgetés nem meggyőzés, hanem elsősorban meghallgatás, melyben a segítő nem minősít, nem utasít és nem ad konkrét tanácsot, hanem a Hívóra összpontosít.
- (3.) A segítőbeszélgetés célja a Hívó meghallgatása, a szorongás és krízis oldása, az öngyilkosság megelőzése. Ezt a segítő úgy érheti el, ha a Hívó helyzetét - vele együtt - mélyrehatóan tisztázza, illetve, ha a Hívót útkeresésében, kezdeményezőképeségében megerősíti: ha csökkenti büntudatát és növeli önbizalmát.
- (4.) A Hívók sem nemzetiségi, sem vallási, sem ideológiai, politikai, társadalmi, nemi irányultsági, iskolázottsági, műveltségi megkülönböztetésben vagy befolyásolásban nem részesülhetnek a munkatársak részéről.
- (5.) A telefonban az ügyelő a Szolgálat nevében jelentkezik be, lehetőleg csak egyszeri beszélgetést vállal, kivéve ha az a Hívó kérésére további önfeltárást eredményez, mely az érdemi megoldást elősegítheti.
- (6.) Krízishelyzetek megoldása, öngyilkosság megakadályozása érdekében - a Hívó hozzájárulásával - az ügyeletes munkatárs külső segítséget is bevonhat (pl. mentők, esetleg családtagot stb.); (lásd I.fej. V.7.).
- (7.) Amennyiben a Hívónak szakirányú (pszichoterápiás, jogi, egyéb) segítségre van igénye, a rendelkezésre álló szakembereket ajánlhatja.
- (8.) Ha az ügyelő munkatárs valamely hívás tartalmát személyesen nem tudja vállalni (pl. önkielégítők, agresszív provokációk stb.), akkor azt higgadtan és kulturált stílusban teszi, amely a Hívó önértetét nem sérti, és nem sérti a Szolgálat egészének az arculatát sem. (lásd I.fej. V.10.)
- (9.) Az ügyelő segítőként is tisztában van azzal, hogy az ő élete sem problémamentes, de tudja, hogy ez csupán akkor válik konfliktusok forrásává, ha ezt tartósan elrejtí.

Továbbá az ügyelő munkatárs:

- (10.) A szupervízióról, egyéb stábfoglalkozásokról csak igen indokoltan, váratlan, elkerülhetetlen helyzetek, betegségek - előzetes-utólagos jelzéssel - hiányzik (lásd még I.fej. V.14.).
- (11.) Tudomásul veszi, gyakori hiányzása és tartós passzivitása kétségessé teheti a segítő munkában való további részvételt, kivételt képez, ha a pihenési, szüneteltetési szándékát a stáb előtt bejelenti, és a kért időt a csoport is jóváhagyja.
- (12.) A hívások tartalmát, jellegét lényegre törően regisztrálja (lásd még II.fej. I.10.); a beszélgetési idővel racionálisan gazdálkodik.
- (13.) Az ügyeletet pontosan kezdi és fejezi be. A szolgálati helyiségben szolgálaton kívülieket nem fogad. Az ügyelete során olyan tevékenységet nem folytat, ami elvonhatná a figyelmét az ügyeleti munkától.
- (14.) Amennyiben a vállalt ügyelet ellátásában akadályoztatva van, cseretársat keres és azt az ügyeletszervezőnek bejelenti.
- (15.) A tagszolgálatok munkatársaival igyekszik jó munkakapcsolatot kialakítani.
- (16.) A Szolgálatról információt - bármely célból is - csak a vezető hozzájárulásával lehet (lásd még II.fej. II.2.).
- (17.) A rendkívüli eseteket azonnal jelenteni kell a vezetőknek.

III. A Szolgálat vezetőire vonatkozó szabályok

- (1.) A vezetők életvezetése hiteles, modellértékű legyen. Tudatosan akarják a konfliktusokat felszínre hozni. A stábokon belül objektív magatartást tanúsítsanak, azonos elbírálás alapján ítélik meg a stábot, illetve a Szövetséghez tartozó szolgálatokat.
- (2.) Döntéseiket vállalják fel az illetékesek előtt és időben, félreérthetetlenül hozzák nyilvánosságra.
- (3.) Az Etikai Kódex, a stáb alapító okirata (alapszabálya) és SZMSZ-ében lévő előírások, szabályok betartatása minden Szolgálatnál a vezetők felelőssége és feladata.
- (4.) A stábon belüli munkamegosztás, az információáramoltatás, a stáb feladatainak, foglalkozásainak a megszervezése vagy a megszervezésnek az irányítása és ellenőrzése a vezetők feladata.
- (5.) A vezetők a társszolgálatok vezetőivel és munkatársaival igyekeznek jó munkakapcsolatot kialakítani.
- (6.) A vezetők feladata a Szolgálatnál fellépő fluktuáció esetén az utánpótlás érdekében új önkéntes ügyelők kiképzését megszervezni, lebonyolítani vagy a megszervezésnek és a lebonyolításnak az irányítása és ellenőrzése.
- (7.) A vezetők munkájában fontos elem a nyilvánossággal való kapcsolattartás: szakmai fórumokkal, sajtóval, médiával. A Szolgálatok PR- és marketing tevékenységének a megszervezése vagy a megszervezésnek az irányítása a vezetők feladata.

V. Az Etikai Bizottság eljárási szabályai

I. Bevezetés

Eljárási szabályokra szükség van, hogy:

- (1.) az Etikai Bizottság (EB) megfelelő keretek között tudjon dolgozni;
- (2.) az EB illetékessége és hatásköre egyértelműen szabályozott legyen;

- (3.) a Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetségének (LESZ) tagszolgálatai tisztában legyenek azzal, milyen kérdésekkel és hogyan fordulhatnak az EB-hoz;
- (4.) legyen világos ügymenete az etikai problémák megtárgyalásának, kivizsgálásának és orvoslásának;
- (5.) az eljárási szabályok egyben a nyilvánosság lehetőségét is megadhatta.

II. Hatáskör

Az EB hatáskörébe tartozik:

- (1.) a lelkisegély telefonszolgálatos segítői munka alapelveinek, szakmai normáinak, szabályainak és céljainak, illetve a segítő hivatás erkölcsi és etikai szabályainak és értékeinek a védelme;
- (2.) a telefonos munka írott és íratlan szabályainak és hagyományainak tiszteletben tarttatása;
- (3.) etikai vétségek kivizsgálása,
- (4.) az EB által vizsgált ügyekről informálja a LESZ elnökségét és a LESZ küldöttközgyűlését;
- (5.) az **Etikai kódex** megfogalmazása, illetve a kódex módosításának, kiegészítésének és továbbfejlesztésének a kezdeményezése; előterjesztése a LESZ küldöttközgyűlésének;
- (6.) Az EB-nak minden esetben figyelembe kell vennie az (IFOTES és Etikai kódex) alapelvekben megfogalmazott **titoktartási** kötelezettséget. Így ügyelőkről, szolgálatokról és a Hívókról semmi olyan adatot nem közölhet azokkal, akik nem esnek a titoktartási fogadalom alá, és amelyekkel megsértené a titoktartást.

III. Eljárások

- (1.) Eljárás indulhat a LESZ elnökségéhez, vagy közvetlenül az EB-hoz intézett panaszok és bejelentések alapján.
- (2.) A LESZ elnöksége is kezdeményezhet megkeresést kivizsgálás végett.
- (3.) Nem indítható meg eljárás (kivizsgálás), ha a feltételezhetően etikailag kifogásolható cselekmény elkövetése óta 2 év eltelt. Az **elévülés** után az ügyvel kapcsolatos minden információt elévültnek kell tekinteni.
- (4.) Ha a bejelentés intézkedést nem igényel, vagy elévült ügyről van szó, akkor erről kell állásfoglalást írni. A kivizsgálást nem igénylő ügyekről csak az EB ülése mondhatja ki, hogy nem szükséges a kivizsgálás (az elnök tehát egyedül erről nem dönthet).
- (5.) Az EB minden bejelentésre válaszol, tájékoztatja a bejelentőt arról, hogy az EB megkezdte az ügy kivizsgálását.
- (6.) Egy-egy ügy kivizsgálásának folyamatát három egymást követő EB ülés határozza meg. A harmadik ülésen **állásfoglalást** kell tenni. Abban az esetben, ha az eddigi feltáró munka nem volt elegendő megállapítani azt, hogy etikailag milyen állást foglaljon a bizottság, akkor az állásfoglalásában - kivételesen bonyolult esetekben - indokolással alátámasztva, - az eddigi munka ismertetése mellett - meghatározza azt a határidőt, amire végleges állásfoglalást tud készíteni. [Erre a ("részleges") állásfoglalásra is ugyanazok a szabályok érvényesek, mint az V. fej. IV. 7-10. pontban leírtak.]
- (7.) Az EB elé került ügyek állásfoglalását meg kell küldeni a LESZ elnökének, s a következő LESZ elnökségi ülésen az EB elnöke beszámol az elnökségnek az adott ügyről. A küldöttközgyűlésen pedig az etikailag elmarasztalható kérdéseket felvető ügyeket ismerteti az EB elnöke.
- (8.) Ha a kivizsgálás **fegyelmi vétség** alapos gyanúját állapítja meg, akkor az EB köteles erről értesíteni a fegyelmi jogkör gyakorlóját.

- (9.) Amennyiben az EB tagja érintett valamilyen ügyben, illetve elfoglaltság gyanúja merülhet fel, akkor ennek az ügynek a kivizsgálásában és döntéseiben nem vehet részt.

IV. Etikai Bizottság formai kötelezettségei

- (1.) Az az **EB-ülés** szabályos, amelyen az öt tagból legalább három tag megjelent, és az ülés elejétől a végéig ugyanaz a - legalább - három tag végig részt vett.
- (2.) Az EB üléseiről **jegyzőkönyvet** kell vezetni.
- (3.) A beérkezett panaszokról, bejelentésekről feljegyzést kell készíteni. A **feljegyzés** tartalmazza az ügygel kapcsolatos minden információt. A feljegyzést annak az EB-tagnak kell megírnia, akit az ügygel megkerestek. Ha a bejelentés intézkedést nem igényel, vagy elévült ügyről van szó, akkor is kell feljegyzést írni, ami alapján készül majd el az állásfoglalás (lásd V. fej. III.4.).
- (4.) A EB ülésén (*az ügy szempontjából az első ülésen*) be kell számolni a beérkezett panaszról, bejelentésről. Az a tag számol be az ügyről, akit megkerestek vele.
- (5.) Az EB elnöke megkapja a feljegyzést, majd az ismertett információk megvitatása után "témafelelőst" nevez ki a bizottság tagjai közül. A tagok közül többen is vállalhatják ezt a feladatot, de akkor is kell egy tag, aki a felelős, és koordinálja a munkájukat.
- (6.) A **témafelelős** feladata újabb információk beszerzése, felvenni a kapcsolatot az érintettekkel, s a legközelebbi ülésen beszámolni (*az ügy szempontjából a második ülésen*) az eddigi munkáról. Az EB ezek után dönt arról, hogy milyen formában folytassák tovább az ügy kivizsgálását.
- (7.) *Az ügy szempontjából a harmadik ülésen* az EB állást kell, hogy foglaljon az ügygel kapcsolatosan, amiből ki kell derülnie annak, hogy
 - mi volt a panasz, a bejelentés,
 - az EB milyen további információkhoz jutott,
 - az EB milyen eljárásokat végzett,
 - az EB-nak mi az etikai állásfoglalása.
 - Ha a bejelentés intézkedést nem igényel, vagy elévült ügyről van szó, akkor erről kell állásfoglalást írni (lásd V. fej. III.4.).
- (8.) Az **állásfoglaláshoz** csatolni kell az ülések jegyzőkönyveit, ezekkel együtt kell megküldeni a **LESZ elnökének**, s a legközelebbi **LESZ elnökségi ülésen** a EB elnökének be kell számolnia az elnökségnek az adott ügyről (lásd V. fej. III.7.).
- (9.) A **küldöttközgyűlésen** az elnök beszámol az EB egész évi munkájáról, s azokról az ügyekről, amelyek kivizsgálásra kerültek. (lásd V. fej. III.7.).
- (10.) Ugyanezeket a LESZ Hírlevelében is közzé kell tenni (természetesen a Hírlevél terjedelmi lehetőségeihez mérten).

V. Záró rendelkezések

- (1.) Az EB ülést tart évente legalább kétszer, amiből egyet közvetlenül a küldöttközgyűlés előtt kell megtartani. Amennyiben az etikai kódex módosítása, kiegészítése, illetve a bejelentések és panaszok kivizsgálásának feladatai indokoltá teszik, akkor évente több ülés is összehívható. Súlyos etikai problémák vagy bonyolult ügyek esetében célszerű a gyakoribb találkozás. Az elnök a feljegyzések alapján ütemtervet készít, ami alapján elrendeli a gyakoribb ülésezést.
- (2.) Az EB elnöke köteles az EB minden iratát megőrizni, az iratokat megfelelően iktatni. A három éves mandátuma lejártá után pedig az iratokat a LESZ elnökének adja át. Selejtezési joga csak a Szövetségnek van.

- (3.) Az EB tagjai arra törekszenek, hogy elhárítsanak és kiküszöböljenek minden olyan befolyásoló tényezőt, amely a tárgyilagos megítélésen alapuló munkát gátolja.
- (4.) Az EB tagjai magukra nézve kötelezőnek tartják az Etikai kódex eljárási szabályait.