

## **Zelenák József**

### **Személyközpontú segítő beszélgetés**

#### **RÉKA**

Az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat jellegénél fogva csak „rapid” esetkezelésre vállalkozhat. Esetet nem viszünk, (telefonos segítőik nem visznek), ezúttal azonban egy kivételes helyzetet írok le, amikor „esetvitelről” számolok be. Teszem ezt azért, mert így mutatható be a telefonos *személyközpontú beszélgetés*.

Esetismertetésem Rékáról és segítő kapcsolatunkról szól.

Réka egy kortársa tanácsára hívott fel az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat telefonvonalán. Zita – a barátnő – önkéntesként dolgozik egy kortárssegítéssel foglalkozó alapítványnál.

#### **Kapcsolatfelvétel, szerződés**

- Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat, hallgatom.
- *Jó napot kívánok, vagy szevasz!?*
- Tulajdonképpen mindegy, szevasz. Maradjunk talán ebben.

A kapcsolatfelvétel során a hívóról, Rékáról megtudtam, hogy 1990-ben született, jelenleg másodéves szakközépiskolás; egy Budapest melletti kisvárosban lakik szüleivel és három testvérével, egy háromszobás lakásban. Mindkét szülője és nála idősebb testvére is dolgozik.

#### **A probléma leírása**

- *Zitától tudom a telefonszámot – tudod, akit Te is ismersz.* – Hangjából féltékenységet, tétováságot éreztem ki.

- Akkor mesélj, miben segíthetek.
- *Tulajdonképpen nem is tudom, hol kezdjem.*
- Csak bátran, segíteni fogok.
- *Most már jobb állapotban vagyok, de egy héttel ezelőtt még kórházban voltam. Úgy érzem, most is segítségre lenne szükségem.*
- Kórházban voltál, ahol segítettek.
- *Segítettek, de nem úgy... Szóval inkább elmesélem, miért is kerültem a kórházba.*
- Oké.
- *Szóval, pénteken néhány osztálytársammal meg barátommal hazamenetel helyett szerettem volna bulizni menni. Ők nem akartak jönni, és nekem is azt mondták, hogy menjek inkább én is haza.*
- Te haza is mentél.
- *Hazaindultam, de igazából nem akartam hazamenni. Nem volt hozzá kedvem. Kóboroltam még a városban. Megismerkedtem két fiúval, akik rendesnek látszottak.*
- Megismerkedtél idegen fiúkkal, mert rendesnek látszottak. Ezek szerint gyakran ismerkedsz meg rendesnek látszó fiúkkal.
- *Nem, de most nagyon egyedül éreztem magam, rossz kedvem volt, nem is akartam még hazamenni. Bementünk egy presszóba, ahol italt rendeltek. Meséltem nekik magamról.*
- Úgy érzem, hogy nagyon rossz kedved lehetett, ha rögtön elkezdted mesélni magadról, tulajdonképpen számodra még nem ismert fiúknak.
- *Igen, így van. Rendesnek látszottak, és úgy éreztem, hogy megértenek, és érdeklém őket. „Nem értenek meg, nem találom a helyemet” – meg ilyeneket meséltem.*
- Bocsánat, hogy közbeszólok, de úgy érzem, hogy kevesen értenek meg, emiatt benned feszültség, rossz érzés keletkezik.
- *Hát igazából nem értenek meg... (Hosszan elgondolkozik.) Tulajdonképpen senki. Ez nekem nagyon rossz.*
- Úgy érzem, ezzel a problémával nagyon egyedül vagy.  
(Hosszú hallgatás.)
- *Na, jó. Szóval ezekkel a fiúkkal több szórakozóhelyre is elmentünk, végül egyikük lakására mentünk, ahol nem tudok pontosan visszaemlékezni, hogy mi történt, csak kábulatra, hogy fekszem a földön, és valami borzasztó fájdalomra.*
- Valami olyasmi történt veled, ami nagyon rossz és fájdalmas volt.

- *Igen, de az egész hétre – merthogy egy hétig velük voltam – homályosan emlékszem vissza, csak foltok maradtak meg. Azt hiszem, egész idő alatt nem tisztultam ki, olyan kába voltam.*
- *Nagyon rossz érzés lehetett.*
- *Igen, de nem vagyok abban biztos, hogy máskor nem megyek el.*
- *Barátaiddal, osztálytársaiddal, szüleiddel nem próbáltál ez alatt az egy hét alatt kapcsolatot keresni.*
- *Hát nem nagyon. Igazán csak egyetlen barátommal beszéltem. Ő nem árul el soha.*
- *Ebben a barátodban bízhatok csak igazán.*
- *Igen, ő egy lány, ő a legjobb barátnőm, ő ugyanígy járt. Többen megerősakolták. Nagyon rossz volt neki utána. Sokkal rosszabbul volt, és én meghallgattam őt. Még a kórházba se jött be, nagyon rosszul esik, rosszul esett, hogy nem jött be.*
- *... bekerültél a kórházba.*
- *A kórházba? Hát igen.* – (Hosszan gondolkodik. Szívgást hallok, majdnem elsírja magát.)
- *A kórházban nagyon rossz volt. Szóval úgy kerültem oda, hogy elszöktem a fiúktól, mert igazán nem akartak elengedni.*
- *Végre el tudtál szökni, és hazamehettél.*
- *Haza nem mentem. Visszajöttem Pestre, sétáltam a Margitszigeten. Itt a rendőrök igazoltattak, és mondtam nekik, hogy haza akarok menni. Ők vittek haza.*
- *Végre hazamehettél.*
- *Örültem is, meg nem is. Este a szüleim nem kérdeztek semmit. Mondták, hogy feküdjek le és pihenjem ki magamat. Másnap az anyu vitt el orvoshoz, hogy megnézzék, nem vagyok-e terhes és a szám is nagyon fájt – herpesz jött ki rajta. Mindenféle vizsgálatokat csináltak: nem vagyok-e terhes, vért is vettek. Én kérdeztem meg, hogy AIDS-szűrést is megcsináltak-e, mert ha nem, jó lenne.*
- *Megcsináltak a vizsgálatokat, amiket szeretnél volna, ez megnyugtató.*
- *Hát igen, de az emlékek erről a hétről borzasztóak.*
- *Szeretnél erről most beszélni, vagy hagyjuk?*
- *Jó lenne veled beszélni róla.*
- *Szüleidnek szintén elmesélted....*
- *Nekik nem.*
- *Nekik nem mesélsz, de azért jó lenne, ha valaki meghallgatna.*

– *Igen. Különben, amikor a rendőrök hazavittek, a szüleim már aludtak, csupán annyi időre kelt fel az anyu, hogy azt mondja: „feküdj le, pihend ki magad!”*

– *Aha...*

– *Szóval az a hét borzasztó volt. Kábulatra, fájdalomra emlékszem, sok emberre, zűr-zavarra... Szerintem valami gyógyszert vagy kábítószerrel tettek az italomba, borzasztó volt, de félek, hogy újra el fogok menni.*

– *Rossz volt, mégis el akarsz menni.*

– *Nem tudom igazán... már korábban is volt, hogy néhány napig nem mentem haza, a barátnőmnél voltam. Ott ittunk, és hasist szívtunk.*

– *Nem mentél haza, a szüleid nem tudták, hol vagy. Biztos nagyon aggódtak érted.*

– *Nem hiszem.*

– *Nem mentél haza, és a szüleid nem szóltak semmit*

– *De szóltak, először nagyon idegesek voltak, hogy hova tűntem el, de a következő alkalommal, amikor előkerültem, már aludtak.*

– *Úgy érzem, hogy a családban nagyon magányosnak érzed magad, nincs senki, akivel a problémáidról beszélgethetnél.*

– *Azelőtt az apuval többször beszélgettünk, játszottunk, de most már nem is szól hozzám. Régen az anyuval nem beszélgettünk, de amikor kórházba kerültem, az anyu nagyon rendes volt. Nem balhézott velem, többször felhívott telefonon és be is jött hozzám a kórházba.*

– *Az előbb említetted, hogy a kórházban nagyon rossz volt, de azért jó is volt, ahogy elmondtad, az anyu megváltozott.*

– *Igen, más lett, mint amikor otthon voltam, de a kórházban akkor is utáltam lenni, mert úgy néztek rám, mint egy véres rongyra, mint egy bűnözőre. Nem is tudom, hogy mit gondoltak rólam: alkoholista vagy kábítószeres vagyok. Nem akartak soha kiengedni, pedig nagyon utáltam a kórteremben lenni. Sétálni akartam a kertben.*

– *Sétálni akartál a kertben, helyette bezártak, ezért utáltál ott lenni, ugyanakkor kérted, hogy vizsgáljanak meg alaposabban. Ezt teljesítették, segítettek.*

– *Ezek tényleg jók voltak, az elején mondtam, hogy segítettek, de nem úgy. Erre gondoltam, meg arra, nagyon le voltam törve és jól esett volna, ha valaki kedves velem, megért, de nagyon egyedül voltam. Még a legjobb barátnőm se jött be meglátogatni.*

– *A barátnőd nem, de mesélted, hogy vannak testvéreid, van egy húszéves bátyád is.*

- *Igen a bátyámmal tudunk a legjobban kijönni. A húgom – Emőke – vele borzasztó. Közös szobánk van, állandóan veszekszünk. Ő olyan jókislány, jól tanul, én meg nem. Ő odabújik az anyuhoz, én meg nem. Borzalmas. Mindig mást akar, mint én. Az öcsém kis aranyos még.*
- Vannak olyan dolgok az életedben, amik jók, bátyáddal, öcséddel való kapcsolatra gondolkodok, és vannak olyanok, amik rosszabbak, de jóra is fordulhatnak.
- *Ez igaz, lehet, hogy így van.*
- Örülök, hogy így látod, nagyon örülök, hogy már kicsit jobb a kedved, mint a beszélgetésünk elején. Nagyon jólesett, hogy őszintén elmondtad, ami bánt, ami fájdalmat okozott.
- *Én is nagyon örülök, hogy elmondhattam ezeket, és már nem is érzek olyan zavarodottságot, fájdalmat, kétségbeesést, mint a beszélgetés elején. Hogy elrohant az idő...*
- És most hogyan tovább, mi a jövő?
- *Szeretném elfelejteni az egészet, ami velem történt.*
- Úgy legyen.
- *Úgy lesz... Most már leteszem.*
- Jó. Még egy dolog: ha szeretnéd, szívesen beszélgetek a szüleiddel is.
- *Az jó lenne. Talán ők is megnyugodnának, vagy valami...*
- Ehhez neked kellene megszervezni egy beszélgetést.
- *Igen. Megadom a telefonszámodat és megbeszélitek a dolgot. Jó?*
- Jó. Kösz. Szevasz.
- *Szevasz.. (Hangjából megnyugvást, bizakodást éreztem ki.)*

## **Beszélgetés a szülőkkel**

Réka megszervezte a beszélgetést szüleivel, akik felhívtak.

A velük való beszélgetésből a következők derültek ki.

*Mama:* Rékával mindig probléma volt. Mindig fel akarta hívni magára a figyelmet, a középpontba akart lenni. Az óvodában széttépte a virágokat, elszedte a játékokat a gyerekektől. Az iskolában bemászott a pad alá, kikötötte a gyerekek cipőfűzőjét, lehúzta a

cipőjüket róluk. Nem figyelt az órán. Ha azt mondtam neki, hogy üljünk le, gyakoroljuk a leckét, ideges lett, falhoz vágta a füzetet.

*Én:* Mi volt a reakció az óvodában és az iskolában erre a viselkedésre?

*Mama:* Tulajdonképpen semmi. Oda járt óvodába, ahol az anyukám volt a vezető. Az óvónők nem panaszkodtak. Az iskolában sem voltak igazán következményei. Otthon pedig sajnos gyakran voltam türelmetlen, kiabáltam is vele, de végül is azt gondoltam, hogy majd kinövi.

*Apa:* Mindenben első akart lenni, mindenben ki akart tűnni. Nyugalomra, türelemre intettem, de nem értette meg. Akaratos és ideges természetű volt. Nem tudta elviselni, ha nem úgy történnek a dolgok, ahogy ő szeretné.

A mama még elmondja, hogy zenei tehetségnek tartották. Rékának abszolút hallása van. Be is írárták zenei általános iskolába, de nyolcadikban eltanácsolták, mert nem járt rendesen iskolába, elcsavargott. Próbálta elkísérni, de akkor mindig cirkuszt rendezett. El kellett tehát jönnie az iskolából, mert mellé járt. A barátai falaztak neki. Soha nem lehetett vele semmit megbeszélni, soha nem mesélt nekik semmiről. Egy dolog érdekelte, egy dologgal tudott foglalkozni: hogyan néznek rá a fiúk. Szinte percenként lett újabb fiúba szerelmes. A mama elmeséli még, hogy ősztől másik iskolába íratja Rékát, ruhaipari szakmunkásképzőbe, ami közel van a lakásukhoz, mert az előző iskolában „rossz társaságba keveredett”. Nyáron családi nyaralást terveznek, kétszer egy-egy hétre. A mama is megerősíti, hogy húgával nem a legjobb Réka kapcsolata. Ezzel ellentétben a bátyjával nagyon hasonlítanak egymásra: hasonló filmeket és zenét szeretnek. A kisöccsével babázott, amikor az kisebb volt, de most nem tud vele mit kezdeni.

A szülőkkel történt beszélgetés során megegyeztünk: hozzájárulnak ahhoz, hogy máskor is beszéljek Rékával, valamint hogy kortárssegítő programban vegyen részt.

A legközelebbi alkalommal Réka elmesélte, hogy tűrhetően érzi magát, illetve a korábbiakhoz képest jobban. Az új iskoláért nem rajong, de lehetőséget lát a „talpra állásra”, bár nem szereti a varrást. A közös nyaralás ötlete sem tetszik. Ehhez hozzáfűzte: „... *lemondtam már a Diákszigetről is!*” (Abban az időszakban mennek nyaralni). „*Apám úgy beszél velem, mint egy idegennel, előbb-utóbb abbahagyja, az azért jólesik, hogy az anyu most rendes*” – válaszolja helyzetét a családban.

## **Koncepció**

Beszéltem Rékának arról: szeretnénk, ha bekapcsolódna abba a kortárssegítő-képző programba, ahova Zita is jár. Invitálásomra igent mondott.

A segítő kapcsolatban fontosnak tartottam, hogy az egyéni beszélgetés mellett csoportos interakció is történjen. Koncepcióm az volt, hogy megismerve más fiatalok életkörülményeit, Réka ráérez: nem ő az egyedüli, aki nehéz helyzetben van, és megtalálható az út, amelyen végighaladva elérhető a változás, megoldódhatnak lelki problémái. A kortárscsoport enyhíti az identitásproblémát, pótolja a hiányos felettes ént, erősíti a gyenge énerőt, pótolja az énfunkciókat. Közösségben az énhatárok feloldódhatnak, az énídentitás csoportidentitásra cserélődhet, az énerők összeadódnak, és megnyílik az út a csoportértékek, csoportnormák beáramlására. A normák és értékek húzóerőt jelenthetnek a személyiségfejlődésben.

## **Értékelés, összefoglalás**

Réka esetében a problémák kialakulásához vezető okok a serdülőkori sajátosságokból adódnak. A családjában is nehezen találja meg a helyét, feleslegesnek érzi magát otthon, furcsállja, hogy szülei nem aggódnak érte, majdnem mindig alszanak, amikor távollétei után hazamegy. Csavargásai, tanulási gondjai, iskolaváltásai egyfajta elbizonytalanodásra, útkeresésre utalhatnak. Nincs jövőképe, nincsenek igazi barátai, nincs olyan társa, akivel a problémáit megoszthatná, akire a bajban számíthatna. A családi kommunikáció is szegényes, a nyári kikapcsolódást a szülők közösen képzelik el, de a gyermeket nem vonják be annak előkészítésébe, ami újabb csalódás forrása (lemondás a Diáksziget programjairól).

Ezek figyelembevételével az egyéni beszélgetések mellett fontosnak tartottam bevonni Rékát az említett képzési programba. A képzés befejeztével azt a visszajelzést kaptam, hogy annak hatására számos pozitív változás következett be. Ehhez nagymértékben hozzájárult Réka motivációja és együttműködési készsége is.

## Eredmények

Nagy jelentősége van annak, hogy Rékával még időben beszélhettem ahhoz, hogy megelőzzük a „mélyebbre csúszást”, a szülői ház végleges elhagyását. Értesülésem szerint jelenleg otthon lakik, amikor a kortárssegítő képzésre járt, és amióta kortárssegítő munkát végez, nem csavargott el otthonról, lehiggadt, türelmesebb lett, rendszeren jár iskolába. Lehet rá számítani, megbízható. Ezeket anyukája beszámolójából tudom. „... *Mi történt ezzel a lánnyal, olyan, mintha kicserélték volna*” – kérdezte, amikor telefonon felhívott.

Réka az egyik beszélgetésünk alkalmával elmondta: „*A gyakorlatok ébresztettek rá arra, hogy milyen sorsok is vannak, milyen körülmények között élnek emberek. Sokkal nyugodtabb és megértőbb lettem. Általában jó irányba változott a magatartásom, a magánéletemben is hasznosítható módszereket, technikákat ismerhettem meg. Nyitottabb, megértőbb lettem mások iránt. Döntéseim előtt gondolkodom is. Sok új barátot, jó ismerőst szereztem.*”

## A patronálttal való érzelmi kapcsolat

A segítő kapcsolat során Rékával konstruktív emberi együttműködés kialakítására törekedtem. Igyekeztem a saját személyiséget is segítő tényezőként alkalmazni, ami megkívánja a szeretetteljességet és a céltudatosságot egyaránt. „Alá-fölé rendelt” szerep helyett „mellérendelt” partnerkapcsolatban (ami a kölcsönös tegező viszonyban is megmutatkozott), érdeklődést, higgadtságot, kedvességet igyekeztem közvetíteni. Ez meghatározta a segítő kapcsolat fajtáját és stílusát. Elengedhetetlennek tekintettem az individuális megközelítést, az empátiát, a feltétel nélküli elfogadást, a hitelességet.

A Rékával való segítő kapcsolat eredményének tartom, hogy sikerült bevonnom a képzésbe, a munkába, a kortárssegítő közösség életébe, ahol hasznosnak érezheti magát. Réka személyiségének fejlődésére jó hatással volt a csoport, a csoportban levő egyének kölcsönhatása. A csoportos foglalkozásokon Réka találkozhatott valós vagy vélt gyenge pontjaival, problémáival, szembesülhetett önismereti hiányosságaival. Lehetővé vált, hogy a hasonló gondokkal küzdő fiatalokkal együtt feldolgozzák élményeiket, kedvező lehetőség



teremtődött arra, hogy a hasonló problémákkal küzdő társaik, illetve maguk példájával szembesülve megtanulják gyenge pontjaik, hibás reakcióik felismerését, a kiküszöbölés lehetőségeit.

Réka jelenleg – iskolai tanulmányai mellett – önkéntes kortárssegítőként dolgozik.