

Multiprofessionális képzés

4. modul

Kommunikációs készség és útmutató az áldozatok megfelelő támogatásáról

4. Modul:

Időkeret: 3-4 óra

A 4. modul tartalma:

1. téma: Kommunikációs készségek
2. téma: Útmutató az áldozatok megfelelő támogatásáról

A 4. modul fő célkitűzései:

Az alapvető kommunikációs készség, az áldozat barátságos megszólításának elsajátítása és gyakorlása. Információ átadása az áldozatok számára nyújtandó megfelelő támogatás fontos elemeiről.

Háttérinformáció:

1. téma

Kommunikációs készségek

Az erőszak áldozatai számára nem egyszerű feladat segítséghez fordulni. Egy a nők elleni erőszak gyakoriságát kutató német tanulmányban kimutatták, hogy az erőszakot átélt nők mindössze 11 százaléka keresett fel szakembereket az esetek megtörténte után (Német Család-, Ifjúság- és Idősügyi Minisztérium, 2004). Így igen fontos cél, hogy minél több áldozathoz eljussunk, és aktív támogatást biztosítsunk számukra.

A képzés ezen része olyan kommunikációs készségek átadására irányul, mint az aktív meghallgatás, az ítékezésmentes kommunikáció és a nyitott kérdések használata. A cél az, hogy a résztvevők pozitív hozzáállást tudjanak tanúsítani a veszélyben lévő, segítségüket kérő áldozatok felé, és elkerüljék az újratraumatizáló, további nyomást gyakorló, vagy „csupán” nem segítőkész válaszokat a velük való kommunikáció során. E készségek elsajátítása szolgál előfeltételeként a továbbiakhoz, azaz ahhoz, hogy a résztvevők képesek legyenek az erőszakot átélt nőket és gyermekeket megerősíteni, bátorítani, és a megfelelő módon támogatni, akár az erőszakra való beszélgetés, a kockázat felmérése, vagy a biztonsági terv kialakításának formájában. Mikor bajban lévő emberekkel kerülünk kapcsolatba, gyakran mi magunk is bajban érezzük magunkat, hat ránk a másik ember lelkiállapota, ezért – mintegy önmagunk védelme érdekében – hajlamosak vagyunk „semlegesek” maradni. Az erőszakkal szembeni erkölcsi állásfoglalás hiánya azonban nem semleges: az elkövető a kívülállóktól nem is vár egyebet, mint hogy ne reagáljanak semmit az erőszakra. Fontos, hogy tudatában legyünk ennek, és bár ez teljesen normális reakció, felülemelkedve rajta képesnek kell lennünk meggátolni, hogy ez legyen a meghatározó hozzáállás a segítségre szoruló áldozatokkal való kommunikációnkban.

További háttéranyag a Kommunikációs készségek c. mellékletben található.

2. téma

Útmutató az áldozatok megfelelő támogatásáról

A családon belüli párkapcsolati erőszak összetett probléma, így az erőszak áldozataivá vált nőknek és gyermekeiknek speciális szolgáltatásokra van szükségük, amelyek hosszútávon, krízishelyzetben megfelelő támogatást nyújtanak, végigkísérve őket az összes folyamaton, és összehangoltan közbenjárva érdekükben. A bántalmazottak számára fenntartott menedékhelyek, krízisközpontok, és más a témával foglalkozó szervezetek és intézmények ilyen specializált támogatást nyújtanak; az ilyen szervezetekből álló hálózat kiépítése minden egyes országban alapvető standard kell, hogy legyen. (Council of Europe, 2007; Logar 2008). Ahogyan azt a fent említett német kutatás is kimutatja azonban, az erőszakot átélt áldozatok, amennyiben segítséghez fordulnak, nem mindig az erre szakosodott szervezeteket keresik fel, gyakran inkább az egészségügyhöz, szociális ellátást nyújtó intézményekhez, vagy más szervekhez fordulnak. Ennek számos oka van,

többek között előfordulhat, hogy a nők nem tudnak a specializált intézményekről/szervezetekről, vagy hogy titokban akarják tartani a történeteket, nem akarják magukat erőszak áldozataként meghatározni.

Tehát az általános szolgáltatásokat nyújtó intézményeknek, főként az egészségügy területén, különösen nagy szerepe van a probléma felismerésében. Ezért minden, az áldozat/túlélő által esetleg felkeresett szervnek fontos rendelkeznie olyan standard eljárással, amely magában foglalja az alapvető tájékoztatást a probléma felismeréséről, a megfelelő eljárásról, és a hatékony és megfelelő támogatásnyújtásról. Az intézményeknek szoros együttműködésben kellene lenniük az erre szakosodott szervezetekkel, és tájékoztatniuk kellene az áldozatokat, hogy hova érdemes fordulniuk.

Az áldozatok támogatásának alapelvei

Védelem és biztonság

A családon belüli erőszak áldozataival foglalkozó minden intézménynél a legfőbb hangsúlyt a biztonságra kell fektetni. A kockázatkezelés és a biztonság megszervezése alapvető eljárás kell, hogy legyen az erőszak áldozatává vált nőknek és gyermekeiknek támogatása során.

Aktív meghallgatás, és az áldozat tapasztalatainak elismerése

Fontos, hogy figyelmesen hallgassuk az erőszak áldozatául esett nőket. Egy traumatikus élményről beszélni nehéz és fájdalmas, a túlélőket óvatosan és nagyfokú érzékenységgel kell kezelni, és teljes figyelmet kell szentelni rájuk. Nyugodt környezetet kell teremteni, és kerülni kell az olyan zavaró tényezők előfordulását, mint a csörgő telefonok, vagy a helységen át ki-be járkáló emberek. Az aktív figyelem célja, hogy megértsük az áldozat történetét és érzelmeit, és előfeltétele annak, hogy segítsünk az ügyfélnek/páciensnek abban, hogy tudatosítani tudja magában a saját szükségleteit, igényeit. Nem kell tartanunk attól, hogy tisztázó kérdéseket tegyünk fel azért, hogy pontosan megértsük a túlélő helyzetét; ugyanakkor kerülnünk kell az olyan kérdéseket, amelyek vádlón, vagy vizsgáztatás-szerűen hangozhatnak (pl. „De akkor miért nem hagyta el?”). A bizalmi kapcsolat kiépítéséhez elengedhetetlen, hogy elismerjük, hogy az áldozat által elmondott események megtörténtek, és higgyünk neki.

Ítélezéstől mentes és megerősítő támogatás

Erőszak áldozatává válni azt jelenti, hogy az áldozat átél egy traumatikus élményt, amelynek során tehetetlen, és az erőszakos partner akaratának kiszolgáltatott helyzetbe kerül. Mindennemű segítség végső célja csak az lehet, hogy az áldozat visszanyerje a hatalmát saját helyzete és sorsa felett, és megerősítse őt, hogy az életét újra önmaga irányíthassa. A gyöngeség gyakran annak következménye, hogy az áldozat erőszaknak volt kitéve. Az erőszak túlélőit nem címkézzük „betegnek” mivel ez az adott helyzetben csak tovább gyengítené őket. További probléma, hogy jellemzően az erőszakáldozatok esetében a „beteg”-nek címkézést megbélyegző, az elkövetők esetében pedig felmentő értelemben szokás használni, miközben a címke egyik esetben sem írja le a valódi problémát, ugyanakkor mindkét esetben akadályozza a hatékony beavatkozást. A családon belüli párkapcsolati erőszak áldozatai általában mentálisan és fizikailag is úgy reagálnak az erőszakra, mint ahogyan az a trauma esetén normális, míg az elkövetők is tipikusan „normálisan”

viselkednek abban az értelemben, hogy ha valakinek a célja egy másik ember feletti kontroll és hatalom gyakorlása, és a viselkedése éppen e céljához juttatja közelebb, akkor folytatja mindaddig, amíg egy nála nagyobb erő (hatalom) meg nem állítja.

Az önrendelkezéshez való jog és a hozzájárulás

Fontos, hogy tiszteletben tartsuk a nők saját életükről való döntésének jogát. Gyakran előfordul, hogy a rokonok, barátok, vagy akár a segítségnyújtó intézmények munkatársai megpróbálják megmondani a nőnek, mit tegyen, és csalódottak, sőt, idegesek lesznek, ha az áldozat nem követi a tanácsait. Az afféle tanácsok, mint például: „azonnal el kéne válnod tőle” csak több nyomást helyeznek az áldozatra, és nem segítők jellegűek. Észben kell tartanunk, hogy a megelőző (preventív) intézkedések célja nem az, hogy véget vessen egy kapcsolatnak, hanem hogy megszüntesse az erőszakot. Ugyanez igaz visszafelé is: ha egy áldozat meghozta a döntését arról, hogy megszabadítja magát és gyermekeit az erőszaktól, és erre jellemzően számos korábbi egyéb irányú próbálkozása után már nincs más út, mint a kapcsolat megszakítása, akkor nem helyes nyomást gyakorolni rá olyan tanácsokkal, hogy „párterápiába kellene menniük”, vagy „térjen vissza hozzá, és próbáljon vele úgy kommunikálni, hogy megértse”. Tisztában kell lennünk azzal, hogy az áldozat valószínűleg mindkét irányba hallott már éppen elég hasonlóan nyomásgyakorló és számonkérő tanácsot, és a mi feladatunk, hogy saját döntését segítsük.

Tartsuk tiszteletben az áldozat döntéseit, és győződjünk meg róla, hogy minden intézkedés az áldozat hozzájárulásával, az ő akarata alapján történik. Kivételt képez ezen elv alól az a helyzet, amikor az áldozat és/vagy gyermekei fokozott veszélynek vannak kitéve (lásd lejjebb, a titoktartás c. bekezdésnél). Ebben az esetben a biztonság megteremtése és a védelmi intézkedések elsőbbséget élveznek, még akkor is, ha az áldozat nem adja hozzájuk előzetes beleegyezését. Például, ha az elkövető megjelenik a kórházban, erőszakos viselkedést tanúsít, és követeli, hogy beszélhessen a kezelés alatt álló nővel, a nő pedig halálra van rémülve, de nem akarja, hogy kijöjjön a rendőrség. Egy ilyen vagy ehhez hasonló helyzetben a kórháznak értesítenie kell a rendőrséget, még akkor is, ha az áldozat ebbe nem egyezett bele. Fontos, hogy minden olyan szerv, amely kapcsolatba kerülhet az erőszak problémájával, rendelkezzen határozott irányelvekkel (standardok, ill. protokollok formájában), és biztonsági tervvel, amelyeket adott esetben követhet.

Segítségnyújtás az áldozatnak a tájékozott döntésben

Az erőszak áldozatainak rendelkezniük kell a megfelelő információkkal a jogaikról, és választási lehetőségeikről ahhoz, hogy tájékozott döntést tudjanak hozni. A hiányos, vagy téves tájékoztatás korlátozza, vagy egyenesen eltérítheti az áldozatokat az érdekeiket és biztonságukat szolgáló döntésektől, így a nem megfelelően alapos tájékoztatás nem csupán etikátlan, hanem veszélyes is lehet.

Titoktartás

A nők és gyermekek jogainak és integritásának érvényesülése érdekében elengedhetetlen, hogy ők maguk dönthessék el, ki, mely információkat továbbíthat róluk másoknak. Így tehát semmiféle információt nem továbbíthat egyik szervezet a másikhoz anélkül, hogy ebbe az áldozat beleegyezését adta volna. Kivételt képez, és kell hogy képezzen, ha a nőnek és/vagy gyermekeinek élete, vagy egészsége forog kockán. (Például: öngyilkossági kísérlet, a bántalmazó okozta súlyos veszélyhelyzet, vagy ha a bántalmazott nő maga is bántalmazza a gyerekeket.) Az erőszak áldozatainak joguk van a segítséghez anélkül is, hogy kilétüket felfednék.

Irodalom

- Prof. Dr. Carol Hagemann-White and Sabine Bohne (2007): Protecting women against violence: Analytical study on the effective implementation of Recommendation Rec(2002)5 on the protection of women against violence in Council of Europe member States. Council of Europe
- Federal Ministry for Family Affairs, Senior Citizens, Women and Youth BMFSF (2004): Health, Well-Being and Personal Safety of Women in Germany. A Representative Study of Violence against Women in Germany- Summary of the central research results, Berlin
- WAVE-Network (Women against Violence Europe) (2006): Bridging Gaps - From Good intention to good cooperation, Manual, DAPHNE project Bridging Gaps, Vienna <http://www.wave-network.org/start.asp?b=6&sub=14> December 18, 2006
- NANE Egyesület: Miért marad? A partnerkapcsolati erőszak felismerése, az áldozatok hatékony segítése. 2006. (www.nane.hu/kiadvanyok)
- Spronz Júlia—Wirth Judit: A nők elleni erőszak áldozatainak integrált ellátása: Egy kísérleti program tapasztalata és eredményei. Budapest, 2006. NANE Egyesület – Habeas Corpus Munkacsoport. (www.nane.hu/kiadvanyok)

Gyakorlat a 4. modul 1. témához: Kommunikációs készségek

Időkeret: ~ összesen 100 perc
45 perc szituációs játék kis csoportokban, megbeszéléssel együtt
60 perc összefoglalás, az eredmények bemutatása, beszélgetés és a képző további magyarázatai

Cél:

A képzés ezen része olyan kommunikációs készségek átadására irányul, mint az aktív meghallgatás, az ítékezésmentes kommunikáció és a nyitott kérdések használata. A cél az, hogy a résztvevők a gyakorlat után meg tudják nevezni azokat a főbb alapelveket, amelyek elengedhetetlenek a veszélyben lévő, segítséget kérő áldozatokkal való megerősítő és támogató kommunikációban.

Módszerek:

Szerepjáték kis csoportokban, a látottak megbeszélése, a megbeszélte gondolatok bemutatása az egész csoportnak, a képző további megjegyzései

Segédanyag:

Kommunikációs készségek melléklet

A gyakorlat leírása:

A résztvevők 4 fős csoportokat alkotnak.
Szerepek: aki elmeséli a helyzetét (mesélő)
aki meghallgatja (hallgató)
2 megfigyelő, mindkettőjükre 1-1

1. lehetőség:

A mesélőt megkérjük, hogy mondjon el egy történetet, egy helyzetet, amikor bajban volt, és valami nagyon kellemetlen dolog történt vele. Mielőtt elmeséli, győződjön meg róla, hogy biztonságosnak ítéli az adott helyzetet a történet elmondásához, és csak olyan történetet válasszon, melyet biztonságosnak ítél elmondani. Aztán 15-20 perce van elmondania a történetet a hallgatónak. A hallgatónak ügyelnie kell rá, hogy a beszélgetés jól végződjön, és ne hirtelen szakadjon meg az idő hiányában.

Beszélgetés:

A szituációs játék után a szereplők elmondják meglátásaikat az elhangzottakkal és az érzéseikkel kapcsolatban. A megfigyelők segítenek a feladat kiértékelésében, finoman feltesznek néhány segítő kérdést, először a mesélőnek, aztán a hallgatónak. A következő kérdések segíthetnek:

Mesélő:

Mik voltak az elvárásai, félelmei, gondolatai, még a beszélgetés megkezdése előtt?
Milyen érzés volt a másikkal beszélgetni erről?
Honnan tudta, a másik valóban figyel arra, amit mond?
Mi volt az, ha volt, amitől jobban biztonságban érezte magát, ami kellemesebbé tette a beszélgetést?
Mi tette nehezebbé a helyzetet? Mi másra lett volna még szükség a beszélgetés során?
Voltak kérdések az irányában? Ha igen, milyen hatással voltak rá?

Mi keltett benne jó érzéseket? Mi volt bátorító, támogató?

Hallgató:

Mi volt az indíttatása és a célja?

Hogyan érezte magát, míg a másik ember történetét hallgatta?

Hogyan próbálta megkönnyíteni a másik helyzetét?

Mit mondott, és miért?

Ha beleszólt, milyen hatással volt ez a mesélőre?

Mik az erősségei a támogató jellegű kommunikációban? Milyen hiányosságokat tapasztalt ebben a tekintetben beszélgetés során?

Mit csinálna/mondana másként, ha megint eljátszanák?

Mi volt a legjobb a beszélgetés során?

Jegyzetek a képzőnek:

Ha van még elég idő, a résztvevők cseréljenek szerepet.

2. lehetőség:

Páros munka. A pár egyik tagja felidéz egy olyan helyzetet, amelyikben úgy érezte, igazán meghallgatják, támogatják, és a másik ember segítségével megpróbálja feltárni, mitől volt benne ez a pozitív érzés. Az 1. lehetőség mesélőhöz szóló kérdéseit is használhatjuk. Majd szerepet cserélnek, a másik ember mesél.

Mindkét feladat végén a résztvevők megpróbálják összefoglalni, mik bizonyultak a támogató kommunikáció fontos részeinek, és végül bemutatják az egész csoportnak, hogy mire jutottak.

Jegyzetek a képzőnek

A képző felírja az elhangzottakat a flipchartra, és kiegészíti a Kommunikációs Készség c. melléklet alapján.

Gyakorlat a 4. modul 2. témájához: A megfelelő támogatás alapelvei

Időkeret: 90 perc, a képző kommunikációs készségekről szóló kiegészítéseivel együtt

Célok:

A segítséget kérő áldozatokhoz való pozitív hozzáállás kiváltása a résztvevőkben . A megfelelő támogatás alapelveinek elsajátítása.

Módszer:

Szituációs játék kis (4 fős) csoportokban, beszélgetés, további információk átadása

Segédanyag:

Másolatok az esettanulmányról

Mellékletek: Útmutató az áldozatok megfelelő támogatásáról; Hogyan kezeljük a valószínűsíthető erőszakot

A feladat leírása:

A képzés vezetője elmondja a feladatot, és a résztvevőket négyfős kiscsoportokra osztja; ha a résztvevők között vannak azonos szakmával rendelkezők, ők lehetőleg kerüljenek egy csoportba.

Minden csoportban egy résztvevő Liza szerepét játssza, egy az adott intézmény munkatársát – a csoportban mindenki a saját valódi szakmájának megfelelő szerepet játssza – ketten pedig megfigyelőként vannak jelen (egyikőjük a klienst, a másik pedig a szakmabelit figyeli). A képzőnek a megfelelő körülményekre kell átszabnia a szerepjáték jeleneteit: ha például a résztvevők a szociális szférában dolgoznak, a szituációknak is itt kell játszódnia. A mellékleteket és a feldolgozást szintén a körülményekhez kell igazítani.

Időkeret a kiscsoportos feladathoz: a résztvevőknek kb. 5 perce van a felkészülésre, 15 perce a jelenet eljátszására (egy jelenet nem lehet több 5 percesnél), 15 perc az elhangzottak megvitatására még kiscsoportban, és legfeljebb 45 perc az elhangzottak megvitatására az egész csoporttal, a képzésvezetők megjegyzéseivel és kiegészítő információkkal együtt.

Kiscsoportos munka:

Szempontok a kiscsoportokban folytatandó beszélgetéshez (ezeket a megfigyelőt „játsszó” résztvevőnek kiosztani!):

A megfigyelő szerepe a szerepjáték utáni feldolgozás vezetése, azáltal, hogy kérdéseket tesz fel:

Kérdések a kliens felé:

Hogy érezte magát az adott szituációban?

Elégedett volt a támogatással, amit kapott?

Mi volt, ami segített? Mi volt az, ami kevésbé?

Mire lett volna még szüksége?

Kérdések a szakember felé:

Hogy érezte magát?

Mi volt a célja?

Hogyan járt el e cél érdekében?
Mi sikerült jól?
Mi volt nehéz?
Mit csinálhatott volna másképp?
Milyen kérdések merültek föl?

A képzés vezetője kb. két perccel azelőtt, hogy visszahívja a résztvevőket a nagy körbe, jelez a csoportoknak.

Nagycsoportos munka

1. Beszélgetés a nagy körben

A képzők pl. a következő kérdéseket használhatják a nagycsoportos feldolgozáshoz:

Klienshez:

Mi volt az, amit hasznosnak érzett az adott helyzetben, és mi okozott nehézséget?

Szakemberhez:

Mi korlátozta, mi okozott nehézséget a feladatban?

Megfigyelőkhöz:

Mit tennének hozzá ahhoz, amiket a szereplők mondtak?

Mik a saját észrevételeik az eljátszott jelenetekkel kapcsolatban?

Milyen kérdések merültek föl?

2. A képző/előadó megválaszolja az esetleg felmerülő kérdéseket, összegzi az elhangzottakat, és további információval látja el a résztvevőket, a Kommunikációs készségek és tisztelet c. melléklet alapján.

Az 1. esettanulmány (kiosztani minden csoportba egyet):

Liza, a 35 éves háziasszony, két kisgyermekével a kanapén ül a nagyszobában. Fáj a válla és a csuklója, de sérülésnek nem látható nyoma. Egyre jobban fáj a feje az öt ért ütésektől. A rendőrség, akiket a szomszéd hívott ki, gyorsan megérkezett, az egyik rendőr a kocsihoz vezeti Liza férjét, a másik valamiféle papírokat tölt ki az előszobában.

Liza férje elég ideges volt az elmúlt pár hétben. Múlt héten teljesen elvesztette az önuralmát, amikor a kisebbik gyerek nem akarta megenni a vacsoráját. Ordított és őrjöngött. Mikor Liza a védelmébe vette a gyereket, a férje megütötte, és Liza feje a szemöldöke felett erősen vérezni kezdett. A férfi rázta az öklét a gyerek felé, és azt kiabálta: „elkényeztetett titeket az anyátok”. A helyzet kicsit nyugodtabb lett, amikor észrevette, hogy Liza vérzik, de egész este folytatta Liza szidását, hogy elkényezteti a gyerekeket, és nem tudja őket fegyelmezni.

Két éve már volt egy hasonló eset a családban, a férje erősen megverte Lizát. Akkor is a szomszéd hívta ki a rendőrséget. De ez sehová sem vezetett. Mire a rendőrség kijött, már enyhült a helyzet.

Liza elkezdett félni a férjétől, és nem értette, mi történik. A férje minden héten ad neki egy bizonyos összeget (konyhapénzt), mert azt gondolja, Liza nem tud bánni a pénzzel, nem tudja összehangolni a család kiadásait. A férj nagyon szigorú a pénzügyi kérdésekben, Lizának minden elköltött forintról be kell számolnia. Mióta a második gyerek megszületett, Liza nem dolgozik a házon kívül. Liza azt gondolja, talán ha a gyerekek nagyobbak lesznek, és elkezdik az iskolát, javulni fog a helyzet. A nagyobbik gyerek idén kezdi az iskolát, a kisebbik otthon van Lizával.

Választható gyakorlat

Ugyanaz a feladat, mint az első gyakorlatban, de más az alapszituáció.

A 2. esettanulmány (kiosztani minden csoportba egyet):

Egy nő jön be a szociális szervezethez, anyagi támogatást kérve. Elmondja, hogy három hónap lakbérrel tartoznak (önkormányzati, vagy magánszemély tulajdonos felé), mivel a férje elvesztette az állását. A nő napszemüveget visel, ami alig takarja el a hatalmas lila foltot a szeme alatt. Egy munkatárs időt szakít rá, hogy azonnal beszélhessen vele, és gyanítja, hogy több is van a történet mögött, mint anyagi problémák.

További instrukciók az 1. gyakorlat leírásában.

Jegyzetek a képzés vezetőinek:

Érdemes a gyakorlatot áthelyezni a résztvevők alapszituációjába, tehát ha például a résztvevők egy szociális segélyszolgálat munkatársai, akkor a gyakorlatot is ebben a közegben kell elképzelni és eljátszani. Jó, ha a mellékleteket és a feldolgozási szempontokat is hozzáigazítjuk a csoporthoz.

1. téma, melléklet: Kommunikációs készségek

Az alapvető kommunikációs készségek a következők:

- **Aktív meghallgatás:** Az aktív meghallgatáshoz hozzátartozik az áldozat teljes figyelemmel való meghallgatása, és hogy célunk az áldozat által elmondottak teljes megértése; ez azt jelenti, hogy az általa használt különböző kifejezésekre, kifejezésmódokra is figyelmet fordítunk. Figyeljünk a szavakra, a szavak jelentésére, és a mögöttük húzódó esetleges többlet-tartalomra, üzenetre, a nonverbális kommunikációra, ahogyan kifejezi magát, pl. a testtartására, érzelmei kifejeződésére, legyen az sírás vagy kiabálás, csendesség, nevetés, vagy bármilyen más kifejezési forma. Az aktív meghallgatás teljes koncentrációt igényel. Fontos, hogy nyugodtak, és az áldozat igényeire nyitottak legyünk. Saját gondjainkat és aggodalmainkat tegyük félre, hogy teljes egészében a másik, segítséget kérő ember problémájára figyelhessünk. Testbeszédünkkel mutassunk empátiát, forduljunk a beszélő felé, tartsunk szemkontaktust és kerüljük el a visszautasító testtartásokat, mint például a keresztbe tett kar, összekulcsolt kezek, illetve a követelőző gesztusokat, mint például a csípőre tett kéz. Hangunk legyen lágy, kiegyensúlyozott és biztató.
- **Az aktív meghallgatást gátló tényezők:** Az aktív meghallgatást gátló esetleges tényezőket fel kell ismerni, és lehetőleg el kell távolítani, vagy legalábbis korlátozni kell. A következő tényezők lehetnek negatív hatással a beszélgetésre, illetve az áldozat meghallgatására: zaj, a beszélgetés megzavarása külső személyek által, telefon által, kényelmetlen vagy kellemetlen szoba vagy ülőhely, több jelenlévő ember, nyelvi nehézségek, és az áldozat kulturális hátterének nem ismerése, vagy az ezzel kapcsolatos nyitottság hiánya.
- **Megértés és együttérzés, empátia:** Az általunk használt aktív meghallgatás mindamellett, hogy a támogatást, segítséget kereső ember helyzetének megértésére irányul, azt is szolgálja, hogy beszélő a beszélgetés során jobban megértse saját helyzetét, reflektálni tudjon rá. Fontos, hogy kövessük, mit mond a beszélő, és ne zavarjuk meg, ne szakítsuk félbe saját történeteinkkel, mint „Igen, nekem is volt tegnap egy borzasztó élményem, mikor...” Saját tapasztalataink megosztása helyes és célravezető lehet a beszélgetés egy későbbi stádiumában, de ha ilyen tapasztalatok elmondásához folyamodunk, azt mindig úgy tegyük, hogy éreztessük együttérzésünket, és azt, hogy felismertük és megértettük a beszélő problémáját. Így például mondhatjuk, hogy „megérttem a félelmét, én is hasonlóan érzek, mikor...”, de kerüljük az olyan reakciókat, mint „ez velem nem történhetne meg, mert én...”, vagy „ugyan, hát mindenkivel megesett már, hogy...” Az utóbbiak típusába tartozó hozzászólások nem erőt adnak a segítségért hozzánk folyamodó áldozatnak, hanem kifejezetten gyengítik, és hatásukra cselekvésképtelennek, tehetetlennek érzi majd magát.
- **Tükrözés:** A tükrözés olyan technika, amelynek segítségével tudatosíthatjuk az áldozatban saját érzéseit és érzelmeit. Azt jelenti, hogy a beszélgetés során kimondjuk azokat az észrevételeinket és megérzéseinket, amelyeket az áldozat

kifejezetten nonverbális jeleire alapozunk. Például: „Látom, hogy igazán szomorú amiatt, ami történt.”

- **Nyitott kérdések használata:** Kérdezni azért fontos, hogy bizonyosak legyünk abban, hogy mindent jól értünk, és nem ragadtunk meg a saját előfeltételezéseinkben, hanem az elmondottakra alapozunk. Óvatosan kérdezzünk, kerüljük el, hogy a beszélő kérdőre vonva érezze magát. Ha valamit nem értünk, annak tisztázására ehhez hasonló kérdéseket tehetünk fel: „Jól értettem, hogy...?”. Annak érdekében, hogy az áldozatot beszédre, megnyílásra bátorítsuk, fontos, hogy nyitott kérdéseket használjunk, és kerüljük el a zárt, csak igen-nem típusú válaszlehetőséget adó kérdések használatát. Például ne tegyünk fel ilyen kérdést: „Önt megverte a férje?”. A zárt kérdések gátolják a kommunikációt, míg a nyitott kérdések elősegítik azt. Kérdezzünk inkább így: „Látom, megsérült. Igazán sajnálom. Szeretné elmondani, mi történt?”
- **Az áldozat tapasztalatainak elismerése, bizalomépítés és ítélkezéstől mentes reakciók:** Fontos, hogy elismerjük a támogatást kereső áldozat tapasztalatait, és higgyünk neki. Ez azt is jelenti, hogy kerülnünk kell az áldozat kritizálását, vagy az elítélő megszólalásokat, mint például: „Minek ment ki olyan későn az utcára, ráadásul egyedül”, vagy „Hát akkor miért nem hívta a rendőrséget?”. Az ilyen reakciók *nem* segítenek. Ellenkezőleg: büntudatot keltenek, csökkentik az áldozat önbizalmát, és erőtlenné teszik őt, ahelyett, hogy erősítenék.
- **Inkább információk, mint tanácsok adása:** Az információnyújtás azt érezteti az áldozattal, hogy vannak lehetőségei, hogy kaphat segítséget. A tanácsok adása azonban éppen ellenkezőleg hat, még több aggodalmat támaszt, még több nyomást helyez rá, és azt az érzést kelti, hogy meg kell felelnie a tanácsadó személy elvárásainak. Például ahelyett, hogy „Szerintem el kellene hagynia a férjét, és egy anyaotthonba kéne mennie”, mondjuk inkább azt, „Engem mindig megtalál, és tudok néhány hasznos telefonszámot, vannak menedékhelyek, anyaotthonok, ha szeretné, megadom Önnek.”
- **Foglaljunk állást az erőszak ellen:** Bár általánosságban a kategorikus kijelentéseket érdemesebb kerülnünk, ha az erőszak kerül szóba, tegyük nyilvánvalóvá hozzáállásunkat. Tegyük világossá, hogy véleményünk szerint az erőszakra nincs mentség, hogy az erőszak semmilyen formája, legyen az pszichológiai, fizikai vagy érzelmi bántalmazás, nem elfogadható, és hogy az erőszakos ember mindig maga felelős a saját tetteiért, viselkedéséért. Így, ha valakitől azt halljuk: „Az én hibám volt, nem kellett volna provokálnom, tudhattam volna...”, mondjuk ki nyugodtan: „Nem, nem az Ön hibája, semmilyen körülmények között nincs joga bántalmazni Önt.” A megélt erőszakot, az erőszakos élményeket soha nem szabad lekicsinyíteni, semmisnek tekinteni, vagy a valóságosnál kisebb jelentőséget tulajdonítani neki.
- **Az önmaga fölötti uralom és az erősségek elismerése, az áldozat önmagába vetett hitének újjáépítése:** Ha valaki bajban, összetett problémákból álló rossz helyzetben van, gyakran úgy érzi, hogy egy zűrzavaros

világban él, ahol nincs hatalma és módja a saját helyzetén, környezetén változtatni, „összecsapnak a hullámok a feje fölött”. Így fontos erősíteni azt az érzést, hogy igenis képes visszanyerni a hatalmat önmaga és a kontrollt a helyzet fölött, ami azt jelenti, hogy a beleegyezése nélkül mi sem tehetünk semmilyen lépést vele és helyzetével kapcsolatban (kivéve, ha fizikailag vagy mentálisan olyan állapotban van, hogy képtelen gondoskodni önmagáról). Továbbá fontos, hogy ahelyett, hogy a gyengeségeire, hibáira koncentrálnánk, és hívnánk fel a figyelmét, inkább ismerjük el erősségeit, és azt is, ahogyan idáig meg tudott birkózni a nehézségekkel. Például mondhatjuk, hogy „Nagyszerű, hogy sikerült erőt gyűjtenie, és felkeresnie minket/engem, köszönöm a bizalmát”, de az ítélkező hangvétellű reakciókat, mint hogy „Miért nem jött már hamarabb?”, kerüljük. Az illető erősségeire koncentrálni, és azokat kihangsúlyozni pedig azt is jelenti, hogy segítünk neki tudatosítani, hogy vannak források, ahonnan erőt meríthet, helyek, ahova fordulhat, és segítünk neki kiépíteni egy ilyen forrásokból, helyekből és emberekből álló támogatói hálót. Ez a fajta erősítő támogatás segít újraépíteni az áldozat önbizalmát, hitét abban, hogy túl lesz ezen a válságos helyzeten, és kialakítani a jövőre vonatkozó pozitív kilátásokat, egy saját maga által irányított, élvezhető életben.

2. téma 1. melléklet: Útmutató az áldozatok megfelelő támogatásához

Ha erőszak túlélője az ön intézményénél/szervezeténél keres segítséget, az ön szerepe az, hogy együttérző és erősítő támogatásban részesítse az áldozatot, az ő igényei és szükségletei alapján. Ne gyakoroljon nyomást az áldozatra! Tegye nyilvánvalóvá, hogy itt ő az, aki meghozza a döntéseket, és mutassa ki, hogy tiszteletben tartja azokat. Az alábbi lista további iránymutatást tartalmaz az áldozatbarát és támogató közbenjárás mikéntjéről.

- Az első és legfontosabb az, hogy egy bizalmon alapuló kapcsolatot alakítsunk ki. (A bizalom fontos eleme, hogy azzal a segítőtővel valóban nem él vissza!)
- A beszélgetésre csendes környezetben kerítsünk sort, szánjunk időt az ügyfélre, és zárjunk ki minden lehetséges zavaró tényezőt.
- Fontos, hogy az áldozat biztonságban érezze magát. Például ha partnere kint várakozik, valószínűleg nem fogja eléggé biztonságban érezni magát ahhoz, hogy beszéljen a megélt erőszakról.
- Mutatkozzunk be a segítséget kérő áldozatnak, és mondjuk el, mivel foglalkozunk mi, mi az, amiben a mi szervezetünk/intézményünk a segítségére tud lenni.
- Köszönjük meg, hogy hozzánk fordult, és bízunk bennünk.
- Létfonosságú, hogy észben tartsuk, milyen nehéz idegeneknek beszélni személyes problémákról. Nyilvánvaló, hogy azok a nők, akik erőszak áldozatává váltak, borzasztó dolgokon és sok szenvedésen mentek keresztül, és ezeknek az élményeknek az elmondásához, megosztásához rengeteg bátorságra van szükségük. Jó, ha már az elején éreztetjük azt, hogy mindennek tudatában vagyunk, mondhatjuk például ezt: „Nagyon jó, hogy hozzánk fordult, és minden tőlünk telhetőt megteszünk majd, hogy segítsünk.”
- Mutassuk ki, hogy készen vagyunk támogatni az áldozatot, és hogy törődünk vele. Kerüljünk mindenfajta értékelést, ítélezést.
- Mutassuk ki, hogy ismerjük a problémát, és nem ráz meg minket, ha az áldozatok az őket ért erőszakról beszélnek; ha megbotránkozunk, kiborulunk, az a visszavonulásukhoz és még erősebb elszigeteltség-érzéshez vezethet.
- Bátoríthatja az áldozatot, ha támogató jellegű kijelentéseknek adunk hangot, például így: „Nagyon sajnálom, hogy erőszakot kellett elszenvednie, nagyon jó, hogy most tud róla beszélni”, „Nincs egyedül, sok nő van hasonló helyzetben, de biztosan sikerül megoldást találni”, „Jó, hogy rászánta magát, és beszél róla”, stb.
- Tanácsos nyitott kérdéseket feltenni, mert ez megkönnyítheti az áldozatnak, hogy a történekről beszéljen. Például: „Szeretné elmondani, mi történt?” vagy „Hogyan sérült meg?” (Lásd az 1. témához tartozó mellékletet)
- Kerüljük az áldozatot hibáztató kijelentéseket, mivel ezek csak visszataszítják őt egy olyan pozícióba, ahol folyamatosan igazolnia kell magát és cselekedeteit, hogy mit, miért és hogyan csinált; ettől csak még rosszabbul fogja érezni magát. Így ne kérdezzünk ilyeneket: „Szóval, veszekedtek?”, „De miért verte meg magát ennyire?”, „Miért van még egyáltalán vele”, vagy „Akkor miért nem hagyta már el?”.
- Tartsuk szem előtt, hogy egy erőszakos párkapcsolatból kilépni sohasem egyszerű. Rengeteg bátorságot és hatalmas erőt igényel, hogy az áldozat elhagyja az erőszakos partnert, aki mindaddig hatalmat gyakorolt fölötté.

- Tisztázzuk, hogy az erőszakos cselekmények büntetendők, és nincs rájuk mentség vagy igazoló magyarázat, illetve hogy az erőszakos tett elkövetéséért kizárólag az elkövető a felelős.
- Az áldozatok segítésének és támogatásának célja többek között az, hogy megerősítsük őket. Az erőszak ugyanis nem csak fizikai sérüléseket okoz, hanem pszichológiai károkat is, ami azt is jelenti, hogy aláássa az áldozatok önbecsülését és önbizalmát. Az erőszak hatására egyre jelentéktelenebbnek és tehetetlenebbnek érzik magukat. Így fontos, hogy segítsünk újraépíteni önbecsülésüket és önbizalmukat.

Információk és források

- Nyújtson releváns információt a családon belüli erőszak problémájával kapcsolatban (az erőszak formái és dinamikája, gyakorisága, veszélyes helyzetek, stb.)
- Biztosítsa, hogy az ügyfél információt kapjon azokról a jogi lépésekről, amelyeket megtehet annak érdekében, hogy védve legyen az erőszaktól
- Testi sértés, vagy más büntethető erőszakos cselekmény esetén, amennyiben nincs módja értesíteni a rendőrséget, tájékoztassa az áldozatot, hogy lehetősége van feljelentést tenni. Helyes, ha legalább ebben a stádiumban megadja az áldozatnak egy női jogi szervezet elérhetőségeit, és jelzi, hogy a feljelentés további lépések alapja (nem ritkán feltétele) lehet (ilyen pl. a jelenlegi jogi szabályozás szerint az Áldozatsegítő Szolgálathoz való fordulás, vagy a távoltartás kérése). Amennyiben ön értesítené a rendőrséget, erről mindenekelőtt tájékoztassa az áldozatot.

Biztonsági terv

- Mindig törődjenek a biztonsággal
- Ha az ügyfél fél hazamenni, segítsen neki szállást találni, ha szükséges, vegyék fel a kapcsolatot egy anyaotthonnal, menedékhellyel
- Még ha a kliens nem is mondja ki félelmeit, kérdezzen rá, biztonságban érzi-e magát otthon. Ha nem, biztassa, hogy keressen magának egy biztonságos helyet, és ha szükséges, segítsen neki találni egy ilyet.
- Dolgozzon ki biztonsági tervet az ügyféllel. (lásd 3. modul, melléklet a 2. témához)
- Biztassa az ügyfelet, hogy vegye komolyan az erőszaktól való félelmét. Ön se kezelje ezt a félelmet semmiséggként, mert ettől ügyfele úgy érzi majd, hogy ön szerint csak túloz, és nem fog elég figyelmet fordítani a saját biztonságára.

Tanácsok a vezetőségnek:

- Nyújtsanak világos tájékoztatást munkatársaiknak arról, hogyan kezeljék a hasonló eseteket az adott intézményben/szervezetben
- Rendelkezzenek kidolgozott biztonsági tervvel az adott intézmény/szervezet számára a veszélyes helyzetek megfelelő kezelésének, az ügyfelek és a munkatársak védelmének érdekében (lásd 3. modul 3. téma)
- Vegyenek részt a multiprofessionális (szakmaközi) együttműködésben, és ennek részeként dolgozzanak ki közös stratégiát a többi intézménnyel/szervezettel (lásd 5. modul: multiprofessionális együttműködés)

2. téma, 2. melléklet: Hogyan kezeljük azt, ha gyanítjuk, hogy a páciens családon belüli erőszak áldozata?

Olykor nehéz egy olyan helyzetet kezelni, amelyben gyanítjuk, hogy a páciens erőszak áldozata, ő azonban egyéb, nehezen hihető magyarázatokkal áll elő sérüléseit illetően. Egy ilyen, vagy hasonló helyzetben fontos, hogy ne érezzük úgy, a páciens direkt a szemünkbe hazudik, és erre ne reagáljunk reflexből negatívan, mivel azok a nők, akik erőszaktól szenvednek, gyakran mondanak el inkább kitalált történeteket a valóság helyett, azért, hogy megvédjék magukat, a családjukat, vagy gyermekeiket, vagy azért, mert félnek.

- **FIGYELEM!** Ne célozza meg az erőszak leleplezését, amennyiben nem rendelkezik elérhető, jó és fejlett támogatói hálózattal, és így nem lenne képes azonnali segítséget felajánlani az áldozatnak. Ha másképp cselekszik, kiteszi az áldozatot annak a veszélynek, hogy egyedül marad, és még kevésbé lesz biztonságban, mint annak előtte. Ne feledjük, hogy valaminek a titkolása a védekezés egy formája. Az áldozatnak ezt nem érdemes feladni, hacsak nem rendelkezik helyette konkrét, felajánlott segítséggel.
- Amennyiben azt gyanítja, páciense erőszak áldozata, próbálja finoman megközelíteni a témát, például így: "Több páciensünk/ügyfelünk is szenved bántalmazástól a partnere részéről. Tudjuk, hogy nehéz erről beszélniük, és hogy tele vannak félelemmel, de mindent megteszünk, amit tudunk, azért, hogy segítsünk rajtuk. Nincs esetleg Ön is hasonló helyzetben?" Ez segíthet az áldozatnak abban, hogy rászánja magát, és elmondja, mi történt/történik vele, mert látja, hogy félelmeit és az iránti vágyát, hogy megvédje magát, és családját, komolyan vesszük.
- Ha a páciens tagadja, hogy sérülései erőszak folytán keletkeztek volna, ne hibáztassa vagy vádolja őt azzal, hogy hazudik; inkább óvatosan mutassa továbbra is meggyőződését. Mondhat például hasonlókat: "Valahogy mégis úgy érzem, máshogy történt a baleset. Van esetleg valami, amit nem mondott el? Higgyc el, értem, hogy fél, de szeretném arra bátorítani, hogy nyíltan beszéljen, mert ez megkönnyítené, hogy hatékonyabb kezelést és segítséget nyújtsak."
- **FIGYELEM!** Tegye világossá, hogy tiszteletben tartja a páciens döntését, amennyiben nem akarja beleavatni Önt a részletekbe. Ha a nő nem áll készen arra, hogy többet eláruljon, még azután sem, hogy Ön finoman bátorította rá, fontos, hogy nyilvánvalóvá tegye, tiszteletben fogja tartani ezen döntését. Mondhatja ezt például így: "Értem, nem akar beszélni róla. Rendben van. De kérem, ha meggondolja magát, vagy segítségre van szüksége, ne habozzon! Szeretnék adni valamit: ez egy női segélyszervezet telefonszáma. Kérem, tegye el, még ha most nincs is szüksége rá."
- Ha a páciens felfedte bántalmazott mivoltát: lássa el őt információval, és aktívan támogassa, vegyen részt az adott helyzet biztonsági tervezetének kialakításában, és irányítsa el az áldozatot a speciálisan erre szakosodott szervekhez/ szervezetekhez.

2. téma 3. melléklet: Tisztelet

A párkapcsolati erőszak áldozatai gyakran azt tapasztalják, hogy az erőszakról szóló beszámolóikat, és az azzal kapcsolatos érzéseiket mások (családtagok, szakemberek, hatóságok) nem veszik komolyan, vagy egyenesen ignorálják. A kívülállók gyakran teljes értetlenséggel reagálnak, és vagy megpróbálják elfogadtatni a nővel, hogy vegye tudomásul a sorsát ("megérdemli", „ő sem éppen ártatlan abban, hogy a férje gyakran elveszti a fejét”, stb.), vagy elvárják tőle, hogy azonnal váljon el, lépjen ki a kapcsolatból („én már az első pofonnál elhagytam volna”, „ha velem így viselkedne a férjem, én azonnal elválnék”).

Az erőszakáldozatok ritkán érzékelhetik azt, hogy megfelelő tisztelettel kezelik őket. Ezért a segítőnek, szakembernek különös felelőssége, hogy megfelelő tiszteletet tanúsítson a bántalmazott iránt, és hogy tisztában legyen a valóban rendelkezésre álló erőforrásokkal, azaz ne várjon el olyasmit a bántalmazottól, ami irreális.

Az erőszakáldozatokkal végzett sok évtizedes munka során kikristályosodott, hogy a szakembereknek az alábbiakat érdemes figyelembe venni az erőszak áldozatával folytatott megbeszélés során:

- Kérdezze meg, hogy milyen megoldásokban gondolkodik, és vegye komolyan a válaszait;
- Kérdezze meg, hogy ő mennyire értékeli veszélyesnek a saját és gyermekei helyzetét;
- Kérdezze meg, hogy a gyerekek hogyan reagálnak a helyzetre;
- Kérdezze meg, hogy milyen segítséget érezne hasznosnak, ha úgy dönt, hogy erőszakos partnerével marad;
- Tartsa tiszteletben döntését, még ha nem is ért egyet vele;
- Ne próbálja győzködni arról, hogy egy másik megoldást kellene választania, mert az jobb lenne;
- Ne gyakoroljon nyomást a nőre azért, hogy azonnal hagyja el a bántalmazót, biztonsági terv készítésével, információkkal segítse azonban a további erőszak megelőzésében;
- Tegye világossá számára, hogy a párkapcsolati erőszak igazságtalan, és igazolhatatlan, bármilyen kifogást szokott is az elkövető felhozni. Mindig van az erőszaknál jobb módszer;
- Tájékoztassa, hogy egy másik ember megütése, pofozása, szexuális aktusra kényszerítése, bezárása, kizárása, mozgásszabadságának bármilyen korlátozása, ellenőrzése, sértegetése, családi- és társas kapcsolatainak korlátozása, ellenőrzése, pénzének elvétele, vagy a család fenntartásához szükséges hozzájárulás visszatartása erőszakos cselekedetek, melyek kimerítik a családon belüli erőszak fogalmát;
- Adjon pontos, lehetőleg ellenőrzött, és teljes tájékoztatást a rendelkezésre álló segítő szervezetekről, és a szóba jöhető intézményekről. Térjen ki az intézmények (főként a hatóságok) igénybe vételének esetleges hátrányaira is, és ajánlja fel, hogy figyelemmel kíséri, és segíti, ha akadályba ütközik, vagy esetleg egyenesen sérelmet szenved bármely intézmény/hatóság tevékenysége miatt. Álljon mellette, ha ez esetleg megtörténik, vállalja, hogy tanúskodik, illetve foglaljon írásba minden fontos körülményt, amely az áldozat biztonságát elősegítheti, és adjon példányt számára a jegyzőkönyvekből, feljegyzésekből, dokumentumokból.
- Vegye figyelembe, hogy éppen annyi érv szól amellett, hogy a nő a kapcsolatban maradjon, mint amellett, hogy kilépjen belőle!