



**TÖRD MEG
A CSENDET!**

TÖRD MEG A CSENDET

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat ajánlásai segítő szándékú beszélgetéshez

A magányosan élő emberek a koronavírus járvány következtében még kiszolgáltatottabbakká válhatnak. Rendszeres beszélgetésekkel, odafigyeléssel segíthetünk a környezetünkben egyedül élőknek, hogy a magány és a bizonytalanság érzésük csökkenhessen, örömet szerezhetünk mindennapjaikban.

A kapcsolattartás történhet személyesen, telefonon vagy online videokonferencia platformon. Fontos, hogy olyan témákról beszélgetsetek, ami mindkettőtöket érdekel, felvidít és erőt ad. Néha mégis szóba kerülhetnek negatív érzések, félelmek, szorongások, elhangozhatnak olyan kérések, melyek meghaladják egy ismerős felelősségi körét. Jó tudnod, mikor, mire, mit mondj, hogyan kérdezz, mikor hallgass.

Sokunk környezetében főleg idősebb emberek küzdenek a magánnyal. Amikor megismerkedsz egy időse emberrel, mindig gondold arra, hogy ez egy hatalmas lehetőség. A világnak nagy szüksége van a tőlük kapott bölcsességre. Az időskor hivatása a tudás átadása. Ha közösségen kívül élnek le utolsó éveiket, nem tudják átadni élettapasztalataikat a következő generációnak, pedig a társadalom nem épülhet tovább az elődök tudása nélkül. Használd ki a lehetőséget, beszélgetess sokat és tanulj az időse emberektől!

FIGYELMESEN HALLGASS

Az egyedül élő embereknek sokszor csak arra van szükségük, hogy valakihez szólhassanak, meghallgassák őket, vagy éppen meghallgassanak valakit. Mesélj magadról, de csak annyit, amennyi az ismeretségi szinteteknek megfelelő. Ne légy bizalmaszkodó. Ahogy megismeritek egymást, mélyülhet a bizalom is.

A másik félnek akkor is éreznie kell a figyelmedet és jelenlétedet, ha hosszan mesél. Ilyenkor hallgass aktívan, vagyis adj rövid visszajelzést, ha személyesen beszélgettek, bólogass, ha telefonon, akkor mondd például: „értem”, vagy hümmögéssel, sóhajokkal, fejezd ki, hogy jelen vagy, figyelsz. Ne vágj a szavába, de tudasd, hogy ott vagy. Főleg olyankor, ha lassan, sokat és nagy szünetekkel beszél, mert számára is fontos, hogy tudja, érdekel, amit mond. Mindig tiszteld meg beszélgetőpartneredet azzal, hogy csak rá figyelsz.

Ha ott vagy, ne babráld a telefonod, hívás közben ne játssz, ne nézd a tv-t és a híreket is máskor olvasd.

Vannak helyzetek, amikor a hallgatás többet ér minden szónál, már azzal segíthetünk, ha ott vagyunk, akár a vonal végén, és van kihez szólni.

Ha olyan téma merül fel, amihez nem elég a jószándékú segítséged, öngyilkossági gondolat, friss veszteség vagy bármilyen visszaélés kerül szóba, jelezd, hogy hallottad, de ajánld szakemberek segítségét, mondd el, kihez és hova fordulhat. Ne akard ott helyben megoldani, ne feledd: Segíteni csak jól szabad.



**MAGYAR MÁLTAI
SZERETETSZOLGÁLAT**

Together we can



ÉRDEKLŐDŐ TÖRŐDÉS

Megalapozhatod a bizalmat, ha nemcsak meghallgatod, hanem érdeklődsz és nem ítéled el semmiért azt, akivel beszélgetsz. Ez nem egyenlő azzal, hogy ha ő szereti a mákos téstát, akkor neked is azt kell mondanod, bár te a diósért vagy oda. Sokkal inkább azt jelenti, hogy érdeklődve jelzed, hogy szeretnéd tudni, miért gondolja így. „Mióta van ez így?” „A másikat miért nem szereti?” típusú kérdéssel erősítheted, hogy figyelsz rá és érdekel, amit mond. Fontos, hogy ha nem értesz egyet valamivel, akkor se adj közvetlen tanácsot! Ha ilyen eset van, vezesd kérdésekkel a beszélgetést úgy, hogy ő maga kezdjen hangosan gondolkodni. Kiegészítendő, vagyis nyitott kérdéseket tegyél fel, kerüld az igen-nem, eldöntendő kérdéseket. „Hogy érzi magát akkor, amikor ez történik?”

„Miért nem próbál érdeklődni itt-és itt...?” Te pedig a fentebb említett visszajelzésekkel utalj rá, hogy követed a gondolatmenetét. Különösen fontos, hogy a lehető legpontosabban értsd, miről van szó, mi zajlik a lelkében, hogy pozitív irányba terelhesd újra a beszélgetést. Ezért mindig tisztázd, hogy jól érted-e őt. Az „úgy érzem most, hogy... jól érzem?”, „azt veszem ki a szavaiból..., jól gondolom?”, „úgy tűnik nekem...”, „ön hogy látja?”, „ez nekem azt jelenti, hogy... így értette ön is?” mondatokkal könnyen, de nem kioktató vagy kihallgató stílusban lehet pontosítani. Ezek a tükrözések segíthetnek elkerülni a félreértéseket, miközben árnyalhatják is a közléseit.

Előfordulhat olyan szövevényes, sokszereplős, vagy számodra szinte ismeretlen korszakban esett meg a történet, melyet hallasz, hogy „elvesztetted a fonalat.” Ilyenkor, illetve, ha egyszerre sok probléma kerül szóba, segíts fókuszpontokat találni, súlyozni a kérdéseket. Például „nagyon sok mindenről beszélt most... ön szerint mi a legfontosabb ezek közül?”, „Mi okozza önnek most a legnagyobb problémát?” Érdemes papírt, tollat előkészíteni a beszélgetés előtt és kulcsszavakkal jegyzetelni a másik félről.

HATÁROK KÖZÖTT

Ahogy az az ember, akinek segíteni szeretnél, meghúzhatja a határait, például, hogy mit mesél el magáról, meddig tartson a beszélgetés, úgy te magad is eldöntheted, mennyit engedsz megismerni az életedből. Barátkozhattok, de csak azt kell elmondanod magadról, még ha kérdez is, amit te el akarsz mondani.

Érdemes tisztázni azt is, hogy mire számíthattok egymástól. Milyen rendszerességgel fogod őt keresni, miben tudsz neki segíteni, mikor fordulhat hozzád a megbeszélte időpontokon kívül. Ha már a hívás vagy a találkozás kezdetén tudod, hogy korlátozott időd van, akkor azt jelezd, hogy tudjátok magatokat ahhoz tartani, így nem bántod meg a beszélgetőtársadat azzal, hogy váratlanul félbeszakítod a társalgást.

A legfontosabb határ a felelősség. Nem győzzük eléggé hangsúlyozni: Segíteni csak jól szabad. Ha úgy érzed, hogy olyan probléma merül fel, amit te nem tudsz megoldani, akkor kérd szakember segítségét.



NEM TITOK: JÓT, S JÓL

Beszélgessetek közvetlen stílusban, kötetlen hangnemben, de ne feledd, nem vagytok még barátok, vannak határok. Néhány bevezető kérdéssel fel tudod mérni, milyen hangulatban van, milyen a lelkiállapota, mire van szüksége. Ne kezdj viccelődni, ha nagyon lehangolt, és ne szomorítsd el, ha éppen fel van dobva. Ha megérzed, milyen kedve van, könnyebb beleképzelni magad a helyzetébe és olyan hangot megütni, ami neked is jól esne fordított helyzetben. A humor sok helyzetet felold, de vigyázz vele. Ha telefonon beszélgettek, akkor a testbeszéd híján könnyen félrecsúszhat egy-egy poén. Az ironia könnyen félreérthető.

A hamis dicséret éppúgy lerombolhatja a bizalmat, mint a színlelt lelkesedés. Jelezd vissza, ami valóban pozitív és megerősíthető abból, amit ismerősöd mesél, de figyelj rá, hogy ez ne legyen üres és hamis dicséret: azt nagyon gyorsan megérzi a másik fél, és oda a bizalom.

KICSIT TÖBB ÉRZELEM

Aki egyedül van, ritkán tudja szavakba önteni érzéseit. Fontos, hogy bátorítsd őt arra, hogy mondja ki, amit érez. Legyen az pozitív vagy éppen negatív érzés, ne fojtsa el. Mesélhet szorongásairól, örömeiről, a lényeg, hogy adjatok teret az érzéseknek. Hamar kiderülhet, hogy az információk hiánya okozza a szorongást, amit pontos tájékoztatással feloldhatsz, de ajánlhatsz új hírforrásokat vagy segítő szolgáltatást. Személyes találkozás alkalmával könnyebb kifejezni az érzelmeket, hiszen látjuk a testtartást, a gesztusokat, az arc apró változásait. Telefonon nehezebb lehet megtalálni a megfelelő kifejezéseket. Figyelj oda nem csak a szavakra, de a hangsúlyokra, hangszínváltásokra, szünetekre és sóhajokra, akkor is, mikor hallgatsz, és akkor is, mikor beszélsz. Ha reagálsz, ne csak bólogass, és az sem elég, ha csak mosolyogsz, vagy leszeget a fejed. Mondd ki bátran, amit érzel, akár többször is. Fogalmazd meg, hogy „ez egy nagyon nehéz helyzet lehet”, „ez biztos fájdalmas, aggasztó stb”, „ez reményt keltő, biztató, örömteli”. Próbáld meg minél pontosabban megfogalmazni az érzést, mert lehet, hogy már ezzel is segítesz, hogy azonosítsa saját maga számára, hogy mit érez.

A segítő kapcsolat személyesebbé válhat, ha a saját érzéseidet is kifejezed. Ha aggódsz vagy szomorkodsz az ismerősöd miatt, ha a helyzet, amiről beszél, téged is dühít, elkeserít, ezt mondd ki bátran. De figyelj arra, hogy ne kerülj te a középpontba. Egy rövid közlés után azonnal egy kérdéssel tereld a szót ismét rá.

Pl: „Ez az eljárás vagy helyzet engem is megdöbbent és őszintén sajnálom.” Majd azonnal(!) utána: „Mi volt az első reakciója, amikor ez kiderült?”, „Hogy van most?”, „Kivel tud erről még beszélni?”, „Vannak más érintettek is?”, „Van, aki tud ebben segíteni?” stb.



A KÉRDÉS EREJE

A jó segítő szándékú beszélgetés kulcsa a kérdés. Így tud kibontakozni a története, problémái felszínre kerülhetnek. Kérdésekkel lehet együtt gondolkodni a lehetőségeken, felvetni új nézőpontokat, rávezetni az önismeretre. Arra azonban nagyon figyelj, hogy a kérdezés ne csak információgyűjtés legyen. A beszélgetés nem kihallgatás! Reagálj és légy támogató. Törekedj rá, hogy ne zárt, vagyis eldöntendő, hanem nyitott kérdéseket tegyél fel, amelyekre kifejtheti a véleményét, elmesélheti a történeteit, részletekre irányulhat a figyelme. A legjobb kérdések sokszor nem is kérdő mondatok, hanem felszólítások, állítások: „ez nagyon érdekes, szívesen hallanék még róla” „beszélne erről kicsit részletesebben?”, „mesélje el, hogy volt”, „kíváncsi vagyok milyen lehetett a felesége”. A zárt kérdéseket hagyjuk meg kizárólag a pontosításokra. A kérdéseiddel ne sugalmazd a választ és ne rejtsd a tanácsot kérdések mögé.

A kérdések arra is jók, hogy te irányítsd a beszélgetést. Mert természetesen nem az a cél, hogy felszakítsuk a sebeket és csak a problémákról beszélgessünk. Arra az estre, ha elakadnál, legyen a tarsolyodban néhány jó téma, ami kilendíthet egy nagy hallgatásból. Ezek a kérdések akkor is segíthetnek, ha úgy érzed, csak a problémák körül járnak ismerősöd gondolatai. Beszélgethettek a hosszú élet titkáról, arról, ő mit tanult a szüleitől/nagyszüleitől. Ha házasság, mesélje el, voltak-e arany szabályaik a társával. Tudd meg kertészkedik-e, van-e háziállata, nevelt-e haszonállatot. Egy új trükk és a régi hagyományok összevetése is jó beszélgetésindító. Kérdezheted a kedvenc ételéről, cserélhettek receptet, de barkácsolási ötleteket is megoszthattok egymással. Kérd meg, hogy meséljen a szülőföldjéről, hova érdemes kirándulni azon a tájon, vagy adjon tippet, hova menj nyaralni. De szóba hozhatod a sportokat, közösen szurkolhattok egy csapatnak, vagy megbeszélhetitek a kedvenc sorozatának legutóbbi részét. Beszéltesd a családjáról, a foglalkozásáról, kérd, hogy idézzon fel régi emlékeket a gyerekkorából, a számodra csak a történelemkönyvekből ismert eseményekről. Beszélgetsetek a hitről, vallásról, főleg, ha te magad is hívő ember vagy. Ha nem, akkor is érdekes lehet, hogy valaki hogyan őrzi meg és ápolja a hitét. A témák a végtelenségig sorolhatók, de alapszabály: ha valamiről nem szeretne beszélgetni, akkor ne erőltesd. Finoman próbáld feltárni az okát, de ne tolakodj, mert azzal könnyen elveszítheted a bizalmát.

Fontos, hogy közben tartsd a társalgást, de mivel segíteni szeretnél a beszélgetéssel, figyelj az ő igényeire, felvetéseire, hogy azok határozzák meg, hogy miről és hogyan beszélgettek. Próbáld meg mindig, mindent pozitív irányba terelni. Fel fog merülni az igény, hogy adj tanácsot, foglald állást, mondd el a véleményed, mondd el, mit tennél a helyében. Minden segítő szeretné megoldani a szűkséget szenvedő problémáit, de nagyon fontos tudatosítani, hogy amint mindannyiunk élethelyzete más, úgy a megoldások is eltérőek. Felelőtlenség lenne a teljes kép ismerete nélkül állást foglalni, vagy tanácsot adni. Hangsúlyozhatod, hogy nem vagy elég tapasztalt a témában, vagy kevés az ismereted hozzá, hogy tanácsot adj, de érdeklődhetsz, hogy mások mit ajánlottak, vagy ő maga mit szándékozik tenni.



MEGOLDÁSKERESÉS EGYÜTT

A „ne adj tanácsot” nem azt jelenti, hogy ha megvan a tudásod, tapasztalatod egy témával kapcsolatban, vagy van ötleted, ami akár hasznos is lehet, akkor azt el kell titkolni. De nem mindegy, hogy a virágok öntözéséről, vagy egy rokonnal kapcsolatos vitáról van szó, netán komoly depresszióról. Felelősen mérlegeld a helyzetet, és ha szükséges, tanácsként adj elérhetőséget egy segítő szervezethez. Az ismerősödnek a legjobbat mégis azzal teszel, ha közösen gyűjtötök ötleteket, együtt mérlegelitek a lehetőségeket. Kérdezz és mutass be alternatívákat, semmiképpen sem egy tuti tippet adj! Pl: „próbálta már leírni neki egy levélben, vagy sokat segíthetne egy őszinte beszélgetés”, „ön mit gondol erről, eddig mivel próbálkozott”, „hasznos lenne erről a szomszáddal, barátaival, orvossal beszélni. Van erre lehetősége?”. Ha bizonytalan vagy, ha nincs ötleted, ha ismeretlen a téma vagy a terület, akkor a legfelelősebb megoldás, ha őszinte vagy és megmondod, hogy nem tudsz megoldást javasolni, de rögtön adj ötletet, hogy kihez forduljon segítségért.

ELKÖSZÖNÉS A FOLYTATÁSIG

Bármeddig is tart egy telefonbeszélgetés vagy a látogatás, egy egész életet elmesélésére, vagy minden problémát megoldására nem lehet elég. A beszélgetés elején jelezd, hogy meddig érsz rá, és kérdezd meg, neki mennyi ideje van. Amikor tudod, hogy hamarosan el kell köszönnöd, kezd el összegezni a beszélgetést. Köszönd meg az ötleteket, vagy emelj ki egy örömteli pillanatot, egy jó történet részletet. Ismételd el, ha valamit ígértél. „Nagyon örülök, hogy ezt elmesélte, remélem, tudtam egy kicsit segíteni. Ahogy ígértem, utána fogok nézni annak a dolognak.” Egyeztetek meg a következő hívás vagy látogatás időpontjában. Írd fel az időpontot és az ígéretedet is, hogy egyiket se felejtsd el!!

AMIT NE FELEDJ

Legyen mire jegyzetelni – A jegyzetfüzet jól jöhet egy szövevényes történet követésénél, de akkor is, ha receptet cseréltek. Felírhatod, mikor hívjátok egymást legközelebb, de azt is, ha megemlíti, mi a kedvenc virága, színe, étele. Örömet szerezhetsz vele, ha megleped azzal a süteménnyel, amit a legjobban szeret.

Kulcsszavak és témák – Ha hirtelen nem tudod, hogyan folytasd a beszélgetést, ha kifogytatok a szóból, ha csak a problémákra összpontosítottok, jól jöhetnek könnyedebb témák, melyek elterelhetik a figyelmét a gondokról, szép emlékeket idézhetnek, feldobhatják a hangulatot.

Ne felejts el mosolyogni – Telefonon keresztül is hallani a hangodon, ha mosolyogsz, és így könnyebben feloldódik, akivel beszélgetsz.

Érts és legyél érthető – Ha időskorú ismerőssel lépsz kapcsolatba, beszélj a szokásosnál lassabban és hangosabban. Hallgass figyelmesen és beszélgess kötetlenül.



PRAKTIKUS ELÉRHETŐSÉGEK – HOVA FORDULJ, HA KÉRDÉSED VAN

További információra lenne szükséged? Olyan helyzetbe kerültél, amelyben tanácsot kérnél?
Írj a Máltai Szeretetszolgálat munkatársainak, és tedd fel a kérdéseidet a magany@maltai.hu címen.

Ötletek és jó gyakorlatok az otthoni ápoláshoz, idős emberek lelki egészségének megőrzéséhez
www.webnover.hu

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat intézményei
www.maltai.hu/tevekenysegkereso

DélUtán Alapítvány

Időseknek szóló lelkisegély szolgálat.

Minden nap 18:00 - 21:00 óra között hívható.

Telefonszám: 13777 vagy 06 80 200 866

Lelki Elsősegély Telefonszolgálat

0-24 hívható, bármilyen problémával

telefonszám: 116-123

Önkéntes pszichológiai segítők:

www.pszih.hu/probono_pszichologus

Mentálhigiénés szakemberek önkéntes programja a koronavírus kapcsán

Időpont foglalás:

www.meghallgatunk.online/foglalas

Adományoznál egy jó ügy érdekében?

www.adomanyozz.hu



**MAGYAR MÁLTAI
SZERETETSZOLGÁLAT**

Together we can

