



KISOKOS a párkapcsolaton belüli erőszak kezelésére Utcáról Lakásba! Egyesület

Ez a Kisokos a Protokoll a párkapcsolaton belüli erőszak kezelésére az Utcáról Lakásba! Egyesület programjaiban c. dokumentum alapján készült; legfontosabb állításait és más szervezetben vagy programban is alkalmazható általános elveit foglalja össze.

Kiskorú gyermek érintettsége esetén a Kisokos szemlélete érvényes, ugyanakkor ezek a helyzetek összetettebbek. Ebben a Kisokosban kifejezetten a párkapcsolaton belüli erőszak felnőtt áldozatainak támogatására koncentrálnak.

Alapelvek

1. Traumatudatos szemlélet

A traumatudatos megközelítés azt jelenti, hogy a segítő megérti a bántalmazás hatását az áldozat gondolkodására, döntéseire és viselkedésére, és ennek megfelelően támogatja őt. A bántalmazás hosszú idő alatt felépülő félelem- és függőségrendszert hoz létre, amelyben az áldozat gyakran saját biztonsága érdekében hoz kívülről „érthetetlennek” tűnő döntéseket. A traumatudatos segítő nem értékeli ezeket hibaként, hanem felismeri bennük a túléléshez szükséges alkalmazkodási stratégiákat.

A cél minden helyzetben az, hogy az áldozat visszanyerje a biztonság és kontroll érzését: apró döntések felajánlásával, ítélkezésmentes kommunikációval és stabil, kiszámítható jelenléttel. A segítő így nem újra traumatizál, hanem olyan környezetet teremt, ahol az áldozat ismét képes lehet saját szükségleteit érzékelni és képviselni.

2. Partnerség az ügyféllel

A segítő–áldozat kapcsolat alapja a partnerség, amelyben a segítő nem dönt az áldozat helyett, hanem vele együtt mérlegeli a lehetőségeket.

A bántalmazás lényege a kontroll elvétele; ezért a segítő feladata nem az, hogy újabb kontrollt gyakoroljon, hanem az, hogy megerősítse az áldozat döntési kompetenciáját.

Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a segítő világosan felkínálja az alternatívákat, érthetően elmagyarázza a következményeket, és támogatja az ügyfelet abban, hogy saját életére vonatkozó döntéseket hozzon. A partnerség nem passzivitást jelent a segítő részéről, hanem

egy olyan segítői attitűdöt, amely a biztonságot és autonómiát egyensúlyban tartva kíséri az áldozatot.

3. Rugalmasság

Bántalmazás esetén nincs egyetlen „helyes” protokoll, mert az áldozatok helyzete, erőforrásai, veszélyeztetettsége és lehetőségei nagyon eltérőek lehetnek.

A jó gyakorlat alapja a rugalmasság: annak felismerése, hogy minden intézkedés — legyen az menekítés, feljelentés, közös munka szabályozása vagy kríziskezelés — egyéni mérlegelést igényel.

A segítőnek minden esetben a konkrét élethelyzetre, az áldozat aktuális érzelmi és fizikai állapotára, a bántalmazó viselkedésére és az elérhető erőforrásokra kell reagálnia.

A rugalmasság nem szabályozatlanságot jelent, hanem azt, hogy a protokoll egy keretet ad, amelyen belül a segítő szakmai megítélés szerint választhatja ki a legbiztonságosabb és leginkább támogatást nyújtó lépést.

4. Teammunka

A bántalmazással kapcsolatos esetek nagyfokú bizonytalanságot és kockázatot hordoznak, ezért kiemelten fontos, hogy egy segítő soha ne egyedül hozzon meg súlyos döntéseket. A teamben dolgozás biztosítja, hogy a helyzetet több perspektívából értékeljék, csökkenjen a tévedések kockázata, és legyen lehetőség a segítő mentális terheinek megosztására. Az, hogy minden beavatkozás a team tudtával, és a velük való megbeszéléssel történik, nemcsak a szakmai minőséget növeli, hanem közös felelősséget teremt, és védi az áldozatot és a segítőt egyaránt.

5. A szakemberek védelme

A bántalmazással való munka emocionálisan megterhelő és sokszor veszélyes is lehet. Ezért kiemelt fontosságú a segítők védelme és támogatása.

Ez magában foglalja a rendszeres team szupervíziót és az egyéni szupervízió lehetőségét, ahol a segítő feldolgozhatja a megterhelő helyzeteket; a biztonsági protokollok alkalmazását terepmunkában; valamint azt, hogy a felelősség mindig megosztott, soha nem egy segítő vállán nyugszik.

A szakemberek védelme azt a célt szolgálja, hogy a segítők hosszú távon is fenntartható módon tudjanak támogatást nyújtani, ne égjenek ki, és maguk is biztonságban legyenek — fizikai és lelki értelemben egyaránt.

6. Kiállás az áldozat mellett

A bántalmazott személy gyakran hosszú ideje elszigetelt, elbizonytalanított és hiteltelenített, ezért kulcsfontosságú, hogy legalább a segítő kapcsolaton belül biztonságban és hitelesnek érezze magát.

Amikor a szociális munkás egyértelműen az áldozat pártjára áll, az nem a bántalmazó elleni érzelmi állásfoglalás, hanem a hatalmi egyenlőtlenség tudatos korrekciójára tett kísérlet. A segítő kiállása segít csökkenteni a bűntudatot, szégyent és önhibáztatást, és olyan belső stabilitást ad, amely nélkül a változás szinte lehetetlen. Ez a fajta következetes,

ítélkezésmentes támogatás teszi lehetővé, hogy az áldozat újra visszaszerezze saját hangját, döntései érvényességét és önrendelkezését.

“Kiállásként” sokszor apró a mindennapi életben jelenlevő kapcsolati helyzetekre gondolunk. A segítő feladata, hogy támogassa az áldozatot döntési szabadságának és kontrollérzetének visszaszerzésében – még a legapróbb dolgokban is.

A párkapcsolaton belüli erőszak korai felismerése

A patriarchális társadalmi berendezkedés miatt sok párkapcsolatban jelen van a hatalmi egyenlőtlenség, ezért a bántalmazás lehetőségével minden ügyfél esetében számolni kell, hogy minél hamarabb felismerjük és az áldozatot jól tudjuk támogatni a közös munka során.

A bántás és a bántalmazás közötti különbség

Azért fontos különbséget tenni a bántás és a bántalmazás között, mert más típusú beavatkozást és segítséget igényelnek. Ha a segítő nem ismeri fel, hogy egy helyzet bántalmazásról szól, könnyen normalizálhatja az erőszakot, és ezzel akaratlanul is a bántalmazó hatalmi rendszerét erősítheti.

A **bántás** egy egyszeri, helyzethez kötődő, kölcsönös vagy akár akaratlan sérelem, amely egy kapcsolatban természetes módon is előfordulhat, és amely után a felek képesek felelősséget vállalni, bocsánatot kérni és helyrehozni a kapcsolatot.

A **bántalmazás** ezzel szemben ismétlődő, tudatosan vagy öntudatlanul is hatalmi egyenlőtlenségre épülő viselkedés, amelyben az egyik fél tartósan uralmat gyakorol a másik felett. A bántalmazás a kontroll fenntartásának eszköze; hatása nem pillanatnyi, hanem rendszeres félelemhez, önértékelés-csökkenéshez és elszigetelődéshez vezet. Míg a bántás után helyreállítható az egyensúly, a bántalmazás esetében tartós és strukturális hatalmi különbség áll fenn, amely a kapcsolat egészét áthatja.

Első interjú, szociális munkás - az ügyfélkapcsolat első szakasza

Az első interjú (felvételi beszélgetés) célja nem a „leleplezés”, hanem a biztonsági kockázatok korai felismerése: annak megfigyelése, hogy a jelentkező(k) kapcsolati, kommunikációs és döntési mintái tartalmazznak-e bántalmazó dinamikát.

Figyelmeztető jelek, amik már az első interjú vagy a szociális munkás és az ügyfelek kapcsolatának korai szakaszában is megjelenhetnek és bántalmazó kapcsolatra utalhatnak:

- Az egyik fél túlságosan dominálja a beszélgetést, a másik alig szólal meg.

- Az egyik fél a másik nevében válaszol, kijavítja, leértékeli („nem tudja jól elmondani”, „ő csak ideges”).
- Az egyik fél láthatóan feszültté válik, ha a másik beszélni kezd.
- Gyakori a „mi” forma, miközben valójában a döntéseket láthatóan egy ember hozza („mi úgy döntöttünk, hogy ő nem dolgozik”).
- A másik fél folyamatosan igazodik, vagy engedélyt kér a válaszadásra.
- Az egyik fél minden döntést a másikra hárít („ő intézi a pénzügyeket”, „ő tudja, mit írjunk alá”).
- Korlátozott szabadságról árulkodó kijelentések: „Nem szoktam egyedül menni”, „Ő nem szereti, ha mással beszélek erről”.
- Anyagi függés: a jövedelem, bankszámla csak az egyik fél kezében van.
- A másik fél leértékeli vagy gúnyolja partnerét, akár viccesnek szánt formában.
- Korábbi erőszakos esemény elbagatellizálása („régén volt, most már jól vagyunk”).

Pár jelentkezése esetén legyen az interjúnak olyan része amikor a pár tagjaival külön beszélnek az interjúztatók. Azokban a programokban, ahol nincs felvételi interjú, legyen figyelem arra, hogy a programba kerülést követően ideális esetben a pár mindkét tagjával, de minimum a nővel legyen külön találkozás, beszélgetés.

Kérdések, amik segíthetik a bántalmazó kapcsolat felismerését első interjú vagy az esetmunka korai szakaszában:

Mindkét fél részére feltehető:

- Meséljen egy kicsit a kettőjük kapcsolatáról
- Mesélje el, hogyan szokott tölteni egy napja
- Hogyan hoznak döntéseket a párjával?
- Ki csinálja a házimunkát?
- Ha vannak gyerekek: ki gondoskodik róluk, viszi intézménybe őket stb

A bántalmazás kockázatának rendszeres team-szintű áttekintése

Minden szakmai team rendszeresen tekintse át az ügyfelkörét abból a szempontból, hogy mely családoknál vagy párkapcsolatokban merülhet fel a bántalmazás kockázata.

Fontos, hogy ez a figyelem beépüljön a mindennapi működésbe, és a teameknek legyen állandó gyakorlata az ilyen esetek megbeszélésére.

Érdemes kialakítani egy átlátható rendszert arra, hogyan kerülnek ezek a helyzetek napirendre, hogyan követik a folyamatukat, és hogyan oszlik meg a felelősség a teamen belül. A cél, hogy a bántalmazással érintett vagy veszélyeztetett ügyfelek mindig jelen legyenek a team „mentális térképén”, és ne maradjanak láthatatlanok a szakmai munka során.

A munkatársak szakmai kompetenciájának, mentális biztonságának és közösségi döntéshozatalának megerősítése

A bántalmazó kapcsolatban élőkkel végzett szociális munka kiemelten összetett és érzelmileg megterhelő feladat, amely magas szintű szakmai felkészültséget és a munkatársak mentális

jóllétének tudatos támogatását igényli. A hatékony segítségnyújtás alapfeltétele, hogy a szakemberek biztonságos, támogató munkakörnyezetben, folyamatos szakmai fejlődés mellett dolgozhassanak.

Szakmai felkészültség

Célunk, hogy a kollégáink azonos szintű elméleti tudással és szakmai színvonalon dolgozzanak bántalmazó kapcsolatokkal. Ez megkönnyíti a kollégák közötti együttműködést és a hatékony munkavégzést. Ennek eszközei:

- szakirodalom olvasás
- szakmai képzések a témában
- felkészítés belépő kollégák számára, mentorálás biztosítása a szervezeten belül.

Munkatársak jólléte

A bántalmazó kapcsolatban élőkkel dolgozó szakemberek jóllétének védelme kiemelten fontos, mivel mindennapi munkájuk során traumatikus történetekkel és krízishelyzetekkel találkoznak erős érzelmi megterhelésnek, akár a másodlagos traumatizáció kockázatának vannak kitéve.

A mentális jóllét biztosításának keretei az alábbiak:

1. szupervízió: bántalmazó kapcsolattal dolgozva mindig legyen biztosított a szupervízió (egyéni és team)
2. biztonság megteremtése: fizikai és érzelmi téren
 - a. ha egy kolléga bármilyen szempontból fenyegetve érzi magát egy találkozón, legyen lehetősége arra, hogy ne egyedül menjen el,
 - b. ha szükségesnek ítéljük meg férfi kolléga bevonását az esetkezelésbe, figyeljünk arra, hogy a férfi kolléga se terhelődjön túl, legyen lehetősége nemet mondani, és általánosságban is legyünk figyelemmel arra, hogy kik azok, akik az ilyen ügyekbe bevonódnak és milyen a leterheltségük
 - c. legyen lehetőség az esetkezelésbe folyamatosan is bevonni egy kollégát a teamből, két szociális munkás dolgozzon a párral/családdal, ha ezt a munkatársi létszám megengedi, legyen erre egy törekvés.

Szociális munka az áldozattal

Alapelvek

1. Biztonság: Az áldozat biztonsága, a kockázatok minimalizálása elsődleges mind a velünk való kapcsolatban, mind a bántalmazó kapcsolattal dolgozva.
 - a. Dolgozzunk annak tudatában, hogy traumatizált emberrel állunk kapcsolatban, tegyünk meg mindent annak érdekében, hogy elkerüljük a retraumatizációt.
 - b. Ne kérdőjelezzük meg a bántalmazó veszélyességét, higgyünk az áldozatnak, aki gyakran inkább alulbecsüli a veszélyt, mint túl.

2. A szocmunkás és a bántalmazott közötti dinamika: A segítő-ügyfél kapcsolat alapból aszimmetrikus, ezért tudatosan kell dolgozni a hatalom és kontroll kérdésein, hogy ne ismétlődjön a bántalmazás dinamikája. Az esetmunka során helyezzük előtérbe az önrendelkezés elveit. Az áldozat határait, döntéseit tartsuk tiszteltben, ne erőltessünk olyat, amire nem áll készen.
3. Áldozathibáztatás elkerülése: Ne bagatellizáljuk vagy relativizáljuk a bántalmazást, és ne sugalljuk, hogy az áldozat hibás vagy felelős a történetekért.
4. Türelem: Bántalmazó kapcsolattal dolgozva szociális munkásként az egyik legnehezebb ugyanakkor legfontosabb, hogy nagy türelemmel kísérjük az áldozatot.

Az áldozattal való munka keretei

1. Tegyük lehetővé, hogy az áldozatnak rendszeresen legyen lehetősége a bántalmazó jelenléte nélkül beszélni a segítővel!
2. Biztosítsuk arról, hogy az egész szervezet(!) mellette áll!
3. Készüljünk fel a találkozókra!
4. Készüljünk fel váratlan helyzetekre is (pl. az elvárásaim nem teljesülnek, rossz állapotban érkezik, a bántalmazóval együtt érkezik, lemondja, nem mondja le, de nem jelenik meg)!
5. Időpont egyeztetésnél vegyük figyelembe azt, hogy az áldozat nem könnyen és nem akármikor tudja megoldani a találkozót!

Az áldozat megéléseire adott reakciók

Az áldozattal való beszélgetésben az ő különféle megéléseivel találkozhatunk, összeszedtünk néhány olyat, ami jellemzően felmerül egy ilyen beszélgetésben, ezek sokszor egyszerre is jelen vannak. Leírunk pár javaslatot arra, hogy a szociális munkás milyen irányokat jó, ha szem előtt tart az egyes esetekben.

1. Az áldozat bagatelizálja az erőszakot

Beszélgetés közben törekedjünk azoknak a tévhiteknek a lebontására, amelyek arra irányulnak hogy ez "normális", ezt "megértem". Finoman segítsük abban, hogy megfogalmazhassa, mi az, ami fájdalmas, igazságtalan vagy félelmet keltő számára, anélkül, hogy ráerőltetnénk a „bántalmazás” címkét. Tartsuk szem előtt, hogy a tudatosítás fokozatos folyamat; fontos a biztonságos kapcsolat és az ítélkezésmentes tér fenntartása, amiben kérdezhet és megoszthatja az élményeit. Támogassuk az ambivalencia kifejezését, és erősítsük meg az áldozatban, hogy a bántalmazásért nem ő felelős.

2. Arról beszél, hogy hisz benne, hogy a bántalmazó megváltozik, sajnálja, felmenti

A szociális munkás feladata a realitásérzék támogatása és a veszély felismerésének elősegítése, például kockázatértékelő beszélgetésekkel. Érdemes lehet felhívni a figyelmet a kapcsolat dinamikájára, a ciklikusság, rendszeresség jelenlétére. Nem szükséges megkérdőjelezni a bántalmazó fél (vélt vagy valós) szenvedését, inkább

arra tereljük a figyelmet, hogy az iránta érzett felelősség, sajnálat által milyen mértékben kerül háttérbe az áldozat és mi az, ami segít felismerni neki, hogy legalább ugyanolyan érvényesek az ő szükségletei és létezése mint a bántalmazóé.

3. Fél tőle és emiatt nem tud kilépni a kapcsolatból

Ebben a helyzetben a biztonságérzet megerősítése és a kontroll visszaszerzésének támogatása a legfontosabb feladat. A szociális munkás dolgozzon ki az ügyféllel közösen egy személyre szabott biztonsági tervet, akkor is, ha a kilépés még nem aktuális. Gondolják végig együtt, hogy milyen lehetőségek vannak a kilépésre és ebben hogyan és mikor tudunk támogatást nyújtani. Figyelmet kell fordítani a titoktartásra a bántalmazó felé irányuló kommunikációban és az ügyfél biztonságát veszélyeztető kockázatok minimalizálására.

4. Gazdasági függőség gátolja, hogy ki tudjon lépni a kapcsolatból

A szociális munkás feladata, hogy konkrét erőforrásokat és támogatási lehetőségeket (pl. lakhatás, anyagi segítség, munkalehetőség, jogi tájékoztatás) tegyen elérhetővé. Fontos, hogy az ügyfél ne érezze magát tehetetlennek, ezt apró, megvalósítható lépésekkel lehet erősíteni.

5. Kilépett a kapcsolatból, de arról beszél, hogy visszamenne

- a. A kapcsolatba való visszatérés okai: kényszer/manipuláció, sajnálat, traumás kötődés/ezek kombinációja → térképezzük fel, hogy mi áll a háttérben, van-e szükség anyagi, jogi segítségre?
- b. Biztosítsuk arról, hogy attól még, hogy ha azt a döntést hozza, hogy visszamegy a bántalmazóhoz, számíthat rá, ebben az esetben is tiszteletben kell tartanunk az áldozat döntését. Ügyelnünk kell arra, hogy a kapcsolat megmaradjon és ne történjen bizalomvesztés irányunkban. Ne adjunk ultimátumokat, mert azzal egyrészt kényszert gyakorlunk, másrészt pedig ronthatunk a bizalmi helyzeten, hazugságba lökhetjük az áldozatot.
- c. Érdemes lehet beszélni arról, hogy a visszatérés milyen veszélyt hordoz, elevenítsük fel a biztonsági tervet és vizsgáljuk meg a kockázatokat, beszélgessünk róla, hogy korábbi kilépési kísérletek hogyan zajlottak és mi történt, miután a bántalmazó elérte, hogy az áldozat visszamenjen hozzá (ha volt ilyen).

6. Kilépett a kapcsolatból, de visszamegy a bántalmazóhoz

- a. Ebben a helyzetben a cél a kapcsolat folyamatosságának fenntartása az ügyféllel, még akkor is, ha a döntése kívülről nehezen elfogadható. Fontos, hogy ne szakadjon meg a kapcsolat a segítő és az áldozat között.
- b. Tudjuk azt, hogy a kapcsolatba való visszatérés része a folyamatnak, átlagosan 4-7 kilépési kísérlet történik, mire ez valóban sikerül, ez nem kudarc, hanem egy újabb állomás.

7. Kilépett a kapcsolatból és nem is akar visszamenni

Itt a szociális munkás feladata a stabilizáció és a hosszú távú önállóság támogatása, lakhatás, munka, mentális egészség, közösségi kapcsolatok erősítése. A hangsúly az önbizalom visszaépítésén és az új életút kialakításának támogatásán van, később pedig a traumafeldolgozás irányába is el lehet indulni.

Mit ne tegyünk?

- Ne becsüljük alá az áldozat fantáziáit azzal kapcsolatban, hogy mire lenne képes a bántalmazó!
- Ha a bántalmazott nem áll készen nyílttá tenni az erőszakot, mi ne tegyünk, mert a bántalmazó az áldozaton torolja meg!
- Ne erőltessük azt sem, hogy hagyja el a bántalmazót, mert az még egy aktus, amikor az áldozat kezéből kikerül a kontroll!

Krízishelyzetek

Az alábbi helyzetek előfordulásakor tudatosítsuk, hogy az ügyfél már krízishelyzetben van vagy könnyen abba kerülhet. Ezek azok a helyzetek, amelyekben nagy körültekintéssel járjunk el, a teamünket bevonva, akár esetmegbeszélőt vagy szupervíziót is kérve.

1. öngyilkosság veszélye
2. várandósság, szülés, abortusz, perinatális veszteség
3. súlyos fizikai bántalmazás
4. szakítás körüli időszak, menekítés, visszatérés

Hatósági eljárások

Rendőrségi feljelentés

Kapcsolati erőszak tényállás megvalósulása esetén, ha fizikai erőszak történik, az hivatalból üldözendő. Ez azt jelenti, hogy nem csak az áldozat/sértett teheti meg a feljelentést, hanem megtehetjük mi is, akár szervezatként is.

Feljelentést ügyfélkapun keresztül célszerű tenni.

A feljelentés megtörténte után röviddel be fogják hívni a sértettet kihallgatásra, ahová magával kell vinnie az összes bizonyítékot, ami az ügyében keletkezett.

Ilyenek lehetnek: levelezés, messenger üzenetek, hangfelvételek, videofelvételek, fényképek a sérüléseiről, látlelet, stb. Ezeket szedjük össze előre.

Segítő az eljárásban

Az a 18. életévét betöltött személy, akit a sértett kér, hogy segítőként vehessen részt az eljárásban, bemehet vele pl. a rendőrségi kihallgatásra is. A segítő nem avatkozhat be a

kihallgatás menetébe, de jelenlétében az ügyfelet kevesebb sérelem éri valószínűleg, mintha egyedül menne be.

Különleges bánásmód

Különleges bánásmódot érdemes kérni minden eljárásban, főleg ha kapcsolati erőszakban érintett sértett az ügyfél, mert ez kedvezőbb bánásmódot biztosít számára.

Három esetben automatikusan jár (de más esetben is lehet kérni):

- 18. év alatti személy,
- fogyatékkal élő személy,
- szexuális bűncselekmény áldozata.

Támogatások

- elkülönített pénzalap, amely krízishelyzetben használható
- pszichológiai segítség
- jogi segítség, képviselő

Menekítés esetén

Amennyiben az áldozat menekítésére kerül sor, a biztonságos elhelyezés mellett az alapvető szükségletek azonnali biztosítása elsődleges feladat.

A menekített személy(ek)nek legalább a következőkkel kell rendelkeznie:

- élelmiszer
- váltóruha
- alapvető higiéniai eszközök
- szükséges gyógyszerek
- hivatalos iratok (amennyiben biztonságos azok összeszedése)

A bántalmazóval való munka

A bántalmazó működésnek alapja a hatalom és a kontroll megtartása, gyakorlása. Ennek eszközei a bántalmazó stratégiák és a viselkedés. A bántalmazóval dolgozva legyünk felkészülve arra, hogy feltehetőleg erősen manipulatív, határátlépő emberrel, konfliktusokkal, dilemmákkal terhelt kapcsolatba fogunk kerülni.

Alapelvek

1. Biztonság: Az áldozat biztonsága, a kockázatok minimalizálása elsődleges mind a velünk való kapcsolatban, mind a bántalmazó kapcsolattal dolgozva.
2. Vigyázzunk magunkra! Mind fizikailag mind mentálisan és lelkiileg, figyeljünk oda arra, hogy hogy vagyunk.
3. Türelem: Bántalmazó kapcsolattal dolgozva szociális munkásként az egyik legnehezebb ugyanakkor legfontosabb, hogy nagy türelemmel kísérjük a folyamatot.

A bántalmazóval való munka keretei

1. Határtartás: szükséges lehet figyelni a saját határainkra és az áldozat határait is. A bántalmazóval való szociális munka közben az áldozat határait tartsuk tiszteletben, lehetőleg az ő jelenléte nélkül beszéljünk a bántalmazóval és az áldozat bevonása nélkül intézzük a bántalmazó ügyeit.
2. Következetesség: akkor helyezzünk kilátásba valamilyen következményt vagy szankciót, ha azt be is tudjuk tartani.
3. Felelősségek kezelése: a bántalmazó felelősségét ne hagyjuk, hogy másra vagy ránk hárítsa, olyan esetekben, amikor az valójában az övé.

A bántalmazóval való szociális munka célja

Az áldozat biztonsága:

- Elsődlegesen az áldozat biztonsága a cél, ennek rendelődik alá minden interakciónk, amit a bántalmazóval folytatunk. Ezt a folyamat minden pontján előtérbe kell helyezni.

Ártalomcsökkentés:

- A folyamat közben mindig koncentráljunk az ártalomcsökkentésre.
- Az erőszak eszkáladásának megakadályozása fontos feladat, mivel a bántalmazó kapcsolatok sajátja, hogy ebbe az irányba haladnak. Ha jelenlétünk visszafogja a bántalmazó viselkedést, azzal már sokat tettünk az áldozat érdekében.

A bántalmazó viselkedés változása:

A bántalmazóval való munkában hajlamosak lehetünk azt gondolni, hogy van ráhatásunk arra, hogy a bántalmazó működése megváltozzon. Bár valóban mi lehetünk az egyetlen a környezetében, aki felhívhatja a figyelmét arra, hogy a viselkedése nem elfogadható, és hiszünk benne, hogy az emberek képesek a változásra, nem biztos, hogy reális cél ezt kitűzni.

A bántalmazóval való munka befejezése:

- Célunk lehet az is, hogy egy ponton ne dolgozzunk már együtt a bántalmazóval, ezzel kapcsolatban nagyon fontos az időzítés. Az, hogy ez mikor történik meg attól függ, hogy a bántalmazott biztonságát mi szolgálja jobban.
- Amíg a bántalmazott nem kész nyílttá tenni az erőszakot és kilépni a kapcsolatból, addig ez a lépés azt a kockázatot hordozza, hogy a bántalmazottat is elveszítjük, aki még nagyobb veszélybe kerülhet. A várakozás időszakában a segítő kénytelen elviselni a bántalmazóval való kapcsolattartást.
- A bántalmazóval való kapcsolat megszakítása kockázatos időszak, ilyenkor figyeljünk az áldozat biztonságára. Készüljünk fel arra, hogy ez velünk is konfliktusos és nehéz időszak lehet.

A bántalmazóval való kapcsolat

A bántalmazóval nehéz lehet kapcsolódni, de van, hogy mégis szükséges, mert ő is az ügyfelünk és ez várhatóan még így is fog maradni.

- A kapcsolat az ő sérült részén keresztül létrejöhet, azonban ezen keresztül sem validálható sosem a jelenbeli erőszakos viselkedése. A bántalmazó felhasználhatja saját traumáit igazolásként a viselkedésére. Mi elismerhetjük, hogy valóban nehéz volt neki, de azt nem, hogy ez felmenti cselekedetei felelőssége alól. Hangsúlyozhatjuk, hogy mi az, ami a jelenben rajta múlik, amiben nála van a kontroll és amiről ő hoz döntést (pl. a bántalmazásról ő hoz döntést).
- A kapcsolat létrejöhet egyéni ügyei mentén, azokkal szociális munkát végezve. Amikor a bántalmazó saját ügyeinek intézésében veszünk részt, többféle módon tehermentesítjük az áldozatot is. Egyrészt az ügyintézés alatt a bántalmazójától külön töltött időt kap, erre jó is odafigyelni. Másrészt a bántalmazóval azon dolgozunk, hogy vállaljon ő felelősséget a saját ügyeiért, ő intézze, ne pedig az áldozatra háruljon ezek terhe.
- Azt érdemes szem előtt tartani, hogy a bántalmazóval való kapcsolatban folyamatos erkölcsi állásfoglalásokra van szükség az erőszakos viselkedés(!) ellen és a kiszolgáltatott fél mellett. A bántalmazó igyekszik minket a pártjára állítani ennek eszköze többek közt az áldozatról való panaszkodás, az ő befeketítése (akár "bizonyítékkal" alátámasztva), ilyenkor fontos, hogy ne álljunk a pártjára és álljunk ki az áldozat mellett, tegyünk itt is erkölcsi állásfoglalásokat
- Érdemes közvetíteni, hogy a szervezet (!) nem tartja elfogadhatónak az erőszakot
- Érdemes azt is hangsúlyozni, hogy a szociális munkás nem egyedül van vele kapcsolatban, hanem az ügyfél a szociális munkáson keresztül van kapcsolatban az egész szervezettel. Fontos felé erőt demonstrálni és fontos az is, hogy a szociális munkás ne maradjon egyedül a bántalmazóval való munkában.
- A bántalmazó működés valamilyen formája (elsősorban itt az érzelmi és verbális formáira gondolunk) valószínűleg előbb-utóbb a velünk való kapcsolatban is megjelenik. Ezeket a megéleléseket érdemes bevinni a teambe/szupervízióra. A megéleléseinkből következtethetünk az áldozat megéleléseire, ez segíthet jobban megérteni a párkapcsolat dinamikáját és azt, hogy nekünk mivel van dolgunk.
- A bántalmazó megpróbálhatja kijátszani a team tagjait egymás ellen. Ennek különböző formái lehetnek, pl. a kollégákat összehasonlítja, az áldozat szociális munkását próbálja befeketíteni, vagy minket próbál valakivel összehasonlításban rossz szakembernek beállítani, egymással kapcsolatos ellenérzéseket kelteni.

Mit tehetünk?

- Tegyünk erkölcsi állásfoglalásokat!
- Beszéljünk a viselkedéséről és ne róla mint személyről!
- Tegyük egyértelművé, hogy a bántalmazás bármilyen formája elfogadhatatlan!
- Ne fogadjunk el mentséget, magyarázatot, és másokat hibáztató narratívákat, sőt ítélkezés nélkül mutassunk rá ezekre!
- Ne dicsérjük azért, ha *nem bántalmazóan* működik, hanem fejezzük ki felé, hogy ez az elvárható minimum, ez a normális!
- Ismerjük el, ha felelősséget vállal valamilyen tettéért!
- Beszéljünk arról, hogy a bántalmazó viselkedés döntés kérdése!
- Az áldozattól külön beszéljünk vele a bántalmazásról!
- Világossá tehetjük a bántalmazás várható következményeit.
- Figyeljünk oda magunkra, hogy milyen érzések jelennek meg bennünk!

- Kommunikáljunk egyenesen, figyeljünk a határainkra és ne hagyjuk őket átlépni!

Mit ne tegyünk?

- Ne osszuk meg a bántalmazóval olyan információt a kapcsolatukról, amit a bántalmazottól tudunk, mert ez veszélybe sodorhatja az áldozatot!
- Ne kérjük számon a bántalmazás miatt, ha arról az áldozattal nem egyeztettünk, hogy az áldozatnak legyen lehetősége felkészülni!
- Ne engedjünk el a fülünk mellett, ha az áldozatot méltatlanul szidja, szidalmazza, akkor sem, ha az áldozat nincsen jelen!
- Ne konfrontáljuk a bántalmazót az áldozat tudta nélkül, ne fedjük fel, hogy tudunk a bántalmazásokról, anélkül, hogy az áldozattal erről beszéltünk volna!

Figyeljünk oda magunkra

A bántalmazóval való munkában különösen fontos, annak érdekében, hogy a szakembert ne terhelje túl a bántalmazó manipulációja, vagy saját érzelmei (tehetetlenség, indulatok, sajnálat, stb.):

- a szakember folyamatosan reflektáljon a megéléseire;
- rendszeresen végezzen "reality check"-et a bántalmazottal dolgozó szakember segítségével annak érdekében, hogy a bántalmazó hazugságai felszínre kerüljenek;
- hallja meg a team visszajelzéseit is saját működésével, az ügyféllel és az ügyvel kapcsolatban is;
- ne maradjon egyedül a teamben, kérjen segítséget, beszéljen a megéléseiről.

Bántalmazó kapcsolatban lévő párral való munka

A mindennapi gyakorlat nem teszi lehetővé, hogy minden esetben két szakember dolgozzon, külön a bántalmazóval és külön a bántalmazottal, hanem egy szociális munkás foglalkozik a háztartás minden tagjával. Ebben az esetben különösen fontos a rendszeres szupervízió és a team támogatása.

Azok a dolgok, amelyeket leírtunk korábban érvényesek itt is, csak pár kiegészítést fűzünk hozzá, amelyekre érdemes lehet figyelni.

Kommunikációs helyzetek

- Nem javasolt a bántalmazás témáját vagy a párkapcsolatuk egyéb kérdéseit felvetni, vagy ezekről való beszélgetésbe belemenni olyan helyzetben, amikor mindkét fél jelen van, mivel ez fokozhatja az áldozat kiszolgáltatottságát. A bántalmazottat tagadásra, szabadkozásra vagy konfrontációra kényszerítheti, ami a későbbiekben retorziókhöz vezethet az áldozattal szemben. Ilyen helyzetben érdemes lehet tisztázni, hogy ezek a kommunikációs helyzetek nem alkalmasak mediációra vagy a kapcsolatuk bármilyen megvitatására.

- Érdemes külön kezelni a kapcsolatot mindkét féllel és kerülni azokat a helyzeteket, amikor a bántalmazó az áldozatról beszél, ne adjunk esélyt arra, hogy minket használhasson fel öngigazoltásra.
- A bántalmazó fél a segítő szakembert eszközként is felhasználhatja a bántalmazott ellen, például a felelősség elmosására, a történetek relativizálására vagy saját narratívájának megerősítésére. Ne erősítsük meg azt az üzenetet, hogy az erőszak „kapcsolati probléma”, nem pedig egyoldalú viselkedés.
- Mindenképpen teremtsünk olyan helyzetet, ahol kettesben beszélgethetünk a bántalmazottal, ahol róla van szó, nem pedig a közös ügyeik intézéséről.

A segítő kapcsolat dinamikája

- Ilyen helyzetekben különösen fontossá válik, hogy a segítő szakember, amennyire lehetősége engedi a felekkel elkülönítve dolgozzon, és a bántalmazott számára önálló, biztonságos tér álljon rendelkezésre az erősödéshez, valamint a saját megéléseinek, tapasztalatainak kimondásához.
- A bántalmazott bizalmának elnyerése nehezebb lehet akkor, ha a segítő szakember egyidejűleg kapcsolatban áll a bántalmazóval is, mivel ez a biztonság és az elfogulatlan támogatás érzetét gyengítheti. Különösen fontos a titoktartás bármivel kapcsolatban, amit az áldozat megoszt, nem csak a bántalmazással kapcsolatban.
- Nem maradhatunk pártatlanok. Tévhit az, hogy az lenne az igazságos, ha nem állunk senki mellé, ugyanis a pártatlanság a bántalmazót erősíti. Azzal is óvatosan kell bánni, ha a bántalmazó az áldozat bizonyos gyengeségeit emlegeti, még akkor is, ha alapvetően egyetértünk vele valamiben párjával kapcsolatban, nem erősíthetjük meg. A bántalmazó mellé oda lehet állni az áldozattól független ügyeiben, de az áldozat ellenében nem.
- Fontos elkerülni, hogy az elkövető a szakembert „szövetségesként” állítsa be a saját narratívájában. Ezért soha nem közvetíthetünk olyan üzenetet, amely csökkenti az erőszak súlyát vagy az áldozat megéléseinek érvényességét.
- A szakember számára megnehezíti mindkét féllel folytatott munkát az, hogy az mindkét féllel kapcsolatban van. Az áldozat beszámolóiból a vele történetekről és a bántalmazó manipulációiból érzelmi és etikai feszültségek, a lojalitáskonfliktus miatt indulatok, tehetetlenségérzet, feszültség keletkezhet a szakemberben, ezeket hasznos monitorozni és megosztani a kollégákkal, hogy ne maradjunk vele egyedül.

Nem javasolt gyakorlatok bántalmazó kapcsolat esetén

1. Nem javasolt közös üléseket tartani, ahol a bántalmazás, a konfliktusok vagy a kapcsolat dinamikája kerül terítékre, mivel ez fokozhatja az áldozat kiszolgáltatottságát és a bántalmazó kontrollját.
2. Nem javasolt pár- vagy családterápiás megközelítést alkalmazni bántalmazás esetén, mivel ez a felek egyenrangúságának és az erőszak kölcsönösségének hamis benyomását keltheti.
3. Nem javasolt mediátori szerepet vállalni a felek között.
4. Nem javasolt a bántalmazást „kapcsolati problémaként” vagy „konfliktusként” keretezni, mert ez relativizálja az erőszakot és elmoshatja a felelősséget.
5. Nem javasolt az áldozatot bevonni az elkövető változásának támogatásába, például visszajelzés kérésével vagy „együttműködési” elvárásokkal, mert ez veszélyes lehet, illetve az elkövető más ügyeinek megoldásába sem jó bevonni, mert ez ürügyet szolgáltathat az erőszakra.
6. Nem javasolt az elkövető érzelmi nehézségeit az erőszak magyarázataként kezelni (pl. stressz, gyermekkori trauma, mentális állapot, függőség), mert ez késlelteti az elkövető felelősségvállalását és az áldozatban pedig növeli a sajnálatot és a felelősségérzetet az elkövető felé.
7. Nem javasolt az elkövető „motivációjára” vagy „jó szándékára” építeni a biztonsági döntéseket.
8. Nem javasolt az áldozat beszámolóit az elkövető narratívájával „kiegyensúlyozni”, és a szakember semleges pozícióját hangsúlyozni, a „mindkét fél igazsága” logikát alkalmazni, mivel a semlegesség az erőszak hallgatólagos elfogadásának és bagatellizálásának eszközévé válhat.
9. Nem javasolt az elkövetővel végzett munka eredményeit az áldozat felé kommunikálni (pl. „dolgozik magán”, „halad”), mert ez nyomást gyakorolhat az áldozatra.
10. Nem javasolt információt megosztani a felek között.
11. Nem javasolt az áldozat biztonságát a kapcsolat fennmaradásának alárendelni, vagy a „család egységének” védelmét elsődleges célként kezelni.
12. Nem javasolt szupervízió nélkül dolgozni olyan esetben, ahol a szakember mindkét féllel kapcsolatban áll, mivel ez fokozott etikai és biztonsági kockázatot jelent.

Csoportok, közösségi események

Bántalmazás felismerése és kezelése a csoportokon

A munka minden esetben az áldozat biztonságából és önrendelkezéséből indul ki: csak olyan lépés történhet, amely az ő érdekeit szolgálja, és amit ő maga is vállalni tud. A teammunka kiemelt szerepe biztosítja, hogy egyik csoportban se maradjon facilitátor egyedül a felelősséggel, és minden döntés alapos, átgondolt és biztonságos legyen mind az ügyfél mind pedig a facilitátor számára.

A csoportfacilitátor feladatai és határai:

- A facilitátor feladata az észlelés és a jelzés. A részletes segítségnyújtás az esetkezelő szociális munkás feladata, az ügyfél beleegyezésével.
- A facilitátor nem vállalhatja át a beavatkozást: ezzel védi mind saját szerephatárát, mind az áldozat biztonságát. Mivel nincs lehetőség tartós egyéni támogatásra, a cél az, hogy az áldozat ne maradjon egyedül, és kapjon információt arról, hogy hol és miben tud segítséget kérni. A gyors reagálás a lényeg, de fontos, hogy minden továbblépés az ügyfél jóváhagyásával valósuljon meg.
- Amennyiben az ügyfélnek más szervezetnél van szociális munkása, ő is bevonható. Ennek feltétele, hogy a bántalmazott fél tudtával és bevonásával történjen.

Párok együttes jelenléte esetén a facilitátor feladatai:

1. Megfigyelés

- A facilitátor figyel a kapcsolati dinamikákra: kontroll, félelem, alárendeltség, csendes visszahúzódság, a másik helyett beszélés, leuraló viselkedés.
- Nem konfrontál, nem jelzi nyíltan a gyanút, mert ezzel a bántalmazott felet veszélybe sodorhatja.

2. Párkapcsolaton belüli erőszak gyanúja esetén

- Egyeztet a másik csoportfacilitátorral.
- Team megbeszélésre behozza a témát.

3. Lehetőség szerint külön-külön kell beszélni a pár tagjaival. Egy időben, két munkatárs csinálja.

Potenciális áldozattal:

- „Jól vagy ma? Minden rendben veletek?” „Azt vettem észre, hogy...”
- Cél: megtudni, hogy szeretne-e beszélni vagy segítséget kérni.
- Legyen a munkatársnál szórólap elérhető szolgáltatásokról, amit átadhat neki.
- Elmondani neki, hogy ha most nincs is rá szüksége, de a jövőben úgy adódna, akkor jelezze.

- Ha az áldozat később bizalmasan szeretne beszélni, biztosítunk neki erre lehetőséget

Potenciális elkövetővel:

- Elsődleges cél: időt biztosítani a másik szociális munkásnak az áldozattal való biztonságos kapcsolatfelvételre.
- a beszélgetés teljesen hétköznapi és a csoportműködéshez kapcsolódónak tűnjön,
- Ártalmatlan, átlagos témák rövid átbeszélése amik nem gyanúsak, nem utalnak bántalmazásra, nem keltenek védekezést.
- Nem kérdezzük rá semmire, ami a párkapcsolatra, feszültségre, dinamika-elemzésre utalna.
- A beszélgetés száz százalékban non-konfrontatív. Ez csökkenti annak az esélyét, hogy a potenciális bántalmazó gyanút fogjon, dühös legyen, és később a partnerén töltse ki.

A félrevonás kezdeményezésének indoklása: technikai vagy adminisztratív jellegű, teljesen általános. Például:

„Arra gondoltam, hogy ha ráérsz egy percre, szeretnék egyeztetni pár apróságot a jövő heti csoporttal kapcsolatban.”

vagy

„Meg szeretném kérdezni, hogy eddig mennyire találtad hasznosnak a csoportot, van-e bármilyen ötleted a működéssel kapcsolatban.”

Eljárásrend ha bántalmazás gyanúja merül fel:

1. Az ügyfél által megosztott információk érzékeny, ítélezésmentes meghallgatása és biztonságos keretek között tartása.
2. Az ügyfél támogatása abban, hogy az egyéni szociális munkástól kérjen segítséget.
3. Szükség esetén a szociális munkás mielőbbi értesítése.
4. A csoport kereteinek védelme, hogy a csoport ne csússzon át krízismegoldó térbe.



A projekt az Európai Unió "Polgárok, egyenlőség, jogok és értékek" (CERV) programjának támogatásával valósul meg. Az Európai Bizottság támogatása nem jelenti a projektben megvalósított tevékenységek tartalmának jóváhagyását, amely kizárólag az azt megvalósítók álláspontját tükrözi, valamint a Bizottság nem tehető felelőssé ezen információk bármilyen felhasználásáért.