



SZAKMAI ÚTMUTATÓ

Az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat számára

2025.

Jóváhagyta:

.....

Hankó Balázs

2025. február “ “

Tartalomjegyzék

1.	SZAKMAI ALAPVETÉSEK	3
2.	AZ OKIT FELADATAI ÉS MŰKÖDÉSI KERETE	5
2.1.	Feladatok	5
2.2.	Működési keret.....	6
3.	AZ OKIT SZOLGÁLTATÁSAI.....	8
3.1.	Krízishelyzet azonosítása.....	8
3.2.	Az áldozatok elhelyezésének kezdeményezése.....	8
3.3.	Továbbmenekítés.....	8
3.4.	Információnyújtás	8
3.5.	Jogi segítségnyújtás, tájékoztatás	8
3.6.	Vendégtanulói jogviszony létesítésével kapcsolatos feladatok	9
4.	TELEFONOS SEGÍTŐ KAPCSOLAT FOLYAMATA	10
4.1.	A segítségkérő hívásának fogadása.....	10
4.2.	Segítő beszélgetés.....	11
4.3.	Döntés az elhelyezésről, illetve az egyéb segítségnyújtási lehetőségekről	12
4.4.	Tájékoztatás az intézményi elhelyezés sajátosságairól	12
4.5.	Döntés az elhelyezés elfogadásáról	12
4.6.	Az elhelyezés koordinálása	12
4.7.	Az telefonos segítő folyamat lezárása	13
5.	BIZTONSÁGI MEGFONTOLÁSOK.....	14
6.	KRÍZISELLÁTÁS GARANCIÁLIS ELEMEI	14
7.	ADMINISZTRÁCIÓ	15
8.	JOGOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK	16
9.	EGYÜTTMŰKÖDŐ PARTNEREK	17
10.	JOGSZABÁLYOK ÉS KÖZJOGI SZABÁLYOZÓ ESZKÖZÖK.....	18

1. SZAKMAI ALAPVETÉSEK

Az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat (a továbbiakban: OKIT) feladatainak ellátása során figyelembe veszi a közösségi jog vonatkozó irányelveiben foglaltakat. Mindezek alapján az OKIT tevékenységét meghatározó legfőbb szakmai alapvetések a következők:

- **A kapcsolati erőszak nem magánügy**, annak egyetlen formája sem elfogadható.
- **A kapcsolati erőszak bűncselekmény.**
- *A kapcsolati erőszak olyan **alapvető jogokat sért**, mint az emberi méltósághoz való jog, a személy életéhez és sérthetetlenségéhez való jog, az embertelen vagy megalázó bánásmód vagy büntetés tilalma, a magán- és családi élet tiszteletben tartásához való jog, a szabadsághoz és biztonsághoz való jog, a személyes adatok védelméhez való jog, a megkülönböztetéstől való mentesség joga, valamint a gyermekek jogai. A kapcsolati erőszak **súlyos társadalmi probléma**, amely gyakran rejtve marad. Súlyos pszichológiai és fizikai traumához vezethet, amely súlyos következményekkel jár az áldozat személyes és szakmai életére nézve, mivel az elkövető jellemzően az áldozat előtt ismert személy, akiben az áldozat meg szeretne bízni.*¹
- *Az emberkereskedelem **súlyos bűncselekmény**, mely gyakran kiterjedt szervezetbűnözői csoportok tevékenységéhez kötődik és súlyosan sérti az alapvető emberi jogokat.*² Az emberkereskedelem minden típusa ellen küzdeni kell.
- *A **bűncselekmény a társadalom ellen elkövetett rossz**, valamint az **áldozatok egyéni jogainak megsértése** is egyben. A bűncselekmények áldozatait ebbéli minőségükben el kell ismerni, továbbá tisztelettel, tapintattal és szakértelemmel kell velük bánni a faj, bőrszín, etnikai vagy társadalmi származás, genetikai tulajdonság, nyelv, vallás vagy meggyőződés, politikai vagy bármely más vélemény, nemzeti kisebbséghez tartozás, vagyoni helyzet, születés, fogyatékoság, életkor, nem, nemi identitás és annak kifejezése, szexuális irányultság, tartózkodásra való jogosultság vagy egészségi állapot alapján történő bármilyen megkülönböztetéstől mentesen.*³
- Az áldozatok számára nyújtott segítség során kitüntetett figyelemmel kell lenni a **gyermekek érdekeire**, egyéb sérülékeny csoportok tagjainak **speciális szükségleteire** és a **nemek közötti társadalmi egyenlőtlenségek** szempontjaira.
- Akit bántalmaznak vagy kizsákmányolnak, **áldozat**, és **joga van a segítséghez**. A segítségnyújtáshoz való **hozzáférés belépési küszöbét** a lehető **legalacsonyabban** kell tartani.
- Az áldozatok számára attól **függetlenül** biztosítani kell a segítséget, hogy tettek-e hivatalos **feljelentést vagy kezdeményeztek-e egyéb hatósági eljárást**.
- Az OKIT működésének alapelve, hogy **hisz az áldozatnak**, nem kérdőjelezi meg az általuk elmondottak igazságtartalmát.

¹ Az Európai Parlament és a Tanács 2024/1385/EU irányelve (2024. május 14.) a nőkkel szembeni erőszak és a kapcsolati erőszak elleni küzdelemről

² Az Európai Parlament és a Tanács 2011/36/EU irányelve (2011. április 5.) az emberkereskedelem megelőzéséről, és az ellene folytatott küzdelemről, az áldozatok védelméről, valamint a 2002/629/IB tanácsi kerethatározat felváltásáról

³ Az Európai Parlament és a Tanács 2012/29/EU irányelve (2012. október 25.) a bűncselekmények áldozatainak jogaira, támogatására és védelmére vonatkozó minimumszabályok megállapításáról és a 2001/220/IB tanácsi kerethatározat felváltásáról

- Az OKIT a szolgáltatásait a **titkosság** szempontját és az ellátottak érdekeit szem előtt tartva nyújtja.
- Az OKIT működésének fontos jellemzője a **gyors helyzetfelmérés**, a **krízisintervenció** és a megoldás érdekében **azonnali/mielőbb elérhető segítség**, **pontos információnyújtás** biztosítása.

2. AZ OKIT FELADATAI ÉS MŰKÖDÉSI KERETE

2.1. Feladatok

Az OKIT a kapcsolati erőszak (hozzátartozók közötti erőszak⁴) és az emberkereskedelem⁵ áldozatainak nyújt segítséget. Fő feladata, hogy azon áldozatok számára, akiknél **kapcsolati erőszak**⁶⁻⁷ (hozzátartozók közötti erőszak⁸) vagy **emberkereskedelem**⁹⁻¹⁰ miatt krízishelyzet alakult ki, lehetőséget biztosítson **krízisközpontban**¹¹, **titkos menedékházban**¹² vagy **védett szálláshelyen**¹³ történő elhelyezésre, amennyiben az áldozat ezt a segítségnyújtási lehetőséget - az OKIT által számára biztosított információk alapján - maga kéri.

(A kapcsolati erőszak és a hozzátartozók közötti erőszak fogalmak a dokumentum további részében egymás szinonimáiként szerepelnek, illetve ahol nincs különös indoklása a hozzátartozók közötti erőszak kifejezés használatának, kapcsolati erőszak megnevezés szerepel.)

Az OKIT segítségnyújtása a kapcsolati erőszak vagy az emberkereskedelem miatt kialakult krízishelyzet felmérésétől, az információnyújtáson keresztül valamelyik konkrét krízisközpontnál, titkos menedékháznál vagy védett szálláshelyen való elhelyezés kezdeményezéséig tart. A segítségnyújtás alapvetően telefonon, esetleg elektronikus formában (e-mailben) valósul meg.

Krízishelyzetnek tekinthető az a helyzet, amikor közvetlen fenyegetettség áll fenn a bántalmazótól vagy kizsákmányolótól, és az áldozat a saját természetes támaszai és erőforrásai segítségével élethelyzetét nem tudja megnyugtatóan rendezni.

Az OKIT annak megállapítására, hogy fennáll-e krízishelyzet, illetve annak kiváltó oka a kapcsolati erőszak vagy az emberkereskedelem, szűrőrendszert alkalmaz.

Amennyiben az OKIT nem kezdeményez elhelyezést, minden esetben tájékoztatást nyújt arról, hogy a segítséget kérő hol kapja meg a kialakult helyzetnek leginkább megfelelő szolgáltatást.

Amennyiben az OKIT kezdeményezi a krízisközpontban, titkos menedékházban vagy védett szálláshelyen való elhelyezést, minden olyan információt közöl az áldozattal az ellátásról és az ellátás igénybevételének feltételeiről, mely garanciát és biztonságot jelent mind az áldozat, mind a fogadó intézmény részére.

⁴ A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 73/A.-73/B. §

⁵ Az emberkereskedelem áldozatai azonosításának rendjéről szóló 354/2012. (XII. 13.) Korm. rendelet 3. §

⁶ A Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény 212/A. §

⁷ Az Európai Parlament és a Tanács 2024/1385/EU irányelve (2024. május 14.) a nőkkel szembeni erőszak és a kapcsolati erőszak elleni küzdelemről

⁸ A hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról szóló 2009. évi LXXII. törvény 1. § (1) bek.

⁹ A Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény 192. §

¹⁰ Az Európa Tanács Emberkereskedelem Elleni Fellépéséről szóló Egyezményének kihirdetéséről szóló 2013. évi XVIII. törvény 3. § 4. cikk

¹¹ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 51.§ (5) bek.

¹² A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 51.§ (10) bek.

¹³ Az emberkereskedelem áldozatai azonosításának rendjéről szóló 354/2012. (XII.13.) Korm. rendelet 1.§ (4) bek.

Az OKIT munkatársai elsősorban az áldozatok érdekeit képviselik és védik, de minden esetben kiemelten figyelembe veszik az érintett gyermek(ek) érdekeit, ezzel biztosítva *a gyermek(ek) mindenképp álló érdekei elv* érvényesülését.

Az OKIT az áldozat kérésére az áldozattal együtt a gyermekeit is a segítő szolgálatokhoz irányítja, indokolt esetben a szülői felelősség gyakorlásának előzetes beleegyezése nélkül is.¹⁴

Az OKIT a kiskorú áldozatokat szükség esetén segítő szolgálatokhoz irányítja, indokolt esetben a szülői felelősség gyakorlásának előzetes beleegyezése nélkül is

Az OKIT az elhelyezés megszervezésekor felméri az áldozat és a vele együtt ellátásba kerülő gyermek(ek) speciális szükségleteit és annak megfelelően választja ki az intézményt, ahol az elhelyezést kezdeményezi.

Az OKIT a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatait segítő ellátórendszer fontos szereplője és a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatait segítő ellátórendszert alkotó intézmények partnere. Emellett az OKIT a hozzátartozók közötti erőszak áldozatait segítő ellátórendszer és a gyermekvédelmi jelzőrendszer tagja¹⁵.

Amennyiben a krízisközpontokban, titkos menedékházakban vagy védett szálláshelyeken pillanatnyilag nem áll rendelkezésre megfelelő férőhely, úgy az OKIT az áldozatsegítésben érintett egyéb ellátó-, és jelzőrendszer felé irányítja az áldozatot.

Az OKIT indokolt esetben, közreműködik a már elhelyezett áldozatok továbbmenekítésében, amennyiben az ellátott biztonsága ezt szükségessé teszi.

Az OKIT a kapcsolati erőszak vagy emberkereskedelem miatt krízishelyzetben lévő áldozatok számára jogi elsősegélyt működtet, melynek célja a segítséget kérők jogi ügyeikben való támogatása, jogtudatosságának fejlesztése. Ennek keretében az áldozat tájékoztatást kap helyzetének jogi vonatkozású elemeiről. Iránymutatást kap arról, hogy milyen jogi lépések megtétele szolgálja helyzetének mielőbbi megkönnyítését és megoldását, ezeket milyen szerveknél, milyen határidőn belül és milyen eljárás keretei között tudja megtenni (ideiglenes megelőző távoltartás, büntetőeljárás, polgári per kezdeményezése stb.). Az áldozat tartalmi tájékoztatást kap arról is, hogy melyek azok a speciális jogszabály helyek, amelyek biztonságát, védelmét, különleges bánásmódot igénylő személyi mivoltát hivatottak biztosítani. A jogi elsősegély igénybevétele az OKIT telefonos szakemberein keresztül lehetséges. Az OKIT jogi képviselőt nem lát el.

Az OKIT az áldozatok minél hatékonyabb segítése érdekében rendszeres kapcsolatot tart fenn a partnereivel, felkérésre részt vesz szakmai előadásokon, workshopokon, konferenciákon és egyéb szakmai rendezvényeken.

2.2. Működési keret

Az OKIT segélyvonala az év minden napján, 24 órában fogadja a hívásokat, mely Magyarország területéről minden telefonszolgáltatón keresztül ingyenesen hívható, a

¹⁴ Az Európai Parlament és a Tanács 2024/1385/EU irányelve (2024. május 14.) a nőkkel szembeni erőszak és a kapcsolati erőszak elleni küzdelemről 18. cikk (3) bek.

¹⁵ A gyermekek védelméről és a gyámsági igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 17. §

0680205520-as telefonszámon. A segítségkérő e-maileket az OKIT az okit@segelyszervezet.hu email címen keresztül fogadja.

Az OKIT az általa biztosított szolgáltatásokat minden magyar állampolgár, uniós állampolgár és harmadik országból érkező, de jelenleg Magyarországon jogszerűen tartózkodó segítségkérő igénybe veheti.

A munkatársak a beszélgetés során a rogersi alapelveknek megfelelően kommunikálnak a hívóval, és trauma-fókuszú szolgáltatást nyújtanak. A segítő eszköztár ekkor alapvetően a krízisintervenció, szociális információs tanácsadás, valamint a segítő-támogató légkör megteremtése.

Az OKIT munkatársai szociális felsőfokú végzettséggel vagy a munkakörnek megfelelő – egyéb felsőfokú, illetve jogi – végzettséggel rendelkeznek. A szakemberek felkészítése és továbbképzése az OKIT éves belső képzési tervében kerül rögzítésre. A felkészítés célja, hogy a munkatársak speciálisan képzett telefonos szakemberekké váljanak, ez a munkavégzés megkezdésének feltétele. Cél továbbá, hogy a szakemberek folyamatosan fejlesszék tudásukat.

Az OKIT szolgáltatásainak igénybevétele minden esetben önkéntes, és akár anonim módon is elérhető, ez esetben nincs szükség a személyes adatok megadására. A névtelenség megőrzésének lehetősége a hívók védelmét szolgálja. A hívó dönthet arról, mit kíván elmondani, megosztani a helyzetéről.

Amennyiben a hívás során kapott információkból az derül ki, hogy a fennálló krízishelyzet életet veszélyeztető, az OKIT munkatársa a további ügyintézés érdekében - a hívóval egyeztetve - személyes adatokat is kérhet a hatékony segítségnyújtás céljából, annak érdekében, hogy azonnali hatósági beavatkozást, egészségügyi ellátást kezdeményezzen.

3. AZ OKIT SZOLGÁLTATÁSAI

3.1. Krízishelyzet azonosítása

Az OKIT a krízishelyzet azonosítása érdekében szűrési szempontrendszert alkalmaz. A szűrési rendszer célja a kapcsolati erőszak, vagy emberkereskedelem miatt kialakult krízishelyzet feltérképezése, annak érdekében, hogy a telefonos szakemberek az áldozatok számára a legmegfelelőbb segítséget tudják nyújtani. A szűrési szempontrendszer minden esetben csak a megfelelő szolgáltatásnyújtáshoz legszükségesebb információk összegyűjtését szolgálja. A szűrési szempontrendszer titkos, adatszolgáltatáskor sem adható ki. A szűrőrendszer alkalmazása egységes és minden esetben kötelező.

3.2. Az áldozatok elhelyezésének kezdeményezése

Amennyiben a szűrés során beazonosításra került, hogy a krízishelyzet kapcsolati erőszak vagy emberkereskedelem miatt alakult ki, úgy az OKIT az áldozat kérése és döntése után felméri azokat a speciális szükségleteket, melyek befolyásolják azt, hogy melyik krízisközpont, titkos menedékház vagy védett szálláshely lenne a legalkalmasabb és legbiztonságosabb az áldozat elhelyezésére.

Ezt követően az OKIT felveszi a kapcsolatot a kiválasztott intézménnyel. Az áldozat fogadásáról minden esetben az intézmény dönt, amennyiben az intézmény elutasítja a felvételt, azt az OKIT felé írásban indokolnia szükséges.

3.3. Továbbmenekítés

Továbbmenekítésről beszélünk azokban az esetekben, amikor az áldozat már krízisközpont, titkos menedékház vagy védett szálláshely ellátottja, ugyanakkor személyes biztonsága fenntartása vagy helyreállítása érdekében szükségessé válik az ellátás helyének a megváltoztatása.

Az OKIT a továbbmenekítésben koordinátori szerepet tölt be, amelynek során, az áldozat biztonságát és esetleges speciális igényeit szem előtt tartva kiválasztja a számára megfelelő intézményt, illetve összeköti a jelenlegi intézményt a befogadó intézménnyel.

3.4. Információnyújtás

Az információnyújtás elsődleges célja, hogy a kapcsolati erőszak vagy emberkereskedelem áldozata tisztába legyen a krízisközponti, titkos menedékházbeli vagy védett szálláshelyen történő elhelyezés lehetőségeivel és az ott biztosított szolgáltatásokkal.

Az OKIT munkatársának további fontos feladata, hogy személyre szabottan tájékoztassa a hívót az elérhető egyéb szolgáltatásokról és ezek igénybevételének lehetőségeiről, a szolgáltatások pontos elérhetőségéről, az adott segítségnyújtások feltételeiről és módjáról.

3.5. Jogi segítségnyújtás, tájékoztatás

Az OKIT **meghatározott napokon és időben jogi elsősegélyt biztosít a hívóknak.** A tájékoztatás legfontosabb célja, hogy a krízishelyzetben lévő hívó átlássa helyzetének jogi aspektusait, amely segíthet a kilépéssel kapcsolatos döntés meghozatalában. A tanácsadás első

fázisában a hívó beszámol élethelyzetéről, ami további tisztázó kérdésekkel pontosításra kerül. Ezt követően a jogász tájékoztatást nyújt arról, hogy melyek azok az elsődleges lépések, amelyek megtétele a későbbi eredményes jogérvényesítés szempontjából elengedhetetlenek (pl., látlelet beszerzése, bizonyítékok biztosítása, megelőző távoltartás kezdeményezése, feljelentés megtétele stb.). A jogász tájékoztatást ad arról is, hogy az áldozat védelme, biztonsága érdekében milyen jogi lépések megtétele válhat indokoltnak. A tájékoztatás kiterjed arra is, hogy milyen eljárások megindítása szükséges ahhoz, hogy a hívó helyzete hosszú távon, megnyugtatóan rendezésre kerüljön.

A jogi tájékoztatás során fel kell hívni a hívó figyelmét arra, hogy **a tájékoztatás nem tekinthető hivatalos jogi állásfoglalásnak.**

A jogással a kapcsolatot a hívók nem direkt módon veszik fel, hanem a telefonos szakembereken keresztül, akik előzetesen egyeztetnek a jogással az esetek kapcsán, a hívóval pedig arról, hogy a jogással folytatott egyeztetés alapján, mikor van lehetőség a szolgáltatás igénybevételére.

3.6. Vendégtanulói jogviszony létesítésével kapcsolatos feladatok¹⁶

A krízisközpontban, titkos menedékházban és védett szálláshelyen elhelyezett tanköteles korú gyermek esetében az OKIT kezdeményezi a kríziselhelyezés időtartamára az ideiglenes óvodai elhelyezést, vagy az ideiglenes vendégtanulói jogviszony létesítését.

¹⁶ A nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet 49. § (2a)-(2b) bek.

4. TELEFONOS SEGÍTŐ KAPCSOLAT FOLYAMATA

A telefonos segítő folyamat során érvényesítendő általános szempontok:

- A telefonos segítő folyamatban a kapcsolati erőszak vagy emberkereskedelem miatt krízishelyzetbe került áldozat beazonosításához szükséges információk összegyűjtése a cél. A teljes élethelyzet feltérképezése a fogadó intézmény kompetenciája.
- A telefonhívások időtartama kapcsán törekedni kell arra, hogy mindig legyen elérhető szabad vonal a segítséget kérők részére, illetve, hogy a telefonvonal minél előbb újra elérhető legyen. Ugyanakkor ez nem befolyásolhatja az segítő beszélgetés minőségét és hatékonyságát.
- A telefonos szakember feladata a kapcsolati erőszakkal és emberkereskedelemmel kapcsolatos megkeresés esetén annak felmérése, hogy fennáll-e a bántalmazás és/vagy kizsákmányolás, illetve amennyiben igen, kész-e az áldozat a kilépésre, és a felajánlott szolgáltatás igénybevételére.

A segítségnyújtás szakaszai:

1. A segítségkérő hívásának fogadása
2. Segítő beszélgetés
 - a. Ráhangolódás fázisa
 - b. Célorientált megbeszélés fázisa
 - c. További információk összegyűjtése
3. Döntés az elhelyezés kezdeményezéséről, illetve tájékoztatás az egyéb segítségnyújtási lehetőségekről
4. Tájékoztatás a krízisközpontban, titkos menedékházban vagy védett szálláshelyen való intézményi elhelyezés sajátosságairól
5. A hívó döntése az elhelyezés elfogadásáról vagy elutasításáról
6. Az elhelyezés kezdeményezése
7. A telefonos segítő folyamat lezárása

4.1. A segítségkérő hívásának fogadása

Az ügyfelek az OKIT telefonos szakembereivel az év minden napján, 24 órában, Magyarország területéről ingyenesen hívható 0680205520-as szám hívásával kerülhetnek kapcsolatba, de lehetőség van az okit@segelyszervezet.hu email címre küldött megkeresés általi kapcsolatfelvételre is.

A telefonhívás során a telefonos szakembernek fontos tisztázni, hogy a hívó fél az áldozat, vagy az áldozat rokona, ismerőse, egy olyan személy, aki egy áldozat számára szeretne segítséget nyújtani, esetleg egy hivatalos szerv képviselőjeként keresi a szolgálatot.

Amennyiben nem az áldozat keresi fel a szolgálatot, úgy a hívóval fontos tisztázni, hogy krízisközpontban, titkos menedékházban vagy védett szálláshelyen való elhelyezés kizárólag az áldozattal való közvetlen telefonos kommunikáció alapján lehetséges. Amennyiben a hívó fél – aki nem az áldozat – életveszélyes helyzetről ad tájékoztatást, úgy az OKIT munkatársa javaslatot tesz arra, hogy a hívó a 112-es hívószámon kérjen segítséget, vagy a szükséges információk birtokában maga kezdeményezi ezen a hívószámon a segítségkérést.

Amennyiben a hívó nem kapcsolati erőszak vagy az emberkereskedelem áldozata, hanem egyéb bűncselekmény miatt kér segítséget, úgy az OKIT munkatársa az áldozat tartózkodási helye szerinti illetékes Áldozatsegítő Központhoz irányítja az ügyfelet, illetve súlyos életveszélyes helyzetben a 112-es szám hívására tesz javaslatot, vagy a szükséges információk birtokában maga kezdeményezi ezen hívószámom a segítségkérést.

Azon esetekben, amikor a hívó még nem töltötte be a 18-ik életévét, úgy az OKIT munkatársa átirányítja a gyermekvédelmi jelzőrendszer releváns tagjaihoz és tájékoztatást nyújt az elérhető szolgáltatásokról.

A segélyvonalon beérkező hivatalos megkereséseket, egyéb a nem bántalmazással összefüggő ügymeneteket a segítő az OKIT egyéb elérhetőségeire irányítja és lezárja a beszélgetést.

4.2. Segítő beszélgetés

A telefonos segítő beszélgetés fókuszja annak felmérése, hogy kapcsolati erőszak vagy emberkereskedelem miatt került-e krízishelyzetbe a hívó, és lehetőség-e számára az intézményben történő elhelyezés, illetve igényli-e az elhelyezést a hívó.

A) Ráhangolódás fázisa

A beszélgetés során kiemelten fontos, hogy a hívóval a segítő végig empátikus és támogató kommunikációt folytasson, valamint ezek mellett meg kell, hogy jelenjen a megértés a kongruens kommunikáció, az érzelmi támogatás. A beszélgetést végig a telefonos szakembernek kell vezetnie, és tudnia kell tolerálnia a szélsőséges érzelmi állapotokat, valamint a hívó indulatait. A segítő ezen krízisintervenciós eszköztára az ügyfél megnyugtatósa, a bizalmi légkör kialakítása.

B) Célorientált megbeszélés fázisa

A beszélgetés második szakaszában a hívó maga fogalmazza meg nehézségeit, amit a segítő asszertív módon kérdésekkel támogat. A munkatárs vezérfonala a szűrési szempontrendszer.

Ebben a szakaszban derül ki, indokolt-e az elhelyezés kezdeményezése, illetőleg ekkor kerül sor a felmerülő megoldási alternatívák összegyűjtésére, a természetes támaszok számbavételére, a hívó autonóm döntéshozatalának és cselekvésének segítésére.

A telefonos segítő beszélgetésnek ebben a részében fontos, hogy nyitott kérdések segítségével fókusz kerüljön az időrendiségre (mikor, mi történt). Időt kell adni a válasza, az érzések megélésére és a gondolatok megfogalmazására. A beszélgetés során a kapcsolati erőszak és a kizsákmányolás megvalósult formájáról is igyekszik információkhoz jutni a segítő.

C) További információk összegyűjtésének fázisa

Amennyiben az OKIT munkatársának az elhelyezéssel kapcsolatos megalapozott döntéshez, további információra van szüksége, akkor a bántalmazottat vagy kizsákmányolás áldozatát a vele kapcsolatban álló jelzőrendszeri tagokhoz irányítja, azzal a kéréssel, hogy közösen vegyék fel az OKIT-tal a kapcsolatot. Kiemelten fontos, hogy ezen további információgyűjtés nem járhat azzal az akut krízishelyzet fennmaradásával vagy az ügyintézés elhúzódása miatt újabb veszélyhelyzet kialakulásával.

Amennyiben az OKIT munkatársa indokoltnak látja az elhelyezést és a hívó részéről felmerül erre az igény, a munkatársak minden olyan további információt összegyűjtenek, melyek

szükségesek a bántalmazott vagy kizsákmányolás áldozata és a vele együtt érkező hozzátartozók (gyermek/ek/) megfelelő fogadásához.

4.3. Döntés az elhelyezésről, illetve az egyéb segítségnyújtási lehetőségekről

A beszélgetésnek ebben a szakaszában szükséges eljutni oda, hogy körvonalazódjanak a lehetséges kimenetek, megoldások a fennálló helyzetre. Fontos meggyőződni arról, hogy a hívó értette-e azt a tájékoztatást, amit a telefonos szakember nyújtott neki.

Amennyiben ebben a fázisban az a döntés születik, hogy nem kerül sor intézményi elhelyezésre, úgy a megfelelő információk átadása után a telefonos szakember lezárja a beszélgetést.

Amennyiben az emberkereskedelem áldozatának hívása nem az áldozatazonosítást végző szerv jelenlétében történik, úgy az emberkereskedelem áldozatának hívását fogadó OKIT munkatárs feladata, hogy a lehető legnagyobb mértékben meggyőződjön arról, hogy valóban emberkereskedelem áldozatával beszél-e.

4.4. Tájékoztatás az intézményi elhelyezés sajátosságairól

Amennyiben az OKIT munkatársa indokoltnak tartja az elhelyezést, tájékoztatást nyújt a bántalmazottnak vagy kizsákmányolás áldozatának:

- az ellátás időtartalmáról;
- titoktartási kötelezettségről, melyben az áldozat vállalja, hogy az intézmény címét, elérhetőségét titokban tartja;
- az ellátás igénybevételének önkéntességéről, illetőleg arról, hogy az ellátás kizárólag az áldozat saját kérelme alapján valósulhat meg;
- az intézmény által biztosított szolgáltatásokról és annak tartalmáról (fizikai biztonság, biztosított ellátás, szakemberek támogatása);
- az ellátás ingyenességéről;
- az ellátottak jogairól és kötelezettségeiről elhelyezés esetében (pl. házirend)
- az elhelyezés biztonsági garanciáiról, illetve a lehetséges kockázatokról;
- az ellátás igénybevételének feltételeiről (nem vehető fel az, aki egészségi állapota miatt önmagáról önállóan nem tud gondoskodni, állandó felügyeletet igényel).

4.5. Döntés az elhelyezés elfogadásáról

A kérelmező a megkapott információk alapján dönt arról, hogy igénybe kívánja-e venni az elhelyezést. Amennyiben kéri az elhelyezést, az OKIT telefonos szakembere megkezdi annak előkészítését.

4.6. Az elhelyezés koordinálása

Az OKIT munkatársa felveszi a kapcsolatot a hívó szükségletei alapján kiválasztott krízisközponttal, vagy titkos menedékházzal vagy védett szálláshellyel. A megkeresett

intézmény az OKIT által végzett szűrés keretében nyert információk alapján dönt a felvételtől, további konzultációt sem az áldozattal, sem az intézményi szereplőkkel nem folytat. A felvételtől való döntést az intézmény a lehető legrövidebb időn belül (üres férőhely esetében a megkereséstől számított legfeljebb 1 órán belül) meghozza.

Az intézmény a döntés eredményéről minden esetben értesíti az OKIT-ot és az áldozatot. Amennyiben az OKIT által referált áldozat felvételét a krízisközpont, vagy titkos menedékház vagy védett szálláshely elutasítja, annak részletes okait írásban közölni kell az OKIT-tal, az okit@segelyszervezet.hu e-mail címen. Ez esetben az intézmény a referált áldozatot visszairányítja az OKIT-hoz. Ezt követően az OKIT újabb elhelyezést kezdeményez megfelelő számú szabad férőhellyel rendelkező másik szolgáltatónál.

Amennyiben az áldozat külföldről kér segítséget és hazatérésében akadályoztatott (pl., nincsenek iratai, nincs pénze, stb.), akkor az OKIT munkatársa minden esetben javasolja, hogy az áldozat kérjen segítséget az adott országban jelen lévő magyar külképviselettől, vagy – emberkereskedelem áldozata esetén – a Nemzetközi Migrációs Szervezet (International Organization for Migration - IOM) képviseletétől. Az OKIT munkatársa ezen kívül tájékoztatást nyújt az adott országban elérhető releváns segítségnyújtási lehetőségekről, szervezetek elérhetőségéről.

Az áldozatok biztonságos megérkezéséről vagy az elhelyezés megvalósulásáról az OKIT minden esetben visszajelzést kap a fogadó krízisközponttól, titkos menedékháztól vagy védett szálláshelytől.

4.7. Az telefonos segítő folyamat lezárása

Amennyiben indokolt az intézményi elhelyezés, és a hívó azt kéri, az áldozat döntése után a telefonos szakember az áldozattal lezárja a segítő folyamatot. Ezt követően a krízisközpontot, titkos menedékházat vagy védett szálláshelyet összekapcsolja az áldozattal. A továbbiak (pl., utazás megszervezése) már a krízisközpont, titkos menedékház vagy védett szálláshely munkatársainak feladatait képezik.

A segítő folyamat és a koordináció utolsó feladata, hogy a telefonos szakember felhívja a hívó figyelmét arra, hogy amennyiben szüksége van rá, újra hívhatja az OKIT-ot. A telefonbeszélgetést követően az OKIT munkatársa elkészíti a szükséges belső adminisztrációt.

5. BIZTONSÁGI MEGFONTOLÁSOK

A biztonsági megfontolásoknak elsődlegesen az alábbi három területre kell kiterjedniük:

- a hívók érdekei,
- az OKIT munkatársainak biztonsága,
- a társintézmények munkatársainak érdekei.

Az OKIT munkatársa érdemben kizárólag segítséget kérő érintett személlyel egyeztet. Amikor hozzátartozó, barát, bizalmas segítő telefonál, rövid információt nyújt a szolgáltatásairól, majd arra kéri a bántalmazásról/kizsákmányolásról közvetetten jelző személyt, hogy próbáljon meg segíteni a közvetlen érintettnek abban, hogy ő maga keresse az OKIT-ot.

Hozzátartozóknak, családtagoknak az OKIT munkatársa nem ad ki információt. Ha a bántalmazó, kizsákmányoló keresi az áldozatot az OKIT-on keresztül, rövid, tömör válaszban arra hívja fel a figyelmet, hogy nem áll módjában információt megosztani vele. Az OKIT kizárólag megfelelő alaki és tartalmi elemekkel ellátott hatósági megkeresés esetén ad tájékoztatást a hozzá segítségért forduló személyekről.

Az OKIT a krízisközpontokról, titkos menedékházakról, védett szálláshelyekről nem ad ki információt, sem elérhetőség, sem cím, sem egyéb olyan vonatkozás tekintetében, ami túlmutat a helyzet által indokolt szükséges minimális ismeretnél.

Az OKIT titkosságának védelme érdekében személyes találkozásra nincs lehetőség.

Az anonimitás biztosítása érdekében az OKIT jelenlegi- és volt munkatársai titokban tartják az OKIT-nál végzett munkájukat környezetükben (pl., barátok, ismerősök, munkatársak).

Az OKIT munkatársai a segítő beszélgetés során magukról nem adnak olyan információt, ami beazonosíthatóvá tenné őket. A professzionális szakszerű segítség érdekében törekednek a szakmai távolság megtartására, a hívókkal az OKIT hivatalos csatornáin kívül nem veszik fel a kapcsolatot, az ilyen jellegű külső kapcsolatkereséstől elzárkóznak.

Az OKIT az elektronikus rendszereken tárolt személyes adatok védelme érdekében a szükséges intézkedéseket megteszi. Az erre vonatkozó részletes feladatokat és előírásokat a szervezet belső szabályzatai tartalmazzák. Az OKIT adatkezelési szabályzata az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletével (a továbbiakban: GDPR) összhangban született.

6. KRÍZISELLÁTÁS GARANCIÁLIS ELEMEI

Az OKIT munkáját a Szociális Munkások Etikai Kódexének betartásával végzi.

Az OKIT működése során betartja a rá vonatkozó jogszabályokat és szakmai szabályzókat.

Az OKIT fenntartója gondoskodik a megfelelő működést biztosító személyi erőforrások rendelkezésre állásáról.

Az OKIT szakemberei folyamatosan jelzik a fenntartó és a módszertani szervezet felé a mindennapi munka során jelentkező működési, jogszabályi hiányosságokat, a rendszerben

lévő anomáliákat és javaslatokat fogalmazzák meg a hatékony, jól működő ellátások kialakítására.

Az OKIT munkájában résztvevő szakemberek folyamatosan bővítik szakmai tudásukat, a kiégés megelőzése érdekében részt vesznek a számukra biztosított esetmegbeszéléseken és szupervíziós folyamatokban.

A fenntartó biztosítja az OKIT megfelelő feladatellátásához szükséges tárgyi és infrastrukturális feltételeket, valamint a munkatársak fizikai biztonságát, továbbá az információáramlás biztonságának megteremtését is.

7. ADMINISZTRÁCIÓ

A segítséget kérő anonim módon, regisztráció nélkül veheti igénybe az OKIT szolgáltatását.

Az OKIT-hoz érkező hívások adminisztrálása az OKIT adatkezelési szabályzatának és az OKIT belső szabályzatának megfelelően történik.

A hívók azonosítása, illetve a telefonos szakemberek munkájának segítése céljából a hívások szakmai szempontból releváns adatait, a beszélgetésekből származó információkat összefoglaló részletes „naplóbejegyzésben” kell vezetni, melyről az OKIT belső szabályzata, illetve adatkezelési szabályzata rendelkezik. A fogadott hívásokról, annak tartalmáról harmadik fél számára a telefonos szakember tájékoztatást nem adhat sem szóban, sem írásban. Kivételt képez ez alól a súlyosan veszélyeztető állapot, illetve a kezdeményezett elhelyezés.

Hivatalos kimenő és bejövő levelezés

Az OKIT levelezési címe:

Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat

1221 Budapest, Kossuth Lajos utca 64.

Magyar Ökumenikus Segélyszervezet Központja

Az OKIT-hoz postai, illetve ügyfélkapun, e-mailen (okit@segelyszervezet.hu) keresztül érkező megkeresések, levelek megválaszolása a törvényi előírások szerint, illetve a Magyar Ökumenikus Segélyszervezet belső szabályozóinak megfelelően történik.

Hivatalos jelzés

Hivatalos jelzés megtételére az OKIT-nak akkor van lehetősége, ha a hívó az ehhez szükséges adatokat megadja. Miután ezek az adatok rendelkezésre állnak, az OKIT telefonon keresztül, illetve írásos formában jelzéssel él az illetékes szervek felé.

Ideiglenes vendégtanulói jogviszonnyal összefüggő adminisztráció

A krízisközpont, titkos menedékház vagy a védett szálláshely az erre a célra kialakított formanyomtatványon megküldi az OKIT számára a szükséges információkat, adatokat. Ez alapján az OKIT elkészíti az ideiglenes vendégtanulói jogviszonnyal kapcsolatos ún. Értesítőt és Kérelmet, melyet titkosított elektronikus formában, jelszóval kóddal ellátva megküld az érintett oktatási/nevelési intézményeknek.

8. JOGOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK

A hívók jogai és kötelezettségei

A hívóknak joguk van önálló döntések meghozatalára a segítség során, valamint azt eldönteni, hogy a telefonos szakember által javasolt szolgáltatásokat igénybe veszik, vagy sem.

Az OKIT által nyújtott szolgáltatás igénybevétele önkéntes és ingyenes. A hívó nem élhet vissza a segélyvonallal, tartózkodnia kell a vonal indokolatlan használatától. Az obszcén hívások, a telefonos szakember zaklatása, fenyegetése, megalázása, provokálása nem elfogadható, nem megengedett.

Az OKIT-hoz fordulóktól elvárható, hogy az OKIT munkatársait és munkájukat tiszteletben tartsák, viselkedésük, kommunikációjuk során a társadalmilag elfogadott hangvételt használják, ennek megfelelő magatartást tanúsítsanak. Amennyiben a hívó mindezeket figyelmen kívül hagyja, úgy a hívást fogadó OKIT szakembernek jogában áll bontani a vonalat.

Az OKIT-hoz fordulóknak joguk van érdekeik képviselésére. Érdeksérelem esetén panasszal fordulhatnak a Magyar Ökumenikus Segélyszervezethez a szervezet panaszkezelési szabályzatában megfogalmazottak szerint, illetve a vélt vagy valós sérelem tárgyában eljárni jogosult állami szervhez, hatósághoz.

Az OKIT jogai és kötelezettségei

Az OKIT-nak kötelessége, hogy a szolgáltatásait a törvényi és jogszabályi keretek által meghatározott módon biztosítsa.

Az OKIT működtetésének és a szolgáltatások megszervezésének jelen szakmai útmutatóban meghatározott szempontokra kell épülnie.

Az OKIT-nak biztosítania kell a szolgáltatáshoz való egyenlő esélyű hozzáférést és meg kell felelni az egyenlő bánásmód követelményének.

Az OKIT munkatársai munkájukat a Szociális munka Etikai Kódexének irányelvei alapján kötelesek végezni.

Az OKIT munkatársainak tiszteletben kell tartaniuk a hívók autonómiáját, személyi szabadságát, emberi jogait.

Az OKIT az adatkezelésre vonatkozóan saját belső szabályzattal rendelkezik. Az adatkezelési szabályzat rögzíti, hogy milyen esetekben milyen információ osztható meg a hívó helyzetével kapcsolatosan, az információ megosztás milyen módon és elvek mentén zajlik.

Az OKIT-nak biztosítania kell a hívók számára a panasztétel lehetőségét a fenntartónál, jogsérelem vagy elutasítás esetén állami jogalkalmazó, igazságszolgáltató szerveknél.

A munkatársaknak joguk van a lelki egészségvédelemhez, szakmai személyiségük karbantartásához (szupervízió), az egészséges munkafeltételekhez, illetve személyes biztonságuk védelméhez.

Az OKIT-nak joga van a törvényi, jogszabályi keretek betartása, és jelen szakmai útmutatóban foglaltak figyelembevételével a fenntartóval egyeztetve saját, belső működését önállóan szabályozni és megvalósítani.

9. EGYÜTTMŰKÖDŐ PARTNEREK

Ahhoz, hogy a kapcsolati erőszak és az emberkereskedelem áldozatai számára komplex szolgáltatások integrált formában kerüljenek biztosításra, alapfeltétel, hogy az áldozatok segítségével résztvevő intézményi szereplők együttműködjenek egymással.

Krízisközpontok, titkos menedékházak és védett szálláshelyek

Az OKIT működése alapvetően függ a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatait segítő ellátórendszer (benne az áldozatokat fogadó krízisközpontokkal, titkos menedékházakkal és védett szálláshelyekkel) tagjaitól. A kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatait segítő ellátórendszer hatékony működésének megvalósulásában az OKIT-nak mellérendelt szereplőként kiemelt szerepe van, Magyarország területéről ingyenesen, a nap 24 órájában elérhető telefonos szolgáltatás nyújtásával. Az OKIT elsődleges elhelyezés kezdeményező az áldozatok és a fogadóintézmények között. A hatékony és kézzelfogható segítségnyújtás csak a kölcsönös, egymás munkáját támogató kapcsolaton, átlátható együttműködésen keresztül valósulhat meg.

Krízisambulancia

A regionális krízisambulanciák a kapcsolati erőszak áldozatainak, potenciális áldozatainak, családtagjaiknak nyújtanak szociális, jogi, pszichológiai segítséget személyes tanácsadás keretében. Amikor az OKIT-hoz beérkező hívás alapján nem indokolt az áldozat elhelyezése vagy más típusú segítségre van szüksége, úgy az OKIT tájékoztatást ad a területileg illetékes krízisambulancia tevékenységéről, elérhetőségeiről, az áldozatot a krízisambulanciákhoz irányítja.

Együttműködés egyéb szervezetekkel

Az OKIT a hozzá segítségért fordulók helyzetének megoldása érdekében együttműködik minden szervezettel, de különösen:

- család- és gyermekjóléti szolgálatok,
- rendőrség, bíróság, ügyészség,
- gyámügyi igazgatás szervei,
- oktatási intézmények,
- egészségügyi intézmények,
- áldozatsegítő központok és áldozatsegítő szolgálatok
- a kapcsolati erőszak elleni küzdelemben részt vevő civil, önkormányzati és állami szervezetek, valamint
- az emberkereskedelem áldozatainak segítésével és azonosításával foglalkozó szervezetekkel.

10. JOGSZABÁLYOK ÉS KÖZJOGI SZABÁLYOZÓ ESZKÖZÖK

1. A nőkkel szembeni megkülönböztetés minden formájának felszámolásáról 1979. december 18-án New Yorkban elfogadott egyezmény kihirdetéséről szóló **1982. évi 10. törvényerejű rendelet**
2. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló **1997. évi XXXI. törvény** vonatkozó rendelkezései
3. A hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról szóló **2009. évi LXXII. törvény**
4. A bűncselekmények áldozatainak segítéséről és az állami kárenyhítésről szóló **2005. évi CXXXV. törvény**
5. Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló **2003. évi CXXV. törvény**
6. A Büntető Törvénykönyvről szóló **2012. évi C. törvény** 192. §-a az emberkereskedelem és kényszermunkáról, a 212/A. §-a a kapcsolati erőszakról, a 222. §-a a zaklatásról
7. A büntetőeljárásról szóló **2017. évi XC. törvény** 277-280. §-ai és a 282-295. §-ai a távoltartásról
8. Az Európai Parlament és a Tanács 2024/1385/EU irányelve (2024. május 14.) a nőkkel szembeni erőszak és a kapcsolati erőszak elleni küzdelemről
9. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/36/EU irányelve (2011. április 5.) az emberkereskedelem megelőzéséről, és az ellene folytatott küzdelemről, az áldozatok védelméről, valamint a 2002/629/IB tanácsi kerethatározat felváltásáról
10. Az Európai Parlament és a Tanács 2012/29/EU irányelve (2012. október 25.) a bűncselekmények áldozatainak jogaira, támogatására és védelmére vonatkozó minimumszabályok megállapításáról és a 2001/220/IB tanácsi kerethatározat felváltásáról
11. Az ideiglenes megelőző távoltartó határozat meghozatalának részletes szabályairól szóló **471/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet**
12. Az emberkereskedelem áldozatainak azonosításának rendjéről szóló **354/2012. (XII. 13.) Korm. rendelet**
13. A nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló **20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet** 49. §-a
14. A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló **15/1998. (IV. 30.) NM rendelet** vonatkozó rendelkezései
15. A kapcsolati erőszak elleni hatékony fellépést elősegítő nemzeti stratégiai célok meghatározásáról szóló **30/2015. (VII. 7.) OGY határozat**

16. A Nők és Férfiak Társadalmi Egyenlőségét Elősegítő Nemzeti Stratégiáról – Irányok és Célok 2010-2021 – szóló **1004/2010. (I. 21.) Korm. határozat**
17. Az emberkereskedelem elleni küzdelem hatékonyságának növeléséhez szükséges intézkedésekről szóló **1125/2019. (III. 13.) Korm. határozat**
18. Az emberkereskedelem elleni, 2008-2012 közötti nemzeti stratégiáról szóló **1018/2008. (III. 26.) Korm. határozat**
19. Az Emberkereskedelem Elleni Küzdelem 2013–2016 közötti Nemzeti Stratégiáról szóló **1351/2013. (VI. 19.) Korm. határozat**
20. A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelemről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (GDPR) szóló **Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete**
21. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.) szóló **2011. évi CXII. törvény**
22. A Szociális Munka Etikai Kódexe