2026

A Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány

Gyermek- és Közösségvédelmi Irányelve

KÉK VONAL
GYERMEKKRÍZIS ALAPÍTVÁNY

A Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány

Gyermek- és Közösségvédelmi Irányelve

Felülvizsgálat: 2026. szeptember

Következő felülvizsgálat: 2027. szeptember

info@kek-vonal.hu

kek-vonal.hu

TARTALOMJEGYZÉK

Preambulum....4
I. Fejezet: Alapértékek és Szakmai Hitvallás....5
II. Fejezet: A Kék Vonal tevékenységei és biztonsági keretei....6
1. Lelkisegély szolgáltatások (116 111 és Online)....6
2. KVITT (Ifjúsági Tanácsadó Testület)....6
3. Segélyvonal a bántalmazott és eltűnt gyerekekért (116 000)....7
4. Szakembereknek szóló programjaink....7
5. Kommunikáció: Társadalmi szemléletformálás és prevenció....7
III. Fejezet: A bántalmazás formái - Alapfogalmak....8
1. A bántalmazás formái....9
2. Digitális biztonság és online bántalmazás....9
3. Titoktartás, adatvédelem....10
IV. Fejezet: A Irányelv hatálya és a védett személyek....11
Személyi hatály....11
Védett személyek....11
V. Fejezet: Munkatársakkal, Önkéntesekkel kapcsolatos garanciák és kiválasztás....12
Kiválasztási kritériumok....12
VI. Fejezet: Digitális biztonság: Online tér, Podcast és Social media....13
1. Közösségi média....13
2. Podcast, VLOG és BLOG tartalomgyártás....13
3. Online webináriumok és képzések....13
VII. Fejezet: Jelzési Protokoll, esetkezelés és intervenció....15
1. A Megkeresők biztonsága....15
2. A Kék Vonal Ifjúsági Tanácsadó Testület tagjainak biztonsága....16
3. A Kék Vonal Munkatársainak, partnereinek biztonsága....17
4. Kivizsgálás és a lehetséges intézkedések rendszere....18
I.sz. melléklet: A gyermekbántalmazás tipusai és tünetei....23
II.sz. melléklet: A Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány etikai kódexe....24
III.sz. melléklet: Külső és nyilvánossági kommunikációs protokoll....33

PREAMBULUM

A Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány 1993 óta működő közhasznú és független civil szervezet. A szervezet megalapítása óta vallott missziója szerint **a gyerekeket meg kell hallgatni, ha bajban vannak, segíteni kell nekik, a felnőtteket pedig támogatni kell abban, hogy minderre képesek legyenek.** Bár az évtizedek során a Kék Vonal működése bővült és professzionalizálódott, a gyökerek változatlanok maradtak: minden Munkatársunk és Önkéntesünk azért dolgozik, hogy a gyermekek valódi odafigyelést, elfogadást és segítséget kapjanak.

Hisszük és valljuk, hogy minden felnőtt közös felelőssége egy jobb és biztonságosabb élet megteremtése a gyermekek számára. Szolgáltatásainkkal, módszertani anyagainkkal és képzéseinkkel támogatást nyújtunk a szülőknek és a szakembereknek, hogy felismerjék, ha egy gyermek bajban van és hatékonyan tudjanak segíteni nehézséggel küzdő gyerekeknek.

Szervezetünk számára a biztonság nem egy másodlagos szabálygyűjtemény, hanem alapvető fundamentum. Olyan környezetet tartunk fenn, ahol a biztonság garantálása – legyen az társadalmi, érzelmi, fizikai vagy digitális – minden tevékenységünket áthatja. Felismerjük, hogy az online és az offline világ elválaszthatatlanul összefonódik, ezért mindkét felületen elsődleges feladatunk a biztonság garantálása és a bántalmazás minden formájával szembeni zéró tolerancia elvének érvényesítése.

I. FEJEZET: ALAPÉRTÉKEK ÉS SZAKMAI HITVALLÁS

A Kék Vonal szakmai munkája és szervezetirányítása négy tartóoszlopon nyugszik:

1. **Gyermekközpontúság:** A gyermekközpontúság számunkra azt jelenti, hogy minden tevékenységünkben, tapasztalatainkat és lehetőségeinket valamint a gyermekek életkori sajátosságait figyelembe véve és elfogadva, őket partnerként kezelve, a legfőbb érdeküket szolgáljuk.
2. **Bizalom és megbízhatóság:** A bizalom számunkra azt jelenti, hogy bízunk egymás jó szándékában: mindannyian jót akarunk a gyermekeknek, és bár vannak közöttünk különbségek, ugyanazon értékek mentén dolgozunk és betartjuk a szabályokat. Alkalmazkodunk a változó körülményekhez, miközben kitartunk a küldetésünk mellett.
3. **Felelősség:** A felelősség számunkra azt jelenti, hogy vállalt feladatainkat teljesítjük, és a gyermekek érdekében a legjobb tudásunk szerint, szívvel-lélekkel dolgozunk. Felelősséget vállalunk a minket Megkeresőkért, a nálunk dolgozó Munkatársakért és Önkéntesekért. Transzparensen működünk és felelősen kezeljük a szervezet erőforrásait.
4. **Együttműködés:** Az együttműködés számunkra azt jelenti, hogy az Alapítvány elkötelezett abban, hogy minden hozzá fordulóval és minden általa megkeresett szakemberrel együttműködik a gyermek érdekében. A rendelkezésünkre álló eszközökkel együttműködésre ösztönzünk mindenkit, aki felelősséget érez a gyermekek sorsáért.

A Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány minden Munkatársa és Önkéntese azért dolgozik, hogy a gyermekek és fiatalok meghallgatást, értő odafigyelést és a bajban valódi segítséget kapjanak.

Az Alapítvány szolgáltatásai és programjai minden gyermek és fiatal számára egyenlően hozzáférhetők, származásuktól, nemüktől, vallásuktól, fogyatékosságuktól vagy egyéb helyzetüktől függetlenül.

Az Irányelv megalkotásakor figyelembe vettük az ENSZ Gyermekjogi Egyezményét és a magyar gyermekvédelmi törvény (1997. évi XXXI. törvény) alapvetéseit, de dokumentumunkat a Kék Vonal alacsonyküszöbű szolgáltatásaira és tevékenységeire fókuszálva alkottuk meg.

II. FEJEZET: A KÉK VONAL TEVÉKENYSÉGEI ÉS BIZTONSÁGI KERETEI

1. Lelkisegély-szolgáltatások (116 111 és online)

Az anonim és ingyenes segélyvonalak (telefon, chat, e-mail) során a Segítő és a Megkereső között kizárólag szakmai segítő kapcsolat állhat fenn. A titoktartás alapérték, amely alól csak a közvetlen életveszély vagy súlyos gyermekveszélyeztetés jelent kivételt. A segítő konzultációval kapcsolatos normákat a Kék Vonal Etikai Kódexe tartalmazza (1. melléklet)

2. KVITT (Ifjúsági Tanácsadó Testület)

A KVITT tagjai aktív részesei a szakmai munkának. Biztonságuk érdekében:

- párban dolgozó szakmai mentorok segítik folyamatosan a munkájukat
- a szakmai mentor minden esetben részletesen tájékoztatja a résztvevő gyerekeket a tevékenység céljáról, körülményeiről, biztosítja, hogy minden résztvevő korának és fejlettségének megfelelően tudja elmondani a véleményét
- az Alapítvány elkötelezett amellett, hogy a fiatalok részvétele valódi és érdemi legyen, elkerülve a formális vagy önmagáért való, csupán látszólagos gyermekrészvételt. Biztosítjuk, hogy a KVITT tagok meglátásai, javaslatai és inputjai ténylegesen beépüljenek az Alapítvány stratégiai döntéseibe, szolgáltatásfejlesztésébe és kommunikációjába, a fiataloknak pedig minden esetben transzparens módon adunk visszajelzést véleményük hasznosulásáról
- részvételükhöz, de különös tekintettel nyilvános szerepléseikhez minden esetben szülői beleegyezés és egyedi mérlegelés szükséges
- képzéseik és találkozóik során biztosított a felügyelet és a biztonságos fizikai/digitális tér
- a Gyermekvédelmi Irányelvet az Alapítvány köteles a KVITT tagokkal az életkoruknak legmegfelelőbb formában megismertetni.

3. Segélyvonal a bántalmazott és eltűnt gyerekekért (116 000)

Támogatjuk a szülőket és szakembereket a gyermekek biztonságának és jóllétének megteremtésében, hangsúlyozva a közös felelősségvállalást. A felnőttekkel való konzultáció során is a gyermek szükséglete és biztonsága az elsődleges szempont.

Amennyiben a konzultáció során kiderül, hogy egy felnőtt szorul segítségre vagy vált bántalmazás, visszaélés áldozatává, a szervezet Munkatársa és Önkéntese köteles a felnőttek számára elérhető segélyvonalakhoz, illetve egyéb illetékes szervezetekhez (például jogsegélyszolgálathoz, gyámhatósághoz, jegyzőhöz vagy civil szervezetekhez) irányítani a Megkeresőt.

4. Szakembereknek szóló programjaink

Személyes és online képzésekkel, szakmai és módszertani anyagokkal támogatjuk a gyerekekkel hivatásszerűen foglalkozó szakembereket. A képzések során a a Kék Vonal Munkatársai a Gyermekvédelmi Irányelv, és az Etikai Kódex betartásával járnak el. Felelősek azért, hogy a résztvevők megismerjék az Irányelv tartalmát, és felkészülten fogadják a résztvevők jelzéseit.

5. Kommunikáció: Társadalmi szemléletformálás és prevenció

Az Alapítvány minden Munkatársa azon dolgozik, hogy az ENSZ definíciója szerinti gyermekjogok érvényesüljenek Magyarországon is. A gyermekbántalmazás és elhanyagolás megelőzése széles körű társadalmi feladat, ezért az Alapítvány igyekszik minél több ember figyelmét felhívni a gyerekek jogaira és szükségleteire. Kiemelt kommunikációs célunk, hogy a gyermekek és az értük felelős felnőttek tudjanak a segítségnyújtási lehetőségekről, beleértve lelkisegély-szolgáltatásunkat is, és szükség esetén merjenek is segítséget kérni - ezzel is szolgálva a gyerekek biztonságát.

A Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítványt érintő kérdésekben csak az arra felhatalmazott személy nyilatkozhat. Amennyiben a média képviselői nyilatkozatra nem jogosult személyt keresnek meg, az újságírót az Alapítvány kommunikációs vezetőjéhez kell irányítani. Az Alapítvány Önkéntesei önkéntesi minőségükben, a saját nevükben csak abban az esetben nyilatkozhatnak a nyilvánosság vagy a média előtt, amennyiben azt külön, előzetesen egyeztették a szakmai és kommunikációs vezetővel.

Az Önkénteseknek nyilatkozataik során szigorúan tartózkodniuk kell a Megkeresők történeteinek és eseteinek megosztásától (a titoktartási kötelezettségnek megfelelően). Saját személyes megéléseiket, az önkéntes tevékenység során szerzett egyéni tapasztalataikat és motivációikat viszont szabadon megoszthatják, ügyelve arra, hogy megnyilvánulásaikkal ne veszélyeztessék az Alapítvány jó hírnevét, szakmai hitelességét és értékeit.

Az Alapítvány szakmai álláspontja szerint minden, a gyermekeket érintő kérdésben elsődleges és legfontosabb szempont a személyiségi jogaik tiszteletben tartása, magánéletük és lelki nyugalmuk megőrzése. Ennek érdekében konkrét esetek kommentálásától az Alapítvány távol tartja magát, ugyanakkor az adott ügy kapcsán felmerülő általános gyermekvédelmi és gyermekjogi szakmai szempontokat, illetve rendszerszintű kérdéseket aktívan képviselheti. A Kék Vonal a gyerekeknek titoktartást ígér, ezért különösen fontos, hogy semmilyen nyilatkozat nem szólhat konkrét esetről, nem keltheti senkiben azt a benyomást, hogy egy hozzánk segítségért forduló történetét nyilvánossá tesszük.

Az Alapítvány nyilatkozataiban tükröződnie kell annak, hogy a gyermekeket érő bántalmazások, jogsértések megelőzéséért mindenki felelős, a prevenció mindannyiunk közös ügye. Fontos, hogy a gyermekeket érő testi és lelki bántalmazásokat, jogsértéseket a környezet időben észrevegye és megtegye a szükséges lépéseket azok megszüntetésére.
A médiamegkeresések kapcsán kötelező az Etikai Kódex és az Adatkezelési Szabályzat rendelkezéseinek betartása.

III. FEJEZET: A BÁNTALMAZÁS FORMÁI - ALAPFOGALMAK

Gyermek: Az ENSZ Gyermekjogi Egyezmény alapján mindenki, aki a 18. életévét még nem töltötte be.

Gyermek veszélyeztetése: a gyermek alapvető fizikai és/vagy pszichológiai szükségleteinek tartós elhanyagolása és/vagy a gyermek bántalmazása.

Veszélyeztetettség: olyan magatartás, mulasztás vagy körülmény következtében kialakult állapot, amely a gyermek testi, értelmi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését gátolja vagy akadályozza.

A Kék Vonal a zéró tolerancia elvét vallja a bántalmazás valamennyi formájával szemben

1. A bántalmazás formái (ld. a I. sz. mellékletben)

- **fizikai bántalmazás:** minden olyan szándékos cselekedet, amely fizikai sérülést, fájdalmat vagy testi szenvedést okoz a gyereknek (pl. ütés, rázás, fojtogatás).

- **érzelmi bántalmazás:** olyan bánásmód, amely súlyos negatív hatást gyakorol a gyermek érzelmi fejlődésére (pl. csúfolás, megfélemlítés, az érzelmi szükségleteire adott megfelelő válasz tartós hiánya).

- **szexuális bántalmazás:** a gyermek bevonása olyan szexuális tevékenységbe, amelyet nem ért, vagy amelybe kényszer hatására adja beleegyezését (pl. érintés, pornográf felvételeknek való kitétel).

- **elhanyagolás:** a gyermek alapvető testi, érzelmi és egészségügyi szükségletei kielégítésének tartós elmulasztása (pl. élelem, ruházat, orvosi ellátás vagy felügyelet).

2. Digitális biztonság és online bántalmazás

A digitális környezetben a bántalmazás sajátos formái jelenhetnek meg, amelyek proaktív védelmi intézkedéseket igényelnek.

- **online zaklatás és bántalmazás (Cyberbullying):** digitális eszközökkel végzett szándékos, ismétlődő és ellenséges viselkedés, amelynek célja a másik személy megfélemlítése, megalázása vagy kirekesztése. Ide tartozik a gyalázkodó üzenetküldés, a lejáratő csoportok létrehozása vagy az online közösségekből történő kiközösítés

- **online behálózás (grooming):** folyamat, mely során egy felnőtt bizalmi kapcsolatot épít ki egy gyermekkel az online térben szexuális visszaélés vagy kizsákmányolás szándékával. Gyakran érzelmi manipulációval és a gyermek elszigetelésével jár

- **szexuális tartalmú visszaélések és sexting:** szexuális tartalmú képek vagy videók küldése, fogadása, manipulálása. Az adatokkal való visszaélés, a tartalom továbbküldése vagy a zsarolás alapjául szolgáló felhasználása miatt veszélyes

- **online szexuális zsarolás (sextortion):** olyan bűncselekmény, amely során az elkövető (gyakran hamis profillal) szexuális jellegű képeket szerez meg vagy AI segítségével készít az áldozatról, majd ezek közzétételével fenyegetve pénzt, további képeket vagy szexuális cselekményt követel

- **gyermekekre ártalmas tartalmak:** a gyermek életkorának és fejlettségi szintjének nem megfelelő képek, videók, vagy más közlések. Ide tartoznak többek között a szexuális és pornográf tartalmak, a fizikai vagy lelki erőszakot és kegyetlenséget ábrázoló felvételek, az önsértést vagy étkezési zavarokat népszerűsítő oldalak, a gyűlöletbeszéd, a szélsőséges ideológiák, valamint a szerencsejátékot, drog- vagy alkoholfogyasztást és veszélyes tevékenységeket ösztönző felületek és tartalmak

- **képmással és személyes adatokkal való visszaélés:** másról készült kompromittáló vagy privát felvételek (pl. képernyőfotók, videók) beleegyezés nélküli terjesztése, valamint személyes adatok jogtalan megszerzése és nyilvánosságra hozatala

A felsorolás nem teljes körű, a technológiai fejlődéssel párhuzamosan megjelenő új visszaélési formákra is kiterjed a Kék Vonal zéró tolerancia elve.

3. Titoktartás, adatvédelem

A Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány adatvédelemre, titoktartásra és az adatok kezelésére, tárolására vonatkozó szabályait az Etikai Kódex, és az Adatkezelési Szabályzat tartalmazza. Az adatvédelmi szabályzat összhangban van az információszabadságról és az információs önrendelkezési jogról szóló 2011. évi CXII. törvénnyel, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvénnyel valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvénnyel.

Az Alapítvány minden Munkatársa aláírásával igazolja, hogy az Etikai Kódexet és az Adatkezelési Szabályzatot megismerte, és azt betartja.
Az Etikai Kódex és az Adatkezelési Szabályzat az Alapítvány honlapján is elérhető, megismerhető.

IV. FEJEZET: AZ IRÁNYELV HATÁLYA ÉS A VÉDETT SZEMÉLYEK

Személyi hatály

Az Irányelv kötelező érvényű az Alapítvány minden munkavállalójára, Önkéntesére, Gyakornokára, az Ifjúsági Tanácsadó Testület (KVITT) tagjaira, valamint a szervezettel együttműködő külső partnerekre. Az Irányelv védi mindazokat a gyermekeket, fiatalokat és felnőtteket, akik a Kék Vonal szolgáltatásaihoz fordulnak segítségért. A gyermekvédelmi Irányelv a Munkatársak, Önkéntesek, külső partnerek közötti visszaélések/bántalmazás esetén és a gyermekek közötti bántalmazás esetén is irányadó.

Védett személyek

- **gyermekek:** minden 18. életévét be nem töltött személy, akivel a Kék Vonal kapcsolatba kerül (pl. szolgáltatásainkat igénybe veszi, az ő érdekében kér valaki segítséget, részt vesz valamely rendezvényünkön stb.)

- **fiatal felnőttek:** 24 éves korig azok a személyek, akikkel a Kék Vonal kapcsolatba kerül (pl. szolgáltatásainkat igénybe veszi, az ő érdekében kér valaki segítséget, részt vesz valamely rendezvényünkön stb.)

- **KVITT (Kék Vonal Ifjúsági Tanácsadó Testülete) tagok:** 13-20 éves Önkénteseink, akik koruknál és szerepüknél fogva kiemelt védelmet élveznek

- **sérülékeny felnőttek:** minden olyan felnőtt, aki segítségért fordul hozzánk, vagy valamely sérülékeny csoport tagja

- **közösségünk minden tagja:** az Alapítvány vezetői, Munkavállalói, Önkéntesei, együttműködő partnerei szintén védelmet élveznek az Alapítvány tevékenységével kapcsolatos munkavégzés keretein belül.

V. FEJEZET: MUNKATÁRSAKKAL, ÖNKÉNTESEKKEL KAPCSOLATOS GARANCIÁK ÉS KIVÁLASZTÁS

A Kék Vonal többlépcsős, objektív szempontokon alapuló kiválasztási folyamattal biztosítja a szakmai és emberi alkalmasságot.

Kiválasztási kritériumok

- **erkölcsi bizonyítvány:** minden Munkatárs és Önkéntes köteles 3 hónapnál nem régebbi hatósági erkölcsi bizonyítvánnyal igazolni büntetlen előéletét, különös tekintettel arra, hogy nem áll a gyermekek védelmét érintő vagy kiskorúak sérelmére elkövetett bűncselekmény miatti eltiltás hatálya alatt

- **referenciák:** legalább egy szakmai referencia ellenőrzése kötelező

- **képzés és vizsga:** az Önkéntes Ügyelők csak a többlépcsős képzés (személyes képzési napok és/vagy online alkalmak) és a sikeres záróvizsga után kezdhetik meg a hospitálást. Ettől eltérni nem lehetséges

- **hospitálás:** 8-12 alkalmas megfigyelési szakasz, ahol tapasztalt ügyeletvezetők segítenek az Önkéntesek gyakorlati munkájában és értékelik alkalmasságukat

- **szupervízió, szakmai támogatás és kontroll:** a szervezet minden Munkatársunknak és Önkéntesünknek lehetőséget biztosít szupervízióra, egyéni esetmegbeszélésre. A kölcsönös visszajelzés fontos része a szervezeti kultúrának.

- **Etikai Kódex és Gyermekvédelmi Irányelv:** minden Munkatárs és Önkéntes köteles megismerni és aláírásával elfogadni az Irányelvet és az Etikai Kódexet, valamint ezekkel kapcsolatban évente egyszer emlékeztető webináron vesz részt.

VI. FEJEZET: DIGITÁLIS BIZTONSÁG (ONLINE TÉR, PODCAST ÉS SOCIAL MEDIA)

A digitális és offline világ összefonódása miatt a Kék Vonal kiemelt figyelmet fordít az online jelenlét biztonságára.

1. Közösségi média

- Munkatársaink és Önkénteseink saját közösségi média profiljaikon nem folytathatnak segítő tevékenységet a Kék Vonal Megkeresőivel
- a megkeresővel való privát kapcsolatfelvétel tilos; a segítő szolgáltatás és kapcsolattartás minden esetben kizárólag a Kék Vonal hivatalos segítségnyújtó felületein folyhat
- social media felületeinken megjelenő tartalmainkat a Kommunikációs vezető jóváhagyása után teszi nyilvánossá a Kommunikációs Munkatársunk
- a Kommunikációs Munkatárs és vezető feladata a kommentek moderálása, jelentése; bántalmazó, fenyegető, zaklató, diszkriminatív tartalom, gyűlöletbeszéd vagy ártalmas tartalmak megosztása esetén pedig az azt megosztó profil tiltása, illetve adekvát esetben jelentése az NMHH Internet Hotline felületén.

2. Podcast, VLOG és BLOG tartalomgyártás

A Kék Vonal által készített digitális tartalmaknál kötelezőek az alábbi alapvetések:

- **biztonság és emberi méltóság:** a tartalomban szereplő személyek jólléte fontosabb a tartalom sikerénél. Kerülni kell a kizsákmányoló vagy ártalmas tartalmakat. Soha nem publikálható olyan kép, videó vagy hanganyag, amely a gyermeket kiszolgáltatott, megalázó vagy kompromittáló helyzetben mutatja be. A résztvevők méltósága elsődleges,

- **átláthatóság és beleegyezés:** kötelező a tájékozott beleegyezés megszerzése. Gyermekek esetén gyerekbarát tájékoztatás és írásos szülői hozzájárulás szükséges, valamint annak biztosítása, hogy a tartalom a korosztálynak megfelelő

- **a magánélet tiszteletben tartása:** személyes adatok (cím, pénzügyi adatok, pontos tartózkodási hely stb.) nem tehetők közzé. Szükség esetén álnevet vagy anonimizálást kell alkalmazni

- **interakciók moderálása:** a podcastok és blogok alatti kommenteket folyamatosan figyelni kell. A gyalázkodó vagy diszkriminatív tartalmakat haladéktalanul el kell távolítani. A podcastban résztvevők az Alapítványhoz fordulhatnak, ha számukra bántó kommentekkel találkoznak és kérhetik ezek eltávolítását

- **a gyermekek speciális jogai:** a résztvevő gyermeknek joga van indoklás nélkül bármikor leállítani a felvételt, és a megjelenés előtt visszahallgathatja a kész anyagot.

3. Online webináriumok és képzések

- az online események során moderátor jelenléte kötelező. Amennyiben ez nem megoldható, a tréner felelős a viselkedési szabályok betartásáért

- biztosítani kell a felületek technikai védelmét (pl. várószoba, belépési kódok)

- a résztvevők számára világossá kell tenni az online viselkedési szabályokat, melyeket a jelentkezési lap kitöltésével el kell fogadniuk

- az online események rögzítése esetén a résztvevők a jelentkezési lap kitöltésekor hozzájárulnak a felvétel elkészítéséhez, de dönthetnek a kamera használatának mellőzéséről

- bármely résztvevő jelezheti a moderátor számára, ha visszaélést észlel, illetve az online eseményt követően jelentheti azt a Irányelv végén elérhető útvonalon keresztül is

VII. FEJEZET: JELZÉSI PROTOKOLL, ESETKEZELÉS ÉS INTERVENCIÓ

A Kék Vonal elkötelezett amellett, hogy minden tevékenységében olyan társadalmi, érzelmi, fizikai és digitális környezetet tartson fenn, ahol a biztonság garantálása alapvető érték.

A biztonság megteremtése és fenntartása a szakmai stáb, a vezetőség, az ügyeletvezetők, az Önkéntes Ügyelők, a KVITT tagok és a külső partnerek közös felelőssége.

A szervezet célja egy olyan nyitott, egymásra figyelő és támogató közösségi kultúra fejlesztése, ahol az egyének mernek és tudnak jelezni, ha bármilyen kellemetlenséget, határátlépést vagy etikai mulasztást tapasztalnak. A jelzésnek nem feltétele a teljes bizonyosság: amennyiben bárkinek bármilyen interakció, megnyilvánulás vagy helyzet rosszul esik, vagy bizonytalanságot, diszkomfortérzést okoz, azt bátorítjuk, hogy ossza meg a kijelölt felelősökkel az érzéseit, gondolkodjunk ezekről közösen.

1. A megkeresők biztonsága

A Kék Vonal Megkeresőinek biztonsága a szakmai stáb, az ügyeletvezetők és az Önkéntes Ügyelők közös felelőssége. Amennyiben bármely szereplő a Megkeresőkkel folytatott online, vagy telefonos konzultációk során a Segítő részéről (legyen szó Ügyeletvezetőről, a szakmai stáb valamely tagjáról, vagy Önkéntes Ügyelőről) tapasztalja az Etikai Kódex valamely pontjának megsértését, azt a sérelem súlyosságára való tekintettel minden esetben jeleznie kell vagy a sérelmet elkövető Segítőnek, az Ügyeletvezetőnek, a Szakmai stábnak, vagy a Gyermekvédelmi Irányelv betartásáért felelős munkacsoport valamely tagjának. A beavatkozás és a jelzés szintje minden esetben a mulasztás súlyosságához és szakmai jellegéhez igazodik. Míg a híváskezelési vagy stílusbeli minimumkövetelmények kisebb, korrigálható hiányosságai közvetlen szakmai visszajelzéssel, az ügyeleti térben (az Ügyeletvezető bevonásával) rendezhetők, addig a szakmai határokat vagy a Megkeresők biztonságát közvetlenül érintő súlyosabb protokollszegések esetén kötelező a Gyermekvédelmi Irányelv betartásáért felelős munkacsoport formális és azonnali értesítése.

Az Alapítvány emellett minden Megkeresője számára biztosítja a megfelelő fórumot és panasztételi lehetőséget arra az esetre, ha a szolgáltatások igénybevétele során őt ért sérelmet vagy jogsértést kíván jelenteni. Az erről szóló információt az Alapítvány honlapján jól láthatóan kell elhelyezni, vagy szükség szerint a szolgáltatásokban dolgozó Munkatársaknak kell informálniuk a Megkeresőket a panasztétel módjáról.

A panaszbejelentés elérhető csatornái a Megkeresők számára:

A Megkeresők megtehetik jelzésüket a Kék Vonal közvetlen szolgáltatási felületein – a **116 111**-es és a **116 000**-ás segélyvonalon, **EMIL**-en keresztül, vagy az online chat felületen –, amit az azt fogadó Segítőnek továbbítania kell a Gyermekvédelmi Irányelv betartásáért felelős munkacsoport részére. Amennyiben ezen csatornák egyike sem bizonyul megfelelőnek a Megkereső számára, a bejelentést közvetlenül a **panasz@kek-vonal.hu** központi e-mail címre is megküldheti, vagy a Gyermekvédelmi Irányelv betartásáért felelős munkacsoport számára is jelezheti panaszát a honlapon megtalálható bejelentő űrlapon keresztül.

2. A Kék Vonal Ifjúsági Tanácsadó Testület tagjainak biztonsága

Mivel a KVITT tagjai (13–20 éves Önkénteseink) koruknál és szerepüknél fogva a szervezeten belül kiemelt védelmet élveznek, biztonságuk és jóllétük garantálása különös figyelmet igényel.

- **a mentorok kiemelt felelőssége:** a KVITT munkáját folyamatosan párban dolgozó szakmai mentorok segítik. A mentorok fokozott felelősséggel tartoznak a biztonságos fizikai és digitális tér fenntartásáért, a folyamatos felügyeletért, valamint azért, hogy a résztvevő gyermekeket koruknak megfelelő módon tájékoztassák jogaikról és a tevékenységek körülményeiről. A gyermekrészvételi elveknek megfelelően a gyerekeket aktívan bevonják közös szabályaik és alapértékeik megalkotásába, mely minden évad kezdésekor elengedhetetlen és biztos alapot jelent a közös munkához. A mentorok feladata a csoporton belüli dinamikák monitorozása és az esetleges határátlépések időbeni kiszűrése.

Külön figyelmet érdemel a KVITT tagok mentális egészsége, hiszen a közös munka során gyakran találkozhatnak megterhelő témákkal, helyzetgyakorlatokkal, hívásszimulációkkal. A lelkileg megterhelő helyzetek vagy a belső konfliktusok kezeléséhez a szakmai vezetés aktív támogatást nyújt

- **kortárs felelősségvállalás:** a KVITT tagjai egymás iránt is felelősséggel tartoznak. Olyan kultúrát építünk velük, amely az egymásra figyelésen, az elfogadáson és a kölcsönös tiszteleten alapul. A testület tagjait bátorítjuk és felkészítjük arra, hogy azonnal szóljanak vagy jelezzenek a mentorok felé, ha a csoporton belül vagy az Alapítványi munka során valami kellemetlen, bántó vagy zavaró nekik vagy kortársaik számára

- **biztonsági garanciák:** a KVITT tagok részvételéhez és nyilvános szerepléseihez minden esetben szülői beleegyezés és egyedi mérlegelés szükséges. Az Alapítvány köteles megismertetni a KVITT tagjaival a jelen Gyermekvédelmi Irányelvet és a jelzési lehetőségeket, továbbá biztosítani számukra a biztonságos és életkoruknak megfelelő belső panasztétel lehetőségét (akár a mentoron, akár közvetlenül a Gyermekvédelmi Irányelv betartásáért felelős munkacsoporton keresztül), amennyiben a szervezeten belül határsértést vagy bántalmazást tapasztalnak.

3. A Kék Vonal Munkatársainak, partnereinek biztonsága

A Kék Vonal közösségének felnőtt tagjai (Alkalmazottak, Önkéntes Ügyelők, Gyakornokok és külső szakmai partnerek) szintén teljes körű védelmet és biztonságot élveznek az Alapítványi munkavégzés keretein belül.

- **egymásra figyelés és odafordulás:** a mindennapi szakmai munka során alapvetés a kölcsönös tisztelet és szolidaritás. Minden önkéntestől és munkatárstól elvárható, hogy figyeljen a kollégái, ügyelőtársai jelzéseire és lelkiállapotára. Amennyiben bárki azt észleli, hogy egy munkatársnak, partnernek egy helyzet, hangnem vagy szakmai interakció kellemetlen, ha felmerül a titoktartás megszegése, a segítő kapcsolattal való visszaélés vagy a diszkrimináció gyanúja, köteles azt jelezni társa valamint szükség esetén szakmai felettese felé, vagy a bejelentő lapon keresztül a gyermekvédelmi irányelv betartásáért felelős munkacsoportnak.

- **támogatói háttér:** a szervezet minden tagja számára biztosítja az egyéni és csoportos esetmegbeszélés, valamint a szupervízió lehetőségét.

A kölcsönös visszajelzések rendszere a hospitálások, majd az egyéni ügyeletadás során is biztosított. A lelkileg megterhelő helyzetek vagy a belső konfliktusok kezelésében a szakmai vezetés aktív támogatást nyújt. Az Alapítvány garantálja, hogy azt a Munkatársat, aki jóhiszeműen hangot ad aggodalmának vagy etikai vétséget jelent be, nem érheti retorzió.

- **a szupervízorok felelőssége és a titoktartás határai:** az Alapítvány által felkért külső és belső szupervízorok megbízási jogviszonyuk létesítésekor kötelesek megismerni, aláírásukkal elfogadni és magukra nézve kötelezőnek elismerni a jelen Gyermek- és Közösségvédelmi Irányelvet. A szupervízorok soron kívül kötelesek jelzést tenni a Gyermekvédelmi Irányelv betartásáért felelős munkacsoport valamely tagjának, amennyiben a szupervíziós folyamat során a szakmai határokat súlyosan megsértő viselkedés, a Megkeresők biztonságát közvetlenül veszélyeztető mulasztás vagy egyéb súlyos protokollszegés jut a tudomásukra. A gyermekek és a Megkeresők biztonságának védelme érdekében a szupervíziós titoktartás kötelezettsége ilyen esetekben felülíródik, amelyről a szupervízornak az Alapítvánnyal kötött szerződésében kifejezetten nyilatkoznia kell. Ezzel párhuzamosan a szupervízor köteles a folyamat legelején (a csoporttal vagy az egyéni szupervizálttal való szerződéskötés során) egyértelmű tájékoztatást nyújtani a résztvevőknek a szupervíziós tér kereteiről, a titoktartás ezen gyermekvédelmi korlátairól és a kötelező jelzésmenetről.

4. Kivizsgálás és a lehetséges intézkedések rendszere

Ha bármelyik szereplőtől (Megkereső felől, KVITT-tagtól, Önkéntestől, Munkatárstól vagy partnertől) érkezik belső jelzés vagy panasz, a Gyermekvédelmi Irányelv betartásáért felelős 3 tagú munkacsoport a bejelentést bizalmasan kezeli, az eset súlyosságára tekintettel 1-3 munkanapon belül elkezdi a kivizsgálást, és megteszi a szükséges lépéseket.

A bejelentések megtehetők a honlapon elérhető űrlapon keresztül, mely anonim módon is kitölthető, de ez esetben visszajelzést nem tudunk biztosítani a bejelentő számára.

A Kék Vonal egyértelmű és többszintű felelősségi rendszert működtet az esetek kivizsgálására és kezelésére a Gyermekvédelmi Irányelv betartásáért felelős 3 tagú munkacsoport formájában:

1. **elsődleges felelős:** a beérkező jelzések és panaszok elsődleges kivizsgálásáért, valamint az esetkezelésért **Baranyai Blanka gyermekvédelmi programvezető** (blanka.baranyai@kek-vonal.hu) felel

2. **másodlagos felelős:** amennyiben a helyzet jellege, összetettsége vagy érintettség okán indokolt, a folyamatba másodsorban **Reményiné Csekeő Borbála szakmai vezető** (borbala.csekeo@kek-vonal.hu) kapcsolódik be, támogatva a szakmai döntéshozatalt és az intervenció irányát

3. **ügyvezetői szintű eszkaláció:** amennyiben a kivizsgálás során fegyelmi eljárás indítása, szerződések átmeneti felfüggesztése, vagy a jogviszony végleges megszüntetése válik szükségessé, a folyamatba kötelezően bevonásra kerül **Táler Orsolya ügyvezető** (taler.orsolya@kek-vonal.hu), aki a munkáltatói és szervezeti jogkörök gyakorlójaként hozza meg a formális szervezeti döntéseket

4. **a kuratórium elnökének bevonása:** a kuratórium elnöke kizárólag a legsúlyosabb, hatósági feljelentéssel és külső jogi lépésekkel járó esetek kezelésénél kerül bevonásra, biztosítva a szervezet legfelsőbb szintű képviseletét a hatósági eljárások során

A csoport minden ügy kezelése során kivétel nélkül köteles:

- **bizalmasan kezelni a jelzést:** az információkat szigorúan csak a vizsgálatba bevont, felelős személyek ismerhetik meg

- **azonnali védelmi intézkedéseket tenni:** haladéktalanul megtenni a szükséges lépéseket a gyermek vagy a közösség további veszélyeztetésének elkerülése érdekében (pl. az érintett Segítő tevékenységének azonnali, ideiglenes felfüggesztése)

- **visszajelzést biztosítani:** gondoskodik arról, hogy a jelzést tevő Munkatárs vagy partner érdemi visszajelzést kapjon a folyamat állásáról és a vizsgálat eredményéről.

Amennyiben a helyzet jellege vagy az érintett gyermek érdeke indokolja, a csoport az alábbi speciális lépéseket teszi meg:

- **esetmegbeszélést hív össze:** multidiszciplináris belső egyeztetést szervez annak kivizsgálására, hogy milyen belső intézkedések megtétele szükséges,

milyen külső szakemberek, társszervezetek bevonására vagy hivatalos eljárás megindítására van szükség

- **külső jelzéssel él a gyermekvédelmi jelzőrendszer felé:** amennyiben a belső vizsgálat eredménye vagy a bántalmazás gyanúja indokolja, az ügyet haladéktalanul továbbítja az illetékes Család- és Gyermekjóléti Szolgálat vagy Központ, a Gyámhatóság, illetve bűncselekmény gyanúja esetén a Rendőrség felé

- **biztosítja a külső segítségnyújtás elérhetőségét:** garantálja, hogy az áldozat(ok) az ügy belső kivizsgálásától függetlenül egyéb szakmai segítséghez is hozzáférhessenek, akár közvetlen Alapítványi támogatással, akár külső, specializált szolgáltatókhoz (jogsegélyszolgálatok, áldozatvédelmi szervek, szakosodott terapeuták) való irányítással.

Az esetek dokumentációja és a szervezet tanulási folyamata:

- **biztonságos adatkezelés:** az összes beérkező jelzés, a kivizsgálási folyamatok részletei és a meghozott intézkedések dokumentációja szigorúan zárt Google Drive felületen történik. Ezen dokumentumokhoz kizárólag a fent megnevezett felelősök rendelkeznek hozzáférési jogosultsággal, garantálva az érintettek személyiségi jogainak és adatainak védelmét

- **minőségbiztosítás és felülvizsgálat:** a Kék Vonal a jelzésekre tanulási lehetőségként is tekint. A lezárt esetek anonimizált tapasztalatait és tanulságait a szakmai stáb rendszeresen beépíti a szervezeti felülvizsgálatokba (review folyamatokba), az Önkéntesek és Munkatársak képzési anyagaiba, valamint a belső protokollok folyamatos fejlesztésébe, hogy megelőzhetőek legyenek a jövőbeli protokollszegések. Az Alapítvány éves rendszerességgel beszámol a Kuratóriumnak a beérkező jelzésekről és azok esetkezelési folyamatairól.

Alkalmazandó intézkedések:

A vizsgálat lezárultával meghozott intézkedések köre minden esetben a mulasztás vagy vétség súlyosságához, jellegéhez és szándékosságához igazodik:

- **támogató korrekció és szakmai reflexió:** a híváskezelési, stílusbeli minimumkövetelmények kisebb, módszertani hiányosságai, vagy a KVITT/Munkatársi közösségen belüli enyhébb, nem szándékos határátlépések esetén a cél a fejlődés, a tanulás és a minőségbiztosítás. Ilyenkor közvetlen szakmai visszajelzésre kerül sor, vagy a szakmai vezetés személyes konzultáció keretében beszéli át az esetet az érintettel, szükség esetén esetmegbeszélést vagy szupervíziót biztosítva

- **fegyelmi eljárás és korlátozás:** amennyiben a szakmai vagy közösségi mulasztás közepesen súlyos, vagy a támogató visszajelzések ellenére ismétlődik, az Alapítvány fegyelmi eljárást indíthat. Ez hivatalos figyelmeztetéssel, vagy az ügyvezető jóváhagyásával a segítői/szervezeti tevékenység (ügyeletadás, programokon való részvétel, feladatkörök) átmeneti korlátozásával, illetve felfüggesztésével járhat a problémák megnyugtató rendezéséig

- **a jogviszony megszüntetése:** a Megkeresőket, a gyermekeket vagy a közösség tagjait közvetlenül veszélyeztető, tudatos és súlyos etikai, magatartásbeli vagy szakmai vétségek esetén a szervezet a zéró tolerancia elvét érvényesíti. Az Irányelvek és az Etikai Kódex ilyen szintű megsértése az ügyvezető határozata alapján Önkéntesek és KVITT tagok esetében az Önkéntes szerződés azonnali felbontását és a közösségből való kizárást, munkavállalók és partnerek esetén pedig a munkaviszony/szerződés azonnali megszüntetését vonja maga után

- **hatósági lépések:** amennyiben a belső kivizsgálás során felmerül, hogy a tapasztalt magatartás jogszabályba ütközik, vagy bántalmazás, visszaélés illetve bármilyen bűncselekmény gyanúja fennáll, az Alapítvány haladéktalanul megteszi a hivatalos feljelentést, az ügyet pedig a kuratórium elnökének kötelező bevonásával továbbítja a gyermekvédelmi jelzőrendszer, illetve az illetékes hatóságok felé.

A Gyermekvédelmi programvezető felelőssége

- jelen Irányelv bevezetése, a megvalósulás nyomon követése, ellenőrzése és az Irányelv alapján történt szakmai beavatkozások, intézkedések értékelése

- annak biztosítása, hogy minden Munkatárs tisztában legyen a jelen Irányelvben foglalt felelősségi körével, és hozzáférhessen az ehhez

szükséges felkészítéshez és információkhoz

- szükség esetén a megfelelő felelősségre vonási eljárások lefolytatása.

Az Irányelv betartásáért felelős munkacsoport felelőssége

- bántalmazás gyanúja esetén az Irányelvben foglalt intézkedések elindítása és megtétele (jelzés kivizsgálása, külső jelzés, tájékoztatás, archiválás, visszajelzés stb.)

- a védelmi intézkedések megvalósításának koordinálása

- a dokumentáció vezetése a GDPR szabályoknak megfelelően

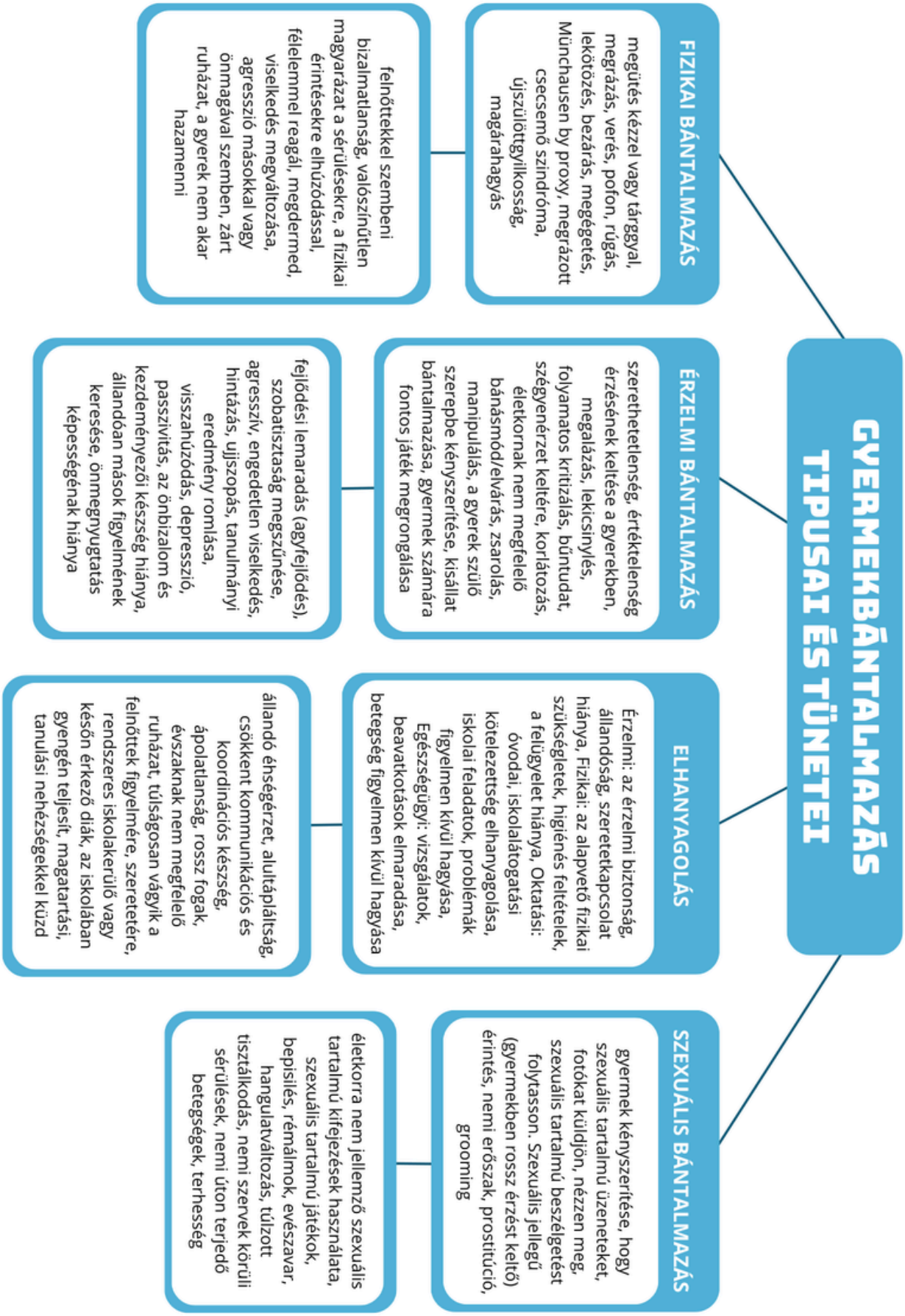
- éves rendszerességű írásos beszámoló a Kuratórium felé, valamint szükség esetén rendkívüli beszámoló tartása

- segíteni a bántalmazás áldozatául esett gyereket abban, hogy panaszával milyen egyéb fórumokhoz fordulhat az Alapítványon kívül (jogsegélyszolgálatok, áldozatvédelmi szervek, hatóságok stb.)

A Kuratórium elnökének felelőssége

A Gyermekvédelmi Irányelv éves felülvizsgálata és aktív közreműködés hatósági jelzések esetén.

I. SZ. MELLÉKLET
A GYERMEKBÁNTALMAZÁS TIPUSAI ÉS TÜNETEI



II. SZ. MELLÉKLET
A KÉK VONAL GYERMEKKRÍZIS ALAPÍTVÁNY ETIKAI KÓDEXE

Misszió

A gyermekeket meg kell hallgatni és a felnőtteket segíteni kell abban, hogy erre képesek legyenek.

A Kék Vonal minden Munkatársa és Önkéntese azért dolgozik, hogy a gyermekek valódi odafigyelést, elfogadást, a bajban segítséget kapjanak. Hiszünk abban, hogy ehhez a legjobb út az együttműködés, mert minden felnőtt közös felelőssége, hogy a gyermekeknek jobb legyen. Elkötelezettek vagyunk amellett, hogy segítségnyújtásunk ingyenesen, névtelenül, biztonságosan és akadálymentesen juthasson el mindenkihez, kihasználva a telefonos és digitális technológiák adta lehetőségeket.

Alapértékeink

- **gyermekközpontúság:** a gyermekközpontúság számunkra azt jelenti, hogy minden tevékenységünkben, tapasztalatainkat és lehetőségeinket, valamint a gyermekek életkori sajátosságait figyelembe véve és elfogadva, őket partnerként kezelve, legfőbb érdeküket szolgáljuk

- **bizalom:** a bizalom számunkra azt jelenti, hogy bízunk egymás jó szándékában: mindannyian jót akarunk a gyermekeknek, és bár vannak közöttünk különbségek, ugyanazon értékek mentén dolgozunk és betartjuk a szabályokat

- **felelősség:** a felelősség számunkra azt jelenti, hogy vállalt feladatainkat teljesítjük, és a gyermekek érdekében a legjobb tudásunk szerint, szívvel-lélekkel dolgozunk

- **együttműködés:** az együttműködés számunkra azt jelenti, hogy az Alapítvány elkötelezett a közös munka mellett minden hozzá fordulóval és minden általa megkeresett szakemberrel a gyermek érdekében. A rendelkezésünkre álló eszközökkel összefogásra ösztönzünk mindenkit, aki felelősséget érez a gyermekek sorsáért.

Az Etikai Kódexben használt fogalmak

- **Segítő:** olyan személy, aki aktívan meghallgatja a segélyvonalat hívó, chatet felkereső vagy e-mailben jelentkező személyt, reagál a hallottakra és szükség esetén részt vesz a konkrét segítségnyújtás előkészítésében

- **Megkereső:** a Kék Vonal segítő szolgáltatásait telefonon, chaten vagy e-mailben igénybe vevő maximum 24. életévét betöltő fiatal, vagy gyermekek, fiatalok ügyében telefonáló 24 év feletti felnőtt. Előfordul, hogy 25. évüket betöltött felnőttek keresnek minket olyan személyes problémával, amely egyáltalán nem kapcsolódik gyerekekhez. Ezekben az esetekben a megfelelő segítő szolgáltatáshoz próbáljuk őket irányítani (pl. felnőtt lelkisegély). Alacsonyküszöbű lelkisegély-szolgálatként prioritásként kezeljük az öngyilkosságok megelőzését, ezért szuicid krízis esetén életkortól függetlenül senkitől nem köszönünk el anélkül, hogy érzelmi támogatást nyújtanánk, és informálnánk az elérhető segítségekről

- **Szakmai vezetés:** az Alapítvány ügyvezetője, szakmai vezetője és az általuk szakmai feladatra felkért Munkatársak, szakértők

- **Ügyvezető:** az Alapítvány fenntarthatóságáért és zavartalan működéséért felel.

- **Szakmai vezető:** A szolgáltatások szakmai minőségéért és a projektek szakmai megvalósításért felel

- **Esetmenedzser:** a konkrét intervenciókért, külső kapcsolatfelvételt igénylő esetekért felelős Munkatárs

- **Ügyeletvezető:** Feladata az ügyeleti blokkok vezetése, az Önkéntesek támogatása és jelen idejű kontrollja. Az Ügyeletvezető belehallgat a beszélgetésekbe, és azokról visszajelzést ad, segíti az információáramlást. Részt vesz az Ügyelők kiválasztásában, képzésében és csoportos támogatásában. Felelős az általa vezetett blokkban történő beszélgetések színvonaláért, és a vele Ügyelők munkaképes lelkiállapotának elősegítéséért, megtartásáért. Segíti, fókuszálja, nagyon indokolt esetben átvállalja a beszélgetés folytatását

- **Szupervízor:** olyan, képzettséggel és tapasztalattal rendelkező személy, akit a Segítőknek való támaszadással (csoportos és egyéni szupervízió), a szolgáltatás minőségének fenntartására irányuló munkával bíztak meg

- **Munkatárs:** a Kék Vonal segélyvonalánál vagy egyéb szolgáltatásaiban alkalmazottként dolgozó személy

- **Önkéntes:** bárki, aki a Kék Vonalnál végzett feladatait Önkéntesként, ellenszolgáltatás nélkül végzi

- **KVITT:** A Kék Vonal Ifjúsági Tanácsadó Testülete, amely olyan középiskolás fiatalokból áll, akik önkéntes munka keretében segítik az Alapítvány működését (pl. Instagram profil szerkesztése, önkéntes képzésben való részvétel, projektek szakmai megvalósítása)

Az Etikai Kódex hatálya és célja

Az alábbi dokumentum a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány által működtetett segítő szolgáltatások Etikai Kódexe a Lelkisegély Vonal és a Kék Vonal interaktív (Chat, EMIL - a továbbiakban: segítő szolgáltatások) működésére vonatkozó szabályrendszer, amely iránymutató lehet minden olyan szervezet számára, amely hasonló szolgáltatásokat működtet.

Az Etikai Kódex azért jött létre, mert a szervezet felelősséget vállal a segítő szolgáltatásokban zajló tevékenységekért, a segítés színvonaláért, a szolgáltatások minőségéért. Megalkotói a Kék Vonal Munkatársai és Önkéntesei.

Az Etikai Kódex célja, hogy a segítő szolgáltatások működése során normatív iránymutatást jelentsen a Munkatársak és Önkéntesek számára.

A Kék Vonal Munkatársa és a Kék Vonal segítő szolgáltatásaiban ügyeletet vállaló Segítő az Etikai Kódexben foglalt normákat, szabályokat magára nézve kötelezőnek fogadja el. Az Etikai Kódexben foglalt szabályoktól való eltérést a lehető legrövidebb időn belül meg kell beszélni a szakmai vezetővel. Az Etikai Kódexben foglalt normák tudatos és/vagy sorozatos, a Megkeresőket károsító megszegése a Kék Vonal Önkéntes közösségéből való kizárással vagy a szervezet általi felmondással jár.

Az Etikai Kódex a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány missziójának és alapértékeinek szellemében készült. Összefoglalja a Kék Vonal segítő szolgáltatásainak működését meghatározó egységes kritériumrendszert. Szempontjai mentén zajlik a képzés és a szakmai munka.

1. A segítő konzultáció folyamatával kapcsolatos normák

1. A Kék Vonal Munkatársa és Segítője mindent megtesz azért, hogy a minket megkereső gyermekeknek és fiataloknak egyenlő esélyt biztosítson. A Kék Vonal nem tesz különbséget a hozzá forduló hívók között származásuk, nemzetiségük, vallásuk, nemük vagy egyéb személyes jellemzőjük alapján.

2. A Kék Vonal gyermekekkel és fiatalokkal foglalkozik, ezért a Segítő minden hívót és az általuk megosztott problémát vagy kérdést komolyan veszi, tiszteletben tartja annak jelentőségét a hívó számára.

3. A Segítő tiszteletben tartja a Megkereső méltóságát, egyediségét, kérdésfeltevéshez és döntéshozatalhoz való jogát.

4. A Segítő, tekintettel a telefonos chates és e-mailes segítségnyújtás határaira és korlátaira, gondosan vigyáz arra, hogy a gyermekben, fiatalban ne alakuljon ki a Kék Vonal vagy esetleg a Segítő mindenhatóságának tévhite. Minden esetben jelzi a Megkereső számára, ha a problémája megoldásához más segítség bevonása is szükséges.

5. A Segítő törekszik arra, hogy a Megkereső kapcsolódása a Kék Vonal csapatának szóljon, és a lehető legkevésbé a konkrét Segítőnek. A Segítő indokolt esetben megadhatja a legközelebbi ügyeleti idejét a Megkeresőnek (pl. ha egy hosszú beszélgetés során bizalmi légkör alakult ki, és ezt a Megkereső kéri).

6. A Segítő felelősséget vállal a beszélgetés tartalmáért, stílusáért és hangvételéért, de belátja és elfogadja, hogy nem lehet felelős a hívó döntéseiért, életviteléért.

7. A Segítőnek joga van a személyiségét sértő megnyilvánulásoktól megvédeni magát (agresszió, fenyegetés, szexuális visszaélés stb.). Indokolt esetben dönthet a beszélgetés befejezése mellett.

8. A Segítő a hívások átgondolása, megélése során támaszkodhat ideológiai, vallási meggyőződésére, de a beszélgetésben a Megkeresőre semmiféle ideológiai, vallási nyomást nem gyakorolhat. Ugyanakkor a Kék Vonal alapvető értékeit (pl. az élet értékessége, az erőszak elfogadhatatlansága) fontos határozottan képviselnie.

9. A Segítő és a Megkereső között kizárólag segítő-segített kapcsolat van. A Segítő nem kezdeményez és nem fogad el baráti, szerelmi, szexuális közeledést a Megkeresőtől.

10. Ha a Segítő egy barátjának/ismerősének ajánlja a Kék Vonal szolgáltatásait, érdemes jeleznie, hogy ő maga is az Alapítvány Segítője. Ugyanakkor a Megkereső akkor tudja jól használni a lelkisegély vonalunk előnyeit (névtelenség, anonimitás), ha egy másik Segítővel (és nem az ismerősével) beszélget a Kék Vonal valamelyik felületén. A Segítő nem tesz olyan ígéretet, amely számára összeférhetetlenségi helyzetet teremt.

11. Ha a Segítővel valamilyen személyes felületen (pl.: facebook profilja) próbál kapcsolatba lépni a Megkereső, akkor minél hamarabb visszacsatornázza a Kék Vonal hivatalos elérhetőségeire. A Segítő a megkeresésről a lehető leghamarabb tájékoztatja a szakmai stábot. Saját és a Megkereső védelme érdekében minél előbb lezárja a személyes felületen folyó beszélgetést.

12. A KVITT tagjai is igénybe vehetik a Kék Vonal segítő szolgáltatásait. Ugyanakkor a Segítőknek és a KVITT tagjainak is tudnia kell, hogy lehetséges, hogy az Alapítványhoz fűződő személyes kapcsolódásuk miatt nem tudnak névtelenek maradni. A KVITT tagok részéről fontos mérlegelni, hogy történetük alapján esetleg beazonosíthatóak lesznek, a Segítői oldalról pedig lehetséges elköszönni, vagy más Ügyelőhöz irányítani a KVITT-es Megkeresőt, amennyiben felismerjük őt.

13. Az Ügyelő és a Megkereső közötti kapcsolat a Kék Vonal telefon-, email- és chat szolgáltatásaira korlátozódik. Kivételes esetben elképzelhető olyan helyzet, amikor a Megkereső érdeke személyes találkozást kíván meg. Ez kizárólag a Szakmai Vezetővel való előzetes megbeszélést követően, gondos mérlegelés után történhet a Megkereső kérése nyomán. A személyes találkozás kereteit (hely, idő, résztvevők, stb.) az Alapítvány vezetői határozzák meg, az esemény dokumentációjáért is ők felelősek. A találkozáson a szakmai stáb egy tagja is személyesen részt vesz.

14. A Kék Vonal Munkatársai és Önkéntesei anonim módon nem veszik igénybe a Kék Vonal szolgáltatásait.

15. A Segítő ismeri tudása és képességei határait, és legfőbb törekvése a segíteni akarás, az ártalomokozás kerülése. Ez vonatkozik a beszélgetésekre és a beszélgetésekkel kapcsolatos (akár szóbeli, akár írásbeli) megnyilvánulásokra.

2. A Kék Vonal működésével, a Segítő magatartásával kapcsolatos normák

1. A Segítő elfogadja, hogy a Kék Vonal szolgáltatásaiban való ügyeletadás telefonon és chaten a Kék Vonal irodáiból, a segélyszobákból zajlik, ettől csak a szakmai vezető engedélyével kivételes és indokolt esetben lehet eltérni. Az EMIL szolgáltatásban az Ügyelők otthonról is megválaszolhatják a leveleket. A válaszoló felelőssége, hogy gondosan ügyeljen az anonimitás és titoktartás védelmére.

2. A Segítő a Kék Vonal vezetője által meghatározott, a szolgálat szempontjából optimális ügyeletszámhoz igazítja vállalásait. Lehetősége szerint segíti, támogatja az ügyelet folyamatosságát.

3. A Segítő gondosan betartja vállalásait. Ha rajta kívül álló ok miatt ez meghiúsul, helyzetétől függően mindent megtesz, hogy helyettest találjon.

4. Mind az önként vállalt ügyeletek, mind a kötelező jellegű foglalkozások esetében a Segítő törekszik az időhatárok betartására, hogy késésével vagy korai távozásával ne zavarja a többieket, ne akadályozza a munkát.

5. A szupervízió, az esetmegbeszélő és a tematikus csoportok olyan lehetőségek, amelyek segítik az Ügyelői munkát és a Segítő személyes fejlődését. Ha van rá módja, akkor a Segítő ezekben a folyamatokban nyitottan és aktívan részt vesz.

6. A Kék Vonal minden Munkatársa és Önkéntese a Szakmai Vezetőnek köteles jelezni, ha olyan élethelyzetbe illetve lelkiállapotba kerül, ami a Segítői munkát jelentősen befolyásolhatja. Ha a Segítő felismeri, hogy személyes határai, nehézségei akadályozzák az Ügyelői munkában, akkor szakmai konzultációt, szupervíziót kér, esetleg ezek alapján korlátozza egy időre a Segítői tevékenységét.

7. A Kék Vonal szellemiségéből és szervezeti felépítéséből eredően a minőségi munkához feltétlenül szükséges fegyelem elsősorban konszenzusokon alapszik. A Segítő a már létrejött megállapodásokat elfogadja és betartja, ugyanakkor véleményével, ötleteivel, javaslataival részt vesz azok fejlesztésében és újak kialakításában. Egy konszenzus szándékos vagy véletlen megsértését, illetve ezzel kapcsolatos kételyét haladéktalanul megbeszéli a Kék Vonal szakmai stábjának egyik tagjával.

8. A Kék Vonal Munkatársa gondosan figyel arra, hogy a többiek, különösen a szolgálatban lévő Ügyelő munkáját minél kevésbé akadályozza, zavarja. Az ügyeleti szobában lehetőleg csak munkavégzés céljából tartózkodik, hivatalos és magán beszélgetéseit nem ott folytatja, sem telefonon, sem személyesen.

9. A Kék Vonal Munkatársa mindent megtesz a rend és a tisztaság, mint a normális munkavégzés feltételének megőrzése érdekében. A Kék Vonal biztosítja a nyugodt környezetet és a munkához szükséges megfelelő technikai feltételeket.

10. A Segítő belátja és elfogadja, hogy a Kék Vonal munkája lényegét tekintve csapatmunka, ezért feltétel nélkül támogatja a belső információáramlást, a Megkeresők érdekében történő konszenzusok kialakítását.

11. A konszenzusok (pl. kapcsolattartás) kialakításáról a szakmai stáb dönt.

12. A Munkatárs és az Önkéntes tiszteletben tartja kollégáinak, Ügyelőtársainak övétől eltérő véleményét. A Munkatárs fontosnak tartja, hogy a Szolgálat mindegyik Munkatársához bizalmon és szolidaritáson alapuló kapcsolat fűzze.

13. A Segítő igyekszik megfelelni a híváskezelés minimum kritériumainak, ezek keretei között természetesen saját munkamódszert alakíthat ki és saját stílusában beszélgethet.

14. A Kék Vonal Munkatársa és Önkéntese tudja, hogy viselkedésével, cselekedeteivel, állásfoglalásával hat a Kék Vonalról kialakuló képre, így mindezekért ilyen tekintetben is felelősséget vállal.

15. A Kék Vonal Munkatársának, illetve Önkéntesének a Kék Vonallal kapcsolatos bármilyen nyilvános (írott sajtó, TV, internet stb.) megnyilatkozása kizárólag a Kék Vonal vezetőségének előzetes, eseti jóváhagyásával valósulhat meg. A Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány nevét, szolgáltatásait, arculati elemeit csak a kommunikációs protokollban foglaltak szerint lehet használni a vezetőség előzetes és eseti jóváhagyásával.

16. Kék Vonalas Önkénteshez érkező privát sajtómegkeresés esetén is a Vezetőséggel való előzetes egyeztetés és eseti jóváhagyás szükséges a Kék Vonalat érintő bármilyen nyilatkozatot megelőzően.

17. A Kék Vonal Önkéntesei megoszthatják a Kék Vonal facebook oldalának, honlapjának cikkeit, képeit, felhívásait. Ezekkel kapcsolatban írhatnak saját Önkéntességgel kapcsolatos élményeikről, tapasztalataikról (de nem konkrét hívásokról, Megkeresőkről). A megosztásnál fontos mérlegelni, hogy ezekre a posztokra érkezhetnek személyes Segítői megkeresések, az Ügyelői munkát érintő kérdések. Ilyen esetben az Ügyelő nem alakíthat ki magánszemélyként segítő kapcsolatot az online felületeken, hanem a Kék Vonal hivatalos elérhetőségét tudja ajánlani.

18. A Kék Vonal Munkatársa és Önkéntese a Szolgálattal kapcsolatos mindenféle anyagot (újságcikk, irodalmi mű, tanulmány, szakdolgozat stb.) csak a Kék Vonal vezetésének jóváhagyásával publikál, a mellékelt kommunikációs protokoll figyelembevételével. Ebben az esetben is kötelességének tartja a titoktartást, tehát a Megkeresők azonosítására alkalmas adatokat elhallgatja, vagy az események konkrétumait szükséges mértékben megváltoztatja. Az elkészített munka egy példányát a Kék Vonal könyvtárának átadja. A Kék Vonal vezetősége támogatja a Munkatársak és Önkéntesek ilyen jellegű törekvéseit.

    A titoktartás kívánalma azt jelenti, hogy a Megkeresőkkel folytatott segítő beszélgetések sem részleteiben, sem egészében nem jelentethetők meg, nem másolhatók le, nem válhatnak hozzáférhetővé olyan személyek számára, akik nem a Kék Vonal Munkatársai, vagy Önkéntesei, legyen szó élő beszédben vagy írásban folytatott segítő beszélgetésről. A Megkeresők által hozott problémák és esetek csak anonimizálva, általánosítva (összesítve, statisztikai számadatként) vihetők ki a Kék Vonalból.

    Az anonimitás szabálya vonatkozik a Megkeresőre és az Ügyelőre egyaránt. A Kék Vonalhoz kapcsolódó kutatásoknak és publikációknak tiszteletben kell tartani az Ügyelők anonimitását is. A segítő beszélgetésben az Ügyelő részéről elhangzó kijelentések elemei csak úgy használhatóak fel, hogy azokból ne lehessen a Megkeresők esetére, problémájára, személyére következtetni, illetve konkrét Megkeresők és Ügyelők kommunikációs vagy egyéb jellegzetességeit felismerni, kikövetkeztetni.

19. A Kék Vonal szakmai anyagai (a képzés során kiosztott handoutok, az Ügyelői Kézikönyv, a működésre vonatkozó dokumentumok és minden egyéb belső anyag, amivel kapcsolatban nincs ellenkező rendelkezés) belső használatra készülnek, azok felhasználása kizárólag a Kék Vonal képzésében résztvevők és a Kék Vonal Segítői és Munkatársai számára

megengedett. Harmadik fél számára csak a Szakmai Vezetővel való megbeszélés, megállapodás értelmében adható ki.

19. A Kék Vonal szakmai anyagai (a képzés során kiosztott handoutok, az Ügyelői Kézikönyv, a működésre vonatkozó dokumentumok és minden egyéb belső anyag, amivel kapcsolatban nincs ellenkező rendelkezés) belső használatra készülnek, azok felhasználása kizárólag a Kék Vonal képzésében résztvevők és a Kék Vonal Segítői és Munkatársai számára

20. A Kézikönyvben szereplő jogszabályi ismertetők illetve a példaként szereplő kitalált élethelyzetek a vonatkozó jogszabályi alkalmazásokkal azért fontosak, hogy az Ügyelő olyan háttértudással rendelkezzen, amelyre építkezve be tudja sorolni a problémát, meg tudja határozni annak jellegét és súlyosságát. Azonban a Kék Vonal Segítőjének nem feladata, hogy konkrét (jogi, pszichológiai) válaszokat, tanácsokat adjon. Segítségül ajánlhatja az adott probléma megoldásában kompetens intézményt, szervet vagy hatóságot illetve a Kék Vonal intervenciós lehetőségeit.

21. Ha tudomásunkra jut, hogy valaki erőszakos bűncselekményt követ el egy kiskorú sérelmére vagy veszélyeztet egy kiskorút, akkor felelősségünk van az áldozat felé. Ha rendelkezünk az elkövető, vagy az áldozat adataival, jelzési kötelezettségünk is keletkezik. Ebben korlátozottak a lehetőségeink, a hívó tud adatokat megadni, de ennek a folyamatnak számára valószínűleg jogi felelősségre vonás a következménye. A beszélgetésben informáljuk őt erről, de ha nem ad meg adatokat, akkor elköszönünk tőle. A szakmai stáb mérlegelése alapján a rendszerből kinyerhető hívószám és IP cím felhasználható, amennyiben hatósági bejelentés kezdeményezéséről születik döntés.

22. Segítő szolgáltatásunk keretében értő figyelemmel hallgatjuk meg az öngyilkossági krízisben lévőket, támogatjuk őket és konkrét segítséget ajánlunk fel számukra. Előfordulhat, hogy a hívó nem akar élni a segítséggel, vagy csak egy későbbi beszélgetésben ad meg adatokat. Minden esetben fontos hangsúlyozni, hogy ő is hívhat mentőt magának. Ugyanakkor a szuicid cselekmény megvalósításában nem lehetünk semmilyen szinten közreműködők, akkor sem, ha a hívó ezt kéri (pl. maradjunk vonalban, amíg hatnak a gyógyszerek). Ilyen esetben a rendelkezésünkre álló eszközökkel mindent megteszünk a segítség megszervezéséért, de ha ez ellehetetlenül, akkor ismételten tájékoztatjuk a segítségkérés módjáról és elköszönünk. Az öngyilkosság önmagában nem bűncselekmény, de az öngyilkosságban való közreműködés az (Btk. 162.§).

23. Ha az Ügyelő a toborzás vagy adománygyűjtés keretében valamilyen fotót, szöveget oszt meg egy online felületen, akkor ügyelnie kell arra, hogy az iroda pontos helye és címe ne legyen beazonosítható.

III. SZ. MELLÉKLET KÜLSŐ ÉS NYILVÁNOSSÁGI KOMMUNIKÁCIÓS PROTOKOLL

A protokoll célja és hatálya

Cél: jelen protokoll célja, hogy meghatározza a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány hivatalos, nyilvánosság felé történő megnyilvánulásainak rendjét, védve az Alapítvány szakmai hitelességét, jó hírnevét és a gyermekek jogait.

A protokoll kiterjed az Alapítvány minden főállású és részmunkaidős Munkatársára, Ügyelőjére, Önkéntesére, kuratóriumi tagjára, valamint megbízottjára.

Jelen szabályzat **kizárólag a külső, nyilvános kommunikációra** (sajtó, közösségi média, nyilvános szereplések, kampányok) vonatkozik. Nem terjed ki a segítő beszélgetésekre és az ügyeleti feladatellátásra (azokat a Gyermek-és Közösségvédelmi Irányelv, valamint az Etikai Kódex szabályozza)

Alapelvek, gyermekjogok és a konkrét esetek tilalma

1. **a gyermek személyiségi jogainak védelme:** a Kék Vonal szakmai alapelve, hogy minden gyermekkel kapcsolatban a legfontosabb feladat a személyiségi jogok tiszteletben tartása, a gyermek magánéletének és lelki nyugalmának megőrzése. Bármilyen információ, ami egy konkrét gyermekről nyilvánosságra kerül, súlyosbíthatja a helyzetét és elősegítheti az áldozattá válását

2. k**onkrét esetek és felelősök kommentálásának tilalma:** a nyilvánosság előtt **konkrét esetek kommentálásától az Alapítvány valamennyi Munkatársának és Önkéntesének tartózkodnia kell**, beleértve az esetlegesen felelősnek vélt magánszemélyek, intézmények vagy hatóságok megnevezését is

3. **a megelőzés és a közös felelősség képviselete:** a nyilvános nyilatkozatokban mindig tükröződnie kell, hogy a gyermekeket érő bántalmazások és jogsértések megelőzéséért a gyermek környezetében élő minden felnőtt felelős – a prevenció mindannyiunk közös ügye

4. b**izalomépítés és kiállás a gyermekek jogaiért:** a nyilvános szereplések során az Alapítvány képviselői törekednek a bizalom kiépítésére az Alapítványi munka iránt. Határozottan kiállnak minden olyan megnyilvánulás ellen, amely sérti a gyermekek jogait, vagy nehezíti az elfogadás és segítség elérését (különösen: a bántalmazás bagatellizálása, öngyilkossággal kapcsolatos tévhitek)

5. **segélyvonal feltüntetése:** bármilyen médiamegjelenés során törekedni kell arra, hogy a **116 111**-es és **116 000**-ás ingyenes, 24 órás lelkielsősegély-szám valamint a kek-vonal.hu honlapcím jól látható helyen szerepeljen.

Nyilatkozattételi jogosultságok és a sajtókezelés rendje

1. **általános nyilatkozattételi szabály:** a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítványt érintő kérdésekben **kizárólag az arra felhatalmazott személy** (ügyvezető, szakmai vezető, gyermekvédelmi programvezető, kommunikációs vezető) **nyilatkozhat**

2. n**em jogosult személyek megkeresése:** amennyiben a média képviselői olyan személyt keresnek meg, aki nyilatkozatra nem jogosult, a Megkeresőt kivétel nélkül az Alapítvány kommunikációs vezetőjéhez kell irányítani (az info@kek-vonal.hu) elérhetőségen)

3. a**z Ügyelők nyilatkozattétele:** az Ügyelő a Kék Vonalas munkáját érintő kérdésekben kizárólag a kommunikációs vezető előzetes és eseti beleegyezésével, iránymutatásával nyilatkozhat

4. az **Önkéntesek nyilatkozattétele:**

    - az Alapítvány Önkéntesei Önkéntesi minőségükben, saját nevükben csak abban az esetben nyilatkozhatnak a nyilvánosság vagy a média előtt, ha azt minden esetben külön, előzetesen egyeztették a kommunikációs vezetővel

- szigorú titoktartás: az Önkéntesek a nyilatkozatuk során kötelesek szigorúan tartózkodni a Megkeresők történeteinek és eseteinek megosztásától

- megosztható tartalmak: saját személyes megéléseiket, az Önkéntes tevékenység során szerzett egyéni tapasztalataikat és motivációikat saját nyilvános felületeiken szabadon megoszthatják, ügyelve arra, hogy megnyilvánulásaikkal ne veszélyeztessék az Alapítvány jó hírnevét, szakmai hitelességét és értékeit.

Üzenetek a gyermekvédelmi jelzőrendszerről

1. **korai észlelés:** külső kommunikációnkban hangsúlyozzuk, hogy a gyermekeket érő testi és lelki bántalmazásokat, jogsértéseket a környezetnek időben észre kell vennie, és meg kell tennie a szükséges lépéseket azok megszüntetésére

2. **állami jelzőrendszer:** tájékoztatjuk a nyilvánosságot, hogy mind a felnőtteknek, mind a gyermekeknek lehetőségük van az állami jelzőrendszeren keresztül (különösen: iskola, óvoda, egészségügyi intézmények, igazságszolgáltatás szervei, helyi gyermekjóléti szolgálat) bejelentést tenni

3. a **Kék Vonal szerepe:** a hivatalos szervek mellett a Kék Vonal Lelkisegély Vonalát olyan 24 órában elérhető, alacsony küszöbű csatornaként mutatjuk be, ahol a gyermekek és a felnőttek azonnali, gyors és hatékony segítséget kérhetnek

Közösségi média és digitális felületek

1. **hivatalos csatornák:** az Alapítvány közösségi felületein (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok stb.) kizárólag a kommunikációs csapat által jóváhagyott tartalom jelenhet meg

2. **segítségkérés kezelése a kommentekben:** ha egy felhasználó a nyilvános felületeken kér segítséget, a válaszadás során érdemi szakmai tanácsadás a kommentmezőben nem történhet; a felhasználót haladéktalanul és közvetlenül a 116 111-es vagy a 116 000-ás telefonszámra illetve az online chat-és EMIL szolgáltatásra kell irányítani.

3. **moderálás:** a diszkriminatív, áldozathibáztató, gyűlöletkeltő, jogszabálysértő vagy reklámcélú hozzászólásokat az oldalkezelőknek el kell távolítani.

Szervezeti kríziskommunikáció

1. az Alapítványt érintő rendkívüli esemény, adatvédelmi incidens vagy nyilvános támadás esetén egyéni reakció, nyilatkozat nem adható

2. bármilyen krízishelyzetben a kommunikációt kizárólag az Ügyvezetőből, a Szakmai vezetőből és a kommunikációs vezetőből álló kríziscsapat irányítja