

Fehér Gyűrű Közhasznú Egyesület  
1055 Budapest, Szent István krt. 1.  
www.fehergyuru.eu



# BESZÁMOLÓ A FEHÉR GYŰRŰ KÖZHASZNÚ EGYESÜLET SZAKMAI TANULMÁNYÚTJÁNAK TAPASZTALATAIRÓL

## 2014

*Összefoglaló és az áldozatsegítés és krízisellátás területén működő  
osztrák szervezet (Weisser Ring) munkájáról, valamint az Európai Unió  
Alapjogi Ügynökségének, a European Union Agency for Fundamental  
Rights FRA működéséről*

## Weisser Ring (osztrák áldozatsegítő egyesület)

Az osztrák Weisser Ring 1978-as megalakulása óta országos szervezetté fejlődött, jelenleg 9 tartományban 12 irodát működtet, amelyek közül kettő minősül központi irodának: a grazi és a bécsi. Megtudtuk, hogy éves szinten 120 ezer euró a költségvetésük, és csak tavaly 5 millió eurót fizettek ki gyorssegélyként az áldozatok részére – alkalmanként 10 és 3000 euró közötti összeggel segítik a bűncselekmények áldozatait. Amellett, hogy anyagilag sokkal szélesebbek az osztrák kollégák lehetőségei, mint a magyaroké, jóval nagyobb a kollektívájuk is, hiszen 15 részmunkaidős munkatárs mellett közel 300 (!) önkéntes segíti a munkájukat. Persze kell is ekkora létszám, hiszen több szolgáltatásuk mellett működtetnek egy ingyenesen hívható, non-stop segélyvonalat, amelynek finanszírozását az osztrák Igazságügyi Minisztérium biztosítja – egy átlagos munkanapon körülbelül 30 hívást fogadnak, mely *hatékony eszközt nyújt az azonnali krízisellátás biztosításához.*

### „OPFERNOTRUF”, VAGYIS AZ OSZTRÁK ÁLDOZATSEGÍTŐ FORRÓDRÓT



**Az egész Ausztria területéről elérhető és ingyenesen, éjjel-nappal hívható hot line (forródrót) azonnali tájékoztatási lehetőséget nyújt a bűncselekmények során sértetté vált (osztrák és külföldi állampolgárok egyaránt) áldozatok számára.**

Az Igazságügyi Minisztérium anyagi támogatásával tartják fenn a rendszert 2009 óta, míg az ingyenes telefonvonalat az osztrák telefontársaság biztosítja számukra. 13 munkatársat foglalkoztatnak e körben, négy állandó, 4 órás munkavállalót, a többieket pedig megbízási szerződés keretében (ők az úgynevezett “önkéntesek”). A Weisser Ring évi 600.000 EUR támogatást kap az államtól, mely a segélyvonal fenntartását és a projektben dolgozók javadalmazását is fedezi. Elsősorban pszichológus és jogász végzettséggel rendelkező munkatársak várják a rászorultak hívásait. Egy koordinátor szervezi, ellenőrzi a munkatársakat, monitoring és riporting tevékenység egyidejű ellátása mellett. A pszichológusok 25, míg a jogászok 30 (VAT-tal) EUR órabérért (megbízással) látják el az “ügyeletet”, mely a rendes megbízási díj, illetve munkabér felett jár, az este 20.00-tól reggel 8.00-ig terjedő időszakokra. Átlagosan napi szinten 30 hívást fogadnak, melyek közül akadnak “visszatérő” ügyfelek is.

Ausztriában három ingyenes hot-line működik. A legrégebbi a bűncselekmény során áldozattá vált nőket segíti (elsősorban családon belüli erőszak áldozatainak nyújtva támogatást), a másik a gyermek áldozatokkal foglalkozik, a harmadik pedig a Weisser Ringé. A segélyvonal beindítása nem volt zökkenőmentes: eleinte saját lehetőségeik között igyekeztek ismertté tenni és népszerűsíteni a telefonszámot és a mögötte lévő szolgáltatást (sajtó, plakátok, ismerősök). Ahogyan szélesedtek az anyagi lehetőségeik, komolyabb kampányba fogtak, melynek keretein belül nem csak a rendőri vezetőknek, hanem a sértettekkel testközelből találkozó rendőr kollégáknak szervezett tréningek és workshopok keretében ismertették meg tevékenységüket, dolgozták ki a "nyerő stratégiát". Ezt követően mintegy megötszöröződött a hívásaik száma.



*A fentiekhez hasonló képeslapok, matricák segítségével tették széles körben ismertté a segélyvonalat*

A sértett vagy ismeri a segélyvonal számát, vagy megtudja azt az öt kihallgató rendőrtől (ez a gyakoribb, általában a hatósággal való találkozást követően jelentkeznek az áldozatok). A nap 24 órájában bármikor felhívhatja a segélyvonalat és elmesélheti a történetét. Olyanok is telefonálnak időnként, akik bár sértettnek érzik magukat egy eset kapcsán, a felkészült munkatársak mégis rávezetik arra, hogy a sértettség érzete sokszor nem párosul a sértetti jogi státusszal. Egy rövid, általános,

anonim adatlap majdnem minden hívás esetén kitöltésre kerül, persze csak akkor, ha a hívó fél képes, vagy hajlandó kooperálni. Abban az esetben, ha bűncselekmény áldozatával állnak szemben, egy igen részletes adatlap kerül felvételre. Első és legfontosabb feladatuknak tekintik a felzaklatott állapotban lévő telefonáló megnyugtatót. Ha éppen egy jogász kolléga fogadja a hívást, és úgy ítéli meg, hogy a telefonáló inkább pszichológus gondoskodására szorulna, továbbirányítja őt, vagy megadja a sértettnek, hogy az adott kolléga mikor lesz legközelebb elérhető. Ezt követően megválaszolják a sértett sok esetben számolatlan kérdését, és továbbirányítják őt a hatóságokhoz (ha azt megelőzően jelentkezett, hogy a cselekmény a hatóság előtt ismertté vált volna, például annak okán, hogy még nem tett a sértett feljelentést), egyéb segítőkhez, nonprofit társadalmi szervezetekhez (függően a cselekmény jellegétől, pl. családon belüli erőszak, nők sérelmére elkövetett szexuális bűntények, lakásmaffia, stb). A hatóságok felé azonban szinte soha nem jeleznek. Nyilván erre nem kapnak felhatalmazást a sértettől, pláne nem írásban (ennek elmaradása pedig kizáró ok), a beszélgetéseket nem rögzítik, az adatlapra is csak a hívó fél számát vezetik fel, név, lakcím nélkül.

Az áldozatok a munkatársakkal történő beszélgetések során minden olyan szükséges információt megkapnak (legyen az jogi, vagy technikai jellegű), mely lehetővé teszi számukra a határozott és célravezető fellépést a hatóságok előtt, megerősítve őket lélekben is, annak érdekében, hogy sértetti jogaik a büntetőeljárásban a lehető legszélesebb körben érvényesülhessenek.

#### ÉRDEKES ADATOK<sup>1</sup>

*Az összes beszélgetés átlagos hossza 5,4 perc, a részletesebben dokumentált beszélgetéseké pedig 10 perc. A hívások nagyobb része, 72%-a 8:00 és 20:00 között érkezik, a maradék 28% 20:00 és 8:00 között. A hívók 61%-a nő, 39%-a férfi. A hívók 68%-a mint áldozat telefonál, 14% mint hozzátartozó, 2% vádlott. Az összes hívó 68%-a először telefonál, 11%-a pedig további tanács/utánkövetés végett.*

A segélyvonal optimális működéséhez elengedhetetlen az állandó minőség fenntartása. A munkatársak rendszeres képzésével, team-megbeszélésekkel (évi 40) és 2 évközi műhelyfoglalkozással segítik a kollégák felkészültségét, érzelmi megküzdését, hogy a munkájuk során mindig a legjobbat hozhassák ki a beszélgetésekből.

---

<sup>1</sup> A Weisser Ring Opferntruf Jahresbericht (éves jelentése) alapján

## PSZICHOSZOCIÁLIS SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

A bécsi Fehér Gyűrűnél nem csak a 24 órás segélyvonalon dolgoznak pszichológusok, hanem ahogy nálunk is, ők is fogadnak munkaidőben olyan áldozatokat, akiknek lelki tanácsadásra, támogatásra, esetvezetésre van szükségük. Így a Weisser Ringnél a pszichológusok 3 féleképpen tudnak segítséget nyújtani az áldozatoknak. A segélyvonalon történő tanácsadás és beszélgetés mellett, ha személyes találkozáshoz van szükség, akkor általában szupportív (támogató) terápia formájában vezetnek az ügyfelet. Ezek a személyes, szupportív terápiák annyi ülésből állnak, amennyire az ügyfélnek szüksége van (tehát hónapokig, vagy akár évekig is segíthetnek egy áldozatot), de csakis a bűncselekményből és áldozattá válásból fakadó problémák keretein belül. Ha mélyebb, a személyiség szerkezetéből, vagy a bűncselekmény előtt történt eseményekből fakadó problémákat (is) meg kell oldani, akkor segítenek az ügyfélnek megtalálni a számára legalkalmasabb terapeutát, sőt, ha nem sikerül ingyenes megoldást találni, akkor bizonyos esetekben az egyesület állja a terapeuta díját is.

Az Ausztriában elkövetett bűncselekmények áldozatainak negyede jut el az osztrák Weisser Ring szervezetéhez, ugyanakkor kiemelt csoportként kezelik a szexuális bűncselekmények 14 éven aluli áldozatait – minden ilyen áldozattal felveszik a kapcsolatot. Összességében megtudtuk, hogy Ausztriában rendkívül hatékonyan működik az áldozatvédelem, amit jelez az is, hogy jelenleg 48 különböző, specializált szervezet foglalkozik a bűncselekmények áldozataival országszerte.

#### RÖVID KITEKINTÉS - PSZICHÉS HATÁS TELEFONON ÁT: A TELEFONOS SEGÍTSÉGNYÚJTÁS MINT A KRÍZISMEGOLDÁS EGYIK LEHETŐSÉGE<sup>2</sup>

A telefonos szolgáltatásokat az öngyilkosság megelőzésének szándéka hívta életre. A segítségkérő általában elkeseredett, tanácstalan, bizonytalan állapotban hívja a szakembert. Ennek nyomán inkább krízisintervenciós szolgáltatásnak lehetne nevezni ezeket. Sok kutatási adat mutat rá arra, hogy a vokális csatornán keresztül, a telefonon át hívó személyiségről, érzelmi és indulati állapotáról nagyon sokat megtudhatunk, és a szakember számára is lehetősége van az érzelm kifejezésnek, érzelemadásnak. Ily módon alkalmas eszköze lehet információ-átadásnak, tanácsadásnak, sőt pszichoterápiás folyamatnak is. A szakember részéről viszont még kiemeltebb szerepe van a kongruenciának, empátiának, kommunikációs készségeknek.

---

<sup>2</sup> Buda Béla: Pszichés hatás és pszichoterápia telefonon át (A telefonos lelki elsősegély nyújtás pszichológiai problémái) tanulmánya alapján



## Az Európai Unió Alapjogi Ügynöksége

Az Európai Unió Alapjogi Ügynökségét a 2007. február 15-i 168/2007/EK tanácsi rendelet (HL L 53/2., 2007.2.22.) hozta létre. A szervezet székhelye Bécsben található.

Az Európai Unió Alapjogi Ügynökségének (FRA) feladata, hogy bizonyítékokon alapuló tanácsadással segítse az uniós és nemzeti szintű döntéshozókat, ezáltal hozzájárulva az alapvető jogokkal kapcsolatos tájékozottabb, célzottabb vitákhoz és szakpolitikákhoz. A bizonyítékok az EU tagállamaiban végzett kutatásokból és monitorozásokból kerülnek ki, melyek alapján (ha döntéshozók elfogadják azokat) EU-s irányelveket dolgoznak ki.

Az alapvető jogok testesítik meg azt a minimális jogi szintet, amely garantálja minden személy emberi méltóságának a megőrzését. A jogokat az Európai Unió Alapjogi Chartájában fogalmazták meg, amely jogilag kötelező érvényű az EU intézményeire, mind a 27 tagállamára vonatkozóan, amikor EU-s jogszabályokat hajtanak végre. A Charta fejezetei – Méltóság, Szabadságok, Egyenlőség, Szolidaritás, A polgárok jogai, Igazságszolgáltatás és Általános rendelkezések – az EU által elismert jogokat, szabadságokat és elveket sorolják fel.

Az ügynökség célja az, hogy az alapvető jogok tekintetében segítséget és tanácsot nyújtson a Közösség és a tagállamok megfelelő intézményeinek és hatóságainak az európai uniós jog végrehajtása során, továbbá hogy intézkedéseik megtervezése és meghozatala folyamán támogatást biztosítson számukra. Az ügynökség feladatai között prioritást élvez a rasszizmus, az idegengyűlölet és az intolerancia elleni küzdelem.

A FRA...

**... AZ ALAPVETŐ JOGOKKAL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓKAT NYÚJT AZ EU-BAN ÉS TAGÁLLAMAIBAN, AZ ALÁBBI TEVÉKENYSÉGEK RÉVÉN:**

- komparatív szociológiai-jogi kutatások vezetése;
- megbízható és összevethető adatok gyűjtése és elemzése az adott szituációban, a helyszínen;
- ígéretes gyakorlatok és fennálló kihívások azonosítása;
- jogi és/vagy társadalomtudományi elemzések kiadása az alapvető jogokat érintő témakörökben;
- tagországokénti áttekintés megjelentetése az EU alapvető jogi helyzetéről az éves jelentésben.

**... A DÖNTÉSHOZÓKAT KUTATÁSI EREDMÉNYEKEN ALAPULÓ TANÁCSOKKAL LÁTJA EL, AZ ALÁBBI TEVÉKENYSÉGEK RÉVÉN:**

- vélemények és következtetések megfogalmazása az összegyűjtött kutatási eredmények alapján;
- a jogszabálytervezetek elemzése az alapvető jogok szempontjából az EU-intézmények kérésére;
- eszközök és képzési anyagok összeállítása szakemberek számára (pl. tanárok, újságírók, rendőrség és jogászok);
- az ígéretes gyakorlati megoldások terjesztésének elősegítése.

**... EGYÜTTMŰKÖDIK A PARTNEREKKEL, AZ ALÁBBI TEVÉKENYSÉGEK RÉVÉN:**

- segítséget és szaktudást nyújt az EU intézményei és a tagállamok számára;
- együttműködik a nemzeti kormányokkal, illetve a regionális és helyi önkormányzatokkal az EU-n belül;
- partnerségi kapcsolat nemzetközi intézményekkel, különösen az Európa Tanáccsal, az ENSZ-szel és az EBESZ-szel;
- szoros együttműködés a nemzeti emberi jogi intézményekkel és az egyenlőséggel foglalkozó szervezetekkel;
- helyt ad az alapvető jogok platformnak, amely a civil társadalmi szervezetek hálózata.

**... JOGTUDATOSSÁG ELŐSEGÍTÉSE, AZ ALÁBBI TEVÉKENYSÉGEK RÉVÉN:**

- az alapvető jogokkal kapcsolatos szaktudás összegyűjtése egy helyen;
- az alapvető jogokkal kapcsolatos tudatosítás a FRA honlap, szociális média, videók, kiadványok és események segítségével.



**Az ügynökség legfontosabb feladatai továbbá a következők:**

- objektív, megbízható és összehasonlítható információk gyűjtése, elemzése és terjesztése az alapjogok viszonylatában az EU-ban uralkodó helyzet vonatkozásában;
- az adatok összehasonlíthatóságát és megbízhatóságát biztosító új módszerek és normák kidolgozása;
- kutatómunka végzése és tanulmányok készítése az alapvető jogok területén, továbbá ilyen tevékenységek támogatása;
- meghatározott témákban vélemények és következtetések megfogalmazása és közzététele saját kezdeményezésre vagy az Európai Parlament, a Tanács vagy a Bizottság kérésére;
- a civil társadalommal folytatott párbeszéd ösztönzése annak érdekében, hogy a polgárok alapvető jogokkal kapcsolatos ismeretei bővüljenek.

*Albin Dearing, a FRA vezető kutatójának elmondása szerint az utóbbi években a menekültügy, bevándorlás és integráció, információs társadalom és adatvédelem, gyermekjogok és gyermekvédelem, rasszizmus és etnikai megkülönböztetés, a független és hatékony igazságszolgáltatáshoz való jog, valamint a bűncselekmények áldozatait megillető jogok területén végeztek kutatásokat és tettek javaslatokat. Az eredmények azt mutatják, hogy ahogy a legtöbb EU-s tagállamban, így hazánkban is az áldozatok – és különösen a kisebbségek ellen elkövetett gyűlölet-bűncselekmények illetve a családon belüli erőszak áldozatainak – körében általános a félelemérzet, és az esetek nagy részét nem jelentik. Ezen kívül az utóbbi időben történt, adatmegfigyeléssel és adatkezeléssel kapcsolatos események rámutattak az uniós és nemzeti szintű adatvédelemért felelős hatóságok nyilvánvaló gyenge pontjaira. Ezek alapján hazánkban – ahogy EU szerte is – nagyobb figyelmet kellene fordítani az áldozatok támogatására és védelmére, valamint meg kell erősíteni az adatvédelmet.*

*2012-ben a kisebbségek és a gyűlölet bűncselekmények áldozatai voltak a fókuszban, több kutatás, áldozati lekérdezés célozta meg azt a témát, hogy a tagállamokban milyen adatokat rögzítenek ezzel kapcsolatban, ezek az adatok mennyiben publikusak és ki rögzíti őket. Ennek alapján három csoport született: Magyarország abba a kategóriába esik, amelyben az államok csak kevés adatot regisztrálnak, (Magyarországon a bűncselekmények számát rögzítik), nem analizálják a motivációkat és az adatokat nem publikálják. A felhasznált forrás az ENyÜBS (Egységes Nyomozóhatósági és Ügyészési Bűnügyi Statisztika).*



*A rendszerről azt érdemes tudni, hogy csak a vádemelésig eljutott ügyek vannak benne, és azok is a vádemelés évében kerülnek bele, nem akkor, amikor az ügy elindul. Tehát ha egy eset 2010-ben történt, de a nyomozás 3 évig tart, akkor az a 2013 évi statisztikába kerül. A kisebbségekhez tartozó áldozatokat vizsgálva: a leggyakrabban érintett csoportok az EU-ban a romák és a szomáliaiak, a felmérés szerint Magyarországon az áldozatok 19%-a roma származású (az adatok 2012-esek).*

*Albin Dearing vezető kutatót elsősorban az érdekelte, hogy jelenleg milyen jogai, jogosítványai vannak a sértetteknek a büntetőeljárás során, mikor és hogyan érvényesíthet polgári igényt.*

*Kérdésünkre azonban elmondta azt is, hogy ügynökségnek NINCS felhatalmazása arra, hogy egyéni panaszokat vizsgáljon ki, és NEM rendelkezik döntéshozatali jogkörrel szabályozási kérdések terén.*