



**Magyar Vöröskereszt Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Szervezete**  
**Anya- Gyermekek Segítőotthonának**

**Krízisközpontja**



**SZAKMAI PROGRAM**

**2011.**

**A fenntartó neve, székhelye:**

Magyar Vöröskereszt Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Szervezete

4400 Nyíregyháza, Malom u. 3.

Tel.: 42/504-640; Fax: 42/310-498

E-mail: [szabolcsszatmarberegmege@voroskereszt.hu](mailto:szabolcsszatmarberegmege@voroskereszt.hu)

Honlap: [www.szabolcsszatmarberegmege.voroskereszt.hu](http://www.szabolcsszatmarberegmege.voroskereszt.hu)

**A szolgáltatást nyújtó intézmény neve, székhelye:**

Magyar Vöröskereszt Szabolcs- Szatmár- Bereg Megyei Szervezete NYITOTT Ház Anya- Gyermekek Segítőotthon és Krízisközpont

(a cím nem nyilvános)

Tel.: 42/476-073, 42/596-911; Fax: 42/476-073; Mobil: 70/933-85-75

E-mail: [anyaotthon@voroskereszt.hu](mailto:anyaotthon@voroskereszt.hu)

Honlap: [www.szabolcsszatmarberegmege.voroskereszt.hu](http://www.szabolcsszatmarberegmege.voroskereszt.hu)

**A Krízisközpont- szolgáltatás nyújtásának helyszíne:**

Magyar Vöröskereszt Szabolcs- Szatmár- Bereg Megyei Szervezete NYITOTT Ház Anya- Gyermekek Segítőotthon és Krízisközpont

4481 Nyíregyháza-Sóstóhegy, Aranykalász sor 54. sz. (a cím nem nyilvános)

**A Krízisközpont létrejöttének időpontja:** 2005. február 01.

**A Krízisközpont ellátási területe:**

Elsősorban az Észak-alföldi régió, szükség és férőhely esetén a Magyar Köztársaság területe

**2011. évi Krízisközpont működtetésére vonatkozó szerződés száma:** 56176-1/2011

**Férőhelyszám:** 4 fő (+2 pótágy)

**A Krízisközpont szakmai alkalmazotti létszáma:**

- 1 fő szociális segítő munkatárs
- Jogász
- Pszichológus

## Szakmai program

### 1. A Krízisközpont célja, feladatai:

**1. A Krízisközpont célja:** Olyan speciális, azonnali szolgáltatás nyújtása, ami lehetővé teszi, hogy a hozzátartozók közötti erőszak miatt krízishelyzetbe került személyek fizikai ellátást, védelmet, támogatást, szakmai segítséget kapjanak.

### 2. Az ellátandó célcsoport:

A hozzátartozók közötti erőszak miatt krízishelyzetbe került személy és /vagy a vele egy háztartásban élő (akinek tartására jogszabály kötelezi).

### 3. Az ellátandó célcsoport jellemzői

A hozzátartozók közötti erőszak áldozatai számukra kilátástalannak tűnő helyzetük miatt többszörösen ki vannak téve különböző veszélyeknek. A fizikai, lelki, szexuális erőszak önmagában annyi, a személyiségre kiható negatív tapasztalati élményt hordoz magában, ami külső segítség nélkül feldolgozhatatlan.

A bántalmazottakra jellemző, hogy tudatuk beszűkül abba a világba, amibe élnek, kommunikáció-képtelenek, s párhuzamosan ezzel lecsökken a külső kapcsolat-igényük. Alkalmazkodás-képtelenek a külső társadalommal, társuknak elviselni viszont bármit képesek. Ebben nagy szerepe van a magatartásukba beépült megalázkodásnak és félelemnek, valamint a negatívan alakult önképnek. Az énvédelemből következő, kikényszerített indítékszegénység és szándék-nélküliség erősíti bennük a „semmi vagyok” érzését. Úgy érzik, hogy szégyellnivaló a segítségkérés. Emiatt fokozódik a kiszolgáltatottság, a veszély és vele együtt a szorongás. Kompenzálásként megjelennek a pótszerek (pl. nyugtatók, altatók) és pót-utak.

A helyzetet rontja a társuló gazdasági bizonytalanság, az információ és tapasztalat-hiány a társadalmi normák, jogok tekintetében. Az alacsony iskolai végzettség, jövedelemnélküliség, munkanélküliség lecsökkenti a kilépés lehetőségét, a megoldások megtalálását.

Amennyiben a család gyermeket is nevel, a veszélyeztetettség őket is érinti. A gyermekek látva az állandó terrort, veszekedéseket, zsarolást, verekedéseket, stb. elveszítik a mentális stabilitást. A családjukban nem biztosítható a testi, fizikai, mentális fejlődésük. Lemaradnak a tanulásban, visszahúzódóak, nehezen barátkoznak, nehezen nyílnak meg, bizalomvesztés következik be a környezetükkel szemben, önértékelésük csorbul, kötődési zavarok jelentkeznek.

### 4. Az intézmény feladata, hogy

- a hozzátartozók közötti erőszak miatt krízishelyzetbe került személy (és azon vele egy háztartásban élő, akinek tartására jogszabály kötelezi) számára segítséget nyújtson;
- a válsághelyzetben lévő bántalmazott várandós anyának, illetve a szülészetről kikerülő anyának és újszülött gyermekének, abban az esetben, ha

a kórházba kerülése előtt a célcsoportba tartozott vagy fenn áll a veszélye annak, hogy otthonába visszakerülésekor áldozattá válik, biztosítsa a szolgáltatást;

- szükség szerinti fizikai ellátást nyújtson (lakhatás, ételmiszer, tisztító és tisztálkodási-szer, stb.)
- a szülő és a gyermeke számára az együttes lakhatás biztosítása;
- jogi, pszichológiai és mentálhigiénés segítség-nyújtás;
- az áldozattá vált szülőnek gyermeke szükség szerinti ellátásához, gondozásához, neveléséhez támogatást adjon;
- közreműködjön – a gyermekjóléti szolgálattal, családsegítő központtal, együttműködve – a kialakult krízishelyzetet kiváltó okok feltárásában, megszüntetésében;
- cselekvési tervet készítsen a krízishelyzet megszüntetéséhez;
- képviselje a bántalmazottak érdekeit.

## II. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása

### 1. Alapelvek, értékek:

#### 1. Alkotmányos alapelvek, melyek szerint:

- minden embernek veleszületett joga van az élethez és az emberi méltósághoz;
- senkit nem lehet kínzásnak, kegyetlen, embertelen, megalázó elbánásnak vagy büntetésnek alávetni;
- mindenkinek joga van a szabadságra és a személyi biztonságra;
- mindenkit megillet a szabad mozgás és a tartózkodási hely szabad megválasztásának joga;
- férfiak és nők egyenjogúságának biztosítása az élet minden területén.

2. A krízishelyzetbe került személyt és vele egy háztartásban élőket, akinek tartására jogszabály kötelezi a kialakult helyzetet figyelembe véve lehetőség szerint együttesen kell elhelyezni.
3. Minden kismamát és a babát megillet a nyugodt és kiegyensúlyozott életkörülmény.
4. Minden gyermek számára biztosítani kell a családi, harmonikus légkört, amely alapja az egészséges lelkivilágának kifejlődéséhez.
5. Figyelembe véve a kialakult krízishelyzet súlyosságát valamint a veszély tartósságát az ellátásnak lehetőség szerint azonnalinak kell lennie.
6. A krízishelyzet okainak minél hamarabbi megszüntetése érdekében, a szolgáltatást igénybevevő, a krízis központ munkatársai, valamint a gyermekjóléti szolgálat, illetve a kapcsolódó szakemberek együttműködnek. Az együttesen vállalt feladatokat cselekvési tervben rögzítik.
7. Minden körülmények között tekintettel kell lenni a gyermek mindenek felett álló érdekére.
8. Elő kell segíteni a gyermek családban – lehetőség szerint vérszerinti családjában – történő nevelkedését.

## **2. Eszközök**

Krízisszobánk a családok átmeneti otthonában, mégis attól elkülönülve helyezkedik el, megteremtve a traumát elszenvedett család vagy személy zavartalan nyugalomát, az optimális pihenésének és megnyugvásának helyszínét.

A szobában elhelyezésre került 4 heverő és szekrények, emellett két fotelágy, amely lehetőséget biztosít az ideiglenes férőhelybővítésre.

A szobához tartozik külön WC és zuhanyzó. A tisztálkodó szereket szükség szerint biztosítjuk. Emellett a családok átmeneti otthonában van lehetőség főzésre, étkezésre. Tartós élelmiszereiket zárható szekrényben tárolhatják. Emellett külön hűtőréssz is rendelkezésre áll.

A krízis ellátást igénybevevők saját életterüket maguk takarítják, fertőtlenítik. Mosásra a mosókonyhában van lehetőség. Személyes valamint környezetük higiéniájának fenntartása érdekében eszközöket, tisztítószereket szükség szerint biztosítunk.

Lehetőséget biztosítunk arra, hogy a krízishelyzetben lévő a saját és kulturális igényeinek megfelelően rendezze be használati tárgyakkal a rendelkezésére bocsátott szobát. (terítők, textiliák, dísztárgyak, stb.)

Intézményünk további közös helyiségeit (társalgó, játszó-szoba, stb.) az anyaotthonunkban lakó családokkal együtt használhatják. A társalgóban került elhelyezésre egy televízió, valamint a játszószobában használható a DVD-lejátszó is.

Az intézmény védelmét szolgálja a kamerarendszer, valamint a beléptető kapu. Ez a védelem elsősorban fizikai védelmet jelent. A kamerarendszerünk elrettentő erővel bír, hiszen sok esetben a bántalmazó tartva az ez által készült rögzített felvételek későbbi bizonyítékként történő felhasználásának lehetőségétől, eláll támadási szándékától. Az esetleges atrocitások megtörténése esetén pedig alapja lehet egy vádemelésnek. Ugyanakkor túl a fizikai védelem biztosításán, a szolgáltatást igénybevevők számára a kamerarendszer látványa biztonságérzetüket növeli, ezzel is elősegítve az otthon szerzett traumák minél gyorsabb feldolgozását

## **3. Szakember által használt módszerek:**

Intézményünk 2005. február 01-től működtet krízisközpontot. A bántalmazottak ellátása minden esetben család és egyén-specifikus. A célcsoport jellemzőire reagálva alakítottuk ki szakmai módszereinket.

## 1. Egyéni esetkezelés

**1.1.Segítő beszélgetés:** Az első találkozáskor a segítő folyamat, segítő beszélgetéssel kezdődik. A kommunikáció eszközeinek megfelelő használatával elérjük a bizalmat, a kezdetleges biztonságérzet kialakulását. Az áldozat nem minden esetben képes azonnal feltárni a kialakult krízishelyzetét, ám az odafigyelő magatartás segít az évek során kialakult gátlások, félelmek oldásában. A segítő beszélgetések során segítünk felszínre hozni az elfojtott érzéseket, érzelmeket is, mely hozzájárul a traumák feldolgozásához.

**1.2.Ventilálás:** Az érintett gyakran nem képes másra, csak arra, hogy „kibeszélje”, magából a fájdalmát, sérelmeit. A megélt trauma-feldolgozás első fázisa ez. A folyamatot megállítani nem, de irányítani mindenképpen szükséges. A segítő ilyenkor a csend, a figyelem, a meghallgatás módszerét alkalmazza. Ezen alkalmakkor képesek vagyunk kimondatni az áldozattal a felismert tényeket, megoldási stratégiákat, így mivel az a sajátjuk, elfogadják alkalmazásukat.

**1.3.Meggyőződés vizsgálat során** képesek vagyunk meghatározni, hogy az egyes, az életvitel során használt alaphelyzetekre adott válaszreakciók helyesek-e. Azokat pozitív irányba tudjuk befolyásolni. Ezen kívül fontos felismertetni, hogy a gondolatok és érzelmek mögött legtöbbször betanult, a viselkedésre ráerőszakolt meggyőzések vannak. Ennek feltérképezése kiindulópontként szolgál a megküzdési stratégiák megtanítása során is.

**1.4.Természetes támogató közeg feltérképezése:** Az első beszélgetések után, az önazonosulás és pozitív megerősítések hatására, az áldozat képessé válik megnevezni a számára támaszt nyújtókat. Ezek az „erőforrások”, kapcsolatok végig a rendelkezésére álltak, de a beszűkült tudatállapot miatt nem látta, nem értette a körülötte segítő szándékot közvetítő közeget.

**1.5.Mesterséges támogató közeg feltérképezése:** A bekerülést követően minden esetben felvesszük a kapcsolatot a területileg illetékes szakemberekkel, s a tőlük kapott háttér információkat beépítjük a cselekvési tervbe.

A folyamatos kapcsolattartás azért is fontos, mert a bántalmazó kapcsolat jellegéből adódóan, a krízis mélypontjából kimozdítva, a pozitív látásmód hatására a bántalmazott felveszi a kapcsolatot a bántalmazóval. Ilyen esetben mindenképpen fontos a közvetítés a két fél között. Az otthon maradó családtagokkal, barátokkal, bántalmazóval való foglalkozás magában hordozza a bántalmazást kiváltó okok megszüntetését, a kapcsolatok pozitív irányba való elmozdulását.

**1.6.STOP módszer:** A bántalmazó partner számára fontos, elsajátítandó módszer. Csak akkor tudjuk használni, ha valóban kommunikatív, nyitott a bántalmazó fél a közös megbeszélésre, hajlandó a segítő folyamatban aktívan részt venni. A módszer lényege, hogy a bántalmazást kiváltó esetekben képes legyen megálljt parancsolni önmagának. Ennek meg kell előznie a tudatosítást, mely során feltárul a valós bántalmazó magatartás az agresszor részéről is.

**1.7.Vészfék:** A módszer megismertetése az áldozattal képessé teszi egy újabb megoldási stratégia alkalmazására. Segítségével megelőzhet olyan helyzeteket, viselkedési formákat, vagy kapcsolatteremtési módokat, amelyek később ismételt bántalmazó helyzet vagy kapcsolat kialakulásához vezethet. A módszer elsajátításával az érintett képes lesz figyelni a „vészjelekre”, és arra gyors válaszreakciókat adni.

**1.8.Csapdák:** Azon eseményeket, reakciókat tartalmazza, amelyek önkéntelenül is az agresszivitás erősödéséhez vezetnek. Mint az előző két módszernél, itt is nagyon fontos a partner aktivizálása a segítő folyamatban. A csapdák megismerésével kikerülhetővé válnak az agresszív viselkedésformák kontroll nélküli kialakulásai.

**2.Krizisintervenció:** Ha a személy szembenézve az őt veszélyeztető körülményekkel, azokat sem kikerülni, sem megoldani nem tudja, „krízisbe” kerül. A személyiséget veszélyeztető krízis megoldásához külső segítségre van szükség, s ez a segítség a krízis-intervenció.

### **2.1.A krízisintervenció legfontosabb elemei:**

- beláttatni, hogy a kontroll elvesztése csak ideiglenes;
- reményt ébreszteni (hiszek benned, sikerülni fog, drukkolok neked);
- segítség, hogy a kliens felfrissítse meglévő belső erőforrásait;
- óvni az elkeseredéstől és kétségbeeséstől;
- a reális lehetőségek megragadása, feltérképezése és szemmel tartása;
- segíteni, hogy a kliens megtalálja a rövid és hosszú távú céljait, és hogy megújítsa azokat;
- a megküzdési készségek készletének bővítése;
- fenntartani a meglévő támogató kapcsolatokat.

**3.Pszichológiai tanácsadás:** A Krízisközpontba érkezők mindegyike nagyon rossz mentális állapotban van. Mind a felnőttek, mind a gyermekek feszültségoldása azonnali reagálást igényel.

A rossz lelki állapot kifejeződései (magatartászavar, depresszió, apátia, agresszivitás, stb.) nemcsak a családi egységre, hanem a külső környezetre is rossz hatással van. Mindemellett a szülő-gyermek kapcsolat erősítését, az együttműködést javítanunk kell. A szakember bevonásával mindez megoldható.

**4.Jogi segítségnyújtás:** Maga az erőszak hatósági intézkedést igényel. Az eljárások minden esetben jogvédelmet kívánnak. Amennyiben a bántalmazás súlyossága miatt nincs esély a családi kapcsolatok helyreállítására (válóper, gyermekelhelyezés, vagyonmegosztás, büntető ügyek, stb.) a lehetőségek feltérképezése, a perek elindítása és lefolytatása jogi tanácsadást és esetlegesen képviselést kíván. Intézményünkben szakképzett jogász nyújt segítséget, melyet igény és szükség szerint vehetnek igénybe a Krízisközpontban lakók.

Együttműködünk a Megyei Kormányhivatalok Igazságügyi Szolgálatának Áldozatsegítő Szolgálatával is.

**5.Családi csoport konferencia:** A családi csoport konferencia [továbbiakban: CSCSK.] egy döntéshozó módszer, amely másfajta szemléletet, kommunikációt és eljárási módok alkalmazását igényli. A CSCSK. a tág értelemben vett családtagok – a nagycsalád, barátok, szomszédok, stb. – találkozója, amelyet probléma esetén annak megoldására, egy terv kidolgozására hívnak össze. A különleges a CSCSK-ban az a lehetőség, amely felhatalmazza a családokat ügyeik megoldására. Bár a döntések a szakemberek tanácsai mentén születnek, és szükség van az érdekelt szolgáltatók jóváhagyására, de a család és közvetlen környezete játssza a központi szerepet a problémamegoldás legjobb útjának kidolgozásában, a döntések meghozatalában, és a végrehajtás felelőssége is a családé.

Intézményünk rendelkezik ilyen képzettségű szakemberrel, aki a Krízisközpontban szükség szerint alkalmazza a módszert.

**6. Mediáció:** Olyan specifikus konfliktuskezelési módszer, melynek lényege, hogy a két fél vitájában, mind a két fél közös beleegyezésével egy semleges harmadik fél (mediátor) jár el. A mediátor a problémafolyamat keretében segíti tisztázni a konfliktus természetét, segít olyan megoldást találni, mely mindkét fél számára kielégítő. Intézményünk rendelkezik képzett mediátorral, mely segítségével a tágabb családi kapcsolatokban rendeződhetnek a konfliktusok.

**7. Csoportos szociális munka:** Minden hónapban több csoportfoglalkozást tartunk az anyaothton lakóinak. Ezeken a krízisközpontban lakók is részt vesznek. A csoportfoglalkozások olyan képességek, készségek felelevenítéséről, illetve újak elsajátításáról szólnak, melyek megléte segíti, az egyént későbbi életének alakításában.

**8. Prevenció:** A krízisközpontban folyó munkán túl fontosnak tartjuk azt is, hogy ne csak az akut esetkezelésre biztosítsunk lehetőséget, hanem a megelőzésre is. A társadalmunkban fontosnak tartjuk a család szerepét. Ennek megerősítése, a háztartásokon belül kialakuló erőszakos magatartások megelőzése érdekében folyamatosan- minden lehetőséget megragadva- tájékoztató előadásokat nyújtunk, konferenciákat, szakmai megbeszéléseket szervezünk, megjelenünk programjainkkal a helyi közösségekben és a médiákban.

### **III. Az krízisközpont által nyújtott szolgáltatások:**

- Fizikai és életvitelszerű tartózkodás lehetősége;
- nyugodt, védett légkör biztosítása;
- védelem és kíséret biztosítása azokban az esetekben, amikor veszélynek van kitéve az ellátást igénybe vevő (rendőrségi kihallgatás, szembesítés, láthatás, stb.);
- egészségügyi szolgáltatáshoz való hozzájutás;
- ruházattal, élelmiszerrel, gyógyszerrel, tisztító- és tisztálkodó szerekkel, stb. való ellátás szükség szerint;
- ingyenes pszichológiai és jogi segítségnyújtás;
- a rokonai kapcsolatok felelevenítése, a természetes támogató közeg feltérképezése;
- kapcsolattartás, kapcsolatfelvétel az ellátás során szükséges hatóságokkal, szolgáltatásokkal (pl.: rendőrség, bíróság, gyermekjóléti szolgálat, gyámhatóság, stb.);
- érdekképviselés a szolgáltatóknál és a hatóságoknál történő ügyintézés során;
- tanácsadás életvezetési problémák és pénzbeosztási hibák esetén;
- gyermek gondozásában való segítségnyújtás, vagy annak megtanítása;
- felzárkóztatás, fejlesztés, tehetséggondozás;
- könyv-, tankönyv- és nyelvkönyvkölcsönzés;
- információnyújtás.

A szolgáltatásokat szükség és igény szerint vehetik igénybe a Krízisközpont ellátottjai.



#### **IV. Más intézményekkel való együttműködés módja:**

Intézményünk esetgazdája a krízishelyzet, az eset feltárásának és megoldásának érdekében, mindenkor felveszi a kapcsolatot a család lakóhelye szerinti illetékes szociális és gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjaival.

A legtöbb esetben a kapcsolatfelvétel az idő rövidege miatt *telefonon*, illetve írásos formában: *levélben, faxon és e-mailen* történik. *Személyes konzultációra* is nyitottak vagyunk, ha azt az ellátott érdeke megkívánja. (esetkonferencia, esetmegbeszélés, stb.)

Az együttműködések során nagy hangsúlyt fektetünk a kompetenciahatárok betartására, felelőségekre, és feladatok tisztázására.

#### **V. Az ellátás igénybevétele módja:**

Az ellátás igénybevétele minden esetben önkéntesen történik.

##### **Az igénybevétele ideje:**

A krízisközpont szolgáltatásai alaptervékenysége keretében legfeljebb 8 hét időtartamra vehetők igénybe.

##### **Közvetlen jelentkezés módja**

- 42/476-073 telefonszámon a nap 24 órájában;

- 0680/205-520 Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat ingyenes zöld számán segítséget kérve.

##### **Az intézménybe jutás módja:**

A krízisközpontnak helyet adó városrész belvárostól való távolsága mintegy 10 km, de könnyen megközelíthető a 14-es és 14 F-es számú helyi járatú busszal, illetve a Záhony felé tartó személyvonattal. Az összekötő utak kiépítésével bekerült a város forgalmi hálózatába. Pontosan e miatt a viszonylagos rejtettség miatt választottuk intézményünk helyszíneként ezt a városrészt.

Amennyiben nem tudnak tömegközlekedési eszközzel eljutni az áldozatok az intézményünkbe, a partnerszervezetek segítségével megszervezzük a beszállítást. (polgármesteri hivatal, egyházak, civil szervezetek, polgárőrség, rendőrség, családtagok, stb.).

Téli krízis idején Nyíregyháza város közigazgatási területéről a Periféria Egyesület krízis autója beszállítja a rászorulókat. Egyéb esetben a legközelebbi családok átmeneti otthonában tölthetnek egy éjszakát, majd másnap tömegközlekedési eszközökkel juthatnak ellátáshoz.

Minden, az intézménybe érkező családdal megállapodást írunk alá a Krízisközpont szolgáltatásainak igénybevételeiről, melynek tartalmát a melléklet tartalmazza.

A kiköltöző családoknak minden esetben felkínáljuk az utógondozás lehetőségét is.

**VI. A szolgáltatásról nyújtott tájékoztatás helyi módja:**

- szórólapok;
- helyi televízió, sajtó közreműködése;
- érdekképviselői szervek és civil szervezetek tájékoztatása;
- a jelzőrendszer tagjainak tájékoztatása;
- különböző szakmai konferenciákon és fórumokon nyújtott tájékoztatás;
- Online közzététel;
- programjainkon való ismeretterjesztés a szolgáltatásról;
- a Vöröskereszt honlapján való közzététel.

**Melléletek:**

1. megállapodás tervezet

Készítette:



Konyáriné Ménesi Tünde  
intézményvezető

**Záró rendelkezés:**

A Krízisközpont szakmai programja a Magyar Vöröskereszt Szabolcs- Szatmár- Bereg Megyei Szervezete NYITOTT Ház Anya- Gyermekek Segítőotthona Szakmai Programjának 2. számú melléklete.

Ez a szakmai program a mellékleteivel együtt érvényes. A szakmai program a Magyar Vöröskereszt Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Szervezetet, mint fenntartót képviselő megyei igazgató által elfogadva 2011. szeptember 01-én lép hatályba.

Nyíregyháza, 2011. augusztus 29.

**Jóváhagyva a fenntartó által:**



Szarkáné Kővi Márta  
megyei igazgató

