



# **„A LEGNAGYOBB BAJBAN IS VAN SEGÍTSÉG!” – AZ ÁLDOZAT SEGÍTŐ KÖZPONTOK MŰKÖDÉSÉNEK**

## **BEMUTATÁSA**

**CSABAI DOROTTYA**

**Varga Judit igazságügyi miniszter áldozatsegítésért felelős főtanácsadójával, dr. Dorogi Rajmunddal készült interjúnk során az Áldozatsegítő Központok munkájába kaphatunk betekintést.**

**Áldozattá bárki, nemtől és kortól függetlenül egyaránt válhat. Gondolhatunk akár testi vagy szellemi sérülésekre, gazdasági veszteségre vagy alapvető jogaink lényeges csorbítására. Ezen bűncselekmények során előfordul, hogy a kábítószerrel való visszaélés is szerepet játszik, akár közvetve, akár közvetlenül. Gyakran az**

**Áldozatok nem tudnak vagy nem mernek segítséget kérni, ekkor kapnak nagy szerepet az ő megsegítésükre létrejött szervezetek. Szerencsére a magyarországi hivatalos statisztikában megjelenő sértettek számában évek óta lassú, de folyamatos csökkenést tapasztalhatunk, amelyben nagy szerepe van az országban működő Áldozatsegítő Központnak is.**

### **Mikor jött létre az első Áldozatsegítő Központ? Milyen jogszabályi környezet hívta életre?**

*Az első Áldozatsegítő Központot 2017-ben nyitottuk meg, Budapesten. Ez azonban nem az első lépés volt a jelenlegi, komplex rendszer kiépítése felé. Nem sokkal a 2010-es kormányváltást követően létrehoztuk az ingyenesen, éjjel-nappal hívható Áldozatsegítő vonalat, amelyen 2011 óta érik el a bajba került emberek a kollégáinkat, aki átfogó tájékoztatást nyújtanak számukra arról, hogy milyen segítséget vehetnek igénybe az adott élethelyzetben. A 2017-es budapesti nyitást követően egyre több Központ nyitotta meg kapuit és Varga Judit igazságügyi miniszter áldozatsegítés ügye melletti elkötelezettségének köszönhetően 2019-ben új lendületet kapott a szakterület, illetve az intézményi hálózat fejlesztése. Hozzá kell tennem ugyanakkor azt is, hogy a 2012-es Büntető Törvénykönyv is kiemelt figyelmet fordít a sértettek jogaira – tehát a megújult jogrendszerünk egyértelműen az áldozatok érdekeit szolgálja.*

## **Hány megyében működik jelenleg és hány megyére szeretnék kiterjeszteni az ÁSK-k munkáját?**

*Az említett budapesti központon kívül már tizennégy városban érhetőek el a szolgáltatások – van, ahol külön központban, és van, ahol a rendőrség épületében működő Áldozatsegítő Ponton. A kormány célja az, hogy 2025-re minden vármegyében személyesen is elérhetőek legyenek a szolgáltatásaink. Időarányosan jól állunk: Kelet-Magyarországon már teljes a rendszer, és idén két újabb városban – Kaposváron és Zalaegerszegen – tervezünk nyitást. Természetesen azok is számíthatnak segítségre, akik olyan térségben élnek, ahol még nincs ÁSK. A kormányhivatalok áldozatsegítéssel foglalkozó munkatársai országsszerte a bajba került emberek rendelkezésére állnak, illetve a már említett Áldozatsegítő Vonalon bárki kaphat információt. Tehát egy többéves építkezés van már a hátunk mögött, és bizonyos értelemben ennek a végére is érünk 2025-ben. Persze nem tekinthetjük befejezettnek a munkát akkor sem, amikor már az összes vármegyében lesz ÁSK, hiszen a segítő szolgáltatásokat akkor is fejlesztenünk kell.*

## **Kik dolgoznak a Központokban, milyen szakemberek látnak el feladatokat?**

*Empatikus, elhivatott, kiemelkedő szaktudással bíró emberek – ez az, amit általánosságban elmondhatok a Központokban és Pontokon dolgozó kollégákról. Az áldozatsegítés egy rendkívül összetett feladat, így a munkatársaink is különböző területekről érkeztek. A végzettségüket tekintve a túlnyomó többségük jogász, szociális szakember vagy pszichológus. Sokan érkeztek a közigazgatás más területeiről, illetve a rendőrség kötelékéből, de van közöttük olyan is, aki a magánszektorban*

dolgozott sokáig. Ennek a sokszínűségnek köszönhető, hogy az áldozatok átfogó segítséget kaphatnak a központokban – van olyan kolléga, aki a jogi kérdésekben tud segíteni, míg mások érzelmi, lelki támaszt nyújtanak. Rendszeres az egyeztetés, párbeszéd az ország különböző részein dolgozó áldozatsegítők között, így azokat a jó gyakorlatokat is meg tudják osztani egymással, amelyeket esetleg az eltérő szakmai múltjuk miatt tudtak kialakítani.

A pszichológusokkal kapcsolatban érdemes tudni, hogy nemcsak felnőttekkel, hanem gyermekekkel foglalkozó szakemberek is dolgoznak az áldozatsegítő rendszer kötelékében. Ez azért fontos, mert a legkisebbek jelentik az egyik legsérülékenyebb áldozati csoportot, és különleges támogatásra van szükségük. Tavaly decemberre minden központnak át tudtuk adni a Világjáték nevű pszichológiai diagnosztikai eszközt, amelynek segítségével úgy lehet felmérni a kicsiket ért traumákat, hogy nem szenvednek el újabbat a történetek felemlégetése miatt.

A traumák újbóli átélése természetesen a felnőttek esetében is elkerülendő, ezért folyamatosan úgy fejlesztjük a partnereinkkel való együttműködést, hogy az áldozatnak a lehető legkevesebbszer kelljen például újra elmondania a történetét. Emellett már az ÁSK-k kialakítása is más, mint egy hivatalé. Barátságos, otthonos, kényelmes – és még a beltérben használt színvilág is úgy lett meghatározva, hogy minél megnyugtatóbb legyen. Az ÁSK-kat felkereső emberek is gyakran megjegyzik, hogy „ez a hely valahogy más”, mint amire vártak volna egy állami intézmény esetében.

## Kik képezik a célcsoportokat?

Elsősorban a már bajba került emberek jelentik a célcsoportunkat. Az ő minél gyorsabb és hatékonyabb elérésüket szolgálja a holland minta alapján, a magyar sajátosságokhoz igazítva kialakított úgynevezett opt-out rendszer. Ennek keretében – ha az ügyfél nem ellenzi – a rendőrség gyakorlatilag automatikusan továbbítja az adatait az áldozatsegítőknek, akik így azonnal fel tudják venni vele a kapcsolatot, tájékoztatva a lehetőségekről. A kollégáink azt tapasztalják, hogy már maga a kapcsolatfelvétel is gyakran megnyugtató a bajba került emberek számára. A mindenki számára ingyenesen elérhető jogi, ügyviteli és pszichológiai segítségnyújtás, illetve a bizonyos esetekben kapható pénzügyi támogatás ténye már eleve ad egy biztonságérzetet az áldozatoknak – még akkor is, ha később nem veszik igénybe a szolgáltatásokat.

Fontos tudni, hogy nálunk nem csak az kaphat segítséget, aki már tett feljelentést – ezért a rendőrségi kapcsolatokon kívül is keressük az utat a bajba került emberekhez. A partnereink nagy segítséget jelentenek ebben.

Vannak olyan bűncselekmény-kategóriák, amelyeknél körülhatárolható, hogy kiket vesznek célba a bűnözők. Vannak, amelyek inkább az idősebbeket érintik, ilyen például az unokázós vagy az úgynevezett romantikus csalás, és vannak olyan kategóriák, melyek inkább a fiatalabb korosztályt, erre példa az online zaklatás). Az Igazságügyi Minisztérium ezért csatlakozott a KiberPajzs programhoz is. A program elsődleges célja az online térben elkövetett bűncselekményekkel kapcsolatos megelőző tevékenység. A 2023-as évben kiemelten szeretnénk megszólítani az interneten, illetve közösségi médiában aktívabb fiatalokat. Egyrészt az

őket fenyegető veszélyekre való figyelemfelhívás miatt, másrészt azért, mert az idősebb rokonaiknak is tovább tudják adni a bűncselekmények megelőzéséhez szükséges információkat. Mindemellett azért is fontos mindenkit elérnünk, mert az áldozatok sokszor nincsenek tisztában azzal, hogy amit elszenvedtek, az valójában egy bűncselekmény, vagy éppen azzal, hogy van egy olyan intézményhálózat, amelytől segítséget kérhetnek. Ha a környezetükből egy kedvelt, szeretett személy viszont tisztában van mindezzel, akkor – már pusztán az információk átadásával – segíteni tud.

### **Melyek a leggyakrabban előforduló problémák, melyekkel az állampolgárok segítségért fordulnak az ÁSK-kban dolgozó munkatársakhoz?**

A tulajdon elleni szabálysértések sértettjei a leggyakoribb ügyfelek, de az erőszakos bűncselekmények – elsősorban a kapcsolati erőszak, zaklatás, könnyű testi sértés, és sajnos előfordul a súlyos testi sértés – áldozatai is felkeresik a kollégáinkat. Az áldozatok leggyakrabban általános tájékoztatást kérnek az áldozatsegítő szolgáltatásokról és az őket megillető jogokról. Gyakran kérnek információt és jogi tanácsot az adott büntetőügyel kapcsolatban, illetve gyakorlati segítséget más szervezetekkel – például biztosítóval, bankkal, rendőrséggel – való kapcsolatfelvételben. Emellett sokszor van szükség érzelmi, pszichológiai segítségnyújtásra is.

### **Hányan fordulnak segítségért kábítószerrel kapcsolatban a Központhoz? Van-e az ÁSK-knak egyéb kapcsolódása a kábítószerrel kapcsolatos problémákhoz?**

Alapvetően a sértettekre, áldozatokra fordítjuk a figyelmet. Arról nincsen statisztikánk, adatunk, hogy a bűnelkövetők között hányan voltak kábítószer hatása alatt, vagy hajtották végre a tetteket azért, hogy például drogot tudjanak vásárolni. Vannak azonban olyan esetek, amikor egyértelmű, hogy a kábítószer használata is közrejátszott a történetekben. Az emberkereskedelem áldozatait például gyakran kábítószeres abúzus mellett kényszerítik prostitúciós tevékenységre. Sajnos a közelmúltban is volt egy ilyen esetünk. Ezek rendkívül nehéz helyzetek, amelyeknek a megoldásához a kollégáink minden követ megmozgatnak, minden szövetségesünkkel együtt dolgoznak.

**Mennyire ismert a lakosság számára a munkásságuk? Milyen oldalakat, egyéb elérhetőségeket ajánlhatunk az olvasóink számára, melyeken keresztül elérhetik Önöket?**

Azon dolgozunk, hogy mindenkihez eljusson az üzenetünk: a legnagyobb bajban is van segítség! A tájékoztatáshoz használjuk a klasszikus eszközöket, mint például a plakát vagy a szórólap, amelyeket többek között a partnereink segítségével terjesztünk. Ezek közül kiemelném a Segítségkártyát, amely egy névjegykártya formátumú, az áldozatsegíttéssel kapcsolatos alapvető elérhetőségeket tartalmazó lap. Kis helyen, akár egy pénztárcában is elfér. Ha valaki úgy látja, hogy a környezetében megoldhatatlannak tűnő helyzetbe került valaki, ennek az átadásával megteheti az első lépést a segítségnyújtás irányába. Mivel kicsi, nagyon diszkréten kezelhető, így például olyan kényes helyzetekben is biztonsággal átadható, amikor arra gyanakszunk, hogy valaki kapcsolati erőszak áldozata.

Nagy örömünkre szolgál, hogy a média egyre jobban érdeklődik a tevékenységünk iránt, és természetesen kihasználjuk a közösségi médiában rejlő lehetőségeket is. A Facebook és az Instagram mellett már a TikTokon is megtalálnak minket – itt természetesen elsősorban a fiatalokhoz szólunk a rövid videóinkkal.

A tájékoztatás az áldozatok, illetve a közvetlen környezetük elérése mellett a megelőzés miatt is kiemelkedő jelentőségű. Ezt a célt szolgálja a már említett KiberPajzs programban való részvételünk, valamint a Hétköznapi Történetek podcast-sorozatunk is. A 2020-ban közismert színészek és elismert szakértők közreműködésével, a Szerencsejáték Zrt.-val együttműködésben elindított sorozatnak már a második évada is elérhető a [vansegitseg.im.gov.hu](http://vansegitseg.im.gov.hu) oldalon illetve YouTube-csatornánkon.

Fontosnak megemlíteni, hogy a minisztérium részt vett egy mobilalkalmazás fejlesztésében is. A Vodafone Bright Sky applikációban megtalálható a Központok tevékenységét bemutató kisfilm, valamint az összes Központ elérhetősége.

Ahogy az áldozatsegítésben, úgy az arról szóló tájékoztatásban is kiemelkedő jelentősége van a személyességnek. Éppen ezért a kollégáink évente több száz programon vesznek részt – speciális osztályfőnöki órákat tartanak, szakmai együttműködések szerveznek a partnereinkkel, egyetemi kerekasztalbeszélgetéseken vesznek részt, vagy éppen városi vagy zenei fesztiválokra települnek ki.

## **Mely szervezetekkel működnek együtt?**

Ha röviden akarnék válaszolni, akkor azt mondanám, hogy minden olyan szervezettel, amely támasz lehet az áldozatsegítésben és az áldozatirányításban. Persze ez azért nem ilyen egyszerű. Már közel 140



együttműködő partnerünk. Egyik legfontosabb társszervünk a rendőrség, már csak azért is, mert az áldozatok többsége jellemzően először a rendőrség látókörébe kerül. Egyre szorosabb a kapcsolatunk a rendőrökkel a közös informatikai rendszertől kezdve a különböző rendezvényeken való együttes részvételen át a kihelyezett rendőrségi ügyfélfogadásig. Rengeteget számít, hogy napi szintű kapcsolat van az Áldozatsegítő Központok és a rendőrségi áldozatvédelmi referensek között. Az Áldozatsegítő Pontok a rendőrség épületeiben vannak, így adott esetben egy segítségre szoruló ügyfélnek az épületet sem kell elhagynia ahhoz, hogy elérjen minket, vagy hogy mi elérjük őt.

Az Áldozatsegítő Központok által nyújtott személyre szabott, egyéni esetkezelés mellett fontos kiemelni a fővárosi és megyei kormányhivatalok hatósági eljárásaiba ágyazott, krízishelyzet oldását, illetve az elszenvedett károk enyhítését szolgáló pénzügyi segítségnyújtási formáját (az azonnali pénzügyi segílyt és az állami kárenyhítést), illetve a szintén hatósági jellegű áldozati státusz igazolása szolgáltatást. A Kormányhivatalok és az Áldozatsegítő Központok egymástól elválaszthatatlan módon működnek, a kollégák közötti kapcsolat nagyon aktív, intenzív.

Az állami szervek összefogását és erőfeszítéseit jól kiegészíti a helyi és országos civil, egyházi szervezetek munkája. Ezek olyan egyesületek, alapítványok, amelyek működése kifejezetten a bűncselekmények áldozatainak támogatására irányul, vagy egy-egy áldozati csoport számára kínálnak speciális áldozatsegítő szolgáltatásokat. Így a Baptista Szeretetszolgálattal például az emberkereskedelem, az Ökumenikus Segélyszervezettel a kapcsolati erőszak áldozataiért dolgozunk együtt. Meg kell említeni továbbá azon civil szervezeteket is, melyek nem kifejezetten bűncselekmények áldozataival foglalkoznak, azonban az

általuk nyújtott szolgáltatások, támogatások gyakran nagy segítséget jelentenek az áldozatoknak – mint például a Magyar Máltai Szeretetszolgálat és a Magyar Vöröskereszt.

Tavaly több állami nagyvállalatot is megnyertünk az áldozatsegítés ügyének. A MÁV-Volán, a Magyar Posta, az MVM és a Szerencsejáték Zrt. egyrészt abban nyújt segítséget, hogy a dolgozóikhoz eljuttathassuk az áldozatsegítésről szóló információkat, másrészt pedig abban, hogy a támogatásukkal minél szélesebb kört elérjünk az üzeneteinkkel.

## **Milyen kihívásokkal néznek szembe a Központok?**

Az egyik kihívás az, hogy annak, aki betér hozzánk – vagy a rendőrségi adatátadásnak köszönhetően mi tudjuk felkeresni, vagy más módon érjük el – meg tudjuk adni a minél gyorsabb és átfogóbb segítséget. Szolgáltatásaink egyértelmű célja, hogy az áldozat, a személyes szükségleteit alapul véve, hozzájusson mindazokhoz a szociális, egészségügyi, valamint egyéb támogatásokhoz, amelyek elősegítik a bűncselekmény okozta sérelem vagy kár lehetőleg azonnali enyhítését, oldását.

A látencia csökkentése egy másik fontos kihívás. A partnereinkkel együttműködve jelentős segítséget tudunk biztosítani például a kapcsolati erőszak áldozatainak – akár a védett szálláshelyen való elhelyezésben is közreműködünk. Ugyanakkor tudjuk, hogy sok esetre nem derül fény. Van, hogy az áldozat nem is gondolja, hogy ami vele történik, az bűncselekmény, és az is gyakori, hogy az elkövető bosszújától félve nem mer lépni. Bízunk benne, hogy munkánk nyomán egyre több érintett személynek tudunk tájékoztatást nyújtani akár a feljelentés megtételével kapcsolatban, illetve akár a büntetőeljárás megindításáról is.

## Mik a jövőbeni célok?

*Mint már említettem, az országos hálózatot mindenképpen kiépítjük a következő két évben. A rejtve maradt bűncselekmények számát, vagyis a látenciát folyamatosan szeretnénk csökkenteni. Bár már így is egy elég erős kapcsolati hálót építettünk ki, további partnerek bevonását tervezzük az állami és a civil szektorból is, a meglévőkkel pedig tovább mélyítjük az együttműködést. Az ismeretterjesztésre, az áldozatok részére nyújtható segítségnyújtással kapcsolatos tudásátadásra pedig egyre több energiát fordítunk, hiszen tudniuk kell az embertársainknak a munkánkról ahhoz, hogy igénybe is tudják venni a lehetséges támogatásokat. Szeretnénk, ha minél többen tudnák azt, hogy mi az áldozatokért vagyunk és segítünk nekik, amennyiben hozzánk fordulnak.*

**Ahogy az interjúban is olvashatjuk nélkülözhetetlen feladat és nagy felelősség hárul az Áldozatsegítő Központ munkatársaira. Fontos hangsúlyozni, hogy a segítségnyújtás folyamata igen komplex és egy véget nem érő misszió.**



További információt a <https://vansegitseg.im.gov.hu/> oldalon érhet el.

<https://www.facebook.com/aldozatsegitokozpont>

<https://www.tiktok.com/@vansegitseg>

<https://www.instagram.com/aldozatsegitokozpont/>

<https://www.youtube.com/@aldozatsegitokozpont2191>

