



HINTALOVON

Gyermekjogi Alapítvány

Gyermekvédelmi irányelv

Tartalomjegyzék

1. Az Alapítvány küldetése	4
2. Az Irányelv hatálya, elköteleződés	4
3. Alapelvek a biztonságért	5
4. Fontosabb fogalmak	7
4.1 Kiket véd az Irányelv?	7
4.2 Mitől véd az Irányelv?	7
5. Eljárási protokoll	11
5.1 Jelzési mechanizmus	11
5.2 Titokdoktor-protokoll	14
6. Felelősségi körök	15
6.1 Általános felelősség	15
6.2 A Kuratórium elnökének felelőssége	16
6.3 Az Irányelv betartásáért felelős csoport felelőssége	16
6.4 A Gyermekjogi Követ Program felelőssége	17
6.5 Az Alapítvány szakmai csapatának felelőssége	17
7. Biztonság és személyzeti ügyek	17
7.1 Munkaerő-kiválasztási folyamat	17
7.2 Képzések és támogatás	19
7.3 Partnerek	20
8. Kommunikáció	20
8.1 Általános kommunikációs alapelvek	20
8.2 Az írásos kommunikáció alapelvei	21
8.3 A képmás, hang- és videofelvételek készítésére és felhasználására vonatkozó alapelvek	21
9. Adatvédelem	22
9.1 Biztonságos adatkezelés és titoktartás	22
9.2 Online biztonság	23
10. Utánkövetés és felülvizsgálat	23
11. Jogsabályok	24
12. Az Alapítvány egyes tevékenységeihez köthető gyermekvédelmi többlétszabályok	25
12.1 A Gyermekjogi Követ Program és a gyerek önkéntesek részvétele az Alapítvány tevékenységében	25
Előkészítés	25
Részvétel	26
Biztonság, eljárási protokoll	28
Kommunikáció	29

12.2 A Yelon program	30
Alapelvek, megközelítés	30
Weboldal: tartalomfejlesztés	30
Chat: ügyelők kiválasztása és képzése, chatműködés	32
Biztonság, eljárási protokoll	33
Adatvédelem	34
12.3 A Gyermekjogi Központ	34
Alapelvek, megközelítés	34
Ügykezelés	35
Biztonság, eljárási protokoll	35
Adatvédelem	35
12.4 Adománygyűjtés	37
Mellékletek	38
1. számú melléklet: Gyermekvédelmi bejelentőlap	38
2. számú melléklet: Magatartási szabályzat	39
3. számú melléklet: Útmutató az alkalmi önkéntesek és látogatók részére	42
4. számú melléklet: Megállapodás a gyerek önkéntesek részvételi szabályairól	44
5. számú melléklet: Megállapodás Yelon chatügyelők részére a chatmunka alapszabályairól	46

1. Az Alapítvány küldetése

A 2015-ben alakult Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány (a továbbiakban: Alapítvány) küldetése a Magyarországon élő gyerekek jogainak érvényesítése és támogatása. Az Alapítvány célja, hogy a felnőtt társadalom minél szélesebb körben vállaljon felelősséget, és tegyen a gyerekek kiegyensúlyozott fejlődéséért, valamint hogy az élet minden területén vegye figyelembe a gyerekek szükségleteit és szempontjait. További cél, hogy Magyarország jobb hely legyen a gyerekek számára, és hogy jó legyen itt gyerekeknek lenni.

Az Alapítvány munkájának kiemelt területe a gyerekek erőszaktól való védelme, a gyerekek oktatáshoz való joga, valamint a gyerekek részvételhez való joga minden őket érintő, rájuk vonatkozó ügyben.

Az Alapítvány programjai: szexuális edukáció a gyerekekkel szembeni szexuális erőszak megelőzéséért és az egészséges fejlődésért (Yelon); a gyerekek eljárásokban való megfelelő képviselőt biztosító ingyenes jogsegélyszolgálat (Gyermekjogi Központ); a gyerekek gyermekjogi ismereteit fejlesztő és véleményének figyelembevételét, valódi részvételét támogató program (Gyermekjogi Követ Program), valamint a gyerekek iskolai és különböző szervezeteknél való biztonságát elősegítő program (Gyermekvédelmi Irányelvek Program).

Az Alapítvány tagja a gyermekvédelmi irányelvek nemzetközi standardjait lefektető [Keeping Children Safe](#) szervezetnek. Jelen dokumentum a szervezet által meghatározott alapelveknek megfelelően, valamint az Alapítvány céljaival összhangban, a gyerekek legfőbb érdekének biztosítása érdekében született.

2. Az Irányelv hatálya, elköteleződés

Jelen Gyermekvédelmi irányelv (a továbbiakban: Irányelv) célja, hogy biztosítsa az Alapítvánnyal bármely módon kapcsolatba kerülő gyerekek biztonságát és védelmét, valamint kizárja annak lehetőségét, hogy az Alapítvány és minden olyan személy, aki bármilyen minőségben, bármilyen szerződés (munka-, vállalkozói, megbízási, önkéntes, gyakornoki szerződés stb.) keretében az Alapítványnak dolgozik vagy az Alapítvány nevében jár el (a továbbiakban összefoglalóan: munkatársak), továbbá az Alapítvány partnerei működésük során kárt okozhassanak nekik.

További cél, hogy amennyiben mégis bántalmazás vagy veszélyeztetés gyanúja merülne fel, a jelen Irányelvben lefektetett átlátható kereteknek köszönhetően az

Alapítvány hatékony intézkedéseket tudjon tenni az ilyen esetek feltárására, megfelelő kezelésére és utánkövetésére.

Az Irányelv hatálya annak elfogadásától kezdve az Alapítvány minden működési területére kiterjed: mind az általános működés, mind az egyes programok tekintetében kötelező erővel bír.

Az Irányelvet az Alapítvány Kuratóriuma hagyja jóvá. A Kuratórium folyamatosan nyomon követi az Irányelvben foglaltak érvényesülését, megteszi a hatáskörébe tartozó intézkedéseket, valamint legalább évente, de szükség esetén bármikor felülvizsgálja azt.

Az Alapítvány kiemelten fontosnak tartja, hogy mindenkori tevékenységét és működését a jelen Irányelvben foglaltaknak megfelelően végezze: a dokumentum – és mellékleteinek – hatálya kiterjed mindenkire, aki az Alapítvánnyal bármely minőségben és formában együttműködik, vagy az Alapítvány nevében jár el.

Ennek biztosítása érdekében az Alapítvány köteles gondoskodni arról, hogy a jelen Irányelvben foglaltakat minden munkatárs megismerje, a gyermekvédelemmel kapcsolatos szerepével és kötelezettségeivel tisztában legyen, és annak megfelelően végezze tevékenységét. Az Alapítvány továbbá a vele együttműködő külsős szervezetekkel és személyekkel is az Irányelvben lefektetett alapelveknek és szabályoknak megfelelően működik együtt.

Az Alapítvány az Irányelvben foglaltak megsértését minden esetben komolyan veszi, az ilyen esetek egyetlen esetben sem maradhatnak következmények nélkül.

3. Alapelvek a biztonságért

Az Irányelvben foglaltak nem kerülhetnek ellentmondásba a gyermekek jogairól, valamint a gyermekvédelemről szóló hatályos jogszabályokkal, azonban a jelen fejezetben lefektetett alapelvek azokat meghaladhatják. Amennyiben jelen Irányelv a jogszabályokban foglaltaknál szigorúbb előírásokat tartalmaz, az Irányelv szabályait kell alkalmazni. Az Alapítvány a gyerekek biztonsága érdekében az alábbi alapelvek mentén szervezi mindenkori tevékenységét:

- **Védelem:** Valamennyi gyereket kortól, nemtől, képességektől, kultúrától, fajtól, nyelvtől, vallástól, valamint biológiai nemtől, nemi identitástól, nemi önkifejezéstől és szexuális orientációtól függetlenül egyenlően megillet a védelemhez való jog.
- **Zéró tolerancia:** A gyerekekkel szembeni bántalmazás, erőszak, zaklatás és visszaélés minden formája elfogadhatatlan. A gyerekek számára biztonságos

környezetet és közösséget kell létrehozni, és tilos szakmai kapcsolatot létesíteni – illetve a már fennálló kapcsolatot azonnal meg kell szüntetni – mindenkivel, aki veszélyt jelent a gyerekekre.

- **Gyermekközpontúság:** A gyerekek jólléte elsődleges fontosságú, minden döntést a gyerekek érdekeinek figyelembevételével, jogaiknak tiszteletben tartásával kell meghozni.
- **Valódi gyerekrészvétel:** A gyerekek részvételével megvalósuló folyamatok összhangban vannak az ENSZ Gyermekjogi Bizottságának 12. átfogó kommentárjában meghatározott etikai alapelvekkel.
- **Átláthatóság:** Minden döntés, tevékenység és eljárási mechanizmus átlátható és az által vezérelt, hogy a gyerekek mindenképp felett álló érdeke érvényesüljön.
- **Prevenció:** A gyermekbántalmazás kockázatának csökkentését elő kell segíteni a tudatosságnövelésen, a jó gyakorlatok kialakításán, a rendszeres kockázatelemzésen és -csökkentésen, valamint a képzéseken keresztül.
- **Egyéni felelősség:** Biztosítani kell, hogy minden munkatárs ismerje a védelemre vonatkozó szabályokat, de fontos, hogy mindenki egyénileg is felelős a gyerekek biztonságáért.
- **Eljárási garancia:** Minden jelzést komolyan kell venni, ami a gyerekek jogainak megsértésével, a velük szembeni rossz bánásmóddal vagy a veszélyeztető környezetükkel kapcsolatos, és meg kell tenni a megfelelő gyermekvédelmi intézkedéseket.
- **Támogatás:** Minden gyermekbántalmazási ügyben érintett gyereket, gyerekcsoportot és munkatársat megfelelő támogatásban kell részesíteni.
- **Együttműködés:** Szükség szerint együtt kell működni más civil, állami és nemzetközi szervezetekkel, különös tekintettel a gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjaira, szem előtt tartva azt, hogy a különböző nézőpontok egyeztetése és a közös ügyért történő közös gondolkodás segíti elő az ügyek leghatékonyabb kezelését.
- **Utókövetés és felülvizsgálat:** Rendszeresen felül kell vizsgálni a gyermekvédelemmel kapcsolatos szabályokat és gyakorlatot az esetleges hiányosságok feltárása és orvoslása, valamint a releváns jogszabályi változásoknak való megfelelés érdekében.
- **Biztonságos adatkezelés és titoktartás:** Bizalmasan, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően kell kezelni a gyerekekkel kapcsolatban tudomásra jutott személyes adatokat és szenzitív információkat.
- **Jogszabályoknak való megfelelés:** Az Alapítvány a gyermekvédelem terén irányadó hatályos nemzetközi és hazai előírásokkal összhangban végzi munkáját.

4. Fontosabb fogalmak

4.1 Kiket véd az Irányelv?

Jelen Irányelv az Alapítvány egész közösségét védi a preventív eszközök bevezetésének, valamint a transzparens eljárási folyamatok lefektetésének köszönhetően, egyúttal a közösség minden tagját támogatja is a gyermekbántalmazás elleni védelem iránti elkötelezettségük gyakorlásában. Fontos kiemelni azonban, hogy az Irányelv elsődlegesen a gyerekek védelmét szolgálja.

- **Gyerek:** Mindenki, aki a 18. életévét nem töltötte be, és bármilyen formában kapcsolatban áll az Alapítvánnyal. Az Alapítvány a legnagyobb felelősséget a vele közvetlen kapcsolatban álló gyerekért – így a *Gyermekjogi Követekért és gyerek önkéntesekért* – vállalja, de felelősséget vállal azon gyerekek biztonságáért is, akikkel alkalmilag az alapítványi tréningeken, előadásokon és egyéb programokon, valamint az irodában találkoznak munkatársai.
- **Gyerek önkéntes:** Azok a 18 éven aluli önkéntesek, akikkel az Alapítvány jogviszonyban áll.
- **Fiatal felnőtt:** Az Irányelv védi azokat a személyeket is, akik gyerekként kerültek kapcsolatba az Alapítvánnyal, de az együttműködés során betöltötték a 18. életévüket, és még nem szűnt meg az Alapítvánnyal fennálló jogviszonyuk/egyéb együttműködésük.

4.2 Mitől véd az Irányelv?

Az Alapítvány elítéli és elfogadhatatlannak tartja a gyerekekkel szembeni bántalmazás és rossz bánásmód minden formáját akkor is, ha a sérelmet az érintett csak később ismeri fel, vagy nem közvetlenül az érintett gyerekek ismeri fel.

Az alábbi fogalmakkal, valamint a gyermekbántalmazás lehetséges jeleivel az Alapítvány minden munkatársának tisztában kell lennie. Az Alapítvány ezen ismeretek megszerzését megfelelő felkészítéssel segíti elő.

- **Gyermekbántalmazás:** Minden, amit az egyének, intézmények vagy eljárások tesznek, vagy épp a cselekvés elmaradásával okoznak, ami közvetlenül vagy közvetetten a gyerekek sérelmét eredményezi, illetve a felnőtté válásukhoz vezető, biztonságos és egészséges fejlődésüket akadályozza¹. A gyermekbántalmazás formái:

¹ Az Emberi Erőforrások Minisztériumának *Az egészségügyi ellátók feladatairól gyermekek bántalmazásának, elhanyagolásának gyanúja esetén* című egészségügyi szakmai irányelvével és a vonatkozó EMMI protokollokkal összhangban

- **Fizikai bántalmazás:** Fizikai erőszak alkalmazása, amely tényleges, vagy valószínűsíthető fizikai sérülést, vagy szenvedést okoz.
Példa: megütés, megrázás, megégetés, kínzás, rúgás, lekötözés, bezárás, rángatás, el- vagy ledobás, megmérgezés, leforrázás, gondatlan leejtés, vízbe fojtás, fojtogatás
- **Érzelmi bántalmazás:** Olyan folyamatos, megalázó vagy lealacsonyító érzelmi bánásmód, amely hosszú távú és súlyos negatív hatást fejt ki a gyermek érzelmi fejlődésére. Az érzelmi bántalmazás rendszerint a gyerekekkel szembeni rossz bánásmód más formáival együtt fordul elő, de önállóan is megjelenhet.
Példa: csúfolás; kritizálás; lekicsinylés; tartós megbélyegzés; fogvatartás és izoláció; annak elhitése a gyerekekkel, hogy értéktelen, vagy alkalmatlan valamire; visszautasítás; érzelmek megtagadása; a gyermek szempontjából nem megfelelő elvárások felállítása; illetve az olyan helyzetek, amikor a gyermek szemtanúja lehet a családtagok közötti bántalmazásnak
- **Elhanyagolás, elhanyagoló bánásmód:** A gyermek alapvető fizikai és/vagy érzelmi szükségleteinek tartós nem teljesítése, amely egészségének és fejlődésének súlyos károsodását eredményezheti. Elhanyagolás alatt értjük azt is, ha valaki nem akadályozza meg a gyerekekkel szembeni erőszakot, visszaélést és bántalmazást.
Példa: megfelelő étel, ruházat, menedék, felügyelet, egészségügyi ellátás és kezeléshez való hozzáférés; alapellátás, valamint károsodástól való megóvás nem biztosítása; az alapvető érzelmi szükségletek megtagadása; közömbösség; az érzelmi biztonság, az állandóság, a szeretetkapcsolat hiánya; a gyermek érzelmi kötődésének durva mellőzése
- **Szexuális bántalmazás:** Olyan magatartás, amelynek során a felnőtt saját szexuális érdeklődésének vagy vágyának kielégítése céljából használja fel a gyermeket valamely tevékenységre, amely nem a gyermek életkorának, fejlődésének megfelelő. Ebbe beletartozik minden, amit a gyermek nem ért teljesen, és amihez ezért nem adhatja a valódi hozzájárulását.
Példa: tisztességtelen cirógatás; intim testrészek érintése; szexuális tartalmú beszélgetések, megjegyzések, történetek elmondása; szexuális tartalmú online aktivitások; szexting; a nemi erőszak, de a pornográf tartalmak közös nézése/gyerekeknek történő megmutatása, vagy szándékosan a gyermek szeme előtt zajló nemi élet is. A teljes definícióhoz hozzátartoznak a szexuális erőszak kizsákmányoló és kereskedelmi formái is, úgymint a prostitúció, pornográfia, szexturizmus, gyerekek házasságra kényszerítése vagy a nemi szervek csonkítása.

A bántalmazás lehetséges jelei	
<p style="text-align: center;">Fizikai bántalmazás</p> <ul style="list-style-type: none"> ● zúzódás, égésnyomok, ficam, harapás, vágás ● valószerűtlen magyarázat a sérülésekre, felnőttekkel szembeni bizalmatlanság, agresszió másokkal vagy önmagával szemben ● bűncselekmények elkövetése, visszahúzódás a testi kontaktustól ● sérülésekről való beszélgetés megtagadása ● a meleg idő ellenére zárt ruházat viselése ● szökési kísérlet ● passzivitás ● kimerültség, ● gyerek nem akar hazamenni ● stb. 	<p style="text-align: center;">Érzelmi bántalmazás</p> <ul style="list-style-type: none"> ● rendkívüli nyugtalanság ● félelem az új helyzetektől ● drog- és alkoholhasználat ● extrém passzivitás vagy agresszió ● testi, értelmi és érzelmi fejlődésben való visszamaradottság ● helytelen érzelmi reakciók ● kényszeres lopás ● rendszeres szökési kísérlet ● orvosilag nem indokolható, gyakori fej- vagy hasfájás ● bandákhoz csatlakozás ● alvás- vagy evészavar ● depresszió ● stb.
<p style="text-align: center;">Elhanyagolás</p> <ul style="list-style-type: none"> ● gyakori éhségérzet és étellopás ● rossz személyes higiénia ● állandó fáradtság ● alacsony önértékelés ● kezeletlen egészségügyi problémák ● gyakori késés vagy hiányzás az iskolából, szegényes társas kapcsolatok ● gyakori megbetegedés ● stb. 	<p style="text-align: center;">Szexuális bántalmazás</p> <ul style="list-style-type: none"> ● a társas viselkedés látszólag nem indokolható, radikális megváltozása (pl. magába ford vagy nagyon kihívó lesz) ● túlszexualizált, deviáns vagy antiszociális magatartás ● szexuális játékok ● érintéstől való visszahúzódás ● az adott életkort meghaladó szexuális ismeretek ● a személyes higiénia hirtelen, extremitásba hajlóan fontossá válása ● prostitúcióba való bevonódás ● visszaesés a fejlődésben

	<ul style="list-style-type: none"> • stb.
<p>A bántalmazási formák jelei összefüggenek, és gyakran átfedésben vannak, ezért az a legfontosabb, hogy az alapítvány munkatársai minden esetben képesek legyenek felismerni a jeleket, amelyek arra utalnak, hogy az érintett gyerekekkel nem megfelelően bánt a környezete, ezért meg kell tenni a szükséges lépéseket.</p>	

- **Pénzügyi abúzus:** Az érintett gyerek pénzügyeinek bármely módon történő, engedély nélküli szabályozása vagy korlátozása.
Példa: az alapvető szükségletek kielégítésére szánt pénz visszatartása; az érintett pénzének engedély nélküli használata; önkéntességért járó, megígért jutalom meg nem fizetése
- **Online zaklatás:** Sorozatos és hosszabb ideig fennálló, szándékos sérelem okozása az interneten, melynek célja lehet megalázás, fenyegetés, nevetségessé tétel, kiközösítés, lejáratás, negatív színben feltüntetés. Lehetséges jele lehet szorongás, profil törlése, internethasználattal kapcsolatos szokások megváltozása, iskolakerülés, szökés stb.
Példa: bántó, sértő üzenetek posztolása üzenőfalon vagy személyes üzenetben; fiók feltörése, álprofil létrehozása; sértő fénykép/ videó feltöltése
- **Balesetek:** Szokatlan/váratlan/nem szándékos esemény, amelynek bekövetkezése nem nyilvánvaló vagy nem tervezett, és általában olyan negatív kimenetellel rendelkezik, amit a bekövetkezése előtti észleléssel el lehetett volna kerülni. A balesetek egy részét a nemzetközi protokollok szerint a fizikai erőszak körébe soroljuk. Az Alapítvány mindenkor irodájában biztosítja a balesetvédelmet és az elsősegélydobozt.
- **Rendszerabúzus:** Megvalósul, amennyiben a gyerekek védelmét szolgáló tevékenység vagy rendszer nem létezik, vagy diszfunkcionálisan működik, és ezzel hozzájárul a gyermekbántalmazás és elhanyagolás megelőzésének elmulasztásához, késedelmes elhárításához vagy a mulasztás miatt a folyamatos/további károsodáshoz.
Példa: Rendszerabúzus körében elkövetett gyermekbántalmazásnak minősül, ha a bántalmazás észlelését vagy gyanújának felmerülését nem követi beavatkozás, azaz jelzés és intézkedés megtétele a bántalmazást elszenvedett gyerek megsegítése, védelme és az eset kivizsgálása érdekében.
- **Veszélyeztetés:** Amikor a gyerek testi, értelmi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését bármely – így a saját maga vagy más személy által tanúsított magatartás, mulasztás vagy egyéb – körülmény gátolja vagy akadályozza. Súlyos veszélyeztetettségnek a gyerek olyan bántalmazását vagy elhanyagolását tekintjük, amely a gyerek életét közvetlen veszélynek teszi ki, vagy testi, értelmi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődésében jelentős és helyrehozhatatlan károsodást okozhat. Mind az alapesetben, mind a súlyos veszélyeztetés esetében fontos tudni, hogy maga a veszélyeztetés akkor is megvalósultnak

tekintendő, ha annak következtében ténylegesen nem következik be károsodás vagy hátrány.

Példa a testi fejlődés veszélyeztetésére: testi fenytés, ételmegvonás stb.

Példa az értelmi fejlődés veszélyeztetésére: a gyerek tankötelezettsége teljesítésének nem biztosítása stb.

Példa az erkölcsi fejlődés veszélyeztetésére: a gyerek jelenlétében megvalósuló erőszakos cselekmények vagy szexuális aktus stb.

Példa az érzelmi fejlődés veszélyeztetésére: a gyerek eseti jellegű megalázása, megfélemlítése stb.

- **Kizsákmányolás:** Egy gyerek tisztességtelen kihasználása.

Példa: gyermekmunka; olyan munka végeztetése egy gyerekkel, amely magas kockázattal jár veszélyezteti a gyerek iskoláztatását, egészségét, vagy ártalmas lehet a fejlődésére; szexuális kizsákmányolás

- **Kereskedelmi célú kihasználás:** Egy gyerek kereskedelmi vagy szexuális tevékenységre való kihasználása pénzbeli vagy anyagi ellenszolgáltatás céljából. A kizsákmányoló jellemzően megtévesztéssel, hamis ígéretekkel (szerelem, kapcsolati biztonság), illetve megfélemlítés, testi-lelki terror vagy ezzel való fenyegetés útján hálózza be a gyereket.

Példa: gyerekprostitúció, gyermekpornográfia, zsebtolvajlásra kényszerítés, kényszerkoldultatás

- **Nem valódi gyerekrészvétel:** Amikor egy gyerek nincs tisztában részvétele céljával, folyamatával, szerepével; részvétele nem önkéntes, és nem a véleményének és méltóságának tiszteletén alapul. A gyerekek nem a számukra releváns kérdésekben, nem gyerekbarát körülmények között vagy nem megkülönböztetés nélkül vesznek részt; nem kapnak megfelelő felkészítést szerepük betöltéséhez, biztonságuk elsődlegessége nem biztosított, és részvételük eredménye nem elszámoltatható.

5. Eljárási protokoll

5.1 Jelzési mechanizmus

Az Alapítvány minden gyermekbántalmazásra vagy -veszélyeztetésre utaló gyanút, jelet és jelzést komolyan vesz. Ennek megfelelően az ügyeket kivizsgálja, és haladéktalanul megteszi a jelen jelzési folyamatban felvázolt lépéseket.

A jelzési rendszerről és az Irányelv betartásáért felelős csoport elérhetőségeiről az Alapítvány releváns programjának vezetője minden munkatársat az együttműködés legelején, szóban tájékoztat.

Ha bármely alapítványi munkatárs

a programok – így a <i>Gyermekjogi Követ Program</i> , a <i>Yelon</i> , a <i>Gyermekjogi Központ</i> vagy a <i>Gyermekvédelmi Irányelv Program</i> – működése keretében, valamint az online és offline kommunikáció során	valamely külső előadás/tréning során
gyermekbántalmazást/visszaélést vagy annak jelét észleli	



Az észlelés napján	
belső jelzést tesz az Irányelv betartásáért felelős csoportnak ²	közvetlenül a partnerszervezet kapcsolattartójának teszi meg jelzését Az észlelő a jelzést követő 30 napon belül írásban tájékoztatást kér az ügyben megtett lépésekről
	Az ügy jellegére való tekintettel az észlelő adott esetben belső jelzést tesz az irányelv betartásáért felelős csoportnak (pl. a bántalmazás gyanúja éppen a kapcsolattartót érinti)

- Az észlelő a jelzését írásban, az alábbi Google-úrlapon keresztül teheti meg, amelyhez kizárólag az Irányelv betartásáért felelős csoport tagjai férnek hozzá: <https://bit.ly/38V2pVo>
- Az úrlapon keresztül anonim módon is lehetőség van jelezni.
- Amennyiben a bejelentő nem rendelkezik saját fiókkal vagy internettel, jelzését személyesen³ vagy a *Gyermekvédelmi bejelentőlap*on (1. sz. melléklet) keresztül is megteheti, amelyet az Alapítvány postaládájába dobhat be.
- A jelzéséről egyúttal az érintett program vezetőjét is tájékoztatja.

² Az Irányelv betartásáért felelős csoport két személyből áll: a Gyermekjogi Központ mindenkor vezetője és az Alapítvány kijelölt pszichológus kollégája.

³ Az Irányelv betartásáért felelős csoport elérhetőségeiről az Alapítvány minden munkatársat tájékoztat.



Az Irányelv betartásáért felelős csoport a belső jelzés beérkezését követően azonnal megkezdi az eset körülményeinek kivizsgálását: gondosan értékeli a kapott információt, és ha szükséges, további információkat gyűjt az eset tisztázására, amelybe bevonhatja a releváns munkatársakat is.

- Az Irányelv betartásáért felelős csoport minden esetben:
 - megteszi a szükséges lépéseket a további veszélyeztetés elkerülése érdekében
 - gondoskodik a belső jelzést tevő személy részére történő visszajelzésről
 - tanáccsal és információval látja el az esetben érintetteket
 - bizalmasan kezeli és archiválja a jelzést az esetről való értesülést követő 24 órán belül
 - 72 órán belül az érintett munkatársakkal is átbeszéli a következő lépéseket
- Amennyiben a helyzet/érintett gyerek legfőbb érdeke indokolja:
 - biztosítja az érintett munkatársak számára a feldolgozást segítő szupervíziós foglalkozást/beszélgető kört
 - tájékoztatja a gyerek törvényes képviselőjét
 - esetmegbeszélést hív össze annak kivizsgálására, hogy milyen intézkedések megtétele szükséges, milyen szakemberek (jogász, pszichológus, pszichiáter, orvos), külső szervezetek bevonása vagy hivatalos eljárás megindítására van szükség
 - konzultál az Alapítvány szakmai csapatával
 - esetmegbeszélést kezdeményez a gyermekvédelmi rendszer többi tagjával
 - a belső vizsgálatba bevonja a Kuratórium elnökét, ha egy jelzés az Irányelv betartásáért felelős csoport valamely tagját érinti



Amennyiben a belső vizsgálat eredménye indokolja, az Irányelv betartásáért felelős csoport az ügyet

súlyos veszélyeztetés gyanúja esetén 72 órán belül, veszélyeztetés gyanúja esetén 8 napon belül továbbítja a gyermekvédelmi rendszer felé

(a rendelkezésre álló információk függvényében az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálatnak/gyámhatóságnak/rendőrségnek/egyéb gyermekvédelmi intézménynek)	haladéktalanul jelzi a Kuratórium elnöke felé
--	---

- A Kuratórium elnöke szükség esetén:
 - megvizsgálja, hogy szükséges-e valamely szabályzatot módosítani
 - megvizsgálja, hogy a munkatársak képzési tervén kell-e változtatni
 - megindítja a megfelelő eljárást az érintett munkatárs felelősségre vonása érdekében
 - a munkavállalókat érintően megvizsgálja, hogy milyen munkajogi intézkedések megtételére kerülhet sor: fegyelmi eljárás kezdeményezése, munkaviszony megszüntetése, munkavégzés alóli felmentés stb.
 - az önkénteseket érintően megvizsgálja, hogy milyen intézkedések megtételére kerülhet sor: önkéntes szerződés azonnali szüneteltetése, felbontása stb.
- A vizsgálat, szüneteltetés vagy felbontás nem jelenti a bűnösség vélelmezését, hanem inkább mindegyik fél biztonságát hivatott szolgálni arra az időre, amíg a vizsgálat folyik.
- Minden olyan esetnek következménye van, amikor valamely munkatárs elmulasztja a kötelező jelzést, szándékosan rosszhiszeműen jelez, vagy egy gyermekbántalmazási ügyben érintett. A következmények mindig az ügy súlyától és a jogviszonytól függően alakulnak.

5.2 Titokdoktor-protokoll

<p>Leírás</p> <ul style="list-style-type: none"> ● intenzív munka az erőszakot átélt gyerekekkel ● azon bizalmi felnőttek ajánlott követnie és alkalmaznia, akivel a gyerek megosztotta a titkát, akinek mesélt az általa átélt esemény(ek)ről, amelyet a jelzési protokoll szerint másokkal is meg kell osztani ● lényege, hogy a bizalmi felnőtt addig ne ossza meg mással a rábízott titkot, és az érintettől se kérje annak megosztását, amíg a gyerek saját maga oda nem ért a lelki folyamataiban, hogy erre felhatalmazást tud adni (mert már készen áll arra, hogy a titok feloldásra kerülhet, és külső szereplők is megtudhatják) ● ezen a folyamaton kell végigkísérni az érintettet és együtt dolgozni, beszélgetni vele, hogy megérthesse, miért fontos az, hogy a történekről másnak is beszéljen, hogy azt más is megtudja ● fontos, hogy a gyereknek legyen ideje felkészülni és elfogadni azt, hogy a

történeteknek milyen következményei lehetnek (pl. eljárás fog indulni):

- legyen módja kellő információhoz jutni
- legyen elég ideje megérteni, hogy pontosan milyen eljárások elé néz

A titokdoktor-protokollt minden munkatársnak ismernie kell. Ha a bántalmazásról szóló elsődleges jelentés az Alapítvánnyal kapcsolatban álló gyerektől származik, a beszámolót először halló személy a következőképpen kell hogy eljárjon:

- figyelmesen hallgassa végig a gyereket, és fogadja el, amit hall
- ne helyezzen túl nagy nyomást a gyerekre annak érdekében, hogy minél több részletet megtudjon tőle
- biztosítsa arról, hogy jól döntött, hogy megosztotta történetét
- tájékoztassa arról, hogy ez az információ nem maradhat teljes titokban, meg kell osztani az illetékes személyekkel is
- tájékoztassa arról is, hogy mik lesznek a következő lépések az esettel kapcsolatban
- azonnali helyzetfelmérés és kockázatelemzés után tegyen meg mindent annak érdekében, hogy az érintett gyerek biztonságba kerüljön
- haladéktalanul keresse fel az Irányelv betartásáért felelős csoportot esetkonzultáció céljából, és ügyeljen arra, hogy az érintett gyerek kilétét ne fedje fel addig, amíg az nem feltétlen szükséges, vagy arra a gyerek nem adott felhatalmazást

Az Irányelv betartásáért felelős csoport a titokdoktor-protokoll alkalmazása esetén:

- a jelzés beérkezését követően haladéktalanul tájékoztatja az Alapítvány vezetőjét az esetről és a titokdoktor-protokoll alkalmazásáról
- rendszeres egyeztetést szervez az esettel kapcsolatba kerülő munkatársak részére
- a gyerek egyéni szükségletéhez igazodva tájékoztatja a gyermekvédelmi jelzőrendszert arról, hogy titokdoktor-protokollt alkalmaz egy gyerek ügyében

6. Felelősségi körök

6.1 Általános felelősség

Az Alapítvány mint szervezet felelősséget vállal azért, hogy minden esetben jelen Gyermekvédelmi irányelvnek megfelelően, a lehető legnagyobb gondossággal járjon el szervezeti működése, projektjei előkészítése, megvalósítása és utánkövetése során. Felelős továbbá azért is, hogy az Irányelv tartalmát minden vele kapcsolatban álló gyerek, munkatárs és partner megismerje.

Ezenkívül az Alapítvány valamennyi munkatársának egyéni felelőssége meggyőződni arról, hogy munkája során jelen Irányelv szellemiségében jár el, elkerülve a jogsértéseket, a személyes adatokkal való visszaélést vagy a gyerekek biztonságának veszélyeztetését.

Ennek megfelelően minden munkatárs köteles:

- támogatón és aktívan részt venni a gyerekek jogainak védelmében
- ismerni a jelen Irányelvben rögzített kötelezettségeit, ennek érdekében részt venni az Alapítvány által nyújtott felkészítésen
- munkáját az elvárható gondosság alapelveinek és az Irányelvben foglaltaknak betartásával végezni
- megérteni és aláírni az Irányelv 2. sz. mellékletét képező *Magatartási szabályzatot* és az egyéb, számára releváns kiegészítő dokumentumokat
- biztosítani a gyerekek védelmét az alapítványi projektekhez kötődő, harmadik féllel való kapcsolattartás és szereplések során

6.2 A Kuratórium elnökének felelőssége

- jelen Irányelv bevezetése, a megvalósulás nyomon követése, ellenőrzése és a szabályzat alapján történt szakmai beavatkozások, intézkedések értékelése
- annak biztosítása, hogy az Alapítvánnyal kapcsolatba kerülő gyerekek ismerjék jelen Irányelv rájuk vonatkozó pontjait
- annak biztosítása, hogy minden munkatárs tisztában legyen a jelen Irányelvben foglalt felelősségi körével, és az ehhez szükséges felkészítést és információkat megkapja
- annak biztosítása, hogy minden munkatárs aláírja a jelen Irányelvben foglalt *Magatartási szabályzatot* és a rá vonatkozó egyéb dokumentumokat
- szükség esetén a megfelelő felelősségre vonási eljárások lebonyolítása

6.3 Az Irányelv betartásáért felelős csoport felelőssége

- bántalmazás gyanúja esetén az Irányelvben foglalt, szervezeten belüli védelmi folyamatok és a külső hatóságok felé történő intézkedések elindítása és megtétele (jelzés kivizsgálása, külső jelzés, tájékoztatás, archiválás, visszajelzés stb.)
- a védelmi intézkedések megvalósításának koordinálása
- a biztonsági elemeket tartalmazó munkaerő-kiválasztási folyamathoz és az adatvédelemhez kötődő szabályok bevezetésében, működtetésében való közreműködés – együttműködés az Alapítvány azon munkatársával, akinek felelősségi köre kiterjed ezekre a területekre

- a jelen Irányelvben szabályozott területeken dokumentáció vezetése a GDPR szabályoknak megfelelően
- azonnali jelzés tétele a Kuratórium vezetőjének, ha az Irányelv teljesülése terén olyan visszásságot tapasztal, amelynek megfelelő kezelése az Alapítvány vezetőjének felelősségi körébe tartozik
- éves rendszerességű írásos beszámoló a Kuratórium felé, valamint szükség esetén rendkívüli beszámoló tartása
- segíteni a bántalmazás áldozatául esett gyereket abban, hogy panaszával az Alapítványon túl milyen egyéb fórumokhoz fordulhat (jogsegélyszolgálatok, áldozatvédelmi szervek, hatóságok stb.)

6.4 A Gyermekjogi Követ Program felelőssége

Az Alapítvány programjaiban résztvevő gyerek önkéntesek védelméért elsődlegesen a Gyermekjogi Követ Program felelős.

6.5 Az Alapítvány szakmai csapatának felelőssége

Az Alapítvány szakmai csapata egy olyan független tanácsadó testület, amely különböző – így például traumafeldolgozás, gyermekpszichológia, kortárs bullying, pedagógia, jog, szexedukáció – szakterületeket képviselő, az Alapítvány munkáját és értékrendjét ismerő szakemberekből áll.

A szakmai csapat kiemelt feladata a tanácsadás, konzultáció és szakmai véleménynyilvánítás az Alapítvány programjaival, projektjeivel és általános stratégiájával kapcsolatban.

A szakmai csapat tagjai, egyedi meghívásos alapon együttműködnek az Alapítvány munkatársaival azokban a gyermekvédelmi ügyekben, amelyekben az Irányelv betartásáért felelős csoport az ügy megfelelő ellátása érdekében indokoltnak tartja a külső, objektív nézőpontot biztosító szakember bevonását.

7. Biztonság és személyzeti ügyek

7.1 Munkaerő-kiválasztási folyamat

Az Alapítvány számára kiemelten fontos, hogy olyan munkatársakat toborozzon, akik megbízhatóak, és a gyerekek jogainak érvényesülését tartják szem előtt.

Az új munkatársak felvétele a legalkalmasabb időpont arra, hogy az Alapítvány minimálisra csökkentse a gyermekbántalmazás kockázatát. Szigorú felvételi eljárás szükséges minden pozíció tekintetében, hiszen munkatársaink személyes adataikhoz férnek hozzá, gyerekekkel kerülhetnek kapcsolatba.

Ennek megfelelően az Alapítvány alapos biztonsági ellenőrzést végez minden jelentkező háttérét tekintve: nem vállalhat munkát az Alapítványnál olyan személy, aki korábban már követett el kiskorúak sérelmére bűncselekményt vagy veszélyeztetett gyereket, nem alkalmazható továbbá senki, akiről az előzetes szűrés alkalmával kiderül, hogy munkahelyváltásában része volt gyerekekkel szemben elkövetett bármilyen atrocitás, határátlépés, panasz vagy kifogás.

Minden munkatársra igaz, hogy munkáját nem kezdheti meg jelen Irányelv és releváns mellékleteinek ismerete és aláírása nélkül. Kivételes esetekben a kiválasztási folyamat lerövidülhet, és a munkát azonnali hatállyal meg lehet kezdeni, de ebben az esetben sem lehet eltekinteni az Irányelvben foglaltak elsajátításától. A kiválasztás folyamatairól, valamint a felvett munkatársakról nyilvántartást kell vezetni.

Minden pozíció betöltése során szükséges:

- önéletrajz és motivációs levél bekérése
- személyes interjú történet meghallgatás
- 3 hónapnál nem régebbi erkölcsi bizonyítvány
- 1 referencialevél a referenciát adó személy elérhetőségével (önkénteseknél nem szükséges)
- adott pozíciónak megfelelő képzés, képzettség
- az ajánlatot elfogadó jelölt a szerződése aláírásával egyidejűleg aláírja a jelen Irányelvben foglalt *Magatartási szabályzatot* is, amelyben nyilatkozik arról, hogy:
 - o nem áll foglalkozástól jogerősen eltiltás hatálya alatt
 - o nem áll közügyektől eltiltás hatálya alatt
 - o bűncselekmény elkövetése miatt jogerősen még sosem ítélték el
 - o soha nem állt bíróság előtt gyermekbántalmazás vagy szexuális zaklatás miatt, és ellene ilyen ügyben vizsgálatot soha nem folytattak

A felvételi eljáráson mindenkinek részt kell vennie, azonban annak lebonyolítása a pályázott munkakörhöz, feladathoz mérten változhat:

- Új munkavállalók és együttműködő szakemberek esetén – akik bejelentett munkavállalóként, valamint egyéni vállalkozóként vagy egyszerűsített foglalkoztatottként csatlakoznak – minden esetben 3 hónapos próbaidőt kell kikötni.

- Az új önkénteseknek kötelező részt venni a félévente megtartott önkéntesképzésen, amely még a kiválasztási, elköteleződési folyamat részének tekintendő.
- Az alkalmi önkéntesek felvételéhez minden esetben be kell kérni az érintett projekt vezetőjének engedélyét, ezt követően az újonnan belépő munkájának megkezdése előtt köteles aláírni jelen Irányelv *Útmutató az alkalmi önkéntesek és látogatók részére* elnevezésű, 3. sz. mellékletét is.

7.2 Képzések és támogatás

Az Alapítvány az új munkatársainak a próbaidő során lehetőséget biztosít az Irányelvben foglaltak elméleti és gyakorlati megismerésére, megértésére. Azon program vezetője, amelyhez az új belépő csatlakozott, a szerződés aláírása után személyesen is meggyőződik arról, hogy a munkatárs megértette az Irányelvben foglalt kötelezettségeit.

Az új önkénteseknek kötelező részt venni a számukra előírt tréningen, valamint elvégezni az Alapítvány által összeállított online képzési anyagot a Gyermekvédelmi irányelv működésével kapcsolatban.

A képzéseket lehetőség szerint a területhez kapcsolódó szakember – jogász vagy pszichológus – vagy az Irányelv betartásáért felelős csoport tartja, a részvétel dokumentálása jelenléti ív aláírásával történik.

Az alkalmi önkéntesek és látogatók felügyeletét az Alapítvány azon munkatársai kötelesek ellátni, akikkel az érintett közös projekten dolgozik.

Az Alapítvány mind a munkatársaknak, mind az önkénteseknek lehetőséget biztosít arra, hogy a legfrissebb információkkal rendelkezzenek az Alapítvánnyal és azzal a projektekkel kapcsolatban, amelyben részt vesznek. A munka jellegétől és a meglévő tapasztalatoktól függően kiegészítő képzést is biztosít a gyerekek jóllétének és biztonságának biztosítása érdekében.

A Kuratórium elnöke felel a munkatársak és önkéntesek támogatásáért, és minden esetben komolyan veszi a gyerekek védelmével kapcsolatos segítségkérést. Ennek megfelelően a gyerekekkel foglalkozó munkatársaknak rendszeres szupervíziós lehetőséget biztosít. Ezenkívül ha valamely munkatárs vagy önkéntes e minőségében tanúként vesz részt gyermekvédelmi eljárásban, a megfelelő segítséget és felkészítést is biztosítja számára.

Az Alapítvány minden munkatársa számára biztosítja a megfelelő fórumot arra az esetre, ha jelenteni szeretne valamilyen jogsértést.

Az Irányelvhez az összes munkatárs számára hozzáférést biztosít az Alapítvány mind elektronikus, mind nyomtatott formában, illetve nyilvánosan is elérhető az Alapítvány hivatalos weboldalán.

7.3 Partnerek

Az Alapítvány széles körben működik együtt külsős partnerekkel: nemzetközi és civil szervezetekkel, ügyvédi irodákkal, támogatókkal stb. Az Alapítvány a partnerei kiválasztásánál kiemelt figyelmet fordít a potenciális együttműködő alkalmasságára, valamint a gyerekekkel kapcsolatos eljárásaira, korábbi tapasztalataira, belső irányelveire.

Azoknak a partnereknek, akik bármilyen formában kapcsolatba kerülnek az Alapítvánnyal kapcsolatban álló gyerekekkel, el kell fogadniuk a jelen Irányelvben foglaltakat, és az Alapítvánnyal kötött szerződésüknek tartalmaznia kell az erre vonatkozó elköteleződésük elismerését.

Ezentúl az Alapítvány és partnerei kölcsönösen támogatják egymást a gyerekek védelmével kapcsolatban azáltal, hogy szükség esetén megosztják egymással az ezzel kapcsolatos tudást, jó gyakorlatokat és forrásokat is.

8. Kommunikáció

8.1 Általános kommunikációs alapelvek

Az Alapítvány felelős azért, hogy a gyerekekkel vagy a gyerekekről, az ő személyes történeteikről való kommunikálás, akár online, akár nyomtatott felületen, rendezvényeken etikus és felelősségteljes módon történjen. Ennek érdekében az alábbi általános alapelveket minden munkatárs köteles betartani:

- A gyerekek méltóságát és jogait mindig tiszteletben kell tartani.
- A kommunikáció során külön figyelmet kell fordítani a gyermekjogok érvényesülésére – ideértve a magánélethez való jogot, a véleménynyilvánítás jogát, az őket érintő ügyekben való részvétel jogát és az erőszak vagy annak veszélye elleni védelemhez való jogot.
- A gyerekek legfőbb érdekének minden esetben érvényesülnie kell.
- Az őt érintő ügyekben a gyerek véleményét korára és érettségére tekintettel figyelembe kell venni.
- Minden nyilvános kommunikáció, személyes megjelenés vagy rendezvény esetén egyeztetni kell annak politikai, társadalmi és kulturális hatásairól a

gyerekhez legközelebb állókkal és azokkal, akik leginkább képesek felmérni a gyerek helyzetét (különös tekintettel a gyerek önkéntesekre).

- Nem lehet olyan történetet felhasználni, mely bármely gyereket veszélybe sodorhat, az érintett gyerek személyazonosságának megváltoztatása, eltorzítása vagy más módon való beazonosíthatatlanná tétele esetén sem.
- Tartózkodni kell a gyerekeket bíráló állításoktól és magatartási formáktól.
- Az Alapítvány munkatársai fő szabály szerint nyílt, biztonságos helyen, legalább két felnőtt munkatárs egyidejű jelenlétében kommunikálhatnak a gyerekekkel. Amennyiben ez nem megoldott, a gyerek és a törvényes képviselője hozzájárulását kell kérni, hogy – a visszalépés lehetősége mellett – a jelen Irányelvben foglaltakról kiképzett munkatárs ettől eltérő formában kommunikálhasson a gyerekekkel.

8.2 Az írásos kommunikáció alapelvei

- Minden esetben kerülni kell azokat a leírásokat, kategorizálásokat, amelyek a gyerekeket negatív diszkriminációnak, kirekesztésnek teszik ki.
- A gyermekvédelmi jelzőrendszeri tagokkal való kommunikáció során ügyelni kell arra, hogy a gyerek történetét bemutató írásos anyag mindig pontos legyen, és összefüggéseiben ábrázolja a történeteket (különös tekintettel a Gyermekjogi Központra).
- Az Alapítvány által publikált anonimizált esettanulmányokban mindig meg kell változtatni az érintett gyerek nevét, korát, így az anonimizálás mellett is elkerülhető az ügy felismerése.
- Némely esetben egy gyerek személyazonosságának használata (név, felismerhető kép) a gyerek legjobb érdekét szolgálja, de ebben az esetben is meg kell védeni a gyereket az esetleges sérelmekről és megbélyegzéstől.
- Az Alapítvány honlapján – az érintett beazonosítására alkalmas módon – közzétett minden gyereket érintő írásos anyag tekintetében biztosítani kell az érintett megfelelő tájékoztatását a közzétételről és a törlési lehetőségről (különös tekintettel a Gyermekjogi Követ Programra).

8.3 A képmás, hang- és videofelvételek készítésére és felhasználására vonatkozó alapelvek

Az Alapítvány saját projektjeinek dokumentálása, valamint az arról szóló külső és belső kommunikáció során felvételeket készíthet az abban részt vevő gyerekekről, illetve azokat felhasználhatja (különös tekintettel a gyerek önkéntesekre). Ennek során az alábbi alapelveknek kell érvényesülnie:

- Képmás, hangfelvétel vagy videofelvétel kizárólag az Alapítvány projektjeinek keretében, a gyerekek méltóságának megőrzésével készíthető.

- A felvételek készítése előtt minden esetben engedélyt kell kérni az érintett gyerektől, és minden esetben be kell szerezni a törvényes képviselők írásos hozzájárulását is. Az engedély csak abban az esetben tekinthető teljes értékűnek, ha a felvétel céljáról a gyerek életkorának és igényeinek megfelelően kapott felvilágosítást.
- Beleegyezés hiányában a gyerekről felvétel nem készülhet, illetve azok nem használhatóak fel.
- A felvételeken nem tüntethetők fel a gyerekek személyes adatai (név, lakcím, születési adatok stb.). Ez alól kivételt képeznek a gyerek önkéntesek, akiknek teljes neve – az Irányelv gyerekrészvételre vonatkozó kommunikációs előírásainak megfelelően – feltüntethető a róluk szóló cikkekben vagy tévés szereplések során.
- Minden esetben meg kell bizonyosodni arról, hogy a gyerek külső kényszerítés nélkül, saját elhatározásából vesz részt a kommunikációban. Film, video- vagy rádióinterjú készítésekor figyelemmel kell lenni arra, hogy az ott használt vizuális vagy hangeffektek hogyan hatnak a gyerekekre.
- A gyereket és a törvényes képviselőjét tájékoztatni kell a felvétel nyilvánosságra kerüléséről, annak céljáról és idejéről, valamint a törlési lehetőségekről.

9. Adatvédelem

9.1 Biztonságos adatkezelés és titoktartás

Az Alapítvány a személyes adatokat a mindenkori jogszabályi előírások és a szervezet biztonsági szabályai szerint, a lehető legnagyobb gondossággal kezeli.

Az Alapítvánnyal bármilyen jogviszonyban álló munkatársak bizalmasan kezelik a gyerekekkel kapcsolatban tudomásukra jutott személyes adatokat. A gyerekek és fiatal felnőttek körülményeire, általuk vagy róluk megosztott információkra vonatkozóan titoktartási kötelezettség terhel minden munkatársat, ennek értelmében az Alapítvánnyal kapcsolatban álló személyek személyes adatai nem adhatóak ki harmadik személy részére.

Ez alól kivételt képez:

- az érintett kifejezett írásbeli hozzájárulása a személyes adatai megosztásához (különös tekintettel a Gyermekjogi Központ jogsegély-szolgáltatásának igénybevétele esetén)
- amennyiben gyermekbántalmazás gyanúja merül fel, az Irányelv betartásáért felelős csoportnak (6.3 fejezet) a gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjaként jelzési kötelezettsége van az illetékes gyermekvédelmi hatóságok felé

Az Alapítvány valamely programjának keretében megvalósuló kutatások során, annak egyediségeire figyelemmel, indokolt esetben külön részletezett adatvédelmi szabályzatot fogalmaz meg és tart be a szervezet.

9.2 Online biztonság

A sértő tartalmak kiszűrése érdekében minden technikai eszközön, ami az Alapítvány tulajdonában áll, vagy az Alapítvány munkatársa egy alapítványi projekt megvalósítása során használja, szűrőprogram használata előírt, ha ahhoz az Alapítvánnyal valamilyen formában kapcsolatban álló gyerek is hozzáférhet, vagy használhatja azt. Az Alapítvány munkatársainak azonnal jelezniük kell az adott projekt vezetőjének, ha sértő anyag érkezett. A projektvezetők gondoskodnak az ilyen tartalmak megfelelő bejelentéséről, törléséről.

Az Alapítvány a vele kapcsolatba kerülő gyerekeket arra ösztönzi, hogy az internet és a közösségi média különböző eszközeit biztonságos módon használják. Az Alapítvány hivatalos, nyílt kommunikációs felületein a kommunikációt ellenőrzi, és figyeli a résztvevők biztonságát.

A munkatársak fő szabály szerint online formában a hivatalos e-mail címükön keresztül (keresztnev.vezeteknev@hitalovon.hu) kommunikálhatnak a gyerekekkel. A közösségi oldalakon a gyerekekkel csak abban az esetben vehetik fel a kapcsolatot, ha a gyerekek mindenek felett álló érdeke azt kívánja. Az online kapcsolat minden esetben az adatvédelmi szabályok betartása mellett valósulhat meg.

Az Alapítvány a hírlevelekben és körlevelekben a személyes e-mail címeket elrejt, nem jeleníti meg. Az online adatbázis védett annak érdekében, hogy illetéktelen személy ne férhessen hozzá az adatokhoz.

10. Utánkövetés és felülvizsgálat

Jelen Irányelv bevezetésének a kuratóriumi elfogadást követően a következő lépései vannak:

- Az Irányelv integrálása az Alapítvány már meglévő rendszerébe (stratégiai tervezés, munkaerő-kiválasztás, működtetés, alapidokumentumok, új munka- és önkéntes szerződések stb.) és folyamataiba.
- Minden olyan személy felkészítése, akire vonatkozik az Irányelv.
- Az Alapítvánnyal együttműködő szervezetek és partnerek tájékoztatása az Irányelvről, amely a továbbiakban a közös munka alapját képezi.

- Az Irányelv tartalmáról, különös tekintettel a gyerekek biztonságát garantáló jelzési lehetőségekről az Alapítvány gyerek önkénteseinek – életkoruknak megfelelő – tájékoztatása.
- A dokumentum elérhetővé tétele az Alapítvány honlapján, valamint az irodában nyomtatott formában is.

Az Irányelv bevezetését követően az Alapítvány Kuratóriuma évente:

- Ellenőrzi, hogy hogyan kerül alkalmazásra az Irányelv a mindennapi működésben. Ezt az Irányelv betartásáért felelős csoport éves, írásos beszámolójának alapulvételével teszi.
- Értékeli, hogy az Irányelv bevezetése és alkalmazása milyen hatással van a munkatársakra, a gyerekekre és a külső partnerekre.
- Felülvizsgálja, hogy szükséges-e az Irányelv bármely részét, illetve a képzési struktúrát módosítani.
- Az ellenőrzés és értékelés eredményeit a Kuratórium számára a Kuratórium elnöke írásban összefoglalja, amelyet a Kuratórium tagjai többségi szavazással hagyhatnak jóvá vagy küldhetik vissza kiegészítésre, módosításra.

Az ellenőrzési és értékelési tevékenységbe, valamint a felülvizsgálat folyamatába szükség esetén bármely munkatárs bevonható.

11. Jogszabályok

Jelen Irányelv összhangban van a hatályos hazai és nemzetközi jogszabályokkal és protokollokkal, különös tekintettel az alábbiakra:

- ENSZ Gyermekjogi egyezménye (kihirdette: 1991. évi LXIV. törvény)
- A gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény
- A Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- A Büntető törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (Btk.)
- A Munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (Mt.)
- A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan
- A gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól szóló EMMI protokoll
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

12. Az Alapítvány egyes tevékenységeihez köthető gyermekvédelmi többlétszabályok

12.1 A Gyermekjogi Követ Program és a gyerek önkéntesek részvétele az Alapítvány tevékenységében

Az Alapítvány különös figyelmet fordít a 18 év alatti önkénteseinek védelmére és valódi részvételük biztosítására. Ez a fejezet az Alapítvány programjaiban, projektjeiben részt vevő gyerekekkel való kapcsolatra vonatkozik, és annak speciális eseteiben nyújt iránymutatást.

Előkészítés

- **Elköteleződés**

Az Alapítvány elkötelezett, hogy megteremtse a gyerekek minőségi, valódi részvételének tárgyi, személyi és idői feltételeit. A gyerek önkéntesekért felelős munkatársaknak felkészülnök kell lenniük arra, hogy a gyerekek valódi részvételének feltételeit biztosítani tudják, amihez megfelelő szakmai támogatást és képzést kell biztosítani számukra.

- **Toborzás**

Az Alapítvány programjaihoz nyílt felhíváson keresztül kapcsolódhatnak gyerekek. A bekapcsolódás folyamatának és szempontjainak transzparensnek kell lennie. Senkit sem érhet hátrányos megkülönböztetés, és különleges lépéseket kell tenni annak érdekében, hogy az önkéntesprogram bármely gyerek számára befogadó legyen.

- **Törvényes képviselő és iskola tájékoztatása**

- Az Alapítvány gondoskodik arról, hogy a gyerek önkéntesek törvényes képviselői megfelelő előzetes tájékoztatást kapjanak az együttműködés kereteiről, beleértve a gyerekek szerepét, részvételét, az Irányelvet, a kapcsolattartás módját, az adatkezelést, a képmások készítését, valamint a törvényes képviselő felelősségét. Beleegyezésüket a gyerek önkéntesek önkéntes szerződésének aláírásával fejezik ki.
- Lehetőség szerint a törvényes képviselőknek is szervezni kell előkészítő beszélgetést, találkozót vagy foglalkozást. Az együttműködés ideje alatt a törvényes képviselők tájékoztatása általában e-mailen keresztül biztosított.
- A gyerek önkéntes iskoláját a csatlakozáskor tájékoztatni kell az önkéntességről. Az iskolai kapcsolattartó személyéről a törvényes képviselő tájékoztat.

- **Bekapcsolódás**

- Az Alapítvány köteles gondoskodni arról, hogy az együttműködés megkezdése előtt információt szerezzen a törvényes képviselőktől a

gyerek önkéntesek speciális szükségleteiről, étrendjéről, egészségügyi állapotáról.

- A gyerekek olyan programokba vonhatók be, melyek relevánsak számukra, és építenek a gyerek önkéntesek tudására és tapasztalataira.
- Az Alapítvány programjaiban való részvételnek önkéntes, tájékozott beleegyezésen kell alapulnia. A gyerekek a részvételüket bármikor megszakíthatják vagy befejezhetik. Részvételük céljáról, módjáról és felhasználásáról előzetesen tájékoztatást kell kapniuk a koruknak és érettségüknek megfelelően.
- Az Alapítványnak az együttműködés megkezdése előtt gondoskodnia kell arról, hogy a gyerekek minden szükséges információt és támogatást megkapjanak a részvételükhöz.
- Biztosítani kell, hogy valamennyi anyag és leírás a gyerek önkéntesek számára érthető módon készüljön el. Ezeket az anyagokat valamennyi résztvevő számára könnyen hozzáférhetővé és elérhetővé kell tenni.
- Az együttműködést előkészítő foglalkozás előzi meg, melynek célja, hogy a gyerek önkéntesek megismerjék a projektet, egymást és az Alapítvány munkatársait, valamint az, hogy felkészüljenek a projektmunkára.
- A gyerek önkéntesek folyamatos képzést és támogatást kapnak ahhoz, hogy felelősen, magabiztosan és biztonságosan tudjanak részt venni az Alapítvány programjaiban.

Részvétel

● **Részvétel módja**

- Biztosítani kell a döntéshozatal átláthatóságát és azt, hogy a gyerekek a képességeiknek megfelelő legmagasabb szinten vehessenek részt az Alapítvány programjaiban. Törekedni kell arra, hogy a gyerekek kezdeményezései is növekvő teret kapjanak.
- Biztosítani kell a lehetőséget, hogy a gyerek önkéntesek minden körülmények között szabadon kinyilváníthassák a véleményüket. A gyerekek véleményét tiszteletben kell tartani.
- Mindent meg kell tenni a gyerekek számára biztonságos és komfortos légkör kialakítása és fenntartása érdekében.
- A gyerekek Alapítványi részvétele nem sértheti a tanuláshoz és a szabadidőhöz való joguk érvényesülését.

● **Belső találkozók**

- A gyerek részvételével zajló személyes találkozók alkalmával – az általános kommunikációs alapelvekkel összhangban – az Alapítvány legalább két munkatársának kell jelen lennie egy időben. Felnőtt (váratlan veszélyt és más rendkívüli helyzetet leszámítva) egyedül nem maradhat a gyerekekkel. Amennyiben nem megoldható a két munkatárs

jelenléte, a gyerekek nyilvános helyen kell találkozni, vagy ilyen helyre kell vele menni.

- A találkozók napirendjét minden esetben előre ismertetni kell a gyerek önkéntesekkel.
- A találkozók helye az Alapítvány mindenkori levelezési címe.
- Törekedni kell a gyerekek számára komfortos fizikai környezet kialakítására. A találkozókra való odajutás és közlekedés a szülő felelőssége. A felelős munkatársak tájékoznak a gyerek önkéntesek szokásos útvonaláról.
- Biztosítani kell a gyerek önkéntesek által használt elektronikus eszközök biztonságos használatát, szűrőprogramokkal való ellátását.

● **Külső programok**

- Különös figyelemmel kell lenni arra, hogy az Alapítvány külső programokon való képviselése során is érvényesülni tudjanak az Irányelv rendelkezései. Fokozottan igaz ez a nyilvánossággal járó vagy sajtószerkeplésekre.
- Meg kell győződni arról, hogy a külső programon való részvétel feltételei összhangban vannak az Irányelvvvel, és támogatni kell, hogy a külső partner előzetesen megismerje a valódi és etikus gyerekrészvétel vonatkozó feltételeit, és törekedjen annak betartására.
- Amennyiben ez nem biztosított, mielőbb meg kell szüntetni a veszélyeztető helyzetet.
- A külső programokon való részvétel átlátható, méltányos és inkluzív kiválasztáson alapul.
- Törekedni kell arra, hogy ennek időpontja ne sértse a gyerek önkéntesek iskolakötelezettségének és pihenéshez való jogának érvényesülését. Az iskolaidőben történő programokon való részvétel igazolása a törvényes képviselő felelőssége, azonban az Alapítvány köteles előzetesen meggyőződni arról, hogy a törvényes képviselő aláírásával támogatta az arról kiállított igazolást. A külső programokra való közlekedés eseti megbeszéléstől függ, és a szülő felelőssége.

■ Sajtónyilatkozatok:

Az Alapítvány programjaiban gyerek önkéntesek az Alapítvány felnőtt kísérelőjével vesznek részt külső programokon, és csak jelenlétében adhatnak sajtónyilatkozatokat. Az Alapítvány felelős azért, hogy a médiaszerkepléshez a gyerek önkéntese törvényes képviselőjétől előzetes, specifikus és írásos hozzájárulást szerezzen.

■ Többnapos vagy nemzetközi utazások:

A többnapos vagy nemzetközi utazások előtt lehetőséget kell biztosítani a törvényes képviselő személyes tájékoztatására, és specifikus hozzájárulásra van szükség. A szobabeosztásnál figyelembe kell venni a gyerekek véleményét.

● **Visszajelzések**

Minden találkozón a gyerek önkénteseknek lehetőségük van visszajelzést adni az együttműködésről, tapasztalataikról. Minden projekt zárásánál biztosítani kell a közös értékelés lehetőségét, és törekedni kell a névtelen visszajelzések beépítésére. Félévente a gyerek önkéntesek külön értékelőlapon is visszajelzést adnak az együttműködésről. Tájékoztatni kell a gyerekeket a részvételük eredményeinek felhasználásáról, értelmezéséről.

Biztonság, eljárási protokoll

- **Kockázatelemzés**

Az Alapítvány minden, gyerekek részvételével megvalósuló projektje előtt kockázatelemzést végez a valódi részvétel etikai alapelvei alapján, és szükség esetén egyeztet az Irányelv betartásáért felelős csoporttal és az Alapítvány szakmai csapatával. Az Alapítvány törekszik arra, hogy ezt a kockázatelemzést és a gyerekrészvétel módszertanát bárki számára megismerhetővé tegye.

- **Vészhelyzet**

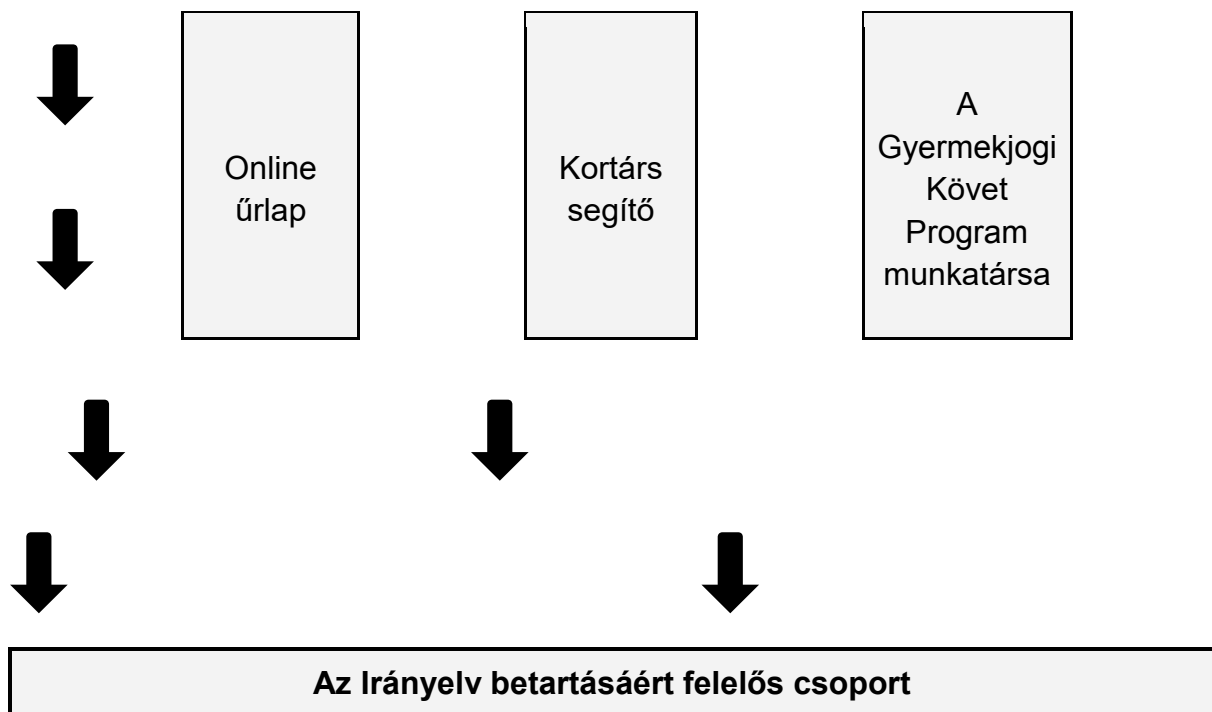
- Vészhelyzet esetén haladéktalanul értesíteni kell a gyerek törvényes képviselőit, szükség esetén a készenléti szervekkel együtt.
- Egészségügyi vészhelyzet esetén azonnali, orvosi segítséget kell biztosítani. Ebben figyelemmel kell lenni a törvényes képviselőtől szerzett előzetes információkra és egyezségekre.
- Amennyiben nem várt módon egy gyerek 30 perc késéssel sem érkezik meg egy megbeszélte találkozóra, arról a törvényes képviselőt is értesíteni kell.

- **Jelzési folyamat**

- A jelzési folyamatról és az Irányelv betartásáért felelős csoport elérhetőségeiről a koruknak és érettségüknek megfelelően tájékoztatni kell a gyerek önkénteseket, és elő kell segíteni, hogy azt valóban használni tudják.
- A gyerek önkéntesek közvetlenül és közvetett utakon is jelezhetik az Irányelv betartásáért felelős csoport számára, ha biztonságukat veszélyeztető vagy méltóságukat sértő magatartást tapasztalnak az alapítványi munkájukhoz köthetően.

Gyerek önkéntes





- Egy online űrlapon keresztül, amelyen névtelen módon is lehetőség van jelezni, és amelyet könnyen hozzáférhetővé kell tenni számukra: <https://bit.ly/35Jg4gn>
- Egy ebből a célból kijelölt kortárs segítőn keresztül. A kortárs segítő egy olyan fiatal, akivel a gyerek önkéntesek bizalmi kapcsolatban vannak, és aki megkönnyíti számukra az aggodalmak megfogalmazását és jelzését.
- A Gyermekjogi Követ Program munkatársain keresztül.

A jelzések eljutnak az irányelvek betartásáért felelős csoporthoz, aki azonnal megkezdi azok kivizsgálását, és az általános folyamat szerint megteszi a szükséges lépéseket.

Segíteni kell a gyerek önkénteseknél felmerült sérelmek helyreállítását.

Kommunikáció

- **Kapcsolattartás**
 - Belső kapcsolattartás
 - *A gyerek önkéntesekkel* való kapcsolattartásnak meg kell felelnie a gyermekvédelmi szabályoknak, és tisztelnie kell a gyerekek magánéletét. Ennek érdekében az Alapítvány képviselőjében történő online kommunikáció a hivatalos alapítványi e-mail címet használva vagy olyan módon történik, amelyhez legalább két felnőtt munkatárs hozzáfér. Hívásokat is olyan módon kell folytatni, amelynek legalább két felnőtt munkatárs tanúja lehet (pl. online csoportos üzenetből vagy az irodából intézve).

- Az Alapítvány nem kezdeményez online vagy telefonos kommunikációt reggel 7 óra előtt és este 8 óra után a gyerek önkéntesekkel, a vészhelyzeteket kivéve. A Gyermekjogi Követ Program minden héten fogadóórát biztosít a gyerek önkéntesek számára, előzetes jelzés mellett.
 - Külső kapcsolattartás

A gyerek önkéntesek az Alapítvány képviselőjében annak hivatalos közösségi média felületeiről vagy e-mail címeiről kommunikálnak. Az általuk kezelt közösségimédia-felületekhez a Gyermekjogi Követ Program munkatársainak is hozzáférése van. Külső megkeresést a gyerek önkéntesek az értük felelős felnőtt munkatársakkal való előzetes egyeztetés után indítanak.
- **Személyazonosság védelme**
 - A gyerek önkéntesekről készült bármely képi, hang- és videofelvétel felhasználása a törvényes képviselő előzetes, írásbeli hozzájárulásának függvénye. Ezt a gyerek önkéntesek önkéntes szerződése szabályozza. A felvételek felhasználásához a gyerek önkéntesek specifikus hozzájárulása szükséges, a törvényes képviselőktől azt a sajtóeseményeknél kell kérni külön.
 - Az Alapítvány külső kommunikációjában a gyerek önkéntesek teljes nevét (vezetéknév, keresztnév) felhasználja, azonban a gyerek önkéntes kérésére, eseti megbeszélés mellett álnévvel, monogrammal vagy csak keresztnévvel is közölhető. A gyerek önkéntesek közösségimédia-profilját vagy más, személyes adatát nem hivatkozhatja.

12.2 A Yelon program

Alapelvek, megközelítés

A Yelon program információkat kínál a 10–18 éves fiatalok testképével, kapcsolataival, szexualitásával összefüggő és más aktuális kérdéseire a weboldalon (www.yelon.hu) vizuális és szöveges tartalmak és a chaten közvetlen, privát, anonim beszélgetések formájában. A gyerekeknek joguk van a megfelelő információkhoz, ugyanakkor szexualitásról kommunikálni gyerekekkel magas kockázatot tartalmaz, ezért biztonságuk érdekében jelen Irányelvet a Yelon programon belül az alábbi speciális szabályok egészítik ki.

Weboldal: tartalomfejlesztés

A Yelon program szerkesztősége (szakmai és gyereklektorok, szerkesztők, korrektorok) a weboldalon megjelenő szöveges és képi tartalmak összeállításakor különös figyelmet fordít arra, hogy minden gyerek biztonságban legyen, így minden

helyzetben, amikor csak lehetséges, a legfiatalabb korosztály (10 év) a mérvadó. A gyerekek biztonsága érdekében a tartalomfejlesztés során a szerkesztőség tagjainak:

- minden gyerek világnézetét tiszteletben kell tartaniuk
- minden esetben kerülniük kell az olyan megfogalmazásokat, amelyek a gyerekeket negatív diszkriminációnak, kirekesztésnek teszik ki, ideértve az LMBTQ+⁴ témákat is
- feladata biztosítani, hogy egyetlen szöveges tartalom sem félelemkeltő vagy szexualizáló
- feladata biztosítani, hogy a szöveges tartalmak felépítésében a fokozatosság elve érvényesüljön: minden cikk az általános, felvezető információktól halad a részletesebb, szenzitívebb információk közlése felé, így garantálva a gyerekeknek a lehetőséget, hogy saját igényük és szükségletük szerint bármely ponton kiléphessenek az oldalról
- biztosítaniuk kell, hogy a weboldalon megjelenő vizuális tartalmak esetében nem használják 18 éven aluli gyerek (vagy annak látszó felnőtt) felismerhető képmását
- különös figyelmet kell fordítaniuk arra, hogy egyetlen vizuális tartalom se legyen szexualizáló vagy félelemkeltő, ennek érdekében a szenzitív témáknál előnyben részesítik a grafikákat a fotókkal szemben
- fel kell tünteniük és kontextusba kell helyezniük a szöveges tartalmak elején, ha az adott cikk explicit vizuális ábrázolást tartalmaz (pl. nemi szervekről készült grafika)
- törekedniük kell arra, hogy a weboldalról kivezető linkek olyan külső weboldalakra navigáljanak (pl. kép forrásának megjelölésekor), amelyek nem veszélyeztetik a gyerekek biztonságát

A gyerekek legnagyobb fokú biztonsága érdekében minden tartalom, ami megjelenik a Yelon weboldalán, az alábbi folyamat során és módon készül el:

- a felkért szerző a szerkesztőséggel előre egyeztetett témában és a Yelon irányelveinek figyelembevételével – különös tekintettel a korosztályra – megírja a cikket; ritkább esetben a Yelon tematikájának és irányelveinek megfelelő, más magyar vagy külföldi online vagy offline formában megjelent cikk utánközlésére (és szükség esetén fordítására) kér engedélyt a szerkesztőség
- az elkészült/utánközlésre engedélyezett/lefordított cikket legalább két szakmai (egy vagy két pszichológus és a témától függően egyéb szakember, pl. orvos) lektor és legalább két 14–18 év közötti diáklektor véleményez különös tekintettel arra, hogy a tartalom és annak nyelvi megformáltsága mennyiben felel meg az Alapítvány és a Yelon irányelveinek; a lektorálás során a lektorok javítási, módosítási javaslatokat tesznek

⁴ Leszbikus, meleg, biszexuális, transz, queer stb., nem heteronormatív identitások

- ha szükséges, a lektorálás után a szerkesztők egyeztetnek a cikk szerzőjével, aki a lektorok észrevételei, javaslatai alapján módosítja a cikket
- lektorálás (és ha szükséges, az azt követő szerzői módosítás után) a szerkesztők megszerkesztik a cikket (nyelvi megformáltság, cikk formázásának beállításai), illetve kiválasztják hozzá a megfelelő kép(ek)et, biztosítva, hogy a publikálásra kész tartalom megfelel a Yelon előírásainak
- az elkészült cikk szövegét a korrektor javítja (nyelvhelyesség), és szükség esetén további módosításokat javasol a szövegben (olvasószerkesztés)
- a korrektúra (és szükség esetén az abban felmerülő módosítások után) a szerkesztőség publikálja a cikket

A www.yelon.hu/szuloknek oldalon található, felnőtteknek szóló tartalmaknak összhangban kell lenniük a gyerekeknek készült tartalmakra vonatkozó irányelvekkel.

Chat: ügyelők kiválasztása és képzése, chatműködés

A Yelon chat a chatbeszélgetésekben gyerekek által megosztott személyes, szenzitív történetek miatt különösen magas biztonsági kockázatokat hordoz. A chatügyelők a munkájuk során betartandó különleges szabályokról, elvekről, kommunikációs alapokról képzést kapnak speciális tréninganyaggal, és az abban foglaltakat magukra nézve kötelezőnek fogadják el.

Az Alapítvány a Yelon chatben felmerülő lehetséges sérelem prevenciója érdekében az alábbi minőségbiztosítási eszközöket köteles garantálni:

- A chat munkatársai többlépcsős kiválasztási és képzési folyamaton esnek át, amely során az Alapítvány kiválasztást végző munkatársai, ha szükséges, minden szakasz után szűrik a jelentkezőket. A kiválasztási és képzési folyamat részei:
 - online jelentkezés az Alapítvány szakmai csapatának ügyeletesével is foglalkozó tagjai által kidolgozott attitűdmérő kérdőív kitöltésével
 - személyes interjú az Alapítvány szakmai csapatának ügyeletesével is foglalkozó, legalább két tagjával egyidejűleg
 - online vizsga az Alapítvány szakmai csapatának ügyeletesével is foglalkozó tagjai által kidolgozott e-learning anyagból
 - 3 napos, az Alapítvány szakmai csapatának ügyeletesével is foglalkozó tagjai által kidolgozott és vezetett képzés, amely során a chatügyelethez szükséges tudást és készségeket biztosító/fejlesztő, valamint érzékenyítő foglalkozásokon vesznek részt a jelentkezők
 - 4×4 óra hospitálás az Alapítvány tapasztalt chatügyelőivel
 - a jelentkezők közül azok lesznek chatügyelők, akiket az Alapítvány szakmai csapatának ügyeletesével is foglalkozó tagjai a hospitálás után arra alkalmasnak ítélik meg

- A chatügylők kizárólag személyesen, az Alapítvány irodájában működtetik a chatet a chat nyitvatartási idejében, ügyeletvezető jelenlétében, aki figyelemmel kíséri a chatbeszélgetéseket, és szükség esetén szakmai segítséget nyújt.
- Ügyeletet olyan korábbi chatügylők vezetnek, akiket a szakmai tudásuk és a chat működtetése során szerzett tapasztalatuk alkamassá tesz a chat biztonságos működésének garantálására. Kinevezésükről az Alapítvány és a Yelon vezetősége dönt.
- A chatügylők és ügyeletvezetők rendszeresen részt vesznek szakmai esetmegbeszélésen és szupervízió, melyek során a gyerekekre vonatkozóan teljes anonimitást kell biztosítaniuk, egyben garantálniuk, hogy a chatbeszélhetésekből semmilyen konkrét információt nem osztanak meg.
- A chatügylők és ügyeletvezetők negyedévente az Alapítvány által szervezett, a chatszolgáltatásban végzett munkájukat segítő és fejlesztő továbbképzésben vesznek részt.
- A Yelon program chatszolgáltatásának jellegéből adódó kockázati tényezők csökkentése érdekében minden chatügylő szerződéskötéskor külön megállapodást is aláír a chatmunka alapszabályairól, amelyek az Irányelv mellékletei között található (5. sz. melléklet).

Biztonság, eljárási protokoll

Az Irányelvben kifejtett jelzési mechanizmushoz képest speciális szabály, hogy a Yelon munkatársai a chatbeszélgetésekben felmerülő ügyek kapcsán nem kötelesek az Irányelv betartásáért felelős csoportnak belső jelzést tenni, kivéve, ha a bántalmazás vagy veszélyeztetés gyanúja az Alapítvánnyal kapcsolatban merült fel (ez utóbbi esetben a gyerek maga is jelentést tehet a www.yelon.hu/chat weboldalon található linken keresztül). Ettől függetlenül szükség esetén bármikor kezdeményezhető az Irányelv betartásáért felelős csoporttal, valamint az Alapítvány szakmai csapatával való esetmegbeszélés.

Fentiekén túl a chatszolgáltatás biztonságos működése érdekében az ügyeletvezetők folyamatosan visszajelzéseket adnak az ügyelőknek, és értékelik a munkájukat. Ha valakivel kapcsolatban felmerül, hogy nem megfelelően beszélget a gyerekekkel, vagy más módon megsérti az Irányelvet, az ügyeletvezetők jelzést tesznek az Irányelv betartásáért felelős csoportnak. Az eset súlyosságával arányosan a nem megfelelő működés az ügyelők jogviszonyának megszüntetésével is járhat.

Az Alapítványnak biztosítania kell, hogy a Yelon chat ügyelőit és ügyeletvezetőit képzésük során felkészíti arra, hogy a chatbeszélgetésekben is felismerjék azokat a helyzeteket, amelyek jelzésre adnának okot, és hogy tájékoztassák a gyereket a lehetséges intézkedésekről. A Yelon csapata szoros együttműködésben dolgozik a Gyermekjogi Központtal, amelynek működését a chatügylőknek a

chatbeszélgetésben felmerültő bántalmazásügyek kapcsán ismertetniük kell a hozzájuk forduló gyerekekkel. A Gyermekjogi Központnak abban az esetben van lehetősége segítséget nyújtani a gyerekeknek, ha a gyerek maga feloldja az anonimitását, és felveszi a kapcsolatot közvetlenül a Központtal.

Adatvédelem

A Yelon chat felületét egy üzleti célú online platform, a LiveChat biztosítja, amelyen chatbeszélgetést csak arra kijelölt személyek (chatügylők és ügyeletvezetők) folytathatnak, illetve a lezárt chatbeszélgetésekhez is csak a chatszolgáltatásért felelős személyek férhetnek hozzá. Az Alapítvány a chatügylőkkel kötött szerződés révén biztosítja, hogy a chatügylők kizárólag az Alapítvány irodájában, az arra kijelölt számítógépeken lépnek be a Yelon chat felületére, ami minden esetben ügyeletvezető jelenlétében történik. A lezárt beszélgetések 30 napon belül - a szolgáltatóval egyeztetett, beépített automatizmus révén - véglegesen törlésre kerülnek, ami után többé senki számára nem hozzáférhetőek. Az Alapítvány garantálja, hogy a Yelon chatszolgáltatását biztosító platform (LiveChat) csak a rendszer működtetése szempontjából szükséges, emiatt csak a felhasználó oldaláról titkosítható adatokat (lokáció, IP-cím), valamint az adatvédelmi nyilatkozatban részletezett cookie-kat és pixeleket rögzíti - ezeket az Alapítvány semmilyen formában, semmilyen célra nem használja, és ezen felül a chatbeszélgetésben részt vevő gyerekekről semmilyen személyes adatot nem tárol.

Az Alapítvány megbizonyosodik arról, hogy a Yelon munkatársai, akik hozzáférnek a chatbeszélgetésekhez és egyéb szenzitív információkhoz, kizárólag olyan számítástechnikai eszközökről dolgozhatnak, amelyre megbízható tűzfal és vírusirtó van telepítve.

12.3 A Gyermekjogi Központ

Alapelvek, megközelítés

A Gyermekjogi Központ (a továbbiakban: Központ) célja, hogy a gyerekek érdeke képviselve legyen az őket érintő eljárásokban (legyen szó akár kapcsolattartási, akár gyermekbántalmazási vagy oktatási intézménnyel kapcsolatos ügyről).

Ennek megfelelően a Központ működési alapelve a gyermekjogi megközelítés, amelynek értelmében bárki is keresi fel az Alapítványt – a gyerek maga, törvényes képviselője vagy egy intézmény –, a Központ minden esetben az ügyben érintett gyerek legfőbb érdekét képviseli.

A Központ csapatban dolgozik, és ügykezelése során kiemelt fontosságú az esetkonzultáció az ügyben érintett gyereket körülvevő szakemberekkel, ennek

megfelelően fő szabály szerint nem születhetnek egyszemélyi döntések a beérkezett ügyekben.

Ügykezelés

- Amennyiben gyerek az ügyfél:
 - a gyerek személyes adatait törvényes képviselő hozzájárulása nélkül nem tároljuk, azt az esetet kivéve, ha a gyerek bűncselekményről számol be és/vagy a titokdoktor-protokollt alkalmazzuk
- Amennyiben felnőtt az ügyfél:
 - ha a Központot kizárólag az érintett gyerek(ek) egyik törvényes képviselője kereste fel és hatalmazta meg az ügyben való közreműködésre:
 - az ügyfél aláírásával elismeri és vállalja, hogy a gyerek(ek) másik törvényes képviselőjét tájékoztatja az Alapítvány felkereséséről
 - a Központ minden esetben tájékoztatja az ügyekben érintett gyerek(ek) törvényes képviselőit arról, hogy jelzőrendszeri tagként köteles a tudomására jutott gyermekbántalmazást a gyermekvédelmi jelzőrendszer felé írásban jelezni
 - ha a Központot nem a gyerek(ek) képviselője kereste fel:
 - az ügyben érintett gyerek(ek) legfőbb érdeke szerint dönt arról a Központ, hogy az ügy beérkezése után első lépésként: megkeresi a gyerek(ek) törvényes képviselőjét, vagy a jelzőrendszeren belül esetkonzultációt kezdeményez

Biztonság, eljárási protokoll

Az Irányelvben kifejtett jelzési mechanizmushoz képest speciális szabály, hogy a Központ munkatársai a beérkezett ügyek kapcsán nem kötelesek az Irányelv betartásáért felelős csoportnak belső jelzést tenni, kivéve, ha a bántalmazás vagy veszélyeztetés gyanúja az Alapítvánnyal kapcsolatban merült fel. Ettől függetlenül szükség esetén bármikor kezdeményezhető a csoporttal, valamint az Alapítvány szakmai csapatával való esetszbeszélés.

Az Alapítvány megbizonyosodik arról, hogy a Központ munkatársai, akik hozzáférnek az ügyekben érintett gyerekek személyes adataihoz és egyéb szenzitív információkhoz, kizárólag olyan számítástechnikai eszközökről dolgozhatnak, amelyre megbízható tűzfal és vírusirtó van telepítve.

Adatvédelem

A Központba beérkezett ügyek archiválása kapcsán a jelen Irányelv általános részében megfogalmazott adatvédelmi szabályokon túl a gyerekek személyes adatainak fokozott védelme érdekében az alábbiak érvényesülnek:

- Trello rendszer
 - a folyamatban lévő ügyekben a Központ és az ügyfél közötti levélváltásokat, intézkedéseket és a segítő folyamat leírását kizárólag a Központ kijelölt munkatársai által elérhető (online) Trello rendszerben vezeti és tárolja az Alapítvány
 - az ügy lezárását követően a későbbi beazonosítását a Trello rendszerben kizárólag az esetek mellé rendelt ügyiratszám szolgálja
- Excel táblázat
 - az esetek mellé rendelt ügyiratszám feltüntetése mellett kizárólag a Központ kijelölt munkatársai által hozzáférhető alapítványi szerveren tárolt Excel-táblázatban kerül archiválásra a Központot felkereső ügyfelek e-mailes elérhetősége

A lezárt ügyek esetén a Központtal megosztott, személyes adatokat is tartalmazó – papíralapú és online – dokumentumok minden esetben törlésre kerülnek a meghatalmazási jogviszony vagy az ügy Központnál való megszűnését követő 30 napon belül.

12.4 Adománygyűjtés

Az Alapítvány bármely formában megvalósuló adománygyűjtési tevékenysége – így az online felhívások, termékek és egyéb marketinganyagok készítése – során alapelveként érvényesül, hogy nem használható fel olyan gyerekekről készült fénykép vagy videofelvétel, illetve nem használható fel olyan gyermek személyes története, élettörténete, amelyek esetében a gyerekek nem tudnak arról, hogy adománygyűjtési célú kommunikációban vesznek részt.

Szintén alapelv, hogy az ilyen célú kommunikációban érintett gyerek és törvényes képviselője előzetesen részletes tájékoztatást kapjon a kampányról, annak céljáról, megvalósításának módjáról és az adomány jövőbeni felhasználásáról. A tájékoztatást követően a gyerek és a törvényes képviselője előzetes, írásos hozzájárulása szükséges még a kampány elindítását megelőzően. Az Alapítvány köteles tájékoztatni az érintetteket arról is, hogy az általuk adott hozzájárulás bármikor visszavonható.

A felvételek felhasználása esetén is mindig érvényesülnie kell az Irányelv általános kommunikációs alapelveinek, továbbá az alábbiaknak:

- A felvétel közzétételekor meg kell győződni arról, hogy az semmilyen tekintetben nem gyakorol kedvezőtlen hatást, illetve nem jelent veszélyt vagy kockázatot a gyerekekre vagy családjára nézve.
- Különösen figyelni kell arra, hogy nem tehető közzé gyerekről félmegtelen, meztelen fotó vagy videó.
- A felvételeken megjelenő gyerekek és a törvényes képviselőjének lehetőséget kell biztosítani arra, hogy felmerülő aggályait bármikor jelezhesse az Alapítvány felé.
- Az érintettek kérésére minden esetben el kell távolítani a felvételeket.
- Ha egy kampányban egy konkrét gyerek története kerül megosztásra, fokozottan figyelni kell az anonimitásra és arra, hogy a gyerek személye ne legyen felismerhető.

Mellékletek

1. számú melléklet: Gyermekvédelmi bejelentőlap

A bejelentés felvételekor a gyermek számára lehetőséget kell biztosítani, hogy kérdés nélkül, egybefüggően mondja el, hogy mi történt vele. Ezt a bejelentési lapot nem a gyermek jelenlétében kell kitölteni, hanem utána. A gyermek életkorára és belátási képességére, érzékenységére, szükségletére és jogaira tekintettel kell lenni a probléma meghallgatásakor. Amennyiben egynél több gyermek érintett az esetben, kérjük, gyerekenként egy űrlapot töltsön ki.

A gyermek neve: Születési adatai: Elérhetősége: Hozzá tartozó elérhetősége: Az Alapítvány mely programjában vesz részt:	Az eset dátuma:
Bejelentést tevő neve és pozíciója, elérhetőségei:	
Az eset körülményei <i>(mit, mikor és hol észlelt; a sérülés vagy viselkedés természete, jellege; mit mondott a gyermek, a tanúk; volt-e más felnőtt bevonva, és ha igen, mit mondott)</i>	
Milyen lépések történtek <i>(milyen lépések születtek az érintett gyermek biztonsága érdekében; volt-e más szervezet vagy személy bevonva, és milyen lépéseket tett)</i>	

Dátum:
Bejelentő aláírása:

2. számú melléklet: Magatartási szabályzat

A Gyermekvédelmi irányelv elfogadása és betartása az Alapítvány minden munkatársa, önkéntese és partnere számára kötelező. Jelen magatartási szabályokat minden alkalmazottnak és önkéntesnek, segítőnek és partnernek a feladatai megkezdése előtt alá kell írnia.

Az Alapítvány a szabályzatban nem részletezett esetekben is elvárja a gyerekek legfőbb érdekének megfelelő eljárást.

Aláírással elismerem, hogy mindig	
<p>Általános kommunikáció/magatartás</p> <ul style="list-style-type: none"> • Egyenlőként kezelem a gyerekeket kortól, nemtől, nyelvtől, vallástól, etnikai származástól, szexuális beállítottságtól függetlenül. • Partnerként kezelem és meghallgatom az Alapítvánnyal kapcsolatba kerülő gyerekeket. • Figyelek a gyerekekre, hogy ne kerüljön veszélyhelyzetbe. • Bizalmasan kezelem a gyerek és családja személyes adatait. • A gyerekekkel korának és érettségének megfelelően kommunikálok. • Figyelek a gyerek határait és érzékenységére a kommunikáció során. 	<p>Gyermekvédelmi eljárás</p> <ul style="list-style-type: none"> • Azonnal jelentem, ha jogsértést/bántalmazást vagy annak gyanúját tapasztalom. • Minden gyereket egyenlőnek fogadok el, és ügyeiket megkülönböztetés nélkül kezelem. • Zéró toleranciát képviselek a gyerekekkel szembeni erőszak és rossz bánásmód valamennyi formájával szemben. • A szakma általános szabályaihoz és az Alapítvány által megszabott keretekhez tartom magam. • Fokozottan odafigyelek arra, hogy magatartásommal ne fokozzam a gyerek „áldozat-érzését”, ha vele

<ul style="list-style-type: none"> • Bizalmasan kezelem és komolyan veszem a gyerek vagy a gyerekek egy csoportja által rám bízott titkokat. • Tiszteletben tartom a gyerekekkel való kapcsolatom határait: nem keresem meg őket baráti/szexuális kapcsolatépítés céljából és nem osztok meg velük személyes problémákat. • Jó példát mutatok. 	<p>kapcsolatban bántalmazás vagy erőszak gyanúja merül fel.</p>
<p style="text-align: center;">Előadások/tréningek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Megfelelően közbeavatkozom, ha a gyerekek között konfliktus alakul ki, vagy saját készülékeiken káros tartalmat néznek/osztanak meg egymással. • Figyelemmel vagyok a gyerekekből álló csoport szükségleteire. 	<p style="text-align: center;">Gyermekrészvétel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segítem a gyereket, hogy életkora és érettségi szintje szerint részt tudjon venni az Alapítvány projektjeiben. • Ösztönzőm a gyereket arra, hogy véleményét megossza az Alapítvány munkatársaival és kérdéseket tegyen fel. • Tájékoztatom a gyereket a jogairól az adott projektben, és felvilágosítom a panaszbejelentési lehetőségekről. • Bátorítom a gyereket, hogy merjen kiállni magáért.

<p>Aláírással elismerem, hogy soha</p>
<p style="text-align: center;">Általános kommunikáció/magatartás</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nem alkalmazok erőszakot gyerekekkel szemben. • Nem létesítek szexuális kapcsolatot az Alapítvánnyal kapcsolatba kerülő 18 éven aluli személlyel. A tévedés a gyerek korával kapcsolatban nem jelent felmentést. • Nem provokálom, zaklatom a gyereket semmilyen módon. Nem alázom meg, és nem sértem meg a jogait. Nem csorbítom a gyerek önbizalmát, nem kommunikálok kioktató, lekezelő stílusban, nem káromkodok.

- Nem kényszerítem a gyereket munkavállalásra semmilyen eszközzel sem.
- Nem leszek alkohol és/vagy drog befolyásoltsága alatt a gyerekekkel való munka közben.
- Nem politizálok, és nem viszek be vallási nézeteket a gyerekekkel való foglalkozásokra.
- Nem minősítem az Alapítvánnyal kapcsolatba kerülő gyerekeket, törvényes képviselőit, illetve a gyerekek által behozott témákat és kérdéseket.
- Nem adok hamis vagy bizonytalan információt vagy ígéretet az Alapítvánnyal kapcsolatban álló gyerekek részére.
- Nem fogadok el ajándékot vagy szívességeket az Alapítvánnyal kapcsolatba kerülő gyerekektől és hozzátartozóiktól.
- Nem konfrontálódok a szükségesnél jobban a kollégákkal vagy másokkal a gyerekek előtt.
- Nem készítek képmást, videofelvételt vagy hangfelvételt saját célra.
- Nem osztok, mutatok meg vagy ajánlok káros tartalmakat (pornográf felvétel, agresszív film) gyerekeknek.
- Nem teszek közzé olyan képmást, amelyen a gyerek meztelen vagy nem megfelelően van felöltöztetve.
- Nem teszek közzé olyan képmást, videofelvételt vagy hangfelvételt, amelyre nem kaptam engedélyt.

Előadások/tréningek

- Nem hagyom, hogy a foglalkozások vagy tréningek során a gyerekek egymásról készítsenek felvételeket társaik beleegyezése nélkül.
- Nem küldök ki gyereket egy programról/tréningről anélkül, hogy a biztonságát ne biztosítanám.

Gyermekrészvétel

- Nem viszem el a gyereket sehova a törvényes képviselő beleegyezése nélkül, kivéve, ha ez a gyerek biztonsága érdekében feltétlenül szükséges.

Aláírással elfogadom, hogy a jelen szabályzatban foglalt magatartási szabályok csak a legfontosabb vagy legnagyobb kockázatú eseményekre térnek ki, és nem jelentenek teljes körű felsorolást. Elfogadom, hogy a jelen felsorolásban nem szereplő,

de általam veszélyeztetőnek vagy a gyerek jólléte, biztonsága szempontjából kockázatosnak ítélt magatartásokat sem valósítom meg.

Elfogadom továbbá, hogy ha bizonytalan vagyok abban, hogy egy konkrét helyzet vagy magatartás veszélyeztető vagy kockázatos--e egy gyerek számára, akkor mindig tanácsot kérek az Alapítványon belül érintett program vezetőjétől vagy az irányelvek betartásáért felelős csoporttól.

Alulírott, a Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány Magatartási szabályzatát megértettem és elfogadom. Büntetőjogi felelősségem teljes tudatában kijelentem, hogy nem álltam bíróság előtt gyermekbántalmazás vagy szexuális zaklatás miatt, ellenem ilyen ügyben vizsgálatot soha nem folytattak. Kijelentem továbbá, hogy nem állok foglalkozástól jogerősen eltiltás vagy közügyektől eltiltás hatálya alatt, és bűncselekmény elkövetése miatt jogerősen még sosem ítélték el. Minden adat, amelyet az Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány tudomására hoztam, megfelel a valóságnak.

Budapest, 20.....hó.....nap

.....
aláírás

3. számú melléklet: Útmutató az alkalmi önkéntesek és látogatók részére

A Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány 2015-ben alakult, fő célkitűzése a Magyarországon élő gyermekek jogainak érvényesülését és jóllétét szolgáló projektek megvalósítása. A gyermekeknek joga van a védelemhez, kötelességünk, hogy e joguk érvényesítését segítsük.

Az Alapítvány minden munkatársának, önkéntesének, támogatójának, résztvevőjének, tanácsadójának és látogatójának feladata a gyerekek védelme.

Az ENSZ Gyermekjogi Egyezményének 19. cikke szerint a részes államok megtesznek minden arra alkalmas törvényhozási, közigazgatási, szociális és nevelési intézkedést, hogy megvédjék a gyereket az erőszak, a támadás, a fizikai és lelki durvaság, az elhagyás vagy az elhanyagolás, a rossz bánásmód vagy a kizsákmányolás – -ideértve a nemi erőszakot is -- bármilyen formájától. Ezen alapszik a Gyermekvédelmi irányelv, amit minden önkéntesnek és látogatónak is el kell fogadnia.

Szeretnénk, ha önkénteseink és alkalmi látogatóink betekintést nyernének a projektekbe, és segítenék munkánkat az alábbi szabályok betartásával.

Etikai szabályok a képmás, hang- és videofelvétel készítéséről és felhasználásáról:

- Képmást, hangfelvételt vagy videofelvételt kizárólag az Alapítvány projektjeinek keretében készíthet
- Mindig kérjen engedélyt, mielőtt képmást, hangfelvételt vagy videofelvételt készítené!
- Győződjön meg arról, hogy a gyereket, családját és környezetét nem veszélyezteti, ha terjeszti a képmást!
- Jelezze, hogy a Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány munkatársaként készíti a képmást, hangfelvételt vagy videofelvételt!
- Ne tegyen közzé olyan képmást, amin a gyerek meztelen, vagy nem megfelelően van felöltöztetve. Az ilyen képeket semmi esetben sem lehet felhasználni!
- A gyerek méltóságának megtartása a legfontosabb, erre figyelemmel használható fel a képmás, hangfelvétel vagy videofelvétel!
- Csak hivatalosan jóváhagyott képmások, videók oszthatóak meg a közösségi oldalakon!
- A képmáson, hangfelvételen vagy videofelvételen nem lehet feltüntetni a gyermek személyes adatait (teljes név, lakcím, egyéb azonosításra szolgáló jelző)!

Az önkéntes jogviszonyának fennállása alatt nem tanúsíthat olyan magatartást, amely az Alapítvány célkitűzéseit és jogos érdekeit sérti.

Aláírással kijelentem, hogy soha:

- Nem viselkedek helytelenül vagy a gyerek érdekeit sértően.
- Nem viselkedem a gyerekekkel szemben sértő vagy szexuálisan provokatív módon (pl.: ölelés, csók).
- Zéró toleranciát képviselek a gyerekekkel szembeni erőszak és rossz bánásmód valamennyi formájával szemben.
- Nem diszkriminálom a gyereket.
- Nem lépek át a szakmai határokat.
- Nem viszem el a gyereket sehova a törvényes képviselő beleegyezése nélkül, kivéve, ha ez a gyerek biztonsága érdekében feltétlenül szükséges
- Nem leszek alkohol és/vagy drog befolyásoltsága alatt a gyerekekkel való munka közben.
- Nem kezelem áldozatként a gyereket.
- Nem titkolom el a jogsértő ténytet, amely tudomásomra jutott.

Alulírott, a Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány jelen szabályzatát megértettem és elfogadom. Büntetőjogi felelősségem teljes

tudatában kijelentem, hogy nem álltam bíróság előtt gyermekbántalmazás vagy szexuális zaklatás miatt, ellenem ilyen ügyben vizsgálatot soha nem folytattak. Kijelentem továbbá, hogy nem állok foglalkozástól jogerősen eltiltás vagy közügyektől eltiltás hatálya alatt, és bűncselekmény elkövetése miatt jogerősen még sosem ítélték el. Minden adat, amit az Hirtalovon Gyermekjogi Alapítvány tudomására hoztam, megfelel a valóságnak.

Budapest, 20.....hó.....nap

.....
aláírás

4. számú melléklet: Megállapodás a gyerek önkéntesek részvételi szabályairól

Szeretnénk, ha jól éreznéd magad a találkozók során, és ha tudnád, hogy a véleményed és a gondolataid nagyon sokat számítanak nekünk. Azért írtuk ezt a megállapodást, hogy megismerhesd, hogyan képzeljük a részvételedet az Alapítvány munkájában.

Szeretnénk, ha:

- bátran megosztanád velünk az ötleteidet, véleményed, tapasztalataidat;
- mások ötleteit is türelmesen meghallgatnád;
- tiszteletben tartanád mások véleményét is;
- örömet lelnél abban, hogy a projekt részese vagy;
- mindenki jól érezné magát!

Szeretnénk, ha biztos lennél abban, hogy:

- örömmel fogadjuk az ötleteidet és a véleményed;
- tiszteljük a véleményed;
- a titkaid biztonságban vannak;
- ha valamit csak nekünk mondasz el, azt mi nem mondjuk el másnak;
- ha segítséget és támogatást kérsz tőlünk, minden lehetséges lépést megteszünk;
- részese vagy az Alapítványnak;
- jó móka lesz!

Szeretnénk kérni tőled, hogy:

- a találkozókön több gyerek és felnőtt is részt vesz, hallgasd meg az ő véleményüket is. Néhányan lehet, hogy máshogy fognak gondolkodni, mit te, de légy nyitott az ő gondolataikra is;
- a rendszeres találkozókra gyere el, hiszen nagyon kíváncsiak vagyunk a véleményedre;
- ha valami kellemetlen számodra, jelezd felénk! A legfontosabb, hogy jól érezd magad;
- ha úgy érzed, hogy valami olyan történt, ami kényelmetlen, szomorúságot okoz neked, vagy bánt, akkor kérlek, mondd el az egyik olyan felnőttnek, akinek az a dolga, hogy a panaszokat meghallgassa (az ő elérhetőségeiket és nevüket a következő oldalon találod).

Számunkra elfogadhatatlan, ha bármely felnőtt vagy gyerek:

- megüt vagy bánt bármely módon;
- erőszakoskodik veled;
- rendszeresen figyelmen kívül hagyja, amit mondasz vagy kérdezel;
- megaláz, vagy azt érezteti veled, hogy butaságokat beszélsz vagy gondolsz.

Egy felnőtt vagy gyerek sem tehet különbséget a gyerekek között, minden gyerekkel egyformán kell bánni.

Egy felnőtt vagy gyerek sem próbálhat meggyőzni olyanról, amit nem szeretnél csinálni:

- beleértve az illegális tevékenységeket (alkohol fogyasztás, dohányzás);
- biztonságodat veszélyeztető helyzeteket;
- erőszak alkalmazásáról társaiddal szemben.

Ha kényelmetlenül érzed magad, vagy nem érzed magad biztonságban az Alapítványnál, akkor jogod van jelezni az Alapítvány Irányelv betartásáért felelős csoportjának:

- Egy online űrlapon keresztül, ahol névtelenül is jelezhetsz: <https://bit.ly/35Jg4gn>
- Egy ebből a célból kijelölt kortárs segítőn keresztül, akinek személyéről és elérhetőségeiről belépéskor tájékoztatunk téged.
- A Gyermekjogi Követ Program munkatársain keresztül.

Bárkinek is jelzel, az eljut az Irányelv betartásáért felelős csoporthoz, aki azonnal megteszi a szükséges lépéseket.

Fordulj hozzájuk bizalommal! Ők meg fognak hallgatni téged, és megpróbálnak segíteni. Ha titkot bízol rájuk, azt nem mondják el senkinek, kivéve, ha te engedélyt adsz rá. Feladatuk, hogy felügyeljék a közös munka menetét, és panasz esetén megpróbálják rendbehozni, jóvátenni a sérelmedet. Ha önkéntesség során valódi veszélyhelyzetben vagy, akkor lehet, hogy további segítségre lesz szükséged, amihez

más személy bevonása is szükséges lehet. Ilyen esetben mindig először neked szólnak, és segítenek felkészülni arra, hogy milyen következményei lehetnek annak, hogy mások is tudomást szereznek arról, ami történt.

Akkor is fordulhatsz a felelős személyhez, ha tudomásod van arról, hogy egy társaddal történt valami kellemetlen dolog.

Elolvastam, megértettem, és elfogadom a részvételemre vonatkozó jelen megállapodást. Tudomásul veszem, hogy ha nem tartom be a megállapodást, nem vehetek részt az Alapítvány programjában.

Budapest, 20.....hó.....nap

Név nyomtatott betűkkel:

.....
aláírás

5. számú melléklet: Megállapodás Yelon chatügylők részére a chatmunka alapszabályairól

1. A chatügylő elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el az Alapítvány Gyermekvédelmi irányelvét és a Magatartási szabályzatát. Az Alapítvány a szabályzatban nem részletezett esetekben is elvárja a gyerekek legfőbb érdekének megfelelő eljárást.

2. A gyerekeknek joga van bármit kérdezni.

- A chatügylő mindent megtesz, hogy a szolgáltatás témakörében széleskörű ismeretekkel rendelkezzen, és azokat érthető módon, a gyerek fejlettségi szintjén tudja kommunikálni.
- Ha a gyerek olyasmit kérdez vagy olyan segítséget kér, ami nem tartozik a szolgáltatás kompetenciájába, lehetőség szerint átirányítjuk.
- Ha az ügylő az alapos felkészülés és elérhető háttér információ ellenére sem tud valamire választ adni, akkor megmondja ezt a gyerekeknek.
- A gyerek viselkedése semmilyen körülmények között sem hatalmazza fel a chatügylőt arra, hogy a gyerekekkel szemben tiszteletlen, lekezelő, kioktató vagy bántó legyen.

3. A chatügylő semmilyen módon nem diszkriminálhat, és nem ítélezik.

- Ügylőként az Alapítvány szellemiségét képviseli, amelynek értelmében minden ember egyenlő.

- A gyerekeknek jogában áll a saját életét befolyásoló kérdésekben megfelelő információt és segítséget kapni.
- A gyerek bármilyen kérdése vagy kérése egyforma figyelmet érdemel. A chatügynélnek mindent meg kell tennie, hogy a gyerek kérdését jól értse, és arra a gyerek fejlettségi szintjének megfelelő választ adjon.
- Az ügynél saját véleménye a gyerek kérdése vagy kérése szempontjából irreleváns, az ügynél a gyerek döntését nem befolyásolhatja.

4. Amikor egy felnőtt beszél egy gyerekkel a szexről, a legfontosabb, amire figyelni kell, az a gyerek érettségi szintje. Csak azt érdemes elmondani, amit a gyerek meg is tud érteni és az érzelmi hátterét is fel tudja fogni. Ha túl sokat mondunk, azzal túlterheljük, és csak még több kérdés merül fel benne, ha túl keveset, akkor meg csalódást okozunk, és elkezd máshol érdeklődni. Ott viszont nem biztos, hogy nem fogják túlárastani információval, esetleg visszaélnék természetes kíváncsiságával. Ma már leghamarabb az interneten fog utánanézni, itt viszont garantált a többletinformáció.

5. A szolgáltatás elsődleges funkciója az információnyújtás. Ugyanakkor szükség lehet arra, hogy a megfelelő információ vagy segítség kiválasztásához a gyerek ismertesse az operátorral a helyzetet vagy a körülményeit.

- Az operátor abban segít a gyerekeknek, hogy a saját körülményei között, a saját habitusának és lehetőségeinek megfelelő választ vagy megoldást választhassa ki. Az operátor nem hozhat döntést a gyerek helyett.
- Az operátor értő figyelemmel kíséri a gyerek mondandóját vagy kérdését, és megfelelő kérdezőtechnikával deríti ki, hogy mi a gyerek valódi igénye.
- Az operátor ismerteti a lehetőségeket, direkt tanácsot nem ad.

6. A chatügynél tiszteletben tartja a gyerek anonimitását.

- Ha véletlenül személyes adatok derülnek ki a gyerekről, az operátor jelzi azt az ügyeletvezetőnek,
- és a személyes adatokat megsemmisítik.
- Az ügynél semmilyen körülmények között nem kezdeményezhet vagy alakíthat ki személyes kapcsolatot a chatet használó gyerekekkel.
- A gyerek személyes adataival történő bármilyen visszaélés az ügynél szerződésének azonnali felbontását vonja maga után, és az eset súlyossága szerint eljárást kezdeményezhet vele szemben az Alapítvány.

7. Az ügynél titoktartást vállal minden chatbeszélgetésre vonatkozóan. A beszélgetések tartalmát csak az Alapítvány szakembereivel, operátoraival és a szupervizorokkal beszélheti meg.

8. A chatügynél mindent megtesz, hogy a szolgáltatás által lefedett témában tájékozott legyen.

- Figyelemmel kíséri a honlap változásait és az Alapítvány híreit.

- Rendszeres csoportos szupervízióban vesz részt.
- Szükség szerint egyéni szupervízióban vesz részt.
- Részt vesz a rendszeres továbbképzéseken.

9. A chatügylő munkáját, az ügyeleti időket és a chatügyelet szabályait pontosan betartva végzi, a *LiveChat felületét pedig az alábbiak szerint használja:*

- a chatfelületre csak az Alapítvány irodájában, az Alapítvány gépeiről, ügyeletvezető jelenlétében lép be

- hozzáféréssel a felületnek csak a gyerekekkel folytatott chateléshez szükséges funkcióit használja (chat felvétele, beszélgetés, tagelés, lezárás, illetve saját értesítések testreszabása).

10. Ha a chatügylő úgy ítéli meg, hogy a gyerek érdekében intervencióra van szükség, ezt jelzi az ügyeletvezetőnek. A beavatkozás lehetősége a gyerek anonimitása miatt korlátozott, de vész helyzetben az ügylő az ügyeletvezetővel együttműködve mindent megtesz, hogy a gyerek segítséget kaphasson.

Alulírott, kijelentem, hogy a chatmunka alapszabályait megértettem és elfogadom.

Budapest, 20.....hó.....nap

.....
aláírás