

MAKAMOSZ

MAGYAR KAPCSOLATÜGYELETI MEDIÁTOROK ORSZÁGOS SZAKMAI  
SZÖVETSÉGE

Kapcsolattartási  
ügyelet/  
kapcsolatügyelet  
szakmai  
protokoll

2007

**Elfogadta a MAKAMOSZ 2007. december 13.-án  
megtartott közgyűlése.**

**KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELET /  
KAPCSOLATÜGYELET  
SZAKMAI PROTOKOLL**

**BUDAPEST  
2007.**

„Az Egyezményben részes államok tiszteletben tartják a mindkét szülőjétől vagy ezek egyikétől külön élő gyermeknek azt a jogát, hogy személyes kapcsolatot és közvetlen érintkezést tarthasson fenn mindkét szülőjével, kivéve, ha ez a gyermek mindenképp felett álló érdekével ellenkezik”

*ENSZ Gyermekjogi Egyezmény 1/9/3.*

MAKAMOSZ

## Tartalom

BEVEZETŐ.....	6
..... A GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT (ÉS KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELETET MŰKÖDTETŐ GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT) KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELETI/KAPCSOLATÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSA .....	10
1.....	10
2. TÁRGYI ÉS SZEMÉLYI FELTÉTELEK .....	11
3. A KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELET/KAPCSOLATÜGYELET SZOLGÁLTATÁS TERÜLETI ILLETÉKESSÉGE.....	13
4. A KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELET/KAPCSOLATÜGYELET SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA .....	13
5. A MEDIÁCIÓS ÜLÉSEN LÉTRE JÖVŐ ÍRÁSBELI MEGÁLLAPODÁS MINIMÁLISAN A KÖVETKEZŐKET TARTALMAZZA.....	15
6. A KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELET/KAPCSOLATÜGYELET SZOLGÁLTATÁS SORÁN ALKALMAZOTT MÓDSZER – A MEDIÁCIÓ .....	15
7. A MEDIÁCIÓ ALKALMAZHATÓSÁGA A KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELET/ KAPCSOLATÜGYELET MUNKA SORÁN .....	17
8. A KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELET/KAPCSOLATÜGYELETI MUNKA FOLYAMATA: .	18
9. A KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELET/KAPCSOLATÜGYELETI MUNKA FORMÁI, SZINTJEI.....	19
10. A KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELETET/ KAPCSOLATÜGYELETET KAPCSOLATATA..	21
A BÍRÓSÁGOKKAL ÉS A GYÁMHIVATALOKKAL .....	21
11. DOKUMENTÁCIÓ.....	22
12. MELLÉKLETEK.....	23
12.1 Jogszabályok jegyzéke: .....	23
12.2 A kapcsolatügyelet etikai kódexe.....	24
12.3 Kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet házirendje (minta).....	28
12.4 Intézményi keret-megállapodás (minta).....	31
12.5 A gyermek-szülő kapcsolat fenntartásával foglalkozó, kapcsolatügyeletek európai chartája ...	34
12.6 Előjegyzési napló.....	36
12.7 Kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet napló (minta) .....	37
12.8 Tájékoztató szülők számára a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyeletről.. <b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>	
12.9 A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyeleti mediátorok munkaköri leírása (minta).....	45
12.10 Munkaköri leírás a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet önkéntes segítői részére (minta)..	47

## **Bevezető**

Felgyorsult világunkban a társadalmi változások miatt a válások száma is rohamos ütemben nő. A családoknak problémáik megoldásához egyre több intézményesített segítségre van szükségük. 18-20 évvel ezelőtt Európa különböző országaiban egymástól függetlenül, egy időben jöttek létre azok a segítő szolgáltatások, amelyek a családon belüli konfliktusok kezelésében, enyhítésében, a szülők kapcsolatának rendezésében, a gyermek mindkét szülővel való kapcsolatának ápolásában nyújtottak segítséget. Ezeket a szolgáltatásokat kapcsolatközpontoknak, szülő-gyermek találkozási helyeknek, mi Magyarországon kapcsolatügyeleteknek neveztük el. A kilencvenes évek vége felé ezek a szolgáltatások kapcsolatba léptek egymással, és 2001-től rendszeresen találkoztak az európai országok kapcsolatügyi szövetségeinek képviselői abból a célból, hogy meghatározzák a szolgáltatások egységes működési alapelveit. Így jött létre 2004-ben a Kapcsolatügyeletek Európai Chartája. Ebben a munkában a Magyar Kapcsolatügyi Mediátorok Országos Szakmai Szövetsége (MAKAMOSZ) is részt vett. Mint alapító tag, az Európai Kapcsolatügyeletek Szövetségének (CEPREP<sup>1</sup>) a határozatai is befolyásolják tevékenységét.

Hazánkban a szülő-gyermek kapcsolattartás segítésében, szervezésében úttörő munkát végzett a budapesti Kapcsolat Alapítvány. A 90-es évek elején vetődött fel elsősorban nevelési tanácsadók szakembereiben, hogy ezt a folyamatot segíteni, tudatosan befolyásolni kellene a gyermekek érdekében. A bíróságok, majd a gyámhivatalok is egyre inkább felismerték, hogy azon túl, hogy ez a gyermekek érdeke, a hatósági munkát is nagymértékben segítik a kapcsolatügyeletek. A szakemberek külföldi tapasztalatokat is felhasználva kezdték el munkájukat. Közben alkalmazni kezdték a közvetítés (mediáció) módszerét, jóval a közvetítésről szóló törvény megjelenése előtt, **az Európa Tanács Miniszteri Bizottságának a családi közvetítésről szóló R (98) 1. sz. Ajánlásával** (amely még 1998-ban készült!) **tökéletes szinkronban: Az ajánlás támogatja a kötelező mediációt, és fontosnak tartja, hogy a gyermekvédelmi közvetítő a gyermek mindenek feletti érdekét tartsa elsődlegesnek.** Szintén lényeges eleme ennek az ajánlásnak, hogy **gondot kell fordítani a családi mediátorok kiválasztására, megfelelő kiképzésére, és a szakmai színvonal folyamatos kontrolljára.**

A kapcsolatügyelet másfél évtizedes tevékenysége után adtak a jogalkotók jogszabályi kereteket ennek a munkának. Az ágazati minisztériumban elkészítették a Gyermekvédelmi Törvény módosítását, amelyben kapcsolattartási ügyeletnek nevezték ezt a gyermekvédelmi szolgáltatást, és 2005. július 1-től minden 40.000 lakosú településen előírták megszervezését állami támogatás mellett. A kapcsolattartás egy speciális formája lett a már korábban is működő kapcsolatügyelet.

---

<sup>1</sup>Confédération Européenne des Points de Rencontre pour le maintien des relations Enfants-Parents

A vonatkozó jogszabály<sup>2</sup> szerint a gyermekjóléti központ **kapcsolattartási ügyeletének/kapcsolattartási ügyeletének** feladata a találkozásra, együttlétre alkalmas **semleges hely biztosítása mellett**

**a) konfliktuskezelő, segítő szolgáltatás nyújtása,**

vagy

**b) az érintettek kérésére, illetőleg a gyámhivatal kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárás (mediáció) biztosítása,** melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük a megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása,

vagy

**c) önálló szakmai módszertani programmal rendelkező kapcsolattartási szolgáltatás nyújtása.**

Az a) pontban megfogalmazott szolgáltatás szakirányú felsőfokú végzettségű szakember által nyújtható speciális szakmai szolgáltatás, míg a b) és c) pontokban meghatározott szolgáltatások ezen kívül még speciális végzettséggel<sup>3</sup> is rendelkező szakember által nyújtott szakmai szolgáltatás.

A fentiek szerint a **kapcsolattartási ügyelet szintjei:**

	I. szint	II. szint	III. szint kapcsolattartási ügyelet
Kapcsolattartási ügyelet	semleges hely biztosítása + konfliktuskezelő, segítő szolgáltatás		
		+ gyermekvédelmi közvetítői eljárás biztosítása	
			+ önálló szakmai módszertani program, fokozatos kapcsolatépítés, együttműködés a bírósággal, gyámhivatallal
Szükséges képesítés	szociális munkás	speciális végzettség <sup>3</sup>	speciális végzettség <sup>3</sup> + akkr. med. képzés <sup>4</sup>

<sup>2</sup> 15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet 7. B. §.

<sup>3</sup> 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet 30/B. §,-ban foglaltak,

<sup>4</sup> valamint akit a szociális továbbképzések rendszerében minősített min. 60 órás konfliktuskezelő, vagy mediációs programon kiképeztek, illetve az ilyen program tréneré.

A gyermekjóléti központoknak **kötelező**, a gyermekjóléti szolgálatoknak **választható** egyik preventív jellegű szolgáltatása a **kapcsolattartási ügyelet**. Tevékenységével erősíti az egyén, a család problémamegoldó képességét, lehetővé teszi az érintettek számára jogaik gyakorlását, hozzájárul a kliensek közötti esélyegyenlőség javításához a hazai jogszabályoknak, nemzetközi szerződéseknek megfelelően. Sajnos a 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendeletben és a közvetítésről szóló 2002. évi LV. tv-ben szabályozott működésünk nincs szinkronban a már korábban bevezetett és bevált gyakorlatunkkal. A gyermekvédelem területén alkalmazott közvetítői eljárásnak ugyanis bizonyos esetekben - illetve a kapcsolatügyelet módszerében mindig- kötelezőnek kell lennie. Ezért **a családi mediációt, a gyermekvédelmi közvetítést, külön törvényben kellene szabályozni** mert a gyakorlat ütközik a közvetítésről szóló 2002. évi LV. tv. által előírt önkéntességgel. A Polgári Törvénykönyv napjainkban előkészítés alatt lévő módosítása során is felvetődött, hogy külön törvényben kellene szabályozni a családi, gyermekvédelmi mediációt, a már működő gazdasági, egészségügyi területekhez hasonlóan.

A szociális, gyermekvédelmi szakma szabályozói kidolgozása az ágazati minisztérium kezdeményezésére napjainkban van folyamatban. (Szociális és Gyermekvédelmi Szolgáltatások Standardizációja Projekt) „*A projekt közvetlen célja a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások megvalósítását szabályozó, szakmai konszenzuson alapuló dokumentumok kidolgozása, folyamatos fejlesztése a gyakorlatban tevékenykedő szakemberek minél szélesebb körének bevonásával.*” A gyermekjóléti szolgáltatás területét felölelő protokoll tervezete világosan meghatározza a kapcsolattartási ügyeleti illetve a kapcsolatügyi munka helyét, feltételeit a gyermekvédelem rendszerében. Ha elfogadásra kerülnek a szakmai protokollok, szükséges lesz folyamatos hozzáigazításuk a változó jogszabályi környezethez.

Az egységes gyakorlat kialakítására kapcsolattartási ügyeleket működtető, illetve megszervező szakemberek részéről is felmerült az igény mára. Néhány nagyobb település (Miskolc, Nyíregyháza, Debrecen, Tatabánya, Budapest stb.) kapcsolatügyeleteinek tapasztalatait is felhasználva kezdte el munkáját a protokoll kidolgozásán fáradozó szakmai munkacsoport. Munkánk eredményeképpen kísérletet teszünk arra, hogy fenntartótól függetlenül minden gyermekjóléti központ, ill. kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatást nyújtó gyermekjóléti szolgálat kapjon olyan szakmai-módszertani segítséget, amely alapján a helyi viszonyoknak megfelelő kapcsolattartási ügyeletet, kapcsolatügyeletet tudnak működtetni. Természetesen tudjuk, hogy ez folyamat, az élet és a jogszabályok állandóan változnak, a változást folyamatosan követni kell, módosítani kell a gyakorlatot, ki kell egészíteni a szabályokat. Ez már a szakmai protokollt alkalmazó szakemberek feladata lesz.<sup>5</sup>

2007. október.

A szakmai munkacsoport tagjai

<sup>5</sup> A protokollal kapcsolatos észrevételeket, javaslatokat a [www.makamosz@kapcsolatalapitvany.hu](mailto:www.makamosz@kapcsolatalapitvany.hu) címre juttassák el.



Aleksza Anikó – Kistérségi Gyermekjóléti Központ Békéscsaba  
Aradi Józsefné – Gyermekjóléti Központ Sopron  
Bartha Ákos – Módszertani Gyermekjóléti Szolgálat Cegléd  
Böjte Julianna – Gyermekjóléti Központ Nyíregyháza  
Buzsáki Tünde – Gyermekjóléti Központ Kaposvár  
Csillag Mirna – Fióka Gyermekjóléti-és Ifjúságvédelmi Központ Budapest XV. ker.  
Dériné Szabó Mária – Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat Szombathely  
Dudás Ildikó – Családsegítő és Gyermekjóléti Központ Miskolc  
Gazdag Katalin – Családsegítő Szolgálat és Gyermekjóléti Központ Tatabánya  
Halász Sebasián – Iránytű, Gyermekjóléti Központ Miskolc  
Hegedűsné Váradi Klára – Gyermekjóléti Központ Kaposvár  
Dr. Hüse Lajos – Gyermekjóléti Központ Nyíregyháza  
Dr. Kardos Ferenc – Kapcsolat Alapítvány Budapest  
Kelemen Józsefné – Napsugár Módszertani Gyermekjóléti Központ Hatvan  
Kiss Melinda – Családsegítő-és Gyermekjóléti Szolgálat Székesfehérvár  
Kurucz Miklósné – Gyermekjóléti Központ Budapest  
Marton Imre – Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat Szombathely  
Mártonné Szöllösi Ildikó – Gyermekjóléti Központ Sopron  
Mester Rita – Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat Szombathely  
Posztós László – Gyermekjóléti Szolgálat Veresegyház  
Dr. Révész Magda – Fióka Gyermekjóléti-és Ifjúságvédelmi Központ Budapest XV. ker.  
Salamon Györgyi – Gyermekjóléti Központ Zalaegerszeg  
Dr. Sudárné Zsigmond Zsuzsanna – Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat Szombathely  
Szekeres Enikő – Családsegítő és Gyermekjóléti Központ Miskolc  
Szilágyi Zsuzsa – Gyermekjóléti Központ Debrecen  
Vargáné Major Zita – Iránytű, Gyermekjóléti Központ Miskolc  
Vidáné Ugrin Erzsébet – MAKAMOSZ

## 1. A gyermekjóléti központ (és kapcsolattartási ügyeletet működtető gyermekjóléti szolgálat) kapcsolattartási ügyeleti/kapcsolatügyi szolgálatát

Cél az ENSZ Gyermekjogi Egyezmény I. rész 9/3. sz. cikkelye, valamint a Kapcsolatügyeletek Európai Chartája alapján (melyek szerint a gyermek joga, hogy mindkét szülőjével rendszeres kapcsolatot tartson):

- a felbomlott családok gyermekeinek segítése különböző szolgáltatásokkal,
- a gyermekjogok érvényesítése,
- a szülő-gyermek kapcsolat ápolása, fenntartása, újra kialakítása válás, vagy más ok miatt megromlott, illetve megszakadt kapcsolat esetén,
- annak az állapotnak a megközelítése, amely lehetővé teszi a szülőknek, hogy szülőként tudjon működni, és a gyerekeknek, hogy szüleik gyermekeinek érezhessék magukat.

Akkor dolgozunk jól, ha elérjük azt, hogy a gyermekek a szülőtől, nagyszülőtől, testvéreiktől való fizikai elszakadása ellenére sem távolodnak el lelkileg a számukra fontos személyektől, és így nem támad olyan érzelmi hiányérzetük, amely megzavarná személyiségfejlődésüket, és egészséges felnőtté válásukat.

A családokkal való foglalkozáskor fontosnak tartjuk a házastársi és szülői szerepek szétválasztását, a szülői szerep megerősítését, a szülők közötti kommunikáció javítását.

### A fenti célok részletezve:

- a. A gyermekben kialakult trauma feloldása annak érdekében, hogy a különélő szülővel a kapcsolata regenerálódjon, újrainduljon. **A gyermek számára megfelelő módon történjen a kapcsolattartás** az arra jogosult vér szerinti szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy között.
- b. Semleges hely biztosítása, amely a különféle korosztályok igényeihez igazodik. Megfelelő szakmai háttérrel, tapasztalatokkal rendelkező munkatársak jelenlétével, támogatásával.
- c. A gyermekeket nevelő szülőket és a kapcsolattartásra jogosult személyeket képessé tenni arra, hogy meglévő eszközeikkel, megfelelő módon tudjanak együttműködni a kapcsolattartás folyamatában - a gyermekek egészséges személyiségfejlődése érdekében.
- d. A fokozatosság elvét betartva a feleket arra motiválni, hogy a kapcsolattartás folyamatában belső igényükké váljon, hogy az intézményi, mesterséges, ellenőrzött környezetet és körülményeket a természetes lakókörnyezet és közeg váltsa fel.
- e. Ha a felek igénylik, mód van arra, hogy a későbbiekben felmerülő problémáik megoldásához igénybe vegyék a munkatársak segítségét.

## **2. Tárgyi és személyi feltételek**

### 2.1. Tárgyi feltételek

Az ügyelet tárgyi feltételei közül a legfontosabb egy jól felszerelt, a gyermekek széles korosztálya részére berendezett nagy **játszószo**ba, ahol több családot is fogadhatunk egy időben. Ezen kívül szükség van egy **szülői váróra**, egy **kisebb szobára** az egyéni beszélgetésekhez, és mediációs tárgyalások lebonyolításához alkalmas közepes méretű szobára, ahol a minimum négy résztvevő kényelmesen elfér. Szükség van egy Flip-chart táblára vagy nagy alakú papírra a mediációs ülésen elhangzottak rögzítésére.

A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet eszközeül szolgálhat a közös játék, amely a gyermek számára kellemes élményt nyújt, ami nagyban hozzájárul a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet céljához.

A játszószoba játékállományának a kialakításánál a következő szempontokat kell figyelembe venni:

**1. A gyerek életkora.** A kapcsolattartási ügyeletre/kapcsolatügyeletre 0-18 éves korig járnak gyerekek. A csecsemők saját játékaikat kivéve gyakorlatilag másfél éves kortól kell felkészülnünk megfelelő játékokkal.

**2. A biztonságosság.** A konnektorok nyílásait fedjük be vakdugókkal! Kerülni kell azokat a játékokat, amelyek igen apró darabokból állnak. Ne alkalmazzunk szobai mászókat, tornaszereket, golyók, ceruzák kilövésére alkalmas játékot, fémből készült, éles sarkokkal rendelkező járműveket, a konnektor használatát igénylő játékokat. (Néhány szülő éppen azért szorul a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyeletre, mert önállóan képtelen megoldani a gyermeknevelés közben előforduló váratlan problémákat.)

**3. A társas jelleg.** A játszószobában található játékok igényeljk az együttjátszást, legalább két személy részvételét. Ne tegyünk a szobába magányos játszásra csábító játékokat! A több személyre tervezett társasjátékok, az építőjátékok lehetőséget nyújtanak az ügyeletet ellátó szakembernek arra, hogy szükség esetén – pl. kezdetben – ő is "beszálljon" a játékba.

**4. Indulatok, érzelmek, kreativitás, teljesítmény** kifejezése a játékban.

A játszószoba játékparkjának kialakításánál törekedjünk arra, hogy a játék adjon lehetőséget pozitív vagy negatív érzelmek, indulatok kifejezésére, a gyerek ügyességének bemutatására, fantáziájának megvalósítására. Így a játékon keresztül kommunikálni tud a gondoskodó(kapcsolattartó) szülővel. A szülőnek alkalma nyílik közös alkotásokban, sikerekben, vagy kudarcokban részt vennie, lehetőséget adhat gyermekének a vele szembeni indulatok játékban való levezetésére, és információkat kaphat arról, hol tart a kapcsolatuk, hogyan fejlődik, mikor keletkeznek konfliktusok közöttük. Ebből a szempontból azok a társasjátékok jók, amelyekben a szerencsének kisebb szerepe van, mint az ügyességnek, és így a játék kimenetele a felnőtt által befolyásolható.

Beváltak az olyan játékok, mint az asztali foci, kisvasút, babaszoba,

babakonyha, kisautók, autópálya, bábparaván, bábok, babák, különböző építőkockák, fiús versenyjátékok/ kugli, célba dobó, "csocsó" golyózás, stb./. A kisebb szobákban, ahol a szülő már egyedül játszik gyermekével, feltétlenül legyen rajzlap, zsírkréta, színes ceruza, társas-, kirakós-, és memóriajátékok, puzzle-k, dominók. Nagyobb gyermekeknél számítógépes játékkal és sakkal is lehet próbálkozni. Azok a játékok, amelyekben a gyermek megmérkőzhet kapcsolattartó szülőjével - főleg kamaszok esetében - igen hasznosak.

Ha van rá lehetőségünk, létesítsünk egy alkotó sarkot, ahol ügyes népművelő, vagy népi mesterségekben jártas pedagógus segítségével ajándéktárgyakat készíthetnek egymásnak az ügyeleten megforduló szülők és gyermekek. A hazavitt ajándék a következő ügyeletig emlékezteti a gyermeket a közös ajándékkészítés kellemes élményére.

## 2.2. Személyi feltételek

A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyeleten a  
**1/ mediáló szakemberek alapvégzettsége: felsőfokú humán végzettség** (szociális munkás, szociálpedagógus, pszichológus, gyógypedagógus, pedagógus, jogász, lelkész, közösségsszervező), emellett elengedhetetlen a **3 éves gyermekvédelmi gyakorlat**, továbbá speciális képzettsége: a szociális továbbképzések rendszerében minősített (akkreditált) min. 60 órás konfliktuskezelő, vagy mediációs programon kiképezték, illetve az ilyen program trénerre.

**2/ Önkéntes segítő:** lehetőleg felsőfokú humán végzettséget megszerző végzős hallgató, ill. más segítő<sup>6</sup>.

A kapcsolattartási ügyeleten/kapcsolatügyeleten minimálisan két kapcsolatügyi mediátor dolgozik, (ajánlott + egy fő segítő). Ez egyrészt a feladat speciális jellegéből, másrészt a módszer sajátosságaiból adódik. A konfliktusos kapcsolattartási ügyekben ugyanis még gyakorlott szakemberek is kerülhetnek olyan helyzetbe, amikor sürgősen intézkedni kell pl. rendőrségi intézkedést kérni gyermeklopási kísérlet, verekedés, fenyegető magatartás miatt, mialatt a gyermeket is biztonságba kell helyezni. Másrészt a két szülő konfliktusa olyan fokú lehet, hogy már a mediációs ülésen a két mediátor intenzív együttműködésére van szükség a siker érdekében.

<sup>6</sup> Lásd a 2005. évi LXXXVIII. törvényt a közérdekű önkéntes tevékenységről

### 3. A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolattartás szolgáltatás területi illetékessége

- A gyermek lakóhelye szerint illetékes gyermekjóléti központ (a továbbiakban gyk.) vagy gyermekjóléti szolgálat (a továbbiakban gyjsz.) ellátási, illetékességi körzete az irányadó.
- Bírósági döntés, gyámhivatali határozat alapján kijelölt intézmény, kizárólag akkor, ha mindez **előzetes egyeztetés** útján történt.
- A kliens szabad választási jogát figyelembe véve az általa választott intézményi szolgáltatás igénybevételének lehetősége megállapodás alapján.
- Az ellátási területen kívülről érkező esetek fogadásának feltételeit célszerű „intézményi ellátási szerződés”-ben rögzíteni és figyelembe venni a rendelkezésre álló intézményi kapacitást.

### 4. A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolattartás szolgáltatás igénybevételének módja

- **A bírósági vagy gyámhivatali döntés alapján**, amelynek során a kapcsolattartás helyszínéül megjelölhető a gyk. vagy a kapcsolattartási ügyeletet működtető gyjsz., vagy kapcsolattartási ügyeletet működtető egyéb szakmai szervezet, melynek az önkormányzattal ellátási szerződése van;
  - **Az előzőek hiányában:**
- az érintettek együttes kérésére történt gyermekvédelmi közvetítői eljárás (mediáció) során született **mediációs megállapodásban** foglaltak, vagy
- ha a **kapcsolattartásra jogosult(ak)** és a **kapcsolattartásra kötelezett együttes kérelmét tartalmazó** keret-megállapodásban a felek kéri a mediációt.

A gyk. vagy a kapcsolattartási ügyeletet működtető gyjsz., vagy kapcsolattartási ügyeletet működtető egyéb szakmai szervezet - melynek az önkormányzattal ellátási szerződése van - és az érintettek a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt **mindkét szülő jelenlétében megállapodást kötnek** olyan szakember előtt, aki szerepel az **Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium (IRM)** közvetítői, vagy a **Szociális és Munkaügyi Intézet (SZMI)** mediációs szakértői listáján. A megállapodás tartalma családonként, esetenként változhat.

#### Mikor, mit tehetnek?

- Ha a gyámhivatal vagy a bíróság határozatot hoz a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolattartás szolgáltatás igénybevételéről, időpontot kér a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolattartástól a szülőkkel folytatott előkészítő beszélgetésekhez.
- Ezután a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolattartás értesíti a szülőket a megadott időpontokról.
- Az előkészítő beszélgetés alapján a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolattartás munkatársai döntenek el, hogy a kapcsolattartás I., II., vagy a III. szintje(kapcsolattartás) alkalmas-e a probléma megoldására.

**I. szint:** Ha a kapcsolattartási ügyelet nem rendelkezik kiképzett általános mediátorral, vagy kapcsolatügyi mediátorral, akkor csak olyan ügyet vállalhat, ahol a gyermek és a tőle távol élő szülő között van kapcsolat. A szülők között nincs fennálló konfliktus, együttműködnek a szolgálat munkatársaival, csupán a távolság (külföldi, vagy az ország másik részéből érkező gondoskodó(kapcsolattartó) szülő) miatt van szükség a semleges hely biztosítására, rövid átmeneti ideig. A konfliktuskezelés itt a találkozások alkalmával felmerülő apróbb zökkenők miatt lehet szükséges. A segítőnek nincs szüksége mediátori gyakorlatra.

**II. szint:** Abban az esetben indokolt, ha a szülők közötti konfliktus miatt nem működik jól a kapcsolattartás, de a szülők közösen kérik a közvetítést, és/vagy nincs szükség semleges helyre, illetve előreláthatólag csak rövid, átmeneti időre kell biztosítani találkozási alkalmak helyszínét. Általános mediátor tanúsítvánnyal rendelkező IRM listán lévő szakemberek közreműködése szükséges.

**III. szint (kapcsolatügyelet)** azokban az esetekben indokolt, amikor a szülő gyermek kapcsolat megszakadt, ellenséges, ellenneveléssel terhelt évek teltek el kapcsolattartás nélkül, vagy jelenleg botrányok tarkítják a kapcsolattartási alkalmakat. A szülők háborúban állnak egymással, bíróság, rendőrség, gyámhivatal beavatkozását kérték már egymás ellen, és ezek eredménytelenek maradtak. Abúzus veszélye, alkoholizmus, droghasználat, kriminális életmód, elmebetegség valószínűsíthető, vagy bizonyított a gondoskodó(kapcsolattartó) szülőnél, illetve a „szülői elidegenítés szindróma” tüneteit mutatja a gondozó szülő. A gyámhivatal, vagy a bíróság ellenőrzött kapcsolattartást kér, valamint igényli a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet írásbeli tájékoztatását a megvalósult kapcsolattartási alkalmak tapasztalatairól.

Ezeket az ügyeket csak kapcsolatügyi mediátor tanúsítványt szerzett gyermekvédelmi szakemberekkel rendelkező kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet vállalhatja. Lehetőleg olyanok, akik szerepelnek az IRM közvetítői, vagy az SZMI mediációs szakértői listáján.

Tilos családokat a kapcsolattartási ügyelettel/kapcsolatügyelettel nem egyeztetve közvetlenül, előkészítő beszélgetés nélkül a semleges találkozási hely nyitvatartási idejében a kapcsolattartási ügyeletre/kapcsolatügyeletre küldeni. Ez súlyosan veszélyezteti az ott tartózkodó családok kapcsolattartását.

A kapcsolattartási ügyeletre/kapcsolatügyeletre, akár önként jelentkező szülőktől, akár gyámhivataltól, vagy bíróságtól érkező felkérés, nem tartalmazhat olyan igényeket, amely a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet módszerét, az adott intézmény házirendjét és lehetőségeit figyelmen kívül hagyja. A felkérésnek tartalmaznia kell az ügy lényegét érintő problémaleírást, ill. az érintett felek elérhetőségeit, ellenkező esetben a kapcsolattartási ügyelet az ügyet csak a hiányzó információk megismerése után vállalja el.

**5. A mediációs ülésen létre jövő írásbeli megállapodás minimálisan a következőket tartalmazza<sup>7</sup>**

- A kapcsolattartásra jogosult személyek és a kiskorú gyermek(ek) személyes adatait;
- a **kapcsolattartásra vonatkozó** bírósági vagy gyámhivatali döntés hivatalos ügyiratszámát;
- a kapcsolattartás időpontjainak meghatározását;
- a gyermek kapcsolattartási ügyeleten/kapcsolatügyeleten történő átadásának, átvételének időpontját, helyét, módját az átadásra kötelezett, az átvételre jogosult személy megnevezését;
- a kapcsolattartásra biztosított idő elteltével a gyermek átadásának, átvételének időpontját, helyét, módját, az átadásra kötelezett, az átvételre jogosult személy megnevezését;
- a kapcsolattartást akadályozó körülményekről való tájékoztatási kötelezettséget;
- a szülők kötelességeit a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban;
- az elmaradt kapcsolattartás pótlásának rendjét;
- a gyk., vagy a kapcsolattartási ügyeletet/kapcsolatügyeletet működtető gyjsz., vagy kapcsolattartási ügyeletet/kapcsolatügyeletet működtető egyéb szakmai szervezet – melynek az önkormányzattal ellátási szerződése van – feladatait;
- minden olyan dolgot, amely a gyermek mindenképp felett álló érdekét figyelembe véve a zavartalan, konfliktusoktól mentes kapcsolattartás szempontjából fontos lehet;
- ki milyen ajándékot, milyen mennyiségű és minőségű ételt(allergia), italt adhat a gyermeknek;
- tartalmaznia kell a videó- és hangfelvétel készítésének szabályozását.

**6. A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet szolgáltatás során alkalmazott módszer – a mediáció**

6.1. A mediáció meghatározása:

A közvetítés olyan sajátos permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendező eljárás, amelynek célja a vitában érdekelt felek kölcsönös megegyezése alapján a vitában nem érintett, harmadik személy (a közvetítő) bevonása mellett, a felek közötti vita rendezésének megoldását tartalmazó írásbeli megállapodás létrehozása.

A közvetítő feladata, hogy a közvetítés során pártatlanul, lelkiismeretesen, legjobb tudása szerint közreműködjön a felek közötti vitát lezáró megállapodás létrehozásában.

A mediáció optimális, mindenki számára megfelelő megoldást kínál. A hatékonyabb hosszú távú hatása miatt inkább preferált, mint a bírósági eljárás.

---

<sup>7</sup> lásd a 149/1997 (IX.10.) Korm. r. 30§ (1-9)

6.2. A kapcsolattartási ügyeleti/kapcsolatügyi mediáció (közvetítés) speciális konfliktuskezelési módszer, melynek folyamatában:

- Érvényesek a mediálás általános szabályai.
- Érvényesül a gyermekvédelmi jelleg.
- A mediátor gyermekvédelmi gyakorlattal, humán felsőfokú alapvégzettséggel, akkreditált kapcsolatügyi mediátori képesítéssel rendelkező szakember.
- Nyíltan gyermekpárti, ami azt jelenti, hogy az olyan megállapodást támogatja, amely a gyermek érdekét jobban képviseli.
- A mediátor által is aláírt megállapodás nem lehet ellentétes a gyermek érdekeivel, ezért a mediátor felel.
- A jelen nem lévő gyermek érdekét a mediátor védi, és szükség esetén a gyermek érdekében bevonhat más hatóságot is az ügy rendezése érdekében.
- A mediátor szükség szerint segíti a megállapodásban foglaltak megvalósítását.

6.3. A konfliktusmegoldás értékei:

- A konfliktus mindannyiunk javát szolgáló változások forrása lehet. Előremutató folyamat.
- A konfliktusban érintett személyeknek aktívan részt kell venni a konfliktus megoldásában.
- Ha a konfliktust közös problémaként kezeljük, akkor a felek együttesen képesek vele szembenézni.
- A mediáció erőt ad a feleknek, kompetensnek érezhetik magukat, hiszen ők hoznak ötleteket a konfliktusok megoldási lehetőségeire. Nem vesszük el tőlük a döntés jogát és felelősségét.
- Nem jön létre olyan döntés, amelyet a felek sérelmesnek, vagy hátrányosnak tekintenek, ezért a megállapodást szívesen betartják.
- A mediáció emberségesebben kezeli a konfliktusokat a hivatalos bürokratikus útnál. (bíróági pereskedés = érzelmi zsarolás, viharos helyzetek, testi bántalmazás, csalódások) Nem kell a jogszabályok szerint „játszani”, könnyebb megállapodásra jutni, mindenki kifejezheti álláspontját.
- A mediáció konfliktus-megoldási mintát nyújt az embereknek. Hosszútávon segít a konfliktusokat megelőzni, csökkenteni a feszültséget.
- A mediáció képes úgy megegyezést hozni az emberek között, hogy nem kell eldönteni, hogy ki volt a hibás.
- A mediáció célja a nyerő/nyerő pozíció kialakítása.
- A mediáció célja nem a múlt sebeinek dédelgetése. Ez a folyamat jövőorientált.
- A mediáció során a mediátor segíti a feleket túljutni az elakadásokon, mederben tartja a viták tartalmi és érzelmi folyamatát, megpróbálja feltárni az érdekeket, szükségleteket. Egy gyorsan, mindenki által elérhető megoldást kínál.



6.4. Mediációra alkalmas helyzetek:

- Amikor két vagy több fél között érdekellentét, vagy nyílt konfliktus támad.
- A résztvevők nem tudják konstruktívan, vagy belátható időn belül megoldani a problémát.
- Szükség van a kapcsolat, és/vagy az együttműködés további fenntartására.
- Továbbá azok az esetek, amelyekben hatóság dönt, akkor, ha a hatóság teret ad az egyezség kidolgozásának, melynek eredményét határozatában, vagy ítéletében figyelembe veszi.

6.5. Mediációra nem alkalmas helyzetek:

- Alkoholos vagy kábítószeres ügyfelek, szülők.
- Ahol az erőszak teret kapott, vagy kaphat.
- Szexuális vagy faji alapon történő zaklatás.
- A tárgyalásra vagy az egyezségek betartására képtelen résztvevők.
- Ha az egyik fél arra használja fel a mediációt, hogy ezekkel olyan információt szerezzen, amellyel azt reméli, hogy azokat a másikkal szemben a későbbiekben felhasználhatja.
- Ahol óriási hatalmi különbség áll fenn a felek között.
- Szakértői véleménnyel alátámasztott mentális problémákkal küzdő, illetve erősen korlátozott beszámítási képességű személyek esetében.

## **7. A mediáció alkalmazhatósága a kapcsolattartási ügyelet/ kapcsolatügyelet munka során**

Minden olyan esetben alkalmazható, amikor a gyermek valamelyik szülőjével (kapcsolattartásra jogosulttal) való kapcsolattartása a másik személy (kapcsolattartó) viselkedése miatt akadályozott és nem lehetséges a helyzet rendezése szakember bevonása nélkül.

Mindehhez a gyk. munkatársai, kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet mediátorai biztosítják a megfelelő körülményeket, feltételeket.

Például:

- Kamaszkori problémák /pl.: gyermek-szülő, gyermek–nagyszülő, gyermek– testvér között/
- Iskolai konfliktusos helyzetek /pl.: gyermek-tanár, szülő-tanár, gyermek-gyermek között./
- Szervezeti és egyéb közösségi konfliktusos helyzetekben /pl.: csoportok, szomszédok, stb./
- Házassági, családi problémák, krízisek esetén /pl.: válóperes eljárás előtt, gyermekláthatás esetén, vérszerinti és nevelőszülő közötti konfliktus esetén./
- Súlyos konfliktus esetén – sétáló(ingázó)<sup>8</sup> mediáció

---

<sup>8</sup> Sétáló mediáció: a felek nem akarnak (nem tudnak) találkozni, külön szobában vannak, és a mediátor „viszi” az ajánlatokat egyik féltől a másikhoz és viszont.

## 8. A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi munka folyamata:

- A jelentkezők adatainak felvétele az előjegyzési naplóba, és az adatbázisba.
- Esetelosztás a heti teamen.  
(Az adatokat felvevő asszisztens felolvassa az előjegyzési napló heti bejegyzéseit. A jelenlévő mediátorok előkészítő beszélgetésre időpontokat adnak. A felvállalt ügy gazdája ezen túl az első időpontot adó mediátor lesz.)
- Behívólevelek elküldése. Az asszisztens az esetelosztó értekezlet napján kiküldi a behívó levelet a szükséges mellékletekkel: szórólap, tájékoztató, a szülők és a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet közötti keret-megállapodás szövege, házirend.
- Első beszélgetés az egyik szülővel, majd a másik szülővel. A keret-megállapodás megkötése a mediáció szabályainak betartásáról.
- Mediációs tárgyalás a két szülővel.
- A kapcsolattartás jövőbeni szabályait tartalmazó megállapodás megkötése.
- Találkozások létrehozása a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyeleten a megállapodás és a házirend szerint. Illetve a közösen kiválasztott munkaforma szerint megkezdődik a kapcsolattartás.
- Szükség és lehetőség szerint egyéni, vagy csoportos foglalkozás a gondozó szülőkkel a találkozásokkal párhuzamosan.
- A találkozások tapasztalatainak leírása a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi naplóba.
- A mediátorok a szülő-gyermek kapcsolat alakulásáról a napló bejegyzései alapján hivatalos megkeresésre időnként feljegyzéseket készítenek a szülők, a gyámhivatal, vagy a bíróság részére.
- Az esetmegbeszélés és a szupervízió is fontos része a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi munkának.

**Amennyiben a felek nem fogadják el az intézményi feltételeket (keret-megállapodás, házirend), úgy a kapcsolattartás intézményi keretek között nem biztosítható.**

## **9. A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolattartási munka formái, szintjei**

### 9.1. Ellenőrzött kapcsolattartás:

**I. SZINT:** Ismerkedés az ügyelettel, mint helyszínnel.

A gyermek és a gondozó szülő<sup>9</sup> ismerkedik a helyszínnel, és az ügyelet munkatársaival. Ekkor még a gondoskodó(kapcsolattartó) szülő nincs jelen.

**II. SZINT:** Játék, szakember folyamatos jelenlétével, esetleg segítségével.

A gyermek a kapcsolattartás ideje alatt a gondoskodó(kapcsolattartó) szülővel és az ügyelet szakemberével tartózkodik a szobában. A gondozó szülő - mobiltelefon-számát az ügyeletes szakembernek meghagyva - elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

Az ellenőrzött kapcsolattartás mindaddig a II. szinten marad, amíg a gyámhivatal vagy a bíróság erről másképp nem rendelkezik.

### 9.2. Segített kapcsolattartás:

**I. SZINT:** Ismerkedés a helyszínnel.

A gyermek és a gondozó szülő ismerkedik a helyszínnel, és az ügyelet munkatársaival. Ekkor még a gondoskodó(kapcsolattartó) szülő nincs jelen.

**II. SZINT:** Folyamatos jelenléttel segített kapcsolattartás - semleges helyen.

A gyermek a kapcsolattartás ideje alatt a gondoskodó(kapcsolattartó) szülővel és az ügyelet szakemberével tartózkodik a szobában. A gondozó szülő - mobiltelefon-számát az ügyeletes szakembernek meghagyva - elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

**III. SZINT:** Igény szerint segített kapcsolattartás - semleges helyen.

A gyermek nyitott ajtó mellett játszik egy szobában a gondoskodó(kapcsolattartó) szülővel, önkéntes segítő áll rendelkezésükre, ha szükségük van valamire. A gondozó szülő - mobiltelefon-számát az ügyeletes szakembernek meghagyva - elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

**IV. SZINT:** Rövid kinti program - nyilvános helyen - átadás, visszaadás az ügyeleten.

A gondoskodó(kapcsolattartó) szülő a gyermeket az ügyeleten veszi át, kiviszi a városba az ügyelet teljes időtartamára (2 óra). A tervezett nyilvános gyermekprogramot előre megbeszéli az ügyeletes szakemberekkel és a gondozó szülővel is. A gondozó szülő az ügyelet végére jön vissza, hogy gyermekét átvegye.

---

<sup>9</sup> Ebben a szövegben a szülő szó jelöli az anyát, az apát és minden olyan személyt, akinek lényeges szerepe van a gyermek fejlődésében.

Szükség esetén önkéntes segítő kíséretét biztosíthatjuk.

**V. SZINT:** Egész napos kinti program - átadás az ügyeleten, visszaadás nyilvános helyen.

A gondoskodó(kapcsolattartó) szülő az ügyeleten veszi át a gyermeket, egész napra elviszi, közben a lakásán is tartózkodnak néhány órát, majd egy nyilvános helyen (pl. étterem, presszó) adja vissza a gondozó szülőnek. A szülők a következő munkanapon telefonon számolnak be tapasztalataikról az ügyelet ügyeletes szakemberének.

A segített kapcsolattartás arról a szintről indul, ami a gyermek igényének, érdekeinek legjobban megfelel, s amit a mediációs ülésen a szülők a mediátorok segítségével meghatároznak.

### 9.3. Mediációval, visszajelzéssel segített, önálló kapcsolattartás:

**VI. SZINT:** Egész napos program - átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán.

A gondoskodó(kapcsolattartó) szülő a gondozó szülő lakásáról viszi el, és még aznap este ugyanoda viszi vissza a gyermeket. A gyermek a kapcsolattartás egész ideje alatt a gondoskodó(kapcsolattartó) szülő otthoni környezetében tartózkodik. A szülők a következő munkanapon telefonon számolnak be tapasztalataikról az ügyelet munkatársának.

**VII. SZINT:** 2x1 nap - átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán.

A gyermek kétszer egy napot tölt el a tőle távol élő szülőnél. A szülők a következő munkanapon telefonon számolnak be tapasztalataikról az ügyelet munkatársainak.

**VIII. SZINT:** 2 nap "ottalvással" - átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán.

A gyermek két napot tölt a gondoskodó(kapcsolattartó) szülőnél úgy, hogy ott is alszik. A szülők a következő munkanapon telefonon számolnak be tapasztalataikról az ügyelet munkatársainak.

**IX. SZINT:** Rendkívüli kapcsolattartás - átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán.

A gyermek több napot (pl. őszi, téli, tavaszi szünet idejéből), esetleg több hetet (nyári szünet) is a gondoskodó(kapcsolattartó) szülő lakásában tölt.

Erre a szintre a VIII. szint után megkötött megállapodás szerint kerülhet sor.

## 10. A kapcsolattartási ügyeletet/ kapcsolatügyeletet kapcsolata a bíróságokkal és a gyámhivatalokkal

Vannak esetek, amikor a gyámhivatal és a bíróság pontosan meghatározzák a találkozás helyét, idejét, időtartamát, módját, **semmilyen lehetőséget nem adnak** a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet szakembereinek és a szülőknek **az egyezségkötésre**, lehetetlenné teszik a tárgyalást, **nem működik a konfliktuskezelés, a fokozatosság**, a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet módszere.

Van arra is lehetőség, hogy a bíró a határozatban foglaltak betartatását kérje a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyeletről azzal a kitételrel, hogy **a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet által kidolgozott kapcsolattartási szintek alkalmazásával**, a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet szakembereivel **együttműködve**, a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet működési rendje szerint X...hónap alatt, a gyermek igényeinek megfelelően éri el a bírósági határozatban foglaltakat.

Vannak esetek, amikor a bíróság megszabja, hogy csak felügyelet mellett engedélyezi a kapcsolattartást (Ellenőrzött kapcsolattartás). A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet szabályai szerint ez szigorított forma, a fokozatos előrelépésnek itt helye nincs. **Csak igen komoly okok esetén lehet ilyen módon korlátozni a szülő-gyermek kapcsolattartást.** (Pl. felmerült a gyermek bántalmazása, abúzus, vagy a gondoskodó(kapcsolattartó) szülő csökkent cselekvőképessége.) Ilyenkor törekedni kell az esetek mielőbbi **kivizsgálására** és ha a gondoskodó(kapcsolattartó) szülő ellen nem bizonyosodott be a vád, az ellenőrzött kapcsolattartást azonnal segítettre kell változtatni. A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet ellenőrzött kapcsolattartást is vállal, de az ügyelet szakembereinek akkor is **szükségük van arra a szabadságra, hogy mediációs tárgyaláson határozhassák meg**, hogy melyik napon, milyen gyakorisággal, milyen időtartamban, hány órától hány óráig tartson a kapcsolattartás, kik lehetnek a gyermek kísérői, kik jelenhetnek meg a gondoskodó(kapcsolattartó) szülő részéről, kell-e szabályozni az átadás és visszaadás körülményeit.

A bírói határozat akkor segíti a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet munkáját, ha ebben az esetben csupán azt kéri, hogy

„Az ellenőrzött kapcsolattartást .....apai/anyai kapcsolattartása esetében az apa/anya ellen felmerülő ..... esemény indokolja. Kérem a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyeletet, biztosítson ellenőrzött körülményeket, amíg a .....sz. perek folynak és a bíróság másképp nem rendelkezik.”

Jó, ha a bíróság már a határozatban kéri, hogy „a kapcsolattartási alkalmak tapasztalatairól készült feljegyzést, a következő tárgyalás időpontjáig .....ig a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet küldje meg a bíróságnak.”

## **11. Dokumentáció**

### 11.1. Esetnapló tartalma:

- folyamatdokumentáció
- a szakember feljegyzései
- hivatalos ügyiratok
- megállapodások (intézményi keret-megállapodás, egyéni megállapodás, házirend)

### 11.2. Kapcsolattartási ügylet/kapcsolatügyi napló tartalma:

- kapcsolattartásra jogosultak neve
- láthatások időpontjai (érkezés, következő találkozás)
- aláírások (megjelenések szignózása)

### 11.3. Forgalmi napló:

- ügyfélforgalom
- hivatalos ügyintézkések
- esetkezelés jellege

### 11.4. Előjegyzési napló: (nagy-forgalmú kapcsolattartási ügylet/kapcsolatügyi ügyleteken)

### 11.5. Az ügyiratok kezelése, adatvédelem:

Az ügyiratokat az 1992. évi LXIII. törvény, az 1993. évi III. törvény 18-24 §, valamint az 1997. évi XXXI. törvény 134-136. § rendelkezéseit figyelembe véve kezeljük.

## **12. Mellékletek**

### **12.1 Jogszabályok jegyzéke:**

1952. évi IV. törvény, a házasságról, a családról és a gyámságról

1992. évi LXIII. törvény, a személyes adatok védelméről  
és a közérdekű adatok nyilvánosságáról

1997. évi XXXI. törvény, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról

2002. évi LV. Törvény, a közvetítői tevékenységről

2005. évi LXXXVIII. törvényt a közérdekű önkéntes tevékenységről

149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet, a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról

15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

1/2000. (I. 7.) SZCSM. rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

## **12.2 A kapcsolatügyelet etikai kódexe**

Balatonlelle, 2004. július 8.

Készítette: Köves Zsuzsanna  
Szanyiné Csuport Szilvia  
Hajcsár Eva  
Dr. Markovics Róbert

### 1. A kódex célja

- 1.1. Az Etikai Kódex a mediátori munka gyakorlását meghatározó etikai normákat tartalmazza.
- 1.2. Megállapítja a mediátori munka gyakorlásával együtt járó legalapvetőbb jogokat és kötelelességeket.
- 1.3. Az Etikai Kódex a mediátori munka folyamatában résztvevők értékeinek és emberi méltóságának megőrzését és kiteljesítését szolgálja.
- 1.4. A mediátori munka szakmai tevékenység, amely e munkát végző szakmai felelősségét meghatározó etikai elveken alapul.
- 1.5. A mediátori munkát végző felelőssége a kliensekkel, egymással, az egyéb szakmák képviselőivel és a társadalom más tagjaival való együttműködésre terjed ki.
- 1.6. Irányelveket tartalmaz a mediátorokat alkalmazó szervezetek, az őt felkérő szervek és a szolgáltatásait igénybevevő személyek felé a kötelező erkölcsi normákról.

### 2. A kódex alapelvei

- 2.1. A mediátor tiszteletben tart minden emberi értéket, méltóságot, egyediséget és az emberi jogokat. Munkáját az Alkotmány, a jogi rendelkezések és a fenti irányelvek alapján végzi.
- 2.2. A mediátor biztosítja a gyermeknek mindkét szülőjéhez való jogának érvényesítését.
- 2.3. A mediátori munkát végző nemre, korra, társadalmi, faji és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosságra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával tevékenykedik.
- 2.4. A mediátori munkát végző joga és kötelessége felhívni a döntéshozók, a kormányzat, a társadalom vagy az egyes intézmények figyelmét mindarra, ami gátolja a szakmai tevékenységet.
- 2.5. A mediátor elfogadja, hogy minden szakma kompetenciája véges.
- 2.6. A kapcsolatügyi mediátor elfogadja, alkalmazza és végrehajtja az Európai Unió a gyermekek személyes kapcsolataira vonatkozó egyezményét és a „Gyermekek Jogairól Szóló Nemzetközi Egyezmény”-t.
- 2.7. A mediációs munkát végző szakmai tevékenysége során a titoktartást és az információk felelős kezelését – az Adatvédelmi Törvény értelmében – köteles biztosítani. A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang- és képanyagra rögzített és az azokból kikövetkeztethető információkra, az esettanulmányokra, esetismertetésekre és publikációkra is vonatkozik.



2.8. A mediátor felelős azért, hogy munkáját a szakmai előírásoknak megfelelően, magas szakmai színvonalon végezze, a munkájára vonatkozó jogszabályokat és etikai normákat ismerje és alkalmazza.

2.9. Tartsa be a szakmai protokoll és etikett szabályait.

2.10. A mediátort a személyes példamutatás, folyamatos önképzés jellemzi, aki képes bizalmat kelteni és biztonságot sugárzó légkört kialakítani.

2.11. A mediációs munkát végző a kliens függőségi helyzetével nem élhet vissza, vele együttműködik — közösen végiggondolják az együttműködés menetét, formáját, várható következményét- annak érdekében, hogy a kliens autonóm döntést hozhasson.

2.12. Összeférhetetlen a mediációs munkában a mediátor és a kliens közötti rokoni, baráti, munkatársi, szerelmi, üzleti kapcsolat.

2.13. Borravaló vagy ajándék bármely személytől, bármely célból történő elfogadása, illetve bármely személy részére történő juttatása elfogadhatatlan és Súlyos etikai vétségnek minősül.

### 3. Szakmai elvek

3.1. A tevékenység gyakorlására való jogosultság

3.1.1. Kapcsolatügyi mediátor lehet az a személy, aki a Kapcsolat Alapítvány kapcsolatügyi mediációs kézségfejlesztő tréningjét elvégezte, és erről a Kapcsolat Alapítvány által kiadott tanúsítvánnyal rendelkezik.

3.1.2. A minősítés dátuma előtti időszakban a minősített képzéssel azonos képzésben vett részt és ezt a Kapcsolat Alapítvány igazolta.

3.1.3. A kapcsolatügyi mediátorok kizárólag a Szerzői Jogvédő Hivatalnál bejegyzett módszerleírás szerint dolgozhatnak, s használhatják a kapcsolatügyelet emblémáját.

3.1.4. A mediátor csak olyan munkát vállal el, amelynek szakszerű ellátására képzéssel és igazolt gyakorlattal rendelkezik.

3.1.5. A mediátort távolléte esetén nem lehet helyettesíteni, tekintettel a klienssel kialakult, bizalmon alapuló kapcsolatára.

3.2. A tevékenység munkafeltételei

3.2.1. A mediátor csak olyan munkafeltételeket fogadhat el, amelyek lehetővé teszik számára a szakmai és etikai követelmények betartását.

3.2.2. A mediátor nem vállalhat el olyan esetet, amelyben szakmai tevékenységét visszaélésre, vagy emberellenes célokra használhatják fel.

3.2.3. A mediátor köteles arra, hogy feladatai ellátására alkalmas állapotban kerüljön közvetlen kliensközelségbe.

3.2.4. A mediátor joga és kötelessége szakmai fejlődése érdekében részt venni szakmai továbbképzéseken, előadásokon, szemináriumokon, szupervíziókon, stb.

3.2.5. A Saját szakterületének megfelelő szakmai szakanyagokat adekvát módon használja, rendszeresen frissíti és fejleszti tudását, szükség esetén szakmai oktatója illetve más szakmai konzulens segítségét kérje.

3.3. A tevékenység dokumentációja

3.3.1. A mediátor köteles a kliensek jogszabály szerint nyilvántartandó adatait, illetve az ügy szempontjából lényeges egyéb adatokat felvenni és kezelni.

3.3.2. Az ülések lényegi eseményeit jegyzőkönyvben összefoglalni és a megállapodásokat

rögzíteni.

3.3.3. A mediátor köteles információt nyújtani akkor, ha azokat igazságszolgáltatási vagy államigazgatási szervek kérik, s erről köteles tájékoztatni az ügyfeleket.

3.3.4. A mediátor a jogosult szervek felé a dokumentációt az ügyfelek jóváhagyásával küldheti el.

3.4. A mediátor együttműködési területei

3.4.1. Együttműködés más mediátorokkal

3.4.1.1. Más mediátorokkal való kapcsolat a legmagasabb fokú együttműködésen és szakmaiságon alapul.

3.4.1.2. Tiszteletben tartja a kollégák szakmaiságát, emberi méltóságát, becsületét, a kollégákkal szembeni kompetencia határokat, az övétől eltérő véleményét, munkamódszerét. Kritikájának felelős módon, az érintett bevonásával ad hangot.

3.4.2. Együttműködés az eljárás szereplőivel

3.4.2.1. A felek jogi képviselői is részt vehetnek a mediációs ülésen, de az Etikai Kódex ide vonatkozó szabályai rájuk is érvényesek.

3.4.2.2. Amennyiben a jogi képviselők részt vesznek a mediációs ülésen, ezt csak kizárólagosan megfigyelőként tehetik.

3.4.2.3. A mediátor az ügyfelek kérésére lehetőséget biztosíthat a jogi képviselővel való konzultációra. Erre az időre az ülést megszakítva szünetet rendelhet el.

3.4.2.4. A mediátorok bírósági és államigazgatási eljárásokban tanúként nem vesznek részt.

3.4.3. Együttműködés intézményekkel

3.4.3.1. A mediátor szükség esetén együttműködhet az ügyben érintett intézményekkel.

3.4.3.2. Közös gondolkodás végig az együttműködés menetét és formáját.

3.4.4. Tömegkommunikáció

3.4.4.1. A mediátor közszereplést vállalva minden esetben a nyilvánosság előtt közli, hogy milyen minőségben, kinek a nevében /egyén, munkahely, szakma, stb./ nyilatkozik, vagy cselekszik.

3.5. A mediátor személyisége

3.5.1. A mediátor legyen képes esztétikus, zavaró tényezőktől mentes, kommunikatív szempontból kielégítő környezetet biztosítani.

3.5.2. A mediátor legyen képes alkalmazni a helyzetnek megfelelő metakommunikációs technikákat, az aktív hallgatás és az értő figyelem technikáit, a célzott beszélgetés módszerét.

3.5.3. A mediátor képes legyen a kliensek szókincsének és intelligenciájának megfelelő verbális kommunikáció és jó retorikai technika alkalmazására, a verbális és nonverbális kommunikáció összehangolására.

3.5.4. A mediátor rendelkezzen reális önismerettel és az önkorrekciónak képességével.

3.5.5. A mediátor legyen képes Saját gyakorlata során az emberi méltóságot, az önbecsülést, a tartást, az empátiát, az előítélet mentességet, a tisztességet, tiszteletet,

szolidaritást, pártatlanságot megvalósítani és közvetíteni.

3.5.6. A mediátor rendelkezzen konfliktuskezelési képességgel és ezeket munkája során használja fel.

3.5.7. A mediátor munkája során a klienst egyenrangúként kezelje és fogadja el, motiválja és vezesse az ügy pozitív kimenetele irányában.

3.5.8. A kapcsolatügyi mediátort minden esetben a gyermek legfőbb érdeke, valamint pszichikai, fizikai és morális biztonságának tiszteletben tartása irányítja.

#### 4. Etikai és Jogi Tagozat

##### 4.1. A tagozat feladata

4.1.1. Az Etikai Munkacsoport feladata az etikai kódexet elkészíteni, azt a nemzetközi és a hazai standardok változására tekintettel és azzal összhangban négyévenként felülvizsgálni.

4.1.2. A Jogi Munkacsoport feladata a Szervezeti és Működési Szabályzat elkészítése és módosítások iránti javaslata.

4.1.3. A benyújtott változtatási javaslatokat az éves közgyűlésen kell megvitatni és elfogadni.

4.1.4. A szakmával kapcsolatos jogszabályi változásokat figyelemmel kísérni.

4.1.5. Szükség esetén ad hoc jelleggel Etikai Bizottságot létrehozni.

##### 4.2. Az Etikai Bizottság feladata

4.2.1. Szakmailag vitás, az etikai kódexet sértő esetekben köteles az ügyet kivizsgálni és abban döntést hozni, s ezt köteles az érintettek részére írásban megküldeni.

4.2.2. A felmerülő ügyekben állásfoglalásokat elkészíteni, melyek nyilvánosak.

#### 5. Záró rendelkezések

5.1. A Magyar Kapcsolatügyi Mediátorok Országos Szakmai Szövetségének tagjai kötelezően elismerik, betartják és betartatják az etikai kódexben foglaltakat, s ezt aláírásukkal megerősítik.

5.2. Az Etikai Kódex betartása az aláíró és csatlakozó szakmai szervezetek számára is kötelező.

5.3. Az etikai alapelvek és normák nem helyettesítik a szakma működési feltételeit.

5.4. Az Etikai Kódex nyilvános, a szolgáltatást igénybe vevők és az együttműködő személyek és Intézmények számára bármikor hozzáférhetővé kell tenni.

5.5. Törekedni kell az Etikai Kódex minél szélesebb körben való megismertetésére.

### 12.3 Kapcsolattartási ügyelet/kapcsolattartási ügyelet házirendje (minta)

A Kapcsolattartási ügyelet/kapcsolattartási ügyelet célja nyugodt, felektől független, biztonságos körülmény és hely biztosítása a gyermek(ek) és különélő - gondoskodó(kapcsolattartó) szülője, hozzátartozója számára.

Céljaink úgy valósulhatnak meg maradéktalanul, ha a szülők is szem előtt tartják ezt, s ha betartják szolgáltatásunk házirendjét!

1. A szolgáltatás igénybevételére – az (adott) intézmény nyitva tartását figyelembe véve .....napokon és ..... időtartamban van lehetőség.
2. A Gyermekjóléti Központ (Szolgálat) és az érintettek a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt „intézményi (keret)megállapodást” kötnek. Megállapodás nélkül a szolgáltatás nem vehető igénybe.
3. Bírósági ítélettel, végzéssel, vagy gyámhivatali határozattal a Szolgálatot megkereső felek részére a kapcsolattartás a házirend és az „intézményi (keret)megállapodás” elfogadása, aláírása alapján biztosítható.
4. A kapcsolattartási ügyeletet/kapcsolattartási ügyeletet önkéntesen megkereső felek együttes kérelmére, vagy írásos megállapodásban (szükség esetén mediáció útján) foglaltak alapján vehető igénybe a szolgáltatás.
5. A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolattartási ügyelet helyiségében csak a szülők közötti megállapodásban szereplő személyek tartózkodhatnak.
6. Minden kapcsolattartás alkalmával feljegyzés készül az ügyeleten történekről, melyet az ügyeletes munkatárs készít el. A felek a jelenlétüket aláírásukkal igazolják.
7. Az ügyeletes családgondozó kizárólag a gyermek mindenek felett álló érdekeinek, jogainak védelme érdekében avatkozhat bele a kapcsolattartás eseményeibe. Amennyiben a kialakult helyzet indokolja, a kapcsolattartást megszakíthatja. A megszakítás okát, körülményeit a feljegyzésben rögzíti.
8. Az intézményben a szolgáltatás működtetéséhez rendelkezésre álló tárgyi eszközöket (a gyermek életkorának megfelelő játékok, sporteszközök, televízió- és videó nézési lehetőség) a családok rendelkezésére bocsátjuk, illetve lehetőség van a konyhai eszközök (tányér, pohár, evőeszközök) használatára is.
9. Ételt és italt a szülők közös megállapodása alapján hozhat a gondoskodó(kapcsolattartó) szülő a gyermeknek.
10. Kérjük Önöket, hogy a játékokat rendeltetésüknek megfelelően használják, épségükre vigyázzanak. A kapcsolattartás alatt használt játékokat minden esetben

kérjük a helyére tenni. Ez minden esetben a gondoskodó(kapcsolattartó) szülő feladata, felelőssége.

11. A kapcsolattartás ideje alatt sem a gyermek, sem a gondoskodó(kapcsolattartó) szülő nem használhatja mobiltelefonját.
12. Az előkészítő beszélgetésen, mediációs ülésen tilos hang- és képfelvétel készítése. A szülő-gyermek találkozások alatt akkor készülhet hang- és képfelvétel, ha a szülők ebben előzőleg írásban megegyeztek.
13. Amennyiben a gondoskodó(kapcsolattartó) szülő a gyermeke előtt becsmérő kifejezéseket használ a gondozó szülőre, úgy a találkozót másodszori figyelmeztetésre megszakítjuk.
14. A kapcsolattartás ideje alatt a szülők és a munkatársak közös megállapodása alapján készíthetnek a gyermekkel való együttlétről hang- és videó felvételt.
15. A kapcsolattartási ügyeleten/kapcsolatügyeleten tartózkodó szülőket és gyermekeket nem interjúvolhatnak meg a média munkatársai. Sem videó, sem fényképfelvétel nem készülhet róluk a nyilvánosság számára.
16. Ha a kapcsolattartási ügyeleten/kapcsolatügyeleten bármelyik fél alkoholos állapotban, illetve egyéb drognak minősülő szer hatására bódult, a gyermek egészséges személyiségfejlődését veszélyeztető állapotban jelenik meg, a szolgáltatás nem vehető igénybe. Az agresszív, egyéb módon provokatív, a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet nyugodt légkörét veszélyeztető magatartás, félelmet keltő, fenyegető szóbeli és fizikai megnyilvánulás a gyermek mindenek felett álló érdekét szem előtt tartva a találkozások azonnali leállítását és az illetékes hatóságok tájékoztatását vonja maga után.
17. Kérjük a gondozó szülőt, hogy adjon meg egy olyan telefonszámot az ügyeletes munkatársnak, amelyen a kapcsolattartás ideje alatt probléma esetén értesíteni tudjuk.
18. A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet számítógépeit, internetes lehetőségét a szülők és a gyermekek csak az ügyelet munkatársainak engedélyével használhatják.
19. A Gyermekjóléti Központ (Szolgálat) felsőoktatási intézményekkel kötött terepszerződése alapján főiskolai hallgatók is részt vehetnek a tereptanár irányításával a szolgáltatás működtetésében.

A szakemberek közfeladatot ellátó személyek, szükség esetén rendőrség segítségét kérhetik, valamint az intézmény feljelentéssel élhet az illetékes hatóság felé.

**Köszönjük, hogy megismerte, és a jövőben betartja a házirendet! Ezzel a látogatások nyugalmát biztosítja.**

A házirendet elolvastam, tudomásul vettem.

200... ..

.....  
szülő

.....  
szülő

MAKAMOSZ

### **12.4 Intézményi keret-megállapodás (minta)**

**Elismerjük, hogy a gyermek joga, hogy mindkét szülőjével rendszeres kapcsolatot tartson. Alulírottak elfogadjuk a Kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi eljárási módszereit.**

Az alábbi megállapodás létrejött az .....gyk./gyjsz. mediátorai (közvetítói), valamint a kapcsolattartásban részt vevő szülő(k)/nagyszülő(k), testvér(ek) között.

1. szülő/nagyszülő.....
2. szülő/nagyszülő.....
3. gyermek.....
4. testvér(ek).....
5. mediátor (közvetítő).....
6. mediátor (közvetítő).....

A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi eljárás általános szabályai:

1. A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi eljárási munkatársak/mediátorok a szolgáltatás minden szakaszában (előkészítő beszélgetés, mediációs ülés, szülő-gyermek találkozás megszervezése és lebonyolítása) a gyermek biztonságát és jogait veszik figyelembe, azaz a gyermek számára megfelelő fokozatosságot követve, a gondoskodó(kapcsolattartó) szülő és a gyermek viszonyának egyéni fejlődési ütemét helyezik a középpontba.
2. A Szolgálat megfelelő helyet és tárgyi feltételeket biztosít a kapcsolattartás lefolytatásához minden fél számára.
3. A kapcsolattartási folyamat során született megállapodást a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi eljárási munkatársak/mediátorok is aláírják, ami azt jelenti, hogy a szerződés háromoldalú, vagyis mindegyik fél kezdeményezheti annak módosítását.
4. A felek együttműködnek a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi eljárási munkatársakkal /mediátorokkal (közvetítőkkal), vagyis a kapcsolattartási folyamatban tartózkodnak egymás sértegetésétől, nem a múlttal foglalkoznak, hanem a jövőre vonatkozó megoldásokat keresnek. Aktívan részt vesznek a megegyezést segítő megoldások keresésében.
5. Az előkészítő beszélgetésre, a mediációs tárgyalásra és a kapcsolattartásra a felek pontosan érkeznek. Tudomásul veszik, hogy akadályoztatásuk esetén

jelzési kötelezettségük van a mediátorok felé legalább 48 órával a találkozás, megbeszélés előtt.

Az akadályoztatás tényét indokolni szükséges!

6. Az üléseken csak a tárgyalta kérdésben közvetlenül érintettek vehetnek részt, azonban bevonhatók a tárgyalásba más személyek is, ha a szakember szükségesnek tartja jelenlétüket, erről minden érintettet értesít, és beleegyezésüket kéri.
7. A Kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyeleten résztvevők tudomásul veszik, hogy a folyamat bizalmas, az itt elhangzottakat eszerint kezelik és semmilyen információt nem szolgáltatnak ki a másik fél /felek tájékoztatása /beleegyezése nélkül kivéve, ha azt a Gyámhivatal, Rendőrség vagy Bíróság kéri.
8. Ellenőrzött kapcsolattartást kizárólag a Bíróság vagy a Gyámhivatal kérhet, (amennyiben előzetes egyeztetés történt az adott szolgáltatást nyújtó intézménnyel) ami a hatóság újabb, e témát érintő határozatáig van érvényben.
9. Ha a családot Bíróság vagy Gyámhivatal küldte írásos megkereséssel az ügyeletre, a Kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyeletnek írásban tájékoztatnia kell a hatóságot a felek megjelenéséről, és a szülők együttműködési készségéről, a láthatások alakulásáról, mellékelve megküldi az aláírt megállapodások másolatát.
10. A mediációs tárgyalások és/vagy a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi találkozások nem folytathatók:
  - Ha valamelyik szülő nem tartja be a szabályokat.
  - Ha valamelyik szülő nem jelenik meg és nem menti ki magát.
  - Ha valamelyik szülő nem kívánja folytatni az egyezkedést.
  - Ha három mediációs ülés után sem sikerült lényeges haladást elérni.
  - Ha valamelyik szülő a mediáció tárgyát képező ügyben – érvényes mediációs megállapodás mellett – bírósághoz, gyámhivatalhoz fordul.
  - Ha valamelyik szülő nem tartja be a házirendet.
  - Ha valamelyik szülő nem akar továbblépni a következő kapcsolattartási szintre annak ellenére, hogy a gyermek-szülő kapcsolat fejlődése érdekében már az lenne kívánatos.
11. Amennyiben szükség van a szülő-gyermek találkozások megszakítására a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet a szóbeli tájékoztatás mellett írásban is tájékoztatja a feleket és a felkérő hatóságot a szüneteltetés okairól, hivatkozva a házirend, ill. az egyezség, vagy a jogszabályok megsértésére. A kapcsolattartás szüneteltetése nem végleges döntés. Ha a felek alkalmassá válnak (pl. egyéb segítő szolgáltatások igénybevételét vagy újabb mediációt követően) a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet szabályainak betartására, a találkozások a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet módszerei szerint folytathatók.



12. A közvetítők a találkozások tapasztalatait a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolattartási naplóban rögzítik.
13. A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolattartási szolgáltatás az intézmény ellátási területén életvitelszerűen tartózkodó érintett felek számára ingyenes. Egyéb esetben az ellátási szerződés a mérvadó.
14. A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolattartási házirendjét ismerjük, és elfogadjuk.

**A gondoskodó(kapcsolattartó) szülő és a gyermek közötti találkozás a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolattartási ügyeleten nem jöhet létre előkészítő beszélgetés, intézményi keret-megállapodás, házirend elfogadása és aláírása, illetve önkéntes megkeresés esetén a mediációs tárgyalás eredményeként létrejött megállapodás nélkül.**

A fenti szabályokat tudomásul vesszük.

....., 200. ....év..... hó.....nap

.....  
szülő/nagyszülő

.....  
szülő/nagyszülő

A fenti szabályokat ismertettük a résztvevőkkel, aláírásukkal ezeket elfogadták és tudomásul veszik.

.....  
közvetítő (mediátor)

.....  
közvetítő (mediátor)

## 12.5 A gyermek-szülő kapcsolat fenntartásával foglalkozó, kapcsolatügyeletek európai chartája

1. A Kapcsolatügyeletek működése a leszármazási kötelék elismerésén alapul, valamint a gyermeknek azon érdekén és jogán, hogy létrejöjjön, és folyamatosan működjön minden, identitása fejlődéséhez szükséges kapcsolata. A Kapcsolatügyelet a pszichológiai, szociális, valamint jogi szféra metszéspontjában helyezkedik el. A Kapcsolatügyelet tevékenységének határait minden esetben a gyermek legfőbb érdeke, valamint pszichikai, fizikai és morális biztonságának tiszteletben tartása szabja meg.
2. A gyermek fejlődésére és identitásának kialakulására minden esetben hatással van, ha nem tudja kiépíteni vagy fenntartani kapcsolatát „szülei”<sup>\*</sup> egyikével. Bizonyos esetek ezek közül olyan intervenciók folyamatot tesznek szükségessé, amelyben minden érintett személy részt vesz, annak érdekében, hogy a nehézségek és konfliktusok felismerésre és kimondásra kerüljenek, hogy a gyermek meghatározassa saját történeti helyét és származását.
3. A Kapcsolatügyeletek olyan semleges helyet biztosítanak, ahol mindenki, felnőtt és gyermek egyaránt megismerheti saját és a másik helyét, és a gyermek kiépítheti saját identitását a másikkal való kapcsolatában.
4. A Kapcsolatügyeletekhez olyan esetekben lehet tehát fordulni, amikor a gyermek-„szülő”<sup>\*</sup> kapcsolat megszakad, nehéz vagy soha nem jött létre. A gyermek és „szülője”<sup>\*</sup> az ügyeleten meghatározott és átmeneti időre találkozhatnak.
5. A Kapcsolatügyeletek célja, az egyes országok jogi szabályozásának és etikai alapelveinek megfelelően, hogy lehetővé tegyék: Minden gyermek számára, joga folytán, hogy minden „szülőjével”<sup>\*</sup> személyes kapcsolatot építhessen ki és tarthasson fenn. Minden „szülő”<sup>\*</sup> számára, hogy hozzáférhessen gyermekéhez, és gyakorolhassa felé szülői kötelességeit.
6. Ha nem létezik más lehetőség, a Kapcsolatügyeletek keretét, biztonságos fizikai, pszichikai és morális környezetet, valamint a kapcsolatnak megfelelő kíséretet biztosítanak, amely lehetővé teszi, hogy a gyermek és a vele együtt nem élő „szülő”<sup>\*</sup> kapcsolata fennmaradjon, létrejöjjön, vagy újra létrejöjjön. A kíséretnek alkalmazkodnia kell minden érintett személy egyéni szükségleteihez, kultúrájához és saját ritmusához, a gyermek érdekeinek figyelembe vételével.
7. A Kapcsolatügyeletek működésük során elfogadják:
  - saját országuk érvényben levő jogi rendelkezéseit
  - az Európai Unió „A gyermekek személyes kapcsolataira vonatkozó egyezmény”-ét,

---

<sup>\*</sup> Ebben a szövegben a szülő szó jelöli az anyát, az apát és minden olyan személyt, akinek lényeges szerepe van a gyermek fejlődésében. A francia nyelvű szöveg szolgál minden fordítás alapjaként. A dokumentum véglegesítésére 2004. január 26-án került sor, Genfben.

- „A Gyermek Jogi Egyezmény”- t
- és lehetővé teszik ezek végrehajtását.

MAKAMOSZ







**MAKAMOSZ**  
**Magyar Kapcsolatügyi Mediátorok Országos Szakmai Szövetsége**

---

Mediátorok

3. oldal

Kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet napló

	Mi történt?
Egyebek, telefonok:	





## 12.8 Tájékoztató szülők számára a kapcsolattartási ügyeletről/kapcsolatügyeletről

Szolgáltatásunknak célja, hogy a gyermekek válás után is kapcsolatban maradjanak szüleikkel, nagyszüleikkel, testvéreikkel. Ha a gyermeknek ez az alapvető joga valamilyen ok miatt nem biztosított, mi mediátori (közvetítői) segítséget, semleges helyet, a gyermek számára természetes környezetet (játékokkal berendezett szobát), önkéntes segítők és szakemberek segítségét tudjuk felajánlani a cél érdekében. Munkatársaink a **gondoskodó (kapcsolattartó)** szülő és a gyermek kapcsolatának kialakításában, rendezésében, fejlődésében segítenek.

*Kik vehetik igénybe a kapcsolattartási ügyelet (kapcsolatügyelet) szolgáltatásait?*

Azok a szülők\*, akik mediátoraink segítségével megállapodást kötöttek egymással, aminek előfeltétele, hogy egyetértenek az ügyelet céljaival, vagyis aláírták a kapcsolattartási ügyelet (kapcsolatügyelet)i együttműködés kereteiről szóló egyezséget, és hajlandóak a fokozatosság, a kapcsolattartási szintek betartására.

*Hogyan dolgozunk?*

A szülők közvetlenül, vagy a gyámhivatalon, bíróságon keresztül kerülhetnek kapcsolatba a kapcsolattartási ügyelet (kapcsolatügyelet)-el.

A/ A kapcsolatfelvétel után egy héten belül levélben vagy telefonon értesítjük mindkét szülőt az első beszélgetés időpontjáról. A levélhez mellékeljük azokat a tájékoztatókat, amelyek bemutatják a nálunk folyó munkát.

B/ Az első találkozáskor külön-külön egy-egy órát beszélgetünk a szülőkkel, hogy megismerjük a kapcsolattartásról kialakult véleményüket.

Ekkor írják alá a kapcsolattartási ügyelet (kapcsolatügyelet)i együttműködés kereteiről szóló megállapodást.

C/ Az egyéni beszélgetést követő, immár közös találkozás alkalmával a szülők a kapcsolattartási ügyelet (kapcsolatügyelet) közvetítő szakembereinek (mediátorainak) segítségével megkötik a Kapcsolattartási Megállapodást.

Ez tartalmazza azt a kapcsolattartási formát, szintet, amelyben a szülők megegyeztek, az előreláthatólag szükséges alkalmak számát, az első szülő-gyermek találkozás helyét, időpontját, időtartamát, valamint a találkozások gyakoriságát, körülményeit.

D/ A megállapodás rögzíti, hogy ellenőrzött, vagy segített kapcsolattartási formában történik-e a szülő-gyermek találkozás.

E/ A szülők közötti megállapodás aláírása után jöhetnek létre a megállapodás szerinti szülő-gyermek találkozási alkalmak, ahol igyekszünk minél fesztelenebb, otthonosabb légkört teremteni a szülők és gyermekek számára. Mind a szakemberek, mind az önkéntes segítők a háttérben maradnak, és csak a sikeres találkozás feltételeire ügyelnek. Akadozó kapcsolat esetén segítenek elindítani, vagy továbblendíteni a játékot, de nem szeretnének meghatározó szerepet betölteni a szülők és gyermekek kapcsolatában.

*A szülő-gyermek kapcsolattartás formái, szintjei*

***Ellenőrzött kapcsolattartásra kizárólag akkor kerül sor,***

- ha a bíróság, vagy a gyámhivatal kifejezetten ezt kérte.

Az ellenőrzött kapcsolattartás (I. - II. szint) azt jelenti, hogy a gondoskodó(kapcsolattartó) szülőn és a gyermekeken kívül az ügyelet pedagógus, szociális munkás, vagy pszichológus szakembere is a szobában van. A találkozásról feljegyzés készül. Tapasztalatainkról összefoglalót készítünk a gyámhivatal illetve a bíróság felkérésére.

I. SZINT: Ismerkedés a Kapcsolattartási ügyelet (kapcsolatügyelet)tel, mint helyszínnel

A gyermek és a gondozó szülő ismerkedik a helyszínnel, és az ügyelet munkatársaival. Ekkor még a gondoskodó (kapcsolattartó) szülő nincs jelen.

II. SZINT: Játék, szakember folyamatos jelenlétével, esetleg segítségével

A gyermek a kapcsolattartás ideje alatt a gondoskodó (kapcsolattartó) szülővel és az ügyelet szakemberével tartózkodik a szobában. A gondozó szülő - mobiltelefon-számát az ügyeletes szakembernek meghagyva - elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

Az ellenőrzött kapcsolattartás mindaddig a II. szinten marad, amíg a gyámhivatal vagy a bíróság erről másképp nem rendelkezik.

***Folyamatos jelenléttel segített lehet a kapcsolattartás,***

- ha a gyermek nem ismeri még a gondoskodó(kapcsolattartó) szülőt, vagy nagyon régóta nem látta,
- ha a gyermek ellenállást mutat a szülővel szemben,
- ha a szülők közötti nehezített kommunikáció terheli a gyermeket.

***Segített kapcsolattartásra akkor kerül sor,***

- ha semleges találkozóhelyre van szükség,
- ha a szülőknek támogatásra van szükségük ahhoz, hogy a láthatás ideje alatt gondoskodjanak a gyermekükről,
- ha segítségre van szükségük a szülőknek és a gyermekeknek ahhoz, hogy megszokják az elválást, a különélést, a külön életet,
- ha a gyermek nevelőszülőkkel lakik, és szükség van egy semleges helyszínre a biológiai szülővel való találkozáshoz,
- ha a gondoskodó(kapcsolattartó) szülőnek nincs hova vinni a gyermeket kapcsolattartáskor.

A folyamatos jelenléttel segített, segített vagy mediációval segített kapcsolattartás (I.-IX. szint) azt jelenti, hogy a gondoskodó(kapcsolattartó) szülő és a gyermek közötti kapcsolat

hosszabb-rövidebb ideig, átmenetileg segítségre szorul, de a szintről szintre lépéssel a fejlődés biztosított, a kapcsolat fejlődik.

**I. SZINT: Ismerkedés a helyszínnel**

A gyermek és a gondozó szülő ismerkedik a helyszínnel, és az ügyelet munkatársaival. Ekkor még a gondoskodó(kapcsolattartó) szülő nincs jelen.

**II. SZINT: Folyamatos jelenléttel segített kapcsolattartás - semleges helyen**

A gyermek a kapcsolattartás ideje alatt a gondoskodó (kapcsolattartó) szülővel és az ügyelet szakemberével tartózkodik a szobában. A gondozó szülő - mobiltelefon-számát az ügyeletes szakembernek meghagyva - elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

**III. SZINT: Igény szerint segített kapcsolattartás - semleges helyen**

A gyermek nyitott ajtó mellett játszik egy szobában a gondoskodó (kapcsolattartó) szülővel, önkéntes segítő áll rendelkezésükre, ha szükségük van valamire. A gondozó szülő - mobiltelefon-számát az ügyeletes szakembernek meghagyva - elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

**IV. SZINT: Rövid kinti program - nyilvános helyen - átadás, visszaadás a Kapcsolattartási ügyelet (kapcsolatügyelet)en**

A gondoskodó (kapcsolattartó) szülő a gyermeket a kapcsolattartási ügyelet (kapcsolatügyelet)en veszi át, kiviszi a városba az ügyelet teljes időtartamára (2 óra). A tervezett nyilvános gyermekprogramot előre megbeszéli az ügyeletes szakemberekkel és a gondozó szülővel is. A gondozó szülő az ügyelet végére jön vissza, hogy gyermekét átvegye. Szükség esetén önkéntes segítő kíséretét biztosítjuk

**V. SZINT: Egész napos kinti program - átadás a kapcsolattartási ügyelet (kapcsolatügyelet)en, visszaadás nyilvános helyen**

A gondoskodó (kapcsolattartó) szülő a kapcsolattartási ügyelet (kapcsolatügyelet)en veszi át a gyermeket, egész napra elviszi, közben a lakásán is tartózkodnak néhány órát, majd egy nyilvános helyen (pl. gyorsétterem) adja vissza a gondozó szülőnek. A szülők hétfőn telefonon számolnak be tapasztalataikról az ügyelet ügyeletes szakemberének.

A segített kapcsolattartás arról a szintről indul, ami a gyermek igényének, érdekeinek legjobban megfelel, amit a mediációban a szülők a mediátorral meghatároznak.

***Mediációval, visszajelzéssel segített, önálló kapcsolattartás***

**VI. SZINT: Egész napos program - átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán**

A gondoskodó (kapcsolattartó) szülő a gondozó szülő lakásáról viszi el, és még aznap este ugyanoda is viszi vissza a gyermeket. A gyermek a kapcsolattartás egész ideje alatt a gondoskodó (kapcsolattartó) szülő otthoni környezetében tartózkodik. A szülők hétfőn telefonon számolnak be tapasztalataikról az ügyelet munkatársainak.

**VII. SZINT: 2x1 nap - átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán**

A gyermek kétszer egy napot tölt el a tőle távol élő szülőnél. A szülők a következő munkanapon telefonon számolnak be tapasztalataikról az ügyelet munkatársainak.

VIII. SZINT: 2 nap "ottalvással" - átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán

A gyermek két napot tölt a gondoskodó (kapcsolattartó) szülőnél úgy, hogy ott is alszik. A szülők következő munkanapon telefonon számolnak be tapasztalataikról az ügyelet munkatársainak.

IX. SZINT: Rendkívüli kapcsolattartás - átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán

A gyermek több napot (pl. őszi, téli, tavaszi szünet idejéből), esetleg több hetet (nyári szünet) is a gondoskodó (kapcsolattartó) szülő lakásában tölt,

Erre a szintre a VIII. szint utáni mediációs szerződés szerint kerülhet sor.

\*Ebben a szövegben a szülő szó jelöli az anyát, az apát és minden olyan személyt, akinek lényeges szerepe van a gyermek fejlődésében.

MAKAMOSZ

## 12.9 A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi mediátorok munkaköri leírása (minta)

A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi mediátorok olyan közvetítő szakemberek, akik humán diplomás alapképzettséggel és a családi mediáció elméleti és gyakorlati ismeretének birtokában elsősorban az egyik, vagy mindkét szülőtől elszakadt gyermek és a (nagy)szülő(k) között megromlott, vagy megszakadt kapcsolatok javítása, vagy újra kialakítása érdekében közvetítenek az egymással konfliktusban lévő hozzátartozók között. Munkájuk két fő területe a **kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi(i) megállapodás létrehozása**, és a **szombatonkénti gyermek-szülő találkozások kontrollálása**.

**A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi mediátor feladata közvetítői szerepben:**

A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi mediátor a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyeletre küldött, vagy a szolgáltatást önként igénybe venni szándékozó feleket **előkészítő beszélgetésen** fogadja, **tájékoztatja** őket a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet munkamódjáról, **felméri**, hogy a felek a konfliktus melyik fokán vannak, kellően motiváltak-e a mediációra, milyen elképzeléseik vannak a konfliktus megoldásáról. **Tájékoztatást ad** a mediáció módszeréről.

Ha a mediátor úgy értékeli, hogy a felek számára a közvetítés a megfelelő segítség, megköti az egyezséget a felekkel az együttműködés feltételeiről, majd a következő alkalommal mediátor kollégájával vagy egyedül **levezeti a mediációs ülést**. Eredményes - a gyermek érdekeit figyelembe vevő - közvetítői tárgyalás esetén **leírja a szülők közötti megállapodás szövegét**, amit a szülők után mediátorkollégájával együtt aláír.

A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi mediátor döntése, hogy a megismert helyzet alapján a két fél **közvetlen, személyes kommunikációs helyzetben tárgyalhat**, vagy a közvetett, **sétáló mediáció** a megfelelő a gyermek – szülő kapcsolattartás sikere érdekében.

**Azt is a mediátor dönti el, hogy ellenőrzött, vagy segített kapcsolattartási forma alkalmazása a célszerű-e az induláskor.**

Kapcsolattartási ügyekben közvetítést végző személy az a humán diplomás szakember lehet, akit a szociális továbbképzések rendszerében **minősített** (akkreditált) **min. 60 óras** konfliktuskezelő, vagy mediációs programon kiképeztek, illetve az ilyen program tréneré, akire érvényesek a Kapcsolatügyi Mediátorok Etikai Kódexének, és a Közvetítői Törvénynek a szabályai.

**A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi mediátorok feladatai a szülő-gyermek találkozáskor segítő szerepben:**

A találkozások alkalmával mindig legalább két ügyeletes van jelen. **A találkozás előtt egy órával** előkészítő **munkamegbeszélést** tartanak az ügyeleti napló bejegyzései alapján. **Kijelölik** a családok számára előkészítendő szobákat, instrukcióval látják el az önkéntes segítőköt a berendezésre vonatkozólag. (pl. a gyermek életkorának megfelelő játékok kiválasztása, speciális igényekre, várható reakciókra való felkészítés)

**A családok megérkezésekor:** a mediátorok foglalkoznak azokkal a családokkal, ahol már csak átadásra hozzák a gyermekeket. Ha ilyenkor beszélgetést igényelnek a szülők, az önkéntes segítőt bízzák meg a gyermekek felügyeletével.

**A találkozások időtartama alatt segített kapcsolattartáskor:**

a mediátorok azokkal a gondoskodó (kapcsolattartó) szülővel foglalkoznak, akiknek nem hozták el gyermekét, vagy azokkal a gondozó szülővel, akik rosszul tűrik, hogy el kellett válni gyermeküktől. Ha szükséges **szülőcsoportban, vagy egyénileg** beszélnek meg a problémáikat. Ha az önkéntes segítő gondot jelez valamelyik szobából, a mediátor avatkozik be a folyamatba, de azonnal kilép, ha a probléma megoldódott.(akadozó játék, agresszív szülő).

**Ellenőrzött kapcsolattartáskor:**

a mediátor **végig** a szobában tartózkodik, de csak akkor lép be a szülő-gyermek kapcsolatba, ha **a gyermek biztonsága veszélybe kerül**, vagy a kapcsolat nehezen alakul ki. Egyébként a **háttérben marad**, és megfigyeléseit lejegyzik.

A találkozó utáni egy órában a mediátorok **záró értékelést** tartanak a napról az önkéntes segítők aktív részvételével. **Bejegyzik** a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi naplóba az ügyeleten történeteket, és elkészítik a következő ügyelet listáját. Javaslatokat írnak a következő ügyeleti páros számára.

**A mediátorok kötelesek minden befejezett, vagy lemorzsolódott esetről rövid, írásos összefoglaló elemzést készíteni.**

A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi mediátorok feladata továbbá a **gyámhivatalok és a bíróságok számára írt összefoglalók** elkészítése is.

### **12.10 Munkaköri leírás a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolattartási ügyelet önkéntes segítői részére (minta)**

Az önkéntes segítő feladata **a kellemes, otthonos légkör megteremtése, és a szolgáltatás tárgyi feltételeinek rendelkezésre bocsátása, a mediátorok munkájának segítése.**

Az önkéntes segítő szombatoként 9 órától 13 óráig dolgozik

**9-től 10-ig** részt vesz azon a munkamegbeszélésen, amelyen a mediátorok áttekintik az aznapi teendőket a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolattartási napló alapján.

**1/2 10 és 10 óra között** megfőzi a teát, előkészíti a szobákat, kikészíti a megfelelő játékokat a mediátorok kérésének megfelelően. Ellenőrzi, hogy van-e elegendő szórólap a polcon a váróban, van törölköző a mosdóban, Wc-papír a mellékhelyiségben.

**10 órakor** a bejárati ajtó és a telefon közelében tartózkodik, fogadja az érkező szülőket, és felveszi a telefonokat. Az ügyeleti naplóba beírja a szülők érkezési idejét, valamint a telefonálók nevét. Bevezeti az érkezőket a számukra előkészített szobába, és tájékoztatja erről a mediátorokat is.

**10 és 12 óra között** a szülők és a gyermekek rendelkezésére áll, teát szolgál fel, játékokat vesz elő kérésükre, a várakozó szülőknek ajánlja a videókazettákat és ismeretterjesztő könyveket. A mediátorok kérésére felügyeletet tart a játszószobában, és haladéktalanul jelzi nekik, ha konfliktushelyzet alakul ki a szülők között.

**12 óra előtt 10 perccel** figyelmezteti a szülőket a „zárórára”, majd 12 órakor segít elrakodni, rendet rakni a szobákban. A rendrakás, elmosogatás 1/2 1-ig tart.

**1/2 1 és 1 óra között** részt vesz azon a megbeszélésen, amelyen a mediátorok értékelik a nap eseményeit. A megbeszélésben aktívan részt vesz, elmondja megfigyeléseit, véleményét, gondolatait, érzéseit. A megbeszélés végén ő is aláírja a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolattartási naplót.

A fentiekén kívül a mediátorok kérésére egyéb asszisztensi feladatokat is ellát: szórólapok fénymásolása, faxolás, gépelés, postázás, stb.