

**Beszámoló a „Kapcsolat '96” Mentálhigiénés Egyesület
2025. évi munkájáról**

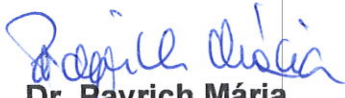
Tisztelt Bizottság!

Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata és a „Kapcsolat '96” Mentálhigiénés Egyesület (a továbbiakban: Egyesület) között érvényben lévő megállapodás szerint 2008. április 1-jétől határozatlan időre az Egyesület Veszprém városban folyamatosan, ingyenesen hívható telefonos lelkisegély-szolgálatot működtet. Telefonos segítséget nyújt bárkinek, aki nehéz helyzetben, kétségbeesésében emberi kapcsolatra vágyik, valamint biztosítja a szolgálat tagjainak képzését, folyamatos továbbképzését, az állandó szakmai felügyeletet és segítségnyújtást. A megállapodásban foglalt feladatok, tevékenységek ellátásáról az Egyesület minden évben részletes beszámolót készít a Közjóléti Bizottság februári ülésére.

Az Egyesület 2025. évi tevékenységéről szóló beszámolót a határozati javaslat melléklete tartalmazza.

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy az előterjesztést megtárgyalni és a határozati javaslatot elfogadni szíveskedjen!

Veszprém, 2026. 01. 15.


Dr. Payrich Mária
egyesületi elnök

„KAPCSOLAT '96”
MENTÁLHIGIÉNÉS EGYESÜLET
VESZPRÉM
Adószám: 18924648-1-19

I. A SZERVEZET MŰKÖDÉSI FORMÁJA

1. Az egyesület által nyújtott szolgáltatás formája, feladata, célja

A „Kapcsolat '96” Mentálhigiénés Egyesület 30 éve alakult és azóta folyamatosan biztosítja a városban működő Kapcsolat Lelkielsősegély Szolgálat tevékenységét. A 116-123-as telefonszám az ország minden területén a nap 24 órájában mindenki számára ingyenesen elérhető.

A „Kapcsolat '96” Mentálhigiénés Egyesület három alapfeladata:

- **Mentálhigiénés prevenció:** a lelki egészség védelme. A pszicho-szociális problémák kínzó terhet jelentenek a mindennapokban konfliktusok, életvezetési nehézségek forrásai. Hogy e problémák ne váljanak krízissé a segítő tanácsadás informális kezelőhelyhez irányítás formájában nyújt támogatást.
- **Krízisintervenció:** ha a hívó szembenézve az őt veszélyeztető körülményekkel - ha ezek fenyegető közelsége problémává válik, és azokat sem kikerülni, sem megoldani nem tudja - krízisbe kerül. A személyiséget veszélyeztető krízisek megoldásához külső segítségre van szükség, ez a krízisintervenció.
- **Öngyilkosság-megelőzés:** egy az élet értelmére keresett válasz megtalálásához nyújtott emberi tevékenység. Az öngyilkossági vészhelyzet csökkentése a vészhelyzetek megoldások értelmes cselekvésbe fordítása, a krízishelyzet problémahelyzetté alakítása a hívó és az ügyelő közös munkája és felelőssége.

Az ügyelő a hívókkal történő beszélgetések során bizalmukat megnyerve, személyiségi jogaikat tiszteletben tartva, titkaikat megőrizve támogatja embertársait további önálló döntésre, a nehézségek önálló leküzdésére.

2. Normák, működési elvek

Alapelvek: anonimitás, titoktartás, önkéntesség és előítéletmentesség.

Fontos alapelv az **anonimitás**, ami a hívóra és az ügyelőre egyaránt vonatkozik. A **titoktartás** nem csak a hívókkal történő beszélgetésekre, hanem a szolgálati helyre és a szolgálattal kapcsolatos valamennyi ügymenetre is vonatkozik. A telefonnál szakképzett ügyelők, szakképzett **önkéntesek** ülnek, akik a munkájukat szabadidejükben végzik, kellően motiváltak segítő kapcsolat létrehozására, problémák, krízisek megoldására.

A lelki segély szolgálatban fontos elv az életnek, mint értéknek a képviselése, a hívó személyiségének és szabadságának tiszteletben tartása, a nonprofit működés. Az önkéntesek számára elengedhetetlen a folyamatos képzés, önképzés, elvárható az előítéletmentesség, valamint a csapatmunkában való aktív részvétel.

3. Személyi feltételek

Szervezeti felépítés (vezető, felelősök, önkéntesek):

Egyesület elnöke:	Dr. Payrich Mária (szakmai vezető) pszichiáter
Egyesület alelnöke:	Angeli Judit (szolgálatvezető) pedagógiai szakértő
Gazdasági alelnöke:	Karsai Nikoletta szociális munkás
Titkár:	Siák Zsuzsanna szociálpedagógus
Vezetőségi tag:	Fazekas Valéria üzemgazdász

A 2019-ben megválasztott vezetőség hét éve működik újraválasztva, és azóta tagságunk stabilizálódott, új önkéntesekkel bővült, akik 120 órás képzés után sikeres vizsgát tettek. Bízunk abban, hogy segítő motivációjuk továbbra is megmarad és aktív tagjai lesznek a Lelkiségegy Szolgáltatnak.

Augusztusban a békéscsabai országos találkozón egy fő részesült országos elismerésben, és vele együtt már hét főnek van országos és három főnek régiós elismerése. Az Egyesület büszke valamennyi kitüntetett tagjára.

4. Tárgyi feltételek

Az Egyesület megfelelő méretű szolgálati hellyel rendelkezik, melyet a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata térítési díj fejében biztosít. A hely megfelelő méretű, alkalmas egyéni odafigyelést igénylő munkára és csoportos megbeszélésekre egyaránt. A szolgálati hely bútorzata az elmúlt években megújult, és sikerült energiatakarékos hűtőszekrényt is vásárolni. 2025-ben adományként kaptunk 22 darab jó minőségű, de használt széket a tárgyaló asztal mellé. Nagy szüksége lenne az Egyesületnek még zárható szekrényre, melyben a fontos dokumentumokat tárolnánk.

2025-ben sajnos két, régóta használt számítógépünk elromlott, javíthatatlanná vált, és így nagy szüksége lenne az önkénteseknek az ügyelői munkához két megbízhatóan működő számítógépre (akár használt is).

II. SZAKMAI MŰKÖDÉSI KERETEK

1. Toborzás, kiválasztás

2025-ben a „Kapcsolat '96” Lelkiségegy Szolgálat ismét meghirdette az ingyenes képzését a lelkiismeret szolgálatban munkát vállaló új önkéntesek számára. A felhívás

megjelent a médiákban, a szociális intézményekben, Facebookon, de továbbra is a leghatékonyabb módja a toborzásnak a személyes ismeretség, a segítőmunka iránt érdeklődő emberek megkeresése. Több jelentkező közül az egyéni beszélgetés alapján 7 fő töltötte ki a tesztet és 7 fő meg is kezdte a képzést.

2. Képzés

2025-ben kezdődött a képzés és sajnos egy fő családi okok miatt kimaradt és még egy fő végül betegség miatt nem tudta elkezdni a képzést.

A képzés időtartama 120 óra:

- 30 óra önismereti tréning
- 30 óra elmélet, a segítő beszélgetés
- 30 óra lélektani krízis, szociális krízis, krízisintervenció
- 30 órás kommunikációs gyakorlat

A képzés anyagát a Lelkiségi Szolgálat Országos Szövetsége állította össze. A kiválasztás és a képzés fő szempontja az empátia, a megértés, a közösség és felelősségvállalás képességének fejlesztése.

A képzők között volt pszichiáter, pszichológus, mentálhigiénés szakember és részt vettek a szolgálatban speciális képzettséggel rendelkező, régóta ügyelő társaink is.

2025. szeptemberében valamennyi képzésen résztvevő jelölt az országos vizsgabizottság előtt sikeres vizsgát tett, és esküvel fogadták, hogy a nemzetközi és a helyi lelkielsősegély szolgálatok által megfogalmazott szabályoknak eleget tesznek, a rájuk bízott titkokat megőrzik, az anonimitásra vonatkozó szabályokat betartják. A vizsga után még sokáig hospitálnak régóta ügyelő önkéntesek mellett, hogy kellő kommunikációs gyakorlatot, biztonságot szerezzenek az ügyelői munkához.

A 120 órás képzés megszervezése (helyszínek biztosítása, előadók és résztvevők meghívása, szakmai anyagok beszerzése) komoly feladatot jelentett a szolgálat vezetőségének. A munka még nem fejeződött be, hiszen a hospitálások a mai napig tartanak.

3. Továbbképzés

Szolgálatunk vezetősége arra törekszik, hogy minden önkéntes évente legalább egyszer jusson továbbképzési lehetőséghez.

Továbbképzések színterei:

- Országos Találkozók
- Régiós találkozók
- A szolgálat saját képzései
- **Országos találkozó**

Legjelentősebb továbbképzési forma az Országos Találkozó, amelyre 2025. augusztus 29-31. között Békéscsabán került sor. A találkozó vezérfonala a LÉLEK, a JELEN, és a LÉT, amely tartalmak a szolgálatok, az ügyelőtársak szakmai és

mindennapi életében is meghatározóak. Magasszínvonalú szakmai előadások hangoztak el például:

- Dr. Medgyasszai Melinda: Gondolkodunk – vagy nem?
- Mindennapi csacskságaink
- Dr. Bakó Tihamér: Hallgatlak, hallak
- Dr. Kőváry Zoltán: Egzisztenciális és pszichológiai szemlélet alkalmazása a segítő foglalkozásban
- Dr. Daubner Béla: Kapcsolati dinamika a segítő személyiségben

Az előadásokat workshopok és színes szabadidős programok egészítették ki. Az országos találkozón a szolgálatunkat hat fő képviselte, akik vállalták a nem mindennapi izgalmaktól sem mentes vonatos utazást. Az országos találkozón egy társunk több, mint tíz éve végzett magas szakmai színvonalú munkájáért országos elismerésben részesült. Gratulálunk.

- **2025. szeptember 10.: Országos Öngyilkosság Megelőzésének Világnapja Budapest**

A konferencián megismerhettük a Mamut Szolgáltatóházban dolgozó önkéntesek munkáját, tapasztalatait, valamint a II. kerület polgármesterének segítő támogatását. Bemutatásra került a legfrissebb országos öngyilkossági statisztika, felhívták a figyelmet a legfontosabb változásokra. Előadás és filmvetítés keretében mutatták be az „Elfolytott könnyek” című szobor történetét és támogatóit. A konferencián a szolgálatunktól két fő vett részt.

- **2025. október 3-5. között: Csíksomlyó – Hallgatlak 20 - két évtized a lelki egészség szolgálatában**

20 éves születésnapját ünnepelte az Erdélyi Magyar Nyelvű Lelkiségegy Szolgálat. Simó Irma ismertette a magyar nyelvű szolgálat történetét, Papp Ágota a levelező szolgálatból a „Gyógyító írásról” szólt. Kiss Gabriella előadásának címe a „Segítés kultúrája az idős személyek gondozásában”. Elhangzottak még a Kárpát-medencei mentálhigiénés kultúra fejlesztésének aktuális kérdései. A szakmai filmvetítés címe: „Közösségi reflexió az önpusztításról”.

A résztvevők találkozhattak Böjte Csabával, látogatást tehettek a Szent Klára Házban, valamint megismerhették a környék nevezetességeit. A több, mint 12 órás vonatos utazást (többszöri átszállással, vonatpótló buszozással) kárpótolta erdélyi barátaink kedvessége, szíves vendéglátása. A találkozón a szolgálatunkat 6 fő képviselte.

- **Online LESZ Akadémia kedvelt, költséghatékony képzési forma**

Megrendezésére 2-3 havonta kerül sor gyakorlott telefonos szakemberek vezetésével. A részvétel önkéntes. Az Akadémia témaválasztása változatos, igazodik az önkéntesek által megfogalmazott igényekhez. Az alkalmazott módszerek folyamatosan bővülnek, változnak, igazodnak a digitális lehetőségekhez. A Kapcsolat telefonszolgálatától 2025-ben 12 fő vett rész az online LESZ Akadémián.

- **Régiós találkozó Régiós továbbképzés 2025. november 21. Pápa**

Téma: Törékeny egyensúly. A segítő kapcsolat kihívásai függőség esetén.

A találkozón Hegyiné Mráz Erika és Kerpel-Tarnóczy Tamara osztotta meg függőséggel kapcsolatos tapasztalatait. Majzik Balázs (NÉBIH) pedig a megelőzésről és az országos pályázati lehetőségekről beszélt. Dobó-Kocsis Gábor rendőr pedig a pápai tapasztalatokat osztotta meg a résztvevőkkel. A régiós találkozón a szolgálatunkat hét fő képviselte.

- **Szolgálatunk saját továbbképzése 2025. november 7-9. között**

Az önkormányzati támogatás lehetővé tette, hogy a szolgálat tagjai részt vegyenek a Bakony rejtekében egy több napos saját képzésen. Ez egy nagyon várt találkozó volt, hiszen itt találkoztak először szolgálatunk régi tagjai, a frissen vizsgázott önkéntesekkel. A továbbképzés fő célja az ismerkedés, a segítő motiváció szinten tartása, az empátia és a megértés képességének fejlesztése, valamint a csapatkohézió erősítése volt.

A továbbképzést dr. Fábiánné Páger Anna a Lelkiségegy Szolgálat Szövetségének munkatársa, mentálhigiénés szakember vezette. Az elégedettségi felmérés pozitív visszajelzést tartalmazott a résztvevők részéről.

Továbbképzési célt szolgálnak a havonta szervezett esetmegbeszélések is, melyeket szolgálatunk szakmai vezetője moderál. Sajnos 2025-ben külső szupervízort nem sikerült meghívni, amit a következő években célszerű lesz pótolni.

4. A szolgálati megbeszélések

A szolgálati megbeszélésekre havonta két alkalommal kerül sor, kivéve a nyári hónapokat és a decembert. Ezekben az időszakokban csak egyszer van találkozó, amely általában hosszabb ideig tart. A havi első megbeszélés feladata az ügyeleti rend kialakítása, az elvégzett munka értékelése, a következő feladatok megbeszélése és ilyenkor van lehetőség a továbbképzéseken szerzett tapasztalatok közreadásában.

2025. januárjában immár hagyományosan megrendezésre került a „morzsaparti”, ahol az ünnepekre készült finomságok maradékait fogyasztotta el a csapat vidám együttlét keretében.

A szakmai vezető és a szolgálatvezető részt vesz az évente megrendezésre kerülő Országos Lelkiségegy Szolgálat közgyűlésen és a negyedévente megtartott szolgálatvezetői tanács és a szakmai vezetői fórumon.

5. Esetmegbeszélés

Az esetmegbeszéléseket az Egyesület szakmai vezetője irányítja, nagy szakmai hozzáértéssel, türelemmel és tapintattal, támogatva az ügyelők attitűdöt és motivációt.

Havonta egy alkalommal van esetmegbeszélés, melynek célja a megterhelő, nehéznek vélt beszélgetések feldolgozása, a hívó problémájának pontos megértése optimális megoldás érdekében, a hívó és az ügyelő által megfogalmazott kérdések tisztázása, az ügyelő mentális támogatása.

6. Szupervíziós lehetőségek a telefonos munkával kapcsolatos kérdések, Elakadások kezelése

A 2025-ös évben külsős szupervízor nem vett részt az Egyesület munkájában, a csoportos szupervíziót a szakmai vezető biztosította és tőle lehetett egyéni szupervíziót is kérni.

A Lelkielsősegély Szolgálatban végzett önkéntes munka komoly felkészültséget, türelmet, empátiát és optimális döntési készséget igényel. Az ügyelőnek - mint minden embernek – lehetnek egyéni gondjai (betegség, családi vagy munkahelyi gondok, anyagi problémák stb.) melynek megoldásához külső segítségre, azaz szupervízióra van szüksége, azért, hogy valóban a hívó közléseit értse meg (és ne azt, amit ő belehall), mentális egyensúlya helyreálljon, és elkerülje a kiégés veszélyét.

III. SZAKMAI MUNKA

1. A szövetség bizottságait érintő feladatok. (részvétel, tevékenység)

Az Egyesület egy tagja rendszeresen tájékoztatja a LESZ információs hírlevelét a helyi eseményekről.

2. A hívásszámok alakulása az év folyamán

A 2025-ös évben összesen 3034 fogadott hívást regisztráltunk, amely 4,6 %-os emelkedést mutat az előző évihez képest. Éves szinten 2126 érdemi hívást fogadtunk, ami 7,2 %-kal több a 2024. évinél. A korszerűbb hívórendszer jelentős mértékben támogatja a szolgálatok működését. Bevezetésével nagy mértékben csökkent a sorozathívások száma, ami országos szinten is nagy segítség az ügyelőknek a napi munkájukban.

Az átlagos napi fogadott hívás szolgálatunknál a 2024. évi 29-ről napi 30-ra változott. A hívások 70 %-a érdemi hívás volt, ami az előző évihez képest kis mértékű növekedést jelentett.

A hívásokról készült statisztikai adatokat összegző diagramokat csatoljuk.

3. A háttér tényezők okainak felsorolása

Statisztikai mutatók „felhasználói” elemzése

A hozzánk telefonálók 12,4 %-a volt krízis helyzetben (családi, munkahelyi, magánéleti gondjai miatt) vagy küzdött öngyilkossági gondolatokkal, késztetéssel. A hívók jellemzően érzelmi, családi, párkapcsolati, betegséggel kapcsolatos problémákkal fordulnak hozzánk. Gyakori a magánnyal, a családi és/vagy anyagi nehézséggel küzdő ember. Sok a kezelt pszichés, vagy pszichiátriai beteg a hívók között. Az egészségügyben nagyon sok pszichiáter, pszichológus hiányzik, mindenütt nőttek a várakozási idők, így a betegek ritkábban tudnak szakembert találni a problémáikra, gyorsabban kérnek segítséget a krízis-szolgálatoknál. Gyakorlatilag ez a többi szolgálatnál is tapasztalható jelenség. Amennyiben a pszichiátriai betegek gyógyszerelése változik, az is „lecsapódik” nálunk. A hívások több, mint 60 %-a visszahívó, de folyamatosan emelkedik az évek óta visszatérő telefonálók száma is. Ugyanakkor jelentős pozitív változás, hogy az öngyilkos hívások száma 63 %-kal kevesebb, mint az előző évben.

A hívóink nemek szerinti megoszlása az elmúlt években 50-50 % körül mozgott, a 2025-ös évben viszont 54,0 %-ról 51,4 %-ra csökkent a nők aránya. Életkor szerint is történt változás. A 18 év alatti és a 19-45 éves korosztály aránya emelkedett, kevesebb az idősebb 46-60 év közötti és a 60 év feletti betelefonáló. Jelentős változásként értékeljük, hogy a 46 év feletti hívók aránya a 2024. évi 52 %-ról 49 %-ra csökkent 2025-ben. Elmondható, hogy az ingyenes „lelki segítséget” az elmúlt évben a 45 évnél fiatalabb korosztály tagjai egyre nagyobb arányban veszik igénybe. A nyugdíjas korú lelki segítségre szoruló az érdemi hívók 17,6 %-át adják. Meghatározó számú - 56,6 %-os arányú - a 19-45 év közötti korosztály a hívásokban.

A hívásszámok alakulását nagyon sok tényező befolyásolja, ilyen például az időjárás, a napszakok, az ünnepnapok, az ünnepnapokat megelőző időszak és helyi- és országos események. Általában délelőtt van a legkevesebb hívás, a legtöbb pedig késő délután és éjszaka. 2025. szeptemberében beazonosíthatóan sikerült ügyelőnknek a 112-es segélyhívó és a veszprémi rendőrség közreműködésével megmenteni egy öngyilkosságra készülő embert a Völgyhídról.

4. PR-munka jellemzői

Folyamatosan figyeljük és cseréljük a hídon kihelyezett matricákat, melyet az időjárás kissé megvisel.

A Szolgálat tagjai az anonimitás és a titoktartás szabályait szigorúan betartva vettek részt és vállaltak feladatot a városi rendezvényeken. A Civil Nap rendezvényén információs szolgálatot biztosítottak az önkéntesek.

A megyei napilapban és a Veszprémi 7 napban folyamatosan jelent meg az országos hívószám, valamint látható a veszprémi Viadukton, és lehetőség szerint a művelődési és kulturális intézményekben, orvosi rendelőkben, várókban. Az Egyesület rendszeres kapcsolatot tart a Veszprém Vármegyei Civil Központtal, a Családsegítő és Gyermekjóléti Integrált Intézménnyel, a Kábítószer Megelőző Egyeztető Fórummal, az

Áldozatsegítő Központtal, a Veszprém Vármegyei Rendőr-főkapitányság Humánigazgatási Szolgálatával, veszprémi felsőoktatási intézményekkel és a városi civil szervezetek vezetőivel.

IV. A SZERVEZET GAZDÁLKODÁSA

1. Költségvetés (források, bevételek alakulása, teljesülése)

Bevételi források 2024.

Veszprém MJV Önkormányzata	2 000 000
Veszprém MJV Önkormányzata Közygűlése	1 500 000

Veszprém MJV Önkormányzatának cél szerinti támogatását a támogatási szerződésben foglaltaknak megfelelően használtuk fel. Az elszámolás határideje 2026. január 30. volt, melyet az önkormányzat számára benyűjtottuk.

2. Pályázati források és lehetőségek/elérhetősége

A vezetőség rendszeresen figyeli a pályázati kiírásokat. Az egyszerűsített NEA pályázatot, amely a működést támogatja, minden évben benyűjtja az egyesület. A 2025-ben benyűjtott pályázatot befogadták, érvényes döntés egyelőre nincs.

3. Szponzori kapcsolatok

Az Egyesületnek rendszeres szponzora nincs, az Egyesület vezetősége köszönettel veszi, ha egy-egy rendezvényre az önkormányzatok vagy más szervezetek kedvezményes áron vagy ingyenesen biztosítanak helyszínt, vagy a meghívott előadók ingyen vállalnak előadást. Sajnos a trénerek, szupervízorok mára már „drága emberek”, közreműködésükért keményen fizetni kell.

V. GONDOLATOK AZ ELMÚLT IDŐSZAKRÓL

1. A jövő tervei, elképzelések, feladatok

A 2025-ös év legnagyobb kihívása az új önkéntesek képzése volt. A sikeres vizsgát tett jelentkezők még hospitálnak a tapasztalt ügyelők mellett, de bízunk abban, hogy hamarosan kellő tapasztalat birtokában önálló ügyelővé válnak.

Az Egyesület vezetősége mindent megtesz azért, hogy tagjai szakmai tudása fejlődjön, részük legyen folyamatos továbbképzésben, esetmegbeszélésekkel segítse a kommunikációs készségek fejlesztését, valamint szupervízióval támogassa a kiégés elkerülését, melynek költségére pályázatokat írunk és támogatókat keresünk.

Veszprém, 2026. 01. 15.



Angeli Judit

szolgálatvezető



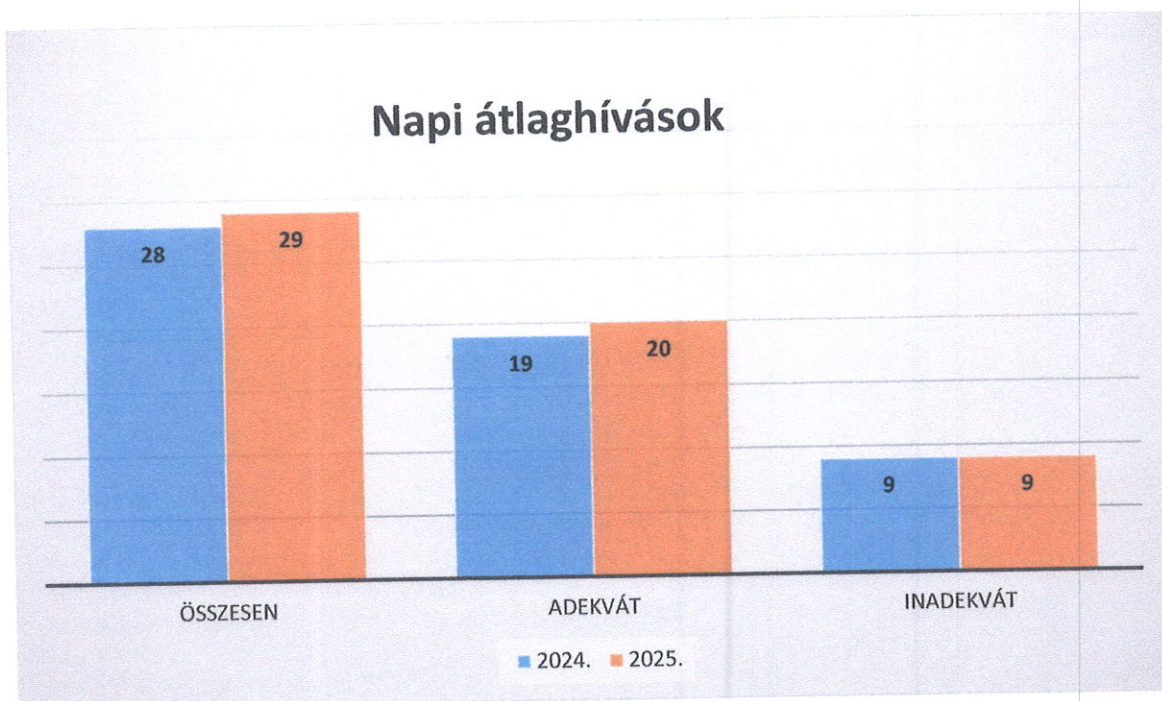
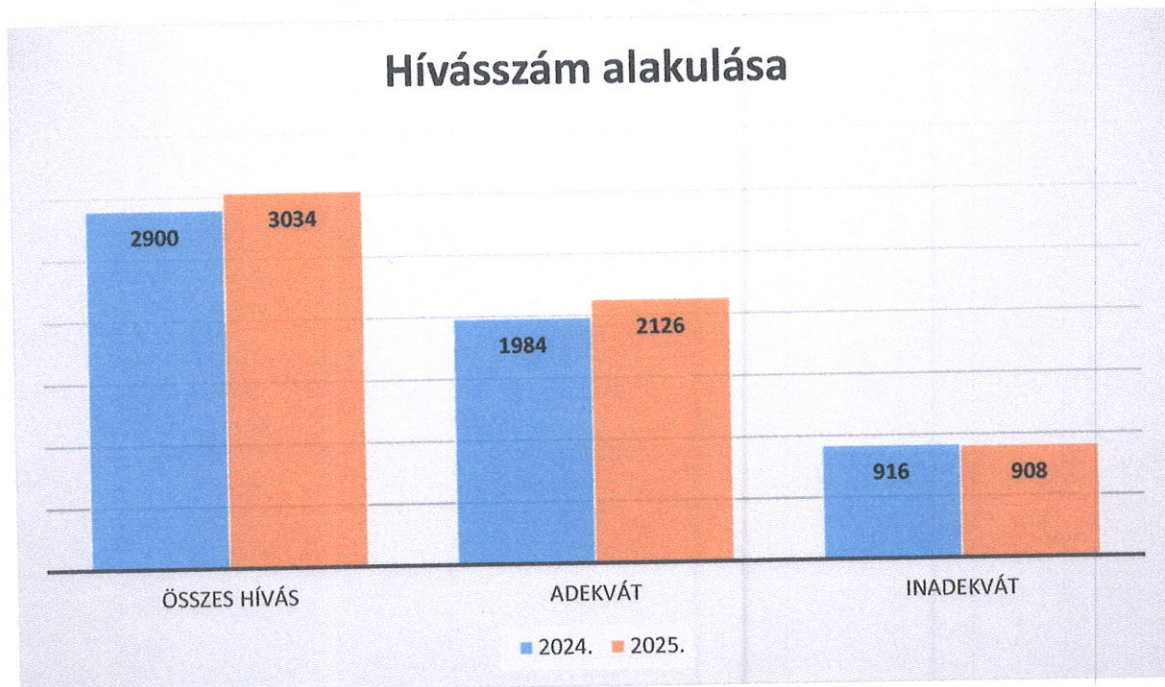
Dr. Payrich Mária

egyesületi elnök

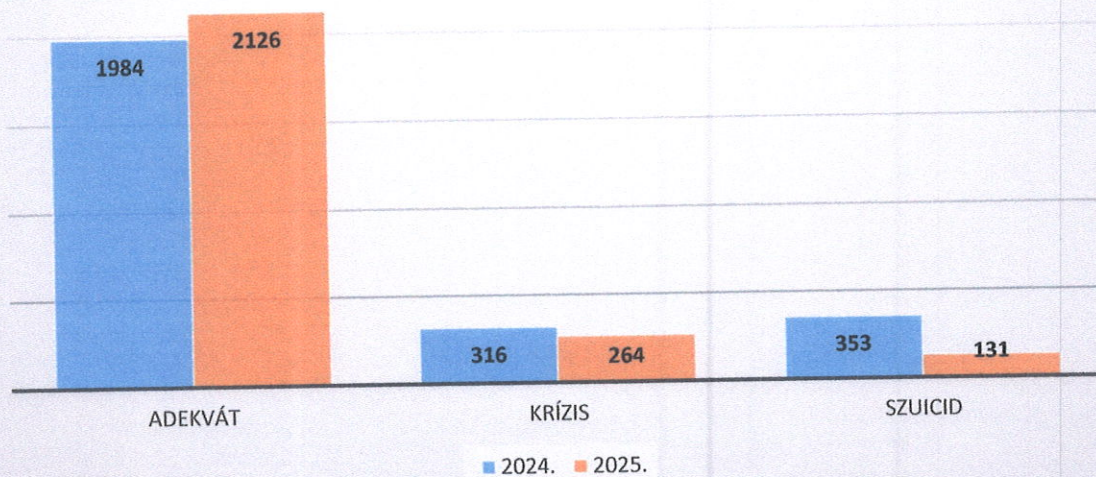
"KAPCSOLAT '96"
MENTÁLHIGIÉNÉS EGYESÜLET
VESZPRÉM
Adószám: 18924846-1-18

MELLÉKLET

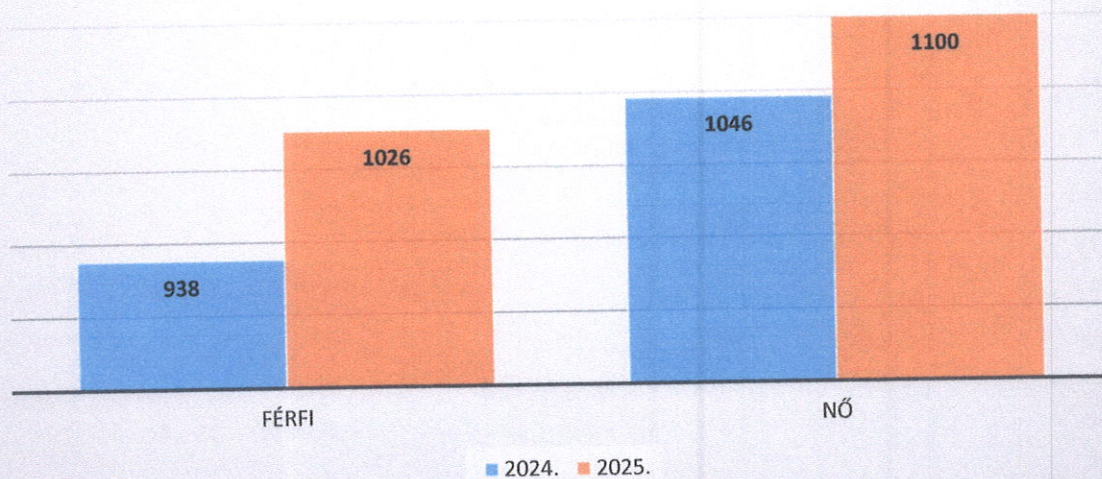
2025. év statisztika diagrammjai



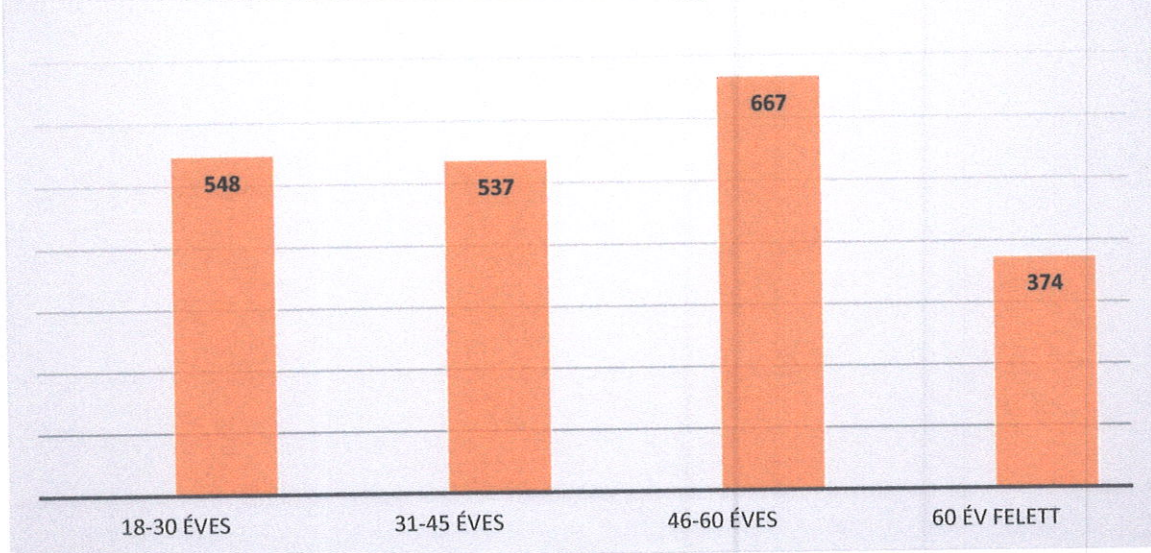
Krízis és szuicid hívások



A hívások nemek szerinti megoszlása



A hívások kor szerinti megoszlása



A hívások főbb problémái

