



EU-PROMENS

Résztevői munkafüzet CORE TRAINING

KAPACITÁSÉPÍTÉS A MENTÁLIS EGÉSZSÉGÜGY TERÜLETÉN: MULTIDISZCIPLINÁRIS
KÉPZÉSI PROGRAM

2026. május



Tartalomjegyzék

Introduction	3
What is the EU Comprehensive approach to mental health?.....	3
Cross-Sectoral Mental Health Competencies Framework.....	3
Multidisciplinary Core training.....	6
Aim of the Core Training	6
Training target audience.....	6
Objectives of the Core Training	7
About this workbook.....	8
Training details	10
Training Structure & Daily Schedule.....	10
Training Methods & Format	10
Training Resources & Materials.....	10
Assessment & Certification	10
Feedback	11
Dissemination of knowledge to colleagues upon participants' return to their working environments	11
Core Training Modules.....	15
Day 1.....	15
Day 2.....	25
Selective Modules for the Core Training	36
Annexes	45
Annex 1: Competency-based guiding questions	45
Annex 2: Recommended Literature	73

Ábrák listája

Figure 1 Pyramid of Cross-Sectoral Mental Health Competencies	4
---	---



Bevezetés

A mentális egészséggel kapcsolatos hálózatépítési és késcsere európai program (EU-PROMENS) a mentális egészséggel kapcsolatos kapacitásépítő program, amelynek célja a mentális egészséggel foglalkozó különböző ágazatokban dolgozó szakemberek közötti képzés és csereprogram. Ebben a szakaszban a projekt a multidiszciplináris képzési program kísérleti szakaszában van, amelynek célja a szakemberek kompetenciáinak megerősítése. Az EU-PROMENS csoport egy széles körű igényfelmérés alapján kidolgozta az ágazatközi mentálhigiénés kompetenciakeretet, amely elősegíti a kapacitásépítés és a munkaerő-fejlesztés átfogó megközelítését. Ez a keretrendszer szolgál a kétnapos alapképzésből és egy egynapos haladó képzésből álló multidiszciplináris képzés alapjául, és igazodik azokhoz a kompetenciákhoz, amelyekre a különböző célzott szakembereket képezni fogják. Ez a résztvevői munkafüzet az alapképzésre (2 nap) vonatkozik, és először a keretrendszerre és a kompetenciákra tér ki, majd ismerteti a célkitűzéseket, és ezt követően részletesen ismerteti a képzés szerkezetét és a modulokat.

Mi a mentális egészséggel kapcsolatos átfogó uniós megközelítés?

A mentális egészséggel kapcsolatos átfogó európai megközelítés, amelyet 2023 júniusában indítottak útjára, olyan ágazatközi, inkluzív stratégiát támogat, amely a megelőzést, a korai beavatkozást, valamint a méltányos megelőzést és ellátást helyezi előtérbe. Támogatja a kiszolgáltatott csoportokat, a munkahelyi jólétet és a fiatalok mentális egészségét, miközben elősegíti az innovációt és a nemzetközi együttműködést. Globális szinten az EU arra törekszik, hogy a mentális egészséget beépítse a nemzetközi egészségügyi válaszlépésekbe, különösen válsághelyzetekben. Összességében a megközelítés multidiszciplináris, inkluzív keretet jelent Európa növekvő mentális egészségügyi kihívásainak koordinált megelőzés, ellátás és rendszerszintű támogatás révén történő kezelésére. Az olyan programok, mint az EU-PROMENS, fokozzák a készségeket és a tudásmegosztást a mentális egészséggel kapcsolatos kihívások kezelése érdekében az egész Európai Unióban. A multidiszciplináris képzési program így konkrét és átfogó módon támogatja ezeket az erőfeszítéseket a célcsoportok munkavállalói számára a legalapvetőbb szintektől a szakpolitikai szintig.

Szektorokon átívelő mentális egészségügyi kompetenciakeret

A multidiszciplináris képzést az egészségügy, a szociális munka, az igazságszolgáltatás és az oktatás kulcsfontosságú kompetenciáit egyesítő, ágazatközi mentálhigiénés kompetenciakeret (1. ábra) köré fejlesztették ki. A felmérések és interjúk segítségével kidolgozott dokumentum kiemeli a mentális egészséget támogató szakemberek alapvető, közös kompetenciáit. Ez a multidiszciplináris keret kiegészíti a meglévő ágazatspecifikus modelleket, elősegítve a holisztikus ellátást, a korai beavatkozást és a pszichoszociális fogyatékkal élő személyek felépülését.

A mentális egészségügyi kompetenciák ágazatközi piramisa keretrendszer alapvető kompetenciákat vázol fel minden olyan szakember számára, aki mentális egészségügyi ellátásban vagy bármely más releváns szolgáltatásban vesz részt az oktatási területen, a fiatalkorúak börtönében, a szociális munka és az egészségügy területén. Szerkezetének három fő területe van:

1. réteg: Alapvető mentális egészségügyi kompetenciák

Minden szakember számára releváns, még akkor is, ha nem a mentális egészségre szakosodott, és a mentális jólét támogatásához szükséges alapvető ismereteket és készségeket tartalmazza.

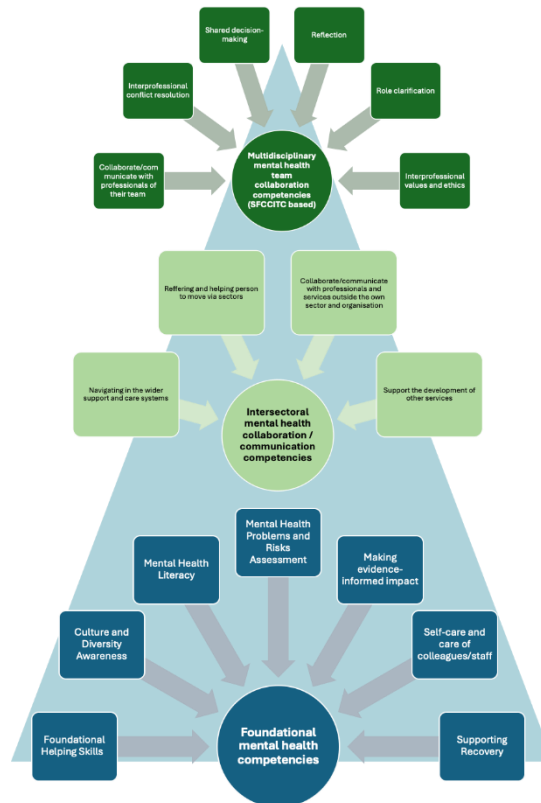
2. réteg: Szektorok közötti mentális egészségügyi együttműködés és kommunikáció

Alapvető fontosságú a mentális egészséget befolyásoló ágazatok (pl. oktatás, szociális szolgáltatások, egészségügy) szakemberei számára. A hatékony kommunikációra és együttműködésre összpontosít a mentális egészségügyi kontextusokban.

3. réteg: Multidiszciplináris csoportos együttműködés kompetenciák

Ez kötelező a mentális egészségügyi csapatokban dolgozó szakemberek számára. Hangsúlyozza a csapatmunkát, a koordinációt és az integrált ellátási megközelítéseket.

Ez a keret biztosítja, hogy a különböző ágazatokban dolgozó szakemberek a mentális egészségügyi támogatáshoz és gondozáshoz való hatékony hozzájáruláshoz szükséges kompetenciákat fejlesszék.



1. ábra Az ágazatközi mentálhigiénés kompetenciák piramisa¹

Az alábbiakban az egyes területek és kompetenciáik részletes leírása következik:

I. Alapvető mentális egészségügyi kompetenciák

1. **Alapvető segítő készségek**²: A szakemberek rendelkeznek a nonverbális kommunikáció, az aktív hallgatás, az empátia, a de-eszkalációs készségek, a mentális egészséggel és jóléttel kapcsolatos hatékony szóbeli kommunikáció, a titoktartás elmagyarázása és a kapcsolatépítés terén szerzett készségekkel.
2. **Kultúra és sokszínűség tudatosítása**: A szakemberek érzékenységet tanúsítanak a kulturális, életkori, nemi és egyéb társadalmi és demográfiai tényezők iránt, tiszteletben tartják az egyéni különbségeket, és olyan emberi jogi alapú és személyközpontú megközelítést alkalmaznak, amely a szolgáltatásokat az ügyfél igényeihez igazítja és testre szabja.

¹ SFCCITC - A szakmaközi együttműködés alapkompenciáinak Sunnybrook-kerete

² WHO-UNICEF FELSZERELÉS (<https://equipcompetency.org/>)



- Mentális egészségügyi műveltség:** A szakemberek megértik a mentális egészség általános fogalmait, a mentális egészségügyi problémákhoz hozzájáruló tényezőket (kockázati tényezők) és a jólétüket megőrző tényezőket (védőfaktorok), az életre gyakorolt hatásukat, valamint az időben történő, megfelelő irányítás és támogatás szerepét.
- Mentális egészségügyi problémák és kockázatértékelés:** A szakemberek azonosítani tudják a mentális egészségügyi problémák jeleit, felmérhetik az ügyfél általános szükségleteit, a mentális egészségügyi problémáikhoz hozzájáruló tényezőket (pl. pénzügyi stressz, szociális és kapcsolati problémák, lakhatási problémák stb.), beleértve a fokozott sebezhetőséget, a másoknak okozott kárt, az önkárosítást vagy az öngyilkosságot.
- Bizonyítékokkal alátámasztott hatás:** A szakemberek pszichoedukációt, bizonyítékokon alapuló pszichológiai támogatást és mentális egészségfejlesztő tevékenységeket nyújtanak, hogy megerősítsék az ügyfél képességét a fenntartható társas kapcsolatok kialakítására és kezelésére, a biztonságos és védelmet nyújtó, az érzelmi, mentális és fizikai jólétet elősegítő környezetet, pozitív és egészséges megküzdési stratégiák kialakítására az élet kihívásaival való szembesülés során, a negatív társadalmi normák befolyásolására, és a megbélyegzés csökkentésére.
- Öngondoskodás és gondoskodás a kollégákról:** A szakemberek öngondoskodással védik saját mentális egészségüket és jólétüket, megelőzik a kiégést, és tudják, hogyan támogassák kollégáikat a munkahelyi stressz és a mentális egészséggel kapcsolatos kihívások felismerésével és kezelésével.
- A helyreállítás támogatása:** A szakemberek emberi jogi alapú megközelítést és tiszteletteljes hozzáállást alkalmaznak a mentális egészségi problémákkal küzdő egyénnel szemben. A személyközpontú megközelítésen keresztül a szakemberek holisztikusan ismerik meg az ügyfél jelenlegi helyzetét, szokásait, kihívásait, szociális hálóját és korábbi megküzdési stratégiáit, támogatva őt abban, hogy azonosítsa a negatív megküzdési stratégiákat, és azokat fenntartható pozitív stratégiákkal váltsa fel, és ezáltal segítsen neki teljes értékű életet teremteni és élni, önrendelkezést gyakorolni, és a személyes tapasztalatokon keresztül fejlődni.

II. Szektorközi mentális egészségügyi együttműködés/kommunikációs kompetenciák

- Navigálás a támogatási és gondozási rendszerekben:** A szakemberek megértik a különböző ágazatok szerepét a helyi ellátórendszer mentális egészségének alakításában, valamint azt, hogy hogyan lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, beleértve a más kontextusokból származó legjobb gyakorlatokat is.
- Ajánlások és navigációs szolgáltatások:** A szakemberek biztonságos, érzékeny átirányítást biztosítanak, és segítenek az egyéneknek a komplex ellátórendszerekben való eligazodásban.
- Ágazatok közötti együttműködés:** A szakemberek hatékonyan együttműködnek a különböző szakemberekkel és ügynökségekkel, biztosítva a mentális egészségügyi ellátás személyközpontú és együttműködő megközelítését.
- Szolgáltatásfejlesztési támogatás:** A szakemberek elősegítik az együttműködést az ellátók között, megosztják egymással a legjobb gyakorlatokat, és javaslatokat tesznek a mentális egészségügyi problémák megelőzésére, valamint az ellátás és a támogató szolgáltatások javítására irányuló megközelítések javítására.

III. Multidiszciplináris mentális egészségügyi csapat együttműködési kompetenciái³

- Csapaton belüli kommunikáció:** A szakemberek folyamatokat alakítanak ki a csapatokon belüli időben történő és konkrét információcserére, figyelembe véve, hogy mely csapattagokat kell bevonni.
- Konfliktuskezelés:** A konfliktusok konstruktív kezelése a különböző nézőpontok meghallgatásával és a közös megegyezésen alapuló megoldások kidolgozásával.
- Közös döntéshozatal:** A szakemberek együttműködve tervezik meg a megelőzési és támogatási intézkedéseket, az egyének és családok céljait és szükségleteit előtérbe helyezve.

³ A szakmaközi együttműködés alapkompenciáinak Sunnybrook-i keretrendszere alapján



4. **Elmélkedés:** A szakemberek csoportos elmélkedést folytatnak, azonosítják a sikereket és a fejlesztendő területeket az együttműködési gyakorlatok javítása érdekében.
5. **Szerepek tisztázása:** A szakemberek világosan megfogalmazzák szerepüket a csapatban, megértik mások szerepét, és megfelelően konzultálnak.
6. **Szakmaközi értékek és etika:** A szakemberek tiszteletben tartják a csapattagok iránti tiszteletet, biztonságos teret teremtenek az érdekérvényesítéshez, és a szervezeti és szakmai értékeket beépítik a csapat megbeszéléseibe.

Multidiszciplináris alapképzés

Az alapképzés célja

A multidiszciplináris képzési program célja a mentális egészségügyi támogatás multidiszciplináris megközelítésének előmozdítása azáltal, hogy a különböző szakembereket felvértezi az ágazatok közötti hatékony együttműködéshez szükséges kompetenciákkal. A képzés célja, hogy elősegítse a mentális egészség közös megértését, fokozza a csapatmunkát, és kiépítse a mentális egészséggel kapcsolatos kihívásokat holisztikusan kezelő integrált, személyközpontú ellátás képességét. A képzési program célja olyan szakemberek összetartó, multidiszciplináris hálózatának létrehozása, akik hatékonyan tudnak együttműködni az átfogó, személyközpontú mentális egészségügyi megelőzés és ellátás biztosítása érdekében, amely javítja az egyének és a közösségek eredményeit.

A képzés célközönsége

A képzési programot úgy alakították ki, hogy a mentális egészségügyi támogatásban és a kapcsolódó szolgáltatókban részt vevő sokszínű közönségnek szóljon. A célközönség a következő:

- **Egészségügyi szakemberek:** Orvosok és szövetséges egészségügyi dolgozók, például házi orvosok, ápolók és szakorvosok, például gyermekorvosok, kardiológusok, nőgyógyászok, akik gyakorlatuk során mentális egészségügyi kihívásokkal találkoznak, és akiknek szükségük van ismeretekre és készségekre ahhoz, hogy ezeket hatékonyan tudják kezelni.
- **Mentális egészségügyi szakemberek:** Pszichiáterek, pszichológusok, pszichiátriai ápolók és szociális munkások, tanácsadók és terapeuták, akik a mentális egészségügyi problémák megelőzésére, diagnosztizálására és kezelésére szakosodtak, valamint a felépülés és a jólét elősegítésében vesznek részt.
- **Szociális munka szakemberek:** A szociális ellátásban és közösségi környezetben dolgozó szakemberek, akik támogatást és beavatkozásokat nyújtanak olyan egyének és családok számára, akik olyan társadalmi és gazdasági kihívásokkal szembesülnek, amelyek mentális egészségügyi kihívásokkal is összefügghetnek.
- **Oktatási dolgozók:** Tanárok, iskolai tanácsadók és oktatási adminisztrátorok, akik mentális egészségügyi problémákkal találkoznak a diákok körében, és akiknek megfelelő képességekre van szükségük, hogy megfelelően fordulhassanak hozzájuk, és támogassák őket.
- **Az igazságügyi ágazatban dolgozók:** Az igazságszolgáltatási rendszerekben, a fiatalokéval fogva tartási központjaiban és a bűnüldöző szerveknél dolgozó szakemberek, akiknek a mentális egészséggel kapcsolatos ismeretekre van szükségük ahhoz, hogy hatékonyan tudják kezelni a mentális egészségügyi problémákkal küzdő személyeket érintő eseteket.



- **Szakmaközi szakemberek:** A mentális egészségügyi ellátással kereszteződő interdiszciplináris környezetben dolgozó személyek, beleértve az oktatásban, az igazságszolgáltatásban, a fiatalkorúak fogva tartásában és a közösségi szolgáltatásokban dolgozókat, akik a szolgáltatások együttműködésével és integrációjával hozzájárulnak a mentális egészség támogatásához.

Nem szakosodott mentálhigiénés szakemberek: A kortárssegítő munkatársak, közösségi önkéntesek és egyéb személyek, akik nem feltétlenül a mentális egészségre szakosodtak, de létfontosságú szerepet játszanak a kezdeti támogatás nyújtásában, az ellenálló képesség erősítésében és az egyének megfelelő ellátási módokhoz való kapcsolásában.

Az alapképzés céljai

1. Alapvető mentálhigiénés kompetenciák fejlesztése

- **Alkalmazza az alapvető segítő készségeket** a mentális egészségügyi támogatásban, beleértve az aktív meghallgatást, a nonverbális kommunikációt, az empátiát, a de-eszkalációt és a kapcsolatépítést.
- **A kulturális és sokszínűségi tudatosság bizonyítása** a különböző kulturális, életkori, nemi és társadalmi-gazdasági háttérrel rendelkező egyénekhez való alkalmazkodással.
- **A mentális egészséggel kapcsolatos ismeretek bővítése**, a mentális egészséggel kapcsolatos kulcsfogalmak, a gyakori állapotok, a hozzájáruló tényezők és a mentális egészséggel kapcsolatos kihívások mindennapi életre gyakorolt hatásának felismerése.
- **A mentális egészségügyi kockázatfelmérés szükségességének megértése**, a szorongás, az önkárosítás vagy az öngyilkossági kockázat korai figyelmeztető jeleinek azonosításával és a megfelelő válaszlépésekkel.
- **Tényadatokkal alátámasztott pszichoedukáció és a mentális egészség előmozdítása**, a megbélyegzés csökkentése és a mentális egészséggel kapcsolatos kérdések tudatosítása a szakmai környezetükben.
- **Az öngondoskodás előtérbe helyezése és a kollégák támogatása**, a munkahelyi mentális egészségügyi stresszorok felismerése, és a kiegészítő megelőzésére irányuló stratégiák alkalmazása.
- **A felépülés-orientált megközelítések támogatása**, elősegítve a tiszteletet, az autonómiát és az önállóságot.

2. Az ágazatközi mentális egészségügyi együttműködés/kommunikációs kompetenciák fejlesztése

- **A különböző ágazatok szerepének megértése a mentális egészségügyi ellátásban**, a helyi ellátórendszerrel és a szolgáltatásokhoz való hozzáférés módjának megértése, beleértve a más kontextusokban bevált gyakorlatokat.
- **A biztonságos, érzékeny és hatékony átirányítás biztosítása**, miközben segíti az egyének eligazodását a komplex ellátórendszerekben.
- **Hatékony együttműködés** az ágazatokon kívüli szakemberekkel és ügynökségekkel a mentális egészségügyi ellátás személyközpontú és együttműködő megközelítése érdekében.
- **A mentális egészségügyi szolgáltatások javításához való hozzájárulás** a szolgáltatók közötti együttműködés előmozdításával, a legjobb gyakorlatok megosztásával, valamint a megelőzés és az ellátás javítására irányuló javaslatokkal.

3. Átfogó képzési célok: A rendszerszintű gondolkodás és a fenntartható mentális egészségügyi gyakorlatok megerősítése

- **Rendszerszintű gondolkodásmód alkalmazása** a mentális egészséget támogató szolgáltatások különböző ágazatok közötti összefüggéseinek megértése érdekében.
- A kapacitásépítés és a folyamatos tanulás **lehetőségeinek azonosítása** a mentális egészségügyi ellátás hosszútávú javulásának biztosítása érdekében.



- **A szakemberek támogatása** annak megértésében, hogy szerepük és szakértelmük révén hogyan tudnak fellépni a különböző ágazatokban és szolgáltatásokban végrehajtandó és fenntartandó intézkedések mellett.

4. Az öngondoskodás, a reziliencia és a csapat jóléti gyakorlatainak erősítése

- **Öngondoskodási stratégiák alkalmazása**, a munkahelyi stressz és a másodlagos trauma kezelése a reziliencia fenntartása érdekében.
- **A kollégák mentális egészségének támogatása**, a kiégés jeleinek felismerése, és a munkahelyi jólét kultúrájának előmozdítása.

A munkafüzetről

Ez a munkafüzet további betekintést nyújt a képzésbe, és jegyzetek és reflexiók készítésére is használható. A különböző modulok köré épül. Minden modul után lesz hely a jegyzetek és észrevételek számára, talál három fő elmélkedő kérdést a modul tartalmára alapozva, valamint helyet a modulból, az esetekből és a csoportos megbeszélésekből származó főbb tanulságokra és a tanulságokra vonatkozó jegyzetek számára. A kézikönyvhöz kapcsolódóan a képzés után egy esetfüzetet kap, amely esetek és irányadó kérdések sokaságát tartalmazza, hogy ösztönözze az ágazatközi együttműködést és a megoldásorientált problémamegoldást. A munkafüzet végén általános és esetspecifikus, kompetenciaalapú irányadó kérdéseket talál, amelyek a jövőbeni munkájához a multidiszciplináris együttműködés során irányt mutatnak (1. melléklet). Továbbá talál olyan forrásokat is, amelyek további tanulási lehetőséget biztosítanak (2. melléklet).

Kompetencia-alapú irányadó kérdések

Általános, általánosan alkalmazható, kompetenciaalapú irányadó kérdések

Ezek az általánosan alkalmazható kérdések 17 szakmaközi kompetenciának felelnek meg, mint például a kulturális különbségek elfogadása, a trauma-informált gondoskodás, a kommunikáció és az etikus gyakorlat. Céljuk, hogy segítsék a szakembereket abban, hogy együttérzéssel, tudatossággal és hatékonysággal tájékozódjanak, amikor először találkoznak bármely személlyel (ügyféllel, pácienssel, szolgáltatást igénybe vevővel) - függetlenül a kontextustól vagy háttértől. Ezek iránytűként szolgálhatnak az elkötelezettség, a megértés és az ágazatok közötti együttműködés számára.

A nyelvezetet úgy alakították ki, hogy az ágazatokon átívelően világos és hozzáférhető legyen, biztosítva, hogy a célcsoportok sajátos igényeihez igazodva a szociális munka, az egészségügy, a mentális egészségügy, az oktatás és más releváns területek szakemberei számára is visszhangra találjon. Az irányadó kérdések:

- Ösztönzik az interdiszciplináris gondolkodást és az empátiát
- Áthidalják a szakmai silókat az együttműködésre összpontosítva
- Segít a résztvevőknek azonosítani az igényeket, akadályokat és erősségeket
- Ösztönzik a gyakorlati és etikai megfontolásokat
- Igazodnak a 17 kompetenciához, amellyel eddig dolgozott

Esetspecifikus, kompetenciaalapú irányadó kérdések



A munkafüzetben minden egyes esetet átgondoltan megtervezett, irányadó kérdések kísérnek, amelyek támogatják az elmélkedési gyakorlatot és az interdiszciplináris elemzést. Ezek a kérdések két egymást kiegészítő részből állnak:

Általános irányadó kérdés (esetenként 1):

Egy széleskörű, nyitott kérdés, amelynek célja, hogy a résztvevőket arra ösztönözze, hogy az egyén helyzetét holisztikus szemszögből vizsgálják. Ez a kérdés kiindulópontként szolgál az együttérző vizsgálathoz és a közös megértéshez.

Esetspecifikus, kompetenciaalapú irányadó kérdések (kompetenciánként 1, összesen 17):

Célzott kérdések sorozata, amelyek mindegyike egy adott szakmaközi kompetenciára épül. Ezeket a kérdéseket úgy állították össze, hogy segítsék a résztvevőket abban, hogy ismereteiket és készségeiket az eset egyedi körülményeire alkalmazzák, elmélyítve ezzel azt a képességüket, hogy átgondoltan és hatékonyan tudjanak reagálni a személy szükségleteire.

Mind az esetspecifikus, mind az általánosan alkalmazható, kompetenciaalapú kérdések nyílt végűek, gyakorlatiasak, és úgy vannak felépítve, hogy ösztönözzék az elmélkedést és a megoldásorientált gondolkodást.

A kompetenciaalapú irányadó kérdések közvetlenül illeszkednek a mentális egészségügyi kompetenciák ágazatközi piramisának keretrendszeréhez.



A képzés részletei

A képzés felépítése és napi menetrendje

Core Training (2 nap)

1. nap

- **1. modul:** Bemutakozás és a mentális egészségügyi szükségletek és hiányosságok bemutatása
- **2. modul:** Multidiszciplináris megközelítés és alapvető segítő készségek
- **3. modul:** Mentális egészségügyi ismeretek és a kockázati tényezők megértése
- **4. modul:** Kockázatértékelés és szerepek a korai beavatkozásban

2. nap

- **5. modul:** Tágabb támogatási és gondozási rendszerekben való eligazodás
- **6. modul:** Egyének irányítása és segítése a szolgáltatásokban való eligazodásban
- **7. modul:** Együttműködés az ágazatokon átívelő szakemberekkel
- **8. modul:** Záró elmélkedés és alkalmazás a résztvevők munkahelyén

Szelektív modulok

- **Szelektív alapmodul 1:** A kultúra és a sokszínűség tudatosítása
- **Szelektív alapmodul 2:** Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése
- **Szelektív alapmodul 3:** A helyreállítás támogatása
- **Szelektív alapmodul 4:** Szakmaközi értékek és etika

Képzési módszerek és formátum

Ez a képzés **vegyes tanulási megközelítéssel** történik, amely magában foglalja a következőket:

- **Interaktív workshopok** eseti megbeszélésekkel
- **Csoportos tevékenységek és szerepjátékok** a gyakorlati készségek fejlesztésére
- **Valós világbeli forgatókönyv-szimulációk** a tapasztalati tanulás elősegítésére
- **Egyemtől való tanulás** strukturált megbeszélések és hálózatépítés révén
- **Digitális eszközök** (Mentimeter, Kahoot) az online részvételhez

Képzési források és anyagok

- Esetleírások
- Képzési videók
- Interaktív tanulási gyakorlatok
- A képzés előtti és utáni értékelő űrlapok

Értékelés és igazolás

- A kompetenciák fejlődésének felmérése érdekében a **képzés előtt és után értékelésre** kerül sor.
- A képzés **elvégzése után bizonyítványt** adunk ki a **képzés elvégzéséről**.
- Arra ösztönözzük Önt, hogy nyomon követési tevékenységek révén **terjessze az ismereteket** a szervezetén belül.



Visszajelzés

Nagyon fontos a résztvevők strukturált és mérhető visszajelzéseinek összegyűjtése a jövőbeli tanulás, adaptáció és végrehajtás érdekében. A képzés során visszajelzéseket gyűjtünk. Ön, a résztvevő, a képzés legértékesebb része, ezért nagyon örülnénk, ha elgondolkodna és megosztaná velünk minden olyan visszajelzését, amely még hasznosabbá teheti ezt a képzést az Ön számára. A képzés során bármikor forduljon bátran az oktatóihoz, hogy megossza velük visszajelzéseit, ha erre van igénye.

Az ismeretek terjesztése a kollégák között, miután a résztvevők visszatérnek a munkakörnyezetükbe

Ezek az ajánlások arra szolgálnak, hogy segítsenek hatékonyan megosztani és alkalmazni a képzés során szerzett ismereteket a szervezeten belül. A képzésben résztvevőként létfontosságú szerepet játszik annak biztosításában, hogy a megszerzett ismereteket és készségeket hatékonyan megosszák és alkalmazzák a szervezeten belül. Az alábbiakban gyakorlati lépésekkel segítünk abban, hogy hazatérése után a tanfolyamon szerzett ismereteket továbbadja kollégáinak:

- **Szervezen tudásmegosztó ülést** - Szervezen tájékoztatót vagy workshopot a legfontosabb tudnivalók megosztására. Beszélje meg csapatával és vezetőjével, hogyan lehetne ezt a legjobban megszervezni a szervezetének igényeihez/munkavégzési formáihoz igazodva.
- **Összefoglaló anyagok kidolgozása** - Készítsen tömör jegyzeteket, diákat vagy kéziratokat a kollégák számára. Határozza meg a képzés legfontosabb fogalmait, készségeit és meglátásait, amelyek a csapata számára relevánsak.
- **Beszélgetések vezetése** - Bátorítsa a beszélgetéseket arról, hogyan lehet az új megközelítéseket integrálni a meglévő gyakorlatokba.
- **A tanultak alkalmazása a napi munkában** - Az új stratégiák bemutatása és a csapat elfogadásának ösztönzése.
- **Kapcsolattartás** - Folyamatosan lépjen kapcsolatba a többi résztvevővel, hogy megismerje és megossza tapasztalatait arról, hogyan alkalmazta a gyakorlatban a tanultakat. Fontolja meg a LinkedIn-en létrehozott csoporton belüli kommunikációt, vagy egy e-mail-láncot (a képzésben résztvevők e-mail címeinek megosztására vonatkozó jóváhagyással), vagy egy havi vagy negyedéves Csapattalálkozót a bejelentkezéshez.

1. Felkészülés a munkába való visszatérés előtt

- **A legfontosabb tanulságok összefoglalása:**
 - Határozza meg a képzés legfontosabb fogalmait, készségeit és meglátásait, amelyek a csapata számára relevánsak.
 - Írja le a szervezetének hasznára váló, megvalósítható tanulságokat.
- **Terjesztési terv kidolgozása:**
 - Gondolja át, hogyan és mikor fogja megosztani a tudását.
 - Fontolja meg, hogy a képzés egyes aspektusaiból ki profitálhat a leginkább.
- **Gyűjtse össze az erőforrásokat:**
 - Gyűjtse össze a képzési anyagokat (diákat, kézikönyveket, esettanulmányokat), amelyek könnyen megoszthatók.
 - Kérdezze meg az oktatókat, hogy rendelkeznek-e összefoglaló anyagokkal vagy eszközökkel, amelyek segíthetik a terjesztést.

2. Beszéljen a csapatával és a menedzserével

- **Tartson eligazító ülést:**
 - Szervezen megbeszélést a vezetőjével és a kollégáival, hogy bemutassa a legfontosabb megállapításokat.
 - Beszélje meg, hogy a tudás hogyan alkalmazható a jelenlegi projektekben vagy munkafolyamatokban.
- **Írásos összefoglaló készítése:**
 - Készítsen egy rövid dokumentumot a legfontosabb tanulságokról és a végrehajtásra vonatkozó ajánlásokról.
- **A lehetséges változások megvitatása:**
 - Azonosítsa az új ismeretek a folyamatban lévő munkába való beépítésének lehetőségeit, és tegyen javaslatokat a fejlesztésekre.

3. Különböző tudásmegosztási módszerek használata

- **Hivatalos tudásmegosztó ülések:**
 - Szervezen strukturált prezentációt vagy workshopot a legfontosabb betekintések átadására.
- **Informális megosztás:**
 - Ossa meg a meglátásait a csapatmegbeszélések, kávészünetek vagy ebédmegbeszélések során, hogy a tudásmegosztás könnyebben megközelíthetővé váljon.
- **Személyes coaching:**
 - Ajánljon támogatást olyan konkrét kollégáknak, akiknek személyre szabott útmutatásra lehet szükségük.
- **Mentorálás:**
 - Mentorként segítsen a kollégáknak a képzés során elsajátított új gyakorlatok átvételében.

4. A digitális eszközök kihasználása a szélesebb körű terjesztés érdekében

- **E-mail frissítések:**
 - Küldjön rendszeres e-maileket, amelyekben hasznos meglátásokat foglal össze hasznos tippekkel.
- **Megosztás az intraneten/tudásportálokon:**
 - Töltse fel a legfontosabb anyagokat a vállalat belső tudásmegosztó platformjaira.
- **Közösségi média/belső üzenetküldő platformok:**
 - Tegyen közzé rövid frissítéseket vagy hasznos forrásokra mutató linkeket a csapatmunkacsatornákon, például a Microsoft Teams vagy a Slack csatornákon.

5. A tanultak alkalmazása a napi munkában

- **Példamutatás:**
 - Alkalmazza a tanultakat a munkájában, és bátorítson másokat is.
- **Pilot Small Changes:**
 - Kezdje kis, megvalósítható változtatásokkal, és mutassa be azok hatékonyságát. Például javasolhatja a csapatának, hogy vizsgálja meg, és térképezze fel a helyi szociális szolgáltatásokat, és teremtsen kapcsolatot legalább egy szolgáltatással.
- **Figyelje és állítsa be:**
 - Rendszeresen értékelje a változások hatását, és a visszajelzések alapján finomítsa a megközelítést.

6. Visszajelzés kérése és ösztönzés a részvételre

- **Kérjen inputot:**
 - Vonja be a kollégákat a megbeszélésekbe, és bátorítsa őket, hogy osszák meg gondolataikat arról, hogyan lehet az új ismereteket alkalmazni.



- **Együttműködő tanulási kultúra létrehozása:**

- Olyan nyitott környezet kialakítása, amelyben a kollégák nyugodtan kérdezhetnek és kísérletezhetnek új ötletekkel.

7. Nyomon követés és elkötelezettség

- **Folyamatos támogatás nyújtása:**

- Maradjon elérhető, hogy válaszoljon a kérdésekre, és adjon felvilágosítást, amikor csapata elkezd bevezetni az új gyakorlatokat.

- **Maradjon kapcsolatban a képzési hálózatokkal:**

- Kapcsolattartás az oktatókkal és a többi résztvevővel az ötletek és a legjobb gyakorlatok megosztása érdekében.

- **Haladás dokumentum:**

- Nyomon követheti, hogyan alkalmazták a tudást, és megoszthatja a sikertörténeteket a szervezeten belül.



Modulok



Core training modulok

1. nap.

1. core modul Bemutatózás és előkészítés

1. core	9:30-11:00	45 perc	Bemutatózás: képzési tartalom, oktatók és résztvevők
		45 perc	Előkészítés 1: mentális egészségügyi szükségletek, hiányosságok és lehetőségek

MEGJEGYZÉSEK:

ELMÉLKEDŐ KÉRDÉSEK:

1. Miben különbözik a mentális egészségről alkotott jelenlegi felfogása az itt bemutatott kontinuum-modelltől?



2. Melyek a legfontosabb mentális egészségügyi kihívások az Ön közösségében vagy ágazatában, és hogyan kezelik ezeket jelenleg?

3. Gondolkozzon el a biztonságos és tiszteletteljes tanulási tér fontosságáról - hogyan lehetne ezt átültetni a szakmai környezetébe?

A modul, az esetek és a csoportos megbeszélések legfontosabb tanulságai és tudnivalói:

-
-
-
-
-



2. core modul Multidiszciplináris megközelítés, a mentális egészségügy ágazatközi kompetenciakerete és a segítő alapkészségek szerepe

2. core	11:30-13:00	30 perc	Előkészítés 2: a multidiszciplináris megközelítés szükségessége és a mentális egészségügy ágazatközi kompetenciakeretének bevezetése.
		60 perc	Alapítványi segítő készségek: fontosság a mentális egészségügyi támogatásban

MEGJEGYZÉSEK:

ELMÉLKEDŐ KÉRDÉSEK:

1. Hogyan javíthatná a multidiszciplináris megközelítés a támogatott személyek eredményeit?



2. Melyik alapvető segítő készség (pl. empátia, aktív hallgatás) használata a legtermészetesebb a számára, és melyik igényel több gyakorlást?

3. Hogyan közelíti meg jelenleg az ágazata az együttműködést, és hol lát lehetőséget a mélyebb integrációra?

A modul, az esetek és a csoportos megbeszélések legfontosabb tanulságai és tudnivalói:

-
-
-
-
-



3. core modul Mentális egészségi műveltség: hogyan érthetjük meg jobban az embereket

3. core	14:00-15:30	90 perc	Mentális egészségi műveltség: hogyan érthetjük meg jobban az embereket
---------	-------------	---------	--

MEGJEGYZÉSEK:

ELMÉLKEDŐ KÉRDÉSEK:

1. Melyek a leggyakoribb mentálhigiénés tévhitek, amelyekkel a szakterületén találkozott?



2. Hogyan járulhat hozzá a mentális egészséggel kapcsolatos ismeretek javítása a megbélyegzés csökkentéséhez a szakmai környezetében?

3. A mindennapi munkájában hogyan tudja elősegíteni a mentális egészségügyi kihívások korai felismerését?

A modul, az esetek és a csoportos megbeszélések legfontosabb tanulságai és tudnivalói:

-
-
-
-





4. core modul Mentális egészségi problémák és kockázatértékelés: mindannyiunknak szerepünk van benne

4. core	16:00-17:30	60 perc	A mentális egészségügyi problémák és a kockázatértékelés mindannyiunknak szerepe van benne
		30 perc	Az 1. nap elmékedési és összefoglaló

MEGJEGYZÉSEK:

ELMÉLKEDŐ KÉRDÉSEK:

1. Mennyire érzi magát magabiztosnak a mentális zavarok jeleinek felismerésében és az azokra való reagálásban?



2. Milyen kockázatok a legfontosabbak vagy a legelterjedtebbek a jelenlegi munkakörében, és jellemzően hogyan kezelik ezeket?

3. Hogyan biztosítható, hogy a kockázatértékeléseket érzékenyen és tiszteletteljesen kezeljék a kulturális vagy egyéni különbségek ellenére?

A modul, az esetek és a csoportos megbeszélések legfontosabb tanulságai és tudnivalói:

-
-
-
-



•



2. nap.

5. core modul A tágabb támogatási és gondozási rendszerekben való eligazodás

5. core	9:30-11:00	30 perc	Éjszakai elmélkedések az 1. napról
		60 perc	A tágabb támogatási és gondozási rendszerekben való eligazodás

MEGJEGYZÉSEK:

ELMÉLKEDŐ KÉRDÉSEK:

1. Milyen mentális egészségügyi támogató szolgáltatások állnak rendelkezésre az Ön közösségében, és mennyire elérhetőek azok az emberek számára, akikkel dolgozik?



2. Hol látja a széttagoltságot a rendszerekben, amelyeknek Ön is részese, és hogyan érintheti ez a támogatást kereső egyéneket?

3. Hogyan tudna jobban támogatni vagy segíteni valakit abban, hogy eligazodjon ezekben a rendszerekben?

A modul, az esetek és a csoportos megbeszélések legfontosabb tanulságai és tudnivalói:

-
-
-
-





6. core modul A különböző szolgáltatásokra való utalás és az azokban való eligazodás segítése

6. core	11:30-13:00	90 perc	A különböző szolgáltatásokra való utalás és az azokban való eligazodás segítése
---------	-------------	---------	---

MEGJEGYZÉSEK:

ELMÉLKEDŐ KÉRDÉSEK:

1. Milyen kihívásokkal találkozott, amikor megpróbált valakit mentális egészségügyi támogatásra irányítani?



2. Hogyan tudja biztosítani, hogy az átirányítási folyamat személyközpontú és kulturálisan érzékeny legyen?

3. A környezetében hogyan lehetne javítani a koordinációt az utalási folyamat során és azt követően?

A modul, az esetek és a csoportos megbeszélések legfontosabb tanulságai és tudnivalói:

-
-
-
-





7. core modul Együttműködés/kommunikáció a saját ágazaton/szervezeten kívüli szakemberekkel és szolgáltatókkal

7. core	14:00-15:30	90 perc	Együttműködés/kommunikáció a saját ágazatán és szervezetén kívüli szakemberekkel és szolgáltatókkal.
---------	-------------	---------	--

MEGJEGYZÉSEK:

ELMÉLKEDŐ KÉRDÉSEK:

1. Mi segítette vagy akadályozta Önt abban, hogy hatékonyan tudjon együttműködni az ágazatán kívüli szakemberekkel?



2. Hogyan javíthatná a közös nyelvezet és a kölcsönös megértés az együttműködést a mindennapi munkája során?

3. Gondoljon vissza egy olyan alkalomra, amikor az ágazatközi együttműködés pozitív eredményre vezetett - mi működött jól?

A modul, az esetek és a csoportos megbeszélések legfontosabb tanulságai és tudnivalói:

-
-
-
-



8. core modul Záró elmélkedési ülés

MEGJEGYZÉSEK:

ELMÉLKEDŐ KÉRDÉSEK:

1. Melyik kulcsfontosságú felismerést szeretné a legjobban átültetni a szakmai gyakorlatába?



2. Milyen apró, de hatásos intézkedést tehet a következő hónapban, hogy javítsa a mentális egészség támogatását a munkakörében?

3. Hogyan fogja tovább fejleszteni a képességeit, és hogyan fog támogatni másokat abban, hogy alkalmazzák a tanultakat?

A modul, az esetek és a csoportos megbeszélések legfontosabb tanulságai és tudnivalói:

-
-
-
-





Szelektív modulok az alapképzéshez

Szelektív alapmodul 1. Kultúra és sokszínűség tudatosítása (90 perc)

MEGJEGYZÉSEK:

ELMÉLKEDŐ KÉRDÉSEK:

1. Hogyan befolyásolja a saját kulturális háttere a mentális egészségügyi támogatáshoz való hozzáállását?



2. Milyen feltételezésekkel vagy előítéletekkel kellene megküzdenie ahhoz, hogy méltányosabb ellátást nyújtson?

3. Hogyan biztosíthatja, hogy szolgáltatásai befogadóak és hozzáférhetőek legyenek a különböző háttérű személyek számára?

A modul, az esetek és a csoportos megbeszélések legfontosabb tanulságai és tudnivalói:

-
-
-
-



-

Szelektív alapmodul 2. Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése (90 perc)

MEGJEGYZÉSEK:

ELMÉLKEDŐ KÉRDÉSEK:

1. Hogyan építi be jelenleg a bizonyítékokat vagy a kutatásokat a mindennapi gyakorlatába?



2. Milyen kihívásokkal szembesül a bizonyítékokon alapuló megközelítések megvalósítása során?

3. Milyen módon tudná segíteni a mentális egészségügyi beavatkozások hatékonyságának mérését?

A modul, az esetek és a csoportos megbeszélések legfontosabb tanulságai és tudnivalói:

-
-
-
-



•

Szelektív alapmodul 3. A helyreállítás támogatása (90 perc)

MEGJEGYZÉSEK:

ELMÉLKEDŐ KÉRDÉSEK:

1. Mit jelent az Ön számára a „helyreállítás”, és miben különbözik ez attól, ahogyan a szervezete definiálja?



2. Hogyan lehet támogatni a mentális egészségügyi kihívásokkal küzdő emberek autonómiáját és önrendelkezését?

3. Jelenlegi szerepkörében hogyan tudja egyensúlyban tartani a biztonságot és a felhatalmazást, amikor támogat valakit a felépülésben?

A modul, az esetek és a csoportos megbeszélések legfontosabb tanulságai és tudnivalói:

-
-
-



-
-

Szelektív alapmodul 4. Szakmaközi értékek és etika (90 perc)

MEGJEGYZÉSEK:

ELMÉLKEDŐ KÉRDÉSEK:

1. Hogyan biztosítja, hogy szakmai értékei összhangban legyenek a szakmaközi csapat értékrendjével?



2. Volt már tanúja vagy tapasztalt valaha etikai dilemmát a csapatában? Hogyan kezelték?

3. Milyen szerepet játszhat a tisztelet és a nyílt párbeszéd kultúrájának előmozdításában a szervezetében?

A modul, az esetek és a csoportos megbeszélések legfontosabb tanulságai és tudnivalói:

-



•

•

•

Mellékletek

1. melléklet: Kompetencia-alapú irányadó kérdések

Egyetemesen alkalmazható, kompetenciaalapú irányadó kérdések

1. Alapvető segítő készségek

Hogyan tudnám teljes jelenlétemet és őszinte érdeklődésemet felajánlani ennek a személynek úgy, hogy már a kezdetektől fogva úgy érezze, hogy látják, meghallgatják és biztonságban van?

2. A kultúra és a sokszínűség tudatosítása

Milyen kulturális, társadalmi vagy személyes értékek alakíthatják azt, ahogyan ez a személy kifejezi szükségleteit, küzdelmeit vagy rugalmasságát - és hogyan tudnék ezekre kíváncsisággal, nem pedig feltételezésekkel válaszolni?

3. Mentális egészségügyi műveltség

Mennyire van tisztában ez a személy azzal, hogy mentális egészségi állapota hogyan befolyásolja gondolatait, érzelmeit vagy viselkedését - és hogyan tudom finoman támogatni megértését anélkül, hogy patologizálnám vagy túlterhelném?

4. Mentális egészségügyi problémák és kockázatok értékelése

Milyen finom vagy nyílt jelek utalhatnak szorongásra, reménytelenségre vagy kockázatra - és hogyan fedezhetem fel ezeket óvatosan és riasztás nélkül, hogy biztosítsam, hogy ez a személy ne szenvedjen csendben?

5. Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése

Milyen gyakorlatias, értelmes - bizonyítékokon alapuló és az adott személy valóságához igazodó - intézkedéseket javasolhatok vagy támogathatok, amelyek enyhíthetik a jelenlegi kihívásokat vagy elősegíthetik a cselekvőképesség érzését?

6. Öngondoskodás és gondoskodás a kollégákról/személyzetről

Hogyan tudok érzelmileg jelen lenni és támogatni ezt a személyt, miközben felismerem és tiszteletben tartom a saját határait és a csapatom jólétét?

7. A helyreállítás támogatása

Milyen erősségekkel, reményekkel, vagy a büszkeség vagy kapcsolat múltbeli forrásaival segíthetem ezt a személyt, hogy újra kapcsolatba lépjen - bármilyen kis mértékben is -, hogy elkezdje felépíteni (vagy újraépíteni) a lehetőség és a cél érzését?

8. A tágabb támogatási és gondozási rendszerekben való eligazodás

Milyen rendszerszintű akadályokkal szembesülhet ez a személy - és hogyan segíthetnék neki, hogy világosabb utat találjon a zavaros vagy széttagolt szolgáltatások között?

9. A különböző szolgáltatások közötti eligazodás és segítségnyújtás a személynek a különböző szolgáltatások között

Hogyan tehetem úgy, hogy minden utalás vagy átadás meleg, támogató és felhatalmazó érzést keltsen, hogy a személy ne érezze magát elhagyatottnak vagy túlterheltnek?

10. Együttműködés/kommunikáció a saját ágazaton és szervezeten kívüli szakemberekkel és szolgálatokkal



Kinek kell még - a saját szerepkörömön vagy szervezetemen túl - része lennie az adott személy támogató hálózatának, és hogyan tudok segíteni abban, hogy ezek a kapcsolatok egyértelműen és tisztelettudóan áthidalásra kerüljenek?

11. Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása

Mit árul el ennek a személynek a megélt tapasztalata a szolgáltatási hiányosságokról, akadályokról vagy vakfoltokról - és hogyan használhatjuk fel a történetét arra, hogy javítsuk a rendszereket a hozzájuk hasonló emberek számára?

12. Együttműködés/kommunikáció a csapatuk szakembereivel

Mit tudok erről a személyről, amit a többi támogató nem tud - és hogyan tudok hozzájárulni ahhoz, hogy a csapatunkban közös, teljesebb megértés alakuljon ki?

13. Szakmaközi konfliktuskezelés

Ha a különböző szakemberek nézetei vagy prioritásai ellentétesek, hogyan tudjuk ezeket tiszteletteljesen feldolgozni, hogy a személy szükségletei - és ne a nézeteltéréseink - maradjanak a középpontban?

14. Közös döntéshozatal

Hogyan tudom biztosítani, hogy az adott személy gondozásával vagy jövőjével kapcsolatos döntéseket vele együtt hozzák meg, ne csak róla - és hogy az ő hangjuk valóban meghatározza a további lépéseket?

15. Elmélkedés

Milyen feltételezéseket, érzelmeket vagy vakfoltokat hozhatok magammal ebbe az interakcióba - és hogyan tudok nyitott, alázatos és kíváncsi maradni, hogy tanuljak az adott személy nézőpontjából?

16. Szerepek tisztázása

Megérti ez a személy, hogy mi a szerepem és mi nem - és hogyan tudom világosan elmagyarázni a feladatkörömet, miközben segítek neki eligazodni a szakmai szerepek gyakran homályos táján?

17. Szakmaközi értékek és etika

Hogyan tudom fenntartani a méltóságot, a méltányosságot és az őszinteséget ezzel a személlyel való munkám során - különösen akkor, ha a rendszerek vagy irányelvek ezt megnehezítik?



Esetspecifikus, kompetenciaalapú irányadó kérdések

1. eset: Mária (16 éves)

Általános ügy Irányadó kérdés:

Hogyan tudunk különböző szerepeink és szakmáink között együttműködni annak érdekében, hogy Mária időben, érzékenyen és megfelelő támogatásban részesüljön, amely figyelembe veszi mind mentális egészségügyi szükségleteit, mind pedig környezetét?

Kompetencia-alapú irányadó kérdések (17):

1. **Alapvető segítő készségek:**

Hogyan tudunk egy biztonságos és ítélkezésmentes teret teremteni, ahol Mária elég jól érzi magát ahhoz, hogy megnyíljon érzelmeiről és aggodalmairól?

2. **Kultúra és sokszínűség tudatosítása:**

Milyen módon befolyásolhatják Mária kulturális háttere és családi normái azt, hogy hajlandó vagy vonakodik segítséget kérni vagy kifejezni a szorongását?

3. **Mentális egészségügyi műveltség:**

Hogyan segíthetünk Máriának (és a környezetében élőknek) megérteni, hogy fizikai tünetei és érzelmi küzdelmei a mentális egészségi állapot jelei, nem pedig személyes kudarcok?

4. **Mentális egészségügyi problémák és kockázatok értékelése:**

Melyek azok a figyelmeztető jelek Mária viselkedésében, amelyek arra utalnak, hogy szükség van egy alaposabb mentális egészség- vagy kockázatfelmérésre, és hogyan reagáljunk megfelelően?

5. **Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése:**

Milyen bizonyítékokkal alátámasztott stratégiákat (pl. pszichoedukáció, stressz-szabályozási eszközök) lehetne bevezetni, hogy segítsünk Máriának visszanyerni a struktúra, a biztonság és a kontroll érzését?

6. **Öngondoskodás és gondoskodás a kollégákról/személyzetről:**

Hogyan tudjuk támogatni Mária tanárait és az iskolai személyzetet abban, hogy kezeljék a mentális egészségügyi kihívásokkal küzdő tanulók segítségével járó érzelmi terheket, miközben saját jólétükről is gondoskodnak?

7. **A helyreállítás támogatása:**

Milyen erősségekkel, érdeklődési körökkel vagy múltbeli pozitív tapasztalatokkal (például Mária kreativitás iránti szeretete vagy önkéntes munkája) segíthetünk újra kapcsolódni vele, hogy támogassuk a felépülését?

8. **Navigálás a tágabb támogatási és gondozási rendszerekben:**

Hogyan segíthetjük Mária szüleit abban, hogy megértsék a rendelkezésre álló mentális egészségügyi forrásokat, és hogyan segíthetünk nekik abban, hogy felkészültebbnek érezzék magukat az otthoni támogatására?

9. **A különböző szolgáltatások közötti eligazodás és segítségnyújtás a személynek a különböző szolgáltatások között:**

Milyen iskolán kívüli szolgáltatások - például kortárssegítő csoportok vagy ifjúsági programok - lehetnek hasznosak Mária számára, és hogyan könnyíthetjük meg számára ezeket a kapcsolatokat?

10. **Együttműködés/kommunikáció a saját ágazaton és szervezeten kívüli szakemberekkel és szolgálatokkal:**

Milyen mechanizmusokat lehet bevezetni annak biztosítására, hogy az egészségügyi szolgáltatók, a



pedagógusok és a szociális munkások megosszák egymással az információkat, és összehangolják a Máriának nyújtott támogatásukat?

11. Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása:

Mit árul el Mária esete az iskolai mentálhigiénés szolgáltatások hiányosságairól, és hogyan segíthetné tapasztalata a programok vagy szakpolitikák javítását?

12. Együttműködés/kommunikáció a csapatuk szakembereivel:

Hogyan lehetne javítani a kommunikációt Mária tanárai, tanácsadói és a támogató személyzet között, hogy biztosítsuk a következetes és tájékozott támogatást?

13. Szakmaközi konfliktusmegoldás:

Hogyan lehet a személyzet nézőpontjai közötti különbségeket - például a fegyelem vs. együttérzés - úgy kezelni, hogy Mária jóléte legyen a döntéshozatal középpontjában?

14. Közös döntéshozatal:

Mit tehetünk annak érdekében, hogy Mária úgy érezze, hogy bevonjuk az ellátásával kapcsolatos döntésekbe, és hogyan támogathatjuk abban, hogy kifejezze, mire van szüksége és mit szeretne?

15. Elmélkedés:

Milyen feltételezéseket tettünk Mária viselkedésével kapcsolatban, és hogyan segíthet az elmélkedés abban, hogy tisztábban lássuk a helyzetet - és az ő szükségleteit?

16. Szerepek tisztázása:

Hogyan tudjuk világosan kommunikálni az iskolai tanácsadók, a tanárok és a családtagok eltérő szerepét, hogy Mária tudja, kihez milyen támogatásért fordulhat?

17. Szakmaközi értékek és etika:

Hogyan tudjuk etikusan egyensúlyba hozni a titoktartást és a szülői részvételt Mária ügyében, biztosítva, hogy jogait és biztonságát egyaránt tiszteletben tartsuk?





2. eset: István (46 éves)

Általános ügy Irányadó kérdés:

Hogyan tudnánk a különböző szakmák között összehangoltan olyan támogatást nyújtani Istvánnak, amely elismeri érzelmi kimerültségét, rendszerszintű akadályait és azt a vágyát, hogy visszanyerje életcélját?

Kompetenciákhoz igazított irányadó kérdések

1. Alapvető segítő készségek

Hogyan használhatjuk a kedvességet, az érvényesítést és a valódi meghallgatást, hogy biztonságos környezetet teremtsünk István számára, hogy nyíltan beszélhessen anélkül, hogy elítélve vagy elutasítva érezné magát?

2. Kultúra és sokszínűség tudatosítása

Milyen módon befolyásolhatják István neveltetése és a függetlenséggel, a férfiassággal és a munkamorállal kapcsolatos, munkásgalléros értékrendje azt, hogy hajlandó-e támogatást keresni vagy elfogadni?

3. Mentális egészségügyi műveltség

Hogyan segíthetünk Istvánnak megérteni, hogy számos tünete - fáradtság, memóriazavarok, nyugtalanság - inkább a stressz vagy a depresszió gyakori jele, mint személyes gyengeség?

4. Mentális egészségügyi problémák és kockázatok értékelése

István szavaiban és viselkedésében milyen jelek utalhatnak mélyebb mentális egészségügyi problémára vagy az önkárosítás kockázatára, és hogyan tudjuk ezeket együttérzően és pontosan felmérni?

5. Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése

Milyen apró, bizonyítékokkal alátámasztott beavatkozások (pl. tevékenységtervezés, viselkedésaktiválás, rövid problémamegoldó megközelítések) segíthetnek Istvánnak visszanyerni a struktúra és a lendület érzését?

6. Öngondoskodás és gondoskodás a kollégákról/személyzetről

Milyen stratégiákat alkalmazhatunk mi, szakemberek, hogy érzelmileg elérhetőek maradjunk István számára anélkül, hogy mi magunk is túlterheltek vagy csüggedtek lennénk?

7. A helyreállítás támogatása

Milyen gyakorlati lépéseket tehetünk annak érdekében, hogy segítsük Istvánt abban, hogy a felépülését és motivációját támogató módon kapcsolódjon vissza korábbi képességeihez, kézműves büszkeségéhez és a közreműködés iránti vágyához?

8. A tágabb támogatási és gondozási rendszerekben való eligazodás

Milyen rendszerszintű akadályok (pl. szállítás, hosszú várakozási idő, következtelen kommunikáció) akadályozzák Istvánt abban, hogy segítséget kapjon, és hogyan segíthetünk neki átjutni ezeken?

9. A különböző szolgáltatások közötti eligazodás és segítségnyújtás a személynek a különböző szolgáltatások között

Hogyan biztosíthatjuk, hogy az utalások személyes, lépcsőről lépésre történő és támogató módon történjenek, hogy István ne érezze magát túlterheltnek, elhagyatottnak vagy elutasítottak?

10. Együttműködés/kommunikáció a saját ágazaton és szervezeten kívüli szakemberekkel és szolgálatokkal

Mit tehetünk annak érdekében, hogy javítsuk a kommunikációt István egészségügyi szolgáltatói, a lakhatási támogatás, az adósságtanácsadók és a munkaügyi ügynökségek között, hogy közös képet kapjunk a szükségleteiről?



11. Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása

Milyen tanulságokat vonhatunk le István tapasztalataiból, amelyek segíthetik javítani a szolgáltatások hozzáférhetőségét, koordinációját vagy felhasználóbarátságát mások számára, akik hasonló pénzügyi és mentális egészségügyi problémákkal küzdenek?

12. Együttműködés/kommunikáció a csapatuk szakembereivel

Hogyan tud István támogató csapata következetesebben és átláthatóbban kommunikálni egymással, hogy elkerülje a párhuzamosságokat, késedelmeket vagy a támogatás félrevezetését?

13. Szakmaközi konfliktuskezelés

Amikor István ügyében érintett szakemberek nem értenek egyet, milyen eljárásokat használhatunk a konfliktusok megoldására anélkül, hogy ez negatívan befolyásolná István szolgáltatásokhoz való hozzáférését?

14. Közös döntéshozatal

Hogyan tudunk az „elmondó” modelltől áttérni egy olyanra, amely aktívan bevonja Istvánt a gondozásával, ellátásaival vagy rehabilitációs lehetőségeivel kapcsolatos döntésekbe, hogy helyreállítsa a kontroll érzését?

15. Elmélkedés

Milyen feltételezések vagy előítéletek lehetnek bennünk, szakemberekben István helyzetében lévő emberekről, és hogyan segíthet az elmélkedésünk abban, hogy javítsuk a bevonás és a támogatás módját?

16. Szerepek tisztázása

Hogyan könnyíthetjük meg István számára, hogy megértse, ki mit csinál a gondozási hálózatában, és hogyan biztosíthatjuk, hogy a szerepek világosan meg legyenek magyarázva, hogy elkerüljük a zavart és a frusztrációt?

17. Szakmaközi értékek és etika

Hogyan biztosíthatjuk, hogy István méltósággal, átláthatósággal és együttérzéssel kezeltnek érezze magát - még akkor is, ha a rendszerszintű korlátok korlátozzák azt, amit kínálni tudunk?



3. eset: Amir (46 éves)

Általános ügy Irányadó kérdés:

Hogyan támogathatjuk Amirt és családját oly módon, hogy elismerjük a kitelepítés traumáját, a kulturális alkalmazkodást és a rendszerszintű akadályokat, miközben megerősítjük az identitását, a méltóságát és a cselekvőképességét az új élet újjáépítésében?

Kompetenciákhoz igazított irányadó kérdések

1. **Alapvető segítő készségek**

Hogyan tudunk egy biztonságos és ítélkezésmentes teret kialakítani, ahol Amir úgy érzi, hogy látják és meghallgatják, különösen akkor, amikor nehezen tudja megfogalmazni az érzéseit?

2. **Kultúra és sokszínűség tudatosítása**

Milyen módon befolyásolják Amir kulturális értékei, mint például a kollektív felelősség és a család becsülete, a stressz megélését és a segítség keresésére vagy elfogadására való hajlandóságát?

3. **Mentális egészségügyi műveltség**

Hogyan tudjuk Amirnek óvatosan bemutatni a mentális egészség és az érzelmi jólét fogalmait úgy, hogy tiszteletben tartjuk a háttérét, és segítsünk neki felismerni, mikor lehet hasznos a támogatás?

4. **Mentális egészségügyi problémák és kockázatok értékelése**

Milyen jelek utalnak Amir közelmúltbeli viselkedésében a súlyosabb mentális problémák lehetséges kockázatára, és hogyan tudjuk érzékenyen feltárni, hogy esetleg önsértő gondolatokat vagy mély érzelmi szorongást él-e át?

5. **Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése**

Milyen egyszerű pszichoeducációs eszközöket vagy stresszcsökkentő stratégiákat lehetne bevezetni Amirnek, amelyek segíthetnek neki felismerni a fizikai tünetei és az érzelmi állapota közötti kapcsolatot?

6. **Öngondoskodás és gondoskodás a kollégákról/személyzetről**

Hogyan támogathatjuk Amir feleségét, aki szintén küzd, miközben fenntartjuk az egészséges szakmai határokat és megelőzzük a csapat érzelmi kiégését?

7. **A helyreállítás támogatása**

Milyen erősségekre vagy büszkeségforrásokra - mint Amir szakmai képességei vagy a gyermekei



támogatása iránti vágya - támaszkodhatunk, hogy segítsünk neki újra megtalálni a céltudatosság és a remény érzését?

8. **A tágabb támogatási és gondozási rendszerekben való eligazodás**

Hogyan segíthetünk Amirnek jobban megérteni és eligazodni az őt körülvevő bürokratikus rendszerekben, különösen akkor, ha az információkat olyan nyelven vagy formátumban adják át, amelyhez nem tud könnyen hozzáférni?

9. **A különböző szolgáltatások közötti eligazodás és segítségnyújtás a személynek a különböző szolgáltatások között:**

Milyen lépéseket tehetünk annak biztosítására, hogy Amir szívélyes, személyre szabott, kulturálisan megfelelő szolgáltatásokra kapjon utalást, ahelyett, hogy egyedül kellene eligazodnia a bonyolult rendszerben?

10. **Együttműködés/kommunikáció a saját ágazaton és szervezeten kívüli szakemberekkel és szolgálatokkal**

Hogyan tudjuk összehangolni a foglalkoztatási, egészségügyi, oktatási és szociális szolgáltatásokat, hogy Amirnek ne kelljen újra elmesélnie a történetét, és ne kelljen széttöredezett ellátást tapasztalnia?

11. **Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása**

Amir tapasztalatainak mely aspektusai segíthetnek a hasonló kihívásokkal küzdő, szakképzett migránsok számára kialakított szolgáltatások létrehozásában vagy fejlesztésében?

12. **Együttműködés/kommunikáció a csapatuk szakembereivel**

Milyen folyamatokat tudunk kialakítani, hogy biztosítsuk a következetes, összehangolt kommunikációt az Amir támogatásában részt vevő szakemberek között, hogy semmi se akadjon fenn a rostán?

13. **Szakmaközi konfliktuskezelés**

Hogyan tudunk közvetíteni, ha eltérő szakmai vélemények vannak (pl. terápia a munkaközvetítés előtt vs. munkaközvetítés első lépésként), miközben Amir holisztikus igényeit és preferenciáit tartjuk a középpontban?

14. **Közös döntéshozatal**

Hogyan biztosíthatjuk, hogy Amir úgy érezze, hogy felhatalmazást kap arra, hogy közösen alakítsa ki céljait, különösen a foglalkoztatás és a mentális egészség terén, ahelyett, hogy ezeket más határozza meg neki?

15. **Elmélkedés**

Milyen feltevéseink lehetnek - tudatosan vagy tudattalanul - a menekültekről vagy a lakóhelyüket elhagyni kényszerült emberekről, és hogyan alakíthatják ezek a feltevések azt, ahogyan Amir szükségleteihez közelítünk?

16. **Szerepek tisztázása**

Hogyan tudjuk egyértelműen elmagyarázni a különböző szakemberek szerepét és felelősségét Amirnek és családjának, hogy csökkentsük a zavart és a frusztrációt?

17. **Szakmaközi értékek és etika**

Amikor a politikák vagy a finanszírozási korlátozások korlátozzák azt, amit Amirnek kínálhatunk, hogyan maradjunk meg a méltóság, az őszinteség és az érdekérvényesítés értékeinél, miközben átláthatóak vagyunk a korlátozásokkal kapcsolatban.



4. eset: Esmá (43 éves)

Általános ügy Irányadó kérdés:

Hogyan támogathatjuk Esmát és családját oly módon, hogy tiszteletben tartsuk megélt tapasztalatait, csökkentjük a diszkriminációban és szegénységben gyökerező akadályokat, és bizalmat építsünk a rendszerekben, amelyekről minden okunk megvan félni?

Kompetenciákhoz igazított irányadó kérdések:

1. Alapvető segítő készségek

Milyen meghallgatási és kommunikációs módszerekkel segíthetünk Esmának abban, hogy elég biztonságban érezze magát ahhoz, hogy megnyíljon, különösen, ha figyelembe vesszük korábbi tapasztalatait, hogy a szakemberek elítélték vagy elutasították?

2. Kultúra és sokszínűség tudatosítása

Hogyan tudjuk aktívan elismerni és tiszteletben tartani Esmá kulturális háttérét és roma nőként megélt tapasztalatait a támogatásunk minden aspektusában, miközben ügyelünk arra, hogy ne erősítsük a sztereotípiákat?

3. Mentális egészségügyi műveltség

Hogyan tudunk egyszerű, tiszteletteljes pszichoedukációt nyújtani Esmának, hogy segítsünk neki megérteni, hogy a tünetei érzelmi megterheléshez kapcsolódhatnak, és hogy a mentális egészségügyi támogatás érvényes és elérhető?

4. Mentális egészségügyi problémák és kockázatértékelés

Melyek azok a legfontosabb jelek Esmá helyzetében, amelyek potenciális mentális egészségügyi válságra vagy öngyilkossági gondolatokra utalnak, és hogyan értékeljük ezt érzékenyen és anélkül, hogy tovább idegenkednénk tőle?

5. Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése

Milyen erősségeken alapuló és kulturálisan érzékeny beavatkozások segíthetnek Esmának megbirkózni a stresszel és újjáépíteni a reményt, mint például a kreatív kifejezés, a kortársak támogatása vagy a közösségi szerepvállalás?

6. Öngondoskodás és gondoskodás a kollégákról/személyzetről

Hogyan maradhatnak az Esmával dolgozó szakemberek érzelmileg megalapozottak és hogyan kerülhetik el a kiégést, különösen, ha szegénységgel, diszkriminációval és traumával terhelt környezetben dolgoznak?

7. A helyreállítás támogatása

Milyen erőforrásokat, lehetőségeket vagy apró eredményeket tudunk bátorítani vagy közösen létrehozni Esmával, hogy segítsük őt abban, hogy újra kapcsolatba kerüljön az ügynöki tudatával és hosszú távú céljaival?

8. A tágabb támogatási és gondozási rendszerekben való eligazodás

Hogyan segíthetünk Esmának leküzdeni azokat a bürokratikus akadályokat, amelyek jelenleg megakadályozzák, hogy hozzáférjen az olyan alapvető szolgáltatásokhoz, mint az egészségügyi ellátás, a jogi segítségnyújtás és a lakhatási támogatás?

9. A különböző szolgáltatások közötti eligazodás és segítségnyújtás a személynek a különböző szolgáltatások között:

Mit tehetünk annak érdekében, hogy az átirányítás úgy történjen, hogy csökkentse Esmá elutasítástól és diszkriminációtól való félelmét, például kedves átadással vagy közösségi útmutatókkal?

10. Együttműködés/kommunikáció a saját ágazaton és szervezeten kívüli szakemberekkel és szolgálatokkal



Hogyan tudják az oktatás, az egészségügy és a szociális ellátás szakemberei összehangolni erőfeszítéseiket, hogy mind Esma szükségleteivel, mind a gyermekei zaklatásával koherens és támogató módon foglalkozzanak?

11. Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása

Mit taníthat nekünk Esma története a rendszerszintű reformok szükségességéről - például a megkülönböztetés elleni képzésről, a szociális segélyekhez való könnyebb hozzáférésről vagy a marginalizált közösségek célzott támogatásáról?

12. Együttműködés/kommunikáció a csapatuk szakembereivel

Milyen belső rendszereket (pl. közös esetjegyzetek, ellenőrző megbeszélések, közös tervezés) lehet bevezetni annak érdekében, hogy az Esma ügyében érintett összes szakember tájékozott és összehangolt legyen?

13. Szakmaközi konfliktuskezelés

Hogyan kezelhetjük a feszültségeket a szakemberek között, akik Esma helyzetének különböző aspektusait helyezik előtérbe (pl. a mentális egészségét a gyermekei oktatásával szemben), anélkül, hogy a család általános jólétére összpontosítanánk?

14. Közös döntéshozatal

Hogyan tudjuk biztosítani, hogy Esma aktívan részt vegyen az egészségével, gyermekei iskoláztatásával és a szolgáltatásokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos döntések meghozatalában, annak ellenére, hogy korábban kizárásra került ezekből a folyamatokból?

15. Elmélkedés

Milyen belső vagy kulturális előítéleteket kell megvizsgálnunk magunkban és intézményeinkben, amikor roma közösségekkel dolgozunk, és hogyan segíthet a reflektív gyakorlat a megközelítésünk javításában?

16. Szerepek tisztázása

Hogyan tudjuk világosan kommunikálni az egyes szakemberek szerepét Esma felé oly módon, hogy az bizalmat építsen, és csökkentse a szolgáltatások közötti átjárás okozta zavart?

17. Szakmaközi értékek és etika

Hogyan biztosíthatjuk, hogy Esma méltósághoz, autonómiához és kulturális identitáshoz való jogát tiszteletben tartsuk - még olyan összetett etikai helyzetekben is, mint a gyermekjóléti aggályok vagy a közegészségügyi kockázatok

5. eset: Alex (34 éves)

Általános ügy Irányadó kérdés:

Hogyan tudunk olyan támogatást nyújtani Alexnek, amely újjáépíti a bizalmat, egyszerre foglalkozik a túléléssel és a méltósággal, és összehangolt utakat teremt a krónikus kirekesztettségéből való kilábaláshoz?

Kompetenciákhoz igazított irányadó kérdések

1. Alapvető segítő készségek

Hogyan tudunk kapcsolatot építeni egy olyan emberrel, mint Alex, akinek a bizalmát megviselte a többszöri elutasítás, és aki hallgatással vagy visszahúzóddással kommunikál?

2. Kultúra és sokszínűség tudatosítása

Milyen feltételezésekkel élhetünk a hajléktalansággal kapcsolatban, és hogyan ismerhetjük el a túlélési stratégiákat, a büszkeséget és a társadalmi normákat, amelyek Alex világképét alakítják?

3. Mentális egészségügyi műveltség

Hogyan tudjuk Alexet finoman támogatni abban, hogy megértse, hogy fizikai tünetei és érzelmi zavarai összefügghetnek a traumával és a mentális egészséggel, anélkül, hogy túlterhelnénk vagy patológiáznánk őt?

4. Mentális egészségügyi problémák és kockázatok értékelése

Milyen jelek utalnak Alex viselkedésében és mindennapi működésében arra, hogy komoly mentális krízis veszélye fenyegeti, és hogyan értékelhetjük ezt anélkül, hogy további elvonási tüneteket váltanánk ki?

5. Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése

Milyen alacsony küszöbű, trauma-informált megközelítésekről mutatták ki, hogy bevonják az embereket Alex helyzetébe, és hogyan tudjuk ezeket olyan ütemben és módon bevezetni, hogy tiszteletben tartsuk a korlátait?

6. Öngondoskodás és gondoskodás a kollégákról/személyzetről

Hogyan védhetik saját érzelmi egészségüket az Alexhez hasonló, krónikusan lakhatás nélkül élő személyekkel foglalkozó szakemberek, különösen akkor, ha tehetetlennek érzik magukat, hogy rendszerszintű változást érzene el?

7. A helyreállítás támogatása

Milyen apró, erősségeken alapuló lépéseket tehetünk, hogy segítsünk Alexnek újra kapcsolatba kerülni önértékelésével, képességeivel vagy álmaival, még akkor is, ha még mindig nagy napi kihívásokkal kell szembenéznie?

8. A tágabb támogatási és gondozási rendszerekben való eligazodás

Hogyan segíthetünk Alexnek eligazodni a rendszerekben, amelyek gyakran kizárják a személyazonossági igazolvány, állandó lakcím vagy dokumentumok nélküli embereket - és milyen gyakorlati akadályok elhárításában segíthetünk?

9. A különböző szolgáltatások közötti eligazodás és segítségnyújtás a személynek a különböző szolgáltatások között

Hogyan tudunk az egyszerű „utalásról” áttérni arra, hogy Alexet ténylegesen végigkísérjük a támogatáshoz való hozzáférés lépésein, biztosítva, hogy ne maradjon egyedül a nyomtatványokkal és a zárt ajtók előtt?

10. Együttműködés/kommunikáció a saját ágazaton és szervezeten kívüli szakemberekkel és szolgálatokkal

Hogyan tudjuk elősegíteni a koordinációt a menedékhelyeken, az egészségügyi klinikákon, a



traumatológiai szolgálatokon és a foglalkoztatási programokon belül, hogy Alex szükségleteit holisztikusan, és ne elszigetelten elégítsük ki?

11. Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása

Mit tanulhatunk Alex történetéből, hogy olyan szolgáltatások kialakítása mellett kötelezzük el magunkat, amelyek valóban működnek a hajléktalanságot megtapasztaló emberek számára - mint például az okmányok nélküli klinikák, a mobil segítségnyújtás vagy az ideiglenes segítségnyújtó központok?

12. Együttműködés/kommunikáció a csapatuk szakembereivel

Hogyan javíthatják az Alexszel foglalkozó munkatársak (pl. felkereső munkatársak, mentálhigiénés szakemberek, menhelyi személyzet) a kommunikációt, hogy az információk megoszthatók legyenek, és Alexnek ne kelljen újra és újra elismételnie a történetét?

13. Szakmaközi konfliktuskezelés

Mi történik, ha a szolgálatok nem értenek egyet a prioritások vagy a jogosultság tekintetében egy olyan személy esetében, mint Alex, és hogyan tudunk olyan megoldásért kiállni, amely az ő szükségleteit helyezi a középpontba az intézményi korlátok helyett?

14. Közös döntéshozatal

Milyen módszerekkel vonhatjuk be Alexet a beszélgetésekbe arról, hogy mit szeretne - még akkor is, ha olyan sokáig ki volt zárva a döntésekből, hogy már nem is várja el, hogy megkérdezzük?

15. Elmélkedés

Mit árulnak el a saját reakcióink Alexszel - vagy a hasonló helyzetben lévő emberekkel - szemben a személyes vagy intézményi előítéleteinkről, és hogyan tudunk reagálni ezekre, hogy jelenlétünk és együttérzésünk nagyobb legyen?

16. Szerepek tisztázása

Hogyan tudjuk világosan elmagyarázni szakmai szerepeinket és határainkat Alexnek úgy, hogy csökkentsük a zavart, és segítsünk neki megérteni, hogy hova milyen támogatásért fordulhat?

17. Szakmaközi értékek és etika

Hogyan biztosíthatjuk, hogy Alexnek adott szakmai válaszaink méltóságot, átláthatóságot, őszinteséget és a gondozás etikáját tükrözzék - különösen akkor, amikor az erőforrások szűkösek vagy a politikák korlátozóak?





6. eset: Aasmund (32 éves)

Általános ügy Irányadó kérdés:

Hogyan tudjuk támogatni Aasmundot (aki őrizetben van) egy erősen korlátozó és elszigetelő környezetben azáltal, hogy foglalkozunk az érzelmi leépülésével, újraépítjük a bizalmát, és segítünk neki újra megtalálni az identitását és a reményt?

Kompetenciákhoz igazított irányadó kérdések:

1. Alapvető segítő készségek

Hogyan építhetünk bizalmi kapcsolatot Aasmunddal, ha a mellőzöttség és az ítélkezés tapasztalata miatt a hallgatás és a védekezés mögé vonult vissza?

2. Kultúra és sokszínűség tudatosítása

Hogyan befolyásolják Aasmundnak az erővel, a szégyennel és az érzelmek elfojtásával kapcsolatos - neveltetése és a börtönkultúra által formált - hiedelmei azt, hogy hogyan fejezi ki a szorongását, és hogyan értelmezzük a viselkedését?

3. Mentális egészségügyi műveltség

Hogyan segíthetünk Aasmundnak abban, hogy elkezdje megérteni, hogy testi és érzelmi tünetei (pánikrohamok, álmatlanság, agresszió) a trauma jelei lehetnek, nem pedig személyes gyengeség?

4. Mentális egészségügyi problémák és kockázatértékelés

Milyen jelek utalnak arra, hogy Aasmund súlyos mentális egészségromlásra mehet keresztül, és hogyan lehet biztonságosan felmérni az öngyilkosság, az agresszió vagy a súlyos depresszió kockázatát egy büntetés-végrehajtási intézetben?

5. Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése

Milyen trauma-informált és a börtönhöz igazodó gyakorlatokat használhatnánk Aasmund mentális jólétének támogatására úgy, hogy az ne nyomasztja vagy ne traumatizálja újra?

6. Öngondoskodás és gondoskodás a kollégákról/személyzetről

Hogyan ismerhetik fel és kezelhetik saját érzelmi reakcióikat az Aasmunddal szorosan együttműködő munkatársak, különösen akkor, amikor viselkedése a visszahúzódóból agresszívvá válik?

7. A helyreállítás támogatása

Milyen apró, értelmes lépésekkel lehetne támogatni Aasmundot abban, hogy újra kapcsolódjon korábbi erősségeihez (mint például a mediáció és a mentorálás), még szabadság vagy egyértelmű eredmények hiányában is?

8. A tágabb támogatási és gondozási rendszerekben való eligazodás

Mit tehetünk annak érdekében, hogy Aasmund jobban megértse a börtönön belüli széttagolt rendszereket, beleértve a jogi segítségnyújtást, a mentális egészségügyi szolgáltatásokat és az oktatási programokat, és könnyebben hozzáférjen ezekhez?

9. A különböző szolgáltatások közötti eligazodás és segítségnyújtás a személynek a különböző szolgáltatások között

Hogyan biztosíthatjuk, hogy a börtönön belüli támogató szolgáltatásokhoz (pl. tanácsadás, oktatás, kortárs mentorálás) való utalások kedvesek legyenek, világosan elmagyarázva, és ne úgy érzékelje az Aasmund, mint egy újabb hideg folyamatot?

10. Együttműködés/kommunikáció a saját ágazaton és szervezeten kívüli szakemberekkel és szolgálatokkal

Hogyan tudnak a különböző rendszerek (jogi, büntetés-végrehajtási, orvosi, oktatási) együttműködni annak érdekében, hogy Aasmund mentális és érzelmi szükségleteit holisztikusan - és ne különálló problémaként - kezeljék?



11. **Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása**

Milyen hiányosságok mutatkoznak Aasmund tapasztalatai alapján a jelenlegi börtönbeli támogatási rendszerekben, és hogyan segíthetné története a humánusabb és hozzáférhetőbb fogva tartási mentális egészségügyi szolgáltatások kialakítását?

12. **Együttműködés/kommunikáció a csapatuk szakembereivel**

Milyen stratégiák segíthetnek abban, hogy az Aasmunddal dolgozó szakemberek - tanárok, őrök, ápolók, tanácsadók - hatékonyan kommunikáljanak, hogy megelőzzék a széttöredezett vagy ellentmondásos támogatást?

13. **Szakmaközi konfliktuskezelés**

Hogyan kezelhetjük a szakemberek közötti feszültségeket (pl. biztonsági szolgálat vs. mentális egészségügyi személyzet) úgy, hogy az ne eredményezze Aasmund büntetését vagy figyelmen kívül hagyását a rendszerszintű nézeteltérések miatt?

14. **Közös döntéshozatal**

Hogyan nézne ki, ha Aasmundot érdemben bevonnánk a börtönben való ellátásával és tevékenységeivel kapcsolatos döntésekbe, és hogyan javíthatná ez a kontroll és a méltóság érzését?

15. **Elmélkedés**

Milyen feltételezéseink vagy előítéleteink lehetnek az őrizetben lévő emberekkel vagy Aasmund viselkedésével kapcsolatban, amelyeket meg kell vizsgálnunk ahhoz, hogy empátikus és hatékony támogatást nyújthassunk?

16. **Szerepek tisztázása**

Hogyan tehetjük egyértelműbbé Aasmund számára, hogy ki miért felelős a gondozási és támogatási hálózatán belül, hogy tudja, hová fordulhat zavar és csalódás nélkül?

17. **Szakmaközi értékek és etika**

Hogyan biztosíthatjuk, hogy az együttérzés, a méltóság és az átláthatóság értékei vezéreljék az Aasmunddal végzett munkánkat, még egy olyan környezetben is, amelyet merev szabályok és rendszerszintű korlátok szabályoznak.

7. eset: Ariane (44 éves)

Általános ügy Irányadó kérdés:

Hogyan tudjuk jobban támogatni az olyan pedagógusokat (kiégéssel küzdő tanárokat), mint Ariane, akik érzelmileg túlterheltek, és kiégés veszélyének vannak kitéve, biztosítva, hogy a jólétük ugyanolyan prioritást élvezzen, mint a teljesítményük?

Kompetenciákhoz igazított irányadó kérdések

1. Alapvető segítő készségek

Hogyan érhetjük el Ariane-t hiteles empátiával és melegséggel, hogy helyreállítsuk a bizalmat, tekintve, hogy jelenleg láthatatlannak és hallhatatlannak érzi magát - még saját maga számára is?

2. Kultúra és sokszínűség tudatosítása

Hogyan tudjuk tiszteletben tartani a kulturális és érzelmi valóságot, amelyben Ariane egy sokszínű osztályteremben eligazodik, anélkül, hogy a diákok traumáinak kezelésével járó érzelmi munka teljes egészében rá hárulna?

3. Mentális egészségügyi műveltség

Milyen elérhető módokon támogathatjuk Ariane-t abban, hogy felismerje magában a kiégés jeleit, és hogyan normalizálhatjuk a segítségkérést az olyan nagy stresszel járó szakmákban, mint a tanítás?

4. Mentális egészségügyi problémák és kockázatértékelés

Ariane viselkedésében milyen jelek (visszahúzódság, érzelmi fáradtság, az öngondoskodás elhanyagolása) utalnak arra, hogy klinikai kiégés vagy depresszió állhat fenn nála, és hogyan tudjuk nem invazív, együttérző módon felmérni jelenlegi kockázati szintjét?

5. Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése

Milyen bizonyítékokon alapuló stratégiákat vagy alacsony energiaigényű beavatkozásokat (pl. mikroszünetek, csökkentett munkaterhelés, kortárs mentorálás) tudnánk bevezetni, amelyekkel Ariane reálisan képes lenne foglalkozni jelenlegi állapotában?

6. Öngondoskodás és gondoskodás a kollégákról/személyzetről

Hogyan lehet az iskolai környezetekben olyan öngondoskodás kultúrát kialakítani, amely nem csak emlékeztetőket tartalmaz, hanem olyan rendszerszintű gyakorlatokat, amelyek megelőzik a kiégést, mielőtt az legyengítené?

7. A helyreállítás támogatása

Hogyan nézne ki a felépülés Ariane számára - nem csak a munkába való visszatérés szempontjából, hanem az öröm, a határok és a fenntarthatóság visszaszerzése szempontjából is a szakmájában?

8. A tágabb támogatási és gondozási rendszerekben való eligazodás

Milyen rendszerek (HR, szakszervezeti támogatás, wellness programok, tanácsadás) hagyják jelenleg cserben Ariane-t, és hogyan tehetjük ezeket a szolgáltatásokat láthatóbbá, összehangoltabbá és elérhetőbbé a túlterhelt pedagógusok számára?

9. A különböző szolgáltatások közötti eligazodás és segítségnyújtás a személynek a különböző szolgáltatások között

Hogyan biztosíthatjuk, hogy Ariane kedves és támogató utalást kapjon a mentális egészségügyi szolgáltatásokhoz - olyat, amely megszünteti a szégyent, leegyszerűsíti a folyamatot, és nyomon követést biztosít?

10. Együttműködés/kommunikáció a saját ágazaton és szervezeten kívüli szakemberekkel és szolgálatokkal

Hogyan tud az oktatási és a mentálhigiénés ágazat hatékonyabban együttműködni, hogy Ariane



kiegését ne egyéni gyengeségnek, hanem közös felelősséget igénylő rendszerszintű problémának tekintsék?

11. Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása

Hogyan segíthetik Ariane tapasztalatai az iskolai wellness-politikák, megelőző támogatási programok vagy korai beavatkozási stratégiák kialakítását a kiegész veszélyének kitett alkalmazottak számára?

12. Együttműködés/kommunikáció a csapatok szakembereivel

Hogyan javíthatják az iskolai csapatok (tanárok, tanácsadók, adminisztrátorok) a kommunikációt és a korai felismerést, hogy az Ariane-hez hasonló kollégák ne csússzanak ki a slamasztikából, amikor nehézségekkel küzdenek?

13. Szakmaközi konfliktuskezelés

Hogyan tudunk biztonságos, konstruktív teret teremteni az iskolán belül a személyzet számára, hogy megvitassák és megoldják a fegyelemmel, viselkedéskezeléssel vagy érzelmi támogatási stratégiákkal kapcsolatos filozófiai vagy gyakorlati konfliktusokat?

14. Közös döntéshozatal

Milyen mechanizmusokat lehet bevezetni annak biztosítására, hogy az Ariane-hez hasonló tanárokat bevonják a munkaterhelésüket, osztályuk összetételét és jólétüket érintő döntésekbe?

15. Elmélkedés

Milyen belső előítéletek vagy intézményi vakfoltok járulhattak hozzá ahhoz, hogy a szakemberek és a vezetés figyelmen kívül hagyta Ariane növekvő kiegészét? Hogyan tudunk tudatosabban gondolkodni a korai figyelmeztető jelekről?

16. Szerepek tisztázása

Hogyan tudják az iskolai vezetők jobban meghatározni és megvédeni a tanári szerepkör határait, hogy az Ariane-hez hasonló pedagógusoktól ne várják el, hogy képzés és támogatás nélkül tanácsadóként, szociális munkásként és válságmenedzserként tevékenykedjenek?

17. Szakmaközi értékek és etika

Hogyan biztosíthatjuk, hogy az olyan értékek, mint a gondoskodás, a fenntarthatóság, a méltóság és a méltányosság ne csak a diákokra, hanem magukra a pedagógusokra is vonatkozzanak - és milyen etikai felelősséggel tartoznak az intézmények ennek fenntartásáért?



8. eset: Ruta (14 éves)

Általános ügy Irányadó kérdés

Hogyan tudok biztonságos és bizalomteljes teret teremteni Ruta számára, hogy kifejezze a közösségi média nyomásával, az önképpel és az elvonulással kapcsolatos küzdelmeit, miközben megértem a csendes jeleket, amelyeket talán még nem tudja, hogyan kell kimondania?

Kompetencia-alapú irányadó kérdések (17)

1. Alapvető segítő készségek

Hogyan tudok türelemmel és empátiával közeledni Ruta felé, hogy segítsek neki elég biztonságban érezni magát ahhoz, hogy megnyíljon arról, amit a hallgatása és elutasító válaszai mögött tapasztal?

2. Kultúra és sokszínűség tudatosítása

Hogyan befolyásolhatják Ruta családi értékei, a digitális kultúra és a társadalmi elvárások a mentális egészséggel, testképpel és a segítségkéréssel kapcsolatos felfogását?

3. Mentális egészségügyi műveltség

Ruta megérti, hogy viselkedése - például a túlzott képernyőidő, az étkezések kihagyása és a negatív önbeszámolók - jelezheti a kialakulóban lévő mentális egészségügyi problémákat? Hogyan tudnám finoman felhívni a figyelmét?

4. Mentális egészségügyi problémák és kockázatértékelés

Milyen jelek utalnak arra, hogy Rutát komoly mentális problémák, például evészavar vagy depresszió kialakulásának kockázata fenyegeti, és hogyan tudom érzékenyen feltárni vele ezeket a kockázatokat?

5. Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése

Milyen gyakorlati, bizonyítékokon alapuló stratégiákat tudnék bevezetni, hogy segítsek Rutának úgy kezelni a közösségi média használatát és az önképét, hogy az elérhető és támogató legyen a számára?

6. Öngondoskodás és gondoskodás a kollégákról/személyzetről

Hogyan tudok figyelni a saját érzelmi reakcióimra, amikor Ruta támogatását végzem, biztosítva, hogy ne legyek túlterhelt vagy frusztrált az ellenállása vagy a lassú fejlődése miatt.

7. A helyreállítás támogatása

Milyen erősségeket, érdeklődési köröket vagy szenvedélyeket - például Ruta rajzolás iránti szeretetét - bátoríthatok, hogy segítsek neki újra kapcsolatba kerülni az önértékeléssel a közösségi média érvényesítésén túl?

8. A tágabb támogatási és gondozási rendszerekben való eligazodás

Hogyan segíthetek Rutának és családjának megérteni és elérni a megfelelő mentális egészségügyi és serdülőkori támogató szolgáltatásokat anélkül, hogy a folyamatot túlterhelőnek vagy megbélyegzőnek érezném?

9. A különböző szolgáltatások közötti eligazodás és segítségnyújtás a személynek a különböző szolgáltatások között

Mit tehetek annak érdekében, hogy Ruta úgy érezze, hogy irányítják - és ne hagyják magára -, amikor külső szolgáltatásokhoz irányítják, és hogyan biztosíthatom, hogy a folyamat minden egyes lépését megértse?

10. Együttműködés/kommunikáció a saját ágazaton és szervezeten kívüli szakemberekkel és szolgálatokkal

Hogyan tudom biztosítani, hogy minden érintett szakember, beleértve az egészségügyi szolgáltatókat és az ifjúsági szolgálatokat is, teljes képet kapjon Ruta helyzetéről, amely túlmutat a fizikai tüneteire?

11. Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása

Milyen tanulságokat vonhatnánk le Ruta tapasztalataiból, amelyek alapján jobb iskolai irányelveket



vagy programokat lehetne kidolgozni a közösségi média nyomása, a testkép és a serdülők mentális egészsége témakörében?

12. Együttműködés/kommunikáció a csapatuk szakembereivel:

Hogyan javíthatom az iskolai csapaton belüli kommunikációt, hogy a korai figyelmeztető jeleket - például azt, hogy Ruta abbahagyja a sportolást és nem vesz részt az órákon - közösen kapcsolják össze és közösen lépjenek fel?

13. Szakmaközi konfliktuskezelés

Ha nézeteltérések merülnek fel a Ruta támogatásának módját illetően (fegyelmező vs. támogató megközelítés), hogyan tudok kiállni az együttérző, tanulóközpontú válasz mellett?

14. Közös döntéshozatal

Hogyan vonhatom be Rutát a gondozásával és az iskolai kiigazításokkal kapcsolatos döntésekbe, biztosítva, hogy úgy érezze, hogy meghallgatják és felhatalmazzák, nem pedig, hogy a felnőttek irányítsák?

15. Elmélkedés

Milyen feltételezésekkel élhetek én vagy a kollégáim Ruta viselkedésével kapcsolatban, és hogyan segíthet az elmélkedő gyakorlat abban, hogy hatékonyabban reagáljunk a rejtett nehézségekkel küzdő diákokra?

16. Szerepek tisztázása

Hogyan kommunikálhatom egyértelműen a szerepemet Ruta felé, hogy tudja, milyen támogatást tudok nyújtani, és hogy kire bízhatja magát a konkrét szükségleteivel kapcsolatban?

17. Szakmaközi értékek és etika

Hogyan tudok egyensúlyt teremteni Ruta magánéletének tiszteletben tartása és a szülei és más szakemberek tájékoztatásának felelőssége között, ha a jóléte veszélyben van?

9. eset: Krisztián (26 éves)

Általános ügy Irányadó kérdés

Hogyan tudom támogatni Krisztiánt abban, hogy visszanyerje cselekvőképességének érzését, eligazodjon a társadalmi és rendszerszintű kirekesztettségben, és újragondolja az életben való értelmes részvételt, miközben az érzelmi és strukturális akadályokat kezeli?

Kompetencia-alapú irányadó kérdések (17)

1. Alapvető segítő készségek

Hogyan tudom biztosítani, hogy Krisztián úgy érezze, hogy valóban látják, tisztelik és meghallgatják, hogy bizalom és kapcsolat alakuljon ki?

2. Kultúra és sokszínűség tudatosítása

Hogyan alakítja Krisztián fogyatékosként megélt tapasztalata a világról alkotott képét és a támogató rendszerekkel való kapcsolatát?

3. Mentális egészségügyi műveltség

Hogyan segíthetek Krisztiánnak jobban megérteni, hogy érzelmi és fizikai tünetei hogyan kapcsolódhatnak a mentális egészséghez és a szociális stresszorokhoz?

4. Mentális egészségügyi problémák és kockázatértékelés

Milyen jelek utalnak arra, hogy Krisztián szociális visszahúzódása és érzelmi fáradtsága klinikai depresszióvá vagy más mentális egészségügyi kockázattá alakulhat?

5. Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése

Milyen bevált megközelítések és apró lépések segíthetnek Krisztiánnak abban, hogy kezelhető és erősítő módon újra kapcsolatba kerüljön erősségeivel és céljaival?

6. Öngondoskodás és gondoskodás a kollégákról/személyzetről

Hogyan őrizhetem meg érzelmi rugalmasságomat, miközben támogatom Krisztiánt, különösen a rendszerszintű igazságtalansággal vagy a lassú változással szemben?

7. A helyreállítás támogatása

Milyen tevékenységek, értékek vagy törekvések fontosak Krisztián számára, és hogyan irányíthatjuk ezek alapján a felépülését és identitásának újjáépítését?

8. A tágabb támogatási és gondozási rendszerekben való eligazodás

Milyen akadályokba ütközött Krisztián a meglévő rendszerekben, és hogyan segíthetnék neki abban, hogy hatékonyabban kapcsolódjon ezekhez a rendszerekhez, vagy hogy alternatívákhoz jusson?

9. A különböző szolgáltatások közötti eligazodás és segítségnyújtás a személynek a különböző szolgáltatások között

Milyen szolgáltatások jöhetnek szóba Krisztián számára, és hogyan biztosíthatom, hogy a javaslatok elérhetőek, támogatottak és nyomon követhetőek legyenek?

10. Együttműködés/kommunikáció a saját ágazaton kívüli szakemberekkel és szolgálatokkal

Hogyan tudom ágazatközi együttműködéssel biztosítani, hogy Krisztián fizikai, érzelmi és szakmai szükségletei egy egész részeként legyenek kezelve?

11. Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása

Krisztián tapasztalataiból milyen tanulságok származhatnak a többi fogyatékossgal élő személy számára nyújtott inkluzívabb és érzékenyebb szolgáltatások kialakításához?

12. Együttműködés/kommunikáció a csapatuk szakembereivel

Hogyan tudjuk jobban koordinálni a kommunikációt a Krisztián ellátásában részt vevő szakemberek között, hogy elkerüljük a párhuzamosságokat, és biztosítsuk a következetességet?



13. Szakmaközi konfliktuskezelés

Ha a Krisztiánt támogató szakemberek nem értenek egyet, hogyan tudjuk ezt megoldani anélkül, hogy a hangját háttérbe szorítanánk vagy késleltetnénk a neki szükséges segítséget?

14. Közös döntéshozatal

Hogyan biztosíthatom, hogy Krisztián érdemben részt vehessen a jövőjével, céljaival és az általa igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatos döntésekben?

15. Elmélkedés

Tisztában vagyok-e a saját feltételezéseimmel vagy elfogultságaimmal, amikor Krisztiánnal dolgozom, és hogyan alakíthatják ezek az interakcióinkat?

16. Szerepek tisztázása

Hogyan kommunikálhatom egyértelműen a szerepemet Krisztián felé, és hogyan segíthetek neki megérteni, hogy ki a felelős a támogatás egyes részeiért?

17. Szakmaközi értékek és etika

Hogyan biztosíthatom, hogy Krisztiánt minden szakmai interakcióban tisztelettel, méltósággal és tisztességgel kezeljék, különösen akkor, amikor a rendszerek cserbenhagyják őt?

10. eset: Karolina (6 éves)

Általános ügy Irányadó kérdés:

Hogyan tudok olyan biztonságos, megértő környezetet teremteni, amely támogatja Karolina érzelmi felépülését, kulturális identitását és beilleszkedését, miközben biztosítja, hogy a hangja és a családja nézőpontja központi szerepet kapjon a gondozásában?

Kompetencia-alapú irányadó kérdések

1. **Alapvető segítő készségek:**

Hogyan építhetek bizalmat és kommunikálhatok egy olyan gyermekkel, aki fél, visszahúzódó, és nem vagy alig beszél közös nyelvet?

2. **Kultúra és sokszínűség tudatosítása:**

Felismerem és tiszteletben tartom-e a gyermek viselkedését és érzelmeit alakító kulturális háttérrel és tapasztalatokat?

3. **Mentális egészségügyi műveltség:**

Megértem-e, hogy a nyomasztó események vagy az esetleges trauma és a kizorítás hogyan nyilvánulhat meg a gyermek viselkedésében és érzelmi reakcióiban?

4. **Mentális egészségügyi problémák és kockázatok értékelése:**

Milyen érzelmi zavarra vagy potenciális traumára, szorongásra vagy szokatlan viselkedésre utaló jeleket kell megfigyelnem a gyermek mindennapi interakcióiban?

5. **Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése:**

Milyen trauma-informált stratégiákat alkalmazhatok az azonnali érzelmi biztonság és a hosszú távú támogatás érdekében?

6. **Öngondoskodás és gondoskodás a kollégákról/személyzetről:**

Tisztában vagyok-e azzal, hogy ez az érzelmi kihívást jelentő eset hogyan hathat a saját jólétemre, és hogyan kérhetek támogatást?

7. **A helyreállítás támogatása:**

Hogyan segíthetnék ennek a gyermeknek, hogy új környezetében újra az öröm, a cél és a felhatalmazás pillanataihoz kapcsolódjon?

8. **Navigálás a tágabb támogatási és gondozási rendszerekben:**

Hogyan tudom biztosítani, hogy a nyelvi akadályok és a bürokratikus folyamatok ne akadályozzák meg, hogy ez a gyermek és a család segítséget kapjon?

9. **A különböző szolgáltatások közötti eligazodás és segítségnyújtás a személynek a különböző szolgáltatások között:**

Kivel tudom összekapcsolni ezt a családot, hogy hozzáférjen a menekültekre szabott pszichológiai, oktatási és szociális támogatáshoz?

10. **Együttműködés/kommunikáció a saját ágazaton kívüli szakemberekkel és szolgáltatásokkal:**

Hogyan lehet közreműködnöm a menekültügyi szervezetekkel, az egészségügyi szolgáltatókkal és a szociális szolgáltatásokkal a holisztikus ellátás biztosítása érdekében?

11. **Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása:**

Mit tanulhatok ebből az esetből, hogy a menekült gyermekek jobb iskolai támogatási rendszereiért szálljak harcba?

12. **Együttműködés/kommunikáció a csapatuk szakembereivel:**

A csapat minden tagja tájékozottan és összehangoltan támogatja a gyermek érzelmi, oktatási és szociális szükségleteit?



13. Szakmaközi konfliktusmegoldás:

Hogyan kezelhetem az eltérő szakmai véleményeket, hogy a gyermek mindenk felett álló érdeke maradjon a középpontban?

14. Közös döntéshozatal:

Milyen módon adhatok ennek a gyermeknek kis választási lehetőségeket, hogy visszaadjam neki az irányítás és az önállóság érzését?

15. Elmélkedés:

Megvizsgáltam-e a menekült gyerekekkel kapcsolatos saját feltételezéseimet, és ennek megfelelően módosítottam-e a megközelítésemet?

16. Szerepek tisztázása:

A család világosan érti, hogy ki vagyok én, mi a szerepem, és hogyan vesznek részt más szakemberek a gondozásukban?

17. Szakmaközi értékek és etika:

Hogyan tudok egyensúlyt teremteni a titoktartás és a hatékony csapatmunka között, hogy méltóságteljes, tiszteletteljes támogatást biztosítsak ennek a gyermeknek?

11. eset: Izabella (10 éves)

Általános irányadó kérdés Izabella esetére vonatkozóan

Hogyan tudom felismerni és kezelni a szegénységnek a gyermek mentális egészségére, önbecsülésére és mindennapi működésére gyakorolt, gyakran rejtett hatását, biztosítva, hogy Izabella úgy érezze, hogy látják, támogatják és értékelik?

Kompetencia-alapú irányadó kérdések

1. **Alapvető segítő készségek**

Hogyan tudok biztonságos, ítélkezésmentes teret teremteni, ahol Izabella kényelmesen, a szégyentől vagy a zavarodottságtól való félelem nélkül megoszthatja a küzdelmeit?

2. **Kultúra és sokszínűség tudatosítása**

Teljesen tisztában vagyok-e azzal, hogy a társadalmi-gazdasági státusz és a társadalmi megbélyegzés hogyan befolyásolja Izabella viselkedését, lehetőségeit és interakcióit az iskolában?

3. **Mentális egészségügyi műveltség**

Hogyan ismerhetem fel annak jeleit, hogy Izabella fáradtsága, alacsony önbizalma és visszahúzódnása a szegénység okozta stresszhez, szorongáshoz vagy depresszióhoz köthető?

4. **Mentális egészségügyi problémák és kockázatok értékelése**

Milyen finom figyelmeztető jelekre kell figyelnem, amelyek arra utalhatnak, hogy Izabella érzelmi problémái komolyabb mentális egészségügyi kockázatokba torkollnak?

5. **Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése**

Hogyan alkalmazhatok bizonyítékokon alapuló stratégiákat az olyan gyermekek támogatására, mint Izabella, akiknek mentális egészségére hatással van a krónikus pénzügyi bizonytalanság?

6. **Öngondoskodás és gondoskodás a kollégákról/személyzetről**

Hogyan biztosíthatom, hogy az Izabellához hasonló kiszolgáltatott gyermekek támogatása során a saját érzelmi rugalmasságomat is megőrizsem, és ösztönözzem a munkatársak egymás közötti támogatását?

7. **A helyreállítás támogatása**

Milyen erősségeket és érdeklődési köröket táplálhatok Izabellában, hogy segítsék helyreállítani az önbizalmát és a hovatartozás érzését a kihívást jelentő körülményei ellenére?

8. **A tágabb támogatási és gondozási rendszerekben való eligazodás**

Hogyan tudom hatékonyan összekapcsolni Izabellát és családját a rendelkezésre álló szociális szolgáltatásokkal, biztosítva, hogy ne terheljék őket a bonyolult folyamatok?

9. **A különböző szolgáltatások közötti eligazodás és segítségnyújtás a személynek a különböző szolgáltatások között**

Milyen gyakorlati lépéseket tehetek, hogy Izabella családját a méltóságuk és magánéletük tiszteletben tartása mellett olyan erőforrásokhoz irányítsam, mint az élelmiszerprogramok vagy a tanácsadás?

10. **Együttműködés/kommunikáció a saját ágazaton és szervezeten kívüli szakemberekkel és szolgálatokkal**

Hogyan tudom elősegíteni az iskola és a külső szociális szolgálatok közötti együttműködést, hogy biztonsági hálót hozzak létre Izabella oktatási és érzelmi szükségleteinek kielégítésére?

11. **Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása**

Hogyan szolgálhatnak Izabella tapasztalatai alapul az iskolai jóléti programok fejlesztéséhez, hogy jobban támogassák a szegénységben élő gyermekeket?



12. Együttműködés/kommunikáció a csapatuk szakembereivel

Hogyan biztosíthatom, hogy az Izabella oktatásában részt vevő összes munkatárs megossza észrevételeit, és összehangolja erőfeszítéseit annak érdekében, hogy megakadályozza, hogy Izabella a rendszer hibájának áldozatává váljon?

13. Szakmaközi konfliktuskezelés

Hogyan tudom kezelni a szakemberek közötti nézeteltéréseket arról, hogy hogyan lehet a legjobban támogatni Izabellát, biztosítva, hogy ezek a konfliktusok ne késleltessék a kritikus segítséget?

14. Közös döntéshozatal

Hogyan vonhatom be aktívan Izabellát a jólétéről szóló beszélgetésekbe, hogy úgy érezze, hogy felhatalmazva van és meghallgatják az életét érintő döntésekben?

15. Elmélkedés

Kritikusan reflektálok-e a szegénységgel kapcsolatos saját feltételezéseimre és előítéleteimre, és arra, hogy ezek hogyan befolyásolhatják tudattalanul az Izabella iránti támogatásomat?

16. Szerepek tisztázása

Világosan közöltem-e a szerepemet - és a többi szakember szerepét - Izabellával és a családjával, hogy tudják, kihez fordulhatnak konkrét támogatásért?

17. Szakmaközi értékek és etika

Hogyan tarthatom tiszteletben a méltóság, a tisztelet és a befogadás etikai elveit Izabella támogatása során, különösen a korlátozott erőforrások korlátai között?

2. melléklet: Ajánlott irodalom

WHO iránymutatások és anyagok

- Egészségügyi Világszervezet. (2013). **Átfogó mentálhigiénés cselekvési terv 2013-2030.** WHO. <https://www.who.int/teams/mental-health-and-substance-use/comprehensive-mental-health-action-plan-2013-2030>
- Egészségügyi Világszervezet. (2022). **A mentális egészségről szóló világlejentes: A mentális egészség átalakítása mindenki számára.** WHO. <https://www.who.int/teams/mental-health-and-substance-use/world-mental-health-report>
- Egészségügyi Világszervezet. (2021). **A WHO 2021-2025 közötti időszakra szóló európai mentális egészségügyi cselekvési kerete.** WHO. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/343939/71wd11e-PR-MentalHealth-210888.pdf?sequence=1>
- Egészségügyi Világszervezet. (2017). **Minőségi jogok kezdeményezése: A mentális egészségről és az emberi jogokról szóló iránymutatás.** WHO. https://www.who.int/mental_health/quality_rights/en/
- Egészségügyi Világszervezet. (2015). **Mentális egészség és pszichoszociális támogatás a humanitárius vészhelyzetekben: Iránymutatások a mentális egészségről és a pszichoszociális támogatásról a sürgősségi helyzetekben.** WHO. https://www.who.int/mental_health/in_the_arena/humanitarian-emergencies/en/
- Egészségügyi Világszervezet. (2018). **A mentális egészség integrálása az alapellátásba: Globális perspektíva.** WHO. https://www.who.int/mental_health/evidence/a_global_perspective/en/
- Egészségügyi Világszervezet. (2014). **A mentális egészség előmozdítása: Fogalmak, új bizonyítékok, gyakorlat.** WHO. https://www.who.int/mental_health/evidence/promoting_mental_health/en/
- WHO. (2019). **mhGAP közösségi eszköztár:** terepi tesztváltozat. Genf: Egészségügyi Világszervezet. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/328742/9789241516556-eng.pdf?sequence=1>

Mentális egészségügyi kompetenciák keretei és tanulmányok

Integrált Ellátási Ügynökség. (2020). **Mentális egészségügyi kompetenciakeret: Útmutató a közösségi ellátási ágazatban dolgozó egészségügyi és szociális gondozók számára.** Integrált Ellátási Ügynökség. <https://www.aic.sg/wp-content/uploads/2023/06/Mental-Health-Competency-Framework.pdf>

Barker, J. M., & Hawes, D. J. (2024). **Gyakorlati áttekintés: Alapvető kompetenciák szemlélete a gyermeki magatartási problémák bizonyítékokon alapuló kezeléséről.** Journal of Child Psychology and Psychiatry, 65(2), 124-136. <https://doi.org/10.1111/icpp.13882>

Grenyer, B. F. S., & Bailey, R. C. (2024). **A személyiségzavarok kezelésének teljes körű, lépcsőzetes ellátási megközelítésének megvalósítása: A képzés és a szolgáltatás átalakításának hatása a klinikusok attitűdjeire és készségeire.** Personality and Mental Health, 18(2), 93-106. <https://doi.org/10.1002/pmh.1612>

Hawsawi, T., Stein-Parbury, J., Orr, F., Roche, M., & Gill, K. (2021). **A mentálhigiénés ápolás fejlesztését célzó, a felépülésre összpontosító oktatási programok feltárása: Integráló szisztematikus irodalmi áttekintés.** International Journal of Mental Health Nursing, 30, 1310-1341. <https://doi.org/10.1111/inm.12908>

Health Education England. (2020). **Fejlett gyakorlati mentális egészségügyi tanterv és képességek keretrendszere.** Health Education England. <https://www.hee.nhs.uk/sites/default/files/documents/AP-MH%20Curriculum%20and%20Capabilities%20Framework%201.2.pdf>

Health Education England. (2020). **A mentális egészségügyi alapkompenciák keretrendszere minden gyógyszerész számára.** Health Education England. <https://www.hee.nhs.uk/sites/default/files/documents/Pharmacy%20Framework%202020.pdf>

Health Education England. (2020). **Mentális egészségügyi ápolás: Kompetencia és karrier keretrendszer.** Health Education England. <https://www.hee.nhs.uk/sites/default/files/documents/HEE%20Mental%20Health%20Nursing%20Career%20and%20Competence%20Framework.pdf>

- Health Education England. (2020). A mentális egészségügyben dolgozó kortárssegítő munkatársak kompetenciakerete. Health Education England.
<https://www.hee.nhs.uk/sites/default/files/documents/The%20Competence%20Framework%20for%20MH%20PSWs%20-%20Part%201%20-%20Supporting%20document.pdf>
- Houton, P., Reid, H., Davidson, G., & Gormley, G. (2022). A mentális egészségügyi fogvatartási eljárás: a háziorvosok képzését segítő átfogó felülvizsgálat. *BJGP OPEN*, 6(4). <https://doi.org/10.3399/BJGPO.2022.0061>
- Hunsley, J., Spivak, H., Schaffer, J., Cox, D., Caro, C., Rodolfa, E., & Greenberg, S. (2016). Kompetenciakeret a pszichológia gyakorlathoz: Eljárások és következmények. *Journal of Clinical Psychology*, 72(9), 908-918.
<https://doi.org/10.1002/jclp.22296>
- Lahti, M., Korhonen, J., Sakellari, E., Notara, V., Lagiou, A., Istomina, N., Grubliauskienė, J., Makutienė, M., Šukytė, D., Erjavec, K., Petrova, G., Lalova, V., Ivanova, S., & Laaksonen, C. (2023). A mentális egészség előmozdításának kompetenciái az általános iskolában. *Health Education Journal*, 82(5), 529-541.
<https://doi.org/10.1177/00178969231173270>
- McClain, M. B., Shahidullah, J. D., Harris, B., McIntyre, L. L., & Azad, G. (2021). Az oktatási kontextusok újrafogalmazása: A szakmaközi és intézményközi együttműködés szükségessége az iskolapszichológiában. *Iskolapszichológiai áttekintés*. <https://doi.org/10.1080/2372966X.2021.1949247>
- McLaney, E., Morassaei, S., Hughes, L., Davies, R., Campbell, M., & Di Prospero, L. (2022). A kórházi szakmaközi együttműködés keretrendszere: A csapat kompetenciáinak és viselkedésének fejlesztése. *Healthcare Management Forum*, 35(2), 112-117.
- Moxham, L., Patterson, C., Taylor, E., Perlman, D., Sumskis, S., & Brighton, R. (2017). A mentális egészségügyi rehabilitációhoz hozzájáruló multidiszciplináris tanulási tapasztalat. *FOGYATÉKOSSÁG ÉS REHABILITÁCIÓ*, 39(1), 98-103. <https://doi.org/10.3109/09638288.2016.1146358>
- Muralidharan, A., Mills, W. L., Evans, D. R., Fujii, D., & Molinari, V. (2019). A hosszútávú gondozásban dolgozók felkészítése a súlyos mentális betegségben szenvedő idősebb személyek igényeinek kielégítésére. *Journal of the American Medical Directors Association*, 20(6), 683-688. <https://doi.org/10.1016/j.jamda.2019.03.018>
- Nemzeti Együttműködési Központ a Mentális Egészségügyért. (2022). A mentálhigiénés orvosok kompetenciakerete. Nemzeti Együttműködési Központ a Mentális Egészségügyért. https://www.rcpsych.ac.uk/docs/default-source/improving-care/physician-associates/nccmh-the-competence-framework-for-physician-associates-in-mental-health--supporting-document.pdf?sfvrsn=53e8d0b4_4
- Pedersen, G. A., Lakshmin, P., Schafer, A., Watts, S., Carswell, K., Willhoite, A., Ottman, K. E., van't Hof, E., & Kohrt, B. A. (2020). A nem szakemberek által nyújtott pszichológiai kezelések közös tényezői az alacsony és közepes jövedelmű országokban: A kompetenciák kézi felülvizsgálata. *Journal of Behavioral and Cognitive Therapy*, 30(2), 165-186. <https://doi.org/10.1016/j.jbct.2020.06.001>
- Roth, A. D., Donnan, J., & Pilling, S. (2018). A multidiszciplináris pszichológiai megközelítések és beavatkozások kompetenciakerete gyermekgyógyászati környezetben. University College London.
https://www.ucl.ac.uk/pals/sites/pals/files/paediatric_competences_-_background_document_for_web_11th_april_2018_1.pdf
- A viktoriánus kormány egészségügyi minisztériuma. (2022). A viktoriánus mentális egészség és jólét munkaerő-képességi keretrendszer. A viktoriánus kormány egészségügyi minisztériuma.
<https://www.health.vic.gov.au/sites/default/files/2022-11/the-victorian-mental-health-and-wellbeing-workforce-capability-framework.pdf>
- Yamaguchi, S., Foo, J. C., Nishida, A., Ogawa, S., Togo, F., & Sasaki, T. (2020). Mentális egészséggel kapcsolatos ismeretterjesztő programok iskolai tanárok számára: Szisztematikus áttekintés és narratív szintézis. *Early Intervention in Psychiatry*, 14(1), 14-25. <https://doi.org/10.1111/eip.12793>