



EU-PROMENS

## Eset munkafüzet

KAPACITÁSÉPÍTÉS A MENTÁLIS EGÉSZSÉGÜGY TERÜLETÉN:  
MULTIDISZCIPLINÁRIS KÉPZÉSI PROGRAM

2026. május

## Tartalomjegyzék

<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>Universally applicable competency-based guiding questions .....</b>	<b>8</b>
<b>.....</b>	<b>10</b>
<b>Case description with integrated case-specific competency-based guiding questions.....</b>	<b>10</b>
CASE 1: Maria, 16 years.....	11
CASE 2: Stefan, 46 years.....	16
CASE 3: Amir, 46 years .....	21
CASE 4: Esma, 43 years.....	26
CASE 5: Alex, 34 years .....	31
CASE 6: Aasmund, 32 years.....	36
CASE 7: Ariane, 44 years.....	42
CASE 8: Ruta,14 years.....	49
CASE 9: Christian, 26 years.....	54
CASE 10: Karolina, 6 years.....	60
CASE 11: Isabella, 10 years.....	65

## Ábrák listája

Figure 1 Pyramid of Cross-Sectoral Mental Health Competencies.....	5
--	---

## Bevezetés

Ez a munkafüzet az EU-PROMENS multidiszciplináris mentálhigiénés képzési program támogatására készült, és az esetalapú, együttműködésen alapuló és mélyen reflektív szakmai tanulás alapját képezi.

Célunk a kritikus gondolkodás, az empátia és a szakmaközi együttműködés fejlesztése a különböző területek szakemberei között. Ez a képzési anyag olyan eszközökkel látja el a résztvevőket, amelyek segítségével valós forgatókönyveket vizsgálhatnak meg, és a megosztott kompetenciák, az ügyfélközpontú megközelítések és a csapat alapú problémamegoldás szemszögéből navigálhatnak a mentális egészségügyi ellátás kihívásai között.

Ez a munkafüzet 11 részletes esettanulmányt tartalmaz, amelyek mindegyike valós helyzetekből származik, és a mentális egészségügyi problémák és rendszerszintű kihívások széles spektrumát képviseli. Ezek az esetek nem elméleti gyakorlatok, hanem élő történetek, amelyek célja, hogy felidézze a mentális egészségügyi munka összetettségét és összekapcsolódását a különböző környezetekben.

A résztvevők egy szakmaközi csapat tagjaként foglalkoznak majd az egyes esetekkel, és feladataik közé tartozik majd a közös válaszok elemzése, megvitatása és kidolgozása. Ez a módszer a mentális egészségügyi gyakorlat valós dinamikáját tükrözi, ahol a különböző háttérrel rendelkező szakembereknek - pszichiátria, pszichológia, szociális munka, ápolás, kortársak támogatása, oktatás és más - össze kell fogniuk, hogy megértsék és támogassák a válsághelyzetben lévő vagy gondozásra szoruló egyéneket.

A résztvevőket arra ösztönözzük, hogy ezt a munkafüzetet egyszerre tekintsék tanulási eszköznek és gyakorlati forrásnak. A képzések vagy az önálló tanulás során az eseteket és az irányadó kérdéseket nyitottsággal és kíváncsisággal kell feltárni. A kiscsoportos megbeszélések, szerepjátékok és interdiszciplináris viták a tananyag gazdagságának maximalizálása érdekében erősen javasoltak.

Ez a munkafüzet a gyakorlatban is szolgálhat folyamatos forrásként - akár a csapatbeszélgetések, a szupervízió vagy a stratégiai tervezés során.

A résztvevők elkötelezettségének elmélyítése és a tanulási eredmények fokozása érdekében egyedülálló módon két szintű irányadó kérdések köré épül:

### **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 irányítúként 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.

### 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 **mentális egészségügyi kompetenciák ágazatközi piramisa** (1. ábra) három kulcsfontosságú területre tagolva vázolja fel a mentális egészségügyi ellátásban vagy bármely más releváns szolgáltatásban részt vevő szakemberek alapvető készségeit az oktatási, a fiatalkorúak börtöne, a szociális munka és az egészségügy területén:

#### **1. réteg: Alapvető mentális egészségügyi kompetenciák**

- Minden szakember számára releváns, még akkor is, ha nem a mentális egészségügyre szakosodott.
- A mentális jólétet támogató alapvető ismeretek és készségek.

#### **2. réteg: Szektorok közötti mentális egészségügyi együttműködés és kommunikáció**

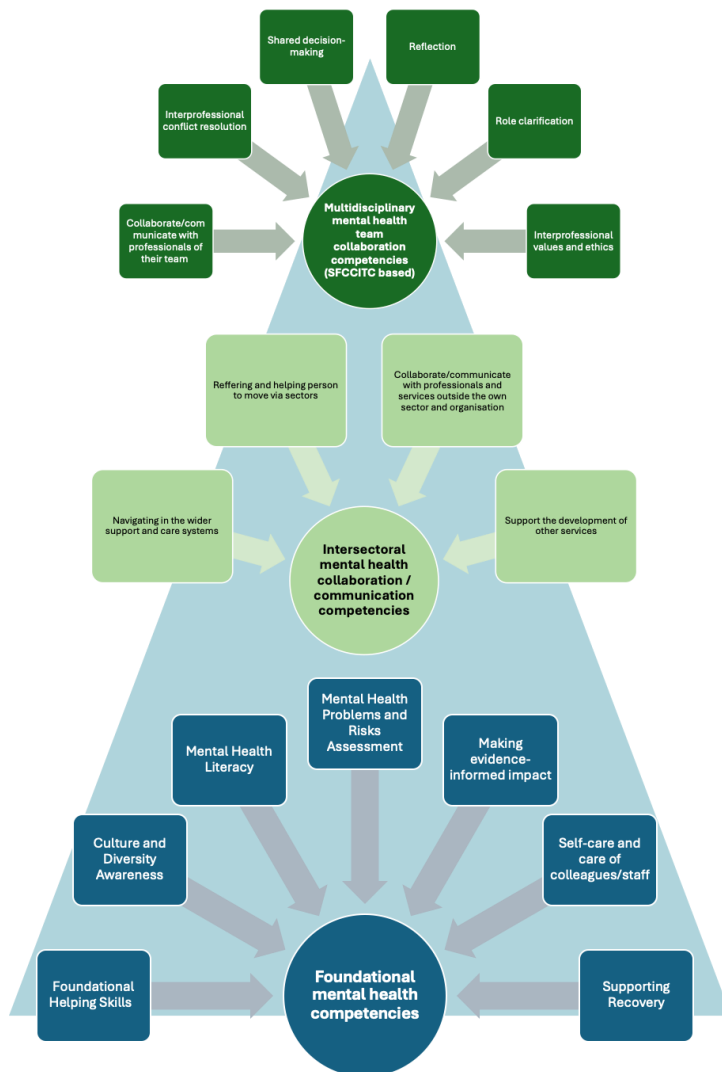
- Alapvető fontosságú a mentális egészséget befolyásoló ágazatok (pl. oktatás, szociális szolgáltatások, egészségügy) szakemberei számára.
- A hatékony kommunikációra és együttműködésre összpontosít a mentális egészségügyi kontextusokban.

#### **3. réteg: Multidiszciplináris csoportos együttműködés kompetenciák**

- 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 piramisa<sup>1</sup>

Az alábbiakban az egyes területek és kompetenciáik részletes leírása következik.

## I. Alapvető mentális egészségügyi kompetenciák

1. **Alapvető segítő készségek<sup>2</sup>:** 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.

<sup>1</sup> SFCCITC - A szakmaközi együttműködés alapkompentenciáinak Sunnybrook-kerete

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



3. **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.
4. **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.
5. **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.
6. **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.
7. **A helyreállítás támogatása:** A szakemberek emberi jogi alapú megközelítést és tiszteletteljes hozzáállást alkalmaznak a mentális egészségi problémákkal küzdő egyénekk 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

1. **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.
2. **Ajánlások és navigációs szolgáltatások:** A szakemberek biztonságos, érzékeny átirányítást biztosítanak, és segítenek az egyéneknek a komplex ellátórendszerekben való eligazodásban.
3. **Ágazatok közötti együttműködés:** A szakemberek hatékonyan együttműködnek a különböző szakemberekkel és ügynökségekkel, biztosítva a mentális egészségügyi ellátás személyközpontú és együttműködő megközelítését.
4. **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 kompetenciái<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>A szakmaközi együttműködés alapkompentenciáinak Sunnybrook-i keretrendszere alapján



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

**Egyetemesen alkalmazható,  
kompetenciaalapú  
IRÁNYADÓ KÉRDÉSEK**

## Egyetemesen alkalmazható, kompetenciaalapú irányadó kérdések

### 1. Alapvető segítő készségek

Hogyan tudnám teljes jelenlételemet 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 velem 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?



# **Esetleírás**

## **integrált, esetspecifikus, kompetenciaalapú**

# **IRÁNYADÓ KÉRDÉSEK**

**Esetleírás integrált esetspecifikus, kompetenciaalapú irányadó kérdésekkel**



## 1. ESET: Mária, 16 éves

### Háttér:

Mária, egy 16 éves középiskolás diák, depressziós tünetek miatt az iskolai tanácsadóhoz fordult. Tanulmányi teljesítménye romlott, visszahúzódott a társaitól, és otthon érzelmi kitöréseket produkált. Mária szülei arról számoltak be, hogy egyre ingerlékenyebbé vált, és ideje nagy részét a szobájában tölti, kerülve a családját és a barátait. Mária egy külvárosban él édesanyjával, édesapjával és 13 éves bátyjával. Szülei mindketten teljes munkaidőben dolgoznak, így Máriának önállóan kell megoldania az iskolai és néhány háztartási feladatot. Valaha élénk és aktív diák volt, részt vett az iskolai klubokban és önkénteskedett a közösségi központban. Az elmúlt hat hónap során Mária tanárai észrevették, hogy a tanulásban nem igyekezett, hiányos feladatokat adott be, és kihagyta az iskola utáni tevékenységeket. Gyakori fejfájásról és gyomorfájásról is beszámolt, ami iskolai hiányzásokhoz vezetett.

### Általános 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?*

### Esetfejlődési rétegek kompetenciáinként és kompetencia-alapú irányadó kérdések

#### 1. Alapvető segítő készségek

Mária habozik nyíltan beszélni a küzdelmeiről, gyakran elhárítja az aggodalmakat olyan kijelentésekkel, mint "csak fáradt vagyok" vagy "nincs kedvem beszélni". Nehezen bízik a felnőttekben, mert attól fél, hogy azok vagy túlreagálják, vagy tipikus tinédzser hangulatingadozásként kezelik az érzéseit. Egy olyan szakember, aki aktív meghallgatást, empátikus kommunikációt alkalmaz, és nem ítélkezik, segíthet neki abban, hogy elég biztonságban érezze magát ahhoz, hogy őszintén kifejezze érzelmeit.

### Kompetencia-alapú irányadó kérdés:

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

#### 2. A kultúra és a sokszínűség tudatosítása

Mária olyan multikulturális háttérből származik, ahol az érzelmi problémákat ritkán beszélnek meg, ami megnehezíti számára, hogy segítséget kérjen. Iskolai környezetében néha úgy érzi, hogy a családja elvárásai és a társai közötti különbségek miatt nincs a helyén. A megfelelő ellátás biztosításához kulcsfontosságú annak megértése, hogy a kulturális normák hogyan alakítják Mária hajlandóságát arra, hogy támogatást kérjen.

### Kompetencia-alapú irányadó kérdés:

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

#### 3. Mentális egészségügyi műveltség

Mária nem teljesen érti, miért érzi magát állandóan kimerültnek, és azt feltételezi, hogy egyszerűen "nem próbálkozik eléggé". Nem tudja, hogy gyakori fejfájása és gyomorfájása inkább a stresszhez és a szorongáshoz, mint fizikai betegséghez köthető. A mentális egészséggel és a stresszre adott normális

reakciókkal kapcsolatos megfelelő ismeretek nélkül továbbra is önmagát okolja a küzdelmeiért, azt hiszi, hogy csak "ki kell törnie magából"

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Mária közelmúltbeli elvonulása a barátoktól és a családtól, valamint érzelmi kitörései és iskolai visszahúzódása arra utalnak, hogy egyre nagyobb a kockázata a súlyos depresszió kialakulásának. Említette, hogy túlterheltnak és reménytelennek érzi magát, de nyíltan nem beszélt az önkárosítás gondolatáról. A szakembernek ismernie kell azokat az eszközöket, amelyekkel felmérheti a szorongás mélységét, és meghatározhatja, hogy fennáll-e a súlyosabb mentális problémák kockázata.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Mária jól reagál a strukturált rutinokra, az utóbbi időben azonban képtelen volt koncentrálni a tanulmányi és személyes kötelezettségeire. A kutatások szerint a korai beavatkozások (pl. a problémakezelési és stresszkezelési eszközök) segíthetnek az olyan serdülőknek, mint Mária, kezelni az érzelmeiket és visszanyerni a kontrollt. A stresszkezeléssel és érzelmszabályozással kapcsolatos pszichoedukáció gyakorlati eszközöket adhatna neki a küzdelemhez.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

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

Mária tanárai frusztráltak érezték magukat és aggódtak a tanuló elkötelezettségének hiánya miatt, és gyakran nem tudták, hogyan támogassák őt. Nekik is útmutatásra van szükségük ahhoz, hogy felismerjék a kiégés jeleit a diákokban, miközben saját jólétüket is fenntartják. Ha a tanárok képzetek az alapvető segítő készségek és a hatékony kommunikáció terén, akkor képesek lesznek segíteni Máriának, és felkészültebbnek érzik magukat a helyzetre. Mária küzdelmeinek kezelése olyan, az egész iskolára kiterjedő megközelítést igényel, amely figyelembe veszi a pedagógusok és a személyzet érzelmi terheit is.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Küzdelmei ellenére Mária még mindig élvezi az olyan kreatív tevékenységeket, mint a rajzolás és a zenehallgatás, bár ezeket az érdeklődési köröket már nem osztja meg másokkal. Ha arra ösztönözzük, hogy újra kapcsolódjon hobbijaihoz és kisebb társadalmi interakciókhoz, az segíthet újra feléleszteni az önérzetét. A felépülésre összpontosító megközelítés inkább az erősségeit hangsúlyozná, minthogy csak a tüneteivel foglalkozna.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

Mária szülei nem tudják, hogyan keressenek szakszerű segítséget az iskolán kívül, és nem ismerik a tizenévesek számára elérhető mentális egészségügyi forrásokat. Nehezen tudják összeegyeztetni a főállású munkájukat a lányuk igényeivel, és gyakran büntudatot éreznek, amiért nincsenek jobban jelen. A helyi mentálhigiénés szolgáltatásokat ismerő szakember el tudja őket irányítani a hozzáférhető támogatás felé. Egy szakember, aki segít a szülőknek jobban megérteni gyermeküket és annak küzdelmeit, segít nekik felkészülni és támogatni lányukat.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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 szolgáltatásokra való utalás és az azokban való eligazodás segítése**

Mária számára hasznos lehet a terápia, a kortárssegítő csoportok, vagy a fiatalok mentorprogramjai és az aktivitási klubok, de fogalma sincs, hogyan férhetne hozzá ezekhez. Egyértelmű utalások nélkül továbbra is elszigeteltnek és támogatás nélkülinek érezheti magát. Ha biztosítanánk számára, hogy fiatalbarát szolgáltatásokhoz kapcsolódjon, az segítene neki abban, hogy kevésbé érezze magát egyedül a tapasztalataival.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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 ágazatán és szervezetén kívüli szakemberekkel és szolgálatokkal.**

A tanároknak, az iskolai tanácsadóknak és az egészségügyi szolgáltatóknak együtt kell dolgozniuk Mária tanulmányi, érzelmi és fizikai jólétének biztosítása érdekében. A szakemberek közötti kommunikáció nélkül a beavatkozások töredezettek vagy következetlenek lehetnek. Egy összehangolt erőfeszítéssel biztosítható, hogy Mária életének több területén is támogatást kapjon.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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.**

Mária esete rávilágít arra, hogy az iskolákban jobb mentális egészségügyi oktatásra van szükség, hogy a diákok felismerjék, mikor van szükségük segítségre, és hogy csökkentsék a mentális egészséggel kapcsolatos megbélyegzést, valamint növeljék a mentális egészséggel kapcsolatos ismereteket. Ha az ő tapasztalatai beépülnek az iskolai wellness-programok fejlesztésébe, akkor a hasonló helyzetben lévő diákok hamarabb kaphatnak támogatást. A tanulók mentális egészségének beépítése az iskolai politikákba segíthet egy támogatóbb tanulási környezet kialakításában.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Az iskolán belül Mária tanárainak és tanácsadóinak meg kell osztaniuk egymással a Mária fejlődésével és aggodalmaival kapcsolatos friss információkat. Következetes kommunikáció nélkül egyes tanárok esetleg nem tudnak a lány küzdelmeiről, és tévesen lustaságnak vagy dacnak értelmezhetik a lány nemtörődömségét. Az iskolai személyzetben belüli jól strukturált információmegosztási folyamat biztosítja, hogy mindenki megértse, hogyan lehet őt a legjobban támogatni.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**13. Szakmaközi konfliktuskezelés**

Az iskola néhány dolgozója úgy véli, hogy Máriának szigorúbb fegyelmezésre van szüksége romló teljesítménye miatt, míg mások az együttérző megközelítést támogatják. Az eltérő vélemények arról, hogy hogyan kezeljék a lány küzdelmeit, feszültséghez vezethetnek a pedagógusok és a támogató személyzet között. A közös megbeszélés és a serdülők mentális egészségével foglalkozó szakemberrel való konzultáció segíthet abban, hogy az ő szükségletei maradjanak a középpontban, és ne az egymásnak ellentmondó nézőpontok.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**14. Közös döntéshozatal**

Mária gyakran úgy érzi, hogy a jólétével kapcsolatos döntéseket inkább érte hozzák meg, mint vele együtt. Tétován beszél a tanácsadókkal és a tanárokkal folytatott megbeszéléseken, mivel nem biztos benne, hogy értékeli-e a véleményét. Ha arra ösztönözzük, hogy aktív szerepet vállaljon a saját felépülési céljainak meghatározásában, az segíthet helyreállítani az önbizalmát és a cselekvőképesség érzését.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Mária néhány tanára kezdetben úgy vélte, hogy egyszerűen "nem tesz elég erőfeszítést", és figyelmen kívül hagyta a mélyebb érzelmi nehézségeket, amelyekkel szembe kellett néznie. Közben elgondolkodnak az észlelésükön, felismerik a mentális egészségi problémák korai figyelmeztető jelei felismerésének fontosságát, valamint a stressz és a család hatását a mentális egészségre és következésképpen az iskolai teljesítményre. Ha egy lépést hátrálnak, hogy átgondolják a megközelítésüket, akkor sokkal értelmesebb módon tudják támogatni őt.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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



### **16. A szerepek tisztázása**

Mária gyakran összezavarodik, hogy kihez forduljon segítségért - a tanáraihoz, az iskolai tanácsadóhoz vagy a szüleihez. Nem biztos benne, hogy helyénvaló-e megbeszélni az érzéseit az iskola dolgozóival, mert attól fél, hogy mindent elmondanak a szüleinek, amit mond. Az iskolai tanácsadók és tanárok szerepének és titoktartási politikájának világos ismertetése segíthet abban, hogy a lány könnyebben keressen támogatást.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Néhány, Mária ügyében érintett szakembernek nehézséget okoz a titoktartás és a szülői részvétel közötti egyensúlyozás. Miközben tájékoztatni akarják a családját, tiszteletben kell tartaniuk a magánéletét és az autonómiáját is. Az etikai irányelvek betartása és az eljárások alkalmazása, valamint Mária érdekeinek előtérbe helyezése kulcsfontosságú a hatékony támogatás biztosításához.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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

### Háttér:

István úr, egy 46 éves volt építőipari munkás, több mint egy éve munkanélküli, miután hátsérülést szenvedett, ami miatt nem tud visszatérni a fizikai munkához. Egy kis bérelt lakásban él egy alacsony jövedelmű környéken. Egyetlen jövedelme egy szerény rokkantsági támogatás, amely alig elegendő a lakbérre és az alapvető megélhetési kiadásokra. A ki nem fizetett orvosi számlákból és a napi kiadásokból származó adósságok egyre csak halmozódnak, István pedig úgy érzi, hogy túlterhelt és reménytelen. István, pénzügyi nehézségei miatt, elvesztette autóját, ami megnehezítette számára az egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférést vagy az állásinterjúkra való eljutást. Gyakran kihagyja az étkezéseket, hogy pénzt takarítson meg, és szégyenből kerüli a kapcsolatot a barátokkal vagy a családdal. Az utóbbi időben elkezdte elfelejteni a találkozókat, rosszul helyezi el a tárgyakat, és az ismerős helyeken tájékozatlannak érzi magát. Alvása rendszertelen, és állandó fáradtságról számol be. István úgy érzi, hogy csapdába esett a helyzetében, és gyakran fejezi ki a kudarc és az elszigeteltség érzését.

### Általános 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?*

### Az esetek fejlődési rétegei kompetenciánként:

#### 1. Alapvető segítő készségek

István beszélgetései rövidek, hangja megfeszített az energiától, miközben azt mormolja: "Csak egy nehéz év volt" Az egykor határozott kézfogása ma már csak félszeg gesztus, és tekintete ritkán emelkedik fel a padlóról. Amikor valaki egy pillanatra őszinte figyelmet szentel neki, védett viselkedése rövid időre megenged, és kimerültségéről árulkodik. Csalódottá válik, amikor a kérdéseket begyakoroltnak vagy felszínesnek érzi, és érzékeli a valódi aggodalom hiányát. Azok a ritka alkalmak, amikor úgy érzi, hogy valóban meghallgatják, a megkönnyebbülésnek egy olyan szikráját hagyják benne, amelyről úgy érzi, hogy már régóta eltemették. Az empátia, az aktív meghallgatás és az érvényesítés kulcsfontosságú István támogatásában

### Kompetencia-alapú irányadó kérdés:

*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. A kultúra és a sokszínűség tudatosítása

István egy munkáscsaládban nőtt fel, ahol a kemény munka határozta meg az ember értékét. Most megaláztatónak érzi magát rokkantsága és anyagi függősége miatt, és úgy véli, hogy küzdelmei kudarcot vallanak. Összehasonlítja magát korábbi munkatársaival, akik a nehézségek ellenére látszólag tovább bírják, ezzel is mélyítve elszigeteltségét. A neveltetése arra tanította, hogy egyedül kezelje a problémákat, így szégyell segítséget kérni. Az önbizalomban gyökerező büszkesége egyszerre vált a páncéljává és a börtönévé. Segítséget kérni vagy akár csak gondolkodni a mentális egészségről lehetetlennek tűnik, és a szakemberek "csak keress fel valakit" tompa megközelítése nem működik

### Kompetencia-alapú irányadó kérdés:

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

### **3. Mentális egészségügyi műveltség**

István nem veszi észre, hogy állandó fáradtsága, feledékenysége és tájékozatlansága a depresszió lehetséges jelei. Álmatlan éjszakáit kizárólag a pénzügyi gondoknak tulajdonítja, nem is sejtve, hogy a stressz és a szorongás táplálja álmatlanságát. Aggódik a szapora szívverése miatt, de elhárítja, hogy ez a sérülés mellékhatása. A mellkasát szorongató feszültséget úgy érzi, mintha a kudarc, nem pedig a krónikus stressz tünete lenne. Az ő szemében a segítségkérés a gyengeség beismerésének tűnik, nem pedig a megkönnyebbülés felé vezető első lépésnek.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

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

Mentális egészségügyi problémák és kockázatok értékelése: István napjait az elszigeteltség jellemzi, egész délutánok telnek el észrevétlenül az ágyban fekvé. Szavai komorrá váltak: "Egyszerűen nem látok kiutat ebből a helyzetből" Elvesztette érdeklődését az egykor kedvelt tevékenységek iránt, a szerszámokkal való barkácsolástól a vasárnapi futballig a televízióban. A rémálmodtól gyakran ébren zihál, és a kihagyott étkezések miatti súlyvesztése kezd láthatóvá válni. Az őt körülvevő kétségbeesés ködét kimondatlanul is nehézkesnek érzi, és olyan gondolatokra utal, amelyeket nem mer kimondani.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

A kis rutinok, mint például egy törött polc megjavítása, rövid irányított pillanatok, de ezek múltékonnyak. Egyszer kipróbált egy ingyenes helyi támogató csoportot, de a részvétel fáradalmait túl nagyoknak érezte, és soha nem tért vissza. Napjai összemosódnak, a nyugtalan órákat zsidbasztó kimerültség követi. Amikor egy szomszédja egy fájdalomcsillapító klinikát ajánlott, megmozdult benne az érdeklődés, de a költségek miatt nem ment el. A teste magában hordozza a küzdelem feszültségét - feszes vállak, összeszorított állkapocs és magas pulzus.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*Milyen kis, bizonyítékokkal alátámasztott beavatkozások (pl. tevékenységtervezés, viselkedés-aktiválás, rövid problémamegoldó megközelítések) segíthetnek Istvánnak visszanyerni a szerkezet és a lendület érzését?*

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

István öngondoskodása megkopott; az edények felhalmozódnak, a ruhái kopottak és mosatlanok. Az étrendje nem következetes, gyakran egy csésze kávé iszik az étkezés helyett. A barátságot felváltotta az elszigeteltség, mivel kerüli azokat, akik észrevehetik a hanyatlását. A telefonja, amely egykor tele volt sms-ekkel és hívásokkal, most válasz nélküli üzenetekkel hallgat. A napok struktúra nélkül telnek, és a világa egyre kisebb lesz.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

### **7. A helyreállítás támogatása**

Bár sok mindent elvesztett, István még mindig érzi a céltudatosság vonzalmát, amikor visszaemlékszik az otthonépítéssel töltött éveire - ez a munka értelmesnek tűnt. Vágyakozva beszél a készülékek javításáról, ami egy kis emlékeztető a képességeire. A gondolat, hogy visszatérjen a munka bármilyen formájához, távolinak tűnik, de a hozzájárulás gondolata még mindig felkavar benne valamit. Amikor segít a szomszédnak bevásárolni, kimerültségén keresztül régi énjének árnyéka villan fel. Kétségsbeesése mögött egy olyan ember rejlik, aki össze szeretné szedni magát, de jelenleg nem találja az eszközöket, túlságosan kimerült.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

István próbálkozásai, hogy segítséget kérjen, akadályokba ütköztek. Hosszú várakozás a találkozókra, zavaros papírmunka, és a hívások megválaszolatlanul maradnak. Felhagyott a további támogatások igénylésével, miután a különböző ügynökségektől egymásnak ellentmondó tanácsokat kapott. A közlekedési eszköz elvesztése szinte lehetetlenné tette a találkozókra való részvételt. A rendszert végtelen útvesztőnek érzi, és már nem hiszi, hogy van rajta átvezető út. Minden egyes akadály egy újabb réteggel növeli a vereség növekvő érzését.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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 szolgáltatásokra való utalás és az azokban való eligazodás segítése**

István hallott olyan szolgáltatásokról, amelyek segíthetnek - lakhatási támogatás, adósságtanácsadás és szakmai rehabilitáció -, de nem tudja, hol kezdje. Első próbálkozása, hogy segítséget kérjen, hangpostával és visszahívás nélkül végződött. Egyszer egy barátja egy élelmiszerbankot javasolt, de a büszkesége visszatartotta attól, hogy elmenjen. A zavarodottsága, hogy kitől mit kérjen, lefagyasztotta őt egy helyben. Minden egyes megválaszolatlan hívás vagy zsákutcába vezető utalás még inkább meggyőzi arról, hogy a segítség, amire szüksége van, nem létezik.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

### **10. Együttműködés/kommunikáció a saját ágazatán és szervezetén kívüli szakemberekkel és szolgálatokkal.**

Együttműködés/kommunikáció a saját ágazaton és szervezeten kívüli szakemberekkel és szolgálatokkal: István elveszett az összefüggéstelen rendszerekben; az orvosa nem tud pénzügyi válságáról, és a szociális munkás nem hallott a romló egészségi állapotáról. Annyiszor elismételte már a történetét, hogy most már gépiesen, reménytelenül meséli el. Az orvosi rendelések a hátfájására összpontosítanak, és soha nem érintik a szorongását vagy az álmatlan éjszakákat. Az adósságbehajtója többet tud az életéről, mint az egészségügyi szolgáltatói. A kapcsolat megszakadása azok között, akiknek segíteniük kellene neki, azt az érzést kelti benne, hogy senki sem látja a teljes képet.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*Mit tehetünk annak érdekében, hogy javítsuk a kommunikációt István egészségügyi szolgáltatói, lakhatási támogatói, adósságtanácsadói és foglalkoztatási ügynökségei között, hogy közös képet alkossunk a szükségleteiről?*

**11. Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása.**

István tapasztalata szerint hiányosságok vannak - hiányosságok a koordinációban, a hozzáférhetőségben és az elérhetőségben. A segélyek igénybevételével kapcsolatos küzdelme rávilágít arra, hogy a fogyatékkal élők számára egyszerűbb, központosított szolgáltatásokra van szükség. A mentális egészségügyi tünetekkel kapcsolatos zavarodottsága a közoktatásban tapasztalható szélesebb körű hiányosságokat tükrözi. Ha megkérdeznék, az ő pontosan megmondaná a döntéshozóknak, hogy a rendszerek hol hagyják cserben a kiszolgáltatottakat. De egyelőre az ő történetét nem hallgatják meg, egy újabb csendes példája a széttört biztonsági hálónak.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

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

Együttműködés/kommunikáció a csapatuk szakembereivel: István soha nem találkozott azokkal az emberekkel, akik elbírálják a rokkantsági kérelmeit, vagy értékelik a lakhatási jogosultságát. Ellentmondásos tanácsokat kapott - az egyik személy azt javasolta, hogy jogosult lehet a szakmai rehabilitációra, egy másik azt mondta neki, hogy a sérülése kizárja őt. Az ügynökségek között elveszett a papírmunka, így újra és újra meg kellett ismételné az orvosi kórtörténetét. Bizalmatlanná vált minden új kapcsolatfelvétellel szemben, és újabb csalódásokra készült. A segítségére hivatottak közötti koordináció hiánya csak elmélyítette elszigeteltségét.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**13. Szakmaközi konfliktuskezelés**

Szakmaközi konfliktusmegoldás: István megtapasztalta már a szakmai nézeteltérések csípését a kárára - egyszer egy biztosítási szakértő megkérdőjelezte a rokkantságát, mivel nem olvasta az orvosi aktáját. Hallott egy heves vitát az ügyintézője és egy lakhatási tisztviselő között a jogosultsági szabályokról. Amikor megpróbálta tisztázni a helyzetét, azt mondták neki, hogy ellentétes irányelvek vonatkoznak rá. A bürokratikus beharcok késleltették a szolgáltatásokhoz való hozzáférést, és tehetetlenséget okoztak számára. Számára úgy tűnik, hogy a rendszer inkább a vitatkozásba fektet, mint a segítségnyújtásba.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Közös döntéshozatal: István hozzászólt ahhoz, hogy döntéseket hoznak helyette - a rokkantsági státuszáról, az ellátási tervéről és a juttatásairól. Aláírt olyan nyomtatványokat, amelyeket nem értett, és olyan feltételekbe egyezett bele, amelyeket nem tudott megkérdőjelezni. Ritka próbálkozásaira,



hogy kifejezze preferenciáit, azt a választ kapta: "Ez a szabály" Azt kívánja, bárcsak valaki megkérdezné, hogy szerinte mire van szüksége, ahelyett, hogy megmondaná neki, mire jogosult. Az autonómiába vetett reménye elhalványult, helyét a lemondás vette át.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Elmélkedés: István hanyatlása sokak számára láthatatlan volt, mert fájdalma csendes, és csendben és távollétben fejeződik ki. Úgy érezte, hogy nem látják, amikor a küzdelmeit egy úrlapon szereplő számokká redukálták. Elgondolkodik azon, hogy a szükségleteit felmérők hogyan érthetik meg az életét egy íróasztal mögül. Saját elmélkedései büntudatot ébresztenek - volt valami, amit másképp tehetett volna? Szenvedése, bár mélyen személyes, egy olyan rendszer tükörképe is, amely előbb látja az eseteket, mint az embereket, és a mentális egészségügyi műveltség hiánya és a fegyelmezettség korlátozottsága komor hatással van az emberre.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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. A szerepek tisztázása**

Szerepek tisztázása: István gyakran elveszettnek érzi magát a szerepek hálójában - esetmenedzserek, orvosok, védőnők -, akik mind idegenek, tisztázatlan célokkal. Összetévesztette a szociális munkással a lakhatásért felelős tisztviselőjét, és az orvosát a rokkantság értékelőjével. A "Ki kezeli ezt?" kérdés rutinszerű frusztrációvá vált. Minden egyes új arc újabb magyarázatot ad a helyzetére, ami elszívja az energiáját és a reményét. Az őt támogatni hivatott szerepek egy arctalan rendszerré homályosodtak össze.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

István útja hidegnek tűnt, megfosztották méltóságától a sietős találkozók és az automatizált válaszok. Észrevette, hogy az ő ügyét inkább papírmunkaként kezelték, mint személyként. Ígértek neki utólagos válaszokat, amelyek nem érkeztek meg, és bocsánatkéréseket, amelyek betanultnak tűntek. Amire vágyik, az az őszinteség - ha nincs segítség, inkább az igazságot hallja, mint hamis reményt. Tapasztalatai megtanították neki, hogy az együttérzés nem a szabályokban, hanem a mögötte álló emberekben rejlik.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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



### 3. ESET: Amir, 46 éves

#### Háttér:

A 46 éves menekült Amir úr a drasztikus éghajlatváltozás (súlyos hóhullámok) és a konfliktus miatt menekült el hazájából. Jelenleg egy átmeneti szálláson lakik feleségével és két gyermekével. Ahhoz, hogy Európába jusson, a családnak komoly kihívásokkal és életveszélyes kockázatokkal kellett szembenéznie. Bár a fogadó országban jogállása van, Amir a nyelvi akadályok és a villanyszerelői szakképesítése elismerésének hiánya miatt nehezen talál stabil állást. Családja jövedelme kizárólag alkalmi fizikai munkákból származik, amelyek kiszámíthatatlanok és rosszul fizetettek. Amir gyermekei most a helyi iskolákba járnak, de a nyelv miatt is küzdenek, és Amir és felesége stresszesnek és frusztráltnak érzi magát, hogy nem tudnak segíteni nekik a házi feladatokban, és nem értik az iskolák adminisztratív eljárásait. Amir felesége nagyon szomorú, hiányzik neki az otthona és a családja, egész nap otthon van, és nem akar kimenni, Amir pedig aggódik a jólétéért. Amir láthatóan nyugtalan és visszahúzódó, gyakran kifejezi büntudatát amiatt, hogy képtelen gondoskodni a családjáról. Nehezen igazodik el az egészségügyi és szociális szolgáltatások bürokratikus rendszereiben, és úgy érzi, hogy az állásinterjúkon diszkriminálják. Gyermekeinek az új környezethez való alkalmazkodása további stresszt jelent, mivel aggódik az oktatásuk és a társadalmi beilleszkedésük miatt.

#### Általános 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?*

### Esetfejlődési rétegek kompetenciáinként és kompetencia-alapú irányadó kérdések

#### 1. Alapvető segítő készségek

Amir gyakran habozik kifejezni az érzelmeit, mert attól fél, hogy mások gyengének vagy alkalmatlannak látják. Hazájában ritkán beszéltek a mentális egészséggel kapcsolatos problémákról, és azt a meggyőződést alakította ki, hogy a nehézségeket egyedül kell elviselnie. Amikor a szakemberek megpróbálnak beszélgetni vele, néha nehezen tudja megfogalmazni a szorongását, ehelyett homályos válaszokat ad, hogy "csak fáradtnak érzi magát" vagy "nem akar túl sokat gondolkodni". Az ítéletmentes megközelítés és a meghallgatási készség elengedhetetlen Amir támogatásához és ahhoz, hogy kényelmesen és biztonságban érezze magát.

#### Általános irányadó kérdés:

*Hogyan tudunk olyan biztonságos és ítéletmentes teret teremteni, ahol Amir úgy érzi, hogy látják és meghallgatják, különösen akkor, amikor nehezen tudja megfogalmazni az érzéseit?*

#### 2. A kultúra és a sokszínűség tudatosítása

Amir neveltetése az erős családi köteleket és a kollektív felelősséget hangsúlyozta, ami különösen megnehezítette számára, hogy beismerje küzdelmeit a felesége és a gyermekei előtt. Észreveszi a saját kulturális háttere és a fogadó ország elvárásai közötti különbségeket a szülői stílusok között, ami elbizonytalanítja abban, hogy hogyan tudná a legjobban átvezetni a gyermekeit ezen az átmeneten. Emellett a helyi szokásokat és társadalmi normákat is ismeretlennek érzi, ami miatt nem szívesen lép be a szélesebb közösségbe.

Mindez fokozza Amir stresszét, és alapvető fontosságú, hogy kultúrájához és tapasztalataihoz előítéletmentes módon közelítsünk.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**3. Mentális egészségügyi műveltség**

Amir nem ismeri fel, hogy a szomorúság, a bűntudat, a kimerültség és az állandó aggodalmak a napi stresszhatásokra és az új valóságához való alkalmazkodás nehézségeire adott reakcióként jelentkeznek, és nem tudja, hogy ezek a reakciók a szorongás és a depresszió tüneteivé alakulhatnak, ha nem kap támogatást. Mentális egészségügyi ismeretek, pszichoedukáció és a mentális egészségügyi források ismerete nélkül továbbra is elfojtja érzelmeit, mivel attól fél, hogy a segítségkérés miatt alkalmatlannak tűnhet apának és férjnek.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

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

Az utóbbi időben Amir elkezdett elszigetelődni a családjától, és hosszú órákat töltött egyedül a szobájában. A felesége észrevette, hogy kevesebbet eszik, és rendszertelenül alszik, gyakran ébred fel rémálmoktól rettegvé. Bár soha nem kísérelt meg közvetlen öngyilkosságot, időnként arra gondolt, hogy a családjának jobb lenne nélküle, de gyorsan elhessegette ezeket a gondolatokat, mert nem tudta, hová forduljon segítségért.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Amir gyakran tapasztal fizikai tüneteket, például fejfájást, izomfeszültséget és gyomorfájást, amelyeket inkább a munkával kapcsolatos fáradtságnak, mintsem a stressznek tulajdonít. Nem tudja, hogy ezek pszichoszomatikus reakciók lehetnek a hatalmas mennyiségű stresszre és szorongásra. A pszichoedukációhoz való hozzáférés nélkül továbbra is azt hiszi, hogy szorongása pusztán helyzeti jellegű, és hogy a jobb közérzete kizárólag attól függ, hogy talál-e stabil munkahelyet.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*Milyen egyszerű pszichoedukációs 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**

Amir felesége megpróbálja támogatni őt, de saját érzelmi kimerültségével is küzd. Ritkán van ideje magára, állandóan azon aggódik, hogyan tartsa életben a családjukat. Mivel nincs támogató hálózata, elfojtja az érzéseit, mivel úgy véli, hogy az ő feladata, hogy erős maradjon Amir és a gyermekeik számára, ami tovább terheli a kapcsolatukat.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

#### **7. A helyreállítás támogatása**

Küzdelmei ellenére Amirt mélyen motiválja gyermekei jövője, és szeretné, ha sikeresek lennének új hazájukban. Még mindig büszke villanyszerelői képességeire, és időnként visszaemlékszik azokra a projektekre, amelyeken otthon dolgozott. Amikor lehetőséget kap arra, hogy visszanyerje a céltudatosságát - például a lakótelepen lévő dolgok megjavításában -, pillanatnyilag visszanyeri az önbizalmát, de hamarosan ismét elkedvetlenedik a foglalkoztatási kilátásait illetően.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*Milyen erősségekre vagy büszkeségforrásokra - például Amir szakmai képességeire vagy a gyermekei támogatására irányuló vágyára - támaszkodhatunk, hogy segítsünk neki visszatérni a céltudatosság és a remény érzéséhez?*

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

Amir úgy érzi, hogy minden alkalommal, amikor megpróbál segítséget kérni, túlterheltnek érzi magát, mivel az adminisztratív folyamatok bonyolultak és tisztázatlanok. Gyakran olyan nyelven kapja a papírokat, amelyet nem teljesen ért, így szinte lehetetlen számára, hogy segítség nélkül kitöltse a kérelmeket. Amikor sikerül felkeresnie egy irodát, azt tapasztalja, hogy gyakran egyik szolgáltatótól a másikhoz irányítják, anélkül, hogy egyértelmű útmutatást kapna a további lépésekről.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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 szolgáltatásokra való utalás és az azokban való eligazodás segítése**

Amir nem tud arról, hogy egyes nonprofit szervezetek és helyi közösségi központok anyanyelvén kínálnak munkaképzést és mentálhigiénés támogatást, sőt, kulturális közvetítést is nyújtanak. Megfelelő beutalási rendszer nélkül egyedül kell eligazodnia ezekben a szolgáltatásokban, és gyakran lemarad értékes lehetőségekről. Amikor felkeresi az ügynökségeket, gyakran csüggedten távozik, mivel nem biztos benne, hogy a megfelelő emberrel találkozott-e, aki az aggodalmaival foglalkozott.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

#### **10. Együttműködés/kommunikáció a saját ágazatán és szervezetén kívüli szakemberekkel és szolgálatokkal.**

Amir esete együttműködést igényel a munkaügyi hivatalok, a nyelvi képzési programok és a mentális egészségügyi szakemberek között. Az ezen ágazatok közötti koordináció hiánya azonban megnehezíti számára az átfogó támogatáshoz való hozzáférést. Gyakran azon kapja magát, hogy többször is elismétli történetét különböző szakembereknek, ami növeli frusztrációját és tehetetlenségének érzését.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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 küzdelmei rávilágítanak egy szélesebb körű problémára: sok képzett migráns hasonló akadályokkal szembesül, amikor megpróbál visszailleszkedni a munkaerőpiacra. Tapasztalatai alátámasztják, hogy szükség van olyan jobb rendszerekre, amelyek elismerik a külföldi képesítéseket, és kulturálisan érzékeny mentális egészségügyi és pszichoszociális támogatást nyújtanak. Ha az ő esetét figyelembe vennék a szolgáltatások fejlesztése során, a szervezetek hatékonyabb, a hasonló háttérű migránsokra szabott beavatkozásokat hozhatnának létre.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

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

Az Amirt támogató csapatokon belül a félreérthető kommunikáció néha késedelmet okoz az alapvető szolgáltatások nyújtásában. A mentális egészségügyi szakemberek például nem mindig adnak át fontos információkat a foglalkoztatási tanácsadóknak, ami a támogatási erőfeszítések szétforgácsolódásához vezet. Egy strukturált, jól koordinált kommunikációs rendszer biztosítaná, hogy Amir következetes és megfelelő segítséget kapjon.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Az Amirral foglalkozó szakemberek egy része eltérő véleményen van arról, hogy mit kellene előtérbe helyezni - a mentális egészségét vagy a foglalkoztatási helyzetét. Míg egyesek szerint terápia nélkülözhetetlen ahhoz, hogy stabilitást találjon, mások úgy vélik, hogy a munkahely biztosítása természetesen javítani fogja a közérzetét. A hatékony támogatási terv kialakításához elengedhetetlen, hogy olyan közös megoldást találjunk, amely mindkét nézőpontot integrálja. Hasznos, ha a szakemberek olyan mentálhigiénés szakemberrel konzultálnak, aki rendelkezik tapasztalattal a migráció és a kényszerű kitelepítés következményei terén

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Amir gyakran érzi magát tehetetlennek a jövőjét érintő döntéshozatali folyamatokban, ami kihat az önérzetére és a saját képességeibe vetett hitére, mivel sok szakember azt feltételezi, hogy ők tudják, mi a legjobb neki. Szeretné, ha jobban bevonnák a karrierjéről és mentális egészségéről szóló megbeszélésekbe, mivel mindenkinél jobban ismeri saját képességeit és korlátait. Egy nagyobb részvételen alapuló megközelítés lehetővé tenné számára, hogy olyan célokat tűzzön ki, amelyek összhangban vannak személyes erősségeivel és törekvéseivel.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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

Az Amirt segítő szakemberek felismerik, hogy előítéleteik vagy feltételezéseik lehetnek a migráns tapasztalataival kapcsolatban. Néhányan kezdetben azt feltételezték, hogy nincs képzettsége, ahelyett, hogy elismerték volna, hogy a fogadó országban nem ismerik el a képzettségét. A vele való interakciókon való elmélkedés lehetővé teszi számukra, hogy kiigazítsák a megközelítésüket, biztosítva, hogy olyan támogatást nyújtsanak, amely egyszerre tiszteletteljes és hatékony. A migrációs tapasztalatok következményeinek és kihívásainak átgondolása segítene megérteni, hogyan küzd Amir az új élet megkezdéséért.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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. A szerepek tisztázása

Amir gyakran találkozik olyan szakemberekkel, akiknek a szerepe nem világos számára, ami zavart okoz azzal kapcsolatban, hogy valójában ki segíthet neki. Néha tévesen azt várja, hogy a munkaközvetítők segítsenek a mentális egészséggel kapcsolatos problémák kezelésében, vagy azt feltételezi, hogy a szociális munkások közvetlenül tudnak munkát biztosítani. Az egyértelmű szerepmagyarázatok segítenék őt abban, hogy megértse, kihez kell fordulnia konkrét ügyekben, ami csökkentené a frusztrációját.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

### 17. Szakmaközi értékek és etika

Az Amir ügyében érintett szakemberek egy része egymással versengő intézményi prioritásokkal küzd, mint például a korlátozott finanszírozás vagy a szolgáltatások szigorú jogosultsági kritériumai. Bár a lehető legjobb támogatást szeretnék nyújtani, a rendszerszintű korlátok néha arra kényszerítik őket, hogy nehéz döntéseket hozzanak arról, hogy mennyi segítséget tudnak nyújtani. Az etikai megfontolások, mint például a szakpolitikai változtatások támogatása vagy Amir méltóságának tiszteletben tartása, döntő szerepet játszanak a megközelítésük kialakításában.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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



## 4. ESET: Esmá, 24 éves

### Háttér:

Esmá egy 24 éves, négy gyermekes anya, egy roma közösség tagja, aki egy informális településen él, ahol csak korlátozottan jut tiszta vízhez, áramhoz vagy egészségügyi ellátáshoz. Az asszony csekély jövedelmét újrahasznosítható anyagok gyűjtésével és eladásával keresi, míg férje alkalmanként alacsony fizetésű építőipari munkákat vállal. A család gyakran szembesül diszkriminációval és társadalmi kirekesztéssel, ami korlátozza az oktatáshoz, az egészségügyi ellátáshoz és a munkalehetőségekhez való hozzáférésüket. Esmá egyre inkább úgy érzi, hogy a körülményei megviselik. Gyakori fejfájásról, fáradtságról és reménytelenségről számol be, de a diszkriminációtól és a költségektől való félelem miatt kerüli az orvosi segítséget. A forráshiány és az állandó anyagi megterhelés miatt nehezen tudja eltartani a családját. Gyermekai az iskolában zaklatással szembesülnek, ami miatt Esmá aggódik a jövőjükért. Emellett úgy érzi, hogy a társadalom megbélyegzi, ami tovább súlyosbítja a társadalmi visszahúzódását.

### Általános irányadó kérdés:

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

### Az esetek fejlődési rétegei kompetenciánként:

#### 1. Alapvető segítő készségek

Esmá nehezen nyílik meg a küzdelmeiről, mivel a szolgáltatókkal való korábbi találkozásai során úgy érezte, hogy elítélik és meghallgatják. Amikor a jólétéről kérdezik, gyakran hárit, és a saját igényei helyett a gyermekei szükségleteire koncentrálnak. Egy olyan szakember, aki melegséggel, türelemmel és empátiával közelít hozzá, segíthet neki abban, hogy elég biztonságban érezze magát ahhoz, hogy megossza érzéseit és tapasztalatait.

### Kompetencia-alapú irányadó kérdés:

*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. A kultúra és a sokszínűség tudatosítása

A roma közösség tagjaként Esmá egész életében hátrányos megkülönböztetést tapasztalt, ami bizalmatlanná tette az intézményekkel szemben. Kulturális értékei a családot és a közösséget hangsúlyozzák, ezért a gyermekei szükségleteit a sajátjai elé helyezi. A roma közösségek előtt álló akadályokat felismerő, kulturálisan érzékeny megközelítés kulcsfontosságú a bizalom elnyeréséhez és a hatékony támogatás biztosításához.

### Kompetencia-alapú irányadó kérdés:

*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

Esmá nem tudja, hogy állandó fáradtsága, fejfájása és reménytelensége a depresszió vagy a krónikus stressz tünetei lehetnek. Küzdelmeit annak tulajdonítja, hogy "az élet egyszerűen nehéz", és úgy véli,



ha segítséget kérne, az csak ítélkezést eredményezne. A mentális egészséggel kapcsolatos ismeretek nélkül továbbra is átvészeli érzelmi küzdelmeit és a stresszre adott reakcióit, nem tudván, hogy a támogatás segíthet enyhíteni szenvedéseit.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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 kockázatok értékelése**

Az utóbbi időben Esma egyre jobban elzárkózik a szomszédaitól és a családi összejövetelektől, amelyek egykor örömet okoztak neki. Említette, hogy úgy érzi, a családja "jobban járna nélküle", bár ezeket a gondolatokat gyorsan elhessegeti félelemből és szégyenérzetből. Az átfogó kockázatfelmérés kritikus fontosságú annak megállapításához, hogy a reménytelenség öngyilkossági gondolatokba torkollott-e, és annak biztosításához, hogy időben támogatást kapjon.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*Melyek azok a legfontosabb jelek Esma 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**

Esma némi vigaszt talált a kertészkedésben és a mesemondásban a gyerekeinek, ezek a kis tevékenységek átmenetileg enyhítik a szorongását. A bizonyítékok arra utalnak, hogy a közösségi támogató csoportok vagy a trauma-informált terápia segíthetne neki kezelni az elszigeteltség és a megbélyegzés érzését. Emellett a megküzdési stratégiákról és a stresszkezelésről szóló pszichoedukáció olyan eszközökkel ruházhatná fel, amelyekkel a mindennapi kihívásokat kezelni tudja.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Esma ritkán szakít időt magára, mivel úgy véli, hogy az öngondoskodás olyan luxus, amelyet nem engedhet meg magának a családja küzdelmei közepette. Állandó gondozói szerepe, valamint az anyagi terhek miatt érzelmileg és fizikailag is kimerült. Az Esmát támogató szakembernek öngondoskodást is kell végeznie, és szupervíziót kell kérnie, hogy elkerülje az együttérző fáradtságot, biztosítva, hogy következetes, empatikus támogatást tudjon nyújtani.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Nehézségei ellenére Esma erősen vágyik arra, hogy jobb jövőt biztosítson gyermekei számára, és akkor érzi magát a legerősebbnek, amikor hozzájárul a közösségéhez. Érdeklődését fejezte ki új készségek elsajátítása iránt, mint például a varrás vagy a főzés, ami segíthetne kiegészíteni a jövedelmét. A felépülésének támogatása az erősségeken alapuló megközelítésekkel, amelyek kiemelik az ellenálló képességét és találékonyságát, segíthet neki reményt és önbizalmat gyűjteni.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Esma megpróbált szociális segélyért folyamodni, de a bonyolult papírmunka és a helyi ügynökségek nem segítőkész válaszai elriasztották. Nem tudja, hol juthatna hozzá megfizethető egészségügyi ellátáshoz vagy jogi segítséghez a diszkriminációval kapcsolatos kérdésekben. A helyi szolgáltatásokat jól ismerő szakember segíthet neki eligazodni ezekben a rendszerekben, és biztosíthatja, hogy a családja hozzájusson ahhoz a támogatáshoz, amelyre kétségbeesetten szüksége van.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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 szolgáltatásokra való utalás és az azokban való eligazodás segítése**

Esma számára előnyös lenne, ha a közösségi egészségügyi klinikára, a diszkrimináció kezeléséhez jogi segítségre, valamint a gyermekei zaklatásának kezeléséhez iskolai támogató szolgálatra lehetne beutalni. Azonban megijedt a gondolattól, hogy több irodába is el kell mennie, és szembe kell néznie az esetleges elutasítással. A szívélyes beutaló megközelítés, amelynek keretében elkísérik a találkozókra, vagy összekapcsolják egy roma támogató szervezettel, segíthet abban, hogy a nő jobban érezze magát, és erősebb legyen.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**10. Együttműködés/kommunikáció a saját ágazatán és szervezetén kívüli szakemberekkel és szolgálatokkal.**

Esma kihívásai kiterjednek az egészségügyi, oktatási és szociális ellátórendszerekre, de ezek az ágazatok jelenleg elszigetelten működnek. Az iskola nem tartja a kapcsolatot a helyi egészségügyi szolgálatokkal, így a gyermekei zaklatásból eredő traumája nem kerül kezelésre. A pedagógusok, az egészségügyi szolgáltatók és a szociális munkások együttműködése átfogó támogatási tervet hozhatna létre Esma családja számára.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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.**

Esma tapasztalatai rávilágítanak a roma közösségek számára elérhető, befogadó szolgáltatások hiányosságaira. Meglátásai segíthetnek olyan programok kialakításában, amelyek csökkentik a megbélyegzést, egyszerűsítik a forrásokhoz való hozzáférést, és kulturálisan megfelelő támogatást nyújtanak. Emellett értékes hangot adhatna az informális települések életkörülményeinek javítását célzó kampányokban.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Esma ügyében több szakember is részt vehet, de következetes kommunikáció nélkül fennáll annak a veszélye, hogy megkettőzik az erőfeszítéseiket, vagy kihagynak kritikus kérdéseket. Például előfordulhat, hogy a tanácsadója nem tud arról, hogy az iskola jelentette a gyermekei zaklatási eseteit. Rendszeres csapatmegbeszélések és közös nyilvántartások biztosíthatják, hogy minden érintett teljes képet kapjon a család szükségleteiről.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

A különböző szakemberek nem biztos, hogy egyetértenek Esma gondozásának prioritásaival kapcsolatban: egyesek a gyermekei iskolai problémáira, mások pedig a mentális egészségére helyezik a hangsúlyt. Az egymásnak ellentmondó megközelítések összezavarhatják és túlterhelhetik Esmát, ami miatt úgy érzi, hogy nem kap támogatást. A konfliktusmegoldó stratégiák, például az esetkonferenciák alkalmazása segíthet a szakembereknek abban, hogy konszenzusra jussanak egy holisztikus, családközpontú támogatási tervvel kapcsolatban.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Esma gyakran úgy érzi, hogy a családja jövőjével kapcsolatos döntések az ő beleszólása nélkül születnek, ami hozzájárul a tehetetlenség érzéséhez. Szeretné, ha bevonná a gyermekei oktatásáról és az egészségéről szóló beszélgetésekbe, de úgy érzi, hogy véleményét a megbélyegzés miatt elutasítják. Ha bevonjuk őt a közös döntéshozatalba, és biztosítjuk, hogy meghallgatják, az segíthet visszaadni a méltóságát és autonómiáját.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Esma ügyében érintett szakemberek közül néhányan kezdetben azt feltételezték, hogy az orvosi segítség igénybevételétől való vonakodása inkább gondatlanságból fakadt, mint a diszkriminációtól való félelem miatt. Az előítéletekről és feltételezésekről való elmélkedés segíthet nekik abban, hogy együttérzőbb és kulturálisan érzékenyebb megközelítést alkalmazzanak. A rendszeres elmélkedő gyakorlat révén azonosíthatják a válaszaikban rejlő hiányosságokat, és javíthatják a marginalizált közösségekkel való kapcsolatukat.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**16. A szerepek tisztázása**

Esma összezavarodott az ügyében érintett különböző szakemberek szerepét illetően, és frusztrációját fejezte ki amiatt, hogy egyik szolgáltatótól a másikhoz irányítják. Nem tudja, hogy az iskolai tanácsadónak, a szociális munkásnak vagy az egészségügyi védőnőnek kellene-e segítenie a gyermekei zaklatásának kezelésében. Az egyértelmű szerepmeghatározások és az egyetlen kapcsolattartó pont csökkentheti a zűrzavart, és segíthet neki hatékonyabban eligazodni a támogatásban.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Néhány szolgáltatónak nehézséget okoz a titoktartás és Esma magánélethez való jogának egyensúlyozása a gyermekei zaklatásának és a család egészségügyi problémáinak kezelésével. Emellett etikai dilemmák merülnek fel, amikor a család életkörülményei miatt mérlegelik, hogy bevonják-e a gyermekvédelmi szolgálatokat. A szakembereknek olyan etikai kereteket kell betartaniuk, amelyek Esma méltóságát, autonómiáját és kulturális identitását helyezik előtérbe, miközben biztosítják családja biztonságát.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*Hogyan biztosíthatjuk, hogy Esma méltóságához, 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

### Háttér:

Alex egy 34 éves férfi, az elmúlt három évben hajléktalan volt, miután elvesztette a munkáját, és kilakoltatták a lakásából. Családi támogató rendszer híján átmeneti szállásokon és ingyenkonyhákon próbál túlélni. Alex állandó laccím hiányában, valamint romló fizikai és mentális egészségi állapota miatt nehezen talál állandó munkát. Napjai nagy részét Alex azzal tölti, hogy élelmet, biztonságos pihenőhelyet és időnként munkát találjon. Egyre zárkózottabbá és bizalmatlanabbá válik másokkal szemben, kerüli az interakciókat a hajléktalanszálló személyzetével és hajléktalan társaival. A férfi arról számolt be, hogy nehezen alszik, mert fél a lopástól vagy bántalmazástól, és élénk rémálmok és flashbackek jelentkeznek nála a múltbeli traumatikus eseményekkel kapcsolatban. Alex is kerüli az egészségügyi szolgáltatásokat, mivel szégyelli helyzetét és fél az ítélezéstől.

### Általános 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?*

### Esetfejlődési rétegek kompetenciáinként és kompetencia-alapú irányadó kérdések

#### 1. Alapvető segítő készségek

Alex beszélgetései rövidek, hangja lapos mormogás, miközben olyan szűkszavú válaszokat ad, mint "Jól vagyok" vagy "Csak próbálok boldogulni". Szemeire árnyékot vet a kimerültsége, teste továbbra is feszült, és a hirtelen hangoktól összerезzen. Amikor valaki ítékezés nélkül és valódi empátiával közeledik hozzá, védett viselkedése megenyhül, és egy, az élet súlyától megviselt emberről árulkodik. A múltbeli árusítások miatt megtört bizalma csak a valódi kapcsolat pillanataiban bontakozik ki. Mégis az empátia legkisebb gesztusa is óvatosságot és vágyakozást vált ki belőle.

### Kompetencia-alapú irányadó kérdés:

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

#### 2. A kultúra és a sokszínűség tudatosítása

Alex az utcai élet ki nem mondott szabályait hordozza - a sebezhetőség kockázatot jelent, a bizalmat pedig lassan kell kiérdemelni. A hajléktalanság stigmája miatt suttognak a háta mögött és bámulják, a társadalom perifériájára szorult sziluett lett belőle. Észreveszi a hangnem változásait, amikor az emberek megtudják a múltját, a feltételezéseikben szánalom vagy megvetés van. Az évekig tartó önállóságban kovácsolt büszkesége összeütközésbe kerül egy olyan világgal, amely a szerencsétlenségén keresztül határozza meg őt. A család és a közösség hiánya elmélyíti elszigeteltségét, és sodródik a városban, amely egyszerre hatalmas és hideg.

### Kompetencia-alapú irányadó kérdés:

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

#### 3. Mentális egészségügyi műveltség

Alex olyan tünetekkel küzd, amelyeket nem tud megnevezni - álmatlan éjszakák, szapora szívverés, és a félelem felvillanásai, amelyek kéretlenül jönnek. A rémálmok visszahozzák a múltbeli traumák pillanatait, de nem kapcsolja össze őket a növekvő szorongásával. A mellkasában lévő feszültséget

büntetésnek érzi, nem segélykiáltásnak. Zsibbadtságát kudarcnak, kimerültségét lustaságnak véli. Az a gondolat, hogy az elméje és a teste a traumára reagál, idegen számára; azt hiszi, hogy egyszerűen gyenge és értéktelen.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

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

Alex világa a túlélésre szűkült le - ételt, biztonságos helyet, egy pillanatnyi pihenést kell találnia. A másoktól való elzárkózása egyre mélyül, minden egyes napot csendben és árnyékban tölt. Már nem érez félelmet, csak egy tompa fájdalmat, ami a közöny határán mozog. Gondolatai gyakran egy komor refrén körül forognak: „Számítana, ha eltűnnék?” A kimerültség, az elszigeteltség és a kétségbeesés gyökeret eresztett, és elhatározásának szélei megroppantak.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Röpke pillanatokban Alex nyugalmat talál - kezét melegíti egy menedékhely tüzénél, vagy nézi, ahogy az égbolt alkonyatból éjszakába borul. Egyszer részt vett egy menhelyi támogató csoportban, de az ülés közepén elment, mert a pulzusa felgyorsult a közös fájdalomról szóló történetek miatt, amelyek túl közel álltak a sajátjához. Hallotta, hogy a terápia segíthet, de a gondolat, hogy újra át kell élnie a múltját, megrémíti. Testén viseli a küzdelem nyomait - fájó ízületek, kiszáradt kezek, és az álmatlan éjszakák miatt kimerült szív. A benne lévő kaosz túl nagy ahhoz, hogy kibogozhassa, mégis vannak repedések, ahová a fény eljuthatna.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*Milyen alacsony küszöbű, trauma 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**

Alex öngondoskodása megfogyatkozott - ruhái mosatlanok, étkezései következetlenek, teste pedig a hideg éjszakáktól fáradt. Minden pihenés nélküli nap összemosódik a következővel, és tükörképe idegenné vált. A menhely munkatársai, akik szemtanúi a hanyatlásának, viselik a hallgatás súlyát, és tehetetlenségük mellett aggodalmuk is egyre nő. A gondoskodás elutasítása egy félelemből épített fal, amely mind őt, mind a körülötte élőket elszigeteli. Szenvedésének terhe túlmutat önmagán, árnyékot vetve azokra, akik segíteni szeretnének.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**7. A helyreállítás támogatása**

A távolságtartás ellenére Alex a remény apró szálaiba kapaszkodik - az állandó munka gondolatába, egy saját szobába vagy egy olyan helyre, ahol emlékeznek a nevére. Durva és ügyes kezei még mindig emlékeznek a munkára és az alkotásra, és büszkeségtől csillogó szemmel beszél a múltbeli munkájáról. Bár már nem hisz a második esélyekben, még mindig figyeli az álláshirdetési táblákat, és a szeme megakad a listákon, amelyekre úgy érzi, hogy nem méltó. Gyógyulása a fáradtsága alá van temetve, de nem elérhetetlen. Szívében megmaradt önmaga emléke.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Alexet segíteni hivatott rendszerek olyanok, mint a kulcs nélküli zárt ajtók - a szolgáltatásokat megtagadják személyi igazolvány nélkül, a nyomtatványokat nem tudja kitölteni cím nélkül. Egyszer próbálkozott lakhatási támogatással, de a várólista túl hosszú volt. Egy klinika elutasította őt biztosítás hiányában, és a munkakeresése is véget ért, amikor nem tudta megadni a címét. A követelmények és beutalók útvesztője megtanította neki, hogy a segítség nem a hozzá hasonló embereknek szól. Most észrevétlenül és hallatlanul sétál el a támogató központok mellett.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Alex ismeri a menhelyeket és az ételmiszersorokat, de nem tud arról, hogy ingyenes egészségügyi klinikák vagy foglalkoztatási programok segíthetnének neki. Utolsó próbálkozása, hogy támogatást kérjen, egy halom kitöltetlen nyomtatvánnyal és egy ígérettel végződött, aminek soha nem lett folytatása. Soha nem tapasztalt szívélyes hozzáállás - csak hideg utasításokat és zárt ajtókat. Az ajánlások suttogásnak tűnnek egy olyan világba, amelyet nem tud elérni. A segítségkérésben való hallgatása nem visszautasítás - hanem a meghallgatás hiánya miatti kimerültség.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

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

Alex küzdelme olyan rendszerek között oszlik meg, amelyek soha nem keresztezik egymást. A menhely ismeri az éhségét, de a klinika nem ismeri a sebeit. Rémálmairól nem beszél a köhögését kezelő orvosnak, és a tanácsadója nem ismeri kezeletlen hátfájásának fájdalmát. Szükségeit a kapcsolat megszakadása miatt kiszélesedő repedéseken keresztül csúsznak át, és minden egyes szolgáltató csak egy-egy töredékét tartalmazza történetének. Az élete egy kirakós játék, amelyet senki sem lát egészben, és ő maga láthatatlan marad a darabok között.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*Hogyan tudjuk elősegíteni a koordinációt a menhelyeken, az egészségügyi klinikákon, a traumatológiai szolgálatokon és a foglalkoztatási programokon belül, hogy Alex szükségletei holisztikusan, és ne elszigetelten legyenek kielégítve?*

### **11. Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása**

Alex útját hiányosságok jellemzik - ígért, de elérhetetlen szolgáltatások, célzottan szánt, de soha nem neki szánt segítség. Az ő útja azt mutatja, hogy szükség van az akadályok nélküli belépési pontokra - olyan szolgáltatásokra, amelyek már azelőtt elérhetőek, hogy kérnék őket. Az elutasítással kapcsolatos tapasztalatai egy szabályokra, nem pedig kapcsolatokra épülő rendszerről tanúskodnak. Ha az ő történetét meghallgatnák, feltérképezhetnék, hogy a rendszerek hol hagyják cserben a legkiszolgáltatottabbakat. De az ő hangja a kívül marad, és nem hallatszik ott, ahol a változásról döntenek.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Azok, akik találkoznak Alexszel, gyakran csak a részét látják - az éhségét, a sebeit vagy a csendjét -, és ritkán a mögötte rejlő embert. A jegyzetekre és felvételi formákra bontott története soha nem válik egésszé. A segítői közötti szakadékok azt jelentik, hogy az egyik ételt kínál, de semmit sem tud a traumájáról, míg a másik ágyat kínál, de nem veszi észre a fájdalmát. Hallgatagsága a története minden egyes ismétlésével növekszik, és akik meghallgatják, soha nem kapcsolódnak hozzá. A csapat, amely segíthetne rajta, továbbra is idegenekből áll, akiknek erőfeszítéseit szétválasztja a kapcsolat hiánya.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Alex megtapasztalta a szakmai viták árát - az orvos azonnali ellátást sürget, a menhelyi dolgozót kötik a szabályok, a szociális munkás a korlátozott erőforrásokkal érvel. A nézeteltéréseik késleltették a gondozását, és így olyan csatákba keveredett, amelyeket nem lát, de mélyen érez. Minden konfliktus, bár láthatatlanul, de megérintette őt - egy elutasított beutalón, egy elhalasztott értékelésen, egy elszalasztott lehetőségen keresztül. Az ő szükségletei olyan rendszerek áldozatává válnak, amelyek inkább a szabályokba, mint a megoldásokba fektetnek. Konfliktusok veszik körül, de nem jut el hozzá a megoldás.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Alexet ritkán kérdezték meg arról, hogy mire van szüksége - megmondták neki, hogy mire jogosult, mihez nem férhet hozzá, mit kell elfogadnia. A nyomtatványok kérik az adatait, de senki sem kérdezi a

reményeit. A döntéseket az ő távollétében hozzák meg, és a hangját utólagosan veszik figyelembe. Száz véleményt hallott arról, hogy mi segíthetne rajta, de megtanulta, hogy gondolatait ritkán hallgatják meg. A döntéseit elvették, és velük együtt a hitét is, hogy számítanak.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Alex látta magát mások szemében tükröződni - néha szájalmat, néha gyanakvást, ritkán megértést látott viszont. Kíváncsi, hogy férfinak vagy problémának látják-e őt. Saját tükörképe az ablakokban és a pocsolyákban idegen - emlékeztető arra, amit elvesztett. A rendszer, amelynek látnia kellene az emberi mivoltát, ehelyett címkékre - hajléktalan, munkanélküli, instabil - redukálta őt. Csendes pillanataiban mégis elgondolkodik saját túléléséről, és azon tűnődik, vajon látja-e valaki, amit ő átélt.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Alex számára a körülötte lévők szerepei összemosódnak - ki segít, ki dönt, ki hallgatja meg? Az ügyintéző, az orvos, a menhelyi őr - úgy tűnik, mindannyian olyan hatalommal rendelkeznek, amelyet nem tud megérteni. Olyan emberek között tologatták, akiknek címük van, de nincs arcuk, és akiknek a szerepe az ő elutasításán túl nem világos. Már nem kérdezi, hogy "Ki tud nekem segíteni?" - feltételezi, hogy a válasz: senki. Számára a szerepek akadályok, nem hidak.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Alex tudja, mikor kezelik teherként, nem pedig emberként. Érzi a gondoskodást egy nővér meleg pillantásában és a kegyetlenséget egy őr türelmetlen sóhajában. A megszegett ígéretet megtanították őt az üres szavak súlyára. Méltósága gyakran egy étkezés vagy egy ágycsészéje ára volt. Mindenekelőtt az igazságot értékeli - őszinte válaszokat, világos szándékokat, és emlékeztetést arra, hogy ő még mindig ember, nem pedig ügy.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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

### Háttér:

Aasmund egy 32 éves férfi, aki egy férfibörtönben van őrizetben. Már két és fél éve ott van, mivel az ügyét vizsgálják. Úgy véli, hogy ártatlan, de a vádirat szerint első fokon gyilkosságért ítélték el. Nehezen tudja fenntartani a reményt az ügyében, mivel már olyan régóta van börtönben, hogy nincs egyértelmű ítélet. Az előzetes letartóztatásban töltött idő elején a barátok és a családtagok rendszeresen meglátogatták, de ahogy teltek a hónapok és az évek, a barátok és a családtagok kezdtek eltávolodni tőle. Ez komoly hatással van a mentális egészségére, és kezdi befolyásolni az egész viselkedését. A korábnál is jobban elkezdett étvágytalanodni, nem törődött többé a személyes higiéniájával, és egyre gyakrabban kezdett hangulatingadozásokat, frusztráció- és dühkitöréseket, valamint pánikrohamokat tapasztalni. Míg kezdetben, amikor börtönbe került, nyugodt ember volt, akit kedves, nyugodt és békés természetéről ismertek, akihez sok rab fordult segítségért, hogy közvetítsen és segítsen rendezni a többi rab közötti esetleges vitákat, Aasmund most maga is verekedésekbe keveredett. Ahogy telt az idő, Aasmundnak rendszeres rémálmai és magas vérnyomása lett. Minél több időt töltött a börtönben, és minél több bizonytalanság merült fel az ügyével kapcsolatban, Aasmund elvesztette minden reményét és életcélját. Öngyilkossági gondolatai támadtak, és nem járt többé a kórteremben tartott oktatási órákra.

### Általános 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?*

## Esetfejlődési rétegek kompetenciáinként és kompetencia-alapú irányadó kérdések

### 1. Alapvető segítő készségek

Aasmund hangja, amely egykor egyenes és meleg volt, most egy üreges, távoli hangot hordoz, és gyakran a "Mi értelme?" mormogására redukálódik. Tekintete a padlóra szegeződik, arckifejezése óvatos, mintha közömbösségre vagy ítéletre számítana. Amikor valaki félbeszakítás nélkül hallgatja, fáradt szemében a sebezhetőség villan át. Szükszavú, bizalma törekeny, a hónapok óta megválaszolatlan kérdések miatt sérült. Már nem várja el, hogy bárki megértse, de egy pillanatnyi őszinte törődés még mindig lefegyverzi.

### Kompetencia-alapú irányadó kérdés:

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

### A kultúra és a sokszínűség tudatosítása

Aasmundot úgy nevelték, hogy az erő csendet jelent, a gyengeség pedig szégyent. A börtönben ez a hit megerősödött - a sebezhetőség kockázatot jelent, a higgadság pedig túlélést. Egykor nyugodt természete miatt tisztelték, de most szégyelli kitöréseit, mert tudja, hogy azok ellentmondanak az önképének. A rabszámra redukált személyazonossága miatt vágyik arra, hogy többként ismerjék el, mint egy vádiratot. A család, a külvilággal való kapcsolatának hiánya még jobban elszigeteli, és tovább mélyíti kulturális magányát.

### Kompetencia-alapú irányadó kérdés:

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

## **2. Mentális egészségügyi műveltség**

Aasmund elveszik a tünetek viharában, amelyeket nem tud megnevezni - szapora szívverése, remegő kezei és álmatlan éjszakai inkább tűnnek büntetésnek, mint a trauma jeleinek. Nem tudja, miért marad feszült a teste, a mellkasát láthatatlan súly feszíti. Amikor a memóriája cserbenhagyja, vagy zavarodottsága elhomályosítja elméjét, megtörtnek érzi magát, nem pedig betegnek. Rélmálmai olyan szörnyek, amelyekkel egyedül néz szembe, és nem is sejtí, hogy ezek ébrenléti kínjainak visszhangjai. Összetéveszti a kibillentését a gyengeséggel, és nem tudja, hogy a teste segítségért kiált.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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 problémák és kockázatok értékelése**

A nappalok ködbe vesznek, minden éjszaka egy harc az árnyakkal, amelyek hideg verejtéket és torokban dobogó szívet okoznak. Az egykor kontrollált indulata most figyelmeztetés nélkül fellángol, pusztítást és megbánást hagyva maga után. A családjának írt levelek félig megírva, elhagyatottan maradnak, ahogy a remény elszáll a szavaiból. Az osztályterem, ahová egykor kíváncsian lépett be, most üresen áll, ülőhelye kihűlt a távolléte miatt. Gondolatai, amelyek egykor a védelemről és az igazságosságról szóltak, most egy olyan sötétség felé terelődnek, amelyet nem tud megnevezni.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

## **4. Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése**

Aasmund múló enyhülést talál a magány pillanataiban, amikor a nap lágy sugarai a cellája falán rövid időre elhallgattatják elméjét. A testében lévő feszültség csak akkor enyhül, amikor már órák óta járkal, és a szíve a pániktól és a kimerültségtől egyaránt hevesen ver. Egy ritka próbálkozás, hogy újra beüljön egy osztályba, pánikrohamban végződött, a lélegzete elakadt, a keze remegett. Amikor megpróbál mély levegőt venni, a mellkasa úgy küzd a levegő ellen, mintha elfelejtette volna, hogyan kell légyítani. A zűrzavarai közötti szünetekben csak a túlélés fájdalma van.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

## **5. Öngondoskodás és gondoskodás a kollégákról/személyzetről**

Az öngondoskodás teljesen összeomlott - az arca borotvátlan, és a ruháján a mosatlan napok szaga terjeng. Az étel már nem csábítja, és a kihagyott étkezések miatt a teste egyre soványabb. Már nem takarítja ki a helyét, cellájának rendetlensége tükrözi az elméjében uralkodó káoszt. Hangja, amely egykor a közvetítő nyugalma volt, fegyverré vált, éles és kiszámíthatatlan. Az emberek, akik egykor az ő bölcsességét keresték, most kerülik az árnyékát.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

#### **6. A helyreállítás támogatása**

Aasmund ritkán emlékszik arra az emberre, aki valaha volt - aki segített rendezni a vitákat és csendes tanácsot adott. Mégis felsejlik belőle valami, amikor a fiatalabb rabok küzdelmét figyeli, és a hangja megenyhül a tanácsadás ritka pillanataiban. Már nem képzei el a rácsokon túli jövőt, de egy része még mindig az újjáépítés gondolatának közelében él. Nyugodt központjának emlékei távol maradnak, de nem vesznek el teljesen. Vannak belőle töredékek, amelyek nem hajlandók eltűnni.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

#### **7. A tágabb támogatási és gondozási rendszerekben való eligazodás**

Navigálás a tágabb támogatási és gondozási rendszerekben: Aasmund egy olyan rendszerben sodródik, amelyben nem tud eligazodni - nem tudja, hogyan juthat tanácsadáshoz, és a jogi frissítésekre vonatkozó kéréseire nincs válasz. A papírmunka összezavarja, a nyomtatványokat hiányosan küldik vissza, és a válaszok sosem érkeznek meg. A bürokrácia falai bezárulnak körülötte, és hangja minden egyes megválaszolatlan kéréssel egyre halkabbá válik. Családjá, akik egykor a védelmezője volt, eltűnt, és ráhagyta, hogy olyan harcot vívjon, amelyet nem lát. Azon tűnődik, hogy vajon hisznek-e az ártatlanságában, vagy szégyellik őt. Minden bizonnyal így kezdi érezni magát. Számára a rendszer egy kijárat nélküli labirintus.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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 különböző szolgáltatások közötti eligazodás és segítségnyújtás a személynek a különböző szolgáltatások között**

Aasmund tud a kórteremben működő oktatási programokról és tanácsadási szolgáltatásokról, de ezeket távolinak érzi, olyan ajtóknak, amelyeket nem tud kinyitni. Egyszer megpróbált segítséget kérni, de a folyamatot hidegnek érezte - egy újabb forma, egy újabb elutasítás. Zavarodottsága elkerüléssé változott; már nem keresi azt, amiről azt hiszi, hogy elérhetetlen. Az "irányítás" szó semmit sem jelent számára - soha nem érezte magát irányítottnak, csak elveszettnek. Elszigeteltsége egyre mélyül, a szolgáltatások csendje zárja el, amelyekhez nem férhet hozzá.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

Aasmund orvosi feljegyzései csak a történet felét mesélik el: a pánikrohamai fel vannak jegyezve, de a rémálmai nem; az agressziója fel van jegyezve, de a kétségbeesése nem. Az osztályfőnöke tudja, hogy hiányzik, de a tanácsadó nem hallotta, hogy miért. Jogi csapata a leveleken keresztül látja őt, de nem a kialvatlan szemek homályán keresztül. A róla szóló beszélgetések nélküle zajlanak, és a döntések

olyan helyiségekben születnek, ahová ő nem léphet be. Életének darabjai szétszóródva maradnak a falakon, amelyek soha nem találkoznak.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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. Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása**

Aasmund elszigeteltsége feltárja az őt támogatni hivatott rendszer repedéseit - a kapcsolat hiánya, a formák rideg távolságtartása, a csend minden kérés után. Az ő hangja, ha meghallgatnák, az ígért és az elért szolgáltatások közötti szakadékról szólna. Elmondta, hogy az oktatási programokat értelmetlennek érzi mentális egészségügyi támogatás nélkül. Az ő szenvedése nem csak az övé - ez minden ember története, akit a rendszer elfelejtett. De az ő története hallatlanul, akták és árnyak közé temetve maradt.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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. Együttműködés/kommunikáció a csapatuk szakembereivel**

Aasmund különböző füleknek mesélte el a történetét - minden egyes darabot töredékesen osztott meg, de egyiket sem vitte végig. A tanár ismeri a hiányzásait, az őr ismeri a kirohanásait, a nővér ismeri a feszültségét - de senki sem ismeri őt teljes egészében. Feljegyzései elbeszélés nélküli feljegyzések; fájdalmai összefüggés nélküli bejegyzésekre redukálódnak. Amikor új arcok jelennek meg, ugyanazokat a kérdéseket teszik fel neki, és ő kevesebbet válaszol. Azon tűnődik, vajon beszélnek-e egymással, vagy az ő szenvedése csakis az övé.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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. Szakmaközi konfliktuskezelés**

Aasmund látta, hogy a gondozása konfliktusokba keveredik azok között, akiknek segíteniük kellene neki - a türelmet sürgető tanácsadó, az engedelmességet követelő őr, az ápoló, aki a kettő között áll. A nézeteltéréseik nem megoldás nélkül hagyták őt, csak késleltették. Súrlődásuk súlyát érezte megtagadott kéréseiben és láthatatlan küzdelmeiben. Tudja, hogy dühét felcímkézik, de a dühének okát nem - ő a viszálykodásuk terméke, de soha nem oldja fel azt. A konfliktus számára a tétlenséget jelenti.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**13. Közös döntéshozatal**

Aasmund élete a távollétében hozott döntésekre korlátozódik - hol alszik, mit eszik, mikor mozog. Olyan nyomtatványokat írt alá, amelyeket nem értett, és olyan tanfolyamokat jelöltek ki számára,

amelyeket nem ő választott. Soha nem kérdezték meg tőle, hogy mire van szüksége; a hangját csak a visszautasítás visszhangja hallatta. Vágyik az irányításra, de nem a mondata, hanem a napja, a gondoskodása, a hangja fölött. De az irányítás továbbra is elérhetetlen, egy olyan kiváltság, amelyet nem tud megfogni.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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. Elmélkedés**

Aasmund szenvedését gyakran összetévesztették dacossággal, hallgatását érdektelenséggel, dühét fenyegetéssel. Azon tűnődik, vajon azok, akik látják őt, megértik-e, mit veszített el - az idejét, a reményét, az önérzetét. Láthatatlannak érezte magát, ok nélküli viselkedéssé degradálódott. A tükörképe, amikor rá mer nézni, egy olyan embert mutat, akit már nem ismer. Mégis tudja, hogy története nem csak az övé, hanem egy nagyobb tükörkép része - egy olyan rendszeré, amely nem lát a rácsok mögé.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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. Szerepek tisztázása**

Aasmund számára mindenki ugyanúgy néz ki az egyenruhában - identitás nélküli tekintély. Már nem tudja, kitől kérjen segítséget - a tanártól, a nővértől, az őröt, a tanácsadótól. Úgy tűnik, hogy mindenki továbbadja a kérdéseit a másoknak, amíg el nem tűnnek a csendben. Gondozóinak szerepe útvesztő, céljaik nem világosak, tekintélyük abszolút. Számára ők nem emberek, akiknek szerepük van - hanem ajtó nélküli falak.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**16. Szakmaközi értékek és etika**

Aasmund megérezte, hol végződnek az értékek, és hol kezdődnek a politikák. Látta, ahogy a gondoskodás a szabályok miatt kihűlt, az együttérzés a formák miatt elnémult. A támogatás ígéreteit mosolyogva elmondott hazugságoknak érzi. Tudta, mikor volt valódi az empátia - amikor egy őr gúny nélkül meghallgatta, amikor egy ápoló a kötelességen túli türelmet nyújtott. A rácsok és árnyékok világában az egyetlen érték, amit igazán ismer, ez: nem az a fontos, amit írnak, hanem az, ahogyan adják.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Aasmund megérezte, hol végződnek az értékek, és hol kezdődnek a politikák. Látta, ahogy a gondoskodás a szabályok miatt kihűlt, az együttérzés a formák miatt elnémult. A támogatás ígéreteit mosolyogva elmondott hazugságoknak érzi. Tudta, mikor volt valódi az empátia - amikor egy őr gúny



nélkül meghallgatta, amikor egy ápoló a kötelességen túli türelmet nyújtott. A rácsok és árnyékok világában az egyetlen érték, amit igazán ismer, ez: nem az a fontos, amit írnak, hanem az, hogyan adják.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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?*

## 7. ESET: Ariane, 44 éves

### Háttér:

Ariane, egy 44 éves nő, egy általános középiskola tanára. Az 5., 6., 7. és 8. osztályosokat tanítja. A gyerekek 11, 12, 13 és 14 évesek az adott évfolyamon. Szenvédélyből és meggyőződésből lett tanár, mert hitt abban, hogy változtathat a gyerekek életén. Az egész azzal kezdődött, hogy dühös volt a gyerekekre, akik hangoskodtak, tárgyakat dobáltak az osztályteremben, akik társaikkal egyszerre beszéltek, kiabáltak egymással vagy vele, ollóval, tollal vagy egyszer még késsel is megtámadták egymást, engedély nélkül elhagyták az osztálytermet, vagy egyenesen semmibe vették őt. Ariane valamikor visszakiabált, mert már minden erejét elvesztette, hogy tizedszerre is elmagyarázza az iskolai viselkedési szabályokat. Ezután Ariane elkezdett terapeutát keresni, hogy 3 hónapon keresztül támogatást kapjon, ami sokat segített neki abban, hogy megértse a diákokat és saját magát. Többet olvasott a gyermekpszichológiáról, hogy megpróbálja megérteni, mit is jelentenek valójában ezek a viselkedési formák. Korábban azt gondolta, hogy egyszerűen csak rongálóak és nem jól viselkednek. Egy idő után Ariane megpróbálta pozitívan kezelni a helyzetet, kedves határokat szabva és motivációs ösztönzőkkel, ami többnyire nagyon jól működött. Eltartott egy ideig, amíg a 30 fős osztály valóban csendben maradt és együttműködött vele. Ennek ellenére újraépítette a bizalmat és a tiszteletet az osztály és önmaga között, és most, amikor az emberek elhaladtak a folyosón, már nem hallották a kiabálást, sőt néhányan megkérdezték tőle, hogyan sikerült átalakítania a gyerekeket és az óráit. De ez az egész folyamat rendkívül kimerítette. Bár minden tanár gratulált neki, és az igazgatótól megkapta az év tanára díjat is, kezdte magát kimerültnek érezni. Gyakran a rendes munkaidőnél többet tett, minden olyan gyermek számára készített anyagot, aki más-más figyelmet és támogatást igényelt. Ariane túlhajszoltnak érzi magát, és megkérdőjelezi élete célját. Úgy érzi, hogy 80%-ot kell a külső körülmények kezelésére fordítania, és csak 20%-ban tudja átadni a tudást. Kezdte magát rendkívül fáradtnak érezni, és semmi sem motiválta, hogy bármit is tegyen. Azzal kezdődött, hogy hétvégén több időt akart az ágyban tölteni, de mostanra átterjedt a hétköznapiakra is, és egyenesen hazament, hogy lefeküdjön. Már nem találkozik többé barátokkal, és csak egyedül akarja tölteni az idejét. Úgy érzi, hogy minden túl sok neki, beleértve a fogmosást vagy a szemét kivitelét is, amit rendszeresen elhalaszt, egészen addig, amíg már nem lehet figyelmen kívül hagyni. A párja azt javasolta, hogy keressen fel egy orvost vagy pszichológust, mert szerinte kiégési tünetei lehetnek, de egyelőre nincs energiája erre. Már 1 hete hiányzik az iskolából, és nem tudja, mi történik vele.

### Általános 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?*

### Esetfejlődési rétegek kompetenciáinként és kompetencia-alapú irányadó kérdések

#### 1. Alapvető segítő készségek

Ariane tanítás iránti szenvedélye egykor minden órán áthatott, de hangja, amely egykor meleg és türelmes volt, mára feszültté és élessé vált. Nehezen tartja a szemkontaktust a diákokkal, kimerültsége áttöri a higgadtnak tűnő próbálkozását. Az egykor végtelen türelme kiélezett sarkokra kopott, és visszakiabált, amikor túlterhelt. Amikor megpróbálta empátiával kezelni az osztálytermi káoszt, a frusztrációja még mindig átszivárgott a hangnemébe. A diákokkal való kapcsolat pillanatai még mindig szikráznak benne, de ezek mülékonyak. Úgy érzi, hogy sem a tanítványai sem a saját teste sem hallja meg, hogy pihenésre van szüksége.

### Kompetencia-alapú irányadó kérdés:

*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. A kultúra és a sokszínűség tudatosítása**

Ariane megtanulta, hogy diákjai különböző tapasztalatokkal érkeznek az osztályterembe - egyesek a családjukkal, mások a kirekesztettség súlyával küzdenek. Ariane felismerte, hogy a diákok viselkedése gyakran inkább súlyos stressz, elhanyagolás vagy nehéz családi élet, mint egyszerű engedetlenség következménye. Megfigyeli, hogy egyes diákok fizikailag is kiütkeznek, mert a konfliktus a megszokott nyelvük. Megértette, hogy a hangoskodás vagy akár az erőszak nem mindig dac, hanem a figyelemért vagy a biztonságért való könyörgés. Elkezdte testre szabni a válaszait, mivel tudja, hogy a különböző kulturális hátterek és jellemvonások alakítják a diákok frusztrációjának vagy zavarodottságának kifejezését. Az érzelmek különböző kulturális kifejezési formáinak megértése segített neki abban, hogy türelmesebben közelítsen hozzájuk, de a kirohanásaik kezelésének érzelmi áldozata súlyos. Érzi a nyomást, hogy egyszerre kell tanárnak és érzelmi horgonynak lennie a gyerekek számára, akik az ő osztálytermét tekintik az egyetlen biztonságos helynek. Mégis attól fél, hogy belefullad a fájdalomukba, többet szív magába, mint amennyit elbír. Tudatossága ellenére a sok egyéni szükséglet kezelésének érzelmi terhei kimerítették a lelkét. Nagyra értékeli a befogadást, de elveszettnek érzi magát a versengő igények zajában.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*Hogyan tudjuk tisztelősen 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**

Ariane ismeri a kiégés tankönyvi jeleit: fáradtság, érdektelenség, elszigeteltség - de nehezen ismeri be, hogy ezek a saját tünetei. Kimerültsége túlmutat a fizikai fáradtságon; ez az állandó éberség és a megoldatlan stressz okozta érzelmi kimerültség. Ariane felismeri, hogy a kimerültség több mint fáradtság - ez érzelmi kiégés, de alig tudja megnevezni, mit érez a "túlterheltségen" kívül. Felismeri, hogy ingerlékenysége és visszahúzódása veszélyt jelent, de a fáradtság ködössége megakadályozza, hogy cselekedjen. Gyermekpszichológiai ismeretei segítenek neki megérteni diákjai szorongását és néha traumás reakcióit, de elveszettnek érzi magát, amikor saját magával szembesül. Most, hogy többet olvasott róla, ismeri a stressz jeleit a gyerekeknél, de nehezen veszi észre ezeket magán. Olvasott a kiégésről, de annak ismerete nem akadályozta meg abban, hogy feleméssze. Sejtí, hogy segítségre van szüksége, de kimerültségének súlya megbénítja; a tudat, hogy cselekednie kell, újabb tehernek tűnik.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

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

Ariane mostanában elvonul a barátaitól, és az alapvető öngondoskodás - például a fogmosás - iránti érdektelensége jelzi, hogy egyre mélyebb küzdelmet folytat. Ezek olyan vészharangok, amelyeket nem hall a dermedtsége miatt. Túl sokat alszik, de sosem érzi magát kipihentnek, és az olyan egyszerű feladatokat, mint a fogmosás, megoldhatatlannak érzi. Egy hete nem dolgozik, teste és elméje túl nehéz ahhoz, hogy megmozduljon. Elkezdte kihagyni az étkezéseket, étvágya a stressz miatt megromlott, és testét egyszerre érzi nehéznek és törékenynek. Az alvása, amely egykor a menedéke volt, nyugtalaná válnak vagy túlzottá vált. A párja javaslata, hogy keressen segítséget, visszhangzik a fejében,

de még a találkozói időpontjának még a gondolata is lehetetlennek tartja. Megbénítja a gondolat, hogy egy újabb felelősséggel bővítse a listáját. A tétlenség minden egyes napjával nő annak a kockázata, hogy egyre inkább a kiégés felé sodródik.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Ariane egyszer a kutatáshoz fordult, és erőt merített a gyermekpszichológiáról szóló olvasmányokból, és olyan pozitív megerősítési technikákat alkalmazott, amelyek sikeresen átalakították az osztályát. De kimerültsége most már tompítja az új stratégiák kidolgozására való képességét. Tudja, hogy a kiégésből való felépüléshez pihenésre és támogatásra van szüksége, de a kimerültség elszibbasztotta az első lépés megtételének képességét. Még az olyan bevált módszereket is, mint az éber figyelem vagy a terápia, elérhetetlennek érzi, amikor az energiája elfogy. A hihetetlen az, hogy ő tudja a megoldást - csak nem tudja elérni a fáradtság zavarán keresztül.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Ariane öngondoskodása túlélő üzemmódba váltott, és összeomlott a felelősség súlya alatt. Az étkezések kimaradnak, az otthona rendezetlen, a hétvégék pedig eltűnnek a takaró alatt. Elzárkózott a kollégáitól, de nem az ellenszenv miatt, hanem amiatt, hogy nem tudott kapcsolatot teremteni, és most úgy érzi, hogy talán csak a hiányait látják, nem pedig a mögötte álló személyt. Társa egyre jobban aggódik, ahogy látja, hogy a lány öröme apátiába csap át. Kiégése, bár mélyen személyes, árnyékot vet az őt gondozókra, akik nem tudják, hogyan ériék el. Azt hitte, hogy nem tett eleget, de valójában lassan rájön, hogy talán túl sokat adott a lehetőségein túl is.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Jelenlegi kimerültsége ellenére Ariane egy olyan pedagógus szívét hordozza magában, aki egykor a káoszt együttműködéssé változtatta. Az osztályterem rendjének helyreállítása az ő diadala volt, de ennek ára volt. Szenvedélyének fonala megmarad, bár megkopottan, pihenésre és megújulásra várva. A felépülés számára nem csak a kiégést elmúlását jelenti, hanem azt is, hogy újra felfedezi a tanítás örömét. Bár most épp nem látja, a fáradtság alatt még mindig él az ereje.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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

Ariane megpróbálta megérteni a rendelkezésére álló támogatási rendszereket, de az információk szétszórtak és nyomasztóak. Nem tudja, hogy az iskolája kínál-e wellness-programokat vagy mentális egészségügyi forrásokat. Nem tudja, hová fordulhatna az iskolán keresztül mentális egészségügyi forrásokért. Betegszabadsága inkább elszigeteltséget, mintsem támogatást jelent, mivel az adminisztrációból senki sem kereste meg, hogy megnézze, mi van vele. A bürokratikus akadályok inkább további terhek, mint mentőövek. A tanárokat támogató rendszerek láthatatlanok számára, ami tovább növeli magányát. Úgy érzi, mintha átesett volna egy olyan intézmény résein, amely dicséri, de nem védi meg. Elszigeteltsége egyre nő, miközben azon tűnődik, hogy létezik-e segítség a partnere sürgetésén túl.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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

Ariane partnere látja, hogy szüksége van szakmai támogatásra, de nem tudja, hogyan vezesse őt. Az iskola vezetése, bár aggódik a lány hiánya miatt, nem nyújtott konkrét forrásokat vagy ajánlásokat. Ariane csapdában érzi magát aközött, hogy segítségre van szüksége, de nem tudja, hol találja meg, és nem találja az energiát, hogy tegyen valamit. Fontolóra vette, hogy felkeresi a hónapokkal ezelőtti terapeutáját, de szégyelli bevallani, hogy milyen mélyre zuhant. A küzdelem és a támogatás közötti csend csak tovább mélyíti tehetetlenségének érzését. Nem azért érzi magát egyedül, mert nem létezik segítség, hanem mert senki sem segített neki megtalálni azt úgy, ahogyan neki szüksége lenne rá.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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

Ariane kiégése az oktatás és a mentálhigiénés szolgáltatások közötti vakfoltban van. A kiégésen keresztül vezető útját az osztályán kívül állók nem látják - az orvosa nem tud róla, és ha konzultálna vele, akkor is látná a fizikai áldozatot, de a szakmai okokat nem, mivel túlságosan szégyellte magát ahhoz, hogy megnyíljon, és csak annyit mondott, hogy egy kis időre van szüksége, hogy felépüljön az influenzából; az iskolai tanácsadója, aki kiállhatna mellette, nem tud az egyre mélyülő küzdeleméről, és nincs tájékoztatva. A mentálhigiénés szakemberrel, aki egykor segített neki, nem vette fel a kapcsolatot, amióta a tünetei súlyosbodtak. Az iskola humánerőforrás-csoportja, bár tud a távollétéről, csak egy aktát lát, és úgy tűnik, nem látja a mögötte álló személyt. Az oktatás és az egészségügy közötti szakadékok miatt elszigetelődik két olyan világ között, amelyek ritkán keresztezik egymást. Mindegyikük lát egy darabot belőle, de egyelőre egyikük sem látja az egészet. Válsága, bár személyes, rendszerszintű is.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*Hogyan tud az oktatási és a mentálhigiénés ágazat hatékonyabban együttműködni, hogy Ariane kiégését ne egyéni gyengeségnek, hanem közös felelősséget igénylő rendszerszintű problémának tekintsék?*

### **11. Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása**

Ariane története rávilágít arra, hogy szükség van a felszíni felismerésen túlmutató, megelőző wellness-programokra a tanárok számára. Kiegészítés figyelmeztetés arra, hogy az átalakulás támogatás nélkül nem fenntartható. A szenvedélytől a kiegészítés vezető út az osztálytermi konfliktuskezelésről és az öngondoskodási stratégiákról szóló képzéseket segíthet. Ha az ő hangja eljutna a politikai döntéshozókhoz, az olyan politikákat alakíthatna ki, amelyek elősegítenék a munkaterhelés határait és a mentális egészségügyi forrásokat. Az ő hangja a mentális egészségnapok, a kortárssegítő csoportok és az öngondoskodással kapcsolatos szakmai továbbképzések mellett szólalna fel. Az ő tapasztalatai olyan programok tervei lehetnek, amelyek megakadályozzák, hogy más pedagógusok is eljussanak erre a pontra. Az ő esetében a hangja elhallgatott az egészségügyi és az oktatási ágazatban, és az igényei kielégíthetetlenek, mert még nem talált elég erőt ahhoz, hogy megtegye az első lépést egyedül.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

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

Ariane kollégái látják, hogy hiányzik a csapatmegbeszélésekről, és aggódnak, de nem látják a teljes történetet, és azt sem tudják, hogyan érhetnék el őt. Észrevették, hogy a szabadsága előtt kivonult a személyzeti értekezletekről és a csoportos projektekből, de nem kapcsolták össze a dolgokat. A munkaterheléséről és kimerültségéről szóló beszélgetések soha nem jutottak el a vezetői csapathoz, a kollégákkal csak futólag beszéltek róla, de soha nem foglalkoztak vele kollektíven, csapatként. A kommunikáció hiánya közte és a vezetőség között azt jelentette, hogy a válsága nem volt észrevehető, amíg túl késő nem lett. A személyzet és az adminisztráció közötti világos kommunikációs rendszer nélkül a szükségletei észrevétlenül maradtak, míg végül a kiegészítés teljesen bekebelezte őt. A szerepek és feltételezések szerint megosztott csapat elszalasztotta az esélyt, hogy visszatartsa őt a kiegészítőtől.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

A frusztráció pillanataiban Ariane feszültséget érzett az osztálytermi ellenőrzés iránti igénye és az iskola fegyelmi szabályzata között. Ő a pozitív megerősítés mellett érvelt, de néhány kollégája szigorúbb intézkedésekben hitt, ami súrlódásokhoz vezetett. A tanári értekezleteken gyakran heves viták alakultak ki az osztálytermi vezetési stílusról, és ezek a megoldatlanul maradt nézeteltérések tovább fokozták elszigeteltségét és önbizalomhiányát. A közös állásfoglalás hiánya miatt úgy érezte, hogy módszerei, bár hatékonyak, a támogatásának árán valósultak meg. A szakmai párbeszédre szolgáló tér nélkül a módszerei egyszerre váltak az erejévé és a terhévé. A megoldatlan és ki nem mondott konfliktus egy újabb teher lett, amelyet egyedül cipelt.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Ariane úgy érezte, hogy az osztályterem irányításával, a tantervvel és az időbeosztással kapcsolatos döntéseket az ő beleszólása nélkül hagyták rá. Minden változáshoz alkalmazkodott, de minden egyes kiigazítás egyre többet vett el a már fogyó energiájából. Ariane-t ritkán vonták be a munkaterhelését és jólétét közvetlenül érintő szakpolitikákról szóló megbeszélésekbe. Soha nem konzultáltak vele az osztályterem méretéről, az erőforrások elosztásáról vagy a viselkedést támogató stratégiákról. Vágyott arra, hogy beleszólhasson a mindennapi munkáját befolyásoló politikákba. Szeretett volna az asztalnál ülni, ahol a döntések születnek, de ehelyett a következményekkel kellett szembenéznie. Amikor a kollégák közös sikereiket ünnepelték, ő úgy érezte, hogy őt nem látják, és hogy hozzájárulása elszigetelődött a rendszerből, amely hasznot húzott belőle. Kiegészése nem csak a túlhasználtságból fakadt, hanem abból is, hogy úgy érezte, nem hallgatták meg a világát alakító döntésekben.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**15. Elmélkedés**

Ariane újra lejátszotta az osztálytermi küzdelmének minden pillanatát - minden kiáltást, az önuralom elvesztésének minden pillanatát, minden konfrontációt, minden diadalt, minden kudarcot és a felépülésének minden pillanatát. Elgondolkodott azon, hogy vajon a túl mély törődéssel vagy a határok megszabásának elmulasztásával okozta-e magának ezt a kiegészést. Azon tűnődik, vajon túlságosan erőltette, vagy túlságosan törődött vele. Nem érti, hogyan hagyhatta, hogy a kimerültség addig haladjon el a tudata mellett, amíg teljesen fel nem emésztette. Gondolatai büntudattal keverednek, amiért tanítványait tanár nélkül hagyta. Elmélkedésében egyszerre érez sajnálatot és szomorúságot - sajnálatot, amiért nem kért hamarabb segítséget, és szomorúságot, amiért elvesztette azt az örömet, amely egykor meghatározta őt. A tükörképe nyers, őszinte és tele van vágyakozással egy olyan egyensúly után, amelyet már nem érez. De a büntudata mellett tudja, hogy nem a tanítás törte össze, hanem az, hogy egyedül kellett csinálnia. Az ő története nem kudarc; ez egy olyan rendszer tükré, amely elvárta tőle, hogy többet bírjon, mint amire bárki képes.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**16. Szerepek tisztázása**

Ariane tanári szerepe összemosódott tanácsadóvá, fegyelmezővé, szociális munkássá és válságkezelővé. Ariane úgy érzi, hogy a homály a túl sok szerep - pedagógus, tanácsadó, mediátor és tartalomkészítő - viseléséből fakadó zűrzavar, világos határok nélkül. Támogatás nélkül magára vállalta a speciális igényű asszisztens, a szociális munkás és a terapeuta feladatait. Minden gyermek igényét magára vette, de nem mondták meg neki, hogy hol húzza meg a határt. Ariane nem tudta, hol végződik az ő munkája, és hol kezdődik a rendszer felelőssége. A tanárnői szerepét elveszítettnek érzi a senki által meg nem határozott, de mindenki által elvárt feladatok súlya alatt. Az elvárások és a szükségszerűségek közötti zavarodottsága táplálta a túlhasználtságot. Úgy érzi, hogy nem látják őt, mint szakembert, akit problémamegoldóvá degradálnak, anélkül, hogy felismerné a korlátait. A szerepek összemosódása miatt túlterhelt és észrevétlen maradt. A kiegészése nem csupán kimerültség - ez egy soha meg nem határozott szerep összeomlása.



**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Ariane érezte a szakadékot az iskola értékei és tettei között. Sikeréért ünnepelték, de úgy érezte, hogy nem támogatják a küzdelmében. A rendszer a diákok jólétéről beszélt, de úgy tűnt, hogy a tanárok jólétét elhanyagolja. Méltóságot, méltányosságot és empátiát adott a diákjainak - olyan értékeket, amelyeket szívesen kapott volna cserébe a gyakorlatban. Az iskola értékrendje, bár nyilvánosan a wellness mellett szállt síkra, a gyakorlatban nem érte el őt. A kiégése nem személyes kudarc, hanem egy olyan rendszer etikai kudarca, amely elfelejtette, hogyan kell biztosítani, hogy a gondozás kiterjedjen azokra, akik azt nyújtják.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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

### Háttér

Ruta, egy 14 éves diáklány, nemrégiben kezdte kivonni magát a mindennapi életéből, mind az iskolában, mind otthon. Ruta, az egykor aktív és lelkes tinédzser, aki a sportban, különösen az atlétikában jeleskedett, már nem jár edzésekre, és nem mutat nagy érdeklődést a korábban kedvelt tevékenységek iránt. Az elmúlt hónapokban szülei és tanárai észrevették, hogy túl sok időt tölt a telefonján, különösen a közösségi médiafelületeken. Ruta gyakran hasonlítgatja magát az online influencerekhez és társaihoz, és torz testképet alakít ki magáról, annak ellenére, hogy egészséges és sportos. Az egyik közösségi médiás bejegyzése alatti komment - amely arra utalt, hogy nem elég "vékony" - jelentős változást váltott ki a viselkedésében. Azóta Ruta a fogyás megszállottja lett, különösen az izomtömegét próbálta csökkenteni, amelyet most "túl nagynak" vagy "nőietlennek" tart. Drasztikusan lecsökkentette az étkezést, elkezdte kihagyni az étkezéseket, és kerüli a családi vacsorákat. Iskolai teljesítménye romlott, mivel az órákon szórakozottnak, fáradtnak és érdektelennek tűnik. Otthon Ruta elszigetelődik a szobájában, és elmerül az online világban. A szülei, akik kezdetben nem voltak tisztában a probléma mértékével, megpróbálták korlátozni a képernyő előtt töltött időt, de ellenállásba ütköztek, ami vitákhoz és további eltávolodáshoz vezetett. Nehezen kommunikálnak Rutával, nem tudják, hogyan közeledjenek hozzá anélkül, hogy további konfliktusokat okoznának. A tanárok arról számoltak be, hogy hiányzik a tanórán kívüli tevékenységekről, és egyre nagyobb aggodalomra ad okot a jólléte. Nemrég értesítettek egy iskolai tanácsadót, miután Ruta testnevelésórán elájult, valószínűleg azért, mert nem evett rendszeresen. Egyre világosabbá válik, hogy Ruta az evészavar kialakulásának korai szakaszában van, amit a cyberbullying, a közösségi média nyomása és a nyílt kommunikáció hiánya súlyosbít otthon.

### Általános 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?*

### Az esetek fejlődési rétegei kompetenciánként:

#### 1. Alapvető segítő készségek

Amikor felnőttek szólítják meg, Ruta egy vállvonogatással vagy egy szórakozott "Jól vagyok" mondattal hárítja el az aggodalmakat. Szülei már ritkán találkoznak a tanárok vagy a szülei tekintetével, gyakran visszapillant a telefonjára. Az iskolai tanácsadóval való foglalkozásokon ködös válaszokat ad, nyilvánvalóan óvakodva attól, hogy elítéljék vagy félreértsék. Ruta csak akkor enged felszínre rövid pillantásokat a szorongásából, amikor a tanácsadó türelmesen végigüli a hosszú csendeket, és nyomás nélkül beszél, amikor megemlíti, hogy "nem elég jó", vagy hogy "belefáradt mindenbe".

#### Kompetencia-alapú irányadó kérdés:

*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. A kultúra és a sokszínűség tudatosítása

Ruta olyan családból származik, ahol a mentális egészségről való beszélgetések ritkák, és a rugalmasság elvárás. Szülei, akik mindketten elfoglalt szakemberek, nagyra értékelik a tanulmányi sikert és a fegyelmet, de a túlzott telefonhasználatot inkább tinédzser lustaságnak, mint megküzdési mechanizmusnak tekintik. Az interneten Ruta olyan globális szépségzabványoknak van kitéve, amelyek összeütközésbe kerülnek családjá hagyományosabb nézeteivel. A képeken és videókon

látható online testképek torz testképek, amelyeket leggyakrabban photoshoppal vagy szűrőkkel dolgoznak fel anélkül, hogy ezt megemlítenék. Mivel úgy érzi, hogy e világok között rekedt, elrejti a küzdelmeit, mert azt hiszi, hogy a szülei nem értenék meg a digitális terekben rá nehezedő nyomást.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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 nem ismer fel, hogy megszállott görgetése, kihagyott étkezései és növekvő szorongása mélyebb mentális problémák jelei. Szerinte egyszerűen csak "próbál javítani" magán, és követi az interneten található, szerinte egészséges életmóddal kapcsolatos tanácsokat. Azt hiszi, hogy ha csak elég súlyt veszít, minden jobb lesz. A fejfájás, a szédülés és az állandó összehasonlítgatás a normális élet részének tűnik, nem pedig a kialakulóban lévő evészavar és a digitális kiégés figyelmeztető jeleinek.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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 kockázatok értékelése**

Az utóbbi hetekben Ruta fogyása észrevehetővé vált, ruhái egyre lazábban lógnak az egyre kisebb testalkatán. Egyszer már elájult óra közben, de azzal magyarázta, hogy csak túl gyorsan állt fel. Kerüli, hogy mások előtt egyen, és törli a barátai üzeneteit, amelyekben meghívják valahova. Sötét gondolatok kezdtek a fejébe bekúszni - olyan gondolatok, hogy ő nem "ér sokat", ha nem tud tökéletes lenni. Senki sem kérdezte meg őt közvetlenül ezekről a gondolatokról, és elzárva tartja őket, nem biztos benne, hogy bárki komolyan venné őket.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Ruta egykor az iskolában és a sportban talált vigaszt a strukturált rutinban, de most a közösségi média algoritmusai körül forognak a napjai. Órákat tölt a "fitspiration" tartalmak fogyasztásával, azt hiszi, hogy ezzel produktív. Egyszer egy tanárnője az órán egy mindfulness alkalmazást javasolt, de Ruta elutasította, mert úgy gondolta, hogy az értelmetlen az általa csodált fitnessz influencerekhez képest. Nem ismerkedett meg egészségesebb megküzdési stratégiákkal, és továbbra is a digitális érvényesítés és önkritika körforgásában rekedt.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Ruta osztályfőnöke elkezdett egyre jobban aggódni, de egyben frusztrált is volt - nem tudta, hogy Ruta viselkedése tipikus tinédzserkori rosszkedv vagy valami komolyabb dolog. Többszöri sikertelen próbálkozás után a tanár érzelmileg kimerültnek érezte magát, és megkérdőjelezte, hogy nem

reagáltak-e túl a dolgot. Az iskolai tanácsadó, aki sok esettel találkozott, hasonló tehetetlenség érzését vette észre, mivel Ruta az erőfeszítéseik ellenére is távolságtartó maradt.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Mindezek ellenére Ruta még mindig rajzol a füzetébe - amit gyerekkora óta szeret. A szünetekben csendben rajzol, kreativitásba menekül, amikor senki sem figyel. Amikor egy osztálytársa megdicsérte a művét, napok után először mosolygott. Bár már nem sportol, az a része, amely a művészetben keresztül keresi a kifejezést és a kapcsolatot, megmaradt. Ezek az apró szikrák olyan erősségekre utalnak, amelyeket táplálni lehetne, ha valaki segítene neki újra kapcsolatba lépni azzal, ami a képernyőkön és a külsőségeken túl örömet okoz neki.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

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

Ruta szülei, akik észrevették a lány elvonulását és fogyását, megpróbálták időpontot kérni egy orvosnál, de Ruta nem volt hajlandó elmenni, és ragaszkodott hozzá, hogy semmi baja. Nem voltak tisztában a területükön működő serdülőkori mentális egészségügyi szolgáltatásokkal, és bizonytalannak érezték, hogy ez "elég komoly"-e ahhoz, hogy szakszerű segítséget kérjenek. A család bizonytalansága, hogy hová forduljon, külső támogatás nélkül hagyta Rutát, miközben az idő egyre csak telt, és az állapota csendben romlott.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Miután Ruta elájult, az iskolai védőnő azt javasolta a szüleinek, hogy keressenek speciális tanácsadást az étkezési zavarok kezelésére. A beutalót azonban brosúraként adták át, és senki sem követte nyomon. Ruta, akit elnyomott a gondolat, hogy idegenekkel kell beszélnie, teljesen figyelmen kívül hagyta a javaslatot. Anélkül, hogy valaki végigvezette volna a folyamatot, vagy elmagyarázta volna, hogyan nézhet ki a támogatás, a korai beavatkozás lehetősége a háttérbe szorult.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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 szolgáltatásokkal**

Amikor Ruta esete végül eljutott egy helyi serdülőklinika figyelmébe, az iskola kevés információt osztott meg vele a jelenléti íven és az ájulásáról szóló feljegyzéseken kívül. A klinikát nem tájékoztatták a közösségi médiahasználatáról vagy a zaklatási incidensről, amely a hanyatlását kiváltotta. Teljes kép nélkül az egészségügyi szakemberek csak a fizikai tünetekre koncentráltak, és nem vették észre a szorongását kiváltó digitális és érzelmi rétegeket.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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 tünetein?*

### **11. Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása**

Ruta tapasztalatai hasonló történetekre reflektáltak az iskolán belül - a közösségi média nyomásaival összefüggő csendes küzdelmek, amelyek észrevétlenek maradtak, amíg kritikussá nem váltak. A tanárok suttoztak az online megjelenések megszállottjainak növekvő számáról, de egyetlen hivatalos program sem foglalkozott a digitális jólét kérdésével. Ha Ruta helyzetét nyíltan megvitatják volna, az talán ösztönözhetette volna az egészséges közösségi médiahasználatról szóló kezdeményezéseket vagy a kortárssegítő csoportokat, de ehelyett ez egy elszigetelt eset maradt.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

A tanári értekezleteken Ruta neve röviden felmerült - a testnevelő tanár megemlítette, hogy hirtelen kimaradt a sportból, az osztályfőnök pedig megjegyezte, hogy hiányoznak a házi feladatai. Mégis, senki sem állt az élre, hogy összekapcsolja ezeket az aggodalmakat. A tanácsadót csak azután kapcsolták be, hogy Ruta összeesett az osztályban. Minden tanár látta a jeleket, de strukturált kommunikáció nélkül ezek a jelek inkább töredékes megfigyelések maradtak, mintsem összehangolt válaszok.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Amikor végül sor került a Rutáról szóló megbeszélésekre, nézeteltérések alakultak ki a személyzet között. Egyes tanárok úgy vélték, hogy szigorúbb fegyelmezésre van szüksége az órákról való lógás miatt, míg mások a jólétére összpontosító, együttérző megközelítés mellett érveltek. A világos, egységes stratégia hiánya késleltette a támogató intézkedéseket, így Ruta ellentmondásos nézőpontok között vergődött azzal kapcsolatban, hogy dacos volt-e, vagy csendben szenvedett.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

#### 14. Közös döntéshozatal

Amikor Rutát végül behívták egy megbeszélésre a szüleivel és az iskola dolgozóival, csendben ült, miközben a jövőjével kapcsolatos döntéseket hoztak - kinevezések, csökkentett óraszám és tanácsadás. Senki sem kérdezte meg tőle, hogy mit gondol ezekről a tervekről, vagy hogy szerinte mi segíthetne. Úgy hagyta el a szobát, mintha egy megoldandó probléma lenne, nem pedig egy olyan személy, akinek hangja van a saját felépülésében.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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

Ezt követően több tanár is elgondolkodott azon, hogy miért nem vették észre Ruta fokozatos változásait. Néhányan bevallották, hogy a telefonhasználatot tipikus tinédzser viselkedésként kezelték, anélkül, hogy figyelembe vették volna, mit is tapasztalt valójában az interneten. A tanácsadó rájött, hogy nem tették fel elég korán a megfelelő kérdéseket - túlságosan a tudományra koncentráltak ahhoz, hogy észrevegyék a felszín alatt felgyülemelő érzelmi feszültséget.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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

Ruta összezavarodott, hogy ki a felelős azért, hogy segítsen neki. A védőnő az egészségről beszélt, a tanácsadó az érzelmeket említette, a tanárai pedig az elmulasztott munkával kapcsolatban gyakoroltak rá nyomást. Nem tudta, kihez fordulhatna, amikor úgy érezte, hogy túlterhelt, és attól félt, hogy bármit is oszt meg vele, azt egyszerűen továbbadják a beleegyezése nélkül. Az egyértelmű szerepek hiánya miatt még inkább habozott megnyílni.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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

Néhány munkatárs vitatta, hogy mennyit kell közölni Ruta szüleivel, mivel nem voltak biztosak abban, hogy a közösségi médiás tevékenységével kapcsolatos részletek megosztása nem sértené-e a magánéletét. Miközben tájékoztatni akarták a családját, felismerték Ruta igényét egy biztonságos térre, ahol kifejezheti magát. Az átláthatóság és a titoktartás egyensúlyának megteremtése kényes kérdéssé vált, ami az autonómia és a bizalom gondos mérlegelését igényelte.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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

### Háttér

A 26 éves Krisztián kerekesszékekben tengeti életét, mióta 20 éves korában egy autóbaleset következtében gerincsérülést szenvedett. Az egykor aktív, barátokkal körülvett egyetemi hallgató most egyre inkább elszigetelte magát. Az elmúlt két évben a közeli barátai külföldre költöztek munka és tanulmányok miatt, így Krisztián erős társadalmi kör nélkül maradt. A pezsgő társasági élet, amelyet egykor élvezett, időnkénti online csevegésekre és távoli ígéretekre, csökkent, mint "hamarosan találkozunk".

Krisztián grafikus tanulmányai befejezése óta munkát keres, de állandó akadályokba ütközik - fizikai és szemléletbeli akadályokba egyaránt. Egy alkalommal meghívták egy ígéretes állásinterjúra, de amikor megérkezett, kiderült, hogy az iroda a negyedik emeleten van, ahová nem lehet lifttel feljutni. Az ehhez hasonló tapasztalatok miatt frusztrálnak, láthatatlannak és kirekesztettnek érzi magát.

Egyedül él egy kis, akadálymentesített lakásban, amelyet egy szociális lakásprogramon keresztül biztosítanak számára, de a napok hosszúnak és ismétlődőnek tűnnek. Motiváltsága folyamatosan csökkent, és tartós szomorúságot, energiahiányt és visszahúzódást tapasztalt olyan tevékenységektől, amelyeket korábban szeretett, mint a digitális művészet és a helyi találkozók látogatása.

Krisztiánnak nemcsak a barátai, hanem a romantikus kapcsolatok is hiányoznak, mivel fogyatékosága miatt gyakran úgy érzi, hogy nem veszik figyelembe. A társas együttlétek ritkaságszámba mennek; sok hely elérhetetlen, és aggódik amiatt, hogy mások számára "teher" lesz. Bár tisztában van néhány fogyatékosági támogató szolgáltatással, belefáradt a bonyolult rendszerekben való navigálásba, amelyek gyakran zsákutcába vezetnek vagy jelképes gesztusokhoz, valódi befogadás nélkül.

Az önbizalma egyre romlik, és bár még mindig teljes karrierről és magánéletről álmodik, nem tudja, hogyan lépjen előre egy olyan világban, amely nem vesz tudomást a hozzá hasonló emberekről.

### Általános 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?*

## Esetfejlődési rétegek kompetenciáinként és kompetencia-alapú irányadó kérdések

### 1. Alapvető segítő készségek

Amikor Krisztián szakemberekkel találkozik, frusztrációját gyakran udvarias távolságtartással leplezi, és a kérdésekre egy visszafogott "kezelem" válasszal válaszol. A hangjában van egy kis lemondás, amelyet az elnézettnek vagy lekezeltnek érzett évek formáltak. A beszélgetések során észreveszi, ha az emberek másképp beszélnek hozzá - túl óvatosan, vagy erőltetett optimizmussal, amit nem érez őszintének. Azon kevés alkalommal, amikor valaki valóban meghallgatja, feltételezések és szájalom nélkül, megnyílik a küzdelmeiről - arról, hogy elhagyatottnak érzi magát, hogy az ajtók - szó szerint és átvitt értelemben is - zárva maradnak előtte.

### Kompetencia-alapú irányadó kérdés:

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

## 2. A kultúra és a sokszínűség tudatosítása

Krisztián nagyon is tudatában van annak, hogy a társadalom hogyan érzékeli a fogyatékoságot - nem csak mint fizikai állapotot, hanem mint meghatározó jellemzőt. Érzékeli az emberek viselkedésének változását, a túlzott segítségfelajánlásoktól a csendes diszkomfortérzetig, amikor a köztereken navigál. Krisztián egy olyan kultúrában nőtt fel, ahol a függetlenséget nagyra értékelik, ezért ellentmondásosnak érzi magát - hálás a támogatásért, de a függőség bélyege is terheli. Minden egyes megközelíthetetlen épület vagy elutasító pillantás megerősíti benne a másság érzését, ami miatt nem mer teljes mértékben bekapcsolódni a közösségébe.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

## 3. Mentális egészségügyi műveltség

Krisztián nem ismeri fel azonnal, hogy az állandó fáradtság, a társas tevékenységektől való visszahúzódás és az értéktelenség érzése hosszú távon problémává válhat. Ő ezeket úgy hárítja el, mint az álláskereséssel kapcsolatos küzdelmei miatti átmeneti csüggedést. Azt mondja magának, hogy csak "keményebben kell próbálkoznia" vagy "pozitívnak kell maradnia". A gondolat, hogy mentális egészségére esetleg figyelni kell, másodlagosnak tűnik azokhoz a látható kihívásokhoz képest, amelyekkel nap mint nap szembe kell néznie. Anélkül, hogy megértené, hogyan hat a fogyatékoság és az elszigeteltség az érzelmi jólétre, továbbra is bagatellizálja belső küzdelmeit.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

## 4. Mentális egészségügyi problémák és kockázatok értékelése

Az utóbbi időben Krisztián egyre nehezebben kel ki az ágyból, még akkor is, ha nincs hova mennie. A napok összerosódnak, a telefonján töltött órák vagy a befejezetlen álláspályázatok bámulása jellemzi a napjait. Kihagyja a családi vacsorákat, arra hivatkozva, hogy fáradt, de valójában nem tud szembenézni olyan beszélgetésekkel, amelyek emlékeztetik mindarra, amiről úgy érzi, hogy nem érte el. Gondolatai egyre sötétebbek lettek - azon tűnődik, vajon mindig ilyen kicsinek, korlátozottnak fogja-e érezni az életét. Bár nem adott hangot ennek, elkezdte megkérdőjelezni, hogy a dolgok valaha is javulni fognak-e. Ez a csendes, de növekvő kockázat rejtőzik udvarias homlokzata mögött.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

## 5. Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése

Krisztián egyszer megpróbált részt venni egy fiatal szakembereknek szóló kapcsolatépítő rendezvényen, de miután nehezen jutott be a helyszínre, és nem érezte magát a helyén, soha többé nem tért vissza. Egy barátja a fogyatékkal élőkre szabott online állásportálokat ajánlott, de Krisztián habozott, mert attól félt, hogy a címkézés még jobban korlátozná a lehetőségeit. Nem ismeri azokat a

bizonyítékokon alapuló programokat, amelyek mind a foglalkoztatási kilátásait, mind a mentális egészségét támogathatják, mivel úgy véli, hogy a legtöbb szolgáltatás vagy a fogyatékoságára összpontosít, vagy teljesen figyelmen kívül hagyja azt. Az apró győzelmek, mint például az önéletrajz frissítése, múltó elégedettséget okoznak, de strukturált támogatás nélkül a motivációja gyorsan csökken.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Krisztián rutinja lassan romlik. Régebben céltudatosan kezdte a reggeleit, de mostanában gyakran délig pizsamában marad. Az étkezéseket kihagyja vagy nassolnivalókkal helyettesíti, és a kerekesszék karbantartása - ami egykor büszkeségére szolgált - késik. A hanyatló öngondoskodás finom, de folyamatos. A körülötte dolgozó szakemberek, bár jószándékúak, néha úgy érzik, hogy a rendszer korlátai miatt kimerültek, és nem tudják, hogyan nyújtsanak holisztikus támogatást anélkül, hogy túllépnék a szerepüket, vagy megerősítenék Krisztián függőségi érzését.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**7. A helyreállítás támogatása**

Mindezek ellenére Krisztián még mindig felvillanyozódik, amikor azokról a marketingkampányokról beszél, amelyeken egykor az egyetemi gyakorlatok során dolgozott. Arról álmodik, hogy kreatívan járuljon hozzá, hogy egy olyan csapat tagja legyen, ahol az ötletei számítanak. Amikor fiatalabb unokatestvérének segít az iskolai feladatokban, felsejlik benne a régi önbizalom. Krisztián számára a felépülés a céltudatosság és a kerekesszéken túli meglátáson múlik. A vágy, hogy újjáépítse az életét, ott van benne - de a csalódottság és a további elutasítástól való félelem rétegei alá temetve.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Krisztián megpróbált kapcsolatba lépni a foglalkoztatási szolgáltatókkal, de minden egyes tapasztalata frusztráló volt. A hosszú várakozás, a megközelíthetetlen irodák és a tanácsadók, akik inkább a korlátaira, mint a képességeire összpontosítanak, kiábrándították. Egyszer pályázott mobilitási támogatásra, de feladta, miután ellentmondásos információkat kapott a jogosultságról. A szociális szolgáltatásokban való eligazodás bonyolultsága, valamint a fizikai akadályok miatt úgy érzi, hogy a rendszer inkább arra szolgál, hogy kifárasssa, mintsem hogy felemelje.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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

Amikor Krisztiánt beutalták egy szakmai rehabilitációs programba, senki sem magyarázta el, hogyan illeszkedhetne ez a program a marketinges háttéréhez. A hangsúly az általános munkaközvetítéseken volt, gyakran olyan területeken, amelyek nem kapcsolódtak az érdeklődési köréhez vagy képezéséhez. Személyre szabott útmutatás nélkül Krisztián csak egy újabb ügyszámnak érezte magát. Lemaradt olyan speciális programokról, amelyek összekapcsolhatták volna távmunkalehetőségekkel vagy mentorálási lehetőségekkel, mert senki nem vette a fáradságot, hogy a szolgáltatásokat az ő törekvéseihez igazítsa.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

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

Krisztián egészségügyi szolgáltatói kezelik a fizikai egészségét, de nem tudnak sem a foglalkoztatási problémáiról, sem az érzelmi jólétéről. A munkaügyi központ nem tart kapcsolatot a fizioterapeutájával, és senki sem kapcsolta össze a mentális egészségügyi szolgáltatásokkal. Minden ágazat egy szűk szemszögből nézi őt - a mobilitását, a munkánélküli státuszát -, de soha nem úgy, mint egy teljes embert, aki többféle kihívás között egyensúlyoz. Az ágazatközi együttműködés hiánya kritikus hiányosságokat hagy a támogatási hálózatában.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

## 11. Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása

Krisztián tapasztalatai rendszerszintű hiányosságokat tükröznek - a hozzáférhető munkahelyek hiánya, a széttagolt szolgáltatások, valamint a fogyatékos és a mentális egészség összefüggéseinek korlátozott ismerete. Ha konzultálnának vele, Krisztián értékes információkkal szolgálhatna arról, hogy a szolgáltatások hogyan tudnák jobban támogatni a fogyatékossgal élő fiatal szakembereket - kiemelve a befogadó állásfórumok, a hozzáférhető interjúfolyamatok és a mentális egészségügyi erőforrások szükségességét, amelyek a súlyos társadalmi akadályokkal küzdőkre szabottak. De senki sem kérte, hogy az ő hangját is hallassa e szolgáltatások kialakításában.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*Krisztián tapasztalatai milyen tanulságokkal szolgálhatnak a fogyatékkal élők számára nyújtott inkluzívabb és érzékenyebb szolgáltatások megtervezéséhez?*

## 12. Együttműködés/kommunikáció a csapatuk szakembereivel

A munkaközvetítő irodában Krisztián aktája több kézbe került. Úgy tűnt, hogy egyik tanácsadó sem tudta, hogy az előző mit javasolt, ami többszöri magyarázkodáshoz és ellentmondásos tanácsadáshoz

vezetett. Az egyik tanácsadó arra bátorította, hogy jelentkezzen marketingszakmákba, míg egy másik adminisztratív munkára ösztönözte, anélkül, hogy figyelembe vette volna az érdeklődési körét. A belső kommunikáció hiánya miatt Krisztián úgy érezte, hogy minden egyes megbeszélésen a nulláról kell kezdenie, ami tovább csökkentette az amúgy is alacsony motivációját.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**13. Szakmaközi konfliktuskezelés**

Krisztián egyszer hallotta, amint két szakember arról beszélgetett, hogy "túl ambiciózus"-e, amikor marketinges karrierre törekedett. Az egyikük támogatta a céljait, míg a másikuk ragaszkodott az elvárások kezeléséhez, és azt javasolta, hogy érje be bármilyen munkával. Ez a konfliktus késleltette a megfelelő lehetőségekhez való hozzáférést. Krisztián érezte a feszültséget, de nem vonták be a beszélgetésbe, így frusztrált volt a jövőjével kapcsolatos döntések miatt, amelyek az ő beleszólása nélkül születtek.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Krisztián gyakran úgy érzi, hogy a munkavállalásával kapcsolatos döntéseket nem vele, hanem helyette hozzák meg. Olyan szerepek felé terelték, amelyek nem felelnek meg a képességeinek vagy érdeklődési körének, egyszerűen azért, mert az ő helyzetében "könnyebbnek" ítélték őket. Ritkán kérdezték meg tőle, hogy milyen munka izgatja, vagy hogyan képzelel el a karrierjét. Az együttműködésen alapuló tervezés hiánya aláásta a cselekvőképesség érzését, ami miatt vonakodik a jövőbeli lehetőségekben való részvételtől.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**15. Elmélkedés**

Krisztián gyakran elgondolkodik azon, hogy vajon nem várt-e túl sokat egy olyan világtól, amely felkészületlennek tűnik a hozzá hasonló emberekre. Elmélázik azon, hogy az ismételt kudarcok után milyen gyorsan elszállt az önbizalma, és megkérdőjelezi, hogy küzdhetett volna-e keményebben az akadályok ellen. Mégis, mélyen legbelül tudja, hogy küzdelmei nem személyes hibáinak, hanem a társadalmi struktúráknak köszönhetőek, amelyek korlátozzák a befogadást. Elmélkedését egyszerre árnyalja önkritika és annak csendes megértése, hogy egyéni erőfeszítésein túlmutató változásra van szükség.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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



## 16. Szerepek tisztázása

Krisztián kapcsolatba került már munkaközvetítőkkal, szociális munkásokkal, egészségügyi szolgáltatókkal és érdekvédelmi csoportokkal - de gyakran bizonytalanul távozik a találkozóról, hogy ki miért felelős. Az egyes osztályok között ingázott, mindegyik azt állította, hogy bizonyos támogatások nem tartoznak a hatáskörükbe. A szerepekkel kapcsolatos zűrzavar miatt nem szívesen kérdezősködik, mert fél, hogy újabb zsákutcába jut. Krisztián számára a tisztánlátás nem csak hasznos - ez a különbség a remény és a lemondás között.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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

Krisztián érezte, amikor a szakemberek valóban tisztelték őt - és amikor csak a kerekesszéket látták. Néhányan méltósággal bántak vele, bevonták a beszélgetésekbe, és felismerték a benne rejlő lehetőségeket. Mások átbeszéltek rajta, vagy feltételezéseket tettek a képességeiről. Nagyra értékeli az őszinteséget és a befogadást, és azt kívánja, hogy az egyenlőség iránti etikai elkötelezettség ne csak a politikai dokumentumokban, hanem a mindennapi interakciókban is tükröződjön. Minden egyes találkozás megtanította neki, hogy az igazi szakmaiság abban rejlik, hogy az embert látja, nem csak a fogyatékosságot.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

## 10. ESET: Karolina, 6 éves

### Háttér:

Karolina, egy 6 éves kislány, 13 éves bátyjával és édesanyjával együtt érkezett egy új országba, miután elmenekült a háború elől hazájukból. Mielőtt biztonságba kerültek volna, két hónapot töltöttek el kitelepítve, bizonytalansággal és félelemmel szembenézve. Az apjának otthon kellett maradnia, hogy a hadseregben harcoljon, és Karolinának nagyon hiányzik. Az idegen országba való átmenet megterhelő volt - még nem beszéli a helyi nyelvet, az iskolában elszigeteltnek érzi magát, és nehezen alkalmazkodik egy olyan világhoz, amelyet ismeretlennek és barátságtalannak érez.

Bár egyesek kedvesen viselkedtek, Karolina a rasszizmus finom és nyílt formáival is találkozott, mind a nyilvános helyeken, mind az iskolában. Gyakran érzi magát kívülállóknak. Rémálmok zavarják meg az alvását, napközben pedig olyan visszaemlékezéseket él át, amelyek pillanatokra megdermesztik a félelemtől, mielőtt észébe jutna, hogy most már biztonságban van. Az étvágya csökkent, és fogy.

Az édesanyja, miközben mindent megtesz, hogy vigaszt nyújtson, a saját gyászával és szorongásával is meg kell küzdenie. Karolina megérzi, amikor az anyja visszavonul, elmerül a jövőjük és a férje sorsa miatti aggodalomban. Az idősebb bátyja arra koncentrál, hogy beilleszkedjen az új iskolájába, így Karolina még inkább egyedül érzi magát. Hiányoznak neki a régi barátai - néhányuknak sikerült elmenekülniük, de szétszóródtak különböző országokban, egy közeli barátjuk pedig meghalt egy támadás során. Karolina vágyik arra az életre, amelyet valaha ismert - a normális életre, a családra és a biztonságra.

Karolina visszahúzódó és csendes, nem nagyon vesz részt az órákon. A tanárok észreveszik a hallgatását, de nem tudják, hogyan közelítsenek hozzá. A kitelepítés, a gyász, a félelem és a kulturális elszakadás súlya minden napot csendes küzdelemmé tesz egy kislány számára, aki elveszítettnek érzi magát két világ között. Visszavágyik a háború előtti időkre, vágyik a biztonságra, az ismeretségre és apja megnyugtató jelenlétére.

## Esetfejlődési rétegek kompetenciáinként és kompetencia-alapú irányadó kérdések

### 1. Alapvető segítő készségek

Karolina ritkán szólal meg az órán, tekintete gyakran a padlóra mered vagy az ablakon bámul ki. Ha megszólítják, félénk bólintással vagy egy halk szóval válaszol az anyanyelvén. Egyszer egy tanársegéd letérdelt mellé, és egyszerűen megkérdezte, hogy érzi magát, anélkül, hogy sürgette vagy nyomást gyakorolt volna rá. Karolina először suttogta el, hogy hiányzik neki az apja. A gyengéd figyelemnek ez a rövid pillanata megmutatta, mennyire szüksége van arra, hogy valaki a hallgatásán túl is észrevegye őt.

### Kompetencia-alapú irányadó kérdés:

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

### 2. A kultúra és a sokszínűség tudatosítása

Néhány tanár kezdetben azt feltételezte, hogy Karolina csendessége az érdektelenség vagy a félénkség miatt van. Idővel kezdték megérteni, hogy milyen kulturális és érzelmi súlyt hordoz - az idegen nyelven való eligazodástól kezdve az osztálytársak finom kirekesztésének kezeléséig. Az egyik tanár megismerte Karolina hátterét, és elkezdte beépíteni az osztálytermi tevékenységekbe Karolina kultúrájának apró elemeit, ami segített Karolinának abban, hogy valamivel láthatóbbnak érezze magát, bár a hovatartozás érzése továbbra is törekeny maradt.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**3. Mentális egészségügyi műveltség**

Karolina elutasító magatartását és gyakori rémálmait kezdetben tipikus alkalmazkodási problémának tekintették. Csak akkor kezdték megérteni a körülötte lévő felnőttek, hogy Karolinának nem csak honvágya van, hanem a szorongás, a gyász és valószínűleg a poszttraumás stressz szindróma tüneteit mutatja, amikor egy iskolai tanácsadó felismerte ezeket. E tudatosság nélkül mentális egészségügyi szükségletei a "csendes menekült gyermek" címke mögött rejtve maradtak volna

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Amikor Karolina az iskolában egy hangos zajra megdermedt, és bénultan állt a folyosón, a tanára rájött, hogy ezek nem a figyelemelterelés egyszerű pillanatai. Étvágytalanságával, álmatlanságával és szociális visszahúzóódásával együtt az iskola további pszichológiai vizsgálatra jelölte meg az esetét. Bár Karolina soha nem adott hangot káros gondolatoknak, mély szomorúsága és távolságtartása aggodalomra adott okot érzelmi jólétével és a mentális problémák súlyosbodásának kockázatával kapcsolatban.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**5. Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése**

Az iskolai tanácsadó a játékfoglalkozások során gyengéd alapozási technikákat vezetett be, amelyek segítettek Karolinának a félelemmel teli pillanatok kezelésében. A rutinok ösztönzése, a biztonságos terek az osztályban és a művészeti tevékenységekbe való bevonása nem verbális kifejezési módokat biztosított számára. A bizonyítékokon alapuló megközelítések, mint például a trauma-informált gondozás, kezdtek kis pozitív hatásokat mutatni - Karolina elkezdett képeket rajzolni, amelyek a múltjáról és a reményeiről is meséltek.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

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

Karolina általános iskolai tanára érzelmileg érintettnek találta magát a kislány csendes szenvedése miatt, és gyakran hazavitte az aggodalmát. Az iskola a Karolinához hasonló, érzelmileg kihívást jelentő esetekkel foglalkozó munkatársak számára társas támogató találkozókat szervezett, emlékeztetve a tanárokat saját mentális egészségük fontosságára, miközben támogatják a kiszolgáltatott gyermekeket.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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



### **7. A helyreállítás támogatása**

Karolina halványan elmosolyodott, amikor felkérték, hogy segítsen az osztályterem növényeinek öntözésében - ez az apró feladat a felelősség és a normalitás érzését adta neki. Bár a legtöbb csoportos tevékenység során távolságtartó maradt, ezek a pillanatok, amikor valami élővel foglalkozhatott, rövid pillanatokra felvillantották játékos énjét. A felépülés Karolina számára a bizalom, a biztonság és a gyengéd bátorítás helyreállításával kezdődött, hogy újra kapcsolatba léphessen a körülötte lévő világgal.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

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

Karolina édesanyja nehezen értette meg, hogyan juthat pszichológiai támogatáshoz a lánya számára. A legtöbb információt olyan nyelven adták meg, amelyet nem tudott elolvasni. Karolina csak akkor került a gyermekmentális egészségügyi szolgálathoz, amikor egy menekültekkel foglalkozó helyi civil szervezet közbelépett. E támogatás nélkül a család elveszett volna egy túl bonyolult és hozzáférhetetlen rendszerben.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Az iskolai tanácsadótól a gyermekpszichológus szakorvosnak való gyengéd átadás kritikus jelentőségű volt. A tanácsadó nem csak egy telefonszámot adott Karolina édesanyjának - segített megszervezni a fordítási támogatást, és elkísérte őket az első találkozóra. Ez az együttérző megközelítés biztosította, hogy Karolina valóban megkapta a szükséges ellátást, ahelyett, hogy a bürokratikus akadályok miatt a rendszer hibájának áldozatává vált volna.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

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

Karolina esete az iskola, a menekülteket támogató szolgálatok, az egészségügyi szolgáltatók és a gyermekpszichológusok közötti koordinációt igényelte. Kezdetben ezek a szolgáltatások egymástól függetlenül működtek, de egy közös megbeszélés megszervezése után koherensebb tervet dolgoztak ki Karolina oktatási és érzelmi szükségleteinek kielégítésére.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

### **11. Egyéb szolgáltatások fejlesztésének támogatása**

Karolina tapasztalatai rávilágítottak arra, hogy a fiatal menekültek számára az iskolákban nincsenek trauma-informált gyakorlatok. Esetét később egy személyzetfejlesztési ülésen vitatták meg, ami kezdeményezte, hogy a tanárokat képezzék ki a trauma jeleinek felismerésére és az arra való reagálásra a lakóhelyüket elhagyni kényszerült gyermekeknél. Története katalizátorként hatott a mentális egészségügyi támogatás jobb integrációjának előmozdítására az oktatási intézményekben.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

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

Az iskolában Karolina tanára észrevette, hogy gyakran álmodozik és visszahúzódik, az iskolai védőnő pedig azt, hogy kihagyja az étkezéseket. Kezdetben nem osztották ezeket az aggodalmakat. Csak egy munkatársi értekezleten jöttek rá, hogy ugyanannak a problémának különböző részeit látják. Amint elkezdtek rendszeresen megosztani a megfigyeléseiket, következetesebb támogatást tudtak nyújtani Karolinának.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**13. Szakmaközi konfliktuskezelés**

Eleinte nézeteltérések merültek fel az iskolai személyzet és a külső szociális munkások között. A tanárok Karolina tanulmányi integrációját helyezték előtérbe, míg a szociális munkások az érzelmi felépülésére helyezték a hangsúlyt. A találkozók feszültté váltak, mindkét fél úgy érezte, hogy nem hallgatták meg. Végül egy esetkonferencia segítette összehangolni a megközelítéseiket, felismerve, hogy Karolina tanulása csak akkor haladhat előre, ha először az érzelmi jólétével foglalkoznak.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**14. Közös döntéshozatal**

Karolina édesanyja gyakran úgy érezte, hogy a lánya ellátásáról szóló megbeszélések során háttérbe szorul a nyelvi akadályok és a szakemberek feltételezései miatt. Miután következetesen biztosították a tolmácsot, az édesanyja aktívan részt tudott venni a kezelésben, és meg tudta osztani velünk Karolina otthoni viselkedésével és a szakemberek által figyelmen kívül hagyott kulturális árnyalatokkal kapcsolatos nézeteit. Az édesanyja hangjának bevonása megváltoztatta a dinamikát, biztosítva, hogy a döntések a család szemléletét és igényeit tükrözzék.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**15. Elmélkedés**

Néhány tanár arra gondolt, hogy kezdetben alábecsülték Karolina traumájának mélységét, mivel azt feltételezték, hogy a gyerekek gyorsan alkalmazkodnak. A szupervíziós ülések során felismerték előítéleteiket és azt a tendenciát, hogy az érzelmi jólét helyett a tanulmányi teljesítményre összpontosítanak. Ez a gondolkodás elősegítette, hogy együttérzőbb, türelmesebb megközelítést

alkalmazzanak nemcsak Karolina ügyének, hanem a jövőbeni, kitelepített gyermekeket érintő ügyek kezelésében is.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**16. Szerepek tisztázása**

Karolina édesanyját összezavarta az érintett szakemberek száma - tanárok, tanácsadók, szociális munkások, pszichológusok -, akik mind különböző típusú segítséget ajánlottak, világos magyarázat nélkül. Miután észrevette a zavarodottságát, az iskola egyetlen kapcsolattartót jelölt ki a kommunikáció koordinálására. Ez tisztázta, hogy ki miért felelős, és megkönnyítette a család számára az eligazodást a támogató szolgáltatások bonyolult hálózatában.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**17. Szakmaközi értékek és etika**

Karolina esete etikai kérdéseket vetett fel a titoktartás, a kulturális érzékenység és a gyermekvédelem terén. Néhány munkatárs vitatta, hogy mennyit osszanak meg a tanárokkal a traumás múltjáról. Végül megegyeztek abban, hogy Karolina méltóságát helyezik előtérbe, biztosítva, hogy csak a lényeges információkat hozzák nyilvánosságra, és mindig tiszteletben tartva a kulturális hátterét és személyes tapasztalatait.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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



## 11. ESET: Isabella, 10 éves

### Háttér

Isabella, egy 10 éves kislány, szüleivel egy kis, lepukkant lakásban él egy alacsony társadalmi-gazdasági színvonalú környéken. Az apja már több hónapja munkanélküli, miután a gyár, ahol dolgozott, bezárt, az anyja pedig takarítóként dolgozik hosszú órákat, de a jövedelem alig fedezi a lakbért és az alapvető szükségleteket. Vannak napok, amikor nincs elég étel otthon, és az étkezés gyakran olcsó, egészségtelen lehetőségekből áll, ha egyáltalán van. Isabella gyakran éhesen fekszik le, vagy csak egy szelet kenyeret eszik iskola előtt.

Az iskolában Isabella másnak érzi magát, mint az osztálytársai. Neki nincsenek márkás ruhái, divatos kiegészítői, vagy történetei a nyaralásokról és a hétvégi tevékenységekről. Gyakran több napon keresztül ugyanazt a ruhát viseli, mert a családja nem engedheti meg magának a gyakori mosást, és néha kellemetlen szagot érez, ami miatt szorong mások közelében. Egyszer, miután hallotta, hogy az osztálytársai arról suttoznak, hogy "büdös", Isabella annyira szégyellte magát, hogy egy nap lógott az iskolából. Az, hogy ezt a napot kihagyta, megnehezítette a későbbi leckék követését, és elmélyítette az elégtelenség érzését.

Isabella okos és kíváncsi gyermek, de a szegénység megingatta az önbizalmát. Tétován vesz részt az órákon, mert meg van győződve arról, hogy nem olyan okos vagy tehetséges, mint társai. Amikor lehetőség adódik - például csatlakozni egy iskolai klubhoz vagy önkéntesnek jelentkezni egy projektbe -, hallgat, mert úgy érzi, hogy nem tartozik oda, vagy fél az elutasítástól. Egy kedves lány az osztályából néha beszélget vele, de Isabella megéreztette, hogy ennek a lánynak a szülei helytelenítik a barátságukat.

Otthon a szülei szeretőek, de a pénzügyi stressz miatt túlterheltek. A beszélgetések gyakran a kifizetetlen számlák és a kilakoltatással kapcsolatos aggodalmak körül forognak. Nincs tévé és internet, és Isabella úgy érzi, hogy elszakadt attól a világtól, amelyben társai élnek. Gyakran vonul vissza önmagába, és küzd az értéktelenség és a szégyen érzésével. Az utóbbi időben a tanárok észrevették, hogy egyre zárkózottabb, nem tud koncentrálni és gyakran hiányzik. Isabella mentális egészsége kezd romlani, de eddig nem kapott támogatást, mivel küzdelmei a szegénység stigmája mögött rejtve maradnak.

### Általános irányadó kérdés Isabella esetére vonatkozóan

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

### Esetfejlődési rétegek kompetenciáinként és kompetencia-alapú irányadó kérdések

1.	Alapvető	segítő	készségek
	Amikor Isabellát a tanárok vagy a személyzet megszólítja, gyakran visszahúzódik magába, halk "jól vagyok" válaszokkal, vagy teljesen kerüli a szemkontaktust. Megtanulta elrejtteni a küzdelmeit, mert fél a szájalomtól vagy az ítélkezéstől. Azokban a ritka pillanatokban, amikor egy tanár gyengéden és sietség nélkül beszél hozzá, Isabella óvatos viselkedése kissé megnyílik, de a bizalom nem jön könnyen. Nagyobb eséllyel nyílik meg, ha valaki észreveszi őt anélkül, hogy az osztálytársak előtt kiszolgáltatottnak éreznék magát.		

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**2. A kultúra és a sokszínűség tudatosítása**

Isabella szegénységi tapasztalata elszigeteli őt az iskolai környezetét uraló fogyasztói kultúrában. Míg a többi gyerek az új kütyükről vagy a hétvégi kirándulásokról beszél, Isabella láthatatlannak érzi magát. A tanárok, akik nem ismerik az otthoni helyzetét, néha félreértelmezik a csendességét, érdektelenségnek vagy lustaságnak vélik. A finom társadalmi kirekesztés, amellyel szembesül - a csoportos tevékenységekből való kihagyás vagy a háta mögötti suttogás - az iskolai közösségen belüli társadalmi-gazdasági sokszínűséggel kapcsolatos tudatosság hiányát tükrözi.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Isabella nem érti, hogy állandó szomorúsága, szorongása és alacsony önértékelése összefügg az életkörülményeivel. Azt hiszi, hogy valami eredendően nincs rendben vele - hogy "kevesebb", mint mások. Nem tudja, hogy a szegénység hatással lehet a mentális egészségre, vagy hogy a kimerültség és a reménytelenség, amit érez, nem a gyengeség jele, hanem a krónikus stresszre és a nélkülözésre adott normális reakció.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**4. Mentális egészségügyi problémák és kockázatértékelés**

A tanároknak feltűntek Isabella gyakori hiányzásai, csökkenő részvétele, és az, hogy elkalandozik az órákon. Egyre zárkózottabbnak tűnik, és kerüli a társaival való érintkezést. Bár hivatalosan még senki sem mérte fel, Isabella a depresszió korai jeleit mutatja - tartósan rossz hangulat, szociális visszahúzódás, alacsony önbecsülés és motiválatlanság. Beavatkozás nélkül ezek a kockázatok fokozódhatnak, különösen akkor, ha negatív hiedelmeket alakít ki magáról.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

**5. Bizonyítékokkal alátámasztott hatás elérése**

Isabella rövid ideig megnyugvást talál abban, hogy papírfecnikre rajzol, vagy segít az édesanyjának az otthoni kisebb feladatokban. Ezek a pillanatok a kontroll és a kifejezőkészség érzését adják neki. Azonban nem vezettek be strukturált támogatást az erősségeinek és ellenállóképességének fejlesztésére. A bizonyítékokon alapuló iskolai programok - mint például az inkluzív tanórán kívüli tevékenységek vagy a tanácsadás - változtathatnának a helyzeten, de Isabella egyelőre észrevétlenül marad a rendszerben, beleolvad a zsúfolt osztályterem háttérébe.

**Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Isabella nem gondolkodik "öngondoskodásban" - számára a túlélés és a családja segítése az első. Gyakran kihagyja az étkezéseket, vagy csak azt eszi, ami van, függetlenül a táplálkozástól. A higiénia kihívást jelent, ha a tiszta ruhák és az alapvető tisztálkodási szerek nem mindig állnak rendelkezésre. Az iskolában az iskolai személyzet, amely tisztában van a helyzetével, aggodalmat, de egyben tehetetlenséget is érez, mivel sok diák szükségleteivel zsonglőrködnek anélkül, hogy megfelelő forrásokkal vagy útmutatással rendelkeznének a szegénységgel kapcsolatos kihívásokkal küzdő gyermekek támogatására vonatkozóan.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

## **7. A helyreállítás támogatása**

Nehézségei ellenére Isabella felvillanyozódik, amikor kisebb feladatokat kap, például az osztálytermi anyagok rendszerezését vagy a fiatalabb diákok segítségét. Ezek a pillanatok emlékeztetik őt arra, hogy képes és értékes. Csendben arról álmodozik, hogy egyszer állatorvos lesz, de nem hiszi, hogy ez valószerű. Még senki sem bátorította őt arra, hogy erősségeit a jelenlegi körülményein túli jövő felé vezető ugródeszkáknak tekintse.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

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

Isabella szülei egyszer megpróbálták szociális segílyt igényelni, de a bürokrácia és a hivatalok következtelen kommunikációja túlterhelte őket. A család átcsúszott a szociális szolgáltatások résein, kimaradt a lakhatási támogatásból, az ételmezerprogramokból és az egészségügyi ellátásokból. Az iskolában nincs egyértelmű kapcsolat a pedagógusok és a külső szociális szolgálatok között, így Isabella összehangolt támogatás nélkül marad.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Egy tanár észrevette, hogy Isabella több napon keresztül ugyanazt a ruhát viseli, és csendben javasolta, hogy az iskolai tanácsadó keresse fel. Azonban senki sem magyarázta el Isabellának vagy a szüleinek, hogy milyen segítség állhat rendelkezésre. Meleg, irányított ajánlás nélkül - mint például a család elkísérése egy helyi jótékonyági szervezethez vagy az iskolai étkezési programokhoz való hozzáférés megszervezése - a javaslat csak szavak maradtak. Isabella továbbra is úgy néz szembe a mindennapokkal, hogy nem tudja, hogy létezik gyakorlati segítség.

### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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 szolgáltatásokkal**

Kevés vagy egyáltalán nem volt kommunikáció az iskola és olyan külső szervezetek között, amelyek segíthetnének Isabella családjának. A tanárok nem ismerik a helyi élelmiszerbankokat vagy ruhaadományozási programokat. Az egészségügyi szolgáltatók nincsenek tájékoztatva Isabella érzelmi jólétéről, a szociális szolgálatok pedig nem tudják, hogy a szegénység hogyan befolyásolja az oktatását. Az egyes szektorok elszigetelten működnek, így Isabella nem kap támogatást egy olyan hálózattól, amelynek léteznie kellene körülötte, és amelynek kommunikálnia kellene egymással.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Isabella mindennapi küzdelmei rávilágítanak arra, hogy a rendszerek nem képesek kezelni a szegénység és a gyermekek mentális egészségének kereszteződését. Ha az ő történetét meghallgatnák, az megmutatná, hogy sürgősen szükség van iskolai programokra, amelyek élelmezésbiztonságot, ruházati támogatást és érzelmi tanácsadást kínálnak. Mégis, az ő hangja - mint sok más, az ő helyzetében lévő emberé - ismeretlen marad azokban a beszélgetésekben, ahol ilyen szolgáltatásokat terveznek.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

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

Az iskolán belül Isabella tanára megemlítette az iskolai tanácsadónak az aggodalmakat, de nem történt strukturált nyomon követés. Az egyértelmű kommunikációs protokollok hiánya azt jelenti, hogy a jólétre vonatkozó megfigyelések töredékesek maradnak. A személyzet minden tagja látja a kép egy részét, de együttműködés nélkül senki sem tud az Isabella csökkenő önbizalmáról és kielégítetlen szükségleteiről szóló teljes történetről.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

### **13. Szakmaközi konfliktuskezelés**

Amikor Isabella helyzetét röviden megvitatták a tanári értekezleten, eltérő vélemények alakultak ki - egyes tanárok úgy vélték, hogy ez egy olyan szociális kérdés, amely nem tartozik az iskola hatáskörébe, míg mások a proaktív beavatkozás mellett érveltek. Egyértelmű állásfoglalás nélkül a cselekvés elakadt. Ez a szakmai nézeteltérés ugyanabban a kiszolgáltatott helyzetben hagyta Izellát, összehangolt támogatási terv nélkül.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Izabellát ritkán kérdezik meg arról, hogy mit szeretne vagy mire van szüksége. A felnőttek feltételezésekkel élnek - általános tanácsokat vagy fegyelmezést kínálnak, amikor a lány zavartnak vagy figyelmetlennek tűnik. Senki sem ült le vele, hogy megkérdezze, hogyan érzi magát az iskolában, a barátságok terén, vagy hogy mi könnyítené meg a napjait. Az, hogy nem szólhat bele a jólétét érintő döntésekbe, megerősíti azt a meggyőződését, hogy nem számít.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

#### **15. Elmélkedés**

Néhány tanár kezdetben az elhanyagoltság vagy érdektelenség jeleként értelmezte Isabella csendességét és rossz higiéniai körülményeit. Csak az elmélkedés után kezdtek el néhányan elgondolkodni azon, hogy a szegénység hogyan alakítja viselkedését és önbecsülését. Ez a szemléletváltás túl későn érkezett ahhoz, hogy megakadályozza Isabella elszigeteltségének elmélyülését, de megnyitotta az utat a további együttérzőbb megközelítések előtt.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

#### **16. Szerepek tisztázása**

Izabella szülei nem tudják, hogy az iskolában kihez fordulhatnak segítségért. Nem tudják, hogy a tanár, az igazgató vagy az iskolai tanácsadó foglalkozik-e olyan kérdésekkel, mint az ingyenes étkezés vagy a ruhaadományok. Ez a zavartság tétlenséghez vezet, mivel félnek az ítélkezéstől vagy az elutasítástól. Egyértelmű szerepmeghatározások áthidalhatták volna ezt a szakadékot, mielőtt Isabella számára a dolgok rosszabbra fordultak volna.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

*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**

Miközben az iskola a befogadás és a gondoskodás értékeit hirdeti, Isabella gyakran érzi magát láthatatlannak. A tanárok számos felelősséggel zsonglörködnek, és a rendszerszintű korlátok - mint például a diákjóléti finanszírozás hiánya - korlátozzák, hogy mennyi mindent tudnak nyújtani. Naponta felmerülnek etikai dilemmák: hogyan támogassunk anélkül, hogy túllépnénk a szerepeken, hogyan tartjuk tiszteletben a magánéletet, miközben a baj egyértelmű jeleivel foglalkozunk. Isabella esetében ezek a kihívások jó szándékú, de elégtelen válaszokat eredményeztek.

#### **Kompetencia-alapú irányadó kérdés:**

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

