KONFLIKTUSHELYZETEK A SZOCIÁLIS/EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁSBAN

Esetgyűjtemény

Ez a kézikönyv a ***„RESICARE - Resilience building techniques for professionals working with vulnerable groups"*** nevű projekt (referencia szám: 2018-1-FR01-KA202-048071) keretein belül készült az Európai Bizottság Erasmus+ Programja támogatásával.

A publikáció tartalma kizárólag a szerzők nézeteit tükrözi, azért az Európai Bizottságot felelőség nem terheli.

A kézikönyvben található minden anyag a *„Nevezd meg! - Ne add el! - Ne változtasd! - Így add tovább!"* Creative Commons Licenc szabályai szerint publikálható, kivéve, ha a szerzők közvetlenül és egyértelműen mást nem engedélyeznek.

RÉSZTVEVŐ PARTNEREK

ELAN INTERCULTUREL *(Franciaország)*
www.elaninterculturel.com

KÉPES ALAPÍTVÁNY *(Magyarország)*
www.kepesalapitvany.hu

IRTS Paris Ile-de-France *(Franciaország)*
www.irtsparisidf.asso.fr

ANIMACCIÓN ESPAÑA *(Spanyolország)*
www.animaccion.org

élan interculturel

KÉPES ALAPÍTVÁNY

IRTS Paris Île-de-France PARMENTIER

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS 6

1. FEJEZET - SZAKEMBEREK ÁLTAL MEGÉLT KRITIKUS INCIDENSEK 10

Spanyol incidensek

Amire szükségem van, az egy pár cipő 11

Meg akart csókolni 17

Az amulet 23

Ha ragaszkodnak a gumi használatához, az azért van, mert piszkosnak tartanak engem! 29

Francia incidensek

Tizenegy ember a pici irodámban 35

Túlzott közvetlenség 41

A csendes ebéd 47

A házam Romániában 53

Parentifikáció 59

Megnőtt a szakálla… 65

Egy csomag tengeri só 72

Kötény és kesztyű 78

Szőnyegre szegezett tekintet 84

Papucs a mosdó használatához 91

A hozomány 97

A paróka 103

Iskoláztatás 109

A sámán 115

A keresztnév 121

Magyar incidensek

Adj ingyen ételt vagy egy kis pénzt! ... 128

Nem tudtam megoldani egyedül ... 135

Viszlát édes! ... 141

Értesítés nélkül ... 147

Te sem akarsz segíteni nekem! ... 153

Te egy senki vagy itt ... 159

2. FEJEZET - KLIENSEK ÁLTAL MEGÉLT KRITIKUS INCIDENSEK ... 165

Spanyol incidensek

Ha nem fogadja el a védőoltást, ön felelőtlen anya ... 166

Ez az ápoló orvosnak képzeli magát ... 172

Latina ... 178

Vallás ... 186

Szülési terv ... 193

Miért nem cselekedtem korábban? ... 201

Francia incidensek

Asztma és szexualitás ... 207

És mit gondol, mihez kezd vele? ... 213

Jobb volna, ha itt franciául beszélnénk ... 219

A védőoltás ... 225

Melltartó nélkül ... 231

Demonstrációs tárgy ... 237

Maga nincs észnél, kisasszony! ... 243

A szobában enni tilos! ... 249

Szoptatási konfliktus ... 255

Visszautasított ajándék ... 261

Az ebédlőben ... 267

Magyar incidensek

Nem az én dolgom! ... 274

Hát persze, te még a miniszternél is okosabb vagy ... 280

Adjanak támogatást, hogy vehessek tűzifát ... 286

Megint részeg vagy? ... 292

Kidobtak a szállóról ... 298

Az orvosi rendelőben ... 304

Ön nem is beteg, nincs is láza, miért hisztizik? ... 310

ÖSSZEGZÉS ... 316

IMPRESSZUM ... 318

BEVEZETÉS

Ez a kézikönyv a RESICARE európai uniós projekt keretében készült, melynek célja, hogy az egészségügyi és szociális területen dolgozó szakembereknek oktatási segédanyagokat biztosítson a stresszes helyzetek kezeléséhez, az ellenállóképességük kialakításához és a kiégés elkerüléséhez.
E kiadványban a szociális és az egészségügyi szférában tapasztalt kulturális sokk helyzeteket dolgozunk fel azzal a céllal, hogy a szakemberek:

- jobban megértsék a kapcsolatukat az általuk támogatott ügyféllel (arra a kulturális közegre is reflektálva, amelyből a kliens érkezik);
- megkülönböztethessék az eltérő kulturális háttérből eredő viselkedésformákat és jellegzetességeket a mentális egészségügyi problémáktól;
- megtanuljanak úgy tekinteni a kulturális sokk okozta helyzetekre, mint szakmai és személyes fejlődésük egy mozgatórugójára.

A fenti célok elérése érdekében azt a módszert választottuk, hogy összegyűjtöttük az egészségügyi és szociális területen dolgozók és az ügyfeleik által megélt, kulturális sokkhoz kapcsolódó tapasztalatait Margalit Cohen-Emerique megközelítését követve.

A „kulturális sokk" fogalmát számos meghatározásban használták már, úgyhogy tisztázzuk, hogy mi hogyan értelmezzük azt. A sokk két vagy több olyan ember interakciója során alakul ki, akik másként gondolkoznak a világban való létezésről. Habár „sokknak" nevezzük, ez nem feltétlenül valami nagy és drámai, lehet egészen apró is. Margalit Cohen-Emerique (2011) meghatározása szerint:
„...A kulturális sokk egy olyan, más kultúrából származó személlyel vagy tárggyal, egy meghatározott térben és időben létrejött interakció, amely negatív vagy pozitív kognitív és affektív reakciókat, a referenciapontok elveszítésének érzését, negatív önreprezentációt és a külső értékelés hiányának érzékelését váltja ki. Ez a tapasztalat általában nyugtalanságot és haragot eredményez."

Az érzelmek a kulturális sokk jelzői: az érzelmek (pozitív vagy negatív) indikátorként szolgálnak, rémutatnak arra a pontra, ahol valami fontos dolog történt. Talán egy olyan érték vagy norma sérült, amely fontos a számunkra, vagy talán nem az történt, amit vártunk. Mindenesetre valamilyen érzelem mindig kíséri a kulturális sokk élményét, ezáltal vesszük észre, hogy épp most tapasztaltuk meg. Időnként elveszettnek érezhetjük magunkat, de nagyon erőteljes haragot, undort vagy elragadtatást is érezhetünk.

A kulturális sokk lehet pozitív vagy negatív: nem minden kulturális sokk negatív tapasztalat, pozitív kulturális sokk is létezik, például amikor a városlakók megtudják, hogy a Yanomami törzs az esőerdőben él és ezt úgy értékelik, hogy a törzs tagjai a „természettel való teljes harmóniában" élnek.

Amikor olyan viselkedést tapasztalunk, amely nem felel meg a normáinknak, hajlamosak vagyunk ítéletet alkotni. Ennek egyik oka az, hogy mivel ezek a helyzetek kellemetlennek tűnnek, megpróbálunk belőlük a lehető leghamarabb kilépni. Az ítélkezés ennek egy jó módja: nem kell megvizsgálnunk a szituációt, nem meg kell próbálnunk megérteni a másikat, hiszen ő alapvetően durva, szexista, tekintélyelvű stb.

Miért ezt a módszert választottuk?
A választott módszer előnye az, hogy nem egyszerűsíti le a konfliktus eredetét a másik fél idegenszerűségére; ellenkezőleg, láthatóvá teszi és elmagyarázza a két kulturális közeg közötti interakciót. Ez a megközelítés lehetőséget ad arra, hogy feltárjuk a felek számára fontos értékeket, hiedelmeket, gyakorlatokat és elvárásokat.
A kézikönyv első felében olyan kritikus incidenseket mutatunk be és elemzünk, melyeket szociális és egészségügyi területen dolgozó szakemberektől gyűjtöttünk. A könyv másik fele olyan kliensek, páciensek eseteit dolgozza fel, akik szociális vagy egészségügyi szolgáltatásban, támogatásban részesültek. A kritikus incidenseket Franciaországban, Spanyolországban és Magyarországon gyűjtöttük.

A „kritikus incidens" módszer
Cohen-Emerique módszere a kulturális sokk, a „kritikus incidensnek" elnevezett konkrét helyzetek elemzésén alapul. A módszer egyfelől segít megérteni, hogy a saját kulturális értékeink és várakozásaink hogyan alakítják az interakcióinkat, másfelől egyfajta „kulturális semlegességet" biztosít számunkra, melynek révén könnyebben juthatunk el a lehetséges megoldásokhoz.

A metódus három lépésen alapul. Mindegyik különböző tanulási módszereket és eszközöket foglal magában és különféle készségek fejlesztését követeli meg szakemberek részéről.

Első lépés: „decentráció"
A saját kulturális közegünk egyfajta szűrőként működik bennünk, ezen keresztül szemléljük a valóságot. A decentráció lehetővé teszi, hogy ezt a szűrőt megpróbáljuk félretenni és ezáltal megismerjük azon értékeinket, hiedelmeinket és alapértelmezéseinket, amelyek révén értelmezzük a valóságot. Másfelől az is igaz, hogy sokkal egyszerűbb másokat megérteni úgy, hogy mi magunk már képesek vagyunk a saját kulturális értékeinket - mint egyfajta kulturális keretet - kívülről szemlélni. A kulturális kereteinkkel való szembesülés révén láthatóvá válnak számunkra azok az előítéleteink és azok a sztereotípiák, amelyek meghatározzák a magatartásunkat; és ezeket így könnyebben beazonosíthatjuk a partnerünk esetében is.
A módszer alapvető eleme az a képesség, hogy néhány lépés távolságból szemlélünk egy kényes és feszült szituációt. Ez a távolság lehetővé teszi számunkra azt, hogy elkerüljük az ilyen stresszhelyzetekre adott automatikus reakcióinkat (mint pl. elmenekülés, agresszió, bénultság), illetve kidolgozzunk olyan válaszokat, amelyek jobban kielégítik mind a saját, mind a mások szükségleteit.
A decentráció révén újra tudjuk fogalmazni a kérdéseinket másokkal szemben. Ahelyett, hogy azt kérdeznénk, „Miért nézel a földre, miközben hozzád beszélek?", saját magunkra irányítjuk a figyelmet: „Miért olyan fontos nekem, hogy egymás szemébe nézzünk akkor, amikor egymáshoz beszélünk?". Mielőtt megpróbálnánk a másikat megérteni, előbb próbáljuk meg magunkat jobban megismerni.

Második lépés: egymás kulturális keretrendszerének megismerése
Ha egyszer már szembesültünk saját kulturális normáinkkal, értékeinkkel és modelljeinkkel, képesek vagyunk arra, hogy felfedezzük a partnerünk kulturális „szemüvegét", vagyis értékeit, hiedelmeit és modelljeit, amelyek megalapozzák a magatartását és kulturális megnyilvánulásait. Ebben a lépésben megkísérlünk még pontosabb képest alkotni mások kulturális keretrendszeréről, miközben számba vesszük mindazon tényezőket, amelyek azt befolyásolhatják. A cél az, hogy meghaladjuk azt a leegyszerűsítő és sztereotípiákkal terhelt megközelítést, amellyel normál esetben értelmet próbálnánk adni azon személy magatartásának, aki a sokkot okozta.

Harmadik lépés: tárgyalás
A tárgyalás azt jelenti, hogy megoldást próbálunk találni egy konkrét problémára oly módon, hogy minél inkább tiszteletben tartjuk mindkét fél identitását. Ugyanazt az értéket különböző módokon lehet kifejezni attól függően, hogy milyen kulturális háttérrel rendelkezünk. Saját magunk ismerete után válik lehetővé a másik fél megismerése és aztán a közös pontok keresése.

E harmadik fázisban sok olyan attitűd és készség szükséges ahhoz, hogy fejlesszük a tárgyalási képességünket:

- Aktív figyelem, képesség a másik meghallgatására, erőszakmentes kommunikáció
- Ellenállni a visszahúzódásra való igényünknek, továbbá ellen kell tudunk állni annak is, hogy érzelmileg fenyegető módon fejezzük be a kommunikációt vagy egy kapcsolatot.
- Képesség a szakmai és a személyes dimenzió közötti váltásra a kapcsolat fenntartása érdekében: ha megakadást érzékelünk, fontos tisztában lenni azzal, hogy a szakmai és személyes szférák közötti átjárás a kommunikáció fenntartásának záloga lehet.

A fenti három lépés megvalósítását és elemzését követően a „kritikus incidens" módszer megteremti a lehetőségét a kultúrák közötti párbeszédnek, valamint a megfelelő szakmai kontextusban történő konfliktuskezelésnek.

Hogyan adaptáltuk a módszert?
Annak érdekében, jobban megértsük a kultúra fogalmát, a kulturális keretrendszert és a kritikus incidens módszertant, az Edward Hall antropológus által kifejlesztett ún. Jéghegy modellt adaptáltuk. Ez a modell abból indul ki, hogy létezik egyfajta aránytalanság a láthatóság szempontjából és ez igaz a kultúrával kapcsolatosan is. A jéghegynek csupán egy kis szelete (kb. 10%-a) látható a vízfelszín felett, a maradék 90% a felszín alatt rejtve marad. A kultúrával is hasonló a helyzet: a kulturális háttér látható megnyilvánulásai csak a jéghegy csúcsát képezik. Az alsó, rejtett rész az, amely a látható megnyilvánulások forrását jelenti. A látható elemek, a kulturális megnyilvánulások egyike sem értelmezhető anélkül, hogy az azokat kiváltó értékeket, hiedelmeket és reprezentációkat ne ismernénk.

Néhány fontos információ a kiadványban összegyűjtött és elemzett kritikus incidensekhez:

1) Az incidens
Minden incidenst egyes szám első személyben írtunk le úgy, ahogy a narrátor elmesélte, tiszteletben tartva az általa használt szavakat és kifejezéseket.

2) Az elbeszélő keretrendszerének vizsgálata
Az elemzésben szereplő összes információt a kritikus incidenst megosztó személlyel való beszélgetés során gyűjtöttük össze.

A jéghegy modell felépítése:
- A vízszint az elbeszélőnek a kritikus incidens által kiváltott érzelmeit tartalmazza.
- A vízszint alatti részhez írtuk az elbeszélő azon értékeit, hiedelmeit, értelmezéseit és normáit értjük, amelyek aktiválódtak a másik személy kulturális sokkhelyzetet előidéző magatartása által, és melyek kívülről nem láthatók.

3) Az incidenst előidéző másik személy keretrendszerének megvizsgálása
E második jéghegyben valamennyi információt a kritikus incidenst megélő személlyel rekonstruáltunk és dolgoztunk fel. Mivel a másik felet, aki a kulturális sokkhelyzetet előidézte, nem tudtuk megkérdezni a saját vonatkoztatási keretrendszeréről, ez a jéghegy jórészt hipotéziseket tartalmaz. Ezek a hipotézisek lehetővé teszik, hogy túllépjünk a bennünk elsőre automatikusan megfogalmazódó magyarázatokon és szélesítsük a kulturális látókörünket.

- A jéghegy látható részében lejegyeztük a sokkot előidéző személy kulturális megnyilvánulásait és magatartásait az alapján, ahogy azt az elbeszélő leírta.
- Víz alatti rész: hipotézisek a sokkot előidéző személy értékeiről, hiedelmeiről, értelmezéseiről és normáiról, amelyek magyarázatot adhatnak a viselkedésére és kulturális megnyilvánulásaira.

Valamennyi kielemzett kritikus két jéghegy közötti közös értékek beazonosításával és a hasonló jövőbeli eseményekre vonatkozó javaslattal zárul. Az incidensek könnyen áttekinthetők, az egyénileg vagy csoportosan is elemezhetők azzal a céllal, hogy gazdagítsuk a kulturális látókörünket és a bizalomra és a kölcsönös tiszteletre alapozott szakmai kapcsolatot tudjunk kialakítani.

Jó olvasást kívánunk!

1
SZAKEMBEREK ÁLTAL MEGÉLT KRITIKUS INCIDENSEK

AMIRE SZÜKSÉGEM VAN, AZ EGY PÁR CIPŐ

AZ INCIDENS

„Szociális munkás vagyok egy gyermekvédelmi központban, amely olyan bajba jutott gyermekeken segít, akiknek rossz vagy erőszakos bánásmódban volt része, szegény sorsra jutottak, vagy akiket elhanyagoltak. Egy alkalommal egy négygyermekes párt fogadtam az irodámban, hogy felmérjem a helyzetüket, és válaszoljak a pénzügyi segítségnyújtással kapcsolatos kéréseikre.
A beszélgetés során az édesapa közölte, hogy lakkbőr cipőre van szüksége saját maga számára. Elmagyaráztam neki, hogy az ilyen kérések teljesítése nem élvez prioritást.
Erre mérges lett, és azt válaszolta, hogy a munkám felesleges, illetve sértegetni kezdett, hogy semmit sem tudok az életről.
Teljesen meghökkentem. Nem tudtam, hogy nevessek, vagy inkább rúgjam ki az irodámból. Elmagyaráztam neki újból: a munkám célja, hogy gondoskodjam a gyerekekről. Cipőt venni egy édesapa számára nem tartozik a feladataim közé. Hozzátettem, hogy ha cipőhöz szeretne jutni, dolgozzon, és vegye meg magának. Erre azt válaszolta, hogy éppen a munkához kell neki a cipő, ugyanis roma ünnepeken (esküvőkön, születésnapokon, keresztelőkön stb.) szokott harmonikázni, akkortájt azonban éppen nem volt munkája, mivel a cipője túl régi és elnyűtt volt. Tehát senki sem alkalmazta. Ha új cipőre tenne szert, munkát vállalhatna, és nem kellene alamizsnát kérnie.[1]
Végül sorra vettük a különböző lehetőségeket, és a következő megállapodásra jutottunk: segítek neki élelmiszerhez jutni, ő pedig így megveheti az áhított cipőt."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 55 éves katalán nő • Szociális munkás egy állami gyermekvédelmi központban, sokéves szakmai tapasztalattal
A MÁSIK SZEMÉLY	• 25 éves roma férfi, négy gyermek apja • Zenészként dolgozik roma ünnepségeken és utcai fesztiválokon
HASONLÓSÁGOK	• Ugyanabban a kisvárosban laknak
KÜLÖNBSÉGEK	• Nemük: nő/férfi • Koruk: 55/25 • Kultúrájuk: katalán/roma • Szakmájuk: szociális munkás/zenész • Családi helyzetük: a nőnek nincs gyermeke/a férfinek négy gyermeke van • Társadalmi osztályuk: középosztály/alsó osztály

1_A roma hagyományok fontos részét képezi a zene és a tánc. Így nem meglepő, hogy számos roma ember dolgozik ebben az ágazatban. Az ünnepségek során pedig jellegzetesen öltözködnek. Amikor együtt utaztam egy roma csoporttal, akik a franciaországi Lyonba tartottak, megfigyeltem, hogy a táncolás és a mulatozás nemcsak identitásuk része, hanem megélhetésük egyik módja is. Különös figyelmet fordítanak arra, hogy a lehetőségeikhez mérten elegánsan öltözzenek fel
https://www.gitanos.org/documentos/madrid/paginas/sub_paginas/cultura/cultura_gitana.htm
https://www.museuvirtualgitano.cat/es/arte/los-gitanos-i-la-musica/»

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET

Az incidens egy gyermekvédelmi központban, a szociális munkás irodájában történik.
Az édesanya és az édesapa két kisgyerekkel érkezik. A gyerekek csendben vannak a találkozó alatt. A kisebbet édesanyja szoptatja, míg a nagyobbik kenyeret eszik.

TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS

A helyszín egy kis katalán város, ahol mindenki ismeri egymást. A szociális munkás már látta a férfit, miközben harmonikázott a város különböző terein.
A romáktól néha fél a lakosság. Gyakran hátrányos megkülönböztetés éri őket, mivel lustának tartják őket, és azt gondolják róluk, hogy lopásból és szociális segélyekből élnek. Kultúrájukat félreértelmezik (koruk a házasságkötéskor, gyermekeik száma), amely számos előítélethez vezet.

A szociális munkás tudatában van ennek a hátrányos megkülönböztetésnek, de ő nem tartozik azok közé, akik elítélik a romákat. Ugyanúgy fogadja ezt a családot és dolgozik velük, mint bármely más családdal, illetve átgondolja a kért segítséget is. (A gyermekek javát nézi, akik nem tehetnek arról a helyzetről, amelybe a szüleik kerültek.)

REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK

Zavarodottság és meglepettség: *„Amit tőlem kér, nem tartozik a feladataim közé…"*
Harag: *„Arcátlan dolog cipőt kérni tőlem. Úgy éreztem, hülyének néznek."*
Aggodalom: *„Amikor sértegetni kezdett, az is eszembe jutott, hogy kirúgom az irodából."*
Félreértés: *„Mit akar ez az ember? Kiabál, és nem értem, miért jött ide hozzám."*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy szociális munkás felméri egy négygyermekes roma család anyagi nehézségeit. Az apa kifejti, hogy neki elsősorban egy pár lakkbőr cipőre van szüksége. A szociális munkást teljesen megdöbbenti a kérés jellege, elmondja, hogy egy ilyen kérés teljesítése nem tartozik a munkaköréhez. Erre a férfi felháborodik, és sértegetni kezdi a nőt. A szociális munkás végül megérti a kérés okát, és megpróbál megoldást keresni a problémára.

HARAG **AGGODALOM**

ZAVARODOTTSÁG **MEGLEPETTSÉG** **FÉLREÉRTÉS**

PROFESSZIONALIZMUS

A szociális munkás számára fontos, hogy kövesse a munkája által meghatározott célokat. Csak akkor tud eleget tenni egy kérésnek, ha az valóban rá tartozik. *„Cipőt venni egy édesapa számára nem tartozik a feladataim közé."*

FELELŐSSÉGÉRZET

A szociális munkás számára a gyermekek jóléte az első.

AKTÍV HALLGATÁS

A szociális munkás felháborodása ellenére végig-hallgatja a férfit és párbeszédet teremt.

JÓ REAKCIÓKÉPESSÉG ÉS TISZTÁNLÁTÁS

A kellemetlen helyzet ellenére is az a legfontosabb számára, hogy helyes, mindkét fél által megfelelő megoldást találjon a problémára. Végül meg is állapodik a férfivel: Segítek neki élelmiszerhez jutni, ő pedig így megveheti az áhított cipőt.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy szociális munkás felméri egy négygyermekes roma család anyagi nehézségeit. Az apa kifejti, hogy neki elsősorban egy pár lakkbőr cipőre van szüksége. A szociális munkást teljesen megdöbbenti a kérés jellege, elmondja, hogy egy ilyen kérés teljesítése nem tartozik a munkaköréhez. Erre a férfi felháborodik, és sértegetni kezdi a nőt. A szociális munkás végül megérti a kérés okát, és megpróbál megoldást keresni a problémára.

FELELŐSSÉGÉRZET

A férfi javítani szeretne saját helyzetén, hogy újra munkát kaphasson és hogy eleget tegyen családi kötelességeinek.

MÉLTÓSÁG

Nem szándékozik alamizsnát kérni, dolgozni szeretne és a jövedelméből eltartani a családját.

KITARTÁS

Miután előadta a kérését, és szembesült a szociális munkás elutasításával, a férfi megpróbálja megmagyarázni helyzetét és a kérés okát.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*FELELŐSSÉGÉRZET*	
MAGYARÁZAT	A szociális munkás felelőssége arra terjedt ki, hogy eldöntse, megfelel-e a kérés a munkája céljainak, hogy a gyermekek előnyére válik-e.	Az édesapa úgy érzi, hogy ha meg tudja venni az új cipőt, képes lesz munkát szerezni, és nem lesz szüksége további segítségre.

KONKLÚZIÓ

Ebben az esetben a megegyezés párbeszéd útján zajlik, az apja kérésének okait mérlegelve, amely első látásra nem felel meg a szociális szolgáltatás céljainak.
Az érvek meghallgatása után a kérés érthetővé válik, és találnak közös megoldást.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Angela Moneta és Mónica Bocaz (Animacción España)

MEG AKART CSÓKOLNI

AZ INCIDENS

„Nő vagyok és egy hajléktalanszállón dolgozom, ahol a lakók társadalmi beilleszkedésében segítek. Egy nap a hajléktalanszálló ruhatárában voltam, amikor az egyik lakó (egy pakisztáni férfi, aki általában nagyon barátságos volt velem és sokat beszélgettünk) bejött, hogy kivegye a bőröndjét a szekrényből. Egyszer csak sarokba szorított, és meg akart csókolni, nem erőszakosan, csak nem számítottam rá. Leblokkoltam, nem tudtam, hogyan reagáljak, nem éreztem úgy, hogy bántani akarna, vagy hogy ez nem lenne természetes. Még mindig nem értem, hogy miért nem reagáltam, lefagytam, rákiabálhattam volna vagy valami, de semmit sem tettem. Ez nem jellemző rám."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 33 éves katalán nő • Egyetemi végzettséggel rendelkezik • Szociális munkás, egy hajléktalanszállón a lakók társadalmi beilleszkedését segíti
A MÁSIK SZEMÉLY	• 50 év körüli pakisztáni férfi • Bevándorló • Hajléktalanszállón él
HASONLÓSÁGOK	• Beszélt nyelv: mindketten beszélnek spanyolul (a nő jobban beszél, mint a férfi).
KÜLÖNBSÉGEK	• A nemük: nő/férfi • A koruk: 33/50+ • A társadalmi-gazdasági helyzetük: az elbeszélő albérletben lakik és beilleszkedett a társadalomba, van munkája, azon a területen dolgozik, amelyet szeret / a férfi társadalmi-gazdasági helyzete nagyon bizonytalan. • A származásuk: katalán/pakisztáni

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset 2009-ben, egy hajléktalanszálló ruhatárában történt.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A szereplők ismerték egymást, barátságos viszonyban voltak egymással, beszélgettek és jól érezték magukat egymás társaságában. A nő magabiztosnak érezte magát a férfi mellett, aki sok mindent elmesélt a nőnek. A nő éppen szülési szabadságról tért vissza a munkába.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Meglepetés:** *„Amikor meg akart csókolni, először meglepődtem."* **Megalázottság:** *„... nagyon tehetetlennek éreztem magam".* **Bűntudat:** *„Gyakran megkérdőjelezem a saját döntésemet"...*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy hajléktalanszálló pakisztáni lakója a ruhatárban meg akarja csókolni a szociális munkás nőt, aki leblokkol és nem tud reagálni.

MEGLEPETTSÉG **MEGALÁZOTTSÁG** **BŰNTUDAT**

HORIZONTÁLIS SZEREPEK

Az elbeszélő szerint a lakóval folytatott horizontális, egyenlőségen alapuló interakció a munkájának része (amelyről úgy gondolja, hogy emberséges). A magánéletéről is beszél a lakókkal, mint például a terhességéről, a szülési szabadság utáni visszatéréséről. A pakisztáni férfival is sokat beszélgetett. A férfi a viselkedésével visszaélt a nő ezen értékével.

NEMEK KÖZTI EGYENLŐSÉG

Az elbeszélő feministaként határozottan támogatja a nemek közti egyenlőség ügyét. Úgy gondolja, hogy a férfiakat és a nőket egyenlő lehetőségek, választások, képességek, hatalom és tudás illeti meg, mivel egyenlő állampolgárok. Az incidens során a pakisztáni férfi megsértette ezt az értékrendet azáltal, hogy azt éreztette, hogy hatalma van a nő teste és személyes tere felett. Eszünkbe juthat akár a „szexuális beleegyezés" hiánya vagy a „szexuális zaklatás" fogalma is. Azok után, hogy a férfiak évszázadokig hozzáférhettek a női testhez a nő beleegyezése nélkül is, a feministák kiállnak amellett, hogy a másik testéhez való bármilyen hozzáféréshez a másik fél egyértelmű beleegyezésére van szükség.

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy hajléktalanszálló pakisztáni lakója a ruhatárban meg akarja csókolni a szociális munkás nőt, aki leblokkol és nem tud reagálni.

NEMEK KÖZTI EGYENLŐTLENSÉG

Pakisztánban a nők és a férfiak nem egyenlők, így a férfi, aki rászorul a hajléktalanszálló által nyújtott szociális támogatására, hogy legyen hol aludnia, úgy gondolja, hogy joga van szexuálisan közeledni egy dolgozó felé. A férfi egy olyan kultúrából származik, ahol a nők személyiségfejlődését akadályozó hagyományos szexuális normák megvédése és legitimálása a nők hátrányos társadalmi helyzetét erősíti meg. Ily módon tartják fenn a patriarchális rendszert, amelyben a nők a férfiak alárendeltjei.

HORIZONTÁLIS SZEREPEK

Az elbeszélővel való horizontális, egyenlőségen alapuló, baráti kapcsolat miatt a férfi valószínűleg azt gondolta, hogy közöttük szerelemről vagy érzelmekről van szó: valószínűleg nem volt hozzászokva ahhoz, hogy ilyen közeli kapcsolatban legyen egy nővel.

ÁLLAMPOLGÁRSÁG

A férfi talán nem tartotta magát spanyol állampolgárnak, vagy úgy gondolta, hogy ő nem része annak a társadalomnak, amelyben él: alig talál munkát/munkanélküli 55 éves külföldi, aki az utcán él. Az elbeszélő szerint *„Egyértelműen nem ismerte még a helyi kultúra intézményes és társadalmi szabályait.”*

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*NEMI SZEREPEK*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélőt feminizmusa arra ösztönzi, hogy mindennemű férfiak által elkövetett nők elleni erőszakot elutasítson. Erősen támogatja a nemi egyenlőséget.	Hazája és a befogadó országának kultúrája közti kevés átfedés miatt még mindig a saját, férfiközpontú kultúráját tartja elsődlegesnek, amelyben a nők a férfiak akaratának vannak alárendelve. Egy nőt megcsókolni azt jelenti, hogy hatalmad van felette.
	HORIZONTÁLIS SZEREPEK	
	Számára ez az emberséges, diszkriminációmentes, hatalommal való visszaéléstől mentes bánásmódot és a magánéletről való beszélgetést jelenti.	A köztük lévő könnyed, egyenlőségen alapuló és baráti kapcsolatot a hajléktalanszálló lakója a szerelemnek vagy gyengéd érzelmek jeleként értelmezhette.

KONKLÚZIÓ

A kettejük közti „egyenlő" kapcsolat alapot ad a helyzet megbeszélésére: korábban is beszélgettek már és tudták, hogyan értsenek szót egymással. Másfelől az incidens kapcsán el lehetne magyarázni a külföldi férfinak, hogy mit jelent Spanyolországban a férfiak és nők közötti barátság.

Fontos továbbá kiemelni a „vonzalom" (elfogadható) és a nők testéhez való hozzáférés, azaz a megcsókolás (elfogadhatatlan, ha nem tudjuk, hogy a nő akarja-e) közti különbséget.
Ez utóbbi esetben az intimitással való visszaélésnek lehetünk a szemtanúi, ahol a szakember beleegyezésének hiánya is megnyilvánul.

Amikor az incidensek során a fizikai kontaktus is megjelenik, a sokkoló helyzetek agresszióvá alakulnak (szexuális zaklatás, szexuális erőszak...). Az „elkövető" oldaláról ezeknek a cselekedeteknek különböző jelentése van és más-más motiváció áll mögöttük. Az elbeszélő viszont ezt erőszaknak érzékeli, mivel nem egyezett bele.

Valójában itt a „beleegyezés kultúrájáról" van szó, amely egy tanult dolog és kultúránként változhat. Az író, Valérie Rey-Robert 2019. február 23-án megjelent „Az erőszak kultúrája francia módra" c. könyvében azt állítja, hogy minden országnak megvan a maga nemi erőszakra vonatkozó kultúrája és ennek jellemzői kultúrától függően változhatnak.

Könyvében a franciaországbeli nemi erőszakra vonatkozó kultúrára összpontosít, amely lehetővé teszi, hogy a nyugati kultúránktól egy lépéssel hátrébb állva megértsük, hogy a beleegyezés is egy változó fogalom. Ez nem azt jelenti, hogy el kell fogadnunk, ha valaki azzal az indokkal lépi át a határt, hogy az ő kultúrája más. Ez csak egy eszköz arra, hogy elemezzük és megértsük az egyes kultúrák különbségei által kiváltott sokkot.

Általánosságban véve jó lenne, ha a megérkezésüktől kezdve a nemi egyenlőséggel kapcsolatos képzési programokat tartanánk olyan bevándorlók számára, akiknek a kultúráját szexistának tartják. Ezzel segíthetnénk megalapozni a kevésbé kellemetlen beszélgetéseket az „elnyugatiasított" férfiak és nők között, hogy elkerülhessük a durvább, erőszakos eseteket. Annak érdekében, hogy a stigmatizálást és a diszkriminációt elkerüljük, fontos kiemelni, hogy Spanyolországban a legtöbb nemi erőszakot elkövető személy „spanyol, fehér és keresztény férfi".

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Angela Moneta és Mónica Bocaz (Animacción España)

AZ AMULETT

AZ INCIDENS

„Egy 60 év körüli afrikai nő érkezett a barcelonai kórházba, ahol műtéti szakasszisztensként dolgozom. A nő alig értett valamit spanyolul, így egy családtagon keresztül kellett kommunikálni vele.
A műtéthez való előkészítésnél mindig egy meghatározott protokollt kell követni (ruhadarabok, ékszerek vagy kiegészítők stb. eltávolítása). Én feleltem az előkészítésért, és logikus módon a páciens csakis úgy kerülhet a műtőbe, ha előtte az összes ékszert leveszik a testéről. Amikor megpróbáltuk eltávolítani a nyakán lévő amulettet, ideges lett és kiabálni kezdett. A kórházi személyzet is ingerült lett, és megpróbálták lefogni őt, hogy folytathassák az előkészítést. Nagyon feszült pillanat volt ez mindenki számára, a páciensnek pedig egyenesen rémisztő. Bele kellett képzelnem magam a nő helyzetébe, hogy megértsem, hogy számára az amulett védelmet jelentett az ismeretlentől való félelem pillanatában. Megbeszéltem a meglátásomat a kórházi személyzet többi tagjával, s így a pácienst végül az amulettel együtt vittem a műtőbe, azonban altatás után eltávolítottam róla a tárgyat. A műtétet így el lehetett kezdeni."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 50 éves katalán nő • Egészségügyi szakasszisztens, 20 éves tapasztalattal
A MÁSIK SZEMÉLY	• A kórház egészségügyi-műtős csapata • Orvosok és ápolók, akiket a műtét elvégzéséhez jelöltek ki
HASONLÓSÁGOK	• A munka és a munkavégzés helye • Nyelv • A műtéti beavatkozásokhoz szükséges higiéniai és technikai követelmények ismerete
KÜLÖNBSÉGEK	-

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset egy műtéthez való előkészítő teremben történt egy barcelonai állami kórházban. Az orvosok és ápolók alkotta csapat egy nagyobb műtétre készül. Az elbeszélő feladata a páciens előkészítése.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A páciens 60 éves afrikai nő, aki egy altatással végzett, nagyobb műtétre várt. A páciens nagymértékű pszichológiai stressz alatt állt. A nő nem beszélte a nyelvet, és láthatóan feszült volt. Az egészségügyi csapat sietett, hogy végrehajtsák a tervezett műtétet.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Értetlenség** **Düh:** *„düh a dehumanizált rendszer iránt"* **Frusztráció:** *„állandó harcban állás az egészségügyi rendszer merevségével"* **Páciens iránti empátia: „***A páciens rémült, kétségbeesett, dühös, valószínűleg zavarodott, és rendkívül feszült volt az egész egészségügyi csapat előtt, akik megpróbálták engedelmességre kényszeríteni őt.*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Az egészségügyi szakasszisztens egy barcelonai állami kórházban készít elő műtétre egy afrikai pácienst, aki nem beszéli a nyelvet, és ragaszkodik az amulettje viseléséhez, de az egészségügyi csapat kényszeríti őt annak levételére. Az elbeszélő megpróbál megoldást találni az egészségügyi csapat és a páciens közti konfliktusra. A pácienst végül az amulettel együtt viszi a műtőbe, azonban altatás után eltávolítja róla a tárgyat.

ÉRTETLENSÉG **DÜH** **FRUSZTRÁCIÓ** **EMPÁTIA A PÁCIENS IRÁNT**

PROFESSZIONALIZMUS

Az elbeszélő számára a „jól elvégzett munka" azt jelenti, hogy tiszteletben tartja a páciensek fizikai és pszichológiai szükségleteit. Az ő feladata a hölgy műtéthez való előkészítése. Ezen tevékenység célja nem csupán az, hogy eltávolítsák minden olyan tárgyat, ami mikroorganizmusokat tartalmazhat, (csökkentve a műtét közbeni fertőzések kockázatát), hanem hogy gondoskodjanak arról is, hogy a páciens megnyugtató és szakszerű ellátásban részesüljön.

MULTIKULTURÁLIS SOKFÉLESÉG

A szakember különös figyelmet és érdeklődést tanúsít a kulturális sokféleséggel kapcsolatos kérdések iránt. Többféle képzésen is részt vett ezen a területen. Ebben a helyzetben képes volt megérteni azt az értéket, amelyet a nő az amuletthez[1] kapcsolt.

EMBERIESSÉG

Az elbeszélő szerint *„a páciens rémült, kétségbeesett, dühös, valószínűleg zavarodott, és rendkívül feszült volt az egész egészségügyi csapat előtt, akik megpróbálták engedelmességre kényszeríteni őt"*, megpróbálva erőszakkal eltávolítani az amulettet. Az ápolók részéről tanúsított viselkedés veszélyeztette azon értékét, amelyet az elbeszélő humanistaként a páciensekkel való bánásmódhoz kapcsol. Számára az emberiesség mind a fizikai, mind a mentális szenvedés enyhítésére irányul, tiszteletben tartva eközben az ember méltóságát.

1_ Imák, amulettek és charmok: egészség és társadalmi kontroll (Prayers, Amulets and Charms: Health and Social Control)
Szerző(k):Robert E. Handloff - Forrás: African Studies Review, Vol. 25, No. 2/3 (Jun. - Sep., 1982), pp. 185-194
Az amulettek bizonyos afrikai népcsoportok állandó részét képezik, a születéstől egészen a halálig.
Például a születés utáni hetedik napon ünnepséget tartanak, és egy amulettet helyeznek el az újszülött dereka vagy nyaka körül, ezzel védve őt a gonosz szellemektől.
Úgy tartják, hogy léteznek olyan szellemek, amelyek a földi életük során tanúsított helytelen viselkedésük miatt nem lelnek örök nyugalomra.
Kamaszkorban a fiatalok kapnak egy másik amulettet is, amely átsegíti őket a beavatási szertartáson. E rítus jelzi az átmenetet a gyermekkor és a felnőttkor között.
Amikor az átmeneti időszak véget ér, a felnőtté vált személy kap egy újabb amulettet, amely arra való, hogy bevonzza a jó szerencsét.
Az amuletteket gyakran szent tárgyak belsejében rejtik el, vagy éppen a vidéki otthonok részét képezik.
Senki sem érhet hozzájuk.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Az egészségügyi szakasszisztens egy barcelonai állami kórházban készít elő műtétre egy afrikai pácienst, aki nem beszéli a nyelvet, és ragaszkodik az amulettje viseléséhez, de az egészségügyi csapat kényszeríti őt annak levételére. Az elbeszélő megpróbál megoldást találni az egészségügyi csapat és a páciens közti konfliktusra. A pácienst végül az amulettel együtt viszi a műtőbe, azonban altatás után eltávolítja róla a tárgyat.

TÜRELMETLENSÉG

PROFESSZIONALIZMUS ÉS FELELŐSSÉGVÁLLALÁS

A műtéthez szükséges higiéniai és a biztonsági előírások betartása kötelező az egészségügyi csapat számára. A szabályok be nem tartása a páciens halálát is okozhatja. A szakszerű eljárás és felelősségvállalás magában foglalja e higiéniai és biztonsági szabályok betartását (amelyektől egyetlen szakember sem térhet el). Ha a páciensnek engedélyezik az amulett viselését, az veszélyeztetheti a professzionalizmus és a felelősségvállalás értékét.

TUDOMÁNYOS MATERIALIZMUS

Az egészségügyi intézmény olyan biológiai és materialista értékekre épül, amelyek szerint *„amit nem lehet megmérni, az nem is létezik”*. Ez a kulturális hiedelemvilág (például az animista és misztikus hiedelmek) figyelmen kívül hagyásához vezet. A csapat bizonyára primitívnek és alaptalannak gondolta, hogy a páciensnek szüksége volt az amulettre a műtét során, emellett ez még a műtő fertőzésmentességét is fenyegette.

ELSZÁNTSÁG

HATÉKONYSÁG

A hatékonyság egyenlő a gyorsasággal, illetve a különböző helyzetek előírások szerinti megoldásával. Figyelembe véve a műtétre váró páciensek számát, az eljárás összetettségét és az egészségügyi rendszer követelményeit, *„egy amulett miatt elvesztegetett idő”* szembemegy a hatékonyság értékével. Az elbeszélő szerint gyakran hallani a következőhöz hasonló megjegyzéseket: *„Orvosok/ápolók vagyunk, és nem szociális munkások/pszichológusok.”*

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*PROFESSZIONALIZMUS ÉS FELELŐSSÉGVÁLLALÁS*	
MAGYARÁZAT	A professzionalizmus és felelősségvállalás magában foglalja a páciensek fizikai és pszichológiai szükségleteinek tiszteletben tartását.	A professzionalizmus és felelősségvállalás magában foglalja a higiéniai és biztonsági szabályok betartását a páciens ellátása során.

KONKLÚZIÓ

Az elbeszélő és az egészségügyi csapat ugyanazt a nézetet vallotta a fertőzésmentesség fontosságáról, illetve megbíztak az eljárásokban, habár az elbeszélő úgy gondolta, hogy a páciens érzelmi állapotát – mint tényezőt – is figyelembe kell venni.
A jelen incidensnél az elbeszélőnek sikerült közvetítőként fellépnie, és megpróbálta közös nevezőre hozni a páciens szükségleteit (az amuletthez kapcsolódó vallási, érzelmi, szimbolikus kötődés) az egészségügyi csapat szakmai szükségleteivel.
A közös érdeküket kihangsúlyozta (mindannyian azt akarták, hogy a műtét megtörténjen) azzal a céllal, hogy megoldási stratégiát találjon: altassák el a pácienst, mielőtt eltávolítják az amulettjét.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Angela Moneta és Mónica Bocaz (Animacción España)

HA RAGASZKODNAK A GUMI HASZNÁLATÁHOZ, AZ AZÉRT VAN, MERT PISZKOSNAK TARTANAK ENGEM!

AZ INCIDENS

„Kolumbiai gyökerekkel rendelkező, 45 éves, transzszexuális nő vagyok. Barcelona utcáin dolgozó prostituáltak egészségügyi tanácsadójaként AIDS megelőzéssel és egyéb szexuális úton terjedő betegségekkel foglalkozom.
Egyik este, a műszakom alatt, egy fiatal, talán 20 év körüli, Romániából származó roma lány lépett oda hozzám. A World of Doctors munkatársaként felajánlottam neki, hogy elkísérem egy darabon. Megkérdezte, hogy mit csinálok.
Mondtam neki, hogy óvszereket osztok szét, de azt is, hogy a munkámat a szexuális úton terjedő betegségek felismerése és megelőzése teszi ki. Leegyszerűsítve egészségügyi gondokkal küszködő embereknek segítek.
A lány azt mondta nekem, hogy ő csak akkor szokott óvszert használni, ha kliense azt külön kéri tőle, vagy azért, mert az ügyfele úgy ítéli meg, hogy ő koszos, vagy esetleg azért, mert feltételezi, hogy ő beteg és bármit elkaphat tőle. Pontosan ezért kerüli azokat az ügyfeleket, akik óvszer használatát kérik, mert nem szereti rossznak érezni magát.
Mondtam neki, hogy az ő saját érdeke, hogy megvédje magát a betegségekkel szemben. Azt válaszolta, hogy régebb óta szed fogamzásgátló tablettát, és rendszeresen mosakszik fertőtlenítő hatású tisztálkodószerekkel minden egyes együttlét után. Azt is hozzá tette, hogy sok pénztől esne el, mert a kliensei nagy része ellenzi az óvszerhasználatot.
Megpróbáltam rábeszélni, hogy kísérjen el a helyi klinikára. Adtam neki egy listát a tervezett vizsgálatokról. Megpróbáltam még egyszer óvszert adni neki. Mindent visszautasított arra hivatkozva, hogy nehéz lenne számára eljutni a klinikára, mert a közösség, amiben él, nem tudhatja meg mit dolgozik[1].”

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 45 éves nő • Kolumbiai származású, jelenleg Barcelonában él • A Wold of Doctors egészségügyi tanácsadója (a szexuális úton terjedő betegségek megelőzésével foglalkozó facilitátor) • Művelt és képzett
A MÁSIK SZEMÉLY	• 20 éves roma lány Romániából • Prostituáltként dolgozik Barcelona utcáin • Képzetlen
HASONLÓSÁGOK	• Mindketten kapcsolódnak a prostitúció világához
KÜLÖNBSÉGEK	• Végzettség: egészségügyi tanácsadó/prostituált • Nemzetiség: kolumbiai/romániai roma • Életkor: 45 év/20 év • Képzettség: művelt és képzett a megelőzésben/látszólag képzetlen

1_ A romák világában a nőknek mai napig meghatározott szerepük van. A nő szerepe a gyereknevelésen kívül a háztartási feladatok ellátásában merül ki. Ha esetleg munkát is vállal, akkor az gyakran csak olyan elfoglaltság lehet, ami nem igényel nagy szakmai tudást, például utcai eladó. A nők állandó felügyeletét a férfiak, valamint a férfias értékeket képviselő kommuna látja el. Ezeknek a tudatában érthető, hogy egy nő eltitkolja tetteit a saját közösségében.

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET

Az eset az utcán zajlik, Barcelona szívében található San Antoni közkedvelt szórakoztatónegyedében, sok a bevándorló és a turista. Egy kerület, amit az intenzív éjszakai élet, a prostitúció, továbbá a drogok terjesztése és fogyasztása jellemez.

TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS

A szexuális úton terjedő betegségek megelőzésére szolgáló program a World of Doctors új, immáron két éve futó kezdeményezés, ahol a dolgozók éjszakai körútjuk alkalmából próbálnak olyan emberek segítségére lenni, akik munkájukból adódóan fokozottan ki vannak téve nemcsak az egészségügyi veszélynek, de a rossz közmegítélésnek is. A prostituáltak különösen ki vannak téve a társadalmi diszkriminációnak.
A San Antonio kerületben élő prostituáltak mindegyike szegény, legtöbbjül külföldi és gyakran kirekesztettek, önbizalom-hiányosak. Ezért döntött úgy a World of Doctors program, hogy cselekszik San Antonióban, hiszen az érintetteknek nagy szüksége van az ingyenes, rájuk nézve specifikus megelőzésre és oktatásra.

REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK

Szomorúság: *A narrátor több különböző javaslatot tesz a roma lánynak, de meggyőzni nem képes őt. „Aggódtam és elszomorított a tudatlanság és az alapvető ápoltság hiányának a ténye."*
Aggodalom: *„Rosszul éreztem magam, mikor a lány visszautasította a segítségemet. Nagy kockázatnak van kitéve."*
Meglepetés: *„Nem számítottam arra, hogy ekkora tudatlansággal szembesülhetek."*[2]

2_ A roma közösségek képzettségét feltáró tanulmányok alapján elmondható, hogy a 20-24 éves kor közötti romáknak csak 9%-a rendelkezik érettségivel vagy valamilyen irányú szakmunkás képesítéssel.
Az oktatási rendszertől történő távolmaradás aránya nagyon magas, és gyakorlatilag az első lépés az iskola végleges abbahagyása felé, feltehetően azért, mert kritizálják a romák azt az oktatási rendszert, ami nem tartja tiszteletben a kultúrájukat.

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy szexuális úton terjedő betegségek megelőzésével foglalkozó facilitátor munkája során egy roma utcalánnyal találkozik az éjjeli órákban az utcán. Ingyen óvszert ajánl fel a lánynak, és megpróbálja meggyőzni arról, hogy fontos használni ezt munkája során és hogy látogasson el a helyi klinikára egy ingyenes vizsgálatra. Rosszul érzi magát, amikor a prostituált elutasítja a segítségét.

SZOMORÚSÁG **AGGODALOM** **MEGLEPETÉS**

FELELŐSSÉG

Az elbeszélő igyekszik következetesen eljárni munkájának céljával kapcsolatban. Az ő felelőssége, hogy azok az emberek, akikkel találkozik, használjanak óvszert, ami a leghatékonyabb védelmet nyújtja a szexuális úton terjedő betegségek ellen.[3]

OKTATÁS

Szakmai oldalról közelíti meg a kapcsolatot, nem ítélkezik, csak tanácsot ad: *„Azt mondtam neki, hogy az ő védelmét szolgálja, azt, hogy megvédje magát a betegségekkel szemben."*

KITARTÁS

Az elbeszélő nem fogad el egy egyszerű nemet és azon dolgozik, hogy az érintett személy elfogadja a felajánlott alapgondoskodást: *„Megpróbáltam meggyőzni őt arról, hogy tartson velem a klinikára. Adtam neki egy listát a tervezett vizsgálatokról. Többször felajánlottam, hogy adok neki óvszert."*

3_Az óvszerhasználat mennyisége csökkent és kevesebb figyelemfelkeltő kampány indult. Furcsának tűnhet, de van egy tendencia, ahol a rizikó csökkentésére való törekvés mellett az emberek továbbra is felelőtlenül viselkednek a maguk és mások egészségének tekintetében. Ezek mind olyan tettek, amik komoly következménnyel járhatnak.
https://www.elespanol.com/ciencia/salud/20191010/sexo-excusas-usan-no-ponerse-condon-necesario/435206649_0.html

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy szexuális úton terjedő betegségek megelőzésével foglalkozó facilitátor munkája során egy roma utcalánnyal találkozik az éjjeli órákban az utcán. Ingyen óvszert ajánl fel a lánynak, és megpróbálja meggyőzni arról, hogy fontos használni ezt munkája során és hogy látogasson el a helyi klinikára egy ingyenes vizsgálatra. Rosszul érzi magát, amikor a prostituált elutasítja a segítségét.

FÜGGETLENSÉG

Ez a személy annak ellenére végzi ezt a munkát, hogy otthoni környezete elől mindezt titkolnia kell.

FELELŐSSÉG

Ez a személy azt hiheti, hogy mindent megtesz az egészsége védelmében, hiszen *„fogamzásgátló tablettát szed és minden együttlét után fertőtlenítő hatású tisztálkodószerrel is megmosakszik."*

MÉLTÓSÁG

Ez a személy valószínűleg nagy hangsúlyt fektet arra, hogy az ő külső megítélésén ne essen csorba. Úgy gondolja, hogy ha arra kérik, hogy használjon óvszert, az azért van, mert *„az ügyfél őt piszkosnak tartja, vagy attól fél, hogy átadhat számára valamilyen betegséget. Éppen ezért kerüli az ilyen típusú ügyfeleket, mert nem szereti, ha nem tartják őt megfelelőnek."*[4]

4_ Tanulmányokban talált indokok, hogy mi lehet az oka annak, hogy nem használnak óvszert, pl. kisebb élvezeti érték, kényelmetlen viselet, az ember megítélése az alapján, hogy használ -e óvszert.
https://www.elespanol.com/ciencia/salud/20191010/sexo-excusas-usan-no-ponerse-condon-necesario/435206649_0.html

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*FELELŐSSÉG*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő számára fontos, hogy azok az emberek, akikkel találkozik az utcán, használjanak óvszert, mert az egy hatásos módszer a szexuális úton terjedő betegségek megelőzésére.	Ez a személy tud a szexuális úton terjedő betegségekről; az általa megtett intézkedések szerinte megfelelő védelmet nyújthatnak.

KONKLÚZIÓ

Idő kell ahhoz, hogy nyitott, közvetlen kommunikáció és egyfajta kapcsolódás kialakuljon, ehhez odafigyelő hallgatásra szükség, ami akár viselkedésbeli változást is eredményezhet.
Bár célját nem sikerült elérnie, az elbeszélő nem alakított ki magában előítéletet, ami a későbbi együttműködést veszélybe sodorhatná. Az elválás nem volt agresszív, sőt éppen ellenkezőleg, inkább elfogadást mutatott a különbözőségek és a nyitottság felé. Ez az első találkozás pont így ad lehetőséget egy következő, mélyebb kommunikációra épülő találkozásra.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Angela Moneta és Mónica Bocaz (Animacción España)

TIZENEGY EMBER A PICI IRODÁMBAN

AZ INCIDENS

„Már 5 éve vagyok szociális munkás, és 6 hónapja integrációs tanácsadóként dolgozom egy olyan egyesületnél, amely fiatalkorúaknak segít belépni a munka világába, úgy, hogy képzési lehetőségeket keres nekik. Az eset az egyesület párizsi székhelyén, az irodámban történt. Az általam követett fiatalok általában az utcán dolgozó munkatársaim javaslatára jönnek hozzám. Épp egy 18 éves, iskolából kimaradt, kelet-európai fiút vártam, akinél az őt hozzám küldő szociális munkás szerint fennáll a veszélye annak, hogy bűnözővé válik. A terv az volt, hogy beszélek vele, feltárom a motivációit, erőforrásait, nehézségeit, hogy miben tehetséges, hogy segíthessek neki megfelelő szakképzést találni. Kopogtak az irodám ajtaján, és amikor kinyitottam, nagy meglepetésemre nagyjából 10 emberrel (3 idős, 4 középkorú, 2 fiatal, 1 gyerek és 1 baba) találtam szemben magamat. Az egyik fiatal szégyenlősen bemutatkozott, és elárulta, hogy ő jött hozzám az időpontra. Behívtam, de az egész csoport elindult befelé a pici irodámba. Elmagyaráztam nekik, hogy a beszélgetésre csak a szóban forgó fiatal jöhet be, és hogy a többiek addig várjanak odakint, minél csendesebben. Az egyik felnőtt azt válaszolta, hogy ők is be szeretnének jönni, és hogy ha nem tudnak leülni, majd állnak addig. Újra elmagyaráztam, hogy ez egy kétszemélyes beszélgetés, és hogy az egyik szülő bejöhet, de a többieknek kint kell várniuk. Ugyanez a felnőtt azt válaszolta, hogy ha nem megoldható a dolog, akkor keresnek egy nagyobb irodával rendelkező szociális munkást, akihez befférnek mindannyian. Ettől eléggé tanácstalan lettem, ők pedig egy általam nem beszélt nyelven, de egyértelműen dühösen mondtak valamit egymásnak, majd távoztak."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Francia férfi, 30 év körüli • 5 éve szociális munkás • 6 hónapja integrációs tanácsadóként dolgozik egy a fiatalokat a munka világába bevezető egyesületnél.
A MÁSIK SZEMÉLY	• 18 éves fiú • Kelet-európai
HASONLÓSÁGOK	• Mindketten férfiak
KÜLÖNBSÉGEK	• Származásuk: francia/kelet-európai • Anyanyelvük: francia/ismeretlen • koruk: 30/18 • Szerepük az adott szituációban: szociális munkás/kliens

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset Párizsban, az elbeszélő irodájában történt. Az iroda 8 négyzetméteres. Található benne egy asztal, egy karosszék a dolgozónak, illetve két szék a klienseknek. A fiú nem egyedül jött, hanem a családjával (10 másik emberrel).
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Franciaországban a polgári és a házasságkötési ügyeknél, illetve a bűneseteknél 18 éves kortól számít nagykorúnak az ember. Ez azt jelenti, hogy ennyi idősen kizárólag a fiú felelős az oktatási és szakmai pályájával kapcsolatos döntésekért. Mindemellett szerződéseket köthet és kezelheti saját erőforrásait.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Meglepettség:** *„Kopogtak az irodám ajtaján, és amikor kinyitottam, nagy meglepetésemre nagyjából 10 emberrel találtam szemben magamat."* **Tanácstalanság:** *„Ettől eléggé tanácstalan lettem, ők pedig egy általam nem beszélt nyelven, de egyértelműen dühösen mondtak valamit egymásnak, majd távoztak."* **Nyugtalanság**

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Az elbeszélő egy 18 éves, kelet-európai fiúval lett volna találkozója, ő azonban 10 családtagjával együtt érkezett az irodához. A szociális munkás elmondta nekik, hogy az irodája nagyon kicsi, így csak egy családtag mehet be a fiúval. Erre dühösen azt válaszolták, hogy ha nem mehetnek be együtt, akkor keresnek egy nagyobb irodával rendelkező szociális munkást, akihez befférnek mindannyian, majd távoztak.

MEGLEPETTSÉG

MAGÁNSZFÉRA - BIZALMASSÁG

Az elbeszélő szemszögéből nézve a fiatal fiúval való beszélgetésnek négyszemközt kell zajlania a közvetlenség és a bizalmas légkör érdekében. Ezért amikor 11-en be akarnak menni, a fiú családja megsérti az elbeszélő értékrendjét. Szerinte ha az egész család jelen lenne, azzal beavatkoznának a fiú magánéletébe, illetve bizonyos szinten akadályoznák, hogy bizalommal és őszintén beszéljenek egymással.

SZAKÉRTELEM

Az elbeszélő szerint a beszélgetésen csak a fiú vagy rajta kívül maximum egy szülő vehet részt. Annak ellenére, hogy a rokonok ragaszkodnak hozzá, hogy mind bemenjenek, sőt, még meg is fenyegetik, hogy lemondják az időpontot, az elbeszélő nem hajlandó az egész családot fogadni.
Az elbeszélő látásmódja szerint a fiúnak 18 éves korban, felnőttként függetlennek és a többi felnőttel egyenjogúnak kell lennie. Szociális tanácsadóként az ő feladata az, hogy ellássa a klienst a független döntéshozatalhoz szükséges információkkal.

BIZALMATLANSÁG

IDIVIDUALIZMUS - FÜGGETLENSÉG

Az elbeszélő életszemlélete individualista, hiszen úgy gondolja, hogy 18 éves korában felnőtté vált a fiú, és önállóan kell a szakmai pályáját illetően döntéseket hoznia és felelősséget vállalnia (nem pedig a közösség vagy a család hatására) *„Újra elmagyaráztam, hogy ez egy kétszemélyes beszélgetés”*.

KÉNYELEM

Az elbeszélő szerint az iroda nagyon kicsi, így nem lenne kényelmes egy nagy család számára.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Az elbeszélő egy 18 éves, kelet-európai fiúval lett volna találkozója, ő azonban 10 családtagjával együtt érkezett az irodához. A szociális munkás elmondta nekik, hogy az irodája nagyon kicsi, így csak egy családtag mehet be a fiúval. Erre dühösen azt válaszolták, hogy ha nem mehetnek be együtt, akkor keresnek egy nagyobb irodával rendelkező szociális munkást, akihez befférnek mindannyian, majd távoztak.

SZAKÉRTELEM - UDVARIASSÁG

A család inkább lemondja az időpontot, és egy másik integrációs tanácsadót keres, ugyanis az elbeszélő nem engedi, hogy az összes rokon részt vegyen a beszélgetésen: *„Az úriember azt válaszolta, hogy ha nem megoldható a dolog, akkor keresnek egy nagyobb irodával rendelkező szociális munkást, akihez befférnek mindannyian."*
Úgy tűnik, hogy ebből nem enged a család, így felmerül, hogy esetleg udvariatlanságnak és ezáltal a szakértelem hiányának tekintik azt, hogy az elbeszélő nem engedi be őket. A család szemszögéből ez kelletlen hozzáállásnak és az igényeik elutasításának tűnhet, ami nem helyénvaló viselkedés egy szociális munkástól.

KOLLEKTIVIZMUS

A család egyik értékét, a kollektivizmust sérti, hogy az elbeszélő nem engedi be mindannyiukat. Míg az individualista kultúrákban az egyén igényeit és érdekeit nézik, és az egyéni sikereket helyezik előtérbe, addig a kollektivista kultúrák a csoporthoz való tartozást, a közös érdekeket és az egymással való kapcsolatokat tartják fontosnak. Minden egyén döntése hatással van a csoportra, és ezért kell a kliens korától függetlenül az egész családnak részt vennie azon a találkozón, amelyen a csoport egyik tagjának jövőbeli karrierjéről lesz szó.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*SZAKÉRTELEM*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő szerint nem lenne szakszerű, ha az egész családot beengedné a fiúval való megbeszélésére.	A család szemszögéből nézve a szakértelem hiányának tűnik az, hogy nem engedi be őket az irodába.

KONKLÚZIÓ

Érdemes lett volna megkérni a jelenlevőket, hogy mutatkozzanak be, és árulják el, milyen viszonyban állnak a fiúval. Ezt követően fontos lett volna újra meghatározni a megbeszélés körülményeit (idejét, célját, résztvevőjét...) és megkérdezni a családot, hogy miért akarnak részt venni rajta. Talán kompromisszumra juthattak volna: például a megbeszélésnek csak egy részén van benn a család, nem pedig az egészen.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Cécile Stola, Léa Cordier és Charlotte Loudiyi (Elan Interculturel)

TÚLZOTT KÖZVETLENSÉG

AZ INCIDENS

„Pszichológus gyakornok és önkéntes vagyok egy alapítványnál, amely egy párizsi kórház sürgősségi osztályán dolgozik. Feladataim közé tartozott, hogy beszélgessek a konzultációra váró betegekkel és próbáljam megnyugtatni őket, töltsek el velük egy kis időt, és tájékoztassam a családjukat a tudnivalókról. Egy önkéntes munkával kapcsolatos rövid tréningen is részt vettem, ahol arról volt szó, hogyan sajátítsuk el a gondoskodás, az empátia készségeit, és hogyan legyünk jó hallgatóság, miközben megtartunk egy bizonyos távolságot és strukturált módon alakítjuk a kapcsolatot a betegekkel. Féltem, hogy nehezen fog menni a szakmai távolságtartás, ezért felkészültem: hogyan mutatkozom be, hogyan viselkedem és hogyan beszélek a betegekkel, hogy hivatalos vagy hétköznapi hangnemben kommunikáljak. Egy nap megismertem egy beteget, egy velem nagyjából egykorú férfit, akinek megsebesült a lába. Bemutatkoztam, és elmagyaráztam neki, hogy mi az én feladatom: ha szeretné, meghallgatom és segítem, amíg el nem kezdődik a konzultációja. Annak ellenére, hogy nagyon hivatalosan beszéltem hozzá, ő azonnal átváltott közvetlen, tegeződő hangnemre, puszit akart adni az arcomra, és felajánlotta, hogy üljek le mellé, mintha jól ismernénk egymást. Visszautasítottam, és amint „csend" lett, azonnal kellemetlenül éreztem magam és találtam egy kifogást, hogy otthagyjam. A sürgősségi váróteremben voltam, és sok beteg vett körül, és orvosi személyzet is volt jelen. Úgy éreztem mintha nem ismernék el a szerepemet, és ez a szituáció csak rontott a helyzeten. Az önkéntes pozícióm gyakran meglepte a betegeket, mert nem szoktak önkéntesekkel találkozni ilyen helyeken. Úgy éreztem, hogy minden alkalommal, amikor egy beteggel találkozom, meg kell magyaráznom a pozíciómat, és hogy miért vagyok ott stb. Ráadásul nem viseltem orvosi köpenyt, mint a személyzet többi tagja, csak egy alig észrevehető kitűzőt, amin az alapítvány neve, az én nevem és az önkéntes pozícióm volt feltüntetve. Utólag úgy éreztem, máshogy kellett volna viselkednem, meg kellett volna hallgatnom a beteget. Azon gondolkodom, hogy miért viselkedtem úgy abban a helyzetben. Butaság, miért mentem el? Egyszerűen meg kellett volna mondanom neki, hogy ez kellemetlen nekem, mert nem ismerjük egymást vagy valami hasonló…"

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 21 éves francia lány • Önkéntes/ pszichológus gyakornok egy alapítványnál
A MÁSIK SZEMÉLY	• Fiatal férfi a húszas éveiben • Enyhe akcentussal
HASONLÓSÁGOK	• A koruk: húszas éveik közepe
KÜLÖNBSÉGEK	• Nemük: nő/ férfi • Helyzetük: önkéntes/beteg • Valószínűleg a származásuk

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset egy párizsi kórház sürgősségi osztályának várótermében történt, tele betegekkel és személyzettel.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	*Az önkéntes szerep, amiben az elbeszélő dolgozott, nem volt jól meghatározva a szervezeten belül, mivel önkéntes és pszichológus gyakornok volt, illetve nem hordott köpenyt, mint a személyzet többi tagja, ezzel elkülönült a kórházi személyzettől.*
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Szégyen:** *"Nagyon hamar zavarba jöttem több dolog miatt is. Először is nem ismertem ezt az embert és a közvetlensége zavarba hozott. Majd az volt az érzésem, hogy nem vagyok hiteles a szerepemben és nem tudom érvényre juttatni magamat vele és a többi jelenlevővel szemben."* **Kényelmetlenség:** *"A beteg reakciója megbántott, annál is inkább, mivel azt éreztem, hogy nem vesznek komolyan és csak egy 'gyerek' vagyok, aki azért jön, hogy csak úgy beszélgessen az emberekkel. Ez a két tényező azt eredményezte, hogy gyakran rövidre zártam a beszélgetéseket, ezzel kellemetlen helyzetbe hozva magamat."* **Bűntudat, harag, megbánás:** *"Miért viselkedtem úgy? Butaság, miért mentem el? Egyszerűen meg kellett volna mondanom neki, hogy ez kellemetlen nekem, mert nem ismerjük egymást vagy valami hasonló."*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy fiatal lány (pszichológus gyakornok) önkéntesként dolgozik a kórház sürgősségi osztály várótermében, az a feladata, hogy meghallgassa a várakozó betegeket, beszélgessen velük és megnyugtassa őket. Odamegy egy fiatal férfihoz, akinek megsebesült a lába. Bemutatkozik neki és hivatalos/magázó hangnemben elmondja, hogy mi az ő feladata, de a fiatal férfi nagyon közvetlenül válaszol, puszit akar adni neki, és megkéri, hogy üljön le mellé. A lány visszautasítja és kifogást keres, hogy elmehessen.

MEGBÁNÁS **HARAG** **BŰNTUDAT** **KÉNYELMETLENSÉG** **SZÉGYEN**

HALLGATÁS - ELÉRHETŐSÉG - KOMMUNIKÁCIÓ - NYITOTTSÁG

Az elbeszélőnek fontos, hogy elérhető legyen, hogy meghallgassa az embereket és párbeszédet folytasson velük. Ebben az esetben a kényelmetlen helyzet miatt nem tudta érvényesíteni saját értékrendjét. Azt mondja nekünk: *"Máshogy kellett volna viselkednem, meg kellett volna hallgatnom a beteget. Azon gondolkodom, hogy miért viselkedtem úgy abban a helyzetben? Butaság, miért mentem el? Egyszerűen meg kellett volna mondanom neki, hogy ez kellemetlen nekem, mert nem ismerjük egymást vagy valami hasonló…"* A helyzet és a beteg viselkedése miatt egy olyan helyzetben találta magát, ahol a saját értékrendjével ellentétesen cselekedett.

JOGOSULTSÁG - ELISMERÉS

Az elbeszélőnek fontos, hogy a kórházban betöltött szerepe egyértelmű legyen, és hogy ezt elismerjék. Azt mondja: *"Úgy éreztem mintha nem ismerték volna el a szerepemet és ez a szituáció csak rontott a helyzeten. Az önkéntes pozícióm gyakran meglepte a betegeket, mert nem szoktak önkéntesekkel találkozni ilyen helyeken. Úgy éreztem, hogy minden alkalommal, amikor egy beteggel találkozom, meg kell magyaráznom a pozíciómat és hogy miért vagyok ott, stb. Ráadásul nem viseltem orvosi köpenyt, mint a személyzet többi tagja, csak egy alig észrevehető kitűzőt, amin az alapítvány neve, az én nevem és az önkéntes pozícióm volt feltüntetve."* Ezek miatt a váróterem kontextusa, ahol orvosi köpeny és egyértelmű beosztás nélkül kellett kapcsolatot teremtenie, és a beteg közvetlen reakciója aláásta ezeket a fenti értékeket.

SZEMÉLYES TÉR TISZTELETE - TAPINTATOSSÁG

Az elbeszélő elmondása alapján fontos, hogy a személyes és a hivatásos életünket különválasszuk egymástól és az is, hogy tiszteletben tartsuk a másik magánszféráját. Ennélfogva nem lehetséges, hogy egy beteggel az arcon puszikás üdvözlési formát használják vagy tegeződjenek, még akkor sem, ha önkéntesként dolgozik, főként nem ennyi ember előtt. *"Annak ellenére, hogy nagyon hivatalosan beszéltem hozzá, ő azonnal átváltott közvetlen, tegeződő hangnemre, puszit akart adni az arcomra és felajánlotta, hogy üljek le mellé, mintha jól ismernénk egymást. Azonnal kellemetlenül éreztem magam."* Azzal hogy a férfi puszit akart adni és hogy letegezte őt, megsértette az elbeszélő személyes tér tiszteletére és tapintatra vonatkozó értékrendjét.

ÁTLÁTHATÓSÁG/HIERARCHIA

Az elbeszélőnek fontos, hogy egy adott helyzetben egyértelmű legyen az egyes emberek szerepe. Ebben az esetben éppen az ellenkezője történt, nagyon bizonytalan volt a szerepe (önkéntes/ gyakornok), csakúgy, mint a hierarchiában meghatározatlan helyzete, ami a beteg közvetlenségéhez vezetett. Azt mondja az elbeszélő: *"Nem volt egyértelmű a pozícióm a szervezeten belül; önkéntes voltam és gyakornok pszichológus. Ráadásul nem viseltem orvosi köpenyt, mint a személyzet többi tagja, ami megnehezítette, hogy mások megértsék a pozíciómat."* Tehát a szituáció aláásta az értékeket, amiket ő képviselt.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy fiatal lány (pszichológus gyakornok) önkénteseként dolgozik a kórház sürgősségi osztály várótermében, az a feladata, hogy meghallgassa a várakozó betegeket, beszélgessen velük és megnyugtassa őket. Odamegy egy fiatal férfihoz, akinek megsebesült a lába. Bemutatkozik neki és hivatalos/magázó hangnemben elmondja, hogy mi az ő feladata, de a fiatal férfi nagyon közvetlenül válaszol, puszit akar adni neki, és megkéri, hogy üljön le mellé. A lány visszautasítja és kifogást keres, hogy elmehessen.

NYÍLT KOMMUNIKÁCIÓ

A fiatal férfi számára is fontos érték lehet a kommunikáció és az elérhetőség, úgy tűnik, hogy a közvetlenség és a tegeződés a módja annak, hogy kimutassa a megközelíthetőségét. Az ő értelmezésében lehet, hogy egy távolságtartóbb viselkedés azt jelentené, hogy nem szeretne kommunikálni.

TISZTELET - NYITOTTSÁG

Az is elképzelhető, hogy a fiatal férfi számára a hétköznapi nyitottság és a pusziadás gesztusa inkább a tisztelet és az udvariasság jele, mintsem a tiszteletlenségé. Jelölheti egy csoporthoz való tartozás kifejezésének egy formáját, ahol ezzel mutatják ki, hogy közel állnak egymáshoz. Továbbá a tegezés és a tegeződő megszólítás kapcsolódhat az életkorhoz (idősebb embereket magázunk csak), illetve a pusziadás megszokott a fiatalok között.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*KOMMUNIKÁCIÓ – ELÉRHETŐSÉG*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélőnek fontos, hogy megközelíthető legyen és meghallgasson másokat, miközben tiszteletben tartja a magánszférájukat.	Úgy tűnik, hogy a fiatal férfinak szintén fontos a megközelíthetőség és a kommunikáció, de számára a közvetlenség ennek egyfajta kifejezése.
	TISZTELET	
	Az elbeszélő számára udvariatlan és tiszteletlen a tegeződés és az arcra puszi egy ismeretlennel.	A fiatal férfi számára a tisztelet, udvariasság és nyitottság jele lehet egy másik emberrel szemben a puszi és a tegeződő viszony.

KONKLÚZIÓ

Hasznos lenne, ha az elbeszélő megkülönböztető jelzést (fehér köpeny) viselhetne, ami kifejezné, hogy a kórházi személyzethez tartozik. Ez segíthetne abban, hogy szerepe hivatalos és egyértelműbb legyen. Így még ha közvetlenül is viselkednek a betegek, könnyebb lenne emlékeztetni őket az adott körülményekre.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Cécile Stola, Léa Cordier és Charlotte Loudiyi (Elan Interculturel)

A CSENDES EBÉD

AZ INCIDENS

„Fejlesztő pedagógusként az volt a feladatom, hogy a gyámügy által gyermekotthonokba küldött kísérő nélküli, menekült státuszú kiskorúakat felügyeljem. Munkakörömhöz hozzátartozott, hogy szakmai projekteket dolgozzak ki a fiataloknak, gondoskodjam a kísérő nélküli kiskorúak státuszával kapcsolatos adminisztratív teendőkről, felügyeljem az otthonra vonatkozó szabályok betartását, és hogy kulturális programokat is szervezzek.
Hogy jobban megismerjem a fiatalokat, úgy döntöttem, hogy velük ebédelek az otthonban, és nem megyek át a szomszédos épületbe a kollégáimmal a dolgozóknak fenntartott menzára. Úgy gondoltam, ez jó lehetőség, hogy barátságos környezetben beszélgessek velük, a meleg étel felett tudunk majd beszélgetni a mindennapjaikról. De legnagyobb meglepetésemre senki nem mondott egy szót se. Próbáltam beindítani a beszélgetést azzal, hogy kérdéseket tettem fel az őket érdeklő dolgokról, például a fociról és a zenéről (mindannyian fociztak, és későig hallgattak zenét, bár ez egy bizonyos időpont után már tilos volt), de senki sem válaszolt nekem. Mindegyikük úgy koncentrált az ételre, mintha ez lenne az utolsó vacsorájuk. Úgy éreztem, semmibe vesznek, kellemetlen volt... És elég idegesítő."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 38 éves francia férfi • Fejlesztő pedagógus
A MÁSIK SZEMÉLY	• Fiatal férfiak Guineából, 15-17 évesek • Egy kísérő nélküli kiskorúaknak fenntartott gyermekotthon lakói
HASONLÓSÁGOK	• Nemük: Férfiak
KÜLÖNBSÉGEK	• Nemük: Férfiak • Származásuk: Francia/Guineai • Státuszuk: fejlesztő pedagógus/kísérő nélküli kiskorúak • Koruk: 38/15-17

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset egy kísérő nélküli kiskorúaknak szállást adó gyermekotthon étkezdéjében történt. A fiatalok megszokták, hogy az otthonban együtt esznek egy hosszú asztalnál. Különleges alkalmak kivételével (születésnap, évforduló, búcsúbuli) a dolgozók általában az otthonon kívül, egy szomszédos épületben ebédelnek.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A pedagógus úgy gondolta, hogy ha együtt ebédel a fiatalokkal, barátságosabb körülmények között tud velük beszélgetni, az étel felett megbeszélhetik a mindennapos dolgaikat. Különösen egy csoport fiatal guineaival szeretett volna beszélgetni, akik nemrég kerültek az otthonba a gyámügyi hatóságtól. Az elbeszélő szeretett volna kapcsolatot kialakítani velük, hogy jobban tudjon segíteni a franciaországi integrációjukban.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Semmibe vétel, kellemetlen érzés, idegesség** *„De legnagyobb meglepetésemre senki nem mondott egy szót se. Próbáltam beindítani a beszélgetést azzal, hogy kérdéseket tettem fel az őket érdeklő dolgokról, például a fociról és a zenéről, de senki sem válaszolt nekem. Mindegyikük úgy koncentrált az ételre, mintha ez lenne az utolsó vacsorájuk."*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

A fejlesztő pedagógus ebéd közben megpróbál beszélgetést kezdeményezni egy kísérő nélküli kiskorúaknak fenntartott gyermekotthon fiatal, Guineából származó lakóival. Érdeklődik a fiatalokat érdeklő dolgokról, így a fociról és a zenéről. A tizenévesek azonban csendben ebédelnek, nem válaszolnak neki, csak az ételre koncentrálnak.

SEMMIBE VÉTEL

KELLEMETLEN ÉRZÉS

IDEGESSÉG

BARÁTSÁGOSSÁG - KOMMUNIKÁCIÓ

Az, hogy a fiatalok hallgatással válaszoltak az elbeszélő kérdéseire, megsértették azt a képet, ami az elbeszélőben az ebédidőről élt. Szerinte: *„Az étkezés a megnyugvás és a megosztás ideje, az evés megkönnyíti a kommunikációt, evés közben mindannyian egyformák vagyunk, egyforma szükségletekkel... Emellett az étel közvetlenül kapcsolódik az érzelmekhez, így arra késztet minket, hogy más témákról is beszélgessünk, kevésbé szakmai és sokkal személyesebb témákról."* Számára az étkezés jót tesz a barátságos légkörnek és annak, hogy megosszuk gondolatainkat.

KÍVÁNCSISÁG - NYITOTTSÁG - TISZTELET

A fiatalok érdeklődési körére vonatkozó kérdéseket fogadó csend megsértette az elbeszélő hitét: „Úgy hiszem, hogy a hobbikon és érdeklődési körön keresztül hatékonyan lehet beszélgetést kezdeményezni. Én úgy gondolom, hogy szeretünk olyan dolgokról, tevékenységekről és sportokról beszélgetni, amelyeket szívesen csinálunk. *„Próbáltam beindítani a beszélgetést azzal, hogy kérdéseket tettem fel az őket érdeklő dolgokról, például a fociról és a zenéről (mindannyian fociztak, és későig hallgattak zenét, bár ez egy bizonyos időpont után már tilos volt), de senki sem válaszolt nekem."* Az elbeszélő számára az érdeklődési körre vonatkozó kérdésekkel jól kimutathatjuk, hogy érdekel a másik személy.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

A fejlesztő pedagógus ebéd közben megpróbál beszélgetést kezdeményezni egy kísérő nélküli kiskorúaknak fenntartott gyermekotthon fiatal, Guineából származó lakóival. Érdeklődik a fiatalokat érdeklő dolgokról, így a fociról és a zenéről. A tizenévesek azonban csendben ebédelnek, nem válaszolnak neki, csak az ételre koncentrálnak.

ELŐRELÁTÁS - GAZDASÁGOSSÁG

Bizonyos helyzetekben, étkezéskor, ha nem áll rendelkezésre olyan sok étel, akkor az evés közbeni hallgatás az ételre koncentrálást segítheti elő, így biztosíthatjuk, hogy eleget eszünk. Lehetséges, hogy a fiatalok számára fontos volt az, hogy eleget egyenek, és a verbális kommunikáció ez esetben csak figyelemelterelés lett volna.

TISZTELET

Az elbeszélő azt mondta: *„Senki nem mondott egy szót se. Próbáltam beszélgetést kezdeményezni... de egyikük sem válaszolt."* Úgy tűnik, hogy a fiatalok számára fontos tiszteletben tartani az étkezés idejét, hogy kiélvezzék az ételt, amit kapnak. Lehetséges, hogy a hallgatással mutatták ki tiszteletüket a nekik készített étel iránt.

BIZALMASSÁG - ZÁRKÓZOTTSÁG

Nem biztos, hogy a fiatalok szerettek volna személyes dolgokat megosztani a csoporttal. Számukra az ilyen témák túlzottan bizalmasnak tűnhettek, és nem akarták őket a saját, szűkebb baráti körükön kívül megtárgyalni. *„Lehet, hogy hallgatnak zenét és fociznak, de talán erről nem akartak beszélni. Lehetséges, hogy bár magát a tevékenységet szeretik, de nem szeretnek beszélni a tevékenységről."*

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*TISZTELET*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő számára az érdeklődés mások iránt és a személyes kérdések feltevése a tisztelet és a másik iránti kíváncsiság kifejezése.	A fiatalok számára az ebéd közbeni csönd is lehet a tisztelet jele, amellyel kimutatják, hogy értékelik az eléjük rakott ételt.

KONKLÚZIÓ

Érdekes lenne később beszélni erről a fiatalokkal, hogy jobban megérthessük, miért maradtak csendben az étkezés alatt. Ezzel fény deríthetnénk a viselkedésük mögötti okokra, és elkerülhetnénk az idegesség és semmibe vettség érzését.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Cécile Stola, Léa Cordier és Charlotte Loudiyi (Elan Interculturel)

A HÁZAM ROMÁNIÁBAN

AZ INCIDENS

„Az eset egy román férfivel történt, akivel művészet-terapeutaként foglalkoztam egy menedékszálláson. A férfi egy olyan konténerlakásban lakott, amelyet menedékszállássá alakítottak át. Az előző lakhelyén rosszabb körülmények között élt, de ez a szállás teljesen megfelelt neki. Mivel jó állása volt és jól keresett, nem is kellett volna tovább itt maradnia. A törvény szerint azonban ha valaki ilyen menedékszálláson él, nem távolítható el onnan, amíg nem talál másik helyet. (Léteznek szabályok a kilakoltatásra, de senki nem veszi figyelmembe őket). A férfi mindent megtett, hogy ezen a szálláson maradhasson, ugyanis az volt a célja, hogy pénzt gyűjtsön és építsen egy saját házat otthon, Romániában. A családjában ez természetes, mivel ha nem építesz saját házat Romániában, édesapád boldogtalanul hal meg, hogy nem láthatta a sikered. A férfi szülei idősek, édesanyja beteg, és csak azért ment külföldre, őket hátrahagyva, hogy pénzt gyűjtsön és felépítse a házát. A háznak legyen kertje, emelete, de egyébként lent aludnának benne, a fenti részre sosem mennének fel: csak azért kell emelet, hogy megmutasd, sikeres vagy. A férfi továbbra is a menedékszálláson lakott havi 50 euróért, míg a csempeiparban dolgozott havi 2800 euróért. Tehát elfoglalta valaki másnak a helyét, aki rászorult volna. Elmeséltem ezt a történetet a szociális munkásnak, aki a szálláson dolgozik, és azt is hozzátettem, hogy a román férfi háromszor vagy négyszer annyit keres, mint mi ketten, és mi sokkal több bérleti díjat is fizetünk nála, ami nem normális. Azt gondoltam, hogy ha a férfi találkozna rászorulókkal, rájönne, milyen szerencsés. Felajánlottam, hogy tartson velem az éjjeli sétámon. Séta közben a következőt mondtam neki: – Amikor itt vagy az utcán, ahol régebben éltél, boldog lehetsz, hogy most van egy hely, ahol lakhatsz, ezért másokra is gondolnod kell. Annak idején örömmel fogadták be őt, de most azokkal törődnünk kell, akik a híd alatt élnek. Ő pedig elutasítja a költözést, mondván, hogy még nem érte el a romániai házához fűződő célkitűzéseit. – Nem akarsz egy saját lakásban élni itt, havi 400 euróért? – kérdeztem tőle, amire ő ezt felelte: – Nem, mivel be akarom fejezni a projektet, hogy felépítsem a házam Romániában. Mondtam neki, hogy nézze meg ezeket a bevándorlókat, akik a híd alatt élnek, és megkérdeztem tőle, hogy ez nem fáj-e neki. Akkor láttam meg a rasszistát benne, amikor ezt felelte: – Nem, mert ezek szíriaiak, arabok és albánok. Erre én ezt válaszoltam: – Tudod, mit gondolnak a franciák a románokról? Azt, hogy mind tolvajok! Viszont nem mindegyik román tolvaj, és ez ugyanúgy vonatkozik másokra, ők sem mind ugyanolyanok. Próbáltam megértetni vele mindezeket. Haragudtam, és próbáltam elmagyarázni neki, megmutatni neki, hogy lássa, hogyan élnek más emberek a híd alatt. Azt vártam, hogy ezt gondolja magában, hogy „igen, ez igaz, én építek egy házat Romániában, és átadom a szállást azoknak, akik a híd alatt alszanak, ahogy én is egykor, amikor ideérkeztem." De nem ezt gondolta."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Chilei származású nő, körülbelül 50 éves • Művészterapeuta, aki a menedékszálláson élő embereknek tart foglalkozásokat
A MÁSIK SZEMÉLY	• Román származású férfi, körülbelül 45 éves • Amikor Franciaországba érkezett, hidak alatt élt más hajléktalan bevándorlókkal • Jelenleg egy menedékszálláson lakik • A csempeiparban dolgozik, jól kereső állása van
HASONLÓSÁGOK	• Koruk: 45/50 év • Mindketten bevándorlók • Mindketten szeretik a kétkezi munkát
KÜLÖNBSÉGEK	• Származásuk: Chile/Románia • Státuszuk: művészterapeuta/foglalkozatott • Nemük: nő/férfi

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	A történet a szociális osztályon, majd a híd alatt játszódik.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	*Az elbeszélő és a szociális munkás barátok, és gond nélkül elbeszélgetnek a foglalkoztatott személyekről. Az elbeszélőnek a saját foglalkoztatottjával is jó viszonya volt.*
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Harag:** *„Haragudtam, és próbáltam elmagyarázni neki, megmutatni neki, hogy lássa, hogyan élnek más emberek a híd alatt.”*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy művészterapeuta nő próbálja meggyőzni egy foglalkoztatottját, egy román bevándorló férfit, hogy költözzön ki a menedékszállásról, mert van jó állása és eleget is keres. Elviszi őt egy éjjeli sétára, és megmutatja neki a híd alatt élő bevándorlókat, akik ezt a lakást használhatnák. A férfi azonban tiltakozik, mert házat akar építeni Romániában, és arra teszi félre a pénzét.

HARAG

TISZTELET - IGAZSÁG - MÉLTÁNYOSSÁG

A férfi megjegyzései alapján, amelyeket a bevándorlókkal kapcsolatban tesz és amiatt, hogy nem akarja elhagyni a szállást, udvariatlannak, tiszteletlennek és igazságtalannak tűnik az elbeszélő szemszögéből, mivel megtagadja másoktól, ami neki jár. *„Séta közben a következőt mondtam neki: – Amikor itt vagy az utcán, ahol régebben éltél, boldog lehetsz, hogy most van egy hely, ahol lakhatsz, ezért másokra is gondolnod kell. Annak idején örömmel fogadták őt, de most azokkal törődnünk, akik a híd alatt élnek. Ő pedig elutasítja a költözést, mondván, hogy még nem érte el a romániai házához fűződő célkitűzéseit."* Az elbeszélő viszont úgy gondolja, hogy a férfinek tiszteletet kellene mutatnia más bevándorlókkal szemben, és megértenie és elfogadnia azt, hogy minden embert ugyanazok a jogok illetnek meg a szociális segítséget illetően, és ennek tisztességesnek és méltányosnak kell lennie.

SZOLIDARITÁS - EMPÁTIA

Az elbeszélő úgy gondolja, hogy fontos szolidaritást és empátiát tanúsítani azok felé, akik kevésbé kedvező helyzetben vannak, mint mi. Azzal, hogy ügyfele elutasítja a szállás átadását, és negatív megjegyzéseket tesz a más bevándorlókról, szembemegy az elbeszélő értékrendjével. Az elbeszélő azt mondja az olvasónak: *„Azt vártam, hogy ezt gondolja magában, hogy „igen, ez igaz, én építek egy házat Romániában, és átadom a szállást azoknak, akik a híd alatt alszanak, ahogy én is egykor, amikor ideérkeztem." De nem ezt gondolta."*
Az elbeszélő szemszögéből a szállás átadásának elutasítása és a megjegyzések a bevándorlók nyomorúságáról támadásnak minősülnek az empátia és a szimpátia értékével szemben.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy művészterapeuta nő próbálja meggyőzni egy foglalkoztatottját, egy román bevándorló férfit, hogy költözzön ki a menedékszállásról, mert van jó állása és eleget is keres. Elviszi őt egy éjjeli sétára, és megmutatja neki a híd alatt élő bevándorlókat, akik ezt a lakást használhatnák. A férfi azonban tiltakozik, mert házat akar építeni Romániában, és arra teszi félre a pénzét.

EMPÁTIA - FELELŐSSÉGTUDAT

A férfi részéről úgy tűnik, hogy a ház építése a családja boldogsága miatt fontos.
„A családjában ez természetes, mivel ha nem építesz saját házat Romániában, édesapád boldogtalanul hal meg, hogy nem láthatta a sikered. A férfi szülei idősek, édesanyja beteg, és csak azért ment külföldre, őket hátrahagyva, hogy pénzt gyűjtsön és felépítse a házát. Talán ezt a célt a szülei iránt érzett felelősségérzete hajtja."

Részéről az empátia és a felelősségtudat elsősorban a család és a szerettek felé kell, hogy irányuljon.

TISZTELET - DÖNTÉSI SZABADSÁG

A férfi kijelenti, hogy házat akar építeni Romániában: „A férfi mindent megtesz, hogy ezen a szálláson maradhasson, ugyanis az a célja, hogy épít egy saját házat otthon, Romániában." Ezzel a kívánságával kifejezi vágyát, hogy olyan kényelmi szintet érjen el, mint más románok. Azzal, hogy megtagadja álmának feladását, bizonyosságot tesz döntési szabadságáról és arról, hogy szeretné, ha ezt tisztelnék.

KÖZÖSSÉGHEZ TARTOZÁS - ELISMERÉS

A férfi számára a ház építése úgy tűnik, hogy a közösséghez való tartozását fejezi ki, illetve, hogy elismerjék és ezért büszke lehessen. Románia, Hofstede szerint, kollektivista ország (vagyis az élet közösségi-társadalmi tényezőit helyezik előtérbe), így az egyénnek el kell köteleződnie a közösség felé, mert a közösséghez tartozás rendkívül fontos.
A férfi számára tehát a ház építésének értéke jóval meghaladja az egyszerű büszkeséget, a közösséghez tartozás valódi kifejeződését jelenti, amely számára elengedhetetlen: *„Ez a románok célkitűzése, fontos, hogy a közösséghez tartozzanak, hogy elismerjék őket, és az egyetlen módja, hogy a románokhoz, és ne a romákhoz tartozzanak, hogy építenek egy házat."*
Ezenfelül pedig a menedékszállás, ahol lakik, biztonságos hely számára, jól kijön mindenkivel, beszélik a nyelvét; ha elhagyná a szállást, elhagyná ezt a megnyugtató helyet, és a társadalmi kötelékeket, amelyek ide fűzik.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*TISZTELET*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő szemszögéből a tisztelet azt jelenti, hogy nem tagadjuk meg a segítséget a rászorulóktól a származásuk miatt.	A sokkot okozó másik személy szemszögéből a másik ember számára a döntési szabadsággal adhatjuk meg a tiszteletet.
	EMPÁTIA	
	Az elbeszélő szerint mindenki felé empatikusnak kell lennünk, főleg azok felé, akik nem olyan szerencsések, mint mi.	A sokkot okozó másik személy szerint pedig úgy tűnik, hogy elsősorban és leginkább családunkkal kell empatikusnak lennünk.

KONKLÚZIÓ

Ebben a helyzetben, főleg a szereplők jó viszonyát tekintve, elkerülhetetlen közöttük a párbeszéd. Talán a kíváncsiság fontos lenne az elbeszélő részéről, hogy megértse, miért olyan lényeges ez a ház a másik személynek. Majd kompromisszumot köthetnének, amely a következőket érinthetné: a férfinek ne kelljen túl messzire költöznie, hogy fenn tudja tartani a többi lakóhoz fűződő kötelékét, illetve olyan lakóhelyet találhasson, amelynek bérleti díja megengedi számára, hogy félretegyen a háza építésére. A cél az lenne, hogy elkerüljük a másik kioktatását, hogy mit kellene tennie és mi a helyes, és hogy a kapott információk alapján önálló döntést hozhasson.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Cécile Stola, Léa Cordier és Charlotte Loudiyi (Elan Interculturel)

PARENTIFIKÁCIÓ

AZ INCIDENS

„Szociális munkásnak készülő gyakornok vagyok. A mentorom és egy kongói nő – nevezzük Laurának – között több hónapja vita folyik arról, hogy milyen adminisztratív feladatokat kell elvégeznie Laurának, hogy meghosszabbíthassa kongói útlevelét. A vita olyan „holtponthoz" vezetett, amely megnehezíti azt, hogy továbbra is segítséget nyújtsunk Laurának. Emiatt a kettejük közti kapcsolat nagyon feszült, sőt, viszályos, míg a Laura és a köztem lévő kapcsolat meglehetősen jó. Jelen incidensre egy irodában került sor. A mentorom, aki családsegítő szociális munkás, valamint egy (szaknevelő) kolléga fogadta Laurát, hogy átbeszéljék egy korábbi alkalommal megbeszéltek eredményét, egy nyomon követő interjú keretében. Megfigyelőként én is részt vettem ezen a megbeszélésen. Közölték vele, hogy a legnagyobb lányának túl sokat kell gondoskodnia a kisöccséről: fürdeti, öltözteti, vigyáz rá és segít neki a mindennapi életben (lefekvésnél, fogmosásnál, étkezésnél, stb.). Szerintük Laura nem látja el „megfelelően" a szülői feladatait, és fel kellene menteni a legidősebb gyereket a vállára nehezedő, a fiatal korához képest „túl sok" felelősség alól. Ezután vége is lett a megbeszélésnek. Engem leginkább a mentorom és a kollégája által tett megjegyzések döbbentettek, sőt, sértettek meg, mivel úgy tűnt, hogy egyikük sem próbálta igazán megérteni Laura kultúráját, hanem ragaszkodtak az elképzeléseikhez anélkül, hogy megpróbáltak volna beszélgetni a témáról, mondván: „Laura makacs". Véleményem szerint nagyon erős és téves kijelentéseket tettek: „egy gyereknek nem lenne szabad ezt meg ezt csinálnia; egy gyerek köteles ezt meg ezt csinálni; azt kell csinálni, hogy...; ezt nem teheti meg, ez meg ez lehetetlen". A tapasztalataimból és megfigyeléseimből azt szűrtem le, hogy szerintük a szülők számára lényegében csak egy „nevelési módszer" létezik és fogadható el. Laurának tett megjegyzéseik kritizálók, sőt, ítélkezők voltak. Laura elmagyarázta nekem, hogy az ő kultúrájában nem teherként fogják fel azt, hogy a legidősebb gyerekek viselik a gondját a legkisebbeknek, hanem inkább a „tisztelet", az erő jeleként, vagy akár az anya (szülő) és a legidősebb között megosztott feladatként értelmezik. Szerintem ez esetben az idősebb lánygyermek szerepvállalása inkább pozitív folyamat, mintsem a parentifikáció esete. Fontos figyelembe vennünk mások kultúráját, és hogy megpróbáljuk megérteni azt. Semlegesebben kell hozzáállnunk, az általunk preferált családmodellnek nem lenne szabad felülírnia azt, hogy segíteni akarunk valakinek. Gyakran tűnt úgy, hogy a mentorom, aki maga is egy 3-4 éves gyermek édesanyja, összehasonlítja a saját „nevelési modelljét" Laurájáéval: „én a fiammal kapcsolatban azt teszem...; én nem csinálok olyat, hogy...". Laura gyakran meg is szólta ezért. Úgy hiszem, hogy a mentorom álláspontja szubjektív, a családmodellje kiváltságosságon alapul, és ez törést okoz kettejük kapcsolatában; csak azért beszéltek egymással, mert muszáj volt. Valószínűleg a mentor, akinek szintén van egy hasonló korú gyermeke, a saját helyzetét vetíti ki Laurára."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Kongói származású fiatal, húsz év körüli francia nő • Szociális és családi gazdasági tanácsadónak (CESF) készülő gyakornok
A MÁSIK SZEMÉLY	• *Francia nő a harmincas éveiben* • *Szociális és családi gazdasági tanácsadó (cesf)* • *Az elbeszélő mentora*
HASONLÓSÁGOK	• Tanulmányaik: CESF • Nemük: mindketten nők
KÜLÖNBSÉGEK	• Pozíciójuk az intézményen belül: gyakornok/tanácsadó (CESF) • Származásuk: kongói/francia

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset egy irodában zajlik az elbeszélő a mentora, és egy másik kolléga részvételével, egy nyomon követő interjú során. Az interjú alanya Laura, egy kongói származású, kétgyermekes egyedülálló anya: az idősebb gyermek 7, a fiatalabb pedig 3-4 éves. Az anya részmunkaidőben dolgozik, és gyakran próbál a gyerekeihez bébiszittert keresni.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Az elbeszélő és Laura mindketten kongói származásúak.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Megdöbbenés, sértettség:** *„Engem leginkább a mentorom és a kollégája által tett megjegyzések döbbentettek, sőt, sértettek meg, mivel úgy tűnt, hogy egyikük sem próbálta igazán megérteni Laura kultúráját, hanem ragaszkodtak az elképzeléseikhez anélkül, hogy megpróbáltak volna beszélgetni a témáról, mondván: „Laura makacs”.*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy szociális munkás gyakornok részt vesz egy beszélgetésben, amely mentora és annak kollégája, valamint egy kongói származású anya között zajlik. A mentor kritizálja az anya szülői tevékenységét és a saját nevelési stílusával hasonlítgatja össze.

MEGDÖBBENÉS

CSALÁD - NEVELÉS

Az elbeszélő így nyilatkozott: "Szerintem ez esetben az idősebb lánygyermek szerepvállalása inkább pozitív folyamat, mintsem a parentifikáció esete."
Szerinte ez a nevelési stílus inkább pozitív, és nem érti mentora kritikus hozzáállását. Az idősebb lány jövőjére nézve konstruktív jellegűnek tartja, hogy felelősséget kap.
A mentora megjegyzései ezért megsértették a családhoz és a neveléshez kapcsolódó értékeit. Az elbeszélő szerint ugyanis jó dolog úgy nevelni egy lányt, hogy felelősséget ruházunk rá.

SÉRTETTSÉG

PROFESSZIONALIZMUS - SEMLEGESSÉG - NYITOTTSÁG - ELŐÍTÉLET-MENTESSÉG

Az elbeszélő számára különböző nevelési modellek léteznek, és az, hogy a mentor a sajátját erőlteti rá az anyára, szemben áll a semlegesség, a nyitottság és az előítélet-mentesség elvével. Sőt, az elbeszélő a következőket mondta: „Engem leginkább a mentor és a kollégája által tett megjegyzések döbbentettek, sőt, sértettek meg, mivel úgy tűnt, hogy egyikük sem próbálta igazán megérteni Laura kultúráját, hanem ragaszkodtak az elképzeléseikhez anélkül, hogy megpróbáltak volna beszélgetni a témáról."
Ezenkívül az elbeszélő számára szakmai szempontból is fontos – különösen annak fényében, hogy a tanácsadó mentori szerepben is volt –, hogy az ember képes legyen tisztes távolságból szemlélni bizonyos szituációkat és észben tartani, hogy a szerepük a segítségnyújtás, és nem az ítélkezés.
Az elbeszélő felhívja a figyelmet arra, hogy: „Fontos figyelembe vennünk mások kultúráját, és hogy megpróbáljuk megérteni azt. Semlegesebben kell hozzáállnunk, az általunk preferált családmodellnek nem lenne szabad felülírnia azt, hogy segíteni akarunk Laurának."

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy szociális munkás gyakornok részt vesz egy beszélgetésben, amely mentora és annak kollégája, valamint egy kongói származású anya között zajlik. A mentor kritizálja az anya szülői tevékenységét és a saját nevelési stílusával hasonlítgatja össze.

CSALÁD - NEVELÉS

A mentor számára úgy tűnhet, hogy az anya szülői magatartása ellentétben áll a saját családi és nevelési elveivel. Ez váltotta ki benne azt az igényt, hogy Laurával megismertesse a saját nevelési modelljét, mivel úgy tűnik, hogy számára csak ez a megfelelő. Olyanokat mond, hogy: *„egy gyereknek nem lenne szabad ezt meg ezt csinálnia; egy gyerek köteles ezt meg ezt csinálni; azt kell csinálni, hogy...; ezt nem teheti meg, ez meg ez lehetetlen”.*
Szerinte a gyerekeknek nem lenne szabad szülői szerepet betölteniük és ennyi felelősséget vállalniuk. Laurent Heck és Pascal Janne szerint „a parentifikációt csak úgy lehet tanulmányozni, ha figyelembe vesszük, hogy ezt a fogalmat nagyban befolyásolják a történelmi és kulturális normák. Az, hogy a szülők arra kérik a gyermekeiket, hogy végezzenek el „felnőtt” feladatokat és viselkedjenek „felnőttként”, régi történelmi hagyományokra nyúlik vissza.” (Heck & Janne, 2011, 260. o.).
Franciaországban, habár több különböző vélemény létezik egymás mellett, általánosságban úgy gondolják, hogy ha a gyermek tartósan szülői szerepbe kényszerül, az hosszú távon negatív hatással van rá. Le Goff szerint *„amikor egy ilyen helyzet hosszú ideig eltart, és ha a gyermekre túl sok olyan felelősség vagy követelmény hárul, amely meghaladja a képességeit, annak káros hatása lehet, és negatív következményekkel járhat rövid, közép- és hosszú távon, a gyermek és az egész család számára egyaránt”.* (Le Goff, 2005, 288. o.).

PROFESSZIONALIZMUS

Feltételezzük, hogy ebben az esetben a mentor segítségnyújtó szerepében azt gondolja, hogy helyesen cselekszik, amikor elmagyarázza az anyának, hogy a lányának nem kellene ezt a szerepet betöltenie. Lehet, hogy a mentor úgy véli, hogy a küldetése nemcsak az, hogy segítséget nyújtson, hanem hogy tanácsot is adjon a családoknak a családi környezettel kapcsolatosan.
A Párizsi Akadémia szerint *„a CESF tanácsot, információkat, motivációt, oktatást és költségvetési támogatást biztosít [...] Az elöregedő lakosság, a függőség, a fogyatékosság és a gyermekvédelem problémáival kapcsolatos tevékenységet végez”*. Így a CESF a családok felé is betölt tanácsadói szerepet is, és ilyen irányú tanácsadásával közbeléphet gyermekvédelmi ügyekben.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*CSALÁD - NEVELÉS*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélőnek fontos annak figyelembevétele, hogy különböző nevelési modellek léteznek, és az anya nevelési modellje számára megfelelőnek tűnik.	A mentor szerint az ő nevelési modelljének kellene előnyt élveznie. Egy gyereknek nem lenne szabad szülői feladatok, szerepköröket átvállalnia, nem tartja helyesnek.
	PROFESSZIONALIZMUS	
	Az elbeszélő szerint bizonyos fokú semlegességgel kell segítséget nyújtani, és fontos, hogy elkerüljük az ítélkezést.	Feltételezhetjük, hogy a mentor számára a segítségnyújtás magába foglalja azt, hogy szükség esetén ismertesse a véleményét a gyereknevelésről.

KONKLÚZIÓ

Az elbeszélő beszélhetne a mentorral erről a témáról, hogy kikérdezze azzal kapcsolatban, miként vélekedik a mentor a CESF-tanácsadó szerepéről és ennek korlátairól. Így a mentor átgondolhatná az anya felé tanúsított viselkedését és hogy esetleg hibázott-e, ami alapján az elbeszélő számára világossá válhat, milyen segítségnyújtási módot kíván alkalmazni a jövőben tanácsadói szerepkörben.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Cécile Stola, Léa Cordier és Charlotte Loudiyi (Elan Interculturel)

MEGNŐTT A SZAKÁLLA...

AZ INCIDENS

„Szociális munkás vagyok. Volt egy kliensünk, úgy 30 éves lehetett, egy Észak-Afrikából származó kettős kultúrájú férfi. Amikor először járt nálunk még átlagos európai ruhákat viselt, szoros farmert, sportcipőt, ilyesmit. Egyszer azonban elkezdett megváltozni. Addig is vallásos volt, de annál semmi több. Aztán váratlanul szélsőségesebb irányba kezdett elmozdulni. Megnőtt a szakálla, nem viselt többé farmert, inkább bő nadrágot és dzsellabát kezdett hordani. Azelőtt kezet rázott velünk, de egy napon így szólt: „Többé nem fogok kezet magával, hölgyem!". Én erre azt feleltem neki, hogy „Nem értem, miért nem hajlandó velem kezet fogni?". Ezután elmagyarázta, hogy elöntötte a vallási áhítat, nekem pedig fejkendőt kellene hordanom, stb. Azt is mondta, hogy már nem talál magának munkát. Én erre azt válaszoltam, hogy "Igen, mert egy bizonyos képpel azonosítanak" (ekkor történtek a párizsi támadások). Azt mondta nekem, hogy Isten segítségével végül majd állást talál magának, én pedig megmondtam neki, hogy jelen pillanatban a szociális munkások segítenek neki! A szélsőséges hite miatt csökkentek az esélyei az integrációra. Ennek egyik megnyilvánulása volt, amikor olyanokat kérdezett a női munkatársaktól, hogy „Miért nem takarják el magunkat? Miért öltözködnek így?". Elég jól ismertem őt, ezért tudtam vele beszélni a dologról, azt mondtam neki, hogy "Régebben te is ugyanígy öltöztél, kettős kultúrájú voltál, most miért mutogatsz ujjal ránk, már nem fogadod el?" Nagyon felzaklatott, mert ugyanonnan származom, ahonnan ő. Azt hittem, lehet hogy terrorista lett belőle, és féltem vajon mit fog tenni? Megijesztett. Elvégre 2015-ben, a párizsi támadások idején történt a dolog."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Harmincas éveiben járó, algériai származású francia nő • Szociális munkás • Ismeri a hazájára jellemző iszlám vallást
A MÁSIK SZEMÉLY	• Harmincas éveiben járó, algériai származású férfi • Muzulmán
HASONLÓSÁGOK	• Származási helyük: Algéria • Kettős kultúrájuk: francia-algériai • Életkoruk: harminc év körüliek
KÜLÖNBSÉGEK	• Státuszuk: szakember/támogatást élvező személy • Nemük: nő/férfi

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az incidens a szociális központ előterében történt.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A támadásokat követő kontextus Párizsban, 2015 novemberében[1]: Az események hatására a lakosságon eluralkodott a félelem, a szorongás és az állandó éberség. „Terrortámadások hatására *„a reprezentatív rendszer (gondolatok és reprezentációk) eluralkodik az embereken, és kognitív-érzelmi zavar jön létre,"* magyarázza Pierre Mannoni pszichológus és filozófus… *„Egy kollégám szerint az emberek elhúzódnak, nehogy egy szakállas férfi közelébe kerüljenek," jegyezte meg. Ez tipikus tünete az úgynevezett „kényszerneurózisnak" (állandó, túlzott éberség), ami egyenértékű azzal, mintha egy ostrom alatt álló városban tartózkodnánk,"* olvashattuk a Slate magazinban 2016. augusztus 1-én. A kormány nyilvánosságra hozta a potenciális radikalizálódás jeleit is a lakosság számára, amelyek között olvasható például, hogy *„a fizikai megjelenés vagy ruházat megváltozása a radikalizálódás egyik jele lehet".*[2]
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Félelem:** *„Azt hittem terrorista lett belőle, mit fog tenni? Megijesztett."* **Destabilizáció:** *„Nagyon felzaklatott, mert ugyanonnan származom, ahonnan ő."* **Félreértés:** *„Most miért mutogatsz ujjal ránk, már nem fogadod el?"*

1_ https://hu.wikipedia.org/wiki/2015-%C3%B6s_p%C3%A1rizsi_terrort%C3%A1mad%C3%A1s_(Bataclan)
2_ Az idézetek az alábbi francia nyelvű cikkből származnak: http://www.stop-djihadisme.gouv.fr/radicalisation/identifier-radicalisation/quels-sont-signes-radicalisation

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy szociális munkás azt tapasztalja, hogy az egyik általuk támogatott fiatal, muzulmán férfi nemrég mélyen vallásos lett, nyugati stílusú ruháit bő nadrágra és dzsellabára váltotta, és szakállat is növesztett. A férfi nem akart kezet fogni vele, és arról faggatta, hogy miért nem takarja el magát, miért öltözködik így. Ez megrémíti a szociális munkást, aki attól tart, hogy a férfi radikálisan vallásos lesz, talán még terrorista is.

FÉLELEM

SZABADSÁG

Az elbeszélő számára úgy tűnik, hogy a férfi arra vonatkozó megjegyzései, hogy egy bizonyos módon kellene öltözködnie, vagy egy bizonyos vallási interpretációban kellene hinnie, megsérti a döntéseinek és hitének szabadságát. Ezt kimutatta és szóvá is tette, amikor olyanokat kérdezett tőlünk, hogy *„Miért nem takarjuk el magunkat? Miért öltözködünk így?”*. A nő szavai valóban arra engednek következtetni, hogy a dolog érintette a szabadságérzetét, hiszen értetlenséget mutat: *„Most miért mutogatsz ujjal ránk, már nem fogadod el?”*.

VALLÁSOSSÁG – VILÁGIASSÁG

Az, hogy a férfi nem volt hajlandó úgy köszönni neki, ahogy azelőtt tette, azt a gondolatot ébreszti fel a nőben, hogy a fiatalember szélsőségesebbé vált: *„Arra gondoltam, mi van, ha ő is szélsőséges lett.”*
A nő továbbá megjegyezte azt is, hogy *„A hite miatt csökkentek az esélyei az integrációra”*. Ezekből a megjegyzésekből világossá válik, hogy az elbeszélő számára fontos, hogy a vallás személyes és belsőséges maradjon (különösen ebben a kontextusban). Szerinte a vallásnak nem szabad „túlcsordulnia”, és főként nem lehet azt másokra erőltetni (*„Miért nem takarjátok el magatokat?”*).

DESTABILIZÁCIÓ

FÉLREÉRTÉS

BIZTONSÁG

A fiatalember viselkedése félelemérzetet keltett az elbeszélőben és láthatóan aláásta a biztonságérzetét.
A következőt fejezi ki: *„Azt mondogattam magamnak, hogy lehet, hogy terrorista lett belőle, vajon mit fog most csinálni? Féltem. Megijesztett. Elvégre a terrortámadások idején történt a dolog és arra gondoltam, mi van, ha ő is szélsőséges lett”*.
Az elbeszélő annak jeleit mutatja, hogy a férfi viselkedése a párizsi támadások utáni állapothoz kötődő félelmeket ébresztett benne (lásd „társadalmi és pszichológiai kontextus”).

AZ IDENTITÁS STABILITÁSA

Az elbeszélőre hatással volt a férfi szokásainak, ruházatának és megjelenésének hirtelen változása. Emiatt úgy tűnik, hogy a férfi identitásának megjelenése egyfajta stabilitáshoz volt köthető, és ezekkel a radikális változtatásokkal a fiatalember megsértette a nőben ezt az értéket: *„Addig is vallásos volt, de annál semmi több. Aztán váratlanul szélsőségesebb irányba kezdett elmozdulni.”*.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy szociális munkás azt tapasztalja, hogy az egyik általuk támogatott fiatal, muzulmán férfi nemrég mélyen vallásos lett, nyugati stílusú ruháit bő nadrágra és dzsellabára váltotta, és szakállat is növesztett. A férfi nem akart kezet fogni vele, és arról faggatta, hogy miért nem takarja el magát, miért öltözködik így. Ez megrémíti a szociális munkást, aki attól tart, hogy a férfi radikálisan vallásos lesz, talán még terrorista is.

A HIT SZABAD KIFEJEZÉSE

Elképzelhető, hogy a férfi nem vágyott arra, hogy *„a vallása miatt mutogassanak rá”*, szerette volna, ha tisztelik a választott hitét és életmódját (főként a ruházatát).
Meg kell jegyeznünk, hogy a férfi másként értelmezi a vallást, mint az elbeszélő. A férfi számára fontos, hogy a fizikai megjelenése útján is jelezze a hitét (szakáll, dzsellaba, fejkendő).

VALLÁS

A férfi életében láthatóan valóban fontos szerepet tölt be a vallás. A szociális munkásnak is megemlíti Istent, aki még az álláskeresésben is a segítségére lesz. A vallás ugyan az életének számos részében megjelenhet és odáig is vezethet, hogy teljesen belemerül, *„a hitének radikalizálódása”* azonban nem egyenlő annak erőszakos úton való kifejezésével (lásd a következő pontot).

JÓAKARAT

Az által, hogy az elbeszélőnek azt magyarázza, hogy fejkendőt kellene viselnie, a fiatalember talán csak tanácsot akart adni, nem pedig ráerőltetni a nőre ezt a döntést. A hite miatt ez valódi aggodalmat válthatott ki a férfiból. Talán *„Isten haragjától akarta megmenteni a nőt”*?

ERŐSZAKOS RADIKALIZÁCIÓ / ERŐSZAKMENTES RADIKALIZÁCIÓ

Az Erőszakhoz Vezető Radikalizáció Megelőzőközpontja (CPRMV) a következőképpen definiálja a radikalizációt: *„az a folyamat, amelynek során az ember olyan szélsőséges hitrendszert vesz fel, amelynek része az erőszak elősegítése, támogatása, használata, valamint az arra való hajlandóság egy ideológia, politikai projekt vagy ügy érdekében elért győzelem céljából a társadalmi változás elérése végett”.*
Látható, hogy már a radikalizáció meghatározása is erőszakot tartalmaz. Azonban ugyanez a szervezet néhány sorral lejjebb elmagyarázza, hogy *„fontos megkülönböztetni az erőszakos radikalizációt az erőszakmentes radikalizációtól”*. Olykor, ha egy személy a saját hitvilágába zárkózik, előfordul, hogy radikális pozícióba kerül, amely nem feltétlenül ellenkezik a demokrácia elveivel és normáival, ebben az értelemben a radikalizáció nem minősül erőszakosnak. Az erőszakmentesen radikális emberek továbbá kifejezetten pozitív szerepkört is betölthetnek – saját közösségükön belül és szélesebb politikai körökben egyaránt.
Ebből a szemszögből nézve, valóban különbség van az erőszakos és az erőszakmentes radikalizáció között, amit nem emel ki a radikalizáció definíciójában a CPRMV (Erőszakhoz Vezető Radikalizáció Megelőzőközpontja). Ez a fogalmi zavar gyakorinak tűnik manapság, és a „radikalizáció” szó látszólag már nem tudja magáról, hogy mit is jelent. 2017 márciusában Pierre Rimbert elmagyarázta a Le Monde Diplomatique-ban, hogy *„válságos helyzetben burjánzanak a zavaros fogalmak. A radikalizáció néha a radikális gondolatoknak való megfelelést jelenti, néha a társadalmi kirekesztettséget, néha erőszakot”*[3].
Kifejtette, hogy azáltal, hogy ezt a szót használják annak leírására, hogy: *„elvakult vallásos erőszak, a vezetők pontosan annak az alapjait mocskolják be, amit védeni vélnek: a liberális demokráciák a létüket köszönhetik a radikális ideáknak és az ezeket közvetítőknek”.*

Fontos tehát, hogy elkülönítsük a radikalizmus gondolatát az erőszakos radikalizmustól. A gondolkodás és a hit radikalizmusa nem feltétlenül vezet erőszakos radikalizmushoz. Jelen esetben feltételezhetjük, hogy a fiatal férfi a hitében jutott el egyfajta radikalizációhoz. Mindazonáltal az a feltételezés, hogy ez terrorizmushoz vezethet, látszólag csakis a társadalmi kontextusnak és a radikalizációt körülvevő fogalomzavarnak köszönhető.

3_ Az idézet az alábbi francia nyelvű weboldalról származik: https://www.monde-diplomatique.fr/mav/151/RIMBERT/57056

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*VALLÁS*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő számára a vallás helye a privát szférában van.	A férfi számára a vallás olyasmi, amit a külvilág felé is meg kell mutatni.
	VALLÁSSZABADSÁG	
	Az elbeszélő számára ez azt jelenti, hogy senki sem mondhatja meg neki, mit viseljen, vagy hogyan viselkedjen. A jelen incidens során az elbeszélő a vallási jelképeket szélsőségességgel (terrorizmussal) azonosítja, ami megrémíti őt.	A fiatal férfi számára a vallásszabadság azt jelenti, hogy úgy éli meg a vallását, ahogy akarja, anélkül, hogy tanácsra lenne szüksége.

KONKLÚZIÓ

Mindig könnyebb párbeszédet kialakítani, őszinte kérdéseket feltenni, érdeklődőnek, kíváncsinak lenni, ha a résztvevők ismerik egymást.
A kíváncsi hozzáállás lehetővé teszi az informálódást. Veszélyes abból kiindulni, hogy szakáll + dzsellaba = terrorizmus, azonban az is fontos, hogy a szociális munkások képesek legyenek az ügyfeleikkel való megfelelő kommunikációra, ha az erőszakos radikalizáció jeleit tapasztalják. A párbeszéd itt lehetővé teszi a másik szándékainak megismerését anélkül, hogy kizárólag a fizikai tényekre hagyatkoznának.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Cécile Stola, Léa Cordier és Charlotte Loudiyi (Elan Interculturel)

EGY CSOMAG TENGERI SÓ

AZ INCIDENS

„Klinikai pszichológusként dolgozom egy bevándorlók, menekültek és etnikai bevándorló populációk számára létrehozott konzultációs és lelkisegélynyújtó központban. Olyan nőket fogadok, akiknek segítségre van szükségük, mert szorongásos és depressziós zavarban szenvednek. Egy napon egy negyvenes éveiben járó ukrán nő érkezett hozzám, aki hazájában ügyvédként dolgozik, három nyelven beszél és magasan képzett. Azért döntött úgy, hogy felkeres engem, mert pánikrohamokkal küzdött. Ez volt az első alkalom, hogy pszichológust keresett fel. A találkozó végén, amikor a következő heti időpontot beszéltük meg, egyszer csak megkérdezte, hogy tehet-e egy gesztust értem és a többi páciensem jólétéért. Igennel válaszoltam, mire ő felállt, elővett egy csomag tengeri sót, majd egy maroknyit szétszórt a rendelő mind a négy sarkába. Elmagyarázta, hogy a rendelőt minden egyes nap megtölti a hozzá hasonló boldogtalan emberek szenvedése és fájdalma, valamint a negatív energiák áthatolnak a falakon, és ha nem tisztítjuk meg, akkor odavonzza a gonosz szellemeket, amelyek aztán beköltöznek az ide járó emberekbe. Azt mondta, hogy a sót hagyjam ott estig a padlón, majd szórjam bele a vécébe, de arra ügyeljek, hogy a kezeim ne érjenek hozzá a sóhoz, mert különben „visszajuttatom" a negatív energiákat. Azt tanácsolta, hogy ismételjem meg ezt minden egyes nap. Kényelmetlenül éreztem magam: egyrészt, ha ez megnyugtatta őt, akkor nem bántam, hogy van egy kis só a padlón (személy szerint egyáltalán nem hiszek a negatív energiákban vagy a gonosz szellemekben), de attól tartottam, hogy ez a többi pácienst megrémítheti. Pillanatnyi habozás után megköszöntem neki, majd elmagyaráztam, hogy szeretném elkerülni a rituálékat a rendelőmben, hogy a helyet a lehető legsemlegesebbé tegyem, tiszteletben tartva mindeközben a páciensek hitét. Azt mondta, hogy megérti, de ezután nem jött el a következő találkozóra, és a hívásaimra sem válaszolt. Azóta is frusztrációt és elégedetlenséget érzek azzal kapcsolatban, ahogy reagáltam."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 45 éves francia nő • Klinikai pszichológusként dolgozik egy bevándorlókat és menekülteket segítő konzultációs és lelkisegélynyújtó központban
A MÁSIK SZEMÉLY	• 40-es éveiben járó ukrán nő • Ügyvéd a hazájában • Három nyelven beszél, magasan képzett.
HASONLÓSÁGOK	• Koruk: 45/40 • Nemük: nő • Legmagasabb végzettségük: egyetem
KÜLÖNBSÉGEK	• Származásuk: francia/ukrán • Szakmájuk: pszichológus/ügyvéd • Spiritualitáshoz köthető nézeteik • Státuszuk: pszichológus/kliens

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET

A pszichológus szerint a konzultációs helyiség „semleges és befogadó". A helyiségben fehér falak vannak, továbbá egy kanapé, egy fotel, két dísznövény és egy falra szerelt könyvespolc, amelyen pszichológiával, szociológiával és antropológiával kapcsolatos könyvek sorakoznak.

Jelen volt olyan más személy, aki befolyásolta a történet alakulását?

Nem.

TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS

A pszichológus a 2000-es években egy párizsi egyetemen tanult, ahol az oktatás a pszichoanalízisre irányult, és az episztemológiai keret elsősorban karteziánus volt (racionális, logikai, módszertani). Valójában az „ezotériát" egyáltalán nem tartották terápiás stratégiának, inkább a megfigyelés tárgya volt „etnokulturális" vagy akár „pszichopatológiai" szempontból. A pszichológus nézetei a racionalitás elvén alapulnak, amely „a gondolkodásra vonatkozik, és egyértelműen meghatározott fogalmakat használ, valamint egy demonstrációs sorozatból indul ki, ami azt jelenti, hogy a logikai szabályok alkalmazásának esetén a kimenetel a fontos. A tudományos közösségnek el kell fogadnia az érvelést irányító posztulátumokat."
https://philosciences.com/vocabulaire/205-rationalite)

Az ukrán nő azért érkezett a konzultációra, mert pánikrohamokkal küzdött. Ez volt az első alkalom, hogy felkeresett egy pszichológust.

REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK

Félelem: *„Attól féltem, hogy ez megrémítheti a többi pácienst."*

Frusztráció és elégedetlenség: *„azzal kapcsolatban, ahogy reagáltam – nem tért vissza az irodába, és a hívásaimra se válaszolt."*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy ukrán nő a pszichológussal való első találkozása végén egy maroknyi tengeri sót szór szét a rendelő mind a négy sarkába, hogy ezzel megtisztítsa a teret a negatív energiáktól és szellemektől. A pszichológus elmagyarázza, hogy szeretné elkerülni a rituálékat a rendelőjében, hogy a helyet a lehető legsemlegesebbé tegye. A páciens azt mondja, hogy megérti, de többször már nem tér vissza a pszichológushoz.

FÉLELEM **FRUSZTRÁCIÓ** **ELÉGEDETTSÉG**

HIEDELMEK - RACIONALITÁS

A pszichológus nézetei a racionalitás elvén alapulnak: *„Személy szerint egyáltalán nem hiszek a negatív energiákban vagy a gonosz szellemekben."*
Így amikor a páciens a rituáléjáról beszél neki, megsérti a racionalitáshoz kapcsolt értékeit. Számára nem racionális hinni az ilyenfajta rituálékban. Azonban úgy tűnik, hogy nem esik nehézére teljesítenie azokat, ha ez megnyugtatja a páciensét.

SEMLEGESSÉG - PROFESSZIONALIZMUS

A pszichológus a pszichoanalízis[1] szabályait követi, amelyek megkövetelik tőle, hogy semleges maradjon a klienseivel szemben. Ez azt jelenti, hogy a rendelőjének is semlegesnek kell lennie. Amikor azt tapasztalja, hogy a kliense bele akarja vonni őt egy olyan rituáléba, amely más pácienst is érint, visszautasítja azt.
„Elmagyaráztam neki, hogy szeretném elkerülni a rituálékat a rendelőmben, hogy a helyet a lehető legsemlegesebbé tegyem, tiszteletben tartva eközben a páciensek hitét".

GONDOSKODÁS - BIZTONSÁG

A pszichológus számára nagyon fontos, hogy a páciensek jól érezzék magukat a rendelőjében. Ez azt is jelenti, hogy *„a hely a lehető legsemlegesebb legyen, tiszteletben tartva eközben a páciensek hitét."* Az elbeszélő szerint a padlóra szórt só kellemetlenséget és félelmet ébreszthet a többi páciensben. Így a páciens kérése megkérdőjelezi a gondoskodáshoz és a biztonsághoz kapcsolódó értékeket.

HORIZONTALITÁS

A pszichológus nyitott a páciens javaslataira – az alkalmazandó technikákkal kapcsolatban –, ha ő úgy gondolja, hogy az segít neki a gyógyulásban (még akkor is, ha ő személy szerint nem hisz bennük). Számára a kapcsolatuknak horizontálisnak kell lennie, és a páciense javaslatait, főként, ha azok a terápiával kapcsolatosak, számításba kell vennie. Ez segíthet abban, hogy jobban elmélyüljön a kapcsolatukban és a terápiában.

FOLYTONOSSÁG

A pszichológus számára a terápiás munka olyan gazdagító változási folyamat, amely az első alkalommal elkezdődik, és az idő múlásával tovább folytatódik a beteg szenvedésének csökkentése és életmódjának javítása érdekében. A tény, hogy a páciens többször nem tér vissza, lehetetlenné teszi a pszichológus számára, hogy a páciensnek azt a fajta gondoskodást nyújtsa, amelyre szüksége lett volna: „nem jött el a következő találkozóra, és a hívásaimra sem válaszolt..."

1_ Daviet, Olivier. «Rester neutre ou demeurer bienveillant? Le psychologue convoqué sur le champ politique par la pratique en milieu précaire», Connexions, vol. 100, no. 2, 2013, pp. 111-121

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy ukrán nő a pszichológussal való első találkozása végén egy maroknyi tengeri sót szór szét a rendelő mind a négy sarkába, hogy ezzel megtisztítsa a teret a negatív energiáktól és szellemektől. A pszichológus elmagyarázza, hogy szeretné elkerülni a rituálékat a rendelőjében, hogy a helyet a lehető legsemlegesebbé tegye. A páciens azt mondja, hogy megérti, de többször már nem tér vissza a pszichológushoz.

HIEDELMEK - SZABADSÁG - BIZTONSÁG

A páciens számára bizonyos hiedelmek különösen fontosak, például a só elszórása a helyiség megtisztításához: *„Felállt, elővett egy csomag durva szemű tengeri sót, majd egy maroknyit szétszórt a rendelő mind a négy sarkába. Elmagyarázta, hogy a rendelőt minden egyes nap megtölti a hozzá hasonló boldogtalan emberek szenvedése és fájdalma, valamint a negatív energiák áthatolnak a falakon, és ha nem tisztítjuk meg, akkor odavonzza a gonosz szellemeket, amelyek aztán beköltöznek az ide járó emberekbe."*
Lehetséges, hogy a páciens azért nem tért vissza a pszichológushoz, mert lehetetlennek érezte, hogy olyan helyen kezeljék, amely negatív energiáktól hemzseg. Azt is hihette, hogy a pszichológus akaratlanul is hozzájárult ahhoz, hogy ne érezze magát biztonságban a rendelőben. *„Elmagyaráztam neki, hogy szeretném elkerülni a rituálékat a rendelőmben, hogy a helyet a lehető legsemlegesebbé tegyem, tiszteletben tartva eközben a páciensek hitét."* Azt mondta, hogy megérti, de ezután nem jött el a következő találkozóra, és a hívásaimra sem válaszolt.

GONDOSKODÁS

A páciens elmagyarázza a pszichológusnak, hogy *„a rendelőt minden egyes nap megtölti a hozzá hasonló boldogtalan emberek szenvedése és fájdalma, valamint a negatív energiák áthatolnak a falakon, és ha nem tisztítjuk meg, akkor odavonzza a gonosz szellemeket, amelyek aztán beköltöznek az ide járó emberekbe."* Ezért úgy tűnik, hogy a rituálé elvégzése számára egy kedves cselekedetet jelent a pszichológus és a többi páciense felé.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*GONDOSKODÁS*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő számára fontos, hogy minden páciense jól érezze magát a rendelőjében, és aggódik, hogy e rituálé megengedése kényelmetlen helyzetbe hozhatja a többi beteget.	Úgy tűnik, hogy a páciens számára e rituálé elvégzése arra szolgál, hogy megvédje mind a pszichológust, mind a többi pácienst a negatív energiáktól.

KONKLÚZIÓ

Jó lett volna olyan kompromisszumot találni, ahol páciens el tudta volna végezni a rituáléját, de úgy, hogy ezzel a jövőbeni pácienseket nem zavarja. Az elbeszélő valóban nyitottnak tűnik e rituáléra, és ki is jelenti, hogy őt ez nem zavarja. Talán lehetséges lett volna felajánlani neki, hogy tegye bele a sót egy kis üvegbe, ne közvetlenül a padlódra, így a páciensek sem vették volna észre.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Cécile Stola, Léa Cordier és Charlotte Loudiyi (Elan Interculturel)

KÖTÉNY ÉS KESZTYŰ

AZ INCIDENS

„A párizsi Szociális Ügyek Központjánál voltam szociális és családi gazdasági tanácsadó gyakornok, és egy kollégámmal otthonlátogatásra mentünk egy idős hölgyhöz. A kollégám csengetett, és X asszony ajtót nyitott, szívélyesen üdvözölve minket. Úgy tűnt, örül a látogatásunknak, és már várt ránk. A kollégám engem nem mutatott be. Néhány másodpercre megálltunk a bejáratnál, hogy elmondjuk a látogatásunk okát. X asszony beengedett minket, bement a konyhába, majd visszatért, és átadott nekem egy köténytt és egy pár tisztítókesztyűt. Ránéztem, majd a kollégámra, aki azt mondta neki: "nem-nem, félreérti, mi otthonlátogatás miatt jöttünk, tudja, a nehézségei miatt, hogy felmérjük a helyzetet…" Meglepett és zavarodott voltam, mert nem értettem, miért ez volt az ösztönös reakciója, különösen, mivel el is mondtuk neki a látogatásunk okát, és nem tudtam, mit gondoljak, miért pont én? Sértettnek is éreztem magam, nem értettem, hogy tud egy idős ember így gondolkodni. Én az idős emberekre bölcs és kedves emberként tekintek. Nagyon tisztelem őket, mert a nagyszüleimet látom bennük, olyan embereket, akikkel kellemes baráti beszélgetéseket lehet folytatni. Meglehetősen pozitív kép él bennem az idősekről. Ez az idős hölgy azonban más benyomást keltett, azt mondtam magamnak: "Milyen világban él ez az ember, hogy így viselkedik?" Úgy képzelem, hogy X asszony egy fiatal fekete bőrű lányt látott bennem, akit sokkal inkább alkalmasnak talált a házimunka elvégzésére, mint a fehér bőrű kollégámat. Talán van egy kialakult képe, egy sztereotípiája, előítélete a fiatal fekete bőrű takarítónőkről. X asszony elnézést kért, kellemetlenül érezte magát, és megpróbálta jóvátenni a hibáját azzal, hogy megkínált gyümölcslével, megkérdezte, honnan jöttem, miben hiszek, és kiderült, hogy ugyanabban hiszünk. Az incidenst a korának tudtam be."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 19 éves lány • Fekete bőrű, afrikai bevándorló családból származik • Szociális és családi gazdasági tanácsadó gyakornok
A MÁSIK SZEMÉLY	• 70 éves francia nő
HASONLÓSÁGOK	• A nemük: nők • A nyelvük: francia
KÜLÖNBSÉGEK	• Életkoruk: 19/70 • Bőrszínük: fekete/fehér • Státuszuk: szociális és családi gazdasági tanácsadó gyakornok/ segített személy

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az incidens egy idős személy otthonának meglátogatásakor történik, amelynek célja az idős személy által tapasztalt nehézségek felmérése.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Jelen volt még az elbeszélő szociális és családi gazdasági tanácsadó kollégája, egy negyvenes, fehér bőrű nő.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	Az elbeszélő kollégája nem mutatta őt be, amikor megérkeztek az otthonlátogatásra. **Meglepettség, értetlenség, zavarodottság:** *„Meglepett és zavarodott voltam, mert nem értettem, miért ez volt az ösztönös reakciója, különösen mivel el is mondtuk neki a látogatásunk okát. Nem tudtam, mit gondoljak, miért pont én?"* **Sértettség, bosszúság:** *„Sértettnek is éreztem magam, nem értettem, hogy tud egy idős ember így gondolkodni."*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy fekete bőrű szociális munkás gyakornok egy idősebb, fehér bőrű szociális munkással meglátogat egy idős hölgyet. Az idős hölgy köténytt és takarítókesztyűt nyújt át az elbeszélőnek, de a kollegája elmagyarázza, hogy ők amiatt jöttek, hogy felmérjék az idős hölgy szociális helyzetét.

ÉRTETLENSÉG **ZAVARODOTTSÁG** **BOSSZÚSÁG** **SÉRTETTSÉG**

AZ IDŐSEKRŐL KIALAKÍTOTT KÉP

Az idős személy reakciója megsértette az elbeszélő idős emberek iránt érzett tiszteletét, a róluk kialakított pozitív képet, aki így fogalmaz: *„Én az idős emberekre bölcs és kedves emberként tekintek. Meglehetősen pozitív kép él bennem az idősekről. Ez az idős hölgy azonban más benyomást keltett."*
Úgy tűnik, hogy az elbeszélő számára egy idős személy olyan valaki, aki bölcs, valaki, akit tisztelnek, és aki nem viselkedhet így, mivel nagy a tudása. Hélène Rosay-Notz (2004) kifejti, hogy „Afrikában például az idősekre úgy tekintenek mint „élő könyvtárakra", a haláluk pedig olyan, mintha „leégne egy könyvtár." (p.31) (https://www.cairn.info/revue-etudes-sur-la-mort-2004-2-page-27.htm)[1].

TISZTELET – SEMLEGESSÉG - NYITOTTSÁG – EGYENLŐSÉG

Az elbeszélő számára az idős személy viselkedése bántó volt, megbántotta és megsértette őt, mivel úgy érezte, hogy a bőrszíne miatt takarítónőnek nézték.
Így fogalmazott: *„Meglepett és zavarodott voltam, mert nem értettem, miért ez volt az ösztönös reakciója, […] és nem tudtam, mit gondoljak, miért pont én? Sértettnek is éreztem magam, nem értettem, hogy tud egy idős ember így gondolkodni."*
Úgy tűnik, hogy ez megsértette az elbeszélő számára a tisztelet, semlegesség, nyitottság, valamint egyenlőség értékelveit, mivel a bőrszíne miatt nem ugyanolyan fogadtatásban részesült, mint a kolléganője. A következőképpen magyarázza el ezt: *„Úgy képzelem, hogy X asszony egy fiatal fekete bőrű lányt látott bennem, akit sokkal inkább alkalmasnak talált a házimunka elvégzésére, mint a fehér bőrű kollégámat."*

1_ https://www.cairn.info/revue-etudes-sur-la-mort-2004-2-page-27.htm

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy fekete bőrű szociális munkás gyakornok egy idősebb, fehér bőrű szociális munkással meglátogat egy idős hölgyet. Az idős hölgy köténytt és takarítókesztyűt nyújt át az elbeszélőnek, de a kollegája elmagyarázza, hogy ők amiatt jöttek, hogy felmérjék az idős hölgy szociális helyzetét.

Úgy gondoljuk itt sokkal inkább fontos foglalkozni a Franciaországba bevándorló nők kérdésével és a témához kapcsolódó előítéletekkel, mint önmagában az értékrendekkel.
A meglátogatott nő viselkedése valóban nagyon megdöbbentő, de viselkedését a Franciaországban még mindig jelenlévő, a bevándorló és fekete bőrű nőkkel szembeni sztereotípiák kérdéskörén keresztül kell ezt értelmezni.

A bevándorló nőkről kialakított kép még mindig a háztartási és ápolói munkakörökkel azonosítja őket. Sophie Blanchard (2014) kifejti, hogy Franciaországban *„országos szinten, ahogy Christelle Avril megállapítja, a külföldi, a bevándorló nők vagy a bevándorló nők lányainak aránya magasabb a háztartási segítők körében, mint más dolgozó nők körében. Ez a magas arány egyértelműen jobban megfigyelhető Párizs agglomerációjában.”* [2]

Feltételezhetjük, hogy a 70 éves nő még ezeknek a sztereotípiáknak a tudatában él, és ezért volt az a meggyőződése, hogy az elbeszélő házimunkát végezni jött.

2_ https://journals.openedition.org/echogeo/14073

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KONKLÚZIÓ	A jelen esetnél fontosnak tűnik megjegyezni, hogy az elbeszélő az otthonlátogatáskor bemutatkozhatott volna vagy a kollégája bemutathatta volna őt, ezzel elkerülhető lett volna az idős hölgy viselkedése. Ezen kívül az egyetlen megoldás, amit itt látunk a lehetőség szerinti párbeszéd mellett, az a figyelemfelhívás a női migráció kérdésére annak érdekében, hogy elkerülhető legyen az ezzel kapcsolatos sztereotípiák kialakulása, illetve, hogy a nézetek megváltozzanak.	

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Cécile Stola, Léa Cordier és Charlotte Loudiyi (Elan Interculturel)

SZŐNYEGRE SZEGEZETT TEKINTET

A KRITIKUS INCIDENS

„Épp akkoriban kezdtem el dolgozni klinikai szakpszichológusként egy menedékkérők számára fenntartott befogadóállomáson (Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile, CADA), amikor az eset történt. A befogadóállomás Párizs külvárosában volt, ahol a menekültstátusz iránti kérelem elbírálásának egész idejére helyet biztosítottak a menedékkérők számára. Gondoskodtak a menedékkérők szállásáról, hivatali ügyeiről (segítettek a menekültstátusz iránti kérelemmel kapcsolatos ügyintézésben), szociális ellátásáról (egészségügyi ellátás, francia nyelvoktatás, stb.), élelmezéséről (élelmiszervásárláshoz nyújtott pénzügyi segély), valamint szükség esetén pszichológiai segítséget is biztosítottak számukra. A befogadóállomást egy a menekültügyben meghatározó francia civil szervezet üzemeltette.

Az volt a feladatom, hogy pszichoterápiás kezelést nyújtsak szorongással küzdő, fiatal felnőtt női és férfi menedékkérőknek. Első munkanapjaim egyikén egy 22-23 év körüli, kongói származású menedékkérő volt a páciensem. Egyedülálló, gyermektelen férfi. Hazájában a kereskedelemben dolgozott, a találkozásunk idején azonban nem volt munkája. Várta, hogy rendeződjön a helyzete, és elkezdhessen munkát keresni.

Azért fordult hozzám, mert visszatérő rémálmok gyötörték, és nem tudott aludni tőlük.

A Kongói Demokratikus Köztársaságban található Kinshasa városából érkezett; remekül beszélt franciául, és nagyon részletesen írta le a rémálmait. Volt azonban valami a viselkedésében, amit nem tudtam hová tenni: a 45 perces ülés alatt, míg velem szemben ült a fotelban, végig lefelé nézett, tekintetét a szőnyegre szegezve. Rám egyszer sem pillantott. Amikor távozott, felmerült bennem a kérdés, hogy vajon a viselkedésének hátterében autizmus spektrum zavar vagy inkább szociális szorongás áll-e.

Beszéltem erről a férfi anyagait kezelő szociális munkás kolleganővel, aki elmondta, hogy a fiatalember vele szemben is ugyanilyen magatartást tanúsított. Mint kiderült, páciensem viselkedésének kulturális okai voltak: tiszteletből és szemérmességből sosem nézett egy nő szemébe. Amikor ezt megtudtam, tájékozatlannak és tudatlannak éreztem magam, mint aki teljesen a nyugati pszichológiai könyvekkel körülvett burokban él. Teljesen hibás terápiás stratégiát követtem, mert nem ismertem a köztünk lévő kulturális különbségeket.

Így hát elkezdtem foglalkozni a transzkulturális pszichológiával...”

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Francia nő, fehér, 35 éves • Katolikus, házas, 2 gyermeke van • Pszichológus
A MÁSIK SZEMÉLY	• 23 év körüli, kongói származású, fekete, muszlim férfi • Egyedülálló, nincs gyermeke • Menedékkérő sátuszú • Hazájában a kereskedelemben dolgozott, a kezelés idején azonban nem volt munkája, mivel még várta, hogy rendeződjön a helyzete, és elkezdhessen munkát keresni
HASONLÓSÁGOK	• Közös nyelv: francia
KÜLÖNBSÉGEK	• Koruk: az elbeszélő kb 10 évvel idősebb • Származásuk: Kongói Demokratikus Köztársaság/ Franciaország • Státuszuk: szakember/páciens • Nemük: Nő/Férfi

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKIAI KÖRNYZET	Az iroda kicsi volt és egyszerű. A berendezés egy fotelből, egy íróasztalból és két székből állt. A helyszín egy befogadóállomás, ahol a menedékkérők az ügyük elbírálásának ideje alatt tartózkodhatnak. A létesítmény célja egyrészt, hogy a várakozás ideje alatt elszállásolja a menedékkérőket, másrészt, hogy segítse őket hivatalos és szociális ügyeikben, valamint a franciaországi mindennapi élethez való alkalmazkodásban.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A Primo Levi[1] nevű civil szervezet, amely hazájukból elűzött személyeknek nyújtott pszichológiai tanácsadásra specializálódott, egyik jelentésében a kongóiak helyzetéről értekezik, és a következőket állapítja meg: *„Az emberi jogok mindennapos megsértését az általános elnyomás jellemzi, amely az erővel való, halálos kimenetelű visszaéléssel, számos statáriális kivégzéssel, valamint nagyszámú önkényes letartóztatással és fogva tartással jár, ez utóbbiakat pedig kínzás és igazságtalan eljárás útján kiszabott börtönbüntetés követ.”*[2] A jelentés kifejti, hogy 2016 vége óta jelentősen megnövekedett a területen elkövetett erőszak mértéke. A kongói menedékkérőkben állandó a bizonytalanság, hogy vajon kapnak-e nemzetközi védelmet és tartózkodási engedélyt, és ez súlyosan terheli a mentális egészségüket. A Primo Levi szerint „az eljárás során gyakran születik a menekültek számára kedvezőtlen döntés, amiben szerepet játszhatnak az esettel kapcsolatos hiányos ismeretek, például abból fakadóan, hogy a menekültek nehezen beszélnek az őket ért erőszakos cselekményekről... 2015-ben a kongói menedékkérők mindössze 24%-a kapott védelmet (olykor csak az ügy Nemzeti Menekültügyi Törvényszék (Cour nationale du droit d’asile, CNDA) elé terjesztését követően), miközben a kérelmek elfogadásának nemzetközi átlaga 31,5%.”
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Zavartság, szégyenérzet:** *„Amikor ezt megtudtam, tájékozatlannak és tudatlannak éreztem magam, mint aki teljesen a nyugati pszichológiai könyvek által körülvett burokban él...”*

1_ www.primolevi.org
2_ Centre Primo Levi. Vivre après la torture. (Primo Levi Központ. Élet a kínzás után.) „Fuir la République démocratique du Congo” (Menekülés a Kongói Demokratikus Köztársaságból) ügy - 2017 március. URL: https://www.primolevi.org/fuir-la-republique-democratique-du-congo (utolsó megtekintés: 2020.01.10.)

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy fiatal kongói menedékkérő ember ellátogat a pszichológushoz. Az egész konzultáció alatt nem néz a szakember szemébe, hanem a szőnyeget szegezi tekintetét. A pszichológus azt gondolja, hogy a férfi viselkedése autizmus spektrum zavarral, vagy inkább társadalmi szorongással kapcsolatos. Később rájön, hogy az ok kulturális volt: a férfi tiszteletből és szeméremből sosem nézett egy nő szemébe.

ZAVARTSÁG

TISZTELET

Az elbeszélő számára a beszélgetés során fenntartott szemkontaktus a tisztelet, a becsületesség, a nyíltság, az egymás iránti bizalom és az őszinteség jele. Az ő értelmezése szerint így jelezzük a másik felé, hogy odafigyelünk rá. A szemkontaktus hiánya kérdéseket vet fel benne: *„Volt azonban valami a viselkedésében, amit nem tudtam hová tenni: a 45 perces tanácsadás alatt, míg velem szemben ült a fotelban, végig lefelé nézett, tekintetét a szőnyegre szegezve."*

AUTIZMUS ÉS SZOCIÁLIS SZORONGÁS VÉLELME

Az elbeszélő kifejti, hogy egyetemi tanulmányai alapján számára ez a viselkedés autizmusra vagy szociális fóbiára utalhat: *„Abban a konkrét pillanatban a viselkedése egy autizmus spektrum zavarban vagy inkább szociális fóbiában szenvedő fiatalember képét ébresztette bennem... Olyan emberét, aki önbizalom-hiányos, szorongó, ideges."* Rengeteg dokumentált eset támasztja alá, hogy az autizmus spektrum zavarban szenvedő személyek gyakran kerülik a szemkontaktust: ennek egyik oka az lehet, hogy a szemkontaktus negatív és megterhelő élményeket hoz bennük felszínre.[3] A szociális szorongás esetében a szemkontaktus kerülése fakadhat a páciens attól való félelméből vagy szorongásából, hogy egy ismeretlen személy megfigyeli vagy megítéli őt.[4] Amikor fény derült a páciens viselkedésének valódi okaira, megkérdőjeleződtek az elbeszélő feltételezései.

SZÉGYENÉRZET

PROFESSZIONALIZMUS

A pszichológus nem tett eleget a professzionalizmus kitételének, amikor túl gyors következtetést levonva az autizmus vagy a szociális szorongás egy formáját állapította meg a páciensnél. A professzionalizmusnak fontos kritériuma, hogy a szakember képes legyen helyes diagnózist felállítani, amelyre a páciense jóllétének növelését és panaszának enyhítését célzó terápiás stratégiát alapozhatja. A pszichológus rájött, hogy a fiatalember *„szimptómája"* valójában a tisztelet jele, nem pedig pszichopatológiai tünet. *„Mint kiderült, viselkedésének kulturális okai voltak: tiszteletből és szeméremből sosem nézett nő szemébe. Amikor ezt megtudtam, tájékozatlannak és tudatlannak éreztem magam, mint aki teljesen a nyugati pszichológiai könyvek által körülvett burokban él... Igen, teljesen hibás terápiás stratégiát követtem, mert nem ismertem a köztünk lévő kulturális különbségeket."*

3_ https://spectredelautisme.com/particularites-autisme-tsa/contact-visuel/

4_ American Psychiatric Association (Amerikai Pszichiátriai Egyesület), 2013. Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, DSM-5 (Mentális Betegségek Diagnosztikai és Statisztikai Kézikönyve). 5. kiadás.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy fiatal kongói menedékkérő ember ellátogat a pszichológushoz. Az egész konzultáció alatt nem néz a szakember szemébe, hanem a szőnyeget szegezi tekintetét. A pszichológus azt gondolja, hogy a férfi viselkedése autizmus spektrum zavarral, vagy inkább társadalmi szorongással kapcsolatos. Később rájön, hogy az ok kulturális volt: a férfi tiszteletből és szeméremből sosem nézett egy nő szemébe.

ÉRTÉKEK **FELTÉTELEZÉSEK** **MEGGYŐZŐDÉSEK**

TISZTELET - SZEMÉRMESSÉG

A férfi számára a szemkontaktus kerülése a tisztelet és a szemérmesség jele, különösen egy nővel szemben. Ha nő szemébe nézne, az az ő esetében a tiszteletlenség jele lenne: *„Tiszteletből és szemérmességből sosem nézett egy nő szemébe."*

HIERARCHIA

A férfi olvasatában tiszteletlenségnek vagy akár provokációnak tűnhet, ha belenéz egy rangban felette álló személy (például szakember, köztisztviselő, állami képviselő) szemébe. Ez a feltételezés ésszerűnek tűnhet, ha belegondolunk, hogy egy befogadóállomáson az elszállásolt személyek állami ellátásban részesülnek. Tartózkodási engedély nélkül nem tudnak dolgozni, és bár kapnak néha segélyt, ez nem elegendő ahhoz, hogy autonóm módon éljék mindennapi életüket. Ez a helyzet egyfajta függőségi és alárendeltségi viszonyt eredményezhet a menedékkérőkben az intézménnyel, és ebből kifolyólag a szakemberekkel szemben is.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*TISZTELET*	
MAGYARÁZAT	A szemkontaktus a tisztelet, a bizalom és az őszinteség jele.	A másik szemébe nézni tiszteletlenség.
KONKLÚZIÓ	A szakember tudatosítja magában antropológiai hiányosságait, és a jövőben arra törekszik, hogy bővítse multikulturális ismereteit. *„Elkezdtem foglalkozni a transzkulturális pszichológiával, hogy megfelelő tudással vértezzem fel magam az általam pszichológiailag követett, eltérő kulturális csoportok meggyőződéseivel és szokásaival kapcsolatban.”*	

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta: Line Mariale és Dalila Mechaheb (IRTS Paris Ile-de-France)

PAPUCS A MOSDÓ HASZNÁLATÁHOZ

A KRITIKUS INCIDENS

„Szociális munkásként dolgozom, és éppen egy családot látogattam meg, hogy támogassam őket a gyereknevelési feladataik ellátásában.
Mikor megérkeztem, szokás szerint levettem a cipőmet és felhúztam a munkavégzés közben használt papucsomat. Nemrég kezdtem meg a közös munkát ezzel a családdal, ez volt a második látogatásom. Mialatt a legkisebb gyerekkel foglalkoztam, használnom kellett a mosdót. Észrevettem, hogy ki voltak rakva külön papucsok a helyiségben, így felvettem egyet a sajátom helyett. Azonban kifelé menet megfeledkeztem róla. Megmostam a kezemet a konyhában, és visszamentem a kislányhoz. Így a mosdóban használt papuccsal a lábamon járkáltam a lakásban, de ez fel se tűnt. Az anya felsikoltott, mikor észrevette a lábamon a papucsot, és elkezdett felmosni minden olyan helyen, ahol korábban végig mentem. A sikoltás pillanatában nagyon megijedtem és össze voltam zavarodva. Azt hittem, valami sokkal komolyabb dolog történt (például valaki elesett vagy megsérült). A legkisebb fiú elmagyarázta, hogy mivel a mosdó piszkos helynek számít, mindenhova átvittem a tisztátlanságot. Nagyon kellemetlenül éreztem magam, egész délután úgy éreztem, hogy útban vagyok, és a mosdóba se szívesen mentem vissza. A család részéről a probléma véget ért azzal, hogy a lakás újra tiszta lett, de velem más volt a helyzet.
Az én édesanyám házában is volt egy lábtörlő a mosdó előtt, ahol le- és felvettük a cipőnket a be- és kilépéskor, úgyhogy hozzászoktam már ehhez. Azonban a munkakörnyezetben mégis, öntudatlanul ugyan, de megszegtem ezeket a szabályokat. Ott és akkor nem tudtam megérteni, miért kiabál rám az anya. Én ilyen esetben inkább nyomatékosan felhívom az illető figyelmét a szabályra, de semmiképpen sem kiabálok. A helyzetet negatívan tudtam csak értékelni, mert úgy éreztem, hogy nagy hibát követtem el és rosszul éreztem magam mindezért. Később megértettem, hogy a viselkedésem tiszteletlennek hathatott. A nőnek makulátlanul tiszta volt a lakása, és valószínűleg büszke volt erre a tökéletes állapotra, amely azt az érzést kelthette benne, hogy legalább életének egy része fölött irányítással rendelkezik. Ez különösen fontos lehetett neki, hiszen a férje beteg volt, az egyik fia pedig autista, aki néha erőszakosan viselkedett."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Fiatal francia nő, francia és mali kulturális háttérrel (a szülei származása révén) • Szociális munkás
A MÁSIK SZEMÉLY	• Nő, Sri Lanka-i, 3 gyermek édesanyja
HASONLÓSÁGOK	• Nemük: mindketten nők
KÜLÖNBSÉGEK	• Státuszuk: szakember / segített személy • Családi állapotuk: fiatal nő, nincs gyereke / anya • Anyanyelvük: francia / Sri Lanka-i • Származásuk: francia-mali / Sri Lanka-i

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKIAI KÖRNYZET	Az eset annak a családnak az otthonában történt, akiket az elbeszélő segít.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A fiatal szakember a családdal való munkájának elején tart még, korábban csak néhány alkalommal találkoztak. Ismeri a szokást, hogy a papucsot át kell venni a mosdóba történő be- és kilépéskor, mert a saját édesanyja is ezt tanította neki. A Sri Lanka-i család migrációs története a szociális munkások által jól ismert, polgárháború előli menekülés sémájának felel meg (bevándorlás 1. hulláma). A család két tagja komoly egészségügyi gondokkal is küzd, az apa rákos, az idősebb fiú pedig Asperger-szindrómás, amely az autizmus spektrumzavar egy típusa. Ezek komoly stresszfaktort jelentenek a családtagoknak és a családi kapcsolatoknak. Társadalmi szinten ez a hátrányos helyzet nehézséget állít a szülők elé, hiszen el kell dönteniük, hogy átlagos iskolában taníttassák-e a gyereküket, vagy speciális intézményben (különösen az előbb említett spektrumzavar esetén). Mindez erősítheti a családban azt az érzést, hogy nincs a kezükben az irányítás, hogy elutasítják és kirekesztik őket.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Félreértés:** *„Ott és akkor nem tudtam megérteni, miért kiabál rám az anya."* **Félelem:** *„Azt hittem, valami sokkal komolyabb dolog történt (például valaki elesett vagy megsérült)."* **Kényelmetlenség:** *„Egész délután úgy éreztem, hogy útban vagyok, és a mosdóba se szívesen mentem vissza."*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy fiatal szociális munkás meglátogat egy családot, Elmegy a mosdóba, ahol belépéskor felveszi a mosdóban használatos papucsot, de elfelejti visszacserélni és a mosdóban használt papucsban járkál a lakásban. Amikor ezt az anya észreveszi kiabálni kezd és felmos mindenhol, ahol a szakember járt.

FÉLELEM **FÉLREÉRTÉS** **KÉNYELMETLENSÉG**

A MAGÁN ÉS MUNKAHELYI TEREK ELVÁLASZTÁSA

Az elbeszélő elmagyarázza, hogy az ő édesanyja is hasonló szabályokat követ, így rosszul érzi magát amiatt, hogy esetleg megbántotta az anyát: *„úgy éreztem, hogy nagy hibát követtem el és rosszul éreztem magam mindezért."* Azonban, mivel munkakörnyezetben volt, nem érezte helyénvalónak, ha a magánéletében alkalmazott szabályokat követi. *„Mivel nem a magán, hanem a szakmai környezetben voltam, a háttérbe helyeztem az előbbiben kialakult szokásaimat."* Bár mindketten fontosnak tartják a higiéniát, az elbeszélő úgy érezte, hogy az anya bűntudatkeltő magatartása ellentmond annak, hogy a magán és munkahelyi tereit elkülönítse.

RUGALMASSÁG

Az elbeszélőt meglepi az anya rugalmatlansága. *„Én ilyen esetben inkább nyomatékosan felhívom az illető figyelmét a szabályra, de semmiképpen sem kiabálok."* Azáltal, hogy az anya ilyen hevesen reagált, és nem vette figyelembe azt, hogy az elbeszélő esetleg nem ismeri a család higiéniás szokásait, az anya szembement az elbeszélő rugalmasság iránti igényével.

HIGIÉNIA

A higiénia fontos az elbeszélő számára, és hasonlóan gondolkozik az anyával, akinek a családját segíti. Azonban az, ha valaki egy alkalommal megszegi a higiéniás szabályokat nem jelent nagy gondot számára, és ezáltal nem válik megkérdőjelezhetővé a teljes lakás tisztasága. Az anya kiabálása, és az, hogy mindent feltakarított, ellentétes az elbeszélő higiéniaérzetével, hiszen szerinte egy ilyen kis hiba nem kéne, hogy ekkora reakciót váltson ki.

VISSZAFOGOTTSÁG - TISZTELET - KOMMUNIKÁCIÓ

A fiatal szakember számára fontos a visszafogottság és a tisztelet, és ezeket az értékeket az anya megsértette kiabálásával és heves reakciójával. Az elbeszélő úgy gondolja, hogy ha valaki ellenzi a másik viselkedését, akkor fontos hogy hogyan kezelje ezt az ellentétet és hogy nyugodtan kommunikáljon. Számára a kiabálás egyet jelent a tisztelet hiányával.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy fiatal szociális munkás meglátogat egy családot, Elmegy a mosdóba, ahol belépéskor felveszi a mosdóban használatos papucsot, de elfelejti visszacserélni és a mosdóban használt papucsban járkál a lakásban. Amikor ezt az anya észreveszi kiabálni kezd és felmos mindenhol, ahol a szakember járt.

HIGIÉNIA – EGÉSZSÉG

A családanya számára jelenlegi élethelyzetében kiemelten fontos a higiénia és az egészség. A férje rákos, és lehetséges, hogy gyógyszeres kezelés alatt áll (kemoterápia), amely gyengítheti az immunrendszerét[1]. A testváladékok, mint a vizelet vagy az ürülék, veszélyeztethetik az egészséget, hiszen fertőzéseket hordozhatnak. Úgy tűnik, hogy a nő számára a tisztaság legkisebb hiánya vagy a *„kosz"* széthordásának lehetősége a családja egészsége ellen irányuló támadással egyenlő

VALLÁS

Lehetséges, hogy vannak a lakásnak olyan részei, amelyek imának vagy más vallási rítusoknak lettek szentelve, így ezeknek *„tisztának"*, *„szentnek"* kell maradniuk. Az, hogy valaki a mosdóban használt papucsban járkál, beszennyezheti ezeknek a helyeknek a *„tisztaságát"*: *„A legkisebb fiú elmagyarázta, hogy mivel a mosdó piszkos helynek számít, mindenhova átvittem a tisztátlanságot."*

TISZTELET

Az anya láthatóan tiszteletlenségként értékelte azt, hogy az elbeszélő a mosdóban használt papucsban járkált a lakásban, és mindez kiabáláshoz vezetett. Feltehetően a nő számára a higiéniás szabályok iránti tisztelet egyenértékű a saját személye, illetve otthona iránt tanúsított tisztelettel.

DISZFUNKCIONÁLIS ATTITŰD – MIZOFÓBIA

A különböző stressz és aggodalom-források (fogyatékkal élő gyermek[2], beteg férj, bevándorlás) olyan szorongásos zavarok kiindulópontjai is lehetnek, mint a mizofóbia: *„irracionális félelem a kosztól vagy baktériumoktól, illetve az ezekből származó fertőzésektől."*[3]

1_ https://www.breastcancer.org/es/consejos/inmunitario/cancer/quimioterapia
2_ Missonnier, S. (2013). Barbarie et contre-cultures du handicap. Dans : Régine Scelles éd., Famille, culture et handicap (pp. 7-16). Toulouse, France: ERES.
3_ https://psychlopaedia.org/health/getting-grips-germaphobia/

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*HIGIÉNIA*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő számára az, hogy abban a papucsban jár, amely a higiénia céljából csak a mosdóban lenne használható, nem jelenti azt, hogy minden koszossá és tisztátlanná válik, nincs szükség azonnali takarításra, és mindez nem veszélyezteti a higiéniát és család egészségét.	Az anya úgy gondolja, hogy ha valaki nem cseréli le a papucsot, az a higiénia hiányához és a tisztátlanságok terjesztéséhez vezet, így ez elfogadhatatlan viselkedés számára.
	TISZTELET	
	Az elbeszélő tiszteletlenségnek érzi, ha kiabálnak vele csak azért, mert akaratlanul figyelmen kívül hagyott egy higiéniás szabályt.	Az anya számára az otthona higiéniás szabályainak figyelmen kívül hagyása tiszteletlenségnek számít.

KONKLÚZIÓ

A szakember megérti a higiéniás szokásokat, mert olyan kulturális háttérből származik, ahol hasonló szabályokat voltak, például, hogy leveszi a cipőjét, ha belép a házba. Mikor meglátta a papucsokat a mosdóban, átvette a család szokásait, azonban mivel a saját otthonában nem alkalmazza ezt, megfeledkezett róla.
Megpróbálhatta volna jobban megérteni a helyzetet azáltal, hogy kérdéseket tesz fel a 10 éves fiúnak, és megkéri, magyarázza meg jobban az anya heves reakciójának és a takarításnak az okát. Alaposabban megvizsgálhatta volna az anya félelmét a kosztól és a baktériumoktól, így megérthette volna, hogy esetleg ezek a szenvedés és/vagy szorongás megnyilvánulásai-e. Ebben az esetben az elbeszélő tovább irányíthatta volna az anyát olyan szakemberekhez, akik segíteni tudnak neki ezzel a problémával kapcsolatban.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta: Line Mariale és Dalila Mechaheb (IRTS Paris Ile-de-France)

A HOZOMÁNY

A KRITIKUS INCIDENS

„A történet szereplője egy algír család, akiket a helyi szociális rendszerben már évek óta ismernek a különböző problémáik miatt. Az anyának nyolc 35 és 50 év közötti gyermeke van. Alapvetően jó a kapcsolatuk, azonban az anya elvárja, hogy a gyermekei pénzügyileg támogassák, s a pénzügyi kérdések sok konfliktust okoznak köztük.
Két vagy három alkalommal történt, hogy az anya nem fizette be a lakbért, ami ritka alkalom volt, mert általában mindig időben fizetett. De mióta a gyermekei közül többen is elköltöztek otthonról, nehezebbé vált a helyzete, s nem kapott többé pénzügyi segélyt. Az egyik fia vele maradt, aki fogyatékossága miatt segélyben részesült. Együtt kellett működniük, hogy fizetni tudják a lakbért és az egyéb költségeket, mert az anya pénze magában már nem volt elég minderre.
A fogyatékkal élő férfinek volt egy felesége Franciaországban, de elváltak, és a közös gyermekek a gyámügybe kerültek. A férfi újra akart nősülni, és minden pénzét egy Algériában élő nagybácsinak küldte, hogy segítsen neki ebben. Amikor elvett egy Algériából érkezett nőt, a nő a papírok megkapása után azonnal elhagyta. Megértettem, hogy azért nem tudták befizetni a lakbért, mert a pénz erre a hozományra ment el.
A fogyatékossága miatt a férfinak különösen fontos volt, hogy legyen felesége, és ezzel fenntartsa a státuszát. Megpróbáltam megértetni vele, hogy nem ez a jó módja a feleség keresésének. Nagy a kockázat, hogy újra csak át akarják verni, és hogy a nő elhagyja, amint megkapja a papírokat. Elég komoly pénzösszegről volt szó (17.000 euró körül), gyakorlatilag egy évnyi megtakarításról, amit a fogyatékkal élők segélyéből tett félre.
Az döbbentett meg leginkább, hogy mindebben az egész család támogatta a férfit, még az anya is, akit az esetleges kiutasítás fenyegetett. Szóval engem nem is a férfi viselkedése, hanem a család reakciója lepett meg. Megértettem, hogy a feleség szerzése fontos dolog, de mindez komoly hatást gyakorolt a család pénzügyi helyzetére. A végén sikerült megszüntetni az adósságot, de a veszély fennállt, hogy a helyzet megismétlődhet. Felmerült bennem a kérdés, hogy ilyen esetben mi, szociális munkásként hogyan segíthetünk. Úgy éreztem, vereséget szenvedtem."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Fiatal francia nő • Szociális munkás
A MÁSIK SZEMÉLY	• Algír család, az anya a hetvenes éveiben jár, a fogyatékkal élő fia és még hét gyermek (35 és 50 év közöttiek), valamint a többi családtag.
KÜLÖNBSÉGEK	• Koruk • A szakmai státuszuk: szociális munkás/segítséget igénylő emberek • Származásuk: Franciaország/Algéria

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKIAI KÖRNYZET	A beszélgetések nagy része a szociális szolgálat irodájában zajlott le, de volt, hogy az algír család otthonában. A háromgenerációs család egy szociális lakásokkal teli környéken él Párizs külvárosában.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A család szinte klánként funkcionál, a tagok között erős az egymásrautaltság. A szociális munkás több testvérnek is segített a pályafutása során, ezért jól ismerte az otthonukat, hogy milyen a kapcsolatuk, és különösen sokat tudott a történet idején már a 70-es éveiben járó anyáról.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Meglepetés és értetlenség:** *„ Az döbbentett meg leginkább, hogy mindebben az egész család támogatta a férfit."* **Bukás érzése:** *„Felmerült bennem a kérdés, hogy ilyen esetben mi, szociális munkásként hogyan segíthetünk. Úgy éreztem, vereséget szenvedtem."*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

A szociális munkás megtudja, hogy az algír család pénzügyi gondokkal küzd. Kiderült, hogy a gondot az okozza, hogy a fogyatékkal élő férfi családtagnak hozományt kell fizetnie az új feleségéért, és hogy ebben a család is támogatta.

MEGLEPETÉS

TÖBBGENERÁCIÓS HIERARCHIA

A család pénzügyeinek igazgatása a szülők vagy a háztartásban élő, erre felelősséget kapó személyek feladata. Amikor az egyik fiú pénzügyi döntése az egész családra hatással lehet, az anya feladata hogy meghozza a családi pénzügyi gazdálkodást érintő döntéseket.

ÉRTETLENSÉG

SZERELMI HÁZASSÁG

A szociális munkás nyugati kultúrából származik, ahol az emberek harmadik személy közbeavatkozása nélkül választják ki párjukat. *„Megpróbáltam megértetni vele, hogy nem ez a jó módja a feleség keresésének."*

BUKÁS ÉRZÉSE

SZABADSÁG - EGYENLŐSÉG

Az elbeszélő szerint senki sem *„vásárolhat meg"* egy nőt. Azt mondta: „Ebben a családban vásárolni akartak egy nőt, egy feleséget a fogyatékkal élő férfi számára, hogy biztosítsák mentális és testi jólétét." Amikor az elbeszélő megtudta, hogy a férfi jelentős hozományt fizetett a feleségért, sérült az elbeszélő szabadságra és egyenlőségre vonatkozó értéke.

FELELŐSSÉG

Az elbeszélő úgy gondolja, hogy az anyának és a férfi testvéreinek kötelessége lenne figyelmeztetni a férfit, amikor az a család pénzügyi biztonságát veszélyezteti. *„Engem nem is a férfi viselkedése, hanem a család reakciója lepett meg."* Az, hogy a család támogatta a fiú döntését, sértette az elbeszélő felelősséget érintő értékét.

A PRIORITÁSOK HIERARCHIÁJA

A szociális munkás számára a házasság nem elsődleges prioritás, ha a család eközben nem tudja fizetni a lakhatását. *„Megértettem a „feleségszerzés" fontosságát, de eközben ott volt a pénzügyi oldala is a helyzetnek."* Azzal, hogy a fiú házasságát előbbre valónak tartják, a család szembemegy az elbeszélő prioritásokat illető hierarchiájával.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

A szociális munkás megtudja, hogy az algír család pénzügyi gondokkal küzd. Kiderült, hogy a gondot az okozza, hogy a fogyatékkal élő férfi családtagnak hozományt kell fizetnie az új feleségéért, és hogy ebben a család is támogatta.

ELRENDEZETT HÁZASSÁG

A házastárs kiválasztása családi ügy, melybe nagy beleszólása van a családi kör meghatározó tagjainak, a nagybácsinak, a fiútestvéreknek. A házassághoz a jövőbeli házastársnak hozományt kell fizetnie (15 és 20 ezer euró között). A család még mindig ragaszkodik az anyaországuk hagyományaihoz, bár már az anya is sok éve Franciaországban élt. Pierre Bourdieu a családi kötelékekkel kapcsolatban említi a *„szimbolikus tőkét”*. Pontosabban, két Kabilyéből (Algéria) származó ember egyesülését nézve meghatározható a fogyatékkal élő férfi esetében a nagybácsi szerepe: „A tranzakciók jelentős többségében a vevők és eladók fogalma feloldódik a köztes szereplők és a garanciát vállalók hálózatában, akiknek célja, hogy a tisztán gazdasági kapcsolatot a kereslet és kínálat között genealógiailag (származástan alapján) meghatározott, garanciákkal ellátott kapcsolattá tegyék.” A szociológus ezután megmagyarázza, hogyan illeszkedik a házasság intézménye ezek közé a kapcsolatok közé: *„A házasság sem kivétel, amely szinte mindig két család között jön létre, akiket már egyébként is összeköt a korábbi tranzakciók hálózata, amelyek a valódi garanciát biztosítják ebben a bizonyos egyesülésben. Fontos adalék, hogy a házasságkötést megelőző rendkívül összetett tárgyalások első szakaszában a két család garanciát vállalóként vesz részt, a szülők ez esetben nagy presztízsű szövetségesek, és a szimbolikus tőke ebben az esetben fegyver a tárgyalások során és garancia az egyezségre, amint az létrejött.”*

EGYENLŐSÉG

A család számára a fogyatékkal élő fiútestvér házassága megerősítené a férfi és a család státuszát is. *„A fogyatékossága miatt a férfinak különösen fontos volt, hogy legyen felesége, és ezzel fenntartsa a státuszát.”* Mivel fogyatékkal él, egy feleség valószínűleg megfelelő helyet biztosítana neki a családjában és a kortársai között is.

A PRIORITÁSOK HIERARCHIÁJA

A család számára a fiú házassága prioritást élvez a pénzügyi nehézségekkel szemben. *„Megértettem, hogy azért nem tudták befizetni a lakbért, mert a pénz erre a hozományra ment el.”* A család számára a házasság prioritás, a pénzügyi gondokat más módon is meg lehet oldani.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*CSALÁD*	
MAGYARÁZAT	A szociális munkás megérti, hogy a fogyatékkal élő férfi családot akar. *„A fogyatékkal élő férfi nem akarja azt mondani másoknak, hogy nincs felesége, és hogy egyedül él. Ezt meg tudtam érteni."*	A fogyatékkal élő férfi elmagyarázza, hogy szüksége van rá, hogy saját családja legyen, és különösen arra, hogy felesége legyen.
	HÁZASSÁG	
	Az elbeszélő szerint a házasságnak szerelmen kell alapulnia, senki sem *„vásárolhat meg"* egy nőt.	A családszámára kulcsfontosságú, hogy feleséget találjanak a fogyatékkal élő férfinak, még akkor is, ha ez komoly pénzügyi megterhelést jelent, és egy harmadik személy (a nagybácsi) szervezi meg.
	A PRIORITÁSOK SORRENDJE	
	Az elbeszélő számára elsődleges prioritás a család pénzügyi biztonsága.	A család számára elsődleges prioritás a fiú házassága.
KONKLÚZIÓ	Jó ötlet lenne leülni beszélni az egész családdal, hogy elmagyarázhassák, milyen okok vezettek a döntésükhöz, és esetleg javaslatot tenni a kompromisszumra. Talán gyűjthetnének úgy a hozományra, miközben elég pénzt tesznek félre az egyéb kiadásaikra. Így a szociális munkás tiszteletben tudja tartani a család prioritásait. Közben viszont megpróbálja rávenni őket, hogy pénzügyileg felelősségteljesen járjanak el, hogy ne kerüljenek újra nehéz helyzetbe, amit esetleg már nem tudnának olyan könnyen megoldani a jövőben.	

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta: Line Mariale és Dalila Mechaheb (IRTS Paris Ile-de-France)

A PARÓKA

A KRITIKUS INCIDENS

„A 90-es évek elején járunk, pályakezdő szociális munkás voltam. Egy kismamához mentem családlátogatásra Párizs 18. kerületébe, nem rég született meg a gyermeke, és családtámogató feladatokat láttam el nála. Magam is éppen az első gyermekemmel voltam terhes, csak úgy sugároztam az örömtől. A látogatás végén, ahogy beszélgettünk, a kliensem megvakarta a fejét, és észrevettem, hogy „valami megmozdult". Rájöttem, hogy a kliensem valójában egy parókát visel... Rögtön az ugrott be, hogy biztos rákos. Azon gondolkoztam, hogy beszélnünk kell majd a betegségéről, mivel számomra a paróka viselése a gyakran halálos kimenetelű rákhoz kötődött. Nem volt ez könnyű helyzet nekem, egy gyerekkori emlékemet elevenítette fel az egyik barátomról, aki tízévesen veszítette el az édesanyját rákban. Sok kérdés kavargott bennem a betegség körül, és arról, hogy a kicsik elveszíthetik az egyik szülőjüket: az édesanyjukat. Azonban egyáltalán nem ez volt a helyzet! Beszéltem az egyik régóta itt dolgozó kollégámmal, és felvilágosított arról, hogy van egy, a Chábád Lubavics mozgalom szabályai szerint élő zsidó közösség, amelynek női tagjai vagy a homlokuknál szalaggal megkötött fejkendőt viselnek, vagy parókát hordanak. Gyakran a parókát választják, mert vallási szokások szerint el kell takarni a hajat. Nekem pedig fogalmam sem volt erről. Amikor a kollégám megtudta, hogy én azért hittem rákosnak a kliensemet, mert parókát hord, kinevetett, aztán elmondta, hogy a nő nem beteg, csak a vallása szerint „bűn" megmutatni másnak a haját."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Harminc év körüli nő • Antillákról származik, fekete bőrű • Pályakezdő szociális munkás
A MÁSIK SZEMÉLY	• Kismama, nem rég született meg a második gyermeke • A Chábád Lubavics mozgalom szabályai szerint élő zsidó nő, aki parókát visel
HASONLÓSÁGOK	• Nem: nők • Anyanyelv: francia • Koruk: kb 30 évesek
KÜLÖNBSÉGEK	• Bőrszín: sötét/világos • Státusz: szakember/kliens

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKIAI KÖRNYZET	Az incidens egy szülési szabadságon lévő kismamánál történt. A szociális munkás a munkaköri leírásoknak megfelelően családlátogatásra ment. A szereplők a konyhában beszélgettek a gyermekek etetése után, a délutáni pihenő alatt. A környezet nyugodt és békés.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Általában a születés az élet ünneplését jelenti a családokban és társadalmakban. A rákot viszont a halál veszélyével társítjuk, ezért, ha ezt a két dolgot összekötjük egymással egy nehezen feloldható érzelmi ellentmondást kapunk. Az élet és a halál keresztezése a születés kontextusában egyaránt megterhelő lehet a kliensek és a családokat segítő szakemberek számára. Nicole Delvaux azt mondja, hogy *„a rákos megbetegedések a veszteség és az elválás veszélyét hordozzák. Ezért a rák a kötődést fenyegeti."*[1] Ez egyeseknél szeparációs szorongáshoz vezethet, amely többféle formában is megnyilvánulhat a beteg hozzátartozóinál. Bowlby kötődéselmélete segíthet megérteni az elemi kapcsolatok biztonságának és bizonytalanságának hatásait.[2]
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Meglepődés** **Megdöbbenés és szomorúság** **Ingerültség** **Düh**

1_ Delvaux, N. (2006). L'expérience du cancer pour les familles. Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux,
2_ Liébert, P. (2015). La théorie de l'attachement. In: Liébert, P. , Quand la relation parentale est rompue: Dysparentalité extrême et projets de vie pour l'enfant (7-18). Paris: Dunod.

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy szociális munkás családlátogatásra megy, ahol az anya nemrég adott életét legfiatalabb gyermekének. A beszélgetés során a szakember észreveszi, hogy a nő parókát visel, azt gondolja biztosan azért, mert rákos. Később a kollegája elmagyarázza neki, hogy a nő vallási okból visel parókát.

MEGLEPETÉS **SZOMORÚSÁG** **DÜH** **INGERÜLTSÉG** **MEGDÖBBENÉS**

ÉLET

Az elbeszélő szerint a születés általában az élet ünneplését jelenti a családokban és társadalmakban. A rákot viszont a halál veszélyével társítjuk. A rák és a születés összekötése első hallásra lehetetlennek tűnik. Az egyiket az élethez, a másikat annak végéhez, a halálhoz kötjük. A 90-es években a rákhoz hasonló megbetegedésekhez szinte elkerülhetetlenül a halál, a szenvedés, a testi leépülés veszélye társult, annak a veszélye, hogy egy fájdalmas helyzettel kell megküzdeniük a családtagoknak, így magában az elbeszélőben is saját aggodalmai és a beteg szülő elvesztésének veszélye kavarodik. Számára a betegség ütközik az élet ünnepéről, a születésről alkotott reprezentációval.

SZABADSÁG

Az elbeszélő számára a paróka vallási célzatú viselése – hogy a férjen kívül más férfi ne láthassa a nő haját – az ember alapvető szabadságait sérti. Szerinte az ilyen szokások által a nő alárendelődik férjének, ami ellene megy a kapcsolatokon belüli tiszteletnek és szabadságnak.
Ráadásul, mivel az elbeszélő a rabszolgasághoz fűződő Antillák diaszpórájából származik, a másoknak való alárendeltség számára elfogadhatatlan.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy szociális munkás családlátogatásra megy, ahol az anya nemrég adott életét legfiatalabb gyermekének. A beszélgetés során a szakember észreveszi, hogy a nő parókát visel, azt gondolja biztosan azért, mert rákos. Később a kollegája elmagyarázza neki, hogy a nő vallási okból visel parókát.

SZERÉNYSÉG – SZEMÉRMESSÉG

Valószínűleg a fiatal nő számára a paróka viselése a tisztelet és a szerénység jele: *„Az ortodox zsidó szabályok szerint a feleség haja nem lehet látható nyilvános helyen. A rabbinikus hagyományok úgy tartják, hogy a nő számára a haja a »legnagyobb büszkesége«, ezért a családi otthonon kívül ezt el kell takarni”*[3]. Ugyanakkor a paróka a szemérmesség, az intimitás jele is lehet; a paróka viselésével a nő egy olyan privátszférát teremt, amelyet csak a férje *„közelíthet meg”*[4].

SZABAD AKARAT – SZOKÁSOK

Ez a szokás akár a szabad akarat egyfajta megnyilvánulása is lehet, amivel a fiatalasszony saját nőiségét szeretné kifejezni.

TISZTELET

A paróka az engedelmesség és a tisztelet jele is lehet a nő vallási közössége szabályainak kontextusában.

FÉRJEZETT ASSZONYOK CSOPORTJA

Amikor a nő átmegy a huppah alatt (hagyományos zsidó esküvői ponyva), a haja megszentelődik, és a nő státusza is megváltozik. Ettől a pillanattól fogva csak a férj láthatja felesége haját, más férfiak nem. A fedett fej arról árulkodik, hogy a nő férjezett, és szépsége kizárólag a férj privilégiuma. Ezen felül a fejfedő pszichológiai korlátot képez a feleség és az idegenek között. A haj eltakarásával a nő teljes bizonyossággal mutatja, hogy a *„férjezett asszonyok”*[5] közé tartozik.

3_ https://www.courrierinternational.com/article/2004/06/03/vent-de-panique-sur-les-perruques-ultraorthodoxes
4_ https://fr.chabad.org/library/article_cdo/aid/925953/jewish/La-raison-de-la-couverture-des-cheveux.htm
5_ https://www.torah-box.com/femmes/torah-feminine/d-ou-vient-la-halakha-de-se-couvrir-la-tete-pour-une-femme_12055.html

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*SZABADSÁG*	
MAGYARÁZAT	Miután megtudta, hogy a parókának vallási jelentősége van, az elbeszélő csendes ellenállásban megnyilvánuló tiszteletet tanúsít, mivel ez a vallási jelkép alárendeli a nőket. Az elbeszélő szerint a paróka viselése sértheti a nők szabadságát.	Lehetséges, hogy a fiatal nő számára pont a paróka viselése jelenti a szabad választást, hogy ő egy kiválasztott vallás tagja és szabad akaratából, büszkén betartja annak szokásait.

KONKLUZIÓ

Az elbeszélő egyik kollégájához fordult segítségért, aki ismerte a közösséget és el tudta magyarázni a paróka viselésének jelentőségét.
Az elbeszélő felvette a kapcsolatot egykori (zsidó vallású) szomszédaival, akik szintén segítettek megérteni a vallási jelenségek vonatkozásait a Lubavics-féle közösségben.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta: Line Mariale és Dalila Mechaheb (IRTS Paris Ile-de-France)

ISKOLÁZTATÁS

A KRITIKUS INCIDENS

„Szociális munkásként először jártam a nyomornegyedben, hogy felmérjük az itt élők helyzetét. Bementem egy roma család házába, ami inkább egy szedett-vedett viskó volt. Felajánlották, hogy üljek le, de nagyon zsúfolt volt a szoba. Hideg volt, és a családapa régi videokazettákat égetett el, hogy megmelegedjenek. Kávéval kínált, és roma módra készítette el. Nagyon kedvesen fogadtak, és hamar otthon éreztem magam.
A nyomornegyedben van egy kút, innen kell vizet hozni vödörben, ha mosogatni akarnak vagy ilyesmi. A mellékhelyiség csak egy elkerített rész, amely köré egy függönyt szereltek fel.
Az itt élő gyerekek nem járnak iskolába, mert a szülők attól félnek, hogy ha iskolába mennek, sokkal kevesebb lenne a jövedelmük. Megkérdezték tőlem, hogy mennyi pénzt keresnének, ha a gyerekek iskolába mennének. Megpróbáltam elmagyarázni nekik, hogy nem fizetünk a gyerekeknek az iskoláért, ez egy hosszú távú befektetés."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Francia nő a harmincas éveiben • Szociális munkás • A családja a szub-szaharai Afrikából származik
A MÁSIK SZEMÉLY	• Egy roma család, apa, anya és két gyermek (6-7 éves és egy kisbaba).
KÜLÖNBSÉGEK	• Származásuk: Szub-szaharai Afrikából származó francia/roma • Helyzetük: szociális munkás/segítségre szoruló személy • Életkörülmények: városi lakás/nyomornegyed

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKIAI KÖRNYZET

A találkozó a roma család házában zajlik, egy városszéli táborban, ahol romák élnék rossz körülmények között.
A hely valamennyire szervezetten működik, de a lakhatási körülmények nem ideálisak, sőt veszélyesek, főleg, ha a fűtési módszereket nézzük: *„Hideg volt, és a férfi régi videokazettákat égetett el, hogy megmelegedjenek."*

TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS

A francia területre érkező romák életútja nagy eltéréseket mutat. Azonban gyakran tömörülnek szedett-vedett táborokba a városhatárokon kívül. *„A párizsi régióban az 1990-es évek óta egyre több, kelet-európai bevándorlók által lakott sátortábor épült fel, akiket a kezdetekben cigányként, később romaként, most pedig sátorlakóként címkéznek meg.*[1]*"* A sátortáborokban élő roma népesség több szinten tapasztalja a társadalmi kirekesztést, legyen szó az alapvető szükségletekhez való hozzáférésről (ivóvíz, mellékhelyiség), az iskolához való hozzáférésről és más alapjogokról.
A táborok külseje is gondot okoz. Egy ideig általában megtűrik őket, majd kiűrítik őket, és ez is feszültséghez és bizonytalansághoz vezet a közösség tagjai között. *„Az utóbbi években (az 1990-es évek második felében) a prefektúrák és önkormányzatok megkezdték az illegális táborok rendszerszintű kiürítését, így arra kényszerítve a családokat, hogy egyéb törvénytelen megélhetési módokhoz folyamodjanak, vagy bizonyos esetekben visszatérjenek Romániába.."*[2]
A CDERE, a roma gyermekek oktatáshoz való jogáért küzdő szervezet tanulmánya[3] szerint a sátortáborokban és lakásfoglalóként élő iskoláskorú gyerekek 80 százaléka nem jár iskolába. Az iskolakerülés sokféle formát ölthet[4], a beiratkozás elmulasztásától az iskola megszakításáig, amelyet a lakóhelyükről való kilakoltatás indukál.

REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK

Pozitív meglepődés: *„Kellemes meglepetés volt a barátságos fogadtatás, a nehéz körülmények között élő család vendégszeretete."*
Negatív meglepődés: *„Megdöbbentettek a család lakhatási körülményei, egy szedett-vedett viskó víz és mellékhelyiség nélkül. Az apa videokazettákat égetett el tüzelőként, amit rosszul fogadtam, mivel veszélyes és káros lehet a babára." „Az is megdöbbentett, hogy a szülők nem hajlandók iskolába engedni a gyerekeiket, mert attól félnek, hogy akkor kevesebb lenne a jövedelmük, és hogy a városi tanács sem engedélyezi a gyerekek iskolába járását."*

1_ Véniat, C. (2018). Se faire un platz dans la ville : décrire les pratiques d'appropriation de familles roumaines vivant en bidonville. Espaces et sociétés, 172-173(1), 127-142. doi:10.3917/esp.172.0127.
2_ Véniat, C. (2018).
3_ https://www.romeurope.org/
4_ https://www.icem-pedagogie-freinet.org/sites/default/files/La_scolarisation_des_enfants_roms_en_France.pdf

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

A szociális munkás ellátogat egy roma családhoz a nyomornegyedbe. Kellemes meglepetést jelent neki a barátságos fogadtatás, a nehéz körülmények között élő család vendégszeretete. Megdöbbentik a család lakhatási körülményei, egy szedett-vedett viskó víz és mellékhelyiség nélkül. Megkérdezi, hogy a gyerekek miért nem járnak iskolába, és a szülők azt felelik, hogy azért, mert félnek, hogy ha iskolába mennek, túl sok jövedelemtől esnek el.

MEGLEPŐDÉS (POZITÍV ÉS NEGATÍV)

BIZTONSÁG - EGÉSZSÉG

Az elbeszélő veszélyesnek tartja, hogy a gyerekek nem higiénikus lakóhelyen, nem a szükségleteiknek megfelelő helyen élnek. *„Én olyan házban nőttem fel, ahol volt hinta is, és minden lakóhelyemen volt víz, áram és mellékhelyiség. Hogyan élhet így egy család egy kisbabával és egy kisgyerekkel? Ez veszélyt jelenthet az egészségükre, különösen a gyerekek egészségére."* Az elbeszélő nem tudja elfogadni, hogy ilyen körülmények között hagyhatnak gyermekeket, amikor ezek a körülmények veszélyt jelentenek az egészségükre és a biztonságukra. *„Az apa videokazettákat égetett el tüzelőként, ami veszélyes, akár káros is lehet a babára."* Számára fontos, hogy a gyermekeket megóvják és megfelelő körülmények között élhessenek. A helyzet sértette az elbeszélő egészségről és biztonságról vallott értékeit.

HOSSZÚTÁVÚ TERVEZÉS

Az elbeszélő számára a gyermekek iskoláztatása hosszútávú befektetés. Fontos nekik, hogy iskolába járjanak, hogy tanulhassanak, és később keresetük legyen. *„Megpróbáltam elmagyarázni nekik, hogy nem fizetünk a gyerekeknek az iskoláért, ez egy hosszú távú befektetés."* Amikor a család elmagyarázza, hogy azért nem küldik iskolába a gyerekeket, mert félnek, hogy nem lesz elég jövedelmük, azzal megsértik az elbeszélő hosszú távra vonatkozó elképzeléseit.

PRIORÍTÁSOK A CSALÁDON BELÜL

Az elbeszélő számára a gyermekek oktatása családon belüli prioritás, szerinte erről mindenképpen gondoskodni kell, függetlenül a család aggodalmaitól. *„Az iskoláskorú gyerekek nem jártak iskolába. A gyerekek a szülőknek segítettek a fémgyűjtésben és elmentek velük koldulni is. Megpróbáltam meggyőzni a családot, hogy küldjék a gyerekeiket iskolába."* Azzal, hogy inkább dolgozni vitték a gyerekeket, hogy segítsenek a család pénzkeresetében az iskola helyett, a szülők az oktatás fontosságának értékét kérdőjelezték meg. *„Megdöbbentett, hogy a szülők nem engedték a gyerekeket iskolába járni, mert féltek, hogy túl sok jövedelemkieséshez vezetne."*

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

A szociális munkás ellátogat egy roma családhoz a nyomornegyedbe. Kellemes meglepetést jelent neki a barátságos fogadtatás, a nehéz körülmények között élő család vendégszeretete. Megdöbbentik a család lakhatási körülményei, egy szedett-vedett viskó víz és mellékhelyiség nélkül. Megkérdezi, hogy a gyerekek miért nem járnak iskolába, és a szülők azt felelik, hogy azért, mert félnek, hogy ha iskolába mennek, túl sok jövedelemtől esnek el.

OKTATÁS - CSALÁD - FELELŐSSÉG - BIZALOM - KOLLEKTIVIZMUS

A szülők helyzetében az, hogy a gyerekek dolgoznak, alkalmasabbnak tűnhet arra, hogy felkészítsék őket a jövőbeni életükre. Emellett, a kollektivizmus alapú kultúrájukban teljesen magától értetődő, hogy minden családtag hozzájárul a munkához a család fenntartásának érdekében. Ily módon a gyerekek felelősséget tanulnak, a szülők pedig bizonyos mértékű bizalmat mutatnak feléjük.

PRIORÍTÁSOK A CSALÁDON BELÜL

A szülők számára prioritást élvezhet a család megélhetéséhez szükséges jövedelem biztosítása, amely stabilitást ad, ezért nem küldik a gyermekeiket iskolába. „Megkérdezték tőlem, hogy mennyi pénzt keresnének, ha a gyerekek iskolába mennének." Számukra a pénzügyi háttér alapvető fontosságú a család fennmaradásához, és valószínűleg előbbre való, mint a gyermekek iskolába küldése. Lehetséges, hogy ezen múlik az otthonuk biztonsága. A gyerekek iskolába küldése hatással lehet a család pénzügyi biztonságára és ezáltal a gyerekek helyzetére is.

DISZKRIMINÁCIÓTÓL VALÓ FÉLELEM

Még ha a család iskolába is küldené a gyerekeket, elképzelhető, hogy ott is a helyi hatóságok diszkriminációjával, esetleg elutasításával találnák szembe magukat. Franciaországban előfordulhat, hogy (a nyomornegyedekben vagy lakásfoglalóként élő) roma gyerekektől polgármesteri rendelkezés alapján megtagadják az iskolai beiratkozást[5], így többszörösen nehézségbe ütköznek az iskoláztatás során, és e nehézségek némelyikét nem tudják saját maguk megoldani.

RÖVIDTÁVÚ TERVEZÉS

A gyermekek iskoláztatása hosszútávú befektetés. Lehetséges, hogy ebben a családban a rövidtávú tervezés a mindennapok alapvető működési módja, főleg azért, mert nagy bizonytalanságban élnek, és életútjukat számos váratlan tényező befolyásolhatja, melyek hirtelen változásokkal járhatnak. Ilyen szempontból a gyermekek dolgoztatása tudatos döntés lehet.

5_ https://www.rtl.fr/actu/justice-faits-divers/refus-de-scolariser-des-enfants-roms-une-maire-lr-condamnee-a-indemniser-les-familles-7797939391
https://www.romeurope.org/droit-enfants-roms-pouvoirs-publics-francais-fi-de-condamnation/
https://www.romeurope.org/droit-enfants-roms-pouvoirs-publics-francais-fi-de-condamnation/

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*BIZTONSÁG*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő számára a biztonság elsősorban a gyermekek biztonságát jelenti. Az oktatással szerinte kikerülnének az igen egészségtelen otthoni környezetből, így nagyobb biztonságban lennének.	A szülők számára a gyerekek munkájával biztosítható némi jövedelem, és ezzel bizonyos mértékű megélhetési biztonság az egész család számára.
	PRIORÍTÁSOK A CSALÁDON BELÜL	
	Az elbeszélő számára a gyerekek iskoláztatása a fő prioritás, mert ez az, ami a jövőben ajtókat nyithat meg előttük.	A szülők a gyerekeket a család részének tekintik, és mint a többi családtagnak, nekik is részt kell venniük a család fenntartásában munkavégzéssel. Ezzel felelősséget és bizalmat adnak a gyermekeknek.
	CSALÁD	
	Az elbeszélő számára a család védelmet és segítséget nyújt mindentagjának. Ebbe beletartozik, hogy a szülők megvédik a gyermekeiket és lehetőséget nyújt annak, hogy az iskolába járjanak és szocializálódjanak.	Az apa számára egy közösség, így család is csak egységes alakulatként létezhet, amelyben minden tagnak felelősséget kell vállalnia, így a gyerekeknek is ennek fenntartásához.

KONKLÚZIÓ

A család nincs teljesen ellene a gyerekek iskoláztatásának, így érdemes lenne tovább megbeszélgetni velük a témáról. Meg kellene hallgatni a család elvárásait, és olyan kompromisszumos megoldást keresni, mely megfelel ezen elvárásoknak, de közben lehetővé teszi a gyerekek iskoláztatását. Ebben a helyzetben az elbeszélő jelezte a problémát a feletteseinek, mivel úgy érezte, egyedül nem tud megoldást találni a helyzetre. Fontos, hogy ismerjük saját határainkat, és segítséget tudjunk kérni, amikor szükséges. Emellett azt is fontos kideríteni, hogy a helyi hatóságok visszautasították-e már a család iskoláztatási kérelmét, mely esetben a romáknak segítséget nyújtó szervezetek segítségére lehet szükség, valamint olyan jogvédők bevonására, akik emlékeztethetik a családot arra, hogy a tanulás joga megillet minden gyermeket, és a hatóságoknak e jog szellemiségében kell eljárnia.[6]

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta: Line Mariale és Dalila Mechaheb (IRTS Paris Ile-de-France)

6_ https://www.romeurope.org/recapitulatif-decisions-defenseur-droits-relatives-a-scolarisation-enfants-vivant-bidonvilles-squats/

A SÁMÁN

A KRITIKUS INCIDENS

„Pszichológusként és neuropszichológusként dolgoztam egy klinikán; olyan személyeket kezeltem, akik a szakértői vélemény szerint pszichológiai segítségre szorultak a helyzetük elfogadásához. Kórházi tartózkodási idejük alatt pszichológiai segítségnyújtással támogattam őket – amennyiben az orvosok tüneteket észleltek. Ezt követően a város valamelyik „lélekbúvárához" küldtem őket. Mindezen felül neuropszichológiai vizsgálatot végeztem azoknál a betegeknél, akik neuropszichológiai károsodás jeleit mutatták.

Egyszer az egyik orvos arra kért, hogy nézzek meg egy beteget, akit ő már két ízben megvizsgált. Elmondása szerint egy körülbelül 65-70 éves, ázsiai származású férfiról volt szó, aki beszélte a nyelvünket, és akit szív- és érrendszeri problémák miatt szállítottak kórházba. Arra kért, hogy vizsgáljam meg én is a pácienst; attól tartott, hogy a férfi egyfajta misztikus delírium állapotban van, mivel magában beszélt. Kollégám azt szerette volna tudni, hogy pszichózissal vagy demenciával állunk-e szemben.

A beteget tehát megvizsgáltam; tényleg magában beszélt, és közben a plafonra meredt. Bemutatkoztam, de rám sem hederített. Nem akartam háborgatni, úgyhogy csak figyeltem, mit csinál. Érzelmek nélkül beszélt valakihez egy számomra ismeretlen nyelven, miközben a jelenlévőkről (rólam és egy ápolónőről) tudomást sem vett. Amikor kiléptem a helyiségből, akkori a klinikai „lélekbúvár énem" azt mondatta velem, hogy pszichózisról van szó, a valóságtól való teljes elrugaszkodással, delíriumos állapottal fűszerezve. Kész voltam kollégámmal megosztani a diagnózist, de – mint később kiderült – még magam sem ismertem. Induláskor megláttam két embert, akik a folyosón várakoztak, és akiknek szintén ázsiai vonásaik voltak. Bemutatkoztam és megkérdeztem, hogy családtagok-e. Azok voltak, a páciens fia és menye. Megkérdeztem hát a férfit, hogy korábban is csinált-e már ilyet az apja, erre azt felelte, hogy ez teljesen normális amit csinál, hogy Mongóliából jöttek, és hogy az apja körülbelül 5 éve él Franciaországban. Kifejtette, hogy nem magában beszél, hanem sámán, és a sámán rítusok szerint a szellemekkel való kapcsolatba lépés fizikai és mentális betegségek esetén egyaránt segít a fájdalmak enyhítésében és a gyógyulásban. Frusztrált voltam, a tudásom elégtelennek bizonyult. Megdöbbentett, hogy amikor a családdal beszéltem, rendkívül korlátoltnak éreztem magam. Rájöttem, hogy pszichológiai ismereteim nem érnek semmit, tehetetlennek éreztem magam, és úgy éreztem, nincs elég tudásom ahhoz, hogy multikulturális környezetben dolgozzak. Tanulmányaim során nem vettük számításba a spiritualitás fontosságát a gyógyulási folyamat, a kezelés szempontjából. Racionális gondolkodásmódra neveltek. Katolikus országból származom: nálunk az imádkozás csendben zajlik, intim dolog, kivéve a templomban, ahol csoportosan tesszük. Nem imádkozunk fennhangon, a plafonra meredve ilyen helyeken. Szerintem a spiritualitás fontos ennek a családnak, az életük része; ők szoros kapcsolatban állnak a szellemekkel."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 34 éves argentin származású nő • Szakpszichológus (pszichoanalitikusnak, később neuropszichológusnak tanult). • Tanulmányai során a nyugati szemlélet dominált

A MÁSIK SZEMÉLY	• 65-70 éves, mongol származású férfi • Mintegy 5 éve Franciaországban él • Nyugdíjas. Falujában egész életében sámánként praktizált, módszerei hazájában elismertek.
HASONLÓSÁGOK	• Bevándorlók
KÜLÖNBSÉGEK	• Státuszuk: pszichológus/páciens • Származásuk: Argentína/Mongólia • Koruk: 34/65-70 • Nemük: nő/férfi • Az egészséghez és a gyógyításhoz való viszonyuk: pszichológia (a test és a lélek racionális elméleti alapokon nyugvó megközelítése) / sámánizmus (az egészség és a spirituális környezet szoros kapcsolata)

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKIAI KÖRNYZET	A kritikus incidens egy magánklinika folyosóján zajlik, egy páciens megvizsgálását követően, Párizs déli külvárosában. A klinika 120 – műtétre váró és műtéten átesett – beteg rehabilitációjára alkalmas. Sok idős ember ideiglenes kezelését is ellátják, amikor azok családja elutazik. A kórházi ellátásban részesülők nagyon különböző környezetből érkeznek: egyesek jelentős biztosítással, mások általános egészségbiztosítással; egyesek a déli külvárosból (az intézmény közvetlen környezetéből) érkeznek, másokat (olykor elég távolról) különböző kórházakból küldenek, ahol megműtötték őket, és ahol már nem volt ágy.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Az elbeszélő nemrég szerezte pszichológus diplomáját Franciaországban, ez az első állása. Mivel össze kellett hangolnia a szakmai ismereteit, a klinikai környezetet és a francia szókincsét, stresszesebb és fáradtabb volt, mint ahogyan azt Argentínában megszokta.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Frusztráció:** *„Frusztrált voltam, a tudásom elégtelennek bizonyult."* **Tehetetlenség:** *„(…) tehetetlennek éreztem magam, és úgy éreztem, nincs elég tudásom ahhoz, hogy multikulturális környezetben dolgozzak."*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy háziorvos kérésére a pszichológus meglátogat egy beteget a kórházban. Bemegy a páciens szobájába, ahol egy idős ázsiai férfit lát, aki plafonra szegezett tekintettel egy idegen nyelven beszél, és hiába beszélnek hozzá, nem válaszol a kérdésekre. A pszichológus úgy gondolja, hogy pszichotikus epizódról lehet szó, de később az öreg fia elmondja neki, hogy az apja sámán, aki a szellemekkel kommunikál.

FRUSZTRÁCIÓ **ÉRTETLENSÉG** **TEHETETLENSÉG**

SZAKMAISÁG – TÖRŐDÉS

Az elbeszélő arról számol be, hogy tanulmányai során a szakmai ismereteinek és szakmai hatékonyságának nagy jelentőséget tulajdonított: *„A szakmai értékrendről alkotott képemet a szakmai hatékonyság és a szakmai ismeretek határozták meg. Tanulmányaim során nem vettük számításba a spiritualitás fontosságát a gyógyulási folyamat, a kezelés szempontjából."* A felismerés, hogy a férfit a viselkedése alapján túl hamar ítélte mentálisan zavartnak, hatással volt a saját szakmai értékrendjéről alkotott képére: *„Frusztrált voltam, a tudásom elégtelennek bizonyult. Megdöbbentett, hogy amikor a családdal beszéltem, rendkívül korlátoltnak éreztem magam. Rájöttem, hogy pszichológiai ismereteim nem érnek semmit, tehetetlennek éreztem magam, és úgy éreztem, nem rendelkezem elég tudással ahhoz, hogy multikulturális környezetben dolgozzak."* Mindemellett az elbeszélő látszólag a férfi érdekeit nézi, és szükség esetén szeretné megfelelően ellátni. Számára fontos, hogy a férfi szükségleteire emberségesen reagáljon. Tehát a tény, hogy majdnem hibás diagnózist állított fel, nem fér meg az értékrendjével.

A MENTÁLIS BETEGSÉG MEGNYILVÁNULÁSA

A pszichológus referenciakerete szerint a mentális betegséget kiválóan jelzi *„a valósággal való kapcsolat hiánya"*. Szerinte *„egy idős emberről, aki a plafonra mered, miközben magában beszél, könnyen hihetjük, hogy mentális zavar áldozata… azt gondoltam, hogy pszichózisról van szó, a valóságtól való teljes elrugaszkodással, delíriumos állapottal fűszerezve."* Tehát a felismerés, hogy mindez a férfi spiritualitásából fakad, megkérdőjelezi az elbeszélő elhamarkodottan hozott ítéletét a férfi viselkedésének lehetséges okairól.

FELTÉTELEZÉS – INTIMITÁS

Az elbeszélő vallásról és intimitásról alkotott értékrendjét sérti, hogy a férfi a kórházi szobában nyilvánosan, fennhangon imádkozik: *„Katolikus országból származom: nálunk az imádkozás csendben zajlik, intim dolog, kivéve a templomban, ahol csoportosan tesszük. Nem imádkozunk fennhangon, a plafonra meredve ilyen helyeken."* Az imádkozás tehát intim dolog, nem nagyközönség előtt folytatjuk, kivéve az erre rendelt szent helyeket.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy háziorvos kérésére a pszichológus meglátogat egy beteget a kórházban. Bemegy a páciens szobájába, ahol egy idős ázsiai férfit lát, aki plafonra szegezett tekintettel egy idegen nyelven beszél, és hiába beszélnek hozzá, nem válaszol a kérdésekre. A pszichológus úgy gondolja, hogy pszichotikus epizódról lehet szó, de később az öreg fia elmondja neki, hogy az apja sámán, aki a szellemekkel kommunikál.

SPIRITUALITÁS

Az elbeszélő így nyilatkozik: *„Szerintem a spiritualitás fontos ennek a családnak, az életük része; ők szoros kapcsolatban állnak a szellemekkel."* Elképzelhető tehát, hogy a férfi viselkedését sámánista hitrendszerén keresztül kell értelmezni.

EGÉSZSÉG - HIT

Az elbeszélő a fiúhoz fordul segítségért, aki kifejti, hogy apja *„nem magában beszél, hanem sámán, és a sámán rítusok szerint a szellemekkel való kapcsolatba lépés fizikai és mentális betegségek esetén egyaránt segít a fájdalmak enyhítésében és a gyógyulásban."* A páciens viselkedésének hátterében tehát egyértelműen az egészségről alkotott értékrendje áll, hiszen célja a fájdalom enyhítése. Az imádkozás az egészség elérésének egy módja.[1]

SZOKATLANSÁG

Elképzelhető, hogy a páciens nem érti, amit a szakember mond. Szokatlannak tűnhet számára a szakember viselkedése, hiszen ilyen magabiztosságot a páciens az őt korábban megvizsgáló orvostól várna csak.

1_ Lemoine Jacques, Eisenbruch Maurice. L'exercice du pouvoir de guérison chez les chamanes hmong et les maîtres-guérisseurs khmers d'Indochine. In: L'Homme, 1997, tome 37 n°144. pp. 69-103.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*EGÉSZSÉG*	
MAGYARÁZAT	A szakember egészségügyi tanulmányokat végzett. A műtéteket követően a pácienseket és az egészségügyi szakembereket segíti.	Ami a sámán szakértelmét illeti, mások és saját maga egészségének érdekében fejti ki tevékenységét, kommunikál a szellemekkel.

KONKLÚZIÓ

A kulturális sokk itt az egészséghez kapcsolódó hitrendszerek eltéréséből fakad. A szakember szakmájában és szakértelmében egyaránt hisz, gyógyászati kezeléseit azokra alapozza. Az incidens során azonban szakmájának és szakértelmének korlátaival szembesül. A multikulturális találkozás hatására szakmai gyakorlatát és későbbi páciensvizsgálatait újragondolja.

A szakember kérdéseket tesz fel a páciens fiának a vizsgált viselkedés megértése érdekében.

Megfigyelései akkor kezdenek világossá válni számára, mikor a helyzet megértése érdekében kérdéseivel a családtagokhoz fordul, így ráébred arra, ami eleinte érthetetlen volt számára: *„Megkérdeztem hát a fiút, hogy korábban is csinált-e már ilyet az apja".*

S. Bonnel pszichiáter szerint[2] *„Fontos, hogy a pácienst beszédre bírjuk, hogy hiedelmeinek megnyilvánulásáról beszéljen. Ehhez nyitott kérdéseket kell feltennünk neki, amelyekre ki tudja fejteni a választ. Tudatában kell lennünk annak, hogy ez a kapcsolat olyan, akár az együttélés: nagymértékben befolyásolja a tapintat és a tisztelet, a kíváncsiság és a megérteni akarás."*

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta: Line Mariale és Dalila Mechaheb (IRTS Paris Ile-de-France)

2_ Chastagnol. M, Lycke. Comment associer culture, croyance et soins? L'e-magazine de l'établissement Ville-Evrard psychiatrie publique 93. mars 2017
directionsoins@epsve.fr:http://emag.eps-ville-evrard.f.....ier-culture-croyance-et-soins/

A KERESZTNÉV

A KRITIKUS INCIDENS

„Egy egyesületnél dolgozom gyakornokként, szociális munkásnak készülök. Egyszer fogadtam egy klienst, akinek gondjai adódtak a tartózkodási engedély megszervezésével kapcsolatban, ami fontos volt amiatt, hogy egyéb szociális juttatásokra is jogosult legyen. Elkértem tőle a személyi igazolványát, odaadta, és azt láttam, hogy a keresztnevénél ez áll: Hitler. Annyira megilletődtem, hogy újra és újra elolvastam az igazolványon szereplő nevet. Meglepődöttségemnek hangot is adtam, és bizonygattam az előttem álló kliensnek, hogy itt valami félreértés történt. Aztán tovább olvastam a kártyát, és láttam, hogy Latin-Amerikából származik. Lényegében odajött hozzám egy latin-amerikai nő, aki körülbelül tíz éve él Franciaországban, és Hitlernek hívják.

A kliens győzködött, hogy tényleg ez az ő keresztneve. A szülei azért így nevezték el, mert imádták azt a bizonyos történelmi személyt. Miközben én értetlenül álltam az egész előtt, elmagyarázta, hogy a szülei nácik. Azt gondoltam, ez lehetetlen, majd neki is szó szerint elismételtem: ez lehetetlen. Próbáltam feloldani az ellentmondást abban, amit megértettem, közben mentegetőztem: teljesen nonszensz, hogy latin-amerikai származású emberek az árja fajelméletben hisznek. Erre a kliens megjegyezte, hogy óriási népszerűségnek örvend Dél-Amerikában a náci nosztalgia. Hatalmas meglepődést váltott ki belőlem ez a megjegyzés, majd mondtam neki: de hát a Hitler nem is keresztnév! A nő ezt elismerte, majd hozzátette, hogy ő is szégyellte a nevét, amikor megtudta, ki is volt Hitler, de amióta Franciaországban él, nem is használja ezt a keresztnevet.

Úgy gondoltam, ezen a ponton már kiléptem a szociális munkás szerepköréből. Meg voltam döbbenve. Én zsidó származású vagyok, édesanyám askenázi zsidó, szóval ha nem is gyakorlom a vallásomat, ez az egész akkor is két szinten sokkol: itt egy nő, akinek a keresztneve valójában nem is egy keresztnév, de a nácik keresztnévként használják Latin-Amerikában, ahonnan ő jön... és itt vagyok én az askenázi származásommal... ez nem is jéghegy, ez maga az Everest! Azt mondtam magamnak, ez csak egy vicc lehet.

Odahívtam segítségül egy spanyolul beszélő kollégámat, hátha spanyol nyelven fény derül az igazságra. Úgy éreztem, mintha valami nem stimmelne, vagy mintha szórakoznának velem, pedig a nő beszélt franciául, de biztosra kell mennem, hogy tényleg nem maradtam le semmiről. A kollégám megerősítette azt, amit a nő mondott, és hogy a nő sajnálja, ami történt a második világháború alatt Franciaországban és Európában.

Végül azt válaszoltam neki, hogy ahhoz, hogy tartózkodási engedélyt szerezhessen, meg kell változtatnia a nevét. Erre a nő tiltakozott, hogy ő csak egy tartózkodási engedélyt szeretne, esze ágában sincs megváltoztatni a nevét. Ő így született, mindig is ez volt a keresztneve, és egyébként is „fütyül rá".

Bár frusztráltan, már-már dühösen álltam a nő akarata előtt, miszerint megtartaná a nevét, rájöttem, hogy túl messzire mentem. Végtére is ez az ő neve... még ha förtelmes is, az övé. Ráadásul azt mondta, hogy ő meg se tudná változtatni, mert a hazájában csak a szülei intézkedhetnének az ügyben, tehát ő nem tehet semmit. Erősködtem, hogy a hivatal nem fog olyan személynek tartózkodási engedélyt adni, akinek Hitler a neve. A nő meglepődött ezen, és megkérdezte, hogy hogyan lehetséges ez. Igazából rájöttem, hogy személy szerint fel sem foghatom, hogyan hívhatnak valakit Hitlernek. De azért ez (meg amit a kollégám mondott) nem befolyásolja azt, hogy az ő szülei nácik, és akár Mussolininek vagy Adolfnak is elnevezhették volna... Mondtam neki, hogy végül is igaza van, a névváltoztatás nem oldana meg semmit, nem változtatna semmin, a szüleinek ettől még ugyanaz maradna a véleménye. Nyilvánvalóan viseli ennek a terhét, annak ellenére, hogy ő egyáltalán nem náci. Aztán feltettem magamnak a kérdést, hogy képes vagyok-e folytatni a nő ügyét, s végül egy kollégám átvette az ügyet."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Fiatal francia nő • Zsidó származású, de nem gyakorolja a vallását • Szociális munkásnak tanul, s egy egyesületnél gyakornok
A MÁSIK SZEMÉLY	• Latin-amerikai származású fiatal nő • Hitler a keresztneve • Tíz éve Franciaországban él, tartózkodási engedélyért folyamodik
HASONLÓSÁGOK	• Nemük: nők • Nyelvük: francia
KÜLÖNBSÉGEK	• Származásuk: Európa/ Közép-Amerika • Státuszuk: szociális munkásnak tanuló gyakornok/tartózkodási engedélyt kérő kliens

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKIAI KÖRNYZET	Az incidens egy bevándorlókat segítő egyesület irodájában történik.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A második világháború folyamán a nácik egy olyan rendszert állítottak fel, melynek célja a népirtás, az európai zsidóság egy részének *„végső eltörlése"* volt: ők az askenázi zsidók, az elbeszélő édesanyja is közéjük tartozott. Bár nem beszél róla, a tény, hogy a népirtás megszervezéséért felelős történelmi alak vezetéknevét keresztnévként használják, megrendíti az elbeszélőt, akinek hazáját és annak történelmét bemocskolta ez a korszak, ráadásul a családja is közvetlenül vagy közvetetten érintett lehet. A második világháború végén több náci vezér is elhagyta Németországot, és Latin-Amerikába menekült. Franciaországban jogi kérdés, hogy elnevezhetjük-e gyermekünket egy népirtásban résztvevő személy után; akár az emberiség ellen elkövetett bűncselekménnyel kapcsolatosan büntetőeljárást is vonhat maga után. Amine Maalouf In the Name of Identity című művének bevezető részében felhívja a figyelmet arra, hogy a körülöttünk lévő embereket hajlamosak vagyunk egyetlen identitásra leszűkíteni, és kizárólag a saját szociális reprezentációinkon keresztül szemlélni. Egyik értekezésében[1] újra kitér a leszűkítésben rejlő veszélyre, amely a másokkal való találkozásban korlátoz minket. *„Úgy gondolom, hogy az identitást nem születésünkkor kapjuk, hanem folyamatosan épül az életünk folyamán. Ez a megközelítés nem csupán eszközt jelent az identitást értintő problémáim megoldására, hanem azon gondolataim gyümölcse, melyekben egy identitásközpontú világ jelenik meg. Szerintem nagyon fontos, hogy az emberek identitásuk minden részét felvállalják.[2]"*
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Meghökkenés, megdöbbenés:** *„Annyira megilletődtem, hogy újra és újra elolvastam az igazolványon szereplő nevet. […] Azt gondoltam, ez lehetetlen, majd neki is szó szerint elismételtem: ez lehetetlen."* **Frusztráció, düh:** *„Bár frusztráltan, már-már dühösen álltam a nő akarata előtt, miszerint megtartaná a nevét, rájöttem, hogy túl messzire mentem."* **Kétség:** *„Aztán feltettem magamnak a kérdést, hogy képes vagyok-e folytatni a nő ügyét... nem hiszem, hogy működne..."*

1_ (2016). „Harcolnunk kell azért, hogy megnyerjük a menekültek szívét és lelkét.". Nectart, 3(2) https://www.cairn.info/revue-nectart-2016-2-page-11.htm
2_ Ibid, 15. o.

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy fiatal latin-amerikai nő, aki tíz éve él Franciaországban, tartózkodási engedélyt kér. Amikor az askenazi eredetű szociális munkás meghallja, hogy a nő neve Hitler, teljesen ledöbben. A narrátor megkéri a nőt, hogy változtassa meg a nevét, de az elutasítja.

MEGHÖKKENÉS **MEGDÖBBENÉS** **FRUSZTRÁCIÓ** **DÜH**

TISZTELET - FELELŐSSÉG

Az askenázi származású elbeszélő nem tudja elfogadni, hogy egyes emberek olyannyira egyetértenek a náci ideológiával, hogy gyermeküknek is olyan nevet adnak, amely ezt a szellemiséget idézi, holott tisztában vannak a nácizmus nevében elkövetett kegyetlenségekkel *„Arról kezdtem el magyarázni, hogy milliók haltak meg, és hogy nem hívhatnak valakit Hitlernek."* Az elbeszélő maga is egy, a holokausztot (közvetlenül vagy közvetve) elszenvedő családból származik, édesanyja pedig askenázi zsidó, számára az incidens így még megdöbbentőbb. Még ha nem is a kliens választotta magának ezt a nevet, maga döntött arról, hogy megtartja, és ezzel felelősséget vállal a náci jellegzetességek közvetítéséért, holott lenne lehetősége megváltoztatni a keresztnevét *„Bár frusztráltan, már-már dühösen álltam a nő akarata előtt, miszerint megtartaná a nevét..."*. Így a szülők névválasztása, valamint a nő döntése, hogy megtartja a nevét és vállalja érte a felelősséget, mind sértik az elbeszélő értékeit: a tiszteletet és a felelősséget.

SZAKMAISÁG - SEMLEGESSÉG

Amikor a narrátor erősködött, hogy a kliens változtassa meg a keresztnevét, az elbeszélő rádöbbent, hogy túl messzire ment, nem tudta megfelelően, a tőle elvárható semlegességgel ellátni munkáját. A találkozás rámutatott a jövendőbeli szociális munkák által elvárt hátrányos megkülönböztetés elkerülésének nehézségére, és arra, hogy mit váltott ki belőle a keresztnév (és nem maga a kliens), hogy milyen változásokat okozott ez a viselkedésében *„Bár frusztráltan, már-már dühösen álltam a nő akarata előtt, miszerint megtartaná a nevét, rájöttem, hogy túl messzire mentem. Végtére is ez az ő neve... még ha förtelmes is, az övé"*. Ennek megfelelően a gyakornok tiszteletben tartja A szociális munka etikai kódexét. A kódex a felvilágosodás eszméihez köthető értékeket idéz: *„a hátrányos megkülönböztetés tilalmát." „A tevékenysége során a szociális munkás a kliens rendelkezésére áll, függetlenül annak származásától, bőrszínétől, nemétől, helyzetétől, állampolgárságától, vallásától, a politikáról alkotott véleményéről vagy azoktól az érzelmektől, amelyeket kivált a szociális munkásból."*[3]

EMBERIESSÉG

Az elbeszélő számára teljesen felfoghatatlan, hogy a történelmi tények ellenére bizonyos emberek még mindig képesek hinni a náci ideológiában *„A kliens győzködött, hogy tényleg ez az ő keresztneve. A szülei azért így nevezték el, mert imádták azt a bizonyos történelmi személyt. Miközben én értetlenül álltam az egész előtt, elmagyarázta, hogy a szülei nácik. Azt gondoltam, ez lehetetlen, majd neki is szó szerint elismételtem: ez lehetetlen"*. Ez az emberissség alapértékével ütközik az elbeszélőnél. Ma már nem követhetjük azokat az ideológiákat, amelyek az emberiséget rangsorolják, és milliók halálát igazolják azzal, hogy az egyik *„faj"* felsőrendűbb a másiknál. Az elbeszélő szerint nem támogathatunk olyasmit, ami szembe megy az emberiesség alapvető értékével.

KÖVETKEZETESSÉG - KOHERENCIA

Az elbeszélő megdöbben, amikor tudomást szerez a fiatal nő nevéről és történetéről. Nem fogja fel, hogy a kialakult helyzet valóságos, sőt, éppen vele történik meg. *„Ez az egész akkor is két szinten sokkol: itt egy nő, akinek a keresztneve valójában nem is egy keresztnév, de a nácik keresztnévként használják Latin-Amerikában, ahonnan ő jön... és itt vagyok én az askenázi származásommal... ez nem is jéghegy, ez maga az Everest! Azt mondtam magamnak, ez egy vicc"*. Még ha a nő kiválóan beszél is franciául, az elbeszélő segítséget kér egy spanyolul beszélő kollégájától, hogy minden felmerülő kételyt eloszlathassanak. Ebből úgy tűnhet, hogy az elbeszélő számára fontos a logika és a következetesség, ezért nehézségei adódnak annak elfogadásával, amiben nem talál értelmet. Ráadásul Franciaországban senki nem hívhatja Hitlernek a gyermekét, ez az emberiség elleni bűncselekményekkel összefüggő izgatás lenne. Ebből fakadóan a kliens, illetve annak neve és története ütköznek azokkal az értékekkel, amelyeket az elbeszélő a koherenciához köt.

3_ Anas. A szociális munka etikai kódexe. Párizs 1994
https://www.anas.fr/attachment/315772

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy fiatal latin-amerikai nő, aki tíz éve él Franciaországban, tartózkodási engedélyt kér. Amikor az askenazi eredetű szociális munkás meghallja, hogy a nő neve Hitler, teljesen ledöbben. A narrátor megkéri a nőt, hogy változtassa meg a nevét, de az elutasítja.

TISZTELET - KÖVETKEZETESSÉG - IDENTITÁS

Elképzelhető, hogy a fiatal nő számára a név megtartása azért fontos, hogy ne menjen szembe a szülei döntésével, és tiszteletet mutasson. Mivel mindig is ezt a nevet viselte, nevének megtartása egyet jelent identitásának megőrzésével *„Ő így született, mindig is ez volt a neve, és „fütyül rá"*. Talán saját magával is következetes, önazonos akart maradni, hiszen a keresztneve akkor is hozzá tartozik, ha nem használja, nem fontos megváltoztatni.

SZABADSÁG

A fiatal nő látszólag nem érti, miért kellene megváltoztatnia keresztnevét, miért köteleznék őt erre *„Erősködtem, hogy a hivatal nem fog olyan személynek tartózkodási engedélyt adni, akinek Hitler a neve. A nő meglepődött ezen, és megkérdezte, hogy hogyan lehetséges ez"*. Talán azt gondolja, hogy elsősorban az ő döntése és szabadsága, hogy megváltoztatja-e a nevét vagy sem, hiszen ez egyedül őt érinti.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*TISZTELET*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő szerint az emberiség ellen elkövetett bűnöket felidéző nevet adni és megtartani tiszteletlenség, az emberiséggel szemben éppúgy, mint azokkal szemben, akik közelről vagy távolról átélték a náci rezsim borzalmait.	A kliens szerint tiszteletlenség lenne a szüleivel szemben, ha nem tartaná meg a tőlük kapott nevet.
	KÖVETKEZETESSÉG	
	Az elbeszélőnek fontos, hogy a bemutatott helyzeteknek értelmet adjon és következetes legyen.	A kliens számára is fontos a következetesség, az önazonosság, hogy nem változtatja meg keresztnevét, amelyet mindig viselt.

KONKLÚZIÓ

A szociális munkásnak tanuló nő kérdéseket tesz fel a kliensnek, hogy megpróbálja megérteni a helyzetét. Értetlensége azonban megakadályozza a felek közötti kommunikációt, így nem érti meg a kliens mondandóját. Később meg is kéri egy spanyolul beszélő kollégáját, hogy segítsen neki tisztázni a helyzetet. A helyzet tisztázása után a nő úgy dönt, támogatja kliensét, de átadja másnak az ügyet. Amikor egy helyzet túlságosan szembemegy az alapértékekkel, nehezen őrizzük meg munka közben semleges álláspontunkat és jóindulatunkat anélkül, hogy mi is túl kényelmetlen helyzetbe keverednénk. Az elbeszélő tudatára ébredt a korlátainak, rájött, hogy ezek a korlátok hogyan befolyásolnák a kliense ügyét, ezért átadta az ügyintézést egy kollégájának. Hasonló helyzetben ez lehet a legészszerűbb döntés.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta: Line Mariale és Dalila Mechaheb (IRTS Paris Ile-de-France)

ADJ INGYEN ÉTELT VAGY EGY KIS PÉNZT!

AZ INCIDENS

„Öt nevelőotthonban dolgozom - néhányban nevelőként, másokban csak helyettesítőként és kézbesítőként, részmunkaidőben pedig egy gyorsétteremben. Néha segítségképpen pénzt adok a nevelőotthonokban a gyerekeknek, de ez sajnos egy idő után kezdett ellenem fordulni. A múlt héten, mikor a gyorsétteremben dolgoztam, megjelent öt gyerek az egyik nevelőotthonból, ahol helyettesítőként dolgozom. Noha ezeknek a gyerekeknek nem én voltam a nevelőjük, látásból ismertük egymást. Beálltak hozzám a sorba és mikor rájuk került a sor, az egyik fiú azt mondta: „Szia! Hé, adj már nekünk valamit, ingyen ételt vagy egy kis pénzt!" Mondtam nekik, hogy ez nem lehetséges, ez nem így működik. Azt is tudtam, hogy ha bármit is adok nekik, annak gyorsan híre menne, és akkor több nevelőotthonban élő gyermek is megkeresne hasonló kérésekkel.

Nem rendeltek semmit, és eleinte úgy tűnt, hogy jól vették az elutasítást. Azonban nem sokkal később, miután kiálltak a sorból, leültek egy asztalhoz és elkezdtek napraforgómagot enni, és a héját mindenütt szétdobálták a földre. Nem értettem, miért aláztak meg engem ennyire. Ez az eset nagyon felzaklatott és mélyen érintett engem."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Férfi • 27 éves • Szociális munkás • Öt különböző nevelőotthonban dolgozik - néhányban nevelőként, másokban csak helyettesítőként és kézbesítőként • Részmunkaidőben egy gyorsétteremben dolgozik. • Alsó középosztálybeli • Végzettség: középiskola, szakképzés • Gyermekként ő is nevelőotthonban élt • Vallásos (bár vallását nem gyakorolja)
A MÁSIK SZEMÉLY	• 5 gyermek (2 lány, 3 fiú) • 9 és 14 év közöttiek • Nevelőotthonban élnek • A roma kisebbséghez tartoznak • Alsó osztálybeliek • Nem vallásosak
HASONLÓSÁGOK	• Férfiak (az 5 gyerekből 3 fiú) • Nevelőotthonban nevelkedtek • Az elbeszélő és a nevelőotthonban élő gyermekek már egy ideje ismerték egymást (felületesen), amikor az eseményre sor került.
KÜLÖNBSÉGEK	• Életkor • Képzettség • Társadalmi osztály • Helyzetbeli szerep: szociális munkás/nevelt gyerekek (bár nem az elbeszélő volt a nevelőjük)

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset egy gyorsétteremben történt, ahol az elbeszélő részmunkaidőben dolgozott. Az étteremben jelen volt még a többi vendég és a gyorsétterem személyzete. A jelenlétük még megalázóbbá tette a helyzetet az elbeszélő számára.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A szociális munkás szintén nevelőotthonban nevelkedett, így együtt érzett a gyerekekkel, és ezért adott nekik korábban pénzt. A probléma az volt, hogy elterjedt a híre annak, hogy időnként pénzt ad a gyerekeknek (bár ezt „titokban" tette), és ezt követően váltak a gyerekek követelőzővé és agresszívvá vele szemben. Emiatt minden ilyesfajta gesztussal fel kellett hagynia, hogy felülkerekedjen a helyzeten.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**szégyen** **düh** **csalódottság** **tehetetlenség** **félelem** **zavarodottság**

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

A nevelőotthonokban dolgozó szociális munkás néhány alkalommal pénzt adott az ott élő gyerekeknek, és amikor ennek híre ment, a gyerekek elmentek a gyorsétterembe, ahol részmunkaidőben dolgozott, és a következőt mondták neki: „Szia! Hé, adj már nekünk valamit, ingyen ételt vagy egy kis pénzt!" Amikor elutasította őket, a gyerekek leültek egy asztalhoz és szétdobálták a napraforgómag-héjat az étterem padlóján.

SZÉGYEN **DÜH** **TEHETETLENSÉG** **FÉLELEM** **ZAVARODOTTSÁG** **CSALÓDOTTSÁG**

BIZALOM

Az elbeszélő korábban pénzt adott néhány gyereknek, de arra kérte őket, hogy tartsák ezt titokban, és ne szóljanak erről a többieknek.

A MAGÁNÉLET TISZTELETBEN TARTÁSA

Az elbeszélő úgy érezte, hogy a nevelőotthonon kívüli magánéletét tiszteletben kellene tartani, de ezt a magánélethez való jogot a gyermekek megsértették. Dühös volt, mikor a gyerekek megjelentek a gyorséttermi munkahelyén, ez sértette a magánéletét.

A KEDVESSÉG JELENTÉSE

Az elbeszélő számára a kedvesség egyet jelent az együttérzéssel.

HÁLA

Az elbeszélő úgy gondolta, hogy a nevelt gyerekek az apró gesztusokat is értékelik majd: például egy kevés pénzt vagy a kis ajándékokat. Úgy tűnik, a gyerekek nem értékelték ezeket az apró gesztust, egyre követelőzőbbek lettek, több pénzt követeltek tőle és agresszívvá is váltak, amikor megpróbált határokat szabni nekik. Emiatt csalódottságot, dühöt és tehetetlenséget érzett. Az elbeszélő továbbá azt hitte, hogy azokat az embereket, akik segítenek másokon, tiszteletben tartják és megbecsülik, ezért nem értette, miért fordultak ellene és alázták őt meg a gyerekek.

A GYERMEKEK JOGAI

A szociális munkások nem viselkedhetnek agresszív módon a nevelt gyerekekkel, és az elbeszélő úgy gondolta, hogy ha akár szóban is, de agresszív a gyerekekkel (ha határozottan fellép a követeléseikkel szemben), akkor jelenthetik őt a hatóságoknak. Tehetetlennek érezte magát a védekezést illetően.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

A nevelőotthonokban dolgozó szociális munkás néhány alkalommal pénzt adott az ott élő gyerekeknek, és amikor ennek híre ment, a gyerekek elmentek a gyorsétterembe, ahol részmunkaidőben dolgozott, és a következőt mondták neki: „Szia! Hé, adj már nekünk valamit, ingyen ételt vagy egy kis pénzt!" Amikor elutasította őket, a gyerekek leültek egy asztalhoz és szétdobálták a napraforgómag-héjat az étterem padlóján.

A KEDVESSÉG JELENTÉSE

A nevelt gyerekek számára úgy tűnik, a kedvesség azt jelenti, hogy valaki gyenge és szabadon kihasználható.

AZ ERŐSSÉG FONTOSSÁGA

Úgy tűnt, a nevelt gyerekek nem tartották tiszteletben azokat az embereket, akiket gyengének ítéltek meg. Felsőbbrendűnek érezték magukat az elbeszélővel szemben.

A GYERMEKEK JOGAI

A történtek alapján a nevelt gyerekek úgy gondolhatták, hogy a felnőtt nevelők nem fenyíthetik meg őket, nem érhetnek hozzájuk, és agresszívak sem lehetnek velük, mert ha így tesznek, a gyerekek bármikor bepanaszolhatják őket.

HŰSÉG

A nevelt gyerekek feltehetően csak egymáshoz hűségesek, csak egymást tisztelik. Ha egyiküknek problémája adódott, a csoport többi tagja támogatta őt, és segített neki, közösen szálltak szembe másokkal. Az elbeszélőt nem a csoportjuk részeként kezelték, annak ellenére, hogy ő is nevelőotthonban nevelkedett.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*GYERMEKEK JOGAI/SZÜKSÉGLETEI*	
MAGYARÁZAT	Ha pénzt kapnak a nevelt gyerekek, attól könnyebbé és boldogabbá válhat az életük. A viselkedésüktől függetlenül sem szabad bántalmazni őket.	Ha valaki egyszer pénzt ad, az azt jelenti, elegendő pénze van ahhoz, hogy többször is adjon. A nevelőotthonban dolgozó felnőttek nem reagálhatnak agresszíven a gyerekek provokációira.
	TISZTELET	
	A tisztelet egyet jelent az együttérzéssel.	Keménynek kell lenni, hogy tiszteljenek és hogy a csoporthoz tartozhass.

KONKLÚZIÓ

A szociális munkások számára védekezési módot kellene biztosítani (védelmet kellene nekik nyújtani), amennyiben a nevelt gyerekek agresszív módon viselkednek velük szemben.

Még ha szívet tépő érzés is, de jobb, ha a szociális munkás a jövőben nem ad több kisebb ajándékot vagy pénzt a nevelt gyerekeknek, mivel valószínűleg félreértik ezt az apró gesztust, és gyenge embernek titulálhatják, akit könnyen lehet manipulálni/zaklatni.

A kritikus incidenst gyűjtötte Mártonfi György, feldolgozta:
Mártonfi György és Rácz Anna (Képes Alapítvány)

NEM TUDTAM MEGOLDANI EGYEDÜL

AZ INCIDENS

*„Egy erdélyi gyermekotthonban dolgoztam szociális munkásként, amikor egy nap egy 23 éves fiatal anyuka látogatott meg minket, és arra kért, hogy vegyük gondozásunkba a három gyermekét (egy hatévest, egy ötévest és egy hathónapos csecsemőt), hogy ő el tudjon menni dolgozni külföldre. Miután meghallgattam a kérését, az első gondolatom az volt, hogy olyan megoldást kell találnom számára, amely lehetővé teszi, hogy a gyermekeivel maradjon. Megállapodtunk, hogy ellátogatok hozzájuk, és azután megbeszéljük, hogy mit tegyünk. A család egy kicsi (3*4 méteres) szobában lakott, ahol sem áram, sem rendes padló nem volt. A gyerekek meztelenül ültek a sötétben, a tűzhely mellett. A gyerekeknek más-más volt az apja, és egyik sem volt jelen az életükben. Mivel a gyermekotthonban akkor épp üresen állt egy lakrész, felajánlottam az anyának, hogy költözzön be oda a gyerekeivel a téli hónapokra. Elfogadta az ajánlatomat. Miután beköltöztek, elmagyaráztam neki az ottani szabályokat: tilos a dohányzás a szobákban, nem fogadhat férfi látogatókat, és tisztán kell tartaniuk a szobájukat. Az apartmanjukban volt fűtés, kaptak tőlünk ruhát, ételt, játékokat.*

Az anya eleinte betartotta a szabályokat és megtette, amit elvártunk tőle, bár csak a gyerekeivel kommunikált, a személyzettel nem próbált semmilyen kapcsolatot létesíteni. Mivel a személyzet összes tagja (engem is beleértve) ki se látszott a munkából, nem volt elég időnk arra, hogy segítsünk neki az együttéléshez szükséges készségek kifejlesztésében, ő pedig idővel elkezdte megszegni a szabályokat. A kollégáim gorombán reagáltak erre, folyamatosan kritizálták a fiatal anyát.

Amikor rájöttem, hogy nem fog tudni alkalmazkodni a hely szabályaihoz, megpróbáltam segíteni neki azzal, hogy helyet találok a gyerekeinek, hogy elmehessen külföldre dolgozni, ahogy azt korábban szerette volna. Az anya visszautasította a segítségemet, és néhány hét múlva a gyerekeivel együtt kiköltözött. Az eset után szomorú, csalódott és dühös voltam."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Nő • Kora: 27 év • Szociális munkás egy gyermekotthonban • Gyermektelen • Főiskolai végzettséggel rendelkezik • A magyar kisebbség tagja Erdélyben (Románia)
A MÁSIK SZEMÉLY	• Nő • Kora: 23 év • Egyedülálló anya 3 gyerekkel (6 éves, 5 éves, 6 hónapos) • Munkanélküli • Nem fejezte be az általános iskolát • A magyar kisebbség tagja Erdélyben (Románia)

HASONLÓSÁGOK	• Nők • A magyar kisebbség tagjai Erdélyben (Románia)
KÜLÖNBSÉGEK	• Iskolázottság: főiskolai végzettség/nem fejezte be az általános iskolát • Társadalmi helyzet: szociális munkás: alsó középosztály/munkanélküli: szegény • Foglalkoztatási státusz: alkalmazott/munkanélküli • Szerepe a helyzetben: szociális munkás/kliens

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Egy erdélyi gyermekotthonban történt az eset.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A gyermekotthon többi szociális munkása nem támogatta, hogy egy egész család él a gyermekotthonban. A gyermekotthon lakóegységekből áll, amelyekben a gyermekek együtt élnek a szociális munkásokkal. Teljes családok általában nem élnek együtt az otthonban.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**szomorúság** **csalódottság** **harag**

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy 27 éves nő szociális munkásként dolgozik egy gyermekotthonban. Kivételt tesz egy gyermekeit egyedül nevelő, nagyon rossz körülmények között élő fiatal nővel: felajánlja neki, hogy a gyerekeivel együtt lakhat az otthonban. Próbál segíteni az anyának, hogy megtanulja az együttélés szabályait, de a kollégái nem támogatják ebben. Az anya több szabályt megszeg, és végül elhagyja a gyerekeivel az otthont.

SZOMORÚSÁG **CSALÓDOTTSÁG** **HARAG**

A JÓ/KIELÉGÍTŐ ÉLETRŐL ALKOTOTT KÉP

Az elbeszélőszámára a biztos munkahely és a stabil jövedelem szükséges a kiegyensúlyozott élethez. Az volt egy elképzelése, hogy a fiatal anya majd új készségeket sajátít el és munkát talál (pl.: konyhai kisegítőként dolgozhatott volna a gyermekotthonban). Az elbeszélő segíteni akart neki ebben a folyamatban.

HA MINDEN TŐLED TELHETŐT MEGTESZEL, AKKOR ELÉRED A CÉLJAIDAT

Az elbeszélő szomorú volt, amikor rájött, hogy még ha minden tőle telhetőt megtesz, akkor sem tudja megoldani az ínségben élő család problémáját. Próbálkozott, amivel csak tudott: lakást biztosított az egész család számára, és később talált helyet a gyerekek számára, hogy az anya külföldre mehessen (ahogy eredetileg tervezte), de semmi sem vált be.

A TÜRELEM FONTOSSÁGA

Az elbeszélő fontosnak tartotta, hogy türelmes maradjon. Úgy vélte, hogy idővel rá tudta volna bírni az anyát, hogy új készségeket sajátítson el és találjon munkát. Szomorú és csalódott volt, hogy nem volt elég ideje a célja eléréséhez.

AZ ANYASÁGRÓL ALKOTOTT KÉP

Az elbeszélő azt gondolta, hogy a nő képes lesz lemondani bizonyos szokásairól és szabadságról, ha cserébe javulnak az életkörülményei, és lehetősége nyílik megtartania a gyerekeit. Frusztrációt érzett, amikor kiderült, hogy tévedett.

A SZABÁLYOK BETARTÁSA

Az elbeszélő fontosnak és észszerűnek találta az otthon szabályait, hiszen ezek biztosítják, hogy sok ember tudjon harmonikusan együtt élni. Csalódott volt, hogy a jó szándéka és a segíteni akarása ellenére nem tudott változtatni az anya hozzáállásán ezzel kapcsolatban.

AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS, A CSAPATMUNKA FONTOSSÁGA

Az elbeszélő azt várta a kollégáitól, hogy segítenek neki és nem hagyják, hogy egyedül birkózzon meg ezzel a feladattal. Csalódottan és dühösen tapasztalta kollégái negatív reakcióit a nehéz helyzetben lévő család irányába.

A KOMPETENS SZOCIÁLIS MUNKÁRÓL ALKOTOTT KÉP

Az elbeszélő szerint egy hozzáértő szociális munkás nem csupán rövid távú megoldásokat képes nyújtani kliensei számára – segíteni akart a fiatal anyának azáltal, hogy lehetőséget adott neki megteremteni egy jobb életet ahelyett, hogy csak menedéket adna neki néhány hétre.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy 27 éves nő szociális munkásként dolgozik egy gyermekotthonban. Kivételt tesz egy gyermekeit egyedül nevelő, nagyon rossz körülmények között élő fiatal nővel: felajánlja neki, hogy a gyerekeivel együtt lakhat az otthonban. Próbál segíteni az anyának, hogy megtanulja az együttélés szabályait, de a kollégái nem támogatják ebben. Az anya több szabályt megszeg, és végül elhagyja a gyerekeivel az otthont.

A GYEREKEK IRÁNT ÉRZETT SZERETET

Az anya talán biztonságos helyet akart biztosítani a gyerekeinek, amíg ő pénzt keres külföldön (valószínűleg többet, mint amennyit otthon, egy szegény országban kereshetett volna), ezért is kért segítséget, és vette fel a kapcsolatot szociális munkásokkal, hogy a gyerekei gondozásba kerüljenek.

A SZABADSÁG FONTOSSÁGA

Az anya valószínűleg azt szerette volna, hogy szabadon csinálhasson, amit csak akar, dohányozhasson, ahol csak akar, és találkozhasson bármilyen férfival, akivel csak akar. Mielőtt beköltözött volna a gyermekotthonba, a saját szabályai szerint élt.

A BIZTONSÁGÉRZET FONTOSSÁGA

Az anya egy teljesen ismeretlen, új környezetbe került, barátok nélkül, és itt sebezhetőnek érezte magát. A személyzet negatív hozzáállása csak rontott a helyzeten. Azért alakíthatta ki ugyanazokat a szokásokat (dohányzás, férfi látogatók fogadása), mint amelyeket otthon tanúsított, hogy jobban otthon érezhesse magát.

AZ EMBEREK TUDJÁK, MI A LEGJOBB NEKIK

Az anya azt gondolhatta, hogy nem a szociális munkás feladata, hogy kitalálja, mi a legjobb számára, és kitalálja helyette az életútját, hiszen ő jobban tudja, mire van szüksége, mint bárki más.

A TÁMOGATÓ KÖRNYEZET FONTOSSÁGA

Az anya mindig nagyon hálásnak tűnt, amikor jó szándékú segítséget kapott, és a maga módján minden tőle telhetőt megtett. Számára egy elfogadóbb, barátságosabb környezet talán elviselhetőbb lett volna.

A KÖLCSÖNÖSSÉG FONTOSSÁGA

Az anya talán rosszul érezte magát/szorongott/szégyellte, hogy nem tud megfelelni a vele szemben támasztott elvárásoknak, és csalódást okozott a személyzetnek.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*KÖLCSÖNÖSSÉG*	
MAGYARÁZAT	Ha az ember részesülni szeretne bizonyos forrásokból, akkor be kell tartania a vonatkozó szabályokat.	Alkalmazkodni akart, hálás volt, és próbált megfelelni az előírásoknak. Rosszul érezte magát amiatt, hogy nem tudott megfelelni az elvárásoknak.
	JÓ ÉLET	
	Egy jó élethez elengedhetetlen egy ház, fűtés, ruhák a gyerekek számára, és a biztonságos környezet. Az intézmény mindezt képes lett volna biztosítani, és ezért cserébe csak be kell tartani a szabályokat.	A szabadság és bizonyos mélyen gyökerező szokások nem adhatók fel.

KONKLÚZIÓ

A szociális munkások javára válhat egy továbbképzés az ilyen típusú kliensek sajátosságairól, ahol elsajátíthatnának olyan technikákat, módszereket, kommunikációs stílusokat, amelyek ilyen esetekben növelik a siker valószínűségét.
Az ilyen típusú eseteket nem lehet mindig elkerülni, így a szociális munkásoknak késznek kell lenniük arra, hogy megbirkózzanak a csalódással, fel kell ismerniük a korlátaikat, nem szabad túlvállalniuk magukat, mivel ezek gyors kiégéshez vezethetnek.

A kritikus incidenst gyűjtötte Varga Eszter, feldolgozta:
Varga Eszter és Rácz Anna (Képes Alapítvány)

VISZLÁT ÉDES!

AZ INCIDENS

„Ifjúsági mentorként dolgozom egy civil szervezetnél, amelynek célja, hogy a jótékonyságot és a társadalmi igazságosságot népszerűsítse. A feladatom a szervezeten belül, hogy utat mutassak a hátrányos helyzetből érkező fiataloknak. Általában egy női kollégámmal párban dolgozunk. Egy nap otthonában meglátogattuk (a kolléganőm és én) egy kliensünket, egy 17 éves roma fiút, hogy a tanulmányairól beszéljünk, mivel otthagyta a gimnáziumot. A nagymamájával élt együtt. Szerettük volna megtudni, hogy milyen problémákkal is küzd, és szerettünk volna segíteni neki visszatérni az iskolába. A beszélgetés alatt, melynek folyamán a nagymamája is jelen volt, minden rendben ment, a fiú figyelt ránk.
Amikor végeztünk, elköszöntünk tőlük, és elindultunk. A fiú elkísért minket a kapuig. Miután kolléganőm kilépett a kapun, és hallótávolságon kívülre ért, a fiú azt mondta, hogy „Viszlát, édes!" Visszafordultam, és megkérdeztem, hogy jól hallottam-e, amit mondott. „Igen!" - mondta vigyorogva. „Féltékeny vagy?" – kérdezte tőlem.
Elmondtam neki, hogy ez nincs rendjén. Bár mindannyian fiatalok vagyunk, és tegeződünk, nem vagyunk barátok, mivel ez egy hivatalos mentor-kliens kapcsolat, és fontos megadni egymásnak a kölcsönös tiszteletet. És amúgy is, nagyon fontos megválogatni a szavainkat, és nem úgy köszönünk el egy nőtől, hogy „Viszlát édes!"
Azt is elmondtam neki, hogy kolléganőmmel nem vagyunk egy pár, csak együtt dolgozunk."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Férfi • 26 éves • Ifjúsági mentor egy hátrányos helyzetűeket támogató civil szervezetben • Tanulmányok: egyetem, BA diploma • Közép-alsó osztálybeli • Magyar kisebbség Erdélyben • Heteroszexuális • Kapcsolatban
A MÁSIK SZEMÉLY	• Férfi • 17 éves • Tanulmányok: általános iskola • Alsó osztálybeli • Magyar kisebbség Erdélyben • Roma kisebbség • Heteroszexuális • Egyedülálló
HASONLÓSÁGOK	• Férfiak • Magyar kisebbségiek Erdélyben • Heteroszexuálisok
KÜLÖNBSÉGEK	• Tanulmányok: egyetem/általános iskola • Társadalmi helyzet: mentor - középosztálybeli/fiú - alsó osztálybeli • Szerepek: mentor - kliens • A fiú roma • Párkapcsolati állapot: a mentor párkapcsolatban él, a kliens egyedülálló

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset a fiatal kliens otthonában, Erdélyben, vidéken történt.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A történet elején a nagymama is jelen volt, továbbá a mentor kolléganője. A mentort és kolléganőjét gyakran tekintik egy párnak a falukban a kliensek. Ez azzal magyarázható, hogy Erdélyben a kis, vidéki falvakban az ilyesfajta férfi-nő kapcsolatot a legtöbb esetben úgy értelmezik, hogy a férfi és a nő egy pár.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Meglepettség** **Kínos érzet** **Irritáltság**

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy ifjúsági mentor férfi és kolléganője meglátogatják egy 16 éves fiú kliensüket. A látogatás célja, hogy a fiúval a további tanulmányairól beszéljenek. Amikor elhagyják a házat, és a kolléganő hallótávolságon kívül van, a fiú azt mondja: „Viszlát édes!"

MEGLEPETTSÉG

TISZTELET

A mentor számára a tisztelet a mentor-kliens kapcsolat alapja, és ennek tükröződnie kell az egymással használt nyelvezetben is. A mentor tiszteletteljes köszönést várt a látogatás végén, és irritálta/kínosan érezte magát, amikor a fiú azt mondta a kolleganője háta mögött, hogy „Viszlát, édes". A mentor számára fontos, hogy a férfiak (még akkor is, ha csak egy tinédzser fiú) tiszteljék a nőket. A mentor számára ez a fajta köszönés tárgyiasítja a nőket, és ez felidegesítette.

MAGÁNÉLET TISZTELETE

A mentor számára fontos, hogy elkülönítse a munkáját és magánéletét, és elvárja a klienseitől, hogy ne kérdezzenek vagy tegyenek megjegyzéseket a magánéletével kapcsolatban. A fiú átlépte ezt a határt amikor megkérdezte a mentort, hogy féltékeny-e. Ha egy pár lennének a kolléganőjével, akkor sem tartozna a fiúra.

KÍNOS ÉRZET

IRRITÁLTSÁG

KOMMUNIKÁCIÓ

A mentor a nyílt kommunikációt preferálja, amikor az emberek szabadon megmondják, hogy mit gondolnak a másikról. Nyitott a tegeződésre, de úgy érzi, hogy nem minden témát kell megvitatnia a fiúval.
A nyílt kommunikáció sérül, amikor a fiú a mentor kolléganőjének háta mögött tesz megjegyzést.

A KÖVETKEZETESSÉG ELVÁRÁSA

A mentor úgy gondolta, hogy a fiú ugyanolyan illedelmesen fog viselkedni mind a beszélgetés, mind a távozásuk folyamán. Meglepődve tapasztalta, hogy a fiú magatartása egyik pillanatról a másikra megváltozott. Lehet, hogy a fiú csak nagymamájának jelenléte miatt viselkedett illedelmesen.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy ifjúsági mentor férfi és kolléganője meglátogatják egy 16 éves fiú kliensüket. A látogatás célja, hogy a fiúval a további tanulmányairól beszéljenek. Amikor elhagyják a házat, és a kolléganő hallótávolságon kívül van, a fiú azt mondja: „Viszlát édes!"

ERŐVISZONYOK

A fiú horizontális kapcsolatot szeretne kiépíteni a fiatal férfiakkal, és lehet, hogy emiatt akart a mentorával haverként viselkedni. Továbbá lehet, hogy úgy érezte, hogy alárendelt pozícióba került a beszélgetés alatt, mivel segítségre volt szüksége ahhoz, hogy visszatérjen az iskolába, és ezt a helyzetet próbálta később ellensúlyozni a viselkedésével.

MINDENKI A SAJÁT HÁZÁNAK URA

A fiú lehet, hogy arra szerette volna felhívni a figyelmet, hogy a mentorok az ő házában voltak, ahol úgy viselkedik, ahogy akar.

HÍMSOVINIZMUS/TISZTELET KIVÍVÁSA

A fiú lehet, hogy azt érezte, hogy azáltal, hogy olyan macsó megjegyzéseket tesz, mint a „Viszlát édes!" és a „Féltékeny vagy?" úgy viselkedik, mint egy igazi férfi. Valószínűleg számára a macsó megjegyzések férfiasak.
A fiú azt is hihette, hogy a férfiak között van egyfajta szolidaritás, és arra számított, hogy megjegyzését a mesélő egyfajta belső poénnak fogja fel. Lehet, hogy mentorához szeretett volna közelebb kerülni.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*HORIZONTALITÁS/EGYENLŐSÉG*	
MAGYARÁZAT	Tegeződik a fiúval, de úgy gondolja, hogy a nők és magánélet iránti tisztelet alapvető dolog.	Függetlenül a mentor-kliens kapcsolatuktól, mindketten férfiak, egyenlők, és joguk van tárgyiasítani a nőket, valamint „titkokat megosztani róluk”.
	TÁRSADALMI VISELKEDÉSI SZABÁLYOK	
	Hogy beszéljünk a nőkkel, másokkal szemtől szemben, hogy tartsuk tiszteletben a másik intimitásának határait, különös tekintettel azokra, akik nem közeli barátok.	Megfelelően viselkedik a saját házában (ismerős környezet) és a nagymamája jelenlétében.
KONKLÚZIÓ	A narrátor elmondta, hogy a kliensével egyfajta informális, de ennek ellenére asszimetrikus kapcsolatot próbált kiépíteni. Ez egy (valamennyire) egyoldalú kommunikációs forma. Ha a kliensét kérdőre vonná, hogy miért szólt a kolléganője után ilyen hangnemben (ahelyett, hogy elítélte volna), egy jobb hozzáállás lenne, ha figyelembe vesszük, hogy milyen kapcsolat van a két ember között.	

A kritikus incidenst gyűjtötte Varga Eszter, feldolgozta:
Varga Eszter és Rácz Anna (Képes Alapítvány)

ÉRTESÍTÉS NÉLKÜL

AZ INCIDENS

„Szociális munkásként hátrányos helyzetű emberekkel foglalkozom. Volt egy 17 éves ügyfelem, egy lány, aki otthagyta az iskolát, pont mielőtt megkaphatta volna az alapfokú bizonyítványát, ami segített volna neki elhelyezkedni. Beszélgettem vele arról, hogy miért hagyta ott az iskolát, és azt mondta, hogy azért, mert problémái voltak a nyelvtudással (az oktatás román nyelven folyik, ő pedig magyar származású), nem szerette a tantárgyakat, és gyakran kiközösítették a többiek azért, mert nem járt olyan szép ruhákban, mint ők. A szüleivel élt együtt, akik munkanélküliek.

Azért keresett fel engem, hogy segítsek neki munkát keresni. Az volt az álma, hogy női fodrász lesz, de ahhoz vissza kellett volna térnie az iskolába és végzettséget szereznie. Vázoltam neki a reális forgatókönyveket: vagy visszamegy az iskolába még néhány évre és női fodrász képesítész szerez, vagy visszamegy az iskolába csak egy évre, és ezalatt olyan végzettséget szerez, amellyel férfi fodrászként tud majd dolgozni, vagy nem jár többet iskolába, és olyan munkát vállal, amelyhez nem szükséges semmiféle végzettség. Ha az utolsó lehetőség mellett dönt, akkor csak hobbiszinten vállalhat női hajvágásokat, vagy illegálisan fodrászkodhat.

A lány megbeszélte a lehetséges opciókat az édesanyjával, majd egy hét elteltével azt mondta, hogy a harmadik lehetőséget választja. Úgy gondoltam, hogy mindent megtettem annak érdekében, hogy tudassam vele, hogy milyen lehetőségei vannak, és bár én azt tanácsoltam volna neki, hogy az első vagy a második lehetőséget válassza, végül elfogadtam a döntését (a harmadik opciót). Ezt követően a kollégáimmal keményen dolgoztunk azon, hogy munkát találjunk neki (amely nem igényel végzettséget), könyörögtünk a munkáltatóknak, hogy adjanak neki munkát, mert a családja nagyon szegény. Végül egy húscsomagoló üzemben jártunk sikerrel, ahol végzettség hiányában is el tudott helyezkedni, pénzt tudott keresni, és még valamennyi húst is kaphatott. A teljesítménye függvényében a későbbiekben előléptetésre is lehetőség lett volna. Úgy tűnt, hogy a lány örül ennek a lehetőségnek. Részt vett a 6 órás időtartamú képzésünkön, ahol felkészítettük arra, hogy hogyan kell viselkedni egy állásinterjún, hogyan kommunikáljon másokkal, hogyan kezelje a konfliktusokat, és hogyan működjön együtt a többi emberrel. Elkísértük őt és az édesanyját az interjúra, és végül mind nagyon boldogok voltunk, amikor megkapta az állást. A következő reggel azonban – ami az első munkanapja lett volna – kaptam egy SMS-t a munkáltatótól, hogy a lány nem jelent meg. Azonnal felhívtam a lányt és beszéltem vele, majd az édesanyjával is. Elmondták, hogy az apja nem engedte, hogy a lánya ezt a munkát végezze. A helyzetről nekem kellett tájékoztatnom a munkáltatót. Küldtem a lánynak egy SMS-t, amelyben leírtam, hogy továbbra is nyugodtan forduljon hozzám segítségért.

Mindeközben a lány édesanyja is felkeresett engem, hogy segítsek neki önéletrajzot írni, majd talált egy munkalehetőséget, amit meg is kapott. A lány édesapja is talált magának munkát jó fizetéssel, tehát a pénzügyi helyzetük végül jelentősen javult."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Nő • Életkor: 30 év • Végzettség: egyetemi diploma • Foglalkozás: szociális munkás • Helyzetbeli szerep: mentor, tanácsadó • Magyar (kisebbség Romániában) • Vallásos (katolikus) • Középosztály
A MÁSIK SZEMÉLY	• Nő • Életkor: 17 év • Végzettség: általános iskola • Helyzetbeli szerep: mentorált • Magyar (kisebbség Romániában) • Alsó középosztály
HASONLÓSÁGOK	• Nők • Mindketten magyar származásúak (ugyanahhoz a kisebbségi csoporthoz tartoznak Romániában)
KÜLÖNBSÉGEK	• Életkor • Társadalmi státusz • Iskolai végzettség • Helyzetbeli szerepek

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset a mentor irodájában történt, illetve telefonon keresztül.	
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Amikor a lány felvette a kapcsolatot az elbeszélővel, akkor mindkét szülője munkanélküli volt, amikorra azonban megkapta a munkát, már mindkét szülője talált magának munkát.	
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**kudarcélmény** **kétségbeesés** **düh**	**fájdalom** **tehetetlenség**

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Az ifjúsági mentor segítséget nyújt egy 17 éves lány mentoráltjának, hogy munkát találjon. Az első munkanap a mentor kap egy szöveges üzenetet a munkáltatótól arról, hogy a lány nem ment be dolgozni. A mentor felhívja a lányt, aki elmondja, hogy az apja nem engedte, hogy ezt a munkát végezze.

KÉTSÉGBEESÉS **FÁJDALOM**

DÜH

KUDARCÉLMÉNY **TEHETETLENSÉG**

A MENTOR ÉS A MENTORÁLT EGYÜTTMŰKÖDÉSE

A mentor azt gondolta, hogy a mentorált meg fog jelenni az első munkanapján, már csak kíváncsiságból is. A mentor biztatta, hogy menjen el dolgozni, még azután is, hogy megkapta a szöveges üzenetet a munkáltatótól. Továbbá, a mentoráltnak értékelnie kéne a mentor fáradozását a saját érdekében, ahelyett, hogy úgy tekint rá, mint aki szolgáltatást nyújt, és akit vagy tájékoztat arról, hogy elvállalja-e a munkát, vagy nem. A mentor úgy vélte, hogy mindent megtett annak érdekében, hogy megfeleljen a mentorált igényeinek.

TISZTÁNLÁTÁS/ŐSZINTE KOMMUNIKÁCIÓ

A mentor leginkább ezt hiányolta a család részéről. Ugyanakkor tisztában volt vele, hogy a kommunikáció nem éppen az erősségük. Milyen jelekből következtetett erre? A mentor szerint a család jelentősen befolyásolta a lányt és az eseményeket – azaz, hogy a lány nem ment be dolgozni. Miért? Azért, mert a lány azon volt, hogy munkát keressen, és mert végül a harmadik lehetőség mellett döntött, ami azt jelenti, hogy elvetette a fodrászkodást, hogy végül egy bizonyára kevésbé hozzá illő, férfiasabb munkát válasszon. A lány apja bizonyára úgy gondolta, hogy ez a munka nem a lányának való.

FELELŐSSÉG/KÖZÖS ÉRTÉKEK

A mentor úgy gondolta, hogy a lánynak tájékoztatnia kellett volna a munkáltatót, ha meggondolta magát. A mentor szerint ez lett volna a helyes reakció. Ugyanakkor hozzátette, hogy az emberek különbözőek, és a mentorált és a családja talán máshogy gondolkodnak arról, hogy hogyan kell eljárni egy ilyen helyzetben. Talán biztonságosabb számukra, ha nem vállalnak nyíltan felelősséget a visszakozásra vonatkozó döntésükért.

HATÉKONYSÁG

A mentor szerint meg lehetett volna oldani a helyzetet, ha mindez időben kiderült volna, még az első munkanap előtt, és tájékoztathatták volna a munkáltatót a visszalépésről.

SZAKMAISÁG

A szociális munkás feladata az, hogy a hátrányos helyzetű ügyfelének lehetőségeket biztosítson – a mentor pedig ellátta ezt a feladatot.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Az ifjúsági mentor segítséget nyújt egy 17 éves lány mentoráltjának, hogy munkát találjon. Az első munkanap a mentor kap egy szöveges üzenetet a munkáltatótól arról, hogy a lány nem ment be dolgozni. A mentor felhívja a lányt, aki elmondja, hogy az apja nem engedte, hogy ezt a munkát végezze.

KUDARCÉLMÉNY

Valószínűleg sokkolta a lányt a felismerés, hogy elvesztette a szabad idejét és, hogy többé már nem tanuló. Ez volt az első alkalom, hogy megtapasztalta a felelősségvállalást, a munkahelyet, a felnőttek világát, és valószínűleg túl fiatalnak érezte magát mindehhez.

ÉRDEKLŐDÉS ELVESZÍTÉSE

A munka iránti érdeklődés elveszítésének az oka, hogy hirtelen mindkét szülője talált munkalehetőséget. Ennek következtében úgy gondolhatta, hogy nincs szüksége többé saját keresetre, még akkor sem, ha már nem jár iskolába.

MEGFELELÉSI KÉNYSZER/TÖREKVÉS AZ ELFOGADÁSRA

Minden bizonnyal megpróbált megfelelni mind a mentor, mind pedig a szülei elvárásainak, amihez a félelmei is társultak.

FÉRFI-NŐI SZEREPEK

Minden bizonnyal az apa a domináns személy otthon, mivel övé az utolsó szó, és nem számít, hogy a család női tagjai mit gondolnak.

A SZEREPEK ÖSSZEKAVARODÁSA

A lány szerette volna felvenni ezt az új szerepet (dolgozó felnőtt ember), amit azonban a szülei megakadályoztak, ezáltal meghagyva őt a gyermek szerepében. Mivel a végső döntést a szülei hozták meg, és övék volt a felelősség, ezért nekik kellett volna tájékoztatniuk a mentort – a lány így vélekedhetett a helyzetről.

TÁRSADALMI-KULTURÁLIS KÜLÖNBSÉGEK

A család számára biztonságérzetet kelthetett az, ha nem vállalják magukra a végső soron nyíltan meghozott döntésüket, amely egy visszalépés volt. A korábbi társadalmi tapasztalataik és élményeik hozzájárulhattak ahhoz, hogy úgy döntöttek, nem vállalják a felelősséget a véleményükért/döntésükért, mivel ez negatív következményekkel járhatna számukra.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*A SZOCIÁLIS MUNKÁSOK FONTOSSÁGA*	
MAGYARÁZAT	A szociális munkás feladata az, hogy a hátrányos helyzetű ügyfelének lehetőségeket biztosítson.	A szociális munkás feladata az, hogy a hátrányos helyzetű ügyfeleknek lehetőségeket biztosítson, de nekik nem kell azokat elfogadniuk.
KONKLÚZIÓ	A mentor több megértést tanúsíthatott volna, és jobban tiszteletben tarthatta volna a család döntését, még akkor is, ha időben megkésve kommunikálták. Végül megköszönték a segítségét, annak ellenére, hogy nem fogadták el.	

A kritikus incidenst gyűjtötte Gáborjáni Szabó Melinda, feldolgozta: Gáborjáni Szabó Melinda és Rácz Anna (Képes Alapítvány)

TE SEM AKARSZ SEGÍTENI NEKEM!

AZ INCIDENS

„Szociális munkás vagyok és egy átmeneti gyermekotthon szakmai vezetője. Egy nap bejött egy anyuka és azt mondta, hogy szeretnének beköltözni a lányával, mert otthon bántalmazták őket. Mivel ez krízishelyzetnek számít, így belegyeztünk, hogy elszállásoljuk őket.
Az első interjú alkalmával és még utána néhány napig nagyon kedves és udvarias volt, kommunikált velem és sokat mosolygott.
Egy hét elteltével kezdtek előjönni a problémák: konfliktusba került a személyzettel, kritizálta a helyet a túl sok szabály miatt, azt mondta, lehetetlen itt élni. A többiek jelezték a problémákat, ezért megkértem, hogy üljünk le és beszéljünk.

Újra találkoztunk az otthonon belül egy meghitt helyen (nem az irodámban, hanem a nappaliban). Azzal kezdtem a beszélgetést, hogy elmondtam neki, megértem, hogy igazából nem ezen a helyen akar élni. Ez egy gyermekvédelmi otthon és a lánya miatt lehet itt. Ennek az intézménynek olyan szabályai vannak, amiket be kell tartani, többek között a kötött vacsoraidő (18h) vagy a kapuzárás (21h). Megmondtam neki, hogy amennyiben ez a hely nem megfelelő számára, elmehet. Ezen a ponton lett dühös rám. Elkezdte verni az asztalt, és azt kérdezte, hogy miért kell felnőtt létére itt lennie este kilencre? Azt is butaságnak tartotta, hogy hatkor van vacsora, mert lehet, hogy a lánya nem éhes akkor, és egyébként is borzalmas az étel. Hozzátette, hogy „te sem akarsz nekem segíteni, csak zsarnokoskodni akarsz felettem te is"! Miután kiengedte a haragját, úgy tűnt, hogy lenyugodott, elkezdtünk normálisan beszélgetni, és azt mondta, hogy megérti a helyzetet és megpróbál alkalmazkodni a szabályokhoz.

Ezután a beszélgetés után megváltozott a viselkedése velünk (velem és a személyzettel) szemben: az ellenségei lettünk, úgy tekintett ránk, mint akik tönkre akarják tenni az életét és el akarják venni a gyerekét."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Nő • Életkora: 47 • Szociális munkás, egy átmeneti gyermekotthon vezetője • Főiskolai diploma • Házas
A MÁSIK SZEMÉLY	• Nő • Életkora: 34 • Kliens • Bölcsődei dajka • Egyedülálló anya
HASONLÓSÁGOK	• Nők • Szakma: gyerekekhez kapcsolódik
KÜLÖNBSÉGEK	• Iskolázottság • Társadalmi helyzet: szociális munkás- alsó-középosztály /kliens – alsó osztály • Házas/ egyedülálló anya • A szituációban betöltött szerepük

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset egy ideiglenes befogadó otthon nappalijában történt. Nyugodt reggel volt, a kliens lánya iskolában volt, az épület majdnem üres volt.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Az átmeneti gyermekotthonban nem szoktak szülőket elszállásolni, de a krízishelyzetre való tekintettel a vezető kivételt tett az anyával.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**csalódottság** **harag** **tehetetlenség** **megértés** **összezavarodottság**

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy anyát és a lányát bántalmazták, ezért egy átmeneti gyermekotthonba költöztek. Idővel az anyának sok konfliktusa lett, kritizálta a körülményeket és megszegte a szabályokat. Amikor az elbeszélő (szociális munkás) beszélni akart vele erről és segíteni, azt mondta az anya, hogy "Te sem akarsz segíteni nekem, csak zsarnokoskodni akarsz felettem te is!".

HARAG

CSALÓDOTTSÁG

TEHETETLENSÉG

MEGÉRTÉS

ÖSSZEZAVARODOTTSÁG

SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKELÉSE

Az elbeszélő azt hitte, hogy az anya értékelni fogja a lehetőséget, hogy menedéket nyújtanak számára, hogy elmenekülhet az ember elől, aki bántalmazta őket. Össze volt zavarodva, csalódott volt, amiért ez nem így történt.

AZ ANYASÁGRÓL ALKOTOTT KÉP

Az elbeszélő azt hitte, hogy egy anyának a gyermeke biztonsága fontosabb, mint az, hogy szabályok nélkül, teljes szabadságban éljen. Mielőtt a kliens és a lánya beköltöztek az otthonba, szegényes körülmények között éltek és bántalmazták őket.

A DAJKÁKRÓL ALKOTOTT KÉP

Az elbeszélő azt hitte, hogy a dajkák olyan emberek, akik odafigyelnek a gyerekek szükségleteire és tisztában vannak a következetesség fontosságával. Megdöbbentette, hogy a kliens azt gondolta, hogy „az én gyerekem akkor eszik, amikor akar".

A SZABÁLYOK JELENTŐSÉGE

Az elbeszélőnek fontosak voltak a szabályok, mivel azok nélkül nem tudna rendesen működni egy intézmény. Azt hitte, hogy csekély elvárás a kliensek felé, hogy tiszteletben kell tartaniuk a szabályokat.

A KÖRNYEZETVÁLTOZÁS OKOZTA FESZÜLTSÉG

Az elbeszélő megértette, hogy a kliens „kinti" élete nagyon más a befogadó otthonhoz képest, ezért a viselkedése nem volt teljesen váratlan az elbeszélő számára.

FONTOS AZ ELSŐ BENYOMÁS

Az elbeszélő első benyomása pozitív volt az anyával kapcsolatban. Azt gondolta, hogy egy egészséges, együttműködő emberrel van dolga, ezért amikor rájött, hogy nem tud beilleszkedni a kliens és konfrontációhoz vezetett a viselkedése, nagyon összezavarodott és csalódott lett.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy anyát és a lányát bántalmazták, ezért egy átmeneti gyermekotthonba költöztek. Idővel az anyának sok konfliktusa lett, kritizálta a körülményeket és megszegte a szabályokat. Amikor az elbeszélő (szociális munkás) beszélni akart vele erről és segíteni, azt mondta az anya, hogy „Te sem akarsz segíteni nekem, csak zsarnokoskodni akarsz felettem te is!”.

SZEMÉLYES SZABADSÁG

Mielőtt a kliens beköltözött az otthonba, szabályok nélkül élt. *„Szabadon élte az életét, úgy, mint a cigányok, nem tudta elfogadni a szabályokat”.*

AZ AUTORITÁS ELUTASÍTÁSA

Úgy tűnt, hogy a kliens nem fogadta el a tekintélyt, lázadt az autoritás ellen. *„Nem érdekel, hogy ki vagy, én akkor is azt csinálok, amit akarok. Lehet, hogy te vagy a vezető, de én azt csinálok, amit akarok.”*

A SEGÍTSÉGRŐL ALKOTOTT KÉP

A kliens esetleg azt hihette, hogy a segítség azt jelenti, hogy szállást biztosítanak neki és a lányának, anélkül, hogy az életükbe egyéb módon is beleavatkoznának. Nyugtalan lett a szabályoktól, úgy érezte mintha börtönben lenne.

A SZOCIÁLIS MUNKÁSOK JOGAI/FELADATAI

A kliens úgy érezhette, hogy a szociális munkásoknak nincs joga ahhoz, hogy eldöntsék, egy anya képes-e gondoskodni a gyerekéről. Ezen kívül azt is gondolhatta, hogy a szociális munkás kritikája veszélyt jelent: lehet annak jele, hogy el akarják venni a gyerekét. Ez haragot és ijedtséget váltott ki belőle.

AZ ANYASÁG BEMUTATÁSA

Úgy tűnik, hogy a kliens szerint az anya kizárólagos joga, hogy felnevelje a gyermekét; másoknak például nem kellene beleavatkoznia, hogy miként alakítja ki a napi rutinját. Az anya és gyerek elválaszthatatlan egységet alkotnak minden körülmények között, ez a kapcsolat egy gyerek boldogságának legfontosabb tényezője.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*ANYASÁG*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő szerint az anya legfőbb szerepe, hogy mindenekelőtt biztonságos, stabil környezetet biztosítson a gyerek számára.	Az anya szerint az elsődleges szerepe az, hogy együtt legyen a gyerekével, hogy elválaszthatatlan egységet alkossanak.
	A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKE	
	Az elbeszélő számára az átmeneti gyermekotthon értéke, hogy biztonságos helyet nyújtanak a gyerekek számára, hogy biztosítják a kiszámítható és biztonságos környezetet számukra	Az anya számára az átmeneti gyermekotthon értéke, hogy helyet biztosítottak számukra
KONKLÚZIÓ	A szociális munkás nagyobb hangsúlyt fektethetett volna arra, hogy biztosítsa az anyát, hogy nem akarják elvenni a gyereket tőle komoly indok nélkül. A szociális munkásoknak szóló tréning során fejleszteni kellene az érzékenységüket azzal kapcsolatban, hogy milyen traumán mennek keresztül a kliensek, és több ismeretet kellene szerezniük arról, hogy milyen egy ember, aki rettegésben él és nem bízik meg másokban.	

A kritikus incidenst gyűjtötte Németh Annamária, feldolgozta: Németh Annamária és Rácz Anna (Képes Alapítvány)

TE EGY SENKI VAGY ITT

AZ INCIDENS

„Néhány hónapja dolgoztam egy új feladatkörben, amikor ez az eset történt.
Az új feladatom az volt, hogy a munkanélkülieknek segítsek visszakerülni a munkaerőpiacra. A szolgáltatást a rászorulók ingyen vehették igénybe.
Egyik reggel egy elegáns, magabiztos, 50 év körüli hölgy jött az irodámba az első interjújára azért, hogy felmérjük a helyzetét és a lehetőségeit. Amikor az íróasztalomhoz lépett, bemutatkozott, majd ennyit mondott: „Te egy senki vagy itt."
Ezután teljesen lefagytam, megdöbbentem, egy ideig a megfelelő szavakat kerestem. Végül összeszedtem magam és megcsináltam vele az interjút, de a megszokottnál sokkal rövidebbre sikerült (a szokásos 2 óra helyett 45 perc alatt). Megpróbáltam kérdéseket feltenni, néhányra válaszolt, míg másokra nem volt hajlandó, és többször visszakérdezett, mintha ő interjúztatna engem, hogy mit is csinálok pontosan, miért csinálom ezt, stb.
A korábbi munkatapasztalatai alapján (azelőtt vezetői pozíciókban is dolgozott) azt javasoltam neki, hogy kérje meg a kapcsolatrendszerében lévő embereket, hogy segítsenek neki munkalehetőségeket találni. Erre azt válaszolta, hogy mindenki munkanélküli most, és utálkozva nézett rám. Felvetette, hogy inkább egy munkaközvetítő ügynökséghez kellene tanácsért fordulnia.
45 percnyi szenvedés után felállt és elment (azt mondta, hogy programja van). Néhány nappal később elküldte nekem az önéletrajzát (a kérésemre), és javaslataimat megfogadva módosított rajta pár dolgot. Ezután többet nem beszéltünk egymással. Megpróbáltam munkát találni neki, de nem léptem vele kapcsolatba azóta sem, egyszerűen nem mertem. Az előírásoknak megfelelően le kellene zárnom az ügyét, és emiatt még egyszer fel kellene hívnom, de már két hónapja halogatom ezt a hívást, nem érzem a bátorságot ahhoz, hogy újra beszéljek vele."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Nő • Életkor: 40 év • A munkanélküliek munkaerőpiacra történő visszatérését segítő programban dolgozik • Kezdő még a munkájában • Végzettség: egyetemi diploma (antropológia) • Alsó középosztály (a szülei az alacsony társadalmi osztályba tartoztak, de neki sikerült feljebb lépnie)
A MÁSIK SZEMÉLY	• Nő • Életkor: 50 év körüli • Munkanélküli • Korábban vezetői pozíciókban dolgozott (médiában) • Nincs egyetemi diplomája, de van több más végzettsége (képzések) • Felső középosztály (a felső osztályba tartozott, de munkája elvesztésével lejjebb csúszott)
HASONLÓSÁGOK	• Nők • Mindkettő középkorú
KÜLÖNBSÉGEK	• Társadalmi helyzet: szociális munkás alsó középosztályba/ a munkanélküli a felső középosztályba tartozik • Szerep: a munkanélküli támogatása/munkanélküli • Foglalkoztatási státusz: alkalmazott/munkanélküli • Végzettség: egyetemi diploma/egyetemi diplomával nem rendelkezik • Társadalmi mobilitás: felfelé vs. lefelé

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset az elbeszélő irodájában történt.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Az elbeszélő hátrányos helyzetű, alacsony társadalmi helyzetű családból származik. A nő más szervezeteken keresztüli több sikertelen próbálkozás után jött ide, hogy megfelelő állást találjon.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**alkalmatlannak, megdöbbentnek, megalázottnak, bűnösnek, ostobának, szomorúnak, kétségbeesettnek érezte magát**

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy elegáns középkorú hölgy (munkanélküli, aki korábban vezetői pozíciókat is betöltött) felkeres egy munkanélkülieket segítő szervezetet. Az első interjúja célja, hogy felmérjék az adott személy helyzetét és a lehetőségeit. A hölgy azonban a bemutatkozás után azt mondja az interjút végző elbeszélőnek, hogy „Te egy senki vagy itt". Az elbeszélő teljesen ledöbben, de nagy nehézségek árán megcsinálja az interjút.

ALKALMATLAN **BŰNÖS**

MEGDÖBBENT, **MEGALÁZOTT**

KÉTSÉGBEESETT **OSTOBA** **SZOMORÚ**

A TÁRSADALMI HIERARCHIA HATÁS

Az elbeszélő úgy érzi, hogy a felsőbb társadalmi osztályokból származó emberek magasabb rendűek, és hogy lenézik az alacsonyabb társadalmi osztályokba tartozókat. Az eset ezt a kisebbrendűségi komplexust támasztja alá („Te egy senki vagy itt"). Az ügyfélre különlegesként tekint és próbál a kedvében járni, de nem tudja, hogy ezt hogyan csinálja.

AZ ELISMERÉS FONTOSSÁGA

Az elbeszélő úgy gondolja, hogy a társadalom nem becsüli meg a munkáját, s ez idegessé teszi az elbeszélőt, és erősíti az alacsony önértékelését.

NINCSENEK MEGBECSÜLVE AZ INGYENES SZOLGÁLTATÁSOK

Az elbeszélő által nyújtott szolgáltatás ingyenes a munkanélküliek számára, és úgy gondolja, hogy ez is hozzájárulhatott az ügyfél tiszteletlen viselkedéséhez. Ha valami ingyen van, akkor az nincs megbecsülve – ezt sok ember így gondolhatja.

A SZAKMAISÁG ÁBRÁZOLÁSA

Az elbeszélő úgy érzi, hogy a munkája megfelelő elvégzéséhez megfelelő felkészítésben kellett volna részesülnie, megfelelő diplomával kellett volna rendelkeznie, az ügyrendi szabályokat be kellett volna tartania, és valamilyen módon segítenie kellett volna az ügyfélnek.
Nem érezte magát szakmailag elég képzettnek, mivel nem kapott hivatalos képzést (csak néhány útmutatást a munkavégzéshez), és nem sok tapasztalattal rendelkezett (csak pár esete volt korábban). Tanulmányait is egy másik területen végezte (antropológia). Még egyszer fel kellett volna hívnia az ügyfelet, hogy lezárja az ügyet, de nem volt bátorsága ehhez, 2 hónapig halasztotta és emiatt bűnösnek érezte magát. Ezenkívül alkalmatlannak és szomorúnak is érezte magát, amiért nem tudott ebben a helyzetben segíteni az ügyfélen.

A FORMÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ FONTOSSÁGA

Az elbeszélő összezavarodott és szégyellte magát, mert az ügyfél sok személyes kérdést tett fel neki.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy elegáns középkorú hölgy (munkanélküli, aki korábban vezetői pozíciókat is betöltött) felkeres egy munkanélkülieket segítő szervezetet. Az első interjúja célja, hogy felmérjék az adott személy helyzetét és a lehetőségeit. A hölgy azonban a bemutatkozás után azt mondja az interjút végző elbeszélőnek, hogy „Te egy senki vagy itt". Az elbeszélő teljesen ledöbben, de nagy nehézségek árán megcsinálja az interjút.

A TÁRSADALMI HIERARCHIA FONTOSSÁGA

Az ügyfél először munkaközvetítő ügynökséghez ment, de miután nem sikerült így munkát szereznie, elkeseredettségében felkereste ezt a munkanélkülieket segítő központot. Az ügyfél azt tapasztalta, hogy az elbeszélő alkalmatlan volt a munkája elvégzésére, és kellemetlenül érezte magát, hogy egy alsóbb osztályból származó személlyel kell szóba elegyednie, így ez megerősítette abban, hogy csak egy profi fejvadász cég tud segíteni neki. Úgy érzi, hogy ő nem egy átlagos személy, és ezért magasan képzett személy által nyújtott, különleges szolgáltatást érdemel meg.

A MUNKANÉLKÜLISÉGET SZÉGYELLNI KELL

Az ügyfél számára nagyon kényelmetlen volt – hatalmas szakmai tapasztalata és korábbi magas pozíciói miatt -, hogy egy olyan helyzetbe került, amelynek során olyan szolgáltatást kellett igénybe vennie, amely munkanélkülieknek nyújt segítséget.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*SZAKMAI KÉPESÍTÉS*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő úgy érzi, hogy jó szakember válhat belőle, ha megfelelő szakmai és kommunikációs képzést kap, valamint ha több gyakorlatot szerez.	Csak egy profi fejvadász ügynökség lehet kompetens abban, hogy hogyan kell olyan embereken segíteni, akiknek korábban magasabb státuszú állásuk volt.
	TÁRSADALMI HIERARCHIA	
	Alsóbbrendűnek érezte magát, próbált az ügyfél kedvében járni.	Felsőbbrendűnek érezte magát, ellenszenvesen viselkedett, az interjú közepén távozott.

KONKLÚZIÓ

Az elbeszélő szakmai és társadalmi szempontból egyaránt nagyon nehéz helyzetben volt, mivel még nem volt sok tapasztalata új munkakörében, valamint alacsonyabb társadalmi osztályba is tartozott, mint az ügyfele, és ez a két szempont mindkettőjük számára fontos volt.
Az elbeszélő magabiztosabbnak érezné magát, ha a megfelelő felkészítésben és képzésben részesülne. Egy asszertív kommunikációs tréning keretében megtanulhatná, hogyan kell kezelni a nyíltan ellenséges embereket.

Azzal is próbálkozhatna, hogy empatikusabb legyen a korábban magas státuszú munkanélküliekkel (hogy megértse a feszengés okát, amely haragot és ellenszenvet vált ki belőlük). Talán az a tény, hogy karrierje elején történt vele ez az eset, és ez volt az első ilyen típusú ügyfél, ezt az esetet akár „tűzkeresztségnek" is nevezhetjük. Maga a tapasztalat, valamint annak átgondolása és elemzése lehetővé tenné, hogy jobban kezelje a jövőben az ilyen helyzeteket.

A kritikus incidenst gyűjtötte Mártonfi György, feldolgozta:
Mártonfi György és Rácz Anna (Képes Alapítvány)

KLIENSEK ÁLTAL MEGÉLT KRITIKUS INCIDENSEK

HA NEM FOGADJA EL A VÉDŐOLTÁST, ÖN FELELŐTLEN ANYA

AZ INCIDENS

„Negyven éves katalán nő vagyok, Barcelonában születtem és nőttem fel. A 12 éves lányom iskolájában, amely Barcelona mellett, a Sant Feliu de Callejon nevű vidéki faluban található, eldöntötték, hogy minden 12 éves lány HPV elleni védőoltást fog kapni. Én nem engedtem, hogy beoltsák a lányomat. Az iskola ezután azonnal telefonált, hogy a lányom nem mehet majd órára. Bementem az iskolába, ahol egy negyven éves védőnővel egy kis szobában találkoztam, aki azt mondta, hogy felelőtlenség a lányom egészségét kockáztatni, és alá kell írnom egy levelet, amelyben felmentem az iskolát minden felelősség alól, és jobb lenne, ha nem folytatnám ezt az ostoba, irracionális és tudatlan viselkedést. Biztosítottam arról, átgondoltam a döntést, és kijelentettem, hogy nem írom alá a levelet, amíg a védőnő nem tudja igazolni, hogy több évi kutatás után sem mutatták ki a védőoltásnak semmilyen negatív mellékhatását. A védőnő azzal vádolt, hogy a védőoltások elutasítása a környezetvédelmi ideológiám és a táplálkozásmódom miatt a gyermekeim elhanyagolásával egyenlő, és ezzel ártok nekik. A védőnő megfenyegetett: mivel a gyermekorvosnál is dolgozik a falusi rendelőben, tudja, hogy kérelmet nyújtottam be a négy gyermekem szülői felügyeleti jogáért, ezért mondta, hogy ennek negatív következményei lehetnek. Dühösen felálltam, és azt mondtam: „Legalább vállalom a döntésem következményeit, és nem engedek a nyomásnak. Tudja, hogy a gyermekeim soha nem betegek, kitűnő tanulók és nagyon komolyan veszik az iskolát."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Negyven éves nő, édesanya • Katalán • Magasan képzett az alternatív gyógyászatban
A MÁSIK SZEMÉLY	• 40 éves nő • Védőnő egy iskolában • Felelősségteljes nő
HASONLÓSÁGOK	• Nemük: nő • Életkoruk: 40 év • Mindketten édesanyák
KÜLÖNBSÉGEK	• Származási hely: zárt vidéki falu/nyitott világváros • Státuszuk: egy diák édesanyja/védőnő

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset egy állami iskola egyik termében történt, ahol a védőnő és más betegápolók fogadják a betegeket. Az intézmény egy kis faluban található Barcelona mellett, ahol mindenki ismeri egymást.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Az elbeszélő, akit behívtak az iskolába, azért költözött ebbe a faluba, hogy itt éljen a férjével. Az eset időpontjában folyamatban van a válása, és kérelmet nyújtott be a gyermekei felügyeleti jogáért, hogy elhagyhassa a falut és visszatérhessen Barcelonába, a régi környékre, ahol úgy érzi, több a lehetőség és nagyobb a nyitottság. Az eset idején az ingyenes HPV elleni védőoltás újdonság volt Spanyolországban, és csak egy nagyon szűk csoport ellenezte. Az elbeszélőt idegennek tartották a faluban, az emberek furcsának találták őt, mivel sajátos nézeteket vallott az organikus élelmiszerekről, a táplálkozásról és a környezetvédelemről. A HPV elleni védőoltás az egyik legvitatottabb volt, és több országban is visszavonták a hatástalansága és a mellékhatásai miatt. A Nemzetközi Civil Szervezet (Spanyolország, Argentína, Uruguay) az Egészségpolitika, az Egészségügyi Ellátás és az Orvosbiológiai Kutatás Átláthatóságáért, Integritásáért és Jogosságáért „kijelentette, hogy a humán papillomavírus elleni védőoltást a gyermekek számára 2007-ben a gyógyszerészeti laboratóriumok nyomása, valamint az egészségügyi hatóságok és tudományos társaságok beletörődése miatt vezették be." Ezt számos kutatás is alátámasztotta, és kihangsúlyozták annak fontosságát, hogy a védőoltás nem szükséges, nem feltétlenül hatékony, valamint nem is biztonságos, hanem szükségtelen és veszélyes.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Düh:** *„Nagyon dühös voltam, mert próbáltam megvédeni az álláspontomat, de a védőnő nem hallgatott rám."* **Fenyegetettség:** *„A védőnő még a válásomra is utalt, hogy nyomást gyakoroljon rám, és elfogadtassa velem az álláspontját."* **Elítéltség érzése:** *„Úgy éreztem elítélnek nyomást gyakorolnak rám", „A védőnő próbálta elérni, hogy bűntudatom legyen az anyai szerepemben."*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy diák édesanyja elutasítja, hogy a HPV védőoltást adjanak be a lányának. Be kell mennie a lánya iskolájába, ahol a védőnő nyomást próbál gyakorolni rá, hogy elfogadja a védőoltást. A védőnő megfenyegeti az anyát, hogy a döntésének negatív következményei lehetnek a négy gyermekének felügyeleti jogával kapcsolatban. Az anya dühösen távozik.

DÜH

FENYEGETETTSÉG

ELÍTÉLTSÉG ÉRZÉSE

EGÉSZSÉG - BIZTONSÁG

Az elbeszélő számára a védőoltás még nem biztonságos, és az elutasítása a lánya egészségét és biztonságát szolgálja. Nem érti, hogy a védőnő miért erőlteti, hogy beoltsák a lányát: *„Biztosítottam arról, hogy átgondoltam a döntést, és kijelentettem, hogy nem írom alá a levelet, amíg a védőnő nem tudja igazolni, hogy több évi kutatás után sem mutatták ki a védőoltásnak semmilyen negatív mellékhatását."* .

ÖNRENDELKEZÉS - FELELŐSSÉG - SZABADSÁG

Azzal, hogy kifejezte és megvédte az álláspontját egy ilyen egészségügyi intézkedéssell kapcsolatban, az elbeszélő úgy érzi, hogy felelősségteljes döntést hozott, mert jól informáltnak érzi magát ebben a témában: *„Biztosítottam arról, hogy átgondoltam a döntést."* Számára fontos, hogy ő hozza a döntéseket a lányával kapcsolatban, ez nem az iskola dolga.

BÁTORSÁG

Az elbeszélőnek volt bátorsága ahhoz, hogy érvényesítse az álláspontját még egy hivatalos személy előtt is. Nem egyezett bele, hogy aláírja a dokumentumot, amit a védőnő kért, amíg *„a védőnő nem tudja igazolni, hogy több évi kutatás után sem mutatták ki a védőoltásnak semmilyen negatív mellékhatását."*

KÖVETKEZETESSÉG

Az elbeszélőnek fontos, hogy az elveinek és a lelkiismeretének megfelelően cselekedjen: *„A gyermekeim egészségesen táplálkoznak, és egészségesek"*, *„Legalább vállalom a döntésem következményeit, és nem engedek a nyomásnak."*.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy diák édesanyja elutasítja, hogy a HPV védőoltást adjanak be a lányának. Be kell mennie a lánya iskolájába, ahol a védőnő nyomást próbál gyakorolni rá, hogy elfogadja a védőoltást. A védőnő megfenyegeti az anyát, hogy a döntésének negatív következményei lehetnek a négy gyermekének felügyeleti jogával kapcsolatban. Az anya dühösen távozik.

LELKIISMERETESSÉG - KÖVETKEZETESSÉG - EGÉSZSÉG - BIZTONSÁG

A védőnőnek fontos, hogy ragaszkodjon az állami egészségügy elveihez és kövesse annak javaslatait. Ezért a szakmájának megfelelően cselekszik: úgy hiszi, hogy ha a védőoltást bevezették, akkor az biztosan hozzájárul a gyermekek egészségéhez, és azért dolgozik, hogy minden gyermek megkaphassa a védőoltást.

ELKÖTELEZETTSÉG - FELELŐSSÉG

Elkötelezettség – Felelősség: A védőnő elkötelezett; úgy hiszi, hogy akkor végez jó munkát, ha minden gyermek megkapja a védőoltást, akkor is, ha kényszerítenie vagy fenyegetnie kell a szülőket. Kihangsúlyozza, hogy a védőoltás elutasítása szerinte felelőtlenség; azt mondta narrátornak, hogy felelőtlenség a lánya egészségét kockáztatni. A nemzeti és nemzetközi intézmények, amelyek a védőoltás előnyeit hangsúlyozzák, kitartanak amellett, hogy a védőoltásoknak köszönhetően sok betegség előzhető meg. Ez jelentős költség megspórolását is jelenti. Az intézmények szerint egy betegség kiirtásához hosszú időn keresztül be kell oltani a lakosság nagy részét. [1]

1_ https://www.papillomavirus.fr/la-vaccination-papillomavirus/#comment-fonctionne-la-vaccination
https://www.agrupacionginecologica.es/es/actualidad/la-importancia-vacuna-del-virus-del-papiloma-humano---95

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*FELELŐSSÉG - EGÉSZSÉG - BIZTONSÁG*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő számára felelősségteljesnek lenni azt jelenti, hogy az elérhető információkat feldolgozza és ennek megfelelően cselekszik. Felelősségének érzi, hogy megvédje a lányát, ami ez esetben az oltás elutasítását jelenti.	A sokkot kiváltó személynek a felelősségteljesség azt jelenti, hogy követi az egészségügyi rendszer irányelveit, amelynek dolgozik, és ragaszkodik ezekhez, így lesz következetes, mint egészségügyi szakember. Ő azt tekinti a felelősségének, hogy minden diák megkapja a védőoltást, s ezáltal védve legyen a HPV ellen.

KONKLÚZIÓ

Az egészségügyi szakemberek számára fontos, hogy kiderítsék, mi áll a szülők döntéseinek hátterében, megpróbálják megérteni őket, és figyelmen kívül hagyva a saját véleményüket. Beszélgetésre van szükség a felek között, fenyegetés és elutasítás nélkül, hogy megértsék a másik álláspontját Érdemes lett volna az anyát az elvárásairól és a félelmeiről kérdezni, hogy a védőnő elkerülje a hatalmi harcot. Ez a téma nagyon vitatott, és nehéz lenne csak az egyik oldalnak igazat adni. Az a fontos, hogy beszéljenek és meghallgassák egymást, hogy hatékonyabb legyen a kommunikáció, és fenntartsák a jó kapcsolatot a diákok családjával.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Angela Moneta és Mónica Bocaz (Animacción España)

EZ AZ ÁPOLÓ ORVOSNAK KÉPZELI MAGÁT

AZ INCIDENS

„Egy barcelonai rendelőbe mentem vizsgálatra egy 60 év feletti nőgyógyászhoz. A korábban elvégzett vizsgálatok eredménye láttán koleszteringyógyszert akart felírni. Megkértem, hogy még várjunk a gyógyszerrel egy kicsit, mert tudom a probléma okát. Hat hónapon keresztül perui lakótársam volt, aki egy nagy barcelonai étteremben dolgozott, és rengeteg magas zsírtartalmú ételt és hideg húst hozott haza. Az utóbbi időben nem ettem rendesen, de aztán úgy döntöttem, hogy megteszem a szükséges lépéseket az étkezéssel és mozgással kapcsolatban. Azt akartam, hogy négy hónap múlva ismételjük meg a vizsgálatot. Azt mondta nekem, hogy az ilyen emberek csak a társadalombiztosítás idejét és pénzét pocsékolják. Megkért, hogy távozzak, anélkül, hogy elvégezte volna a nőgyógyászati vizsgálatokat. Mondtam neki, hogy ápolónő vagyok, és tisztában vagyok az egészségi állapotommal, az ételek és gyógyszerek hatásaival. Erre azt mondta, hogy „még egy ápoló, aki orvosnak képzeli magát," és hogy ha rajta múlna, akkor a mentális problémámra adna gyógyszert, mert másnak képzelem magam, mint ami vagyok. Elhagytam a rendelőt."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Negyven éves spanyol nő • Ápolónő • Női egészségügyi aktivista
A MÁSIK SZEMÉLY	• Hatvan év feletti spanyol férfi • Nőgyógyász, egy elismert barcelonai kórházban dolgozik
HASONLÓSÁGOK	• Munkaterület: egészségügy • Nemzetiség: spanyol
KÜLÖNBSÉGEK	• Nem: nő/férfi • Kor: 40/60 • Foglalkozás: ápoló/szakorvos

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET

Egy nőgyógyászati rendelőben történt az eset, egy járóbeteg-konzultáció alkalmával.

TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS

Spanyolországban megszokott a járóbeteg-konzultáció, mivel nem minden elsődleges orvosi ellátási szolgáltatásnak van szakorvosa. Az ilyesmi gyakori volt az incidens idején (2002). Ez azt jelenti, hogy nagy a nyomás a konzultációk hosszát illetően, mivel a betegek 7 perces időközökben váltják egymást, a be nem jelentett eseteket nem számolva, amelyeket szintén fogadni kell. Spanyolországban ez hagyomány, rengeteg ember panaszkodik, hogy órákon át kell várnia. Ebből stressz és feszültség adódik, az orvos pedig ott kér elnézést, ahol tud. Próbálnak a lehető leggyorsabban dolgozni.

Spanyolországban az ápolói szakmát túlnyomórészt nők űzik. Az ápolót gyakran az orvos asszisztensének nézik, nem pedig egészségügyi végzettséggel rendelkező személynek, akinek érdemi tudása van.
A spanyol egészségügyi rendszer felettébb hierarchikus, az orvosnak nagyobb tekintélye van, mint az egészségügyi személyzet többi tagjának.
Ennek eredményeként a csapatmunka és minden egészségügyi dolgozó – főként a mindennapi ápolók – bevonásának szükségessége elfelejtődik. Habár az ő nézőpontjuk és tapasztalatuk jelentősen hozzájárulhatna a klinikai stratégiákkal kapcsolatos döntéshozatalban[1].

REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK

Harag: *„Elutasítva éreztem magam."*
„Nem ez az első orvos, aki istennek képzeli magát, de ő ezt gorombán és hevesen adta a tudtomra."
Megaláztatás: *„Nem értettem, hogy volt képes ilyen megvető módon kidobni engem a klinikáról. Nem számítottam arra, hogy azt mondja majd, hogy csak a társadalombiztosítás idejét és pénzét pocsékolom."*

1_ http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192009000100009

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy ápolónő nőgyógyászhoz megy. Az orvos megnézi a nő vérvizsgálati eredményeit és magas koleszterinszintre akar gyógyszert felírni. A nő megkéri az orvost, hogy inkább ismételjék meg a vizsgálatot négy hónap múlva az azonnali gyógyszeres kezelés helyett, mert elhatározta, hogy megteszi a szükséges lépéseket az egészséges étkezés és mozgás irányában. A beteg kérésére az orvos azt válaszolja, hogy „az ilyen emberek csak a társadalombiztosítás idejét és pénzét pocsékolják," majd megkéri, hogy távozzon. Végül így szól: „Még egy ápoló, aki orvosnak képzeli magát."

HARAG

PROFESSZIONALIZMUS - TISZTELET

Az elbeszélő számára fontos, hogy az orvos megértse az ő egészségügyi problémáját, kivizsgálja azt és megállapítsa, hogy milyen életmódbeli változások szükségesek a kezelésére: *„Az utóbbi időben nem ettem rendesen, de aztán úgy döntöttem, hogy megteszem a szükséges lépéseket az étkezéssel és mozgással kapcsolatban. Azt akartam, hogy négy hónap múlva ismételjük meg a vizsgálatot."* Az orvos nem hallgatta meg őt, és nem tanúsított iránta se tiszteletet, se professzionalizmust, pedig mindenki megérdemli, hogy tiszteljék és meghallgassák, különösképpen egy stresszes gyógyászati környezetben: *„Nem értettem, hogy volt képes ilyen megvető módon kiutasítani engem a klinikáról. Nem számítottam arra, hogy azt mondja majd, hogy csak a társadalombiztosítás idejét és pénzét pocsékolom."*

MEGALÁZTATÁS

ÖNÁLLÓ DÖNTÉS - FELELŐSSÉG

Az elbeszélő számára fontos, hogy felelősséget vállaljon a saját egészségéért. Nem kizárólag az orvosokra kell támaszkodni. Még az orvos jelenlétében is a beteg kezében van a végső döntés a saját egészségéről. Az elbeszélő így fogalmaz: „Figyelembe veszem a szakemberek tanácsát, de én vagyok felelős az egészségemért. Tisztában vagyok az egészségi állapotommal, az ételek és gyógyszerek hatásaival." Az egészségi állapota kimondottan fontos számára, főképpen, mert ápolóként nem idegen számára az egészségügy. Ezért az orvos szavai, amelyekkel megkérdőjelezte az elbeszélő képességét, hogy gondoskodni tud magáról, sértik az önállóság és felelősség értékeit.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy ápolónő nőgyógyászhoz megy. Az orvos megnézi a nő vérvizsgálati eredményeit és magas koleszterinszintre akar gyógyszert felírni. A nő megkéri az orvost, hogy inkább ismételjék meg a vizsgálatot négy hónap múlva az azonnali gyógyszeres kezelés helyett, mert elhatározta, hogy megteszi a szükséges lépéseket az egészséges étkezés és mozgás irányában. A beteg kérésére az orvos azt válaszolja, hogy „az ilyen emberek csak a társadalombiztosítás idejét és pénzét pocsékolják," majd megkéri, hogy távozzon. Végül így szól: „Még egy ápoló, aki orvosnak képzeli magát."

HATÉKONYSÁG - FELELŐSSÉG

Az orvos számára látszólag fontos, hogy gyorsan, konkrét megoldásokkal álljon elő a beteg problémájára, hatékony módon, jelen esetben ismeri a gyógymódot, amit előír, és nem akarja vesztegetni az időt. Talán felelősséget érez a beteg egészségügyi állapotáért, de az egészségügyi rendszerért is. A járóbeteg-ellátás túlterhelt helyzetének szintén szerepe lehet abban, hogy nem szán elég időt a beteg meghallgatására.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*FELELŐSSÉG*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő tisztában van vele, hogy felelősséggel tartozik a saját egészségéért és ennek fényében próbál következetesen viselkedni, ismeri az életmódja következményeit és cselekedni akar, mielőtt gyógyszerhez nyúlna.	Az orvos szempontjából a beteg egészsége iránti felelősségérzet a klinikai protokollok betartásában, az időbeli hatékonyságban és az egészségügyi rendszer erőforrásainak megbecsülésében nyilvánul meg.

KONKLÚZIÓ

Az orvos-beteg kapcsolatban fontos tiszteletben tartani a beteg kultúráját, szokásait, értékrendjét és világnézetét, meghallgatni őt és felelősségérzetet kelteni benne a saját egészségéért. Nem csak a szemléletváltás fontos, hanem az is, hogy megteremtsük az ahhoz szükséges körülményeket. A betegekre szánt időnek egyértelmű szerepe van ebben. Az egészségügyi személyzet bár hangot ad a sérelmeknek, mégsem kap figyelmet[2]. Fontos lenne kezelni ezt a problémát és megfelelő időt biztosítani egy-egy konzultációra.
Az egészségügyi dolgozóknak figyelmet kell fordítani egy kezelés elutasítsanak okára, ítélkezés, moralizálás nélkül, egy nyitottabb párbeszéd keretében

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Angela Moneta és Mónica Bocaz (Animacción España)

2_ http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192009000100009http://www.humanidadesmedicas.sld.cu/index.php/hm/article/view/212/132 file:///C:/Users/Monica/Downloads/Dialnet-LaRelacionMedicopacienteUnVinculoDistintoODistante-5645376%20(1).p

LATINA

AZ INCIDENS

„Négy évig éltünk Spanyolországban a feleségemmel. Mindketten európai (olasz) állampolgárok vagyunk, de Argentínában születtünk.
Kevesebb, mint egy évig dolgoztam a szakmámban a szállítmányozás területén (előtte évekig szakács és pincér voltam, valamint más alkalmi munkáim voltak). A feleségem egyetemet végzett, és akkoriban ő sem a szakmájában, hanem szakácsként dolgozott. Mindketten több nyelvet beszélünk, a szüleink is diplomások voltak.
A feleségem 2005-ben terhes lett, együtt mentünk a szülészhez, az egyik első alkalmak egyike volt. A nővér néhány általános, inkább statisztikai, egészségügyi és demográfiai kérdést tett fel. Az egyik kérdés az volt, hogy „az édesanya etnikai csoportja". A nővér a megkérdezésünk nélkül beírta, hogy „latin-amerikai", pedig a válaszok között szerepelt az európai/magreb/szubszaharai/...). Nagyon felbosszantott, és azt mondtam neki, hogy: „Európai, olasz felmenőkkel. Szőke haja van, fehér a bőre és kék a szeme, miről beszél?" A nő nem értette meg, amit mondok, nem is figyelt rám. A mai napig nevetségesnek és irracionálisnak tartom, az egész helyzet sértő volt."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 33 éves argentin-olasz származású férfi • Néhány éve költözött Barcelonába • Argentínában jól fizető állása és saját lakása volt • Spanyolországban nem túl jövedelmező állásai voltak
A MÁSIK SZEMÉLY	• 50 éves spanyol nő • Szülésznőként dolgozik az állami egészségügyben, Barcelona Raval negyedében
HASONLÓSÁGOK	• Lakóhelyük: multikulturális környék • Anyanyelvük: spanyol
KÜLÖNBSÉGEK	• Nemzetiségük: argentin-olasz/spanyol • Nemük: férfi/nő • Koruk: 33/50 • Más társadalmi csoporthoz tartoznak: spanyol/bevándorló

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset Barcelonában, a Katalán Egészségügy Szolgálat Alapellátási Központjában (Primary Care Centre of the Catalan Public Health Service) történt, egy korai terhességi szakaszban történő rutinvizsgálat során a szülésznővel való konzultáción. A központ Raval negyedben található, amely egy multikulturális környék, a világ minden pontjáról érkeznek ide turisták, itt laknak a bizonytalan helyzetben lévő munkásrétegbeli lakók és bevándorlók. Jelen volt még az elbeszélő felesége, Argentínában született, de olasz származású és nemzetiségű.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Az anya nagyon ideges a nemkívánt terhesség, a munkalehetőségek, a pénz és a rokonoktól távol élés miatt. Az apa ugyanezen okok miatt izgatott, de ideges is. A szülésznőre nyomás nehezedik, mivel egy vizsgálat időtartama korlátozott. Az elbeszélő azután érkezett Barcelonába, hogy több országban járt már azzal a céllal, hogy Európában dolgozzon. Akkoriban számos argentin gazdasági okokból vagy önként elhagyta a hazáját. Mivel sok munkatapasztalatot szerzett egy nagyon specifikus területen és az argentin középosztályból származik, a férfi nem tartja magát gazdasági bevándorlónak. Bővebb társadalmi háttér: 2006-ban érte el a csúcsát az argentin bevándorlási hullám Spanyolországban, 13.265 argentin élt ekkor Barcelona[1] területén, amelybe beletartozik az összes regisztrált argentin, aki olasz, spanyol, német vagy más állampolgárságú.[2]
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Felháborodás, düh, idegesség:** *„A mai napig nevetségesnek és irracionálisnak tartom, és felidegesít."* *Diszkrimináció érzése* **Tehetetlenség:** *„Csalódást okozott"*

1_ https://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/inf/pobest/pobest14/pobest14.pdf
2_WIKIPEDIA, SOBRE LA INMIGRACIÓN ARGENTINA A ESPAÑA (en: https://es.wikipedia.org/wiki/Inmigración_argentina_en_España)

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy Argentínában született, de olasz származású férfi elkíséri a feleségét egy nőgyógyászati vizsgálatra. A szülésznő, mikor felveszi az anya adatait, az etnikai hovatartozásnál automatikusan, a pár megkérdezése nélkül bejelöli a latin-amerikai mezőt. Amikor ezt a férfi meglátja, teljesen felháborodik.

DÜH

DISZKRIMINÁCIÓ ÉRZÉSE

FELHÁBORODÁS

IDEGESSÉG

TEHETETLENSÉG

INTEGRÁCIÓ

Azt, hogy őt vagy a gyermeke anyját nem európai etnikai kategóriába sorolják, diszkriminációnak éli meg, valószínűleg azért, mert sokáig bevándorlóként élt, és most egy olyan városban lakik, amelyet az utóbbi években elárasztottak a bevándorlók. A szakember viselkedése az integrációval kapcsolatos értékrendjét sértette.

HATÉKONYSÁG, SZAKMAISÁG

A szülésznő ebben a szituációban ragaszkodik ahhoz, hogy a férfi feleségét „latin-amerikainak kategorizálja", annak ellenére, hogy argentin és olasz származású. Ezáltal a szakember nem vette figyelembe, hogy az elbeszélő felesége melyik származását szeretné hangsúlyozni. Az elbeszélő szerette volna, ha meghallgatják, de ez nem így történt, pedig szerinte egy szülésznőnek jobban kellene figyelnie azokra, akikkel foglalkozik.

CSOPORTHOZ TARTOZÁS

Az elbeszélő számára az „etnikum"[3] fogalma a fizikai és genetikai, nem pedig a földrajzi jellemzőkkel egyenlő: „olasz származású, szőke haja van, fehér a bőre és kék a szeme". Argentínában, „Dél-Amerika Franciaországában" a népesség nagy része etnikailag európai származású, nem úgy, mint más latin országokban. Azt, hogy a szakember latin-amerikait írt be „európai" helyett, úgy éli meg, mintha ez fenyegetné a pár európai csoporthoz való tartozását.

3_ https://ocw.ehu.eus/pluginfile.php/5585/mod_resource/content/1/Tema_6._Etnicidad_e_inmigracion.pdf

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy Argentínában született, de olasz származású férfi elkíséri a feleségét egy nőgyógyászati vizsgálatra. A szülésznő, mikor felveszi az anya adatait, az etnikai hovatartozásnál automatikusan, a pár megkérdezése nélkül bejelöli a latin-amerikai mezőt. Amikor ezt a férfi meglátja, teljesen felháborodik.

SZAKMAISÁG

Az egészségügyben vannak meghatározott szokások és protokollok. A statisztikai adatlapok kitöltése kötelező lépés. Az egészségügyi alapellátási központokban nagy a forgalom – egy páciensre 7 percnyi konzultációs idő jut, ezért előfordulhat, hogy a szülésznő számára az elbeszélő feleségének az etnikuma nem annyira lényeges, hogy időt pazaroljon rá.

AZ ORVOSI STATISZTIKÁK ÉRTÉKE

A szakember számára valószínűleg ennek a „címkének" csak statisztikai jelentősége van, az egészségügyi szolgáltatás javítása céljából fontos.

A KÜLFÖLDIEK REPREZENTÁCIÓJA AZ EGÉSZSÉGÜGY TERÜLETÉN

Valószínű, hogy a szülésznő azért jelölte be automatikusan a „latin-amerikai" etnikai csoportot, mert a nő Argentínából[5] jött. Erre a szempontra[6] fókuszálva nem gondolkozott el rajta, hogy vajon a személynek van-e más nemzetisége.

4_ https://www.eldiario.es/catalunya/dia-visitar-pacientes-dejare-familia_0_838516989.html
5_ https://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/inf/pobest/pobest14/pobest14.pdf
6_ Dans sa THÈSE DOCTORALE : "Barrières de l'accès de la population immigrée aux services de santé en Catalogne", Andrea Burón Pust place quelques concepts liés à la catégorisation de la population qui peuvent être utiles : "Autre concept qui donne lieu à confusion dans la littérature sur l'immigration et la santé est celui du pays d'origine, qui est défini comme le pays d'où vient l'immigrant. Il s'agit d'un terme ambigu, car il ne permet pas de différencier le pays de naissance du dernier pays de résidence ; c'est pourquoi il est préférable d'utiliser le pays de naissance, variable considérée comme l'indicateur le plus pertinent pour l'étude des immigrants en ce qui concerne leur santé (4)" (http://www.consorci.org/media/upload/pdf/publicacions/buron-a.-barreras-de-acceso-de.pdf)

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*HATÉKONYSÁG ÉS SZAKSZERŰSÉG*	
MAGYARÁZAT	„A nő ostoba volt, nem értette a kérdőívet, amit ki kellett töltenie": az elbeszélő szerint az adatok felvételekor a precizitás nagyon fontos. Továbbá az elbeszélő úgy gondolja, hogy a szülésznő azzal is kimutatta volna a szakmaiságát, hogy meghallgatja és figyelembe veszi a véleményét a felesége származásával kapcsolatban.	A nő úgy gondolta, hogy jól értelmezi és ki tudja tölteni a szükséges dokumentumokat, tekintve, hogy évek óta naponta többször megtette már. Mivel a fő feladata nem a statisztikai adatokhoz kapcsolódik (amely egy elkerülhetetlen követelmény), szeretett volna időt spórolni.

KONKLÚZIÓ

A konfliktust el lehetett volna kerülni azzal, ha a szülésznő elmagyarázza, hogy mire kell a kérdőív, amelyet orvosi célokra töltött ki. Ehhez szükség lett volna egy bizonyos fokú alázatosságra a szakember részéről, akinek kötelessége elmagyarázni a páciensnek, hogy milyen kritériumoknak kell megfelelnie.

Ami a BEVÁNDORLÁST és a HATÉKONYSÁGOT illeti, ahhoz, hogy megoldásra jussunk, véleményünk szerint szükség van egy előfeltételre: az adminisztráció által megalkotott explicit szabályokra, mivel egy közalkalmazott feladatát megnehezíti, hogy egyre többen igénylik a szolgáltatásokat, és gyakran maguk az esetek is bonyolultabbak (nem beszélik a nyelvet, mások a szokásaik, máshogy állnak az időhöz és közfigyelemhez). Ha lenne idő az adatlapok kitöltésére, és el tudnák magyarázni a szolgáltatás igénybe vevőinek, hogy mire van szükségük a konzultációkon való megjelenésen kívül, az javítaná a páciens és az orvos közti kapcsolatot, olyan területekre világítana rá, amelyre a földrajzi kategorizálás nem tud, és lehetőséget adna arra, hogy több gyakorlati dolgot tudjunk meg a bevándorló népesség egészségéről (egymás megismeréséhez idő kell).

Azzal, hogy a rendszert egy adott kereslethez igazítjuk (legyen elegendő képzett szakember, elegendő idő a konzultációra, figyelembe kell venni a konzultációs idő szempontjából az adminisztrációval töltött időt), lehetőséget biztosítanánk arra, hogy: a) képezzük az orvosokat és dolgozókat a különböző interkulturális egészségügyi problémákkal kapcsolatban és b) a szakemberek több figyelmet fordítsanak a sokféleségre. Ezt azonban szinte lehetetlen elvárni ennyi túlóra és a továbbképzések hiánya mellett.

Az ETNIKUM fogalmát tekintve kevésbé lenne „diszkriminatív", ha az adatlapon a páciens a születési helyét, a tanulmányainak helyét vagy a genetikai örökségét kérdeznék meg olyan esetekben, ahol ezekre az adatokra szükség van az ellátás minőségének biztosításához.
Ebben az adott helyzetben, ha a szülésznő egyértelműen tudta volna, hogy mire vonatkozik a kérdés, előre meg tudta volna mondani („fontos tudni, hogy az anya melyik földrajzi területen nőtt fel, hogy tudjuk, hogy a statisztika alapján milyen egészségügyi problémák merülhetnek fel").

Ismervén a bevándorlók érzékenységét, bármilyen gesztus diszkriminatívnak tűnhet, a szülésznőnek magyarázatot kellene adnia és óvatosabbnak kellene lennie.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Angela Moneta és Mónica Bocaz (Animacción España)

VALLÁS

„2001-ben volt egy vetélésem, ő lett volna a negyedik gyermekem. Majdnem egy évvel később súlyos, mély depresszióba estem, és úgy döntöttem, hogy konzultálnom kell egy magánpszichológussal.
Figyelembe véve a depresszió jellegzetességeit, arra gondoltam, hogy az én esetem pszichopatológiai eset lehet. A pszichológus a kezelés elején azt javasolta, hogy a terápia részeként keressek olyan dolgokat, kapcsolatokat, amiből erőt meríthetek és amelyeket felhasználhatnék a gyógyulási folyamat során.
Az első, ami eszembe jutott az a hitem volt. A pszichológus azonnal elutasította ezt az ötletet, mondván, hogy konkrétabb dolgokkal kell dolgoznunk, mint például a barátok vagy a család. Számomra viszont abban az időben ezek a szempontok jóval távolabbinak tűntek.
Ennek ellenére megpróbáltam megfogadni a pszichológus javaslatát (leszögezném, hogy ő volt a legjobb pszichológus, akit chileiként az Európában töltött éveim alatt megismertem, egy figyelemre méltó hivatástudattal és tisztánlátással rendelkező nő, aki képes volt előttem is belátni, ha tévedett).
A terápia hónapokig a vetéléssel kapcsolatos bűntudatra összpontosított – amely terhességet már az elején „felelőtlennek" nevezte valaki a korom miatt. Érdekes megjegyezni, hogy néhány hónap kezelés után, amelynek során nem értettem, hogy miért fektettünk akkora hangsúlyt a bűntudatra, el tudtam neki magyarázni, hogy mi az én a „vallásos" meggyőződésem, amely inkább egyfajta liberális teológiához kapcsolódik, nem pedig az alapvetően a bűntudatra és a szertartásokra épülő spanyol katolikus egyházhoz
Amikor a pszichológus megértette, hogy a vallásos meggyőződésem szerint élek (ahol emberként fejlődjünk, valamint hogy az élet élvezete nem bűn), bocsánatot kért és elmesélte, hogy eleinte mélyen – szinte megszállottam - vallásosnak gondolt, amikor már a terápia eleján felvázoltam neki azt, hogy a keresztény vallás az életem központi része.
Fontos megjegyezni, hogy pár hónappal később amőbás fertőzést diagnosztizáltak nálam, amelynek tünetei között szerepel a szorongás és a depresszió is. Gyógyszert kaptam a fertőzésre, végigcsináltam egy pszichológiai kezelést, és végül legyőztem a depressziót. A hitem továbbra is az egyik biztos pont az életemben."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 37 éves chilei származású nő • Francia férje van és francia állampolgár, három gyermek anyja • Egy civil szervezet vezetője, politikai-társadalmi aktivista múlttal • Középosztálybeli
A MÁSIK SZEMÉLY	• 48 éves katalán nő • Házas és vannak gyermekei • Pszichológus • Ateista • Középosztálybeli
HASONLÓSÁGOK	• Nemük • Felsőfokú végzettséggel rendelkeznek • Mindkettőjük munkája mások megsegítésével kapcsolatos • Középosztályhoz tartoznak
KÜLÖNBSÉGEK	• Származásuk: chilei/ katalán • Vallási meggyőződés: katolikus/ateista • Kor: 37/48 • Pozíciójuk a szituációban: pszichológus/páciens

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	A helyszín egy pszichológiai rendelő Barcelonában, 2002-ben. A páciens egy magánpszichológiai kezelésen vesz részt a depressziójával összefüggésben. Az eset több terápiás ülés alkalmával, kb egy éven keresztül zajlik.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A terápián kívül a pácienst támogatja a családja, a közelben élő barátai és külföldről idelátogató ismerősei. Szintén nagyon szoros volt a kapcsolata származási országának kultúrájával, miközben a lakóhelyén kissé elszigeteltnek érezte magát. A páciens elmondása szerint olyan mértékű érzelmi stressz és szorongást élt meg, hogy egy ponton azon tűnődött, vajon nem lenne-e jobb a kórházi kezelés. A pszichológus az első pillanattól kezdve azt mondta, hogy „visszaadja a diplomáját", ha a betegről kiderül, hogy kóros betegségben szenved, ennyire biztos volt a páciense mentális egészségével kapcsolatos diagnózisában. A pszichológus – ahogy sok más spanyol értelmiségi - elutasítja az intézményesített katolikus vallást annak spanyolországi múltja miatt, amikor a vallás összekapcsolódott a Franco-rezsimmel és az erőszak által irányított szélsőjobboldali követőkkel, megtiporta és elnyomta a társadalmi mozgalmakat, a szakszervezeteket, egyetemi hallgatókat, homoszexuálisokat, katalánokat stb.).
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Szomorúság** **Magányosság, elhagyatottság** **Elutasítással kapcsolatos érzések** **Extrém sérülékenység:** *„jobban megért engem, mint én saját magamat"* **Zavaros engedelmesség és feszengés:** *„kellemetlen, hogy a depresszióm nem felel meg teljes mértékben a „bűntudat" fogalmának"* **Bizalom**

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy chilei származású, vallásos nő vetélését követően mély depresszióba esik, ezért felkeres egy pszichológust. A pszichológus kedvesen fogadja és azt javasolja, hogy keressen eszközöket, amelyek segítenek kizökkenteni a depresszióból, de ezt ne a vallásban tegye. Több hónapos kezelés során a páciens úgy érzi, hogy túl nagy hangsúlyt fektetnek a bűntudat témakörre, és végül sikerül elmagyarázni a pszichológusnak, hogy az ő vallási hite nem a bűntudatra épül, hanem egy liberális, életigenlő teológiai alapra.

SZOMORÚSÁG

BIZALOM

ELHAGYATOTTSÁG ÉS MAGÁNY

ELUTASÍTÁSSAL KAPCSOLATOS ÉRZÉSEK

ENGEDELMESSÉG ÉS FESZENGÉS

VALLÁSOSSÁG

„A vallásom, aminek elköteleztem magam, központi szerepet játszik a világnézetemben.» „A világnézetem és a hitem segít, hogy jobb és boldogabb ember legyek és segítsek másoknak." „A katolikus hit erőt ad ahhoz is, hogy változtassak dolgokon, és hogy ezt megfelelő etikai következetességet tegyem."

BIZALOM (A PSZICHOLÓGUSBAN ÉS A MÓDSZERBEN)

„Még ha nem is értettem mindig az okait, megpróbáltam megfogadni a terapeuta javaslatait, mert úgy tűnt, tudja, merre tartunk; talán a bűntudat okozza a depressziómat, lehet, hogy ez az igazság?", „Ő jobban tudja. Én bevonulnék a diliházba."

A „NEM ADOM FEL" FONTOSSÁGA

Annak ellenére, hogy a depresszió miatt negatív érzések töltötték el. *„Nem bírom ezt a depressziót, megbolondulok"*, *„nehéz családi háttérből jöttem, ami talán helyrehozhatatlan"*, sokszor megtalálta a motivációt a harc folytatására: *„Nem adhatom fel. Nincs itt az ideje, hogy feladjam"*. A hite szintén táplálta ezt a bátorságot. A „nem adom fel" érték erőssé tette őt.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy chilei származású, vallásos nő vetélését követően mély depresszióba esik, ezért felkeres egy pszichológust. A pszichológus kedvesen fogadja és azt javasolja, hogy keressen eszközöket, amelyek segítenek kizökkenteni a depresszióból, de ezt ne a vallásban tegye. Több hónapos kezelés során a páciens úgy érzi, hogy túl nagy hangsúlyt fektetnek a bűntudat témakörre, és végül sikerül elmagyarázni a pszichológusnak, hogy az ő vallási hite nem a bűntudatra épül, hanem egy liberális, életigenlő teológiai alapra.

BIZALOM
(A GYÓGYULÁSI FOLYAMATBAN,
A PÁCIENSBEN)

Kezdetektől fogva biztos benne, hogy a páciens felépül. A folyamat összetett, de nem veszíti el önbizalmát: a depresszió bármely embernél előfordulhat, és azt gondolja, hogy a *„a depresszió legyőzhető, és számos tényező táplálhatja azt, amit le kell küzdeni, vagy amiből ki kell mozdítani a pácienst: bűntudat, jelenlegi konfliktus, gyász, motiváció hiánya, érzelmi céltalanság”*. Ezen „megingathatatlan” bizalma kifejezésével erőt ad a páciensnek.

ATEIZMUS

A pszichológus nem hisz a vallásban: *„A vallás olyan megtévesztések sorozata, amelyet az egyház használ, hogy elnémítsa és engedelmességre bírja az embereket; a bűntudat és az önostorozás elvén működik”*, *„a katolikus vallás történelmileg összhangban volt a konzervatív és a fasiszta irányokkal”*, szerinte *„a pszichológia egy összetett tudomány és nem érinti a metafizikai dogmákat”*.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*BIZALOM*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő teljes mértékben megbízott a terapeutában: *„Még ha nem is értettem mindig az okait, megpróbáltam megfogadni a terapeuta javaslatait, mert úgy tűnt, tudja, merre tartunk".*	A kezdetektől biztos volt benne, hogy a beteg rendbe jön. A „megingathatatlan" bizalma kifejezésével erőt ad a páciensnek.
	Mindketten bíznak a másik félben, képességeikben és tudásukban, és látják a „fényt az alagút végén", ami arra ösztönzi őket, hogy még akkor is együttműködjenek, amikor nem látják tisztán az utat maguk előtt. Képesek kockáztatni.	
	HIT	
	A vallás központi szerepet tölt be az életében. Erőteljesen azonosul a vallása értékeivel, amelyeket a mindennapi, a szakmai és a családi életében is alkalmaz. Az életében a felszabadító keresztény vallás a harcot, a szabadságot, a növekedést és az igazságosságot jelentette.	Ateista, mint ideológiát, a katolikus vallást a bűntudat és önostorozás forrásának tekintette. Ő a tudományban és a pszichológiai módszerekben hisz, abban hogy a depresszió gyógyítható.
KONKLÚZIÓ	Ebben az esetben a pszichológus feltehette volna az alábbi kérdést: *Milyen értelemben biztosít Önnek támogatást /erőt a vallása?* Fontos először rákérdezni valamire, mielőtt bíráljuk, korlátozzuk, főleg ha látható, hogy az adott érték egy páciens számára kiemelt fontossággal bír. Ez az eset megmutatja, milyen erősek a címkék: még egy elkötelezett és nyitott terápián, egy hozzáértő és elhivatott szakembernél is sok erőfeszítést igényelt, hogy láthatóvá váljon az előítélete (a katolicizmus negatív megítélése), amely akadályozta a terápiát. A terápia eredménye megmutatja, hogy a kitartó terápia, a mindkét fél elkötelezettsége a különbségek megértése iránt, és a szakember alázatossága a saját hibáival szemben együttesen hozzájárult a kóros állapot leküzdéséhez.	

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Angela Moneta és Mónica Bocaz (Animacción España)

SZÜLÉSI TERV

AZ INCIDENS

„Éveken át Londonban éltem és dolgoztam, ám pár hónappal a szülésem előtt Barcelonába költöztem. Vettünk egy kis házat a külvárosban, és a párommal úgy döntöttünk, hogy itt fogok szülni. Volt szülési tervem[1] - ami nem tűnt megszokottnak errefelé. A terhesgondozásért és a szülésért felelős orvos pár héttel a szülés előtt azt mondta, hogy biztos, ami biztos alapon megtartja a tervet, de végül egy pillantást sem vetett rá. Azt mondta: „Ha bármit rosszul csinálok, csak szóljon!" Pedig a szülési terv célja épp az, hogy az embernek ne kelljen aggódnia a szülést segítő szakemberek miatt, és hogy elkerülhetők legyenek a konfliktusok ebben a stresszes időszakban. Már ekkor kényelmetlenül éreztem magam, de nem mondtam semmit. Idővel rájöttem, hogy az egészségügyi szakembereket jó szándékuk ellenére sem érdekli, hogyan szeretnék szülni (azt persze teljes mértékben elfogadtuk, hogy komplikációk esetén figyelmen kívül hagynák a szülési tervet). Amikor 41 hetes és 1 napos voltam, az orvosom már aggódott, és el akarta indítani a szülést. A szülés közben több dolgot sem tartottak tiszteletben: megemlíteném például az idő előtti és figyelmeztetés nélküli burokrepesztést – nem értettem, mi történik, és hogy miért dugják be az öklüket a vaginámba, ezáltal fájdalmat okozva, ráadásul amikor megkérdeztem, beleülhetek-e a kádba, azt mondták, van egy zuhanyzó a fürdőszobában. Az orvosok végül úgy döntöttek, hogy császármetszést hajtanak végre. Arra is megkértem őket, hogy ne vigyék el tőlem a kicsit, ennek ellenére a szobán kívül ellenőrizték az életjeleit és vettek tőle vért.

Persze természetesen a baba egészsége a legfontosabb, és hálás vagyok nekik, de örültem volna, ha figyelembe veszik a kéréseimet így, hogy nem volt veszély. A doktornő több szempontból is elbűvölő volt, de roppant konzervatív: nem vezet le otthoni szüléseket és nem is támogatja azt. Más európai országokban, így például az Egyesült Királyságban a nemzeti egészségügyi szolgálat támogatja az otthoni és a szülőkádas szülést. Itt úgy tűnik, hogy csupán a páciens mindent csak tovább bonyolító hóbortjának tartják ezt az állatiasabb és kevésbé intervencionista szülésmódot, illetve a szülési terv koncepcióját."

1_ A szülési terv egy olyan dokumentum, amelyben a nő leírja a szüléssel kapcsolatos elképzeléseit, szükségleteit, kívánságait és elvárásait. Ezt írásban megkapni hatalmas segítség a szülésnél dolgozó szakembereknek, ráadásul a dokumentumnak köszönhetően a nő és párja jobban megértheti a szülést és aktívan részt vehet benne anélkül, hogy a szülés napján kellene megbeszélni ezeket a dolgokat, amikor már nyugtalan a kismama érzelmi és a fizikai állapota, és sokkal inkább a folyamat gyakorlati oldalára koncentrál. Forrás: Egészségügyi, Szociálpolitikai és Egyenjogúsági Minisztérium honlapja
https://www.mscbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/equidad/planPartoNacimiento.pdf
https://www.birthrights.org.uk/factsheets/unassisted-birth

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 38 éves görög-angol nemzetiségű nő • A nő az incidenskor az első gyermekével volt terhes • Korábban Erasmus diákként rövid ideig már élt Barcelonában élt, majd hat hónappal gyermeke születése előtt költözött a városba • Rajztanár • Művelt nő, érdeklik az egészségügyi problémák, fontosnak tartja a test és a természetes folyamatok tiszteletét
A MÁSIK SZEMÉLY	• 43 éves venezuelai nő • Nőgyógyász • Több éve Barcelonában él
HASONLÓSÁGOK	• Nemük: nők • Az anyaság: anya/leendő anya
KÜLÖNBSÉGEK	• Nemzetiségük: Görög-angol/latin-amerikai • Koruk • Foglalkozásuk: rajztanár/orvos

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset 2018-ban, két külön alkalommal történt: először a második nőgyógyászati konzultáción, majd 10 héttel később, a szülés közben. A helyszín egy Barcelona északi részén levő magánklinika.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A kismama roppant jólinformált a szüléssel kapcsolatos problémákat illetően, és többször is beszélt, illetve konzultált a szülést levezető nőgyógyásszal. Angliában megszokott dolog a szülési terv[2]. Az egyén szabadsága az egészségügyi rendszer felett áll. Bármi is az anya döntése, az orvosok nem változtathatnak a szülés módján akkor sem, ha a gyermek élete forog kockán[3].
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Zavarodottság - kétely - értetlenség:** *„Nem értettem, mi történik" „Mindeközben nem tudtam elítélni a doktornőt, mert empatikus, szeretetteljes és kedves volt..."* **Nyugtalanság:** *„Kényelmetlenül éreztem magam, de nem mondtam semmit."* **Frusztráció:** *„de örültem volna, ha figyelembe veszik a kéréseimet így, hogy nem volt veszély."*

2_ Az egyesült királyságbeli Nemzeti Egészségügyi Szolgálat (NHS) szüléssel kapcsolatos oldalán található egy útmutató és egy minta a szülési tervek elkészítéséhez: https://www.nhs.uk/conditions/pregnancy-and-baby/how-to-make-birth-plan/
3_ https://www.birthrights.org.uk/factsheets/unassisted-birth

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

A terhessége előrehaladott szakaszában tartó nő találkozik a szülész-nőgyógyásszal. Kiderül, hogy a doktornő nem olvasta el az előző alkalommal átadott szülési tervet. A nő a lehető legtermészetesebb szülésre vágyik, de a 41. hétben a doktornő úgy dönt, megindítja a szülést, a kismama pedig úgy érzi, hogy több kérését sem tartják tiszteletben.

ZAVARODOTTSÁG

DÖNTÉSI SZABADSÁG (A SAJÁT TESTÉVEL ÉS SZÜLÉSÉVEL KAPCSOLATBAN)

Az elbeszélő számára a saját testével és a gyermeke életével kapcsolatos döntési szabadság fontos érték, és úgy érezte, ezt nem tartják tiszteletben. Angliában megszokott dolog a szülési terv. Az egyén szabadsága az egészségügyi rendszer felett áll[4]. *„Bármi is az anya döntése, az orvosok nem változtathatnak a szülés módján akkor sem, ha a gyermek élete forog kockán... Szerintem ez egy európai törvény."*

SZAKÉRTELEM - HUMANIZMUS

A kismama bizalommal járt a nőgyógyászati időpontjaira: *„Nem tenném kockára a gyermekem egészségét. Szükség esetén hajlandó lettem volna császármetszéssel szülni."* Az elbeszélő véleménye szerint egy egészségügyi dolgozónak meg kell hallgatnia a pácienseit és azok szükségleteit, és az egészség veszélyeztetése nélkül tiszteletben kell tartania ezeket. Amikor azonban rájött, hogy a doktornő nem olvasta el a szülési tervét, és nem annak megfelelően bonyolította le a szülést, úgy érezte, nem figyeltek rá („nem érdekelte őket, hogyan szeretnék szülni"), és nem tartották tiszteletben kéréseit („több dolgot sem tartottak tiszteletben"), ami miatt megváltozott a nőgyógyászati vezetés szakértelméről alkotott képe.

HUMANISTA ÉRTÉKEK AZ EGÉSZSÉGÜGYI RENDSZERBEN

„A rendszernek igazságosabbnak és humánusabbnak kellene lennie."

TERMÉSZETESSÉG - EGÉSZSÉG

Az elbeszélőnek az egészség a legfőbb, és ez azon az elképzelésen alapul, hogy a természet a betegségek legnagyobb gyógyítója. Így megpróbálja a lehető legtermészetesebben végigcsinálni a terhességet és a szülést, ezért is készít részletes szülési tervet. A nőgyógyász azzal, hogy nem követte az írásbeli utasításokat, megsértette az elbeszélő értékrendjét, aki emiatt nem olyan körülmények között szült, amilyenek között szeretett volna. *„Egy egészséges és logikusan végiggondolt élet-terv alapján jöttem Barcelonába szülni."*

FELELŐSSÉG

Az elbeszélő mind magát, mind az egészségügyi dolgozókat illetően felelősséget vállal azokért a nehézségekért, amelyek a szülési terv miatt merülhetnek fel a folyamat során. *„Évek óta felelősségteljesen dolgozom. Felnőtt nő vagyok, aki tisztában van a döntéseivel és felelősséget vállal értük."*

4_ https://www.birthrights.org.uk/factsheets/unassisted-birth

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

A terhessége előrehaladott szakaszában tartó nő találkozik a szülésznőgyógyásszal. Kiderül, hogy a doktornő nem olvasta el az előző alkalommal átadott szülési tervet. A nő a lehető legtermészetesebb szülésre vágyik, de a 41. hétben a doktornő úgy dönt, megindítja a szülést, a kismama pedig úgy érzi, hogy több kérését sem tartják tiszteletben.

HATÉKONYSÁG

A nőgyógyász azt gondolhatja, hogy szakemberként a hatékonyság az egyik legfontosabb jellemzője. Például az elbeszélő által készített szülési terv lehet, hogy gátolná ezt a hatékonyságot. Ha a szakember az összes szülési tervet elolvasná, az szintén csökkentené a hatékonyságát. A spanyol rendszerben bevett módja van a szülések levezetésének. A páciensek kéréseit gyakran csupán hóbortoknak tartják az egészségügyi dolgozók[5].

HUMANISTA ÉRTÉKEK

Az orvos személyes identitása ahhoz kapcsolódik, hogy szeretetteljes és „elérhető" legyen: *„A doktornő több szempontból is elbűvölő volt, de roppant konzervatív: nem vezet le otthoni szüléseket és nem is támogatja azt."* A terhesség és a szülés meghatározó esemény egy nő életében.

SZAKMAI IDENTITÁS - EGÉSZSÉG

A szakember úgy gondolhatja, hogy az orvosok a leginkább kompetensek az egészségügyi ellátást és a páciensek biztonságának garantálását illetően, és így nem kell figyelembe venniük a szülési tervet. Bár a páciens javasolhat bizonyos módszereket, a szakember feladata felmérni az adott helyzetet. A szakember szakmai identitása bizonyos, a páciens egészségét és biztonságát garantáló szokásokhoz és protokollokhoz kötődik.
A spanyol magánegészségügyben[6] a szülés levezetése a magánorvos praxisának jövedelmezőségéhez kötődik: „ha egy konkrétan kiválasztott személy fogja levezetni a szülést, megeshet, hogy jelenlétét azzal garantálják, hogy megindítják a szülést vagy kiírnak egy időpontot, amikor császármetszést hajtanak végre"[7]. A szülés úgy zajlik, ahogy az az orvosnak kényelmes.

5_ https://elpais.com/elpais/2018/04/12/mamas_papas/1523550361_231995.html
6_ Érdekes leírás a spanyol szüléslevezetés paradigmájáról orvosi adatokkal alátámasztva: https://elpais.com/sociedad/2012/05/22/actualidad/1337716285_497698.html
7_ Spanyolországon belül Katalóniában a legmagasabb a császármetszéses szülések aránya (28,6%) az alábbi statisztika alapján: https://www.elpartoesnuestro.es/informacion/el-parto-en-cifras

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*HUMANISTA ÉRTÉKEK*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő számára az lenne emberséges, ha az orvos meghallgatná a pácienseket, és tiszteletben tartaná az ő elképzeléseiket és döntéseiket.	A nőgyógyász számára a kezelés a fontos: humanista érték, hogy ő egy olyan személy, aki közel áll másokhoz és segít rajtuk.
	FELELŐSSÉG	
	Az elbeszélő szerint a saját testéért és gyermekéért ő tartozik felelősséggel, és magától értetődőnek tartja, hogy ő viseli a döntéseinek következményét.	Az orvos szerint egy kockázatos vagy bonyolult szülés következményei veszélybe sodorhatják szakmai pályáját, hiszen neki kellene döntéseket hoznia, illetve tudnia, hogy mit kell tenni. Ő lesz a felelős az esetleges problémákért, ha nem követik a protokollt.
	PROFESSZIONALIZMUS	
	Az elbeszélő szerint a nőgyógyásznak a professzionalizmusa miatt eleget kell tennie a szülési tervben leírt kéréseknek, amennyiben nem áll fenn veszély.	Valószínűleg a nőgyógyász a szakmai protokoll követését, annak csak a saját belátása alapján történő módosítását tekinti a professzionalizmus jelének.
	A CSECSEMŐ ÉS AZ ANYUKA EGÉSZSÉGE	
	Egészséges szülés volt, ami mindkettőjük számára kiemelten fontossággal bírt.	

KONKLÚZIÓ

Mivel abban egyetértenek, hogy a csecsemő és az anyuka biztonsága fontos, ez egy jó kiindulópont lehet a hogyanok és a miértek megvitatásához.

Fontos és sokat számít az eszmecsere és egymás meghallgatása, illetve egy alapvető kedves viselkedés. Ebben a tekintetben a nőgyógyász kedves hozzáállása (aki a kismama kérései ellenére is a saját protokollját követte) varázsolta örömtelivé a császármetszést és a bonyolult szülést, és emiatt maradhattak jó viszonyban, és nem alakult ki düh és csalódottság érzése a kismama részéről.

Ha a szakember átolvassa a szülési tervet, az elősegíthette volna a dolgok megbeszélését, a felmerülő esetleges kockázatokat és a szükséges orvosi beavatkozásokat. Ebben a tekintetben a szülési terv és az erről szóló, anya és szülész közötti megbeszélések bevezetése csökkenthetné a szülészeteken levő nézeteltérések számát, valamint jelentősen javítaná a szülés utáni első hónapok hangulatát.

Ha egyértelmű lenne a jogi keret, és ilyen esetekben irányt mutatna az orvos számára (pl. meghatározná, ki a felelős perinatális halál esetén), az csökkentené a felek közti feszültséget, hiszen megszabhatná, milyen mértékig képezi megbeszélés tárgyát a szülési terv, és hol húzható meg a határ.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Angela Moneta és Mónica Bocaz (Animacción España)

MIÉRT NEM CSELEKEDTEM KORÁBBAN?

AZ INCIDENS

„55 éves vagyok. Kolumbiából származom. Két évvel ezelőtt költöztem Spanyolországba, hogy gondoskodni tudjak az Alzheimer-kóros édesanyámról. Egy ideje alhasi fájdalmak gyötörtek, felpuffadtam és nagyon lefogytam, ezért elmentem az orvoshoz, aki a családi helyzetemről kérdezett. Elmagyaráztam neki, mennyire nehéz minden, hiszen el kellett hagynom a hazámat, a lányomat és az unokámat. Az édesanyámmal való kapcsolatom sem volt könnyű, néha meg sem ismert. Állandó ellátásra szorult.

Az ellátó orvos felfúvódás és szorongás elleni gyógyszereket írt fel, mert úgy gondolta, hogy túlságosan függök a családomtól, egy alzheimeres ember gondozása pedig stresszes és kimerítő. Két hónappal később ismét elmentem hozzá. Még erősebb fájdalmaim voltak, és továbbra is fogytam. Ezúttal akupunktúrás kezelésen is részt vettem, valamint pszichológusnál is jártam, akitől azt a tanácsot kaptam, hogy mindenképpen menjek orvoshoz. Visszamentem tehát az orvoshoz, aki továbbra is azt állította, hogy a tüneteimet az országom elhagyása miatti stressz és depresszió okozza.

Elmondtam neki, hogy itt is van egy gyermekem, aki támogat engem. Azzal is tisztában voltam, mennyire kimerítő az édesanyám gondozása, ezért elhelyeztettem őt egy idősek otthonában. Elmondtam az orvosnak, hogy a pszichológusom azt javasolta, végezzen el néhány tesztet, hogy kizárhassuk a pszichés okokat.

Nagy nehézségek árán hat hónappal később meg is kaptam az időpontot. Még a vizsgálat előtt, rettenetes fájdalmak közepette, háromnapi koplalás után elmentem a sürgősségire. Ott ultrahangvizsgálatot végeztek, és több tumort is találtak a testemben. Attól tartottak, hogy esetleg rákos lehetek, nagyon gyorsan kellett cselekedniük. Azonnali tesztelésre volt szükség, hogy megerősítsék a diagnózist.

Amíg a tesztek eredményére vártam, rendkívül feldúltan mentem vissza az engem ellátó orvoshoz, és elmondtam neki a történteket. Dühös lett rám, és azt mondta, hogy ragaszkodnom kellett volna ahhoz, hogy időpontot adjanak, vagy sokkal hamarabb el kellett volna mennem a sürgősségire. Hozzátette, hogy Spanyolországban nem könnyű elérni, hogy kivizsgálják az embert, de ezt mindenki tudja, ezért nem az ő hibája, hogy nem reagált. Nem tehet arról, hogy ilyen a spanyol egészségügyi rendszer."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 55 éves, kolumbiai nő • 2 gyermek édesanyja, egy unokája van • Szakmája: szobafestő, művész • 2 éve él Barcelonában, hogy gondoskodjon az Alzheimer-kóros édesanyjáról
A MÁSIK SZEMÉLY	• 50 éves spanyol nő • Orvos
HASONLÓSÁGOK	• Életkor: 50/55 év • Nem: nők
KÜLÖNBSÉGEK	• Státusz: páciens/kezelőorvos • Társadalmi státusz: bevándorló/helyi lakos • Szakma: szobafestő, művész/orvos • Nemzetiség: kolumbiai/spanyol

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az események a barcelonai Nou Barris egyik közegészségügyi intézményében zajlottak le. Ez egy közkedvelt külvárosi övezet, ahol a lakosság nagy részének nincs betegbiztosítása. A terület népsűrűsége nagyobb, mint Barcelona más részein.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Az incidens elbeszélőjének orvoshoz kellett mennie, pedig nem szokott betegeskedni. Az édesanyja betegsége és saját fizikai fájdalma miatt kiszolgáltatva érzi magát. Nem engedheti meg magának azt, hogy a privát szektorban folyamodjon ellátáshoz. Az elbeszélő nem ismeri a spanyol közegészségügyi rendszer működését, sem a kedvezményezettek szokásait. Még csak két éve él Spanyolországban, ezt az időszakot is főként az édesanyja ápolásával töltötte, ami megakadályozza abban, hogy beilleszkedjen és társasági életet éljen. Érkezése óta várja, hogy megkaphassa a törvényes okmányait. Alárendeli magát a hivatalos egészségügyi javaslatoknak, bár idővel aggódni kezd a problémamegoldás hatékonysága miatt. Elveszettnek, gyengének és elszigeteltnek érzi magát.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Bűntudat:** *„Tisztában kéne lennem az itteni rendszer működésével. Másképp kellett volna reagálnom."* **Zavarodottság:** *„Betartotta az orvosi utasításokat és rájött, hogy hamarabb kellett volna cselekednie, a sürgősségi osztályra kellett volna mennie."* **Feldúlt:** „Féltettem az egészségemet és aggasztott az elvesztegetett idő."

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy kolumbiai nő puffadásos hasfájás és súlyveszteség panaszával elmegy egy barcelonai orvoshoz. A diagnózis szerint a tüneteit stressz és depresszió okozza, mert elhagyta a hazáját, hogy gondoskodni tudjon az Alzheimer-kórban szenvedő édesanyjáról. Két hónap alatt tovább romlik a beteg állapota, ezért visszamegy az orvoshoz, aki továbbra is kitart az előző diagnózis mellett. Egy idő után a nő fájdalmai elviselhetetlenné válnak, ekkor elmegy a sürgősségi osztályra, ahol tumorokat találnak benne és feltételezik, hogy rákos. Amikor visszatér az orvosához és kérdőre vonja őt a téves diagnózis miatt, az orvos ingerülten azt feleli neki, hogy *„ragaszkodnia kellett volna ahhoz, hogy időpontot kapjon, vagy már sokkal korábban el kellett volna mennie a sürgősségire."*

BŰNTUDAT **ZAVARODOTTSÁG** **FELDÚLTSÁG**

BIZALOM AZ EGÉSZSÉGÜGYBEN

Az elbeszélő szerint az a helyes, ha egészségügyi panasz esetén orvoshoz megy és betartja a kapott instrukciókat, megbízik az orvosi szakvéleményben. Szerinte az egészségügyi szakemberek megbízhatóak, a véleményüket nem érdemes megkérdőjelezni: *„Orvoshoz kell mennem, az orvos képzett és tapasztalt, megbízom az orvosban, ő a szakértő."* Az, hogy az orvos nem megfelelően intézkedett, megingatta az elbeszélő hitét az orvosokban.

EMPÁTIA

Az elbeszélő úgy érzi, hogy az orvos érdeklődik az ő személyes helyzete iránt, tehát komolyan veszi a diagnózist. Fontos számára, hogy valaki meghallgassa a történetét.

ÖNÁLLÓSÁG - FELELŐSSÉG

Az elbeszélő önként döntött úgy, hogy pszichológushoz és akupunktőrhöz megy az egészségügyi problémáival, még akkor is, ha fizetnie kell érte. Önmagát hibáztatja, amiért korábban nem volt tisztában az egészségügyi rendszer működésével: *„Tisztában kéne lennem az itteni rendszer működésével. Másképp kellett volna reagálnom."* Az önállóság láthatóan fontos számára.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy kolumbiai nő puffadásos hasfájás és súlyveszteség panaszával elmegy egy barcelonai orvoshoz. A diagnózis szerint a tüneteit stressz és depresszió okozza, mert elhagyta a hazáját, hogy gondoskodni tudjon az Alzheimer-kórban szenvedő édesanyjáról. Két hónap alatt tovább romlik a beteg állapota, ezért visszamegy az orvoshoz, aki továbbra is kitart az előző diagnózis mellett. Egy idő után a nő fájdalmai elviselhetetlenné válnak, ekkor elmegy a sürgősségi osztályra, ahol tumorokat találnak benne és feltételezik, hogy rákos. Amikor visszatér az orvosához és kérdőre vonja őt a téves diagnózis miatt, az orvos ingerülten azt feleli neki, hogy *„ragaszkodnia kellett volna ahhoz, hogy időpontot kapjon, vagy már sokkal korábban el kellett volna mennie a sürgősségire."*

EMBERSÉG ÉS EMPÁTIA

Az orvos munkájának része a páciens történetének meghallgatása, valamint az érdeklődés a beteg személyi és társadalmi helyzete iránt.

A FIZIKAI TÜNETEK ÉS A PSZICHOLÓGIAI PROBLÉMA KÖZÖTTI ÖSSZEFÜGGÉS

Az orvos számára a test és a psziché láthatóan egységet alkot. Pszichológiai problémák fizikai tünetekben nyilvánulhatnak meg, ezért olyan megoldásokat javasol, amelyek az elbeszélő pszichés és fizikai gyógyulását is elősegíthetik.

ÖNÁLLÓSÁG - FELELŐSSÉG

Egészségügyi szakember lévén tisztában van a spanyol egészségügyi rendszer működésével és korlátaival (különösen az országot ért gazdasági válságot követően). A páciens helyében a sürgősségire ment volna, hogy követelje a vizsgálatok azonnali elvégzését. Az önállóság számára valószínűleg azt jelenti, hogy a beteg aktívan részt vesz az egészségügyi problémája megoldásában, a saját kezébe veszi az irányítást annak érdekében, hogy minél hatékonyabb megoldást találjon. Ezért mondta a betegének, hogy *„ragaszkodnia kellett volna ahhoz, hogy időpontot kapjon, vagy már sokkal korábban el kellett volna mennie a sürgősségire."*

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*EMPÁTIA*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő úgy érzi, hogy az orvost érdekli az ő személyes helyzete. Érzi, hogy az orvos segíteni próbál neki és igyekszik jó tanácsokkal ellátni őt. Mivel meghallgatták, az elbeszélő érdeklődéssel fogadja a diagnózist, és nem kérdőjelezi meg a problémára kínált megoldást.	Az orvost láthatóan érdekli a páciensének érzelmi állapota és az életkörülményei; igyekszik előállni a legjobb megoldással, tehát empatikusan cselekszik. Meghallgatja a beteget, még azokat a részleteket is, amelyek annak magánéletére vonatkoznak és látszólag nem hozhatók közvetlen kapcsolatba az egészségügyi problémáival.
	AUTONÓMIA - FELELŐSSÉG	
	Az elbeszélő az egészségi problémája kezelésében aktív szerepet vállalt azzal, hogy kikérte egy pszichológus véleményét és elment apukuntúrás kezelésekre.	Az orvos szerint fontos az egészségügyi rendszer ismerete, a betegnek fontos tudnia, hogyan jusson hozzá ahhoz, amire szüksége van. Ebben az esetben addig kell követelőzni a közegészségüggyel szemben, amíg meg nem kapja a neki járó ellátást.
	EGÉSZSÉG	
	Az elbeszélő szerint, ha felmerül valamilyen kockázati tényező a páciens egészségi állapotát illetően, az orvosnak mindenképpen el kell végeznie az összes szükséges vizsgálatot, hogy kizárhasson bizonyos elváltozásokat.	Az orvos szerint az egészségügyi rendszer mibenlétének és az elbeszélő családi gondjainak fényében fontos volt, hogy pszichológiailag is segítséget nyújtson, miközben megadta a lehetőséget arra, hogy a páciens szükség esetén további vizsgálatokat kérjen.

KONKLÚZIÓ

Külföldi személy kezelésekor fontos elmagyarázni az aktuális tartózkodási hely egészségügyi rendszerének működését.
Ez adja az útmutatást arra az esetre, ha egy egészségügyi probléma esetleg rosszabbodna. Nem szabad magától értetődőnek venni azt, hogy mindenki tisztában van az adott országban elvárt viselkedéssel. Csak így kaphatnak valódi segítséget azok, akik különleges ellátásra szorulnak. Az egészségügyi szakembernek tájékoztatást és tanácsot kell adnia, figyelemmel és törődéssel kell fordulnia a páciens felé, különösen, ha az illető kiszolgáltatott helyzetben van.
Az ellátásért folyamodó személy is érdeklődhet, hogy hova tud fordulni, ha a probléma továbbra is fennáll vagy rosszabbodik.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Angela Moneta és Mónica Bocaz (Animacción España)

ASZTMA ÉS SZEXUALITÁS

AZ INCIDENS

„Egy, az asztmám miatti orvosi felülvizsgálatra menten, ahol az orvos azt mondta, hogy minden nap gyógyszert kell bevennem a betegségre, annak ellenére, hogy már egy jó ideje abbahagytam." Szerettem volna kérdezni tőle valamit, de nem tettem, mert ott volt a lánytestvérem. Egyedül visszamentem, és mondtam, hogy van egy kérdésem. „Hatással lesz-e a jövőben a szexuális teljesítőképességemre, hogy asztmám van és gyógyszert szedek rá?" Úgy tettem fel a kérdésemet, mintha valami bűnt követnék el. Nagyon furán éreztem magamat, mivel az országomban nem beszélünk ezekről a dolgokról idegenekkel, még akkor sem, ha ez a munkájuk. Nem volt könnyű feltenni a kérdést. Ha Kairóban kérdeztem volna meg az orvosomat, akkor olyan béna poénokat sütött volna el, mint „Mi van, az összes csajjal le akarsz feküdni?" vagy valami ehhez hasonlót. Amikor feltettem a kérdésemet a francia orvosnak, nem reagált furcsán, és nem sütött el rossz vicceket. Nyugodtan mondott el mindent, természetesen, mindenféle ítélet, vagy kínos célozgatás nélkül. Kellemesen csalódtam a reakciójában. Megnyugodva és felbátorodva jöttem haza a konzultációról. Nagyon jól esett, hogy ilyen szintű profizmussal találkoztam."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Fiatal férfi, 26 éves • Egyiptomi bevándorló, de több éve Franciaországban él • Szociális munkás végzettséggel rendelkezik • Asztmával diagnosztizálták
A MÁSIK SZEMÉLY	• Orvos, francia férfi, körülbelül 65 éves
HASONLÓSÁGOK	• A nemük: mindketten férfiak
KÜLÖNBSÉGEK	• Koruk: 26/65 • Származási helyük: Egyiptom/Franciaország • Anyanyelvük: arab/francia • Státuszuk: páciens/orvos

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset Franciaországban, egy állami kórház orvosi rendelőjében történt.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A konzultáció idejében a páciens egyedül volt az orvossal. Évek óta ugyanahhoz az orvoshoz járt vissza, körülbelül háromhavonta, az asztmája kezelése végett. Az önmagát nagyon zárkózottnak valló páciens számára a gyógyszer szexualitásra gyakorolt hatásával kapcsolatos kérdés nagyon intim. Nem szeret ezekről a dolgokról nyilvánosan, vagy a családja előtt beszélni. Olyan kulturális háttérből jön, ahol a szexualitással kapcsolatos témákat viccek és piszkálódás kíséri.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Megkönnyebbülés-elégedettség:** *„Megnyugodva és felbátorodva jöttem haza a konzultációról."* **Meglepettség:** *„Kellemesen csalódtam a reakciójában."* **Öröm:** *„Nagyon jól esett, hogy ilyen szintű profizmussal találkoztam."*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy fiatal egyiptomi férfi egy asztma miatti orvosi felülvizsgálat során találkozik egy orvossal. Nagyon kínosan érzi magát, mivel arról szeretne kérdezni, hogy milyen hatással lesz a gyógyszeres kezelés a szexuális teljesítőképességére. Az orvos a kérdésre nyugodtan, természetesen, mindenféle ítélet vagy kínos célozgatás nélkül válaszol.

ÖRÖM **ELÉGEDETTSÉG** **MEGKÖNNYEBBÜLÉS** **MEGLEPETTSÉG**

SZAKMAI HOZZÁÁLLÁS

Az elbeszélő szerint abban a kultúrában, amelyikből jön, a szexualitással kapcsolatos témákat piszkálódás kíséri. Ez a viselkedés az egészségügyi dolgozók körében is megjelenik: Ha Kairóban kérdeztem volna meg az orvosomat, akkor olyan poénokat sütött volna el, mint *„Mi van, az összes csajjal le akarsz feküdni?”* és ehhez hasonlók. Ennek ellenére az elbeszélő szerint ez egy barátságos orvos-páciens viszony kialakítását szolgálja, és nincs vele probléma. Jelen helyzetben az elbeszélő kellemesen csalódott az orvos reakciójában, mivel azt szokta meg, hogy az effajta kérdéseket piszkálódás követi, azonban ez ebben az esetben nem történt meg.

SZEMÉRMESSÉG - INTIMITÁS

A szexualitás egy nagyon intim kérdés az elbeszélő számára, aki magát nagyon szemérmesnek tartja. Nem szeret ezekről a dolgokról nyilvánosan vagy a családja előtt beszélni. A szexualitás az intimitásról szól. Az orvos reakciójával tiszteletben tartotta az elbeszélő szemérmességét.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy fiatal egyiptomi férfi egy asztma miatti orvosi felülvizsgálat során találkozik egy orvossal. Nagyon kínosan érzi magát, mivel arról szeretne kérdezni, hogy milyen hatással lesz a gyógyszeres kezelés a szexuális teljesítőképességére. Az orvos a kérdésre nyugodtan, természetesen, mindenféle ítélet vagy kínos célozgatás nélkül válaszol.

PROFIZMUS

A doktor az orvosi etikai kódexnek megfelelően válaszolt a páciens szexualitással kapcsolatos kérdésre. A szakmai referenciakeret alapján minden orvosnak úgy kell hivatását gyakorolnia, hogy tiszteletben tartja a *„halandóság, feddhetetlenség, és elkötelezettség"* alapelveit, de mindig figyelmesnek kell lennie, *„minden embert ugyanolyan lelkiismeretességgel kell vizsgálnia, tanáccsal ellátnia, vagy kezelnie, származástól függetlenül" „Minden körülmények között segítenie kell őket, és végül sosem szabad megváltoztatnia a vizsgált személy felé mutatott figyelmes, korrekt hozzáállást." Továbbá a páciensnek adott információ mindig „érthető, az állapotának megfelelő és hű legyen."*

1_ https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/codedeont.pdf

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*PROFIZMUS*	
MAGYARÁZAT	Ezen incidens folyamán a két főszereplő hasonlóan vélekedik az orvosi profizmusról: korrekt, semleges, gondoskodó hozzáállást tanúsítani a páciensek felé. Az elbeszélő viszont az orvosokkal való kommunikáció egy más formájához van szokva.	Az elbeszélőben az váltja ki a pozitív sokkot, hogy nem számított arra a korábbi tapasztalatai alapján, hogy szemérmességét tisztelni fogja az orvos.

KONKLÚZIÓ

Ez esetben érdekes azt látni, hogy a kritikus incidensek nem mindig negatívak. Úgy tűnik, hogy az elbeszélő szemérmességét rendszeresen megsértették abban a kulturális környezetben, amelyben felnőtt. E találkozás során egy más környezetben, másképp oldják meg a dolgokat, az elbeszélő számára fontos értékeket tisztelik, ami pozitív sokkot váltott ki.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Cécile Stola, Léa Cordier és Charlotte Loudiyi (Elan Interculturel)

ÉS MIT GONDOL, MIHEZ KEZD VELE?

„Kolumbiából származom, és 2012 óta Párizsban élek. A történet, amit megosztok veletek 2014 decemberében történt. Több mint 12 hónapig próbáltam teherbe esni, sikertelenül, nagyon elkeserítő volt. A férjemmel, aki szintén nagyon szeretett volna kisbabát, úgy döntöttünk, hogy utánanézünk a mesterséges megtermékenyítéssel kapcsolatos lehetőségeknek. Amikor már kutattunk a különböző módszerek után, "természetes úton" terhes lettem. Annyira boldogok, felszabadultak és vidámak voltunk. Sajnos a nőgyógyászom, aki addig kezelt, épp nyugdíjba vonult, így egy másik nőgyógyásszal egyeztettünk időpontot, akit egy internetes felületen találtunk.

A nőgyógyásszal való találkozás napján 20 perccel előbb érkeztünk a helyszínre, mert attól féltünk, hogy elkésünk. Sok kérdésünk volt a táplálkozással kapcsolatban, milyen fajta sportokat lehet végezni (inkább könnyebbet, mint az úszás vagy a jóga?), és a kockázatokról a hazarepüléssel kapcsolatban. Hiszen a legjobbat akartuk a baba megfelelő fejlődéséért. 45 perccel később fogadtak minket az időponthoz képest, de ez nem okozott problémát. Az orvos behívott és leültetett minket. Az asztal másik oldalán ült, a számítógépe mögött és elkezdett információkat begépelni.
Anélkül, hogy rám nézett volna, kérdéseket tett fel a nevemmel, korommal, szakmámmal kapcsolatban…
Amikor megkérdezte, hogy miért jöttünk, mondtam neki, hogy terhes vagyok, aztán anélkül, hogy rám nézett volna, hűvös hangnemben megkérdezte: „És mit gondol, mihez kezd vele?" Meg kellett kérnem, hogy ismételje meg a kérdést, mert nem értettem, mire gondol…
„Mit gondol, mihez kezd vele? Folytatni szeretné a terhességet vagy megszakítani?"
Annyira sokkolt ez a kérdés, hogy nem tudtam válaszolni rá. A férjem is ugyanilyen állapotba került. A csend miatt az orvos azt ajánlotta, hogy keressünk fel egy pszichológust a kórházban, aki segít meghozni a döntést a vágyainkkal és a lehetőségeinkkel összhangban. Ahogy a pszichológussal történő időpontegyeztetést és az abortusz határidejét magyarázta, csak azt éreztem, hogy el akarok futni innen. És ezt is tettem. Felálltam, megfogtam a férjem a kezét, és automatikusan azt ismételgettem az orvosnak, hogy „igen, rendben", majd eljöttünk.
Egyszerre voltam ideges és dühös. Csalódott és dühös voltam, de mindenekelőtt sokkolt az eset, és teljesen összezavarodtam. Hogyan beszélhetett ilyen rideg hangnemben az abortuszról?"

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 35 éves nő • Házas • 5 hetes terhes • Kolumbiai bevándorló • Doktori fokozata van irodalomból
A MÁSIK SZEMÉLY	• 45 éves, francia férfi • Szülész-nőgyógyász orvos
HASONLÓSÁGOK	
KÜLÖNBSÉGEK	• Nemük: nő/férfi • Származásuk: kolumbiai/francia • Státuszuk: paciens/nőgyógyász • Az anyanyelvük: spanyol/francia

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset egy párizsi állami szülészeti kórház orvosi szülészeti-nőgyógyászati szakrendelőjében történt. Az irodában semmi más nem volt csak egy asztal, számítógép, háttámaszok, szék az orvos számára és az asztal másik oldalán 2 szék a pácienseknek. Nem voltak ablakok, így napfény sem. Az íróasztaltól néhány méterre volt egy nőgyógyászati szék. A beteget a férje kísérte el: kolumbiai, 33 éves, zenész.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Abortuszról szóló szabályozás Kolumbiában: 2006 óta engedélyezett az abortusz a következő esetekben: a nő életveszélyben van fizikai vagy mentális értelemben; élettelen magzat; nemi erőszak vagy nem közös megegyezéssel történő mesterséges megtermékenyítés, illetve vérfertőzés esetén. A nő, akinek illegális abortusza volt, és a személy, aki az abortuszt végezte 16 és 54 hónap közötti börtönbüntetéssel büntetendő. Abortuszról szóló szabályozás Franciaországban: Az abortusz elvégzését Franciaországban 1975 óta a Fátyol törvény (Veil law) szabályozza. A terhes nő kérésére hajtják végre, anélkül, hogy meg kellene azt indokolnia. Az abortuszt a terhesség 12. hete előtt hajtják végre. Ezután tilos, és az orvos, aki végrehajtja, büntethető.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Menekülés:** *„Felálltam, megfogtam a férjem a kezét, és automatikusan azt ismételgettem az orvosnak, hogy „igen, rendben", majd eljöttünk."* **Düh, csalódottság, idegesség:** *„Csalódott és dühös voltam, de mindenekelőtt sokkolt az eset, és teljesen összezavarodtam."*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy kolumbiai terhes nő elmegy egy új szülész-nőgyógyászhoz a férjével. Az orvos megkérdezi a látogatás okát. Amikor a nő elmondja neki, hogy terhes, az orvos megkérdezi, hogy folytatni akarja-e a terhességet vagy megszakítaná azt. Ez sokkolja és feldühíti a párt, mert már régóta vártak erre a terhességre, és elutasítják az abortuszt.

HARAG

AZ ÉLETHEZ VALÓ JOG

Az elbeszélő számára a magzat egy emberi lény. Miután megtörtént a megtermékenyítés, a gyereknek néhány hónap múlva meg kell születnie, ez az élet rendje, teljes mértékben ember, és ezért meg kell védeni a terhesség során. Azzal, hogy az orvos az abortuszt javasolta, megsértette a nő értékrendjét.

VALLÁSOS HIT

Az elbeszélő úgy gondolja, csak Isten dönthet egy élőlény életéről vagy haláláról. Az, hogy az orvos felajánlotta az abortuszt, megsérti az elbeszélő hitét.

ANYASÁG- GYERMEK IRÁNTI VÁGY

Az elbeszélő és férje nagyon szeretnék ezt a babát, hosszú idő óta. A teherbeesés hatalmas örömöt okozott mindkettőjük számára: *„A férjemmel, aki szintén nagyon szeretett volna kisbabát, úgy döntöttünk, hogy utánanézünk a mesterséges megtermékenyítéssel kapcsolatos lehetőségeknek. Amikor már kutattunk a különböző módszerek után, "természetes úton"* terhes lettem. Annyira boldogok, felszabadultak és vidámak voltunk." Azáltal, hogy az orvos egyszerűen csak javasolta az abortuszt, alábecsülte a terhesség fontosságát a pár számára, és megsértette az érzést, amit az anyasággal kapcsolatban érez az elbeszélő: *„Annyira sokkolt ez a kérdés, hogy nem tudtam válaszolni rá."*

DÜH

ERKÖLCSI FELELŐSSÉG

Az elbeszélő szerint az abortusz gyilkosság. Minél gyengébb a meggyilkolt személy, annál bűnösebb a gyilkos. És senki sem gyengébb, mint egy embrió. Csakugyan azt mondja: *„Hogyan beszélhetett ilyen hűvös hangnemben az abortuszról?"*. Azzal, hogy az orvos felhozza az abortuszt, az elbeszélő úgy gondolja, hogy szembeszegül az erkölcsi felelősségével.

Egészség

Az elbeszélő szerint az abortusz káros egy nőnek, lelki, sőt, néha fizikai agressziót jelent, örökké tartó pszichológiai sebet ejthet a nőn. Egyfajta öngyilkosság, hiszen szándékosan megöljük egy részünket. Tehát az abortuszra tett javaslat az elbeszélő egészségről alkotott elképzeléseivel is ütközik.

CSALÓDOTTSÁG

SZAKMAI SZEREP

Az elbeszélő szerint az orvosnak figyelmet kell fordítania a betegeire, időt kell szakítania arra, hogy kicsit megismerje őket, mosollyal és kedvességgel kell őket üdvözölnie. Senki sem ajánlana abortuszt úgy, hogy közben adatokat tölt ki. Azáltal, hogy ilyen ajánlatot tesz, mintha ez csak formalitás lenne, és nem veszi figyelembe, hogy ez mit idézhet elő a páciensnél, az elbeszélő szerint elveszti a szakmaiságát.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy kolumbiai terhes nő elmegy egy új szülész-nőgyógyászhoz a férjével. Az orvos megkérdezi a látogatás okát. Amikor a nő elmondja neki, hogy terhes, az orvos megkérdezi, hogy folytatni akarja-e a terhességet vagy megszakítaná azt. Ez sokkolja és feldühíti a párt, mert már régóta vártak erre a terhességre, és elutasítják az abortuszt.

ABORTUSZHOZ VALÓ JOG/SZABADSÁG/ ERKÖLCSI KÖTELESSÉG

Az orvos francia, körülbelül 40 éves. Ezért a Fátyol törvény (Veil law)[1] alkalmazása után született, így feltételezhetjük, hogy az abortusz szerinte egy jog, és nem fektet olyan nagy hangsúlyt az alkalmazására. Azzal, hogy javasolta az abortuszt a párnak, az ő véleménye szerint valószínűleg csak a jogaikat ismertette. Azt képzelheti, hogy az ő felelőssége, hogy felajánlja az abortuszt a pácienseinek. Úgy gondolja, az abortusz jogot és szabadságot jelent a nő számára, hogy úgy rendelkezzen a teste felett, ahogy szeretne.

SZAKMAI ÁLLÁSPONT

Az orvos úgy gondolhatja, hogy azzal, hogy úgy beszél az abortuszról, mintha formalitás lenne, megkönnyíti azon nők helyzetét, akik szeretnének abortuszra menni, és így kevésbé érzik bűnösnek magukat. Ezért ezzel a javaslattal, retorika nélkül, valószínűleg az volt a szándéka, hogy lehetővé tegye a pár számára a döntést anélkül, hogy az abortuszra bűntudattal tekintenének.

1_ https://www.allodocteurs.fr/grossesse-enfant/grossesse/ivg/loi-veil-sur-l-ivg-histoire-d-une-loi-emblematique_14954.html

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*SZAKMAI ÁLLÁSPONT*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő szerint az orvosnak figyelmesnek, barátságosnak kell lennie, és nem szabad felajánlania úgy az abortuszt, mintha az csak formalitás lenne.	Az orvos számára kétségtelenül fontos az abortuszhoz kötődő dráma csökkentése, és így a terhesség megszakítását kívánó nők kevésbé éreznek bűntudatot.
	ERKÖLCSI FELELŐSSÉG	
	Az elbeszélő szerint az orvos nem ajánlhat fel abortuszt, mert az gyilkosság.	Az orvos szerint az ő felelőssége, hogy felajánlja az abortusz lehetőségét, hiszen ez jog és szabadság a nők számára, hogy a saját testük felett rendelkezzenek.

KONKLÚZIÓ

Nehéz volt az elbeszélő számára, hogy az incidens idején elmagyarázza az álláspontját az orvosnak, mivel a terhességmegszakítás gondolata sokkolta, és inkább távozott. Ha tudott volna mondani valamit, érdekes lett volna, ha elmagyarázza az orvosnak, hogy számára az abortusz nem valami triviális ügy. Az orvosnak érdemes lett volna máshogy megfogalmazni az abortusz lehetőségét, az előtte álló személy igényeire szabva.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Cécile Stola, Léa Cordier és Charlotte Loudiyi (Elan Interculturel)

JOBB VOLNA, HA ITT FRANCIÁUL BESZÉLNÉNK

AZ INCIDENS

„Az eset egy közösségi szociális központban (Communal Centre For Social Action, CCAS) történt, ahová időpontot foglaltam, hogy eljárjak pár hivatalos ügyben, információt szerezzek a lányaim iskoláztatásával és a franciaországi munkalehetőségekkel kapcsolatban (több diplomám is van). Nemrég érkeztem meg Portugáliából Franciaországba gazdasági okokból, és van egy unokatestvérem, aki már régebb óta Franciaországban él. Csak kicsit beszéltem franciául, de már vettem pár francia nyelvórát, viszont a másokkal való kommunikáció még mindig nehézkesen ment. Az unokatestvérem javaslatára időpontot foglaltam a helyi közösségi szociális központba.
Aznap, amikorra az időpontot kaptam az unokatestvérem nem tudott elkísérni, de már leírtam az összes kérdésemet franciául, és volt egy telefonos alkalmazásom, amely elvégezte a fordításokat (franciáról portugálra). Nagy meglepetésemre az engem köszöntő szociális munkás neve az én országomban nagyon jellegzetes volt. Ennek nagyon megörültem, és tegező viszonyban portugálul azt mondtam neki: "á, szóval beszélsz portugálul?". A szociális munkás komoran rám nézett, és azt mondta franciául: „igen, igen, de jobb volna, ha itt franciául beszélnénk". Teljesen lefagytam, nem értettem, miért reagált így! A szociális munkással ezután leültünk, és ott igyekeztem neki a bizonytalan francia nyelvtudásommal franciául elmagyarázni, hogy talán jobb lenne, ha portugálul beszélnénk, de a szociális munkás továbbra is tiltakozott, és azt mondta: „Franciaországban vagyunk, és hozzá kell szoknia ahhoz, hogy itt franciául beszél, még ha nehezen is megy." Az interjút tehát a fordítóalkalmazás segítségével bonyolítottuk le, és elég korlátozott volt, ugyanis nem tudtam neki minden kérdést feltenni, amelyet szerettem volna. Nem is tartott sok ideig.
Azóta sem értem, hogy az ügyintéző miért nem akart portugálul beszélni velem, pedig tudta, hogy úgy tudtunk volna a legjobban kommunikálni egymással. Frusztráltan távoztam tehát, értetlenkedve. Az ügyet végül egy szomszédos szervezetben fejeztem be, ahol megtudtam, hogy olyan integrációs tanácsadók dolgoznak, akik beszélnek egy kicsit portugálul és egy kicsit angolul is, és ennek következtében könnyebben le tudtam bonyolítani az ügyet".

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 33 éves nő, angolai származású • Egyedülálló anya, két lánygyermek édesanyja • Nemrég érkezett Franciaországba Portugáliából gazdasági okokból • Kicsit beszél franciául • Ápolónő
A MÁSIK SZEMÉLY	• Harmincas éveiben járó nő • Francia, de portugál származású • Szociális munkás
HASONLÓSÁGOK	• Az életkoruk: harminc év körüliek • Nemük: nők • Anyanyelvük: portugál
KÜLÖNBSÉGEK	• Státuszuk: francia szociális munkás/munkanélküli bevándorló • Nemzetiségük: francia/portugál • Származásuk: portugál/angolai • Francia nyelvtudásuk: folyékony/nem folyékony

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset egy szociális központ irodájában történt, amely Párizs egyik kerületében található, a szoba egyszerű berendezésű, csak egy íróasztal, egy számítógép, iratok és két szék található benne.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A hölgyet kultúrsokk érte Franciaországban, ezért időpontot foglalt, hogy információt szerezzen a lányai iskoláztatásával és a szakmai beilleszkedéssel kapcsolatban. Nemrég érkezett Franciaországba gazdasági okokból. Kapcsolatrendszerét tekintve egyedül az unokatestvérére tudott támaszkodni, aki már 10 éve Párizsban él. A hölgy nagyon bizonytalannak érezte a francia nyelvtudását.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Frusztráció:** *„Frusztráltan távoztam tehát, értetlenkedve"* **Félreértés, megzavarodás:** *„Összezavarodtam, nem értettem, hogy az ügyintéző miért nem akar portugálul beszélni (így sokkal egyszerűbb lett volna a helyzet). Bizonytalan volt a szituáció, és nem akartam folytatni, mert az egész túl bonyolultnak tűnt (franciául folytatni), és mivel az ügyintéző nem volt hajlandó portugálul beszélni, jobbnak tartottam befejezni."*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy angolai hölgy időpontra érkezik a szociális munkáshoz. A nő csak nagyon kicsit beszél franciául, így amikor felfedezi, hogy a szociális munkás szintén portugál anyanyelvű, tegeződve kezd el beszélni hozzá portugál nyelven. A szociális munkás azonban nem hajlandó portugálul beszélni. A nő teljesen ledöbben, és nem érti, miért reagált így a szociális munkás.

FRUSZTRÁCIÓ **FÉLREÉRTÉS** **MEGZAVARODÁS**

KOMMUNIKÁCIÓ

Az elbeszélő szerint a szociális munkás csak akkor tud hatékonyan segítséget nyújtani, ha kommunikálni tud a szolgáltatás igénybevevőjével, a hatékony kommunikáció legjobb módja pedig az, ha olyan nyelven beszélnek, amelyet mindkét fél jól ért. *„Ha olyan szituációban vagy, ahol segítségre van szükség – ez esetben nekem kellett a segítség, mert épp csak megérkeztem az országba -, és te segíteni akarsz valakinek, akkor minden lehetséges módon erre kell törekedned. A szociális munkás azért van ott, hogy információt nyújtson, de ez főleg úgy mehet végbe, ha egy mindkettőnk által beszélt nyelvet használunk."* Az, hogy a szociális munkás nem hajlandó portugálul beszélni a nővel, lehetetlenné tette az elbeszélő részére a hatékony kommunikációt.

SZAKMAI FELADAT (szociális munkásként)

Az elbeszélő szerint a szociális munkásnak az a feladata, hogy tájékoztassa őt, ezáltal segítve az integrációját: *„Például tájékoztasson arról, hogy milyen adminisztratív lépéseket kell tennem, hogy a lányaim iskolába járhassanak."* A szociális munkás feladata nem az, hogy franciául tanítson engem, vagy hogy gyakoroltassa velem a nyelvet. Erre megvannak az ezzel foglalkozó szakemberek ennél megfelelőbb közegben: a francia nyelvtanárok. Ebből kifolyólag azáltal, hogy a szociális munkás olyan szerepet vesz fel, amely nem az övé lenne, és ezzel háttérbe szorítja az eredeti szerepét – amely az információátadás – a szociális munkás szembemegy azzal az elképzeléssel, amelyet az elbeszélő kialakított egy szociális munkásról.

TISZTELET

Az elbeszélő azt szűrte le abból, hogy egykorúak és hogy ugyanaz az anyanyelvük, hogy tegeződhetnek, amely a tisztelet egyik formája: *„Amikor nagyjából egyidősek vagyunk, és ugyanaz az anyanyelvünk, akkor tegeződni szoktunk, és így kifejezzük, hogy ugyanahhoz a csoporthoz tartozunk."* Azáltal, hogy a szociális munkás visszautasította a tegező formát tiszteletlenséget fejezett ki az elbeszélő felé.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy angolai hölgy időpontra érkezik a szociális munkáshoz. A nő csak nagyon kicsit beszél franciául, így amikor felfedezi, hogy a szociális munkás szintén portugál anyanyelvű, tegeződve kezd el beszélni hozzá portugál nyelven. A szociális munkás azonban nem hajlandó portugálul beszélni. A nő teljesen ledöbben, és nem érti, miért reagált így a szociális munkás.

TANULÁS GYAKORLATI ÚTON, A HELYI NYELV ISMERETÉNEK FONTOSSÁGA

A szociális munkásnak úgy tűnik, nagyon fontos, hogy franciául beszéljenek, hogy az elbeszélő fejleszteni tudja a nyelvi készségeit. Talán úgy gondolja, hogy ha portugálul beszél hozzá, akkor gátolja őt abban, hogy fejlődjön, és ha legközelebb egy olyan szociális munkáshoz kerül, aki egy szót sem beszél portugálul, akkor teljesen elveszik. Talán úgy gondolja, hogy a nő számára fontos, hogy elkezdje gyakorolni a francia nyelvet, amilyen hamar csak lehet.

SZAKMAI FELADAT (szociális munkásként)

A szociális munkás úgy érezheti, hogy neki nem az a feladata, hogy az elbeszélő dolgát megkönnyítse, hanem hogy segítsen neki minél jobban beilleszkedni azáltal, hogy felkészíti őket a nyelvi nehézségekre. Azáltal, hogy ráerőlteti a francia nyelvet, valószínűleg úgy gondolja, hogy segíti az elbeszélőt a francia nyelvtudása tökéletesítésében.

TISZTELET

Úgy tűnik, hogy a szociális munkásnak fontos, hogy távolságot tartson az elbeszélőtől, kortól függetlenül. A formális „Ön" használata szintén tiszteletet fejezhet ki a másik fél felé, a tegeződés pedig gyerekes lehet.

1_ https://www.franceculture.fr/emissions/le-journal-de-la-philo/le-journal-de-la-philo-du-mercredi-21-novembre-2018

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*SZAKMAI FELADAT*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő szerint a szociális munkásnak információt kell nyújtania a számára, hogy elősegítse az integrációját. Nem feladata, hogy francia nyelvet tanítson.	A szociális munkás felfogása szerint az ő feladata az, hogy felkészítse az ügyfelet a nyelvi nehézségekre, amelyekkel Franciaországban szembesülhet, és ezért arra ösztönzi, hogy gyakorolja a nyelvet, hogy segítse az integrációját.
	TISZTELET	
	Az elbeszélő szerint fontos, hogy tegeződjenek egy olyan személlyel, aki hasonló korú, mint ő maga, és ha ugyanaz az anyanyelvük, akkor a tegeződés a tisztelet és az azonos csoporthoz tartozás jele.	A szociális munkás szerint a formális "Ön" megszólítás a tisztelet egy formáját fejezheti ki az elbeszélő felé, mivel távolságtartást és udvariasságot jelent.

KONKLÚZIÓ

Ebben a helyzetben érdekes megoldás lehet, ha kompromisszumra törekednek úgy, hogy a szociális munkás felajánlja az elbeszélőnek, hogy amit csak tud, mondjon franciául, és csak akkor térjen át a portugál nyelvre, ha valamit végképp nem tud másképp elmagyarázni. Így az elbeszélő nem lenne frusztrált amiatt, hogy nem képes a kommunikációra. Az, hogy a szociális munkás két nyelven is beszél, olyan eszköz, amelyet felhasználhatnának arra, hogy az elbeszélő lehetőséget kapjon a francia nyelv használatára, amikor csak lehetséges, a portugál pedig „biztonsági hálóként" funkcionálhatna arra az esetre, ha másképp nem sikerül megértetnie magát.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Cécile Stola, Léa Cordier és Charlotte Loudiyi (Elan Interculturel)

A VÉDŐOLTÁS

AZ INCIDENS

„Elsőéves hallgató voltam az orvosi egyetemen, amikor a kórházban végzett szakmai gyakorlathoz védőoltást kellett kapjunk hepatitis B ellen. Kértem időpontot orvosi kivizsgálásra a karon található egészségügyi központba. Az orvos rideg, távolságtartó volt, és egyszer sem nézett a szemembe. Ázsiai származása miatt meglehetősen erős akcentussal beszélt, ezért néha meg kellett kérnem őt, hogy ismételje meg magát, mert nem értettem, mit szeretett volna tőlem. A rutinvizsgálatok után felgyorsultak az események, és már be is adta az első védőoltást a vállamba. Eléggé megdöbbentem. Nem gondoltam volna, hogy az első orvosi vizsgálat során megkapom a védőoltást, főleg mivel aznap egy kicsit meg is voltam fázva. A szüleim nem kifejezetten támogatják a védőoltások beadatásának ötletét, emiatt öntudatlanul, de bennem is kialakult ez a bizalmatlanság a védőoltásokkal szemben. Másrészt édesanyám mesélt nekem történeteket az egyik barátja évekkel ezelőtti rossz tapasztalatairól. Hozzám hasonlóan neki is beadták a védőoltást az egyetemen. A védőoltás heves reakciót váltott ki belőle, és kórházba kellett szállítani. Manapság már jobbak a higiéniás körülmények és kontrollvizsgálatok is vannak. Azonban én személy szerint csak meg szerettem volna rendelni a védőoltást, majd azt a háziorvosommal beadatni, nem pedig egy teljesen idegen orvosra bízni, aki semmit sem tud az egészségügyi kórtörténetemről, és én sem az ő szakmai tapasztalatáról. Ezért elég rossz néven vettem ezt a tolakodó eljárást, amely kihatással lehet az egészségemre, és meg sem beszéltük előtte. Az orvos csak gépiesen beadta az oltást, nem törődve azzal, hogy bármit is elmagyarázzon nekem. Emlékszem, megjegyzést is tett, hogy "Tudnod kellene a deltaizomról, ha rendesen odafigyeltél az anatómia kurzusokon", ami szerintem egyáltalán nem volt helyénvaló, tekintve, hogy folyamatos nyomás alatt állunk az orvosi egyetem első évében, és ez nem olyan téma, amivel viccelődni lehet. Ezek után az emlékeztető oltásokat a kezelőorvosommal adattam be."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 18 éves francia lány • Elsőéves hallgató az orvosi egyetemen
A MÁSIK SZEMÉLY	• 40-es évei elején járó, ázsiai származású férfi • Orvos
HASONLÓSÁGOK	• Az orvosi szakma: orvostanhallgató/orvos
KÜLÖNBSÉGEK	• Életkor: 18 év/40 év • Nem: (nő/férfi) • Származás: francia/ázsiai • Státusz: egyetemi hallgató/szakember

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	A kritikus incidens az orvosi egyetem egészségügyi központjának kis rendelőjében történt. Kevés hely volt az összes orvosi felszerelés számára, és hideg is volt. Amikor az incidens történt, a beteg az orvosi vizsgálóasztalon ült.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A fiatal lánnyal történt incidensre meglehetősen sajátos pszichológiai kontextusban került sor. Tekintettel arra, hogy másodévesként szakmai gyakorlatot kell végezni a kórházban, a hallgatóknak előre be kellett oltatni magukat hepatitis B ellen, mintha már borítékolva lenne a másodévbe jutásuk. Úgy érezte, hatalmas nyomás nehezedik azon hallgatók vállára, akiknek bizonytalan a jövője a másodévbe jutás nehézségei miatt. Továbbá az édesanyja mesélt neki történeteket az egyik barátja rossz tapasztalatairól. Hozzá hasonlóan neki is beadták a védőoltást az egyetem, de nála a védőoltás heves reakciót váltott ki, s kórházba kellett szállítani.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**(Kellemetlen) meglepetés:** *„Eléggé megdöbbentem. Nem gondoltam volna, hogy az első orvosi vizsgálat során megkapom a védőoltást."* **Ijedtség:** *„Megijedtem, nem azért, mert fájt, hiszen a védőoltás nem fájdalmas, de ledermedtem, mintha rám támadtak volna, és egyszerűen mozdulni sem tudtam. Remegve mentem haza."* **Agresszió:** *„Elég rossz néven vettem ezt a tolakodó eljárást."* **Félreértés:** *„Az orvos csak gépiesen beadta az oltást, nem törődve azzal, hogy bármit is elmagyarázzon nekem."* **Düh:** *„Dühös is voltam. Semmit nem mondott, semmit nem magyarázott el, aztán még viccelődött is arról, hogy tudnom kellene az anatómiát, holott az orvostanhallgatók rendkívüli nyomás alatt állnak."*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy orvostanhallgató lány időpontot egyeztet egy orvossal, mert kötelező a hallgatóknak a hepatitis B elleni védőoltás beadatása. A rutinvizsgálatok után felgyorsulnak az események, és az orvos már be is adja az első védőoltást a lány vállába. A lány megdöbben és megijed, mert nem gondolta volna, hogy az első orvosi vizsgálat során megkapja a védőoltást.

KELLEMETLEN MEGLEPETÉS **BIZALMATLANSÁG** **IJEDTSÉG** **SOKK**

EMPÁTIA-ODAFIGYELÉS-SZAKÉRTELEM-KOMMUNIKÁCIÓ

Az orvos tettei úgy tűnik, befolyásolták az elbeszélő empátiáról, odafigyelésről, vizsgálatokról alkotott képét, amit az egészségügyi szakmához társít. Ezzel kapcsolatban azt mondta: *„A vizsgálat teljes ideje alatt rosszul éreztem magam. Nem éreztem azt, hogy odafigyelne rám az orvos, egy kalap alá vett a tíz másik, a váróteremben lévő hallgatóval."* Különösen az döbbentette meg az orvostanhallgatót, ahogyan az orvos viselkedett. Azonosulni tud az orvossal, de nem így szeretné a jövőben a munkáját végezni, mint ahogyan ő. A nyomás és a kétség az orvosi egyetemen töltött első évének sikerességét illetően bizonytalansággal töltik el a jövőjével és ezáltal a személyes identitásával kapcsolatban: *„Arra számítottam, hogy röviden össze kell majd foglalnom az egészségügyi kórtörténetemet. Így nagyon csalódott voltam, mennyire gépiesen zajlott a vizsgálat, ami nem mellesleg rideg és szakszerűtlen volt."* Ezenkívül a szakember akcentusa nehezítette a kommunikáció sikerességét, az elbeszélő viszont komoly erőfeszítést tett a helyzet megértésére *„meglehetősen erős akcentussal beszélt, ezért néha meg kellett kérnem őt, hogy ismételje meg magát, mert nem értettem, mit szeretett volna tőlem."*

EGÉSZSÉG - A CSALÁD NÉZETE A VÉDŐOLTÁSRÓL

Az elbeszélő a saját egészségét féltette a védőoltás beadatását illetően. Alapvetően bizalmatlanságot érez a védőoltással kapcsolatban: *„A szüleim nem kifejezetten támogatják a védőoltások beadatásának ötletét, emiatt öntudatlanul, de bennem is kialakult ez a bizalmatlanság a védőoltásokkal szemben."*
A Welcome Global Monitor brit civil szervezet 2019 júniusában közzétett tanulmánya kimutatta, hogy „a világon (messze) a franciák a legbizalmatlanabbak. A francia emberek 33% -a (míg világviszonylatban az emberek csupán 7%-a) gondolja úgy, hogy a védőoltások nem biztonságosak[1]„. Ezen bizalmatlanság mellett az orvos egyáltalán nem nyugtatta meg a fiatal lányt, aki az egészségéért aggódott: *„Előítéleteim voltak magával a védőoltással kapcsolatban is. Ugyan mindenféleképpen kötelező volt beadatnom, viszont szerettem volna azt előbb átbeszélni. Az orvost egyáltalán nem érdekelte, van-e valamilyen allergiám, ami miatt kételkedni kezdtem a szakértelmében. Mikor elhagytam a rendelőt, meg voltam ijedve és megőriztem a védőoltás számát, arra az esetre, ha történne velem valami"* - emlékszik vissza.

BELEEGYEZÉS

A lány számára a védőoltás váratlan beadása okozta a döbbenetet. **Elképzelései szerint egy orvosnak meg kell hallgatnia a beteget és oda is kell rá figyelnie, illetve minden orvosi eljárás előtt szüksége van a beteg egyértelmű beleegyezésére:** *„Véleményem szerint itt egyszerűen a beleegyezés hiánya volt a probléma. Pont abban az évben tanultunk az egészségügyben felmerülő jogi kérdésekről, mint az orvosok kötelezettségei és a betegek jogai. Ha pontosan megértettem volna, mi fog történni, akkor egyértelműen jeleztem volna, hogy ezt a kezelőorvosommal szeretném átbeszélni és nem az egyetemen elvégeztetni."*

1_ Az idézet az alábbi francia nyelvű weboldalról származik: https://www.rockiemag.com/mefiance-vaccins-france-antivax-3762

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy orvostanhallgató lány időpontot egyeztet egy orvossal, mert kötelező a hallgatóknak a hepatitis B elleni védőoltás beadatása. A rutinvizsgálatok után felgyorsulnak az események, és az orvos már be is adja az első védőoltást a lány vállába. A lány megdöbben és megijed, mert nem gondolta volna, hogy az első orvosi vizsgálat során megkapja a védőoltást.

BELEEGYEZÉS

Ezt az orvost az elsőéves hallgatók hepatitis B elleni védőoltásának beadásával bízták meg, s tisztában volt vele, hogy ez egy kötelező védőoltás. Az orvos valószínűleg azért nem kérte a lány beleegyezését, mert a puszta jelenléte a rendelőjében azt jelentette számára, hogy beleegyezik az eljárásba.

EGÉSZSÉG

A hepatitis B elleni védőoltás kötelező az orvostanhallgatók számára, ahogyan azt a Francia Egészségügyi Minisztérium előírja: „A hepatitis B elleni védőoltás kötelező minden kórházi gyakorlatra készülő orvostanhallgató számára, aki nem szerzett még immunitást ellene.[2]„
Ez lehet a magyarázata annak, miért nem habozott, mielőtt beadta volna a fiatal hallgatónak a védőoltást. Valószínűleg ez volt a szokásos eljárás számára, az elbeszélő jövőbeli egészségi állapotát szem előtt tartva.

SZAKÉRTELEM

Az orvosnak úgy tűnhet, csak korlátozottan van szüksége a szakértelmére ebben a kontextusban, hiszen csak egyszerűen a kért monoton eljárást kell elvégeznie, kb. 1400 hallgatót ellátni. Az eljárások és vizsgálatok rendkívül monoton volta miatt feltehetően közönyössé vált a hallgatókkal szemben, és nem úgy kezeli őket, mint ahogy a betegeit a mindennapokban.

1_ Az idézet az alábbi francia nyelvű weboldalról származik: https://vaccination-info-service.fr/Les-maladies-et-leurs-vaccins/Hepatite-B

	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY	
KÖZÖS PONTOK	*PROFESSZIONALIZMUS*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő számára a professzionalizmus egyet jelent azzal, hogy empátiát és tiszteletet mutatunk a másik felé. Fontos, hogy a beteg magabiztosan érezze magát, és hogy az orvos átbeszélje vele az eljárás menetét és annak lehetséges következményeit, illetve hogy a beteg beleegyezését kérje az eljárás megkezdése előtt.	A professzionalizmus az orvos számára vélhetően az orvostanhallgatók kötelező védőoltásának beadását jelenti, amint azt a törvény előírja.
	EGÉSZSÉG	
	A fiatal lány szerint az egészségét befolyásoló eljárásokat át kell beszélni és mérlegelni, valamint az egészségügyi kórtörténetének figyelembevételével kell elvégezni. A védőoltásokat egészségre ártalmasnak gondolja.	Az orvos feltehetően úgy gondolja, hogy a betegeknek, különösen az orvostanhallgatóknak bízniuk kell az orvostudományban. Ha egy védőoltást kötelezővé tesznek, akkor elegendő bizonyíték van arra, hogy az az egészségre ártalmatlan.
	BELEEGYEZÉS	
	A hallgató szerint a beleegyezés az orvosi ellátás nélkülözhetetlen részét képezi. A betegnek bármilyen orvosi eljárás elvégzése előtt, szóban vagy írásban, de egyértelmű beleegyezését kell adnia.	Az orvos számára a beleegyezés a jelek szerint lehet kifejezett vagy hallgatólagos a kezelés kontextusától függően. Jelen esetben az jelzi a hallgató beleegyezését számára, hogy megjelent a kötelező védőoltásra kért időponton.

KONKLÚZIÓ

Ebben a helyzetben úgy tűnik, hogy nem volt elég idő a beszélgetésre, magyarázásra és bizalomépítésre. Az orvosi vizsgálatra olyan körülmények között került sor, amely sem pszichológiai, sem fizikai szempontból (minden hallgatónak át kellett esnie ezen az orvosi vizsgálaton), nem volt ideális a megfelelő ellátáshoz. Az egészségügyi dolgozók többége lehetővé tette volna a hallgatók személyesebb kezelését.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Cécile Stola, Léa Cordier és Charlotte Loudiyi (Elan Interculturel)

MELLTARTÓ NÉLKÜL

AZ INCIDENS

„Nagyon fájt a hátam, ezért úgy döntöttem, életemben először ellátogatok egy fizioterapeutához. Odaértem, kezet fogtunk és bemutatkoztunk egymásnak. Azonnal rákérdezett a panaszaimra, a tünetekre, hogy mióta szenvedek tőle stb. Elmondtam, hol fáj, hogy fáj a hátam felső és alsó része is, egy szóval mindenhol. Megkért, hogy vegyem le a felsőm, szóval le is vettem a pulóverem. Majd a pillantásából rájöttem, hogy ezt úgy értette, hogy mindent vegyek le. Így hát levettem a pólóm is, viszont nem volt rajtam melltartó. Ezután megjegyezte, hogy a női páciensek általában viselnek melltartót. Mondtam neki, hogy nem gond, nem zavar. Először nem is zavart, de a megjegyzésétől kényelmetlenül éreztem magam, mert láttam, hogy őt ez zavarja, én pedig meglepődtem. Ezután a konzultáció normálisan folyt tovább, de én továbbra is kínosan éreztem magam."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 23 éves koreai nő, • 5 éve él Franciaországban, mint bevándorló • Művészetet tanult
A MÁSIK SZEMÉLY	• Harmincas éveiben járó francia férfi • Fizioterapeuta
HASONLÓSÁGOK	
KÜLÖNBSÉGEK	• Életkor: 23/30 • Nem: nő/férfi • Anyanyelv: koreai/francia • Státusz: páciens/fizioterapeuta

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset a klinika egyik szobájában történt. A szoba a folyósó végén volt. A szobában volt egy számítógép, egy asztal, kis „kényelmetlen" műanyag székek és mindenféle eszköz, ami a fizioterápiához szükséges labdák, …).
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A páciens hátfájdalomra panaszkodva látogatott el az orvoshoz. Ezentúl problémái vannak az identitásával, ami a származásából és abból ered, hogy mindössze 5 éve él Franciaországban, illetve a nemi identitásában is megingott, azzal kapcsolatban, hogy érzi és látja magát, mint nőt.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Kényelmetlenség:** *„Nagyon kellemetlenül és kínosan éreztem magam, el akartam takarni a melleimet."* **Félelem:** *„Féltem azt mondani magamnak, hogy ha a melltartó miatt nőnek lát, akkor másként érne hozzám, és a gondolat, hogy bepróbálkozna valamivel, megijesztett."* **Szégyen:** *„El is szégyelltem magam a megjegyzése miatt, hogy nem hordok melltartót."*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy fiatal nő hátfájdalmával ellátogat egy fizioterapeutához. Az orvos arra kéri, vegye le a felsőjét. A nő leveszi a pulóverét, de attól, hogy nem visel melltartót, az orvos kellemetlenül érzi magát és megjegyzi, hogy a női páciensek általában melltartóban vannak.

KÉNYELMETLENSÉG **FÉLELEM** **SZÉGYEN**

AZ ORVOSOKNAK SZEXUALITÁS NÉLKÜL KELLENE TEKINTENIÜK EGY TESTRE

A nő személyes művészeti projektjében azon dolgozik, hogyan tekintenek a meztelen testre. Számára teljesen mást jelent megmutatni a testét egy orvosnak, és mást jelent egy olyan személynek, akivel intim helyzetben van, ahol a teste szexualizálható. Véleménye szerint orvosi környezetben, főleg egy fizioterapeuta esetében a testének semlegesnek kell maradni, orvosi szemmel kell nézni, és nem szabadna ilyen reakciót kiváltania, nem kellene, hogy az orvost ez meglepje vagy feszélyezze. A testet gyakorlatiasan, mint biológiai egységet kell kezelni, amit gyógyítani kell, és ehhez orvosi szemmel kell rátekinteni. A nő úgy véli, a fizioterapeutának csakúgy, mint a nőgyógyásznak, a mindennapi munkájához tartozik az, hogy testeket lát. „Rendszeresen járok nőgyógyászhoz, aki szintén orvos, és ott is le kell vetkőzni, így azt gondoltam, itt sem lesz másképp". Véleménye szerint a fizioterapeuta nem semleges módon tekintett testére, ezzel okozta a sokkot és sértette a nő testi semlegességről és professzionalizmusról vallott értékeit.

A MELLTARTÓ NÉLKÜLISÉG A SZABADSÁGOT TESTESÍTI MEG - KÉNYELEM

A fiatal lány számára, az, hogy nem hord melltartót, nemcsak kényelmi szempontból fontos, hanem ez jelenti neki a szabadságot a társadalom által előírt normákkal szemben.
Azzal, hogy melltartót hordunk, megadjuk magunkat a társadalmi normának, miszerint el kell rejtenünk melleinket stb. Ennélfogva azzal, hogy a fizioterapeuta megkérdezte, miért nem visel melltartót, megkérdőjelezte az elbeszélő kényelemről és szabadságról vallott értékeit. „Ezután megjegyezte, hogy a női páciensek általában viselnek melltartót. Mondtam neki, hogy nem gond, nem zavar. Először nem is zavart, de a megjegyzésétől kényelmetlenül éreztem magam, mert láttam, hogy őt ez zavarja, én pedig meglepődtem." - mesélte a nő.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy fiatal nő hátfájdalmával ellátogat egy fizioterapeutához. Az orvos arra kéri, vegye le a felsőjét. A nő leveszi a pulóverét, de attól, hogy nem visel melltartót, az orvos kellemetlenül érzi magát és megjegyzi, hogy a női páciensek általában melltartóban vannak.

A FIZIOTERAPEUTÁK NEM FOGLALKOZNAK INTIM TESTRÉSZEKKEL

A szakembert látszólag meglepte és kellemetlenül érintette, hogy a lány nem viselt melltartót. Talán nem volt hozzászokva ahhoz, hogy a páciensek fedetlenné teszik testük azon részeit, amelyeket az emberek intim testrészként látnak. Talán az orvos úgy gondolta, hogy ezeket a testrészeket kizárólag intim helyzetben kellene felfedni. (Kivételt képeznek a különleges esetek.) A fizioterapeuta általában a test csupán azon részeivel foglalkozik, amelyek nem számítanak intim testrésznek.
Zavarta, hogy egy nő ilyen körülmények között mutatta meg melleit, mivel nem sokszor szembesül hasonlóval praxisa során.

NEM SZAKSZERŰ EGY FÉLMEZTELEN NŐI PÁCIENST KEZELNI

Úgy tűnik, a fizioterapeutának fontos, hogy páciensei kényelmesen és biztonságban érezzék magukat a vizsgálat során. Talán a fizioterapeuta úgy érzi, hogy ha egy női páciensét melltartó nélkül vizsgálja meg, azzal bizonytalan helyzetbe hozza a nőt, és az orvos számára ez szakszerűtlen.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*SZEXUALITÁS*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő szerint csak intim környezetben szabad szexualizálni a testet.	A fizioterapeuta esetében a női test, főként a mellek szexualizáltnak tűnnek, és csak intim helyzetben kellene azokat felfedni.
	EGÉSZSÉG	
	Az elbeszélő szerint orvosi környezetben szakszerűtlen a meztelen test szexualizálása.	A fizioterapeuta szerint valószínűleg szakszerűtlen egy félmeztelen páciens kezelése.
KONKLÚZIÓ	Ebben az esetben az elbeszélő továbbra is melltartó nélkül jelent meg a vizsgálatokon, annak ellenére, hogy ezek után is kínosan érezte magát. A kapcsolatuk idővel javult. Az elbeszélő ezzel megmutathatta a szakembernek, hogy félmeztelenül is biztonságban érezheti magát. Ennek köszönhetően talán a fizioterapeuta rájött, hogy attól függetlenül, hogy valaki meztelen vagy sem, a környezet lehetőséget nyújthat néhány páciensnek, hogy maguk határozzák meg biztonságérzetük szintjét.	

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Cécile Stola, Léa Cordier és Charlotte Loudiyi (Elan Interculturel)

DEMONSTRÁCIÓS TÁRGY

A KRITIKUS INCIDENS

„Pszichológus vagyok, tíz éve élek Franciaországban, és Argentínában születtem. A francia kórházak eltérnek az argentinoktól. Errefelé főleg oktató kórházak vannak. Amikor még csak egy éve éltem Franciaországban, nagy fájdalmak miatt elmentem egy nőgyógyászhoz, és miután megvizsgált, annyit mondott, hogy ne mozduljak. Félig meztelenül feküdtem a vizsgálóasztalon széttárt lábakkal, és mikor az orvos visszajött, nem túlzok, nyolc 20-22 év közötti orvostanhallgató volt vele, akiknek az orvos felváltva megmutatott dolgokat az intim testrészemen... Meg tudtam érteni, de ez már sok volt, nagyon más volt, mint amit megszoktam, a figyelem nem rám irányult, a hangsúly a tanításon volt és így számomra borzasztó élmény volt a vizsgálat."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Fiatal argentin nő • Pszichológus • Több éve él Franciaországban
A MÁSIK SZEMÉLY	• Férfi nőgyógyász, francia
HASONLÓSÁGOK	• A szakmájuk az egészségügyhöz köthető: pszichológus/orvos
KÜLÖNBSÉGEK	• A származásuk: francia/argentin • A szerepük: beteg/nőgyógyász • A nemük: nő/férfi

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKIAI KÖRNYZET	Az eset egy nőgyógyászati rendelőben történt egy párizsi oktató közkórházban. Az elbeszélő egy vizsgálóasztalon feküdt, félig meztelenül, széttárt lábakkal.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A fiatal nő egyedül ment a sürgősségire a nőgyógyászati problémáival, és ki akarta deríteni, mi a baja. Ez volt az első éve Párizsban, egyáltalán nem értette, mi történik vele, rosszul érezte magát. Kiszolgáltatottnak érezte magát ebben a helyzetben, aggódott és szorongott.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Magány:** *„nagyon más volt, mint amit megszoktam, a figyelem nem rám irányult"* **Meglepettség és zavar:** *„Félig meztelenül feküdtem a vizsgálóasztalon széttárt lábakkal, és mikor az orvos visszajött, nem túlzok, nyolc 20-22 év közötti fiatal volt vele, akiknek az orvos felváltva megmutatott dolgokat az intim testrészemen"*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

A fiatal nő konzultációra ment a nőgyógyászhoz, és miután az orvos megvizsgálta, azt mondta, ne mozduljon, és az elbeszélő jóváhagyása nélkül 8 orvostanhallgatóval jött vissza, hogy demonstrációs tárgyként használja a nő intim testrészét.

MEGLEPETTSÉG

EGYÉNISÉG

Az elbeszélő számára az a tény, hogy az orvos több hallgatót is magával hozott az ő beleegyezése nélkül, megsértette a személyes értékrendjét. Ebben a helyzetben olyan érzése volt, mintha nem teljes emberként létezne, hanem demonstrációs tárgyként a fiatal orvosok számára. Azt gondolja, az orvos feladata az, hogy biztosítsa, hogy a páciens biztonságban és kényelemben érezze magát a konzultáció alatt.

SZAKMAISÁG

Az elbeszélő szerint a szakmaiság összekapcsolódik a páciens tiszteletével és a bizalmi kötelék fejlesztésével. Kiszolgáltatott nőként érkezett a kórházba, szenvedett, és úgy érezte, hogy törődésre van szüksége. A páciens nem érzett tiszteletet és bizalmat az orvos részéről, ugyanis az nem kérte az engedélyét, hogy orvostanhallgatókat hívjon be a vizsgálóba.

ZAVAR

MAGÁNY

PRIORITÁSI SORREND

Az elbeszélő számára elsőbbséget élvez az egészsége és a betegként való ellátása. De úgy érezte, az orvosnak előrébb való volt a tanítás, mint a beteg egészsége.

HOZZÁJÁRULÁS

Az elbeszélő szerint az orvosnak engedélyt kellett volna kérnie tőle, mielőtt hallgatókat hoz a vizsgálóba. Amikor orvoshoz megy, bizalommal fordul az orvoshoz, amit végül nem kapott meg tőle. A páciens szerint az orvosnak minden orvosi eljárás előtt a beteg hozzájárulását kell kérnie. Ez a tapasztalat megsértette ezt, a nő számára nagyon fontos értéket.

INTIMITÁS

A nőgyógyászati vizsgálat során az orvos a páciensnek fájdalmat okozó, kifejezetten intim testrészeket vizsgált meg. Ezután az elbeszélő olyan helyzetben találta magát, amely minden intimitást nélkülözött, mivel nyolc orvostanhallgató lépett be a szobába. A szituáció megsértette az intimitás értékét, mivel a nő meztelen volt, vagyis testileg kitárulkozott több ember előtt.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

A fiatal nő konzultációra ment a nőgyógyászhoz, és miután az orvos megvizsgálta, azt mondta, ne mozduljon, és az elbeszélő jóváhagyása nélkül 8 orvostanhallgatóval jött vissza, hogy demonstrációs tárgyként használja a nő intim testrészét.

SZAKMAISÁG

Úgy tűnhet, hogy az orvos nagyon fontosnak tartja tudásának átadását és a tanítást. Számára talán a szakmaiság azt a vágyat jelenti elsősorban és mindenekelőtt, hogy segítséget nyújtson a jövendőbeli orvosoknak. Az orvostanhallgatók több évet töltenek az emberi testtel és annak működésével kapcsolatos elméleti tudás megszerzésével. Előfordulhat, hogy az orvos lehetőséget látott a nő helyzetében, hogy a hallgatók konkrét tapasztalaton keresztül tanuljanak valamit.

HOZZÁJÁRULÁS

A kórház egy egyetemi kórház volt. Az a tény, hogy a páciens olyan kórházba ment, amelyről köztudott, hogy egyetemi kórház, a nőgyógyász számára valószínűleg azt jelenti, hogy beleegyezett a hallgatók jelenlétébe a vizsgálat során.

PRIORITÁSI SORREND

Lehetséges, hogy a nőgyógyász számára a tudásának átadása ugyanolyan fontos, mint a betegek ellátása. Hosszú tapasztalata azt jelenti, hogy el tudja látni a betegeket, és egyidejűleg el tudja magyarázni a klinikai eseteket és az orvosi eljárásokat a hallgatóknak. Ez a két prioritás - ellátás és tanítás - a hierarchia azonos szintjén állnak.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*PRIORITÁSI SORREND*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő számára a páciens ellátásának és hajlandóságának elsőbbséget kellene élveznie a hallgatók tanítása előtt.	Ez a két prioritás - ellátás és tanítás - a hierarchia azonos szintjén állnak.
	SZAKMAISÁG	
	A nő számára egy orvos szakmaisága abban nyilvánul meg, hogy tiszteletet és törődést mutat a páciens felé, hogy kommunikál vele, és megkérdezi, hogy mit érez.	Úgy tűnik, hogy az orvos számára a szerepe, a szakmája mindenekelőtt a tudásának átadását és a tapasztalatszerzés biztosítását jelenti diákjai felé.
	HOZZÁJÁRULÁS	
	Az elbeszélő szerint az orvosnak először nyíltan kell kérnie a páciens beleegyezését, majd megvárni az egyértelmű választ, mielőtt bármit is tenne, például mielőtt nyolc hallgatót hozna be a konzultációra.	Valószínű, hogy a nőgyógyász számára az a tény, hogy a páciens egy egyetemi kórházba jön vizsgálatra, annak a jele, hogy beleegyezik a hallgatók jelenlétébe a vizsgálat során.

KONKLÚZIÓ

Orvoshoz menni, különösen nőgyógyászhoz, stresszel, szorongással és kiszolgáltatottsággal jár. Fontos lenne, hogy előzetesen kikérjük a páciens beleegyezését, hogy hallgatókat hívjunk be a vizsgálatra. Ebben az esetben, amikor nem lehet elutasítani az orvostanhallgatók jelenlétét, nagyon fontos, hogy figyelmeztessük a beteget a konzultáció előtt vagy az időpont egyeztetésekor, annak érdekében, hogy a páciens választhasson, hogy marad ebben a kórházban, vagy átmegy egy másikba.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta: Line Mariale és Dalila Mechaheb (IRTS Paris Ile-de-France)

MAGA NINCS ÉSZNÉL, KISASSZONY!

„Elmentem vért adni, ami előtt egy hosszú kérdőívet kellett kitöltenem a szokásaimról, allergiáimról stb. A kérdőív utolsó része a szexuális szokásaimra kérdezett rá. A kérdőívet egyedül kellett kitöltenem, és utána be kellett mennem vele az orvoshoz, de ezt az elején még nem tudtam. A kérdőívben volt néhány kérdés, amire nem tudtam mit válaszolni. „Az utolsó partnere használt drogokat?" Ezt nem tudtam, úgyhogy nem írtam be semmit. Volt egy kérdés a HIV-vel kapcsolatban is: „Ön szerint szüksége van szűrésre?". Átgondoltam, és arra jutottam, hogy „most két legyet üthetek egy csapásra azzal, hogy vért adok, és le is tesztelnek". Örültem, hogy ezt a szolgáltatást is felajánlják, úgyhogy az igent jelöltem be.

A doktornő behívott az irodájába, ahol velem együtt elolvasta a kérdőívet. Újra feltette a kérdéseket: – Tényleg allergiás erre? Szedett valamilyen gyógyszert? stb. Aztán a szexuális részhez értünk: „Ön szerint szüksége van szűrésre?". Rám nézett, és azt kérdezte: „Az igent jelölte?", s azt válaszoltam „ Igen, mert szeretném, ha letesztelnének". Ő erre azt mondta: „ Nem, nem, nem. Itt az a kérdés, hogy Ön szerint HIV pozitív-e". Azt mondtam: „ Ja, nem, nem hiszem". Erre ő azt mondta, hogy akkor a válasz: nem, majd kihúzta az igent, és bejelölte a nemet. Aztán rátért a többi kérdésre. Látta, hogy nem válaszoltam erre a kérdésre: „A partnere használt drogokat az elmúlt 6 hónapban?". Újra feltette a kérdést, amire azt mondtam neki, hogy nem tudom. Azt kérdezte: „Hogyhogy nem tudja, hogy a partnere használt-e drogokat?". Erre azt mondtam, hogy sajnos nem kérdeztem meg tőle, úgyhogy nem tudom. Erre a doktornő: „Gondolom azért nem kérdezte meg, mert nem állnak tartós párkapcsolatban ezzel az emberrel?" Azt válaszoltam, hogy nem, nem vagyok párkapcsolatban vele, erre azt kérdezte: „Hölgyem, mióta nincs tartós párkapcsolata?" Megmondtam neki, hogy már régóta nincs. Azt kérdezte, hogy több partnerem van-e, és én megmondtam neki, hogy igen. A doktornő burkoltan megkérdezte, hogy csak az alkalmi szex miatt járok-e össze ezekkel az emberekkel. Erre is igent mondtam, amire azt mondta, rendben, majd láttam, hogy visszajelölte az igent a HIV-szűrés kérdésnél, aztán tovább faggatott.

Már korábban is tartottam az orvosoktól, mert voltak rossz tapasztalataim. A rendelőjében voltunk, ő fehér köpenyben volt. A helyzet igen kellemetlenné kezdett válni számomra. Amikor azt kérdezte, hogy védekeztünk-e, igennel válaszoltam, pedig nem így volt. Ezután megmérte a vérnyomásom, ami ezek után elég magas volt, aztán újra megkérdezte, hogy védekeztünk-e, majd még egyszer megmérte a vérnyomásom, ami akkor még magasabb volt. Ekkor a szemembe nézett, és azt mondta: „Szerintem maga hazudik." Végül megengedte, hogy vért adjak, és megkért, hogy írjam alá a papírokat. Miközben álírtam, azt mondta: „Maga nincs észnél, kisasszony, nincs észnél. A megjegyzése ellenére is adtam vért, de úgy gondolom, ha valaki ilyesmit mond, akkor is meg kell védenünk magunkat, még ha az egészségügyről is van szó, ami amúgy is kikészít. Akkor nem mertem semmit mondani, és nagyon megalázó volt a helyzet. Ahogy rám nézett, olyan volt, mintha azt mondaná, hogy egy kis kurva vagyok. Szeretnék visszamenni és megmondani neki azt, amit akkor nem mertem."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 24 éves francia nő
A MÁSIK SZEMÉLY	• 45 éves francia doktornő
HASONLÓSÁGOK	• Nemük: nő
KÜLÖNBSÉGEK	• Szerepük: véradó/orvos • Koruk: 24 éves/45 éves

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKIAI KÖRNYZET	Egy vérellátó központ orvosi rendelőjében, Párizsban. A nő és az orvos ketten voltak a rendelőben. A doktornő fehér köpenyt viselt, és az elbeszélő által kitöltött kérdőívet olvasta.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Az 1980-as évek vége, vagyis az AIDS felfedezése óta a világjárványban 32 millióan haltak meg, és 37,9 millióan élnek együtt a vírussal szerte a világon. A megfertőződés és a vírussal szembeni védekezés módjai ma már ismertek. A vírus szűrése manapság gyors művelet, az eredmény pedig már a teszt napján kiderül. Az elbeszélőnek különleges viszonya van az egészségüggyel. Kifejezetten fél tőle, és úgy gondolja, hogy egyfajta hierarchia van a páciensek és az egészségügyi dolgozók között, ami megakadályozza, hogy ellentmondjon nekik: *„félek az egészségügytől, nem merek kiállni magamért”.*
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Szégyen:** *„Fehér köpenyben volt a rendelőben, és kifejezetten kellemetlenül éreztem magam.”* **Stressz, nyugtalanság:** *„Feszültséget keltett bennem, és nyilvánvalóan ideges voltam. Amikor másodszor is megkérdezte, hogy védekeztem-e, a vérnyomásom nagyon magas volt.”* **Megalázottság:** *„Semmit nem mertem mondani, megalázó volt, ahogy rám nézett, azt jelentette: egy kis kurva vagy”* **Frusztráció és düh:** *„Újra szeretném csinálni az egészet, hogy megmondhassam neki, amit szeretnék.”*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy fiatal nő a vérellátóba ment, hogy vért adhasson. Véradás előtt ki kellett töltenie egy kérdőívet az egészségi állapotáról. Ezután egy orvos ellenőrizte a válaszait, és megkérdezte, hogy miért válaszolta azt, hogy HIV-szűrésre van szüksége. Majd az elbeszélő partnereiről kérdezett, valamint arról, hogy védekeztek-e, és a nőt azzal vádolta, hogy nem elég elővigyázatos a szexuális kapcsolataiban.

SZÉGYEN **NYUGTALANSÁG**

STRESSZ **DÜH** **FRUSZTRÁCIÓ** **MEGALÁZOTTSÁG**

SZABADSÁG - TISZTELET

Azzal, hogy a doktornő újra felhozza kérdésként az elbeszélő szexuális szokásait, szembement a fiatal nő szabadságérzetével. Az elbeszélőnek fontos, hogy saját döntéseket hozhasson, valamint az is, hogy ne vegyék semmibe, különösen ne egy egészségügyben dolgozó ember. A véradókat általában nagyra értékelik az egészségügyi dolgozók. Amikor az orvos moralizálva megjegyezte, hogy *„maga nincs észnél, kisasszony”*, az elbeszélő úgy érezte, hogy gyerekként kezelik, és nem ismerik el a szabad döntési jogát.

BIZALOM – ŐSZINTESÉG

A kérdezősködés és a megjegyzések miatt az elbeszélő úgy érezte, mintha kihallgatáson lenne, és ítélkeznének felette, ami csökkentette a biztonságérzetét. Az elbeszélő szerint - aki kényelmetlenül és sebezhetőnek érezte magát a helyzetben - a szakemberekbe vetett bizalom elengedhetetlen a jó viszony kialakításához. Emiatt töltötte ki őszintén a kérdőívet. A beszélgetés során a doktornő kérdezősködése odáig ment, hogy a nő úgy érezte, hogy csak azzal tud védekezni, ha hazudik. A bizalmatlanságával a doktornő aláásta az elbeszélő őszinteség iránti tiszteletét, ami nagyon fontos neki a mindennapi életben.

PROFESSZIONALIZMUS – DIPLOMÁCIA

Az elbeszélő megérti, hogy bizonyos helyzetekben, például véradáskor, feltehetnek az egészségével kapcsolatos kérdéseket, amik a szexuális életére is kitérhetnek. Mégis úgy érzi, hogy az intim életének bizonyos részei, mint például a kapcsolatainak jellege is, lényegtelenek a doktornő számára. Az elbeszélő szerint, még ha az orvos fel is tehet az intim életére vonatkozó kérdéseket, nem az ő dolga, hogy ítélkezzen a kapcsolatai és az élete fölött, hiszen nem vallatásra jött: *„megalázó volt a helyzet, ahogy rám nézett, valójában mintha azt mondta volna, hogy egy kis kurva vagyok”*. Az elbeszélő úgy érzi, hogy a doktornő a tekintélyét és a felsőbbrendűségét akarta éreztetni egy fiatal nővel szemben, aki az orvosi környezetben már így is kiszolgáltatottnak érezte magát. Az elbeszélő szerint egy orvosnak nem szabad ítélkeznie, hanem figyelmesnek kell lennie.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy fiatal nő elment vért adni egy vérellátóba. A véradás előtt ki kellett töltenie egy kérdőívet az egészségi állapotával kapcsolatban. Ezután egy orvos ellenőrizte a válaszait, és megkérdezte, hogy miért van szüksége HIV-szűrésre, majd az elbeszélőt a partnereivel kapcsolatban faggatta, megkérdezte, hogy védekeztek-e, és a fiatal nőt hibáztatta, amiért nem volt elég óvatos a szexuális kapcsolataiban.

EGÉSZSÉG – BIZTONSÁG

Az orvos úgy gondolja, hogy az elbeszélő viselkedése hatással van az egészségére, amire jobban kéne figyelnie. Azzal, hogy a nőnek több partnere is van, akikkel nem védekezik, a nőt és a partnereit is veszélybe sodorhatja.

PROFESSZIONALIZMUS – HATALOM

A doktornő úgy érezheti, hogy ebben a több emberre nézve is potenciálisan veszélyes szituációban a hatalmát kell használnia, hogy felhívja az elbeszélő figyelmét a betegségekre, amelyeket elkaphat és terjeszthet.

BIZALOM

A doktornő számára a páciense és a közötte fennálló bizalom alapvető. Az orvos úgy érezheti, hogy az elbeszélő bizonytalanul válaszolt, és azt gyanította, hogy hazudik, ami alááshatta a bizalmat.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*PROFESSZIONALIZMUS*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő úgy gondolja, hogy egy orvosnak jó hallgatóságnak kell lennie, és nem szabad ítélkeznie a páciense személyes döntései fölött.	Az orvos szakmai felelőssége az, hogy a páciens figyelmét felhívja a fontos dologra.
	BIZALOM	
	Az elbeszélőnek a bizalom központi szerepet tölt be az orvossal kialakítandó viszonyában.	Úgy tűnik, hogy az orvos számára a bizalom az egészségügyi ápolás egyik fontos eleme.

KONKLÚZIÓ

Fontos figyelembe venni a találkozó klinikai környezetét. A szexuális védekezés elengedhetetlennek tűnik, azonban az erre való figyelemfelhívásnak empátiával, jóindulattal és ítélkezés nélkül kell történnie.
Érdemes azt is megjegyezni, hogy mindkét főszereplő számára nagyon fontos a bizalom megalapozása az orvos és páciense között kialakult viszonyban. Ezt figyelembe véve talán előnyösebb lett volna, ha mindkét szereplő több figyelmet szán a másikra és a kommunikációra.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta: Line Mariale és Dalila Mechaheb (IRTS Paris Ile-de-France)

A SZOBÁBAN ENNI TILOS!

A KRITIKUS INCIDENS

„Az eset egy szülészeten történt, az első gyermekem születésekor. Miután megszületett az olyannyira vágyott kisbabám, aki fiú lett, le sem vettem róla a szemem, minden időmet neki szenteltem. Ő volt az első gyermekem, nagyon vártam őt, és boldog voltam, hogy végre találkozhatok vele. Ám hiába volt nagy bennem az öröm, még elég fáradt voltam az előző esti szüléstől. Alig aludtam valamit, folyton a gyermekemben gyönyörködtem. Rendkívül éhes voltam már, és türelmetlenül vártam a reggeliidőt. Reggel rögvest meg is kértem az egyik ápolónőt, hogy hozza be a reggelimet a szobámba. Ő azonban azt válaszolta, hogy ha enni szeretnék, át kell mennem a többi csecsemős kismamával közös étkezőbe. Én ezt visszautasítottam, mert egyáltalán nem igényeltem a társaságot. Csak arra vágytam, hogy a fiammal lehessek, nyugalomban és békességben. Ám az ápolónő mintha ezt meg sem hallotta volna. Közölte, hogy ha enni szeretnék, nincs más választásom, mint hogy elhagyjam a szobámat, és átmenjek az étkezőbe. Végül felülkerekedett rajtam az éhség, és átmentem. Nagyon nyugodt volt a légkör, éppen ezért kellemetlenül éreztem magam, amikor a fiam sírni kezdett, mert úgy gondoltam, zavarom a többieket, ráadásul semmi kedvem nem volt bárkihez is hozzászólni. Így hát inkább fogtam egy kávét meg egy croissant-t, és visszamentem a szobámba, hogy egyedül lehessek evés közben. Az ápolónő ezután kijelentette, hogy amit tettem, az tilos, és csak az étkezőben szabad elfogyasztani a reggelit. Elmagyaráztam neki, hogy nem volt kedvem ott enni, de ő ragaszkodott a szabályok betartatásához. Még aznap küldtek hozzám egy pszichológust, hogy megnézze, hogy szülés utáni depresszióm lett-e."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 34 éves, latin-amerikai nő • Pszichológus • Férjezett, az incidens idején szülte első gyermekét • Franciaországban él és folyékonyan beszél franciául
A MÁSIK SZEMÉLY	• 35 éves francia nő • Szülészeten dolgozó ápolónő
HASONLÓSÁGOK	• Nemük: nők • Koruk: 34 év/körülbelül 35 év • Nyelvük: francia • Szakterületük: mindketten egészségügyi területen dolgoznak
KÜLÖNBSÉGEK	• Származásuk: latin-amerikai/francia • Státuszuk: ápoló/paciens • Szakmájuk: pszichológus/ápoló

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKIAI KÖRNYZET	Párizs déli külvárosában található szülészet.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A kórházak Franciaországban nagyon kritikus helyzetben vannak. Nem megfelelő az egészségügyi szolgáltatások biztosítása, a dolgozók pedig kimerültek, nem vagy alig tudnak szabadságra menni. A probléma már a 2000-es évek eleje óta fennáll, a helyzet azonban jelentősen súlyosbodott a 2009-ben hozott egészségügyi törvény (loi HPST – Hôpital, Patient, Santé et Territoires)[1] következtében, amely drasztikusan megváltoztatta az ország egészségügyi rendszerének működését és irányítását. Ráadásul egyes tanulmányokból az derül ki, hogy nem veszik figyelembe a páciensek igényeit és döntéseit: *„Másrészről a kórházban a pácienst kifejezetten megfosztják az önállóságától; néha az lehet az érzése, hogy tárgyiasítják, vagy legalábbis infantilizálják.”*[2]
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Szégyenérzet, bosszúság, düh:** *„Először szégyenérzet töltött el az étkezőben, mikor a fiam sírni kezdett. Ezután bosszúságot éreztem, amiért parancsolgatnak nekem, nagyon fáradt voltam a szülés miatt. Végül dühös lettem az ápolónőre.”* **Feszengés:** *„Kellemetlenül éreztem magam, mert úgy gondoltam, zavarom a többieket.”*

1_ A törvény elérhetősége francia nyelven: https://www.federationaddiction.fr/la-loi-hpst-hopital-patients-sante-et-territoires/
2_ Az idézet forrásának elérhetősége francia nyelven: _ Alimentation en milieu hospitalier Avis N° 78, Adopté à l'unanimité lors de la plénière du CNA du 4 juillet 2017 Conseil National de l'Alimentation Ministère de l'Économie et des Finances Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation Ministère des Solidarités et de la Santé https://www.acadpharm.org/dos_public/Avis_78.pdf

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Az elbeszélő nemrég szült, fáradt, pihenni szeretne, együtt lenni az újszülött gyermekével és a szobájában enni. Azonban a nővér azt mondja neki, hogy csak a közös étkezőben lehet enni. Az elbeszélő nagyon éhes, kimegy az étkezőbe, azonban ott a kisfia azonnal elkezd sírni, ezért visszamegy a szobájába. Másnap a nővér beküld hozzá egy pszichológust, mert arra gyanakszik, hogy szülés utáni depressziója lehet.

SZÉGYENÉRZET **BOSSZÚSÁG** **DÜH** **FESZENGÉS**

INTIMITÁS - BIZTONSÁG

Amikor az ápolónő nem biztosít személyes teret az elbeszélőnek, ahol együtt lehetne a gyermekével, elveszi tőle a biztonság és az intimitás érzetét. Az elbeszélőnek fontos, hogy gyermekével együtt, intim és biztonságos környezetben lehessen, az étkezőben pedig nincs erre lehetőség: *„Csak arra vágytam, hogy a fiammal lehessek nyugalomban és békességben.”* A szülés okozta kimerültség tovább növeli benne ezt az igényt.

SZAKMAISÁG

Az elbeszélő szerint a szakemberből hiányzik az empátia és a jóindulat. Úgy érzi, az ápolónő nem szán időt arra, hogy meghallgassa őt, és hogy megpróbálja megérteni a szükségleteit, pedig szerinte ezek alapvető és elengedhetetlen képességek egy ápoló esetében. *„Nekem ez rossz élmény volt. Nagyon autoriter volt az ápolónő, nem volt empatikus, nem próbálta megérteni a helyzetem, és hamar feldühített. Nagyon ragaszkodott a szabályok betartatásához. Nem túl szakszerűen járt el.”*

ÖNÁLLÓSÁG - SZABADSÁG

Az elbeszélő bosszúságát fejezi ki az ápolónő felé, amiért az nem engedte neki, hogy reggelijét a szobájában fogyassza el. Az elbeszélő nem érti, miért nem hagyják, hogy egyedül lehessen a fiával: *„Ám az ápolónő nagyon ragaszkodott a szabályok betartatásához. [...] Mintha meg sem hallotta volna, amit mondok. Közölte, hogy ha enni szeretnék, nincs más választásom, minthogy elhagyjam a szobám, és átmenjek az étkezőbe.”* Újdonsült anyaként fontos az elbeszélő számára, hogy egyedül lehessen a fiával, ha akar. Ez a saját döntése, és ezzel senkit sem zavar. Úgy érzi, hogy korlátozzák az önállóságában és anyai szerepében, hogy infantilizálják. Az anya értékrendje szerint az ápolónő sértette őt önállóságában és szabadságában, amikor negatívan reagált a szükségleteire.

EGÉSZSÉG

A páciens értelmezése szerint az újszülötte iránti szeretetének a jele, hogy egyedül akar vele maradni a szobájában, ha gyönyörködik benne, örömmel ismerkedik vele, egészen őrá hangolódik. Számára ez azt mutatja, hogy kötődik a gyermekéhez, és energiát fektet a vele való kapcsolatba. Szerinte ez az egészséges.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Az elbeszélő nemrég szült, fáradt, pihenni szeretne, együtt lenni az újszülött gyermekével és a szobájában enni. Azonban a nővér azt mondja neki, hogy csak a közös étkezőben lehet enni. Az elbeszélő nagyon éhes, kimegy az étkezőbe, azonban ott a kisfia azonnal elkezd sírni, ezért visszamegy a szobájába. Másnap a nővér beküld hozzá egy pszichológust, mert arra gyanakszik, hogy szülés utáni depressziója lehet.

SZAKMAISÁG - EGÉSZSÉG

Az ápolónő értelmezése szerint érzelmi kimerültségre utal, hogy a páciens nem szeretne együtt lenni a többi anyával, hanem inkább egyedül akar maradni a szobájában a gyermekével. Szerinte ez a *„baby blues"* – szülés utáni depresszió nevű jelenségre utal. A baby blues tünete lehet az ingerlékenység, a frusztráció, a kiszolgáltatottságérzet és a hirtelen hangulatváltozás. Ennek az átmeneti jelenségnek több dolog áll a hátterében: hormonális változás, az újszülöttel töltött első időszak kiváltotta stressz és az álmatlanság. Bár a baby blues nagyon gyakori jelenség, hiszen a nők 80%-át érinti[3], egyes szülészeteken biztosítanak pszichológiai segítségnyújtást, hogy legyen, aki átsegíti az anyát ezen az időszakon, hogy könnyebben tudja megélni azt. Ezzel magyarázható az ápolónő páciens viselkedésére adott reakciója. *„Ugyanaznap küldtek hozzám egy pszichológust, hogy megnézze, jelentkezett-e nálam szülés utáni depresszió."* Az ápolónő viselkedésének hátterében szakmai meggyőződése állhat. Lehetséges, hogy azért küldte az elbeszélőt az étkezőbe reggelizni, hogy ne legyen egyedül, mivel a baby blues tüneteit vélte felfedezni rajta. Az ápolónő részéről mindez a jóindulat jele lehet, és hogy meg akar felelni mind az intézményi, mind a szakmai elvárásoknak.

HATÉKONYSÁG

A franciaországi kórházak néhány éve munkaerőhiánnyal küzdenek. Jelenleg nem tudják megfelelően biztosítani az egészségügyi szolgáltatásokat. A szektorban jelentkező munkaerőhiány közvetlen hatással van a munkakörülményekre, ami a szakemberek és a páciensek komoly elégedetlenségéhez vezet. Elképzelhető, hogy egy, a munkaerőhiány okozta problémák enyhítésére hozott intézményi szabály miatt nem engedik a pácienseket a szobájukban enni, és ezért kötelezik őket arra, hogy az étkezőben reggelizzenek (ahol kiszolgálják saját magukat).

ÖNÁLLÓSÁG

A páciens nem *„betegség"* miatt került kórházba, hanem, mert szült. A természetes szülés rendben zajlott. A helyzetéből fakadóan egy páciens mégis úgy gondolhatja, hogy a kórházi ellátáshoz hozzátartoznak olyan feladatok is (ebben az esetben a reggeli ágyhoz vitele), amelyeket ő maga nem tud egyedül megoldani, még ha az egészségügyi állapota lehetővé is tenné számára. Mellesleg pár nap elteltével az anyának egyedül kell kisbabája gondját viselnie a saját otthonában, ápolók segítsége nélkül. Ilyen értelemben fontos, hogy az anya kilépjen a *„páciens"* szerepből – amely magában hordozza a kiszolgáltatottság és a betegség érzetét –, és aktívan el tudja látni anyai szerepét. Így hát elképzelhető, hogy az ápolónő azért küldi ki az anyát a szobából, mert fontosnak tartja annak önállóságát.

3_ A számadat forrása (francia nyelvű szakmai honlap):_ http://psy-enfant.fr/baby-blues-et-depression-du-post-partum/

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*ÖNÁLLÓSÁG*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő épp világra hozta elsőszülött gyermekét, akit meg kell ismernie, hogy jobban tudjon reagálni a szükségleteire. A páciens általában véve önálló személyiség, de közvetlenül a szülés után igényt tart az ápolónő kellő segítségnyújtására. Mivel nem engedik, hogy a szobájában egyen, úgy érzi, korlátozzák az önállóságában, infantilizálják.	Az anyának a szülés után hamar meg kell tanulnia ellátni magát. Most még fontosabb, hogy önálló legyen, mint eddig bármikor. Ráadásul, mivel az egészségügyi intézmények munkaerőhiánnyal küzdenek, az ápolóknak nagyon kevés idejük jut egy-egy páciensre. Az ápolók ilyen szintű munkaterhelése mellett a páciensek az önállóság kényszerével találják szembe magukat.
	EGÉSZSÉG	
	A páciens értelmezése szerint örvendetes, hogy egyedül akar maradni a szobájában újszülöttjével: számára ez a szeretet és a valódi kötődés jele.	Az ápolónő értelmezése szerint egészségügyi szempontból fontos, hogy ne hagyjanak folyton egyedül lenni egy olyan nőt, aki a baby blues tüneteit mutatja.
	SZAKMAISÁG	
	Az elbeszélő szerint egy hivatásos ápolónál elengedhetetlen, hogy empatikus legyen, és odafigyeljen a páciensre.	Lehetséges, hogy az ápolónő úgy véli, szakmai kötelessége rábírni az elbeszélőt, hogy az étkezőben reggelizzen.

KONKLÚZIÓ

Fontos lenne, hogy az ápolónő megpróbálja megérteni a páciens igényeit, és hogy ne elhamarkodottan vonja le következtetéseit. Ha a körülmények nem teszik lehetővé, hogy engedjék a pácienseket a szobájukban reggelizni, akkor érdemes lenne nekik elmagyarázni, miért nem dönthetnek erről saját maguk. *„Jobb lenne, ha inkább megpróbálnák megérteni, miért nem akarok az étkezőbe menni, minthogy csak utasítgatnak, rögtön kijelentik, hogy depressziós vagyok, és pszichológust küldenek hozzám.”*

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta: Line Mariale és Dalila Mechaheb (IRTS Paris Ile-de-France)

SZOPTATÁSI KONFLIKTUS

„A gyermekorvosi rendelőben történt ez az eset, amikor a legidősebb fiamat vittem kontrollra. 3 hónapos volt akkor. Azt hittem, hogy az orvos majd megméri a súlyát, tájékoztat, hogy minden rendben van-e, és beszél majd a szoptatásról, hiszen kizárólag anyatejjel tápláltam a gyermekemet. Tudni szerettem volna, hogy a szoptatásnak köszönhetően megfelelően növekedik-e. Minden rendben volt a szoptatással, de ki akartam kérni egy orvos véleményét is. A súlya jó volt, a magassága remek, mindent megfelelőnek talált, aztán hirtelen elkezdett a borsóról, az almáról és a krumplipüréről beszélni. Nem is értettem, hogy miért beszél ezekről, szóval csak annyit válaszoltam, hogy „jó, de talán egy kicsit korai még ez, mert jelenleg a szoptatás is elég". Erre azt válaszolta, hogy „Nem, nem, nem, nem, a krumplipürét el kell kezdeni." Megdöbbentem, mert úgy gondoltam, hogy legalább 8 hónapos koráig kizárólag szoptatni fogom. Korábban nem is beszéltünk bébiételekről, mert elvileg minden tápanyag megtalálható az anyatejben. Meglepte a „nem, nem kell sietnünk" válaszom, mire azt mondta, hogy „Pedig most van itt az ideje, hogy elkezdje a mellétáplálást. Lassan, az anyatejjel kiegészítve, de az ki van zárva, hogy csak szoptasson. Így nem tud minden szükséges táplálékot biztosítani a baba számára." Erre én: „Tényleg?! Még mire lenne szüksége?". Ezután mindent elmagyarázott, mire azt válaszoltam, hogy „oké, rendben van".

Viszont otthon úgy voltam vele, hogy még nem akarom elkezdeni, szóval továbbra is kizárólag szoptattam. És amikor 8 hónapos lett a gyerekem, akkor visszamentem az orvoshoz. Tudtam, hogy megkérdezi majd, hogyan alakulnak a dolgok. És úgy gondoltam, hogy majd elmondom neki, hogy „minden rendben van, hogy igen, elkezdtem a krumplipüré etetését, és minden a legnagyobb rendben van". De amikor feltette a kérdést, képtelen voltam hazudni. Ezt válaszoltam: „Nos, valójában még nem kezdtem el, még mindig csak anyatejen él." Ezután úgy éreztem magam, mint egy hanyag anya, akit leszidnak. Megsértett azzal, amiket mondott és egyáltalán nem értettem egyet vele, de nem akartam, hogy megszakadjon köztünk a kapcsolat. Azt akartam mondani, hogy „rendben, viszlát, majd keresek egy másik gyerekorvost", de tudtam, hogy remek szakember, a közelben praktizál, és nehéz lenne új gyerekorvost találni. Megpróbáltam elmagyarázni, de egyikőnk sem értette meg a másikat, sem ő, sem én nem voltunk megelégedve a másikkal.

Tehát két időpontban, két különböző találkozó során jött fel ugyanaz a téma. Az első alkalom sokként ért, a második pedig ezt csak megerősítette. Az első sokk, amely egyben a legerősebb is volt, akkor történt, amikor elmondta, hogy milyen ételekkel kell kiegészítenem gyermekem étrendjét, mikor én kizárólag anyatejjel kívántam táplálni. A doktor számára az én hozzáállásom teljesen lényegtelen volt."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 34 éves nő • Pszichológus • Argentin származású, de több éve Franciaországban él
A MÁSIK SZEMÉLY	• 65 éves francia férfi • Gyerekorvos
HASONLÓSÁGOK	• Egyetemi diploma • Beszélt nyelv: francia
KÜLÖNBSÉGEK	• Életkor: 34/65 • Nem: nő/férfi • Foglalkozás: pszichológus/gyerekorvos • Referenciakeret: pszichoanalitikai/orvosi • Származás: argentin/francia

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKIAI KÖRNYZET	Egy kertes ház orvosi rendelőjében. Az eset a vizsgálóban történt, amely a leírtak szerint barátságos és otthonos benyomást keltett.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Az orvosok, beleértve a gyerekorvosokat is, fontos helyet foglalnak el a francia társadalomban. Nagy tudással rendelkeznek, és általában a fehér köpenyükről és az orvosi eszközeikről ismerhetők fel, amelyek félelmet válthatnak ki az emberből. Az említett esetben a gyerekorvosnak nem volt fehér köpenye és orvosi eszközeit is úgy díszítette, hogy azok ne ijesszék meg a gyerekeket.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Döbbenet:** *„Megdöbbentem, mert úgy gondoltam, hogy legalább 8 hónapos koráig kizárólag szoptatni fogom."* **Értetlenség:** *„Összezavarodtam, elképedtem. Nem számítottam erre."* **Szomorúság, frusztráció:** *„Eleinte kicsit szomorú voltam és frusztrált."* **Düh:** *„És utána azt gondoltam, hogy 'Nem!' és eszembe jutott az összes érvem. Inkább dühöt éreztem, mivel úgy éreztem, hogy helyes az álláspontom, amelyet ő nem tartott tiszteletben, nem is hallgatott meg".*

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Az édesanya elvitte a gyerekorvoshoz a három hónapos gyermekét. Akkoriban csak anyatejjel táplálta őt, de az orvos azt ajánlotta, hogy szilárd ételekkel egészítse ki az étrendjét annak ellenére, hogy az anya úgy gondolta, hogy gyermekét legalább nyolc hónapos koráig kizárólag szoptatni fogja. Amikor 5 hónappal később visszament, és az orvos megtudta, hogy még mindig csak szoptat, leszidta a nőt.

DÖBBENET **FÉLREÉRTÉS**

SZOMORÚSÁG **FRUSZTRÁCIÓ** **DÜH**

AZ ANYAI SZEREP ÁBRÁZOLÁSA

A szoptatás az első olyan tevékenység, amelyet az anya a gyermekéért tesz, ezért a szülés után mindenki a szoptatásról érdeklődik. Ha egy anya nem szoptatja a gyerekét legalább 8 hónapon keresztül, az bűntudatot ébreszt az anyai szerepével kapcsolatban. Így amikor a gyerekorvos azt kérte az elbeszélőtől, hogy hagyja abba a három hónapos gyermekének kizárólag anyatejjel etetését, az édesanya veszélyben érezte az anyai szerepét. *„Azt akartam, hogy megbecsüljenek! És az orvosnál pont az ellenkezőjét éreztem. Ahelyett, hogy megbecsült volna, azt mondta, hogy valamit rosszul csinálok”.*

SZABADSÁG

Az elbeszélő elmondása szerint nagyon aggódik babája fejlődése és egészsége miatt. Sokat olvasott a szoptatásról és annak táplálkozástani előnyeiről. Az elbeszélő szakmai ismerete biztosítja számára, hogy jobban megértse gyermekét és azt, hogy megfelelően ki tudja elégíteni az igényeit. Továbbá a tanítás, amelyet át akar adni a gyerekének az magában foglalja azt is, hogy hogyan táplálja. Amikor a gyerekorvos kijelenti, hogy át kellene térni a szilárd ételekre, az elbeszélő úgy érzi, hogy csökken a szabadsága a gyermeke nevelésében.

FIZIKAI ÉS LELKI EGÉSZSÉG

Az elbeszélő a szoptatásra és a mellekre úgy tekint, mint amik lehetővé teszik a gyermekének, a gyermek immunrendszerének, a védekező képességének és az idegrendszerének megfelelő fejlődését. Szerinte ha a nő egyedül képes biztosítani a gyermek egészséges fejlődéséhez szükséges tápanyagokat, akkor nincs szükség egyéb ételek biztosítására. Továbbá a szoptatás lehetővé teszi a gyerekhez való különleges közelséget, amely hozzájárul a „kötődés” kialakulásához, az anya és gyermeke közötti biztonságos és megnyugtató kötelék kialakulásához, amely később lehetővé teszi a gyermek számára a legmegfelelőbb módon történő fizikai és lelki fejlődést. A pszichoanalitikusok számára az anya és a baba közötti gyenge kötelék problémákat és fájdalmat okoz a gyermek számára „az értékeim már összefonódnak az anya-gyermek *kötelékkel, a kötelék fontossága az anya-gyermek fejlődésében és kötődésében, valamint a tápanyagok szintjén”*. A gyerekorvossal történt eset, a kizárólagos szoptatás abbahagyására irányuló kérés megsértette az elbeszélő gyermeke (fizikai és lelki) egészségével kapcsolatos álláspontját.

EGY CSOPORTHOZ VALÓ TARTOZÁS

Az elbeszélő származási országában a szoptatás nagyra becsült társadalmi tevékenység. Ezenkívül táplálási és anyai cselekedet is, amely lehetővé teszi az elbeszélő számára, hogy a szoptató anyák csoportjába tartozzon. Tehát egyfajta társadalmi hovatartozásról beszélhetünk: *„az összes argentin barátnőm, beleértve a lánytestvéremet is (van egy lánytestvérem, aki dada, és ő megtesz mindent annak érdekében, hogy felhívja a figyelmet a szoptatásra) azt kérdezte tőlem, hogy „jól megy-e a szoptatás?”*

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Az édesanya elvitte a gyerekorvoshoz a három hónapos gyermekét. Akkoriban csak anyatejjel táplálta őt, de az orvos azt ajánlotta, hogy szilárd ételekkel egészítse ki az étrendjét annak ellenére, hogy az anya úgy gondolta, hogy gyermekét legalább nyolc hónapos koráig kizárólag szoptatni fogja. Amikor 5 hónappal később visszament, és az orvos megtudta, hogy még mindig csak szoptat, leszidta a nőt.

FIZIKAI ÉS LELKI EGÉSZSÉG

A gyerekorvos szerint fontos a szoptatás, de nem szabad túlságosan hosszú ideig elhúzni. A szoptatás átlagos időtartama három hónap Franciaországban. Az orvos ragaszkodik ahhoz a felfogáshoz, amely szerint a hosszan tartó szoptatás károsíthatja a gyermek lelki fejlődését és autonómiáját, ami miatt nagyon függ majd az édesanyjától a felnőtté válás során. A csecsemő fizikai egészségét illetően a gyerekorvos valószínűleg egyetértett a jelenlegi állásponttal, miszerint 4 hónapos kor után az anyatej már nem elégíti ki a gyermek összes táplálkozási igényét. Amikor eléri ezt az életkort, a tejnek továbbra is a fő táplálékforrásnak kell lennie, de azt ki kell egészíteni más ételekkel is. Sőt, élettani szempontból a csecsemők már képesek lennének más ételeket is enni és azokat megemészteni.

A TUDÁS HIERARCHIZÁLÁSA

A gyerekorvos referenciakeretében valószínűleg az orvos az, aki ismeri a csecsemő testi-lelki fizikai fejlődését, és hosszú tanulmányainak köszönhetően az anyánál jobban tudja, hogy mi a jó a gyermeke számára. Ezt az attitűdöt sok beteg véleménye is alátámasztja, különösen, amikor a nőgyógyászatról beszélünk. Ezt az attitűdöt orvosi paternalizmusnak nevezzük. Számos könyvben írnak erről a jelenségről, mint például Martin Winckler Les brutes en blanc című könyvében vagy Mélanie Déchalotte Le livre noir des violences gynécologiques című könyvében. A *„paternalista modell”*-t mai is számos orvos alkalmazza.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*FIZIKAI ÉS LELKI EGÉSZSÉG*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő számára az anyatej minden szükséges táplálékot biztosít a gyermeke egészséges fejlődéséhez. Továbbá a szoptatás lehetővé teszi az anya és a gyermeke közötti biztonságos és megnyugtató kötelék kialakulását, amely pozitív hatással van a gyermek lelki fejlődésére.	A gyerekorvos szerint az anyatej 3 hónap elteltével már nem biztosítja a gyermek megfelelő fejlődéséhez szükséges tápanyagokat, és az is fontos, hogy az anya elkezdjen a gyermekétől elszakadni a gyerek önállósodásának érdekében.

KONKLÚZIÓ

Jó lenne, ha a szakemberek a cselekvés előtt előbb kikérnék a páciensek véleményét. Ha mindkettőjük ki tudta volna fejezni saját véleményét és elképzeléseit, akkor megváltozott volna a nézőpontjuk, és alternatív megoldást találhattak volna. Ezekben a helyzetekben fontos a kommunikáció és a magyarázat; különösen, amikor az egyén egészségéről van szó, ilyenkor a párbeszéd és a másik fél meghallgatása elengedhetetlen.
A párbeszédnek ez a formája lehetővé teszi a bizalom és az őszinteség fenntartását az orvos-páciens kapcsolatban, amely elengedhetetlen ahhoz, hogy megfelelően működjön a rendszer.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta: Line Mariale és Dalila Mechaheb (IRTS Paris Ile-de-France)

VISSZAUTASÍTOTT AJÁNDÉK

A KRITIKUS INCIDENS

„Algériai nő vagyok, s egy olyan egyesületbe jártam, amely bevándorló nők beilleszkedésével foglalkozik a párizsi régióban. Egy szociális munkással dolgoztam együtt négy hónapig, aki nagyon kedves és aranyos volt. Időt szakított arra, hogy meghallgasson, hogy megértse a motivációmat és a képességeimet. Kéthetente találkoztunk, hogy átbeszéljük a helyzetet. A külföldi diplomám honosításában is sokat segített. Hálás voltam neki a kedvességéért és azért, hogy mindig meghallgatott. Ezt szerettem volna neki megköszönni. Ajándékot akartam neki venni. Próbáltam megismerni, milyen ízlése van azáltal, hogy milyen stílusú ruhákat hord. Mikor felismertem, hogy milyen parfümöt használ (az egyik barátom is ugyanezt használta), megvettem neki. Nagyon örültem, mikor találtam egyet, ráadásul jó áron. Következő találkozásunkkor odaadtam neki a parfümöt. Legnagyobb meglepetésemre óvatosan kibontotta, majd visszautasította, mondván, hogy nincs joga elfogadni. Ám ami a legjobban fájt az volt, amikor azt mondta, hogy nem fogok előnyben részesülni a parfüm miatt. Annyira megalázva éreztem magam, hogy nem tudtam tovább folytatni vele a kapcsolatunkat. Részemről ez egy elismerés lett volna a munkájáért, a profizmusáért. Csak meg szerettem volna köszönni. Ez egy módja lett volna annak, hogy kifejezzem az elégedettségemet az elvégzett munkájával. Ám ő a szervezet szabályait helyezte előtérbe, és azt hitte, hogy meg akarom vesztegetni."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• 33 éves algériai, egyedülálló nő, aki könyvelőként dolgozott szülőföldjén
A MÁSIK SZEMÉLY	• Fiatal, 30 év körüli francia nő, szociális munkás
HASONLÓSÁGOK	• Nemük: nő • Koruk: 30 év körüliek mindketten • Nyelvük: francia
KÜLÖNBSÉGEK	• Nemzetiségük: francia/algériai • Foglalkozásuk: szociális munkás/könyvelő

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKIAI KÖRNYZET	Egy bevándorló nők beilleszkedésével foglalkozó egyesület szociális munkásának irodájában.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Az ANAS[1] (Association Nationale des Assistants de Service Social) 1994 óta hatályos francia etikai kódexe szerint *„szociális munkás vagy asszisztens semmilyen körülmények között nem használhatja pozícióját propaganda céljára. Nem használhatja fel továbbá arra, hogy bárki számra indokolatlan vagy tiltott előnyöket szerezzen, vagy megpróbáljon szerezni. Egy szociális munkás nem fogadhat el semmilyen ellenszolgáltatatást olyan személyektől, akikkel együtt dolgozott." „A kódex 8. cikke"* (bármilyen formában). Az elbeszélő egy olyan szociális munkás támogatását élvezi, aki az integrálódásában, illetve a diplomája honosításában segít neki. Úgy érezte, hogy a szakember meghallgatja és támogatja őt. Franciaországban nagy problémát jelent szakmai és társadalmi területen is a bevándorlók foglalkoztatottsága: *„figyelembe véve a munkaerőpiacot, mind a férfiak, mind pedig a nők esetében továbbra is megmagyarázhatatlanul magas a munkanélküliség a nem európai országokból érkező bevándorlók és gyermekeik esetében a többségi csoporthoz képest."*[2]
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**Megalázottság:** *„Annyira megalázva éreztem magam, hogy nem tudtam tovább folytatni vele a kapcsolatunkat."* **Elutasítás, szégyen:** *„Azt éreztette, hogy átléptem a határt. Sőt, hogy meg akarom vesztegetni."*

1_ https://www.anas.fr/attachment/315772/
2_ Meurs, D. (2017). Le chômage des immigrés : quelle est la part des discriminations ?. Population & Sociétés, 546(7), 1-4. doi:10.3917/popsoc.546.0001.

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy bevándorló nő úgy dönt, hogy egy kis ajándékot (parfümöt) ad egy szociális munkásnak, aki sokat segített neki az integrálódásban, és külföldön szerzett diplomájának honosításában, de a szociális munkás határozottan visszautasítja az ajándékot.

SZÉGYEN **ELUTASÍTÁS** **MEGALÁZOTTSÁG**

ELISMERÉS

Az elbeszélő szemében ez az ajándék arra szolgált volna, hogy háláját fejezze ki vele a szociális munkás felé. *„Részemről ez egy elismerés lett volna a munkájáért, a profizmusáért. Csak meg szerettem volna köszönni. Ez egy módja lett volna annak, hogy kifejezzem az elégedettségemet az elvégzett munkájával."* Azzal, hogy visszautasította az ajándékot, megsértette az elbeszélőt. Az elbeszélő egy ajándékot szeretett volna átadni, amelyet jól átgondolt. Ezzel köszönte volna meg a szakembernek a kedvességét, profizmusát és azt, hogy meghallgatta.

JÓINDULAT– KEDVESSÉG

Az elbeszélő számára fontos volt, hogy olyan ajándékot válasszon, amely megfelel a szociális munkás ízlésének: *„Ajándékot akartam neki venni. Próbáltam megismerni, milyen ízlése van azáltal, hogy milyen stílusú ruhákat hord. Mikor felismertem, hogy milyen parfümöt használ (az egyik barátom is ugyanezt használta), megvettem neki."* Nem lett volna elég egy akármilyen ajándékot venni. Fontos számára, hogy a szociális munkásnak is tetszen. Azzal, hogy a szociális munkás visszautasította az ajándékot, szembemegy az elbeszélő jóindulatról és kedvességről alkotott értékeivel.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy bevándorló nő úgy dönt, hogy egy kis ajándékot (parfümöt) ad egy szociális munkásnak, aki sokat segített neki az integrálódásban, és külföldön szerzett diplomájának honosításában, de a szociális munkás határozottan visszautasítja az ajándékot.

PROFESSZIONALIZMUS

A szociális munkás számára az, hogy foglalkozik az emberekkel egy olyan feladat, amelyért cserébe nem vár semmiféle ellenszolgáltatást. A szociális munkás valószínűleg szerette volna tiszteletben tartani ezt a szakmai álláspontot, ezért utasította vissza az ajándékot. Sőt, professzionalizmusa magában foglalja a szakmáját meghatározó etikai kódex tiszteletben tartását (lásd: Társadalmi és pszichológiai kontextus).

ÖNÁLLÓSODÁS

Szakmai szempontból szociális munkájának a célja, hogy támogatást és segítséget nyújtson a rászoruló személyeknek. A szociális munkás a fiatal nőt az egyenlőség felé szerette volna vezetni. A szociális munkás azt akarta megmutatni, hogy ha elfogadja az ajándékot, akkor az függőségi kötelékekhez vezetett volna, és ez meggátolta volna az elbeszélő egyenlőségét.

ELISMERÉS

Aki ajándékot ad, veszélyezteti a szociális munkás szakmai helyzetét, aki pedig azon tűnődhet, hogy miért alakult így a helyzet: *„... visszautasította, mondván, hogy nincs joga elfogadni. Ám ami a legjobban fájt az volt, amikor azt mondta, hogy nem fogok nagyobb támogatásban részesülni a parfüm miatt."* Számára sokkal nagyobb elismerés egy bevándorló nő sikeres integrációja, mint egy ajándék.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*ELISMERÉS*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő úgy gondolta, hogy a szakember munkáját egy hasznos ajándék formájában szeretné megköszönni.	A szakember számára az elvégzett munka elismerése az, amikor az adott személy által kitűzött célokat sikeresen elérte, azaz a szakmai integrációja számít.
KONKLÚZIÓ	Ebben a helyzetben talán érdekes lenne magyarázatot adni, miért utasította el a szakember az ajándékot, ami egy kedves gesztus, és nem másról szól, mint a munkájáról, amit kompenzáció nélkül is szívesen végez. Lehet, hogy van más módja is az elismerés kifejezésének, amely tiszteletben tartja a szociális munkások szakmai munkáját (például a narrátor által készíthetett étel, amit a szociális munkás az egész csapattal megoszthat).	

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta: Line Mariale és Dalila Mechaheb (IRTS Paris Ile-de-France)

AZ EBÉDLŐBEN

AZ INCIDENS

„Új voltam a hajléktalanszállón, amikor ez az eset történt. Zavarónak találtam, hogy nem vagyok tisztában a szálló szabályaival, ezért a többieket figyelve próbáltam rájönni, hogyan működnek itt a dolgok. Az ebédidőről is csak véletlenül hallottam. Egy 40-es éveiben járó női szociális munkás, aki úgy tűnt, valamiféle vezető lehetett, egy véletlen találkozás során elmagyarázta néhányunknak, hogy az ebédidő 12.00-től 13.00 óráig tart, és 13.00 óra után nincs ebéd. Azt is elmondta, hogy ha valamilyen oknál fogva nem tudunk ott lenni ebédidőben, megkérhetjük a személyzetet előtte, hogy tegyék félre az ebédünket. Bár ezek a szabályok nem voltak sehol írásba foglalva, úgy gondoltam, hogy minden világos, megértettem őket. Mivel előzőleg matematika professzor voltam, és mindig is szerettem olvasni és tanulni, próbáltam annyi időt eltölteni a szállón kívül Budapest belvárosának egyik fő könyvtárában (egy régi, szép épületben sok-sok asztallal és kanapéval), amennyit csak lehet. Egyik nap 12.30-kor értem vissza a szállóra, éppen időben, hogy megkapjam az ebédemet, legalábbis én így gondoltam. Egy másik női szociális munkás, aki általában az ebédet osztotta, volt csak az ebédlőben ekkor. Amikor odamentem hozzá, és kértem az ebédemet, felemelte a hangját, és lehordott, hogy nem kértem előre az adagom félretételét. Csak szidott és szidott, én pedig szóhoz sem jutottam (nagyon hangos volt, én pedig nem szeretek konfrontálódni). Nem értettem a helyzetet, mivel azt hittem, betartottam a szabályokat, hiszen az ebédidő közepén érkeztem. Azt sem értettem, miért kellett volna eltetetnem az ebédemet. Két nap telt el, mire képes voltam odamenni a nőhöz, és megmondani neki, hogy meglátásom szerint nem tettem semmi rosszat. Egyikünk sem kért bocsánatot. Később tudatták velem, hogy a legtöbb lakó egyáltalán nem hagyja el a szállót napközben, és már 11.55-től sorban állnak az ebédért. Az ebédlő személyzetének tagjai, akik az ebédet osztják, általában addig dolgoznak, amíg látják, hogy az emberek sorban állnak. Amikor a sor megszűnik (olyan 12.20-kor), elhagyják az ebédlőt, és mással kezdenek foglalatoskodni."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Férfi • Kor: 80 • Jelenleg hajléktalan, korábban azonban a felsőbb osztályhoz tartozott • Nyugdíjas • Magyar • Egyetemi diploma (matematika MSc) • Közel 40 évig külföldön élt • Korábban informatikai szakértőként és kutatóként dolgozott egyetemeknél, vállalatoknál, kutatóintézeteknél (az Egyesült Államokban, Kanadában és Dél-Afrikában) • Idegen nyelveken beszélt
A MÁSIK SZEMÉLY	• Nő • Kor: 30-as évek közepe • Szociális munkás, a hajléktalanszállón dolgozik (konkrét pozícióját/munkakörét az elbeszélő nem tudta megmondani) • Végzettség: nem ismert • Magyar • Alsóbb osztály
HASONLÓSÁGOK	-
KÜLÖNBSÉGEK	• Nem • Kor • Korábbi társadalmi helyzet: míg az elbeszélő külföldön élt és dolgozott, a felsőbb osztályhoz tartozott • Jelenlegi társadalmi helyzet: miután az elbeszélő visszatért Magyarországra és elveszítette a lakását, hajléktalanná vált, és így társadalmi helyzetét tekintve a szociális munkás alatt áll • A helyzetbeli szerepek

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset egy budapesti hajléktalanszálló ebédlőjében történt.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	*Az elbeszélő korábban számos különböző országban élt, ahol szállodákban és jó lakásokban lakott, illetve a felsőbb osztályhoz tartozott. Ahhoz volt hozzászokva, hogy udvarias stílusban beszélnek hozzá, illetve egyértelmű szabályokat közölnek vele.*
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**zavarodott** **feszült** **megfigyelő** **sebezhető**

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy 80 éves hajléktalan férfi, aki korábban egyetemi professzor volt és a felsőbb osztályhoz tartozott, egy hajléktalanszálló ebédlőjébe megy az ebédidő közepén, hogy megkapja az ételadagját. A szociális munkás, aki az ebédet osztja, leszidja, mondván, hogy elkésett, és előre félre kellett volna tetetnie az adagját.

ZAVARODOTTSÁG **FESZÜLT** **MEGFIGYELŐ** **SEBEZHETŐ**

SZABÁLYOK TISZTELETBEN TARTÁSA

Az elbeszélő úgy gondolja, hogy fontos lenne érthető és írásba foglalt szabályokat biztosítani a szálló lakói számára. Feszült volt, hogy magától kellett rájönnie a hely szabályaira, és nem hivatalos úton tudta meg őket, hanem véletlenszerű helyzetek/találkozók/megbeszélések során. Az elbeszélő szerint továbbá a szociális munkásoknak is komolyan be kellene tartaniuk azokat a szabályokat, amelyeket a szálló lakóival közölnek. Annak ellenére, hogy megértette az ebédidőre vonatkozó szabályokat, és betartotta őket, mégis leszidták. Ez összezavarta őt, és igazságtalannak találta, mert úgy érezte, nem tett semmi rosszat.

UDVARIASSÁG

Az elbeszélő felnőtt életének legnagyobb részében stabil körülmények között élt, olyan emberekkel körülvéve, akik udvariasak és tisztelettudók voltak egymással szemben. Szerette az udvarias beszélgetéseket, konfrontálódni azonban nem szeretett, és lefagyott, amikor durva, támadó hangnemmel találkozott. Ott helyben nem is tudott mit reagálni a történtekre, csak két nap elteltével.

HORIZONTALITÁS

Azt tapasztalta, hogy számos szociális munkás önelégült, irányító és hatalmaskodó módon viselkedik, és nem értette, milyen alapon érzik magukat feljogosítva erre a viselkedésre. Úgy gondolja, hogy ez a munkakör nem igényel túl sok észt, sem külön képesítést.

SZEMÉLYES MÉLTÓSÁG

Az elbeszélő sértettnek és mérgesnek érezte magát, amikor leszidták, hogy nem igazodott a szabályokhoz, mivel ő igenis betartotta őket. Úgy érezte, hogy a szociális munkás bocsánatkérést várhatott tőle, de ő nem kért bocsánatot, mert nem követett el semmi rosszat. Az elbeszélő nagyon lelkiismeretes ember, aki kötelezettségeit komolyan veszi, így még nagyobb igazságtalanságot érzett.

A MŰKÖDÉSI RENDSZER PROBLÉMÁI

Az elbeszélő nem maradt sokáig dühös, mert azt is látta, hogy a szociális munkások felelősségteljesek, mindig elfoglaltak, és ha éppen nem az ételt osztják az ebédlőben, akkor más feladatokkal foglalkoznak, továbbá hogy jószívűek is tudnak lenni a kliensekkel, például amikor odaviszik az ebédet azoknak, akik nem tudnak könnyen mozogni.

A HAJLÉKTALAN EMBEREK JOGAI

Amikor az elbeszélő aláírta a szállón való tartózkodási engedélyt, meglepődött, milyen sok kötelezettségük van a hajléktalanoknak, jogaik azonban nincsenek.

VISZONYLAGOSSÁG

Az elbeszélő képes volt lenyugtatni magát a kritikus eset után, ugyanis gyakran elgondolkodik azon, amikor kinéz szobája ablakán, és látja az embereket az épület körül, hogy a helyzete még rosszabb is lehetne, és hálásnak kellene lennie, hogy van tető a feje fölött és étel a tányérján.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy 80 éves hajléktalan férfi, aki korábban egyetemi professzor volt és a felsőbb osztályhoz tartozott, egy hajléktalanszálló ebédlőjébe megy az ebédidő közepén, **hogy megkapja az ételadagját. A szociális munkás, aki az ebédet osztja, leszidja, mondván,** hogy elkésett, és előre félre kellett volna tetetnie az adagját.

SZOKÁSOK

A szociális munkás úgy gondolhatta, hogy azok az emberek, akik nem igazodnak a szálló szokásaihoz, megnehezítik a többi bentlakó életét. A szokások különböznek a szabályoktól, megfigyelésre és fogékonyságra van szükség a megértésükhöz.

TÁRSADALMI HIERARCHIA

A szociális munkás továbbá úgy gondolhatta, hogy azok a kliensek, akik felső középosztálybeli környezetből érkeznek, felsőbbrendűen viselkednek a szálló többi lakójával és szociális munkásaival szemben. Az elbeszélő egyedien és elegánsan öltözködött, ami azt az üzenetet közvetíthette, hogy ő mindenki mástól különb.

A MŰKÖDÉSI RENDSZER PROBLÉMÁI

A szociális munkás azon a véleményen is lehetett, hogy bár a személyzetük az optimális létszámnál jóval kevesebb főből áll, az ő felelősségük, hogy fenntartsák a rendszert. Ahhoz hogy erre képesek legyenek, kevesebb időt kell eltölteniük egyes feladataik elvégzésével, mint amennyi elegendő lenne, vagy mint amennyit hivatalosan elvárnak tőlük.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*A RENDSZER TÖKÉLETLENSÉGE*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő látja, hogy problémák vannak a rendszerben, és megérti, hogy a szociális munkások ezeket legjobb tudásuk szerint próbálják kiküszöbölni.	A szociális munkás úgy próbálja kiküszöbölni a rendszerbeli problémákat, hogy olyan rövid időt tölt az ételosztással és egyéb feladatok elvégzésével, amilyen csak feltétlenül szükséges és a megmaradt időt a többi feladat ellátására fordítja.
	SZABÁLYOK, SZOKÁSOK ÉS REND	
	Az elbeszélőnek meg kell ismernie a szabályokat ahhoz, hogy igazodni tudjon hozzájuk, és azokat figyelembe véve tervezze meg a napját.	A szociális munkás tisztában van a szabályokkal, de a szokásokat fontosabbnak tartja (a legtöbb kliens az ebédidőnek csak egy kis hányadát veszi igénybe, hogy megkapja az ételadagját).

KONKLÚZIÓ

Az elbeszélő csak ez után az eset után tudott igazodni a rendszerhez; miután rájött, hogy a szokások fontosabbak, mint a szabályok, a szokásokat kezdte követni, és nem volt több problémája az ebédidővel. Bár elszomorodott az ételosztó nő durva kommunikációs stílusán, újraértelmezte a helyzetet azáltal, hogy figyelembe vette milyen leterhelő a munkája.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Rácz Anna (Képes Alapítvány)

NEM AZ ÉN DOLGOM!

AZ INCIDENS

„Egy hajléktalanszállón élek, és egyik reggel, amikor felébredtem a szobámban, észrevettem, hogy eltűnt a telefonom (a párnám alatt volt), illetve a zárt szekrényembe tett laptopom és tabletem is. Rögtön a recepcióra siettem, és elmondtam a biztonsági őrnek, hogy mi történt és hogy beszélni szeretnék az intézmény vezetőjével (aki egy 50 éves nő). Az intézményvezető épp egy igazgatósági tárgyaláson vett részt, de a biztonsági őr kihívta. Láthatóan ingerült volt, és megkérdezte, mi történt.
Elmagyaráztam neki a helyzetet, és elmondtam, hogy szerintem a szobatársam (egy fiatal roma férfi) lehet az elkövető. Megkértem, hogy hívja a rendőrséget, ő azonban erre nem volt hajlandó, és csak azt mondta lenézően: „Nem az én dolgom!"
Teljesen ledöbbentem, a testem elkezdett remegni. Próbáltam visszafogni magam, de nem ment, és a dühöm egyre láthatóbbá vált (szavaimban és gesztusaimban). A reakciómat látva az intézményvezető is ellenségessé vált: „Tudja maga, kivel beszél?" Nyilvánvalóvá vált, hogy tőle semmilyen segítségre nem számíthatok. Arra utalt, hogy hálásnak kéne lennem, amiért itt lakhatok és hogy inkább fogjam be a számat.
Miután ő elment, egy fiatal szociális munkás (aki megtudta, mi történt) odaadta a telefonját, hogy felhívhassam a rendőrséget, azonban bizonyíték híján ők sem tettek semmit."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Férfi • 55 éves • Korábban villanyszerelő volt • Középfokú végzettség • Jelenleg munkanélküli • Egy hajléktalanszállón él
A MÁSIK SZEMÉLY	• Nő • 50 éves • Szociális munkás • Felsőfokú végzettség • Egy hajléktalanszálló vezetője • Középosztálybeli
HASONLÓSÁGOK	• Hasonló kor
KÜLÖNBSÉGEK	• Nem • Végzettségük (felsőfok/középfok) • Társadalmi helyzet: szociális munkás - középosztálybeli/hajléktalan - alsóosztálybeli • Szerepük az adott szituációban

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Egy hajléktalanszálló előszobájában, a recepció mellett.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Az intézményvezető épp egy igazgatósági tárgyaláson vett részt, de a biztonsági őr kihívta. Láthatóan ingerült volt az eset időpontjában.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**sebezhetőség** **elutasítottság** **megalázottság és cserbenhagyottság** **düh** **ingerültség**

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Miután egy hajléktalan elmesélte a hajléktalanszálló vezetőjének, hogy valaki ellopta a szekrényéből a személyes tárgyait, a vezető azt válaszolta: „Nem az én dolgom!”

INGERÜLTSÉG

SEBEZHETŐSÉG

A SZOCIÁLIS MUNKÁSOKNAK SEGÍTENIÜK KELLENE A HAJLÉKTALANOKAT, HA VALAKI MEGKÁROSÍTJA ŐKET

Az elbeszélő szerint az intézményvezetőnek segítenie kellett volna, mivel ellopták a személyes tárgyait. Hívnia kellett volna a rendőröket vagy legalább egy telefont adhatott volna, amin ő felhívhatja őket.

EGY VEZETŐNEK GONDOSKODNIA KELLENE AZ INTÉZMÉNYE BIZTONSÁGOSSÁGÁRÓL

Az elbeszélő szerint egy vezetőnek gondoskodnia kell arról, hogy az intézményében tiszteletben tartsák mindenki jogait. Lopás esetén a vezetőnek meg kellett volna tennie az ügy megoldásához szükséges lépéseket. Az elbeszélő dühösnek és tehetetlennek érezte magát amiatt, hogy a vezető nem hívta a rendőrséget, nem adott neki telefont, és úgy gondolta, hogy a rablás „nem az ő dolga”.

EGY LOPÁS VÉSZHELYZETNEK MINŐSÜL

Az elbeszélő szerint értékeinek ellopása vészhelyzetnek minősül és gyorsan reagálva előkeríthették volna a tárgyakat. Az eset elég fontos volt ahhoz, hogy az intézményvezetőt kihívják az igazgatósági tárgyalásról.

A VEZETŐNEK TISZTELETBEN KELL TARTANIA A HAJLÉKTALANOK TULAJDONHOZ VALÓ JOGÁT

Az elbeszélő úgy érezte, hogy a vezető szerint a hajléktalanok tárgyai egyáltalán nem számítanak.

ELUTASÍTOTTSÁG

DÜH

MEGALÁZOTTSÁG ÉS CSERBENHAGYOTTSÁG

A SZOCIÁLIS MUNKÁSOKNAK EGYÜTTÉRZŐNEK KELLENE LENNIE AZOKKAL AZ ÜGYFELEKKEL, AKIKET SÉRELEM ÉRT

Az elbeszélő nem értette, hogy az intézményvezető miért választotta ezt a szakmát, ha nem érez empátiát a kiszolgáltatottok és az olyan emberek iránt, akiket sérelem ért.

ANNAK AZ ÉRZÉSNEK A FONTOSSÁGA, HOGY OTTHON ÉRZEM MAGAM

Az elbeszélő biztonság és „otthon” érzete sérült azáltal, hogy ellopták az értékeit a szekrényéből, miközben ő aludt.

EGY VEZETŐNEK TUDNIA KELL KORDÁBAN TARTANI AZ ÉRZÉSEIT

Az elbeszélő tudta, hogy a vezetőnek sok a munkája és a felelőssége, és hogy ezért mindig elfoglalt és feszült, azonban szerinte ez nem indok arra, hogy arrogáns módon kezelje az alkalmazottakat és a hajléktalanokat.

A VEZETŐK EGY ÜGYFELÜKKEL SEM KIVÉTELEZHETNEK

Az elbeszélő szerint a vezető többek közt azért nem segített neki, mert jó kapcsolatot ápol a szobatársával (a fiatal roma férfivel). Erre utal például, hogy a szobatársa a hivatalos engedély lejárta után is a szállón maradhatott. Az elbeszélőben felmerült, hogy a vezető esetleg kivételez a romákkal.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Miután egy hajléktalan elmesélte a hajléktalanszálló vezetőjének, hogy valaki ellopta a szekrényéből a személyes tárgyait, a vezető azt válaszolta: „Nem az én dolgom!”

A HAJLÉKTALANOK MINDIG ELLOPJÁK EGYMÁS DOLGAIT

A vezető azt gondolhatta, hogy nem történt semmi különös, hiszen a hajléktalanok mindig lopnak egymástól.

A HAJLÉKTALANOKNAK EGYMÁS KÖZÖTT KELLENE RENDEZNIÜK A KONFLIKTUSOKAT

A vezető azt gondolhatta, hogy mivel mindig sok a konfliktus a lakók között és mivel mindegyikük felnőtt ember, a hajléktalanok feladata, hogy megoldják a konfliktusaikat.

EGY JELENTÉKTELEN ÜGY MIATT MEGZAVARNI A VEZETŐ TÁRGYALÁSÁT NEM HELYÉNVALÓ

A vezető azt gondolhatta, hogy a hajléktalanoknak tiszteletben kell tartaniuk a munkahelyi kötelességeit és nem szabad zavarniuk őt az aprócska problémáikkal.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*AZ INTÉZMÉNYVEZETŐ LEGFONTOSABB SZEREPE*	
MAGYARÁZAT	Miután megsértették privátszféráját/tulajdonhoz való jogát, azt várta, hogy meghallgatják és segítenek neki. Az együttérzést, a segítőkészséget és a mások meghallgatására való hajlandóságot a szociális munkások elengedhetetlen tulajdonságainak tartják (maga az intézményvezető is első sorban szociális munkás).	A vezető feladata, hogy vezesse az intézményt, stratégiát alkosson, és lehetőséget biztosítson a hajléktalanoknak arra, hogy szükség esetén ott lakhassanak. Nem neki kell megoldania a lakók mindennapi problémáit.

KONKLÚZIÓ

Ha az elbeszélő egy alacsonyabb rangú szociális munkást keresett volna meg, talán segítséget kapott volna (végül egy nem vezető pozícióban dolgozó szociális munkás segített neki).
Másrészt a vezető azonnal rábízhatta volna az ügyet valamelyik alkalmazottra és visszamehetett volna a tárgyalásra ahelyett, hogy elutasítóan bánik az elbeszélővel. Talán ez a fajta hozzáállás belekerülhetne a munkaköri leírásába.

A kritikus incidenst gyűjtötte Szakács Melinda, feldolgozta:
Szakács Melinda és Rácz Anna (Képes Alapítvány)

HÁT PERSZE, TE MÉG A MINISZTERNÉL IS OKOSABB VAGY

AZ INCIDENS

„Egy éve laktam a hajléktalanszállón, amikor az eset történt. Egészen addig nem volt konfliktus köztem és az intézményvezető szociális munkás között (30-as éveiben járó hölgy). Egy év elteltével megkeresett és azt mondta, hogy a kormányrendelet szerint ideje odébb állnom. „Maga okos ember, miért nem bérel egy lakást?" - kérdezte. Mondtam neki, hogy ez nem olyan egyszerű, egy lakás sokba kerül, amit én nem engedhetek meg magamnak. Ha nem hosszabbítja meg a lakhatási engedélyem, másik szállót kellene keresnem, ahol újra be kell illeszkednem, és újra be kell bizonyítanom az ott lakóknak, hogy erős vagyok és nem éri meg ujjat húzni velem. Ismét meg kellene küzdenem a helyemért az új közösségben. Mondtam neki, hogy mindenkinek jobb lenne, ha hosszabb ideig tartózkodhatnánk egy szállón, így kevesebb verekedés és konfliktus lenne, ami kevesebb stresszel járna a szociális munkások számára is. Erre azt felelte: „Hát persze, te már csak jobban tudod, te még a miniszternél is okosabb vagy, ugye?" De az összetűzésünk ellenére megengedte, hogy még 6 hónapig a szállón maradjak."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Férfi • Életkor: 55 • Hajléktalan • Nyugdíjas, de vannak megtakarításai • Magyar
A MÁSIK SZEMÉLY	• Nő • Életkor: 30-as évei közepe • Szociális munkás • Magyar
HASONLÓSÁGOK	-
KÜLÖNBSÉGEK	• Nem • Életkor • Társadalmi helyzet: szociális munkás/hajléktalan • Szerepük a szituációban

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Egy budapesti hajléktalanszállón történt az incidens.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	A hajléktalanoknak kérelmezniük kell, hogy egy átmeneti hajléktalanszállón lakhassanak és egy 6 hónapra szóló lakhatási engedélyt kaphatnak (ami szükség esetén újabb 6 hónapra meghosszabbítható). Az első hónap ingyenes, de azután valamennyit fizetniük kell a szállásért. Forrás: https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0000001.scm
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**düh** **meglepettség** **frusztráció** **értetlenség** **sértettség**

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy évvel azután, hogy beköltözött a hajléktalanszállóra, egy hajléktalant felkeres a szociális gondozója azzal, hogy miért nem lép tovább és bérel ki egy lakást. A hajléktalan férfi elmagyarázza, hogy nem engedheti meg magának a lakásbérlést, és hogy a szabályozás ellenére jobb lenne, ha a hajléktalanok egy évnél tovább tartózkodhatnának egy szállón. A szociális munkás válasza erre: „Hát persze, te már csak jobban tudod, te még a miniszternél is okosabb vagy, ugye?"

MEGLEPETTSÉG **ÉRTETLENSÉG**

DÜH **FRUSZTRÁCIÓ** **SÉRTETTSÉG**

BIZALOM

Az elbeszélő azért érezte magát frusztráltan és megbántva, mert a szociális gondozója nem hitte el neki, hogy valóban nincs elég pénze egy lakásra, és hogy talán tényleg jobban látja a hajléktalanok helyzetét, mint a rendeleteket hozó szervek. A szociális munkásnak tudnia kellett volna, hogy senki nem lakna önként egy szobában egy hajléktalanszállón, ha lenne más lehetősége.

FONTOS, HOGY SZEMBENÉZZÜNK A VALÓSÁGGAL

Az elbeszélőt felháborította és dühítette, hogy a szociális munkás semmibe vette a hajléktalanok helyzetének és lehetőségeinek korlátait. A férfi nem érti, mit tanulnak a szociális munkások tanulmányaik során.

CSAK AKKOR KELLENE ELBOCSÁTANI EGY HAJLÉKTALANT, HA KÉSZEN ÁLL EGY LAKÁS FENNTARTÁSÁRA

Az elbeszélő úgy érzi, nem működik jól a rendszer, mivel a hajléktalanokat egy év után (általában) elbocsátják a szállóról még akkor is, ha helyzetük nem javult és nem állnak készen arra, hogy fenntartsanak egy lakást. Ilyen esetekben a hajléktalanoknak egy újabb szállóra kell bejelentkezni, ahol ismét be kell illeszkedniük. Az új lakók általában felborítják a közösségben kialakult rendet, ezáltal új problémák és konfliktusok alakulnak ki, amelyek megterhelők mind a hajléktalanok, mind a szociális munkások számára.

TISZTELET

Az elbeszélőt bosszantotta a szociális munkás stílusa, lekezelőnek érezte és véleménye szerint nem mutatott felé elég tiszteletet.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy évvel azután, hogy beköltözött a hajléktalanszállóra, egy hajléktalant felkeres a szociális gondozója azzal, hogy miért nem lép tovább és bérel ki egy lakást. A hajléktalan férfi elmagyarázza, hogy nem engedheti meg magának a lakásbérlést, és hogy a szabályozás ellenére jobb lenne, ha a hajléktalanok egy évnél tovább tartózkodhatnának egy szállón. A szociális munkás válasza erre: „Hát persze, te már csak jobban tudod, te még a miniszternél is okosabb vagy, ugye?"

SZABÁLYOK

Az országos szabályozás valószínűleg nem hagyott nagy mozgásteret a szociális munkásnak abban a kérdésben, hogy maradhat-e egy évnél tovább egy-egy hajléktalan. Kizárólag rendkívüli körülmények esetén engedélyezhette a tartózkodásuk meghosszabbítását, amit végül az elbeszélőnek is felajánlott. A szociális munkás azt gondolhatta, hogy a rendeleteket hozó szervek alaposan megvizsgálták a hajléktalanok helyzetét, és ez alapján logikusnak tűnhetnek az előírások. Ezért kérdőjelezte meg a hajléktalan "bölcselkedését", amely szembe ment a rendeleteket létrehozó szervek ajánlásával.

A MOTIVÁCIÓ FONTOSSÁGA

Talán a szociális munkás úgy vélte, az elbeszélőnek jó esélye van, hogy kilábaljon a hajléktalanságból, és újból beilleszkedjen a társadalomba, és ehhez mindössze egy kis bátorításra van szüksége.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*SZÜKSÉGLETEK*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő úgy érezte, a rendszernek biztos lakhatást kell nyújtania a hajléktalanok számára amíg azoknak szükségük van rá, ezáltal valódi támogatást nyújtva a talpra álláshoz és nem csak jól mutató statisztikák készítésével foglalatoskodni.	A szociális munkás úgy vélhette, hogy az embereknek, akik jól beilleszkedtek (van biztos munkájuk és megbízhatóak), mindössze egy kis bátorítás kell ahhoz, hogy cselekvésre és fejlődésre sarkallja őket.
	INTÉZMÉNYES ÉRTÉKEK	
	Mindketten tisztában voltak a korlátozásokkal, de a férfi nyíltan bírálta azokat, és kész volt javaslatokat tenni annak érdekében, hogy tökéletesítsék azokat.	A szociális munkás nem zárkózott el teljes mértékben a kritika elől, habár teljes mértékben a szabályok szerint végezte munkáját.

KONKLÚZIÓ

Úgy tűnt, mindketten aggódtak a hajléktalan férfi jólétét illetően, aki elég dinamikusnak és intelligensnek látszott ahhoz, hogy munkába álljon és kidolgozzon egy megélhetési stratégiát. Ez egy fontos kiindulópont. A szociális munkás elég rugalmas volt ahhoz, hogy tudjon viccelődni a helyzeten, és az előírtnál hosszabb lakhatást nyújtson a férfinak.
Habár a jövőben egy kellemesebb beszélgetést képzelhetünk el, az nem változtat a tényen, hogy a rendszer nem nyújt valódi támogatást a talpra álláshoz, így a hajléktalanoknak szállóról szállóra kell menniük, újra és újra be kell illeszkedniük, így megfosztják őket az esélytől, hogy végleg kilábaljanak ebből a rendszerből.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Rácz Anna (Képes Alapítvány)

ADJANAK TÁMOGATÁST, HOGY VEHESSEK TŰZIFÁT

AZ INCIDENS

*„Ez az eset hét éve történt. Akkor húsz éve laktam Budapest külvárosában, egy magántulajdonú zöldterületen fekvő kunyhóban a férjemmel és kutyáinkkal. A lakhatásért nem kellett fizetnünk, cserébe gondoznunk kellett a növényeket. Az előírások szerint egy hajléktalan párnak csak az egyik tagja volt jogosult szociális segélyre, és ez is havonta csak kb. 80 euró volt. Még ilyen kevés pénzből is ki tudtunk jönni, de minden télen plusz támogatásra volt szükségünk, hogy tűzifát tudjunk venni. Abban az évben, hét éve, új szociális munkást neveztek ki a területünk felügyeletére. Harmincas férfi volt, nevezzük Mihálynak. Én az ötvenes éveim elején jártam. Mint mindig, most is írtam egy kérelmet, amelyben kifejtettem, miért van szükségünk tűzifára, és mennyi támogatás kellene, hogy meg tudjuk venni. Mihály más szociális munkásokon keresztül értesített arról, hogy szeretné, hogy élőben találkozzunk. Amikor bementem az irodájába, nagyon kedves volt, és meg is dicsérte a kérelmemet (azt mondta, nagyon jól fogalmazok). Elmondta, hogy jó dolgokat hallott rólam, hogy okosak vagyunk – mármint én és a férjem –, és meg tudunk állni a saját lábunkon. A beszélgetés végén így szólt: „Nem tűzifa kell nektek, hanem lakás!" Hevesen elleneztem az ötletét. Elmagyaráztam neki, hogy ilyen csekély havi költségvetésből lehetetlenség lenne fenntartani egy lakást (és nem kirúgatni magunkat nem sokkal azután, hogy beköltöztünk). Azt válaszolta: nem aggódik, hiszen okos vagyok, és tudok olyan jól fizető állást találni, hogy kifizessem a lakbért. Újra ellenkeztem, mondván, hogy egy hajléktalannak nagyon nehéz jó munkát találnia. Távozáskor újra megkértem, hogy továbbítsa a tűzifakérelmemet a főnökének. Egy hét múlva felhívtam Mihályt, és megkérdeztem, van-e valami hír a tűzifa-támogatásról, ő pedig azt mondta, még nem érkezett visszajelzés. Még egy hét eltelt, és még mindig nem volt semmi hír, úgyhogy úgy döntöttem, felhívom Mihály főnökének a titkárnőjét (akit ismertem, mivel a főnöke volt a korábbi felügyelőm). A titkárnő azt mondta, hogy nem érkezett tőlem semmilyen kérelem. Meghökkentem és nagyon dühös lettem. Visszamentem Mihály irodájába és elkezdtem ordítozni vele. Ilyeneket mondtam: Mi a f*szt képzelt? Azt akarja, hogy meghaljunk, megfagyjunk? Kinek képzeli magát?! Ne merészeljen soha többé szociális munkást küldeni hozzánk! Ő is kiabálni kezdett, és azt mondta, hogy ilyen hangon ne beszéljek vele, és hagyjam el az irodáját. Távozáskor azt mondtam: Még nem végeztünk! És becsaptam az ajtót. Másnap két szociális munkás jelent meg a környékünkön. Be akartak jönni, de azt mondtam nekik, hogy menjenek vissza. Azután, ami történt, nem akartam behívni őket a kis kunyhómba és kávéval és sütivel kínálni őket (mint ahogy azt addig tettem). Ez után az eset után többé nem jött ki hozzánk egy szociális munkás sem, bár benne voltunk a nyilvántartásban, és tudták, hogy hol lakunk."*

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Nő • Életkor: 52 (az eset idején) • Hajléktalan • Férjével és kutyáikkal él • A szegénységi küszöb alatt él • Dolgozik, emellett aktivistaként is tevékenykedik (hogy más hajléktalanokon és mélyszegénységben élőkön segítsen) • Magyar

A MÁSIK SZEMÉLY	• Férfi • Életkor: kora 30-as (az eset idején) • Vezető beosztású szociális munkás • Nemrég dolgozik ebben a beosztásban • Magyar
HASONLÓSÁGOK	• Nemzetiség • Mindketten humanitárius jellegű munkakörben dolgoznak • Mindketten ismerik a szociális jóléti rendszert
KÜLÖNBSÉGEK	• Nemük (nő kontra férfi) • Koruk (50-es kontra 30-as) • Társadalmi státuszuk: hajléktalan/szociális munkás • Szerepük a helyzetben

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset az ügyfél lakókörnyezetének felügyeletére újonnan kinevezett szociális munkás irodájában.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Az elbeszélőnek nem volt kifogása az őt felügyelő előző szociális munkással szemben, de őt előléptették, a munkáját pedig az új férfi kapta. Húsz éven át az elbeszélő minden gond nélkül, mindig megkapta a tűzifa-támogatást.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**düh** **tanácstalanság** **a sértettség érzése** **a megalázottság érzése** **csalódottság** **az érzés, hogy elárulták az embert**

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy hajléktalan nő, aki húsz éve egy magánterületen fekvő kunyhóban él, tűzifa-támogatás elnyeréséért kérelmet ad be, de az új szociális munkás nem hajlandó továbbítani kérelmét, hanem azt akarja, hogy a nő költözzön át egy lakásba.

CSALÓDOTTSÁG **MEGALÁZOTTSÁG** **SÉRTETTSÉG**

DÜH **TANÁCSTALANSÁG** **AZ ÉRZÉS, HOGY ELÁRULTÁK AZ EMBERT**

PROFESSZIONALIZMUS, ETIKA

Az elbeszélő úgy véli, hogy a szociális munkásoknak be kell tartaniuk a szabályokat/törvényeket, hűeknek kell maradniuk ahhoz, amire felesküdtek, és olyan ügyfelek számára is nyújtaniuk kell szolgáltatásaikat, akikkel nézeteltérésük támad. Amikor a nőnek a szociális munkásokkal való összetűzése után hét évig senki nem nézte meg, hogy él-e még, sértettséget és dühöt érzett, és úgy érezte, hogy elárulták. Azt gondolta, a szociális munkások a köztük kialakult ellentét miatt feljogosítva érezték magukat arra, hogy semmibe vegyék kötelezettségeiket és szakmai feladataikat. Szerinte a szociális munkásoknak az is kötelessége lenne, hogy őszinték legyenek ügyfeleikkel. Becsapva érezte magát és dühbe gurult, amikor a szociális munkás nem továbbította tűzifa-támogatási kérelmét.

A FELEK ERŐVISZONYAI

Az elbeszélő számára kulcsfontosságú volt, hogy a szociális munkások egyenlő félként kezeljék. Feltételezte, hogy az új szociális munkás talán azt várta volna tőle, hogy visszamenjen, bocsánatot kérjen, alázkodjon meg és fogadja el az ajánlatát, ő viszont nem az a fajta ember, aki megalázkodna olyasvalaki előtt, aki megbántotta/elárulta. Az elbeszélő úgy gondolja, hogy a szociális munkások csak akkor hallgatnak az ügyfélre, ha az ügyfél meghunyászkodik és a szociális munkások kedvére tesz, pedig egyenlő félként kellene kezelniük az ügyfeleket.

A VALÓSÁG

Az elbeszélő úgy vélte, hogy a szociális munkásoknak képben kell lenniük a valósággal, és érteniük kellene, hogy egy hajléktalannak nagyon nehéz munkát szereznie, illetve lehetetlen az ő bevételéből fenntartani egy lakást. Az elbeszélő aktivistaként tevékenykedett, azért küzdött, hogy szegénységben élő embereket megvédjen a kilakoltatástól, így tanúja volt annak, hogy egy kilakoltatás mennyire meg tud viselni valakit. Megdöbbenve tapasztalta, hogy a szociális munkás nem volt tudatában egy hajléktalan valós helyzetével.

SZÜKSÉGLETEK

Az elbeszélő úgy gondolja, hogy az ügyfelek jobban tudják, mire van szükségük, mint a szociális munkások. Úgy vélte, hogy egyes szociális munkások meggyőződése, hogy jobban ismerik ügyfeleik szükségleteit, mint maguk az ügyfelek. Nagyon feldühödött, amikor az új vezető nem értette meg, mire lenne szüksége, ehelyett pedig olyan „megoldást" javasolt, amiben egy veszélyes helyzetbe került volna.

BIZTONSÁG

Az elbeszélő a lakóhelyét (a kunyhót, ahol húsz éve lakott a férjével) biztonságosnak, kényelmesnek és megfizethetőnek ítélte. A városi lakásba költözés veszélyes lépés lett volna, hiszen nem tudta volna fenntartani a lakást, végezetül pedig kilakoltatták volna, a biztonságot nyújtó kunyhóba viszont már nem tudott volna visszamenni, így újra az utcákon, a bokrok alatt kellett volna élnie. Ebbe a lehetőségbe még belegondolni is félt.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy hajléktalan nő, aki húsz éve egy magánterületen fekvő kunyhóban él, tűzifa-támogatás elnyeréséért kérelmet ad be, de az új szociális munkás nem hajlandó továbbítani kérelmét, hanem azt akarja, hogy a nő költözzön át egy lakásba.

TÜRELEM

Az új szociális munkás azt gondolhatta, hogy az ügyfeleknek időre van szükségük, hogy megértsék a számukra felkínált segítség értékét. Talán azt várta, hogy az elbeszélő pár nap múlva visszatér hozzá, és végül elfogadja az ajánlatot.

AZ ÖNKORMÁNYZATI LAKÁSOK FELELŐS HASZNÁLATA

Valószínűleg a szociális munkás feladatkörébe tartozott, hogy keressen olyan megbízható ügyfeleket, akik hosszabb távon tudnak maradni az önkormányzati lakásokban. Jókat olvasott az elbeszélőről, okosnak vélte őt, és úgy vélte, hogy bármikor tud olyan munkát találni, amelyből fenn tudja tartani a lakást.

EGY LAKÁS ÉRTÉKE

A szociális munkás azt gondolhatta, hogy az elbeszélőnek és a párjának a legnagyobb álma az, hogy egy városi lakásba költözhessenek. Talán azt várta, hogy az elbeszélő hálás lesz ezért a lehetőségért.

A MOTIVÁCIÓ SZEREPE

A szociális munkás azt gondolhatta, hogy rá hárul az a szerep, hogy ügyfelei helyzetét átértékelje, és megnézze, tudnának-e lépéseket tenni annak érdekében, hogy jobb életkörülmények között éljenek. Úgy vélhette, hogy motiválnia kell az elbeszélőt, rávennie, hogy azon a ponton van, ahonnan feljebb léphet. Azt gondolhatta, hogy az elbeszélő először csak azért utasította vissza az ajánlatát, mert nem volt kellően magabiztos, ami hajléktalan státuszát tekintve érthető is. Ezért pedig az elbeszélő alábecsülte, hogy mennyi esélye van munkát találni és megtartani a lakást.

BIZONYÍTÁSI VÁGY

Lehet, hogy szociális munkásnak bizonyítania kellett a főnökei előtt, hogy hatékony vezető, ezért is akart olyan ügyfelet találni, aki valószínűleg elég sokáig lett volna képes megmaradni az önkormányzati lakásban. Ha egy hajléktalant kilakoltatnak egy önkormányzati lakásból, az azt jelenti, hogy a szociális munkás kudarcot vallott.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*A HAJLÉKTALANOK IGÉNYEI ÉS CÉLJAI*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő úgy gondolta, hogy jogában áll maga meghatározni, mik az igényei. Ő a biztonságot és a megszokást helyezte előtérbe, nem akart aránytalan kockázatot vállalni, amely veszélybe sodorta volna az otthonát és az életmódját.	A szociális munkás azt gondolhatta, hogy a hajléktalanok végső célja az, hogy egy „igazi lakásba" költözhessenek a városban. Azt gondolta, hogy az ügyfeleknek kell a biztatás, olyasvalaki támogatása, aki hisz bennük.

KONKLÚZIÓ

Ha az egyéni döntések nem ütköznek határozott szabályokba, mindig tiszteletben kell tartani őket (ebben az esetben senki nem kérte a szociális munkást arra, hogy új ügyfelek számára tegye elérhetővé a kunyhót, és az ügyfelek sem szegtek meg semmilyen szabályt).
Ha a szociális munkás megkérdezte volna, hogy milyen okok állnak az ügyfél kérelmének hátterében (ebben az esetben nem csak a tűzifa-támogatás tekintetében, hanem azzal kapcsolatban is, hogy milyen tapasztalatok, képzetek, félelmek és összefüggések miatt vonakodik kiköltözni a kunyhóból), akkor talán jobban megérthette volna az ügyfél helyzetét. Emellett reálisabb képet is kaphatott volna a hajléktalanok lehetőségeiről.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Rácz Anna (Képes Alapítvány)

MEGINT RÉSZEG VAGY?

AZ INCIDENS

„38 évig éltünk együtt a párommal a lakásában, amikor ő hirtelen meghalt. Ezután beteg lettem, tüdőembóliát kaptam. Kórházba kellett mennem, mivel súlyos volt a helyzet. Egy hétig mesterséges kómában voltam, majd ezután még három hétig kórházban kellett maradnom. Ezalatt elveszítettem a munkám (benzinkutasként dolgoztam) és a lakásomat is (a néhai párom lánya, aki a lakást örökölte, eladta azt, hogy új életet kezdhessen). Ezután egy évig a kocsimban éltem, végül azonban az autót el kellett adnom, mivel nagyon drága volt így az élet (különösen télen). Ezt követően egy hajléktalanszállóra költöztem, miután közel 70 évig szabadon éltem. Még elég új voltam a szállón, amikor az incidens történt. Egyik nap éppen visszaértem a szállóra, miután ittam néhány rövidet a közeli kínai piacon. Köszöntem a szociális munkásnak, amikor beléptem, ő viszont ellenséges hangon válaszolt: „Megint részeg vagy?!". „Hogy érted azt, hogy megint?" - kérdeztem. Aztán mentem a dolgomra.
Zavart voltam és meglepett. Nem értettem, miért beszél így velem. Hiszen csak néhány rövidet ittam, szomorú voltam. Nem botladoztam, tudtam egyenesen járni, nem a földön feküdtem, sokakkal ellentétben nem voltam tökrészeg. Ezután az incidens után megpróbáltam elkerülni őt."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Férfi • Életkor: 68 év (az incidens idején) • Hajléktalan • Képzettség: általános iskola • Betegség következtében veszítette el a munkáját • Magyar
A MÁSIK SZEMÉLY	• Férfi • Életkor: 30-as évei közepe (az incidens idején) • Szociális munkás • Képzettség: szociális munkás képzettség • Magyar
HASONLÓSÁGOK	• Nem
KÜLÖNBSÉGEK	• Életkor • Képzettség • Társadalmi helyzet: szociális munkás/hajléktalan • A szituációban betöltött szerep

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset egy hajléktalanszálló bejáratánál történt.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Az elbeszélő nem sokkal azelőtt veszítette el élettársát, akivel 40 évig voltak együtt, életveszélyes betegsége volt, és egy hónapot kórházban töltött, valamint elveszítette a lakását és a munkáját is – mindezt egy éven belül. Egy évig az autójában élt, majd szállóba költözött. Ez volt a második hely, ahova költözött.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**zavart** **megdöbbent** **szomorú** **dühös** **megbántott**

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy idősödő férfi, aki nemrég megözvegyült és elvesztette lakását, egy hajléktalanszállóra költözik. Egyszer, amikor bánatában megiszik néhány röviditalt a közelben, majd visszatér a szállóra, a bejáratnál álló szociális munkás megkérdezi tőle: „Megint részeg vagy?"

ZAVART **MEGDÖBBENT** **MEGBÁNTOTT** **SZOMORÚSÁG** **DÜH**

EMPÁTIA ÉS MEGÉRTÉS

Az elbeszélő úgy gondolja, hogyha törődéssel és megértéssel szóltak volna hozzá, az sokkal eredményesebb lett volna. Egy másik szociális munkás, egy idősebb nő, amikor látszott rajta, hogy ivott, megkérte őt, hogy menjen aludni vagy pihenjen egy kicsit, s ő mindig megfogadta a nő tanácsát, és jól esett neki a nő törődése. Ha a szociális munkás nem gondoskodó típus akkor jobb, ha inkább semmit nem mond, ahelyett, hogy megsérti azokat, akiknek nehézségeik vannak.

PROFESSZIONALIZMUS

Az elbeszélő úgy gondolja, a szociális munkásoknak szakszerűen kellene viselkedniük, ami azt jelenti, hogy empatikusnak kellene lenniük a klienseikkel, nem kellene ítélkezniük felettük, és nem kellene úgy viselkedniük, mintha felsőbbrendűek lennének.
Az elbeszélő úgy gondolja, hogy egy szociális munkásnak meg kell értenie azt, hogy bárki találhatja magát hasonló reménytelen helyzetben, mint amibe hirtelen ő került.

A NEHÉZSÉGGEL KÜZDŐ EMBEREKNEK SZÜKSÉGÜK VAN VALAMIRE, HOGY KIBÍRJÁK

Az elbeszélő úgy gondolta, valamivel el kell terelnie a figyelmét arról, hogy az élete hirtelen ilyen rosszra fordult, de a szállóban nem tudta elfoglalni magát. Időnként segített a szociális munkásoknak a munkájuk elvégzésében, máskor elment sétálni, és ivott néhány rövidet, hogy kikapcsolódjon.
„Egyébként a szállón nem nagyon lehetett mit csinálni, hogy el tudjam terelni a figyelmemet."

A SZOCIÁLIS MUNKÁS IS EMBER

Habár az elbeszélő szomorú volt, és dühös volt a szociális munkásra, el tudja képzelni, hogy a szociális munkásnak is lehetetett rossz napja aznap, és hogy nem személyes volt a sértés. Hiszen ők is emberek, és néha nem tudják kordában tartani az érzéseiket/hangulatukat.

A HAJLÉKTALANOK NEM EGYFORMÁK

Az elbeszélő szomorú és megbántott volt, mivel úgy érezte, ugyanabba a kategóriába sorolják, mint azokat a lakókat, akik rendszeresen nagyon ittasak voltak, akik kiabáltak, négykézláb másztak. Szerinte a szociális munkásoknak meg kellene tudniuk különböztetni a klienseiket.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy idősödő férfi, aki nemrég megözvegyült és elvesztette lakását, egy hajléktalanszállóra költözik. Egyszer, amikor bánatában megiszik néhány röviditalt a közelben, majd visszatér a szállóra, a bejáratnál álló szociális munkás megkérdezi tőle: „Megint részeg vagy?"

A „KEMÉNY" KOMMUNIKÁCIÓ ELŐNYBEN RÉSZESÍTÉSE

Talán a szociális munkás úgy gondolta, hogy hatásosabb, ha szigorú a kliensekkel, mintha kedvesen bánna velük. Talán azt gondolta, hogy ezzel a stílussal megszerzi azt a tekintélyt, amelyre szüksége van ahhoz, hogy a munkáját végezni tudja.

TISZTELET

Talán a szociális munkás úgy gondolta, hogy nehéz, de szép munka az övé, amellyel segíteni tud másoknak, és tiszteletet várt el cserébe. Talán úgy vélte, hogy az alkoholfogyasztás és a lerészegedés a munkája iránt tanúsított tiszteletlenség jele.

NEGATÍV HOZZÁÁLLÁS AZ ALKOHOLHOZ

Talán a szociális munkás negatívan állt hozzá az alkoholhoz, és azokhoz, akik alkoholt fogyasztanak. Talán az apja vagy más rokona alkoholproblémákkal küzdött, és a részeg ember látványa rossz gyerekkori emlékeket idézett fel benne.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*EMPÁTIA A SAJÁT LELKIÁLLAPOT IRÁNT*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő természetesnek találja, hogy valaki szomorú, amikor válságot él át az életében. Szüksége van az empátiára, és meg is érdemli azt.	A szociális munkás úgy érezheti, hogy jogosan válik ingerültté azokkal a kliensekkel, akik megnehezítik a munkáját, miközben ő segíteni próbál nekik.

KONKLÚZIÓ

Ha a szociális munkásoknak kevesebb munkájuk lenne, türelmesebbek lennének, és jobban odafigyelnének a klienseik szükségleteire és mentális állapotára.
A kliensek számára lehetne több lehetőséget biztosítani, hogy részt vehessenek olyan tevékenységekben, amelyektől értékesnek és hasznosnak érezhetik magukat, és amivel elterelhetik a figyelmüket a nehézségeikről.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Rácz Anna (Képes Alapítvány)

KIDOBTAK A SZÁLLÓRÓL

AZ INCIDENS

„Egy éve éltem a hajléktalanszállón, amikor ez az incidens történt. Néhány hónappal korábban úgy döntöttem, hogy nem keresek többé alacsony fizetést kínáló fizikai munkát, mert unalmasnak találtam és elégedetlen voltam vele. Inkább hajléktalanoknak meghirdetett novella- és versíró pályázatokra kezdtem jelentkezni. Az első versemmel nem nyertem díjat, de megjelentették egy hajléktalanok által osztogatott újságban. Ezután többnyire novellákat és verseket írtam, illetve filmekbe jelentkeztem statisztának. Így ugyanannyi pénzt tudtam keresni, mint régebben a fizikai munkával. Egy májusi napon épp a szálló számítógépszobájában ültem és a novelláimon dolgoztam, amikor bejött az egyik szociális munkás, egy harmincas éveiben járó nő, akivel korábban nem igazán találkoztam, és megkért, hogy azonnal hagyjam el a szállót, mert letelt az időm (1 év), és a tartózkodási engedélyemet nem hosszabbították meg, ezért nincs jogom tovább maradni. Azt feleltem neki, hogy igenis jogomban áll maradni, mert fellebbeztem a döntés ellen, és még nem érkezett meg az eredmény. A nő azt felelte, hogy ő nem tud a fellebbezésről, nem látta. Azt válaszoltam neki, hogy akkor nézzen utána. Őt ez nem érdekelte, és hívott egy biztonsági őrt, hogy dobjon ki. Erőszakmentesen tiltakoztam, leültem a földre és nem mozdultam. Megérkezett a biztonsági őr (nem volt különösebben nagydarab férfi), megragadta a lábamat (feltartottam a levegőbe), és végighúzott egy hosszú folyosón, majd kivezetett az ajtón. Ezután 3 hétig az utcán éltem a szálló közelében, nem volt időm új szállót keresni, mert filmforgatásokon dolgoztam statisztaként és 12–14 órát kellett minden nap a forgatáson töltenem."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Férfi • Életkor: 45 • Hajléktalan • Vers- és novellaírással, valamint statiszta munkával keres pénzt • Magyar
A MÁSIK SZEMÉLY	• Nő • Életkor: harmincas éveinek közepe • Szociális munkás • Korábban egy börtönben dolgozott • Magyar
HASONLÓSÁGOK	-
KÜLÖNBSÉGEK	• Nem • Életkor • Képzettség • Társadalmi státusz (állandó munkahely és otthon vs. rendszertelen állás és hajléktalanság) • A szituációban betöltött szerep

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset egy budapesti hajléktalanszálló számítógépszobájában történt. Jelen volt még egy biztonsági őr és 1-2 másik hajléktalan, akik szintén a szállóban laktak. Ezek a lakók nem avatkoztak közbe, de a három hét során, amelyet az elbeszélő az utcán töltött, a szálló lakói ennivalót, ruhákat és cigarettát vittek neki, illetve beszélgettek vele.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Az események során ugyan nem volt jelen a szociális munkások gazdasági vezetője, de rossz kapcsolata az ügyféllel komoly hatást gyakorolhatott arra, ahogy a szociális munkás bánt vele (mivel a gazdasági vezető volt a szociális munkás főnöke). Az elbeszélő karakteres személyként jellemezte önmagát, aki szókimondó és erélyes, gyakran kiállt a saját és a többi lakó jogaiért.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**harag** **meglepettség** **neheztelés** **önuralom**

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy női szociális munkás belép egy hajléktalanszálló számítógépszobájába, és arra utasítja a versein dolgozó hajléktalan férfit, hogy azonnal hagyja el az épületet, mert nem hosszabbították meg a tartózkodását. A hajléktalan személy a földre ülve tiltakozik, de egy biztonsági őr a lábánál fogva kihúzza őt a szobából, végig a folyosón, végül ki az utcára.

HARAG **MEGLEPETTSÉG** **NEHEZTELÉS** **ÖNURALOM**

SZABÁLYOK ÉS TÖRVÉNYEK

Az elbeszélő úgy gondolja, hogy a szociális munkásoknak a szabályokat betartva kellene vezetniük a szállókat, nem pedig a hajléktalanok megfélemlítésével és a kidobásukra kitalált kifogásokkal. A szociális munkások olykor szelektíven használják a szabályokat: ha kedvelnek valakit (mert az illető alárendeli magát az akaratuknak), akkor figyelmen kívül hagyják a szabályokat és megengedik az illetőnek, hogy a megengedettnél tovább maradjon, de ha nem kedvelnek valakit, és meg akarják büntetni, akkor a szabályokra hivatkoznak. Az elbeszélő úgy gondolja, hogy a szállóról való elbocsátása szabálytalanság volt, mivel benyújtotta a fellebbezését a tartózkodásának meghosszabbításáért, és a fellebbezését még nem bírálták el. Meglepődéssel tapasztalta, hogy azonnali hatállyal kidobták, mert biztonságban érezte magát a fellebbezés bírálati ideje alatt.

AZ ERŐSZAKMENTES TILTAKOZÁS ÉRTÉKE

Az elbeszélő sokat olvasott Gandhiról és az általa alkalmazott erőszakmentes tiltakozási formákról, és úgy gondolta, hogy a tiltakozásnak ez a módja jobb, mint az erőszak, ezért ellenkezés nélkül hagyta, hogy a biztonsági őr végighúzza őt a folyosón, ki az utcára.

HORIZONTALITÁS

Az elbeszélő nem fogadja el a tekintélyelvűséget, az egyenrangú viszonyt részesíti előnyben. Úgy véli, hogy a szociális munkásoknak egyenrangú felekként kellene kezelniük a hajléktalanokat, és nem lenne szabad, hogy önmagukat felsőbbrendű embereknek higgyék. Amikor a szociális munkás annak jeleit mutatta, hogy önmagát felsőbbrendűnek tartja (az által, ahogy beszélt vele, és nem hallgatta meg az érveit), a férfi dühös lett.

A SZOCIÁLIS MUNKÁSOK MOTIVÁCIÓJA

Az elbeszélő úgy gondolja, hogy olyan embereknek kellene szociális munkával foglalkozni, akik nehéz helyzetben lévő embereken akarnak segíteni. E helyett az a rendszeres tapasztalata, hogy a szociális munkások keményen bánnak az ügyfeleikkel. E mögött azt az okot feltételezi, hogy a szociális munkát hivatásukként választó emberek legfőbb motivációja az, hogy a munkahelyükön hatalmi helyzetbe kerüljenek, mert a magánéletükben általában elnyomást tapasztalnak. Úgy véli, hogy a hozzá hasonlóan karakteres emberek, akik kiállnak a maguk jogaiért és másokat is megvédenek, feldühítik a szociális munkásokat, akik előbb-utóbb megbüntetik őket. Szerinte azért dobták ki a szállóról, mert gyakran kiállt saját magáért és másokért is, ez pedig feldühíti őt.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy női szociális munkás belép egy hajléktalanszálló számítógépszobájába, és arra utasítja a versein dolgozó hajléktalan férfit, hogy azonnal hagyja el az épületet, mert nem hosszabbították meg a tartózkodását. A hajléktalan személy a földre ülve tiltakozik, de egy biztonsági őr a lábánál fogva kihúzza őt a szobából, végig a folyosón, végül ki az utcára.

HAJLÉKTALANOK ÁLTAL VÉGEZHETŐ MUNKÁK

A szociális munkás úgy gondolhatta, hogy egy hajléktalan számára képtelenség novella- és versírásból, vagy színészkedésből megélni (fizikai munkavégzés helyett). Amikor azt látta, hogy az elbeszélő csak ül és ír a szálláson, azt hihette, hogy csak lustálkodik, vagy ellenkezik.

SZABÁLYOK ÉS MUNKAHELYI HIERARCHIA

A szociális munkás, aki távozásra utasította az elbeszélőt talán csak a főnökétől (az intézmény gazdasági vezetőjétől) kapott utasítást hajtotta végre. Talán nem mert az elbeszélő oldalára állni, mert féltette az állását. Az elbeszélőnek rossz volt a viszonya a gazdasági vezetővel, ez lehetett az elbocsátásának legfőbb oka.

A SZOCIÁLIS MUNKÁSOK MUNKÁJA RITKÁN JÁR SIKERÉLMÉNNYEL

A szociális munkás érzéketlenné és durvává válhatott, mert a munkája során tapasztalt csekély mennyiségű sikerélmény hatására kiéghetett. A szociális munkások gyakran nem tudnak valódi pozitív hatást gyakorolni az ügyfeleik életére, tehetetlenül nézik végig, ahogy egyre rosszabb és rosszabb állapotba kerülnek.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*REND, SZABÁLYOK*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő úgy érezte, hogy a szabályokat és törvényeket mindig be kell tartaniuk a szociális munkásoknak, még az olyan ügyfelekkel szemben is, akikkel konfliktushelyzetbe kerülnek.	A szociális munkás végrehajtotta a főnökétől kapott utasítást. Úgy gondolhatta, hogy a tettei megfelelnek a szabályoknak (nem tudott az elbeszélő által benyújtott fellebbezésről).

KONKLÚZIÓ

Ebben az esetben mindkét fél úgy gondolhatta, hogy a szabályoknak megfelelően viselkedik.
Az elbeszélő nem tehetett többet annál, mint hogy fellebbez – amit meg is tett.
A szociális munkás hihetett volna az elbeszélőnek, de ha tudomást szerzett volna a benyújtott fellebbezésről, talán akkor sem mert volna ellenszegülni a főnöke utasításainak.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Rácz Anna (Képes Alapítvány)

AZ ORVOSI RENDELŐBEN

AZ INCIDENS

„Hajléktalan vagyok, és ez az eset pár hónapja történt.
Egy nap elkaptam valamilyen vírust, és elmentem a háziorvoshoz, hogy gyógyszert írassak fel magamnak. A rendelő egy kórházban volt. Minden reggel nyolckor nyitottak, és negyed 11-kor kezdték a rendelést. Ekkorra már vége a reggeli nagyvizitnek, így az orvosok tudnak a váróba érkező betegekkel foglalkozni. Általában ilyenkor már elég sok itt a hajléktalan, és elég erős szag terjeng a váróban.
Igen aktív ember vagyok, reggel dolgozom, emellett aktivistaként segítek más hajléktalanokon és mélyszegénységben élőkön. Hogy minél kevesebb időt vesztegessek el, ebéd előtt mentem a rendelőbe. Két orvosnő (háziorvosok) állt kint az épület előtt, dohányzás közben beszélgettek. Megmondtam nekik, hogy csak gyógyszert szeretnék feliratni. Ők azt felelték, hogy várjam ki a soromat. Elmagyaráztam, hogy sok a dolgom, munkába kell mennem, ezért gyorsan kellene végeznem. Az egyikük, egy alacsony, kövér nő, azt válaszolta: „Hazudik, mint a többiek. Mégis honnan tudhatom, hogy tényleg van munkája?"
Nagyon ideges lettem, és emelt hangon válaszoltam: „Hé, hústorony, mindjárt elolvadsz a lépcsőn, neked is úgy kellene dolgoznod, ahogy nekem! Menj a francba!"

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Nő • 52 éves • Hajléktalan • A férjével él • A szegénységi küszöb alatt él • Van munkája, és aktivistaként segít sorstársainak is • Magyar
A MÁSIK SZEMÉLY	• Nő • Életkor: 30-as évei elején (a kritikus incidens időpontjában) • Háziorvos • Egyetemi végzettségű • Magyar
HASONLÓSÁGOK	• Nemük
KÜLÖNBSÉGEK	• Koruk • Foglalkozásuk • Iskolázottságuk • Társadalmi helyzetük • A szituációban betöltött szerepük

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset egy orvosi rendelő előtt történt. Jelen volt egy másik orvos, aki együtt dohányzott az orvossal, aki konfliktusba került az elbeszélővel
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Sokan úgy gondolják, hogy a hajléktalanok lusták, nem dolgoznak, pedig megtehetnék, és bizonyos mértékben saját maguknak köszönhetik a helyzetüket. https://www.feantsa.org/download/homeless_in_europe_spring2014353408188239406759 4.pdf .
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**düh** **megbántottság** **megszégyenítettség érzése**

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy hajléktalan nő közvetlenül ebédidő előtt egy orvosi rendelőbe megy gyógyszert feliratni. Az épület előtt dohányzó orvos felszólítja, hogy várja ki a sorát. Amikor a nő elmagyarázza, hogy sietnie kell, mert dolgozni megy, az orvos azt válaszolja: *„Hazudik, mint a többiek."*

DÜH **MEGBÁNTOTTSÁG** **MEGSZÉGYENÍTETTSÉG ÉRZÉSE**

INDIVIDUALITÁS

Az elbeszélő úgy gondolja, hogy az embereknek külön egyénként kellene kezelnie a hajléktalanokat, és nem úgy, mintha mindegyikük ugyanolyan lenne. Sértettséget, megbántottságot és dühöt érzett, amikor az orvos azt feltételezte, hogy mivel hajléktalan biztos nincs munkája.

A MUNKA, MINT A BÜSZKESÉG FORRÁSA

Az elbeszélő számára fontos, hogy volt munkája, büszke volt erre. Ráadásul önkéntesként is dolgozott olyan non-profit szervezeteknek, amelyek hajléktalanokon segítettek.

TISZTELET

Az elbeszélő úgy gondolja, hogy az orvosnak minden beteget tisztelettel kell kezelnie, és mérges lett, amikor az orvos agresszív, lekezelő hangot ütött meg vele szemben, csak azért, mert hajléktalan.

BAGOLY MONDJA VERÉBNEK

Úgy tűnhetett, hogy a háziorvosoknak bőven van ideje a munkaidő alatt beszélgetni és dohányozni, még akkor is, amikor várnak a betegek a rendelőben.
Az elbeszélőt zavarta és feldühítette, hogy egy olyan ember, aki a jelek szerint nem dolgozik olyan keményen, mint ő maga, kigúnyolja, és kétségbe vonja a munkamorálját.

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy hajléktalan nő közvetlenül ebédidő előtt egy orvosi rendelőbe megy gyógyszert feliratni. Az épület előtt dohányzó orvos felszólítja, hogy várja ki a sorát. Amikor a nő elmagyarázza, hogy sietnie kell, mert dolgozni megy, az orvos azt válaszolja: *„Hazudik, mint a többiek."*

A MUNKA, MINT A BÜSZKESÉG FORRÁSA

Az orvos úgy érezhette, hogy a munkája nehéz és megérdemli a tiszteletet, a társadalom számára hasznos, hiszen másokon segít. Lehetséges, hogy emiatt zavarták az olyan emberek, akik ránézésre egyáltalán nem dolgoztak, mégis elvárták a szolgáltatást

SZABÁLYOK

Az orvos azt gondolhatta, hogy - hacsak nem sürgősségi eset - minden beteg egyenlő bánásmódot érdemel, és ki kell várnia a sorát. Senki sem áll a szabályok felett.

A HAJLÉKTALANOK MEGÍTÉLÉSE

Az orvos úgy gondolhatta, hogy a hajléktalanok jól tudják, hogyan lehet megkerülni a szabályokat ügyes kifogásokkal (amelyeket nagyrészt csak kitalálnak). Mivel így látta a hajléktalanokat, nem hitt az elbeszélőnek.

A HÁLA ELVÁRÁSA

Az orvos azt gondolhatta, hogy a hajléktalanok nem várhatnak el különleges elbánást, hanem hálásnak kellene lenniük, amiért egyáltalán kezelik őket, hiszen nem fizetnek társadalombiztosítást.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*A MUNKA, MINT A BÜSZKESÉG FORRÁSA*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő büszke volt munkájára és önkéntes tevékenységére, melynek során más rászorulóknak (más hajléktalanoknak) segített.	Az orvos büszke volt a munkájára, melynek során a rászorulóknak (beteg emberek) segített.

KONKLÚZIÓ

Mindkét szereplő büszke volt a munkájára, ez közös pont volt köztük. Ha ezt sikerül nyilvánvalóvá tenniük, akkor közös nevezőre találhatnának. Ha az orvosok résztvehetnének olyan társadalmi érzékenységet erősítő képzéseken, ahol jobban megismerhetnék a hajléktalanság sokféleségét, és részletgazdagabb képet alkothatnának a hajléktalanokról, akkor az segíthetne nekik jobban megérteni a hajléktalan emberek helyzetét. Az eredmény több empátia lehetne, és ráébredhetnének arra is, hogy a körülmények (társadalmi-gazdasági státusz, családi háttér, az életben történt események, stb.) nagy szerepet játszhatnak az emberek életében, és hogy senki sincs teljes biztonságban, bárkinek az élete darabokra eshet.

A hajléktalanok számára is fontos lenne, hogy jobban megértsék az egészségügyi dolgozók helyzetét és a rájuk nehezedő nyomást. Az ilyen szakembereket sokszor mindenhatónak látják, de nekik is megvannak a maguk nehézségei, legyen szó a túlterheltségről, a nagy nyomásról és a felelősségről, ráadásul sok esetben elégtelen munkakörülmények között kell elvégezniük a munkájukat (2020-ban Magyarországon).

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Rácz Anna (Képes Alapítvány)

ÖN NEM IS BETEG, NINCS IS LÁZA, MIÉRT HISZTIZIK?

AZ INCIDENS

„50 éves hajléktalan nő vagyok. Az elmúlt 3 évben súlyos tüdőbetegséggel küzdöttem, ezért rendszeresen (2-8 hetente) jártam a tüdőgondozóba. Néhány hónapja megint odamentem, és azzal szembesültem, hogy új orvos van. Az előző orvos, aki egyébként nagyon kedves volt, nyugdíjba vonult. Az új orvos, egy 60-as éveiben járó nő, nem vizsgált meg, arra hivatkozva, hogy nincs háziorvosi beutalóm, pedig nagyon rosszul éreztem magam és magas lázam volt. Elmagyaráztam neki, hogy rendszeresen járok ide, és az előző orvos nem kért tőlem beutalót, csak arra van szükségem, hogy adjon egy receptet, és utaljon be a kórházba egy speciális tüdőkezelésre. Ő elküldött, mondván, hogy semmit sem tehet értem beutaló nélkül.
Amikor másodszor visszamentem – ezúttal beutalóval – senki sem vizsgált meg, mert nem volt időpontom. Így kértem időpontot, de csak 30 nappal későbbre tudtak adni.
Amikor harmadszorra mentem vissza, több, mint 4 órát kellett várnom az orvosra. Bár korán érkeztem, az utolsók között voltam, akiket behívott az orvos.
Az orvos – köszönés nélkül – arrogánsan kérdezte: „Mit keres itt?" Mondtam neki, hogy beutalóért jöttem egy speciális kórházi kezelésre, ahogy korábban is mondtam már. „Múlt héten is voltam a kórházban, ahol kaptam infúziót és gyógyszert, viszont ez csak ideiglenes megoldás, a hosszabb távú, hatékonyabb kezeléshez szükségem van Öntől egy beutalóra. Azt is szeretném, ha megvizsgálna." –mondtam neki. „Ön nem is beteg, nincs láza, miért hisztizik?" –kérdezte. Azt mondta, hogy mivel nincsenek tüneteim, nem vizsgál meg. Lediktálta az asszisztensének, mit írjon az esetemről a jelentésben anélkül, hogy egyáltalán rámnézett volna vagy beszélt volna hozzám. Azt tanácsolta, hogy jöjjek vissza 30 nap múlva."

A TÖRTÉNET SZEREPLŐI, IDENTITÁSUK ÉS JELLEMZŐIK

ELBESZÉLŐ	• Nő • 50 éves • Hajléktalan • Alsó osztályból származik
A MÁSIK SZEMÉLY	• Nő • 60-as éveiben jár • Orvos • Egyetemi diplomával rendelkezik • Középosztályhoz tartozik
HASONLÓSÁGOK	• Nem • Kor
KÜLÖNBSÉGEK	• Szociális helyzet • Végzettség • Az incidensben betöltött szerepük

HÁTTÉRINFORMÁCIÓK

FIZIKAI KÖRNYEZET	Az eset a tüdőgondozó vizsgálójában történt. A vizsgálóban jelen volt még az orvos asszisztense.
TÁRSADALMI ÉS PSZICHOLÓGIAI KONTEXTUS	Más betegek is panaszkodtak a narrátornak, hogy az orvos udvariatlan volt velük.
REAKCIÓK ÉS ÉRZELMEK	**tanácstalanság** **frusztráció** **idegesség**

AZ ELBESZÉLŐ REFERENCIAKERETE

Egy súlyos tüdőbetegségben szenvedő hajléktalan nő elment a tüdőgondozóba, hogy beutalót kérjen a kórházba, de két alkalommal is elküldték. Harmadik alkalommal vitt beutalót a háziorvostól, és időpontot is kért, ennek ellenére sem vizsgálták meg, mert nem mutatott akut tüneteket. Az orvos a következőt kérdezte: „Ön nem is beteg, nincs is láza, miért hisztizik?"

TANÁCSTALANSÁG **FRUSZTRÁCIÓ** **DÜH**

AZ ORVOS SZEREPE, KÖTELESSÉGE

Az elbeszélő úgy gondolja, hogy az orvosnak akkor is meg kell vizsgálnia egy lázas, beteg pácienst, ha annak nincs beutalója vagy időpontja. Nem érti, hogyan küldhette el az orvos, amikor beteg volt, ez nagyon feldühítette. Úgy gondolja, az orvos csak a pénz miatt, és nem a betegek érdekében végzi a munkáját.

MEGKÜLÖNBÖZTETÉS-MENTESSÉG

Az elbeszélő szerint az orvosnak nem szabadna a betegek bizonyos csoportjait megkülönböztetnie másoktól, mindenkit egyenlően kellene kezelnie. Az elbeszélő úgy érezte, hogy azért nem volt hajlandó megvizsgálni őt az orvos az első két alkalommal, mert hajléktalan (és különböző kifogásokat talált ki), majd harmadszorra órákig várnia kellett.

TISZTELET

Az elbeszélő úgy gondolja, hogy az orvosnak meg kellett volna adnia neki a kellő tiszteletet a beszélgetés során: köszönnie kellene a betegnek, megkérni, hogy foglaljon helyet, a szemébe nézni, beszélni hozzá. Kellemetlenül érintette, és sebezhetőnek érezte magát, amikor az orvos a harmadik találkozásnál alig nézett a szemébe, nem magyarázott el neki semmit, csak szóban sértegette: *„Ön nem is beteg, nincs is láza, miért hisztizik?"*

A MÁSIK SZEMÉLY REFERENCIAKERETE

Egy súlyos tüdőbetegségben szenvedő hajléktalan nő elment a tüdőgondozóba, hogy beutalót kérjen a kórházba, de két alkalommal is elküldték. Harmadik alkalommal vitt beutalót a háziorvostól, és időpontot is kért, ennek ellenére sem vizsgálták meg, mert nem mutatott akut tüneteket. Az orvos a következőt kérdezte: „Ön nem is beteg, nincs is láza, miért hisztizik?"

AZ ORVOS SZEREPE, KÖTELESSÉGE

Az orvos azt gondolhatta, hogy a legfőbb feladata, hogy teljesítse a tüdőgondozó által előírt feladatokat, az előírt módon, (tehát, hogy csak akkor kezelje a beteget, ha annak beutalója és időpontja van).

SÜRGŐSSÉGI SZOLGÁLTATÁSOK

Az orvosnak meg kellene vizsgálnia azokat a betegeket, akiknek súlyos akut tüneteik vannak (akkor is, ha nincs beutalójuk vagy időpontjuk), az orvos talán azt gondolta, –első alkalommal – hogy az elbeszélő láza nem tűnik túl magasnak, emiatt nem igényel sürgősségi ellátást.

A KOMMUNIKÁCIÓ STÍLUSA

Az orvos azt gondolhatta, hogy fontosabb jó orvosnak lenni, mint udvariasnak/kedvesnek, ezért használt kemény nyelvezetet a beteggel (nemcsak az elbeszélővel, hanem más betegekkel is). Talán kiégéstől szenvedett, és ez hozzájárult a kommunikációs stílusához. Megkérték, hogy jöjjön vissza dolgozni a nyugdíjazása után, mert kevés volt az orvos, és sok a beteg. Végül pedig sok beteg volt a váróban, akiknek sokáig kellett várniuk, és ezért idegesek, valamint mérgesek voltak, tehát valószínűleg néhány esetben vele sem beszéltek túl kedvesen.

MEGKÜLÖNBÖZTETÉS

Az orvos talán negatív sztereotípiákkal rendelkezett a hajléktalan embereket illetően, ezért hívta be a narrátort az utolsók között annak ellenére, hogy az elsők között érkezett.

KÖVETKEZTETÉSEK

	ELBESZÉLŐ	A SOKKOT OKOZÓ MÁSIK SZEMÉLY
KÖZÖS PONTOK	*SZAKMAI KÖTELESSÉG*	
MAGYARÁZAT	Az elbeszélő úgy érezte, hogy az orvos szakmai kötelessége, hogy megvizsgáljon egy beteg embert.	Az orvos talán úgy gondolta, hogy csak sürgős esetben kell megvizsgálnia olyan beteget, akinek nincs időpontja vagy háziorvosi beutalója, és nem gondolta, hogy a narrátor láza olyan magas, hogy sürgősségi esetnek számítson.

KONKLÚZIÓ

Mind az egészségügyi szakemberek, mind a hajléktalan emberek számára fontos lenne, hogy reális képet kapjanak a másik félre helyezkedő nyomásról, küzdelemről, valóságról. Ez talán magasabb szintű empátiához vezetne.
Ez az eset talán elkerülhető lett volna, ha az egészségügyi rendszer nem helyezne akkora nyomást az egészségügyben dolgozó szakemberekre (nagyon alacsony a dolgozók száma a betegek számához viszonyítva), vagy ha tisztelettudóan viselkednének a betegekkel akkor is, ha frusztráltak. Egy jól működő rendszerben a nyugdíjas orvosokat nem kellene megkérni, hogy jöjjenek vissza dolgozni.

A kritikus incidenst gyűjtötte és feldolgozta:
Rácz Anna (Képes Alapítvány)

ÖSSZEGZÉS

Célunk a 64 kritikus incidens elemzésének bemutatásával az volt, hogy lehetséges értelmezési kereteket és hipotéziseket állítsunk fel, ahelyett hogy kijelentenénk, hogy megvan a válaszunk arra a kérdésre, hogy *„Mit kellene csinálni?"*. Arra törekedtünk, hogy a lehetséges értelmezések és hipotézisek felvázolásával megmutassuk, hogyan lehet a kulturális sokk élményét átfordítani egy olyan tükörré, amely a saját értékeinkkel, meggyőződéseinkkel és hitrendszerünkkel szembesít, és mindenekelőtt felszínre hozza a saját sztereotípiáinkat, elfogultságainkat.

Ennek a tükörnek a jelentősége elsősorban abból fakad, hogy mind a szociális, mind pedig az egészségügyi szférában megjelenik az interkulturális kontextus, és a szakemberek előítéletei vagy sztereotípiái befolyásolhatják, akár újraformálhatják a másik személy viselkedését. A különböző kritikus incidensek elemzésével azt találtuk, hogy a kapcsolat a szakember (szociális vagy egészségügyi) és egy kisebbségi csoporthoz tartozó beteg/ügyfél között nem egyenlő. A pozíciók aszimmetrikusak mind szociális, mind jogi és sokszor nyelvi szempontból. A legtöbb esetben ez az aszimmetrikus helyzet nem került mérlegelésre. Ugyanakkor ez egy lényegi kérdés, ami veszélyt rejt magában: az *„önmagát beteljesítő jóslatét"*. Staszak[1] professzor szerint az önmagát beteljesítő jóslat azt jelenti, hogy maga a kijelentés olyan viselkedéseket vált ki, amelyek validálják azt. A kijelentés egy előítéletből fakad, ami kondicionálja a másik fél viselkedését azáltal, hogy ráerősít az elvárt reakcióra. Az ügyfél vagy beteg megtapasztalhatja, hogy a szakember által nekik tulajdonított viselkedés markánsabbá válik. Az előítélet, amely ennek az átalakító dinamikának az alapja, nagyobb súllyal esik latba, amennyiben a kapcsolatok nem horizontálisak.

Egy másik veszélye annak, ha hagyjuk, hogy az előítéleteink és a sztereotípiák eluralkodjanak rajtunk anélkül, hogy megkérdőjeleznénk azokat az, hogy bekorlátoznak és ártanak az együttműködésnek a felek között. Számos kielemzett esetben tapasztaltuk, hogy ez a fenyegetettség érzés (mind a szakember, mind pedig az ügyfél viselkedéséhez kapcsolódóan is) irritáltsághoz, agresszióhoz vagy a helyzetből való kimeneküléshez vezetett. Az érvelés szintjén sokszor egyfajta kognitív lezárást tapasztaltunk, ami ellehetetleníti a további dialógust. A kézikönyvben bemutatott módszertan jelentősége, hogy elő tudja mozdítani mind saját magunk, mind pedig a másik megértését. Amikor megpróbáljuk megérteni magunkat, megpróbáljuk tisztábban látni a helyzetet. Azzal, hogy megpróbáljuk megérteni a másik viselkedését, érdeklődést mutatunk iránta, értékesnek tituláljuk és ez visszafele igaz. Ha értékesnek érezzük magunkat, az csökkenti a fenyegetettség érzetét és lehetővé válik az együttműködés.

Másfelől, számos, a szakemberek által elbeszélt kritikus incidens során merültek fel olyan kérdések, mint hogy „Hogyan tudok tárgyalni és megállapodni anélkül, hogy veszélyeztetném a szakmai identitásomat, vagy pedig, hogy olyan szabályokhoz ragaszkodnék, melyeknek a másik fél részéről való integrálása nagyon nehéz? Milyen pozíciót vegyek fel, hogy megvédjem a saját és a másik fél identitását is?"

1_ Staszak (J. - F.), 1999 a, «*Les prophéties autoréalisatrices*», Sciences Humaines, 94, mai, pp. 42 - 44

Az elemzések során azt találtuk, hogy nincs egy tipikusan adaptálható viselkedésminta, hanem a szituációtól függően különbözőek megoldások vannak. Az alkalmazkodás és a rugalmasság szükséges feltételei bármilyen interkulturális közegben megvalósuló segítői munkának. Ugyanakkor ebben tapasztalható meg az interkulturális megközelítés komplexitása, a rugalmasság nem jelentheti az identitásuk feladását. Inkább arról szól, hogy képesek vagyunk nyitottak maradni, anélkül, hogy saját magunkat elveszítenénk. Ezt a rugalmasságot fejleszteni kell a szakemberek körében egyfelől, másrészt a támogatott ügyfelek körében is, őket ebbe a folyamatba tudatosan bevonva.

A kutatásunk és elemzési munkák elvégzése után bizonyosak vagyunk abban, hogy a kulturális sokk egy olyan értékes élmény a számunkra, ami lehetővé teszi, hogy jobban megismerjük saját magunkat, jobban rálássunk az értékeinkre, előfeltevéseinkre és reprezentációinkra, szabályainkra, amelyek a kulturális szemüvegünk alkotóelemei, és amelyekkel szűrjük a valóságot. Ha időt szánunk arra, hogy megértsük a saját kulturális sokk élményünket, tudatosabbá válhatunk a saját vonatkoztatási keretünket illetően, így mögé tudunk nézni, és képesek leszünk a másik felet jobban megértve kapcsolódni és bizalmat építeni. Ez az interkulturális kapocs nem tud létrejönni, ha azért fektetünk energiát a másikba, hogy megpróbáljuk bennük elfojtani és elnyomni a másságukat. Amikor tisztán látom, hogy ki vagyok, képes vagyok meglátni a másikat is, megtalálni a közös pontokat, miközben tiszteletben tartjuk egymás identitását.

Ahhoz, hogy ezt az interkulturális kapcsolódást létre tudjuk hozni, képesnek kell lennünk a különbségek felismerésére anélkül, hogy leblokkolnánk tőlük. Képesnek kell lennünk arra, hogy értékeljük őket, anélkül, hogy bármit erőltetni próbálnánk. Jobban kell ismerni magunkat és jobban kell értenünk a másikat, hogy megtaláljuk a hidakat egymás identitásának a tiszteletben tartása mellett.

IMPRESSZUM

Szerkesztő:
Cécile STOLA (Élan Interculturel)

Szerzők:
Cécile Stola, együttműködve az alábbi személyekkel:
Léa Cordier és **Charlotte Loudiyi** (Elan Interculturel)

Line Mariale és **Dalila Mechaheb** (IRTS Paris Ile-de-France)

Angela Moneta és **Mónica Bocaz** (Animacción España)

Rácz Anna, együttműködve az alábbi személyekkel:
Csór Gabriella, Gáborjáni Szabó Melinda, Mártonfi György, Németh Annamária, Szakács Melinda, Szűcs Dóra, Varga Eszter (Képes Alapítvány)

Lektor:
Mathilde Gaillard (Elan Interculturel)

Magyar fordítók:
Szűcs Dóra

Sereg Judit és Mány Dániel vezetésével az ELTE Fordító és Tolmácsképző Tanszékének mesterképzéses hallgatói: **Czájlik Vera, Dió Dávid, Eipl Zsanett, Emmert Zsófia, Hájer Bálint, Hallai Roberta, Karczub Tímea, Kovács Anna, Kovács Helga, Mátrai Dorina, Nagy Diána, Pál Zsófia Peszlen Réka, Simon Kitti, Sulyok Kamilla, Szabó Stefánia, Tóth Krisztina, Töreki Valentina, Visz Patrícia, Zágorhidi-Czigány Levente**

Magyar lektor:
Káplár Éva

Borítóterv és tördelés:
Elisa Casati tervei alapján
Gelencsér Judit

Kiadás éve: 2020.
Szerzői jogok: A szöveg szabadon megosztható (másolható és terjeszthető) bármilyen médiumban és formátumban, valamint szabadon lehet idézni és adaptálni (újraszerkeszteni, átalakítani, építeni rá) a kézikönyvben leírt törekvésekkel összhangban lévő célokból, azzal a feltétellel, hogy minden ilyen esetben megemlítésre kerül a forrás; illetve amennyiben az anyag adaptálásra kerül, arról értesíteni kell a hozzájáruló partnerek valamelyikét, és e-mailen megküldeni az vonatkozó szövegrészt.

Resicare

Resilience building techniques for professionals working with vulnerable groups

Erasmus+

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication (communication) n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.