

Fair Care

Sorstárs-oktatói képzés - formális/informális gondozók

Írták: F. Cesaroni, C. Lanari, L. Risch, J. Fischer, E. Santi, V. Pataki, B. Apruzzese, M. Dutari

Felülvizsgálta: : L. Risch

Végső verzió: 2026. 09.04.

Fordította és szerkesztette: Pataki Veronika

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the EuropeanUnion nor EACEA can be held responsible for them.
This work is licensed under CC BY-SA 4.0. To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

Co-funded by the European Union

Sorstárs-oktatói képzés - formális/informális gondozók **1**
Bevezetés **3**
1.1 Önértékelés 4
1.2 Azonosulás a saját szereppel 14
2.1 Sorstársi szemlélet és sorstársi tanácsadás 19
2.2 Önérvényesítés 26
3.1 Kommunikáció 35
3.2 Kapcsolati hálók 48
4.1 Konfliktuskezelés 56
4.2 Megoldás és reflexió 63
5.1 Kiértékelés 67
5.2 Következő lépések 73

Bevezetés

A FairCare sorstársi képzés az informális és formális gondozók számára nemcsak az önrendelkezésük megerősítését célozza, hanem azt is, hogy olyan **oktatókká képezze** őket, akik hozzájárulhatnak a felnőttképzéshez a FairCare keretrendszeren belül. A sorstársi tanácsadás és a sorstársi támogatás jól bevált módszerek, amelyek a fogyatékossággal élő emberek Önálló életvitel mozgalmának elvein alapulnak, és céljuk az önrendelkezés és az önállóság előmozdítása.

A képzés a FairCare projekt központi eleme, mivel alapot biztosít egy magas színvonalú, gyakorlat-orientált és inkluzív tanulási programhoz a tartós gondozás területén. A partnerszervezetek szoros együttműködése és a projekt érintettekből álló Tanácsadó csoportjainak bevonása révén egy szakmailag megalapozott tanterv készült, amely figyelembe veszi minden célcsoport nézőpontját és szükségleteit, és a tartalmakat világos, a gyakorlat szempontjából releváns módon mutatja be.

A képzés különös relevanciája, hogy egy felhasználó-központú fejlesztési folyamatot követ. A gondozási helyzetekben tapasztalattal rendelkező emberek bevonása biztosítja, hogy a tanulási tartalom tükrözze az idősebb emberek, a fogyatékossággal élők, az informális (családtag) gondozók és a hivatásos gondozók tényleges szükségleteit. A „train-the-trainer” (képzők képzése) megközelítés emellett lehetővé teszi a tudás és a kompetenciák fenntartható átadását, és hozzájárul a FairCare oktatók első generációjának kialakításához

A képzés ezért hozzájárul az inkluzív tanulási folyamatok előmozdításához, a digitális kompetenciák erősítéséhez, valamint az egyenlő együttműködés támogatásához a tartós ellátásban érintett valamennyi szereplő között.

1.1 Önértékelés

Miről szól a modul?

Ez a modul támogatja a gondozókat abban, hogy reflektáljanak a gondozási szerepükre, személyes erősségeikre, határaikra és támogatási szükségleteikre. Strukturált lehetőséget biztosít a szakmai és kapcsolati határok, az érzelmi kiváltó tényezők, valamint az együttműködési preferenciák feltérképezésére. A résztvevők egy rövid személyes „Saját profilom”-at készítenek, amely segíti a FairCare programban való részvételüket, és erősíti a tiszteletteljes együttműködést az ellátottakkal és más gondozókkal.

Mit kell tudniuk a résztvevőknek a modul végére?

A résztvevők:

- Felismerik erősségeiket és erőforrásaikat a gondozói szerepükben.
- Azonosítják személyes határaikat, az érzelmi reakciókat kiváltó helyzeteket, valamint azokat a területeket, ahol támogatásra van szükségük.
- Reflektálnak a gondozási kapcsolatokban megjelenő szakmai és kapcsolati határokra.
- Egy rövid „Saját profilom”-ot készítenek, amely támogatja az együttműködésen alapuló tanulást és a tiszteletteljes együttműködést.

Almodulok áttekintése

- Gondozói identitás és a szerep tisztázása
- Személyes erősségek és erőforrások
- Határok, érzelmi reakciókat kiváltó helyzetek és korlátok
- Öngondoskodás és együttműködésen alapuló kommunikáció

Online alkalmakhoz:

Az online foglalkozás kezdete előtt megnyitandó eszközök: Videóhívás (Zoom / Teams / Meet) | Google űrlap link | Megosztott tábla PPTX | Könnyen érthető diák | Érzéskártyák (PDF)

Óra előtti ellenőrző lista

☐ Google űrlap – gondozói verzió aktív, és a link másolva van.

☐ Megosztott tábla – gondozói verzió PPTX meg van nyitva és készen áll a megosztásra.

☐ Könnyen érthető diák – gondozói verzió PPTX meg van nyitva.

☐ Érzés kártyák PDF külön ablakban meg van nyitva.

☐ A feliratozás (caption) be van kapcsolva a videóhívásban.

☐ Minden chat üzenet el van mentve egy szövegfájlba, készen a beillesztésre.

☐ A breakout szobák be vannak állítva (párok, azonos célcsoporton belül).

☐ Csendes, jól megvilágított hely áll rendelkezésre a foglalkozáshoz.

1.1.1 Biztonságos tér, szerep-tudatosság és reflektív ráhangolódás

Időtartam: 15–20 perc

Szükséges anyagok

- Alapszabályok poszter
- könnyen érthető diák
- Flipchart
- csendes reflektív tér
- feliratozás (online)

Elméleti háttér

A reflektív gyakorlat elmélete (Schön) és a Gondoskodás etikája (Tronto) kiemelik az önismeret és a kapcsolati felelősség fontosságát a gondozási munkában. A pszichológiai biztonság megteremti a feltételeit annak, hogy a résztvevők őszintén reflektáljanak saját korlátaikra és szakmai határaikra.

Instrukciók a megvalósításhoz

Személyes

- Ültesd a résztvevőket körben vagy kis asztalokhoz.
- Tisztázd a titoktartást és az „átugrás” (nem válaszolás) jogát.
- Egyezzetek meg 4–5 egyszerű alapszabályban.
- Ráhangoló gondolatindító (válassz egyet):

  „Egy erősségem, amit a gondozásban használok.”

  „Egy helyzet a gondozási munkában, amely kihívást jelent számomra.”

Online

- Kapcsold be a feliratozást, használd a gondolatindítóval ellátott diát.
- Bátorítsd a válaszadást chaten vagy szóban.
- Emlékeztesd a résztvevőket, hogy a megosztás önkéntes.

Instrukciók:

Képernyő megosztása: Nyisd meg a Könnyen érthető diák 1. diáját (borító). Indítsd el a videóhívást.

Feliratozás bekapcsolása: Kapcsold be az élő feliratokat a videóhívás beállításaiban még a résztvevők csatlakozása előtt.

Beillesztés a chatbe:

Üdvözlünk a FairCare gondozói foglalkozáson! Ez egy bizalmas tér. Csak azt oszd meg, amit szeretnél. Bármikor mondhatsz nemet (átugorhatod a kérdést). Kérjük, kapcsold be a feliratokat, ha szükséged van rá.

Képernyő megosztása: Válts a 2. diára — Alapszabályok. Olvasd fel lassan.

Beillesztés a chatbe:

A mai alapszabályaink:

Egyszerű, közérthető nyelven beszélünk

Egyszerre egy ember beszél

Tiszteletben tartjuk egymás idejét

Bármikor lehet nemet mondani (átugrani)

A titoktartást tiszteletben tartjuk

Képernyő megosztása: Válts a 3. diára — Ráhangoló kérdés. Olvasd fel hangosan.

Válaszok bekérése: Adj 2 percet. Kérd meg a résztvevőket, hogy szóban vagy chaten válaszoljanak. Minden válaszra reagálj támogatóan. Emlékeztess az „átugrás” jogára.

Időzítés: Erre a tevékenységre összesen 15–20 percet szánj.

1.1.2 Irányított önreflexió és a „Saját profil” kitöltése

Időtartam: 40–45 perc

Szükséges anyagok

- „Saját profilom – gondozói verzió” kártya, Erősségek–korlátok–támogatások táblázat, Érzés kártyák, filctollak
- Online: e-űrlap verzió; külön szobák (breakout rooms); megosztott tábla.

Elméleti háttér

Az önmeghatározás elmélete (Deci & Ryan) és a reflektív gyakorlat kiemelik az autonómia és a kompetencia fontosságát a fenntartható gondozói munkában. A korlátok és a támogatási szükségletek azonosítása csökkenti a kiégés kockázatát, és elősegíti az együttműködésen alapuló ellátást.

Instrukciók a megvalósításhoz

Személyes

3 oszlopos táblázat bemutatása:

- Mit tudok nyújtani
- Korlátaim / érzelmet kiváltó tényezőim
- Milyen támogatásra van szükségem

Gondolatindító kérdések:
„Milyen erősségeket hozok a gondozói szerepembe?”
„Hol élek meg stresszt vagy korlátokat?”
„Milyen támogatás segíti a jobb együttműködést?”

Használd az érzés kártyákat az érzelmi reakciók megnevezéséhez.

Egyéni reflektálás (10–12 perc).

Opcionálisan: csendes sarok a jobb elmélyüléshez.

A 3–5 legfontosabb pont átvitele a „Saját profilom”-ba.

Online

Oszd meg a „Saját profilom” digitális űrlapot.

Használj breakout szobákat a kiscsoportos reflektáláshoz az űrlap kitöltése előtt.

Opcionálisan: digitális tábla egy erősség önkéntes megosztására.

Biztosíts hangüzenetben történő beküldési lehetőséget.

Instrukciók:

Képernyő megosztása: Válts a 4. diára — Reflektív kérdések. Hagyd ezt láthatóan.
Beillesztés a chatbe — Google űrlap link:
Itt találod a „Saját profilom – gondozói verzió” űrlap linkjét:
[ILLLESZD BE A GOOGLE ŰRLAP LINKET]
Szánj rá időt. Nincsenek jó vagy rossz válaszok. Körülbelül 10–12 perced van.
Beillesztés a chatbe — érzés kártyák:
Ha segít, nézd meg az Érzés kártyák PDF-et a reflektálás közben. Melyik érzés áll most legközelebb ahhoz, amit a gondozói szerepedben érzel?
Egyéni reflektálás: Adj 10–12 percet az űrlap önálló kitöltésére. Maradj a reflektáló dián. A mikrofonod legyen némítva. Szükség esetén írj bátorító üzeneteket a chatbe.
Opcionális: Breakout szobák: Nyiss 2–3 fős breakout szobákat 5 perces megbeszélésre az űrlap kitöltése előtt. Mindenkit hozz vissza a következő lépés előtt.

Megosztott tábla — 1. tevékenység: Nyisd meg a Megosztott tábla PPTX-et. Válts az 1. diára — Erősségek fala. Oszd meg a képernyőd.
Beillesztés a chatbe — erősségek fala:
Opcionális: Oszd meg egy szóval vagy rövid kifejezéssel, milyen erősséget hozol a gondozói szerepedbe. Írd be a chatbe, és a trénerünk hozzáadja a közös felülethez.
Erősségek gyűjtése: Ahogy a résztvevők megosztanak, írd be az erősségeiket (egy szó vagy rövid kifejezés) a Megosztott tábla diára. Nem szükséges mindenkitől gyűjteni — 5–8 hozzájárulás elegendő.

Időzítés: Erre a tevékenységre összesen 40–45 percet szánj.

1.1.3 Sorstársi visszajelzés és közös összegzés

Időtartam: 20–25perc

Szükséges anyagok

- Páros visszajelző mini-kártya; flipchart;
- Online: breakout szobák; megosztott dia.

Elméleti háttér

A sorstársi visszajelzés erősíti a szakmai identitást és a kölcsönös tiszteletet. A strukturált visszajelzés elősegíti az empátiát és a közös felelősségvállalást a gondozási hálózatokban.

Instrukciók a megvalósításhoz

Személyes

Párok kialakítása (lehetőleg azonos célcsoporton belül).

Mini-kártya forgatókönyv biztosítása:

- „Két erősség, amit látok benned…”
- „Egy ötlet, ami támogathatja a szerepedet…”

Szerepcsere.

Csoportszintű összegzés: kérj önkénteseket, hogy osszanak meg egy hasznos támogatási formát.

A tréner összegyűjti a gyakori támogatásokat (pl. vizuális napirend, több idő, írásos összefoglalók).

Online

Breakout párok, a forgatókönyv beillesztve a chatbe.

Összegzés a megosztott dián.

A tréner 3–5 visszatérő témát összegzi.

Instrukciók:

Breakout szobák megnyitása: Oszd véletlenszerű párokba a résztvevőket. Állíts be 10 perces időzítőt.

Beillesztés a chatbe a szobák megnyitása előtt:

A páros beszélgetésekben a partnereddel vagy, felváltva mondjátok:

„Két erősség, amit látok benned…”

„Egy ötlet, ami támogathatja a szerepedet…”

Szerepcsere. 10 percetek van.

Amíg a szobák nyitva vannak: Figyeld a folyamatot. Röviden beléphetsz a szobákba. A zárást 30 másodperccel előbb jelezd.

Megosztott tábla — 2. tevékenység: Zárd a breakout szobákat. Nyisd meg a Megosztott tábla PPTX-et. Válts a 2. diára — Összegzés.

Beillesztés a chatbe — összegzés:

Üdv újra! Ki szeretne megosztani egy hasznos támogatást, amit hallott? Ami segítheti a gondozói szerepben lévőket? Írjátok be a chatbe vagy kapcsoljátok be a mikrofont.

Támogatások gyűjtése: Kérj önkénteseket, és írd be a válaszaikat az Összegzés diára. Célozz 3–5 témára.

Összegzés: Olvasd vissza a legfontosabb témákat. Köszönd meg a részvételt.

Időzítés: Erre a tevékenységre összesen 20–25 percet szánj.

1.1.4 A foglalkozás értékelése

- Folyamatellenőrzés:

Részvétel rögzítve

A „Saját profilom” kitöltését befejező résztvevők aránya

- Komfort ellenőrzés:

Hüvelykujj-jelzés (fel / középen / le)

- Kilépő kérdés:

„Milyen támogatás segít, hogy hatékonyabban tudj együttműködni a FairCare programban?”

- Tréneri reflexió:

2 megfigyelt erősség, 1 módosítás a következő alkalomhoz

Zárás és komfort ellenőrzés online foglalkozásokhoz:

Képernyő megosztása: Válts az 5. diára — Amit magaddal viszel. Olvasd fel hangosan az eredményeket. 💬 Beillesztés a chatbe — kilépő kérdés:

Utolsó kérdés a zárás előtt: Milyen támogatás segíti, hogy hatékonyabban tudj együttműködni a FairCare programban? Írd be a válaszod a chatbe, vagyválaszolj:

Jól érzem magam a mai alkalommal

Rendben volt

Több támogatásra van szükségem

Komfort ellenőrzés: Kérd meg a résztvevőket, hogy reagáljanak (komfortos), (közepes), (nem komfortos) jelzéssel. Köszönd meg a részvételt.

A foglalkozás után: Töltsd le a Google űrlap válaszait (Válaszok fül > letöltés ikon > CSV). Mentsd el a Megosztott tábla PPTX-et a résztvevői hozzájárulásokkal dokumentáció céljából.

Tréneri lezáró reflexió: Jegyezz fel 2 dolgot, ami jól ment, és 1 dolgot, amin érdemes változtatni a következő alkalomra. Ez az értékelési kritérium része.

Hivatkozások

Psychological and Motivational Foundations, Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. Psychological Inquiry, 11(4), 227–268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2017). Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness. Guilford Press.

Care Ethics and Relational Responsibility, Tronto, J. C. (1993). Moral boundaries: A political argument for an ethic of care. Routledge.

Tronto, J. C. (2013). Caring democracy: Markets, equality, and justice. New York University Press.

Reflective Practice, Schön, D. A. (1983). The reflective practitioner: How professionals think in action. Basic Books.

Rights-Based Framework, United Nations. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities. United Nations.

https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html (Particularly Articles 3 and 19 regarding autonomy, participation, and inclusion.)

Co-Creation and Participatory Design

Pulford, L., Nordstokka, K., Friesen, C., Sigaloff, C., Moerbeek, K., & van Loon, L. (2011). Co-creation guide: Realising social innovation together. Danish Technological Institute & Social Innovation Exchange (SIX).

Sanders, E. B.-N., & Simons, G. (2009). A social vision for value co-creation in design. Open Source Business Resource, (December 2009), 16–20.

Tananyagok

Prezentáció: Önértékelés gondozók számára

„Saját profilom – gondozói verzió” (½ oldal, könnyen érthető)

Páros visszajelző kártya-gondozók

Erősségek–korlátok–támogatások táblázat

Érzés kártyák – referencia lap

Érzés kártyák kivágható változata

1.2 Azonosulás a saját szereppel

Miről szól a modul?

Ez a modul abban segíti a résztvevőket, hogy mélyebb betekintést szerezzenek saját szerepükbe az ellátási folyamatokon belül. Elemezzék szükségleteiket és elvárásaikat, valamint fókuszáljanak a más szakemberekkel, ellátásra szorulókkal, önkéntesekkel és a közösséggel kialakított kapcsolataikra. Megértik, hogyan befolyásolhatják az elvárások és az érzelmek a gondozási folyamatok dinamikáját, és gyakorlati stratégiákat próbálnak ki az empátia, a tudatosság és az együttműködés fejlesztésére a gondozási helyzetekben.

Mit kell tudniuk a résztvevőknek a modul végére?

Képesek lesznek azonosítani azokat a lényegi kapcsolati dinamikákat, amelyek javíthatják a gondozási folyamatokat. Felismerik, hogy az elvárások és az érzelmek hogyan befolyásolhatják a kommunikációt és az együttműködést. Nyitottabb és empatikusabb szemléletet alakítanak ki, amely lehetővé teszi számukra, hogy tudatosabban értelmezzék és kezeljék gondozói szerepüket.

Almodulok áttekintése

- Szerepek a gondozási rendszerben
- Elvárások és kapcsolati dinamikák
- Érzelmek a gondozásban
- Kommunikáció és empátia
- Személyes felelősségvállalás

1.2.1 Identitástudat és videós reflexió

Időtartam: 30 perc

Szükséges anyagok

- Videók (Ezek hang nélküli videók. Ha ismersz a saját nyelveden olyan gondolatébresztő videókat, amelyek alkalmasak ehhez a tevékenységhez, segíthetik a reflektálást. Nyugodtan használd őket.)
    - https://www.youtube.com/watch?v=CCQ9v6XMC6c&t=6s
    - https://www.youtube.com/watch?v=96xGUa1a_zs
- Post-it jegyzetlapok, Tollak
- Flipchart vagy tábla

Elméleti háttér

A változáselmélet szemlélete szerint a tudatosítás az első lépés az identitás és a kapcsolatok átalakulása felé: a kapcsolati dinamikák és érzelmek felismerése teremti meg a változás előfeltételét. A videó reflektív eszközként való használata — hasonlóan egy közös filmfeldolgozó beszélgetéshez — aktiválja az önreflexiót és az önéletrajzi emlékezetet, lehetővé téve a résztvevők számára, hogy megfigyeljék és átgondolják saját tapasztalataikat. A post-it-ekre írt szavak köré épülő irányított beszélgetés segíti a mintázatok, elvárások és érzelmi jelzések felismerését a gondozásban, ezáltal támogatva a reflektív tudatosságot és a saját szerep mélyebb megértését (Bruner, 1991).

Instrukciók a megvalósításhoz

Mutass egy rövid videót a gondozási kapcsolatok témájában. A videó megtekintése után kérd meg a résztvevőket, hogy írjanak egy kulcsszót egy post-itre, amely a videóban látott kapcsolatokat jellemzi (pl. bizalom, stressz, támogatás, félreértés, felelősség).
Gyűjtsd össze és helyezd ki az összes post-itet. Indíts csoportos beszélgetést a szavakból:

- Miért ezt a szót választottad?
- Hogyan kapcsolódik a gondozási tapasztalataidhoz?
- Felismered ezeket a dinamikákat a saját mindennapi szerepedben?

A résztvevők gondolják végig, hogyan befolyásolják ezek a kapcsolati tényezők a saját gondozói gyakorlatukat.

1.2.2 Szerepjáték és perspektívaváltás a gondozásban

Időtartam: 60 perc

Szükséges anyagok

- Papír és toll
- Nyitott tér a szerepjátékhoz

Elméleti háttér

A változáselméleti folyamatban a tudatosítás cselekvőképesség-aktiválássá (agency activation) alakul: a különböző nézőpontok megtapasztalása révén a résztvevők aktívan újraértelmezik a gondozási kapcsolatokról alkotott elképzelésüket. A szerepjáték tapasztalati tanulást, perspektívaváltást és érzelmi megértést tesz lehetővé. A gondozási helyzetek eljátszása láthatóvá teszi a rejtett elvárásokat, segíti az empátia fejlődését, és lehetőséget ad arra, hogy a résztvevők biztonságos környezetben kipróbálják a különböző reakciókat. A szimulációt követő reflektálás erősíti az identitás újraértelmezését és a kapcsolati készségek fejlődését. (Kolb, 1984; McAdams, 2001).

Instrukciók a megvalósításhoz

A résztvevők kiscsoportokban megosztanak gondozási helyzeteket. Kiválasztanak egy helyzetet, amelyet bemutatnak. Minden résztvevő szerepet kap (pl. gondozó, idős személy, szakember vagy családtag). Ezután a szerepek cserélődnek, hogy a résztvevők különböző

nézőpontokat is megtapasztaljanak. Ezt követően csoportos feldolgozást tartunk:

- Hogyan érezted magad a saját szerepedben?
- Milyen érzés volt más szerepébe kerülni?
- Milyen elvárások és érzelmek jelentek meg?

Emeld ki, hogy a szerepcsere hogyan támogatja az empátiát és a gondozási kapcsolatok jobb megértését.

1.2.3 A gondozói szerep feltárása a feltérképezés módszerével (mapping)

Időtartam: 30 perc

Szükséges anyagok

- Életnagyságú gondozó-figura vázlat/poster
- Post-it jegyzetek, Tollak

Elméleti háttér

Bronfenbrenner ökológiai rendszerek elmélete szerint az identitást egymással összefüggő kapcsolati rendszerek alakítják. A gondozói szerep vizuális feltérképezése külsővé teszi a tapasztalatokat, elvárásokat és kihívásokat, láthatóvá téve a rejtett, kimondatlan elemeket. Ez a közös részvételen alapuló vizuális módszer segíti a közös megértést, láthatóvá teszi a rendszerszintű hatásokat és terheket, valamint támogatja a gyakorlati, cselekvésre is irányuló reflektálást a saját munkára. A közös részvétel erősíti a gondozói szerepet befolyásoló személyes és kapcsolati tényezők tudatosítását (de Jager et al., 2016).

Instrukciók a megvalósításhoz

Mutass be egy gondozót ábrázoló figurát. Kérd meg a résztvevőket, hogy írják a post-itekre:

- a gondozói szerep pozitív oldalait
- a szereppel járó kihívásokat, nehézségeket vagy terheket

A résztvevők helyezzék fel a post-iteket a figurára. Csoportként olvassátok fel és beszéljétek meg az összes észrevételt.
Végül kérd meg minden résztvevőt, hogy válasszon ki egy területet, amelyen szeretne fejlődni a saját gyakorlatában, és fogalmazzon meg egy konkrét, reális lépést, amit úgy érzi meg tud tenni. Ezt opcionálisan meg is oszthatják a csoporttal.

1.2.4 A foglalkozás értékelése

Az értékelés történhet szóban, írásban vagy online. Javasolt kérdések:

- Mit tanultál a gondozásban megjelenő kapcsolatokról és elvárásokról?
- Hogyan befolyásolta a szerepjáték a más szerepek megértését?
- Milyen érzelmek vagy felismerések jelentek meg a tevékenységek során?
- Milyen konkrét lépést fogsz tenni a foglalkozás után?

Hivatkozások

Bruner, J. (1991). The narrative construction of reality. *Critical Inquiry, 18*(1), 1–21. https://doi.org/10.1086/448619

de Jager, A., Tewson, A., Ludlow, B., & Boydell, K. M. (2016). Embodied ways of storytelling: A systematic review of body-mapping. *Global Public Health, 11*(5–6), 672–693. https://doi.org/10.1080/17441692.2015.1060902

Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice Hall.

McAdams, D. P. (2001). The psychology of life stories. *Review of General Psychology, 5*(2), 100–122. https://doi.org/10.1037/1089-2680.5.2.100

Tananyagok

Sziluett sablonok

2.1 Sorstársi szemlélet és sorstársi tanácsadás

Miről szól a modul?

A modul bevezeti a sorstársi szemlélet fogalmát, a „sorstárs” kifejezés jelentését, történeti hátterét, alapelveit és szemléletmódját. Áttekintést ad a sorstársi tanácsadás és támogatás irányadó elveiről és módszertani alapjairól. Emellett a modul vizsgálja, hogy a sorstársi szemlélet hogyan járulhat hozzá a demokratikus részvételhez és az együttműködésen alapuló tanuláshoz. A résztvevők megismerkednek a sorstársi alapú módszerek relevanciájával és lehetőségeivel különböző társadalmi és támogató kontextusokban.

Mit kell tudniuk a résztvevőknek a modul végére?

- Megérteni a sorstársi szemlélet fogalmát, beleértve a „sorstárs” meghatározását, történeti hátterét, valamint alapelveit és szemléletmódját.
- Megismerkedni a sorstársi tanácsadás és sorstársi támogatás irányadó elveivel és módszertani alapjaival.
- Felismerni a sorstársi szemlélet szerepét a demokratikus és részvételi kontextusban.
- Reflektálni a sorstársi szemlélet gyakorlati alkalmazásának lehetőségeire, korlátaira és kihívásaira.

Almodulok áttekintése

1. A sorstársi szemlélet alapjai
    a. A „sorstárs” fogalma
    b. Alapelv
    c. Történeti háttér
    d. Sorstársi attitűd
    e. Sorstársi tanácsadás
2. A sorstársi szemlélet lehetőségei, korlátai és kihívásai

2.1.1 Prezentáció – A sorstársi szemlélet alapjai

Időtartam: 35 perc

Szükséges anyagok

Személyes

- Előre elkészített prezentáció
- Laptop vagy számítógép a prezentáció megjelenítéséhez
- Projektor vagy vetítővászon, hogy minden résztvevő lássa a diákat
- Hangszórók, ha a prezentáció hang- vagy videós anyagot is tartalmaz
- Flipchart vagy tábla a résztvevők kiegészítő ötleteinek, kérdéseinek rögzítésére
- Filctollak
- Távirányító vagy prezentáció vezérlő eszköz (opcionális) a diák lapozásához

Online

- Előre elkészített prezentáció
- Digitális tábla vagy megosztott dokumentum (opcionális) a kérdések vagy lényegi pontok gyűjtésére

Elméleti háttér

A sorstársi tanácsadás olyan támogatási forma, amelyben **hasonló élettapasztalattal rendelkező emberek segítik egymást**. A szemlélet azon az elképzelésen alapul, hogy a megosztott tapasztalatok különleges szintű megértést és empátiát hoznak létre, amely kiegészítheti, sőt bizonyos esetekben erősítheti is a szakmai tanácsadást (Rappaport, 1993). A fogalom az 1990-es években alakult ki az Egyesült Államokban, fogyatékossággal élő hallgatók és egyetemi oktatók együttműködésében.

A sorstársi tanácsadás elméleti alapját erősen befolyásolta Carl R. Rogers személyközpontú megközelítése a humanisztikus pszichológiából. Rogers kiemelte az **empátia, az elfogadás**

és az hitelesség fontosságát mint a hatékony segítő kapcsolat alapfeltételeit. Ezek az elvek megjelennek a sorstársi tanácsadásban is, ahol a tanácsadók saját tapasztalataikat használják fel egy hiteles és bizalmi kapcsolat kialakítására a segítséget kérő személlyel. Az empowerment (megerősítés) szintén központi elem, amely az egyének autonómiájának és önhatékonyságának erősítésére irányul azáltal, hogy támogatja őket saját erőforrásaik aktiválásában és saját megoldásaik kialakításában (Zimmermann, 2000). A társadalmi konstruktivista megközelítések is szerepet játszanak, amelyek hangsúlyozzák, hogy a jelentés és a tudás közös reflektálás és párbeszéd során jön létre (Gergen, 1985).

A sorstársi tanácsadást el kell különíteni a sorstársi támogatástól. Míg a sorstársi tanácsadás általában strukturált és gyakran képzést igényel, addig a sorstársi támogatás tágabb és sokszor informális fogalom, amely magában foglal minden olyan kölcsönös segítségnyújtást, amely hasonló tapasztalattal rendelkező emberek között történik. A sorstársi támogatás főként érzelmi bátorításra fókuszál, míg a sorstársi tanácsadás célja a kihívások és megoldások rendszerezettebb feldolgozása.

A sorstársi tanácsadás fő elvei közé tartozik az egyenrangúság a tanácsadó és az ügyfél között, az empowerment, az önfeltárás, valamint a nem direktív megközelítés, amely az egyéneket saját megoldásaik kialakítására ösztönzi (Jordan, 2022). A sorstársi tanácsadás számos területen alkalmazható, például pszichoszociális támogatásban, fogyatékossággal élő emberek inklúziós munkájában és addiktológiai felépülési programokban.

Instrukciók a megvalósításhoz

Ebben a foglalkozásban a moderátorok egy előre elkészített prezentáció segítségével mutatják be a sorstársi szemléletet és a sorstársi tanácsadást. A fókusz a sorstársi szemlélet alapelveinek és kulcsfogalmainak ismertetésén van, amely egyértelmű megértést ad a résztvevőknek a fogalomról és annak hátteréről.

A prezentáció már előre elkészített, és ennek mentén kell levezetni a foglalkozást. Az előadás időtartama körülbelül 25 perc, és a sorstársi szemlélet fő alapjait kell lefednie.

A prezentációt követően kb. 10 percet kell biztosítani kérdésekre és beszélgetésre. Ebben az időben a résztvevők tisztázó kérdéseket tehetnek fel, és ha releváns, röviden megoszthatják saját tapasztalataikat a sorstársi támogatásról vagy sorstársi szerepben végzett munkáról.

Fontos, hogy a végén elegendő idő maradjon az interakcióra, hogy a résztvevők reflektálhassanak a tartalomra, és azt saját nézőpontjaikkal vagy gyakorlatukkal össze tudják kapcsolni.

2.1.2 Lehetőségek, korlátok, kihívások

Időtartam: 65 perc

Szükséges anyagok

Személyes

- Flipchart papírok (csoportonként legalább 3), a következő címekkel:
  - Lehetőségek
  - Korlátok
  - Kihívások
- Filctollak a flipchartra íráshoz
- Ragasztószalag vagy flipchart állvány a lapok kihelyezéséhez
- Időzítő

Online

- Digitális tábla vagy együttműködési eszköz (pl. Miro, Mural, Padlet, Jamboard)
- Három szekció vagy tábla, illetve munkalap a következő címekkel:
  - Lehetőségek
  - Korlátok
  - Kihívások
- Időzítő

Elméleti háttér

A sorstársi tanácsadás számos előnnyel jár, ugyanakkor több **kihívást** is magában hordoz. Az egyik nehézség a *szakmai távolság megtartása.* Mivel a sorstársi tanácsadók saját tapasztalataikra is támaszkodnak, előfordulhat, hogy érzelmileg túlságosan bevonódnak, vagy akaratlanul saját érzéseiket vetítik rá a tanácsadási folyamatra. Ez ahhoz vezethet, hogy magukra veszik a támogatást kérő személy érzelmi terheit, ami a tanácsadó saját jóllétét is befolyásolhatja (Repper & Carter, 2011).

További kihívás, hogy sok sorstársi tanácsadó *nem rendelkezik formális tanácsadói vagy pszichológiai képzettséggel.* Bár értékes tapasztalati tudást hoznak, bizonytalanságot élhetnek meg, vagy elérhetik saját határaikat összetett vagy traumatikus helyzetek kezelése során. Szerepkonfliktusok is kialakulhatnak, mivel a sorstársi tanácsadók egyszerre segítők és hasonló élettapasztalattal rendelkező személyek, ami bizonytalanságot okozhat, ha a szerepük nincs egyértelműen meghatározva. Emellett a sorstársi tanácsadásnak vannak korlátai is: súlyos kríziseket vagy komoly mentális egészségügyi problémákat képzett szakembereknek kell kezelniük.

E kihívások kezeléséhez több intézkedés is fontos. A rendszeres szupervízió és önreflexió segíthet a sorstársi tanácsadóknak a szakmai távolság megtartásában és az érzelmi terhelés kezelésében. A képzések és továbbképzések erősíthetik a tanácsadási készségeket, valamint iránymutatást adhatnak etikai és kríziskezelési kérdésekben. Az egyértelmű szerepmeghatározás csökkentheti a bizonytalanságot és a szerepkonfliktusokat. Emellett a szakmai tanácsadó szolgáltatásokkal való szoros együttműködés biztosítja, hogy a támogatást kérő személyek szükség esetén szakellátáshoz kerülhessenek. Végül fontos, hogy maguk a sorstársi tanácsadók is hozzáférjenek pszichoszociális támogatáshoz a túlterhelődés megelőzése és a jóllét fenntartása érdekében.

Instrukciók a megvalósításhoz

Oszd a résztvevőket 2–4 fős kis csoportokra. Röviden ismertesd, hogy a feladat célja a sorstársi szemlélet közös átgondolása, valamint a lehetőségek, a korlátok és a lehetséges kihívások közös feltárása és felismerése.
Kérd meg a csoportokat, hogy beszéljék meg a következő három irányító kérdést:

- Lehetőségek: Milyen pozitív hatásokat és erősségeket látsz a sorstársi szemléletben?
- Korlátok: Milyen helyzetekben érheti el a sorstársi szemlélet a határait?
- Kihívások: Milyen akadályok merülhetnek fel a sorstársi szemlélet gyakorlati alkalmazása során?

Minden csoport gyűjtse össze az ötleteit három külön flipchart lapon vagy digitális felületen. A lapok címei: Lehetőségek, Korlátok és Kihívások (40 perc).
A megbeszélés végén minden csoport készít egy rövid prezentációt, amelyben összefoglalja a legfontosabb gondolatait, és megosztja azokat a teljes csoporttal (20 perc).

2.1.3 A foglalkozás értékelése – reflexió és lezárás

Időtartam: 15 perc

Egy rövid reflektálás segíti a résztvevőket abban, hogy összefoglalják a foglalkozás legfontosabb gondolatait, és azokat saját tapasztalataikhoz és nézőpontjaikhoz kapcsolják.

1. Egyéni reflektálás (kb. 2–3 perc)
Kérd meg a résztvevőket, hogy röviden gondolják át a következő kérdéseket:
- Mi volt számomra a mai nap legfontosabb gondolata vagy felismerése?
- Mit viszek magammal a gyakorlatomba vagy a sorstársi szerepemhez?
- Van-e olyan nyitott kérdés vagy téma, amelyet szeretnék tovább vizsgálni?

A résztvevők néhány kulcsgondolatot le is írhatnak.

2. Rövid csoportos megosztás (kb. 5–7 perc)

Kérd meg a résztvevőket, hogy osszák meg egymással a reflektálásaik egy részét.

Lehetséges irányító kérdések:

- Mi volt számodra ma különösen hasznos vagy érdekes?
- Változott-e a nézőpontod a sorstársi tanácsadásról vagy a sorstársi szemléletről?
- Mely lehetőségek vagy kihívások emelkedtek ki számodra?

A kulcspontokat röviden össze lehet gyűjteni flipchartra, táblára vagy digitális felületre, hogy a legfontosabb tanulságok mindenki számára láthatóvá váljanak.

Hivatkozások

Gergen, Kenneth J. (1985): The social constructionist movement in modern psychology. In: American Psychologist, 1985, 40 (3), S. 266–275.

Jordan, Leonora Micah (2022):Peer Counseling: Method, Metaphor, or Mindset?, 2022.

Rappaport, Julian (1993): Narrative Studies, Personal Stories, and Identity Transformation in the Mutual Help Context. In: The Journal of Applied Behavioral Science, 1993, 29 (2), S. 239–256.

Repper, Julie/Carter, Tim (2011): A review of the literature on peer support in mental health services. In: Journal of Mental Health, 2011, 20 (4), S. 392–411.

Zimmerman, Marc A. (2000): Empowerment Theory. In: Rappaport, Julian/Seidman, Edward (Hrsg.), Handbook of Community Psychology, Boston, MA, S. 43–63.

Tananyagok

Prezentáció a sorstársi szemléletről

„A sorstársi szemlélet lehetőségei, korlátai és kihívásai” munkalap

2.2 Önérvényesítés

Miről szól a modul?

Ez a modul a **gondozók önbizalmának, önértékelésének és önérvényesítésének fejlesztését** célozza. A cél annak megerősítése, hogy a résztvevők biztonságos, önreflexiót támogató térben, egyszerű és hozzáférhető eszközök segítségével tudjanak hatékony támogatást nyújtani. Emellett fókuszba kerül a saját érdekek képviselete, valamint az egyéni tapasztalatok beépítése a gondozási folyamatba.

Mit kell tudniuk a résztvevőknek a modul végére?

A foglalkozások során strukturált tevékenységek támogatják az önbizalom és az önérvényesítés fejlődését, beleértve a sorstársi tapasztalatcserét és az önreflexiót. Kiemelt figyelmet kap az önrendelkezést támogató eszközök gyakorlati megismerése, valamint azoknak az érzelmi és motivációs tényezőknek a feldolgozása, amelyek személyes felismeréseket segítenek elő. Az egész folyamat során hangsúlyt kap az együttműködő szemlélet erősítése és az ellátásra szoruló személlyel való tudatosabb kapcsolat kialakítása.

Almodulok áttekintése

- Kulcsfogalmak bemutatása és értelmezése
- Az önbizalom és az önérvényesítés erősítése
- Az önrendelkezést támogató eszközök
- Az érzelmi és motivációs tényezők feltárása

2.2.1 Kulcsfogalmak tisztázása, valamint az érzelmi/motivációs tényezők feltárása

Időtartam: 50 perc

Szükslges anyagok

Személyes:

- Előre elkészített prezentáció
- Laptop a prezentáció megjelenítéséhez
- Projektor
- Flipchart vagy tábla
- Filctollak

Online:

- Előzetes regisztráció e-mail címmel
- Digitális együttműködő és interaktív képzési eszközök (pl. Mentimeter, Miro, Slido)

Elméleti háttér

Az önérvényesítés megközelítése a **„People First"** szemléleten alapul, amely az egyén autonómiáját, méltóságát és saját döntésekhez való jogát helyezi a középpontba. Ez a megközelítés különösen fontos a gondozás területén, ahol a támogató szerep gyakran háttérbe szoríthatja a saját szükségletek és határok tudatos képviseletét.

Az önérvényesítés fejlesztése hozzájárul a gondozók önbizalmának és a saját képességekbe vetett hit erősítéséhez, miközben támogatja az egyensúlyt mások segítése és a saját szükségletek képviselete között. A reflektív tanulási környezet és a sorstársi tapasztalatcsere lehetőséget ad arra, hogy a résztvevők tudatosítsák saját tapasztalataikat, és azokat beépítsék mindennapi gondozói gyakorlatukba.

A modul elméleti alapját az önrendelkezés elmélete adja (Self-Determination Theory), amely hangsúlyozza az egyéni erőforrások, a motiváció és az érzelmi tényezők szerepét a fejlődésben. Az önrendelkezés elmélete szerint az emberek akkor motiváltak, ha úgy érzik,

van beleszólásuk, kompetensnek érzik magukat, és kapcsolódnak egy közösséghez. A gondozók önérvényesítésének és önbizalmának fejlesztése is erre épül: képesnek lenni a saját szükségletek kifejezésére, kompetensnek érezni magunkat a szerepünkben, és nem egyedül megélni azt. A gyakorlati eszközök és interaktív módszerek támogatják a résztvevőket abban, hogy aktívabban, tudatosabban és együttműködőbben vegyenek részt a gondozási folyamatokban.

Instrukciók a megvalósításhoz

A modul célja annak biztosítása, hogy a résztvevők ne elméleti definíciókból induljanak ki, hanem saját megélt tapasztalataikon keresztül jussanak el az önérvényesítés és az önrendelkezés fogalmához.
A modul nem túlzott elméleti terhelésre épít, hanem néhány kulcsfogalomra koncentrál:

- Önérvényesítés
- Önrendelkezés
- Autonómia
- Saját képességekbe vetett hit
- Határok
- Saját szükségletek vs. mások szükségletei
- Saját hang és részvétel

Személyes helyzetek feltárása és érzelmi bevonódás:

Példakérdések:

- *Mikor volt nehéz számodra nemet mondani?*
- *Éltél át olyan helyzetet, amikor nem hallgattak meg?*
- *Mikor tudtál kiállni magadért?*

Valós gondozási helyzetek bemutatása:

Példák:

- Túlterheltség
- Határátlépés
- Ellentmondó elvárások

Ezekben a helyzetekben a résztvevőket arra kérjük, hogy közösen reflektáljanak:

- *Mi zajlott benned ebben a helyzetben?*
- *Mi volt benne a nehéz?*
- *Milyen mintázatokat tudsz azonosítani?*

Kulcsfogalmak összekapcsolása a tapasztalatokkal: a megbeszélt helyzetek mögött álló szakmai és pszichológiai fogalmak azonosítása.

Önérvényesítés: Az önérvényesítés azt jelenti, hogy az egyén képes felismerni és tudatosan képviselni saját szükségleteit, jogait és határait döntési helyzetekben.

Autonómia: Az egyén azon képessége és joga, hogy saját értékei és döntései szerint cselekedjen, külső nyomás vagy túlzott kontroll nélkül.

Határkijelölés: Annak a képessége, hogy valaki világosan meghatározza saját szerepeit, felelősségeit és korlátait, valamint ezeket mások felé is kommunikálja.

Saját képességekbe vetett hit: Az egyén meggyőződése arról, hogy képes sikeresen elvégezni feladatokat vagy megbirkózni kihívást jelentő helyzetekkel.

Közös reflektív feldolgozás:

- *Mit jelent ez számomra gondozóként?*
- *Hol jelenik meg ez a mindennapi életemben?*
- *Milyen helyzetekben találkozom ezzel ismétlődően?*
- *Mi segíthetne abban, hogy legközelebb másképp reagáljak?*

2.2.2 Az önbizalom és az önérvényesítés erősítése, gyakorlati eszközök feltárása

Időtartam: 60 perc

Szükséges anyagok

Személyes

- Előre elkészített prezentáció
- Laptop a prezentáció megjelenítéséhez
- Projektor
- Flipchart vagy tábla, Filctollak

Online

- Előzetes regisztráció e-mail címmel
- Digitális együttműködő és interaktív képzési eszközök (pl. Mentimeter, Miro, Slido)

Elméleti háttér

Ez a tevékenység a **tapasztalati és gyakorlatközpontú** tanulási megközelítésekre épül, az **aktív részvételen** keresztül az önbizalom és az önérvényesítés erősítésére fókuszál. A strukturált tevékenységek, a sorstársi tapasztalatcsere, a reflektálás támogatják a résztvevőket abban, hogy a felismeréseiket konkrét készségekké alakítsák. Az önérvényesítés nem pusztán fogalmi megértésen keresztül fejlődik, hanem a kommunikáció, a határkijelölés és a döntéshozatal valósághű helyzetekben történő gyakorlásán keresztül. A sorstársi tanulás kulcsszerepet játszik, mivel a résztvevők egymás tapasztalataiból és nézőpontjaiból tanulnak, ami erősíti az önbizalmat és a kapcsolódás élményét. Emellett a tevékenység gyakorlati eszközöket is bemutat, amelyek az önrendelkezést támogatják, különös tekintettel a mindennapi gondozási helyzetekben való alkalmazhatóságra. Ezek az eszközök segítik a résztvevőket abban, hogy a tanultakat konkrét, könnyen alkalmazható módon tudják beépíteni a gyakorlatukba.

Instrukciók a megvalósításhoz

Valós gondozási helyzetekre építve a tanulás gyakorlati tevékenységek és rövid interaktív feladatok révén valósul meg. A résztvevők nem csupán megismerkednek a fogalmakkal, hanem aktívan ki is próbálják azokat, és felismerik saját viselkedési mintáikat.

Önérvényesítés:

Módszerek:

- szerepjáték / helyzetalapú gyakorlatok: *„Mit mondanál ebben a helyzetben?”*
- alternatív megfogalmazások kipróbálása (pl. erősebb / asszertívebb változatok)
- gyors mini-kvíz döntési helyzetekkel (pl. *„Ez egészséges határ vagy nem?”*)

Tanulási eredmények:

- hogyan mondjunk nemet biztonságosan
- hogyan fejezzük ki világosan a szükségleteinket
- hogyan tartsuk meg a határokat konfliktus nélkül
- hogyan reagálunk nyomás alatt

Sorstársi támogatás / sorstársi tapasztalatcsere:

Kiscsoportos munka. Minden résztvevő hoz egy nehéz helyzetet. A többiek *nem értékelik azt,* hanem reakciókat és alternatív nézőpontokat kínálnak.

Módszerek:

- *„Mit tennél ebben a helyzetben?”* körök
- Tapasztalatok megosztása
- Közös problémamegoldás

Tanulási eredmények:

- Nem vagyok egyedül a nehézségeimmel
- Ugyanarra a helyzetre többféle nézőpont is létezik

Storytelling/történetmesélés:

Az oktató gondozott személyek helyzeteiről szóló történeteket mutat be (pl. veszteség, az önállóság csökkenése, függőség). A csoport ezeket nem pusztán technikai szempontból elemzi, hanem reflektíven átéli és feldolgozza azokat.

Módszerek:

- történetmesélés (valós vagy szimulált esetek)
- reflektív társasjátékok / kártyaalapú helyzetek
- játékalapú döntéshozatali szituációk

Tanulási eredmények:

- empátia és perspektívaváltás
- motivációs tényezők felismerése
- a gondozott személy nézőpontjának érzelmi megértése

Rövid reflektálás minden tevékenység után (ha az idő engedi és van rá igény):

- *Mi volt könnyű?*
- *Mi volt nehéz?*
- *Mit próbálnék ki a való életben?*
- *Mi változott bennem?*

Az önrendelkezést támogató eszközök:

Az alábbi **digitális eszközök** hatékonyan támogathatják a gondozási folyamatot.

Kommunikációs és kapcsolattartó eszközök – a WhatsApp, Messenger és Signal csoportok erősítik a gondozás alapvető kommunikációját. Ezek az eszközök lehetővé teszik a gyors információcserét, és növelik a biztonságérzetet mind a gondozók, mind a gondozott személy körül lévő támogató hálózat számára. A folyamatos és könnyű elérhetőség gyors reakciót és stabil kommunikációt biztosít.

A gondozás szervezését támogató koordinációs eszközök – például megosztott Google Naptár vagy feladatkezelő platformok, mint a Trello – segítik az átlátható szervezést. Megkönnyítik annak tervezését, hogy ki, mit és mikor végez, ezáltal csökkentik az átfedéseket és a szervezetlenséget.

Döntéstámogató és állapotkövető eszközök – ide tartoznak az egészségfigyelő megoldások, például vérnyomásnaplók, gyógyszerszedési nyilvántartások és emlékeztető alkalmazások. Ezek segítik a mindennapi követést és a következetesség fenntartását. Az idősebbek számára is jól használható egyszerű eszközök közé tartoznak a nagybetűs vagy leegyszerűsített mobiltelefonok, a hangalapú asszisztensek (Google Assistant, Siri), valamint a Magyarországon is használt “okosórák”, amelyek mind erősítik az önállóságot és a biztonságot.

A gondozók közös digitális tere – a megosztott digitális felületek használata növeli a gondozás hatékonyságát, például közös WhatsApp csoportok, megosztott Google dokumentumok és eseménynaplók. Ezek biztosítják, hogy minden formális és informális gondozó ugyanazokhoz az információkhoz férjen hozzá. Ez csökkenti a félreértéseket, és átláthatóvá teszi a felelősségek megosztását a teljes gondozási folyamat során.

2.2.3 A foglalkozás értékelése

Az értékelés célja, hogy a résztvevők röviden reflektáljanak a tanulási folyamatra, és a megszerzett tudást saját gondozási tapasztalataikkal összekapcsolják. Az értékelés történhet szóban, írásban vagy online. Javasolt kérdések:

- *Mit tanultál az önérvényesítésről és az önbizalomról a gondozói szerepben?*
- *Hogyan segítettek a gyakorlati feladatok és a szerepjátékok abban, hogy jobban megértsd a saját szituációidat?*
- *Milyen új felismerések vagy érzelmek jelentek meg benned a csoportmunka során?*
- *Melyik eszközt vagy módszert tudod alkalmazni a mindennapi gyakorlatodban?*

Hivatkozások

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. American Psychologist.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2017). Self-Determination Theory. Guilford Press.

Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The Exercise of Control. Freeman.

Kolb, D. A. (1984). Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development.

Boud, D., Cohen, R., & Sampson, J. (2001). Peer Learning in Higher Education: Learning from and with Each Other.

Tananyagok

- Saját szükségleteim és határaim
- Nehéz helyzetem
- Kiállás magamért gondozóként
- Önérvényesítés – mini határ kvíz
- Történetmesélés – mini kvíz
- Önérvényesítés – szerepjáték

3.1 Kommunikáció

Miről szól a modul?

A modul az eredményes kommunikáció alapelveit mutatja be, valamint feltárja azokat a gyakori akadályokat, amelyek gátolhatják a kölcsönös megértést. A hangsúly azon van, hogyan lehet a szükségleteket, lehetőségeket és személyes határokat különböző gondozási helyzetekben világosan kifejezni. Emellett a modul bemutatja a kommunikáció alternatív formáit is, amelyek támogathatják a befogadó és akadálymentes kapcsolattartást.

Mit kell tudniuk a résztvevőknek a modul végére?

- Megérteni az eredményes kommunikáció alapelveit a gondozási helyzetekben
- Felismerni a gyakori kommunikációs akadályokat, és reflektálni arra, hogyan befolyásolják a kölcsönös megértést
- Különböző gondozási helyzetekben világosan kifejezni saját szükségleteiket, lehetőségeiket és személyes határaikat
- Alternatív kommunikációs módszerek alkalmazása az inkluzív és akadálymentes kapcsolattartásért.

Almodulok áttekintése

- A kommunikáció alapjai
- Kommunikációs akadályok
- Szükségletek, lehetőségek és határok kommunikálása
- A kommunikáció alternatív formái

3.1.1 Prezentáció – A kommunikáció alapjai

Időtartam: 35 perc

Szükséges anyagok

Személyes

- Előre elkészített prezentáció
- Laptop vagy számítógép a prezentáció megjelenítéséhez
- Projektor vagy vetítővászon, hogy minden résztvevő lássa a diákat
- Hangszórók, ha a prezentáció hang- vagy videóanyagot is tartalmaz
- Flipchart vagy tábla a résztvevők kiegészítő ötleteinek, kérdéseinek rögzítésére
- Filctollak
- Távirányító vagy prezentációvezérlő eszköz (opcionális) a diák lapozásához

Online

- Előre elkészített prezentáció
- Digitális tábla/ megosztott dokumentum a kérdések vagy kulcspontok gyűjtésére

Elméleti háttér

A kommunikáció alapjai

A kommunikáció az emberi interakció olyan folyamata, amely lehetővé teszi az információk, gondolatok és érzelmek cseréjét. Két vagy több ember között zajlik, és a társas kapcsolatok alapvető feltétele. A kommunikáció olyan készség, amely tanulható és gyakorlással, tudatos reflexióval fejleszthető.

A kommunikáció hatékonysága azon múlik, hogy az üzenetet a másik fél mennyire pontosan fogadja és érti meg. A kommunikáció minősége döntő hatással van a támogató és harmonikus kapcsolatok kialakítására. Sikeres kommunikáció esetén a kihívások és

konfliktusok konstruktívan kezelhetők, és akár a kapcsolat erősítéséhez is hozzájárulhatnak.

Küldő–fogadó modell

A küldő–fogadó modell a kommunikáció alapmodellje. A küldő egy üzenetet szeretne átadni, és ezt kódolja felismerhető jelekké, amelyek üzenetté alakulnak. A fogadó érzékeli az üzenetet, majd dekódolja annak jelentését.

A legtöbb esetben a küldött és a fogadott üzenet megegyezik, ami azt jelenti, hogy a megértés létrejött. Ennek ellenőrzésére a fogadó visszajelzést adhat azzal, hogy elmondja, hogyan értelmezte az üzenetet. Ez lehetővé teszi a küldő számára, hogy ellenőrizze, az általa közvetített üzenet helyesen jutott-e el. Ezt a folyamatot visszajelzésnek nevezzük.

Az üzenet négy oldala

Schulz von Thun szerint minden üzenet négy rétegből áll. A tárgyi tartalom az objektív információt jelenti. Az önfeltárás azt mutatja meg, mit közöl a beszélő önmagáról, például érzéseit, attitűdjeit vagy szerepét. A kapcsolati oldal arra utal, hogyan viszonyul a küldő a fogadóhoz és a kapcsolatukhoz. A felhívás pedig azt fejezi ki, mit szeretne a küldő, hogyan reagáljon a másik fél.

Aktív figyelés

Az aktív figyelés Carl Rogers nevéhez fűződik, aki eredetileg pszichoterápiás kommunikációs módszerként dolgozta ki, de más élethelyzetekben is hasznos, mivel elősegíti a kölcsönös megértést. A hallgató igyekszik belehelyezkedni a beszélő gondolataiba és érzéseibe, hogy jobban megértse viselkedését, még akkor is, ha az elsőre nem egyértelmű vagy nehezen érthető. A cél nem a másik nézőpontjának átvétele, hanem annak ideiglenes megértése. Az aktív figyelés különösen fontos a párbeszédekben, ugyanakkor kihívást is jelent, mivel az emberek gyakran inkább ellenérveket fogalmaznak meg, mintsem valóban figyelnek.

Az aktív figyelés alapelvei közé tartozik az empátia, a kongruencia és a feltétel nélküli elfogadás. Az empátia a másik gondolatainak és érzéseinek megértésére való képesség. A kongruencia azt jelenti, hogy a verbális és nonverbális jelek összhangban vannak, például amikor az arckifejezés megegyezik a kimondott tartalommal. A feltétel nélküli elfogadás azt jelenti, hogy a másik személyt viselkedésétől és véleményétől függetlenül tiszteljük és elfogadjuk.

Az aktív figyelés három szintre osztható. Az első szint a kapcsolatra fókuszál, és figyelmet jelez szemkontaktussal, nyitott testtartással, valamint rövid visszajelző szavakkal (pl. „hm”, „igen”). Ezeknek hitelesnek kell lenniük, nem mechanikusnak.

A második szint a tartalom megértésére irányul. A kulcsfontosságú mondanivalót saját szavakkal visszamondjuk a megértés ellenőrzése érdekében. Ez nem csak egyszerű ismétlés, hanem a lényegi tartalom újrafogalmazása. Bizonyos esetekben rövid megszakítás is indokolt lehet a félreértések elkerülése érdekében.

A harmadik szint az érzelmek visszatükrözésére fókuszál. A hallgató megfogalmazza a kimondottak érzelmi tartalmát feltételes formában. Ez lehetőséget ad a beszélőnek, hogy megerősítse vagy korrigálja azt, és gyakran segít saját érzéseinek tisztázásában. Fontos tiszteletben tartani a beszélő visszajelzését, és nem ragaszkodni a saját értelmezéshez.

Erőszakmentes kommunikáció (Rosenberg)

Az erőszakmentes kommunikáció a tiszteletteljes interakció módszere. A hangsúly a saját érzéseken és szükségleteken van, nem a vádaskodáson. A cél, hogy a kommunikáció ne okozzon sérülést. Fontos különbséget tesz a megfigyelés és az értelmezés között: a megfigyelést tárgyilagosan írjuk le, míg az értékeléseket és következtetéseket külön jelezzük. Ez átláthatóságot teremt és csökkenti a félreértéseket.

A módszer szerint az érzések kifejezése négy lépésben történik:

- Megfigyelés: a helyzet tárgyilagos leírása
- Érzés: az érzelmi reakció kifejezése
- Szükséglet: a mögöttes szükségletek azonosítása
- Kérés: világos és tiszteletteljes kérés megfogalmazása a közös megoldás érdekében

Nonverbális kommunikáció

A nonverbális kommunikáció minden olyan kommunikációs forma, amely nem beszéden keresztül történik. Mivel a verbális üzenetek gyakran pontatlanok vagy többféleképpen értelmezhetők, a nonverbális jelek segítenek a jelentés tisztázásában. A kommunikációpszichológia hét típusát különbözteti meg:

- Szemkontaktus: figyelmet és udvariasságot jelez, hiánya érdektelenségként értelmezhető
- Arckifejezés: érzelmek kifejezése és a verbális üzenet kiegészítése
- Gesztusok: a mondanivalót erősítő vagy kiemelő testmozgások, kulturálisan befolyásoltak
- Testbeszéd (testtartás és mozgás): nyitottságot vagy elutasítást fejez ki
- Megjelenés: ruházat és külső megjelenés, amely benyomást kelt
- Taktikus kommunikáció: érintésen keresztüli kommunikáció, amely a kontextustól és kapcsolattól függ
- Proxemika: a személyek közötti fizikai távolság, amelyet társadalmi normák és kapcsolatok befolyásolnak

Alternatív kommunikációs formák

Az augmentatív és alternatív kommunikáció (AAC) olyan módszereket foglal magában, amelyek a beszédben korlátozott vagy nem beszélő emberek kommunikációját támogatják. Célja a kommunikáció lehetővé tétele és javítása. Megkülönböztetünk alternatív

kommunikációt, amely a beszédet helyettesíti, és augmentatív kommunikációt, amely a meglévő beszédet támogatja.

A testalapú kommunikáció magában foglalja az arckifejezést, gesztusokat, tekintetet, testmozgást és hangadásokat. Ezek széles körben elfogadott formák, különösen fontosak a beszédben korlátozott személyek esetében. A jelnyelvek szintén fontos vizuális kommunikációs rendszerek, amelyek teljes értékű nyelvnek számítanak saját nyelvtannal.

A nem elektronikus kommunikációs eszközök közé tartoznak a tárgyak, képek, rajzok, szimbólumok vagy írott szövegek. Emellett elektronikus eszközöket is használnak, például beszédgeneráló készülékeket, amelyek lehetnek rögzített hangúak vagy szintetizált beszédet használók (pl. tabletek, számítógépek).

Egyszerű és könnyen érthető nyelv

Az Easy Language (Könnyen Érthető Kommunikáció - KÉK magyarul) egy speciálisan kialakított nyelvi forma fogyatékossággal élő és tanulási nehézségekkel küzdő emberek számára. A standard nyelv leegyszerűsített változata, az inkluzív kommunikáció része. Egyszerű szavakat, rövid mondatokat és világos szerkezetet használ, jellemzően A1–A2 nyelvi szinten.

A Plain Language (egyszerű nyelv) az általános köznyelv egyszerűsített formája, gyakran „állampolgárbarát nyelvként” is említik. B1 szintnek felel meg, rövidebb mondatokat és egyszerűbb szerkezeteket használ. A szakmai kifejezéseket, idegen szavakat és metaforákat kerüli a érthetőség érdekében. Célja, hogy minél több emberhez eljusson, beleértve az alacsonyabb olvasási készséggel rendelkezőket is.

Instrukciók a megvalósításhoz

Ebben a tevékenységben a moderátorok prezentáció segítségével ismertetik a kommunikáció alapelveit. A foglalkozáshoz előre elkészített prezentáció áll rendelkezésre, amelyet a folyamat vezetésére kell használni. A moderátorok röviden elmagyarázzák a diákon szereplő főbb fogalmakat és példákat, és lehetőség szerint összekötik azokat gyakorlati helyzetekkel.

A résztvevőket arra kell ösztönözni, hogy bármikor tegyenek fel kérdéseket, ha valami nem világos. A moderátorok emellett bátorítsák őket arra is, hogy osszák meg saját kommunikációval kapcsolatos tapasztalataikat vagy megfigyeléseiket, mivel ezek a hozzájárulások gazdagítják a beszélgetést, és segítik az elméleti tartalom és a valós élethelyzetek összekapcsolását.

3.1.2 Kommunikációs akadályok

Időtartam: 35 perc

Szükséges anyagok

Személyes

- Flipchart vagy tábla
- Filctollak, papír és tollak
- Időmérő

Online

- Prezentációs dia vagy megosztott képernyő az irányító kérdéssel
- Digitális tábla vagy együttműködési eszköz (pl. Miro, Mural, Jamboard, Padlet) a kulcspontok plenáris összegyűjtésére
- Időmérő

Elméleti háttér

A kommunikáció során különböző akadályok merülhetnek fel, amelyek megnehezítik vagy akár lehetetlenné teszik az információ megértését.

Az *érzékszervi akadály* akkor jelentkezik, ha egy érzékelési csatorna, például a látás vagy a hallás sérült, ami miatt az információ nem a tervezett módon jut el a befogadóhoz. Ilyen esetekben a tartalmat adaptálni kell, például audio leírással vagy az írott információ felolvasásával.

A *tudásbeli akadály* akkor jelenik meg, amikor a tartalom egy szakterülethez kötődik, és összetettsége miatt nehezen érthető.

Ehhez szorosan kapcsolódik a *szaknyelvi akadály,* amikor a bonyolult terminológia, hosszú mondatok és speciális kifejezések tovább nehezítik a megértést, ahogy ez gyakran előfordul hivatalos levelekben vagy szerződésekben.

A *kulturális akadályok* a különböző kultúrák közötti normák és kommunikációs stílusok eltéréseiből adódnak. Ami az egyik kultúrában udvariasnak számít, az egy másikban akár nem megfelelőnek is tűnhet, ami félreértésekhez vezethet.

A *kognitív akadály* akkor alakul ki, amikor az információ nyelvi vagy tartalmi szempontból túl összetett, és ezért nem feldolgozható. Ilyenkor az érintettek nem feltétlenül értik meg, mit várnak el tőlük.

A *nyelvi akadály* akkor jelentkezik, amikor az emberek különböző nyelveket beszélnek, és nem tudják megérteni egymást.

A *közvetítési akadályok* különböző formákat ölthetnek: az információ megjelenhet ismeretlen jelrendszerben, elérhetetlen érzékelési csatornán keresztül, vagy technikai eszközök és médiaműveltség hiánya miatt válhat hozzáférhetetlenné.

Ezek az akadályok külön-külön vagy kombináltan is megjelenhetnek, és jelentősen ronthatják a kommunikáció hatékonyságát (Rink, 2020).

Instrukciók a megvalósításhoz

Ez a tevékenység a Gondolkodj–Párosíts–Oszd meg (Think–Pair–Share) módszert alkalmazza a kommunikációs akadályok feltárására a tartós gondozás kontextusában, valamint azok kezelésére szolgáló stratégiák azonosítására.

A folyamat egyéni reflektálással kezdődik. Kérd meg a résztvevőket, hogy gondolják át a következő kérdést: *Milyen kommunikációs akadályok fordulhatnak elő a tartós gondozási helyzetekben?* Bátorítsd őket arra, hogy gondozottakkal, családtagokkal és szakemberekkel kapcsolatos helyzetekre is reflektáljanak. A résztvevők néhány percet kapnak arra, hogy saját tapasztalataik vagy megfigyeléseik alapján példákat jegyezzenek fel (5 perc).

Ezután kérd meg a résztvevőket, hogy alkossanak párokat. A páros megbeszélés során osszák meg egymással gondolataikat, és vitassák meg a következő kérdést: *Milyen stratégiák segíthetnek elkerülni vagy leküzdeni ezeket a kommunikációs akadályokat a tartós gondozásban?* Bátorítsd őket arra, hogy vegyék figyelembe a gyakorlati megközelítéseket, például a tiszteletteljes kommunikációt, az aktív figyelmet, a kommunikáció egyéni igényekhez igazítását, valamint az érzelmi vagy stresszes helyzetek kezelését (15 perc).

Végül gyűjtsd vissza a csoportot egy rövid plenáris megosztásra. Kérj meg néhány párt, hogy röviden mutassák be beszélgetésük legfontosabb tanulságait. A moderátor a kulcspontokat flipchartra, táblára vagy digitális felületre rögzítheti. A cél a tartós gondozásban megjelenő közös kommunikációs kihívások azonosítása, valamint a gyakorlati megoldási stratégiák megosztása (10 perc).

3.1.3 Szükségletek, lehetőségek és határok kifejezése

Időtartam: 35 perc

Szükséges anyagok

Személyes

- Nyomtatott esettanulmányok, amelyek tipikus kommunikációs helyzeteket írnak le
- Írásos anyag vagy dia az „én-üzenetek” és „te-üzenetek” bemutatásával
- Papírlap vagy moderációs kártyák, amelyeken a résztvevők felírhatják válaszaikat
- Tollak a résztvevők számára
- Flipchart vagy tábla az „én-üzenetek” csoportos gyűjtéséhez
- Filctollak

Online

- Digitális esettanulmányok (pl. diákon, PDF-ben vagy a chatben megosztva)
- Prezentációs dia az „én-üzenetek” és „te-üzenetek” bemutatásával
- Megosztott dokumentum vagy digitális tábla (pl. Miro, Mural, Padlet, Google Docs), ahol a csoportok felírhatják példáikat

Elméleti háttér

Konfliktushelyzetekben az emberek gyakran elveszítik tárgyilagosságukat, és vádaskodásba kezdenek, illetve felelőst keresnek a másik félben. Az ilyen típusú kommunikációt **„te-üzeneteknek”** nevezzük. Ezeket az üzeneteket gyakran bántónak érzékelik, és inkább fokozzák a konfliktust, mintsem megoldanák azt.

A te-üzenetekkel való szembesülésre az emberek gyakran védekezően reagálnak. Visszahúzódhatnak a helyzetből, vagy ellentámadással válaszolhatnak, mivel kioktatottnak, kritizáltnak vagy figyelmen kívül hagyottnak érzik magukat. Ez a dinamika megnehezíti a konstruktív párbeszédet, és tovább erősítheti a konfliktust.

Emellett a te-üzenetek elterelik a figyelmet a saját érzésekről és szükségletekről. Ahelyett, hogy a személy a saját érzéseit vagy aggodalmait fejezné ki, a felelősséget a másik félre helyezi, ami korlátozza a kölcsönös megértés lehetőségét.

Példa: „Soha nem figyelsz rám."

A kommunikációban az **„én-üzenetek"** a saját belső folyamatok és érzelmek kifejezésének eszközei, amelyek egyértelműen az önkifejezésre helyezik a hangsúlyt. Ahelyett, hogy a másik felet hibáztatnák vagy kritizálnák, a személyes érzések és nézőpontok megosztására koncentrálnak. Emiatt az én-üzenetek kevésbé bántóak, és inkább támogatják a konstruktív és tiszteletteljes kommunikációt.
Az én-üzenetek fontos szerepet játszanak a hatékony konfliktuskezelésben. Azáltal, hogy a saját tapasztalatokra és érzelmekre fókuszálnak, hozzájárulnak a kölcsönös tisztelet és megértés légkörének kialakításához. Ez a megközelítés csökkenti a védekezést, és teret nyit a párbeszédnek, megkönnyítve a nézeteltérések produktív kezelését.
Az én-üzenetek általában három lépésből állnak. Először a beszélő leírja saját érzéseit egy helyzetre vagy a másik fél viselkedésére reagálva. Másodszor megmagyarázza ezeknek az érzéseknek az okát világos és tárgyilagos módon. Végül ismerteti a helyzet hatását vagy következményeit.

Példa: „Úgy érzem, nem figyelnek rám, amikor félbeszakítanak."

Instrukciók a megvalósításhoz

Ez a tevékenység a kommunikációs készségek gyakorlására fókuszál a tartós gondozásban, különös tekintettel a szükségletek, lehetőségek és személyes határok kifejezésére.
A foglalkozás egy rövid bevezetéssel indul az „én-üzenetek" és „te-üzenetek" fogalmába. Ismertesd a két kommunikációs stílus közötti különbséget, és hangsúlyozd, hogy az „én-üzenetek" segítenek az érzések, szükségletek és határok kifejezésében anélkül, hogy a másik felet hibáztatnák, támadnák. Példák segíthetnek a különbség szemléltetésében.
A bevezetést követően oszd a résztvevőket kis csoportokra, és mutass be rövid

esettanulmányokat a tartós gondozásban előforduló helyzetekről. Ezek a szituációk gondozottak, családtagok vagy szakemberek közötti kommunikációt is érinthetnek.
A csoportmunka során a résztvevők elemzik az esettanulmányokat, és megbeszélik, hogyan lehetne javítani a kommunikációt az adott helyzetben. A feladat részeként gyakorolják az „én-üzenetek" megfogalmazását, amelyek tisztán és tiszteletteljesen fejezik ki a szükségleteket vagy határokat.
Bátorítsd a résztvevőket arra, hogy *saját tapasztalataikból* is merítsenek, és beszéljék meg, hogyan alkalmazhatók ezek a kommunikációs stratégiák a valós gondozási helyzetekben. A tevékenység végén néhány csoport röviden megoszthatja példáit a teljes csoporttal.

3.1.4 A foglalkozás értékelése

Időtartam: 15 perc

A foglalkozás záró részét egy rövid reflektálásra és összefoglalásra használd. A cél, hogy a résztvevők áttekintsék a foglalkozás legfontosabb gondolatait, és azokat saját tapasztalataikhoz vagy gyakorlatukhoz kapcsolják.

Kezdj egy rövid csoportos beszélgetéssel. Kérd meg a résztvevőket, hogy osszák meg a foglalkozás legfontosabb tanulságait.
Lehetséges irányító kérdések: *Mi volt számodra ma a legfontosabb felismerés? vagy Mit viszel magaddal a tartós gondozásban végzett munkádhoz?*

Bátorítsd a résztvevőket, hogy osszák meg gondolataikat, hogy többféle nézőpont is megjelenhessen.

Végül röviden foglald össze a foglalkozás során megjelenő kulcsfontosságú tanulási pontokat. Ezek lehetnek központi fogalmak, gyakorlati kommunikációs stratégiák vagy a csoportbeszélgetés során felmerült fontos felismerések. A cél, hogy a foglalkozás érthetően és strukturáltan záruljon, kiemelve a legfontosabb tanulságokat.

Hivatkozások

Rink, I. (2020). Kommunikationsbarrieren. In: Maß, C.; Rink, I. (Hrsg.). Handbuch Barrierefreie Kommunikation. S. 29 - 66. DOI: 10.26530/20.500.12657/43216

Schmitz, B (o.J.): Handout Grundlagen Konfliktbearbeitung/Konfliktmanagement. Für: Evangelischer Fachverband für Arbeit und Soziale Integration (Hrsg.) https://www.efas-web.de/files/teges/Teges_Handout_Konflikt_FINAL_SCREEN.pdf

Hellrung, U.; Giel, B. (2023). Unterstützte Kommunikation. URL: https://www.socialnet.de/lexikon/Unterstuetzte-Kommunikation

Von Thun, F. (1981). Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation. ISBN: 978-3-499-17489-6

Züricher Hochschule für Angewandte Wissenschaft (o.J.): Nonverbale Mittel der Kommunikation. https://moodle2.zhaw.ch/pluginfile.php/170521/mod_resource/content/0/Nonverbale_Kommunikationsmittel.pdf

Tananyagok

- Prezentáció a kommunikációról
- „Én-üzenetek és te-üzenetek” nyomtatott anyag
- Esettanulmányok

3.2 Kapcsolati hálók

Miről szól a modul?

A **gondozott személlyel való kommunikációs és kapcsolati készségek fejlesztése**. Önképzés, a segítő szerep jellemzői és formái. Szakmai leírások, pozitív és negatív példák bemutatása.

Mit kell tudniuk a résztvevőknek a modul végére?

A modul végére a résztvevők megértik az eredményes kommunikáció és a gondozott személlyel való kapcsolatépítés alapjait, valamint a segítő szerep legfontosabb jellemzőit. Képesek lesznek felismerni a kommunikáció jogi vonatkozásait érintő kérdéseket, valamint feltérképezni a rendelkezésre álló támogatási lehetőségeket. Gyakorlati példák és történetmesélés segítségével különbséget tudnak tenni a pozitív és negatív gyakorlatok között. Megtapasztalják továbbá a sorstársi támogatás és a hálózatépítés értékét, valamint megismerkednek további tanulási forrásokkal.

Almodulok áttekintése

- A gondozott személlyel való kommunikáció, kapcsolatépítés és a segítő szerep.
- Jogi vonatkozások és támogatási lehetőségek.
- Gyakorlati példák és történetmesélés.
- Sorstársi támogatás, hálózatépítés és tanulási források.

3.2.1 Kommunikáció, jogi tudatosság, támogatási lehetőségek a gondozási kapcsolatokban

Időtartam 30 perc

Szükséges anyagok

Személyes

- Előre elkészített prezentáció
- Laptop a prezentáció megjelenítéséhez
- Projektor
- Flipchart vagy tábla
- Filctollak

Online

- Előzetes regisztráció e-mail címmel
- Digitális együttműködési és interaktív képzési eszközök (pl. Mentimeter, Miro, Slido)

Elméleti háttér

Az eredményes kommunikáció és kapcsolatépítés alapvető kompetenciák a gondozásban, mivel közvetlenül befolyásolják a bizalmat, az együttműködést és a gondozott személy számára nyújtott támogatás minőségét. A segítő szerep folyamatos önreflexiót és önfejlesztést igényel, beleértve a saját viselkedés, határok és szakmai felelősség átgondolását. A kommunikáció jogi vonatkozásai biztosítják, hogy a gondozási kapcsolatok etikusak, tiszteletteljesek legyenek, és szakmai keretek között maradjanak, különösen a titoktartás és a megfelelő információmegosztás területén. A támogató rendszerekhez és sorstársi hálózatokhoz való hozzáférés kulcsszerepet játszik az elszigetelődés megelőzésében és a gondozók ellenállóképességének (reziliencia) erősítésében.

Instrukciók a megvalósításhoz

Az oktató egy rövid bevezetéssel indítja a **kommunikáció gondozási helyzetekben** való értelmezését: hangsúlyozza, hogy a kommunikáció nem csupán „beszéd”, hanem a figyelmes meghallgatás, a szükségletek értelmezése és a bizalom kiépítése a gondozott személlyel.
A kommunikáció fő fókuszpontjai (példák):

- Aktív figyelem: pl. a nem verbális jelzések észlelése, mint a szorongás, a csend vagy az ellenállás
- Tiszta, nyugodt kommunikáció stresszes helyzetekben
- Az előfeltevések (prekoncepciók) kerülése, tisztázó kérdések feltevése

A segítő szerepet *egyensúlyozó szerepként* kell hangsúlyozni, amely az érzelmi támogatás és a szakmai határok között teremt egyensúlyt.

Segítő szerep – hangsúlyos elemek (példák):

- Nyugalom megőrzése és annak elkerülése, hogy a gondozott személy felelősségét átvegyük
- Az önállóság támogatása (pl. „Mit szeretnél tenni?” a döntés helyett)
- Önreflexió a kiégés megelőzése érdekében: a gondozói kiégés csökkenthető a stresszjelek tudatosításával és aktív megküzdési stratégiák alkalmazásával (világos határok kijelölése, rövid szünetek beiktatása a nap során / kilépés a stresszes helyzetekből, felelősség megosztása, szupervízió vagy csapat-támogatás igénybevétele, segítségkérés időben – megelőző jelleggel nem a kimerülés után, a személyes élet és identitás fenntartása a gondozáson kívül).

A kapcsolatépítés fókusza a bizalom, a következetesség, valamint a gondozott személy és családja személyes határainak tiszteletben tartása.

Jogi kommunikáció

A jogi kommunikáció olyan kommunikációt jelent, amely tiszteletben tartja a *titoktartást*, az *adatvédelmet*, a *hozzájárulást* és a *szakmai felelősséget* a gondozási helyzetekben.

Kulcspontok (példák):

- Személyes/egészségügyi információkat csak hozzájárulással szabad megosztani
- Óvatosan kell kommunikálni más intézményekkel (kórházak, szociális szolgálatok, biztosítók): amikor az ellátó orvossal vagy kórházzal kommunikál, a segítőnek csak a releváns tényeket szabad közölnie, és kerülni kell a túlzott információ megosztást
- Mindig tisztázni kell: *„Van engedélyem arra, hogy ezt az információt megosszam?"*

Etikai határok

Az etikai határokat a segítő szerepben a szakmai viselkedés, a tisztelet és a felelősség kereteiként határozzuk meg.

- Nem szabad érzelmileg túlságosan bevonódni az ellátott magánéletébe
- Nem szabad döntéseket hozni a személy helyett, kivéve, ha ez szükséges
- Tiszteletben kell tartani a családi konfliktusok magánjellegét

Támogatási lehetőségek

A támogatási lehetőségek alatt mindazon formális és informális segítségforrások, amelyekhez a gondozó fordulhat a gondozott személy és saját maga támogatásához.

- Háziorvos, ápolók, otthoni gondozási szolgálatok
- Szociális szolgáltatások, helyi intézmények, civil szervezetek
- Családi kommunikáció: feladatok egyeztetése, felelősség megosztása

Sorstársi támogatás és hálózatépítés:
A gondozók közötti tapasztalatcsere az elszigetelődés csökkentését és a kiégés megelőzését szolgálja.

- Nehéz kommunikációs helyzetek és megoldások megosztása
- Mások megküzdési stratégiáinak megismerése
- Érzelmi teher csökkentése csoportos beszélgetések során

Nyújts 2–3 példát **könyvekre és filmekre a reflektáláshoz:**

Könyvek:

- *Marshall B. Rosenberg – A szavak ablakok vagy falak (Erőszakmentes kommunikáció)*
- *Rose Hackman – Érzelmi munka (gondozói érzelmi terhelés, láthatatlan munka)*
- *Hailey Magee – Kényszeres kedveskedők kézikönyve (határok, önérvényesítés)*
- *Deb Dana – Lehorgonyozva (stressz, idegrendszer, megküzdés gondozóknak)*
- *Kiss Hedvig – Demencia gondozók kézikönyve (konkrét gondozási helyzetek)*

—----------

- *Atul Gawande – Being Mortal (angol nyelven elérhető)*
- *Joan Halifax – Being with Dying (angol nyelven elérhető)*
- *Christie Watson – The Language of Kindness (angol nyelven elérhető)*

Filmek:

- *Still Alice / Megmaradt Alice-nek*
- *The Intouchables / Életrevalók*
- *The Father / Az apa*

3.2.2 Történetmesélés, megélt tapasztalatok és sorstársi támogatás a gondozásban

Időtartam: 35 perc

Szükséges anyagok

Személyes

- Előre elkészített prezentáció
- Laptop a prezentáció megjelenítéséhez
- Projektor
- Flipchart vagy tábla
- Filctollak

Online

- Előzetes regisztráció e-mail címmel
- Digitális együttműködési és interaktív képzési eszközök (pl. Mentimeter, Miro, Slido)

Elméleti háttér

Ez a tevékenység gyakorlatorientált és **valós élethelyzetekre** épül. A résztvevők történetmesélés, csoportos reflektálás és sorstársi tapasztalatcsere segítségével vizsgálják a kommunikációs kihívásokat, az érzelmi helyzeteket és a megküzdési stratégiákat.

Instrukciók a megvalósításhoz

Az oktató rövid storytelling/történetmesélő videókat vagy valós esettanulmányokat mutat be, amelyek a gondozásban előforduló *pozitív és negatív* kommunikációs helyzeteket szemléltetik.
A résztvevők kis csoportokban reflektálnak olyan kérdések mentén, mint: *„Mi működött jól?”, „Mi nem működött jól?”, „Mit csinálnál másképp?”*

Elősegíti a személyes tapasztalatok megosztását mind intézményi, mind családi gondozók részéről, különös tekintettel a nehéz kommunikációs helyzetekre (pl. gondozottakkal, családtagokkal vagy más intézményekkel). A beszélgetést a megküzdési stratégiák és a sorstársi tanulás irányába tereli, hangsúlyozva, hogyan támogatják egymást a gondozók és hogyan csökkenthető az elszigetelődés.

A tevékenység rövid csoportos összegzéssel zárul: főbb tanulságok, közös megoldások és érzelmi tapasztalatok kiemelésével.

Fő módszerek:

- Storytelling (történetmesélő) videók / esettanulmányok
- Irányított reflektálás
- Sorstársi tapasztalatcsere

3.2.3 A foglalkozás értékelése

A foglalkozást egy rövid, reflektív és gyakorlatorientált záró szakaszban értékeljük, amely a résztvevők megértésére, érzelmi tapasztalataira és a valós gondozási helyzetekben való alkalmazhatóságra fókuszál.

- Gyors lezáró kör: minden résztvevő megoszt egy kulcsfontosságú tanulságot a foglalkozásból
- Önreflexiós kérdések (szóban vagy írásban): *Mit fogok alkalmazni a mindennapi gondozási gyakorlatomban? Mi volt a leghasznosabb vagy legmeglepőbb? Mi az, ami még mindig nem világos vagy nehéz számomra?*
- Opcionális visszajelző eszköz (ha rendelkezésre áll): egyszerű értékelés (1–5) a hasznosságról és relevanciáról

Hivatkozások

Kitwood, T. (1997). *Dementia Reconsidered: The Person Comes First*.

Rogers, C. R. (1951). *Client-Centered Therapy*

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout: A Short History

Gawande, A. (2014). Being Mortal

Tananyagok

- PPT prezentáció – a kommunikáció, a segítő szerep, a jogi és etikai szempontok, valamint a támogatási rendszerek fogalmi bemutatására
- Rövid történetmesélő videók / esettanulmányok – valós gondozási helyzetek pozitív és negatív példáival
- Irányított csoportos beszélgetés – facilitált reflektálás a tapasztalatokra és kommunikációs kihívásokra
- Sorstársi tanulás – megküzdési stratégiák megosztása és az elszigetelődés csökkentése
- Mini reflexiós kvíz (3–5 kérdés) – gyors megértés-ellenőrzés (pl. „Mi a jogi kommunikáció egyik alapelve?”)

4.1 Konfliktuskezelés

Miről szól a modul?

A tartós gondozásban dolgozó **formális gondozók (szakemberek) és informális gondozók (családtagok, rokonok, barátok) közötti konfliktusok** megértésére és kezelésére fókuszál. Számos európai gondozási rendszerben a gondozási feladatok a szakemberek és a családtagok között *megosztva* valósulnak meg. Bár ez az együttműködés elengedhetetlen, gyakran vezet félreértésekhez, eltérő elvárásokhoz, érzelmi terheléshez és kommunikációs problémákhoz. A FairCare felmérés rámutatott arra, hogy a nem megfelelő koordináció, a hiányos kommunikáció, az érzelmi terhelés a gondozási kapcsolatokban a konfliktusok legfőbb kiváltó tényezői. A modul célja ezen kihívások kezelése az együttműködés, a kölcsönös tisztelet, a közös döntéshozatal előmozdításával. Segít a résztvevőknek megérteni, hogy **a konfliktus az emberi interakciók természetes része**, és megfelelő kezelés esetén pozitív tanulási tapasztalattá is válhat.

Mit kell tudniuk a résztvevőknek a modul végére?

- Megérteni a gondozási kapcsolatokban megjelenő konfliktusok természetét, és felismerni, hogy a konfliktusok gyakran a szerepek, elvárások és kommunikációs stílusok különbségeiből erednek.
- Azonosítani a különböző konfliktustípusokat (pl. kommunikációs, érzelmi, szerephez kötődő, döntéshozatali, amelyek a formális és informális gondozók között előfordulnak.
- Felismerni, hogy a stressz, a munkaterhelés és a szervezeti vagy intézményi korlátok hogyan hatnak a konfliktusok kialakulására a gondozási környezetben.
- Hatékony kommunikációs technikákat alkalmazni, mint az aktív figyelem, az empátia kifejezése és a tiszteletteljes párbeszéd fenntartása.
- Alapvető konfliktuskezelési technikákat alkalmazni, mint a tárgyalás, a mediáció és az együttműködésen alapuló problémamegoldás.

Almodulok áttekintése

- Konfliktusok nélkül (megelőzés)
- Konfliktustípusok
- A konfliktus általánosságban

4.1.1 Bevezetés a gondozási helyzetekben megjelenő konfliktusokba

Időtartam: 30 perc

Szükséges anyagok

- Prezentációs diák,
- Flipchart vagy digitális tábla,
- Filctollak
- Online szavazóeszköz.

Elméleti háttér

Ez a tevékenység a konfliktusokat a gondozási kapcsolatok természetes és elkerülhetetlen részeként mutatja be, különösen akkor, amikor formális és informális gondozók együtt dolgoznak. A FairCare szemlélet szerint a konfliktusok gyakran a szerepek, az elvárások és a kommunikációs stílusok különbségeiből erednek, ugyanakkor tanulási és együttműködési lehetőséget is jelentenek. A felmérések eredményei megerősítik, hogy a félreértések és a nem egyértelmű felelősségi körök a konfliktusok fő okai az európai gondozási környezetekben.

Instrukciók a megvalósításhoz

Személyes

Az oktató köszönti a résztvevőket, és röviden bemutatja a témát. A résztvevőket arra ösztönzi, hogy osszanak meg példákat olyan konfliktusokra, amelyeket gondozási helyzetekben átéltek vagy megfigyeltek. Az oktató a kulcstémákat flipchartra rögzíti, majd összefoglalja a konfliktusok leggyakoribb okait, összekapcsolva azokat a FairCare szemlélet együttműködésre és közös felelősségvállalásra vonatkozó elveivel.

Online

Az oktató rövid bevezetéssel indítja a témát. A résztvevők egy élő szavazásban vagy chatben feltett kérdésre válaszolnak (pl. *„Mi okoz konfliktusokat a gondozásban?”*). Az oktató áttekinti a válaszokat, és összekapcsolja azokat a főbb fogalmakkal, biztosítva, hogy minden résztvevő aktívan bevonódjon.

4.1.2 Konfliktusmegelőzési stratégiák

Időtartam: 30 perc

Szükséges anyagok

- Flipchart,
- Öntapadós jegyzetlapok / együttműködésen alapuló digitális tábla (pl. Padlet),
- Filctollak

Elméleti háttér

A konfliktusok *megelőzhetők* a kommunikáció, az inklúzió és a közös döntéshozatal révén. A megelőző stratégiák erősítik a bizalmat, és csökkentik a formális és informális gondozók közötti hatalmi egyenlőtlenségeket. A felmérések eredményei azt mutatják, hogy sok gondozó úgy érzi, kimarad a döntéshozatalból, ami növeli a feszültséget és a félreértések esélyét.

Instrukciók a megvalósításhoz

Személyes

A résztvevőket kis csoportokra osztjuk, és arra kérjük őket, hogy vitassák meg a következő kérdést: *„Mi segít elkerülni a konfliktusokat a gondozási kapcsolatokban?”* Minden csoport öntapadós jegyzetlapokra írja fel az ötleteit. Az oktató egy csoportos beszélgetésben az ötleteket olyan témák mentén rendezi, mint a kommunikáció, a tisztelet és a szerepek tisztázása. Közösen létrejön egy „konfliktusmegelőzési ellenőrzőlista”.

Online

A résztvevők egy megosztott digitális táblán vagy chatfelületen jelzik ötleteiket. Az oktató kategóriákba rendezi a válaszokat, és közösen megvitatja azokat a csoporttal. A résztvevőket arra ösztönzi, hogy gondolják át, mely stratégiákat alkalmazzák már jelenleg is, és melyeket tudnának beépíteni a gyakorlatukba.

4.1.3 Konfliktustípusok

Időtartam: 30 perc

Szükséges anyagok

- Nyomtatott vagy digitális esettanulmányok
- Prezentációs diák

Elméleti háttér

Ez a rész a különböző konfliktustípusok (szerephez kötődő, érzelmi, kommunikációs, döntéshozatali és kulturális) megértését fejleszti. Ezen konfliktustípusoknak a felismerése segíti a résztvevőket abban, hogy hatékonyan reagáljanak és elkerüljék az eszkalációt. A FairCare szemlélet hangsúlyozza a formális gondozók, informális gondozók és a gondozásra szoruló személy nézőpontjainak megértését.

Instrukciók a megvalósításhoz

Személyes

Az oktató rövid esettanulmányokat mutat be. A résztvevők kis csoportokban dolgoznak, azonosítják a konfliktus típusát, és megvitatják a lehetséges megoldásokat. Ezután minden csoport megosztja az eredményeit, z oktató összefoglalja a kulcsfogalmakat.

Online

A résztvevők rövid szituációkat tekintenek meg a platformon. Egyénileg vagy kisebb csoportokban dolgoznak, és azonosítják a különböző konfliktustípusokat. Ezt követően az oktató csoportos megbeszélést vezet, és visszajelzést ad.

4.1.4 A konfliktus általánosságban – a konfliktusok dinamikája

Időtartam: 30 perc

Szükséges anyagok

- Szerepjáték-szituációs kártyák,
- Megfigyelőlapok / videóklippek (online)

Elméleti háttér

Ez a tevékenység a konfliktusok eszkalálódását és a konfliktuskezelési módszereket helyezi középpontba, beleértve a tárgyalást, a mediációt és az együttműködésen alapuló problémamegoldást. A felmérések eredményeit tükrözve rámutat arra, hogy a stressz, a munkaterhelés és az érzelmi nyomás gyakran fokozza a konfliktusokat, különösen a tartós gondozási helyzetekben.

Instrukciók a megvalósításhoz

Személyes

A résztvevők valós gondozási konfliktusokra épülő szerepjátékokat játszanak el (pl. egy ápoló és egy családtag közötti nézeteltérés). A megfigyelők feljegyzik a kommunikációs stílusokat, és fejlesztési javaslatokat fogalmaznak meg. Az oktató irányított reflexiót vezet arról, mi bizonyult hatékonynak, és miben lehetne fejlődni.

Online

A résztvevők egy rövid videót néznek meg, vagy egy esettanulmányt olvasnak. Külön breakout rooms-okban megvitatják, hogyan eszkalálódik a konfliktus, és megoldási javaslatokat dolgoznak ki. Az oktató plenáris beszélgetésben kiemeli a hatékony stratégiákat.

4.1.5 A foglalkozás értékelése

Az értékelés módszerei:

- Az oktatók értékelik a résztvevők elköteleződését, kommunikációs készségeit és a konfliktuskezelési stratégiák alkalmazásának képességét a beszélgetések és szerepjátékok során.
- A résztvevők röviden reflektálnak arra, hogy mit tanultak, és hogyan tervezik azt a gyakorlatban alkalmazni.
- A résztvevők esettanulmányok elemzésével és megoldási javaslatok kidolgozásával bizonyítják megértésüket.
- Sorstársi értékelés: a résztvevők visszajelzést adnak egymásnak a csoportmunkák során, elősegítve a sorstársi tanulást.
- Rövid tudásellenőrzések - Online vagy jelenléti formában alkalmazott rövid ellenőrző feladatok, amelyek a kulcsfogalmak – például a konfliktustípusok és az etikai felelősség – megértését mérik.

Hivatkozások

Ez a modul a FairCare projekt anyagain és keretrendszerén alapul.

- FairCare módszertan és tanulási keretrendszer
- (sorstársi tanulás, több érintett bevonásán alapuló együttműködés, személyközpontú gondozás, társadalmi innovációra épülő oktatás)
- FairCare felmérési eredmények és ajánlások
- (a kommunikációs hiányosságok, az érzelmi stressz és a gondozók közötti koordináció hiányának azonosítása a partnerországokban)
- FairCare eszköztár és blended learning megközelítés
- (digitális eszközök, e-learning és együttműködési platformok használata az inkluzív képzés előmozdítására)
- FairCare Erasmus+ KA220 pályázat
- (a projekt célja az empowerment, az önrendelkezés, az együttműködés és a hosszú távú gondozási rendszerek fejlesztése Európa-szerte)

Tananyagok

- Prezentációs diák, flipchart vagy digitális tábla, filctollak és online szavazóeszköz
- Flipchart, öntapadós jegyzetlapok / együttműködésen alapuló digitális tábla (pl. Padlet), filctollak
- Nyomtatott vagy digitális esettanulmányok és prezentációs diák

4.2 Megoldás és reflexió

Miről szól a modul?

Ez a modul segíti a formális és informális gondozókat abban, hogy reflektáljanak a gondozás során felmerülő kihívást jelentő helyzetekre. A sorstársi beszélgetések és tapasztalatcserék során a résztvevők közösen keresnek olyan megközelítéseket és megoldásokat, amelyek támogatják a tiszteletteljes és együttműködő gondozási kapcsolatokat.

Mit kell tudniuk a résztvevőknek a modul végére?

A résztvevők:

- Reflektálnak a gondozási kapcsolatokban felmerülő kihívást jelentő helyzetekre.
- Felismerik a gondozók és a gondozásban részesülő személyek eltérő nézőpontjait.
- Tiszteletteljes és együttműködő problémamegoldási lehetőségeket ismernek meg.
- Fejlesztik kommunikációs készségeiket és empátiájukat a gondozási helyzetekben.

Almodulok áttekintése

- Reflektív gyakorlat a gondozásban
- Kommunikáció a gondozási kapcsolatokban
- Együttműködésen alapuló problémamegoldás
- Tisztelet és méltóság a gondozásban

4.2.1 Gondozási tapasztalatok feldolgozása

Időtartam: 40 perc

Szükséges anyagok

- Flipchart
- Filctollak
- Reflexiós kártyák

Elméleti háttér

A reflektív gyakorlatot széles körben alkalmazzák a gondozási területen zajló szakmai tanulásban. Schön (1983) szerint a reflektálás segíti a szakembereket abban, hogy feldolgozzák tapasztalataikat és fejlesszék saját gyakorlatukat.

Instrukciók a megvalósításhoz

A résztvevők egy általuk átélt, kihívást jelentő gondozási helyzetre gondolnak.
Leírják:

- mi történt
- hogyan reagáltak
- hogyan reagált a gondozásban részesülő személy

Ezután kis csoportokban megbeszélik a tapasztalataikat.

4.2.2 Lehetséges megoldások feltárása

Időtartam: 45 perc

Szükséges anyagok

- Esettanulmány-kártyák
- Flipchart
- Filctollak

Elméleti háttér

A közös reflektálás segíti a gondozókat abban, hogy más megközelítéseket is végiggondoljanak, és támogatóbb válaszokat alakítsanak ki a nehéz helyzetekre.

Instrukciók a megvalósításhoz

A résztvevők kis csoportokban dolgoznak.
Minden csoport egy rövid esettanulmányt kap, amely egy nehéz gondozási helyzetet mutat be.

A csoportok átbeszélik:

- Mi a probléma?
- Hogyan érezheti magát a gondozásban részesülő személy?
- Mit tehetne másként a gondozó?

Ezután minden csoport bemutatja a javaslatait.

4.2.3 Reflexiós kör

Időtartam: 30 perc

Szükséges anyagok

- Reflexiós kártyák
- Flipchart

Elméleti háttér

A reflektálás és a párbeszéd a felnőttkori tanulás és a szakmai fejlődés alapvető elemei (Freire, 1970).

Instrukciók a megvalósításhoz

A résztvevők körben ülnek, és megbeszélik:

- Mit tanultunk ma?
- Milyen szemlélet javíthatná a gondozási kapcsolatokat?
- Hogyan tudjuk ezeket az ötleteket a gyakorlatban alkalmazni?

4.2.4 A foglalkozás értékelése

- Rövid visszajelző kör
- Írásos visszajelzés
- A részvétel megfigyelése

Kilépő kérdés:

„Melyik ötletet vagy stratégiát fogod alkalmazni a jövőben a gondozási gyakorlatodban?”

Hivatkozások

Freire, P. (1970). Pedagogy of the Oppressed.

Kolb, D. (1984). Experiential Learning.

Schön, D. (1983). The Reflective Practitioner.

United Nations. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities.

Tananyagok

- Reflexiós kártyák
- Esettanulmány-kártyák
- Flipchart
- Munkalapok
- Könnyen érthető diák

5.1 Kiértékelés

Miről szól a modul?

A résztvevők azon képességének fejlesztésére helyezi a hangsúlyt, hogy a gondozási gyakorlatokat fair, inkluzív és együttműködésen alapuló módon értékeljék. Az értékelést nem felülről irányított ellenőrző eszközként, hanem közös tanulási folyamatként mutatja be, amelyben a formális gondozók, az informális gondozók és a gondozásra szoruló személyek aktívan együttműködnek a gondozás minőségének javítása érdekében.

Interaktív tevékenységeken keresztül a résztvevők felfedezik, hogyan segítheti a visszajelzés, a reflexió és a párbeszéd az együttműködést, hogyan csökkentheti a félreértéseket, és hogyan ösztönözhet személyközpontúbb gondozást. A modul beépíti a sorstársi tanulást, a tapasztalatokon alapuló reflektálást és a különböző szereplők bevonására épülő együttműködést. Ennek eredményeként az értékelés gyakorlati eszközzé válik, amely támogatja mind az egyéni tanulást, mind a gondozási rendszerek fejlesztését.

Mit kell tudniuk a résztvevőknek a modul végére?

- Megérteni a fair és inkluzív értékelés fogalmát a gondozási környezetben, valamint annak szerepét a gondozás minőségének javításában.
- Felismerni a közös döntéshozatal és az egyenlő bevonás fontosságát a formális gondozók, az informális gondozók és a gondozásban részesülő személyek között.
- Alkalmazni a sorstársi visszajelzési technikákat a kommunikáció, az együttműködés és a kölcsönös tanulás támogatására a gondozók között.
- Beszélgetésen alapuló közös gondolkodást használni a gondozási tapasztalatok elemzésére, valamint az erősségek és a fejlesztendő területek azonosítására.
- Egyszerű értékelési eszközöket (pl. visszajelzési módszerek, reflexiós eszközök) kidolgozni és alkalmazni a valós gondozási helyzetekhez igazítva.

Almodulok áttekintése

A modul egymáshoz kapcsolódó résztémákra épül, amelyek a résztvevőket az értékelés megértésétől annak közös alkalmazásáig vezetik.

- Mi számít fair értékelésnek?
  Bevezetés a fair, inkluzív és egyenlőségen alapuló értékelés fogalmába a gondozási gyakorlatok vizsgálatában, hangsúlyozva a méltóságot és a személyközpontú gondozást.
- Sorstársi visszajelzés a gyakorlatban
  Annak gyakorlati feltárása, hogyan tudják a gondozók egymást konstruktív visszajelzéssel és sorstársi tanulással támogatni.
- Reflektív párbeszéd: Mit tanultunk?
  Reflexió alkalmazása valós gondozási tapasztalatok elemzésére és a kölcsönös megértés elősegítésére.

5.1.1 Mi a fair értékelés?

Időtartam: 30 perc

Szükséges anyagok

- Prezentációs diák (egyszerű, vizuális)
- Flipchart / tábla, Filctollak
- (Online) diák + szavazóeszköz (pl. Mentimeter, Zoom szavazás)

Elméleti háttér

Ez a tevékenység szerint az értékelés egy közös és inkluzív folyamat, nem pedig hierarchikus megítélés. A személyközpontú gondozásra, a részvételen alapuló értékelésre és a több érintett bevonásán alapuló együttműködésre épít, ahol minden szereplő (formális gondozók, informális gondozók és a gondozásra szoruló személyek) **egyenlő értékkel és véleménynyilvánítási lehetőséggel rendelkezik.** A felmérések eredményei szerint sokan kimaradnak a döntéshozatali és értékelési folyamatokból.

Instrukciók a megvalósításhoz

Személyes

Az oktató a „fair értékelés" fogalmát a mindennapi gondozási helyzetek példáin mutatja be. A résztvevőket arra kéri, hogy gondoljanak olyan helyzetekre, amikor az értékelés inklúzívnak vagy igazságtalannak tűnt. A példákat csoportos beszélgetésben megvitatják, és a kulcsfontosságú elveket (pl. tisztelet, egyenlő részvétel, átláthatóság) flipchartra rögzítik.

Online

Az oktató a fogalmat közös diák segítségével mutatja be. A résztvevők egy rövid élő szavazásban válaszolnak (pl. *„Ki szokott dönteni a gondozási helyzetekben?"*). Ezt követően rövid megbeszélés zajlik a fő szekcióban vagy chatben. Az oktató összefoglalja a fair értékelés kulcsfontosságú elveit a résztvevők válaszai alapján.

5.1.2 Sorstársi visszajelzés a gyakorlatban

Időtartam: 45 perc

Szükséges anyagok

- Eset kártyák (valós gondozási helyzetek)
- Szerepjáték-útmutató
- (Online) breakout rooms + megosztott dokumentum a szituációkkal

Elméleti háttér

Ez a tevékenység a sorstársi tanulásra és tanácsadásra épül. Rámutat arra, hogy a **gondozók a leghatékonyabban egymás tapasztalataiból tanulnak**, és a kölcsönös támogatás révén fejlődnek, nem pedig egyirányú, felülről irányított oktatás útján. A felmérések eredményei kiemelik a gondozók érzelmi támogatás, elismerés, kommunikációs készségek iránti igényét, amelyeket a sorstársi visszajelzés közvetlenül kezel.

Instrukciók a megvalósításhoz

Személyes

A résztvevők párokban dolgoznak. Minden pár egy gondozási szituációt kap (pl. kommunikációs konfliktus, stresszes helyzet). Az egyik résztvevő megoszt egy kihívást, míg a másik konstruktív visszajelzést ad. Ezután a szerepek felcserélődnek. Az oktató megfigyeli a folyamatot, és útmutatást ad a tiszteletteljes kommunikációhoz.

Online

A résztvevők párokba rendeződnek a breakout rooms keretében. Minden pár egy szituációt kap chaten vagy megosztott dokumentumon keresztül. A visszajelzés-adást gyakorolják, majd szerepet cserélnek. Az oktató végigjárja a szobákat, és segíti a beszélgetéseket. Rövid közös értékelés történik a fő szekcióban.

5.1.3 Reflektív párbeszéd – Mit tanultunk?

Időtartam: 45 perc

Szükséges anyagok

- Reflexiós kérdések (nyomtatva vagy dián)
- Füzet / papír
- (Online) megosztott tábla (Padlet, Jamboard, chat)

Elméleti háttér

Ez a tevékenység a reflektív és tapasztalati tanulásra épül, amely során a résztvevők a saját tapasztalataikból tanulnak és alakítják át azokat tudássá. A reflektálás segíti az önismeret, az empátia és az érzelmi intelligencia fejlődését, amelyek a FairCare szemlélet fontos készségei.A tevékenység emellett reagál a felmérésben azonosított érzelmi nehézségekre is, mint a stressz, a kiégés és az elismerés hiánya.

Instrukciók a megvalósításhoz

Személyes

A résztvevők egyénileg reflektálnak irányított kérdések mentén (pl. *„Mi működött jól a saját gondozási tapasztalataimban?”*). Ezután egy-egy gondolatot megosztanak a csoportban. Az oktató támogató beszélgetést moderál. Rövid kérdőívek vagy visszajelző lapokon (papíralapon vagy online) összegyűjtik a résztvevők benyomásait és tanulási eredményeit.

Online

A résztvevők rövid reflexiókat osztanak meg chatben vagy egy közös digitális táblán. Önként jelentkezők szóban is megfogalmazzák gondolataikat. Az oktató kiemeli a visszatérő témákat, és összekapcsolja azokat a FairCare szemlélet elveivel. Rövid online kérdőívek vagy visszajelző űrlapok segítenek összegyűjteni a résztvevők benyomásait és tanulási eredményeit.

5.1.4 A foglalkozás értékelése

- Önreflexió: A résztvevők átgondolják, mit tanultak, hogyan változott a hozzáállásuk, és hogyan tudják az új ismereteket a gyakorlatban alkalmazni.
- Sorstársi visszajelzés: A résztvevők a tevékenységek során visszajelzést adnak egymásnak, erősítve a közös tapasztalaton alapuló tanulást.
- Csoportos megbeszélés: Segíti a résztvevőket a közös kihívások és megoldások felismerésében.
- Oktatói megfigyelés: Az oktatók a tevékenységek során értékelik az elköteleződést, a kommunikációt és a megértést.
- Értékelési eszközök: Rövid kérdőívek (papíron vagy digitálisan) segítenek összegyűjteni a résztvevők benyomásait és tanulási eredményeit.

Hivatkozások

- FairCare projekt pályázat – Fair Care tanulás és képzés az inklúzió és az önrendelkezés előmozdítására a hosszú távú gondozásban
- FairCare módszertan – meghatározás, célok és megközelítések
- FairCare felmérési eredmények és ajánlások áttekintése
- A sorstársi tanulás, a tapasztalati tanulás és a reflektív gyakorlat elvei a felnőttkori oktatásban, az Erasmus+ KA220 projektek keretében alkalmazva

Tananyagok

- Prezentációs diák (egyszerű, vizuális)
- Flipchart/tábla, Filctollak, füzet és papír
- (Online) diák + szavazóeszköz (pl. Mentimeter, Zoom szavazás)+breakout rooms
- Eset kártyák (valós gondozási helyzetek), Reflexiós kérdések (nyomtatva vagy dián)
- Szerepjáték-útmutató

5.2 Következő lépések

Miről szól a modul?

Ez a modul támogatja a résztvevőket abban, hogy reflektáljanak arra, **hogyan ültethetők át a FairCare képzés tanulási tapasztalatai a gyakorlatba.** A tanfolyam során megszerzett tudásra és készségekre építve a résztvevők feltárják, mitől válik egy tanulási központ inkluzívvá, hatékonnyá és a gondozási kontextusokban felhatalmazó erejűvé. A modul bevezeti az interszekcionalitás szerepét a tanulási terek tervezésében, és támogatja a résztvevőket egy **FairCare képzési központ** megtervezésében és szimulálásában. Az együttműködésen alapuló tervezés, szerepjáték és visszajelzés révén a résztvevők megerősítik szerepüket mint aktív közreműködők és potenciális sorstársi-trénerek a FairCare keretrendszerben.

Mit kell tudniuk a résztvevőknek a modul végére?

- A résztvevők megismerik az interszekcionalitás fogalmát, és annak jelentőségét a gondozás, a tanulás és az inklúzió szempontjából
- átgondolják, hogy a különböző élethelyzetek és személyes jellemzők hogyan hatnak arra, ki és hogyan tud részt venni a tanulásban és a gondozásban
- magabiztosabbá válnak abban, hogy sorstársi szereplőként elképzeljék, megtervezzék és alakítsák a FairCare Képzési Központokat.

Almodulok áttekintése

- Inkluzív és hatékony tanulási környezetek
- Hozzáférhetőség és részvétel a tanulási terekben
- Interszekcionalitás a gondozásban és az oktatásban
- FairCare Képzési Központ tervezése
- Reflexió, visszajelzés és sorstársi nézőpontok

5.2.1A FairCare Központ tervezése interszekcionális szemlélettel

Időtartam: 40 perc

Szükséges anyagok

- Flipchart vagy filctollas tábla (whiteboard)
- Az interszekcionalitás dimenziói (életkor, fogyatékosság, nem, jövedelem, migráció, digitális hozzáférés)
- Online: megosztott digitális tábla vagy diák

Elméleti háttér

Ez a tanulási tevékenység az interszekcionalitás elméletére épül, amely azt mutatja meg, hogy a különböző társadalmi helyzetek – mint faj és etnikum, nem, társadalmi helyzet és anyagi háttér, szexuális orientáció, fogyatékosság, életkor, vallás és kultúra, földrajzi helyzet – egymással összefüggésben határozzák meg az emberek részvételi lehetőségeit, kirekesztettségét és hatalmi viszonyait. Ahelyett, hogy ezeket a tényezőket külön kezelné, az interszekcionális megközelítés azok együttes hatását vizsgálja adott társadalmi és intézményi környezetekben. A felnőttoktatásban és a gondozási területek képzéseiben az interszekcionalitás fontos elemző és gyakorlati eszköz az inkluzív tanulási környezetek tervezéséhez. A kutatások és a gyakorlat is azt mutatja, hogy azok a tanulási terek, amelyek nem veszik figyelembe az egymást keresztező akadályokat, gyakran újratermelik a kirekesztést, míg az interszekcionális megközelítések hozzájárulnak a méltányossághoz, a hozzáférhetőséghez és az érdemi részvételhez. Nemzetközi keretrendszerek: ENSZ Fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló egyezmény, UN Women interszekcionalitási irányelvek, hangsúlyozzák, hogy az interszekcionalitást nem elvont fogalomként, hanem gyakorlati tervezési elvként kell beépíteni a programok tervezésébe, a szolgáltatások, az oktatás és a közösségi kezdeményezések számára.

Instrukciók a megvalósításhoz

Személyes

Bevezetés

A facilitátor röviden, közérthető nyelven bemutatja az interszekcionalitás fogalmát, hangsúlyozva, hogy az emberek a gondozási és tanulási helyzeteket nem egyetlen személyes jellemző mentén élik meg, hanem több, egymással összefüggő tényező hatásán keresztül. A hangsúly azon van, hogy ezek az átfedések hogyan befolyásolják a hozzáférést, a megszólalási lehetőséget és a részvételt a gondozással kapcsolatos tanulási terekben.

Közös térképezés a Power Flower (hatalomvirág) módszerrel

A résztvevők kis csoportokban virágot rajzolnak szirmokkal. A szirmokat különböző interszekcionalitási dimenziókkal jelölik, például:

- Életkor
- Fogyatékosság / egészségi állapot
- Gondozói szerep
- Jövedelmi vagy foglalkoztatási helyzet
- Nem
- Migrációs vagy nyelvi háttér
- Digitális hozzáférés

A résztvevőket bátorítjuk további szirmok hozzáadására. Közösen töltik ki a szirmokat, arra fókuszálva, hogy az élet különböző területei hogyan befolyásolják az akadálymentességet a gondozási és tanulási terekben.

- Senkinek nem kell a saját személyes helyzetét megmagyaráznia
- A beszélgetést a tanulási központok tervezésére kell fókuszálni.
- A személyes történeteket finoman a strukturális mintázatok felé kell terelni.

Szirom	Irányító kérdés
Életkor	Hogyan befolyásolja az életkor a gondozáshoz való hozzáférést?
Fogyatékosság / egészségi állapot	Milyen hozzáférésre vagy támogatásra van szükség?
Gondozói szerep	Hogyan viszonyul az adott személy a gondozáshoz?
Jövedelmi vagy foglalkoztatási helyzet	Hogyan befolyásolja a pénzügyi helyzet vagy a munkaidő a hozzáférést?
Nem	Milyen gondozási vagy részvételi elvárások vannak?
Migrációs vagy nyelvi háttér	Vannak nyelvi vagy jogi akadályok?
Digitális hozzáférés	Könnyen tudják használni az online eszközöket?

Plenáris reflexió

Minden csoport megosztja a legfontosabb felismeréseit. A facilitátor irányító kérdésekkel segíti a reflexiót, például:

- Mely tényezők (szirmok) kombinációi kapnak általában megfelelő támogatást a gondozási és tanulási környezetekben?
- Mely kombinációk esetében nagyobb a részvételt akadályozó tényezők megjelenése?

- Mely metszéspontokat szokták gyakran figyelmen kívül hagyni a tanulási központok tervezésekor?
- Hogyan befolyásolhatják ezek a felismerések egy FairCare Képzési Központ tervezését?

A beszélgetés azzal zárul, hogy az interszekcionalitást összekapcsolják az akadálymentességgel, a méltányossággal és a részvétellel mint a FairCare alapelveivel.

Online

A facilitátor előkészít egy megosztott digitális Power Flower (hatalomvirág) sablont (pl. Miro, Mural, Padlet vagy Google Slides felületen), amely tartalmazza:

    - Egy központi kör „FairCare Training Centre” felirattal
    - Előre felcímkézett szirmok:
        - Életkor
        - Fogyatékosság / egészségi állapot
        - Gondozói szerep
        - Jövedelmi / foglalkoztatási helyzet
        - Nem
        - Migrációs / nyelvi háttér
        - Digitális hozzáférés
    - Opcionálisan üres szirmok, a csoportok saját maguk címkézhetik.
- Breakout roomok kiscsoportos munkához (3–6 résztvevő/csoport): közösen töltik ki a szirmokat, arra fókuszálva, hogy az emberek életének különböző területei hogyan befolyásolják a gondozási és tanulási terekhez való hozzáférést. Minden szirom egy fontos életbeli tényezőt jelöl, amely hatással van a részvételre.
- Hangsúlyozni kell, hogy senkinek nem kell a saját személyes helyzetét megmagyaráznia.
- A beszélgetést a tanulási központ tervezésére kell fókuszálni.
- A személyes történeteket finoman strukturális mintázatok felé kell terelni.

Szirom	Irányító kérdés
Életkor	Hogyan befolyásolja az életkor a gondozáshoz való hozzáférést?
Fogyatékosság / egészségi állapot	Milyen hozzáférésre vagy támogatásra van szükség?
Gondozói szerep	Hogyan viszonyul az adott személy a gondozáshoz?
Jövedelmi vagy foglalkoztatási helyzet	Hogyan befolyásolja a pénzügyi helyzet vagy a munkaidő a hozzáférést?
Nem	Milyen gondozási vagy részvételi elvárások vannak?
Migrációs vagy nyelvi háttér	Vannak nyelvi vagy jogi akadályok?
Digitális hozzáférés	Könnyen tudják használni az online eszközöket?

- A megosztott felületen vagy a chatben jól látható, egyértelmű írásos instrukciók.

Minden résztvevő visszatér a fő szobába. A csoportok nem az egész Power Flower ábrát ismertetik részletesen, hanem csak a legfontosabb felismeréseit osztják meg.

A facilitátor irányító kérdésekkel segíti a reflexiót, például:

- Mely tényezők kombinációi kapnak általában megfelelő támogatást a gondozási és tanulási környezetekben?
- Mely kombinációk esetében nagyobb a részvételt akadályozó tényezők megjelenése?
- Mely metszéspontokat szokták gyakran figyelmen kívül hagyni a tanulási központok tervezésekor?
  Hogyan befolyásolhatják ezek a felismerések egy FairCare Képzési Központ tervezését, szervezését vagy facilitálását?

5.2.2 Mitől hatékony egy tanulási központ? Tanulási központ szimuláció

Időtartam: 90 perc

Szükséges anyagok

- Flipchart vagy tábla
- Filctollak
- Nagyméretű papírlapok minden résztvevő számára
- Rövid vizuális példák különböző tanulási terekről
- Online: megosztott digitális együttműködési felület (pl. Miro, Padlet, Google Slides)
- Előkészített digitális táblák, amelyeken szerepelnek: Tér, Eszközök, Facilitálás, Légkör feliratú csoportosító területek
- Üres papírok a csoportos tervezéshez
- Vizuális példák (fotók, rövid videók vagy beszámolók informális tanulási terekről)
- Digitális ikonok vagy emojik (❤️ és ❓) visszajelzéshez

Elméleti háttér

Ez a tevékenység a részvételi alapú felnőttoktatás és az inkluzív tanulási környezetek elveire épül. A Social Innovation Education (társadalmi innovációra épülő oktatás) megközelítés szerint a tanulási tereknek támogatniuk kell a párbeszédet, az akadálymentességet, a közös felelősségvállalást és a kölcsönös tiszteletet. A felnőttkori tanulással kapcsolatos kutatások rámutatnak, hogy a fizikai és társas környezet jelentősen befolyásolja a részvételt, az önbizalmat és a tanulási eredményeket, különösen a gondozási és támogatási szükségletekkel élő személyek esetében.

Instrukciók a megvalósításhoz

Személyes

- Irányító kérdés: *„Mitől lesz egy tanulási központ hatékony és befogadó?”*
- Bemutat 2–3 egyszerű példát (videók, beszámolók, fotók) különböző informális tanulási terekről (pl. közösségi központ, sorstársi csoport, részvételi és közösen létrehozott terek).
- A résztvevők kis csoportokban átgondolják és leírják, hogy a példákban hogyan jelenik meg a tér kialakítása, az akadálymentesség, az eszközök használata és a facilitálás. Saját tapasztalataikból származó ötleteiket is hozzáadják. A beszélgetés középpontjában az akadálymentesség, a légkör, a kommunikáció és a részvétel áll.
- A csoportok plenárisan megosztják a főbb pontokat; a facilitátor a válaszokat olyan kategóriák alá rendezi, mint tér, eszközök, facilitálás, légkör.

Szünet után, az előzőleg létrehozott csoportosítások mentén minden csoportot arra kérünk, hogy **képzeljen el és tervezzen meg egy FairCare Képzési Központot** a következő irányító kérdés alapján:

Ha közösen meg tudnánk építeni egy FairCare tanulási központot:

- Milyen lenne a kinézete?
- Mi történne ott?
- Kik vennének részt benne?
- Mitől lenne különleges?

A csoportok rajzokkal és szimbólumokkal válaszolnak, nem csak szöveggel. Minden csoport egy nagy papírlapon készíti el a saját megoldását a kérdésekre. A cél, hogy az eredmény mások számára is könnyen érthető legyen.
A papírlapokat a teremben kifüggesztjük.
Mindenki körbejár, megnézi a többi csoport elképzelését, és öntapadós cetliket helyez el:
♥ azokhoz, amiket tetszetősnek talál, és **?** azokhoz, amikkel kapcsolatban kérdései vannak.

Ezután mindenki visszatér a közös körbe, ahol összegzik az alapvető elemeket.

- Mely ötletek jelennek meg ismétlődően a különböző csoportok papírjain?
- Mit kell mindenképpen tartalmaznia ennek a tanulási központnak ahhoz, hogy az emberek biztonságban, tiszteletben és kíváncsian érezzék magukat?

Minden csoport egy mini-modellt készít (papíralapú eszközökkel, kártyákkal, filctollakkal vagy digitálisan, pl. Miro/Padlet felületen) az ideális tanulási tér megtervezéséhez a képzés számára. A modellben lehetőség szerint jelenjen meg az ülésrend, a vizuális segédanyagok, az akadálymentességi megoldások, valamint a reflexióra és szerepjátékra alkalmas terek.

Online

Irányító kérdés: *„Mitől lesz egy tanulási központ hatékony és befogadó?”* A résztvevőket emlékezteti, hogy a fókusz az akadálymentességen, a légkörön, a kommunikáción és a részvételen van. Képernyőmegosztással bemutat 2–3 példát (pl. rövid videókat, beszámolókat, fotókat közösségi tanulási terekről, sorstársi csoportokról. A résztvevők megfigyelik, hogyan van megszervezve a tér, a facilitálás és az interakció.

Ezután a résztvevőket kis breakout csoportokra osztják. Minden csoport egy megosztott digitális felületen dolgozik, és reflektál a példákra, valamint saját tapasztalataikra. Jegyzeteket tesznek a következő címszavak alá:

- Tér/elrendezés
- Eszközök és anyagok
- Facilitálás és interakció
- Légkör és kapcsolatok

A fókusz azon marad, hogy azonosítsák azokat az elemeket, amelyek támogatják vagy akadályozzák a részvételt.
Minden résztvevő visszatér a fő terembe és a csoportok megosztják a legfontosabb benyomásaikat. A facilitátor a négy címszó alá rendezi a válaszokat, és így közös áttekintést hoz létre a befogadó tanulási terek alapvető jellemzőiről.

Rövid szünet után a facilitátor bemutatja a tervezési feladatot:

Ha közösen meg tudnánk építeni egy FairCare tanulási központot:
- Milyen lenne a kinézete?
- Mi történne ott?
- Kik vennének részt benne?
- Mitől lenne különleges?

A résztvevők visszatérnek a breakout csoportokba. Minden csoport a digitális felületén vizuálisan jeleníti meg a saját FairCare Képzési Központját. A csoportokat arra ösztönözzük, hogy rajzokat, szimbólumokat, ikonokat és minimális szöveget használjanak az ötleteik világos bemutatására. A tervezésnek ideális esetben tartalmaznia kell:

- ülésrendet vagy térbeli elrendezést
- akadálymentességi megoldásokat
- vizuális segédanyagokat és tanulási eszközöket
- reflexióra, párbeszédre vagy szerepjátékra alkalmas tereket

Minden csoport terveit plenárisan bemutatják.
A résztvevők megtekintik a különböző terveket, és közvetlenül a felületeken adnak visszajelzést:

- ♥ azokhoz az elemekhez, amelyeket értékelnek vagy inspirálónak találnak
- ❓ azokhoz a részekhez, amelyekkel kapcsolatban kíváncsiak, vagy amelyeket jobban meg szeretnének érteni

A facilitátor irányított beszélgetést vezet a következő kérdésekkel:

- Mely ötletek jelennek meg ismétlődően a különböző tervekben?
- Mit kell tartalmaznia a tanulási központnak ahhoz, hogy az emberek biztonságban, tiszteletben és kíváncsinak érezzék magukat?

A csoport közösen azonosítja azokat a kulcselemeket, amelyek jellemezniük kell a FairCare Képzési Központokat.

A foglalkozás értékelése

Az értékelés a FairCare részvételi megközelítését követi, és a teljesítmény helyett a reflektálásra helyezi a hangsúlyt.

Alkalmazott módszerek:

- Rövid reflektív kör: „Egy gondolat, amit magammal viszek”
- Vizuális visszajelzés (közlekedési lámpa vagy skála) a jövőbeli részvétellel kapcsolatos magabiztosságról
- Az oktató megfigyelése a részvételről és az aktivitásról
- Opcionális rövid írásos vagy digitális visszajelzés

Hivatkozások

FairCare Project Application (KA220 – Adult Education)

FairCare Methodology and Social Innovation Education Framework

Freire, P. (1970). *Pedagogy of the Oppressed.*

Crenshaw, K. (1989). *Demarginalizing the Intersection of Race and Sex.*

United Nations (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities.*

Tananyagok

- Vizuális példák tanulási terekről
- Az interszekcionalitási dimenziók szemléletes, könnyen érthető bemutatása
- Szerepjáték-kártyák
- Flipchart sablonok vagy digitális felületek
- Reflexiós kérdések és visszajelző űrlapok