

SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG

KIÉGÉS PREVENCIÓ ÉS STRESSZKEZELÉS

AZ IDŐSELLÁTÁSBAN DOLGOZÓ

SZAKEMBEREKNÉL

KIÉGÉS PREVENCIÓ ÉS STRESSZKEZELÉS AZ IDŐSELLÁTÁSBAN DOLGOZÓ SZAKEMBEREKNÉL

OKTATÓI SEGÉDANYAG

Szerző

Dr. Billédi Katalin

A szöveggondozásban közreműködött

Katona Dóra

Rutkai Balázs

Seres Ildikó

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 Szociális humán erőforrás fejlesztése kiemelt projekt

Az EFOP-3.8.2-16-2016-00001 kiemelt projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.



A kiadvány a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 számú

Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt keretében készült

Előzmény: TÁMOP-5.4.10-12/1-2012-0001 Szociális képzések rendszerének modernizációja kiemelt projekt keretében elkészült tananyag;

szerző: Dr. Rózsa Györgyné Bánsági Melinda

cím: A kiégés (burnout) megelőzése konfliktuskezelési technikák alkalmazásával

Kiadja Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

1132 Budapest, Visegrádi utca 49.

Telefon: +36 1 769 1704

www.szgyf.gov.hu

Felelős kiadó Bátori Zsolt főigazgató

Budapest, 2017

Tartalom

Bevezetés 6
Első képzési nap 8
Bemutatkozás, a képzés indítása 8
1 Idős személyek 9
1.1 Az időskor bio-pszicho-szociális jellemzői 9
1.2 Az idősödés folyamatának pozitív pszichológiai szemlélete 10
1.3 A szociális munka szerepe az időskorúak fizikai, szellemi és szociális aktivitásának megőrzésében 11
2 Kiégés prevenció 11
2.1 A kiégés jelenségével kapcsolatos kezdeti beállítódás felmérése 11
Második képzési nap 12
2.2 A kiégés jelensége 12
2.3 A kiégés kivédésének szervezeti lehetőségei 12
2.4 A kiégés kezelésének személyes lehetőségei 13
Harmadik képzési nap 14
3 Stresszkezelés 14
3.1 Fogalom tisztázása, stresszkezelési alapvetések 14
3.2 Stresszfaktorok az idősellátásban 15
3.3 A stresszkezelés érzelemközpontú megoldásai 16
Negyedik képzési nap 17
3.4 A stresszkezelés problémaközpontú megoldásai 17
4 A kiégés prevenció és stresszkezelés lehetőségeinek beépítése a szakmai munkába 17
4.1 Konfliktusmegoldási stratégiák a kiégés megelőzésének érdekében 17
4.2 Kommunikációs stratégiák a kiégés megelőzése érdekében 18
5 Felhasznált irodalom 20
6 Forgatókönyv 23

Bevezetés

A 40 órás szakmai továbbképzés megtartásához az alábbi anyagok állnak rendelkezésre:

1. **Hallgatói tananyag:**
   - A képzési tartalmak elsajátítását támogató szakmai anyag a résztvevők és képzők számára.
   - A képzés témájához kapcsolódó elméleti ismereteket nyújtja.
   - Az adott fejezetben tanultak áttekintését segíti.
   - Az elsajátított ismereteket kérdések mentén is ellenőrizhetővé teszi.
   - Lehetőséget teremt egy-egy téma elmélyültebb tanulmányozására a felhasznált és ajánlott irodalom lista segítségével.

2. **Prezentáció:**
   - A képzés egyes elméleti és gyakorlati elemeinek bemutatását segítő diasorozatok. A prezentáció vetítése segíti a tanfolyam strukturálását, az időkeretek betartását.
   - Az oktatóknak szóló, a diák alatti jegyzetek a gördülékeny tanfolyamvezetést szolgálják.

3. **Oktatói segédanyag:**
   - A képzés megtartását támogató bővebb szakmai és módszertani háttéranyag.
   - A résztvevők felé támasztott követelmények megfogalmazása.
   - A számonkérés értékelési szempontjainak bemutatása.
   - Az egyes témákhoz tartozó diák kijelölése.
   - A tanfolyamhoz szükséges mellékletek bemutatása.
   - Része a forgatókönyv, mely a képzésfőbb tartalmi elemeit, szerkezetét, időkeretét, eszközeit foglalja össze.

Ez a dokumentum az Oktatói segédanyag.
A tanfolyam során nem az a cél, hogy a Hallgatói tananyagban található összes elméleti ismeretet elmondja az oktató. A cél az, hogy a felmerülő kérdések, gyakorlatok által az elméleti ismeretanyag azonnal összekacsolódjon a résztvevők mindennapi szakmai munkájával és elgondolkodtassa őket.

A képzés megtartására való felkészüléshez javasolt lépések:
1. Olvassa át részletesen a képzés megtartásához rendelkezésre álló anyagokat, ismerje meg a képzés kontextusát, célját, tartalmát, lehetséges résztvevőit, időkereteit és a képzés megtartásához szükséges feltételeket.
2. Az Oktatói segédanyagot és a rendelkezésre álló prezentációt párhuzamosan, egymással összhangban érdemes átolvasni, megismerni. Olvassa el a diákon található jegyzeteket, egészítse ki saját gondolataival, tapasztalataival! Szükség esetén érdemes az anyagban hivatkozott szakirodalomból is célzottan tájékozódni.
3. A résztvevők maximális bevonása és a velük való hatékony kommunikáció céljából a képzés megtartása előtt olvassa át a Hallgatói segédanyagot is. Ismerje meg, milyen információkhoz jutnak a témából a résztvevők!
4. A képzési feltételek és a forgatókönyv figyelembevételével készüljön fel a képzés megtartására.
5. Gondolja át előre és rögzítse a képzés során bemutatandó példákat.
6. Gondolja végig az időkereteket és a végzendő feladatokat! Fontos hogy mindenre maradjon és jusson idő! Könnyebb lesz ezt átgondolni, miután megismerte a résztvevőket (pl. milyen szakterületről érkeztek, milyen végzettséggel, milyen tapasztalatokkal).
7. Gondolja át a gyakorlatokat! Biztosítsa a tárgyi feltételeket!
8. Gondolja át: a prezentáció vetítését hogyan teszi interaktívvá! Pl.: amikor már ismeri a résztvevők szakmai tapasztalatát, utalhat ezekre. Pl.: ismerve, hogy melyik résztvevő mely területről érkezett, megkérdezheti, ott mit tapasztalt a téma kapcsán. Ügyeljen arra, hogy a ppt-k vetítése közben nem az a cél, hogy a Hallgatói segédanyagot szóról szóra elmondja az oktató. A cél: struktúrát adni, figyelmet felhívni, elméleti ismeretek és gyakorlati tapasztalatok között koherenciát alkotni.

Javaslatok a képzés egyes elemeinek megvalósításához:

Elméleti előadás – fontos, hogy az előadások interaktív jellegűek legyenek, amelynek keretében az oktató folyamatosan visszacsatolást kér az elhangzottakkal kapcsolatosan a résztvevőktől (elsősorban a témához kapcsolódó munkatapasztalataikat illetően), illetve azokra reflektál.

Gyakorlat – a témák feldolgozására irányuló résztvevői gyakorlatok többféle formában (egyéni munka, páros gyakorlat, kiscsoportos feladat, nagycsoportos megbeszélés) a tapasztalati tanulást szolgálják.

Gyakorlati szempontok az oktatási napok hatékony lebonyolításához:

A képzésen résztvevő szakemberek a saját szakmaterületük szakértői, számos képzésen, tanfolyamon, műhelymunkán, stb. vettek már részt, várhatóan nagy elvárásokkal érkeznek a képzésre. Ezek közül a következő öt a legfontosabb:

- A résztvevő szakemberek elvárják, hogy azonnal használható tudást kapjanak, azaz a gyakorlatban alkalmazható információkat adjunk számukra. Tudni akarják, hogyan kapcsolódik az adott tanulási program vagy képzés az aktuális élethelyzetükhöz és munkafeladataikhoz, és hogy hogyan segíti őket a szakmai céljaik elérésében – azaz „mit tudnak ebből használni?”
    - Közvetítsük a résztvevők felé, hogy a gyakorlatok és az elméleti tananyag a résztvevők által alkalmazható lesz majd a valós helyzetekben.
- Elvárják, hogy tiszteljék és partnerként kezeljék őket. Nagyra értékelik, ha a képző tiszteletet mutat az egyén és a tanulási folyamat értékei iránt. Fontos számukra az, hogy a képző építsen a résztvevő szakemberek korábbi, a tanulás szempontjából meghatározó tapasztalataira.
- Elvárják, hogy aktívan részt vehessenek a tanulási folyamatban. A felnőttek kedvelik az aktív tanulást, a kiscsoportos feladatokat, és azokat, amelyek helyváltoztatással járnak. Az aktív részvétel elkötelezetté teszi a résztvevőt a tanulási folyamat iránt és nyitottabbá teszi új koncepciók befogadására.
- Elvárják, hogy a gyakorlatok után azonnali visszajelzéseket kapjanak. Az időben történt helyesbítő visszajelzés sikeres tanulást, a tartalom és a készségek jó elsajátítását eredményezi. A tapintatos visszajelzés segíti a résztvevőt hibáinak kijavításában és megerősíti a helyes hozzáállást. A felnőtt tanulók a kedves, konstruktív kritikát szeretik. A helyesbítő visszajelzést minden esetben előzze meg egy elismerő, dicsérő visszajelzés.
- Elvárják, hogy a képzés támogató környezetben zajlódjon le.
    - Szólítsunk minden résztvevőt a nevén a képzés ideje alatt.
    - Hallgassuk meg minden résztvevő kérdéseit és véleményeit.
    - Legyünk udvariasak és türelmesek.
    - Biztosítsuk a résztvevőket arról, hogy a hibázások a tanulás részét képezik.
    - Keressünk alkalmat arra, hogy mindenkit megerősítsünk.
    - Bátorítsuk a résztvevőket, hogy segítsék egymást a tanulás során.
    - Gondoskodjunk arról, hogy a tanulási környezet a lehető legkényelmesebb legyen.

Első képzési nap

Bemutatkozás, a képzés indítása

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak

Bemutatkozás, tapasztalatok, motivációk, elvárások (30 perc)
- A csoportvezető röviden bemutatkozik, majd megkéri a csoporttagokat, hogy röviden mutatkozzanak be, illetve osszák meg egymással motivációikat, tapasztalataikat, elvárásaikat. Szempontok:
  o név
  o foglalkozási terület
  o klienskör
  o feladatok
  o gyakorlati tapasztalatok
  o előzetes ismeretek
  o a témához kapcsolódó nézetek
  o a képzéssel kapcsolatos motivációk
  o a képzéssel kapcsolatos elvárások
- Névismétlő kört teszünk, mindenki elmondja azt a nevet, ahogyan szeretné, ha a csoportban szólítanák. A mellette ülő elmondja az előtte szóló nevét és a sajátját. A harmadik személy értelemszerűen az előző kettő és a saját nevét mondja, és így tovább.
- ***Csoportszabályok (5 perc)***
- A csoport közösen rögzíti a működéshez szükséges legfőbb csoportszabályokat.
- ***A képzés felépítése, a teljesítés feltételei (10 perc)***
- A projekt és a képzés felépítésének ismertetése.
- A teljesítés feltételeinek ismertetése.
  o záróteszt teljesítése
  o hiányzásra vonatkozó előírások (maximum az összes kontakt óraszám 10%-a, tehát 4 óra)
	- A megadott időkeret tartása fontos!
	- 20-25 fő esetén kb. egy perc jut mindenkire a bemutatkozás során.
	- A bemutatkozást gyors névtanulás zárja.
	- Öntapadós etikettek használhatók a név kitűzésére
	- Csoportszabályok:
	  o Titoktartás
	  o Kommunikáció: egyes szám első személy, tisztelet, ítélkezés mentesség
	  o Részvétel: aktivitás, önkéntesség
	  o Időkeretek: a nap kezdése, zárása, szünetek
	  o Technikai kérdések: mobiltelefon-használat, stb.
	- Érdemes hangsúlyozni, hogy a csoportszabályok a közös munkát, tanulást segítik, a segítő kapcsolatokban gyakran használt szóbeli megállapodásnak számít.

1 Idős személyek

1.1 Az időskor bio-pszicho-szociális jellemzői

30 perc interaktív ismeretfeldolgozás

Interaktív ismeretfeldolgozás - Kulturális szűrő	**Instrukciók az oktatónak**
- A résztvevők a kulturális szűrő koncepciója alapján rátekintenek saját személyes és szakmai történetük szűrőire az idősellátás vonatkozásában	- Handout_1 Kulturális szűrő - A handouton a kávé filterbe mindenki egyénileg írja fel, mit gondol az idős személyekről, hogyan viszonyul az idősödéshez, neveltetése során mit látott a környezetében, családjában az idősekkel való bánásmód területén - A résztvevők 4-5 fős csoportokban gyűjtsenek fejenként 2-3 választ: Miért fontos számunkra, hogy tisztában legyünk a saját családunkból hozott kultúrával és értékekkel? - A válaszokat összegzik nagycsoportban, majd az oktató ismerteti alábbiakat: - Mielőtt rátérünk az idősellátás gyakorlati témáinak részletesebb tárgyalására, fontos tisztában lennünk saját családunkból neveltetésünkből hozott értékeinkkel, és azzal hogy ezek az értékek hogyan befolyásolják a felfogásunkat, döntéseinket és kapcsolatunkat az idősekkel, családokkal, akikkel segítő kapcsolatban állunk. Világnézetünk, tapasztalataink, kapcsolataink, gondolataink és válaszaink átszűrődik a saját kulturális szűrőnkön. A szűrőink segítenek biztosítani azt a kontextust, amin keresztül értelmezzük azt, amit tapasztalunk. Hasznunkra vannak a világban való eligazodásban, de gátjai is lehetnek a munkánknak. - Ezt követően a résztvevők 4-5 fős kiscsoportokban gyűjtsenek példákat az alábbiakra: Említsenek olyan példákat, melyekben szerintük a "kulturális szűrőik" akadályozták és olyan példákat, amiben segítették az idősekkel végzett munkájukat. Az oktató közösen elemezzen a résztvevőkkel egy-két példát az alábbiaknak megfelelően: - A kultúra nagy szerepet játszhat annak meghatározásában, hogyan bánunk az idős emberekkel, mikre tartjuk őket képesnek, mit várunk el tőlük. Nagyon fontos tisztában lenni azzal, hogyan vélekedünk a családok ismereteiről, döntéseiről, akikkel kapcsolatba kerülünk a munkánkban. Csak azért, mert ők eltérő döntéseket hoznak attól, amilyeneket mi hoznánk, még nem jelenti azt, hogy hiányos a tudásuk vagy a mi nézőpontunk az egyedüli helyes, csupán más háttérrel, kulturális szűrővel nézzük a világot.

15 perc interaktív előadás
1.1.1 Az időskor definíciója, kritériumai
1.1.2 Az idős emberek biológiai jellemzői

szünet

45 perc interaktív előadás
1.1.3 Az idős emberek pszichológiai jellemzői
1.1.4 Az idős emberek társas jellemzői

1.1.5 Az időskor krízise

1.2 Az idősödés folyamatának pozitív pszichológiai szemlélete

15 perc interaktív előadás
1.2.1 Személyközpontú gondolkodás

30 perc interaktív ismeretfeldolgozás

Interaktív ismeretfeldolgozás	**Instrukciók az oktatónak**
- A résztvevők a szociális kompetencia összetevőinek megismerése és csoportos megbeszélése után egyénileg mérlegeljék saját szociális kompetenciajellemzőiket, gyűjtsenek példákat, majd nagycsoport helyzetben a képző vezetésével beszéljék meg a tapasztaltakat.	- Handout_2 A szociális kompetencia összetevői - Cél a szociális kompetencia összetevők testi és lelki egészségmegőrzésében játszott szerepének megértése; a résztvevők saját kompetenciajellemzőinek elemzése; rátekintés az egyes faktorokra, közös értelmezés, egyéni példák gyűjtése. - Az egyes kompetenciajellemzők fejlesztési lehetőségeinek átgondolása saját magukra és kliensekre vonatkozóan is.

szünet

15 perc interaktív előadás
1.2.2 A pozitív pszichológiai megközelítés

30 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
- A résztvevők egyénileg kitöltik a Reziliencia Kérdőívet. - Közösen megbeszélik az általánosítható tapasztalatokat. - Szakmai példák gyűjtése az idősellátás területéről, amikben reziliensen működtek	- Handout_3 Reziliencia Kérdőív - Cél a reziliencia fogalmának átbeszélése, megértése és ennek mentén a pozitív pszichológiai megközelítés feldolgozása. - A kérdőív: a 10 tételes Reziliencia Kérdőív magyar változata. - A válaszolónak meg kell jelölni minden állításnál, hogy milyen mértékben volt jellemző rá az adott kijelentés az elmúlt hónapban. - A kérdőív nem tartalmaz fordított tételeket. - Nagycsoportban szükséges megbeszélni, kinek milyen tanulságokkal szolgált a kérdőív, konkrét példák, helyzetek, események mentén hogyan tudják tetten érni saját reziliens működésüket. - A reziliencia fogalom ismeretében mennyire tartják érvényesnek a kérdőív eredményét saját magukra - Milyen lehetőségeket látnak munkájuk során a rájuk bízott kliensek rezilienciájának erősítésére?

30 perc interaktív előadás
1.2.3 Sikeres idősödés

15 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
- A résztvevők alkossanak kiscsoportot, olvassák el az Arthur Rubinsteinről szóló rövid történetet - Kiscsoportban hozzanak szakmai eseteikből példákat a szelekcióra, optimalizációra és kompenzációra	- Handout_4 Mit tehetünk a sikeres időskor érdekében? - A időskor pozitív pszichológiai szemlélete, a sikeres idősödés pszichológiai modelljeinek megerősítése.

EBÉDSZÜNET

1.3 A szociális munka szerepe az időskorúak fizikai, szellemi és szociális aktivitásának megőrzésében

20 perc interaktív előadás
1.3.1 Aktív időskor

25 perc Interaktív ismeretfeldolgozás

Interaktív ismeretfeldolgozás	Instrukciók az oktatónak
- A résztvevők alkossanak párokat és a segítő kérdések segítségével gyűjtsék össze az általuk ismert lehetőségeket az idős emberek aktivitásának megőrzésében.	- Handout_5 Az idős emberek aktivitása megőrzésének támogatása - Fontos a feladat kapcsán hangsúlyozni a kreatív gondolkodást, az eddigi munkahelyi gyakorlat elemzését (a jó ötletek megtartása mellett új ötletek felvetését) - Nagycsoportban vitassák meg a feladat hasznát, gyakorlati megvalósításának lehetőségeit

45 perc interaktív előadás
1.3.2 Az intézménybe kerülés és a beilleszkedés lélektani kihívásai

szünet

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
- A résztvevők kiscsoportokat alkotnak, és megvitatják az intézménybe kerülés és beilleszkedést támogató lehetőségeket. Intézményükben melyik valósul meg? Hogyan? Ha nem, akkor mit lehetne tenni a megvalósulás érdekében? Milyen más megoldásuk van saját munkahelyükön? - Nagycsoportban az érdekes, legtanulságosabb tapasztalatokat beszélik meg.	- Handout_6 Az intézménybe kerülés és a beilleszkedés támogatása - Cél beilleszkedés segítése lehetőségeinek átgondolása, bővítése

2 Kiégés prevenció

2.1 A kiégés jelenségével kapcsolatos kezdeti beállítódás felmérése

15 perc interaktív bemutatás
2.1 A kiégés jelenségével kapcsolatos kezdeti beállítódás felmérése

20 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
- A csoport tagjai egyénileg kitöltik a kiégés felmérésére szolgáló kérdőívet. - A kérdőív kitöltése és kiértékelése után a résztvevők (önkéntes alapon) megosztják egymással eredményeiket. Elmondják, a kérdőív eredménye tükrözi-e a valóságot.	- Handout_7 Önfelmérés - kiégés kérdőív - A kérdőív 21 tételből áll. - A résztvevők egy 7-fokozatú skálán (1=soha, 7=mindig) jelzik, hogy milyen gyakran jellemző egy-egy állítás rájuk. - Cél a téma felvezetése, tanulságok megfogalmazása. - Fontos, hogy ne „mélyítsük” a témát, ne az egyénekre, hanem a jelenségre fókuszáljunk.

10 perc gyakorlat - A nap tanulságainak rövid összefoglalása

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
- A csoporttagok 1 mondatban egyesével elmondják: hogyan érezték magukat, „mit visznek haza” a mai nap tartalmából, milyen érzésekkel távoznak.	- Ügyeljen arra, hogy mindenki megszólaljon és azonos idő álljon rendelkezésre a véleményalkotáshoz! Figyeljen arra, hogy nagyon rövid idő jut egy emberre. - Mondjon néhány mondatot, amely segít átvezetni a következő napra: pl. miről lesz szó másnap.

Második képzési nap

10 perc gyakorlat A nap indítása, hangolódás

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
- Ki mit vár a mai naptól?	- Figyeljen arra, hogy mindenki szóhoz jusson! Egy emberre max. 1 mondatnyi idő jut.

2.2 A kiégés jelensége

30 perc interaktív előadás
2.2.1 Segítő hivatás és kiégés, a kiégés fogalma

15 perc interaktív előadás
2.2.2 A kiégés tünetei

35 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
- A résztvevők a kiégés tüneteit tartalmazó lista segítségével egyénileg megvizsgálják, hogy a kiégés tünetei közül melyek azok, amelyek rizikója magasabb az életükben - Kiscsoportokban megbeszélik: • az egyes tünetek milyen konkrét helyzetekben jelenhetnek meg • mit lehet tenni, ha ilyen tüneteket észlelnek magukon	- Handout_8 A kiégés tünetei - A gyakorlat célja a tünetek megértése - Példák segítségével kontextus és tünetek összefüggésének feltárása. - Egy adott tünet vagy panasz milyen helyzetekben jelenik meg, milyen erőfeszítéseket tesz a személy ezek kezelésére, hogyan hat a tünet másokra, saját életminőségre stb.

szünet

45 perc interaktív előadás
2.2.3 A kiégés elméleti megközelítései

2.3 A kiégés kivédésének szervezeti lehetőségei

15 perc interaktív előadás
2.3.1 A kiégés szervezeti és társadalmi tényezői

30 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
- A résztvevők feladata, hogy tekintsék át a kiégés szervezeti tényezőit - Majd a pontos adatok ismeretében kiscsoportban megvitatják, hogy saját munkahelyükön melyik tényező milyen arányban van jelen - Hogyan kezelik egyéni és intézményi szinten a jelen lévő nehézségeket	- Handout_9 A kiégés szervezeti tényezői egy hazai kutatás tükrében - A handouton szereplő lista és adatok forrása: Szociális otthonban dolgozó gondozónők 1998 és 2000 között végzett vizsgálata során feltárt stresszortényezők (Petróczi, 2007, 103-112. o.) - Cél a kiégés szervezeti tényezőinek áttekintése, a saját tapasztalatokkal való egybevetése

szünet
30 perc interaktív előadás
2.3.2 Prevenció szervezeti és társadalmi szinten

45 perc Interaktív ismeretfeldolgozás és 15 perc gyakorlat

Gyakorlat és interaktív ismeretfeldolgozás	Instrukciók az oktatónak
- A résztvevők kiscsoportban megvitatják és kiegészítik a handouton szereplő listát. - Megosztják egymással a szervezeti szinten megmutatkozó jó gyakorlatokat, amelyekkel találkoztak, illetve kreatív ötletgyűjtéssel új lehetőségeket tárnak fel.	- Handout_10 Jó gyakorlatok gyűjtése, prevenció szervezeti szinten - Fontos az új ötletek megjelenítése, illetve az „úgy sem lehet változtatni” problémaközpontú szemlélet erősségének csökkentése a megoldásközpontú lehetőségek iránti nyitottság erősítése. - Cél a prevenciós lehetőségek áttekintése, bővítése.

EBÉDSZÜNET

2.4 A kiégés kezelésének személyes lehetőségei

30 perc interaktív előadás
2.4.1 A kiégés folyamata
2.4.2 A kiégés kezelése a kiégési folyamat fázisainak figyelembe vételével

60 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
- A résztvevők párokat alkotnak. Minden pár megkapja a kiégés 12 szakasza közül az egyik leírását a sorszám nélkül. Megvitatják az adott szakasz jellegzetességeit, majd nagycsoportban megkísérlik a szakaszok helyes sorrendjét kialakítani. - A sikeres folyamat fázisok összeállítása utána a párok megvitatják a kapott fázishoz illeszkedő kivédési lehetőségeket, példákat hoznak a lehetséges megoldásokra. - A párok nagycsoportban bemutatják, hogy milyen lehetőségeket tártak fel, milyen konkrét helyzeteket hoztak példaként.	- Handout_11 A kiégés kezelése a kiégési folyamat fázisainak figyelembe vételével - A cél, hogy a kiégés folyamatát, annak jellemzőit összekapcsoljuk a megelőzési, beavatkozási lehetőségekkel.

szünet

30 perc interaktív előadás
2.4.3 A kiégés személyes tényezői
2.4.4 Prevenció, intervenció a személyes szinten

30 perc Interaktív ismeretfeldolgozás és 20 perc gyakorlat

Gyakorlat és interaktív ismeretfeldolgozás	**Instrukciók az oktatónak**
- A résztvevők először handout nélkül, kiscsoportos munkaformában összegyűjtik, milyen lehetőségek léteznek a kiégés megelőzésére - A handouttal összevetik saját gyűjtésüket - Konkrét példákat írnak, amivel csökkenthető a kiégés veszélye saját személyes szintjükön.	- Handout_12 A kiégés kivédése személyes szinten - A cél, hogy minél több és konkrétabb, kivitelezhető megoldás kerüljön megfogalmazásra - Fontos a gyakorlat végén a tanulságok közös megbeszélése.

10 perc gyakorlat - A nap tanulságainak rövid összefoglalása

A gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
- A csoporttagok egyesével befejezik az alábbi befejezetlen mondatot: „Ma azt tanultam…”	- Ügyeljen arra, hogy mindenki megszólaljon és azonos idő álljon rendelkezésre a véleményalkotáshoz! - Mondjon néhány mondatot, amely segít átvezetni a következő napra: pl. miről lesz szó másnap.

Harmadik képzési nap

5 perc gyakorlat és 15 perc interaktív ismeretfeldolgozás - A nap indítása, hangolódás, átvezetés az új témára

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
- Ki mit vár a mai naptól? - Kiégés prevenció és stresszkezelés kapcsolatáról mit gondolnak a résztvevők?	- Figyeljen arra, hogy mindenki szóhoz jusson! - Csak 1-1 gondolat rövid megfogalmazására van idő. - A kiégés prevenció téma lezárása és gondolati átvezetés a stresszkezelés témára.

3 Stresszkezelés

3.1 Fogalom tisztázása, stresszkezelési alapvetések

40 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
- A résztvevők Holmes és Rahe életesemények skálája segítségével egyénileg átgondolják, hogy milyen események jelentenek aktuálisan (az elmúlt egy évet tekintve) stresszt az életükben. - Kiscsoportokban röviden megbeszélik, melyik esemény hogyan vezethet stresszhez - Nagycsoportban a képző közreműködésével összegzik a stressz személyes és szakmai életre gyakorolt hatásait, a stresszkezelés egyéni lehetőségeit, jó gyakorlatait, a jelen gyakorlat tapasztalatait.	- Handout_13 Életesemények skálája, stresszkeltő események az életünkben - A cél a stressz élményének, kiváltó okainak átgondolása, feldolgozása. - Holmes és Rahe életesemények skálája: o 300 pont felett: magas a megbetegedés kockázata o 150-299 pont között: mérsékelt a megbetegedés kockázata o 150 pont alatt: alacsony a megbetegedés kockázata

30 perc interaktív előadás
3.1.1 A kiégés és a stressz összefüggése, a stressz fogalma, stresszt kiváltó tényezők

szünet

15 perc interaktív előadás
3.1.2 A szervezet válasza a stresszre, a stressz tünetei, stresszreakciók

30 perc Interaktív ismeretfeldolgozás

Interaktív ismeretfeldolgozás	**Instrukciók az oktatónak**
- A résztvevők a szakirodalom alapján összeállított lista segítségével egyénileg átgondolják, hogy tapasztalták-e stressz esetén a felsorolt tünetek valamelyikét? Milyen helyzetben? - Majd kiscsoportokban röviden megbeszélik a legfontosabb tanulságokat. - Befejezésként a tréner közreműködésével összegzik nagycsoportban a gyakorlat tapasztalatait.	- Handout_14 A tartós stressz tünetei - A cél a stressz által kiváltott tünetek felismerése, tudatosítása, helyzethez, kiváltó tényezőhöz kapcsolása.

3.2 Stresszfaktorok az idősellátásban

20 perc interaktív előadás
3.2.1 Az életszakaszhoz kapcsolódó nehézségek

15 perc gyakorlat és 10 perc interaktív ismeretfeldolgozás

Gyakorlat és interaktív ismeretfeldolgozás	**Instrukciók az oktatónak**
- A résztvevők két csoportra oszlanak. - Az egyik csoport feladata, hogy érveket hozzon fel a „kegyes hazugság” mellett. A másik csoport feladata, hogy érveket hozzon fel a „kegyes hazugság” ellen. - A feltárt érveket egybe lehet vetni egy előre elkészített listával. - A feladat végén közösen levonják a tanulságot.	- Handout_15 Érvek a „kegyes hazugság” mellett és ellen - Fontos: az emberek kb. 80%-a szeretné tudni az igazságot az állapotáról.

szünet

15 perc interaktív előadás
3.2.2 A munkatevékenység jellemzőiből adódó nehézségek

30 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
- A résztvevők kiscsoportban • mérlegelik azokat a tényezőket, amelyeket az előadás érintett, • kiegészítik saját tapasztalataikkal arról, hogy melyek azok a tényezők, amelyek kisebb vagy nagyobb stresszt okoznak munkájukban, • és a stressz mértékét kifejező pontszámokat rendelnek hozzá, hasonlóan Holmes és Rahe „életesemények skálája”-hoz - Nagycsoportban röviden egyeztetik a hasonlóságokat és különbségeket.	- Handout_16 Az idős emberekkel való munka stresszfaktorai - Érdemes elemezni a szakirodalmi információkkal való egybeesést és különbségeket. - Mennyire volt könnyű vagy nehéz a stresszt okozó tényezők skálázása?

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
- A résztvevők egyénileg végigolvassák Eset_1-et vagy Eset_2-t, majd párokat alkotva a PRAKTIKUS módszer lépéseinek segítségével végiggondolják a lehetséges megoldási módokat.	- Handout_17 PRAKTIKUS - A gyakorlat közös megbeszélése során ki kell emelni a stratégiaépítés, megoldáskeresés, szisztematikus kivitelezés stressz csökkentő hatását, a munkatevékenységből adódó nehézségek szakmai kontrolljának lehetőségeit.

EBÉDSZÜNET

45 perc interaktív előadás
3.2.3 Az időskori identitáskrízis megoldási lehetőségei

3.3 A stresszkezelés érzelemközpontú megoldásai

45 perc interaktív előadás
3.3 A stresszkezelés érzelemközpontú megoldásai

szünet

40 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
- Saját esetek felidézésén keresztül a résztvevők számba veszik saját, ill. a lehetséges érzelemközpontú stresszkezelési megoldásokat, példákat hoznak a napi gyakorlatukból	- Handout_18 Érzelemközpontú megküzdési stratégiáim - Cél az érzelemközpontú megküzdési stratégiák azonosítása, funkciójuk megértése. - A résztvevők fogalmazzák meg, hogy szükséges-e érzelemközpontú megküzdési stratégiáikon változtatni, új stratégiát alkalmazni.

40 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
- Az érzelemszabályozás modelljének áttekintése utána résztvevők a kiégés szempontjából rizikó- és védőfaktornak tekinthető érzelmekre hoznak példát az aktivitás-önszabályozás dimenzió mentén	- Handout_19 Érzelemszabályozás - Az érzelemszabályozás modell az érzelmek keletkezésére és hatására világít rá, míg a kördiagram segít a mindennapi tevékenység közben megjelenő érzelmek és a személyes reakciómódok értő összekapcsolásában, pozitív változások elindításában.

10 perc gyakorlat - A nap tanulságainak rövid összefoglalása

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
- A csoporttagok egyesével befejezik az alábbi befejezetlen mondatot: „Ma azt tanultam…”	- Ügyeljen arra, hogy mindenki megszólaljon és mindenkinek azonos idő álljon rendelkezésre a véleményalkotáshoz! - Figyeljen arra, hogy nagyon rövid idő jut egy emberre. - Mondjon néhány mondatot, amely segít átvezetni a következő napra: pl. miről lesz szó másnap.

Negyedik képzési nap

10 perc gyakorlat A nap indítása, hangolódás

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
- Ki mit vár a mai naptól?	- Figyeljen arra, hogy mindenki szóhoz jusson! - Csak 1-1 gondolat rövid megfogalmazására van idő.

3.4 A stresszkezelés problémaközpontú megoldásai

15 perc interaktív előadás
3.4 A stresszkezelés problémaközpontú megoldásai

65 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
- A résztvevők kiscsoportban a problémaközpontú stratégiákat képekkel társítják - A képek és a lista segítségével átgondolják azokat a problémaközpontú megküzdési stratégiákat, amelyeket maguk is alkalmaznak. - A már ismert Eset_1 és Eset_2 kapcsán a résztvevők kiscsoportban elemzik, hogy milyen problémaközpontú helyzetkezelési módokat tudnak azonosítani az esetekben vagy látnának hasznosíthatónak az esetkezelés egy-egy pontján.	- Handout_20 Problémaközpontú megküzdési stratégiáim - A résztvevők fogalmazzák meg, hogy szükséges-e problémaközpontú megküzdési stratégiáikon változtatni, új stratégiát alkalmazni - Cél a problémaközpontú megküzdési stratégiák azonosítása, funkciójuk megértése

szünet

15 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Problémaközpontú megküzdési stratégiáim gyakorlat - folytatás	- Handout_20 Problémaközpontú megküzdési stratégiáim

30 perc interaktív előadás
3.4.1 Protektív tényezők a stresszhelyzetek kezelésében

4 A kiégés prevenció és stresszkezelés lehetőségeinek beépítése a szakmai munkába

4.1 Konfliktusmegoldási stratégiák a kiégés megelőzésének érdekében

45 perc interaktív előadás
4.1.1 Fogalmi tisztázás, a folyamat megértése
4.1.2 Egy konfliktuskezelési tipológia

szünet

90 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
- A résztvevők kitöltik a mellékletben található konfliktuskezelési kérdőívet. (TKI) - Kiscsoportba rendeződnek (akiknek ugyanaz lett az eredménye, egy csoportba kerülnek). - Az adott konfliktuskezelési mód előnyeinek és hátrányainak közös megbeszélése, nagycsoportba visszaforgatása.	- Handout_21 Konfliktuskezelési stratégiám, konfliktuskezelési kérdőív - A kérdőív kitöltése és egyéni kiértékelése kb. 15 perc. - A nagycsoportban a résztvevők megosztják egymással eredményeiket. Elmondják, a teszt eredménye tükrözi-e a valóságot. - A nagycsoportban essen szó arról, hogy a segítő folyamatokban (amikor a klienssel kell konfrontálódnunk) milyen módszer vezet eredményre és mikor.

EBÉDSZÜNET

4.2 Kommunikációs stratégiák a kiégés megelőzése érdekében

45 perc interaktív előadás
4.2.1 Segítő kapcsolat, segítő beszélgetés
4.2.2 Támogató verbális kommunikáció
4.2.3 Nem támogató verbális kommunikáció
4.2.4 Támogató nonverbális kommunikáció
4.2.5 Nem támogató nonverbális kommunikáció
4.2.6 A kommunikáció kongruenciája

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
- A résztvevők kiscsoportban példákat gyűjtenek a támogató verbális és nonverbális kommunikációra. - Nagycsoportban kiemelik a „legjobb” példákat.	- Handout_22 Példák a támogató verbális és nonverbális kommunikációra - Fontos, hogy a résztvevők a példákból kiindulva saját példákkal bővítsék kommunikációs repertoárjukat.

szünet

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
- A résztvevők kiscsoportban egy-egy párbeszédet, helyzetet dolgoznak ki és mutatnak be, ami példázza a támogató verbális és nonverbális kommunikációt.	- Handout_23 Az odafigyelés és megértés kommunikációja - Fontos, hogy a résztvevők sikert érjenek el az aktív hallgatás és a felsorol szempontok alkalmazásában. - A csoportok dönthetnek arról, hogy szerepjátékban mutatják be vagy felolvassák a párbeszédet.

45 perc elmélet és gyakorlat - A képzés lezárása, értékelése

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
- ***Záróteszt kitöltése, értékelése (25 perc)*** - A csoport tagjai kitöltik a zárótesztet. - A csoportvezető kiértékeli, amíg a csoport a képzést értékelő kérdőívet kitölti. - ***A képzés értékelése, elégedettségmérő kérdőív kitöltése (20 perc)*** - A csoport tagjai kitöltik a képzést értékelő, elégedettségmérő kérdőívet.	- Ügyelni kell az időre!

5 Felhasznált irodalom

Atkinson R. L. et al. (1994): *Pszichológia.* Budapest, Osiris Kiadó

Atkinson R. L. et al. (2005): *Pszichológia.* Budapest, Osiris Kiadó

Bagdy E. (1997): *Pszichofitness.* Budapest, Animula Kiadó

Bakos, F. (szerk.) (1989): *Idegen szavak és kifejezések szótára.* Budapest, Akadémiai Kiadó

Barabás K. (2013): Az időskor kultúrantropológiája. In: Kállai J. – Kaszás B. – Tiringer I. (szerk.) (2013): *Az időskorúak egészségpszichológiája.* Budapest, Medicina Könyvkiadó

Barlai R. (1997): Egyéni hatékonyság. In: Barlai R. – Szatmáriné Balogh M. (szerk.) (1997): *Önismeret, kommunikáció, csoportjelenségek dióhéjban. Budapest,* Külkereskedelmi Főiskola

Bergner, T. M. H. (2010): *Burnout. A kiégés megelőzése 12 lépésben*. Miskolc, Z-Press

Billédi K. (2007): Konfliktuskezelés – Elméleti ismeretek. In: Billédi K. - Csákvári J. (szerk.) (2007). *Látássérült személyek elemi rehabilitációja 1. Felkészülés a rehabilitációs tevékenységre. Budapest,* ELTE BGGYFK. 121-138. o.

BNO-10 zsebkönyv. DSM-IV-TRTM meghatározásokkal. Budapest, Animula Kiadó (2002)

Boga B. (2014): *Pillantás a dombról. Válogatott fejezetek az idősödés-tudomány területéről. Budapest,* United P.C. Kiadó

Bordás A. (2010): A kiégés-szindróma a külföldi és hazai szakirodalomban. *Educatio*, 4. sz. 666-672. o.

Brettner Zs. – Mucsi G. (2013): A szociális munka szerepe az időskorúak fizikai, szellemi és szociális aktivitásának megőrzésében. In: Kállai J. - Kaszás B. -Tiringer I. (szerk.) (2013): *Az időskorúak egészségpszichológiája.* Budapest, Medicina Könyvkiadó

Carver, C. S. – Scheier, M. F. (2006): *Személyiségpszichológia.* Budapest, Osiris Kiadó

Család-, Ifjúság- és Népesedéspolitikai Intézet: TÁMOP 5.4.1-08. /I. pillér - Szabályozás/ Bentlakásos idősellátás: 5. sztenderd: Mentálhigiénés támogatás http://www.ncsszi.hu/tamop-5_4_1-08_/i_-piller---szabalyozas/bentlakasos-idosellatas

Csíkszentmihályi M. (2001): *Flow. Az áramlat: a tökéletes élmény pszichológiája.* Budapest, Akadémia Kiadó

Edelwich, J. – Brodsky, A. (1980): A kiégés fogalma. In: Szilágyi K.– Váry A. (szerk.) (1997): *A pszichés terhelés és a munkaközvetítés. A burnout jelenség.* Gödöllő, Gödöllői Agrártudományi Egyetem

Fekete S. (1991): Segítő foglalkozások kockázatai – Helfer szindróma és burnout jelenség. *Psychiátria Hungarica*, 1991. 1. sz. 17-29. o.

Fonyó I. – Pajor A. (szerk.) (2000). *Fejezetek a konzultáció pszichológiájának témaköréből.* Budapest, Eötvös Loránd Tudományegyetem Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Főiskolai Kar

Forgács J. (1994): *A társas érintkezés pszichológiája. Budapest,* Gondolat Könyvkiadó

Füzesi Zs. – Törőcsik M. - Lampek K. (2013): Az időskor egészségpszichológiája: tények és trendek. InKállai J. - Kaszás B. - Tiringer I. (szerk.) (2013): *Az időskorúak egészségpszichológiája.* Budapest, Medicina Könyvkiadó

Gazdag M. (1994): *Vezetéslélektan. Budapest,* Tankönyvkiadó

Gordon, T. (1997): *A tanári hatékonyság fejlesztése. Budapest,* Assertiv Kiadó

Gordon, T. (2001): *Emberi kapcsolatok. Budapest,* Assertiv Kiadó
Hall, E. T. (1987): *Rejtett dimenziók. Budapest,* Háttér Kiadó
Hegedűs K. (2013): A terminális állapotban lévő emberek ellátásának etikai alapelvei. In: Kállai J. – Kaszás B. – Tiringer I. (szerk.) (2013): *Az időskorúak egészségpszichológiája.* Budapest, Medicina Könyvkiadó
Herr, E. L. (1992): Kiégés. In: Szilágyi K. – Váry A. (szerk.) (1997): *A pszichés terhelés és a munkaközvetítés. A burnout jelenség.* Gödöllő, Gödöllői Agrártudományi Egyetem
Horti M. - Ábrahám I. (2014): Gyász és krízis. In: Csürke J. – Vörös V. – Osváth P. – Árkovits A. (szerk.) (2014): *Mindennapi kríziseink. A lélektani krízis és a krízisintervenció kézikönyve.* Budapest, Oriold és Társai Kiadó
Ivey, A. E. – Downing, L. S. (1990):*Tanácsadás és pszichoterápia technikai alapjai.* Budapest, Orvostovábbképző Egyetem
Ivey, A. E. – Pedersen, P. B. – Ivey, M. B. (2007a): Odafigyelő magatartás. A meghallgatás készségének alapja. In: Billédi K. – Csákvári J. (szerk.) (2007): *Látássérült személyek elemi rehabilitációja 1. Felkészülés a rehabilitációs tevékenységre.* Budapest, ELTE BGGYFK
Ivey, A. E. – Pedersen, P. B. – Ivey, M. B. (2007b): A személyközi ráhatás készségei és stratégiái, első rész. Odafigyelés, értelmezés-átkeretezés, az énfeltárás alkalmazása és visszajelzések adása. In: Billédi K. – Csákvári J. (szerk.) (2007): *Látássérült személyek elemi rehabilitációja VI. Rehabilitáció és pszichológia, készségfejlesztés.* Budapest, ELTE BGGYFK
Kállai J. (2013): Az idősödés folyamatának pozitív pszichológiai szemlélete. In: Kállai J. – Kaszás B. – Tiringer I. (szerk.) (2013): *Az időskorúak egészségpszichológiája.* Budapest, Medicina Könyvkiadó
Kaszás B. – Tiringer I. (2013a): A sikeres idősödés pszichológiai modelljei. In: Kállai J. – Kaszás B. – Tiringer I. (szerk.) (2013): *Az időskorúak egészségpszichológiája.* Budapest, Medicina Könyvkiadó
Kaszás B. - Tiringer I. (2013b): Időskori hormonális és immunológiai változások és azok pszichológiai vonatkozásai. InKállai J. – Kaszás B. – Tiringer I. (szerk.) (2013): *Az időskorúak egészségpszichológiája.* Budapest, Medicina Könyvkiadó
Kerekes Zs. (2013): Idősödő személyiség és fejlődés. In: Kállai J. – Kaszás B. – Tiringer I. (szerk.) (2013): *Az időskorúak egészségpszichológiája.* Budapest, Medicina Könyvkiadó
Kerekes Zs. – Karádi K. (2013): Időskori kognitív változások összefüggései a mindennapi életvezetéssel. In: Kállai J. – Kaszás B. – Tiringer I. (szerk.) (2013): *Az időskorúak egészségpszichológiája.* Budapest, Medicina Könyvkiadó
Kerekes Zs. – Kállai J. (2013): Társas támogatás, szociális integráció, magány és intimitás időskorban. In: Kállai J. – Kaszás B. – Tiringer I. (szerk.) (2013): *Az időskorúak egészségpszichológiája.* Budapest, Medicina Könyvkiadó
Klein S. (2005): *Vezetés- és szervezetpszichológia. Budapest,* Edge 2000 Kiadó
Kovács A. (2013): Mentális betegségek időskorban. In: Kállai J. – Kaszás B. – Tiringer I. (szerk.) (2013): *Az időskorúak egészségpszichológiája.* Budapest, Medicina Könyvkiadó

Kovács M. (2006): A kiégés jelensége a kutatási eredmények tükrében. *LAM (Lege ArtisMedicinae)* 2016; 16(11) http://www.elitmed.hu/upload/pdf/a_kieges_jelensege_a_kutatasi_eredmenyek_tukreben-527.pdf

Kulcsár Zs.: (1998). *Egészségpszichológia.* Budapest, ELTE Eötvös Kiadó

Lazányi K. (2012): *Stressz és társas támogatás a felsőoktatásban.* Budapest, Óbudai Egyetem, Keleti Károly Gazdasági Kar, Szervezési és Vezetési Intézet http://kgk.uni-obuda.hu/sites/default/files/12_Lazanyi_Kornelia.pdf

Mándi N. – Fekete S. (2014): A segítő krízise. In: Csürke et al. (szerk.) (2014): *Mindennapi kríziseink. A lélektani krízis és a krízisintervenció kézikönyve. Budapest,* Oriold és Társai Kiadó

Nagy E. (2007): *Egy segítő foglalkozás képviselőinek pályaképe a kiégés szempontjából.* Doktori (PhD) értekezés, Debrecen, Debreceni Egyetem

Norfolk, D. (1997): *Stresszkalauz.* Budapest, Bagolyvár Könyvkiadó

Oláh A. (2005): *Érzelmek, megküzdés és optimális élmény. Belső világunk megismerésének módszerei.* Budapest, Trefort Kiadó

Ónody S. (2001): Kiégési tünetek (burnout szindróma) keletkezése és megoldási lehetőségei. *Új Pedagógiai Szemle*, 2001/05. http://epa.oszk.hu/00000/00035/00049/2001-05-ta-Onody-Kiegesi.html

Osváth P. – Árkovits A. – Csürke J. (2014): A „korfüggő krízisek" – az életközépi és az időskori krízis. In: Csürke et al. (szerk.) (2014): *Mindennapi kríziseink. A lélektani krízis és a krízisintervenció kézikönyve.* Budapest, Oriold és Társai Kiadó

Pétervári E. – Székely M. – Balaskó M. (2013): Az idősödő szervezet: táplálkozás, mozgás és fiziológiás változások. In: Kállai J. – Kaszás B. – Tiringer I. (szerk.) (2013): *Az időskorúak egészségpszichológiája.* Budapest, Medicina Könyvkiadó

Petróczi E. (2007): *Kiégés – elkerülhetetlen?* Budapest, Eötvös József Könyvkiadó

Selye J. (1976): *Stressz distressz nélkül.* Budapest, Akadémiai Kiadó

Szilágyi K. – Váry A. (szerk.) (1997): *A pszichés terhelés és a munkaközvetítés. A burnout jelenség.* Gödöllő, Gödöllői Agrártudományi Egyetem

Tandari-Kovács M. (2011): *Érzelmi megterhelődés, lelki kiégés az egészségügyi dolgozók körében.* Doktori értekezés. Budapest, Semmelweis Egyetem Mentális Egészségtudományok Doktori Iskola. http://phd.semmelweis.hu/mwp/phd_live/vedes/export/tandarikovacsmariann.m.pdf

Thomas, K. W. – Kilmann, R. H. (2007): *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument.* Mountain View, CA, CPP Inc.

6 Forgatókönyv

	IDŐ		TÉMA	HANDOUT	PPT
Első képzési nap					
8:00-9:30 (2x45 perc)	45 perc		Bemutatkozás, a képzés indítása		1-8
	45 perc		Kulturális szűrő – interaktív ismeretfeldolgozás	Kulturális szűrő	9
		1.1.1 1.1.2	Az időskor definíciója, kritériumai Az idős emberek biológiai jellemzői		10-23
15 perc	szünet				
9:45-11:15 (2x45 perc)	45 perc	1.1.3	Az idős emberek pszichológiai jellemzői		24-28
		1.1.4	Az idős emberek társas jellemzői		29-31
		1.1.5	Az időskor krízise		32-35
	45 perc	1.2.1	Személyközpontú gondolkodás		36-39
			A szociális kompetencia összetevői – interaktív ismeretfeldolgozás	A szociális kompetencia összetevői	40
15 perc	szünet				
11:30-13:00 (2x45 perc)	45 perc	1.2.2	A pozitív pszichológiai megközelítés		42-46
			Reziliencia Kérdőív – gyakorlat	Reziliencia Kérdőív 10 állítás 4 fokú skála	47
	45 perc	1.2.3	Sikeres idősödés		48-56
			Mit tehetünk a sikeres időskor érdekében? – gyakorlat	Mit tehetünk a sikeres időskor érdekében?	57
13:00-13:30	EBÉD				
13:30-15:00 (2x45 perc)	45 perc	1.3.1	Aktív időskor		58-54
			Az idős emberek aktivitása megőrzésének támogatása – interaktív ismeretfeldolgozás	Az idős emberek aktivitása megőrzésének támogatása	65
	45 perc	1.3.2	Az intézménybe kerülés és a beilleszkedés lélektani kihívásai		66-74
15 perc	szünet				
15:15-16:45 (2x45 perc)	45 perc		Az intézménybe kerülés és a beilleszkedés támogatása – gyakorlat	Az intézménybe kerülés és a beilleszkedés támogatása	75
	45 perc	2.1	A kiégés jelenségével kapcsolatos kezdeti beállítódás		76-77
			Önfelmérés, kiégés kérdőív kitöltése – gyakorlat	Önfelmérés, kiégés kérdőív	78
			A nap tanulságainak rövid összefoglalása		

	IDŐ		TÉMA	HANDOUT	PPT
Második képzési nap					
8:00-9:30 (2x45 perc)	45 perc		A nap indítása, hangolódás		79-80
		2.2.1	2.2.1 Segítő hivatás és kiégés, a kiégés fogalma		81-84
	45 perc	2.2.2	A kiégés tünetei		85-90
			A kiégés tünetei – gyakorlat	A kiégés tünetei	91
15 perc	szünet				
9:45-11:15 (2x45 perc)	45 perc	2.2.3	A kiégés elméleti megközelítései		92-96
	45 perc	2.3.1	A kiégés szervezeti és társadalmi tényezői		97-98
			A kiégés szervezeti tényezői egy hazai kutatás tükrében – gyakorlat	A kiégés szervezeti tényezői egy hazai kutatás tükrében	99
15 perc	szünet				
11:30-13:00 (2x45 perc)	45 perc	2.3.2	Prevenció szervezeti és társadalmi szinten		100-103
	45 perc		Jó gyakorlatok gyűjtése, prevenció szervezeti szinten – gyakorlat és interaktív ismeretfeldolgozás	Jó gyakorlatok gyűjtése, prevenció szervezeti szinten	104
13:00-13:30	EBÉD				
13:30-15:00 (2x45 perc)	45 perc	2.4.1	A kiégés folyamata		105-108
		2.4.2	A kiégés kezelése a kiégési folyamat fázisainak figyelembe vételével		109-111
	45 perc		A kiégés kezelése a kiégési folyamat fázisainak figyelembe vételével – gyakorlat	A kiégés kezelése a kiégési folyamat fázisainak figyelembe vételével	112
15 perc	szünet				
15:15-16:45 (2x45 perc)	45 perc	2.4.3	A kiégés személyes tényezői		113
		2.4.4	Prevenció, intervenció a személyes szinten		114-118
	45 perc		A kiégés kivédése személyes szinten – gyakorlat és interaktív ismeretfeldolgozás	A kiégés kivédése személyes szinten	119
			A nap tanulságainak rövid összefoglalása		

	IDŐ		TÉMA	HANDOUT	PPT
Harmadik képzési nap					
8:00-9:30 (2x45 perc)	45 perc		A nap indítása, hangolódás		120-121
			Életesemények skálája, stresszkeltő események az életünkben – gyakorlat	Életesemények skálája, stresszkeltő események az életünkben	122
	45 perc	3.1.1	A kiégés és a stressz összefüggése, a stressz fogalma, stresszt kiváltó tényezők		123-128
15 perc	szünet				
9:45-11:15 (2x45 perc)	45 perc	3.1.2	A szervezet válasza a stresszre, a stressz tünetei, stresszreakciók		129-132
			A tartós stressz tünetei – interaktív ismeretfeldolgozás	A tartós stressz tünetei	133
	45 perc	3.2.1	Az életszakaszhoz kapcsolódó nehézségek		134-141
			Érvek a „kegyes hazugság” mellett és ellen – gyakorlat és interaktív ismeretfeldolgozás	Érvek a „kegyes hazugság” mellett és ellen	142
15 perc	szünet				
11:30-13:00 (2x45 perc)	45 perc	3.2.2	A munkatevékenység jellemzőiből adódó nehézségek		143-144
			Az idős emberekkel való munka stresszfaktorai – gyakorlat	Az idős emberekkel való munka stresszfaktorai	145
	45 perc		Megoldáskeresés a PRAKTIKUS módszer lépéseinek alkalmazásával gyakorlat	PRAKTIKUS	146
13:00-13:30	EBÉD				
13:30-15:00 (2x45 perc)	45 perc	3.2.3	Az időskori identitáskrízis megoldási lehetőségei		147-149
	45 perc	3.3	A stresszkezelés érzelemközpontú megoldásai		150-153
15 perc	szünet				
15:15-16:45 (2x45 perc)	45 perc		Érzelemközpontú megküzdési stratégiáim – gyakorlat	Érzelemközpontú megküzdési stratégiáim	154
	45 perc		Érzelemszabályozás - gyakorlat	Érzelemszabályozás	155
			A nap tanulságainak rövid összefoglalása		

	IDŐ		TÉMA	HANDOUT	PPT
Negyedik képzési nap					
8:00-9:30 (2x45 perc)	45 perc		A nap indítása, hangolódás		156-157
		3.4	A stresszkezelés problémaközpontú megoldásai		158-165
	45 perc		Problémaközpontú megküzdési stratégiáim – gyakorlat	Problémaközpontú megküzdési stratégiáim	166
15 perc	szünet				
9:45-11:15 (2x45 perc)	45 perc		Problémaközpontú megküzdési stratégiáim – gyakorlat (folytatás)	Problémaközpontú megküzdési stratégiáim	166
		3.4.1	Protektív tényezők a stresszhelyzetek kezelésében		167-173
	45 perc	4.1.1	Fogalmi tisztázás, a folyamat megértése		174-177
		4.1.2	Egy konfliktuskezelési tipológia		178-185
15 perc	szünet				
11:30-13:00 (2x45 perc)	45 perc		Konfliktuskezelési stratégiám – gyakorlat	Konfliktuskezelési stratégiám, konfliktuskezelési kérdőív	186
	45 perc				
13:00-13:30	EBÉD				
13:30-15:00 (2x45 perc)	45 perc	4.2.1	Segítő kapcsolat, segítő beszélgetés		187-188
		4.2.2	Támogató verbális kommunikáció		189-196
		4.2.3	Nem támogató verbális kommunikáció		197-203
		4.2.4	Támogató nonverbális kommunikáció		204-207
		4.2.5	Nem támogató nonverbális kommunikáció		208-209
		4.2.6	A kommunikáció kongruenciája		210-211
	45 perc		Példák a támogató verbális és nonverbális kommunikációra – gyakorlat	Példák a támogató verbális és nonverbális kommunikációra	212
15 perc	szünet				
15:15-16:45 (2x45 perc)	45 perc		Az odafigyelés és megértés kommunikációja – gyakorlat	Az odafigyelés és megértés kommunikációja	213
	45 perc		A képzés lezárása, értékelése	Ismeretanyag elsajátítását ellenőrző teszt és Tanfolyami értékelőlap	214-216


SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Európai Unió
Európai Szociális Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE