



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Listening Skills von IFOTES-Europe e.V. ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Beruhet auf dem Werk unter www.listening-skills.eu.



Az EmPoWEring project – Oktatási módszerek az érzelmi jóllét támogatásáért

Rövid beszámoló az EmPoWEring projektről

1. Output - Innovatív kezdeményezések az érzelmi jól-lét területén a gondolkodásmód megváltoztatásához

Milyen képzési lehetőségek vannak a hallgatók számára Európában? Mielőtt az EmPoWEring projekten belül új képzést fejlesztenénk a hallgatók készségeinek fejlesztésére, feltérképeztük a meglévő képzési lehetőségeket. A projekt kezdeti szakasza a képzési lehetőségek felmérése és szükségletek azonosítására, valamint az összehasonlító elemzés elvégzésére irányult (1. output – Érzelmi jól-létet érintő kezdeményezések a gondolkodásmód váltás érdekében) a már létező képzésekkel együtt, hogy képet alkothassunk arról, mi történik Európában az érzelmi jólét területén.

Az érzelmi jólét kezdeményezéseinek áttekintése négy lépésben valósult meg.

Először a meglévő ismeretek feltérképezésével kezdtük, hogy beazonosítsuk az érzelmi támogatáshoz és jól-léthez kapcsolódó kezdeményezéseket, amelyek a figyelmes, értő hallgatói készségeket oktatják. 256 különböző felnőttképzési lehetőséget jegyeztünk fel, amelyek az emocionális támogatást, az értő meghallgatás készséget, az öngyilkosság-megelőzését és egyéb segélyszolgálatok képzéseit kínálják.

Második lépésként részletesen megvizsgáltuk a meglévő képzési lehetőségeket. Ennek érdekében kifejlesztettünk egy online mérőeszközt, mellyel feltérképeztük, a különböző szervezetek hogyan szervezik meg a képzésüket és azok milyen elemeket tartalmaznak. 2016. áprilisa és júniusa között összesen 92 szervezetet kérdeztünk meg. A legtöbb ilyen szervezet a négy partnerországból került ki. Ezek Németországban (33%), Hollandiában (11%), Magyarországon (27%) és Olaszországban (11%) találhatóak. E szervezetek többsége TES (Telefonos Segélyszolgálat) tagja (72%), de más segélyszolgálatok (6%), nem kormányzati szervezetek (9%), kormányzati szervezetek (2%) és egyéb szervezetek (11%), mint például a tudományos, jótékonyági és üzleti szervezetek is szerepelnek köztük. Az eredmények azt mutatták, minden szervezet hangsúlyt helyez a képzések alatt az értő, figyelmes hallgatói készségekre, a képzési idő 50,9% -át fordítják erre. A szervezetek 40 és 120 óra közötti képzési időt biztosítanak, 4 hónap és 2 év közötti időkeretben. Különböző képzési elemek fontosak a képzésekben, mint például a pszichés válságra és a mentális zavarokra, kommunikációs elméletekre, gyászra és öngyilkossági krízisre vonatkozó ismeretek. A készségeket többnyire szerepjátékok segítségével fejlesztik, de a kiscsoportos munka és a telefonos gyakorlat is gyakori. A szervezetek képzései széles körű elméleti alapokat fednek le, amelyek közül a legfontosabb az ügyfélközpontú és a válságkezelés. A képzések csak mintegy felét akkreditálták. Mindezen eredmények alapján csak kisebb különbségek voltak a TES és a non-TES szervezetek között.

Harmadik lépésként készítettünk egy online mérőeszközt annak megértése érdekében, hogy a különböző szervezetek által nyújtott képzések valóban megfelelnek-e a résztvevők képzési igényeinek ("képzési szükségletelemzés"). Ez tette lehetővé számunkra, a különböző területről jövő önkéntesek és szakemberek tapasztalataiból megtudjuk, mit tartanak fontosnak, és hogy milyen képzési



lehetőségeket igényelnének a figyelmes hallgatói képességek javítása érdekében. A képzési igények felméréséhez a potenciális résztvevőket a levelező listákon, a TES-bejegyzéseken és a non-TES-szervezeteken keresztül kerestük fel.

Több mint 200 résztvevő vett részt a különböző eseményeken a 4 partnerországból. 2016 áprilistól júniusig összesen 790 résztvevő (719 TES, 71 nem-TES) válaszolt az online felmérésre. A résztvevők többsége német volt (44%), a többi résztvevő Hollandiából (15%), Magyarországról (13%), Olaszországból (21%) és más országokból, például Franciaországból, Belgiumból, Svájcól, Ausztriából, Finnországból, Norvégiából (együtt 7%) tevődött össze. A résztvevők átlagos életkora 56 év volt, a legtöbbször nő (76%). Mutattunk a résztvevőknek egy listát a negyven alapképességről illetve jellemzőről, és megkértük, hogy értékeljék fontosságukat. Az eredmények alapján a hat legfontosabb képesség és jellemző: Empátia, Érzelmi Stabilitás, Tisztelet, Elfogadás, Aktív Hallgatás és az Beszélgetés irányítása. A létező képzési lehetőségekről szóló felméréshez hasonlóképp kérdeztük meg őket a tréning szükségletelemzéséhez kapcsolódó, olyan képzési jellemzőkről, amelyeket optimálisnak tartanak.

A projekt kezdeti fázisának negyedik és utolsó lépéseként összehasonlító elemzést végeztünk, felmérések, vizsgálatok, kérdőívek eredményeinek összehasonlítására, miáltal következtetéseket tudunk levonni a projekt következő fázisaira vonatkozóan. Összességében a résztvevők válaszai a képzési igények elemzéséről nagyban hasonlítottak a szervezetek által a meglévő képzési lehetőségeikre adott információkra.

Az eredmények alapján úgy döntöttünk, a kapott információk alapján új képzést fejlesztünk ki. Növeljük a kiscsoportos munka arányát, valamint telefonos és személyes tapasztalatainkat beépítjük a képzésbe, mivel ezeket az összetevőket minden felmérésben résztvevő a legfontosabbak egyikének ítélte.

A figyelmes, értő hallgatói készségek képezték alapját képzésünk tartalmi fejlesztése során a második projektfázisban. Mivel az Elfogadás és a Tisztelet nagymértékben átfedő konstrukciók, egy tulajdonság csoportba tömörítettük őket. A konkrét készségek fejlesztésnek megerősítése és a hallgatók számára gyakorlatiasabb eszközök biztosítása érdekében az erőforrás-aktiválást az empirikus és elméleti megfontolásokon alapuló képzési programunk témájaként adtuk hozzá. A végső hallgatói készségek, amelyeket a képzésünk elemeit alkotják, az Empátia, Érzelmi Stabilitás, Tisztelet / Elfogadás, Aktív Hallgatás, Beszélgetés Irányítása és Erőforrás Aktiválás.

Értő Hallgatás készségei:

1. Empátia
2. Érzelmi stabilitás
3. Tisztelet/elfogadás
4. Aktív hallgatás
5. Beszélgetés irányítása
6. Erőforrás aktiválás