

Debreceni Egyetem
Pszichológiai Intézet
Mentálhigiénés szakirányú továbbképzés

SZAKDOLGOZAT

Társas helyzetek a vakvezető kutyával
Kiscsoportos mentálhigiénés program vak és súlyosan
látássérült kutya gazdák szociális készségeinek
fejlesztésére

Készítette: dr. Mezősi Tamás László
Témavezető: Dr. Csinády Adriána Krisztina adjunktus

Debrecen

2026

Tartalom

Bevezetés.....	5
I. fejezet – Az intézmény bemutatása.....	7
I.1 Az Alapítvány jogi formája és küldetése	7
I.2 Működési keretek.....	7
I.3 Személyi összetétel	8
I.4 A vakvezető kutyás gazdák jellemző mentálhigiénés szükségletei	9
I.5 A munkatársak mentálhigiénés állapota	11
I.6 Jelenlegi pszichoszociális támogatás a gazdák számára.....	11
I.7 A program bevezetésének lehetőségei és keretei	12
II. fejezet – Elméleti és módszertani háttér.....	13
II.1. A látássérülés és a társadalmi részvétel.....	13
A látássérülés fogalma és kategóriái.....	13
A társadalmi részvétel akadályai	14
Jogi keretek: az ENSZ Egyezmény és a magyar szabályozás.....	15
Az új KRESZ-tervezet és a „gyengébbek” védelme	15
Szelf-determináció és empowerment.....	16
II.2. A segítőkutyák – különösen a vakvezető kutyák – szerepe a látássérült ember életében	16
A segítőkutyák típusai és a vakvezető kutya sajátosságai.....	16
A humán–állat kötelék és az állat-asszisztált tevékenységek fogalmi kerete..	17
A vakvezető kutya pszichoszociális hozadéka	17
A kutya, mint a társas kapcsolatok katalizátora.....	17
A nyilvános jelenlét árnyoldalai.....	18
A kutya jelenléte és a segítségkérési hajlandóság paradoxona.....	18
II.3. Asszertív kommunikáció és segítség kérés.....	19
Az asszertivitás fogalma és története	19
Kommunikációs stílusok: passzív, agresszív, passzív-agresszív és asszertív	19
Az asszertív kommunikáció technikái.....	20
Az asszertivitás taníthatósága csoportos kontextusban.....	20
Az asszertivitás jelentősége a fogyatékkal élő személyek számára.....	21
A segítségkérés mint asszertív készség.....	21
II.4. Szociális készségfejlesztés és szituációs tanulás.....	22

Bandura szociális tanulás elmélete.....	22
A szerepjáték és a szituációs gyakorlat, mint tanulási forma.....	22
A szituációs gyakorlatok adaptálása vak és súlyosan látássérült résztvevők számára.....	23
Az önkéntesek bevonásának módszertani indoklása.....	23
II.5. A kiscsoportos munka mentálhigiénés keretei.....	24
A kiscsoport fogalma, mérete és dinamikája.....	24
A csoportvezetés alapelvei mentálhigiénés kontextusban.....	24
A társas támogatás elmélete.....	25
Csoportkohézió és a közös identitás szerepe.....	25
A mentálhigiénés csoportfoglalkozás és a terápiás csoport megkülönböztetése.....	26
II.6. A kutyával kapcsolatos helyzetek érzelmi dinamikája: frusztráció, szégyen, a segítségkérés ambivalenciája és az önhatékonyság szerepe.....	26
A programot megalapozó érzelmi fókusz.....	26
A frusztráció és a düh lélektani természete.....	26
A szégyen, mint a stigma internalizálódásának következménye.....	27
A segítségkérés érzelmi dinamikája.....	28
Az önhatékonyság mint alapozó tényező.....	29
A kognitív átkeretezés lehetősége és a csoportos sikerélmény hatása.....	30
III. fejezet – A kidolgozott program leírása.....	31
III.1. A program célkitűzései.....	31
III.2. A célcsoport és a részvétel feltételei.....	33
III.3. A foglalkozássorozatok szerkezete és ütemezése.....	34
III.4. A foglalkozásvezetők és az önkéntesek szerepe és felkészítése.....	34
III.5. A foglalkozások részletes leírása.....	36
Első alkalom: „Bemutakozás, közös élményalap megteremtése, a program kereteinek felállítása”.....	36
Második alkalom: „A kutya »hídszerepe«: a pozitív figyelemre adott válaszok”.....	37
Harmadik alkalom: „Negatív szituációk kezelése I.: az asszertív kommunikáció alapjai”.....	37
Negyedik alkalom: „Negatív szituációk kezelése II. és a segítségkérés gyakorlása”.....	38
Ötödik alkalom: „A kutyával kapcsolatos helyzetek érzelmi feldolgozása:	

frusztráció, szégyen és az önhatékonyság építése"	39
Hatodik alkalom: „Integráció, összegzés, lezárás"	40
III.6. Az eredményesség értékelésének terve	41
Összegzés.....	42
Irodalom.....	45
Mellékletek.....	49
1. melléklet - A négy problémakör és a hozzájuk rendelt módszertani megoldások összefoglaló táblázata.....	49
2. melléklet - A hat foglalkozás részletes vázlata.....	51
3. melléklet – Az önkéntesek szóbeli felkészítésének vázlata.....	58
4. melléklet – A szóban felvett strukturált kérdőív tervezete.....	62
5. melléklet – A foglalkozásvezetői napló sablonja.....	66
6. melléklet – A hírlevélben megjelenő toborzó szöveg tervezete.....	74
7. melléklet – Az új KRESZ-tervezet releváns szakaszainak kivonatolt összefoglalója	75

Bevezetés

A Baráthegyi Vakvezető Kutya Iskola Alapítványt 2006-ban alapítottuk, és azóta annak vezetőjeként tevékenykedem. Munkám kiterjed a vakvezető kutyák kiképzésére és vizsgáztatására, valamint – az Eötvös Loránd Tudományegyetemen 2011-ben szerzett „rehabilitációs szakember a látássérülés területén” végzettségemnek köszönhetően – a látássérült személyek vakvezető kutyás közlekedésre való felkészítésére is. Közel két évtized alatt így nemcsak a kutyák szakmai fejlődését kísérhettem nyomon, hanem betekintést nyertem abba is, hogy a vak és súlyosan látássérült emberek milyen összetett szociális és érzelmi kihívásokkal szembesülnek a mindennapi életük során, különösen a vakvezető kutyával való közös közlekedés közben.

A gazdák felkészítése során rendszeresen tapasztaltam, hogy bár a kiképzők széleskörű szakmai tudással rendelkeznek, modern módszereket alkalmaznak, és a kliensek oktatásában is jelentős gyakorlatot szereztek, a mentális és érzelmi felkészítés érthető módon kívül esik a kompetenciájukon. A kiképzési helyzetekben rendre előkerültek olyan szociális-érzelmi problémák, amelyekre sem ők, sem magam nem voltunk felkészülve. Volt olyan kliens, aki a barátságosan közeledő idegeneket is indokolatlanul durván hárította el, pedig a kutya jelenléte éppen kedvező lehetőséget teremtett volna természetes társas kapcsolódásra. Más kliens a kutya szájkosár nélkül is jogszerű tömegközlekedési utazása kapcsán olyan hangos szóváltásba keveredett a járművezetővel, amellyel az utazóközönség kezdetben meglévő szimpátiáját is elveszítette – vagyis éppen az ellenkező hatást érte el, mint amit szeretett volna. Ugyancsak jellemzőnek mutatkozott, hogy a gazdák gyakran nem mernek vagy nem tudnak segítséget kérni, illetve elfogadni más közlekedőktől, pedig a vakvezető kutyával való közlekedés számos olyan helyzetet teremt, amelyben a környezettel való együttműködés elengedhetetlen. Ezek a tapasztalatok rávilágítottak arra, hogy a vakvezető kutyás felkészítésből hiányzik egy lényeges láncszem: a szociális helyzetek kezelésére való tudatos felkészítés, amelyhez a mentálhigiéné eszköztára kínál megfelelő keretet.

E felismerés régóta érlelődött bennem, ám a megoldás irányába tett konkrét lépést a Debreceni Egyetem Pszichológiai Intézetének mentálhigiénés szakirányú továbbképzése jelentette, amelyet 2023-ban kezdtem el. A képzésre többek között azzal a szándékkal jelentkeztem, hogy az alapítvány klienseinek és munkatársainak jelenleginél átfogóbb támogatásához szükséges gyakorlati tudásomat bővítsen. Pszichológiai alapképzettséggel és a látássérülés területén szerzett rehabilitációs szakismerettel már rendelkeztem, ám a mentálhigiénés szemlélet új perspektívát nyitott meg számomra. A képzés során különösen az önismereti csoportfoglalkozások tapasztalata volt meghatározó: a csoportban megtapasztalt bensőséges, bizalmi légkör meggyőzően mutatta meg, hogy a hasonló élethelyzetben lévő személyek kiscsoportos együttléte önmagában is erőforrás, és a mentálhigiénés eszköztár

alkalmazása ilyen keretek között hatékonyan segítheti a résztvevők fejlődését. Ez az élmény vetítette előre, hogy a vakvezető kutyát használó gazdák szociális kihívásainak feldolgozása is eredményes lehet csoportos formában, mentálhigiénés fókusszal.

Az említett szakmai tapasztalatok és a mentálhigiénés képzés során szerzett ismeretek találkozásából született meg a jelen záródolgozat témájaként szolgáló program ötlete. A program aktualitását tovább növeli a közúti közlekedési szabályok várható reformja. Az Építési és Közlekedési Minisztérium 2026 januárjában társadalmi egyeztetésre bocsátotta az új KRESZ tervezetét (Építési és Közlekedési Minisztérium [ÉKM], 2026), amely kifejezetten elvárja a gyalogosoktól az áthaladási szándékuk jelzését és a szemkontaktus keresését az úttesten közlekedő jármű vezetőjével. Ez a rendelkezés a vak és súlyosan látássérült személyek számára sajátos kihívásokat vet fel – a szemkontaktus számukra természetesen nem lehetséges, de a szándékjelzés más eszközökkel, mindenelekőt a felemelt fehér bottal megvalósítható, és szükség esetén segítség kérhető a mellette álló járókelőtől –, ami az eddigieknél is sürgetőbbé teszi a segítségkérési készségek fejlesztését.

A dolgozat célja egy konkrét, a Baráthegyi Vakvezető Kutya Iskola intézményi keretein belül megvalósítható kiscsoportos mentálhigiénés foglalkozássorozatok kidolgozása és részletes leírása. A program a vak és súlyosan látássérült vakvezetőkutya-használók szociális készségeinek fejlesztésére irányul: segíteni kívánja a résztvevőket abban, hogy a vakvezető kutyával kapcsolatos pozitív társas helyzeteket tudatosan kihasználják, a negatív szituációkat asszertíven kezeljék, indokolt esetben képesek legyenek segítséget kérni a környezetüktől, és a kutyájuk viselkedéséből fakadó érzelmi reakciókat – különösen a frusztrációt, a szégyenérzetet és az önhatékony hiányból fakadó bizonytalanságot – felismerjék és konstruktívan kezeljék.

A záródolgozat három fő fejezetből áll. Az I. fejezet bemutatja a Baráthegyi Vakvezető Kutya Iskolát: annak típusát, működési kereteit, személyi összetételét, valamint a mentálhigiénés problémákat és a program bevezetésének lehetőségeit és nehézségeit. A II. fejezet a program elméleti és módszertani hátterét fejt ki, kitérve a látássérülés és a társadalmi részvétel összefüggéseire, az új közlekedési szabályozás releváns rendelkezéseire, a segítőkutyák pszichoszociális hatásaira, az asszertív kommunikáció és a segítségkérés módszertanára, a szociáliskészség-fejlesztésre, a kiscsoportos munka mentálhigiénés kereteire, valamint a frusztráció, a szégyenérzet és az önhatékony lélektani természetére. A III. fejezet tartalmazza magát a kidolgozott programot: a célkitűzéseket, a célcsoport leírását, a hat alkalomból álló foglalkozássorozat részletes menetét, a foglalkozásvezetők és az önkéntesek szerepét, valamint az eredményesség értékelésének tervét.

I. fejezet – Az intézmény bemutatása

I.1 Az Alapítvány jogi formája és küldetése

Az Alapítvány közhasznú szervezetként működik. Alapító okirata szerint célja a fogyatékossgal élő és különféle betegségektől szenvedő emberek életvezetését segítő, életminőségük javításában szakszerű segítséget nyújtó kutyák és kutyás szakemberek képzése, valamint a hátránnyal élők társadalmi beilleszkedésének és integrációjának támogatása. Az Alapítvány kifejezett törekvése az esélyegyenlőség javítása segítő kutyák tartós kihelyezésével, továbbá a fogyatékossgal élő személyek pozitív társadalmi megítélésének előmozdítása. Tevékenysége a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezménnyel (2007. évi XCII. törvény), valamint a rehabilitációs segítő kutyák kiképzéséről és vizsgáztatásáról szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelettel összhangban zajlik.

I.2 Működési keretek

Az Alapítvány két telephelyen végzi munkáját. Székhelye Miskolcon, a Deák Ferenc utca 5. szám alatt található; ez egy közel 300 négyzetméteres, két szinten kialakított kiképző és terápiás központ, amely egyben az alapítvány adminisztratív és ismeretterjesztő tevékenységének is a bázisa. A központban egy nagyobb közösségi tér (hall), egy látásvizsgáló helyiség, egy pszichológusi szoba és egy tankonyha áll a terápiás és rehabilitációs munka rendelkezésére. A közösségi teret a kiképzők kutyás gyakorlásra is használják, és ehhez kapcsolódik egy külön kijáráttal rendelkező szoba, amely a kiképzők irodájaként és a képzés alatt álló kutyák nappali tartózkodási helyeként egyaránt funkcionál. A második telephely Budapest XXII. kerületében, az Angeli utca 64. szám alatt működik: egy kétszobás családi házból kialakított kiképző ház, ahol a budapesti kiképzők napi gyakorlási lehetőséget biztosítanak a kutyáknak, és ahol a bentlakásos átadási folyamatok is zajlanak. Mindkét helyszín szolgálja a kölyöknevelő- és más önkéntes-foglalkozásokat, az érzékenyítő programokat, valamint a terápiás kutyás felvezetők felkészítését is.

Fontos jellemzője az Alapítvány működésének, hogy kennelekkel nem rendelkezik: a kutyák a kiképzőknél laknak, munkaidőben tartózkodnak a központban. Ez a megoldás az állatok szocializációja és jólléte szempontjából egyaránt előnyös, és tükrözi az Alapítvány szemléletét, amely a kutyát nem eszköznek, hanem társnak tekinti.

Az Alapítvány éves szinten hozzávetőleg 15 vakvezető kutyát képez ki és ad át látássérült gazdáknak. Az átadás folyamata több lépcsőből áll: online igénylőlap kitöltésével és telefonos kapcsolatfelvétellel kezdődik, amelyet környezettanulmány és rehabilitációs felmérés követ. A felkészítés jellemzően ambuláns formában zajlik, szükség esetén egy hetes bentlakásos indulással Miskolcon vagy Budapesten. A

jogszabály által előírt közlekedésbiztonsági vizsgára általában 3–9 hónap elteltével kerül sor. A kutyákat az Alapítvány szerződés alapján ingyenes használatba adja, és a páros munkáját a kutya teljes életútján át követi és támogatja.

Az Alapítvány fenntartása szinte kizárólag magán- és céges adományokból, valamint a személyi jövedelemadó 1%-ának felajánlásából történik; pályázati úton elérhető vagy egyéb állami támogatás gyakorlatilag nem áll rendelkezésre. Ez a finanszírozási modell egyszerre biztosít függetlenséget és kiszolgáltatottságot, amely az új programok tervezésekor is figyelembe veendő szempont.

A vakvezető kutya kiképzésen túl az Alapítvány évi mintegy száz érzékenyítő programot valósít meg óvodákban, iskolákban, munkahelyeken, családi napokon és egyéb rendezvényekhez kapcsolódóan, valamint kiterjedt ismeretterjesztő tevékenységet folytat minden elérhető médiafelületen. E tevékenységek a fogyatékkal élő társadalmi elfogadottságának erősítését és a segítő kutyák kulturált tartásának népszerűsítését szolgálják.

I.3 Személyi összetétel

Az Alapítvány jelenleg húsz főállású munkatárssal működik. Az elnök – aki egyben a kiképzés szakmai vezetője és a felelős rehabilitációs szakember – mellett a vezetésben egy gazdasági igazgató és egy stratégiai igazgató (fundraiser) dolgozik, továbbá egy tenyésztési és állatjólléti vezető. A kiképzői csapatot négy senior kiképző alkotja, akik Miskolcon, Budapesten, Érden és Szombathelyen élnek, és két betanuló kiképző egészíti ki Miskolcon, valamint egy további kiképző végzettségű kolléga, aki kevesebb kiképzési feladatot lát el és főként a budapesti rendezvények szervezéséért felel. A szakmai stáb fontos résztvevői még a pszichológus, aki maga is vakvezető kutyával közlekedő vak ember és egy másik, több feladatot ellátó vakvezető kutyás vak tapasztalati szakértő kolléga, aki úgy a vakvezető kutyák tesztelésében, mint az érzékenyítő programokon vagy a látássérült kliensek informatikai képzésében is részt vállal. A szervezet működését kölyöknevelő koordinátor, önkéntes koordinátor, könyvelő, szociális média szakember, kapcsolattartó munkatárs, adatbázis felelős és karbantartó támogatja.

Az Alapítvány munkáját mintegy négyszáz önkéntes segíti, köztük kölyöknevelők, tenyészkutya- és nyugdíjas kutya tartók, valamint a vakvezető kutyás látássérültek támogatásában és rendezvények lebonyolításában közreműködők – utóbbiak feladatai között szerepel például a kliensek kísérése vagy állatorvosi kezelésre való eljuttatásuk.

Az önálló munkára jogosult kiképzőknek a jogszabály alapján habilitációs kutya kiképzője alapképzettséggel és vakvezető kutya kiképzője ráépülő szakképesítéssel egyaránt rendelkezniük kell.

Az Alapítvány pszichológusának feladatkörébe tartozik a jelentkező kliensek előzetes felmérésében való részvétel, az átadási folyamatok során felmerülő elakadások támogatása, a kölyöknevelők alkalmasságának felmérése és pszichés támogatása – így például az „átadást segítő tréning” facilitálása a felnevelt kölykök kiképzőhöz adásakor –, valamint a kölyöknevelők hosszú távú rendszerben tartásának megalapozása.

I.4 A vakvezető kutya gazdák jellemző mentálhigiénés szükségletei

A vakvezető kutya megjelenése a látássérült ember életében alapvetően pozitív változást hoz: támaszt nyújt, növeli a mobilitást és az önállóságot, és gyakran a szociális kapcsolatok bővülését is elősegíti. A kutya jelenléte pozitív hatással lehet a látássérült személy társadalmi elfogadottságára is: a kívülállók részéről a kutya iránt megnyilvánuló kíváncsiság, szimpátia és szeretet kedvezően befolyásolhatja a látássérült emberrel szembeni attitűdöt. A kutya így egyfajta „hídszerepet” tölt be a látássérült gazda és a társadalom között. Ahhoz azonban, hogy a gazda ezt a szerepet tudatosan kihasználhassa, és a pozitív figyelmet természetesen fogadhassa, célzott felkészítésre van szükség.

A kutyával való közös élet ugyanis sajátos pszichoszociális kihívásokat is teremt, amelyek mentálhigiénés figyelmet igényelnek. Az alábbiakban négy problémakört azonosítok, tudatosan jelezve a területek közötti összefüggéseket és az érzelmi dinamika központi szerepét.

Az első problémakör a vakvezető kutya „hídszerepének” a tudatosítása. A kutya jelenléte pozitív társas figyelmet generál, a gazda azonban sokszor nem tudja, hogyan fogadja, hogyan használja ki ezt a kapcsolódási lehetőséget. A bizonytalanság mögött gyakran az önhatékonyság hiánya húzódik meg: a gazda nem bízik abban, hogy kompetens kommunikációs partnere tud lenni az érdeklődő idegeneknek. A közvetlen környezet reakciói nem mindig támogatóak. Lakóotthonokban élő kliensek esetében az Alapítvány munkatársai rendszeresen tapasztalnak a befogadással kapcsolatos nehézségeket: irigység, kétségbevonás („Miért ő kapott kutyát, és miért nem én?”), a gazda kompetenciájának megkérdőjelezése. A család is válhat visszahúzó erővé, ha a vakvezető kutya által elérhetővé váló váratlan önállósodás felborítja a korábban kialakult szerepeket és egyensúlyokat, amelyekre a családtagok még nincsenek felkészülve. A tágabb lakókörnyezetben az együttélés gyakorlati szabályainak kialakítása szokott gondot okozni, és hasonló kihívások merülhetnek fel a munkahelyen is. Módszertani válasz: önismereti és kommunikációs gyakorlatok, a pozitív szociális helyzetek tudatos kezelésének fejlesztése.

A második problémakör a negatív szociális szituációk a kutyával kapcsolatban. A látássérült gazdát megterhelheti a kívülállók tolakodó viselkedése – a kutya kérértlen simogatása, etetése –, illetve a kritikus, okoskodó megnyilvánulások. Beléptetési

konfliktusok, a jogszerű hozzáférés megtagadása és nyilvános konfrontációk szintén ide tartoznak. E helyzetek ismétlődése tehetetlenségérzetet, dühöt és szorongást vált ki a gazdából. E helyzetek kezelésére az asszertív kommunikáció elsajátítása és gyakorlása nyújthat megoldást, amelynek célja, hogy a gazda határozottan ki tudjon állni jogos érdekei mellett anélkül, hogy ezzel saját elfogadottságát vagy a látássérültek általános megítélését veszélyeztetné. Különösen nehéz helyzet a speciális jogok melletti határozott fellépés elsajátítása – például, ha a gazdát vakvezető kutyájával együtt megpróbálják kitiltani egy nyilvános helyről, ahol a jogszabály biztosítja a belépés jogát. Módszertani válasz: az asszertív kommunikáció elsajátítása és szituációs gyakorlatokkal történő begyakorlása.

A harmadik problémakör a segítségkérés nehézsége. A vakvezetőkutya-használó gazdák egy része indokolt esetben sem tud vagy mer segítséget kérni a környezetétől. Ennek oka összetett: a segítségkérés a gazda számára a függetlenség feladásaként, a „kitettség” jeleként élhető meg, ami szégyenérzetet kelt és az önértékelést fenyegeti. A kutya jelenléte paradox módon erősítheti ezt a dinamikát: a gazda úgy érezheti, hogy a vakvezető kutyával „nem illik” segítséget kérni, mert ez a kutyavezetői kompetenciáját kérdőjelezi meg.

Különös aktualitást ad ennek a kérdésnek az új KRESZ-tervezet (ÉKM, 2026), amely előírja, hogy a gyalogos az áthaladási szándékát a zebra felé irányuló mozgásával vagy kézjelzéssel jelezze, keresve a szemkontaktust az útesten közlekedő jármű vezetőjével. A tervezet a „fokozott figyelmet igénylő közlekedők” kategóriájában kifejezetten nevesíti a vakokat és gyengénlátókat (ÉKM, 2026). A vak és súlyosan látássérült személy természetesen nem tud szemkontaktust felvenni, de az áthaladási szándékot jelezheti – például a felemelt fehér bottal –, és szükség esetén segítséget kérhet a mellette álló járókelőtől. A gyakorlatban azonban sokan nem hajlandóak erre: szégyellik a „feltűnősködést”, a fogyatékoságuk hangsúlyozását, és inkább vállalják a balesetveszélyes átkelést, mint a segítségkérés „megaláztatását”. Módszertani válasz: a segítségkérés mint szociális készség célzott fejlesztése, a segítségkéréshez kapcsolódó szégyenérzet és identitásfenyegetés feldolgozása, a fehér bottal történő szándékjelzés és az átkeléshez szükséges segítségkérés szituációs begyakorlása.

A negyedik problémakör a kutyával kapcsolatos helyzetek érzelmi feldolgozásának nehézsége. Sajátos terhet jelent a látássérült gazda számára, hogy a kutya fegyelmezésével és irányításával kapcsolatos bármilyen megnyilvánulás – egy pórázkorrekció, egy hangosabb szó – könnyen félreértésekhez vezet. Tévhiteken alapuló, de makacs előítélet egy szűk körben, hogy a vakvezető kutyák „ki vannak használva”, és gazdáik szükségképpen rosszul bánnak velük. Az Alapítvány rendszeresen kap bejelentéseket állítólagos „kutya-bántalmazásról”, amelyeket minden esetben alaposan kivizsgál; az esetek jellemzően nem a kutya sérelmét, hanem a gazda és a bejelentő közötti elmérgesedett viszonyt tárják fel. A kutya kondíciójáról is ellentmondásos kritikák érkezhetnek – ugyanazt az állatot az egyik ember túl soványnak, a másik túl kövérnek ítéli –, ami a gazda számára állandó

védekezési kényszert teremt. Kihívást jelenthet a látássérült személy számára a saját kutyája szociális viselkedéséhez való viszonyulás is. Előfordulhat, hogy a kutya túlzottan barátságos az idegenekkel, és a gazda féltékenységet él meg, de az is megtörténhet, hogy egy apró baki – a kutya beleszagol valaki szatyrába, nem a kívánt ajtónál áll meg stb. – szégyenérzetet vált ki a gazdából.

A problémás szociális helyzetek ismétlődése olyan érzelmi mintázatokat rögzít, amelyek akadályozzák a hatékony reagálást. A frusztráció és a düh kezeletlen formában agresszióhoz vagy éppen elkerüléshez vezet; a szégyenérzet – különösen a kutya nyilvános viselkedési botlásai esetén vagy éppen a segítségkérés kényszere kapcsán – az énkép és a kompetenciaérzet sérülését okozhatja; a szorongás és az anticipációs stressz a társadalmi részvétel önkéntes szűkítéséhez vezethet. E reakciók mélyén gyakran az önhatékonyság hiánya áll: a gazda bizonytalansága saját jogai ismeretében, saját helyzetkezelő képességeiben és kutyavezetői kompetenciájában. Módszertani válasz: az érzelmek felismerésének és differenciált kezelésének gyakorlása, kognitív átkeretezés, csoportos reflexió és az önhatékonyság célzott építése a sikerélmények megtapasztalásán keresztül.

I.5 A munkatársak mentálhigiénés állapota

A dolgozat fókuszán kívül esik a munkatársak mentálhigiénés helyzete, a teljes intézményi kép érdekében mégis érdemes röviden kitérni rá. A kollégák általános mentálhigiénés állapota jónak értékelhető. Ez feltehetően több tényező összjátékának köszönhető: a vakvezető kutya kiképzést széles körű társadalmi elismerés övezi, a kliensektől és a rendezvényeken rendszeresen érkező személyes pozitív visszajelzések érzelmi erőforrást jelentenek. Az Alapítvány tudatosan is gondoskodik ennek fenntartásáról – a nem kiképző munkatársak is rendszeresen, saját kedvük szerint részt vehetnek rendezvényeken, ami közvetlen kapcsolatot teremt az elvégzett munka értelmével. A munkaszervezés a lehetőségek határáig küldetescentrikus, rugalmas és családbarát; a feladatok változatos teamekben oszlanak meg. Az érzelmi túlterheltség sem jellemző: bár elkerülhetetlen tragikus események is előfordulnak, az Alapítvány munkája alapvetően a kríziseket követő poszttraumás növekedésekhez kapcsolódó sikertörténetekhez kötődik.

I.6 Jelenlegi pszichoszociális támogatás a gazdák számára

A gazdák jelenleg egyéni segítséget igényelhetnek az Alapítványtól: a szerző – mint az Alapítvány elnöke – viselkedéselemző BA pszichológusi végzettsége alapján életvezetési tanácsadás szintjén nyújt támogatást, emellett az Alapítvány pszichológusa krízisintervenciós segítséget biztosít a rászoruló klienseknek. Ezek a lehetőségek azonban eseti, egyéni jellegűek, és jellemzően akkor aktiválódnak, amikor a probléma már kialakult. Szervezett, csoportos felkészítés – amely a tipikus nehézségeket megelőző jelleggel, a társas támogatás erejét kihasználva dolgozná fel

– jelenleg nem része az Alapítvány szolgáltatási repertoárjának. A jelen dolgozatban kidolgozandó mentálhigiénés csoportprogram éppen ezt a hiányt kívánja pótolni.

I.7 A program bevezetésének lehetőségei és keretei

Mind a miskolci központ, mind a budapesti kiképző ház alkalmas helyszín kiscsoportos foglalkozások megrendezésére; mindkét helyszínen jelenleg is zajlanak közösségi programok kutyás és nem kutyás látássérültek számára egyaránt. A telephelyek tömegközlekedéssel megközelíthetőek, szükség esetén az Alapítvány önkéntesek bevonásával tudja támogatni a kliensek bejutását.

A program bevezetése első próbaként Miskolcon tervezett, a helyben élő és Miskolcra bejáró kliensek körében; előzetes felmérés alapján legalább öt fő részvételére biztosan lehet számítani. A következő lépcsőben budapesti kurzusok indítása is reális: a fővárosi kliensek között akár három csoportra elegendő érdeklődő is elérhető.

A program iránti igény nem pusztán feltételezés. A szerző – mint az Alapítvány elnöke és rehabilitációs szakembere – jelenlegi szerepében alkalmi jelleggel, elsősorban problémahelyzetekben lép be a kliensekkel való munkába szupervízorként vagy a kiképzővel tartott közös oktatás során. Emellett a vizsgákon, közösségi eseményeken és az Alapítvány rendezvényein is rendszeresen találkozik a gazdákkal. E találkozások során rendre felszínre kerülnek azok a szociális-érzelmi nehézségek, amelyekre a tervezett program strukturált választ kíván adni. A gazdák részéről tehát az igény és a nyitottság egyaránt érzékelhető.

Szervezeti akadályt jelenleg nem azonosít az Alapítvány. A kollégák feszített munkarendben dolgoznak, de a program várható hozadéka – a gazdák jólétének és a páros működésének javulása, a problémás helyzetek megelőzése – megéri az erőfeszítést.

A program indulásának időzítése szempontjából külön lehetőséget jelent az új közlekedési szabályozás előkészítésének időszaka: a gazdák motiváltsága várhatóan nő, ha a gyakorlati készségfejlesztést aktuális, a mindennapjaikat érintő jogszabályi változáshoz is kapcsolni tudjuk.

A várható nehézségek között számolni kell a célcsoport földrajzi szétszórtságával és az ebből fakadó utazási nehézségekkel, a résztvevők eltérő személyiségbeli és szociokulturális hátterével, az esetleges ellenállással a „pszichológiai jellegű” csoportmunkával szemben, valamint a vak és súlyosan látássérült résztvevők fogadásával járó szervezési szempontokkal, például a terem akadálymentes elrendezésével és a szóbeli tájékoztatás elsődlegességével minden szervezési és tartalmi kommunikáció során. Külön nehézségként kell számolni a segítségkérési témával szembeni várható ellenállással: az önállóságukat joggal értékelő gazdák

számára ez az egyik legérzékenyebb terület, amelynek megnyitása különös facilitátori érzékenységet igényel.

Az eredményesség közvetlen jelei között említhető a résztvevők szóbeli beszámolóinak változása, a szituációs gyakorlatokon megfigyelhető viselkedésváltozás, az asszertív válaszok megjelenése, a segítségkérési készség begyakorlottsága és az önhatékonyság erősödésére utaló megnyilvánulások, például a gazda önbizalmának növekedése a helyzetek kezelésében. Közvetett jelekként a gazdák magabiztosabb közlekedése – különösen a gyalogos-átkelési helyzetekben –, a kutyaival való harmonikusabb együttműködés, a kutya „hídszerepének” gyakoribb tudatos kihasználása és az önkéntesek fogyatékoságügyi szemléletformálódása emelendő ki.

II. fejezet – Elméleti és módszertani háttér

Az alábbiakban a mentálhigiénés program elméleti megalapozását fejtem ki. A fejezet az I. fejezetben bemutatott intézményi kontextusból és a négy fő problémakörből indul ki, és azokat a tudományos fogalmakat, elméleteket és kutatási eredményeket mutatja be, amelyekre a III. fejezetben részletezett foglalkozássorozat épül. A tárgyalás hat tematikus egységben halad: a látássérülés és a társadalmi részvétel kérdéseitől a segítőkutyák pszichoszociális szerepén, az asszertív kommunikáción, a szociáliskészség-fejlesztésen és a kiscsoportos mentálhigiénés munka keretein át a kutyaival kapcsolatos helyzetek érzelmi dinamikájáig.

II.1. A látássérülés és a társadalmi részvétel

A látássérülés fogalma és kategóriái

A látássérülés fogalmának meghatározásakor a nemzetközi szakirodalom és a hazai gyakorlat egyaránt az Egészségügyi Világszervezet (WHO) osztályozási rendszerét tekinti kiindulópontnak. A WHO a Betegségek Nemzetközi Osztályozásának tizedik revíziója (BNO-10), majd annak tizenegyedik felülvizsgálata (BNO-11) alapján a látásromlás kategóriáit a jobban látó szem legjobb korrigált látóélessége és a látótér alapján határozza meg. A vakság kategóriájába azok a személyek tartoznak, akiknek a jobban látó szemén mért legjobb korrigált látóélessége 0,05 (3/60) alatt van, vagy a látótér a fixációs pont körül 10 foknál kisebbre szűkült, míg a „súlyos látássérülés” kategória a 0,05 és 0,1 közötti látóélességet foglalja magában (WHO, 2019). A gyakorlati funkcionalitás szempontjából ez azt jelenti, hogy az érintett személyek a mindennapi tevékenységek többségét – közlekedés, tájékozódás, vizuális információk értelmezése – nem, vagy csak nagyon korlátozottan képesek a látásukra alapozva végezni.

Magyarországon a látássérült emberek pontos létszámáról különböző becslések állnak rendelkezésre. A Központi Statisztikai Hivatal 2011-es népszámlálási adatai szerint mintegy 82 000 fő vallotta magát látássérültnek az országban, ám ez a szám a szakértők szerint a fogyatékoság bevallásával kapcsolatos társadalmi attitűdök és a mérési módszertan korlátai miatt valószínűleg alul becsült (KSH, 2013). A Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége (MVGYOSZ) a tagnyilvántartása és a nemzetközi prevalencia-adatok extrapolációja alapján ennél magasabb számot valószínűsít. A WHO 2019-es globális jelentése (World Report on Vision) szerint a világon mintegy 2,2 milliárd ember él valamilyen fokú látásromlással, és ebből legalább egymilliárd esetben a romlás megelőzhető vagy kezeletlen maradt. Bár a magyarországi helyzet nem vetíthető ki közvetlenül a globális adatokból, az öregedő társadalom és a krónikus betegségek – különösen a diabétesz és a makuladegeneráció – növekvő prevalenciája miatt a látássérüléssel élők száma várhatóan hazánkban is emelkedik.

A társadalmi részvétel akadályai

A látássérült emberek mindennapi életét nem kizárólag a biológiai állapotból fakadó funkcionális korlátok nehezítik. A Funkcióképesség, Fogyatékoság és Egészség Nemzetközi Osztályozása (FNO/ICF) paradigmája szerint a fogyatékoság nem pusztán az egyén testi állapotának jellemzője, hanem a személy és a környezet közötti kölcsönhatás eredménye (WHO, 2001). Ez a szemlélet három szinten ragadja meg a társadalmi részvétel akadályait: a fizikai környezet korlátai (akadálymentes közlekedési infrastruktúra hiánya, nem tapintható és nem hallható jelzőrendszerek), az információs akadályok (a vizuális információkra épülő kommunikációs megoldások túlsúlya, a hozzáférhető formátumok – Braille, hangos megoldások, nagyítás – korlátozott elérhetősége) és az attitűdbeli korlátok (a társadalom többségi tagjainak előítéletei, sztereotípiái és a fogyatékosággal szembeni elutasító vagy túlzottan paternalista magatartása).

Az attitűdbeli korlátok megértéséhez Goffman (1963) stigmaelmélete nyújt alapvető fogalmi keretet. Goffman a stigmát olyan tulajdonságként határozza meg, amely az adott társadalmi kontextusban „mélyen lejárató” jelleggel bír, és az egyént a társadalom „normális” tagjainak szemében diszkreditálja vagy diszkreditálhatóvá teszi. A látássérülés – különösen a vakság – Goffman tipológiájában a „test gyalázata” kategóriába tartozó fizikai stigma, amelyhez a többségi társadalom tagjai számos implicit és explicit előítéletet társítanak: a vakokat gyakran szánalomra méltónak, tehetetlennek, passzívnak vagy éppen heroikusan „elszántnak” tekintik, és ezek az attitűdök egyaránt akadályozzák az egyenlő társadalmi részvételt (Nario-Redmond, 2020). A szánalom és a csodálat egyaránt eltárgyasítja az érintett személyt, megfosztva őt a normális emberi interakció lehetőségétől.

Jogi keretek: az ENSZ Egyezmény és a magyar szabályozás

A társadalmi részvétel jogalapját nemzetközi szinten a Fogytékossággal Élő Személyek Jogairól szóló ENSZ Egyezmény (CRPD, 2006) teremtette meg, amelyet Magyarország a 2007. évi XCII. törvénnyel ratifikált. Az Egyezmény 19. cikke az önálló életvitelhez és a közösségbe való befogadáshoz való jogot, 20. cikke a személyes mobilitáshoz való jogot rögzíti, míg a 9. cikk az akadálymentes hozzáférést írja elő a fizikai környezet, a közlekedés, az információ és a kommunikáció területén. Hazai szinten a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (Fot.) a legfontosabb jogszabályi keret, amelyet a segítő kutyák vonatkozásában a segítő kutya kiképzéséről, vizsgáztatásáról és alkalmazásáról szóló kormányrendelet egészít ki. A jogi háttér tehát egyértelműen a társadalmi részvétel és az önálló életvitel támogatásának elvét rögzíti; a gyakorlati megvalósulás azonban – mint a későbbi alfejezetekben bemutatom – számos akadályba ütközik.

Az új KRESZ-tervezet és a „gyengébbek” védelme

A társadalmi részvétel jogi feltételrendszerét a közúti közlekedés szabályozása is alakítja. Az Építési és Közlekedési Minisztérium 2026 januárjában társadalmi egyeztetésre bocsátotta a közúti közlekedésben részt vevők magatartási szabályairól szóló kormányrendelet tervezetét (ÉKM, 2026), amely az 1975-ös KRESZ átfogó reformjaként készült. A tervezet a „gyengébbek” (angolul: Vulnerable Road Users, VRU) fokozott védelmét teszi alapelvvé: minden közlekedőnek figyelnie kell a nála sérülékenyebb megóvására (ÉKM, 2026). A „gyengébbek” azok az úthasználók, akiknek testi épségét nem védi karosszéria – a gyalogostól a rolleresen át a motorosig.

A tervezet bevezeti a „fokozott figyelmet igénylő közlekedők” fogalmát is, amely kategória kifejezetten nevesíti a vakokat és gyengénlátókat mint olyan személyeket, akik testi fogyatékoságuk miatt nem, vagy csak korlátozottan képesek felmérni az aktuális közlekedési helyzetet (ÉKM, 2026). E kategória megjelenése a jogszabályi szövegben elismerése annak, hogy a közlekedési környezet tervezésekor és a közlekedők magatartási szabályainak kialakításakor a látássérült személyek sajátos szükségleteit figyelembe kell venni.

A mentálhigiénés program szempontjából különös jelentőségű a tervezet azon rendelkezése, amely előírja, hogy a gyalogos az áthaladási szándékát a zebra felé irányuló mozgásával vagy kézjelzéssel jelezze, keresve a szemkontaktust az úttesten közlekedő jármű vezetőjével (ÉKM, 2026). A szemkontaktus a vak és súlyosan látássérült személyek számára természetesen nem lehetséges. Az áthaladási szándék azonban más eszközökkel – mindenekelőtt a felemelt fehér bottal – megvalósítható, és szükség esetén a mellé álló járókelőtől segítség kérhető az átkeléshez. Ez utóbbi – a segítségkérés mint kompenzációs stratégia – kulcsfontosságúvá válik, hiszen a fehér bot felemelése egyfelől jelzés a járművezetők

felé, másfelől nyilvános identitásnyilatkozat: a gazda tudatosan felvállalja a látássérült státuszát. Akinek az önhatékonyága alacsony és a fogyatékkal kapcsolatos szégyenérzete erős, az ezt az aktust fenyegetésként élheti meg, és inkább elkerüli – ami a közlekedésbiztonságot is veszélyeztetheti. E jelenség részletes elemzésére a II.6. alfejezetben térek ki.

Szelf-determináció és empowerment

A fogyatékkosságtudomány (disability studies) két központi fogalma – a szelf-determináció és az empowerment – közvetlenül kapcsolódik a mentálhigiénés program célkitűzéseéhez. A szelf-determináció elmélete (Deci és Ryan, 1985, 2000) eredetileg az általános motivációs pszichológia keretében született, és három alapvető pszichológiai szükségletet azonosít: az autonómia, a kompetencia és a kapcsolódás szükségletét. Wehmeyer (1999, 2005) a szelf-determináció koncepcióját a fogyatékkal élő személyek életminőségére alkalmazta, és kimutatta, hogy azok az egyének, akik képesek saját döntéseik meghozatalára és képviselik saját érdekeiket, szignifikánsan jobb szubjektív jóllétet és társadalmi integrációt mutatnak. Az empowerment fogalma ehhez szorosan kapcsolódva azt a folyamatot jelöli, amelynek során az egyén – vagy az egyének csoportja – felismeri és aktiválja saját erőforrásait, képessé válik a saját életét érintő döntések meghozatalára és a hatalom újraelosztására a segítő kapcsolatban (Rappaport, 1987; Zimmerman, 2000). A mentálhigiénés program szempontjából az empowerment nem elvont fogalom, hanem konkrét gyakorlati cél: a résztvevők szociális helyzetkezelő készségeinek növelésével és az önhatékonyáguk erősítésével azt a folyamatot kívánjuk elindítani, amelynek révén a gazdák a kutyával kapcsolatos mindennapi szituációkban hatékonyabban érvényesítik jogaikat és érdekeiket.

II.2. A segítőkutya – különösen a vakvezető kutya – szerepe a látássérült ember életében

A segítőkutya típusai és a vakvezető kutya sajátosságai

A segítőkutya gyűjtőfogalom, amely több, eltérő feladatú kutyatípust foglal magában. A nemzetközi osztályozás és a hazai jogszabályi háttér alapján megkülönböztetjük a vakvezető kutyát, a mozgássérültet segítő kutyát, a hangjelző (hallássérültet segítő) kutyát, a rohamjelző kutyát, a terápiás kutyát és az egyéb speciális feladatú segítőkutyákat (Assistance Dogs International, 2024). E típusok közül a vakvezető kutya a legrégebbi és a legismertebb: feladata, hogy gazdáját biztonságosan vezesse az utcán és a nyilvános terekben, kikerülje az akadályokat, jelezze a szintkülönbségeket, és szükség esetén megálljon a veszélyes helyzeteknél (Wiggett-Barnard és Steel, 2008). A vakvezető kutya kiképzése rendszerint másfél-két évig tart, és a kölyöknevelő programtól a formális kiképzésen át a gazda-kutya páros összeszoktatásáig terjedő folyamat során a kutya olyan komplex döntési helyzeteket

tanul meg kezelni, amelyek az ún. „intelligens engedetlenséget” is magukban foglalják – azaz a kutya megtagadja a gazda utasítását, ha annak végrehajtása veszélyt jelentene.

A humán–állat kötelék és az állat-asszisztált tevékenységek fogalmi kerete

Az ember és az állat közötti kapcsolat pszichológiai, fiziológiai és szociális hatásait a humán–állat kötelék (human–animal bond, HAB) interdiszciplináris kutatási területe vizsgálja. A fogalmat az 1970-es és 1980-as években vezették be a tudományos diskurzusba, és azóta számos empirikus vizsgálat igazolta, hogy a társállatokkal való tartós együttélés mérhető jótékony hatásokkal jár: csökkenti a vérnyomást és a kortizolszintet, növeli az oxitocin-kibocsátást, és pozitív hatást gyakorol az egyén szubjektív jóllétére (Friedmann és Son, 2009; Beetz, Uvnäs-Moberg, Julius és Kotrschal, 2012). Az állat-asszisztált tevékenységek (animal-assisted activities, AAA) és az állat-asszisztált terápia (animal-assisted therapy, AAT) fogalmi megkülönböztetése (Fine, 2015) azért fontos a jelen dolgozat kontextusában, mert a vakvezető kutya nem terápiás eszközként, hanem elsődlegesen mobilitási segédeszközként – egyben élőlényként és társként – van jelen a gazda életében. A kutya pszichés hatásai tehát nem szándékos terápiás beavatkozás eredményei, hanem az együttélés természetes velejárói.

A vakvezető kutya pszichoszociális hozadéka

A kutatási eredmények konzisztensen arra mutatnak, hogy a vakvezető kutyát használó személyek – a fehér bottal közlekedőkhöz képest – magasabb mobilitási önállóságról, fokozott önbizalomról, szélesebb társas kapcsolati hálóról és csökkent magányérzésről számolnak be (Whitmarsh, 2005; Craigon és mtsai, 2017; Wiggett-Barnard és Steel, 2008). A mobilitási előny közvetlenül is hat a pszichés állapotra: az önálló közlekedés lehetőségének bővülése csökkenti a másoktól való függés élményét, és erősíti az autonómia és a kompetencia érzését – azaz pontosan azokat a szükségleteket, amelyeket a szelf-determináció elmélete (Deci és Ryan, 2000) a pszichés jóllét pilléreinek tekint.

A kutya, mint a társas kapcsolatok katalizátora

A vakvezető kutya pszichoszociális hozadékának egyik leginkább kutatott dimenziója az ún. „social catalyst” vagy „social lubricant” jelenség. McNicholas és Collis (2000) kísérletsorozata kimutatta, hogy a kutyát sétáltató személyeket szignifikánsan több és hosszabb társas interakció éri az utcán, mint a kutya nélkül közlekedőket, és ez a hatás a fogyatékkal élő személyek esetében különösen markáns. A vakvezető kutyát használó személyekkel végzett kvalitatív vizsgálatok megerősítik, hogy a kutya jelenléte „megtöri a jeget” az idegenekkel való interakciókban, és olyan beszélgetések kiindulópontja lesz, amelyek a kutya nélkül soha nem jöttek volna létre (Whitmarsh, 2005; Camp, 2001). Camp (2001) a „hídszerep” fogalmát használja erre a jelenségre:

a kutya hidat képez a látássérült személy és a látó környezet között, lehetőséget teremtve a kölcsönös megismerésre és a szociális távolság csökkentésére.

Ez a hídszerep azonban nem automatikusan és nem mindig pozitívan érvényesül. A gazda szociális készségeitől, személyiségétől és pillanatnyi állapotától nagymértékben függ, hogy a kutya generálta figyelmet képes-e és hajlandó-e kihasználni a társas kapcsolatépítésre, vagy éppen teherként, nem kívánt kitettséggént éli meg. Az I. fejezetben bemutatott első problémakör éppen ezt a feszültséget ragadja meg: a program egyik célja, hogy a résztvevők tudatosítsák és készségszinten gyakorolják a kutya hídszerepének konstruktív kihasználását.

A nyilvános jelenlét árnyoldalai

A kutatási irodalom a vakvezető kutya jelenlétének egyértelműen pozitív pszichoszociális hozadéka mellett rendre dokumentálja annak terhes vonatkozásait is. Whitmarsh (2005) kvalitatív vizsgálatában a vakvezető kutyát használó személyek a következő problémákat emelték ki: idegenek kéretlenül simogatják, etetik vagy hívogatják a munkában lévő kutyát; a járókelők a gazdát figyelmen kívül hagyva kizárólag a kutyához szólnak; más kutyák gazdái nem kontrollálják állataikat, ami veszélyes helyzetet teremthet a vakvezető kutya számára; boltok, éttermek, közlekedési eszközök személyzete megtagadja a belépést a kutyával, dacára a jogszabályi garanciáknak. Whitmarsh (2005) és Lloyd, Budge, La Grow és Stafford (2016) vizsgálatai egyaránt dokumentálják a "public access" problémákat – a belépés megtagadását, a közlekedési eszközök személyzetével való konfliktusokat – mint a vakvezető kutyát használó személyek egyik leggyakoribb és leginkább stresszkeltő élményét. Lloyd és munkatársai Új-Zélandon végzett kutatásukban a gazda-kutya párosítás sikerességét befolyásoló tényezőket elemezték, és az eredmények között a nyilvános hozzáférési akadályokat is a párosítás kimenetelét befolyásoló kulcstényezők között azonosították. Ezek a helyzetek azért különösen megterhelők, mert az érintett személynek – aki eleve a társadalom egy stigmatizált csoportjához tartozik – nyilvános térben, gyakran időnyomás alatt és közönség előtt kell kiállnia a jogaiért, miközben egyidejűleg a kutyáját is kontrollálnia kell. E kettős teher érzelmi következményeivel a II.6. alfejezetben foglalkozom részletesebben.

A kutya jelenléte és a segítségkérési hajlandóság paradoxona

A vakvezető kutya nemcsak a társas interakciók katalizátoraként hat, hanem az önállóság szimbólumává is válhat a gazda számára. Ez a szimbolikus szerep paradox módon megnehezítheti, hogy a gazda indokolt helyzetben – például bonyolult közlekedési szituációban – segítséget kérjen a környezetétől (Nadler, 2015). A segítségkérés ugyanis a függetlenség feladásaként, a kutyavezetői kompetencia csorbításaként élhető meg: „Ha vakvezető kutyám van, azzal meg kéne oldanom.” Az Alapítvány gyakorlatában rendszeresen találkozom olyan gazdákkal, akik a kutyájukkal való közlekedés során nem szólítják meg az utca emberét akkor sem,

amikor a kutya viselkedéséből – például a zebra előtti bizonytalanságból – nyilvánvaló, hogy a helyzet a gazda aktív közreműködését és esetleg külső segítségét igényli. Ez a jelenség az I. fejezetben bemutatott harmadik problémakör elméleti háttere, és a II.6. alfejezetben tárgyalt érzelmi dinamika egyik központi eleme.

II.3. Asszertív kommunikáció és segítség kérés

Az asszertivitás fogalma és története

Az asszertivitás fogalma az 1950-es és 1960-as években jelent meg a viselkedésterápia keretében. Wolpe (1958) az asszertív viselkedést a szorongásoldás egyik formájaként írta le: szerinte a személy számára szorongást kiváltó szociális helyzetekben az asszertív reakció – azaz a saját érzések, szükségletek és jogok egyenes, tiszteletteljes kifejezése – mint a szorongással inkompatibilis válasz gátolja a szorongásos reakciót (reciprok inhibíció elve). Alberti és Emmons (1970, 2017) továbbfejlesztve a koncepciót, az asszertivitást olyan viselkedésként definiálták, amelyben az egyén kiáll a saját jogaiért és kifejezi gondolatait, érzéseit, meggyőződéseit, miközben tiszteletben tartja mások jogait és méltóságát. Ez a meghatározás ma is az asszertivitás-kutatás és a kommunikációs tréningek legszélesebb körben elfogadott definíciója.

Kommunikációs stílusok: passzív, agresszív, passzív-agresszív és asszertív

Az asszertivitás fogalma a kommunikációs stílusok tágabb tipológiájában nyeri el értelmét. A szakirodalom négy alapvető kommunikációs stílust különböztet meg, amelyek az egyén saját jogainak érvényesítése és a másik személy jogainak tisztelete dimenziói mentén rajzolódnak ki.

A passzív kommunikációs stílust az jellemzi, hogy az egyén nem fejezi ki saját szükségleteit, nem áll ki a jogaiért, és hajlamos mások igényeit a sajátjai elé helyezni – nem azért, mert tudatosan így dönt, hanem mert fél a konfrontációtól, az elutasítástól vagy attól, hogy „nehéz embernek” fogják tartani. A vakvezető kutyát használó gazdák körében ez a stílus gyakran megjelenik a kéretlen simogatások vagy a beléptetési konfliktusok során: a gazda elnyeli a frusztrációját, nem szól a kutyát zavaró idegennek, nem kéri ki a jogait az üzlet személyzetétől, majd utólag düh, tehetetlenség és önsajnálat formájában éli meg az eseményt.

Az agresszív stílus ezzel szemben a saját jogok érvényesítését a másik személy jogainak és méltóságának rovására valósítja meg: a személy emelt hangon, fenyegetően, másokat hibáztató módon kommunikál. Ez a stílus rövid távon látszólag eredményes lehet – a másik fél enged –, de hosszú távon elmélyíti a konfliktust, megerősíti a negatív sztereotípiákat és izolációhoz vezet.

A passzív-agresszív stílus a felszínen engedelmes, valójában azonban burkolt ellenállást, szarkazmust, háttérben való manipulációt takar. A vakvezető kutyás kontextusban ez megjelenhet például abban, hogy a gazda nem konfrontálódik nyíltan, de utólag sértett megjegyzéseket tesz a környezetéről.

Az aszertív stílus az egyetlen, amely egyszerre érvényesíti a saját jogokat és tartja tiszteletben a másik személy méltóságát. Az aszertív kommunikátor képes egyenesen, de nem támadóan megfogalmazni, amit érez és amit szeretne; nem kerüli el a konfrontációt, de nem is keres konfliktust; és felelősséget vállal a saját érzéseiről anélkül, hogy a másikat hibáztatná.

Az aszertív kommunikáció technikái

A szakirodalom és a tréninggyakorlat több jól körülírható technikát azonosít, amelyek az aszertív kommunikáció elsajátításában kulcsszerepet játszanak.

Az „én-üzenet” (I-message) fogalmát Thomas Gordon (1970) vezette be, és lényege, hogy a kommunikátor a saját érzéseire és szükségleteire helyezi a hangsúlyt a másik személy viselkedésének minősítése helyett. A vakvezető kutyás kontextusban egy „én-üzenet” például így hangozhat: „Zavarba jövök, amikor valaki hozzányúl a kutyámhoz munka közben, mert ilyenkor elveszti a koncentrációját” – szemben a „te-üzenettel”: „Maga ne nyúljon a kutyámhoz!”

A „megakadt lemez” (broken record) technika abban áll, hogy a személy nyugodt hangnemben, de következetesen ismétli a kérését vagy az álláspontját anélkül, hogy újabb érveket keresne vagy érzelmileg fokozná a reakcióját. Ez a technika különösen hasznos olyan helyzetekben, amikor a másik fél nem fogadja el az első indoklást vagy kérést – ami a vakvezető kutyás beléptetési konfliktusoknál rendkívül gyakori.

A nemet mondás lépései (az aszertív elutasítás) a következő elemekből épülnek fel: a kérés meghallgatása, az elutasítás világos megfogalmazása, szükség esetén rövid magyarázat – de nem mentségkeresés –, és a másik személy érzelmeinek elismerése anélkül, hogy az egyén feladná az álláspontját. A jogos kérés megfogalmazása hasonló struktúrát követ: a helyzet leírása, a kérés egyértelmű megfogalmazása, a kérés indoklása és a másik személy együttműködésének elismerése.

Az aszertivitás taníthatósága csoportos kontextusban

Az aszertív kommunikáció taníthatóságát számos kutatás igazolta különböző populációkban. Speed, Goldstein és Goldfried (2018) metaanalízise kimutatta, hogy a csoportos aszertivitás tréning szignifikáns pozitív hatást gyakorol az aszertív viselkedés gyakoriságára, az önbizalomra és a szociális szorongás csökkenésére, és ezek a hatások a tréning lezárása után is fennmaradnak. Lin és mtsai (2004) egészségügyi dolgozók – ápolási és orvostanhallgatók – körében igazolták, hogy a

strukturált csoportos asszertivitás tréning szignifikánsan javítja a résztvevők asszertivitását, önértékelését és interperszonális kommunikációs elégedettségét.

Bár kifejezetten látássérült személyek asszertivitás tréningjéről kevés publikált vizsgálat áll rendelkezésre, a fogyatékossgal élő személyek önérdek-értvényesítésének (self-advocacy) irodalma konzisztensen amellett érvel, hogy a kommunikációs készségek célzott fejlesztése az egyik leghatékonyabb eszköz az empowerment elősegítésében (Test, Fowler, Wood, Brewer és Eddy, 2005).

Az asszertivitás jelentősége a fogyatékossgal élő személyek számára

Az asszertív kommunikáció a fogyatékossgal élő személyek – köztük a vakvezető kutyát használó látássérültek – számára nem pusztán egy hasznos szociális készség a sok közül, hanem az identitás és a jogok védelméhez nélkülözhetetlen eszköz. A fogyatékossgal élő személy a hétköznapi interakcióiban rendszeresen kerül olyan helyzetekbe, amelyekben a többségi társadalom tagjai – akár jóindulatból, akár tudatlanságból, akár előítéletből – megsértik az autonómiáját: döntéseket hoznak a feje felett, megkérdőjelezzik a kompetenciáját, korlátozni próbálják a mozgásterét. Az asszertív kommunikáció birtoklása lehetővé teszi, hogy ezekben a helyzetekben az érintett személy ne a passzivitás és az agresszió szélsőségei között ingadozzon, hanem a méltóságát és a jogait hatékonyan, a kapcsolatot nem romboló módon érvényesítse. Ez a képesség különösen fontos a vakvezető kutyás kontextusban, ahol a gazda nem csupán a saját, hanem a kutyája „jogait” is képviseli – gondoljunk a munkában lévő kutya zavarásának elhárítására vagy a beléptetési viták kezelésére.

A segítségkérés mint asszertív készség

Az asszertivitás nemcsak a határok meghúzását és a nemet mondást jelenti, hanem az igények és szükségletek kifejezését is – beleértve a segítségkérést. A segítségkérés szociálpszichológiai irodalma az 1980-as évek óta konzisztensen rámutat arra, hogy a segítségkérés aktusa az egyén számára potenciális énfenyegetést hordoz (Fisher, Nadler és Whitcher-Albaugh, 1982; DePaulo és Fisher, 1980). Fisher és munkatársai (1982) reaktivitás-modellje szerint a kapott segítség fenyegetőnek érzékelhető, ha az a kompetencia hiányára utal, ha nyilvános kontextusban történik, és ha az egyén a segítő személlyel összehasonlítva alacsonyabb státuszúnak érzi magát. Nadler (2015) átfogó elemzésében a segítségkérési hajlandóságot befolyásoló tényezők között azonosítja az észlelt szükségletet, az észlelt kompetenciát, az adott helyzet nyilvánosságát és a segítő személyének ismertségét.

A fogyatékossgal élő személyek számára a segítségkérés különösen ambivalens aktus. Egyfelől a társas élet természetes része – mindenki kér segítséget bizonyos helyzetekben –, másfelől a függetlenség és az önállóság értékével ütközhet, és a fogyatékossgához kapcsolódó stigma internalizálása (Corrigan, Watson és Barr, 2006) szégyenérzettel töltheti meg az egyébként hétköznapi gesztust. A vakvezető

kutyát használó gazdák esetében ez a dinamika még egy réteggel gazdagodik: a kutya, mint az önállóság szimbóluma (ld. II.2. alfejezet) tovább emeli a segítségkérés pszichés költségét.

A programban a segítségkérés konkrét, begyakorolható szociális készségként jelenik meg – specifikus szituációkkal, mint a zebránál történő átkelés segítségkérése vagy a fehér bottal történő szándékjelzés (ld. a III.5. alfejezet negyedik alkalmát). Az asszertív technikák és a segítségkérés készségének fejlesztése a 3., 4. és 5. foglalkozás központi módszertani eszközei, de az egész sorozaton végig vonulnak.

II.4. Szociális készségfejlesztés és szituációs tanulás

Bandura szociális tanulás elmélete

Albert Bandura (1977, 1986) szociális tanulás elmélete szerint az emberi viselkedés elsajátítása nem kizárólag a közvetlen megerősítés és büntetés útján történik, hanem – sőt döntően – a mások viselkedésének megfigyelése, az ún. modellálás (observational learning) révén. Bandura négy összetevőjét azonosította a megfigyeléses tanulásnak: a figyelmi folyamatokat (a modell viselkedésének észlelése), a megtartási folyamatokat (a megfigyelt viselkedés emlékezeti kódolása), a motoros reprodukciós folyamatokat (a megfigyelt viselkedés kivitelezése) és a motivációs folyamatokat (a viselkedés elvégzésére vonatkozó készletetés, amelyet a várható következmények és a helyettesítő megerősítés alakít). A szociális tanulás elmélete később a szociális kognitív elméletté (Bandura, 1986) bővült, amelyben központi helyet kapott az önhatékonyság (self-efficacy) fogalma – ennek részletes tárgyalására a II.6. alfejezetben térek ki.

A szerepjáték és a szituációs gyakorlat, mint tanulási forma

A szociáliskészség-tréning (social skills training, SST) a szociális tanulás elméletére és a viselkedésterápia módszertanára épülő strukturált beavatkozási forma, amelynek célja a szociálisan kompetens viselkedés elsajátítása és begyakorlása (Liberman, DeRisi és Mueser, 1989). A módszertan jellegzetes elemei a következők: a célviselkedés meghatározása és bemutatása (instrukció és modellálás), a viselkedés kipróbálása ellenőrzött környezetben (szerepjáték vagy szituációs gyakorlat), a teljesítményre vonatkozó specifikus visszajelzés (pozitív megerősítés és korrekciós javaslatok), az ismétlés különböző változatokban (generalizáció elősegítése) és a valós élethelyzetekben történő alkalmazás ösztönzése (házi feladat, gyakorlás a foglalkozások között).

A szerepjáték a szociáliskészség-tréning központi módszere, amelyben a résztvevők egy előre meghatározott vagy félstrukturált szociális helyzetet játszanak el, majd közösen reflektálnak az élményeikre. A szerepjáték hatékonysága abban rejlik, hogy biztonságos környezetben teszi lehetővé az új viselkedések kipróbálását: a résztvevő tudja, hogy „csak gyakorlat”, ezért az esetleges sikertelenség nem jár valódi társas

következményekkel – ugyanakkor az érzelmi bevonódás elég erős ahhoz, hogy a tanulás transzferálódjon a valós helyzetekre.

A szituációs gyakorlatok adaptálása vak és súlyosan látássérült résztvevők számára

A hagyományos szociáliskészség-tréningek módszertana erősen épít a vizuális csatornára: a modellálás során a résztvevők megfigyelik a tréner vagy egy másik résztvevő viselkedését, a videó-visszajelzés lehetővé teszi a saját viselkedés vizuális elemzését. A vak és súlyosan látássérült résztvevők számára ezek a módszerek nem alkalmazhatók, ezért a program módszertani adaptációt igényel.

Az adaptáció három pillére a következő. Az első a részletes verbális instrukció és a szituáció szóbeli felépítése: a foglalkozásvezető szavakkal „festi le” a helyzetet, ismerteti a szereplők pozícióját, a tér elrendezését, az önkéntes viselkedésének jellegét. A második a hallás és a pórázkontakt mint elsődleges információforrás a szituáció során: a gazda a kutya viselkedését – amely a szituációs gyakorlatok kulcseleme – a pórázon érzett feszültségváltozáson, a kutya mozgásának hallásos nyomon követésén és a kiképzői visszajelzésen keresztül érzékeli. A harmadik a szóbeli visszajelzés fokozott szerepe a videó-visszajelzés helyett: a társak és a foglalkozásvezető verbális reflexiója válik a tanulás fő médiumává.

A közlekedési szituációk – különösen a zebránál történő átkelés – gyakorlásához a kiképző központ udvara ad lehetőséget, ahol az önkéntesek járókelő, illetve szimulált forgalmi résztvevő szerepet is játszhatnak, megteremtve ezzel a segítségkérési gyakorlatok hiteles kereteit.

Az önkéntesek bevonásának módszertani indoklása

A szituációs gyakorlatok hitelességét nagymértékben növeli, ha a gyakorlópartnerek nem a csoport tagjai – akik ismerik egymás reakcióit és „bejáratott” mintákat alakíthatnak ki –, hanem külső személyek, akik természetes, nem előre betanult reakciókkal válaszolnak. Az önkéntesek bevonása ezt a módszertani igényt elégíti ki: ők nem ismerik a résztvevők szokásos reakcióit, ezért spontánabb és a valós helyzetekhez közelebb álló interakciókat tudnak létrehozni. Ugyanakkor – szemben a valós utcai helyzetekkel – az önkéntesek felkészítése révén a szituáció kontrollálható marad: a foglalkozásvezető meghatározza a provokáció típusát és intenzitását, és szükség esetén leállíthatja a gyakorlatot. Ez a kontrollált, de mégis hiteles környezet az, amely a biztonságos tanulás feltételeit megteremti.

II.5. A kiscsoportos munka mentálhigiénés keretei

A kiscsoport fogalma, mérete és dinamikája

A csoportlélektan és a csoportmunka szakirodalma a kiscsoportot jellemzően 4–12 fős közösségként definiálja, amelyben a tagok közvetlen, személyes interakcióba léphetnek egymással, közös céljaik vannak, és kölcsönösen befolyásolják egymás viselkedését és élményeit (Forsyth, 2019). A mentálhigiénés és készségfejlesztő csoportok esetében az optimális csoportméret a 6–10 fős sávba esik; a jelen program 4–6 fős csoportlétszáma ennél kisebb, amit a sajátos körülmények indokolnak. A vakvezető kutyák együttes jelenléte önmagában fizikai és figyelmi korlátokat jelent: a kutyák egymás közelségében – különösen kezdetben – fokozottabb menedzselést igényelnek, az akusztikus információk feldolgozása a résztvevők számára a zajsint növekedésével nehezedik, és a szituációs gyakorlatok egyénre szabott jellege miatt a nagyobb csoport aránytalanul elnyújtaná a foglalkozások időtartamát.

A csoportdinamika szempontjából a kisebb létszám előnye, hogy gyorsabban és mélyebben alakulhat ki a csoportkohézió, a tagok között erősebb személyes kötődés és bizalom fejlődhet, és a foglalkozásvezető jobban tud figyelni az egyéni szükségletekre. A hátrányok között említhető a kisebb perspektíva-diverzitás és a nagyobb sérülékenység a hiányzásokkal szemben; ezeket a kockázatokat a program a kétheti ritmussal és a résztvevők elkötelezettségének erősítésével kívánja kezelni.

A csoportvezetés alapelvei mentálhigiénés kontextusban

A mentálhigiénés csoportmunka facilitátora nem terapeuta, hanem olyan szakember, aki a csoport működésének kereteit biztosítja, az interakciós folyamatokat segíti és a tagok közötti kölcsönös támogatást ösztönzi. A facilitátor alapvető feladatai közé tartozik a biztonságos csoportléggkör megteremtése, a csoportnormák explicit felállítása és fenntartása, az egyensúly biztosítása a tagok megszólalási lehetőségei között, és a csoport figyelmének irányítása a közös célok felé (Jacobs, Masson, Harvill és Schimmel, 2016). A mentálhigiénés kontextus két normáját szükséges kiemelni: a titoktartást, amely szerint a csoportban elhangzottak a csoporton belül maradnak, és a kölcsönös tisztelet normáját, amely a tagok eltérő élményeinek, reakcióinak és haladási ütemének elfogadását jelenti.

A jelen program facilitátora – azaz a mentálhigiénés szakemberjelölt szerző – sajátos helyzetben van, amennyiben a résztvevőkkel meglévő kiképzői kapcsolata révén a bizalom egy szintje már adott, ugyanakkor a szerepváltás tudatosítást igényel mind a vezető, mind a résztvevők részéről. Erre a kettős szerepre a III.4. alfejezetben térek ki részletesen.

A társas támogatás elmélete

A társas támogatás (social support) fogalma a stressz kutatás és a közösségi mentálhigiéné egyik alapfogalma. Caplan (1974) a társas támogatást a formális és informális kapcsolati hálók azon funkciójának tekintette, amely az egyénnek segítséget nyújt a stresszes élethelyzetek megküzdésében, és védelmi tényezőként hat a pszichés megbetegedésekkel szemben. House (1981) a társas támogatás négy típusát különböztette meg: az érzelmi támogatást (empátia, törődés, bizalom), az instrumentális támogatást (konkrét segítségnyújtás), az információs támogatást (tanácsok, ismeretek megosztása) és az értékelő támogatást (visszajelzés, megerősítés). A kiscsoportos mentálhigiénés foglalkozássorozat mindegyik támogatástípus megjelenését lehetővé teszi: az érzelmi támogatást a csoporttagok közötti meghallgatás és empátia biztosítja, az információs támogatást a tapasztalatok és stratégiák megosztása, az értékelő támogatást a szituációs gyakorlatokra adott visszajelzések, míg az instrumentális támogatás a peer-háló későbbi, a programon túlmutató működésében realizálódhat.

Cohen és Wills (1985) kétféle mechanizmust azonosítottak, amelyeken keresztül a társas támogatás a jóllétre hat. A „fő hatás” (main effect) modell szerint a társas integráltság önmagában pozitív hatással van a mentális egészségre, függetlenül a stresszor jelenlététől: a csoporthoz tartozás érzése, a közös identitás és a rendszeres kapcsolat önmagában védelmi tényező. A „puffer hatás” (stress-buffering) modell szerint a társas támogatás különösen a stresszes élethelyzetekben fejti ki védő hatását: nem a stresszor szintjét csökkenti, hanem az egyén megküzdési kapacitását növeli. A vakvezetőkutya-használó gazdák számára a program keretében kialakuló csoport mindkét mechanizmus révén hathat: egyrészt a közös identitás és a rendszeres találkozás önmagában csökkenti az izolációt, másrészt a szituációs gyakorlatokon szerzett tapasztalatok és a társak visszajelzései növelik a stresszes helyzetekkel szembeni megküzdési képességet.

Csoportkohézió és a közös identitás szerepe

A csoportkohézió – az a vonzerő, amelyet a csoport tagjai a csoport iránt éreznek, és amely a csoportban maradásra motiválja őket – a csoportmunka eredményességének egyik legfontosabb prediktora (Yalom és Leszcz, 2020). A kohézió kialakulását nagymértékben elősegíti, ha a csoport tagjai valamilyen közös élményben, tapasztalatban vagy identitásban osztoznak. A vakvezetőkutya-használó lét ilyen közös élményalapot kínál: a gazdákat összeköti a kutyaválasztás és az átadás élménye, a közlekedés sajátos tapasztalata, a nyilvános térben való megjelenés hasonló kihívásai és a kutyához fűződő komplex érzelmi viszony. Ez a közös identitás a csoport „természetes kohéziós tőkéje”, amelyre a foglalkozásvezető tudatosan építhet.

A mentálhigiénés csoportfoglalkozás és a terápiás csoport megkülönböztetése

Fontos tisztázni, hogy a jelen program nem csoportterápia, hanem mentálhigiénés csoportfoglalkozás. A kettő között elvi és gyakorlati különbség van. A csoportterápia diagnosztizált pszichés zavarral élő személyeket céloz meg, a vezető klinikai képzettségű terapeuta, a beavatkozás a patológia kezelésére irányul, és a csoportfolyamat maga a terápia eszköze. A mentálhigiénés csoportfoglalkozás ezzel szemben prevenciós és készségfejlesztő jellegű: célcsoportja nem klinikai populáció, hanem olyan személyek, akik a mindennapi élethelyzetekben fokozott pszichés megterheléssel néznek szembe, és akiknek a megküzdési kapacitása célzott fejlesztéssel növelhető. A foglalkozásvezető mentálhigiénés szakember, nem terapeuta; a beavatkozás célja nem a gyógyítás, hanem a lelki egészség megőrzése és a szociális kompetencia erősítése. Ez a különbségtétel azért is fontos, mert a „pszichológiai jellegű” csoportmunkával szembeni esetleges ellenállás egyik forrása éppen az a félreértés, hogy a programban való részvétel „problémásságot” vagy „betegséget” feltételez. A mentálhigiénés keret világos kommunikálása segít ennek az ellenállásnak a kezelésében.

II.6. A kutyával kapcsolatos helyzetek érzelmi dinamikája: frusztráció, szégyen, a segítségkérés ambivalenciája és az önhatékonyság szerepe

A programot megalapozó érzelmi fókusz

Az I. fejezetben bemutatott négy problémakör – a kutya hídszerepének kihasználatlansága, a negatív szociális szituációk és a kutyával kapcsolatos helyzetek érzelmi feldolgozásának, valamint a segítség kérésnek a nehézségei – mögött összetett érzelmi dinamika húzódik meg. Az elméleti és a program módszertani háttere szempontjából három egymásra épülő szinten ragadom meg ezt a dinamikát: a felszínen a frusztráció és a düh, mint a legközvetlenebbül az asszertív kommunikációt befolyásoló érzelmek; mellettük a szégyen, mint a stigmához és az énképhez szorosan kapcsolódó jelenség; és mindezek mögött az önhatékonyság mint az a mélyebb lélektani tényező, amely a fenti érzelmek intenzitását és a megküzdés hatékonyságát egyaránt meghatározza.

A frusztráció és a düh lélektani természete

A frusztrációt a pszichológiai irodalom a célirányos viselkedés akadályoztatásakor fellépő averzív érzelmi állapotként definiálja (Berkowitz, 1989; Dollard, Miller, Doob, Mowrer és Sears, 1939). A frusztráció–agresszió hipotézis klasszikus változata szerint a frusztráció mindig agresszióhoz vezet, és minden agresszió mögött frusztráció áll; a hipotézis későbbi felülvizsgálatai (Berkowitz, 1989) pontosították, hogy a frusztráció agresszív késztetést ébreszt, de az agresszió megjelenése a helyzet értelmezésétől, a személy diszpozícióitól és a gátló tényezőktől függ. A vakvezető kutyát használó gazdák mindennapi életében a frusztráció forrásai jellemzően ismétlődők és

kumulatívak: nem egy egyszeri, nagy stresszor, hanem a rendszeresen visszatérő mikroagressziók, a jogérvényesítés ismétlődő kényszere és az interakciók nyilvánossága generálja a feszültséget.

A düh, mint érzelem a frusztrációra adott természetes válasz, amely önmagában nem patológiás – sőt funkcióként az igazságtalanság felismerését és a jogérvényesítési motivációt szolgálja (Lazarus, 1991). A probléma akkor jelenik meg, amikor a düh kezeletlen marad: ha befelé fordul, elkerüléshez, tehetetlenségérzéshez és depresszív hangulatelemekhez vezet; ha szabályozatlanul kifelé irányul, az agresszív kommunikáció mintáját rögzíti, amely – mint a II.3. alfejezetben bemutatam – rövid távú eredménye ellenére hosszú távon növeli az izolációt és megerősíti a negatív sztereotípiákat. A mentálhigiénés program szempontjából ezért nem a düh elfojtása, hanem annak felismerése, differenciálása és konstruktív csatornába terelése a cél – ez a megközelítés a csoportos reflexiókon és a szituációs gyakorlatokat követő megbeszéléseken keresztül valósul meg.

Az ismétlődés és a kumuláció egy további lélektani következményt is magával hoz: az anticipációs szorongást. Ha a gazda kellően sokszor tapasztalt negatív szociális helyzetet, agyában kialakul egy „jóslat”: a nyilvános megjelenés konfliktussal fog járni. Ez a jóslat – amely sok esetben sajnálatos módon helytálló is – megelőző feszültséget generál, és paradox módon csökkenti az asszertív reakció esélyét, mert az egyén már a helyzet előtt kimerülten és védekező pozícióban lép az interakcióba. A csoportos szituációs gyakorlatok egyik funkciója éppen ennek a ciklusnak a megtörése: a biztonságos környezetben szerzett pozitív tapasztalat újraírhatja a negatív anticipációt.

A szégyen, mint a stigma internalizálódásának következménye

A szégyen az öntudatos érzelmek családjába tartozik, és az én egészének globális, negatív értékelését foglalja magában (Lewis, 1971; Tangney és Dearing, 2002). Lewis (1971) alapvető megkülönböztetése a szégyen és a bűntudat között a következő: a bűntudat a viselkedés értékelésén alapul („rosszat tettem”), míg a szégyen az én értékelésén („rossz vagyok”). A szégyent átélő személy nem csupán a konkrét cselekvést ítéli el, hanem önmagát, mint személyt – ezért a szégyen jellemzően intenzívebb, fájdalmasabb és nehezebben verbalizálható érzelem, mint a bűntudat. A szégyenreakció tipikus viselkedéses kísérői az elrejtőzés, a visszahúzódás, az interperszonális helyzetek kerülése.

A szégyen és a megaláztatás fogalmi megkülönböztetése szintén releváns a program kontextusában. Míg a szégyen elsősorban belső értékelési folyamat eredménye, a megaláztatás kívülről, a méltóság megsértéséből fakad: valaki más cselekszik úgy, hogy az egyén értéktelennek, alárendeltnek vagy nevetségesnek érzi magát (Hartling és Luchetta, 1999). A vakvezető kutyát használó gazdák sok tapasztalata – a belépés megtagadása (access denial), a nyilvános megszégyenítés, a lekezelő hangnem –

inkább a megaláztatás fogalmi körébe tartozik. Ez a megkülönböztetés terápiás és mentálhigiénés szempontból azért fontos, mert a megaláztatás esetében a „hiba” nem a személy énjében keresendő, hanem a környezet reakciójában. A kognitív átkeretezés során a résztvevőket éppen ennek a felismerésnek a megragadásához segítjük hozzá: a gazda szégyenérzete a kutya hibájakor vagy a belépés megtagadásakor gyakran annak a – sokszor tudattalan – feltételezésnek az eredménye, hogy az ő személyében van valami „szégyellnivaló”, holott az adott szituációban a környezet viselkedése az, ami problémás.

A stigma internalizálása – azaz az a folyamat, amelynek során a fogyatékossgal élő személy átveszi és belsővé teszi a többségi társadalom negatív értékelését – különösen hajlamossá tesz a szégyenreakcióra (Corrigan, Watson és Barr, 2006). Ha a gazda mélyen magáévá tette azt a társadalmi üzenetet, hogy a vakok „teher”, „szánalomra méltó” vagy „inkompetens” emberek, akkor minden nyilvános kudarc – legyen az a kutya pillanatnyi figyelmetlensége vagy a belépés megtagadása – nem csupán egy kellemetlen szituáció, hanem az internalizált negatív énkép megerősítése. A mentálhigiénés program egyik célja, hogy ezt az automatizmust tudatossá tegye és alternatív értelmezési kereteket kínáljon.

A kutya viselkedéséből fakadó szégyenérzet sajátos mechanizmuson alapul. A vakvezető kutya gazdaságosan kiképzett, megbízható, de élőlény – tehát időnként „hibázik”: a figyelme elterelődik, megáll egy szagnál, reagál egy másik kutyára. Ezek a helyzetek objektíve normálisak és a kiképzői gyakorlatban kezelhető apró incidensek. A gazda számára azonban, különösen nyilvános térben és a fent leírt stigmadinamika kontextusában, az ilyen pillanatok felnagyíthatnak: a kutya hibája a gazda saját kompetenciájának bizonyítékeként értelmeződik, és a „nem vagyok elég jó gazda” automatikus gondolat szégyenélményt generál. A csoportos gyakorlat lehetőséget teremt arra, hogy a résztvevők megosszák ezeket az élményeiket, felismerjék, hogy nem egyedüliek, és a kognitív átkeretezés segítségével egy realisabb önértékelést alakítsanak ki.

A segítségkérés érzelmi dinamikája

A segítségkérés aktusa a vak ember számára a fogyatékossga nyilvános felmutatásával járhat, ami a szégyenérzet egyik legközvetlenebb kiváltója. A fehér bot felemelése a zebránál – vagy a mellette álló járókelő megszólítása az átkeléshez – nem pusztán technikai gesztus, hanem identitásnyilatkozat: a gazda tudatosan vállalja a látássérült státuszát egy nyilvános térben, idegen emberek előtt. A szociálpszichológiai irodalom terminusával élve ez a helyzet a segítségkérés „nyilvánossági költségét” (DePaulo és Fisher, 1980) maximálisan megnöveli, miközben a Fisher és munkatársai (1982) által leírt énfenyeketést is aktiválja: a segítségkérés a kompetencia hiányának jeleként értelmeződhet.

Akinek az önhatékonyasága alacsony és a fogyatékossgal kapcsolatos szégyenérzete – a stigma internalizálása (Corrigan és mtsai, 2006) révén – erős, az ezt az aktust fenyegetésként éli meg, és inkább elkerüli, akár a közlekedésbiztonság rovására is. A vakvezető kutyát használó gazdák esetében ehhez hozzáadódik a II.2. alfejezetben tárgyalt paradoxon: a kutya, mint az önállóság szimbóluma tovább emeli a segítségkérés pszichés küszöbét, mert a gazda a segítségkérést a kutyavezetői kompetenciája csorbításaként élheti meg.

A programban ezért a segítségkérés begyakorlása egyszerre szociáliskészség-fejlesztés és érzelmi munka. A gyakorlat során megtapasztalt sikerélmény és a társak megerősítése együtt építi az önhatékonyaságot, míg a csoportos reflexió lehetőséget teremt a mögöttes szégyenérzet feldolgozására. A szituációs gyakorlatokban (ld. III.5. alfejezet, negyedik alkalom) a gazda biztonságos környezetben próbálja ki a fehér bot felemelését és a járókelő megszólítását, és az önkéntesek különböző reakciói – azonnali segítség, bizonytalanság, reagálatlanság – lehetővé teszik, hogy a gazda a kezdeményezés megismétlését és a kérés újra fogalmazását is gyakorolja.

Az önhatékonyaság mint alapozó tényező

Az önhatékonyaság (self-efficacy) fogalmát Bandura (1977, 1997) a szociális kognitív elmélet keretében vezette be, és az egyén azon meggyőződéseként definiálta, hogy képes a szükséges viselkedést sikeresen végrehajtani egy adott helyzetben a kívánt eredmény elérése érdekében. Az önhatékonyaság nem azonos az önbizalommal vagy az önértékeléssel – specifikusabb ezeknél, amennyiben egy konkrét feladatra vagy helyzet típusra vonatkozik. Egy személy például magas önhatékonyasággal rendelkezhet a kutyavezetés technikai aspektsaiban, miközben alacsony önhatékonyaságot mutat a belépés megtagadásából adódó helyzetek kezelésében.

Bandura (1997) négy forrását azonosította az önhatékonyasági meggyőződések alakulásának, és mindegyik releváns a jelen program szempontjából. A leghatékonyabb forrás a saját teljesítményből származó tapasztalat (mastery experience): a személy átéli, hogy sikeresen megoldott egy helyzetet, és ez megerősíti a hitét abban, hogy legközelebb is képes lesz rá. A szituációs gyakorlatok éppen ezt a mechanizmust aktiválják: a gazda biztonságos környezetben próbálja ki az asszertív reakciót, átéli a sikerélményt, és ez az élmény transzferálható a valós helyzetekre. A második forrás a helyettesítő tapasztalat (vicarious experience): a személy megfigyeli, hogy egy hasonló helyzetben lévő másik személy sikeresen megoldotta a feladatot, és ebből következtet arra, hogy ő is képes rá. A csoport keretében a társak szituációs gyakorlatainak megfigyelése – jelen esetben hallás útján történő követése és a verbális reflexió – ezt a forrást biztosítja. A harmadik forrás a verbális meggyőzés (verbal persuasion): mások visszajelzése, bátorítása arról, hogy a személy képes az adott feladatra. A csoporttagok és a foglalkozásvezető pozitív visszajelzései ezt a funkciót töltik be. A negyedik forrás a fiziológiai és érzelmi állapotok észlelése (physiological and affective states): az egyén a saját testi és

érzelmi reakcióiból következtet a kompetenciájára – ha szorongást érez, hajlamos azt a kompetencia hiányaként értelmezni; ha nyugodt és energikus, ezt a képesség jelének tekinti. A szituációs gyakorlatok utáni reflexió – amelyben a résztvevők azonosítják és átkeretezik a testi-érzelmi reakcióikat – erre a negyedik forrásra hat.

Az önhatékonyság a vakvezetőkutya-használó gazdák esetében több szinten is releváns. Az első szint a jogismereti önhatékonyság: mennyire biztos a gazda abban, hogy ismeri a vakvezető kutyával való közlekedés jogszabályi hátterét, és mennyire bízik abban, hogy képes hivatkozni rájuk egy beléptetési konfliktusban. Tapasztalatom szerint a gazdák egy része tisztában van a jogszabályi keretekkel, de a konfliktusos helyzetben mégsem érzi magát képesnek a hivatkozásra – ez a jogismeret és az alkalmazási önhatékonyság közötti szakadék. A második szint a szociálishelyzetkezelési önhatékonyság: a gazda meggyőződése arról, hogy képes hatékonyan reagálni a kéretlen simogatásra, az okoskodásra, a lekezelő megjegyzésre. A harmadik szint a kutyavezetői identitás szintje: a gazda meggyőződése arról, hogy ő „jó gazda”, aki képes a kutyáját megfelelően menedzselni és irányítani – beleértve azokat a helyzeteket is, amikor a kutya nem „tökéletesen” viselkedik. A negyedik szint a segítségkérési kompetencia önhatékonysága: a gazda meggyőződése arról, hogy képes méltóságteljes módon segítséget kérni, amikor arra szükség van – anélkül, hogy ez a kutyavezetői identitását vagy az önállóságába vetett hitét sértené („képes vagyok úgy kérni segítséget, hogy az méltóságteljes legyen?”). E négy szint kölcsönösen erősíti egymást: ha a gazda bizonytalan a jogaiban, ez aláássa a szociális helyzetek kezelésére vonatkozó önhatékonyságát, ha a segítségkérési kompetenciáját alacsonynak érzi, inkább kerüli a bizonytalan közlekedési helyzeteket, ami növeli a szorongást és a frusztrációt, ami viszont a kutya viselkedésére is kihat – a kutya érzékeli a gazda feszültségét –, ami további hibákat generálhat, és a ciklus tovább erősíti a gazda kutyavezetői identitásának bizonytalanságát.

A kognitív átkeretezés lehetősége és a csoportos sikerélmény hatása

A kognitív átkeretezés (cognitive reframing) a kognitív viselkedésterápia széles körben alkalmazott technikája, amelyet mentálhigiénés kontextusban is eredményesen használnak. Lényege, hogy a személy azonosítja a helyzethez automatikusan kapcsolódó gondolatait – amelyek gyakran túláltalánosítottak, katasztrofizálóak vagy az én globális negatív értékelését tartalmazzák –, majd felülvizsgálja azok realitását és alternatív értelmezéseket fogalmaz meg (Beck, 1976). A vakvezető kutyás kontextusban tipikus automatikus gondolatok lehetnek: „Már megint nem tudtam kiállni magamért”, „A kutyám miatt szégyellenem kell magam előttük.”, „Szégyen segítséget kérni, mert nekem kutyám van, vele meg kéne oldanom”, „Soha nem fogják elfogadni, hogy a kutyámmal együtt legyek”, „Mindig ez lesz”.

Ezen gondolatok közös jellemzője, hogy globálisak (az egész énrre vonatkoznak, nem egy konkrét viselkedésre), stabilnak tételezik a helyzetet (mindig, soha) és az egyén

kontrollján kívül helyezik a probléma forrását, miközben paradox módon a felelősséget mégis az egyénre hárítják – a „nem vagyok képes rá” gondolat egyszerre fejez ki tehetetlenséget és önostorozást.

A csoportos mentálhigiénés foglalkozás különösen alkalmas keret a kognitív átkeretezés gyakorlására, mert a társak jelenléte és visszajelzései három módon is segítik a folyamatot. Egyrészt az univerzalitás élménye – a felismerés, hogy más gazdák is hasonló érzésekkel és gondolatokkal küzdenek – önmagában csökkenti a szégyen intenzitását, amely definíció szerint az izoláció és a „csak én vagyok ilyen” élményéhez kötődik. Másrészt a társak által kínált alternatív értelmezések hitelesebbnek tűnhetnek, mint a foglalkozásvezető szavai, mert olyan személyektől jönnek, akik „valóban értik” a helyzetet. Harmadrészt a szituációs gyakorlatokon szerzett sikerélmény – az, hogy a gazda átéli: „képes voltam asszertíven reagálni” – az önhatékonyság leghatékonyabb forrása, a közvetlen teljesítménytapasztalat, és ez a tapasztalat a csoporttagok visszajelzése révén verbálisan is megerősítést nyer.

Összefoglalva: a program érzelmi fókusza nem egyes izolált érzelmek „kezelésére” irányul, hanem egy összefüggő dinamikát céloz meg, amelyben a frusztráció és a düh a felszíni réteg, a szégyen a mélyebb, identitásközel réteg, és az önhatékonyság az a központi lélektani konstrukció, amelynek építése mindkét szinten változást hozhat. Az önhatékonyság erősödése csökkenti a frusztráció intenzitását – mert a gazda bíz benne, hogy képes kezelni a helyzetet –, és gyengíti a szégyen automatizmusát – mert a gazda a kutyavezetői kompetenciájáról és a jogérvényesítési képességéről realitásabb képet alakít ki. A III. fejezetben bemutatott foglalkozássorozat ennek az elméleti keretnek a gyakorlati megvalósítását részletezi.

III. fejezet – A kidolgozott program leírása

Az alábbiakban a Bevezetésben megfogalmazott célnak megfelelően részletesen ismertetem a Baráthegyi Vakvezető Kutya Iskola intézményi keretein belül megvalósítható kiscsoportos mentálhigiénés foglalkozássorozatot. A fejezet az I. fejezetben feltárt négy problémakörre és a II. fejezetben kifejtett elméleti-módszertani háttérre épül: a program célkitűzéseinek, célcsoportjának, szerkezetének, a foglalkozásvezetők és az önkéntesek szerepének, a hat alkalom részletes menetének és az eredményesség értékelési tervének bemutatása következik.

III.1. A program célkitűzései

A program átfogó célja a vakvezetőkutya-használó résztvevők szociális magabiztosságának és érzelmi rezilienciájának növelése a kutyával kapcsolatos hétköznapi helyzetekben. Az átfogó cél hat rész célra bontható, amelyek rendszere tudatosan tükrözi az I.4. alfejezetben leírt négy problémakört és a II. fejezet elméleti keretét.

Az első rész cél a kutya „hídszerepének” tudatos kihasználásához szükséges kommunikációs készségek fejlesztése. A II.2. alfejezetben bemutatott „social catalyst” jelenség megragadása és gyakorlati alkalmazása révén a résztvevők megtanulják a pozitív társas figyelmet természetesen fogadni és a kapcsolódási lehetőségeket kihasználni.

A második rész cél az asszertív reakciók elsajátítása és begyakorlása a negatív szociális szituációkra. A II.3. alfejezetben tárgyalt asszertív kommunikációs technikák – az én-üzenet, a megakadt lemez technika, a határozott nemet mondás és a jogos kérdés megfogalmazása – célzott fejlesztése a programban szituációs gyakorlatokon keresztül valósul meg.

A harmadik rész cél a segítségkérés, mint szociális készség fejlesztése, különös tekintettel a közlekedési helyzetekre, a fehér bottal történő szándékjelzés elfogadására és begyakorlására, valamint a járókelők megszólításának technikájára. E rész cél aktualitását az I.4. alfejezetben ismertetett új KRESZ-tervezet szemkontaktus-előírása különösen megerősíti.

A negyedik rész cél a kutyával kapcsolatos helyzetek által kiváltott nehezen kezelhető érzelmek – különösen a frusztráció, a düh és a szégyenérzet – felismerése és konstruktív kezelése. A II.6. alfejezetben kifejtett érzelmi dinamika tudatosítása és a kognitív átkeretezés technikájának elsajátítása révén a résztvevők differenciáltabb érzelmi önszabályozásra tesznek szert.

Az ötödik rész cél az önhatékonyság erősítése a sikerélményeken és a társak visszajelzésein keresztül. A II.6. alfejezetben bemutatott bandurái önhatékonysági modell négy forrásának – a saját teljesítményből származó tapasztalatnak, a helyettesítő tapasztalatnak, a verbális meggyőzésnek és az érzelmi állapotok átkeretezésének – tudatos aktiválása a foglalkozássorozat egészét áthatja.

A hatodik rész cél a résztvevők közötti peer-támogatói háló kialakulásának elősegítése. A II.5. alfejezetben tárgyalt társas támogatás elméletének megfelelően a program nemcsak a foglalkozások idejére korlátozódó fejlesztést céloz, hanem a résztvevők közötti tartós kapcsolati háló megteremtését is, amely a program lezárása után is erőforrásként működhet.

A hat rész cél eredményességének megítéléséhez mindegyikhez mérhető indikátort rendeltek, amelyeket a III.6. alfejezetben ismertetett kérdőív öt dimenziójával és a foglalkozásvezetői napló megfigyeléseivel operacionalizáltak. Az első rész cél (a kutya hídszerepének tudatos kihasználása) és a második rész cél (az asszertív reakciók elsajátítása) várható változása a *szociális magabiztosság* dimenzióban (I. dimenzió) és az *asszertivitás önbecslése* dimenzióban (II. dimenzió) mérhető pontszám-növekedésként jelenik meg, kiegészítve a szituációs gyakorlatokon megfigyelhető viselkedésváltozással. A harmadik rész cél (a segítségkérés mint szociális készség) indikátora a *segítségkérési hajlandóság* dimenziójának (III.

dimenzió) pontszámnövekedése, valamint a fehér bottal történő szándékjelzés begyakorlottságának foglalkozásvezetői megfigyelése. A negyedik rész cél (az érzelmek felismerése és konstruktív kezelése) az *érzelmi intenzitás* dimenzió (V. dimenzió) pontszámcsökkenéseként, a kognitív átkeretezés megjelenéseként a reflexiós körökben és a foglalkozásvezetői naplóban rögzített érzelmi ív változásaként ragadható meg. Az ötödik rész cél (az önhatékonyság erősítése) az *önhatékonyság* dimenzió (IV. dimenzió) pontszámnövekedésével mérhető. A hatodik rész cél (a peer-támogatói háló kialakulása) természeténél fogva a foglalkozássorozatok lezárása után értékelhető, elsődlegesen az utánkövetési interjúban a kapcsolattartás gyakoriságára és jellegére vonatkozó kérdések révén.

III.2. A célcsoport és a részvétel feltételei

A program célcsoportja a Baráthegyi Vakvezető Kutya Iskola által kiképzett vakvezető kutyát használó, felnőtt, vak és súlyosan látássérült személyek. A részvételi feltételek a következők: érvényes vakvezető kutyás közlekedésbiztonsági vizsga, legalább három hónapos közös munka a kutyával, valamint önkéntes jelentkezés. A három hónapos minimális közös munkaidő azért szükséges, mert ennyi idő alatt a gazdakutya páros már kellő tapasztalatot szerez a közös közlekedés alaphelyzeteiről, és a gazda képessé válik a kutya viselkedésének alapszintű értelmezésére – ami a szituációs gyakorlatok előfeltétele. Az önkéntes jelentkezés követelménye a mentálhigiénés munka alapelveiből fakad: a csoportba kényszerített résztvevő nem képes az önfeltárássra és a bizalmi légkör megteremtésére.

A csoport tervezett mérete 4–6 fő vakvezető kutyájukkal. A kis létszámot három tényező indokolja. Az első a kutyák együttes jelenlétéből fakadó szervezési kihívás: a vakvezető kutyák – bár szocializált, kiképzett állatok – egymás közelségében, különösen kezdetben, fokozottabb menedzselést igényelnek, és a gazdák figyelme is megoszlik a kutya kezelése és a csoportfolyamat között. A második a szituációs gyakorlatok időigénye: minden résztvevőnek egyénileg kell kipróbálnia a gyakorlatokat, ami nagyobb létszámnál aránytalanul elnyújtaná a foglalkozásokat. A harmadik a biztonságos, mély csoportlégkör megteremtésének igénye: a II.5. alfejezetben kifejtett csoportkohézió és a bizalmi légkör kisebb létszám mellett gyorsabban és mélyebben alakul ki.

A toborzás a gazdáknak rendszeresen kiküldött hírlevélen keresztül történik, amely az Alapítvány bevett kommunikációs csatornája; a hírlevelet a kliensek képernyőolvasó szoftverrel vagy hangos felolvasással érik el. Az I.7. alfejezetben ismertetett előzetes felmérés alapján a miskolci első csoportba legalább öt fő részvételre biztosan lehet számítani; a későbbi budapesti induláshoz elegendő érdeklődő szintén elérhető.

III.3. A foglalkozássorozat szerkezete és ütemezése

A sorozat hat alkalomból áll, kétheti rendszerességgel, alkalmanként két óra időtartammal. A kétheti ritmus két szempontot egyensúlyoz: elegendő időt biztosít a foglalkozások közötti tapasztalatok gyűjtésére és a tanultak valós élethelyzetekben való kipróbálására, ugyanakkor fenntartja a csoportkohéziót és a tematikus folytonosságot. A kétórás foglalkozáshossz a kutyák terhelhetőségéhez igazodik: a vakvezető kutyák munkaképessége és koncentrációja ennyi idő alatt tartható fenn optimálisan, ennél hosszabb foglalkozás a kutyák fáradásával és a gazdák figyelmének szétszóródásával járna. A két órányi időkeret minden alkalommal három szakaszra oszlik: nyitó szakasz (körülbelül húsz perc), amelyben a köszöntés, az előző alkalom óta szerzett tapasztalatok megosztása és az aktuális alkalom céljainak ismertetése zajlik; fő szakasz (körülbelül hetven perc), amelyben az elméleti input, a szituációs gyakorlatok és a csoportos reflexió kap helyet; valamint záró szakasz (körülbelül harminc perc), amelyben az összegzés, az érzelmi feldolgozás és a következő alkalomig szóló „házi feladat” megfogalmazása történik.

A foglalkozások helyszíne a kiképző központ oktatóterme, illetve szükség szerint az udvar. Az oktatóterem a gazdák és a kutyák számára egyaránt ismerős, biztonságos környezet, ahol az akusztikus viszonyok a szóbeli kommunikáció számára optimálisak. A termet úgy rendezzük be, hogy a résztvevők félkörben üljenek, kutyáikkal maguk mellett, elegendő térközzel ahhoz, hogy a kutyák ne zavarják egymást. Az udvar a mozgásigényesebb szituációs gyakorlatokhoz – különösen a közlekedési helyzetek szimulálásához – kínál lehetőséget.

III.4. A foglalkozásvezetők és az önkéntesek szerepe és felkészítése

A foglalkozásokat a szerző vezeti mentálhigiénés szakemberjelöltként. A foglalkozásvezetés kapcsán a legfontosabb kérdés a kettős szerep kezelése: a szerző az Alapítvány elnökeként és rehabilitációs szakemberként a résztvevők egy része számára évek óta a kiképzési folyamat kísérője, szupervízora és – alkalmi jelleggel – életvezetési tanácsadója. A mentálhigiénés csoportfoglalkozás vezetése ettől eltérő szerepet kíván: a facilitátor nem a technikai tudás átadója, hanem a csoportfolyamat támogatója, az érzelmi biztonság őrzője és a reflektív gondolkodás ösztönzője. A szerepváltás tudatosítása mind a vezető, mind a résztvevők részéről elengedhetetlen. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy az első alkalmon a foglalkozásvezető expliciten megfogalmazza a szerepkülönbséget: „Ebben a csoportban nem kiképzőként, hanem mentálhigiénés facilitátorként vagyok jelen. Nem fogom megmondani, mit kell tennetek a kutyákkal – ez a kiképző kolléga feladata –, hanem abban segítek, hogy a kutyával kapcsolatos hétköznapi helyzetek érzelmi és társas oldalát közösen dolgozzuk fel.”

Amennyiben a kiképzői szerep elkülönítése szükséges – márpedig a szituációs gyakorlatoknál ez a helyzet –, egy kiképző kolléga bevonásával dolgozunk. A kettős

vezetés szereposztása a következő: a mentálhigiénés facilitátor a csoportdinamikáért, az érzelmi feldolgozásért és a reflexiók körök vezetéséért felel, míg a kiképző a technikai tanácsokért – a pórázkezelésért, a kutyanak adott parancsokért, a kutya viselkedésének értelmezéséért – és az önkéntesek instruálásáért a kutya viselkedésének provokálásához. A két szerep közötti váltásokat a foglalkozásvezető szóban jelzi a csoport számára, ezzel segítve a résztvevők tájékozódását.

Azokban az esetekben, amikor a két szerep egy személyben egyesül – mint a szerző esetében, aki kiképzői végzettséggel és gyakorlattal is rendelkezik –, a belső váltás tudatosítása kiemelten fontos. Az ilyen helyzetekben a foglalkozásvezető a technikai megjegyzéseket röviden, egyértelműen elkülönítve illeszti a foglalkozásba, és utána azonnal visszatér a facilitatori szerephez. E megoldás korlátja, hogy a résztvevők a kiképzői tekintélyt nehezebben választják el a facilitatori szereptől, ami a csoporton belüli hatalmi dinamikát befolyásolhatja. Ennek ellensúlyozására a foglalkozásvezető tudatosan törekszik a facilitátor számára jellemző nem-direktív kommunikációra: kérdez, visszatükröz, összefoglal, de nem ad utasításokat és nem értékeli.

Az önkéntesek kiválasztásánál a következő szempontok érvényesülnek: megbízhatóság, empátia, érdeklődés a fogyatékosügy iránt, kutyabarát hozzáállás, valamint hajlandóság a provokációs helyzetek és a közlekedési szituációk hiteles eljátszására. Az Alapítvány önkéntes hálózatából elsősorban azok a személyek jönnek szóba, akik a rendezvényeken és a kliensek támogatásában már tapasztalatot szereztek, és a látássérült emberek sajátos kommunikációs igényeivel – például a szóbeli tájékoztatás elsődlegessége, az orientációs segítségnyújtás technikája – tisztában vannak.

Az önkéntesek felkészítése minden alkalommal szóban történik, a foglalkozás előtti harminc percben. A felkészítés elemei a következők: az aktuális alkalom szituációs forgatókönyveinek közös átbeszélése, a szerepjátékparterséggel járó felelősség hangsúlyozása – nem szabad túlzásba vinni a provokációt, nem lehet bántó vagy méltóságsértő a viselkedés –, valamint a vak és súlyosan látássérült résztvevők fogadásával kapcsolatos praktikus szempontok frissítése. A közlekedési szituációkban az önkéntesek járókelőként vagy szimulált forgalmi résztvevőként működnek; ezekre a szerepekre külön instruálást kapnak: hogyan reagáljanak a segítségkérésre (azonnali segítség, bizonytalanság, reagátlanság – az aktuális forgatókönyvtől függően), hogyan szimulálják a közlekedési helyzet hanghatásait, és mikor lépjenek ki a szerepből a foglalkozásvezető jelzésére.

Az önkéntesek részvételének másodlagos haszna nem elhanyagolható: a szituációs gyakorlatokban való közreműködés révén a fogyatékossgal élő személyek mindennapjaival és kihívásaival közvetlen tapasztalatot szereznek, ami a fogyatékossgügyi szemléletformálódásuk és a társadalmi inklúzió aktív gyakorlata.

III.5. A foglalkozások részletes leírása

Az alábbiakban a hat alkalom részletes menetét ismertetem. Minden alkalomhoz megadom a foglalkozás címét és tematikáját, a célkitűzést, az alkalmazott módszereket, az időbeosztást a kétórás kereten belül, valamint a kiképzői technikai elemeket. A szóbeli instrukció, a hallás útján történő tájékozódás és a tapintásos jelzések használata az egész sorozaton végig alapelv, amely a II.4. alfejezetben kifejtett módszertani adaptáció jegyében természetesen illeszkedik a vak és súlyosan látássérült résztvevők igényeihez.

Első alkalom: „Bemutakozás, közös élményalap megteremtése, a program kereteinek felállítása”

Az első alkalom célja a csoport megalakulása, a csoportnormák felállítása és a közös élményalap megteremtése. Helyszíne az oktatóterem.

A nyitó szakaszban (húsz perc) a foglalkozásvezető köszönti a résztvevőket, bemutatkozik a facilitátori szerepében, és röviden ismerteti a program célját, a hat alkalom tematikai ívét és a foglalkozások szerkezetét. Ezt követően közösen alakítjuk ki a csoportszabályokat: a titoktartást – ami a csoportban elhangzik, az a csoporton belül marad –, a kölcsönös tisztelet normáját – minden élmény és reakció érvényes, nincs „rossz” válasz –, valamint a kutyák „munkaidő–pihenőidő” rendjét a foglalkozáson belül. Ez utóbbi különösen fontos a gyakorlati működés szempontjából: meghatározzuk, hogy a kutyák a foglalkozás ideje alatt a gazda lábánál pihennek, a szituációs gyakorlatok idejére aktivizálódnak, és a foglalkozás közepén rövid szabadidőt kapnak az udvaron.

A fő szakaszban (hetven perc) a bemutatkozó kör következik: mindenki elmondja, ki ő, mióta használ vakvezető kutyát, és milyen pozitív, illetve negatív szociális élménye volt a kutyájával. A foglalkozásvezető külön kérdésként felteszi: „Volt-e olyan helyzet, amikor segítséget kellett volna kérned, de nem tetted – és ha igen, mi tartott vissza?” Ez a kérdés a segítségkérési téma korai megnyitását szolgálja, anélkül, hogy nyomást gyakorolna a résztvevőkre. Az elhangzó élményeket a foglalkozásvezető segítségével közösen csoportosítjuk, és eközben megszületik az első felismerés: nem vagyok egyedül ezekkel a helyzetekkel. Ez az univerzalitás-élmény, amelyet Yalom és Leszcz (2020) a csoportmunka egyik legfontosabb terápiás tényezőjeként azonosít, a mentálhigiénés foglalkozás kontextusában is hatékonyan működik.

A záró szakaszban (harminc perc) a foglalkozásvezető előzetesen felvázolja a négy fő témakört – a kutya hídszerepét, a negatív szituációk kezelését, a segítségkérés kérdéskörét és az érzelmi feldolgozást –, és ismerteti a sorozat tervezett menetét. Rövid tájékoztatást ad az új KRESZ-tervezet releváns változásairól, jelezve, hogy a sorozat során erre konkrétan is visszatérünk. Az alkalom zárásaként a résztvevők egyetlen mondatban összefoglalják, mit visznek magukkal erről az alkalomról.

Második alkalom: „A kutya »hídszerepe«: a pozitív figyelemre adott válaszok"

A második alkalom célja a vakvezető kutya által generált pozitív társas figyelemre adott válaszok tudatosítása és fejlesztése. Helyszíne az oktatóterem.

A nyitó szakaszban (húsz perc) élményfelidézéssel indítunk: az előző alkalom óta eltelt két hétben mikor generált a kutya pozitív társas közeledést, hogyan reagáltam, mit éreztem. A foglalkozásvezető a beszámolókat röviden összefoglalja és kapcsolja az aktuális alkalom témájához.

A fő szakaszban (hetven perc) rövid szóbeli elméleti input következik a II.2. alfejezetben tárgyalt „social catalyst” jelenségről: a kutya hogyan „töri meg a jeget” az idegenekkel való interakcióban, és miért jelent ez különleges lehetőséget a látássérült gazda számára. Az elméleti inputot szándékosan rövidre szabjuk – legfeljebb tíz percre –, mert a program elsődlegesen a tapasztalati tanulásra épít. Ezután szituációs gyakorlat következik az oktatóteremben, önkéntesek bevonásával: az önkéntesek érdeklődve, kedvesen közelítenek a gazdához és kérdeznek a kutyáról – „Jaj, de szép kutya! Szabad megsimogatni?”, „Ez vakvezető kutya? Milyen fajta?” –, és a gazda gyakorolja a nyitott, természetes válaszadást és a rövid beszélgetéskezdés technikáját. Minden résztvevő egyénileg vesz részt a gyakorlatban, míg a többiek hallgatják és megfigyelik a helyzetet. A szituáció után a reflexiós körben azt járjuk körül, mi volt könnyű, mi volt nehéz, milyen érzések kísérték a helyzetet, és milyen belső gondolatok jelentek meg. A kiképzői technikai elem ezen az alkalmon a kutya viselkedésének menedzselése beszélgetés közben: a lábhoz ültetés, a „maradj” parancs, a kutya figyelmének fenntartása jutalomfalattal, miközben a gazda egy idegennel beszélget.

A záró szakaszban (harminc perc) a foglalkozásvezető összegzi a legfontosabb felismeréseket, és megfogalmazza a következő két hétre szóló „házi feladatot”: a résztvevők tudatosan figyeljenek a kutya által generált pozitív helyzetekre, és próbáljanak meg legalább egy alkalommal nyitottan reagálni.

Harmadik alkalom: „Negatív szituációk kezelése I.: az asszertív kommunikáció alapjai"

A harmadik alkalom célja az asszertív kommunikáció alapelveinek megismerése és első gyakorlása a vakvezető kutyás kontextusban tipikus negatív helyzetekben. Helyszíne az oktatóterem.

A nyitó szakaszban (húsz perc) a köztes két hét tapasztalatait osztjuk meg: hogyan sikerült a pozitív helyzetekre tudatosan reagálni, mi változott az előző alkalom óta.

A fő szakaszban (hetven perc) rövid szóbeli elméleti input hangzik el az asszertivitásról: a passzív, az agresszív és az asszertív választílusok bemutatása konkrét, a vakvezető kutyás kontextusból vett példákon keresztül. A foglalkozásvezető

szóban „eljátszik” egy-egy rövid párbeszédet mindhárom stílusban – például egy kéretlen simogatás elhárítását passzív, agresszív és asszertív módon –, majd a csoport közösen azonosítja a különbségeket. Ezután az én-üzenet technikáját és a megakadt lemez technikáját ismertetjük, szintén példákon keresztül. A szituációs gyakorlat az oktatóteremben zajlik, önkéntesekkel: az egyik helyzetben valaki kéretlenül simogatja vagy eteti a kutyát, a másikban valaki kritizálja a gazdát – „Szegény kutya, milyen sovány!”, „Nem kéne inkább bottal járni?”. A gazda kipróbálja az asszertív technikákat: az én-üzenetet – „Kérem, ne nyúljon a kutyámhoz munka közben, mert zavarba jön és elveszti a koncentrációját” – és a megakadt lemez technikáját, ha az első kérés nem ér célta. A reflexiós körben és a csoportos visszajelzés során a felmerülő érzelmeket – különösen a frusztrációt és a dühöt – tudatosítjuk, és megbeszéljük ezeknek az asszertív reakcióval való összefüggését: hogyan nehezíti meg a kezeletlen düh az asszertív válaszadást, és hogyan segíti a düh felismerése az érzelem konstruktív csatornába terelését. A kiképzői technikai elem ezen az alkalmon: mit tegyen a gazda a kutyával, ha valaki zavarja a kutyát a nyilvános térben – póráz rövidre, „maradj” parancs, a kutya figyelmének jutalomfalattal történő elterelése a zavaró személyről.

A záró szakaszban (harminc perc) összegezzük a tanultakat, és a „házi feladat” a következő két hétre: a résztvevők figyeljék meg, milyen stílusban reagálnak a negatív helyzetekre a hétköznapiakban, és próbálják meg legalább egyszer tudatosan alkalmazni az én-üzenetet.

Negyedik alkalom: „Negatív szituációk kezelése II. és a segítségkérés gyakorlása”

A negyedik alkalom célja az asszertív kommunikáció további gyakorlása összetettebb helyzetekben, valamint a segítségkérés mint szociális készség megnyitása és szituációs begyakorlása. Helyszíne az oktatóterem és az udvar.

A nyitó szakaszban (húsz perc) az előző alkalmon tanultak felelevenítésével és a köztes két hét tapasztalatainak megbeszélésével indítunk.

A fő szakasz első felében (harminc perc) az oktatóteremben újabb szituációs gyakorlat következik, összetettebb helyzetekkel. Az egyikben valaki tolaodóan „segíteni akar” – „Jöjjön, átviszem a másik oldalra!” – anélkül, hogy a gazda kért volna segítséget; a gazda a határozott, de udvarias nemet mondást gyakorolja. A másikban valaki hangosan megkérdőjelezi a kutya jelenlétét egy képzeletbeli nyilvános helyen – „Ide nem jöhet be kutyával!” –, és a gazda a jogos kérés megfogalmazását és a jogszabályi hivatkozást gyakorolja, a megakadt lemez technikáját alkalmazva, ha a másik fél nem enged.

A fő szakasz második felében (negyven perc) az udvarra vonulunk, és megnyitjuk a segítségkérés témáját. Rövid csoportos beszélgetés arról, milyen helyzetekben lenne szükségük segítségre, és mi tartja vissza őket a kéréstől. A foglalkozásvezető szóban

ismerteti az új KRESZ-tervezet szándékjelzési és szemkontaktus-előírását, és közösen megbeszéljük, mit jelent ez a gyakorlatban egy vak vagy súlyosan látássérült ember számára: a szemkontaktus nem lehetséges, de a fehér bot felemelése jelzésértékű, és a járókelőtől kérhető segítség az átkeléshez. Ezt követően szituációs gyakorlat zajlik az udvaron: a kiképző központ udvarán szimulált zebrát jelölünk ki, a gazda a kutyájával megáll, felemeli a fehér botot és szándékot jelez, illetve megszólít egy járókelőt – akit egy önkéntes játszik – és segítséget kér az átkeléshez. Az önkéntesek különböző reakciókkal válaszolnak: van, aki azonnal segít, van, aki bizonytalan – „Nem tudom, hogyan segítek...” –, és van, aki nem reagál, mert nem veszi észre a jelzést. A gazda gyakorolja a kezdeményezés megismétlését – a hangosabb, határozottabb megszólítást –, a kérés újrafogalmazását és a segítség elfogadásának technikáját.

A záró szakaszban (harminc perc) visszatérve az oktatóterembe a reflexiók kör két szálát fon össze: a negatív szituációk kezelésében megélt bizonytalanságot és az önhatékonyság kérdését, valamint a segítségkérés érzelmi oldalát – mennyire éreztem szégyennek a fehér bot felemelését, a kérés kimondását, és ez hogyan változott a gyakorlás során. A kiképzői technikai elem ezen az alkalmon: a kutya „nyugtató jelzéseinek” felismerése pórázon keresztül, a gazda nyugalmának hatása a kutya viselkedésére, a kutya kezelése a zebránál – a megállás és az indulás technikája.

Ötödik alkalom: „A kutyával kapcsolatos helyzetek érzelmi feldolgozása: frusztráció, szégyen és az önhatékonyság építése”

Az ötödik alkalom célja a kutyával kapcsolatos hétköznapi helyzetek által kiváltott érzelmek differenciált felismerése, a kognitív átkeretezés gyakorlása és az önhatékonyság tudatos építése. Helyszíne az oktatóterem és az udvar.

A nyitó szakaszban (húsz perc) élménymegosztással indítunk, négy kérdés mentén: mikor éreztem frusztrációt vagy dühöt egy ismétlődő konfliktus miatt, mikor éreztem szégyent a kutyám bakija miatt, mikor éreztem szégyent a segítségkérés miatt, és mikor éreztem úgy, hogy „nem vagyok képes kezelni ezt a helyzetet”. A kérdések szándékosan kapcsolnak vissza a korábbi alkalmak tapasztalataihoz és a köztes hetekben szerzett élményekhez.

A fő szakaszban (hetven perc) először az érzelmek differenciált felismerését gyakoroljuk: a frusztráció, a düh, a szégyen, a tehetetlenség és a szorongás megkülönböztetése szóbeli önreflexióval. A foglalkozásvezető rövid szóbeli ismertetést ad az automatikus gondolatok természetéről – arról, hogyan kapcsolódnak a helyzet értelmezéséhez bizonyos bejáratott gondolati mintázatok, amelyek gyakran túláltalánosítottak és az én globális negatív értékelését tartalmazzák – és az önhatékonyság fogalmáról: a gazda meggyőződése arról, hogy képes az adott helyzetet kezelni, és ez a meggyőződés a sikerélményeken keresztül építhető. Ezt

követően kognitív átkeretezés gyakorlata következik páros vagy kiscsoportos szóbeli formában: a résztvevők azonosítják a jellemző automatikus gondolataikat – „mindig ez van”, „nem vagyok elég jó gazda”, „nem tudok kiállni magamért”, „szégyen segítséget kérni, mert nekem kutyám van, ezzel meg kéne oldanom” –, és a társak segítségével alternatív értelmezéseket fogalmaznak meg. A foglalkozásvezető ebben a folyamatban nem kínálja a „helyes” választ, hanem a csoporttagok közötti párbeszédet facilitálja, mert – a II.6. alfejezetben kifejtett módon – a társak által kínált alternatív értelmezések hitelesebbek, mint a vezető szavai.

Az elméleti és reflektív részt szituációs gyakorlat követi az oktatóteremben és az udvaron: a kutya „hibázik” – az önkéntesek szándékosan provokálják a kutyát egy szatyor lengtetésével az orra előtt, kedveskedéssel –, és a gazda gyakorolja a természetes felelősségvállalást: elnézést kér, korrigálja a kutyát – anélkül, hogy az önértékelését érintené –, miközben a frusztrációt tudatosan kezeli. Visszatérünk a segítségkérési gyakorlatokra is: a gazda az előző alkalom óta szerzett valós tapasztalatait dolgozzuk fel, és aki az elmúlt két hétben nem mert segítséget kérni, az most újra kipróbálhatja a szimulált zebránál. A reflexió és a csoportvisszhang során a sikerélmények közös megerősítésére és a társak pozitív visszajelzéseinek önhatékonytágra építő hatásának tudatosítására helyezzük a hangsúlyt. A kiképzői technikai elem ezen az alkalmon: a kutya hibájának reális értékelése – mikor normális viselkedési ingadozásról van szó és mikor valódi problémáról –, a korrekció módja és a gazda testbeszédének hatása a kutyára.

A záró szakaszban (harminc perc) a foglalkozásvezető összegzi az ötödik alkalom kulcsgondolatait, és a „házi feladat” a következő két hétre: a résztvevők tudatosan figyeljék meg, milyen automatikus gondolatok jelentkeznek a kutyával kapcsolatos helyzetekben, és próbálják meg legalább egyszer felülvizsgálni ezeket.

Hatodik alkalom: „Integráció, összegzés, lezárás”

A hatodik alkalom célja a sorozat során tanult készségek integrált alkalmazása komplex szituációkban, a tapasztalatok összegzése és a csoport lezárása. Helyszíne az udvar és az oktatóterem.

A nyitó szakaszban (húsz perc) rövid visszapillantás az egész sorozatra: a foglalkozásvezető szóban felidézi a hat alkalom tematikai ívét, és a résztvevők megosztják, melyik alkalom volt számukra a legjelentősebb és miért.

A fő szakaszban (hetven perc) komplex szituációs gyakorlat zajlik az udvaron: a négy témakör elemei keverednek, az önkéntesek váltakozóan pozitív és negatív helyzeteket teremtenek, közlekedési szituációkat szimulálnak, és a gazda a tanult stratégiákat – az asszertív kommunikációt, a segítségkérést és a fehér botos szándékjelzést, a kutya viselkedésének menedzselését, az érzelmi önszabályozást – integráltan alkalmazza. A gyakorlat felépítése egy rövid „útvonal” bejárása az udvaron a kutyával: az útvonalon a gazda érdeklődő járókelőkkel találkozik (pozitív hídszerep-

helyzet), egy szimulált bolti bejáratnál megpróbálják megtagadni a belépést (asszertív jogérvényesítés), majd egy szimulált zebránál kell segítséget kérnie (segítségkérés gyakorlása). A gyakorlat után az oktatóteremben a tapasztalatokat a csoportban összegezzük: mit viszek magammal, mi változott a gondolkodásomban a sorozat során, milyen területen szeretnék még fejlődni, mennyiben változott a saját képességeimbe vetett bizalmam, és konkrétan hogyan változott a viszonyom a segítségkéréshez.

A záró szakaszban (harminc perc) megbeszéljük a peer-kapcsolatok fenntartásának lehetőségeit: egy közös telefonos vagy online csatorna létrehozását, amelyen a résztvevők a program lezárása után is megoszthatják egymással tapasztalataikat és támogatást nyújthatnak egymásnak. Ez az elem a II.5. alfejezetben tárgyalt társas támogatás instrumentális és érzelmi támogatási funkciójának tartós biztosítását célozza. Ezt követi a program záró értékelése: szóbeli visszajelzés a résztvevőktől és a foglalkozásvezető által szóban felvett rövid strukturált értékelés, amelynek részleteit a III.6. alfejezetben ismertetem. A csoport lezárásának rituáléja zárja az alkalmat: minden résztvevő egyetlen mondatban megfogalmazza, mit visz magával a sorozatból, majd a foglalkozásvezető megköszöni a közös munkát és jelzi a további kapcsolattartás lehetőségeit.

III.6. Az eredményesség értékelésének terve

A program eredményességének mérésére kvalitatív és kvantitatív eszközöket egyaránt alkalmazok, mindvégig figyelembe véve, hogy a vak és súlyosan látássérült résztvevők számára az írásbeli önkitöltős formátum nem alkalmazható, ezért minden adatgyűjtés szóbeli úton történik.

A kvalitatív értékelés három pillérre épül. Az első a foglalkozásvezetői napló: minden alkalom után a foglalkozásvezető rögzíti a legfontosabb megfigyeléseit a csoportdinamikáról, az egyéni reakciókról, a szituációs gyakorlatok kimenetéről és az érzelmi folyamatokról. A második a résztvevők záró szóbeli visszajelzése a hatodik alkalmon: strukturált kérdések mentén – mi változott a gondolkodásomban, milyen készségeket sajátítottam el, milyen területen szeretnék még fejlődni – összegyűjtött reflexiók. A harmadik a foglalkozásvezetői napló longitudinális elemzése, amely az egyes résztvevők viselkedésváltozásának nyomon követését teszi lehetővé a hat alkalom során.

A kvantitatív értékelés a program elején – az első alkalmon – és végén – a hatodik alkalmon – szóban felvett, rövid strukturált kérdőívben alapul. A kérdőív öt dimenziót mér: a szociális magabiztosságot a kutyával kapcsolatos helyzetekben, az asszertivitás önbecsülését, a segítségkérési hajlandóságot – különös tekintettel a közlekedési helyzetekre –, az önhatékony megítélését a kutyával kapcsolatos szociális és közlekedési helyzetek kezelésében, valamint a jellemző érzelmi intenzitást a tipikus helyzettípusokban. A kérdőív tételei ötfokú skálán mérnek, és az

önkéntes segítők, mint a résztvevők személyes segítői rögzítik a válaszokat. A kérdőív tervezetét a 4. melléklet tartalmazza.

Utánkövetésként három hónappal a program lezárása után két eszközt alkalmazok. Az első a 4. mellékletben szereplő 21 tételes strukturált kérdőív harmadik felvétele (utómérés 2), amelyet az önkéntesek telefonon, az előmérés és az utómérés felvételével azonos eljárással vesznek fel. Ez lehetővé teszi a foglalkozássorozat végén mért változások tartósságának megítélését. A második egy félstrukturált telefonos interjú, amelyet a foglalkozásvezető folytat minden résztvevővel, az alábbi négy kérdéskör mentén: (1) a segítségkérési szokások esetleges változása az elmúlt három hónapban – különös tekintettel a közlekedési helyzetekre és a fehér botos szándékjelzés alkalmazására; (2) az asszertív technikák alkalmazásának gyakorisága és eredményessége a hétköznapi szituációkban; (3) a közlekedési és egyéb szociális helyzetekben megtapasztalt magabiztosság szubjektív alakulása; (4) a peer-háló tényleges működése – a csoporttagokkal való kapcsolattartás gyakorisága, formája és észlelt haszna. Az interjú tervezett időtartama résztvevőnként 15–20 perc; a foglalkozásvezető a válaszokat az interjú során rövid jegyzetben rögzíti, majd a kérdőív harmadik felvételének eredményeivel együtt elemzi.

Az eredményesség értékelésének korlátai között számolni kell a kis elemszámmal – amely a statisztikai elemzés lehetőségeit korlátozza –, a kontrollcsoport hiányával – amely a változás oki attribúcióját nehezíti –, és a szóbeli adatfelvétel szubjektivitásával. Ezek a korlátok a program pilotjellegéből fakadnak, és a későbbi, nagyobb mintán történő megismétlés során részben kezelhetők.

Összegzés

A jelen záródolgozat célja egy konkrét, a Baráthegyi Vakvezető Kutya Iskola intézményi keretein belül megvalósítható kiscsoportos mentálhigiénés foglalkozássorozat kidolgozása volt, amely a vak és súlyosan látássérült vakvezetőkutya-használók szociális készségeinek fejlesztésére irányul.

Az I. fejezetben bemutatam az Alapítvány működési kereteit, személyi összetételét és a gazdák jellemző mentálhigiénés szükségleteit, négy problémakörben azonosítva a fejlesztendő területeket: a kutya hídszerepének tudatosítását, a negatív szociális szituációk kezelésének nehézségeit, a segítségkérés ambivalenciáját és a kutyával kapcsolatos helyzetek érzelmi feldolgozásának akadályait. A II. fejezetben az elméleti és módszertani háttér hat tematikus egységben történő kifejtésével megalapozottan mutattam be azokat a tudományos fogalmakat és kutatási eredményeket – a stigmaelmélettől az asszertív kommunikáción és a szociális tanuláselméletén át az önhatékonyság bandurái modelljéig –, amelyekre a program épül. A III. fejezetben részletesen ismertettem a hat alkalomból álló foglalkozássorozat célkitűzéseit,

célcsoportját, szerkezetét, a foglalkozásvezetők és az önkéntesek szerepét, az egyes alkalmak menetét és az eredményesség értékelésének tervét.

A program újszerűsége több dimenzióban ragadható meg. A mentálhigiénés megközelítés és a vakvezető kutya kiképzői szaktudás integrálása olyan kombinációt eredményez, amely sem a rehabilitációs, sem a mentálhigiénés gyakorlatban nem bevett: a foglalkozások nem pusztán kommunikációs tréninget kínálnak, hanem a kutyával való együttélés sajátos érzelmi dinamikáját is feldolgozzák, miközben a kiképzői technikai elemek biztosítják, hogy a szituációs gyakorlatok a valós helyzetekhez hűen illeszkedjenek. Az önkéntesek bevonásának kettős haszna – gyakorlópartnerként a hiteles szituáció megteremtése és a fogyatékosságügyi szemléletformálás – a program társadalmi beágyazottságát erősíti. A segítségkérési készségek célzott fejlesztése és az új KRESZ-tervezet közlekedési előírásaira való proaktív felkészítés a program aktualitását és gyakorlati relevanciáját növeli. A hat alkalmas, kétheti ritmusú, kétórás foglalkozásstruktúra a kutyák terhelhetőségéhez és a gazdák igényeihez egyaránt igazodik – ez a szempont a hasonló célú programokban jellemzően nem jelenik meg.

A program korlátai között számolni kell a kis elemszámmal, amely a hatásvizsgálat statisztikai erejét korlátozza; a kontrollcsoport hiányával, amely a program hatásának oki attribúcióját nehezíti; a célcsoport földrajzi szétszórtságából fakadó logisztikai kihívásokkal; a foglalkozásvezető kettős szerepéből – kiképzői és mentálhigiénés szakember – adódó dinamikai feszültségekkel; valamint azzal, hogy az új közlekedési szabályok végleges szövege a dolgozat készítésekor még nem ismert, így a segítségkérési modul tartalma a jogszabály elfogadásakor esetleg kiegészítést igényelhet.

A jövőbeli fejlesztési irányok között a program adaptálása más segítőkutya területekre – mozgássérültet segítő kutyák, hangjelző kutyák gazdái – kézenfekvő lehetőség, hiszen a nyilvános térben tapasztalható szociális kihívások ezeken a területeken is jelen vannak, bár eltérő hangsúlyokkal. A digitális utánpótlás lehetőségei – például a peer-háló online működtetése, a telefonos utánpótlás rendszeressé tétele – a program tartós hatásának fenntartását szolgálhatják. Hosszú távú cél a program beágyazása az Alapítvány rutinszerű gazdafelkészítő protokolljába: a foglalkozássorozat a kiképzési folyamat szerves részévé válhatna, amelyet minden új gazda-kutya páros a közlekedésbiztonsági vizsga után elvégez. Végül a közlekedési modul bővítésének lehetősége az új KRESZ végleges elfogadását és hatálybalépését követően nyílik meg: a végleges szabályozás ismeretében a szituációs forgatókönyvek pontosíthatók, és a gazdák felkészítése a konkrét jogszabályi követelményekhez igazítható.

A dolgozatban kidolgozott program végső soron nem csupán egy foglalkozássorozat, hanem szemléletváltás lehetősége is: annak felismerése, hogy a vakvezető kutyával való sikeres közlekedés nem kizárólag a kutya kiképzettségén és a gazda technikai

felkészültségén múlik, hanem azon is, hogy a gazda a kutyával kapcsolatos szociális és érzelmi kihívásokat mennyire tudatosan és magabiztosan kezeli. E tudatosság és magabiztosság fejlesztéséhez a mentálhigiéné szemlélete és eszköztára hatékony keretet kínál.

Irodalom

1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról. *Magyar Közlöny*, 1998/28.

2007. évi XCII. törvény a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről. *Magyar Közlöny*, 2007/90.

27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazásának szabályairól. *Magyar Közlöny*, 2009/173.

Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (2017). *Your perfect right: Assertiveness and equality in your life and relationships* (10th ed.). Impact Publishers. (Eredeti mű kiadási éve: 1970)

Assistance Dogs International. (2024). *ADI standards and guidelines*.
<https://assistancedogsinternational.org/resources/adi-standards/>

Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Prentice-Hall.

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W. H. Freeman.

Beck, A. T. (1976). *Cognitive therapy and the emotional disorders*. International Universities Press.

Beetz, A., Uvnäs-Moberg, K., Julius, H., & Kotrschal, K. (2012). Psychosocial and psychophysiological effects of human–animal interactions: The possible role of oxytocin. *Frontiers in Psychology*, 3, Article 234.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2012.00234>

Berkowitz, L. (1989). Frustration–aggression hypothesis: Examination and reformulation. *Psychological Bulletin*, 106(1), 59–73. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.106.1.59>

Camp, M. M. (2001). The use of service dogs as an adaptive strategy: A qualitative study. *American Journal of Occupational Therapy*, 55(5), 509–517.
<https://doi.org/10.5014/ajot.55.5.509>

Caplan, G. (1974). *Support systems and community mental health*. Behavioral Publications.

Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310–357. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>

Corrigan, P. W., Watson, A. C., & Barr, L. (2006). The self-stigma of mental illness: Implications for self-esteem and self-efficacy. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 25(8), 875–884. <https://doi.org/10.1521/jscp.2006.25.8.875>

Craigon, P. J., Hobson-West, P., England, G. C. W., Whelan, C., Lethbridge, E., & Asher, L. (2017). "She's a dog at the end of the day": Guide dog owners' perspectives on the behaviour of their guide dog. *PLoS ONE*, 12(4), e0176018. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0176018>

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Plenum Press.

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

DePaulo, B. M., & Fisher, J. D. (1980). The costs of asking for help. *Basic and Applied Social Psychology*, 1(1), 23–35. https://doi.org/10.1207/s15324834basp0101_3

Dollard, J., Miller, N. E., Doob, L. W., Mowrer, O. H., & Sears, R. R. (1939). *Frustration and aggression*. Yale University Press.

Építési és Közlekedési Minisztérium. (2026, február 10.). Az új KRESZ tervezete [PDF]. Magyarország Kormánya. <https://kormany.hu/en/document-library/az-uj-kresz-tervezete>

Fine, A. H. (Ed.). (2015). *Handbook on animal-assisted therapy: Foundations and guidelines for animal-assisted interventions* (4th ed.). Academic Press.

Fisher, J. D., Nadler, A., & Whitcher-Albaugh, S. (1982). Recipient reactions to aid. *Psychological Bulletin*, 91(1), 27–54. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.91.1.27>

Forsyth, D. R. (2019). *Group dynamics* (7th ed.). Cengage Learning.

Friedmann, E., & Son, H. (2009). The human–companion animal bond: How humans benefit. *Veterinary Clinics of North America: Small Animal Practice*, 39(2), 293–326. <https://doi.org/10.1016/j.cvsm.2008.10.015>

Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. Prentice-Hall.

Gordon, T. (1970). *Parent effectiveness training*. Wyden.

- Hartling, L. M., & Luchetta, T. (1999). Humiliation: Assessing the impact of derision, degradation, and debasement. *Journal of Primary Prevention*, 19(4), 259–278. <https://doi.org/10.1023/A:1022622422521>
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Addison-Wesley.
- Jacobs, E. E., Masson, R. L., Harvill, R. L., & Schimmel, C. J. (2016). *Group counseling: Strategies and skills* (8th ed.). Cengage Learning.
- Központi Statisztikai Hivatal. (2013). 2011. évi népszámlálás – 17. Fogyatékkal élők. KSH.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. Oxford University Press.
- Lewis, H. B. (1971). *Shame and guilt in neurosis*. International Universities Press.
- Liberman, R. P., DeRisi, W. J., & Mueser, K. T. (1989). *Social skills training for psychiatric patients*. Pergamon Press.
- Lin, Y.-R., Shiah, I.-S., Chang, Y.-C., Lai, T.-J., Wang, K.-Y., & Chou, K.-R. (2004). Evaluation of an assertiveness training program on nursing and medical students' assertiveness, self-esteem, and interpersonal communication satisfaction. *Nurse Education Today*, 24(8), 656–665. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2004.09.004>
- Lloyd, J. K. F., Budge, C., La Grow, S., & Stafford, K. (2016). An investigation of the complexities of successful and unsuccessful guide dog matching and partnership. *Frontiers in Veterinary Science*, 3, Article 114. <https://doi.org/10.3389/fvets.2016.00114>
- McNicholas, J., & Collis, G. M. (2000). Dogs as catalysts for social interactions: Robustness of the effect. *British Journal of Psychology*, 91(1), 61–70. <https://doi.org/10.1348/000712600161673>
- Nadler, A. (2015). The other side of helping: Seeking and receiving help. In D. A. Schroeder & W. G. Graziano (Eds.), *The Oxford handbook of prosocial behavior* (pp. 307–328). Oxford University Press.
- Nario-Redmond, M. R. (2020). *Ableism: The causes and consequences of disability prejudice*. Wiley.
- Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 15(2), 121–148. <https://doi.org/10.1007/BF00919275>

Speed, B. C., Goldstein, B. L., & Goldfried, M. R. (2018). Assertiveness training: A forgotten evidence-based treatment. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 25(1), e12216. <https://doi.org/10.1111/cpsp.12216>

Tangney, J. P., & Dearing, R. L. (2002). *Shame and guilt*. Guilford Press.

Test, D. W., Fowler, C. H., Wood, W. M., Brewer, D. M., & Eddy, S. (2005). A conceptual framework of self-advocacy for students with disabilities. *Remedial and Special Education*, 26(1), 43–54. <https://doi.org/10.1177/07419325050260010601>

United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

Wehmeyer, M. L. (1999). A functional model of self-determination: Describing development and implementing instruction. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 14(1), 53–61. <https://doi.org/10.1177/108835769901400107>

Wehmeyer, M. L. (2005). Self-determination and individuals with severe disabilities: Re-examining meanings and misinterpretations. *Research and Practice for Persons with Severe Disabilities*, 30(3), 113–120. <https://doi.org/10.2511/rpsd.30.3.113>

Whitmarsh, L. (2005). The benefits of guide dog ownership. *Visual Impairment Research*, 7(1), 27–42. <https://doi.org/10.1080/13882350590956439>

World Health Organization. (2001). *International classification of functioning, disability and health (ICF)*. WHO.

World Health Organization. (2019). *World report on vision*. WHO. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241516570>

Wiggett-Barnard, C., & Steel, H. (2008). The experience of owning a guide dog. *Disability and Rehabilitation*, 30(14), 1014–1026. <https://doi.org/10.1080/09638280701466517>

Wolpe, J. (1958). *Psychotherapy by reciprocal inhibition*. Stanford University Press.

Yalom, I. D., & Leszcz, M. (2020). *The theory and practice of group psychotherapy* (6th ed.). Basic Books.

Zimmerman, M. A. (2000). Empowerment theory: Psychological, organizational, and community levels of analysis. In J. Rappaport & E. Seidman (Eds.), *Handbook of community psychology* (pp. 43–63). Kluwer Academic/Plenum.

Mellékletek

1. melléklet - A négy problémakör és a hozzájuk rendelt módszertani megoldások összefoglaló táblázata

Problémakör	Rövid jellemzés	Módszertani válasz	Érintett foglalkozás(ok)
1. A vakvezető kutya „hídszerepnek” tudatosítása	A kutya jelenléte pozitív társas figyelmet generál, a gazda azonban sokszor nem tudja, hogyan fogadja, hogyan használja ki ezt a kapcsolódási lehetőséget. A bizonytalanság mögött gyakran az önhatékony hiánya húzódik meg: a gazda nem bízik abban, hogy kompetens kommunikációs partnere tud lenni az érdeklődő idegeneknek. A közvetlen környezet (lakóotthon, család, munkahely) reakciói sem mindig támogatóak.	Önismereti és kommunikációs gyakorlatok; a pozitív szociális helyzetek tudatos kezelésének fejlesztése; a „social catalyst” jelenség tudatosítása; szituációs gyakorlat önkéntesekkel (barátságos közeledés fogadása, rövid beszélgetéskezdés technikája). Kiképzői elem: a kutya viselkedésének menedzselése beszélgetés közben (lábhoz ültetés, „maradj” parancs, figyelem fenntartása).	1. alkalom (élményalap megteremtése); 2. alkalom (fő téma); 6. alkalom (komplex gyakorlat)
2. Negatív szociális szituációk a kutyával kapcsolatban	Kéretlen simogatás, etetés, kritikus és okoskodó megjegyzések kívülről részéről; beléptetési konfliktusok, a jogszerű hozzáférés megtagadása, nyilvános konfrontációk. E helyzetek ismétlődése tehetetlenségérzetet, dühöt és szorongást vált ki a gazdából, és a passzív vagy agresszív reagálási mintázatot erősíti.	Az asszertív kommunikáció elsajátítása és szituációs gyakorlatokkal történő begyakorlása: én-üzenet, „megakadt lemez” technika, határozott nemet mondás, jogos kérés megfogalmazása és jogszabályi hivatkozás. Kiképzői elem: a kutya kezelése zavarás esetén (póráz rövidítése, „maradj” parancs, jutalomfalattal történő figyelemelterelés).	1. alkalom (élmények gyűjtése); 3. alkalom (az asszertív kommunikáció alapjai – fő téma); 4. alkalom első fele (összetettebb helyzetek); 6. alkalom (komplex gyakorlat)
3. A segítségkérés nehézsége	A gazdák egy része indokolt esetben sem tud vagy mer segítséget kérni. A segítségkérés a	A segítségkérés mint szociális készség célzott fejlesztése; a segítségkéréshez	1. alkalom (a téma korai megnyitása); 4. alkalom második fele (fő téma,

	függetlenség feladásaként, a „kitettség” jeleként élhető meg, ami szégyenérzetet kelt és az önértékelést fenyegeti. A kutya jelenléte paradox módon erősítheti e dinamikát: a gazda úgy érezheti, hogy a vakvezető kutyával „nem illik” segítséget kérni. Különös aktualitást ad az új KRESZ-tervezet szemkontaktus- és szándékjelzési előírása, amely a vak személyek számára a fehér bot felemelését és a járókelő megszólítását teszi szükségessé.	kapcsolódó szégyenérzet és identitásfenyegetés feldolgozása; a fehér bottal történő szándékjelzés elfogadása és begyakorlása; a járókelő megszólítása és az átkeléshez szükséges segítségkérés szituációs gyakorlása az udvaron (szimulált zebra, önkéntesek különböző reakciókkal: azonnali segítség, bizonytalanság, reagálatlanság). Kiképzői elem: a kutya kezelése a zebránál (megállás, indulás technikája), a gazda nyugalmanak hatása a kutya viselkedésére.	szituációs gyakorlat az udvaron); 5. alkalom (segítségkérési tapasztalatok feldolgozása, automatikus gondolatok átkeretezése); 6. alkalom (komplex gyakorlat, közlekedési szituáció)
4. A kutyával kapcsolatos helyzetek érzelmi feldolgozásának nehézsége	A problémás szociális helyzetek ismétlődése olyan érzelmi mintázatokat rögzít, amelyek akadályozzák a hatékony reagálást. A frusztráció és a düh kezeletlen formában agresszióhoz vagy elkerüléshez vezet; a szégyenérzet – különösen a kutya nyilvános viselkedési botlásai vagy a segítségkérés kényszere kapcsán – az énkép és a kompetenciaérzet sérülését okozhatja; a szorongás és az anticipációs stressz a társadalmi részvétel önkéntes szűkítéséhez vezethet. E reakciók mélyén gyakran az önhatékonyság hiánya áll.	Az érzelmek differenciált felismerésének gyakorlása (frusztráció, düh, szégyen, tehetetlenség, szorongás megkülönböztetése); kognitív átkeretezés (automatikus gondolatok azonosítása és felülvizsgálata páros/kiscsoportos gyakorlatban); csoportos reflexió és az önhatékonyság célzott építése a sikerélmények megtapasztalásán és a társak visszajelzésein keresztül. Szituációs gyakorlat: a kutya „hibázik” (az önkéntesek provokálják), a gazda a természetes	3. alkalom (a frusztráció és a düh tudatosítása a reflexiós körben); 4. alkalom (az önhatékonyság kérdése és a szégyenérzet a segítségkérésnél); 5. alkalom (fő téma: érzelmi feldolgozás, kognitív átkeretezés, önhatékonyság építése); 6. alkalom (integráció, összegzés)

		felelősségvállalást gyakorolja. Kiképzői elem: a kutya hibájának reális értékelése, a korrekció módja, a gazda testbeszédének hatása a kutyára.	
--	--	---	--

Megjegyzések a táblázathoz:

A félkövérrel szedett alkalmatszámok jelölik az adott problémakör kiemelt, „fő” foglalkozását; a többi sorszám azokra az alkalmakra utal, amelyeken a témakör szintén megjelenik, de nem központi tematikai elemként. A négy problémakör az I.4. alfejezetben részletesen kifejtett mentálhigiénés szükségleteket, a módszertani válaszok a II. fejezet elméleti keretére épülő beavatkozásokat, a foglalkozásszámok pedig a III.5. alfejezetben leírt hat alkalom tematikai rendjét tükrözik. A táblázat az átfogó célkitűzés – a vakvezetőkutya-használó résztvevők szociális magabiztosságának és érzelmi rezilienciájának növelése – rész céljaival (III.1. alfejezet) is összhangban áll.

2. melléklet - A hat foglalkozás részletes vázlata

1. alkalom – „Indulás közös ösvényen” – Ismerkedés és élménygyűjtés

Idő p	Tevékenység	Módszer / eszköz	Cél
0–15	Megnyitás, köszöntés. A csoportvezetők (mentálhigiénés szakember és kiképző) bemutatkoznak; a program céljának, keretének és szabályainak ismertetése; titoktartási megállapodás.	Frontális tájékoztatás; a szabályokat tartalmazó „csoportszerződés” felolvasása és szóbeli elfogadása.	Biztonságos keret megteremtése; a kettős vezetés bemutatása.
15–35	Ismerkedési kör. Minden résztvevő röviden bemutatkozik: neve, kutyájának neve, mióta vannak együtt, egy mondat arról, mit vár a csoporttól. A kutya is „bemutatkozik” (a gazda elmondja a kutya egy jellemző szokását).	Strukturált körkérdés; a kutya bevonása a bemutatkozásba (könnyíti a megnyílást).	A csoport kohéziójának megalapozása; a feszültség oldása; a kutyák jelenlétének természetessé tétele a csoporttérben.
35–65	Élménygyűjtés: „Történetek az utcáról”. A csoportvezető négy témakártyát olvas fel (pozitív figyelem a kutya miatt; negatív szociális helyzet;	Tematikus élménymegoszlás kiscsoportban (6–8 fő); témakártyák	A négy problémakör előhívása a személyes tapasztalatok szintjén; az „egyetemesség” (Yalom)

	segítségkérés; érzelmileg nehéz pillanat). Minden résztvevő kiválasztja azt a témakártyát, amelyhez a legerősebb személyes élménye kapcsolódik, és röviden megosztja a történetét. A többiek visszajelezhetnek: „nekem is volt ilyen” (közös élmény felismerése).	(szöveges formában, a kiképző felolvassa).	korai megtapasztalása; diagnosztikus információ a csoportvezetők számára a további alkalmak hangsúlyainak finomhangolásához.
65–80	Kiképzői blokk: „Kutya a csoportban”. A kiképző megmutatja, hogyan érdemes a kutyát a foglalkozás alatt elhelyezni (lábhoz fektetés, pihentető pozíció); megbeszéljük, mi történik, ha a kutya nyugtalan, vagy reagál a többi kutyára. Rövid gyakorlás.	Gyakorlati bemutató; egyéni korrekció.	A kutyás csoporthelyzet logisztikájának rögzítése; a gazdák magabiztosságának növelése a csoporttérben.
80–90	Zárókör. Mindenki egy szóval vagy egy mondatral összefoglalja, milyen érzéssel megy haza. A csoportvezető előrevetíti a következő alkalom témáját.	Reflexiós kör.	Az élmények lekerekítése; a folytonosság biztosítása.

2. alkalom – „A négylábú híd” – A vakvezető kutya szociáliskatalizátor-szerepe

Idő p	Tevékenység	Módszer / eszköz	Cél
0–10	Visszacsatolás. Rövid kör: történt-e az elmúlt héten valami, ami a csoportban hallottakra emlékeztette a résztvevőket?	Körkérdés.	A foglalkozások közötti kapcsolat erősítése; az önmegfigyelés serkentése.
10–30	Rövid ismeretterjesztő blokk: „Miért szólítanak meg?” A csoportvezető közérthető nyelven ismerteti a szociális katalizátor elméletet (McNicholas & Collis, 2000; Eddy és mtsai., 1988): a vakvezető kutya jelenléte csökkenti az idegenek közötti interakciós küszöböt. A kiképző kiegészíti: a kutya viselkedése (nyugodt testtartás, nyitott tekintet) hogyan hat a járókelők közeledési hajlandóságára.	Interaktív előadás; a résztvevők közbevetéseit beépítő „dialógusos” stílus.	A jelenség megértése; a kutya jelenlétének tudatos értékelése, mint erőforrás.
30–60	Szituációs gyakorlat: „Beszélgetés a buszmegállóban”. Két önkéntes (látó segítő) szimulál barátságos közeledést. A résztvevő feladata: (1) felismerni a helyzetet; (2) reagálni (vizsgálni a mosolyt, rövid válasz); (3) rövid beszélgetést kezdeményezni. A többi résztvevő „hallgatóságként” figyel; utána közös elemzés. A kiképző a kutya kezelését mutatja meg a helyzet alatt (lábhoz ültetés, „maradj” parancs). Mindenki legalább egyszer kipróbálja	Szituációs gyakorlat önkéntesekkel; megfigyelés és csoportos elemzés; kiképzői korrekatív visszajelzés a kutyakezeléshez.	A pozitív szociális helyzet tudatos fogadásának fejlesztése; az önhatékonyság első élménye; a kutya kezelése beszélgetés közben.

	a gyakorlatot.		
60–80	Csoportos feldolgozás. Mi volt nehéz? Mi okozott meglepetést? Hogyan érezték magukat a gyakorlat közben és után? A csoportvezető kiemeli az önhatékonyság fogalmát (Bandura, 1977) és összekapcsolja a tapasztalattal.	Facilitált csoportbeszélgetés.	Az élmény reflektív feldolgozása; az önhatékonyság koncepciójának bevezetése a személyes tapasztalaton keresztül.
80–90	Zárókör és házi feladat. „A héten figyelje meg, ha valaki a kutyája miatt szólítja meg – próbáljon meg egy rövid mondatot válaszolni.”	Reflexiós kör; konkrét, egyszerű feladat.	A transzfer elindítása; a következő alkalom előkészítése.

3. alkalom – „Határ-ozott” – Az asszertív kommunikáció alapjai

Időp	Tevékenység	Módszer / eszköz	Cél
0–15	Visszacsatolás. A házi feladat megbeszélése: kinek sikerült reagálnia barátságos közeledésre? Mi ment könnyen, mi nem?	Körkérdés; megerősítő visszajelzés.	Sikerélmények megosztása; a 2. alkalom tartalmának rögzítése.
15–35	Interaktív ismertetés: az asszertivitás mint „harmadik út”. A csoportvezető bemutatja a passzív – agresszív – asszertív reagálási módokat rövid, hétköznapi példákon. Fő eszközök: én-üzenet szerkezete; a „megakadt lemez” technika; a határozott nemet mondás lépései.	Interaktív előadás; a résztvevők felismerik saját reagálási mintázatukat a példákban.	Az asszertivitás fogalmának és három alapeszközének megismerése.
35–65	Szituációs gyakorlatok párban. Három jelenet, amelyeket az önkéntesek indítanak: (1) Idegen simogatja a kutyát kérdés nélkül – a gazda én-üzenettel reagál. (2) Járókelő odaszól: „Szegény kutya, miért dolgoztatja?” – a gazda „megakadt lemez” technikával válaszol. (3) Étterembe lépve a személyzet megállítja: „Kutyával nem lehet bejönni” – a gazda jogszabályi hivatkozással, nyugodt hangnemben válaszol. Minden jelenetet rövid csoportos elemzés követ. A kiképző mutatja: hogyan kezeljük a kutyát, ha idegen megérinti (póráz rövidítése, a kutya figyelmének átirányítása jutalomfalattal).	Szituációs gyakorlat önkéntesekkel; páros, majd csoportos elemzés; kiképzői demonstráció és egyéni korrekció.	Az asszertív technikák begyakorlása valóság-hű szituációkban; a verbális és a kutyakezelési készségek összehangolása.
65–80	Reflexiós kör: „A düh és a frusztráció helye”. A csoportvezető kérdése: „Milyen érzés volt nemet mondani? Mi a legnehezebb ezekben a helyzetekben?” A csoport figyelmét ráirányítja a negatív szociális szituációk mögötti érzelmekre (frusztráció, düh, tehetetlenség) – előkészítve az	Facilitált csoportbeszélgetés; érzelmek megnevezésének gyakorlása.	A frusztráció és a düh tudatosítása; az érzelmi szókincs bővítése; az 5. alkalom

	5. alkalom mélyebb érzelmi feldolgozását.		előkészítése.
80–90	Zárókör és házi feladat. „A héten próbálja ki az én-üzenetet legalább egy valós helyzetben – akár nem kutyás szituációban is.”	Reflexiós kör; konkrét feladat.	A transzfer erősítése; az asszertivitás generalizálása.

4. alkalom – „Átkelés” – Összetettebb helyzetek és a segítségkérés

Időp	Tevékenység	Módszer / eszköz	Cél
0–10	Visszacsatolás. A házi feladat megbeszélése: kinek sikerült én-üzenetet alkalmaznia? Milyen reakciókat kapott?	Körkérdés; megerősítő visszajelzés.	Az asszertív kommunikáció rögzítése; a sikerélmények és a nehézségek közös feldolgozása.
10–35	Szituációs gyakorlat: összetett konfrontáció. Egy jelenet, amelyben a nehézségek halmozódnak: a gazda belép egy üzletbe, a biztonsági őr megállítja, a kutya megugatja az őt, a sorban álló vevő hangosan megjegyzi: „Nem való ide állat.” A gazdának egyszerre kell kezelnie a kutyát, reagálnia a biztonsági őrre (jogsabályi hivatkozás) és a vevőre (határozott, de nyugodt válasz). Csoportos elemzés: mi volt a legnehezebb? Hogyan lehetett volna másként?	Többszereplős szituációs gyakorlat önkéntesekkel; csoportos elemzés; a kiképző a kutya stresszjeleit és a korrekció módját mutatja meg.	A korábbi technikák integrálása komplex helyzetben; a párhuzamos kutya kezelés és kommunikáció gyakorlása.
35–55	Beszélgetés: „Miért nehéz segítséget kérni?” A csoportvezető nyitott kérdéssel indít: „Volt-e olyan helyzet, amikor szüksége lett volna segítségre, de nem kérte?” A résztvevők megosztják tapasztalataikat. A csoportvezető bemutatja a segítségkérés pszichológiai akadályait: szégyenérzet, identitásfenyegetés, a függetlenség feladásának érzése; a vakvezető kutyához kapcsolódó paradoxon („a kutyával nem illik kérni”). Az új KRESZ-tervezet szándékjelzési előírásának ismertetése (fehér bot felemelése, járókelő megszólítása).	Facilitált csoportbeszélgetés; rövid ismertetés; jogszabályi háttér.	A segítségkérés mint szociális készség legitimálása; a szégyenérzet és az identitásfenyegetés tudatosítása; az új közlekedési szabály megismerése.
55–80	Szituációs gyakorlat az udvaron: „Zebra”. A kiképzőiskola udvarán szimulált zebra-átkelőhelyet alakítanak ki. Három forgatókönyv: (1) a gazda felemeli a fehér botot, megszólítja a közeledő „járókelőt” (önkéntes), aki azonnal segít; (2) a „járókelő” bizonytalan, a gazdának konkrétan meg kell fogalmaznia, mire van szüksége; (3) a „járókelő” nem reagál, a gazdának újra kell próbálkoznia vagy másik „járókelőt” kell	Szituációs gyakorlat a szabadban, önkéntesekkel; három fokozatú nehézségi szint; kiképzői demonstráció és egyéni korrekció.	A segítségkérés konkrét begyakorlása; a kudarcélmény kezelése (3. forgatókönyv); a fehér bot és a kutya együttes használatának technikája.

	keresnie. A kiképző mutatja: a kutya kezelése a zebrán (megállás a szegélynél, indulás, a gazda nyugalomának hatása a kutya munkájára).		
80–90	Zárókör. „Milyen érzéssel megy haza a mai alkalomról? Mi volt a legfontosabb felismerés?” A csoportvezető előrevetíti: a következő alkalmon az érzésekre fókuszálnak.	Reflexiók kör.	Az élmények lekerekítése; az 5. alkalom előkészítése.

5. alkalom – „Belső iránytű” – Érzelmi feldolgozás és önhatékonyság

Idő	Tevékenység	Módszer / eszköz	Cél
0–15	Visszacsatolás és hangulatjelentés. A csoportvezető kérdése: „Ha a mai hangulatát egy időjáráshoz hasonlítaná, milyen lenne?” Rövid visszatekintés a 4. alkalomra: a segítségkérési gyakorlat utóhatása (próbálta-e valaki a hétköznapiakban?).	Metaforikus hangulatjelentés; körkérdés.	Ráhangolódás az érzelmi fókuszra; a folytonosság biztosítása.
15–35	„Érzelem-térkép”. A csoportvezető öt érzelem nevét olvassa fel (frusztráció, düh, szégyen, tehetetlenség, szorongás). Minden résztvevő kiválasztja azt az egyet, amelyik a leggyakrabban kíséri a kutyás szociális helyzeteket, és röviden elmesél egy konkrét szituációt. A csoportvezető segít differenciálni: „Az, amit leír, inkább düh, vagy inkább tehetetlenség?”	Irányított önreflexió; érzelmek megnevezése és differenciálása a csoport támogatásával.	Az érzelmi tudatosság fejlesztése; a saját jellemző érzelmi mintázat felismerése.
35–60	Kognitív átkeretezés: „A gondolat még nem tény”. A csoportvezető bemutatja az automatikus gondolatok fogalmát (Beck, 1976) közérthető nyelven, a korábbi alkalmakról hozott példákon: „Mindenki engem néz” → „A kutya felkelti az érdeklődést, ez nem bírál”; „Nem kérhetek segítséget, mert azt hiszik, nem vagyok önálló” → „A segítségkérés az önállóság része.” Páros gyakorlat: az egyik résztvevő elmond egy automatikus gondolatot, a másik segít átkeretezni. Csere, majd közös megbeszélés.	Kognitív átkeretezés páros gyakorlatban; a csoportvezető példákat hoz és segíti az átfogalmazást; kiemeli az önhatékonyság (Bandura) szerepét.	Az automatikus gondolatok azonosításának és felülvizsgálatának begyakorlása; az önhatékonyság tudatos építése a kognitív szinten.
60–80	Szituációs gyakorlat: „A kutya hibázik”. Az önkéntesek olyan helyzetet teremtenek, amelyben a kutya „hibát vét” (a kiképző diszkréten irányítja: a kutya felugrik egy önkéntesre, vagy az asztalról leveri a tárgyat). A gazdának a következőket kell kezelnie: (1) a kutya korrigálása (a kiképző mutatja a helyes technikát); (2) a helyzet kommunikálása a jelenlévőknek (pl. „Elnézést, korrigálok”); (3) a saját érzelmek kezelése (szégyen, frusztráció), az	Szituációs gyakorlat kiképzői irányítással; csoportos reflexió; az 5. alkalom korábbi tartalmaival való összekapcsolás.	A szégyenérzet kezelése valós típusú helyzetben; a korrekció és a kommunikáció összehangolása; a kognitív átkeretezés „élesben” történő alkalmazása.

	automatikus gondolat felismerése és átkeretezése. Csoportos elemzés.		
80–90	Zárókör. „Mi az az egy gondolat, amelyet magával visz a mai alkalomról?” A csoportvezető előrevetíti a záró alkalmat: „A következő héten összefoglaljuk, amit tanultunk, és kipróbáljuk együtt egy komplex helyzetben.”	Reflexiók kör.	A legfontosabb felismerés rögzítése; motiválás a záró alkalomra.

6. alkalom – „Saját úton” – Integráció és lezárás

Idő	Tevékenység	Módszer / eszköz	Cél
0–10	Visszacsatolás és hangulatjelentés. Rövid kör: „Milyen érzéssel érkezett ma?”	Körkérdés.	Ráhangelődés; a záró alkalom hangulatának megteremtése.
10–45	Komplex szituációs gyakorlat: „Egy nap a városban”. Három összekapcsolt jelenet, amelyek a korábbi alkalmak valamennyi témáját integrálják. (1) A buszmegállóban egy járókelő barátságosan megszólítja a gazdát a kutya miatt – a gazda rövid beszélgetést folytat (2. alkalom). (2) A buszra szálláskor a sofőr nem akarja beengedni a kutyát – a gazda asszertíven reagál (3. alkalom). (3) A leszállás után egy ismeretlen zebrahoz ér, ahol az új KRESZ-szabály szerint kell szándékot jelezni – a gazda segítséget kér (4. alkalom). A gyakorlat után a csoportvezető kérdezi: „Milyen érzelmeket élt át? Felismert automatikus gondolatokat?” (5. alkalom).	Komplex, többállomásos szituációs gyakorlat önkéntesekkel és kiképzővel; csoportos elemzés minden állomás után.	A hat alkalom tartalmának integrált alkalmazása; a résztvevők kompetenciaélménye; a kiképzői és a mentálhigiénés tartalom szintézise.
45–65	„Levél magamnak”. Minden résztvevő diktafonra (vagy az önkéntes segítők segítségével papírra) rögzít egy rövid üzenetet a jövőbeli önmagának: „Amit megtanultam...”, „Amire emlékezni akarok, ha nehéz helyzet jön...”. A leveleket a csoportvezető három hónappal később (az utánkövetésnél) eljuttatja a szerzőjüknek.	Önreflexiók gyakorlat; a rögzítés módja a résztvevő igényéhez igazítva (diktafon, Braille-jegyzet, segítővel írt levél).	A tanultak személyes összegzése; motivációs eszköz a fenntartáshoz; az utánkövetéshez való kötődés erősítése.
65–80	Lezáró kör: „Amit viszek – amit itt hagyok”. Minden résztvevő megnevezi, mit visz magával a csoportból (készség, felismerés, élmény) és mit hagy ott (pl. egy régi félelem, egy automatikus gondolat). A kiképző hozzászól: egy kutyakezelési tanácsot, amit érdemes megjegyezni. A társak és a csoportvezető rövid, személyre szóló visszajelzést adnak.	Strukturált lezáró kör; személyes visszajelzések.	A csoport szimbolikus lezárása; a kohézió és az eredmények megerősítése; a búcsú ritualizálása.

80–90	Formai zárás. Az utánkövetés menetének ismertetése (három hónappal későbbi egyéni találkozó, a „Levél magamnak” visszaküldése); elérhetőségek egyeztetése; a résztvevők megköszönik a csoportnak a közös munkát.	Tájékoztatás; informális búcsú.	A program kereteinek szabályos lezárása; a folytonosság biztosítása az utánkövetéssel.
-------	---	---------------------------------	--

Megjegyzések a vázlathoz:

Az egyes alkalmak időkerete hozzávetőleg 90 perc, amelyhez a kutyák pihentetése érdekében szükség esetén 5–10 perces szünet illeszthető (elsősorban a 4. és a 6. alkalomnál, ahol szabadtéri gyakorlat is szerepel). Az önkénteseket a foglalkozásvezető előzetesen felkészíti a forgatókönyvekre; a forgatókönyvek leírását a 3. melléklet tartalmazza. A foglalkozásvázlat rugalmas: a csoportvezetők a csoport haladási üteméhez és az aktuális dinamikához igazíthatják az egyes blokkok időarányát.

3. melléklet – Az önkéntesek szóbeli felkészítésének vázlata

A foglalkozás előtti 30 perces felkészítés strukturált menete

Bevezető megjegyzések a felkészítés vezetőjének

A felkészítést a foglalkozásvezető és a kiképző közösen tartja, a foglalkozás megkezdése előtt legalább 30 perccel, lehetőség szerint a foglalkozás helyszínéül szolgáló csoportszobában. Az önkéntesek kiválasztásának előfeltétele, hogy rendelkeznek valamennyi előzetes tapasztalattal a látássérült személyek segítésében, ezért a felkészítés nem nulláról indít: nem alapképzést nyújt, hanem az adott foglalkozás szempontjából releváns ismereteket frissíti fel, a konkrét alkalom forgatókönyveit ismerteti, és az önkénteseket érzelmileg ráhangolja a szerepjáték-partnerség sajátos felelősségére. Az alábbiakban ismertetett vázlat öt tematikus egységre tagolódik; az egységek időkeretei tájékoztató jellegűek, a felkészítés vezetője a csoport kérdéseihez és az aktuális alkalom komplexitásához igazíthatja az arányokat.

I. egység – A látássérülésről és a vakvezető kutyás közlekedésről szóló ismeretek felfrissítése (kb. 6 perc)

Az önkéntesek korábbi tapasztalataik révén ismerik a látássérülés alapvető jellemzőit és a segítő együttműködés normáit. Ez az egység nem az alapfogalmak bevezetését, hanem a foglalkozássorozat szempontjából hangsúlyos részletek kiemelését és a közös fogalmi keret megerősítését szolgálja.

A foglalkozásvezető röviden emlékeztet arra, hogy a csoportban teljesen vak és súlyosan gyengénlátó résztvevők egyaránt jelen lehetnek, eltérő vizuális kapacitással, és kéri az önkénteseket, hogy a résztvevők önállóságának szintjéből ne vonjanak le előzetes következtetéseket. Bár az önkéntesek ezt a szemléletet feltehetőleg magukénak vallják, a szerepjátékok érzelmi intenzitása könnyen előhívhat óvó, „túlsegítő” reflexeket, amelyekre érdemes előre tudatosan figyelni.

A kiképző ezt követően a vakvezető kutyás közlekedés azon vonatkozásaira fókuszál, amelyek a foglalkozásokon közvetlen jelentőséggel bírnak. Emlékeztet arra, hogy a hámban dolgozó kutya munkaállapotban van, és munkáját megzavarhatja, ha az önkéntes – akár a jelenet során, akár azon kívül – a kutyához szól, szemkontaktust kezdeményez vele, megérinti vagy eteti. A kiképző röviden felfrissíti a kutyák jellemző stresszjeleinek felismerését is, mivel a jelenetek közben az önkéntesek vannak a legközelebbi megfigyelői pozícióban: ha a kutya tartós nyugtalanságot, nyüszítést, ismétlődő ásítást, szájnyalogatást vagy a feladattól való visszahúzódást mutat, az önkéntes jelezhet a kiképzőnek, aki eldönti, hogy szükséges-e a jelenet megszakítása.

Végezetül a foglalkozásvezető tömören felfrissíti a jogszabályi háttér lényegét: a vakvezető kutyás személy a hatályos magyar jogszabályok értelmében jogosult

kutyájával együtt belépni minden nyilvános helyre és igénybe venni a tömegközlekedést. Az önkénteseknek nem kell a jogszabályokat fejből ismerniük, de a jelenetek hitelessége szempontjából fontos, hogy tisztában legyenek azzal: a résztvevők által a jelenetekben hivatkozott jogi érvek valósak. Ez segíti az önkénteseket abban, hogy a jelenetben a forgatókönyv szerinti reakciót nyújtsák, ne kezdjenek valódi vitát a jogszabályi tartalomról.

II. egység – Az aktuális alkalom forgatókönyveinek ismertetése (kb. 10 perc)

A felkészítés leghosszabb egysége az adott foglalkozásra tervezett jelenetek részletes áttekintése. A foglalkozásvezető és a kiképző a forgatókönyvek írásos anyagát követve minden egyes jelenettel kapcsolatban az alábbi szempontokat járja végig.

A jelenet céljának megértése kapcsán a foglalkozásvezető ismerteti, hogy az adott jelenet milyen szociális készséget vagy érdekérvényesítési helyzetet kíván gyakoroltatni a vak résztvevőkkel. Az önkéntesnek tudnia kell, hogy a jelenet „sikerét” nem az dönti el, hogy a vak résztvevő „nyert-e” a szituációban, hanem az, hogy volt-e lehetősége a célkészség kipróbálására és a reflektálásra. Ez az értelmezési keret megóvjaa az önkéntest attól, hogy a jelenet végén elégedetlenséget érezzen, ha a résztvevő nem oldotta meg „tökéletesen” a helyzetet.

A jelenet cselekményének és az önkéntes szerepének ismertetése során a foglalkozásvezető felolvassa vagy összefoglalja a forgatókönyvben szereplő szituációleírást, az önkéntes karakterének motivációját és a jelenet lehetséges elágazásait. Az önkéntes kérdéseket tehet fel a karakterrel kapcsolatban: milyen hangnemben beszéljen, milyen érveket használjon, hol húzódik a provokáció felső határa. A foglalkozásvezető és a kiképző közösen válaszolnak, szükség esetén rövid példa mondatokat adnak.

A nehézségi szint és az alkalmazkodás kérdéskörében a foglalkozásvezető jelzi, hogy a résztvevők között eltérő szociális tapasztalattal és kommunikációs magabiztossággal rendelkező személyek lehetnek. Az önkéntesek feladata, hogy az előzetesen megbeszélt nehézségi sáv alsó és felső határa között mozogva igazodjanak a résztvevő pillanatnyi állapotához. Ha a résztvevő láthatóan megküzd a helyzettel, az önkéntes – anélkül, hogy kilépne a szerepből – enyhíthet a nyomáson; ha a résztvevő magabiztosan kezeli a helyzetet, fokozhatja a kihívást. A foglalkozásvezető jelzéseinek rendszere (amelyről az V. egységben esik szó) szintén segíti ezt az igazodást.

III. egység – A szerepjáték-partnerség felelősségének hangsúlyozása (kb. 6 perc)

Ez az egység a felkészítés érzelmi-etikai magja. Az önkéntesek korábbi tapasztalataik alapján tudják, hogy a látássérült személyekkel való interakció figyelmet és empátiát kíván, a szerepjáték-helyzet azonban sajátos kihívást jelent: az önkéntesnek éppen azt kell eljátszania, hogy nem empatikus, nem segítőkész, esetleg elutasító vagy félretájékoztató. Ez a kettős pozíció – a valóságban segítő, a jelenetben akadályozó – feszültséget kelthet, amelyet a foglalkozásvezető nyíltan tematizál.

A foglalkozásvezető hangsúlyozza, hogy a jelenetbeli provokáció célja a résztvevő készségfejlesztése, nem a frusztrálása. Az önkéntes feladata, hogy „élethű” nehézséget teremtsen, nem pedig az, hogy „legyőzze” a résztvevőt. A provokáció akkor hiteles, ha valószínű: olyan kifejezéseket, érveket és hangnemet használ, amelyekkel a résztvevők a mindennapi életben ténylegesen találkozhatnak. A karikírozás, a túlzott agresszió vagy a személyeskedés nem növeli a jelenet gyakorlati értékét, ellenben érzelmi sérülést okozhat. A foglalkozásvezető konkrét példákat hoz arra, hol húzódik a határ: elfogadható például az udvarias, de határozott visszautasítás („A kutyát sajnos nem engedhetjük be”), míg nem elfogadható a megalázó megszólítás, a hangerő-eszkaláció vagy a testi közelség fenyegető mértékű csökkentése.

A foglalkozásvezető azt is megbeszéli az önkéntesekkel, hogy a jelenetek közötti szünetekben milyen viselkedés támogatja a csoportlégkört. Az önkéntesek nem kommentálják a résztvevők jelenetbeli teljesítményét, nem adnak spontán tanácsokat, és nem osztanak meg anekdotákat saját tapasztalataikból, hacsak a foglalkozásvezető erre kifejezetten nem kéri őket. A visszajelzés a strukturált megbeszélés része, nem a szüneté.

Végezetül a foglalkozásvezető emlékeztet arra, hogy az önkéntesnek joga van jelezni, ha egy szerepet érzelmileg megterhelőnek érez, és kérheti a szerep cseréjét vagy rövid szünetet. Ez nem kudarc, hanem a felelős önismeret jele.

IV. egység – A látássérült résztvevők fogadásának praktikus szempontjai (kb. 4 perc)

Az önkéntesek tapasztalataik révén ismerik a látássérült személyekkel való alapvető interakciós normákat. Ez az egység az adott foglalkozás helyszínéhez és menetéhez kötődő konkrét teendőket tekinti át.

A foglalkozásvezető ismerteti a helyszín elrendezését: hol van a bejárat, hol helyezkednek el a székek, hol lesz a kutyák pihenőhelye, hol található a mosdó és a kijárat. Ha az önkéntesek egy része az érkezésnél segíti a résztvevőket, a foglalkozásvezető megbeszéli, hogyan ajánlják fel a kísérést – a résztvevő karjának megérintése előtt szóban jelezve magukat, a kíséresi irányt a résztvevőre bízva –, és hogyan orientálják a résztvevőket a teremben szóbeli leírással.

A foglalkozásvezető kitér arra is, hogy a résztvevők kutyáinak elhelyezése elsősorban a látássérült gazdák, szupervízorként pedig a kiképző feladata; az önkéntesek a kutyákat nem irányítják, nem szólítják és nem érintik meg. Ha egy kutya az önkéntes felé mozdul, az önkéntes nyugodtan, mozdulatlanul vár, és a gazdának szól.

A foglalkozásvezető megbeszéli a bemutatkozás formáját is: az önkéntesek nevüket és szerepüket mondják, nem a látássérülés témáját feszegető személyes kérdésekkel nyitnak. A cél az, hogy a foglalkozás kezdetéig természetes, nyugodt légkör alakuljon ki, amelyben a résztvevők biztonságban érzik magukat.

V. egység – A foglalkozásvezető jelzéseinek ismertetése (kb. 4 perc)

A foglalkozás során a foglalkozásvezető és a kiképző irányítják a jelenetek menetét. Mivel a jelenetek megszakítás nélkül, folyamatosan zajlanak, a foglalkozásvezetőnek néma vagy diszkrét jelzésrendszerre van szüksége az önkéntesekkel való kommunikációhoz, amely nem töri meg a jelenet valóságosságát és nem tereli el a vak résztvevő figyelmét.

A foglalkozásvezető ismerteti az alábbi jelzéseket és azok jelentését. A nehézség fokozására vonatkozó jelzés azt közvetíti az önkéntesnek, hogy a résztvevő magabiztosan kezeli a helyzetet, ezért az önkéntes a forgatókönyv keretein belül emelheti a kihívás szintjét – például határozottabb ellenérveket hozhat, kevésbé engedékeny hangnemet vehet fel. A nehézség csökkentésére vonatkozó jelzés azt jelenti, hogy a résztvevő láthatóan küzd vagy érzelmileg megterhelt, ezért az önkéntes enyhítsen a nyomáson – például adjon több időt a válaszra, legyen befogadóbb a résztvevő érvei iránt. A jelenet lezárására vonatkozó jelzés arra utasítja az önkéntest, hogy természetes módon fejezze be a jelenetet – például az „Igaza van, hagyom” vagy „Rendben, így bejöhét” típusú fordulattal, a forgatókönyv jellegétől függően. A jelenet azonnali megszakítására vonatkozó jelzés sürgős helyzetet jelez: az önkéntes azonnal kilép a szerepből, az esetleges teendőket a foglalkozásvezető szóban közli.

A jelzések konkrét formáját – kézjel, váll megérintése, rövid kódszó – a foglalkozásvezető az adott helyszín és csoport sajátosságaihoz igazítja, és a felkészítésen előben is bemutatja. Az önkéntesek lehetőséget kapnak arra, hogy kérdéseket tegyenek fel és a jelzéseket próbaképpen azonosítsák, mielőtt a foglalkozás megkezdődik.

A felkészítés zárásaként a foglalkozásvezető megkérdezi, van-e kérdés vagy bizonytalanság; emlékeztet arra, hogy a foglalkozás közben is lehet jelezni, ha az önkéntes segítségre szorul; és megköszöni az önkéntesek részvételét és felelősségvállalását.

4. melléklet – A szóban felvett strukturált kérdőív tervezete

Általános útmutató a kérdőív felvételéhez

A kérdőívet a foglalkozássorozat elején (előmérés) és végén (utómérés) kell felvenni, mindkét alkalommal azonos szöveggel és eljárással. A kérdőívet az önkéntesek veszik fel egyénileg, szóban, a résztvevőkkel négy szemközt vagy félre vonulva, nyugodt körülmények között. Az önkéntes felolvassa a tételt, szükség esetén megismétli, majd felolvassa az öt válaszlehetőséget. A résztvevő szóban választ, az önkéntes rögzíti a választ az adatlapon. Az önkéntes nem magyarázza, nem értelmezi a tételt a résztvevő számára, és nem kommentálja a választ. Ha a résztvevő kérdez, az önkéntes annyit mondhat: „Arra gondolj, ami először eszedbe jut – nincs jó vagy rossz válasz.” A kitöltés becsült időtartama 10–15 perc.

A kérdőív felvétele előtt az önkéntes az alábbi bevezető szöveget olvassa fel.

Bevezető szöveg (felolvasandó):

„Most néhány állítást fogok felolvasni. Mindegyik állításról azt kérem, hogy mond meg, mennyire igaz rád az elmúlt heteket figyelembe véve. Öt válaszlehetőség közül választhatsz: egyáltalán nem igaz rám, inkább nem igaz rám, részben igaz rám, inkább igaz rám, teljes mértékben igaz rám. Nincs jó vagy rossz válasz, az a fontos, hogy azt válaszd, amit valóban érzel. Ha szeretnéd, hogy megismételjem az állítást vagy a válaszlehetőségeket, szólj bátran. Kezdhetjük?”

Az öt válaszkategória (minden tételhez azonos)

Az önkéntes minden tétel után felolvassa a válaszlehetőségeket, ha a résztvevő kéri, vagy ha az első néhány tételnél szükségesnek látszik a megerősítés. A válaszlehetőségek és a hozzájuk rendelt pontértékek a következők: „Egyáltalán nem igaz rám” (1 pont), „Inkább nem igaz rám” (2 pont), „Részben igaz rám” (3 pont), „Inkább igaz rám” (4 pont), „Teljes mértékben igaz rám” (5 pont). A pontértékeket az önkéntes nem olvassa fel, azokat csak az adatlapon rögzíti.

I. dimenzió – Szociális magabiztosság

Ez a dimenzió azt méri, hogy a résztvevő mennyire érzi magát otthonosan és magabiztosnak a mindennapi társas helyzetekben, különösen az ismeretlen emberekkel való interakciók során.

1. tétel (felolvasandó):

„Ha egy számomra ismeretlen helyre megyek, magabiztosnak érzem magam abban, hogy meg tudom oldani a helyzetet.”

2. tétel (felolvasandó):

„Ha ismeretlen emberek vannak körülöttem, általában nyugodtnak érzem magam.”

3. tétel (felolvasandó):

„Bátran szólok hozzá idegenekhez, ha szükségem van valamire, például egy üzletben vagy az utcán.”

4. tétel (felolvasandó):

„Új társas helyzetekben általában bízom abban, hogy jó benyomást tudok tenni.”

II. dimenzió – Az asszertivitás önbecslése

Ez a dimenzió azt méri, hogy a résztvevő hogyan ítéli meg saját képességét arra, hogy érdekvényesítő, határozott, de nem agresszív módon kommunikáljon, különösen akkor, ha jogait vagy szükségleteit figyelmen kívül hagyják.

5. tétel (felolvasandó):

„Ha valaki olyasmit mond vagy tesz, ami sérti a jogaimat, képes vagyok nyugodtan, de határozottan megmondani, hogy ez számomra nem elfogadható.”

6. tétel (felolvasandó):

„Ha egy boltban, étteremben vagy hivatalban nem akarják beengedni a vakvezető kutyámat, meg tudom fogalmazni, hogy miért van jogom belépni.”

7. tétel (felolvasandó):

„Ha valaki felemeli a hangját velem, képes vagyok megőrizni a nyugalمامat és továbbra is érthetően elmondani, amit szeretnék.”

8. tétel (felolvasandó):

„Ha úgy érzem, hogy igazságtalanul bánnak velem, általában ki merek állni magamért ahelyett, hogy csendben maradnék.”

9. tétel (felolvasandó):

„Ha egy konfliktushelyzet után visszagondolok arra, amit mondtam, többnyire elégedett vagyok azzal, ahogy képviseltem magam.”

III. dimenzió – Segítségkérési hajlandóság

Ez a dimenzió azt méri, hogy a résztvevő mennyire képes és hajlandó segítséget kérni, amikor arra szüksége van, anélkül, hogy ezt szégyenként vagy kudarcként élné meg.

10. tétel (felolvasandó):

„Ha elakadok valahol az utcán vagy egy épületben, bátran megkérek egy járókelőt, hogy segítsen.”

11. tétel (felolvasandó):

„Könnyű kimondanom, ha valamihez segítségre van szükségem.”

12. tétel (felolvasandó):

„Ha segítséget kérek valakitől, nem érzem kényelmetlenül magam.”

13. tétel (felolvasandó):

„Ha az első ember, akit megkérek, nem tud vagy nem akar segíteni, odafordulok egy másik emberhez is.”

IV. dimenzió – Önhatékonyaság

Ez a dimenzió azt méri, hogy a résztvevő mennyire bízik abban, hogy a mindennapi élet kihívásait – különösen a vakvezető kutyával való közlekedéssel összefüggő helyzeteket – képes önállóan, eredményesen kezelni.

14. tétel (felolvasandó):

„Általában bízik abban, hogy a mindennapok során felmerülő váratlan helyzeteket meg tudom oldani.”

15. tétel (felolvasandó):

„El merek indulni a vakvezető kutyámmal egy új útvonalon és bízik abban, hogy együtt meg fogjuk találni a célt.”

16. tétel (felolvasandó):

„Ha egy nehéz helyzet adódik, általában meg tudom találni a megoldást, még ha elsőre nem is sikerül.”

17. tétel (felolvasandó):

„Úgy érzem, hogy a legtöbb mindennapi feladatot képes vagyok önállóan elvégezni.”

V. dimenzió – Érzelmi intenzitás

Ez a dimenzió azt méri, hogy a résztvevő milyen mértékű érzelmi megterhelést él át a mindennapi konfliktushelyzetekben és az érdekérvényesítést igénylő szituációkban. A magasabb pontszám itt erősebb érzelmi megterhelést jelez. A dimenzió fordított értelmezésű: a foglalkozássorozat várható hatásaként az utómérésnél alacsonyabb pontszám jelezné a kedvező változást, vagyis azt, hogy a résztvevő kevésbé éli meg érzelmileg megterhelőként ezeket a helyzeteket.

18. tétel (felolvasandó):

„Ha valahol nem akarják beengedni a kutyámat, erős indulatot érzek, például dühöt, tehetetlenséget vagy szorongást.”

19. tétel (felolvasandó):

„A konfliktushelyzetek után sokáig foglalkoztat a történetek, nehezen engedem el.”

20. tétel (felolvasandó):

„Ha arra gondolok, hogy egy ismeretlen helyre kell mennem, előre aggódom, hogy lesz-e valamilyen kellemetlenség.”

21. tétel (felolvasandó):

„Ha valaki lekezelően beszél velem a látássérülésem miatt, az a nap további részében is rossz hangulatot okoz.”

Az adatrögzítés formája

Az önkéntes a résztvevő válaszait az alábbi formátumú adatlapon rögzíti, amelyen a résztvevő kódszáma, a felvétel dátuma és időpontja, a mérés típusa (előmérés vagy utómérés), valamint a tételszámok és a hozzájuk tartozó válaszértékek szerepelnek. Az adatlapot a foglalkozásvezető készíti el nyomtatott formában; az önkéntes tollal karikázza be a megfelelő számértéket. A kitöltött adatlapokat az önkéntes a foglalkozásvezetőnek adja át.

Kiértékelési útmutató

A kiértékelés dimenzióként történik. Az I–IV. dimenzió esetében a dimenzióhoz tartozó tételek pontszámainak átlaga adja a dimenzióértéket; a magasabb átlag kedvezőbb állapotot jelez. Az V. dimenzió fordítottan értelmezendő: itt a magasabb átlag erősebb érzelmi megterhelést jelez, tehát az alacsonyabb érték a kedvezőbb. A foglalkozássorozat hatékonyságának megítéléséhez az előmérés és az utómérés dimenzióátlagainak összehasonlítása szolgál. A kérdőív nem diagnosztikai eszköz és nem validált mérőeszköz; a foglalkozássorozat belső használatára készült, a résztvevők szubjektív megítélésének változásait hivatott feltérképezni. Az eredmények értelmezéséhez ajánlott a dimenziókénti átlagváltozás mellett a résztvevők egyéni mintázatainak áttekintése is, amelyet a foglalkozásvezető és a kiképző közösen végez a foglalkozássorozat zárásakor.

5. melléklet – A foglalkozásvezetői napló sablonja

Általános útmutató a napló vezetéséhez

A foglalkozásvezetői napló a foglalkozássorozat dokumentálásának és szakmai reflexiójának elsődleges eszköze. A napló kettős célt szolgál: egyrészt az egyes alkalmak történéseinek strukturált rögzítését biztosítja, ami a foglalkozássorozat utólagos elemzéséhez és az eredmények értelmezéséhez nélkülözhetetlen; másrészt a foglalkozásvezető folyamatos önreflexióját támogatja, ami a facilitátori munka minőségének fenntartásához és fejlesztéséhez járul hozzá.

A naplót a foglalkozásvezető minden alkalom után, lehetőleg még aznap, de legkésőbb a következő naptári napon tölti ki. A kitöltés során a foglalkozásvezető törekedjen a konkrét, leíró jellegű fogalmazásra: a megfigyeléseket és a tényszerű történéseket különítse el a saját értelmezéseitől és benyomásaitól. A résztvevőkre vonatkozó feljegyzésekben kódszámot használjon, nevet ne rögzítsen. A napló a foglalkozássorozat lezárása után a kiképzővel közösen végzett értékelés alapidokumentuma, ezt követően az adatvédelmi tervben rögzített módon tárolandó.

A napló sablonja az alábbi rovatokat tartalmazza, amelyeket a foglalkozásvezető minden alkalommal kitölt. A sablon nyomtatott formában, az egyes alkalmakhoz külön-külön lapként készül el. Az alábbiakban az egyes rovatok megnevezése, tartalmi leírása és a kitöltésre vonatkozó szempontok következnek.

A foglalkozásvezetői napló sablonja – Egy alkalom dokumentációja

1. rovat – Alapadatok

Ebben a rovatban a foglalkozásvezető az alkalom azonosításához szükséges alapvető adatokat rögzíti. A dátum mellett feltüntetendő az alkalom sorszáma a foglalkozássorozaton belül (például: „3. alkalom”), az alkalom kezdési és befejezési időpontja, valamint a helyszín megnevezése. A helyszín rovatban rögzítendő, ha a foglalkozás egésze vagy annak egy része a megszokottól eltérő helyszínen zajlott, illetve, ha a szituációs gyakorlatok külső helyszínen valósultak meg.

Kitöltendő mezők:

Dátum: Alkalom sorszáma:

Kezdes időpontja: Befejezés időpontja:

Helyszín:

2. rovat – Résztevők

Ebben a rovatban a foglalkozásvezető a résztvevők számát és jelenlétét dokumentálja. Feltüntetendő a jelen lévő résztvevők száma és kódszáma, valamint az, ha valaki hiányzott, és ennek ismert oka. Ha a csoportban helyettes önkéntes vett részt, vagy ha a kiképző jelen volt megfigyelőként, ezt szintén itt kell rögzíteni. A részvételi adatok a foglalkozássorozat folyamatosságának és a csoportdinamikai változások utólagos nyomon követésének szempontjából fontosak.

Kitöltendő mezők:

Jelen lévő résztvevők száma:

Jelen lévő résztvevők kódszámai:

Hiányzó résztvevő(k) kódszáma és a hiányzás ismert oka:

Jelen lévő önkéntesek száma és neve:

A kiképző jelenléte (igen/nem):

Egyéb megjegyzés a jelenléthez:

3. rovat – A kutyák állapota

A vakvezető kutyák aktuális fizikai és viselkedésbeli állapota közvetlenül befolyásolhatja a résztvevők teljesítményét, érzelmi állapotát és a gyakorlatok kivitelezhetőségét, ezért ennek szisztematikus rögzítése a napló részét képezi. A foglalkozásvezető ebben a rovatban röviden dokumentálja, hogy az egyes kutyák

milyen állapotban érkeztek a foglalkozásra, az alkalom során tapasztalható volt-e valamilyen figyelemre méltó viselkedés (például fokozott nyugtalanság, fáradtság, reaktivitás más kutyákkal szemben, a gazdához való feltűnő viszonyulás), és hogy a kutyák állapota igényelt-e bármiféle alkalmazkodást a foglalkozás menetében.

A feljegyzéseknél a foglalkozásvezető a kutya gazdájának kódszámával azonosítja az állatot. Nem szükséges minden kutyáról részletes leírást adni: ha egy kutya az elvárt módon, nyugodtan és kiegyensúlyozottan viselkedett, elegendő ennek rövid jelzése. Részletesebb feljegyzés akkor indokolt, ha a kutya állapota vagy viselkedése hatással volt a foglalkozás menetére, a gazda teljesítményére, vagy ha a kiképzővel való egyeztetést igényelt.

Rögzítendő szempontok:

A kutyák általános állapotának rövid jellemzése (pihentek, nyugodtak, fáradtak, izgatottak stb.):

Egyedi megfigyelések, ha vannak (a gazda kódszámával azonosítva):

A kutyák állapota igényelt-e bármiféle módosítást a foglalkozás menetében (igen/nem); ha igen, milyen módosítást:

4. rovat – A nyitó szakasz megfigyelései

A foglalkozássorozat módszertanában a nyitó szakasz a hangolódás, a csoportba való beérkezés és az aktuális állapot megosztásának tere. A foglalkozásvezető ebben a rovatban rögzíti azokat a megfigyeléseket, amelyek a résztvevők érkezéskori állapotára, hangulatára, a nyitó körben elhangzottakra és a csoport kezdeti dinamikájára vonatkoznak.

A feljegyzések során a foglalkozásvezető kitérhet arra, hogy a résztvevők milyen hangulatban érkeztek, hogyan reagáltak a nyitó kör kérdésére, volt-e valaki, aki feltűnően más állapotban volt, mint a korábbi alkalmakon, történt-e spontán beszámoló a két alkalom közötti eseményekről (például sikerélmény vagy nehéz helyzet), és milyen volt az általános csoportlégtör az alkalom elején.

Rögzítendő szempontok:

A résztvevők általános hangulata és állapota az érkezéskor:

A nyitó körben elhangzott fontosabb megosztások, témák (kódszámmal azonosítva, ha egyénhez köthető):

Két alkalom közötti spontán beszámolók (sikerélmények, nehézségek):

A csoportléggör általános jellemzése az alkalom elején:

Bármilyen egyéb megfigyelés a nyitó szakaszból:

5. rovat – A szituációs gyakorlatok kimenete

Ez a napló legterjedelmesebb rovata, amelyben a foglalkozásvezető az adott alkalommal megvalósított szituációs gyakorlatok lefolyását és kimenetét dokumentálja. A rovat két részből áll: az első rész a gyakorlat egészére vonatkozó áttekintő feljegyzés, a második rész a résztvevőnkénti rövid feljegyzés.

Az áttekintő részben a foglalkozásvezető rögzíti, hogy az alkalmon mely szituációs gyakorlat(ok) valósult(ak) meg, mi volt a gyakorlat pontos forgatókönyve és célja, történt-e eltérés a tervezett forgatókönyvtől (és ha igen, mi indokolta), milyen volt a gyakorlatok általános légköre, és hogyan alakult a résztvevők bevonódása összességében.

A résztvevőnkénti feljegyzés célja, hogy minden résztvevőről rövid, de informatív leírás készüljön az adott alkalommal mutatott viselkedésről, reakciókról és esetleges változásokról. A feljegyzés nem értékelő jellegű, hanem leíró: a foglalkozásvezető azt rögzíti, amit megfigyelt, nem azt, hogy mit gondol róla.

Az áttekintő rész rögzítendő szempontjai:

A megvalósított szituációs gyakorlat(ok) megnevezése és rövid leírása:

A gyakorlat tervezett és tényleges forgatókönyve közötti eltérések és ezek indokai:

A gyakorlatok általános légköre és a bevonódás mértéke:

A gyakorlatok során felmerült váratlan helyzetek és azok kezelése:

Résztvevőnkénti feljegyzés:

Az alábbiakban minden résztvevőhöz külön feljegyzési tér áll rendelkezésre. A foglalkozásvezető a résztvevő kódszámával azonosítja a személyt, és a következő szempontok mentén rögzíti megfigyeléseit: a résztvevő aktivitási szintje és

bevonódása a gyakorlatba, a kommunikációs viselkedés jellemzői (hangerő, határozottság, szemkontaktus-irányultság, testbeszéd), a megfigyelt érdekérvényesítési stratégia (például kerülés, agresszív fellépés, asszertív közlés, visszahúzóds), a kutyával való együttműködés jellemzői a gyakorlat során, valamint bármilyen figyelemre méltó változás a korábbi alkalmakhoz képest.

Részrtveő kódszáma:

Aktivítás és bevonódás:

Kommunikációs viselkedés jellemzői:

Megfigyelt érdekérvényesítési stratégia:

A kutyával való együttműködés:

Változás a korábbi alkalmakhoz képest:

Egyéb megfigyelés:

(Ez a blokk a csoport létszámának megfelelő számban ismétlődik. A nyomtatott sablon a maximális csoportlétszámnak megfelelő számú, előre kijelölt blokkot tartalmaz.)

6. rovat – A reflexió kör kulcsmozzanatai

A szituációs gyakorlatokat követő reflexió kör a feldolgozás és a tapasztalati tanulás központi tere. A foglalkozásvezető ebben a rovatban rögzíti azokat a mozzanatok, amelyek a reflexió körben a leginkább meghatározóak voltak. A dokumentálás során a foglalkozásvezető kitérhet a következő szempontokra: milyen témák és felismerések kerültek elő a reflexió során, kik szóltak meg és milyen tartalmakat osztottak meg, volt-e olyan pillanat, amikor a csoport közösen jutott el egy fontos felismerésig, megjelent-e egymás tapasztalataira való építkezés, és volt-e olyan résztveő, aki nem szólt meg, vagy aki a reflexió során feltűnően más állapotba került, mint a gyakorlat közben.

Rögzítendő szempontok:

A reflexió kör fő témái és felismerései:

Kiemelkedő hozzászólások, fordulópontok (kódszámmal azonosítva):

A csoporttagok közötti interakciók jellemzői a reflexió során (egymásra építkezés, támogatás, vitás pontok):

Résztevők, akik nem szólaltak meg, vagy akiknél feltűnő állapotváltozás volt tapasztalható:

A facilitátor által alkalmazott reflexiós kérdések és azok hatása:

7. rovat – Érzelmi folyamatok

A foglalkozások során megjelenő érzelmi folyamatok szisztematikus dokumentálása a foglalkozássorozat egyik kiemelt szakmai szempontja, tekintettel arra, hogy a célcsoport tagjai rendszeresen élnek át érzelmileg megterhelő helyzeteket a mindennapi érdekérvényesítés során. Ebben a rovatban a foglalkozásvezető azokat az érzelmi megnyilvánulásokat, hangulatváltozásokat és érzelmi mintázatokat rögzíti, amelyeket az alkalom során megfigyelt.

A feljegyzések kiterjedhetnek az alábbi területekre: az alkalom során megfigyelt jellemző érzelmek (például szorongás, düh, szomorúság, öröm, megkönnyebbülés, büszkeség), az érzelmek megjelenésének kontextusa (mely helyzetben, mely gyakorlathoz kapcsolódóan jelentek meg), az érzelmek kifejezésének módja (verbális közlés, hanglejtés, testbeszéd, csend), az érzelmi ívet az alkalom egészére vonatkozóan (hogyan változott a csoport és az egyének érzelmi állapota az alkalom eleje és vége között), valamint az, ha valamelyik résztvevőnél az érzelmek intenzitása meghaladta a csoportfoglalkozás keretein belül kezelhető mértéket.

Rögzítendő szempontok:

Az alkalom során megfigyelt jellemző érzelmek és megjelenésük kontextusa:

Az érzelmek kifejezésének jellemző módjai:

Az érzelmi ív alakulása az alkalom egészében (nyitástól zárásig):

Egyéni érzelmi megnyilvánulások, amelyek különös figyelmet igényeltek (kódszámmal):

Az érzelmi biztonság és az érzelmi tartás szempontjából kritikus pillanatok és ezek kezelése:

8. rovat – A csoportdinamika jellemzői

A csoportdinamikai folyamatok megfigyelése és dokumentálása segíti a foglalkozásvezetőt abban, hogy a csoport fejlődési ívét nyomon kövesse, és a facilitátori beavatkozásait a csoport aktuális állapotához igazítsa. Ebben a rovatban

a foglalkozásvezető a csoport egészére vonatkozó dinamikai jellemzőket rögzíti, amelyeket az adott alkalmon tapasztalt.

A feljegyzések a következő területekre terjedhetnek ki: a csoportkohézió aktuális szintje (mennyire érzékelhető a csoport összetartozás-érzése, egymás iránti figyelem és támogatás), a csoporton belüli szerepek és viszonyok alakulása (ki tölt be kezdeményező, támogató, visszahúzó, konfrontatív szerepet), az alcsoportok vagy párok közötti interakciók mintázata, a csoportnormák érvényesülése (például a meghallgatás, a titoktartás, a tiszteletteljes kommunikáció normái), a csoportszintű ellenállás vagy nehézségek jelei, valamint a csoportdinamika és az egyéni folyamatok egymásra hatása.

Rögzítendő szempontok:

A csoportkohézió aktuális jellemzői:

A csoporton belüli szerepek és viszonyok alakulása:

Interakciós mintázatok (ki kivel, milyen jelleggel kommunikált):

A csoportnormák érvényesülése és az esetleges normaszegések:

Csoportszintű ellenállás, feszültség vagy nehézség jelei:

A csoportdinamikában megfigyelt változás a korábbi alkalmakhoz képest:

9. rovat – Saját facilitátori reflexió

Ez a rovat a foglalkozásvezető önreflexiójának tere, amelyben a saját facilitátori működését, döntéseit, érzéseit és dilemmáit dokumentálja. A rovat nem a csoport, hanem a foglalkozásvezető belső folyamataira irányul, és a szakmai fejlődés, valamint az esetleges szupervíziós feldolgozás alapidokumentuma.

A foglalkozásvezető ebben a rovatban a következő kérdések mentén reflektálhat: hogyan éreztem magam az alkalom előtt, közben és után, milyen facilitátori döntéseket hoztam a foglalkozás során és mi motiválta ezeket, volt-e olyan helyzet, amelyet nehéznek, bizonytalannak vagy megterhelőnek éltem meg, hogyan kezeltem az érzelmileg intenzív pillanatokat, volt-e olyan pont, ahol utólag másként cselekednék, és milyen szakmai vagy személyes tanulságokat vontam le az alkalomból.

Rögzítendő szempontok:

Saját érzelmi állapotom az alkalom előtt, közben és után:

Az alkalom során hozott fontosabb facilitátori döntések és azok indokai:

Nehéznek, bizonytalanoknak vagy megterhelőnek megélt helyzetek:

Az érzelmileg intenzív pillanatok kezelésének értékelése:

Utólag másként kezeltem volna-e valamit (igen/nem); ha igen, mit és hogyan:

Az alkalomból levont szakmai és személyes tanulságok:

Szupervíziós igény jelzése (igen/nem); ha igen, milyen témában:

10. rovat – A következő alkalomra vonatkozó szempontok

Ez a záró rovat a foglalkozásvezető előretekintő tervezésének eszköze, amelyben az aktuális alkalom tapasztalatai alapján rögzíti azokat a szempontokat, amelyeket a következő alkalom tervezésénél figyelembe kell venni. A rovat biztosítja a foglalkozások közötti folyamatosságot és az adaptív tervezés lehetőségét.

A foglalkozásvezető ebben a rovatban a következő területekre térhet ki: a következő alkalomra tervezett szituációs gyakorlat módosításának szükségessége az aktuális tapasztalatok fényében, az egyéni résztvevőkre vonatkozó figyelembe veendő szempontok (például egy résztvevő különösen nehéz érzelmi állapota, egy résztvevő kiemelkedő fejlődése, amelyre építeni lehet), a csoportdinamikai szempontból szükséges facilitátori beavatkozások, a kiképzővel való egyeztetés szükségessége és annak témája, a kutyák állapotával kapcsolatos teendők, az önkénteseknek adandó esetleges instrukciók, valamint bármilyen gyakorlati vagy szervezési feladat, amely a következő alkalom előtt elvégzendő.

Rögzítendő szempontok:

A következő alkalomra tervezett gyakorlat módosításának szükségessége és iránya:

Egyéni résztvevőkre vonatkozó figyelembe veendő szempontok (kódszámmal):

Csoportdinamikai szempontból szükséges facilitátori beavatkozások:

A kiképzővel való egyeztetés szükségessége és témája:

A kutyák állapotával kapcsolatos teendők:

Az önkénteseknek adandó instrukciók:

Gyakorlati és szervezési feladatok a következő alkalom előtt:

Megjegyzések a sablon használatához

A sablon nyomtatott formában, A4-es lapokon, egyoldalas nyomtatással készül, és a rovatokhoz elegendő szabad helyet kell biztosítani a kézírásos kitöltéshez. A résztvevőnkénti feljegyzési blokkok számát a nyomtatás előtt a tényleges csoportlétszámhoz kell igazítani. A foglalkozásvezető a sablont tollal tölti ki; ha szükséges, a rovatok mellé további lapokat csatolhat. A kitöltött naplólapokat a foglalkozásvezető a foglalkozássorozat teljes időtartama alatt maga őrzi, biztonságos helyen, a résztvevők és illetéktelen személyek számára hozzáférhetetlenül. A foglalkozássorozat lezárását követően a naplólapokat a kiképzővel közösen áttekinti, majd az adatvédelmi tervben rögzített módon archiválja vagy megsemmisíti.

6. melléklet – A hírlevélben megjelenő toborzó szöveg tervezete

Kedves Vakvezető Kutyás Gazdák!

A Baráthegyi Vakvezető Kutya Iskola önérvényesítési csoportfoglalkozás-sorozatot indít vakvezető kutyával élő gazdák számára. A program célja, hogy a mindennapi helyzetekben – legyen szó tömegközlekedésről, ügyintézésről vagy boltba lépésről – magabiztosabban és hatékonyabban tudjatok kiállni magatokért és kutyátok jogaiért.

A foglalkozássorozat 6 alkalomból áll, két hetenként szombaton 10-12-ig. A helyszín: az alapítvány központja. A foglalkozásokon természetesen kutyáttal együtt vesztek részt.

A részvétel feltételei: teljesített közlekedésbiztonsági vizsga, azóta legalább 3 hónapja tartó közös munka a kutyával, valamint vállalás arra, hogy a foglalkozások legalább 80 százalékán részt tudtok venni. A csoportban 6 fő vehet részt, a helyeket a jelentkezés sorrendjében töltjük fel.

A részvétel teljesen önkéntes és ingyenes. A foglalkozásokon elhangzottakra titoktartás vonatkozik, a programmal kapcsolatos személyes adatokat bizalmasan kezeljük. A részvétel semmilyen formában nem befolyásolja az iskolával fennálló együttműködéseket, és a programból bármikor, indoklás nélkül kiléphetek.

A foglalkozásokat [foglalkozásvezető neve] vezeti, a kutyák szakmai felügyeletét [kiképző neve] biztosítja.

Jelentkezni [dátum]-ig lehet az alábbi elérhetőségek egyikén:

Telefonszám: [telefonszám].

E-mail: [e-mail-cím].

Jelentkezéskor kérjük, adjátok meg a neveteket, telefonszámotokat és kutyátok nevét.

Ha bármi kérdésetek van a programmal kapcsolatban, keressetek bizalommal a fenti elérhetőségeken!

A szöveg formázási megjegyzése: a tervezet tudatosan kerül a táblázatokat, a többszintű felsorolásokat és a díszítő elemeket, hogy képernyőolvasó szoftverrel egyértelműen és lineárisan feldolgozható legyen. A végleges hírlevélbe való beillesztés előtt a szöveget képernyőolvasóval tesztelni szükséges.

7. melléklet – Az új KRESZ-tervezet releváns szakaszainak kivonatolt összefoglalója

1. A „gyengébbek védelme”, mint alapelv

Az új KRESZ-tervezet alapelvévé teszi a gyengébb közlekedő védelmét az erősebbel szemben. A „gyengébbek” kifejezés az angol Vulnerable Road Users (veszélyeztetett úthasználók) fogalom magyar megfelelője, és minden olyan úthasználót jelöl, akinek a testi épségét nem védi karosszéria – a gyalogostól a rolleresen át a motorosig. A tervezet e szabálynak teljes fejezetet szentel, ezzel jelezve, hogy a jogalkotó a sérülékeny közlekedők biztonságát a szabályozás középpontjába kívánja állítani.

A vak és súlyosan látássérült gyalogos e kategória egyik leginkább kitett tagja, aki nem csupán karosszéria védelmét nélkülözi, hanem a közlekedési környezet vizuális információit sem képes feldolgozni. Az alapelv ezért a látássérült személyek szempontjából fokozott jelentőséggel bír: a járművezetőkre az általánosnál is nagyobb felelősséget ró.

2. A „fokozott figyelmet igénylő közlekedők” kategóriája

A tervezet a „gyengébbek” tágabb csoportján belül bevezeti a „fokozott figyelmet igénylő közlekedők” fogalmát. Ebbe a kategóriába a következő személyek tartoznak: a gyermekek; a vakok és gyengénlátók; a kerekesszéket használók; valamint mindazok, akik testi vagy szellemi fogyatékoságuk miatt nem, vagy csak korlátozottan tudják felmérni az aktuális közlekedési helyzetet, továbbá betartani a KRESZ szabályait.

A kategória létrehozásának jogalkotói szándéka egyértelmű: a járművezetők figyelmét kifejezetten ráirányítani arra, hogy egyes közlekedők a szokásosnál kiszámíthatatlanabban viselkedhetnek, és velük szemben a járművezető nem ugyanazt a reakciót várhatja el, mint egy átlagos gyalogossal szemben. A vak személyt a jogalkotó tehát kifejezetten nevesíti mint olyan közlekedőt, aki fokozott védelemre jogosult.

Ez a kategória nem korlátozza a látássérült személy jogát az önálló közlekedéshez, hanem épp ellenkezőleg: azt a kötelezettséget rója a többi közlekedőre, hogy a látássérült személy jelenlétét felismerve fokozott óvatossággal járjanak el.

3. A gyalogos szándékjelzési kötelezettsége

A tervezet fontos újítása, hogy a gyalogosnak a jövőben áthaladási szándékát a zebra felé irányuló mozgásával vagy kézjelzéssel kell jeleznie, keresve a szemkontaktust az útesten – a hozzá legközelebbi forgalmi sávban – közlekedő jármű vezetőjével. Ezzel párhuzamosan a tervezet kimondja, hogy a gyalogosnak tilos váratlanul – az áthaladási szándékának jelzése nélkül – az útestre lépnie.

A szemkontaktus fogalmát a tervezet így határozza meg: két közlekedő összetekintése, amelynek célja annak biztosítása, hogy az elsőbbségi szabályokat mindkét fél betartani és elfogadni szándékozik.

A szándékjelzési kötelezettség tehát két elemből áll: egyfelől a zebra felé irányuló mozgásból vagy kézjelzésből, másfelől a szemkontaktus kereséséből.

4. A szabály értelmezése vak és súlyosan látássérült személyek esetében

A fenti rendelkezés alkalmazása a vak és súlyosan látássérült személyek esetében nyilvánvaló ellentmondást vet fel, amelyre a tervezet szövege közvetlenül nem ad feloldást, de amelyre az alapelvek és a „fokozott figyelmet igénylő közlekedők” kategóriája alapján egyértelmű válasz adható.

A szemkontaktus felvétele a vak személy számára fizikailag lehetetlen. A tervezet azonban maga is elismeri – a „fokozott figyelmet igénylő közlekedők” kategóriájának megalkotásával –, hogy egyes közlekedők objektív okból nem képesek a szabályok maradéktalan betartására. A jogalkotó tehát nem várhatja el a vak személytől a szemkontaktus felvételét, ugyanakkor az átkelési szándék jelzésének kötelezettsége – a gyalogos saját biztonsága érdekében is – rá is vonatkozik.

A kérdés ezért az, hogy a vak személy milyen módon jelezheti átkelési szándékát úgy, hogy az a tervezet szellemével összhangban legyen, a járművezetők számára egyértelműen felismerhető legyen, és a saját biztonságát a lehető legnagyobb mértékben szolgálja.

5. A fehér bot felemelése, mint szándékjelzés

A tervezet a szándékjelzés két formáját nevesíti: a zebra felé irányuló mozgást és a kézjelzést. A vak személy fehér botjának határozott felemelése mindkét feltételnek megfelel: egyértelműen kézjelzésnek minősül, ugyanakkor a fehér bot jelenléte révén egyidejűleg azt is közli a járművezetővel, hogy fokozott figyelmet igénylő közlekedővel van dolga, akitől szemkontaktus nem várható. A fehér bot felemelése tehát kettős funkciót tölt be. Egyrészt jelzi az átkelési szándékot a tervezet által megkövetelt

módon, másrészt – a szemkontaktus helyettesítéseként – figyelmeztet arra, hogy a járművezetőnek a fokozott figyelmet igénylő közlekedőkre vonatkozó magasabb gondossági mércét kell alkalmaznia. A járművezető a felemelt fehér botot látva nem várhat szemkontaktust, hanem a „gyengébbek védelme” alapelvnek és a „fokozott figyelmet igénylő közlekedők” kategóriájához fűződő kötelezettségnek megfelelően köteles a gyalogos átkelését előzékeny magatartással lehetővé tenni.

6. A gyalogos elsőbbsége zebra hiányában

A tervezet szerint a gyalogos egyes helyeken zebra hiányában is elsőbbséget élvez a járművekkel szemben, amennyiben a gyalogosok meghatározott haladási helyének vonalában közlekedik, és az úttesten közlekedő járműveket nem akadályozza. Ilyen helyzet áll fenn az egyenrangú útkereszteződések valamennyi úttestjén, valamint a jelzőtáblával szabályozott útkereszteződésben a főútvonalról vagy védett útról letérő, illetve az alárendelt utakon közlekedő járművekkel szemben. A járművezetőnek ezekben az esetekben az áthaladó gyalogosokat előzékeny magatartással segítenie kell.

Ez a rendelkezés a vak személy számára azt jelenti, hogy bizonyos forgalmi helyzetekben zebrán kívül is joga van az átkeléshez, és a járművezetők kötelesek ezt lehetővé tenni. A fehér bot felemelésével történő szándékjelzés ezekben a helyzetekben is alkalmazható és alkalmazandó.

7. Összegzés és következtetés a csoportfoglalkozás szempontjából

Az új KRESZ-tervezet három egymásra épülő rendelkezése – a „gyengébbek védelme” alapelv, a „fokozott figyelmet igénylő közlekedők” nevesítése és a gyalogos szándékjelzési kötelezettsége – együttesen megalapozza, hogy a vak és súlyosan látássérült személy a fehér bot határozott felemelésével jelezze átkelési szándékát. Ez a gesztus a tervezet szándékjelzési előírásának elérhető és észszerű teljesítési módja, amely összhangban áll mind a jogalkotói szándékkal, mind a közlekedésbiztonság követelményeivel.

A csoportfoglalkozásokon ennek a szándékjelzési módnak a gyakoroltatása tehát nem csupán praktikus készségfejlesztés, hanem a tervezet által biztosított jogok tudatos és magabiztos gyakorlásának elsajátítása is.

Megjegyzés: A jelen összefoglaló a társadalmi egyeztetésre bocsátott tervezet 2026. januári szövegállapotán alapul. A végleges jogszabályszöveg a társadalmi egyeztetés eredményeként módosulhat.