



PedPilóták - Önvezérelt Tanulási Útmutató Pedagógusoknak

2024-1-HU01-KA220-SCH-000250549



Az Európai Unió
támogatásával

PedPilóták - “Tréning kísérőtanároknak”

2. tanegység

Praktikus szervezési feladatok

HU

„Az Európai Unió finanszírozásával. Az itt szereplő információk és állítások a szerző(k) álláspontját képviselik, és nem feltétlenül tükrözik az Európai Unió vagy a Tempus Közalapítvány hivatalos véleményét. Sem az Európai Unió, sem a támogatást nyújtó hatóság nem vonható felelősségre miattuk.”

Munkafüzetünk 12 fejezete a Projekt honlapján elérhető, onnan szabadon letölthető és felhasználható. Digitális, önállóan feldolgozható tananyagként a Genially felületét ajánljuk.



<https://www.pedpilot.eu/>



<https://view.genially.com/6885f7076f6692a268885f03>

2. Praktikus szervezési feladatok

Bevezetés

Az Erasmus mobilitási projektek egyik kulcsfontosságú szakasza az elindulás előtt az utazás pontos pilléreinek a megszervezése, amely számos praktikus feladatot igényel, amelyek nélkülözhetetlenek a sikeres, biztonságos és élménydús program megvalósításához. Ezek a komplex szervezési feladatok nemcsak a logisztikai részletek összehangolását foglalják magukban, mint például a szállítás, szállás és étkezés biztosítása, hanem olyan szempontokat is, mint az asszertív kommunikáció, a biztonsági előírások betartása, a szülők és diákok tájékoztatása, valamint a program tartalmi összeállítása.

A jól megszervezett utazás nem csupán élményt nyújt a résztvevőknek, hanem fejleszti a diákok szociális készségeit, alkalmazkodóképességét, illetve elősegíti a közösségi élmények megélését.

Célok

E fejezet célja, hogy bemutassa a mobilitási projektekhez, diákutazásokhoz kapcsolódó legfontosabb szervezési feladatokat, és gyakorlati útmutatást nyújtson a különféle lépések megtervezéséhez és lebonyolításához. A tananyag hozzájárul a szervezési készségek fejlesztéséhez, asszertív kommunikáció elsajátításához és segítséget nyújt a nemzetközi mobilitások, iskolai- és tanulmányi kirándulások hatékonyabb megszervezésében.

Fejlesztendő tanári kompetenciák

- A szervezési folyamat szakaszainak megismerése (előkészítés, megvalósítás, utókövetés) - szervezési és logisztikai kompetenciák.
- A felelősségek és a szerepkörök tisztázása.
- Pénzügyi és szabályozási kompetenciák.
- Asszertív kommunikáció elsajátítása.

- Tudatosság kialakítása a biztonsági és etikai szempontokkal kapcsolatban.
- Biztonsági és vészhelyzeti kompetenciák.
- Reflektív kompetenciák.

A tanegységhez rendelt idő

45-90 perc

Tanulási eredmények

A tanulmány célja, hogy feltárja a diákutaztatások, különösen az iskolai- és nemzetközi programok gyakorlati szervezési feladatait, valamint azok hatását a résztvevőkre és a szervezési folyamatban részt vevő szereplőkre:

- A szervezés komplexitása alapos előkészítést igényel. Legyen szó belföldi- vagy nemzetközi utazásról, a szervezési feladatok összetettsége megköveteli a lépések tudatos megtervezését. Pályázati mobilitás esetén figyelembe kell venni adminisztratív követelményeket, pályázati feltételeket és a partnerintézményekkel való együttműködést.
- A pontos időzítés és az ütemezés elengedhetetlen. A határidők betartása kulcsfontosságú – különösen olyan programoknál, ahol a finanszírozási vagy dokumentációs kötelezettségek is szerepet játszanak.
- A résztvevők tájékoztatása és felkészítése kiemelt jelentőségű. A felkészítés magában foglalhatja a kulturális, nyelvi és gyakorlati szempontok ismertetését, valamint a program céljainak, elvárásainak és szabályainak világos kommunikációját.
- A biztonság, felelősség és jogi keretek betartása alapvető elvárás. A mobilitás az iskolának és a kísérő tanároknak felelősségteljesen kell eljárni. Az előzetes

kockázatelemzés, biztosítások, vészhelyzeti protokollok mind hozzájárulnak a résztvevők biztonságához.

- A tanulók bevonása növeli a felelősségérzetet és a motivációt. A tanulási eredmények célzottabbak, ha az adott célhoz tanári/tanulói tevékenységeket is társítanak. (pl. „Képes lesz egy utazási vészhelyzet protokollját kidolgozni”).

A tananyag gyakorlatokon keresztül

I. Felmerülő kérdések a praktikus szervezési feladatokkal kapcsolatban

1. Utazás és közlekedés: Milyen közlekedési eszközt válasszunk, és milyen szempontok alapján (költség, kényelem, biztonság)?
Ki felel az indulás/érkezés pontos megszervezéséért?
2. Szállás és étkezés: Mire kell figyelni a szobabeosztásnál (nem, életkor, speciális igények)? Milyen étkezési lehetőségeket biztosítsunk, és hogyan kezeljük az ételallergiákat, speciális étrendeket?
3. Adminisztráció és dokumentáció: Milyen engedélyeket, iratokat kell beszerezni egy utazáshoz (pl. szülői nyilatkozat, biztosítás)? Hogyan dokumentáljuk az utazás során történeteket (pl. fotók, beszámoló, jelenléti ív)?
4. Biztonság és felelősség: Mi történik, ha egy diák megbetegszik vagy baleset éri?
5. Kommunikáció és együttműködés: Hogyan oldjuk meg a konfliktusokat utazás közben? Hogyan kommunikáljunk hatékonyan a szülőkkel, diákokkal, kollégákkal?

II. Bevezetés a tananyagba

Egy utazás szervezése során - ami lehet iskolai kirándulás vagy Erasmus mobilitás - rengeteg helyzet adódik, amikor a résztvevőknek vagy a szervezőknek **határozottan, de empatikusan** kell kommunikálniuk. Az asszertív kommunikáció pontosan ezt a kiegyensúlyozott, tiszteletteljes és önérvényesítő hozzáállást jelenti.

A tananyag elsajátítása után a tanuló képes lesz:

- felismerni és elvégezni a legfontosabb szervezési feladatokat egy mobilitás/diákutazás során,
- szituációkban **asszertíven kommunikálni**, azaz önérvényesítően, de tisztelettel,
- megfelelően kezelni konfliktusokat és félreértéseket,
- csapatban együttműködni, felelősségteljesen dönteni.

III. Praktikus szervezési feladatok

A praktikus szervezési feladatok olyan konkrét, előre megtervezett tevékenységek, amelyek egy esemény, program vagy folyamat zökkenőmentes lebonyolítását szolgálják. Ezek a feladatok a szervezés gyakorlati részét képezik, és céljuk, hogy biztosítsák az esemény időbeni, anyagi, logisztikai és emberi feltételeinek összehangolását.

Főbb területek:

- Helyszínválasztás és időpont egyeztetése.
- Közlekedés, szállás, étkezés biztosítása.
- Dokumentumok előkészítése (engedélyek, biztosítás, nyilatkozatok).
- Programtervezés és napi időbeosztás.
- Szabályzatok, és viselkedési normák meghatározása.
- Kommunikáció a szülőkkel, diákokkal, partnerekkel.
- Költségvetés készítése.

- Biztonsági és vészhelyzeti protokollok kidolgozása.
- Értékelés és visszacsatolás az utazás után.

3.1. A szervezési feladatok főbb területei

1. Célkitűzés - Minden szervezési folyamat első lépése a cél meghatározása - Miért szervezzük az eseményt (pl. tanulmányút, közösségépítés, szórakozás)? Mi a kívánt eredmény?

2. Időkeret és programterv - Mikor valósul meg a program? Mennyi ideig tart? Milyen résztvevőkenységek lesznek és milyen sorrendben?

3. Résztvevők és igényeik - Hány fő vesz részt az eseményen? Milyen életkorúak, van-e speciális igényük (pl. ételallergia, mozgáskorlátozás)?

4. Költségvetés - Mennyi pénz áll rendelkezésre? Mire mennyit kell költeni (utazás, szállás, belépők, étkezés, biztosítás)?

5. Engedélyek és dokumentáció - Szülői hozzájáruló nyilatkozatok, iskolai engedélyek, utasbiztosítás, orvosi adatok.

6. Kapcsolattartás - Szolgáltatók (szállás, étterem, busztársaság), szülők (tájékoztató levél, értekezlet), diákok (szabályok, viselkedési elvárások).

7. Felelősségek megosztása - Ki mit csinál? Kísérő tanárok szerepe, diáksegítők kijelölése.

8. Vészhelyzeti terv - Mit tegyünk, ha baleset, késés vagy egyéb probléma merül fel? Fontos telefonszámok, orvosi ellátás elérhetőségének összegyűjtése.

3.2. Szervezési alapelvek

- **Pontossági apalelv**, amely által a szervezés során minden részletnek időben kell elkészülnie.
- **Rendszerezettség alapev**, amely által a feladatokat logikus sorrendben kell elvégezni.
- **Felelősségi alapev**, amely kimondja, hogy mindenkinek tudnia kell hogy, mi a feladata.
- **Rugalmassági alapev**, amennyiben valami nem az elvárások szerint alakul, gyorsan tudjunk reagálni.
- **Kommunikációs alapev**, amely által folyamatos kapcsolattartást kell folytatni az érintettekkel.

3.3. Tipikus hibák, amelyeket el kell kerülni:

- Késői kezdés – nem marad idő az előkészületekre
- Rossz információ – pl. téves időpont vagy ár
- Hiányos dokumentáció – pl. nincs engedély, biztosítás
- Elégtelen tájékoztatás – szülők, diákok nem értik, mi vár rájuk
- Felelősség eltolása – nincs kijelölt feladatgazda

3.4. Összefoglalás

A praktikus szervezési feladatok elvégzése nemcsak az utazás/mobilitás, rendezvény sikeréhez járul hozzá, hanem megtanít előrelátóan gondolkodni, másokkal együttműködni, felelősséget vállalni, alkalmazkodni a változó körülményekhez.

3.5. Feladatlap – Gyakorláshoz

1.feladat

Válasszon ki 3 dolgot, amit nem szabad elfelejteni egy utazás szervezése előtt!

- a) Utasbiztosítás megkötése.
- b) Szülői hozzájáruló nyilatkozat beszerzése.
- c) Költségvetés készítése.
- d) Kedvenc zenelejátszó feltöltése.
- e) Csak az indulás előtti napon elkezdni a szervezést.
- f) Minden feladat kiosztása szóban, írásos nyom nélkül.

Megoldás : a,b,c

2.feladat

Mit tenne, ha egy diák elveszítené az útlevelét külföldön?

- a) Felvenné a kapcsolatot a helyi nagykövetséggel vagy konzulátussal, segítené ideiglenes okmányt igényelni, és értesítené a szülőket.
- b) Megpróbálná saját kezűleg pótolni az útlevelet egy másik diák okmányaival.
- c) Figyelmen kívül hagyná a problémát, és folytatná a programot.

Megoldás: a

3.feladat

Válasszon ki 3 biztonsági intézkedéseket, amelyek szükségesek egy nemzetközi utazás esetén?

- a) Csak a szervező ismerje a vészhelyzeti tervet.
- b) Vészhelyzeti telefonszámok listájának elkészítése.
- c) Elsősegélycsomag meglét.
- d) Minden résztvevőnek külön programot adni kíséző nélkül.
- e) Előzetes tájékoztatás a helyi szabályokról és szokásokról.
- f) Csak készpénz használata, bankkártya mellőzése.

Megoldás: b,c, e

4.feladat

Válasszon ki 3 szabályt, amit előzetesen közölne a résztvevőkkel!

- a) A program és a találkozási pontok pontos betartása.
- b) Mobiltelefon folyamatos használata a program alatt.
- c) Engedély nélkül elhagyni a csoportot.
- d) A kísérő tanár utasításainak követése.
- e) Mások kultúrájának és szokásainak tiszteletben tartása.
- f) Késni az indulásról, ha épp vásárlás van folyamatban.

Megoldás: a, d, e

3.6. Kérdések önellenőrzéshez

1.feladat

Mit jelent a „vészhelyzeti protokoll”? (Válasszon egy helyes választ)

- a) Egy részletes terv, amely leírja, hogy különböző vészhelyzetekben milyen lépéseket kell megtenni.
- b) Egy szállásfoglalási lista, amely tartalmazza a vendégek adatait.
- c) Egy programterv a szabadidős tevékenységekről.
- d) Egy útmutató a helyi éttermekről és kávézókra.

Megoldás: a

2.feladat

Válasszon ki legalább 3 szempontot, amit szülők számára fontos kiemelni egy tájékoztatóban!

- a) Szállás címe és elérhetősége.
- b) Programterv és időpontok.
- c) Vészhelyzeti elérhetőségek.
- d) Kedvenc éttermek a környéken.
- e) Résztvevők kedvenc filmjei.

f) Tanárok nyaralási tervei.

Megoldás: a,b,c

3.feladat

Mit jelent a kulturális érzékenység, és miért fontos Erasmus mobilitás során? (Válassza ki a helyes választ)

- a) Más kultúrák szokásainak, értékeinek tiszteletben tartása és megértése.
- b) Csak a saját országának a hagyományait követi.
- c) Külföldön mindig a saját szabályait érvényesítése.
- d) Csak gasztronómiai élményeket gyűjt.

Megoldás: a

IV. Mi az asszertivitás?

Az asszertív kommunikáció azt jelenti, hogy **tisztán, őszintén és határozottan fejezzük ki önmagunkat**, miközben **tiszteletben tartjuk mások érzéseit és jogait**. Ez különösen fontos, ha utazás során gyors döntést kell hoznunk, vagy feszültséget kell kezelni.

Kommunikációs stílusok:

Stílus	Jellemzők	Következmény
Passzív	Alkalmazkodás, érzések elfojtása	Frusztráció, önbizalomhiány
Agresszív	Támadó, domináns, bántó	Félelemkeltés, kapcsolatrombolás
Asszertív	Őszinte, tiszteletteljes, határozott	Egyensúly, kölcsönös tisztelet
Manipulatív	Rejtett célok, befolyásolás	Bizalmatlanság, zavar

Az asszertív kommunikáció azt jelenti, hogy:

Tisztán és őszintén kifejezzük a gondolatainkat, érzéseinket, **nem bántunk meg másokat**, miközben kiállunk magunkért, **képesek vagyunk nemet mondani**, de mások véleményét is tiszteletben tartjuk, **nem passzívan** (alávetve), de **nem agresszívan** (másokat támadva) kommunikálunk.

4.1. Az asszertív kommunikáció alapjai:

1. **Ténymegállapítás** – „Azt vettem észre, hogy...”
2. **Érzelemkifejezés** – „Ez frusztráló számomra...”
3. **Szükséglet megnevezése** – „Fontos számomra, hogy...”
4. **Kérés megfogalmazása** – „Kérlek, legközelebb...”

Az asszertív kommunikáció kulcselemei segíthetnek a konfliktusok kezelésében az utazás során.

4.2. Az asszertív kommunikáció fontossága utazás során

- Konfliktusmegelőzés (pl. fegyelemsértés, félreértések).
- Hatékony információátadás (időpontok, szabályok, elvárások).
- Nyugodt, biztonságos légkör kialakítása.
- Szülőkkel és szolgáltatókkal való professzionális kapcsolattartás.

4.3. Asszertív technikák a gyakorlatban

- **Én-üzenetek használata:** „Úgy érzem, hogy...” ahelyett, hogy „Te mindig...”
- **Határok kijelölése:** „Megértem, hogy ez nehéz, de most így kell történnie.”
- **Pozitív visszajelzés:** „Örülök, hogy időben megérkeztél.”
- **Konfliktuskezelés:** nyugodt hangnem, aktív hallgatás, empátia.

4.4. Amit érdemes használni a gyakorlatban

1. Én-üzenetek - Nem a másik személyt hibáztatjuk, hanem saját érzéseinket, igényeinket közöljük.

Sablon: „Amikor ___ történik, én ___-t érzek, mert számomra fontos ___. Azt szeretném kérni, hogy ___.”

Pl.: „Amikor a szálláson nem kaptunk választ a kéréseinkre, úgy éreztem, hogy nem veszik komolyan a csoportot. Szeretném kérni, hogy tájékoztassanak minket, mikorra várható megoldás.”

2. Világos, konkrét nyelvezet

- Tények megnevezése („a harmadik szobában nem volt törölköző”)
- Kerüli az általánosítást („soha”, „mindenki”, „már megint”)

3. Határozott, de nyugodt testbeszéd

- Nyitott testtartás, szemkontaktus, stabil, nyugodt hangnem nem támadó, de nem is félénk.

4.5. Feladatlap - Szituációs gyakorlatok

Instrukció: Válasza ki egy-egy helyzetre az asszertív választát.

1.feladat

Egy diák boltba akar menni egyedül.

- a) „Rendben, menj, majd valahogy megtalálunk, ha baj van.”

b) „Megértem, hogy szükséged van valamire, de kérlek, szólj előtte. A biztonság az első.”

c) „Már megint te vagy a gond! Nem engedem, és kész!”

Megoldás: B

2.feladat

Egy kolléga lemondja az esti ellenőrzést.

a) „Oké, majd én megcsinálom, ahogy mindig.”

b) „Szükségem van a segítségedre, mert ez nem csak egyéni feladat. Kérlek, vállalj részt te is.”

c) „Nem érdekel, oldd meg magad, ha nem akarsz dolgozni.”

Megoldás: b

3.feladat

Egy szülő folyamatosan hívogat.

a) „Fontos számomra a folyamatos tájékoztatás, de jelenleg a csoport biztonságára kell fókuszálnom. Később visszahívom.”

b) „Most nem érek rá, ne hívjon többet!”

c) „Jó, rendben, minden program közben felveszem a telefont.”

Megoldás: a

4.6. Összefoglaló

Az asszertivitas nem azt jelenti, hogy mindig „nekem van igazam” – hanem azt, hogy **tisztelem magam annyira, hogy kiálljak az igényeimért, és tisztetem a másikat annyira, hogy ezt emberi módon tegyem meg.**

4.7. Támogató anyagok–Feladatok az elsajátításhoz

Instrukció: Olvassa el figyelmesen a megadott szituációt! Képzelje el, hogy Ön a helyzet felelőse vagy szervezője, és gyors, megfontolt döntéseket kell hoznia a probléma megoldása érdekében. Dolgozza ki **saját megoldási javaslatát** a feltett kérdések alapján!

1.feladat

A busztársaság lemondta az utat

Helyzet: Egy nappal az utazás előtt a busztársaság lemondja az utat műszaki okokra hivatkozva.

Feladat:

Állítson össze egy vészforgatókönyvet a helyzet gyors megoldására!

- Mit tesz?
- Hogyan értesítjük a résztvevőket?
- Milyen gyorsan keresne másik szolgáltatót?
- Milyen szempontokat venne figyelembe az új megoldás kiválasztásánál?

Képességfejlesztés: problémamegoldás, rugalmasság, kommunikáció krízishelyzetben

Szituáció megoldása: Amint értesülünk arról, hogy a busztársaság műszaki okok miatt lemondta az utat, az első lépés egy azonnali szervezői egyeztetés. Ebben gyorsan



felmérjük a helyzetet: hány résztvevőt érint az utazás, pontosan mikor és honnan indultunk volna, és van-e mozgásterünk az adott időpontban. Ezzel párhuzamosan megkezdjük az alternatív buszszolgáltató felkutatását. Igyekszünk azonnal felvenni a kapcsolatot olyan cégekkel, akikkel korábban már dolgoztunk, illetve online kereséssel és helyi kapcsolatokkal további lehetőségeket térképezünk fel. A döntés során fontos szempont a férőhelyek száma, az indulási időpont betarthatósága, az ár, valamint a szolgáltató megbízhatósága. A résztvevőket már a probléma észlelése után rövid időn belül értesítjük, akár SMS-ben, e-mailben vagy üzenetküldő platformon. Fontos, hogy az üzenet nyugodt hangvétellű, bizalomkeltő és egyértelmű legyen: tájékoztatjuk őket a helyzetről, biztosítjuk őket arról, hogy dolgozunk a megoldáson, és megjelöljük, mikor várható következő tájékoztatás. Miután sikerül új szolgáltatót találni, írásos megerősítést kérünk tőle (pl. szerződés vagy visszaigazoló e-mail formájában), majd újabb üzenetben tájékoztatjuk a résztvevőket a részletekről: pontos indulási idő, helyszín és minden egyéb változás.

2.feladat

Hiányzó diák az induláskor

Helyzet: Az indulás napján az egyik tanuló nem jelenik meg a találkozási ponton, és nem elérhető telefonon.

Feladat:

Mit tesz a szervező/kísérő tanár?

- Mik a protokoll lépései ilyen esetben?
- Mikor indul el a csoport?
- Kivel kell kapcsolatba lépni?

Képességfejlesztés: felelősség, gyors döntéshozatal, biztonság tudatosság

Szituáció megoldása: Az utazás napján, a találkozási ponton derül ki, hogy az egyik tanuló nem jelent meg, és telefonon sem elérhető. Ilyen esetben a kísérő tanárnak/szervezőnek haladéktalanul cselekednie kell, a következő protokoll szerint: Elsőként ellenőrzi, hogy a tanuló esetleg csak késik-e vagy rossz helyre ment. Ezért újból megpróbálja elérni telefonon, illetve, ha elérhető, más kommunikációs csatornákon (pl. Messenger, WhatsApp). Ha nincs válasz, a tanuló szüleit/hozzá tartozóit is értesíti – ez különösen fontos kiskorú résztvevő esetén. Ezzel párhuzamosan a szervező megbeszélést tart a kísérőkkel vagy a program felelőseivel, és mérlegelik, hogy mennyi ideig lehet késlekedni az indulással. Általában **max. 15-30 perc várakozás** jöhet szóba, amennyiben a csoport utazási menetrendje ezt lehetővé teszi. Amennyiben a tanuló továbbra sem elérhető és nem jelenik meg, **hivatalos jegyzőkönyvet** készítenek az esetről, amelyben rögzítik a próbálkozásokat, az időpontokat, valamint azt, hogy mikor és milyen döntés született. Ezt szükség esetén a fenntartó, az iskola vagy a projektkoordinátor felé is továbbítani kell. Ha a tanuló biztonságát nem fenyegeti veszély, és nem mutatkozik súlyos rendellenesség (pl. baleset gyanúja), a csoport **a jegyzőkönyv elkészítése után elindul**, hogy a program menetrendje ne sérüljön. Ugyanakkor a tanuló sorsát továbbra is figyelemmel kell kísérni, és folyamatosan próbálni elérni őt vagy a szüleit.

3.feladat

Programváltozás külső okból

Helyzet: Az Erasmus program egyik tervezett napján az eredetileg tervezett múzeum zárva van, mert sztrájkolnak a városban.

Feladat:

- Tervezze át a nap programját rövid határidőn belül!
- Vegye figyelembe költségkeretet, a közlekedést, a nyitvatartást és a csoport érdeklődését.

Képességfejlesztés: tervezés, rugalmasság, alkalmazkodás

Szituáció megoldása: Az Erasmus program egyik napján a csoport érkezésekor derül ki, hogy az eredetileg tervezett múzeum zárva tart, mivel városi sztrájk miatt nem nyitott ki. Ilyen helyzetben a szervezőnek rövid idő alatt új, tartalmas programot kell összeállítania, amely illeszkedik a nap céljához, a költségkerethez és a csoport igényeihez. Első lépésként a kísérő tanár gyorsan felméri a környék alternatív lehetőségeit: például másik múzeumot, kulturális vagy oktatási intézményt, esetleg szabadtéri látnivalót, amely szabadon látogatható. Fontos szempont, hogy a program elérhető legyen a meglévő közlekedési eszközökkel, és ne igényeljen többletköltséget, vagy csak minimális plusz kiadást. Ezután rövid megbeszélést tart a másik kísérővel (ha van), majd előzetesen egyeztet a csoporttal is: röviden elmondja a változást, és javaslatot tesz az új programra. Ha idő engedi, akár két alternatíva közül választhatnak a diákok (pl. városi séta + szabadtéri játék vagy másik kisebb kiállítás meglátogatása). Például, ha a múzeumlátogatás helyett egy sztrájk miatt nem elérhető kulturális program marad ki, megoldás lehet egy helyi nevezetesség (pl. templom, park, történelmi emlékhely) meglátogatása, amely ingyenes, és amelyhez nem kell külön jegy vagy szervezés. A változásról rövid jegyzet készül a naplóba vagy digitálisan, amely rögzíti, hogy miért

történt a módosítás, és mi volt az alternatív program. Ez később az értékelésnél vagy az Erasmus-jelentésnél is hasznos lehet.

4.feladat

Szülői aggodalom egy utazás előtt

Helyzet: Egy szülő aggódik az utazás biztonsága miatt, különösen a szállás és egészségügyi ellátás miatt.

Feladat:

- Fogalmazzon meg egy válaszüzenetet vagy személyes tájékoztatót, amely megnyugtató a szülőt!
- Milyen információkat emelt ki?
- Hogyan bizonyítja, hogy az utazás megfelelően elő van készítve?

Képességfejlesztés: empátia, kommunikáció, információkezelés

Szituáció megoldása: Amikor egy szülő aggodalmát fejezi ki az utazás biztonságával kapcsolatban – különösen a szállás és az egészségügyi ellátás tekintetében –, a szervezők feladata az, hogy empatikusan, ugyanakkor tényszerűen és megnyugtató módon reagáljanak. Első lépésként fontos, hogy **nyitott, megértő kommunikációt folytassunk**: el kell ismernünk a szülő aggodalmát, hiszen gyermeküket bízzák ránk, és ez természetes féltésből fakad. A válasz során kiemeljük a következő információkat:

- A szálláshely **ellenőrzött, előre lefoglalt** intézmény (pl. ifjúsági szálló, kollégium, hotel), amely megfelel Erasmus program előírásainak.



- A szálláshely rendelkezik **tűzvédelmi és biztonsági tanúsítványokkal**, és biztosított az éjjel-nappali felügyelet vagy recepció.
- A csoportnak van **felkészült kísérő tanára**, aki a nap 24 órájában elérhető.
- Minden résztvevő rendelkezik biztosítással, valamint a csoport számára külön **utazási biztosítást** is kötöttünk.
- Tudjuk, melyik a legközelebbi orvosi rendelő, kórház, gyógyszerár – ezek elérhetőségét is ismerjük és dokumentáltuk.
- Az utazás minden része előre megtervezett, és minden kockázatra van **B-terv vagy protokoll**.

5. feladat

Diákkonfliktus utazás közben

Helyzet: Két diák konfliktusba keveredik egy szobabeosztás miatt, és ez feszültséget okoz a csoportban.

Feladat:

- Hogyan oldja meg a helyzetet úgy, hogy senki ne érezze magát igazságtalanul kezelve?
- Kér segítséget?
- Milyen szabályokra hivatkoznak?

Képességfejlesztés: konfliktuskezelés, csoportdinamika, pedagógiai érzék

Szituáció megoldása: Egy Erasmus-mobilitás során a közös szobabeosztás érzékeny téma lehet, főleg kamaszkorú résztvevőknél. Amikor két diák konfliktusba keveredik

emiatt, a szervezők és kísérőtanárok feladata az, hogy a helyzetet gyorsan, de mindenki számára elfogadhatóan kezeljék, figyelembe véve a csoport egységét és az egyéni érzékenységet. Első lépésként **kétoldalú meghallgatást végzünk**: külön-külön beszélünk a két érintett diákkal, hogy megértsük, mi okozza pontosan a feszültséget (pl. személyes ellentét, szokások, alvási problémák). Fontos, hogy minden fél érezze: meghallgatják, és nem ítélik el őt. Ezután megvizsgáljuk, van-e lehetőség arra, hogy **átcsoportosítással** vagy egy cserével a helyzetet oldjuk, de úgy, hogy más diák se kerüljön nehéz helyzetbe. Ha ez nem lehetséges, megpróbáljuk közösen lefektetni az **együttélés alapvető szabályait** (pl. csendidő, tisztelet, kompromisszum), akár egy csoportos beszélgetés keretében. Amennyiben a konfliktus mélyebb vagy ismétlődik, szükség lehet a **partnerintézmény segítségére** is (pl. külön szoba biztosítása, ha van szabad kapacitás), illetve a pedagóguscsoport megbeszélésére, hogy közösen találjanak fenntartható megoldást.

4.8. Ellenőrző feladatok

Instrukció: Párosítsa össze a következő ellenőrző feladatnál, a szituációkat a megfelelő megoldásokkal.

Szituációk

1. **Késik a busz** – Indulás előtt fél órával a busztársaság jelzi, hogy legalább 2 óráos késés várható.
2. **Szobabeosztási vita** – A diákok nem elégedettek a beosztással, és az új elrendezésben valaki egyedül maradna.
3. **Hiányzó szülői nyilatkozat** – Egy diák másnap indulna a csoporttal, de nem hozta a beleegyező dokumentumot.
4. **Betegség külföldön** – Egy tanuló lázas, nem tud részt venni a programokon.

5. **Aggódó szülők tájékoztatása** – Többen a szállás és közlekedés biztonságát kérdőjelezzik meg.

Megoldások

- A kísérőtanár elkíséri a diákot orvoshoz a biztosítási papírokkal, azonnal értesíti a szülőket, és biztosít pihenési lehetőséget.
- A csoportvezető alternatív közlekedési lehetőséget keres, értesíti a szülőket, és szükség szerint módosítja a programot.
- Részletes tájékoztatót készít a szülőknek a szállás, biztosítás, egészségügyi előírások, program és vészhelyzeti protokoll témáiról.
- A tanár azonnal kapcsolatba lép a szülővel, bekéri a dokumentumot elektronikus úton, és szabály szerint csak ezzel engedi utazni a diákot.
- Az osztályfőnök közvetít, meghallgat minden érintettet, engedélyez cseréket, de biztosítja, hogy senki ne maradjon egyedül.

Megoldáskulcs:

1.		2.		3.		4.		5.	
----	--	----	--	----	--	----	--	----	--

Megoldások:

1.	b	2.	e	3.	d	4.	a	5.	c
----	---	----	---	----	---	----	---	----	---

4.9. Asszertív kommunikáció gyakorlása

Instrukció: Jelölje be a helyes választ a következő feladatoknál.

1.feladat

Melyik állítás írja le legjobban az asszertív kommunikációt?

- a) Mások érzéseinek figyelmen kívül hagyása.
- b) Saját igényeink kifejezése mások tiszteletben tartásával.
- c) Visszahúzódás és konfliktuskerülés.
- d) A kompromisszum keresése mindenáron.

Megoldás: b

2.feladat

Melyek tartoznak az asszertív kommunikáció négy alapeleme közé?

- a) Kritika, elvárás, visszavágás, elhatárolódás.
- b) Ténymegállapítás, érzelmkifejezés, szükséglet, kérés.
- c) Hallgatás, alkalmazkodás, figyelem, elnézés.
- d) Ellenállás, kérdezés, magyarázat, védekezés.

Megoldás: b

3.feladat

Mi a célja az „én-üzenetek” használatának?

- a) A másik fél hibáztatása.
- b) A saját érzések kifejezése támadás nélkül.
- c) A konfrontáció elkerülése.
- d) A viták gyors lezárása.

Megoldás: b

4.feladat

Mi jellemző az asszertív pedagógusra utazási helyzetekben?

- a) Határozottan kommunikál, de nyitott a párbeszédre.
- b) Minden konfliktust elkerül, hogy ne rontsa a hangulatot.
- c) Mindenben a szabályok betűjéhez ragaszkodik, még az együttműködés rovására is.
- d) Csak a tanulók viselkedésére reagál, nem kommunikál a kollégákkal.

Megoldás: a

Források

Könyvek:

1. Németh Balázs – Pusztai Gabriella (2016): *Mobilitás és tanulás. Debreceni Egyetemi Kiadó*
2. Forgács Attila (2017): *Fejezetek a kommunikáció szociálpszichológiájából. Akadémiai Kiadó*

Internetes oldalak:

1. **Tempus Közalapítvány – Erasmus+ program magyar nyelven:**
<https://tka.hu/palyazatok/2/erasmus>
Szervezési segédletek, szabályzatminták, Erasmus projektek menete
2. **Erasmus+ hivatalos EU-s oldal (angolul):**
<https://erasmus-plus.ec.europa.eu>
Pályázati útmutatók, szervezési keretek, biztonsági előírások
3. **EU egészségbiztosítás (EHIC kártya):**
https://europa.eu/youreurope/citizens/health/unplanned-healthcare/ehic/index_hu.htm
Egészségügyi ellátás külföldön

4. Utazási tanácsok tanároknak – Oktatási Hivatal – Iskolai kirándulások szabályai:

<https://www.oktatas.hu>

Szülői hozzájárulás, felelősség, biztosítás

5. Kollégiumi és szállásbiztonság nemzetközi utazásokhoz – WHO tanácsok:

<https://www.who.int/publications>

Biztonsági és egészségügyi előírások nemzetközi ifjúsági programokhoz

6. <https://megnyitasa.com/tudas/hatekony-veszhelyzeti-intezkedesi-terv-keszítése/>
https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/security-and-emergencies/index_hu.htm