

Belépő digitális kompetenciafejlesztés Kézikönyv

Szociális gondozók digitális mentorálási feladataihoz



Első kiadás
Budapest, 2025

Belépő digitális kompetenciafejlesztés

Kézikönyv

Szociális gondozók digitális mentorálási feladataihoz

Első kiadás
Budapest, 2025

Impresszum

Cím: Belépő digitális kompetenciafejlesztés Kézikönyv Szociális gondozók digitális mentorálási feladataihoz, első kiadás

Szerzők: Bartus Gábor, Okosné Kemény Henriett, Nagy Zoltán, Prorok Mihály, Simovics Boglárka, Szani Ferenc, Tóth Renáta

Szakmai lektor: Herman Szilvia

Szerkesztette: Nagy Zoltán, Szani Ferenc

Illusztráció: ChatGPT, Google Gemini, Nagy Zoltán, Péter Dalma

Fotók: ChatGPT, Google Gemini

Grafikai és nyomdai előkészítés: Digitális Kormányzati Fejlesztés és Projektmenedzsment Kft.

Kiadó: Digitális Kormányzati Fejlesztés és Projektmenedzsment Kft., 1138 Budapest, Esztergomi út 31-39. HUB 3. épület

Kiadás száma: DIMOP Plusz 4.2.7-4.2.8/001

© 2025 Digitális Kormányzati Fejlesztés és Projektmenedzsment Kft., Budapest

Minden jog fenntartva. A kiadvány bármely részének másolása, sokszorosítása csak a kiadó előzetes engedélyével lehetséges.

Támogató szervezet:

A kézikönyv „Az egyenlő hozzáférés elősegítése érdekében az állampolgárok digitális készségeinek minőségi és fenntartható fejlesztése DIMOP PLUSZ-4.2.7-23-2024-00001”, valamint az egyenlő hozzáférés elősegítése érdekében az állampolgárok digitális készségeinek minőségi és fenntartható fejlesztése Budapesten DIMOP PLUSZ-4.2.8-23-2024-00001” című projektek keretében készült.

Készült Magyarország Kormánya megbízásából az Európai Unió támogatásával.

Tartalom

Impresszum	1
Bevezetés.....	8
I. rész - A mentorálás során alkalmazandó módszerek	10
1. fejezet - A differenciált fejlesztés szempontjai a belépő digitális kompetenciák mentori támogatásában	11
1.1 Bevezetés	11
1.2 A segítő új szerepben: miért fontos a digitális mentorálás?	12
Ismerd meg a kliensed: a „Digitális Újoncok” világa	13
A személyre szabott támogatás művészete: a differenciált fejlesztés	15
1.3 Gyakorlati lépések: a legfontosabb digitális készségek tanítása	17
Példák.....	17
Biztonság mindenekelőtt: védelem az online veszélyekkel szemben	18
A fejlődés nyomon követése: értékelés és dokumentáció	19
1.4 Kulcsgondolatok	21
1.5 Kislexikon	21
1.6 Gondolkodtató kérdések	22
1.7 Megoldókulcs a gondolkodtató kérdésekhez	22
1.8 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok	23
1.9 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz.....	23
2. fejezet - A szociális szférában dolgozók digitális mentorálási feladatai.....	24
2.1 Bevezetés	24
2.2 A digitális mentor szerepe: több, mint technikai segítség.....	25
2.3 A mentorálási folyamat lépésről lépésre	26
2.4 Módszertani eszköztár a hatékony tanításhoz	29
2.5 Kulcsgondolatok	30
2.6 Kislexikon	31
2.7 Gondolkodtató kérdések	32
2.8 Megoldókulcs a gondolkodtató kérdésekhez	32
2.9 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok	33
2.10 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz.....	34

3. fejezet - A szociális szférában dolgozók szerepe a digitális kompetenciafejlesztés során.....	35
3.1 Bevezetés	35
3.2 A digitális mentorálás lélektana és védelmező funkciója – Út a technofóbiától a biztonságos önállóságig.....	37
Félelem a tanulás útjában.....	37
Biztonságban a digitális térben: a gondozó védelmező szerepe.....	39
3.3 A személyre szabott támogatás folyamata a digitális kompetenciafejlesztés során.....	40
3.4 A gyakorlatorientált tanítás módszere: a háromlépcsős modell	42
3.5 Kulcsgondolatok	44
3.6 Kislexikon	45
3.7 Gondolkodtató kérdések.....	46
3.8 Megoldókulcs a gondolkodtató kérdésekhez	46
3.9 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok	46
3.10 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz	47
4. fejezet - Témakörök és alkalmazási területek a digitális mentorálás során	48
4.1 Bevezetés	48
4.2 A szociális gondozó új szerepe	49
A szociális gondozó, mint digitális mentor: Több mint technikai segítség	49
Az alapok: Belépés a digitális ügyintézés világába.....	51
Digitális egészségügy a gyakorlatban: Az EESZT és az EgészségAblak	52
Digitális biztonság: Védelem a valós és a virtuális világban.....	54
Kitekintés: A jövő digitális eszközei a gondozásban	55
Miért kulcsfontosságú megismerni ezeket a rövid időtartamú digitalizációról szóló képzéseket?	56
4.3 Kulcsgondolatok	57
4.4 Kislexikon	58
4.5 Gondolkodtató kérdések.....	59
4.6 Megoldókulcs a gondolkodtató kérdésekhez	59
4.7 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok	59
4.8 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz	60
I. rész - Források, hivatkozások	61

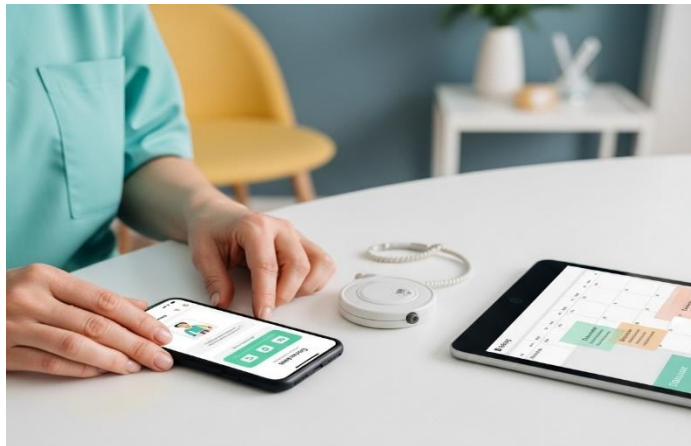
II. rész - Képzési modulok	63
1. fejezet - Elektronikus levelezés	64
1.1 Bevezetés (Kontextus) - Mire használhatja az e-mailt?.....	64
1.2 Bemutatás.....	65
1.3 Gyakorlás	66
1.4 Összefoglalás	67
1.5 Fogalomtár	67
1.6 Önellenőrző kérdések.....	68
1.7 Megoldókulcs az önellenőrző kérdésekhez.....	68
1.8 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok	69
1.9 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz.....	70
2. fejezet - Intézzé ügyeit egyszerűen, a telefonjáról!	72
2.1 Bevezetés (Kontextus) - Miért jó Önnek a Digitális Állampolgár alkalmazás?	73
2.2 Bemutatás.....	74
Hogyan kezdjen hozzá? A regisztráció lépései.....	74
Mi kell a regisztrációhoz a Kormányablakban?	74
A DÁP Mobilalkalmazás (applikáció) használata	75
Mire használhatja az alkalmazást?	75
DÁP szolgáltatások	76
Biztonságos az alkalmazás?	77
A jövő már épül	78
2.3 Gyakorlás	78
2.4 Összefoglalás	79
2.5 Fogalomtár	80
2.6 Önellenőrző kérdések.....	80
2.7 Megoldókulcs az önellenőrző kérdésekhez.....	80
2.8 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok	81
2.9 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz.....	81
3. fejezet - Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT).....	82
3.1 Bevezetés (Kontextus) - Mi az az EESZT, miért fontos nekünk?	82
3.2 Bemutatás.....	84

Az EESZT elérése és használata	84
Az EESZT főbb menüpontjai és funkciói	85
Az EESZT-ben elérhető digitális dokumentumok	87
AzEgészségAblak mobilalkalmazás - Mi az egészségablak és mire jó?	87
Az EgészségAblak telepítése és alapvető funkciói	88
3.3 Gyakorlás	90
Hogyan intézzük ügyeinket az EESZT-n keresztül?	90
Az EESZT és az EgészségAblak a mindennapi életben	91
3.4 Összefoglalás	92
3.5 Fogalomtár	93
3.6 Önellenőrző kérdések	94
3.7 Megoldókulcs az önellenőrző kérdésekhez	94
3.8 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok	95
3.9 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz	96
4. fejezet - Gondosóra – Segítség 1 gombnyomásra	98
4.1 Bevezetés (Kontextus) – A Gondosóra, mint okos eszköz	98
4.2 Bemutató	98
Miért érdemes használni a Gondosórát?	98
Hogyan juthatunk hozzá a Gondosórához?	99
A Gondosóra fő funkciói és használata	100
Mi történik vészhelyzetben?	101
Az első lépések a Gondosórával	102
Mi történik, ha már nincs szükségünk rá?	102
A gondosóra mobilalkalmazás	103
4.3 Gyakorlás	104
4.4 Összefoglalás	106
4.5 Fogalomtár	106
4.6 Önellenőrző kérdések	107
4.7 Megoldókulcs az önellenőrző kérdésekhez	107
4.8 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok	107
4.9 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz	109
5. fejezet - Az online világ és a zaklatás: hogyan védekezzünk?	110

5.1	Bevezetés (Kontextus) - Az internet kettős arca.....	110
5.2	Bemutató.....	111
	Az internetes zaklatás: mi ez és hogyan működik?	111
	Segítség és védekezés: nem vagy egyedül!	112
	A zaklatás következményei: minden tettnek van következménye.....	114
5.3	Gyakorlás	115
5.4	Összefoglalás	117
5.5	Fogalomtár	117
5.6	Önellenőrző kérdések.....	118
5.7	Megoldókulcs az önellenőrző kérdésekhez.....	118
5.8	Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok	119
5.9	Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz.....	119
6.	fejezet - MI világunk	120
6.1	Bevezetés (Kontextus) - A mesterséges intelligencia világába	120
6.2	Bemutató - A ChatGPT használata	123
	Fontos tudnivalók a ChatGPT használatához.....	124
	Tippek a hatékony kérdezéshez	125
	Belépés és beszélgetések kezelése	126
6.3	Gyakorlás	128
6.4	Összefoglalás	129
6.5	Fogalomtár	129
6.6	Önellenőrző kérdések.....	130
6.7	Megoldókulcs az önellenőrző kérdésekhez.....	130
6.8	Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok	130
6.9	Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz.....	132
II.	rész - Források, hivatkozások	134

Bevezetés

Ez a kézikönyv a szociális szférában dolgozók számára készült, akik mentorként, tanácsadóként segítenek a digitális kompetenciával eddig nem, vagy csekély mértékű kompetenciával rendelkező embereknek. A cél, hogy a szociális szférában dolgozók felkészüljenek a belépő szintű



digitális kompetencia fejlesztésére, és képesek legyenek a nulláról induló állampolgárokat egyszerű, érthető, gyakorlatias módon bevezetni a digitális eszközök és szolgáltatások világába.

A kézikönyv két funkciót lát el:

- Felvértezi a gondozót a szükséges tudással és módszertannal.
- Segédletként szolgál a mentorálási folyamat során is, amikor már a célcsoporttal dolgozik.

A kézikönyv célja, hogy módszertani és gyakorlati támogatást nyújtson a szociális szférában dolgozók és mentorok számára, akik munkájuk során a digitális kompetenciával eddig nem, vagy csekély mértékű kompetenciával rendelkező, hátrányos helyzetű embereket segítik, köztük az idősödő korosztály tagjait is. A gondozók a mindennapi gondozási tevékenységük során, személyes jelenlét mellett támogatják a célcsoport tagjait abban, hogy megismerkedjenek a digitális világ alapvető lehetőségeivel és eszközeivel. Ezzel segítik az érintettek életminőségének javítását, önállóságuk növelését, ügyintézési képességeik fejlődését és társadalmi kapcsolataik bővítését.

A kézikönyv kiemelt célja az életvitelt támogató digitális eszközök és szolgáltatások el-sajátításának ösztönzése, mindennapi életre épülő tanulási folyamatokon keresztül, a gondozói munka szerves részeként.

A kézikönyv olyan célcsoportok támogatását célozza, akik eddig kimaradtak a digitális fejlesztésekből, és különösen érintettek a digitális írástudatlanság, valamint a digitális szakadék problémájában.

Ide tartoznak többek között:

- Földrajzi elszigeteltségű közösségek: vidéki, távoli, hegyvidéki, tanyasi, határ menti vagy árvízvédelmi területeken élők, ahol a közlekedés és az internet-hozzáférés korlátozott
- Gazdasági helyzetük miatt elszigetelt személyek és családok: alacsony jövedelmű háztartások, munkanélküliek, nagycsaládosok, egyszülős családok, akik anyagi okok miatt nem férnek hozzá digitális eszközökhöz és szolgáltatásokhoz
- Kulturális vagy nyelvi elszigeteltségben élő közösségek: roma közösségek, bevándorlók, nemzetiségi kisebbségek, vallási kisebbségek, akik kulturális vagy nyelvi akadályok miatt nehezebben kapcsolódnak a digitális világhoz
- Korlátozott digitális jártassággal rendelkező személyek: idősek, alacsony iskolázottságúak, technológiai ismeretekkel nem rendelkezők, akik életük során nem találkoztak digitális eszközhasználattal
- Szociálisan elszigetelt emberek: egészségügyi intézmények páciensei, egyedül élő idősek, fogyatékkal élők, hajléktalan személyek, büntetés-végrehajtási intézetben fogvatartottak, akik valamilyen szociális vagy egészségügyi okból nehezen kapcsolódnak be a közösségi életbe, így a digitális térbe is.

A digitális kompetenciafejlesztés során a mentorok multidiszciplináris feladatokat látnak el: egyszerre támogatják a résztvevők digitális készségeinek fejlődését, segítik a gyakorlati alkalmazásokat a mindennapi élethelyzetekben, közvetítik a digitális állampolgársággal és etikával kapcsolatos alapelveket, és folyamatos motivációval, ösztönzéssel támogatják a tanulási folyamatot. A mentorálás során a segítői, pedagógiai és támogató szerepek ötvöződnek, lehetőséget biztosítva a résztvevők önálló fejlődésének kísérésére és a digitális eszközök magabiztos használatának kialakítására.

I. rész - A mentorálás során alkalmazandó módszerek

1. fejezet - A differenciált fejlesztés szempontjai a belépő digitális kompetenciák mentori támogatásában

1.1 Bevezetés

Képzeld el az egyik kliensedet, Ilona nénit. Egyedül él, a gyermekei és unokái külföldön dolgoznak. A telefonhívások drágák, és valahogy nem is adják vissza azt a közelséget, amire vágyik. Látja a tévében, a környezetében, hogy mások „képernyőn beszélgetnek” a szeretteikkel, és bár titkon erre vágyik, csak legyint: „Ugyan, fiam, ez már nem nekem való.”



Ez az érzés, hogy a digitális világ távolinak és bonyolultnak tűnik, és emiatt sokan kimaradnak belőle, ma már mindennapos. A digitális világ elterjedésével egy újfajta társadalmi szakadék jött létre, és aki kimarad belőle, könnyen elszigetelődhet.

Szociális gondozóként és ápolóként a te hivatásod messze túlmutat a fizikai ápoláson. A célod az, hogy az ellátottjaid életminőségét a lehető legteljesebbé tedd. A 21. században ez magába foglalja a digitális térbe való bekapcsolódás segítségét is. Te lehetsz az a kulcsszemély, aki Ilona néni számára kinyitja ezt az ajtót.

Ebben a fejezetben megismerkedhetsz a szociális szférában dolgozók egy új, de ma már elengedhetetlen szerepével: a digitális mentor szerepével. Ez a tudás nemcsak egy plusz feladatot jelent, hanem egy új eszközt ad a kezédbe, amellyel hatékonyabban csökkentheted a magányt, növelheted a klienseid önállóságát, és valódi, mély kapcsolatot építhetsz ki velük.

A fejezet végére képes leszel:

- felismerni a digitális kompetenciafejlesztés fontosságát a szociális munkában, és összekapcsolni azt a szakmai követelményekkel.
- azonosítani a digitális készségekkel nem rendelkező kliensek, a „Digitális Újoncok” típusait, motivációit és korlátait.
- alkalmazni a differenciált, személyre szabott fejlesztés módszertanát a gyakorlatban.
- biztonságos és etikus keretek között tanítani az alapvető digitális készségeket.
- dokumentálni a digitális kompetenciafejlesztést a hivatalos gondozási tervben.
- megérteni, hogyan készíthet fel ez a tudás egy mikrotanúsítvány megszerzésére.

1.2 A segítő új szerepben: miért fontos a digitális mentorálás?

Lehet, hogy meglep, de a digitális kompetenciák fejlesztése nem csupán egy „jópofa” plusz tevékenység, hanem a szakmád hivatalos része. A Szociális ápoló és gondozó szakma Képzési és Kimeneti Követelményei (KKK) egyértelműen előírják, hogy rendelkezned kell digitális készségekkel, és képesnek kell lenned ezek átadására is.

Ez egy kettős elvárást jelent. Egyrészt neked, mint szakembernek, magabiztosan kell kezelned a digitális eszközöket a mindennapi munkád során. Ilyen feladat például a dokumentáció vezetése (táblázatok használata, szövegszerkesztés), az online kommunikáció a kollégákkal vagy más intézményekkel. Másrészt - és ez a fejezetünk fő témája - rendelkezned kell azokkal a pedagógiai képességekkel is, amelyekkel a klienseidet tudod tanítani és támogatni. A KKK szerint a gondozó *„ismeretterjesztő előadásokat, foglalkozásokat szervez infokommunikációs és digitális eszközök segítségével”*. Ez azt jelenti, hogy a szakmai szereped kibővült: nemcsak használója vagy a technológiának, hanem átadója, facilitátora is.

De miért ennyire fontos ez? Gondolj bele a klienseid mindennapjaiba! A digitális készségek birtokában:

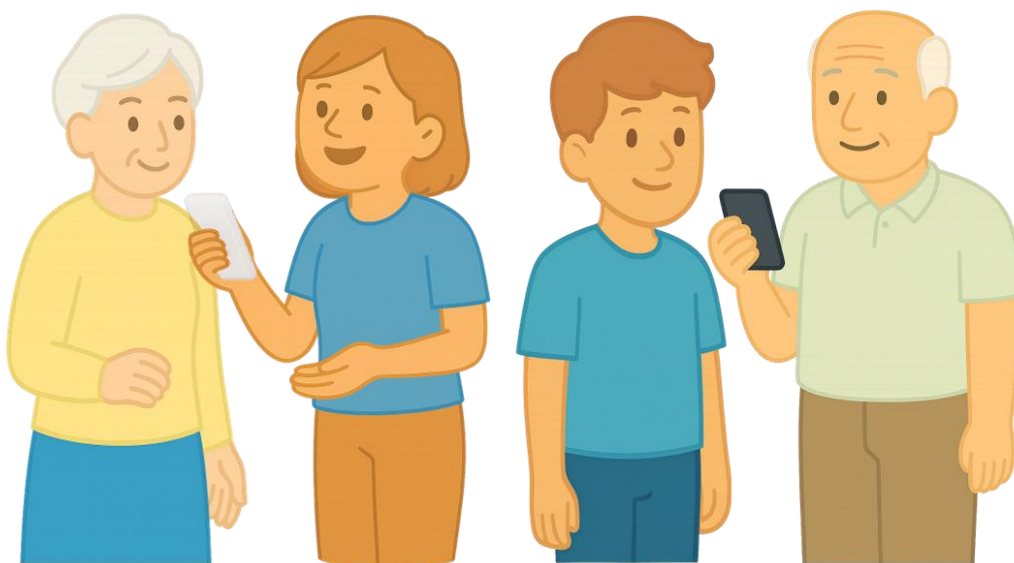
- **Csökken a magányuk:** Kapcsolatot tarthatnak a távol élő családtagokkal, barátokkal.
- **Nő az önállóságuk:** Intézhetnek online bevásárlást, banki ügyeket, ami különösen fontos a mozgásukban korlátozottak számára.
- **Könnyebben hozzáférnek a szolgáltatásokhoz:** Használhatják az EgészségAblak alkalmazást a leleteik megtekintésére vagy a Digitális Állampolgárság Program (DÁP) szolgáltatásait az ügyintézéshez.

- **Mentálisan aktívak maradnak:** Az internet használata, az új információk keresése, a játékok vagy a régi zenék, filmek elérése bizonyítottan hozzájárul a kognitív funkciók megőrzéséhez.
- **A munkaerő piaci lehetőségei javulnak:** Könnyebben tudnak elhelyezkedni, vagy vissza integrálódni a munka világába.

A digitális mentorálás tehát egy mélyen etikus tevékenység. A szociális gondozás alapelve az autonómia és a társadalmi befogadás (inklúzió) támogatása. Aki ma nem fér hozzá a digitális világhoz, az a társadalmi élet egy fontos részéből záródik ki. A te feladatod, hogy ezt a szakadékot áthidalod.

Miért létfontosságú a digitális segítségnyújtás?

A digitális tudás nemcsak technikai segítség, hanem javítja az életminőséget, csökkenti a magányt, és növeli az önállóságot és a biztonságérzetet. A digitális mentor hidat épít a modern világ felé



Ismerd meg a kliensed: a „Digitális Újoncok” világa

Ahhoz, hogy hatékonyan tudj segíteni, először meg kell értened, kivel is állsz szemben. A szakirodalom azokat a személyeket, akik alig vagy egyáltalán nem rendelkeznek digitális készségekkel, „Digitális Újoncoknak” nevezi. Fontos tudnod, hogy ez egy rendkívül sokszínű csoport, nem lehet őket egy kalap alá venni.

Főbb jellemzőik:

- **Tapasztalatlanság:** Nem, vagy csak nagyon ritkán használnak okoseszközöket, internetet. Tudásuk nem éri el az alapvető állampolgári digitális kompetencia szintjét.
- **Hiányos ismeretek:** Előfordulhat, hogy valamilyen alapszintű technikai tudással rendelkeznek (pl. tudnak telefonálni egy nyomógombos készülékkel), de egy okostelefon vagy egy online szolgáltatás (pl. e-recept kiváltása) használata már leküzdhetetlen akadályt jelent számukra
- **Nincs szükség előképzettségre:** A fejlesztési programoknak éppen az a lényege, hogy teljesen a nulláról indulva is be lehessen kapcsolódni.
- **A sikeres mentorálás kulcsa, hogy megértsd a kliensed egyéni helyzetét:** mi akadályozza és mi motiválhatja őt.

Jellemző akadályok:

- **Félelem:** Félelem az ismeretlentől, attól, hogy „elrontok valamit”, vagy hogy a csalók áldozatává válok. Gyakori a szorongás a hibázástól és az alacsony önbizalom a tanulással kapcsolatban.
- **Bizalmatlanság, negatív előítéletek:** „Az interneten csak hazudnak”, „ellopják az adataimat”, hallott csalásokról szóló történetek miatti félelem. Rossz korábbi tapasztalatok.
- **Fizikai korlátok:** Gyengébb látás, remegő kéz, hallásproblémák, korlátozott mobilitás, eszközök kezelési nehézségei.
- **Anyagi okok:** Nincs pénz okoseszközre vagy internet-előfizetésre.
- **Irrelevancia érzése:** „Nekem ez már nem kell”, „ez a fiataloknak való”. A technológia bonyolultnak tűnik, nincs kitől kérdezni.
- **Magány, elszigeteltség:** Nincs társaság, aki segítene vagy példát mutatna, magányos élethelyzet.

Lehetséges motivátorok:

- **Kapcsolattartás:** Látni az unokákat, beszélni a gyerekekkel, régi barátokkal. Online klubok, közösségi élmények.
- **Önállóság:** „Jó lenne, ha nem kellene mindig másokat megkérnem, hogy intézzék az ügyeimet.” Online ügyintézés (bevásárlás, bankolás).
- **Hobbi, szórakozás:** Régi filmek nézése, zenehallgatás, receptek keresése, online kártyajátékok, egyszerű, gyors sikerélmények.
- **Egészségügyi ügyintézés:** Leletek megtekintése, orvossal való online kapcsolattartás, egészségügyi információk keresése.
- **Kíváncsiság:** Egyszerűen csak megérteni, hogyan működik ez a „modern világ”.

- **Munka világába való beilleszkedés:** Új ismeretek elsajátítása, hogy könnyebben lehessen munkát találni, vagy tovább dolgozni akár részmunkaidőben is.
- **Biztonságérzet:** A digitális világ kontrollálhatóbbá válik, ha ismerős lesz, csökken a szorongás, nő az önbizalom.
- **Konkrét, hasznos cél:** Például időjárás-előrejelzés megnézése, egy régi film felkutatása, ami személyesen fontos.

Kliens típusok

Kliens típus	Akadályok	Motivátorok
 Az elszigetelt időős	 Magány, nincs kitől kérdezni  Technológia bonyolultnak tűnik	 Kapcsolattartás családdal, régi barátokkal  Közösségi élmények (pl. online klubok)
 A szorongó kezdő	 Félelem a hibázástól, csalóktól  Alacsony önbizalom a tanulással kapcsolatban	 Biztonságérzet növelése  Gyors sikerélmény  Konkrét, hasznos cél (pl. időjárás megnézése)
 A mozgáskorlátozott, de motivált	 Fizikai nehézségek (eszközkezelés, mobilitás)	 Önálló ügyintézés  Szórakozás  Információhoz való hozzáférés
 A bizalmatlan elutasító	 Negatív előítéletek, rossz tapasztalatok  Hallott csalásokról	 Nincs közvetlen motiváció.  Bizalomépítés az első lépés, egy konkrét, számára fontos probléma megoldása (pl. régi film megkeresése)

A személyre szabott támogatás művészete: a differenciált fejlesztés

Most, hogy már ismered a célcsoportot, nézzük meg, hogyan tudsz nekik hatékonyan segíteni. A kulcsfogalom a differenciált fejlesztés. Ez egy olyan pedagógiai megközelítés, amely azt jelenti, hogy nincs két egyforma kliens, így nincs két egyforma tanítási módszer sem. A támogatást mindig az adott személy egyéni igényeihez, tempójához, céljaihoz és félelmeihez kell igazítanod.

Ennek a segítői hozzáállásnak a háttérében egy modern tanuláselmélet, a konnektivizmus áll. Bár a neve bonyolultnak tűnik, a lényege nagyon egyszerű és tökéletesen illik a te munkádhoz. A konnektivizmus szerint a tudás nemcsak az emberek fejében létezik, hanem a hálózatokban, a kapcsolatokban is. A tanulás pedig nem más, mint képesség ezeknek a kapcsolatoknak a létrehozására és kezelésére.

Mit jelent ez a te gyakorlatodban?

A te szereped megváltozik: Nem egy hagyományos tanár vagy, aki „leadja az anyagot”. Te egy facilitátor, egy segítő vagy, aki összekapcsolja a kliens az információval, az eszközökkel és más emberekkel (pl. a családjával).

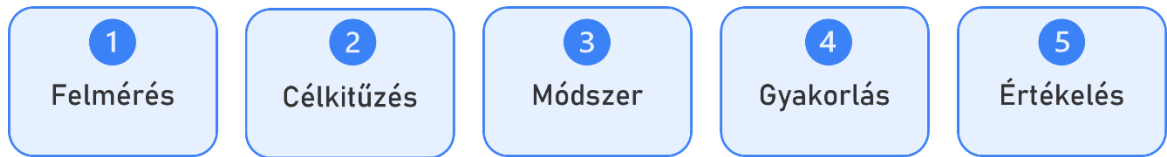
A cél a „tudni, hol”: Nem az a legfontosabb, hogy a kliens fejből tudjon minden lépést. Sokkal értékesebb, ha tudja, hol keresse az információt, vagy kitől kérjen segítséget, ha elakad. A cél az önállóság, nem a lexikális tudás.

Az eszköz is tanít: A tanulás nemcsak közted és a kliens között zajlik. Maga az okostelefon, egy alkalmazás vagy egy YouTube-videó is a tanulási folyamat része lehet.

A differenciált fejlesztés folyamata 5 lépésben:

1. **Felmérés:** Ez nem egy vizsga, hanem egy barátságos, bizalmi beszélgetés. Használd a fenti táblázatot mankóként! Mit tud már? Mitől fél? Mi az az egy dolog, amit a legjobban szeretne elérni?
2. **Célkitűzés:** Közös a klienssel tűzzetek ki egyetlen, apró, de számára rendkívül motiváló célt! Például: „A célunk az, hogy egy hét múlva videón fel tudja hívni az unokáját Németországban.” Ez a konkrét, személyes cél sokkal erősebb hajtóerő, mint egy általános „tanuljunk meg internetezni” cél.
3. **Módszer és eszközök:** Mindig a legegyszerűbb megoldást válaszd! Kezdjétek egyetlen funkcióval, egyetlen eszközön. Ne akarj egyszerre mindent megmutatni! Legyél rugalmas és türelmes.
4. **Gyakorlás:** Lépésről lépésre, kéz a kézben haladjatok. Mindig a kliens kezében legyen az eszköz! Ő nyomja meg a gombokat, ő érintse meg a képernyőt. A te feladatod a bátorítás és a folyamatos, pozitív megerősítés. A türelem a legfontosabb erényed.
5. **Értékelés:** Felejtsd el a tesztek és a számonkérést! Az értékelés itt a siker közös megélését jelenti. A cél a magabiztosság növelése. „Látja, sikerült! Ön is meg tudta csinálni! Most már egyedül is menni fog.” Ez a fajta nem-formális, támogató értékelés sokkal hatékonyabb, mint bármilyen formális vizsga.

A differenciált fejlesztés 5 lépése



1.3 Gyakorlati lépések: a legfontosabb digitális készségek tanítása

Példák

A cél nem az, hogy IT-szakértőt képezz, hanem hogy olyan készségeket adj a kliens kezébe, amelyek közvetlenül javítják az életminőségét. Nézzünk néhány konkrét, nagy hatású példát!

1. esettanulmány: Az első videóhívás

Kliensed, Erzsike néni, szeretné látni a Londonban élő unokáját.

1. lépés (Előkészület): Ellenőrizd, hogy van-e stabil internetkapcsolat (Wi-Fi). Telepítsd fel a legegyszerűbb alkalmazást (pl. Messenger, Viber, WhatsApp), és segíts létrehozni egy fiókot. A jelszót írd fel egy biztonságos helyre!
2. lépés (Gyakorlás): Először veled vagy egy kollégáddal gyakoroljon. Mutasd meg neki lassan, hogyan kell megnyitni az appot, kikeresni a nevet és elindítani a videóhívást.
3. lépés (Tipikus hibák kezelése): Készítsd fel a gyakori problémákra! „Ha fordítva van a kamera, ezt a kis ikont kell megnyomni.” „Ha nem halljuk egymást, nézzük meg a hangerőt.” A legfontosabb, hogy ezeket ne kudarcként, hanem a tanulási folyamat részeként kezeljétek.
4. lépés (Az éles hívás): Egyeztesd le az időpontot a családdal. Az első hívásnál legyél ott mellette, de csak, mint csendes támogató. Hagyd, hogy ő élvezze a sikert!

2. esettanulmány: Hozzáférés a hivatalos szolgáltatásokhoz

Kliensed, Ferenc bácsi, szeretné megnézni a legutóbbi laboreredményét anélkül, hogy be kellene mennie a rendelőbe.

A fókusz: Ne akarj mindent megmutatni! Koncentráljatok egyetlen feladatra: az EgészségAblak alkalmazás használatára egy konkrét lelet megtekintéséhez.

1. lépés **(Bejelentkezés)**: Mutasd meg neki, hogyan tud bejelentkezni az Ügyfélkapu azonosítójával. Magyarázd el, miért biztonságos ez.
2. lépés **(Navigáció)**: Lassan, egyértelműen mutasd meg, hol találja a „Leleteim” menüpontot.
3. lépés **(Értelmezés)**: Segíts neki értelmezni, amit lát. Ez a feladat tökéletesen összeköti a digitális mentorálást az alapvető gondozói feladataiddal.

3. esettanulmány: Megbízható információ keresése

Kliensed, Mária néni, szeretne egy jó piskótareceptet találni.

1. lépés **(A kereső)**: Mutasd meg neki a Google keresőt. Gépeljétek be együtt: „recept piskótához”.
2. lépés **(A találatok)**: Magyarázd el a különbséget a hirdetések (általában a lista elején, „Hirdetés” jelzéssel) és a valódi találatok között.
3. lépés **(A megbízhatóság)**: Tanítsd meg neki, hogy a legismertebb receptes oldalak általában megbízhatóbbak. Ez az első lépés a kritikus gondolkodás felé az online térben.

Biztonság mindenekelőtt: védelem az online veszélyekkel szemben

Amikor kinyitod a digitális világ ajtaját egy kliens előtt, egy rendkívül fontos etikai felelősséget is a válladra veszel. A te feladatod nemcsak a lehetőségek bemutatása, hanem a veszélyekre való felkészítés is. A digitális befogadásnak ez a paradoxona: a felhatalmazás együtt jár a kockázatoknak való kitettséggel. Az idősek sajnos a csalók egyik fő célcsoportját jelentik, ezért a biztonságról szóló beszélgetés nem egy lehetőség, hanem a mentorálási folyamat kötelező és szerves része.

A kliens védelme: egyszerű szabályok a csalások ellen

Taníts meg néhány egyszerű, könnyen megjegyezhető szabályt a leggyakoribb csalástípusok ellen!

- **Adathalászat (Phishing)**: Gyanús e-mailek és SMS-ek, amelyek egy bank, egy csomagküldő szolgálat vagy más hivatalos szerv nevében érkeznek, és sürgősen arra kérnek, hogy kattints egy linkre vagy add meg az adataidat.
- **Telefonos csalások (Vishing)**: Hívások, ahol a csalók banki ügyintézőnek, rendőrnek vagy közműszolgáltató munkatársának adják ki magukat, és egy „gyanús tranzakcióra” vagy „tartozásra” hivatkozva próbálnak meg adatokat vagy pénzt kicsalni.
- **Romantikus csalások**: Különösen a magányos, özvegy kliensek vannak veszélyben. Az interneten megismert „új szerelem” rövid idő után pénzt kér valamilyen sürgős okra hivatkozva.

Önvédelem és etika: a te felelősséged

A kliens védelme mellett a saját szakmai és jogi határaidra is figyelned kell.

- **Szakmai határok:** Soha ne használd a saját személyes fiókjaidat (e-mail, közösségi média) egy kliens segítésére! Ezzel elkerülheted az ún. kettős kapcsolat etikai dilemmáját, ahol a szakmai és a magánéleti szerepek összemosódnak.
- **Adatvédelem (GDPR):** Soha ne mentsd el a kliens jelszavait a saját telefonodra vagy számítógépedre! A kliens adatait a legszigorúbb titoktartással kell kezelned. Ez nemcsak etikai, hanem törvényi kötelezettség is.

Aranyszabályok, amiket taníts meg az ellátottadnak:

1. **Légy mindig gyanakvó!** Az interneten nem minden az, aminek látszik. A kéretlen üzeneteket, a túl jó ajánlatokat mindig kezeld fenntartással! Ha egy ajánlat túl szép ahhoz, hogy igaz legyen, akkor az valószínűleg nem is az.
2. **Soha ne kattints ismeretlen linkre!** Ha egy üzenet gyanús, vagy nem várt helyről érkezik, soha ne kattints a benne lévő linkekre vagy csatolmányokra. Inkább töröld ki az üzenetet.
3. **A bankod SOHA nem kéri el a jelszavadat vagy a teljes kártyaszámodat!** A bankok és más hivatalos szervek soha nem kérnek érzékeny adatokat e-mailben vagy telefonon. Ha ilyen hívást kapsz, bontsd a vonalat, és hívd te a bankodat a hivatalos, ismert telefonszámon!
4. **Használj erős jelszót!** A jó jelszó hosszú, tartalmaz kis- és nagybetűt, számot és különleges karaktert is. Segíts az ellátottadnak egy olyan jelszót kitalálni, amit meg tud jegyezni, de nehéz kitalálni (pl. egy kedvenc mondásának kezdőbetűi számokkal kiegészítve).

1.3.1 A fejlődés nyomon követése: értékelés és dokumentáció

Hogyan mérheted a közös munkátok sikerét? A hagyományos, formális értékelési módszerek itt nem működnek. Egy teszt kitöltetése csak szorongást keltene, és éppen a lényegét, a magabiztosságot rombolná le. A digitális mentorálás értékelése nem-formális, a gyakorlati eredményekre és a pozitív megerősítésre épül.

A sikermappa: a portfólió alapú értékelés

A legjobb módszer a fejlődés mérésére és láthatóvá tételére egy egyszerű portfólió, vagy ahogy mi nevezzük, egy „sikermappa” létrehozása. Ez egy olyan gyűjtemény, amely a kliens által elért sikereket dokumentálja. Nem kell bonyolult dologra gondolni.

A sikermappa tartalma lehet:

- egy fotó, amit a kliens készített és küldött el,
- egy kinyomtatott recept, amit ő keresett meg az interneten,
- egy rövid, kézzel írt feljegyzés az első sikeres videóhívás dátumáról és élményéről.

Ez a módszer nemcsak a fejlődést méri, hanem maga is egy motivációs eszköz. Láthatóvá teszi a kliens számára, hogy mennyi mindent tanult, és megerősíti a kompetenciaérzését.

Hivatalos dokumentáció: a fejlesztés helye a gondozási tervben

A szociális szakmában végzett minden tevékenységünket hivatalos keretek között kell végeznünk és dokumentálnunk. A digitális mentorálás nem lehet egy „szívességből tett” plusz feladat. Ahhoz, hogy szakmai tevékenységként ismerjék el, be kell építened a kliens hivatalos gondozási tervébe.

Ezzel hidat építesz a nem-formális, bizalmi légkörben zajló tanulás és a szakma formális elvárásai közé. A digitális mentorálást a gondozási tervben fejlesztő tevékenységként kell feltüntetni. Így tudod a kliens személyes céljait lefordítani a szakma nyelvére.

Hogyan dokumentálj a gondozási tervben?

Helyzetfeltárás/Probléma: *„Az ellátott a távol élő családtagok miatt magányosnak érzi magát, szociális kapcsolatai beszűkültek. A digitális eszközök használatától idegenkedik, ami gátolja a kapcsolattartásban.”*

Célkitűzés (rövid távú): *„Az ellátott képessé válik okostelefonon keresztül videóhívás indítására és fogadására a szociális izoláció csökkentése érdekében 3 héten belül.”*

Feladatok/Intervenciók: *„Heti 2x30 perces egyéni digitális mentorálás a videóhívó alkalmazás (Viber) használatának elsajátítására. A biztonságos internethasználat alapvető szabályainak (adathalászat, telefonos csalások) megbeszélése.”*

Értékelés/Várható eredmény: *„Az ellátott önállóan használja a videóhívó funkciót, kapcsolatai aktívabbá válnak. A sikerélmény növeli az önbizalmát.”*

Mikrotanúsítvány

A gondosan dokumentált „sikermappa” és a gondozási tervben rögzített fejlesztési folyamat alapul szolgálhat egy mikrotanúsítvány megszerzéséhez is. A mikrotanúsítvány egy olyan hivatalos igazolás, amely egy konkrét, rövid tanulási folyamat eredményét ismeri el. Ez a kliens számára óriási sikerélményt és elismerést jelenthet, az intézmény számára pedig bizonyítja a gondozási munka hatékonyságát és innovatív jellegét.

1.4 Kulcsgondolatok

A **digitális mentorálás** a modern szociális gondozói munka szerves része, amelyet a szakmai követelmények (KKK) is előírnak.

A „**Digitális Újoncok**” támogatása mindig személyre szabott (differenciált) kell, hogy legyen, figyelembe véve egyéni céljaikat, félelmeiket és haladási ütemüket.

A te feladatod nem a tanítás, hanem a **facilitálás**: segítesz a kliensnek kiépíteni a saját kapcsolatait az online világban (konnektivizmus).

A **biztonságos internethasználat** tanítása és a szakmai etikai szabályok (adatvédelem, határok) betartása elválaszthatatlan a mentorálástól.

A fejlesztési folyamatot és annak eredményeit a hivatalos gondozási tervben is **dokumentálni** kell, összekötve a nem-formális tanulást a szakmai gyakorlattal.

1.5 Kislexikon

Kifejezés	Magyarázat
Adathalászat (Phishing)	Csalási módszer, ahol a bűnözők hivatalos szervezetnek (pl. bank, futárszolgálat) kiadva magukat próbálnak meg személyes vagy banki adatokat megszerezni e-mailben vagy SMS-ben.
Digitális kompetencia	A digitális technológiák magabiztos, kritikus és kreatív használatának képessége a tanulás, a munka és a társadalmi részvétel során.
Digitális újonc	Olyan személy, aki nem, vagy csak nagyon alacsony szinten rendelkezik digitális ismeretekkel és készségekkel.
Differenciált fejlesztés	Olyan személyre szabott pedagógiai megközelítés, amely figyelembe veszi a

Kifejezés	Magyarázat
	tanuló egyéni képességeit, előismereteit, motivációját és haladási ütemét.
Gondozási terv	A szociális ellátásban használt hivatalos dokumentum, amely egyénre szabottan rögzíti az ellátott állapotát, a gondozási célokat és a szükséges feladatokat.
Kettős kapcsolat	Olyan helyzet a segítő szakmában, amikor a szakember és a kliens között a szakmai kapcsolaton túl egy másik (pl. baráti, üzleti, rokon) viszony is fennáll, ami etikai dilemmákat vet fel.
Konnektivizmus (Connectivism)	Egy modern tanuláselmélet, amely szerint a tanulás a hálózatokban való részvétel és a kapcsolatok létrehozásának folyamata. A tudás nemcsak az egyénben, hanem a hálózaton belül is létezik.
Mikrotanúsítvány (Micro-credential)	Egy rövid, célzott tanulási folyamat (pl. egy tanfolyam) elvégzését és az ott megszerzett konkrét tudás, készség igazolását szolgáló hivatalos okirat.
Non-formális tanulás	A hivatalos iskolarendszeren kívül, de szervezett keretek között (pl. tanfolyam, szakkör) zajló tanulás.

1.6 Gondolkodtató kérdések

1. Szerinted hol húzódik a határ a segítő szándékú digitális támogatás és a kliens magánszférájába való beavatkozás között? Hogyan kezelnéd, ha egy kliens a te személyes Facebook-profilodat szeretné ismerősnek jelölni?
2. Egy kliensed sikeresen megtanulja használni a közösségi médiát, de elkezd álhíreket és téves információkat megosztani. Mi a teendő ilyenkor? Meddig terjed a felelősséged a kliens online viselkedéséért?
3. Hogyan győznél meg egy rendkívül bizalmatlan, a technológiától mereven elzárkózó klienst arról, hogy adjon egy esélyt a digitális eszközöknek, anélkül, hogy nyomást gyakorolnál rá?

1.7 Megoldókulcs a gondolkodtató kérdésekhez

Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a személyes reflexió a fontos, emellett lényeges az egyéni helyzetekre adott reflektív, szakmai-etikai megoldások alkalmazása is.

1.8 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok

1. **Helyzetelemző feladat** (Páros munka): Olvassátok el az alábbi esettanulmányt, majd a pároddal közösen készítetek vázlatot egy gondozási tervhez a fejezetben tanultak alapján!

Esettanulmány: „József bácsi, 82 éves, egyedül él. Látása és hallása enyhén gyengült. Van egy régi, nyomógombos telefonja, amit csak hívásra használ. Fia Svájcban él, ritkán tud hazajönni. József bácsi szeretne képeket kapni az unokáiról, de fél, hogy 'elrontja a számítógépet', és attól is tart, hogy 'ellopják az adatait'. A fia vett neki egy egyszerűbb okostelefont, de a dobozában áll.”

Feladat: Határozzátok meg a lehetséges célokat, az első lépéseket, a várható akadályokat és a dokumentáció módját a gondozási tervben!

2. **Szerepjáték/Szimuláció** (Csoportos feladat): Alakítsatok 3 fős csoportokat (Gondozó, Kliens, Megfigyelő). Játsszátok el az első találkozást, ahol a „Gondozó” felméri a „Kliens” digitális ismereteit és motivációit. A „Kliens” válasszon egyet a táblázatban szereplő típusok közül. A „Megfigyelő” jegyzeteljen a kommunikációról, a bizalomépítésről és a differenciált megközelítésről. Utána cseréljétek szerepet!
3. **Kutatómunka** (Egyéni feladat): Nézz utána az interneten a „Gondosóra program” és a „Digitális Állampolgárság Program (DÁP)” aktuális lehetőségeinek! Készíts egy rövid, 10 pontos összefoglalót arról, hogyan tudnád ezeket az információkat felhasználni egy idős kliens tájékoztatására.
4. **Problémamegoldó feladat:** Készíts egy egyszerű, egyoldalas, nagybetűs „szórólapot” egy idős kliens számára „Hogyan ismerd fel az internetes csalókat?” címmel. Használj egyszerű nyelvezetet és piktogramokat! A tartalomhoz meríts ötletet a fejezetből és a rendőrség hivatalos ajánlásaiból.

1.9 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz

Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a személyes reflexió a fontos, emellett lényeges az egyéni helyzetekre adott reflektív, szakmai-etikai megoldások alkalmazása is.

2. fejezet - A szociális szférában dolgozók digitális mentorálási feladatai

2.1 Bevezetés

Képzeld el Ilona nénit, aki 82 éves, és egyedül él egy kisvárosi lakásban. A gyermekei és unokái külföldön dolgoznak, a dédunokáját pedig még sosem látta élőben, csak fényképen. Gyakran érzi magát magányosnak és elvágva a szeretteitől. Hallotta, hogy az interneten keresztül beszélhetne velük, akár láthatná is őket, de a gondolat, hogy egy „kütyüt” kellene kezelnie, félelemmel és szorongással tölti el. Mi van, ha elront valamit? Mi van, ha nevetségessé teszi magát? Ilona néni helyzete nem egyedi. Ma Magyarországon emberek százezrei, különösen az idősebb korosztály tagjai, érzik magukat kirekesztve a digitális világból.



Szociális szférában dolgozóként és ápolóként a te feladatod nem csupán a fizikai szükségletek kielégítése. A hivatásod egyik legfontosabb célja az életminőség javítása, a társas kapcsolatok támogatása és a magány enyhítése. A 21. században a digitális írástudás már nem luxus, hanem alapvető eszköz a kapcsolattartáshoz, az ügyintézéshez, az információszerzéshez és a teljesebb élethez. A Képzési és Kimeneti Követelmények (KKK) is előírják, hogy munkád során magabiztosan kell használnod az infokommunikációs eszközöket, és segítened kell ebben az ellátottaidat is.

Ebben a fejezetben nem egy bonyolult informatikai kézikönyvet kapsz a kezvedbe. Sokkal inkább egy gyakorlati útmutatót, amely megmutatja, hogyan válhatsz te magad is egyfajta „digitális mentorrá”: egy türelmes, empátikus segítővé, aki a már meglévő bizalmi kapcsolatra építve vezeti be az ellátottat a digitális világba. Megtanulod, hogy ez a feladat nem a technológiáról, hanem az emberről szól. Arról, hogyan adhatsz a gondozottad kezébe egy új eszközt, amellyel kinyithatja az ablakot a világra.

A fejezet végére képes leszel:

- értelmezni a digitális mentorálás szerepét és fontosságát a modern szociális gondozói munkában.
- felmérni egy ellátott digitális készségeit, motivációit és a tanulással kapcsolatos esetleges félelmeit.
- lépésről lépésre megtervezni és lebonyolítani egy személyre szabott, sikerélményt nyújtó digitális fejlesztési folyamatot.
- felismerni az online tér leggyakoribb veszélyeit, és alapvető biztonsági ismereteket átadni az ellátottnak.
- a tanultakat magabiztosan alkalmazni a mindennapi gondozói munkád során és a szakmai vizsgán.

2.2 A digitális mentor szerepe: több, mint technikai segítség

Amikor a digitális mentorálásról beszélünk a szociális munkában, fontos megértened, hogy ez a szerep alapvetően különbözik egy informatikus vagy egy számítástechnika-tanár munkájától. A te legfontosabb eszközöd nem a műszaki tudás, hanem az a bizalmi kapcsolat, amelyet a gondozottaddal már kiépítettél.

Te nem egy idegen vagy, aki „oktatni” jön, hanem egy ismerős, megbízható segítő, aki a mindennapi gondozási feladatok részeként, természetes módon nyújt támogatást egy új területen is.

A digitális mentorálás nem egy különálló tevékenység, hanem szorosan **integrálódik a gondozási folyamatba**. Amikor segítesz az ellátottnak online időpontot foglalni a szakrendelésre, megmutatod neki, hogyan nézheti meg az unokája legújabb fotóit a közösségi médiában, vagy közösen kerestek egy régi filmet az interneten, valójában digitális mentorálást végzel. Ezek a helyzetek a gondozottad saját életterében, az ő igényeiből kiindulva jönnek létre. Ez a személyre szabott, gyakorlatorientált megközelítés a leghatékonyabb, különösen azoknál, akik szoronganak a technológiától.

A te feladatod tehát sokkal több, mint a technikai problémák megoldása. Te vagy az, aki:

Motivál és bátorít: Felismered és megerősíted az ellátott belső motivációját (pl. „Látom, mennyire szeretne beszélni az unokájával. Megmutassam, hogyan tudná őt felhívni?”). Segítesz leküzdeni a kezdeti félelmeket, és biztosítod, hogy minden apró lépés sikerélmény legyen.

Biztonságot nyújt: Az ismeretlen digitális térben te jelented a kapaszkodót. A te jelenléted csökkenti a szorongást, és megteremti azt a nyugodt légkört, amelyben a tanulás lehetséges.

Empátiával fordul a nehézségek felé: Megérted, hogy ami egy fiatalnak magától értetődő, az egy idős, digitális tapasztalattal nem rendelkező embernek komoly kihívást jelenthet. A te türelmed és megértésed a kulcs a haladáshoz.

A digitális mentor hármas szerepe



Motiváló és bátorító

Felismeri az ellátott belső motivációját, segít leküzdeni a félelmeket, és minden apró lépést sikerélménnyé alakít.



Biztonságot nyújtó

Jelenlétével csökkenti a szorongást, és megteremti azt a nyugodt légkört, amelyben a tanulás lehetséges és a veszélyek elkerülhetők.



Empatikus támasz

Megérti, hogy ami egy fiatalnak egyszerű, az egy idős embernek kihívást jelenthet. A türelem és a megértés a haladás kulcsa.

Ez a segítő attitűd teszi a szociális szférában dolgozót a leghatékonyabb digitális mentorrá. A Képzési és Kimeneti Követelmények (KKK) is hangsúlyozzák a segítő beszélgetés és az infokommunikációs eszközök használatának fontosságát, ami pontosan lefedi ezt a tevékenységet. A te szereped tehát nem az, hogy szakértő legyél minden alkalmazásban, hanem hogy a meglévő gondozói kompetenciáidat – a bizalomépítést, a kommunikációt, az empátiát – kiterjeszd a digitális térre is, ezzel egy új, rendkívül fontos dimenzióval gazdagítva a segítő kapcsolatot.

2.3 A mentorálási folyamat lépésről lépésre

A sikeres digitális mentorálás egy jól felépített, tudatos folyamat. Nem arról szól, hogy egyszer csak leültetjük az ellátottat a gép elé, és elárasztjuk információval. A kulcs a fokozatosság, a személyre szabottság és a folyamatos visszajelzés. Nézzük meg a gyakorlati lépéseket, amelyeket te is követni tudsz a munkád során.

1. Kapcsolatfelvétel és igényfelmérés: A „Miért?” megtalálása

Minden a motivációval kezdődik. Ahelyett, hogy te mondanád meg, mit kellene tanulnia, puhatolózz, hogy ő mit szeretne elérni. A beszélgetést indíthatod egyszerű, nyitott kérdésekkel:

- „Szokott arra gondolni, hogy jó lenne látni az unokákat, akik messze élnek?”
- „Hallottam, hogy a régi kedvenc sorozata fent van az interneten. Érdekelne, hogyan lehetne megnézni?”
- „Mi az, ami a leginkább hiányzik Önnek abból, hogy nem használja az internetet?”

A cél, hogy ne egy elvont „internetezést” tanuljon, hanem egy konkrét, számára fontos és vonzó célt érjen el. Az igényfelmérés során térképezd fel a jelenlegi tudását (volt-e már a kezében okostelefon?), a fizikai korlátait (jól lát, remeg-e a keze?) és a félelmeit (mitől tart a leginkább?).

2. Célkitűzés és tervezés: Egyetlen lépés egyszerre

Fő Cél	Részcélok	Szükséges Eszközök	Mentor Támogatása	Értékelés (Sikerélmény)
 Videóhívás az Ausztráliában élő unokával.	 1. A tablet felébresztése a gombbal.  2. A Messenger ikonjának megtalálása.  3. Az alkalmazás megnyitása egy érintéssel.  4. Az unoka nevének megkeresése.  5. A videóhívás indítása a kamera ikonnal.	 Feltöltött tablet, működő internetkapcsolat, az unoka elérhetősége.	 Türelmes magyarázat, az ikonokra való rámutatás,  pozitív megerősítés („Nagyon ügyes!”, „Pontosan!”),  a félelem oldása („Semmi baj, ha nem sikerül elsőre, próbáljuk újra!”).	 Ilona néni képes egyedül elindítani a hívást. A sikeres beszélgetés a legnagyobb jutalom.

Ha megvan a közös cél (pl. videóhívás az unokával), bontsátok le egészen apró, könnyen teljesíthető lépésekre. A nagy, elérhetetlennek tűnő feladat így egy teljesíthető sorozattá válik. Fontos, hogy a tervet közösen alakítsátok ki, és az ellátott is értse, mi fog történni. Ez növeli a biztonságérzetét és a kontroll érzését.

3. A gyakorlás: Türelem, ismétlés és pozitív légkör

Ez a folyamat legérzékenyebb része. A te feladatod egy olyan biztonságos tanulási környezet megteremtése, ahol az ellátott nem fél hibázni.

Hagyd, hogy ő csinálja! Ne vedd ki a kezéből az eszközt, még akkor sem, ha lassabban halad. Vezesd a kezét, mutass rá a képernyőre, de a kattintás, az érintés az övé legyen. Az aktív részvétel elengedhetetlen a tanuláshoz.

Egy alkalom, egy feladat! Ne akarj egyszerre túl sokat tanítani. Egy foglalkozás fókuszáljon egyetlen apró készségre (pl. a telefon feloldása). A kevesebb itt mindig több.

Ismétlés, ismétlés, ismétlés. Ami tegnap ment, ma már lehet, hogy bizonytalan. Legyél türelmes, és gyakoroljátok annyiszor, ahányszor csak szükséges.

Dicsérj sokat! Minden apró sikerélményt erősíts meg. A dicséret, a mosoly, a bátorítás csökkenti a szorongást és növeli az önbizalmat.

Adj szabadságot! Bíztsd, hogy akár egyedül a mentorálást követően önállóan kezdje elmélyíteni ismereteit például a tervezetten 2025 végén induló <http://www.digitalisnavigator.hu/> felületen, amely strukturált tanulási útvonalakat és gyakorlófeladatokat kínál a témákhoz kapcsolódóan. Ez a képzést követő tanulási szakasz segíti a megszerzett digitális készségek megerősítését, valamint támogatja az önálló gyakorlást és az önbizalom fejlesztését a digitális eszközök használatában.

4. Támogatás és utánkövetés: Az önállóság felé

A célod nem az, hogy az ellátott függjön tőled, hanem hogy képessé váljon az önálló eszközhasználatra.

Bátorítsd a kísérletezésre! Ha már magabiztosabb, hagyd, hogy egyedül is próbálkozzon.

Készíts egyszerű segédleteket! Egy papírra, nagy betűkkel leírt, 3-4 lépéses útmutató (pl. „1. Zöld gomb megnyomása. 2. Kati nevére bökkés.”) nagy segítség lehet, amikor nem vagy ott.

Vezesd be a mikrotanúsítvány fogalmát! Bár ez egy formálisabb eszköz, játékosan is alkalmazhatod. Egy-egy sikeresen elsajátított készség után adhatsz neki egy kis, kézzel rajzolt „oklevelet” (pl. „Gratulálok, sikeresen elküldted az első e-maill!”). Ez kézzelfoghatóvá teszi a haladást és motivál.

Ez a lépésről lépésre haladó, emberközpontú folyamat biztosítja, hogy a digitális mentorálás ne egy újabb stresszforrás, hanem egy közös, örömteli, az életminőséget valóban javító tevékenység legyen.

A sikeres mentorálás négy lépése



2.4 Módszertani eszköztár a hatékony tanításhoz

Ahhoz, hogy igazán hatékony digitális mentor lehess, érdemes megismerkedned néhány alapvető tanulásmódszertani elvvel. Ezek segítenek megérteni, hogyan működik a felnőtt- és időskori tanulás, és milyen eszközökkel teheted a folyamatot gördülékenyebbé. Nem kell pedagógusprofesszornak lenned, elég néhány kulcsfontosságú alapelvet megjegyezned.

A felnőttek tanításával foglalkozó tudományt **andragógiának**, az időskori tanulás sajátosságaival foglalkozó területet pedig **gerontológiának** nevezzük. Ezekből az elvekből merítve a következőkre érdemes figyelned:

Azonnali hasznosság és relevancia: Egy felnőtt, különösen egy idős ember, akkor motivált a tanulásra, ha pontosan látja, hogy a megszerzett tudást mire tudja használni a saját életében. Ne általánosságban tanítsd „a számítógép használatát”, hanem mindig egy konkrét, személyes probléma megoldásából indulj ki (pl. „Hogyan tudom megnézni a buszmenetrendet?”).

Tapasztalatra építés: A gondozottadnak hatalmas élettapasztalata van. Használd ezt erőforrásként! Ahelyett, hogy új, idegen fogalmakat vezetsz be, kösd az újat a már ismerthez. Erre kiváló eszköz a metafora, vagyis a képes beszéd. A digitális világ elvont fogalmai sokkal érthetőbbé válnak, ha egy ismert, kézzelfogható dologhoz hasonlítod őket.

Önirányítás és türelem: A felnőtt tanuló szereti a saját kezében tartani az irányítást. Hagyd, hogy ő diktálja a tempót. Ha valamit többször kell elismételni, tedd meg türelemmel, ítélkezés nélkül. A tanulási folyamat nem egyenes vonalú, lehetnek benne jobb és rosszabb napok.

A sikerélmény mindenek felett: A legfontosabb motivációs erő a siker. Tervezd meg a tanulási alkalmakat úgy, hogy minden alkalom végén legyen egy kézzelfogható, pozitív eredmény. Egy sikeresen elküldött üzenet, egy megtalált recept vagy egy megnézett videó sokkal többet ér, mint órákig tartó elméleti magyarázat. A kis lépésekben való haladás biztosítja a folyamatos sikerélményt, ami csökkenti a kudarctól való félelmet és építi az önbizalmat.

Használható metaforák a digitális világ megértéséhez:

- **"Felhő"** (Cloud): „Olyan, mint egy digitális kamra vagy fészker. Nem a lakásban van, de a kulcs nálunk van hozzá, és bárholnan elérhetjük a dolgainkat, amiket ott tárolunk.”
- **E-mail cím:** „Ez pont olyan, mint a postacíme, csak az interneten. Ide érkeznek a digitális levelek.”
- **Vírusirtó:** „Úgy működik, mint egy védőoltás a számítógépnek. Megvédi a digitális kórokozóktól, a vírusoktól.”
- **Böngésző** (pl. Chrome, Firefox): „Ez egy különleges ablak, amin keresztül kinézhetünk az internetre, és megnézhetjük a különböző weboldalakat, amik olyanok, mint a különböző boltok vagy hivatalok a városban.”

Ezeknek az egyszerű módszertani elveknek az alkalmazásával a tanítási folyamat mindkettőtök számára élvezetesebbé és hatékonyabbá válik.

2.5 Kulcsgondolatok

A digitális mentorálás a gondozói munkában a már meglévő bizalmi kapcsolatra épülő, személyre szabott segítő folyamat, amelynek célja az ellátott **életminőségének javítása** és társadalmi bevonódásának erősítése.

A **hatékony tanítás** kulcsa a türelem, a pozitív megerősítés, a kis lépésekben való haladás és a folyamatos sikerélmény biztosítása, figyelembe véve a felnőtt- és időskori tanulás sajátosságait.

A gondozónak **kettős felelőssége** van: egyrészt képessé kell tennie az ellátottat a digitális világ magabiztos használatára, másrészt fel kell készítenie őt az online tér veszélyeire és az alapvető biztonsági szabályokra.

A digitális mentorálás végső célja nem a technikai segítségnyújtástól való függőség kialakítása, hanem a kliens önálló, **magabiztos digitális polgárrá** válásának támogatása.

Ez a tevékenység a szociális gondozó és ápoló szakma Képzési és Kimeneti Követelményeinek (KKK) szerves részét képezi, és **elengedhetetlen kompetencia** a 21. századi ellátásban.

2.6 Kislexikon

Kifejezés	Magyarázat
Adathalászat (Phishing)	Olyan online csalási módszer, amikor a bűnözők egy ismert cég vagy intézmény (pl. bank, posta) nevében küldött, hivatalosnak tűnő üzenetben próbálják meg rávenni az áldozatot, hogy adja meg a személyes vagy banki adatait egy hamis weboldalon.
Andragógia	A felnőttek tanításának és tanulásának tudománya. Alapelve, hogy a felnőttek másként tanulnak, mint a gyerekek: a tapasztalataikra építenek, és a gyakorlatban azonnal hasznosítható tudást keresik.
Digitális kompetencia	Az a képesség, hogy a digitális eszközöket (számítógép, okostelefon, internet) magabiztosan, kritikusan és biztonságosan tudjuk használni a kommunikációra, munkára, tanulásra és a mindennapi problémák megoldására.
Empátiafáradtság (Compassion Fatigue)	A segítő foglalkozásúaknál (pl. ápolók, szociális munkások) jelentkező érzelmi és fizikai kimerültség, amelyet a mások szenvedésével való folyamatos és intenzív szembesülés okoz. Nem a törődés hiányát jelenti, hanem a segítő kapacitás kimerülését.
IKT (Infokommunikációs technológia)	Gyűjtőfogalom, amely magában foglalja az információ kezelésére, tárolására és továbbítására szolgáló összes modern technológiát, beleértve a számítógépeket, az internetet, a mobiltelefonokat és a különböző szoftvereket.

Kifejezés	Magyarázat
Mikrotanúsítvány (Micro-credential)	Egy kisebb, jól körül határolt tudás vagy készség (pl. egy adott program használatának elsajátítása) megszerzését igazoló hivatalos elismerés. Rövid, célzott képzések után szerezhető, és a folyamatos fejlődést, tanulást dokumentálja.
Szupervízió	Olyan szakmai személyiségfejlesztő módszer, ahol egy képzett szakember (a szupervízor) segít a segítő foglalkozásúaknak rendszeresen átgondolni és feldolgozni a munkájuk során felmerülő nehézségeket, szakmai elakadásokat és érzelmi terheket. Célja a szakmai fejlődés támogatása és a kiégés megelőzése.

2.7 Gondolkodtató kérdések

1. Hogyan kezelnéd azt a helyzetet, amikor egy ellátott családja ellenzi, hogy megtanítsd a hozzátartozójukat az internet használatára, mert féltik a csalóktól? Milyen érveket hoznál fel a digitális mentorálás mellett, és hogyan vonnád be a családot a biztonságos tanulási folyamatba?
2. Szerinted hol húzódik a határ a segítőkézség és a kliens magánszférájának megsértése között, amikor például a közösségi média vagy az online bankolás használatában segítesz? Milyen konkrét szabályokat állítanál fel magadnak és a kliensnek a közös munka elején, hogy mindkettőtök számára egyértelműek legyenek a határok?
3. A digitális mentorálás során te magad is szembesülhetsz új kihívásokkal, frusztrációval vagy az ellátott nehézségei miatti tehetetlenséggel. Hogyan tudod megelőzni az empátiafáradtságot és a kiégést ebben az új szerepkörben? Milyen szakmai támogató eszközöket (pl. esetmegbeszélés a kollégákkal, szupervízió) vennél igénybe a saját mentális egészséged védelmében?

2.8 Megoldókulcs a gondolkodtató kérdésekhez

Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a személyes reflexió a fontos, emellett lényeges az egyéni helyzetekre adott reflektív, szakmai-etikai megoldások alkalmazása is.

2.9 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok

1. **Helyzetelemző feladat** (Esettanulmány): Katalin, egy 82 éves, egyedül élő hölgy, aki mozgásában korlátozott, és ritkán hagyja el az otthonát. Arról panaszkodik neked, hogy nagyon magányos, és szeretné látni a külföldön élő dédunokájáról készült friss fotókat. Hallott a Facebookról, de fél tőle, mert a tévében sok rosszat mondtak róla, és tart az online csalóktól. A feladatod: Készíts egy vázlatos digitális mentorálási tervet Katalin számára! A terved térjen ki a következőkre:
 - Hogyan kezdenéd a beszélgetést a félelmeiről?
 - Mi lenne az első, konkrét, kézzelfogható cél, amit kitűznének?
 - Vázold fel az első 3-4 tanulási lépést!
 - Milyen lehetséges nehézségekre számítasz a folyamat során?
 - Milyen alapvető biztonsági tanácsokat adnál neki a Facebook használatával kapcsolatban?
2. **Páros munka:** Beszéljétek meg a pároddal! Gyűjtsetek össze öt olyan, Magyarországon elérhető online szolgáltatást vagy alkalmazást (pl. online bevásárlás, szakorvosi időpontfoglalás, online könyvtár, menetrend, kulturális tartalom), ami jelentősen javíthatná egy idős, otthonát nehezen elhagyó ellátott életminőségét. Készítsetek egy rövid listát, és minden ponthoz írjatok egy-két mondatos indoklást, hogy miért tartjátok hasznosnak!

Szerepjáték/Szimuláció:

Játsszátok el a következő helyzetet hármias csoportokban!

Szereplők: „Józsi bácsi” (80 éves, türelmetlen, frusztrált), a gondozója (türelmes, segítőkész), és egy megfigyelő.

Szituáció: Józsi bácsi már harmadszorra sem tudja beírni a bonyolult jelszavát a levelezőfiókjába. Egyre idegesebb, és azt mondja: „Hagyjuk az egészet, én ehhez hülye vagyok!”

A gondozó feladata: Kezelje a helyzetet türelemmel és empátiával. A cél a feszültség oldása, Józsi bácsi önbizalmának visszaadása és a motivációjának fenntartása anélkül, hogy átvenné tőle a tabletet és megcsinálná helyette.

A megfigyelő feladata: Figyelje a gondozó kommunikációját (verbális és non-verbális jeleket is), és a játék végén adjon visszajelzést: Mi működött jól? Mit lehetett volna másképp csinálni?

3. **Kutatómunka:** Nézz utána az interneten, és keress legalább két, kifejezetten idősek számára kifejlesztett, magyar nyelven is elérhető vagy egyszerűen használható mobilalkalmazást! (Segítség: keress rá a „gyógyszeremlékeztető alkalmazás”, „egyszerűsített telefon kezelőfelület” vagy „agytorna applikáció” kifejezésekre.) Válassz ki egyet a talált alkalmazások közül, és írd róla egy rövid, 100-150 szavas, közérthető ismertetőt, mintha az egyik ellátottadnak ajánlanád! Az ismertető térjen ki arra, hogy miért lenne hasznos számára az alkalmazás.

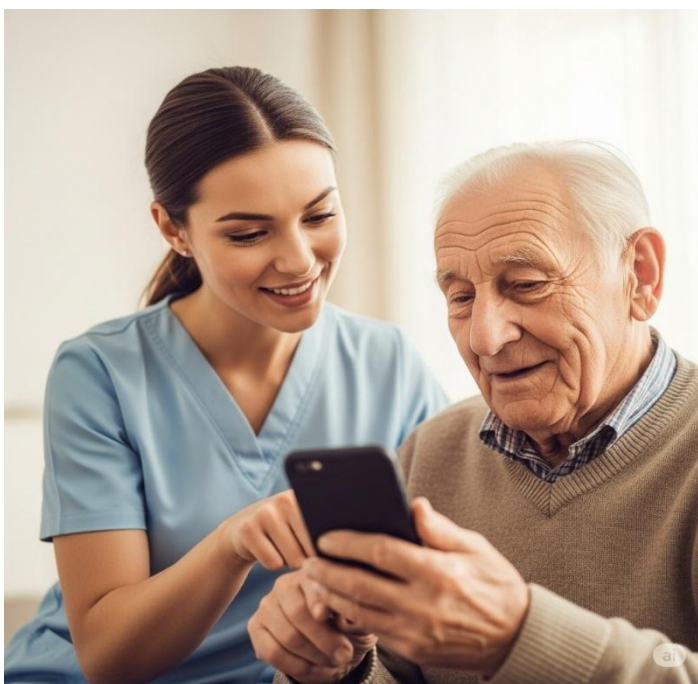
2.10 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz

Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a személyes reflexió a fontos, emellett lényeges az egyéni helyzetekre adott reflektív, szakmai-etikai megoldások alkalmazása is.

3. fejezet - A szociális szférában dolgozók szerepe a digitális kompetenciafejlesztés során

3.1 Bevezetés

A digitális szakadék egy láthatatlan, mégis nagyon is valós jelenség. Azt az egyenlőtlenséget jelenti, amely a társadalom tagjai között feszül a digitális technológiákhoz (internet, okoseszközök) való hozzáférésben és azok használati képességében. Magyarországon a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) és más kutatóintézetek adatai is azt mutatják, hogy bár a háztartások internet-ellátottsága jónak mondható, a digitális készségek terén komoly lemaradások vannak, különösen bizonyos csoportoknál.

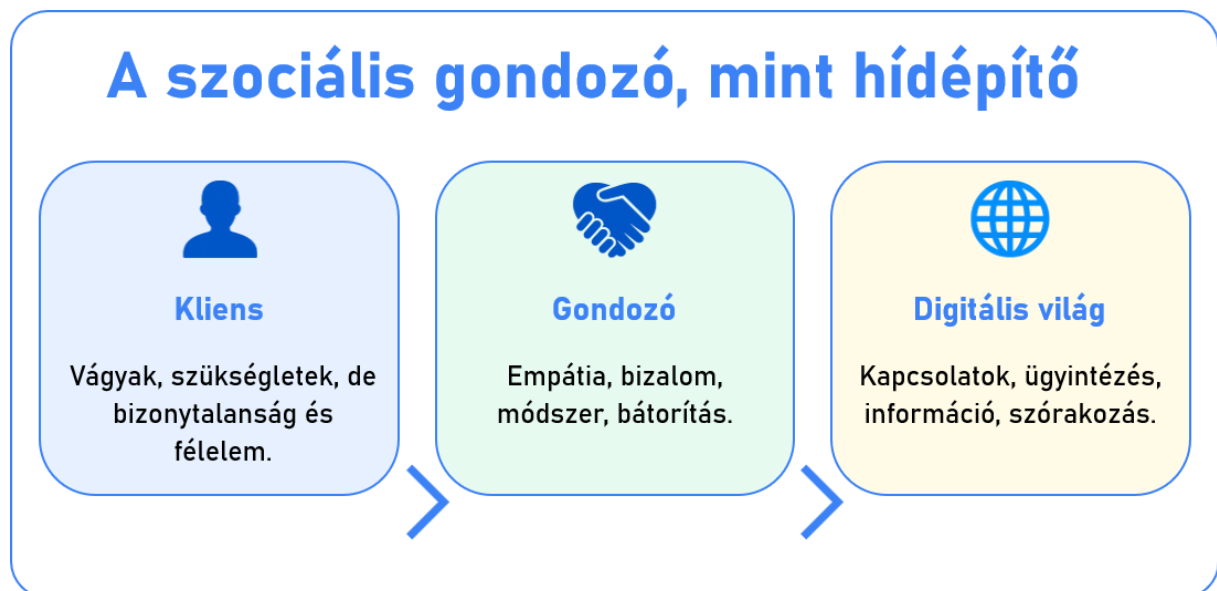


A statisztikák egyértelműen rámutatnak, hogy a digitális készségek szintje az életkor előrehaladtával meredeken csökken. Míg a 16–24 éves korosztályban az alapszintű vagy afeletti digitális készséggel rendelkezők aránya magas, addig a 65–74 évesek körében ez az arány drasztikusan lezuhan. Hasonlóan nagy a különbség az iskolai végzettség alapján is: az alacsonyabb végzettségűek jelentősen elmaradnak a magasabban képzettektől. Ezek a csoportok – idősek, alacsony iskolázottságúak, fogyatékossgal élők, hátrányos helyzetű térségekben élők – pontosan azok, akik a szociális ellátórendszer legfőbb klienseit alkotják.

Ez a helyzet nem csupán egy technikai probléma, hanem mélyen etikai és szakmai kérdés is. A 21. században a digitális írástudás az alapvető társadalmi részvétel feltételévé vált. Gondolj csak bele: online időpontfoglalás az orvoshoz, elektronikus ügyintézés a hivatalokban, kapcsolattartás a távol élő családtagokkal, vagy akár egy egyszerű online bevásárlás. Aki ezekből kimarad, az a társadalmi élet egy fontos szegmenséből is kirekesztődik.

A szociális munka nemzetközi etikai kódexe (IFSW) kimondja, hogy a szakma egyik alapvető célja a társadalmi igazságosság előmozdítása és a diszkrimináció elleni küzdelem. A digitális esélyegyenlőtlenség felszámolása tehát nem egy választható plusz feladat, hanem a szakmai hivatásod szerves része.

A Szociális ápoló és gondozó Képzési és Kimeneti Követelményei (KKK) rögzítik, hogy a szakembernek "infokommunikációs eszközöket" kell használnia, és "munkája eredményessége érdekében a kliensekkel és munkatársaival együttműködik". Ez a követelmény egy valós társadalmi problémára, a digitális kirekesztődésre adott szakmapolitikai válasz. A te feladatod tehát nem merül ki abban, hogy a saját munkádhoz használd a technológiát. A te feladatod az, hogy proaktív, felhatalmazó szerepet vállalj, és a klienseidet is segítsd a digitális világba való belépésben. Te lehetsz az a hídépítő, aki összeköti őket azokkal a lehetőségekkel, amelyektől eddig el voltak zárva.



A fejezet végére képes leszel:

- értelmezni a digitális kirekesztést, mint szociális problémát, és megérteni a szociális gondozó szakmai és etikai felelősségét a digitális esélyegyenlőség előmozdításában.
- felhasználni a mentorálás pszichológiai eszköztárát, különös tekintettel az erőforrás-szemléletre és az énhatékonyság-elméletre, hogy segíts oldani a kliensek technológiával kapcsolatos félelmeit (technofóbia) és növelni az önbizalmukat.

- ellátni a gondozó védelmező szerepét a digitális térben azáltal, hogy felkészít a klienseket a leggyakoribb online veszélyek (pl. „unokázós” csalás, adathalászat) felismerésére és megelőzésére.
- alkalmazni a gyakorlatorientált, háromlépcsős tanítási modellt („Miért? – Hogyan? – Csináld!”) a digitális készségek hatékony és szorongásmentes átadására.
- megtervezni egy személyre szabott, a felnőttoktatás (andragógia) elveire épülő támogatási folyamatot a szükségletfelméréstől a kliens önálló eszközhasználatának kialakításáig.

3.2 A digitális mentorálás lélektana és védelmező funkciója – Út a technofóbiától a biztonságos önállósáig

Félelem a tanulás útjában

Amikor egy kliens vonakodik használni egy okostelefont vagy egy tabletet, ritkán a tudás pusztá hiánya áll a háttérben. Sokkal gyakrabban találkozunk a technofóbia jelenségével, ami egyfajta szorongást, félelmet jelent a technológiával szemben. Ez a félelem több forrásból táplálkozhat: a kudarcból való szorongás ("Úgysem fogom megérteni."), a megszégyenüléstől való tartás ("Kinevetnek, ha rosszul csinálom."), a csalóktól való félelem ("Ellopják a pénzemet."), vagy egyszerűen az az érzés, hogy ez már egy túl bonyolult világ a számukra. A digitális mentorálás ezért soha nem lehet pusztán technikai oktatás. Alapjaiban ez egy bizalmi kapcsolatra épülő, terápiás jellegű szociális munka.

A siker kulcsa a szemléletváltás. Ahelyett, hogy a hiányosságokra fókuszálnál ("Sanyi bácsi nem tudja kezelni a telefont"), alkalmazd a szociális munka egyik legfontosabb alapelvét, az erőforrás-szemléletet (Strengths-Based Approach). Ez a megközelítés a kliens problémái helyett a meglévő erősségeire, vágyaira és céljaira épít. A kiindulópont nem a technológia, hanem a kliens élete. A kérdés nem az, hogy "Megtanítsam-e az email-küldést?", hanem az, hogy "Mi az, ami fontos Önnek, és amiben egy eszköz segíthet?". Ha a kliens vágya, hogy lássa az unokája fotóit, akkor a tanulás célja nem egy applikáció kezelése lesz, hanem a kapcsolattartás öröme. Ez a motiváció mindent megváltoztat.

A magabiztosság felépítéséhez kiváló eszközt ad a kezébe Albert Bandura pszichológus énhatékonyság-elmélete. Az énhatékonyság az a hitünk, hogy képesek vagyunk sikeresen végrehajtani egy feladatot.

Ezt a hitet négy forrásból táplálhatod a kliensben:

1. **Saját élményű megerősítés (Mastery Experience):** Ez a leghatékonyabb módszer. Apró, garantált sikerélményekkel kell kezdeni. Az első lépés nem egy bonyolult regisztráció, hanem egyetlen gomb megnyomása, egyetlen kép megnyitása. Minden apró siker növeli a "meg tudom csinálni" érzését.
2. **Helyettesítő tapasztalat (Vicarious Experience):** Mutass példát! Ha a kliens látja, hogy egy másik, hozzá hasonló korú vagy helyzetű személy sikeresen használja az eszközt, az megerősíti benne, hogy ez neki is sikerülhet.
3. **Társas meggyőzés (Social Persuasion):** A folyamatos, hiteles bátorítás csodákra képes. Az olyan mondatok, mint "Látom, milyen ügyesen halad!", "Tudom, hogy képes rá!", "Semmi baj, ha elsőre nem sikerül, próbáljuk újra!", elengedhetetlenek a szorongás oldásához.
4. **Érzelmi-fiziológiai állapotok kezelése:** Ismerd el és normalizáld a kliens szorongását! "Teljesen természetes, hogy az elején izgul egy kicsit, mindenki így van ezzel." Segíts neki a sikerélményhez kötődő pozitív érzéseket (öröm, büszkeség) tudatosítani és megélni.

A mentorálás lélektana: az énhatékonyság növelése

Saját teljesítmény

Kezdj apró, garantált sikerélményekkel! Egyetlen gombnyomás is győzelem.

Helyettesítő tapasztalat

Mutass példát! Ha másnak sikerült, neki is sikerülhet.

Társas meggyőzés

A hiteles, folyamatos bátorítás („Ügyes vagy!”) csodákra képes.

Érzelmi állapot kezelése

Ismerd el a szorongását! „Természetes, hogy izgulsz, segíték.”

Esettanulmány: Mária néni és az első videóhívás

Mária néni (78) retteg a "kütyüktől", de nagyon hiányzik neki a külföldön élő unokája. A gondozója nem azzal kezdi, hogy elmagyarázza a tablet működését. Ehelyett az erőforrás-szemléletet alkalmazva a vágyaira fókuszál: "Milyen jó lenne nemcsak hallani, de látni is az unokáját, igaz?". Miután Mária néni bólint, a gondozó az énhatékonyság növelésére koncentrál. Először csak egyetlen dolgot kér: érintse meg a bekapcsoló gombot (saját élményű megerősítés).

Amikor a képernyő felvillan, megdicséri: "Látja, milyen egyszerű volt? Nagyon ügyes!". Ezután megmutat a saját telefonján egy képet a saját unokájáról, és elmeséli, hogy az ő édesanyja is így tanulta meg (helyettesítő tapasztalat). Folyamatosan bátorítja (társas meggyőzés), és amikor látja, hogy Mária néni izgul, megnyugtatta (érzelmi állapot kezelése). Lépésről lépésre, apró sikereken keresztül jutnak el az első, könnyes-örömteli videóhívásig.

Biztonságban a digitális térben: a gondozó védelmező szerepe

A szociális szférában dolgozók egyik legfontosabb feladata a kliensek védelme. Ahogyan a fizikai térben ügyelsz arra, hogy a gondozottad ne essen el vagy ne sérüljön meg, úgy a digitális térben is felelősséggel tartozol a biztonságáért. Ez a védelmező szerep a digitális mentorálás elválaszthatatlan része, és szorosan kapcsolódik a szakmai etikai kötelezettségeidhez. Az online világ sajnos tele van veszélyekkel, és a tapasztalatlan felhasználók, különösen az idősek, könnyen válhatnak csalások áldozatává.

A te feladatod, hogy felkészítsd a klienseidet a leggyakoribb veszélyek felismerésére és az alapvető védekezési stratégiák alkalmazására. Ez a prevenciós munka legjobb formája: ahelyett, hogy egy csalás okozta anyagi és lelki traumát kellene utólag kezelni, proaktívan megelőzheted a bajt.

A 3 leggyakoribb online átverés és a védekezés módja

A következő egyszerű szabályok tanítása mellett neked is ügyelned kell a kliens adatainak védelmére. Soha ne használja a kliens a saját közösségi média fiókot, és ne mentse el az ő jelszavait a saját eszközeidre. A digitális biztonságra nevelés nem csupán technikai feladat, hanem a gondoskodó, védelmező szociális munka egyik legmodernebb és leghatékonyabb formája.

 Csalás Típusa	 Hogyan Ismerem Fel?	 Hogyan Védekezzek?
 "Unokázós" csalás digitális formában	 Hirtelen, sürgető üzenet érkezik egy ismeretlen számról vagy profilról.  Az üzenő azt állítja, hogy egy rokon (pl. unoka), aki bajba került.  Pénzt, banki átutalást vagy ajándékkártyát kér sürgősen.	 Soha ne cselekedj azonnal!  Hívd vissza a rokont a már ismert, elmentett telefonszámán, hogy ellenőrizd a történetet.  Soha ne utalj pénzt ismeretlennek!
 Adathalászat (Phishing)	 Hivatalosnak tűnő e-mailt vagy üzenetet kapsz (pl. banktól, szolgáltatótól, postától).  Arra kér, hogy kattints egy linkre és add meg a személyes vagy banki adataidat.  Gyakran tartalmaz helyesírási hibákat, a megszólítás általános (pl. "Tisztelt Ügyfelünk!").	 Soha ne kattints ismeretlen e-mailben lévő linkre!  Soha ne add meg a jelszavadat vagy bankkártya-adataidat e-mailben.  Ha bizonytalan vagy, nyisd meg a böngészőt, és te magad írd be a bankod vagy a szolgáltató hivatalos webcímét!
 Hamis nyereményjáték	 Üzenetet kapsz, hogy nyertél egy nagy összeget vagy egy értékes tárgyat.  A "nyeremény" átvételéhez először be kell fizetned egy kisebb összeget ("adminisztrációs díj", "adó").  Túl szépnek tűnik, hogy igaz legyen.	 Ha valami túl szép, hogy igaz legyen, az valószínűleg nem az.  Egy valódi nyereményért soha nem kell előre fizetni.  Töröld az ilyen üzeneteket, és ne válaszolj rájuk!

3.3 A személyre szabott támogatás folyamata a digitális kompetenciafejlesztés során

A digitális mentorálás nem egy egyszeri esemény, hanem egy tudatosan felépített, ciklikus folyamat, amely a kliens igényeihez igazodik. Ez a folyamat szorosan követi a felnőttoktatás, vagyis az **andragógia** alapelveit, ami garantálja a hatékonyságát.

Lássuk a legfontosabb lépéseket!

1. Kapcsolatfelvétel és bizalomépítés

Minden a bizalommal kezdődik. A kliensnek éreznie kell, hogy biztonságban van, mer kérdezni, és nem fogják kinevetni, ha hibázik. A bevonásnak több módja lehet: a kliens maga kérhet segítséget (önkéntes), egy családtag jelezheti az igényt (informális), vagy te magad is kezdeményezheted, ha felismersz egy szükségletet (mentori kezdeményezés). Ebben a szakaszban a legfontosabb a türelem, az empátia és a kliens tempójának tiszteletben tartása.

2. Szükségletfelmérés és célkitűzés

Ez a lépés az andragógia "Readiness to learn" (tanulásra való készenlét) és "Need to know" (a tudás szükségességének ismerete) elveire épül. A felnőttek akkor tanulnak a leghatékonyabban, ha értik, miért tanulnak, és a tanultak relevánsak a számukra. Ezért soha ne a technológiából indulj ki, hanem a kliens élethelyzetéből és vágyaiból! A közös célkitűzéshez használhatsz egy egyszerűsített felmérőlapot.

3. A tanulási környezet kialakítása

A felnőttek szeretik, ha beleszólhatnak a tanulási folyamatba ("Self-concept" elv). Beszéljétek meg, hol és mikor lenne a legkényelmesebb a tanulás. Készítsd elő az eszközt: állíts be nagyobb betűméretet, töröld a felesleges ikonokat, hogy a felület minél átláthatóbb legyen. Készíts egyszerű, lépésről-lépésre vezető útmutatókat, úgynevezett "csalólapokat", amelyeket a kliens később egyedül is használhat.

4. Motiváció fenntartása és visszajelzés

A tanulási folyamat során elengedhetetlen a folyamatos pozitív megerősítés. Dicsérd meg minden apró előrelépést! A hibákat ne kudarcként, hanem a tanulás természetes részeként kezeld. Rendszeresen beszéljétek meg, honnan indultatok és hova jutottatok, tudatosítva a kliensben a saját fejlődését.

5. Utókövetés és önállóság erősítése

A végső cél nem az, hogy te legyél a kliens állandó informatikai segítője, hanem hogy ő maga váljon önálló felhasználóvá. Amikor már magabiztosan használ egy funkciót, bátorítsd a mindennapi alkalmazásra. Ajánlj neki további, egyszerűen használható alkalmazásokat vagy online tartalmakat, amelyek kapcsolódnak az érdeklődési köréhez.

Egyszerűsített digitális szükségletfelmérő lap

Kategória	Kérdések és Opciók
Személyes adatok	Név:..... Kor:
Digitális céljaim	Kérjük, jelölje be, mihez szeretné használni az eszközt! (Többet is lehet) ☐ Kapcsolattartás a családdal/barátokkal ☐ Orvosi időpontfoglalás, leletek megtekintése ☐ Online vásárlás ☐ Hírek olvasása, tájékozódás ☐ Játék, szórakozás ☐ Egyéb:.....
Rendelkezésre álló eszközök	☐ Okostelefon ☐ Tablet ☐ Laptop/Számítógép ☐ Nincs eszközöm
Hogyan érzek a technológiával kapcsolatban?	☐ Izgatott vagyok ☐ Kicsit ideges vagyok ☐ Nagyon aggódom Mi aggasztja a leginkább?.....
Hogyan tanultam meg eddig új dolgokat?	Mi segített Önnek korábban, ha valami újat kellett megtanulnia?

3.4 A gyakorlatorientált tanítás módszere: a háromlépcsős modell

Hogyan lehet hatékonyan és szorongásmentesen átadni egy digitális készséget? Erre a kérdésre válaszol egy rendkívül praktikus, három szakaszból álló modell, amely a te "svájci bicskád" lehet a digitális mentorálás során. A modell tudatosan építkezik, fokozatosan adagolva a terhelést, ami kulcsfontosságú a bizonytalan tanulóknál.

1. szakasz: A kontextus – „Miért jó ez nekem?”

Ez a szakasz a motiváció felkeltéséről szól. Itt nem az alkalmazás funkcióit sorolod, hanem azt az életszerű problémát mutatod be, amit az megold. A cél az, hogy a kliensben megszülessen a vágy a tanulásra.

Példa: Ahelyett, hogy azt mondanád: "Most megmutatom az EgészségAblak (EESZT) alkalmazást", kezd így: "Képzeld el, milyen jó lenne, ha a legújabb laborleletéért nem kellene beutaznia a városba és sorban állnia, hanem itt, a kényelmes foteljében, néhány mozdulattal megnézhetné a telefonján. Vagy ha az új receptjeit egy gombnyomással elküldhetné a gyógyszerárba.". Ezzel a tanulást egy személyes, releváns célhoz kötöd.

2. szakasz: A bemutatás – „Hogyan működik?”

Miután a kliens motiválttá vált, következhet a folyamat bemutatása. Ebben a szakaszban te használod az eszközt, a kliens pedig figyel. A cél a komplexitás csökkentése és a folyamat átláthatóvá tétele.

Gyakorlati tippek:

- Haladj lassan, lépésről lépésre!
- Mondd hangosan, mit csinálsz és miért! ("Most ide kattintok, a 'Leleteim' menüpontra, hogy megnézzük az eredményeket.")
- Használj egyszerű, vizuális segédleteket, ha szükséges!
- A cél itt a megértés, nem a cselekvés. A kliensnek csak figyelnie kell, ami csökkenti a teljesítménnyel kapcsolatos szorongását.

3. szakasz: A gyakorlás – „Próbáld ki te is!”

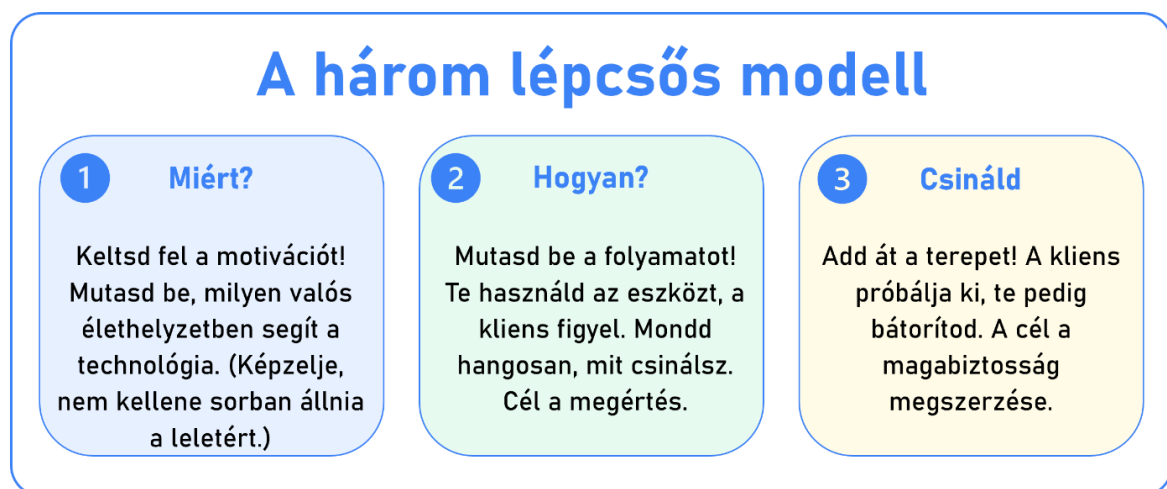
Ez a legfontosabb lépés, az énhatékonyság építésének terepe. A kliens most már maga végzi el a műveletet, a te támogató jelenléteddel. A cél a tudás elmélyítése és a magabiztosság megszerzése.

Gyakorlati tippek:

- Teremts biztonságos, "tét nélküli" környezetet! Nyugtasd meg, hogy nem tud semmit elrontani!
- Légy türelmes, és hagyd, hogy a saját tempójában haladjon!

- Ne vedd át tőle az eszközt! Ha elakad, szóban segíts, de a mozdulatot ő tegye meg!
- Alkalmazd játékosítást (gamification), hogy növeld a motivációt! Találjatok ki apró jutalmakat, "digitális pecsétet" egy-egy sikeresen elsajátított készségért! Például egy kis cetli a hűtőre: "Sikeresen megnéztem az első leletemet!". Ez a sikerélményt kézzelfoghatóvá teszi és további tanulásra ösztönöz.

Ez a háromlépcsős felépítés – **Miért? → Hogyan? → Csináld!** – pszichológiailag tudatosan csökkenti a tanulási gátaikat, mert a cselekvés csak akkor következik, amikor a motiváció és a megértés már megalapozott.



3.5 Kulcsgondolatok

A **digitális kirekesztés** a szociális kirekesztés egy modern formája, amelynek csökkentése a szociális gondozó szakmai és etikai kötelessége.

A digitális mentorálás nem technikai oktatás, hanem **bizalmi kapcsolatra épülő**, erőforrás-szemléletű, felhatalmazó szociális munka.

Az **énhatékonyság**-elmélet és az andragógia elvei konkrét, gyakorlati eszközöket adnak a kezzedbe a kliensek félelmeinek oldására és motivációjuk növelésére.

A **"Miért? – Hogyan? – Csináld!"** háromlépcsős modell egy bevált módszertan a digitális készségek fokozatos és hatékony átadására.

A **gondozó védelmező szerepe** a digitális térre is kiterjed: a kliensek online biztonságának szavatolása a prevenciós munka fontos része.

3.6 Kislexikon

Kifejezés	Magyarázat
Adathalászat (Phishing)	Olyan online csalási módszer, amelynek során a támadók hivatalosnak tűnő (pl. banki) e-mailekkel vagy weboldallal próbálják megszerezni a felhasználó személyes vagy pénzügyi adatait.
Andragógia	A felnőttek tanulásának és tanításának tudománya. Abból indul ki, hogy a felnőttek másképp tanulnak, mint a gyerekek: önirányítóbbak, tapasztalataikra építenek és a gyakorlati hasznot keresik.
Digitális kompetencia	A digitális technológiák magabiztos, kritikus és felelősségteljes használata tanuláshoz, munkához és a társadalmi részvételhez. Több területből áll, mint pl. információkezelés, kommunikáció, tartalomlétrehozás, biztonság és problémamegoldás.
Digitális szakadék	A társadalmon belüli egyenlőtlenség a digitális technológiákhoz (internet, eszközök) való hozzáférésben és azok használati képességében.
Énhatékonyság (Self-efficacy)	Az a meggyőződés, hogy képesek vagyunk sikeresen végrehajtani egy adott feladatot. Ez a hit nagyban befolyásolja a motivációnkat és a kitartásunkat.
Erőforrás-szemlélet (Strengths-Based Approach)	A szociális munka olyan megközelítése, amely a kliens hiányosságai és problémái helyett a meglévő erősségeire, képességeire és erőforrásaira összpontosít a változás elérése érdekében.
Játékosítás (Gamification)	Játékelemek (pl. pontok, szintek, jutalmak) alkalmazása a tanulási folyamatban a motiváció és az elköteleződés növelése érdekében.
Mikrotanúsítvány	Egy rövidebb, célzott képzés elvégzését igazoló tanúsítvány, amely egy specifikus tudás vagy készség elsajátítását ismeri el.
Technofóbia	A modern technológiától, különösen a számítógépektől való irracionális félelem vagy szorongás.

3.7 Gondolkodtató kérdések

1. Szerinted hol húzódik a határ a támogató digitális mentorálás és a kliens helyett való cselekvés között? Hogyan tudod biztosítani, hogy a segítségnyújtásod valóban az önállóságot növelje, és ne a függőséget?
2. Hogyan kezelned azt a helyzetet, amikor egy kliens családtagja ellenzi, hogy a kliens digitális eszközöket használjon, mondván "úgysem érti meg" vagy "csak elrontja"? Milyen érveket hoznál fel a digitális bevonás mellett?
3. A KKK előírja az infokommunikációs eszközök használatát. Mit gondolsz, a jövőben szükség lesz-e egy külön "digitális mentor" szakmairányra vagy mikrotanúsítványra a szociális ágazaton belül? Mi szólna mellette és ellene?

3.8 Megoldókulcs a gondolkodtató kérdésekhez

Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a személyes reflexió a fontos, emellett lényeges az egyéni helyzetekre adott reflektív, szakmai-etikai megoldások alkalmazása is.

3.9 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok

1. **Helyzetelemző feladat** (Portfólióba illeszthető): Olvasd el az alábbi esettanulmányt, majd a fejezetben tanultak alapján készíts egy 2-3 oldalas mentorálási tervet! Esettanulmány: *Kovács János, 68 éves, cukorbeteg, egyedül él egy faluban. Okostelefonja van, amit a gyerekeitől kapott, de csak telefonálásra használja. Az orvosa javasolta neki az EgészségAblak mobilalkalmazás használatát a leletei és eReceptjei követésére, de János úr fél, hogy "rossz gombot nyom meg" és "ellopják az adatait". Nagyon szeretne megfelelni az orvos elvárásainak, de szorong a feladattól.*
A terv térjen ki a következőkre:
 - a) A kapcsolatfelvétel és bizalomépítés első lépései.
 - b) Az erőforrás-szemlélet és az énhatékonyság-növelés elveinek alkalmazása.
 - c) A háromlépcsős tanítási modell konkrét lépései az EgészségAblak app bemutatására.
 - d) A biztonsági aggályok kezelése.
2. **Páros munka:** A pároddal válasszatok ki egy, az idősek számára hasznos mobilalkalmazást (pl. Budapest GO, Wolt, Spotify, egy egyszerű játék). Készítsetek hozzá egy egyoldalas, illusztrált "csalólapot" (cheat sheet), amely a legfontosabb funkciókat mutatja be lépésről-lépésre, rendkívül egyszerűen, nagy betűkkel.

3. **Szerepjáték/Szimuláció:** Játsszátok el a következő helyzetet! Az egyikőtök a szociális gondozó, a másik egy 75 éves kliens, aki most kapott tabletet a családjától, és szeretné megtanulni a videóhívást. A "gondozó" feladata a háromlépcsős modell alkalmazása, a "kliens" pedig játssza el a kezdeti bizonytalanságot és félelmet. A játék után beszéljétek meg a tapasztalatokat.
4. **Kutatómunka:** Nézz utána az interneten, hogy a lakóhelyeden vagy annak környékén (pl. helyi könyvtár, művelődési ház, nyugdíjas klub) milyen ingyenes vagy kedvezményes digitális írástudást fejlesztő programok érhetők el idősek számára! Gyűjts össze legalább két lehetőséget, és mutasd be őket röviden a csoportnak.

3.10 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz

Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a személyes reflexió a fontos, emellett lényeges az egyéni helyzetekre adott reflektív, szakmai-etikai megoldások alkalmazása is.

4. fejezet - Témakörök és alkalmazási területek a digitális mentorálás során

4.1 Bevezetés

Képzeld el a helyzetet: Anna, a frissen végzett szociális gondozó, megérkezik első munkanapján a 82 éves Ilona nénihez. Az idős hölgy aggódva fogadja. „Képzeld, Anna, a doktor úr azt mondta, hogy az új gyógyszerem a felhőben van, és onnan kell letölteni. De hát én azt sem tudom, mi az a felhő, és félek, hogy nem kapom meg a fontos inzulint!” Ez a helyzet nem kitaláció. Ma már egyre több nélkülözhetetlen szolgáltatás – az egészségügytől a hivatali ügyintézésig – költözik az internetre.



Ez a változás egy „digitális szakadékot” hozott létre. Az egyik oldalon állnak azok, akik magabiztosan használják az okostelefonokat és a laptopokat. A másik oldalon pedig azok, akiknek ez a világ idegen és ijesztő. Szociális gondozóként és ápolóként a te feladatod nemcsak a testi és lelki gondoskodás lesz. Te leszel az a híd, aki segít az ellátottjaidnak átkelni ezen a szakadékon. A te támogatásoddal Ilona néni is megértheti, hogy a „felhő” valójában egy biztonságos online rendszer, és a gyógyszeréhez is könnyedén hozzájuthat. Ebben a fejezetben példákon keresztül megtanulod, hogyan lehetsz te is ilyen segítő híd.

A fejezet végére, képes leszel:

- egy ellátottat lépésről lépésre végig vezetni egy-egy mobilalkalmazás regisztrációján;
- meg fogod érteni, hogyan lehetsz több, mint technikai segítség;
- tudni fogod, és tisztában leszel a kapcsolattartói szerep szakmai és etikai kérdéseivel;
- felismered az internetes zaklatás jeleit, és tudni fogod, hogyan nyújthatsz támogatást a sérülékeny helyzetben lévő klienseidnek.

4.2 A szociális gondozó új szerepe

A szociális gondozó, mint digitális mentor: Több mint technikai segítség

Mielőtt belevágnánk a gyakorlati teendőkbe, fontos megértened, miért is kulcsfontosságú ez a tudás a hivatásodban. A Szociális ápoló és gondozó szakma Képzési és Kimeneti Követelményei (KKK) egyértelműen fogalmaznak. A leírás szerint a szakember „segítő beszélgetést alkalmaz, **infokommunikációs eszközöket használ**”, és „munkája eredményessége érdekében a **kliensekkel és munkatársaival együttműködik**”. Ez a fejezet pontosan ezekhez a követelményekhez ad gyakorlati, kézzelfogható tudást.

A digitális segítségnyújtás azonban sokkal több, mint egy program telepítése vagy egy gombra való kattintás. Amikor megtanítasz egy idős embert e-mailt írni a családjának, vagy segítesz neki megnézni a leleteit a telefonján, azzal nemcsak egy technikai problémát oldasz meg. *Valójában az önállóságát, a méltóságát és a társadalmi kapcsolatait erősíted.* A digitális írástudás ma már az **esélyegyenlőség és a teljes értékű társadalmi részvétel** feltétele. A te szereped tehát megváltozik: nemcsak gondozó vagy, hanem **digitális mentor** is, aki utat mutat egy bonyolult, de elkerülhetetlen világban.

A digitális híd építői

Miért kulcsfontosságú, hogy a szociális szférában dolgozók megismerjék a rövid, célzott digitalizációs képzéseket?

Mert ők válnak a híddá a digitális világ és azok között, akik a leginkább rászorulnak?

Valódi tudás, gyorsan

A rövid, néhány órás képzések időtakarékosan adják át a legfontosabb, gyakorlatban azonnal hasznosítható ismereteket, felesleges elméleti terhek nélkül.

Közvetlen segítség a munkában

Olyan témákra fókuszálnak (pl. e-recept, Gondosóra), ahol a kliensek a leggyakrabban szorulnak támogatásra, így a segítség kézzelfoghatóvá válik.

Növekvő magabiztosság

Ezek a programok lebontják a technológiával szembeni félelmeket, és olyan sikerélményt nyújtanak, amely megerősíti a szakemberek digitális önbizalmát.

Továbbadható Tudás

A képzett szakember digitális mentorrá válik, aki képes a klienseit tanítani, ezzel megsokszorozva a tudás és a segítségnyújtás hatását.

A hatás megsokszorozódik

Egyetlen szakember képzése több rászoruló ember életét könnyíti meg. A gondozó nemcsak segít, hanem tanít, mentorál és mintát mutat, digitális hidat építve.

 **Kliens 1**

 **E-ügyintézés támogatás**

 **Kliens 2**

 **Biztonságos internethasználat**

 **Kliens 3**

 **Online információ keresés**

Az alapok: Belépés a digitális ügyintézés világába

Minden digitális utazás az első lépésekkel kezdődik. Sokszor a legegyszerűbb eszközök jelentik a legnagyobb segítséget.

Elektronikus levelezés (E-mail): A kapu a világhoz

Egy egyszerű e-mail fiók létrehozása és használata alapvető fontosságú. Ezen keresztül lehet időpontot kérni az orvostól, kapcsolatot tartani a hivatalokkal vagy éppen az unokákkal. A te feladatod lehet, hogy segíts a kliensnek létrehozni egy fiókot, és megmutasd neki a legfontosabb funkciókat: hogyan írjon, küldjön és olvasson el egy levelet.

A Digitális Állampolgárság Program (DÁP): Az új személyi igazolvány a zsebünkben

Hallottál már a DÁP-ról? Ez egy kormányzati program, aminek a célja, hogy a legtöbb hivatalos ügyünket egyetlen mobilalkalmazáson keresztül intézhessük. Ez az alkalmazás fokozatosan átveszi a régi Ügyfélkapu szerepét, ezért a használata elengedhetetlen lesz.

Hogyan válhatsz digitális állampolgárrá?

A regisztrációra többféle, különböző feltételeket igénylő módszer áll rendelkezésre. Válassza az Önnek legmegfelelőbbet a személyes segítség, a kényelem vagy a legmodernebb technológia alapján!



Személyesen

Bármely Kormányablakban, ahol ügyintéző segít a folyamatban. A legbiztosabb módszer, ha személyes támogatásra van szüksége.

Szükséges: Okostelefon, személyi okmány, lakcímkártya.



Online eSzemélyivel

Aktivált, NFC-képes eSzemélyivel és a hozzá tartozó PIN-kóddal otthonról, percek alatt elvégezhető.

Szükséges: NFC-s telefon, aktivált eSzemélyi, PIN-kód.



Szelfis azonosítással

A legmodernebb, teljesen online módszer, amelyhez csak egy NFC-s okmány és a telefon kamerája kell, PIN-kód ismerete nélkül.

Szükséges: NFC-s telefon, chippes személyi/útlevelel.

Digitális egészségügy a gyakorlatban: Az EESZT és az EgészségAblak

Az egészségügyi adatok online kezelése talán az egyik legfontosabb terület, ahol segítséget nyújthatsz.

Mi az az EESZT? Az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (röviden EESZT) Magyarország központi digitális egészségügyi rendszere. Képzeld el úgy, mint egy hatalmas, biztonságos online adattárolót, ahová a háziorvosok, kórházak és patikák feltöltik a páciensekkel kapcsolatos információkat: a leleteket, a zárójelentéseket és a recepteket. Ez az a „felhő”, amiről Ilona néni is hallott.

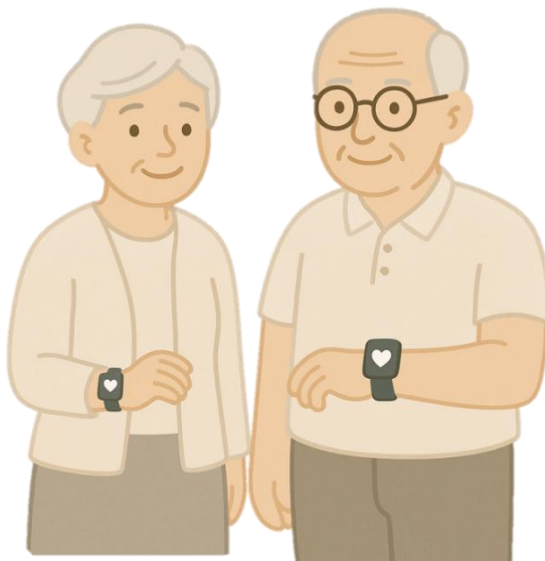
Funkció	EESZT Portál 	EgészségAblak 	Rövid leírás	Megjegyzés
Eseménykatalógus	✓	✗	Minden egészségügyi eseményt időrendben mutat (pl. vizsgálatok, kezelések).	Részletes lista az egészségügyi eseményekről csak a portálon
E-beutaló	✓	⚠	Az orvos által kiállított beutalót itt lehet megnézni.	Appban csak alapadatok, részletek a portálon
Digitális önrendelkezés	✓	✗	Itt állíthatod be, ki láthatja az egészségügyi adataidat.	Jogosultságkezelés csak a portálon
E-recept	✓	✓	Az orvos által felírt gyógyszereidet itt találod meg digitálisan.	Teljeskörű, gyógyszerári beváltásra is alkalmas
Egészségügyi dokumentumok	✓	⚠	Ide kerülnek a vizsgálati eredményeid, leleteid.	Appban előnézet, portálon teljes hozzáférés
E-profil (egészségprofil)	✓	✗	Az egészségeddel kapcsolatos alapadatokat töltheted ki (pl. allergiák).	Személyes egészségügyi adatok csak a portálon
Covid-oltás igazolás	✓	✓	Az oltási igazolásodat mutatja, QR-kóddal is.	Appban QR-kóddal is megjeleníthető
Időpontfoglalás	✓	⚠	Orvosi időpontokat lehet foglalni, ha elérhető.	Bizonyos intézményeknél elérhető, mobilon korlátozott
TAJ-szám megjelenítése	✓	✓	A TAJ-számodat (egészségbiztosítási számot) jeleníti meg.	Alapadatként látható mindkét helyen
Push értesítések	✗	✓	Értesítéseket küld, ha új recept vagy bejegyzés érkezik.	Pl. új recept, új bejegyzés esetén
Felhasználói profil/beállítások	✓	⚠	A fiókod beállításait kezelheted itt.	Portálon részletes, mobilon egyszerűsített
Kapcsolattartás/üzenetek	✓	✗	Az egészségüggyel kapcsolatos hivatalos üzeneteidet itt olvashatod.	Csak portálon lehetséges
Kapcsolattartás / üzenetek	✓	✓	Itt olvashatod el az orvosoktól vagy a rendszertől érkező hivatalos üzeneteket, akár telefonról is.	Mindkét felületen olvashatók az üzenetek, de hivatalosan válaszolni csak az EESZT portálon lehet.

Digitális biztonság: Védelem a valós és a virtuális világban

A digitális tér lehetőségeket, de veszélyeket is rejt. A te feladatod az is, hogy segíts a klienseidnek biztonságban maradni.

A Gondosóra Program: Biztonság 1 gombnyomásra

A Gondosóra egy ingyenes szolgáltatás 65 év felettieknek. Egy jelzőkészülékből (ami lehet karóra vagy nyakba akasztható medál) és egy éjjel-nappal hívható diszpécsterszolgálatból áll.



Internetes zaklatás (Cyberbullying): A láthatatlan veszély



Internetes zaklatás

Láthatatlan veszély a képernyő mögött

Az internetes zaklatás, vagy cyberbullying, egyre gyakoribb jelenség a digitális korban. Bár fizikailag nem látható, súlyos lelki sebeket okozhat. Fontos, hogy felismerjük a jeleket, tudjuk, hogyan védekezzünk, és kihez fordulhatunk segítségért, ha baj van.

Kitekintés: A jövő digitális eszközei a gondozásban

A technológia folyamatosan fejlődik. A jövőben egyre többet fogsz hallani a **mesterséges intelligencia (MI)** szociális ágazatban való felhasználásáról. Ez ma még távolinak tűnhet, de hamarosan találkozhatsz olyan rendszerekkel, amelyek MI segítségével tervezik meg a gondozási feladatokat, vagy automatikus chatbotok válaszolnak a kliensek egyszerűbb kérdéseire. Fontos, hogy nyitott legyél ezekre az újdonságokra, mert ezek is a hivatásod részévé válhatnak.



Miért kulcsfontosságú megismerni ezeket a rövid időtartamú digitalizációról szóló képzéseket?

Digitális esély: Híd a digitális világba

A digitális kompetenciák fejlesztése a hátrányos helyzetűek számára nem csupán technológiai kérdés, hanem a társadalmi részvétel, az esélyegyenlőség és a modern gondoskodás alapja. Ez az infografika bemutatja azokat a kulcsfontosságú területeket, ahol a szociális szakemberek a legnagyobb segítséget nyújthatják.

A digitális felzárkóztatás eszköztára

 Elektronikus levelezés Az online kapcsolattartás alapvető eszköze	 Digitális állampolgárság Az állami szolgáltatások gyors és kényelmes elérése mobiltelefonon	 Egészségügyi tér Online hozzáférés a legfontosabb egészségügyi adatokhoz, receptekhez és leletekhez
 Online védelem A digitális tér veszélyeinek felismerése és a tudatos, biztonságos internethasználat alapjainak elsajátítása	 Gondosóra program Azonnali segítségnyújtás egyetlen gombnyomásra, amely növeli az idősök biztonságérzetét és önállóságát	 Mesterséges intelligencia Az MI alapjainak megértése, olyan eszközök, mint a ChatGPT, használata a mindennapokban

A digitális világ egyre mélyebben beépül a mindennapi életbe – az egészségügyi időpontfoglalástól a hatósági ügyintézésig, a kapcsolattartástól a biztonság tudatos internethasználatig. A szociális szférában dolgozók olyan emberekkel találkoznak, akik gyakran nemcsak anyagi, de digitális hátrányban is szenvednek. Ezt a lemaradást azonban nem elég kívülről látni – belülről kell megérteni. Ebben nyújtanak hatékony és céltudatos segítséget ezek a rövid képzési programok.

Rövid idő alatt valódi tudást adnak

A rövid időtartamú (néhány órás) képzések kifejezetten arra épülnek, hogy időtakarékosan, mégis hatékonyan adjanak át a gyakorlathoz szorosan kapcsolódó, azonnal hasznosítható tudást. Nem terhelik túl a résztvevőket elméleti háttérrel, hanem a hétköznapi helyzetekre koncentrálnak.

Közvetlenül segítik a mindennapi munkát

Ezek a témák – például az e-receptek értelmezése, e-mail használat, vagy a Gondosóra működése – mind olyan területek, ahol a kliensek gyakran támogatásra szorulnak. A képzések révén a gondozók nemcsak megértik ezeket a digitális eszközöket, hanem képesek lesznek konkrét, gyakorlati segítséget nyújtani a klienseiknek.

Növelik a szakemberek digitális magabiztosságát

Sokan a segítők közül maguk is bizonytalanok a digitális térben – különösen, ha nem használnak napi szinten technológiát. A rövid képzések lebontják a félelmeket, segítik az eligazodást, és olyan sikerélményhez juttatják a résztvevőket, amely megerősíti az önbizalmukat a technológia használatában.

A megszerzett tudás továbbadható – és ezáltal hatása megsokszorozódik

A szociális munkás, gondozó vagy ápoló nemcsak szolgáltatást nyújt, hanem mintát is mutat. Ha a dolgozó képes digitális ügyintézésre, információkeresésre, adatvédelemre tanítani klienseit, akkor valójában digitális mentorává válik – ezzel a társadalmi integráció egyik kulcsszereplőjévé.

Zárógondolat: A digitális világ nem csupán technológiai kérdés – társadalmi részvétel, esélyegyenlőség és gondoskodás kérdése is. A szociális ágazatban dolgozók kulcsszereplői ennek az átmenetnek. E rövid képzések révén nemcsak saját tudásukat gyarapíthatják, hanem hidat képezhetnek a digitális világ és azok között, akik még nem tudtak belépni abba.

A tanulás során is előfordulhat, hogy ismeretlen fogalmakkal, kifejezésekkel találkoztok. Ilyen esetekben érdemes önállóan is utánanézni a jelentésüknek. Ebben hatékony segítséget nyújthat például a ChatGPT¹ vagy a Gemini² nevű ingyenes digitális asszisztens, amely egyszerű nyelvezettel képes magyarázatot adni. Kérdéseket is feltehetek neki, akár így: „Mit jelent az, hogy digitális kompetencia?” – és azonnali választ kaphattok. Ennek alapjaira az ellátottakat is megtaníthatod a lehetőségek mellett a veszélyekre is felhívva a figyelmüket.

A következő fejezetek önálló tananyagegységként - szakképzési tankönyvként - működnek. A tankönyv a DIMOP PLUSZ-4.2.7-23-2024-00001 és a DIMOP PLUSZ-4.2.8-23-2024-00001 projektek keretében került kidolgozásra.

4.3 Kulcsgondolatok

A szociális gondozó ma már digitális mentor is, akinek feladata, hogy hidat építsen a kliensek és a digitális világ között.

A Digitális Állampolgárság Program (DÁP) és az EgészségAblak alkalmazás alapvető eszközök a hivatalos és egészségügyi ügyek intézésében; ezek használatának ismerete elengedhetetlen.

¹ <https://chatgpt.com/>

² <https://gemini.google.com/app>

A Gondosóra program életet menthet, de a gondozónak ismernie kell a működését és a kapcsolattartói szereppel járó szakmai-etikai felelősséget.

A digitális eszközök használatának támogatása során a legfontosabb az empátia, a türelem és a kliens emberi méltóságának tiszteletben tartása, valamint önrendelkezési jogának védelme.

A Kézikönyv II. részének fejezeteiben konkrét, klienseknek, ellátottaknak szóló, tananyagokat találsz egy-egy általuk használható alkalmazásról, digitalizációs területekről!

4.4 Kislexikon

Kifejezés	Magyarázat
Digitális Állampolgárság Program (DÁP)	Egy mobiltelefonos alkalmazás és program, amelynek célja, hogy a magyar állampolgárok egyszerűen és biztonságosan intézhessék hivatalos ügyeiket (pl. igazolványok használata, aláírás) a telefonjuk segítségével.
Digitális mentor	Olyan segítő szakember (pl. szociális gondozó), aki türelemmel és szakértelemmel támogatja klienseit a digitális eszközök és szolgáltatások megismerésében és használatában.
EESZT (Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér)	Magyarország központi online egészségügyi rendszere, ahol minden egészségügyi adatot (lelet, recept, beutaló) tárolnak. A „felhő”, ahol az egészségügyi adataink laknak.
EgészségAblak	Az EESZT mobiltelefonos alkalmazása, amellyel könnyen hozzáférhetünk az eReceptekhez és más egészségügyi dokumentumainkhoz.
eRecept	Elektronikus recept, amelyet az orvos nem papírra, hanem közvetlenül az EESZT rendszerébe ír fel. Bármelyik patikában kiváltható a TAJ-kártya felmutatásával.
Gondosóra	Egy jelzőkészülék (óra vagy nyakba akasztható medál), amellyel az idősek egy gombnyomással segítséget kérhetnek egy 0-24 órás diszpécserközponttól.
Kontaktszemély (Gondosóránál)	Az a személy (pl. családtag, szomszéd, gondozó), akit a Gondosóra diszpécser értesít, ha a felhasználónak segítségre van szüksége.
Önrendelkezés (az EESZT-ben)	Az a jogod, hogy te dönts el, ki (melyik orvos) és melyik egészségügyi adatodhoz férhet hozzá az EESZT rendszerében.

4.5 Gondolkodtató kérdések

1. Szerinted mi a legnagyobb kihívás, amivel egy idős ember szembesül, amikor először próbálja használni az EgészségAblak alkalmazást? Hogyan tudnád őt a leghatékonyabban támogatni, hogy ne adja fel?
2. Egyik kliensed, József bácsi, büszkén meséli, hogy az interneten megismert egy kedves hölgyet, aki azonban pénzt kért tőle egy sürgős „műtetre”. Te internetes csalásra gyanakszol. Hogyan közelítenéd meg a helyzetet anélkül, hogy megbántanád vagy kioktatnád őt?
3. Hogyan egyeztethető össze a gondozói segítő szándék a szakmai határok tiszteletben tartásával, amikor egy kliens arra kér, hogy te legyél a Gondosóra programban az elsődleges kapcsolattartója?

4.6 Megoldókulcs a gondolkodtató kérdésekhez

Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a személyes reflexió a fontos, emellett lényeges az egyéni helyzetekre adott reflektív, szakmai-etikai megoldások alkalmazása is.

4.7 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok

1. **Helyzetelemző feladat** (Esettanulmány): Katalin, a 78 éves kliensed, cukorbeteg. A háziorvos telefonon közölte vele, hogy felírta az új inzulinját, a recept „az EESZT-ben van”. Katalinnak nincs okostelefonja, csak egy régi laptopja, és fél a számítógépektől. A legközelebbi családtagja 100 km-re lakik. Feladatod: Készíts egy 5 lépésből álló tervet, hogyan segítesz Katalinnak hozzájutni a gyógyszeréhez, miközben tiszteletben tartod az önállóságát és csökkented a szorongását!
2. **Páros munka:** Beszéljétek meg a pároddal! Gyűjtsetek össze legalább 5 érvet amellet és 5 érvet az ellen, hogy egy gondozó elvállalja a kliense Gondosóra-kapcsolattartói szerepét. Vitassátok meg, milyen feltételek mellett tartanátok elfogadhatónak.
3. **Szerepjáték/Szimuláció:** Játsszátok el a következő helyzetet! Az egyikőtök a gondozó, a másik pedig egy gyanakvó, bizalmatlan kliens, akit meg kell győzni a DÁP regisztráció előnyeiről. A „kliens” hozzon fel minden lehetséges ellenérvet („ellopják az adataimat”, „ez túl bonyolult”, „nekem ez már nem kell”). A „gondozó” feladata, hogy türelemmel, empátiával és érthető magyarázatokkal kezelje az ellenállást.

4. **Kutatómunka:** Nézz utána az interneten! Keress legalább két, Magyarországon működő civil szervezetet, amely az idősek digitális felzárkóztatásával foglalkozik. Készíts egy rövid, féloldalas bemutatót róluk: mi a nevük, mivel foglalkoznak, és hogyan tudná egy szociális gondozó felvenni velük a kapcsolatot egy kliense érdekében.

4.8 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz

Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a személyes reflexió a fontos, emellett lényeges az egyéni helyzetekre adott reflektív, szakmai-etikai megoldások alkalmazása is.

I. rész - Források, hivatkozások

1. Az aktív korúak és idősek aránya – Fenntartható fejlődési célok - KSH, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, <https://www.ksh.hu/sdg/4-19-sdg-1.html>
2. Digitális Állampolgárság Program (DÁP): Állami és piaci szereplőknek, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, <https://platform.dap.gov.hu/>
3. A szociális ágazat képzési rendszere - KORONA ISZI KEV, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, https://koronaiszi.hu/tszt_doc/hirlevel/hirlevel_melleklet_2023okt_toth_te_odora_kepzesi_rendszer_szocialis_agazat.pdf
4. Képzési és Kimeneti Követelmények (KKK), Programtantervek (PTT) | IKK Nonprofit Zrt.: <https://akkreditaltvizsgaztatas.ikk.hu/kkk-ptt>
5. A vizsgaközpont által szervezett szakmai vizsgák képzési és kimeneti követelményei - Semmelweis Egyetem, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, https://semmelweis.hu/vizsgakozpont/files/2024/10/Vizsgajogosultsag_vizsgakövetelmények-menu-pont-Szakmak-aktualizalt_20241017.pdf
6. Code of Ethics | BASW, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, <https://new.basw.co.uk/policy-practice/standards/code-ethics>
7. Code of Ethics: English - National Association of Social Workers, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>
8. International Federation of Social Workers (IFSW) International Code of Ethics | Messiah, a private Christian University in PA, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, https://www.messiah.edu/dept-social-work/pages/international_social_work-4
9. Code of Ethics - International Federation of Social Workers, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2021/03/Code-of-ethics-VSWS_Surinam.pdf?utm_source=IFSW+Members+Organizations+-+March+2021&utm_campaign=81432f27b4-EMAIL_CAMPAIGN_2018_09_14_10_12_COPY_01&utm_medium=email&utm_term=0_5701cabe5d-81432f27b4-81999517
10. Connectivism Learning Theory: Your Guide to Learning in the Digital Age, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, <https://www.growthengineering.co.uk/connectivism-learning-theory/>
11. Connectivism as a Digital Age Learning Theory, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, <https://www.hetl.org/wp-content/uploads/2013/09/HETLReview2013SpecialIssueArticle1.pdf>
12. Connectivism Learning Theory and Connectivist Approach in Teaching and Learning: A Review of Literature - ResearchGate, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, https://www.researchgate.net/publication/369734538_Connectivism_Lea

Learning Theory and Connectivist Approach in Teaching and Learning A Review of Literature

13. Connectivism Learning Theory, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, <https://www.wgu.edu/blog/connectivism-learning-theory2105.html>
14. Connectivism - ERIC, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1350294.pdf>
15. Teaching Tip Sheet: Self-Efficacy - American Psychological Association, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, <https://www.apa.org/pi/aids/resources/education/self-efficacy>
16. Self-Efficacy: Bandura's Theory Of Motivation In Psychology, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, <https://www.simplypsychology.org/self-efficacy.html>
17. Albert Bandura: Self-Efficacy & Agentic Positive Psychology, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, <https://positivepsychology.com/bandura-self-efficacy/>
18. Academic self-efficacy: from educational theory to instructional practice - PMC, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC3540350/>
19. Digitális ismeretek – Fenntartható fejlődési célok, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, <https://www.ksh.hu/sdg/1-23-sdg-4.html>
20. Az ipar 4.0 implemetációval kapcsolatos vezetői motivációk és akadályozó tényezők elemzése hazai vállalatvezetők v - Corvinus Research Archive, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, https://unipub.lib.uni-corvinus.hu/6301/1/VT_2021n2a6.pdf
21. Rendőrségi Tanulmányok - 3. évf. 2. sz. (2020.), hozzáférés dátuma: június 30, 2025, https://epa.oszk.hu/04000/04093/00011/pdf/EPA04093_rendorsegi_tanulmanyok_2020_2.pdf
22. A vállalatok kétharmadának nincs digitális stratégiája - PwC, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, https://www.pwc.com/hu/hu/sajtoszoba/2018/digitalis_strategia.html
23. Gondosóra program, hozzáférés dátuma: június 30, 2025, <https://gondosora.hu/>

II. rész - Képzési modulok

5. fejezet - Elektronikus levelezés

Ez a fejezet bevezet az elektronikus levelezés használatába. Megismerhetjük az e-mail alapjait, a Gmail fiók létrehozását, valamint a levelek küldésének és fogadásának módját. A cél az e-mail magabiztos használata a mindennapi életben és ügyintézés során.

5.1 Bevezetés (Kontextus) - Mire használhatja az e-mailt?

Az elektronikus levelezés (e-mail) napjaink egyik legfontosabb kommunikációs eszközévé vált, mind a magánéletben, mind a munka világában. Az e-mail gyors és költséghatékony módja az üzenetküldésnek, amelyhez internetkapcsolat és digitális eszköz szükséges.



Levelezés szabályai és fajtái

Az e-mailek lehetnek magánjellegűek vagy hivatalosak:

Magánlevél: Közvetlen, személyes hangvételű, lazább stílusú.

Hivatalos levél: Tárgyszerű, komoly nyelvezetű, csak a lényegre szorítkozik.



5.2 Bemutató

Gmail-fiók létrehozása lépésről lépésre

A Gmail egy népszerű, ingyenes levelezőszolgáltatás. Fiók létrehozásához látogass el a www.gmail.com oldalra, majd kövesd az alábbi lépéseket.

1

Fiók létrehozása gomb

Kattints a „Fiók létrehozása” (Create account) gombra.

2

Személyes adatok megadása

Add meg a neved, születési dátumod és nemed.

3

Felhasználónév és jelszó választása

Válassz egy egyedi felhasználónevet (ez lesz az e-mail címed eleje) és egy erős jelszót.

4

Telefonszám igazolása (ha szükséges)

Biztonsági okokból a Google kérhet egy telefonszámot, amelyre SMS-ben kódot küld az igazoláshoz.

5

Biztonsági opciók és feltételek elfogadása

Nézd át a biztonsági beállításokat, és fogadd el a felhasználási feltételeket.

A levelező rendszer felépítése és használata

Fontos mappák

Beérkezett üzenetek (Inbox): Ide érkeznek az új leveleid.

Elküldött (Sent): Az általad elküldött leveleket tartalmazza.

Piszkozatok (Drafts): A megírt, de még nem elküldött levelek itt mentődnek.

Kuka (Trash/Bin): A törölt levelek ideiglenes tárolóhelye.

Levél küldése és fogadása

Új levél írása: Add meg a címzett(ek) e-mail címét, egyértelmű tárgyat, és fogalmazd meg az üzenetet.

Olvasatlan levelek: A rendszer általában félkövér kiemeléssel jelzi őket.

Válasz: A „Válasz” (Reply) vagy „Válasz mindenkinek” (Reply All) funkcióval egyszerűen reagálhatsz a beérkezett e-mailekre.

5.3 Gyakorlás

A digitális kompetenciafejlesztés fontos része a gyakorlati alkalmazás. Az alábbi feladatok valós élethelyzeteken keresztül segítik az elektronikus levelezés használatának elsajátítását, és hozzájárulnak ahhoz, hogy a mentorok és mentoráltjaik magabiztosan, tudatosan és felelősen alkalmazzák a digitális eszközöket mindennapi életük és munkájuk során.

Az elektronikus levelezés a mindennapokban is hasznos segítség: egyszerűen tudunk vele időpontot egyeztetni, információt kérni, dokumentumokat küldeni vagy kapcsolatot tartani másokkal – akár magán, akár hivatalos ügyekben.

Levél küldése és fogadása

Az új levél írásakor megadhatjuk a címzett e-mail címét, a tárgyat és a levél tartalmát. Az olvasatlan leveleket a rendszer félkövéren jelzi. A válasz funkcióval egyszerűen válaszolhatunk a beérkezett levelekre.

Gyakorlati példák

Magánlevél: baráti meghívó küldése

Hivatalos levél: időpontfoglalás orvosi vizsgálatra

5.4 Összefoglalás

Az alábbiakban összefoglaltuk a fejezet legfontosabb megállapításait. Érdemes átolvasni ezeket a pontokat, és ellenőrizni, hogy mindenre emlékszik-e. Ez az önellenőrzés segít abban, hogy a megszerzett tudás jobban rögzüljön.

- Az elektronikus levelezés (e-mail) a mai világ egyik legfontosabb kommunikációs eszköze, amelyhez internetkapcsolat és digitális eszköz szükséges.
- Az e-mail cím két részből áll: felhasználónévből és szolgáltató nevéből, amelyeket a "@" jel választ el.
- Két fő levéltípust különböztetünk meg: a magánlevelet (személyes, laza) és a hivatalos levelet (tárgyszerű, komoly). Fontos tudni, mikor melyiket használjuk.
- A Gmail egy ingyenes és népszerű e-mail szolgáltatás, amelynek létrehozása egyszerű lépésekkel történik, figyelembe véve a biztonsági beállításokat.
- A levelezőrendszer mappái (Beérkezett üzenetek, Elküldött, Piszkozatok, Kuka) segítenek a levelek rendszerezésében.
- Az e-mail hasznos a mindennapi ügyintézésben, kapcsolattartásban és a szakmai feladatok ellátásában, például időpontok egyeztetésében vagy információkérésben.
- A tudatos tanulás, azaz a metakogníció, segít abban, hogy megértsük, hogyan tanulunk a leghatékonyabban, és hogyan alkalmazzuk a megszerzett tudást a gyakorlatban.
- A képzést követően a résztvevőknek lehetőségük van önállóan is elmélyíteni ismereteiket a www.digitalisnavigator.hu felületen, amely **strukturált tanulási útvonalakat** és gyakorlófeladatokat kínál a témához kapcsolódóan.

5.5 Fogalomtár

Kifejezés	Magyarázat
@ (kukac jel)	Az e-mail címben a felhasználónevet és a szolgáltató nevét elválasztó jel.
Címzett	Az a személy vagy szervezet, akinek az e-mailt küldjük.
Digitális eszköz	Olyan elektronikus eszköz, amely digitális információkat kezel (pl. laptop, okostelefon).
E-mail	Az interneten keresztül küldött és fogadott üzenet.
Felhasználónév	Az e-mail cím első része, amely azonosítja Önt a szolgáltatónál.
Gmail	A Google által biztosított ingyenes e-mail szolgáltatás.

Kifejezés	Magyarázat
Hivatalos levél	Tárgyszerű, komoly hangvételű e-mail, ügyintézésre vagy intézményeknek címezve.
Internet	Világszerte összekapcsolt számítógépes hálózat, amely lehetővé teszi az információk megosztását és a kommunikációt.
Jelszó	Titkos karaktersorozat, amely a fiókunk védelmét szolgálja.
Kuka	A levelezőrendszer mappája, ahová a törölt levelek kerülnek.
Mappa	A levelezőrendszerben a levelek rendszerezésére szolgáló tárolóhely.
Magánlevél	Személyes hangvételű e-mail, barátoknak, családtagoknak írva.
Piszkozatok	Az elkezdett, de még el nem küldött levelek mappája.
Szolgáltató	Az a cég vagy szervezet, amely az e-mail szolgáltatást biztosítja (pl. Gmail, Freemail).
Tárgy	Az e-mail rövid összefoglalása, ami a levél tartalmára utal.
Válasz funkció	Lehetővé teszi, hogy egyszerűen válaszoljunk egy beérkezett e-mailre.

5.6 Önellenőrző kérdések

1. Milyen eszközökre és feltételekre van szükség az e-mail használatához?
2. Mi a különbség a magán és hivatalos levelek között?
3. Milyen adatokat kell megadni egy Gmail fiók létrehozásakor?
4. Milyen előnyökkel jár az elektronikus levél küldése a hagyományos levéllel szemben?
5. Mire használhatjuk az elektronikus levelezést?
6. Milyen helyzetekben lenne hasznos számodra az elektronikus levél használata?

5.7 Megoldókulcs az önellenőrző kérdésekhez

1. Internet kapcsolat és digitális eszköz.
2. A magánlevél közvetlen, személyes hangvételű, lazább stílusú, míg a hivatalos levél tárgyyszerű, komoly nyelvezetű, csak a lényegre szorítkozik.
3. Személyes adatokat, például: név, születési dátum, nem.
4. Gyors és költséghatékony.

5. Személyes és hivatalos üzenetküldésre, például baráti meghívók vagy időpontfoglalások céljából. Például, ha időpontot szeretnék egyeztetni, információt kérni vagy barátainkkal tartani a kapcsolatot.
6. Például, ha időpontot szeretnék egyeztetni, információt kérni vagy barátainkkal tartani a kapcsolatot.

5.8 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok

Ezek a feladatok segítenek abban, hogy ellenőrizze tudását, és a tanultakat a gyakorlatban is alkalmazza. Ne feledje, a hibákból is tanulunk!

1. Igaz vagy hamis állítások? Döntse el!
 - a) Az e-mail küldéséhez nincs szükség internetkapcsolatra.
 - b) A hivatalos levél stílusa laza és személyes.
 - c) A Gmail egy ingyenes levelezőszolgáltatás.
 - d) Az elküldött leveleket a "Beérkezett üzenetek" mappában találja.
2. Párosítsa össze a kifejezéseket a jelentésükkel!

Kifejezések:

- I. @ jel
- II. Piszkozatok
- III. Tárgy
- IV. Kuka
- V. Felhasználónév

Jelentések:

- A. Az e-mail cím első része.
- B. Ide kerülnek a törölt levelek.
- C. A levél rövid összefoglalása.
- D. Az el nem küldött levelek mappája.
- E. Elválasztja a felhasználónevet és a szolgáltató nevét.

3. Hiányos mondatok kiegészítése. Válassza ki a megfelelő szót! (internet, szolgáltató, hivatalos, jelszó, mappák)

- a) Az e-mail használatához _____ kapcsolatra van szükség.
- b) A _____ levél tárgyszerű és komoly.
- c) A levelezőrendszer _____ rendezi a leveleket.
- d) A _____ az e-mail cím második része.
- e) Az erős _____ védi a fiókunkat.

4. Rövid válaszos kérdések. Válaszoljon saját szavaival!

- a) Mi a különbség a magánlevél és a hivatalos levél között? Mondjon egy példát mindkettőre!
- b) Milyen adatokra van szükség egy Gmail fiók létrehozásakor?
- c) Soroljon fel legalább három dolgot, amire az e-mailt használhatja a mindennapokban!
- d) Miért fontos, hogy erős jelszót válasszon?

5. Gyakorlati feladat: E-mail írása.

Képzelve el, hogy Ön egy szociális és rehabilitációs szakgondozó. Egy kliense számára szeretne időpontot kérni egy bőrgyógyászati vizsgálatra. Fogalmazzon meg egy rövid, udvarias, hivatalos e-mailt a rendelőnek! Ne feledje a tárgyat és az aláírást!

Tipp: Gondolja át, milyen információkat kell mindenképpen megadnia, hogy a rendelő tudja, kiről van szó, és milyen időpontot szeretnének.

6. Gondolkodjunk a tanulásról (Metakogníció)!

- a) Melyik feladat volt a legkönnyebb Önnek ebben a fejezetben, és miért?
- b) Melyik feladat volt a legnehezebb, és miért? Mit tett, hogy megoldja?
- c) Mit tanult ebből a fejezetből, ami a leghasznosabb lesz a jövőbeli munkájában?
- d) Milyen új kérdései merültek fel az e-mail használatával kapcsolatban, miután végig olvasta ezt a fejezetet?

5.9 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz

1. Igaz vagy hamis állítások:

a) Internetkapcsolat szükséges az e-mail küldéséhez.	Hamis
b) A hivatalos levél nem laza, hanem tárgyyszerű.	Hamis
c) A Gmail egy ingyenes levelezőszolgáltatás.	Igaz
d) Az elküldött levelek az 'Elküldött üzenetek' mappában találhatóak.	Hamis

2. Párosítás – Helyes megfeleltetések:

I. @ jel	E) Elválasztja a felhasználónevet és a szolgáltató nevét.
II. Piszkozatok	D) Az el nem küldött levelek mappája.
III. Tárgy	C) A levél rövid összefoglalása.
IV. Kuka	B) Ide kerülnek a törölt levelek.
V. Felhasználónév	A) Az e-mail cím első része.

3. Hiányos mondatok – Megfelelő szavakkal:

- a) Az e-mail használatához internet kapcsolatra van szükség.
- b) A hivatalos levél tárgyszerű és komoly.
- c) A levelezőrendszer mappákba rendezi a leveleket.
- d) A szolgáltató az e-mail cím második része.
- e) Az erős jelszó védi a fiókunkat.

4. Rövid válaszos kérdések – Példák:

- a) A magánlevél személyes, például: baráti meghívó. A hivatalos levél tárgyszerű, például: időpontkérés rendelőbe.
- b) Név, születési dátum, nem, felhasználónév, jelszó.
- c) Kapcsolattartás, ügyintézés, időpontfoglalás.
- d) Mert így nehezebb feltörni a fiókot, biztonságosabb.

5. E-mail írása – Lehetséges tartalmi elemek:

Tárgy: Időpontkérés bőrgyógyászatra

Megszólítás: Tisztelt Rendelő!

Tartalom: A kliens neve, TAJ szám, ok (bőrprobléma), javasolt időpont.

Udvarias lezárás: Köszönettel, Tisztelettel stb.

Aláírás: A gondozó neve és elérhetősége

6. Metakognitív kérdések

Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a személyes reflexió a fontos, emellett lényeges az egyéni helyzetekre adott reflektív, szakmai-etikai megoldások alkalmazása is.

6. fejezet - Intézzé ügyeit egyszerűen, a telefonjáról!

Digitális Állampolgárság Program (DÁP)

A jövő ügyintézése a zsebedben

Minden egy helyen, ami a hivatalos ügyekhez kell

A Digitális Állampolgárság Program egy mobilalkalmazáson keresztül forradalmasítja az ügyintézést. Célja, hogy az állami szolgáltatások egyetlen, biztonságos és felhasználóbarát felületen váljanak elérhetővé, kiváltva a személyes megjelenést és a papíralapú folyamatokat.

14+

Éves kortól

Már a fiatalok számára is elérhető.

2FA

Biztonsági szint

Kétfaktoros azonosítás a maximális védelemért.

100 %

Díjmentes

Az alkalmazás és a funkciók ingyenesek.

2025

Piaci nyitás

A bankok és cégek is csatlakoznak a rendszerhez.

6.1 Bevezetés (Kontextus) - Miért jó Önnek a Digitális Állampolgár alkalmazás?

A DÁP alkalmazás előnyei

**Időt takarít meg**

Nem kell a hivatalokba utaznia és ott várakoznia.

**Pénzt spórol**

Nem kell utazásra költenie. Az alkalmazás és a legtöbb szolgáltatás teljesen ingyenes.

**Egyszerű**

Az alkalmazást úgy tervezték, hogy könnyű legyen használni.

**Mindig kéznél van**

A telefonja mindig Önnel van, így bármikor megnézhet fontos adatokat vagy intézhet egy ügyet.

Sokszor nehéz a hivatalos ügyeket intézni. Utazni kell, sorban állni a hivatalban, és sok papírt kell kitölteni. Ez időbe és pénzbe kerül. A Digitális Állampolgárság Program (röviden DÁP) egy új, ingyenes telefonos alkalmazás, ami ebben segít Önnek.

Ezzel a programmal a hivatalos ügyintézés sokkal könnyebb lesz. A legfontosabb dolgokat el tudja intézni otthonról, a saját telefonjáról.

6.2 Bemutató

Hogyan kezdjen hozzá? A regisztráció lépései

Hogyan válhatsz digitális állampolgárrá?

A regisztrációra többféle, különböző feltételeket igénylő módszer áll rendelkezésre. Válassza az Önnek legmegfelelőbbet a személyes segítség, a kényelem vagy a legmodernebb technológia alapján!



Személyesen

Bármely Kormányablakban, ahol ügyintéző segít a folyamatban. A legbiztosabb módszer, ha személyes támogatásra van szüksége.

Szükséges: Okostelefon, személyi okmány, lakcímkártya.



Online eSzemélyivel

Aktivált, NFC-képes eSzemélyivel és a hozzá tartozó PIN-kóddal otthonról, percek alatt elvégezhető.

Szükséges: NFC-s telefon, aktivált eSzemélyi, PIN-kód.



Szelfis azonosítással

A legmodernebb, teljesen online módszer, amelyhez csak egy NFC-s okmány és a telefon kamerája kell, PIN-kód ismerete nélkül.

Szükséges: NFC-s telefon, chippes személyi/útleveél.

Az alkalmazás használatához először regisztrálnia kell. Ezt kétféleképpen teheti meg. A legbiztosabb, ha személyesen bemegy egy Kormányablakba, ahol az ügyintéző mindenben segít.

Mi kell a regisztrációhoz a Kormányablakban?

1. **Az okostelefonja**, amire már letöltötte a „Digitális Állampolgár” nevű alkalmazást.
2. **Egy érvényes igazolvány**, például a személyi igazolványa, jogosítványa vagy az útlevele.
3. **A lakcímkártyája.**

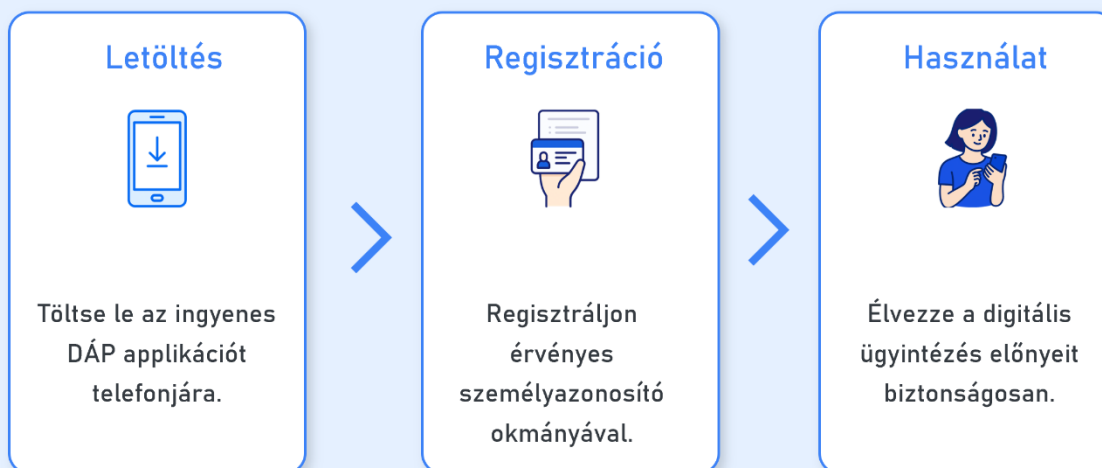
A Kormányablakban az ügyintéző segít elvégezni a regisztrációt. Az egész folyamat körülbelül 15-20 percet vesz igénybe. A regisztráció során be kell állítania egy 6 jegyű PIN-kódot. Ezt a kódot jegyezze meg, mert ezzel tud majd belépni az alkalmazásba.

A DÁP Mobilalkalmazás (applikáció) használata

Az ingyenes applikáció letöltése³ és telepítése után a felhasználóknak regisztrálniuk kell magukat. Ehhez szükség van egy érvényes személyazonosító okmányra és egy megfelelő okostelefonra. A regisztráció során a felhasználóknak biometrikus és/vagy számkódos azonosítást szükséges engedélyezniük, hogy a lehető legbiztonságosabban használhassák az alkalmazást.

Hogyan legyen digitális állampolgár?

A csatlakozás egy egyszerű, néhány lépéses folyamat, amely percek alatt elvégezhető egy okostelefon és egy érvényes személyazonosító okmány segítségével.



Mire használhatja az alkalmazást?

A DÁP alkalmazással sok mindent elintézhet egyszerűen és gyorsan, alábbiakban ismertetünk néhányat.

³ <https://dap.gov.hu/>

Személyazonosság igazolása

Ha egy rendőr igazoltatja, nem kell a pénztárcájában keresnie az iratait. Elég megmutatnia a telefonján az alkalmazásban lévő QR-kódot. A rendőr a saját készülékével leolvassa, és ezzel igazolta is magát. Az alkalmazás teljesen kiváltja a személyi igazolványt ilyen helyzetben.

Saját adatok megtekintése

Az alkalmazásban egy helyen megnézheti a legfontosabb adatait. Például a lakcímét, a TAJ-számát vagy az autója műszaki vizsgájának érvényességét. Ehhez nem kell semmilyen hivatal felhívnia vagy felkeresnie.

Erkölcsei bizonyítvány igénylése

Sok munkahelyen kéri az erkölcsi bizonyítványt. Ezt a dokumentumot mostantól pár gombnyomással, ingyenesen igényelheti az alkalmazáson keresztül. A kész bizonyítványt elektronikusan kapja meg.

Belépés weboldalakra jelszó nélkül

Bizonyára ismeri a magyarorszag.hu weboldalt. Ide és más hivatalos oldalakra mostantól jelszó nélkül is beléphet. A számítógép képernyőjén megjelenő QR-kódot kell beolvasnia a telefonjával, és máris bent van.

Dokumentumok aláírása

Az alkalmazással hivatalos papírokat, például szerződéseket is aláírhat. Ez a digitális aláírás. Ugyanolyan érvényes, mintha tollal írta volna alá. Így nem kell nyomtatnia, postáznia, ezzel is időt és pénzt spórolhat.

DÁP szolgáltatások

Az applikáció számos szolgáltatást kínál, amelyek megkönnyítik a mindennapi életet:

1. Személyazonosság igazolása/rendőri igazoltatás
2. Személyes adataink egy helyen
3. Időpontfoglalás
4. QR kódos bejelentkezés
5. Erkölcsi bizonyítvány
6. Digitális aláírás
7. Hiteles adatmegosztás
8. Adó 1% felajánlás

Leggyakrabban használt funkciók



Jelszómentes belépés: Azonnali, QR-kódos bejelentkezés állami weboldalakra.



Digitális igazoltatás: Azonnali, QR-kódos bejelentkezés állami weboldalakra.



Erkölcsei bizonyítvány: Ingyenes igénylés néhány gombnyomással.



eAláírás: Szerződések jogilag hiteles, digitális aláírása, amely teljes bizonyító erejű magánokiratnak minősül.

Biztonságos az alkalmazás?

Biztonság és adatvédelem

A DÁP nem hoz létre új, központi adatbázist. Biztonságos csatornaként működik a meglévő állami nyilvántartások és a felhasználó között, aki minden adatmegosztást maga hagy jóvá.



Felhasználó

Adatkérést indít



DÁP

DÁP alkalmazás

Biztonságos kapu



Állami szakrendszerek

Személyi nyilvántartó

Mi van, ha elveszítem a telefonom?

Azonnal tiltsa le a hozzáférést a 1818-as telefonszámon vagy a DÁP weboldalán keresztül a visszaélések megelőzése érdekében!

Az adatokat továbbra is az eredeti, biztonságos állami adatbázisok tárolják. Az alkalmazás csak a felhasználó eseti hozzájárulásával fér hozzájuk és továbbítja azokat.

Igen, az alkalmazás használata biztonságos. Az Ön adataihoz csak Ön férhet hozzá. A belépéshez az Ön PIN-kódja vagy ujjlenyomata szükséges.

Mi történik, ha elveszíti a telefonját?

Ha elveszíti a telefonját, vagy ellopják, azonnal le tudja tiltani az alkalmazást. Hívja a 1818-as telefonszámot, ahol segítenek, hogy senki ne élhessen vissza az adataival.

A jövő már épül

A jövő már épül: Tervezett újítások

A program folyamatosan fejlődik. A jövőben az állami ügyintézés teljes digitalizálása és a piaci szereplők bevonása a cél.



Gépjármű adásvétel

A teljes átírási folyamat digitalizálása a szerződéskötéstől a forgalomba



ePosta és eFizetés

Hivatalos levelek fogadása és díjak befizetése az alkalmazáson belül.



Piaci integráció

Bankok és közműcégek csatlakozása az egyszerűbb ügyfélazonosításért és szerződéskötésért.



Digitális tárca

Minden fontos okmány (személyi, jogosítvány) digitális, hiteles másolata egy helyen.

6.3 Gyakorlás⁴

A digitális kompetenciafejlesztés fontos része a gyakorlati alkalmazás. Az alábbi feladatok valós élethelyzeteken keresztül segítik a DÁP használatának elsajátításában, és hozzájárulnak ahhoz, hogy a mentorok és mentoráltjaik magabiztosan, tudatosan és felelősen alkalmazzák a digitális eszközöket mindennapi életük és munkájuk során.

⁴ <https://dap.gov.hu/>

Gyakorlati példák

1. DÁP letöltése
2. Regisztráció a DÁP alkalmazásba



6.4 Összefoglalás

A Digitális Állampolgár (DÁP) egy ingyenes telefonos alkalmazás a hivatalos ügyek intézésére. Használatával időt és pénzt takaríthat meg, mert nem kell a hivatalokba utaznia. A regisztrációban segít az ügyintéző bármelyik Kormányablakban. Az alkalmazással igazolhatja magát a rendőrnek, megnézheti adatait, és ingyen kérhet erkölcsi bizonyítványt. Jelszó nélkül léphet be hivatalos weboldalakra, és aláírhat dokumentumokat is. Az alkalmazás biztonságos, adatait védi a PIN-kódja vagy az ujjlenyomata.

6.5 Fogalomtár

Kifejezés	Magyarázat
Applikáció (app)	Egy program, amit a telefonjára tud letölteni és használni. Ilyen például a DÁP alkalmazás is.
Digitális aláírás	Hivatalos aláírás, amit a telefonjával tud egy dokumentumra tenni. Ugyanolyan érvényes, mint a tollal írt aláírás
QR-kód	Egy fekete-fehér, négyzet alakú ábra. A telefon kamerájával lehet beolvasni, és információt tartalmaz. Olyan, mint egy modern vonalkód.
PIN-kód	Egy titkos jelszó, ami csak számokból áll. Ezzel védi az alkalmazást, hogy más ne férhessen hozzá.

6.6 Önellenőrző kérdések

1. Ingyenes-e a DÁP applikáció összes igénybevehető funkciója?
2. Milyen előnyökkel jár a DÁP applikáció használata hétköznapi életünkben?
3. Milyen ügyekben tudjuk használni a DÁP applikációt?
4. Milyen korosztály számára előnyös az applikáció használata?
Az applikáció minden korosztály életét megkönnyíti.
5. Minek a rövidítése a DÁP?
6. Kiváltja-e a DÁP applikáció rendőri igazoltatás esetén a hagyományos személyi igazolványt?

6.7 Megoldókulcs az önellenőrző kérdésekhez

1. Igen, minden funkció ingyenes az alkalmazásban.
2. Időt takarítunk meg, azonnali hozzáférés bárholnan.
3. Dokumentumok hitelesítése, személyi azonosságunk igazolása, adataink hiteles megosztása stb.
4. Az applikáció minden korosztály életét megkönnyíti.
5. Digitális Állampolgárság Program.
6. Igen, teljes mértékben kiváltja.

6.8 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok

Ezek a feladatok segítenek abban, hogy ellenőrizze tudását, és a tanultakat a gyakorlatban is alkalmazza. Ne feledje, a hibákból is tanulunk!

1. Igaz vagy hamis állítások? Döntse el!

- a) A DÁP alkalmazás használatáért fizetni kell.
- b) A regisztrációhoz be kell menni egy Kormányablakba.
- c) Rendőri igazoltatásnál nem kell felmutatni a személyi igazolványt, ha van DÁP.
- d) Az elvesztett telefonról nem lehet letiltani az alkalmazást.

2. Gondolkodjunk együtt!

Beszélgessen a párjával vagy egy csoportban! Kinek mi a legnagyobb segítség a DÁP alkalmazásban?

- a) Az, hogy nem kell utazni a hivatalba?
- b) Az, hogy nem kell sorban állni?
- c) Az, hogy ingyen lehet erkölcsi bizonyítványt kérni?
- d) Vagy valami egészen más? Mondják el a véleményüket!

3. Oldjuk meg!

Képzelve el, hogy egy új munkahelyre jelentkezik, ahol kéri Öntől az erkölcsi bizonyítványt. Hogyan segít Önnek a DÁP alkalmazás, hogy ezt a papírt gyorsan és ingyen megszerezze? Írja le vagy mondja el a lépéseket!

6.9 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz

1. Igaz vagy hamis állítások? Döntse el!

a) A DÁP alkalmazás használatáért fizetni kell.	Hamis
b) A regisztrációhoz be kell menni egy Kormányablakba.	Hamis
c) Rendőri igazoltatásnál nem kell felmutatni a személyi igazolványt, ha van DÁP.	Igaz
d) d) Az elvesztett telefonról nem lehet letiltani az alkalmazást.	Hamis

2. Gondolkodjunk együtt!

Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a személyes reflexió a fontos, emellett lényeges az egyéni helyzetekre adott reflektív, szakmai-etikai megoldások alkalmazása is.

3. Oldjuk meg!

Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a személyes reflexió a fontos, emellett lényeges az egyéni helyzetekre adott reflektív, szakmai-etikai megoldások alkalmazása is.

7. fejezet - Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT)



7.1 Bevezetés (Kontextus) - Mi az az EESZT, miért fontos nekünk?

Ebben a fejezetben egy olyan fontos segítséget ismerhet meg, amely megkönnyíti az egészségügyi ügyek intézését. Ez a segítség az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér, röviden EESZT. Az EESZT egy digitális rendszer, amely összeköti az egészségügyi szolgáltatókat, például a kórházakat és a háziorvosokat, és tárolja a betegek egészségügyi adatait. Képzelje el, mintha az összes orvosi papírja, lelete és receptje egy biztonságos, online helyen lenne, amit bármikor elérhet.

Az EESZT célja, hogy egyszerűbbé és gyorsabbá tegye az egészségügyi ellátással kapcsolatos ügyintézését. Ez a rendszer a nap 24 órájában elérhető, ami azt jelenti, hogy bármikor, bárhol hozzáférhet a saját egészségügyi adataihoz. Ez hatalmas előny, hiszen nem kell feleslegesen utaznia, sorban állnia vagy szabadságot kivennie, ha egy leletre vagy receptre van szüksége. Az, hogy az adataihoz bármikor hozzáférhet, nagyobb önállóságot ad az egészségügyi ügyei intézésében. Ez csökkenti a stresszt és az aggodalmat, ami gyakran jár az orvosi ügyintézéssel.

Azonnali hozzáférés, kevesebb utánajárás

Az EESZT egy központi, biztonságos online rendszer, amely összeköti Önt az orvosaival és a gyógyszerárakkal. Az EgészségAblak alkalmazással pedig mindezt a telefonjáról is azonnal elérheti. Nincs több elvesztett lelet vagy felesleges utazás.



24/7 elérhetőség

Bármikor, bárhol hozzáférhet adataihoz.



Minden egy helyen

Leletek, receptek, beutalók, egyetlen, biztonságos felületen.



Maximális biztonság

Csak Ön férhet hozzá az adataihoz a biztonságos DÁP vagy Ügyfélkapu+ azonosítással.

Napjainkban az élet szinte minden területén megjelenik a digitális technológia, vagyis a digitalizáció. Az EESZT is ennek a folyamatnak a része, hiszen a magyar egészségügyet újítja meg, hogy a lakosság minél gyorsabban és hatékonyabban kaphasson ellátást. Ne ijedjen meg a digitális szavaktól! Az EESZT használatának megtanulása egy olyan lépés, amely segít Önnek eligazodni a mai digitális világban. Ez a tudás nemcsak az egészségügyben, hanem más területeken is hasznos lehet. Az EESZT segítségével elkerülheti a "felesleges szaladgálást", ami időt és energiát takarít meg Önnek. Ez a rendszer egy konkrét megoldást kínál a mindennapi, gyakran frusztráló ügyintézési feladatokra.

Az EESZT rendszer mellett már elérhető egy okostelefonra letölthető alkalmazás is: az **EgészségAblak**. Ez a mobilapp olyan, mintha az EESZT zsebben hordozható változata lenne. Segítségével gyorsan és egyszerűen elérhetjük a legfontosabb egészségügyi adatainkat – például a recepteket, beutalókat vagy oltási igazolásokat – akár útközben is. A továbbiakban ezzel az alkalmazással is meg fogunk ismerkedni.

7.2 Bemutató

Az EESZT elérése és használata

Az EESZT Lakossági Portál egy weboldalon keresztül érhető el. Fontos, hogy biztonságosan tudjon belépni, hiszen az egészségügyi adatai nagyon érzékenyek.

Hogyan lépünk be az EESZT lakossági portálra?

Az EESZT oldalra a www.eeszt.gov.hu címen keresztül lehet belépni. A belépéshez két dologra van szükség: egy úgynevezett DÁP vagy Ügyfélkapu+ azonosítóra, valamint a TAJ számára. Ezek az azonosítók biztosítják, hogy csak Ön férhessen hozzá a saját adataihoz, és senki más. Ez olyan, mintha a személyi igazolványát mutatná fel egy hivatalos ügyintézésnél, csak éppen az interneten. Az, hogy megérti, miért kellenek ezek a biztonságos belépési módok, segít abban, hogy jobban megbízzon a digitális rendszerekben, és megóvja a személyes adatait.

1. Nyissa meg a weboldalt: Írja be a böngészőbe a www.eeszt.gov.hu címet.
2. Válassza ki a "Lakossági Portál" feliratot: Ez a gomb viszi el Önt a magánszemélyeknek szóló részre.
3. Kattintson a "Belépés" gombra: Ezzel indítja el a bejelentkezési folyamatot.
4. Végezze el a DÁP vagy Ügyfélkapu+ azonosítást: Itt kell megadnia a felhasználónevét és jelszavát, vagy más módon igazolnia magát, attól függően, hogy melyik azonosítót használja.

Hogyan működik az EESZT rendszere?

Az EESZT összeköti az egészségügy szereplőit, és Önt a középpontba helyezi. Az adatok biztonságosan áramlanak az orvosok, a kórházak és a gyógyszertárak között, de minden az Ön irányítása alatt áll.



Ön (a páciens)



EESZT Portál



**Orvos/
Kórház**



Gyógyszertár

Fontos tudni, hogy az EESZT használatához először **Ügyfélkapu+** vagy **DÁP** azonosítóval kell rendelkeznie. Ha még nincs ilyenje, akkor azt előbb el kell intéznie. Ez a lépés azt tanítja meg, hogy a digitális ügyintézésnél gyakran vannak előfeltételek.

Az EESZT főbb menüpontjai és funkciói

Miután sikeresen belépett az EESZT Lakossági Portálra, egy áttekinthető felület fogadja, ahol különböző menüpontok segítenek eligazodni. Ezek a menüpontok olyanok, mint egy könyv fejezetei, mindegyik egy-egy fontos témakört takar. Az alábbi táblázatban összefoglaltuk a legfontosabbakat, és azt, hogy mit találhat meg alattuk.

Ez a táblázat segít Önnek gyorsan megtalálni, amire szüksége van. Ha tudja, melyik menüpont mit takar, sokkal könnyebben intézheti az ügyeit. Az "Önrendelkezés" menüpont különösen fontos, mert itt Ön dönti el, hogyan kezelik az adatait, és milyen értesítéseket kap. Ez azt jelenti, hogy Ön irányítja a saját egészségügyi információit, ami növeli a biztonságérzetét és az önállóságát.

Funkció	EESZT Portál 	EgészségAblak 	Rövid leírás	Megjegyzés
Eseménykatalógus	✓	✗	Minden egészségügyi eseményt időrendben mutat (pl. vizsgálatok, kezelések).	Részletes lista az egészségügyi eseményekről csak a portálon
E-beutaló	✓	⚠	Az orvos által kiállított beutalót itt lehet megnézni.	Appban csak alapadatok, részletek a portálon
Digitális önrendelkezés	✓	✗	Itt állíthatod be, ki láthatja az egészségügyi adataidat.	Jogosultságkezelés csak a portálon
E-recept	✓	✓	Az orvos által felírt gyógyszereidet itt találod meg digitálisan.	Teljeskörű, gyógyszerértéki beváltásra is alkalmas
Egészségügyi dokumentumok	✓	⚠	Ide kerülnek a vizsgálati eredményeid, leleteid.	Appban előnézet, portálon teljes hozzáférés
E-profil (egészségprofil)	✓	✗	Az egészségeddel kapcsolatos alapadatokat töltheted ki (pl. allergiák).	Személyes egészségügyi adatok csak a portálon
Covid-oltás igazolás	✓	✓	Az oltási igazolásodat mutatja, QR-kóddal is.	Appban QR-kóddal is megjeleníthető
Időpontfoglalás	✓	⚠	Orvosi időpontokat lehet foglalni, ha elérhető.	Bizonyos intézményeknél elérhető, mobilon korlátozott
TAJ-szám megjelenítése	✓	✓	A TAJ-számodat (egészségbiztosítási számot) jeleníti meg.	Alapadatként látható mindkét helyen
Push értesítések	✗	✓	Értesítéseket küld, ha új recept vagy bejegyzés érkezik.	Pl. új recept, új bejegyzés esetén
Felhasználói profil/beállítások	✓	⚠	A fiókod beállításait kezelheted itt.	Portálon részletes, mobilon egyszerűsített
Kapcsolattartás/üzenetek	✓	✗	Az egészségüggyel kapcsolatos hivatalos üzeneteidet itt olvashatod.	Csak portálon lehetséges
Kapcsolattartás / üzenetek	✓	✓	Itt olvashatod el az orvosoktól vagy a rendszertől érkező hivatalos üzeneteket, akár telefonról is.	Mindkét felületen olvashatók az üzenetek, de hivatalosan válaszolni csak az EESZT portálon lehet.

Az EESZT-ben elérhető digitális dokumentumok

Elérhető digitális dokumentumok

A rendszerben tárolt dokumentumok száma folyamatosan nő. A laboreletektől a zárójelentésekig mindent megtalál.



Laboreredmények
Vérvizsgálatok, vizelet- és egyéb laborleletek.



Ambuláns lapok
Szakrendeléseken készült szakorvosi összegzések.



Zárójelentések
Kórházi ellátás végén kiállított hivatalos dokumentum.



eReceptek
Elektronikus vények a gyógyszerértéssel kiváltáshoz.



Segédeszközök
Felírt gyógyászati eszközök, pl. hallókészülék.



Képalkotó leletek
Röntgen, CT, MRI vagy ultrahang vizsgálatok eredményei.



Beutalók
Szakrendelésre vagy képalkotó vizsgálatra szóló orvosi ajánlás.



Oltási igazolások
Covid-19 és más védőoltások hivatalos nyilvántartása.

Az EgészségAblak mobilalkalmazás - Mi az egészségablak és mire jó?

Az EESZT mellett létezik egy mobiltelefonra letölthető alkalmazás is, az EGÉSZSÉGABLAK. Ez az alkalmazás olyan, mint az EESZT zsebben hordozható változata. A fő célja, hogy még könnyebben és gyorsabban hozzáférjen a legfontosabb egészségügyi adataihoz, bárhol is legyen. Képzelje el, hogy úton van, és hirtelen szüksége van egy információra – az EGÉSZSÉGABLAK segítségével azonnal megnézheti a telefonján.

Az alkalmazás egyik nagyon hasznos funkciója a "TB-lámpa". Ez a funkció színekkel jelzi, hogy Ön rendelkezik-e érvényes társadalombiztosítási (TB) jogviszonnyal. Ha zölden világít, az azt jelenti, hogy rendben van a TB-je. Ez rendkívül fontos, hiszen azonnal láthatja, hogy jogosult-e az egészségügyi ellátásra, elkerülve a kellemetlen meglepetéseket az orvosnál vagy a gyógyszerárban.

Az alkalmazás segítségével azonnal hozzáférhet a fontos adatokhoz, ami megakadályozhatja a problémákat és nyugalmat adhat.

Az EgészségAblak telepítése és alapvető funkciói⁵

Az EgészségAblak alkalmazást a mobiltelefonja alkalmazásboltjából (például Google Play Áruház Android telefonok esetén, vagy App Store iPhone esetén) tudja letölteni. A telepítés általában nagyon egyszerű:

Keresse meg az alkalmazást: Nyissa meg a telefonja alkalmazásboltját, és keressen rá az "EGÉSZSÉGABLAK" névre.

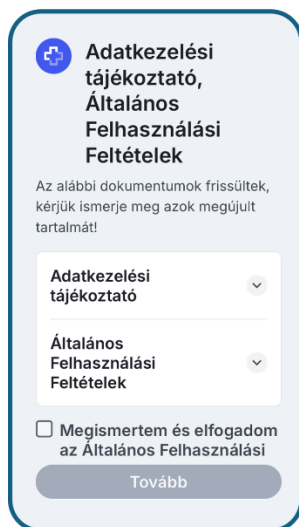
Töltse le és telepítse: Kattintson a "Letöltés" vagy "Telepítés" gombra.

Nyissa meg az alkalmazást: A telepítés után megjelenik az alkalmazás ikonja a telefonja képernyőjén. Kattintson rá, hogy megnyissa.

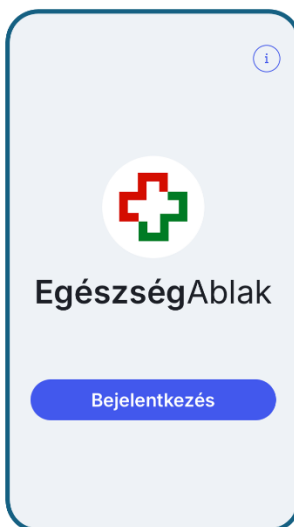
Miután telepítette és belépett az alkalmazásba (ugyanúgy Ügyfélkapu+ vagy DÁP azonosítóval), azonnal hozzáférhet a legfontosabb funkciókhoz. A "TB-lámpa" funkció például azonnal láthatóvá teszi a TB-jogviszonyát, ami egy gyors és egyszerű módja annak, hogy ellenőrizze az állapotát. Az, hogy megtanul egy alkalmazást telepíteni, egy olyan tudás, amit sok más helyzetben is hasznosíthat. Ez egy általános digitális készség, ami segít Önnek a mindennapi életben.

⁵ <https://www.eeszt.gov.hu/hu/eeszt-mobilalkalmazas>

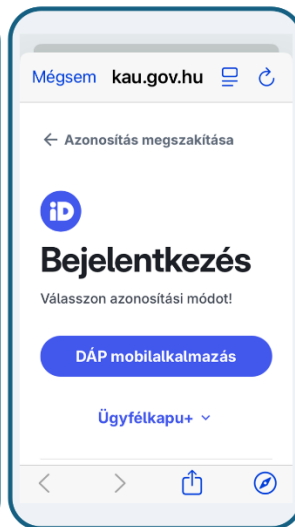
**1. Töltse le,
fogadja el az
Adatkezelési
tájékoztatót!**



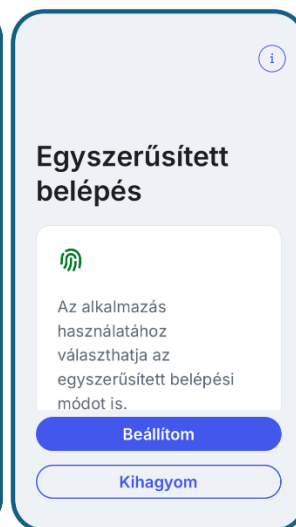
2. Bejelentkezés



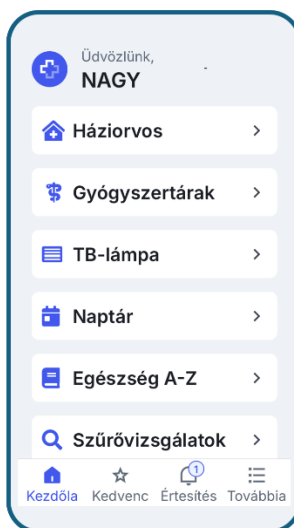
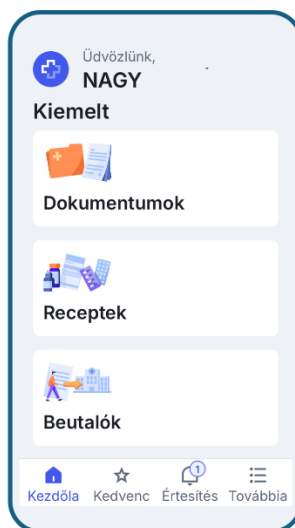
**3. Jelentkezzen
be DÁP
mobilalkalmazás
vagy Ügyfélkapu+
segítségével!**



**4. Állítsa be az
egyszerűsített
belépést!**



**5. A regisztráció befejeződött.
Válassza ki a szükséges menüpontot!**



7.3 Gyakorlás

A digitális kompetenciafejlesztés fontos része a gyakorlati alkalmazás. Az alábbi feladatok valós élethelyzeteken keresztül segítik az EESZT és az EgészségAblak használatának elsajátításában, és hozzájárulnak ahhoz, hogy a mentorok és mentoráltjaik magabiztosan, tudatosan és felelősen alkalmazzák a digitális eszközöket mindennapi életük és munkájuk során.

Az EESZT és az EGÉSZSÉGABLAK nem csak elméleti fogalmak, hanem valós segítséget nyújtanak a mindennapokban. Nézzünk meg néhány példát, hogyan használhatja őket!

Hogyan intézzük ügyeinket az EESZT-n keresztül?

Laboreredmények megtekintése: Képzelje el, hogy elment vérvételre, és izgatottan várja az eredményeket. Régebben be kellett mennie a rendelőbe, vagy várnia kellett a postára. Most egyszerűen belép az EESZT Lakossági Portálra, kiválasztja az "Ellátások (betegdokumentumok)" menüpontot, és ott megtalálja a legfrissebb leleteit. Ez a tudás képessé teszi arra, hogy aktívan részt vegyen a saját egészségügyi ellátásában.

Felírt gyógyszerek ellenőrzése: Ha az orvos felírt Önnek egy gyógyszert, de elfelejtette a nevét, vagy nem biztos benne, hogy kiváltotta-e már, az EESZT segít. Lépjen be a rendszerbe, és az "eRecept kiváltási adatok" fülön azonnal láthatja a felírt gyógyszereit. Ez megkönnyíti a gyógyszeres kezelés nyomon követését, és segít elkerülni a hibákat.

Vészhelyzeti elérhetőségek beállítása: Az EESZT-ben beállíthatja, hogy vészhelyzet esetén kit értesítsenek. Ez a "Profil beállítása (önrendelkezés)" menüpontban, a "Személyes információk" fülön tehető meg. Ez egy nagyon fontos lépés a személyes biztonsága érdekében, hiszen ha baj történik, a rendszer azonnal tudja, kivel vegye fel a kapcsolatot.

Értesítések beállítása: Szeretné azonnal tudni, ha új eReceptje vagy laborlelete érkezik? Az "Önrendelkezés" menüpontban, az "Értesítések beállítása" fülön megadhatja az e-mail címét, és kiválaszthatja, milyen eseményekről szeretne értesítést kapni. Ez a funkció segít abban, hogy mindig naprakész legyen az egészségügyi ügyeivel kapcsolatban, anélkül, hogy folyamatosan ellenőriznie kellene a rendszert.

Az EESZT és az EgészségAblak a mindennapi életben

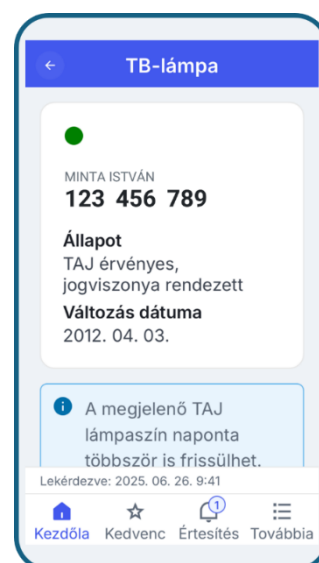
Példa 1: Gyógyszerkiváltás a gyógyszerértárban.

Képzelve el, hogy a gyógyszerértárban van, és nem emlékszik pontosan, melyik gyógyszert írta fel az orvos. Régebben ez gondot okozhatott. Most egyszerűen előveszi a telefonját, megnyitja az EgészségAblak alkalmazást, és az "eRecept kiváltási adatok" menüpontban azonnal látja a felírt gyógyszereket. Ez gyors és zökkenőmentes ügyintézés tesz lehetővé.



Példa 2: TB-jogviszony ellenőrzése.

Előfordulhat, hogy igazolnia kell a TB-jogviszonyát, például egy orvosi vizsgálat előtt. Ahelyett, hogy papírokat keresne, vagy a kormányablakba menne, egyszerűen megnyitja az EgészségAblak alkalmazást a telefonján. A "TB-lámpa" funkció azonnal megmutatja, hogy érvényes-e a TB-je. Ez a gyors ellenőrzés megkíméli Önt a felesleges várakozástól és a bizonytalanságtól.



Példa 3: Hozzáférés a régi leletekhez.

Ha egy új orvoshoz megy, és szüksége van a korábbi leleteire, de azok nincsenek Önnél, az EESZT segít. Belépve az EESZT Lakossági Portálra, az "Ellátások" menüpontban hozzáférhet az összes korábbi orvosi dokumentumához. Ez biztosítja, hogy az orvos mindig a legpontosabb és legteljesebb információk alapján tudjon dönteni az Ön kezeléséről.

Ezek a példák azt mutatják, hogy az EESZT és az EGÉSZSÉGABLAK hogyan segítenek a mindennapi problémák megoldásában. Azáltal, hogy megtanulja ezeket a digitális eszközöket használni, sokkal magabiztosabban és önállóbban intézheti az egészségügyi ügyeit. Minden egyes sikeres lépés növeli az önbizalmát, és segít abban, hogy jobban kézben tartsa az életét.

Gyakorlati példák:

1. Keressük meg a betegdokumentumainkat!
2. Nézzük meg a kiváltott receptjeinket!
3. Állítsuk be a vészhelyzet esetén értesítendő elérhetőségeit!
4. Nézzük meg a soha, vagy csak a ritkán változó egészségügyi adatainkat!

7.4 Összefoglalás

Az EESZT és az EGÉSZSÉGABLAK olyan digitális eszközök, amelyek célja, hogy egyszerűbbé és gyorsabbá tegyék az egészségügyi ügyintézését. Az EESZT (Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér) egy online felület, amely a nap 24 órájában elérhető, és összeköti az egészségügyi szolgáltatókat a lakossággal.

A belépéshez Ügyfélkapu+ vagy DÁP azonosítóra és TAJ számra van szükség, ami a biztonságos hozzáférést biztosítja.

Az EESZT-ben megtalálhatók a leletek, eReceptek, eBeutalók, és beállíthatók a személyes adatok, értesítések. Az EgészségAblak egy mobilalkalmazás, amely a telefonján keresztül nyújt gyors hozzáférést a legfontosabb egészségügyi adatokhoz. Az alkalmazásban található "TB-lámpa" funkció színkódokkal jelzi, hogy érvényes-e a TB-jogviszonya.

Ezek az eszközök segítenek elkerülni a felesleges szaladgálást, csökkentik a stresszt, és nagyobb önállóságot adnak az egészségügyi ügyek intézésében. Használatukkal Ön is aktívan részt vehet a saját egészségügyi ellátásában, és jobban kézben tarthatja az információkat.

7.5 Fogalomtár

Kifejezés	Magyarázat
EESZT (Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér)	Egy nagy, biztonságos online rendszer, ahol az egészségügyi adataink vannak, és ahol ügyeket intézhetünk az orvosokkal, kórházakkal.
Digitalizáció	Az a folyamat, amikor a papíron lévő vagy személyes ügyintézéseket átalakítják digitális, számítógépes vagy internetes formára.
Digitális eszköz	Olyan elektronikus eszköz, amely digitális információkat kezel (pl. laptop, okostelefon).
Ügyfélkapu+	Egy biztonságos online azonosító rendszer, amivel sok hivatalos ügyet intézhetünk az interneten, és be tudunk lépni az EESZT-be is.
DÁP (Digitális Állampolgárság Program) azonosítás	A DÁP keretében fejlesztett biztonságos online azonosító rendszer, hasonlóan az Ügyfélkapu+-hoz, amivel szintén beléphetünk az EESZT-be.
TAJ szám	A társadalombiztosítási azonosító jel, egy egyedi szám, ami alapján azonosítják Önt az egészségügyi ellátásban.
Lakossági portál	Az EESZT weboldalának az a része, ami a magánemberek, vagyis a lakosság számára készült.
Ellátások (EESZT menüpont)	Az EESZT-ben található menüpont, ahol az orvosi leleteit, zárójelentéseit és egyéb betegdokumentumait találja meg.
Profil beállítása (EESZT menüpont)	Az EESZT-ben található menüpont, ahol a személyes adatait (pl. e-mail cím) és az értesítési beállításokat módosíthatja.
Önrendelkezés (EESZT menüpont)	Azt jelenti, hogy Ön dönthet arról, hogyan kezelik az egészségügyi adatait, és kinek ad hozzáférést hozzájuk.
eBeutaló	Az orvos által elektronikusan kiállított beutaló, például egy szakrendelésre vagy vizsgálatra.
eRecept	Az orvos által elektronikusan felírt gyógyszerrecept, amit a gyógyszerértárban a TAJ számával kiválthat.
Gyógyászati segédeszközök (eGYSE)	Olyan eszközök, amelyek segítik a betegeket a mindennapi életben (pl. mankó, kerekesszék). Az EESZT-ben az ezekre vonatkozó információkat találja.

Kifejezés	Magyarázat
EgészségAblak	Az EESZT mobiltelefonra letölthető alkalmazása, ami gyors hozzáférést biztosít a legfontosabb egészségügyi adatokhoz.
TB-jogviszony	A társadalombiztosítási jogviszony azt jelenti, hogy Ön jogosult az államilag finanszírozott egészségügyi ellátásra.
TB-lámpa	Az EgészségAblak alkalmazás egyik funkciója, ami színkódokkal (pl. zöld) jelzi, hogy érvényes-e a TB-jogviszonya.
Személyes információk (EESZT menüpont)	A "Profil beállítása" menüpontban található rész, ahol az alapvető személyes adatait (pl. e-mail cím, telefonszám) adhatja meg vagy módosíthatja.
Értesítések beállítása (EESZT menüpont)	A "Profil beállítása" menüpontban található rész, ahol kiválaszthatja, hogy milyen egészségügyi eseményekről szeretne értesítést kapni (pl. új eRecept, laborletet).
eRecept kiváltási adatok (EESZT menüpont)	Az EESZT-ben található fül, ahol láthatja, hogy milyen gyógyszereket írtak fel Önnek, és melyeket váltotta már ki.

7.6 Önellenőrző kérdések

1. Mi az EESZT?
2. Miért hasznos az EESZT?
3. Milyen azonosításra van szükség az EESZT oldalra történő belépéshez?
4. Mit mutat meg az EgészségAblak TB-lámpa funkciója?
5. Hol állítható be az EESZT felületen az e-mail címünk?
6. Hol tudjuk megnézni az EESZT felületen, hogy milyen gyógyszerek vannak felírva?

7.7 Megoldókulcs az önellenőrző kérdésekhez

1. Az EESZT (Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér) egy digitális rendszer, amely összeköti az egészségügyi szolgáltatókat és tárolja a betegek egészségügyi adatait.
2. Az EESZT azért hasznos, mert lehetővé teszi, hogy online (felesleges szaladgálás nélkül) hozzáférjünk saját egészségügyi adatainkhoz, például leleteinkhez, receptjeinkhez. Továbbá megkönnyíti az egészségügyi ellátás nyomon követését és a gyorsabb ügyintézést is mint például az időpontfoglalást.

3. Az EESZT oldalra történő belépéshez Ügyfélkapus+ vagy DÁP azonosításra van szükség, amely biztosítja a személyazonosság hiteles igazolását.
4. A funkció színkódokkal jelzi, hogy a felhasználó rendelkezik-e érvényes TB-jogviszonnyal.
5. Az „Önrendelkezés” menüpontba, ahol a „Személyes információk” fülön adhatjuk meg vagy módosíthatjuk az e-mail címet. Ezt követően az „Értesítések beállítása” fülön kiválaszthatjuk, hogy milyen egészségügyi eseményekről – például új eRecept, eBeutaló vagy laborlelet – szeretnénk értesítést kapni.
6. Az „eRecept kiváltási adatok” fülön látható, hogy milyen gyógyszereket írtak fel.

7.8 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok

1. Igaz vagy Hamis? Döntse el, hogy az alábbi állítások igazak vagy hamisak!
 - a) Az EESZT csak munkanapokon, munkaidőben érhető el.
 - b) Az EgészségAblak alkalmazásban a "TB-lámpa" mutatja meg, hogy van-e érvényes TB-jogviszonyunk.
 - c) Az EESZT-be a TAJ számunk megadásával, de azonosítás nélkül is beléphetünk.
2. Kiegészítés. Egészítse ki a hiányzó szavakat!
 - a) Az EESZT oldalra a _____ vagy Ügyfélkapu+ azonosítóval lehet belépni.
 - b) Az orvos által felírt gyógyszereket az EESZT felületén az „eRecept _____ adatok” fülön találjuk.
 - c) Az EESZT egy olyan _____ rendszer, amely összeköti az egészségügyi szolgáltatókat.
3. Rövid válaszok. Válaszoljon a kérdésekre röviden!
 - a) Miért hasznos az EESZT a mindennapi ügyintézésben? Nevezzen meg két előnyt!
 - b) Melyik menüpontban állíthatja be az EESZT felületén az e-mail címét?
 - c) Mit jelent az, hogy az EESZT "a nap 24 órájában rendelkezésre áll"?
4. Helyzetgyakorlatok. Képzelve el a következő helyzeteket, és válaszoljon a kérdésekre!
 - a) Helyzet: Elment laborvizsgálatra, és szeretné megnézni az eredményeit. Melyik menüpontot keresné az EESZT Lakossági Portálon?
 - b) Helyzet: Hirtelen rosszul lett, és a mentőknek szüksége lenne arra, hogy tudják, kit értesítsenek Önről. Hol tudja ezt az információt előre beállítani az EESZT-ben?

- c) Helyzet: A gyógyszertárban van, és nem biztos benne, hogy az orvos felírta-e már a szükséges gyógyszert. Van Önnél okostelefon. Melyik alkalmazást és melyik funkciót használná a gyors ellenőrzéshez?
- d) Helyzet: Az orvosa beutalót írt Önnek egy szakrendelésre, de elvesztette a papír alapú beutalót. Hogyan tudja ellenőrizni, hogy az orvos valóban kiállította-e az e-beutalót az EESZT-ben?

5. Gondolkodjunk együtt!

- a) Beszéljék meg csoportban, hogy milyen további előnyei lehetnek annak, ha az egészségügyi adatai digitálisan elérhetők, ahelyett, hogy csak papíron lennének! Gondoljanak arra, hogy ez hogyan segíthet a családtagoknak vagy az idősebb rokonoknak!
- b) Gondolja át, miért fontos, hogy az egészségügyi adataihoz való hozzáférés biztonságos legyen (pl. Ügyfélkapu+ azonosítóval)? Mi történhetne, ha bárki hozzáférhetne?

7.9 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz

1. Igaz vagy Hamis? Döntse el, hogy az alábbi állítások igazak vagy hamisak!

a) Az EESZT csak munkanapokon, munkaidőben érhető el.	Hamis
b) Az EgészségAblak alkalmazásban a "TB-lámpa" mutatja meg, hogy van-e érvényes TB-jogviszonyunk.	Igaz
c) Az EESZT-be a TAJ számunk megadásával, de azonosítás nélkül is beléphetünk. (Igaz/Hamis)	Hamis

2. Hiányos mondatok – Megfelelő szavakkal:

- a) Az EESZT oldalra a DÁP vagy Ügyfélkapu+ azonosítóval lehet belépni.
- b) Az orvos által felírt gyógyszereket az EESZT felületén az „eRecept kiváltási adatok” fülön találjuk.
- c) Az EESZT egy olyan online rendszer, amely összeköti az egészségügyi szolgáltatókat.
Az erős jelszó védi a fiókunkat.

3. Rövid válaszok. Válaszoljon a kérdésekre röviden!

Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a személyes reflexió a fontos, emellett lényeges az egyéni helyzetekre adott reflektív, szakmai-etikai megoldások alkalmazása is.

4. Helyzetgyakorlatok. Képzelve el a következő helyzeteket, és válaszoljon a kérdésekre!

Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a személyes reflexió a fontos, emellett lényeges az egyéni helyzetekre adott reflektív, szakmai-etikai megoldások alkalmazása is.

5. Gondolkodjunk együtt!

Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a személyes reflexió a fontos, emellett lényeges az egyéni helyzetekre adott reflektív, szakmai-etikai megoldások alkalmazása is.

8. fejezet - Gondosóra – Segítség 1 gombnyomásra

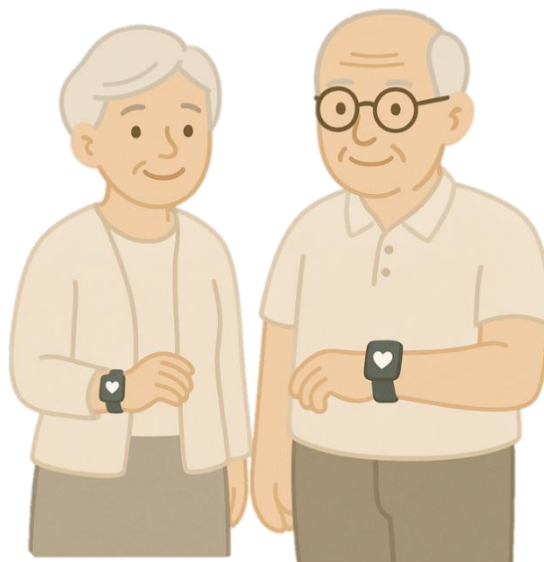
Gondosóra

Biztonság és segítség egy gombnyomásra a 65 éven felüliek

8.1 Bevezetés (Kontextus) – A Gondosóra, mint okos eszköz

Képzелjen el olyan tárgyakat, amelyek az interneten keresztül „beszélgetnek”. Ez a Dolgok Internete (IoT). Ezek az eszközök adatokat gyűjtenek és megosztanak, hogy megkönnyítsék a mindennapjainkat, időt és pénzt spóroljanak nekünk.

Számos ilyen okos eszközt használhatunk otthon és a testünkön is. Például okos termosztát állítja a fűtést, okos redőny ereszkedik le napfény esetén, vagy okos dugalj kapcsolja ki-be a kávéfőzőt. Vannak okos gyógyszeres dobozok, amelyek emlékeztetnek a gyógyszerbevételre, vagy okos kulacsok, amelyek figyelmeztetnek, ha nem ittunk eleget. Okos kanál segíti a kézremegéssel küzdőket. Testünkön okosóra méri a lépésszámot, pulzust, alvásminőséget, okoskarkötő figyeli a vércukorszintet, okos gyűrű a hőmérsékletet, okos talpbetét pedig az elesést előzi meg.



Ezek az okos eszközök különösen fontosak az idősebbek és a gondozásra szorulóknak számára, mert növelik a biztonságot és az önállóságot. A Gondosóra egy speciális okos eszköz, amely arra készült, hogy egyetlen gombnyomással segítséget kaphassunk, ha baj van.

8.2 Bemutató

Miért érdemes használni a Gondosórát?

A Gondosóra egy okos eszköz, amely a Dolgok Internete elvén működik, és biztonságot nyújt.

Három fő oka van, amiért érdemes használni:

Egyszerű használat: Egy gombnyomással kérhetünk segítséget.

Mindig elérhető: A szolgáltatás éjjel-nappal, 24 órában működik.

Ingyenes: A Magyar Kormány biztosítja, nem kell érte fizetni.

A Gondosóra jellemzői

7/24
Diszpécser Központ
A segítség sosem alszik, éjjel-nappal elérhető

0 Ft
Teljesen ingyenes
A szolgáltatás és az eszköz is térítésmentes


65 év felettieknek
Magyarországon élő magyar állampolgároknak

Kinek szól a Gondosóra? A Gondosóra szolgáltatás igénybevételére szigorú feltételek vonatkoznak:

Felhasználóként ki regisztrálhat? Minden 65 év feletti magyar állampolgár, aki Magyarországon lakik.

Kontaktszemélyként ki segíthet? Bárki, akiben megbízunk, és aki baj esetén segíteni tud.

Hogyan juthatunk hozzá a Gondosórához?

A Gondosórára többféle módon is lehet regisztrálni

Online regisztráció lépései:

1. Látogasson el a <http://www.gondosora.hu> oldalra.
2. Kattintson a „Regisztráció” gombra.
3. Adja meg személyes adatait.
4. Erősítse meg a regisztrációt az e-mailben kapott linken keresztül.

További regisztrációs lehetőségek:

Telefonon keresztül: Hívja a 06-80-804-050-es számot.

Papíralapon: Töltse ki a gondosora.hu oldalról letölthető dokumentumot, és postázza el a 1138 Budapest, Esztergomi út 31-39. VII. em. HUB3. Ép. címre.

Személyesen: Kormányablakban (2025 januártól), gyógyszerárakban, könyvtárakban, rendezvényeken.

Regisztrációs lehetőségek áttekintése

Mód	Hol/Hogyan?	Fontos tudnivaló!
 Online	www.gondosora.hu weboldal	E-mailben kapott linkkel kell megerősíteni a regisztrációt.
 Telefonon	06-80-804-050	A munkatársak segítenek a regisztrációban.
 Papír alapon	1138 Budapest, Esztergomi út 31- 39. VII. em. HUB3. Ép.	A dokumentum letölthető a www.gondosora.hu oldalról.
 Személyesen	Kormányablakban, gyógyszertárakban, könyvtárakban, rendezvényeken	Gyógyszerészek és könyvtárosok is segítenek és tanácsot adnak. Kormányablakban 2025 januártól.

A Gondosóra fő funkciói és használata

A legfontosabb funkciók

A Gondosóra számos hasznos funkcióval rendelkezik:

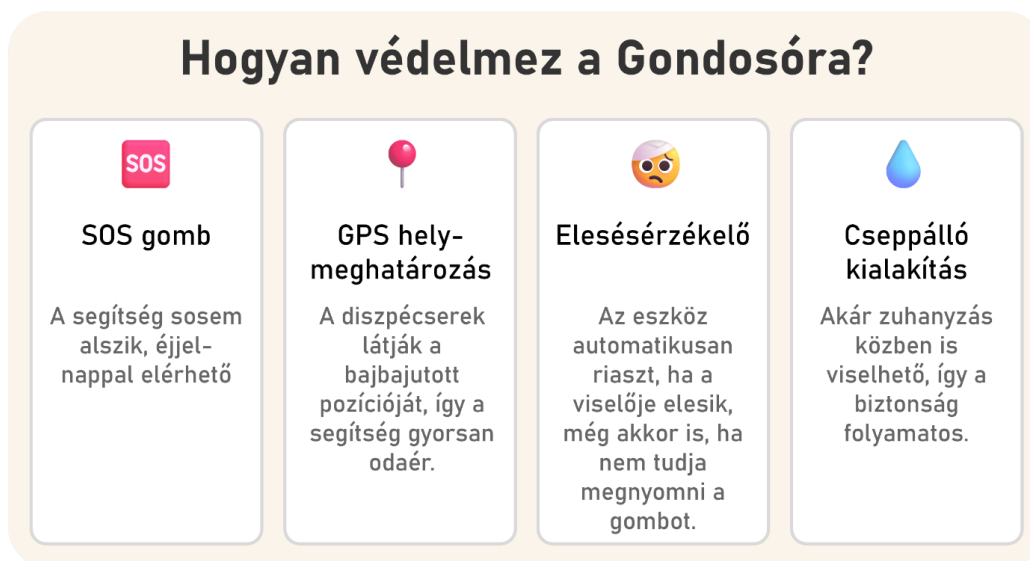
SOS gomb: Vészhelyzet esetén, ha megnyomjuk a nagy gombot, azonnal hívható a segélyközpont. Gyors segítséget nyújt, ha baj van, és nem tudunk más módon segítséget hívni.

GPS: Az óra GPS (helymeghatározó rendszer) funkciója segítségével a központ meg tudja mondani az utolsó ismert helyünket. Segít, hogy gyorsan megtaláljanak minket, ha eltévedtünk vagy mozdulatlaná váltunk.

Elesésérzékelő: Az óra automatikusan jelez a diszpécserközpontnak, ha elesünk. Különösen fontos, ha az esés után nem tudunk segítséget kérni.

Cseppálló és strapabíró: Az óra cseppálló, rövid ideig zuhanyzás közben is használható, de vízbe meríteni nem szabad. Folyamatosan viselhető, így mindig védelmet nyújt, még a fürdőszobában is.

Hogyan védelmez a Gondosóra?



Mi történik vészhelyzetben?



Az első lépések a Gondosórával

A Gondosóra dobozában megtaláljuk az órát, karpántot, nyakpántot, töltőkábelt és használati útmutatót.

1. **Töltse fel az órát:** Először töltse fel az órát (kb. 4 óra).
2. **Kapcsolja be és hívja a központot:** Kapcsolja be az órát, és nyomja meg a nagy gombot a központtal való kapcsolatfelvételhez.
3. **Applikáció használata** (nem kötelező): Ha szeretné, töltse le a mobilalkalmazást, adja meg adatait, és használja.



Fontos tudnivalók a töltésről

A Gondosóra folyamatos működéséhez elengedhetetlen a rendszeres töltés.

- **30%-nál:** Az óra figyelmeztet, ha töltöttsége 30%-ra csökken.
- **10%-nál:** Ha 10%-ra esik a töltöttség, a Gondosóra központja is értesít minket.

Mi történik, ha már nincs szükségünk rá?

Ha már nem szeretné használni a Gondosórát:

1. **Lépjen kapcsolatba az ügyfélszolgálattal:** Hívja a +36 1 880 68 31-es számot, vagy írjon e-mailt az info@szolgaltatas-gondosora.hu címre.
2. **Csomagolja vissza:** Csomagolja vissza az órát és tartozékait az eredeti dobozába.
3. **Postázza el:** Postázza el a megadott címre. Fontos: a kiszállítástól számított 14 napon belül a futár ingyen elviszi, utána a szállítási díjat nekünk kell fizetni.

A gondosóra mobilalkalmazás

A Gondosóra mobilalkalmazás kiegészítő eszköz, amely még több lehetőséget biztosít.

A Gondosóra mobilalkalmazás jellemzői

Az opcionális applikációval a kontaktszemélyek és a családtagok is hozzájárulhatnak a gondoskodáshoz



Akkumulátor
állapotának
követése



Értesítések
(pl. alacsony
töltöttség)



Kontaktszemélyek
kezelése

Hogyan töltsük le és telepítsük az alkalmazást?

Az alkalmazás letöltése egyszerű:

Android telefonra: Keresse a „Gondosóra” alkalmazást a Google Play Áruházban.

iPhone telefonra: Keresse az App Store-ban.

Telepítés: Töltse le és telepítse az alkalmazást, majd kövesse az utasításokat.

Ha segítségre van szüksége, a <http://www.gondosora.hu> oldalon a „Kisokos” menüpontban részletes útmutatót és videókat talál.

Mire jó a Gondosóra alkalmazás?

Az alkalmazás számos hasznos funkciót kínál:

Óra adatainak nyomon követése: Láthatja az óra állapotát és töltöttségét.

Értesítések: Értesítéseket kap az alacsony töltöttségről.

Kapcsolat a kontaktszemélyekkel: Az alkalmazás „összekapcsol” a kontaktszemélyekkel. Több kontaktszemélyt is megadhat, akik szintén nyomon követhetik az óra adatait és értesítéseket kaphatnak.



8.3 Gyakorlás

A digitális kompetenciafejlesztés fontos része a gyakorlati alkalmazás. Az alábbi feladatok valós élethelyzeteken keresztül segítik a résztvevőket a Gondosóra használatának elsajátításában, és hozzájárulnak ahhoz, hogy a mentorok és mentoráltjaik magabiztosan, tudatosan és felelősen alkalmazzák a digitális eszközöket mindennapi életük és munkájuk során.

Feladatok és tippek a gondosóra használatához

- Ismerje meg a Gondosóra fényjelzéseit:

Piros fény: a töltöttséget jelzi.

Kék fény: a GPS működését jelzi.

Zöld fény: a kapcsolatot jelzi a központtal.



- Nézze meg az óra gombjait (töltöttség ellenőrző, hívás megszakító, segélyhívó gomb) és részeit (mikrofon, pánt rögzítés, töltő csatlakozója).
- Gyakorolja a pántok rögzítését és a töltést.

Online segédanyagok és oktatóvideók

További információkat a gondosora.hu weboldalon talál.

Oktatóvideók: A weboldal „Média” fülén, a „Videók” menüpontban több hasznos oktatóvideót is megnézhet (pl.: „Regisztráció lépésről-lépésre Csepregi Évával”).

„Kisokos” az applikációhoz: Az applikáció telepítéséhez és használatához részletes útmutatót és videókat talál a gondosora.hu „Kisokos” részében (<https://gondosora.hu/kisokos/gondosora-mobilalkalmazas>).

Gyakorlati tanácsok a mindennapi használatához

Rendszeres töltés: Mindig figyeljen az óra töltésére.

Viselje folyamatosan: A Gondosóra csak akkor tud segíteni, ha viseli.

Tesztelje időnként: Időnként tesztelje az SOS gombot (központtal egyeztetve).

Beszéljen a kontaktszemélyekkel: Beszélje meg családjával és a kontaktszemélyekkel, hogyan segíthetnek Önnek.



8.4 Összefoglalás

A Gondosóra egy okos eszköz, amely a **biztonságot szolgálja**, különösen a 65 év feletti, Magyarországon élő magyar állampolgárok számára.

Egy gombnyomással segítséget hívhatunk, és a szolgáltatás ingyenesen elérhető, 24 órában.

Főbb funkciói az **SOS** gomb, a **GPS**, az elesésérzékelő és a cseppállóság.

Regisztrálni többféleképpen lehet: online, telefonon, papír alapon vagy személyesen, ami biztosítja a széles körű hozzáférést.

Fontos a **rendszeres töltés**, és a Gondosóra központja is figyelmeztet, ha alacsony az akkumulátor.

A **Gondosóra mobilalkalmazás** segít nyomon követni az órát és kapcsolatban maradni a kontaktszemélyekkel, növelve a gondozás hatékonyságát.

A Gondosóra **használatának megismerése** a fényjelzések, gombok és tartozékok azonosításával, valamint az online segédanyagok használatával segíti a magabiztos használatot.

8.5 Fogalomtár

Kifejezés	Magyarázat
Applikáció (Alkalmazás)	Egy program, amelyet okostelefonra vagy tabletre lehet letölteni és használni.
Cseppálló	Olyan eszköz, amely rövid ideig ellenáll a víz fröccsenésének vagy enyhe nedvességnek, de nem szabad vízbe meríteni.
Dolgok Internete (IoT)	Olyan eszközök hálózata, amelyek az interneten keresztül kommunikálnak egymással és adatokat gyűjtenek, hogy megkönnyítsék a mindennapjainkat.
Diszpécserközpont	Az a hely, ahová a Gondosóra hívásai és jelzései befutnak, és ahonnan a segítséget koordinálják.
Elesésérzékelő	Egy olyan funkció az órában, amely automatikusan érzékeli, ha a viselője elesik, és jelez a segélyközpontnak.
GPS	Helymeghatározó rendszer, amely műholdak segítségével pontosan megmutatja, hol vagyunk a Földön.
Kontaktszemély	Az a megbízható személy, akit a Gondosóra felhasználója megadott, hogy baj esetén értesítsék, vagy segítséget kérjen tőle.

8.6 Önellenőrző kérdések

1. Soroljon fel 2 db olyan internetre csatlakozó eszközt, amelyeket lehet a lakásban használni!
2. Soroljon fel 2 db olyan internetre csatlakozó eszközt, amelyeket saját magán is tud viselni!
3. Ki regisztrálhat a programba? Hol és hogyan?
4. Milyen funkciói vannak a Gondosórának?
5. Melyik gombot kell megnyomni, ha bajba kerülünk? Mi történik ekkor?
6. A Gondosóra applikációban megváltoztatható-e a kontaktszemélyek sorrendje?

8.7 Megoldókulcs az önellenőrző kérdésekhez

1. Hőfokszabályozó, okosdugalj, okoskanál, okoskulacs, intelligens redőny stb.
2. Okosgyűrű, karkötő, óra, talpbetét, vérnyomásmérő stb.
3. Minden 65 év feletti, magyar állampolgár, aki Magyarországon lakik. Online, telefonon, papíralapon, továbbá személyesen (Kormányablakban, gyógyszertárakban, könyvtárakban, rendezvényeken) van lehetőség a regisztrációra.
4. SOS gomb: Vészhelyzet esetén azonnal hívható a központ.
GPS: Ha bajba kerülünk, meg tudják mondani, pontosan hol vagyunk.
Elesésérzékelő: Automatikusan jelez, ha elesünk.
5. Segélyhívást a középő, nagy SOS gomb megnyomásával tudunk indítani, így tudunk kapcsolatba kerülni a diszpécser központtal, akik felméri a problémát és megoldást találnak rá, továbbá értesítik a kontaktszemélyt. Amennyiben szükséges, az aktuális GPS helyzetet is bemérik.
6. Igen, a „Személyek” menüpontban megváltoztatható a sorrend.

8.8 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok

Ezek a feladatok segítenek ellenőrizni a tanultakat és fejlesztik a Gondosóra használatához szükséges képességeket.

1. Ismerje fel a funkciókat!

Párosítsa össze a Gondosóra funkcióit a hozzájuk tartozó leírással!

Funkciók:

- A. SOS gomb
- B. GPS
- C. Elesésérzékelő
- D. Cseppálló

Leírások:

- I. Automatikusan jelez, ha elesik.
- II. Rövid ideig használható zuhanyzás közben.
- III. Baj esetén azonnal hívja a központot.
- IV. Segít megtalálni az utolsó ismert helyet.

2. Gondolkodjunk együtt!

Képzelse el, hogy egy idős ember, akiről gondoskodik, elesett otthon, és nincs nála a telefonja. Hogyan segíthet neki a Gondosóra ebben a helyzetben? Melyik funkció lép működésbe, és mi történik ezután? Írja le röviden a folyamatot!

3. Miért fontos?

Miért lényeges, hogy a Gondosóra szolgáltatás ingyenesen elérhető legyen a 65 év felettiek számára Magyarországon? Milyen társadalmi előnyei vannak ennek? Beszélje meg ezt egy társával!

4. Az Ön kontaktszemélye:

Gondolja végig, ki lenne az Ön számára a legmegfelelőbb kontaktszemély? Milyen tulajdonságai miatt választaná őt? Miért fontos, hogy megbízható legyen?

5. Gyakorlat az applikációval (Mentor segítségével!)

1. Keresse meg a gondosora.hu weboldalon a „Kisokos” menüpontot.
2. Nézzon meg egy oktatóvideót a Gondosóra mobilalkalmazás telepítéséről vagy használatáról.
3. Írja le röviden (néhány mondatban), mit tanult a videóból!

6. Helyes vagy Helytelen? Döntse el, hogy az alábbi állítások helyesek vagy helytelenek!

1. A Gondosóra csak otthon használható. (X)
2. Az óra automatikusan jelez, ha leesik a töltöttsége. (H)
3. Bárki regisztrálhat Gondosóra felhasználóként. (X)
4. A Gondosóra applikációval a kontaktszemélyek is láthatják az óra adatait. (H)

8.9 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz

1. Párosítás – Helyes megfeleltetések:

A. SOS gomb	III. Baj esetén azonnal hívja a központot.
B. GPS	IV. Segít megtalálni az utolsó ismert helyet.
C. Elesésérzékelő	I. Automatikusan jelez, ha elesik.
D. Cseppálló	II. Rövid ideig használható zuhanyzás közben.

2. Gondolkodjunk együtt!

Lásd a Gondosóra segélyhívási folyamata.

3. Miért fontos?

Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a személyes reflexió a fontos, emellett lényeges az egyéni helyzetekre adott reflektív, szakmai-etikai megoldások alkalmazása is.

4. Az Ön kontakt személye

Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a személyes reflexió a fontos, emellett lényeges az egyéni helyzetekre adott reflektív, szakmai-etikai megoldások alkalmazása is.

5. Gyakorlat az applikációval (Mentor segítségével!)

Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a személyes reflexió a fontos, emellett lényeges az egyéni helyzetekre adott reflektív, szakmai-etikai megoldások alkalmazása is.

6. Helyes vagy Helytelen? Döntse el, hogy az alábbi állítások helyesek vagy helytelenek!

1. A Gondosóra csak otthon használható.	Helytelen
2. Az óra automatikusan jelez, ha leesik a töltöttsége.	Helyes
3. Bárki regisztrálhat Gondosóra felhasználóként.	Helytelen
4. A Gondosóra applikációval a kontaktszemélyek is láthatják az óra adatait.	Helyes

9. fejezet - Az online világ és a zaklatás: hogyan védekezzünk?



Internetes zaklatás

Láthatatlan veszély a képernyő mögött

Az internetes zaklatás, vagy cyberbullying, egyre gyakoribb jelenség a digitális korban. Bár fizikailag nem látható, súlyos lelki sebeket okozhat. Fontos, hogy felismerjük a jeleket, tudjuk, hogyan védekezzünk, és kihez fordulhatunk segítségért, ha baj van.

9.1 Bevezetés (Kontextus) - Az internet kettős arca

Az internet mára a mindennapi életünk elengedhetetlen részévé vált. Segít a tanulásban, a munkában, a kapcsolattartásban és a szórakozásban is. Gondoljunk csak bele, mennyi mindent el tudunk intézni online: információt kereshetünk, üzeneteket küldhetünk barátainknak és családtagjainknak, vagy akár online játékokkal is kikapcsolódhatunk. Az internet egy hatalmas, globális hálózat, amely lehetővé teszi az információk gyors és hatékony megosztását.

Az internet kettős arca



Kapcsolattartás

✓ Gyors üzenetküldés, kapcsolattartás családdal, barátokkal

⚠ Zaklatás, sértő üzenetek, online bántalmazás



Szórakozás

✓ Filmnézés, zenehallgatás, online játékok.

⚠ Függőség, káros tartalmak, túlzott képernyőidő



Információszerzés

✓ Gyors hozzáférés tudáshoz, hírekhez

⚠ Álhírek, félretájékoztatás, adatlopás



Munka/Tanulás

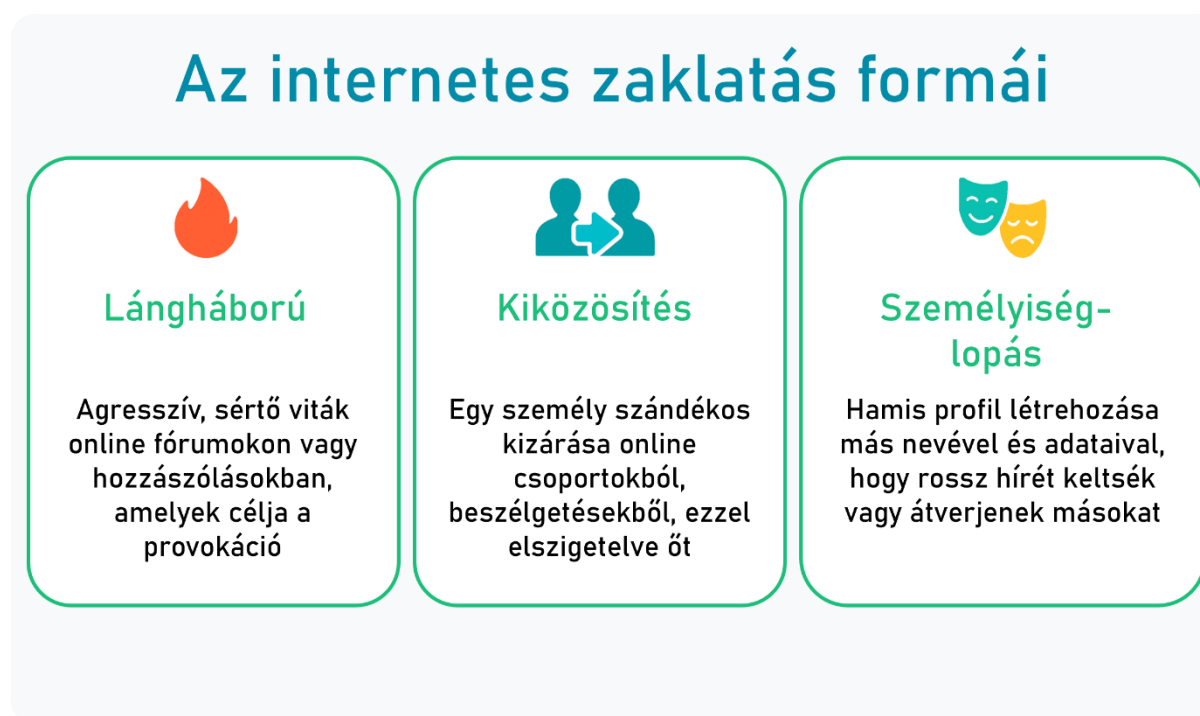
✓ Távmunka, online tanulás, gyors ügyintézés

⚠ Adatszivárgás, adatbiztonsági problémák, túlterheltség

Ez a hatalmas hálózat azonban, mint minden technológia, árnyoldalakat is rejt. Az egyik legsúlyosabb probléma, amellyel sokan szembesülnek világszerte, az internetes zaklatás. Fontos megérteni, hogy az interneten közzétett információk, képek vagy üzenetek könnyen terjedhetnek, és nehezen, vagy egyáltalán nem távolíthatók el véglegesen, még akkor sem, ha töröljük őket. Ezért elengedhetetlen, hogy tudatosan és felelősen használjuk az online teret. A felelős internethasználat képessége a mai világban alapvető fontosságú, és a szociális gondozói munkában is kiemelten fontos, hiszen a digitális kompetenciák fejlesztése segíti a munkavállalói attitűd kialakítását és a társadalmi beilleszkedést.

9.2 Bemutató

Az internetes zaklatás: mi ez és hogyan működik?



Az internetes zaklatás, vagy más néven cyberbullying, egyre gyakoribb jelenség a digitális korban. Bár fizikailag nem látható, rendkívül súlyos lelki sebeket okozhat az áldozatoknak. Fontos, hogy mindenki felismerje a zaklatás jeleit, kiálljon az áldozatok mellett, és ne hagyja, hogy a képernyő mögül irányított agresszió következmények nélkül maradjon. A szociális gondozói hivatásban különösen fontos az empátia, a tolerancia és a segítőkész kapcsolatteremtés, amelyek mind hozzájárulnak a zaklatás elleni fellépéshez.

Az internetes zaklatásnak több fő fajtája létezik, amelyekkel érdemes tisztában lenni:

A zaklatás felismerése és megértése kulcsfontosságú ahhoz, hogy hatékonyan tudjunk védekezni ellene. Az, hogy tudjuk, milyen formái vannak a zaklatásnak, segít abban, hogy ne csak reagáljunk a problémákra, hanem megelőzzük azokat. Ez a proaktív gondolkodásmód fejleszti a gondolkodási eljárásokat, és hozzájárul a biztonságérzet kialakulásához, ami különösen fontos a hátrányos helyzetű felnőttek számára a tanulási folyamatban.

Típus	Rövid magyarázat	Példa
 Lángháború (online viták)	A résztvevők agresszív, sértő vagy provokatív üzeneteket küldenek egymásnak.	Két ember egy online fórumon csúnya szavakkal illeti egymást egy vita során.
 Kizárás, kiközösítés	Egy adott személyt online közösségekből direkt kizárnak vagy gúnyolnak.	Egy csoport chatben szándékosan nem vesznek tudomást valakiről, vagy gúnyos megjegyzéseket tesznek rá.
 Személyiséglopás	A zaklató egy másik személy identitását veszi fel, hogy félrevezessen másokat.	Valaki létrehoz egy hamis profilt a neveddel, és a te nevedben ír kellemetlen üzeneteket másoknak.

Segítség és védekezés: nem vagy egyedül!

Ha valaki internetes zaklatás áldozatává válik, vagy látja, hogy mást zaklatnak, fontos tudni, hogy van segítség, és nem kell egyedül maradni a problémával. A legfontosabb lépés a cselekvés, és a megfelelő segítség felkutatása.

Ki segíthet?

Család: Fontos, hogy a családtagok figyeljenek egymás online tevékenységeire, és támogassák egymást. A nyílt kommunikáció alapvető.

Tanárok, oktatók: Az iskolákban és képzési intézményekben a pedagógusok segíthetnek a zaklatás kezelésében és megelőzésében. Ők ismerik a belső szabályokat és a lehetséges lépéseket.

Szakemberek: Pszichológusok, szociális munkások és más szakemberek segíthetnek a mentális egészség megőrzésében és a lelki sebek gyógyításában. A szociális és rehabilitációs szakgondozó képzés során elsajátított ismeretekkel mi magunk is képesek lehetünk segítséget nyújtani másoknak.

Mit lehet bejelenteni?

Számos online tartalom vagy tevékenység bejelenthető, ha zaklatásról van szó. Ezek közé tartozik a zaklatás, a fenyegetés, a gyűlöletkeltő tartalom, a hamis profilok, a megtévesztő információk, a sértő vagy illegális tartalom (például személyes adatokkal való visszaélés), valamint a zsarolás vagy kérés olyan tartalmak közzétételére, amelyeket a személy nem akar megosztani.

Hogyan védekezzünk?

A védekezés nem csak a zaklatás megtörténte után fontos, hanem előtte is. A megelőzés a legjobb védekezés. Az alábbi táblázat összefoglalja a legfontosabb teendőket:

Lépés	Miért fontos?
 Erős jelszavak használata	A könnyen kitalálható jelszavak megkönnyítik a személyiséglopást és a fiókok feltörését. Egy erős jelszó (nagybetű, kisbetű, szám, jel) megnehezíti a zaklatók dolgát.
 Adatvédelem	Csak olyan emberekkel osszuk meg személyes információkat, akikben megbízunk. Amit egyszer feltöltünk az internetre, az ott is maradhat, és visszaélhetnek vele.
 Profilbeállítások ellenőrzése	Győződjünk meg róla, hogy az online fényképeket és posztokat csak a megfelelő emberek láthatják. A magánéleti beállítások helyes használata megakadályozza, hogy idegenek hozzáférjenek az adatainkhoz.
 Ne válaszoljunk a zaklatónak	Sok esetben jobb, ha figyelmen kívül hagyjuk őt és jelentjük az esetet. A zaklatók gyakran a reakcióra vágnak, és ha nem kapnak visszajelzést, hamarabb feladják.
 Mentsük el a bizonyítékokat	Készítsünk képernyőfotókat, mentsük el az üzeneteket. Ezek a bizonyítékok segíthetnek a bejelentésben és a jogi eljárásban.
 Beszéljünk valakivel!	Ne maradjunk egyedül a problémával. A bizalomra épülő kapcsolatok és a támogatás segítenek a lelki terhek feldolgozásában.

A fentiek lépésről lépésre történő bemutatása és a mögöttük rejlő okok magyarázata növeli az önhatékonyság érzését. Ez a megközelítés támogatja a biztonságérzet kialakítását és a jövőkép építését, ami alapvető motivációs tényező az alacsony iskolázottságú felnőtteknél. A tanulás módszereinek elsajátítása és a gondolkodási eljárások fejlesztése révén a tanulók képesek lesznek önállóan is kezelni hasonló helyzeteket.



A zaklatás következményei: minden tettnek van következménye



Fontos megérteni, hogy az interneten elkövetett zaklatásnak valós, súlyos következményei lehetnek, mind az áldozatra, mind az elkövetőre nézve. Ezek a következmények nem csak a digitális térben, hanem a való életben is érezhetők.

Jogi következmények

Az internetes zaklatás Magyarországon bűncselekménynek minősülhet, és büntetőjogi eljárást vonhat maga után. Ez azt jelenti, hogy az elkövető bíróság elé kerülhet, és akár pénzbüntetést, közmunkát, vagy súlyosabb esetben börtönbüntetést is kaphat. A jogi keretek ismerete hozzájárul a biztonságérzethez és a felelősségtudathoz, és segít megérteni, hogy a digitális tér nem jogi vákuum, hanem ugyanúgy vonatkoznak rá a törvények, mint a fizikai valóságra. A szociális gondozói szakmában elengedhetetlen a jogi és etikai ismeretek birtoklása, hiszen a kliensek védelme és a jogszabályok betartása alapvető feladat.

Iskolai és társadalmi következmények

Az internetes zaklatásnak nem csak jogi, hanem iskolai és társadalmi következményei is vannak. Iskolai környezetben a zaklató diák felfüggesztést vagy akár kizárást is kaphat az intézményből. Ez komolyan befolyásolhatja a tanulmányait és a jövőbeni lehetőségeit.



A társadalmi következmények még szélesebbek lehetnek. A zaklatás áldozatainak elutasítása, a közösségi kapcsolatok romlása az elkövetőre is visszahat. Az elkövető elveszítheti barátait, és rossz hírbe kerülhet a közösségben. Ez a megbélyegzés hosszú távon befolyásolhatja a társadalmi beilleszkedését és a munkaerőpiaci esélyeit. A szociális és rehabilitációs szakgondozó képzés célja éppen a

társadalmi egyenlőtlenségek kiküszöbölése és a társadalmi hasznosság érzet kialakítása. A zaklatás azonban mindezzel ellentétes, hiszen rombolja a közösségi kohéziót és kirekesztést okoz.

A következmények bemutatása nem csak elrettentő célú, hanem a társadalmi normák és a felelősségvállalás erősítését is szolgálja. Segít a tanulóknak elgondolkodni a tettek és azok hatásai közötti összefüggéseken, ami fejleszti a problémamegoldó és a rendszerben való gondolkodás képességét.

9.3 Gyakorlás

A digitális térben való biztonságos jelenléthez nemcsak technikai tudásra, hanem tudatos, felelősségteljes viselkedésre is szükség van. Ezek a feladatok segítenek ellenőrizni, mennyire sajátítottuk el a tananyagot, és hogyan tudjuk a megszerzett tudást a gyakorlatban alkalmazni. Fejlesztik a kritikai, analitikus és szintetizáló gondolkodást, valamint az önreflexiót, miközben gyakorlati helyzeteken keresztül készítene fel a digitális világ kihívásaira és a segítségnyújtás lehetőségeire.

1. Gondolkodjunk együtt! (Páros vagy kiscsoportos feladat)

Képzeljétek el, hogy egy barátotok kétségbeesve jön hozzátok, mert valaki hamis profilt készített róla az interneten, és rosszindulatú üzeneteket küld a nevében.

1. Milyen típusú zaklatásról van szó ebben az esetben?
2. Mit tanácsolnátok neki első lépésként?
3. Kihez fordulhatna még segítségért?
4. Miért fontos, hogy elmentse a bizonyítékokat?

A feladat célja: A tudás gyakorlati alkalmazása és a problémamegoldó képesség fejlesztése. A csoportos munka támogatja a tanulást és a kommunikációs készséget.

2. Szerepjáték (csoportos vagy páros gyakorlat)

Válasszanak ki egy zaklatási helyzetet a táblázatból (pl. lángháború, kiközösítés, személyiséglopás).

Játsszák el a szituációt, majd beszéljék meg közösen:

- a) Hogyan érezte magát az áldozat?
- b) Milyen reakció lett volna helyes a zaklatóval szemben?
- c) Mit lehetett volna másként csinálni?
- d) Kitől kérhetett volna segítséget?

3. Képzelve el!

Olvassa el az alábbi rövid helyzetet, majd válaszoljon a kérdésekre!

Helyzet:

Anikó új közösségi oldalra regisztrált. Egy idegen személy kedves üzenetekkel kezdi bombázni, majd arra kéri, hogy küldjön róla képeket. Később a személy durván beszél vele, és azzal fenyegeti, hogy a képeit elküldi Anikó ismerőseinek, ha nem küld még több fotót.

Kérdések:

- a) Milyen zaklatási formára utal ez a helyzet?
- b) Mit javasolna Anikónak, hogyan reagáljon?
- c) Kinek tudna szólni segítségért?

9.4 Összefoglalás

Az internet a mindennapjaink fontos része, de felelősen és tudatosan kell használni. Az internetes zaklatás komoly probléma, amely lelki sebeket okozhat. A zaklatás főbb fajtái a lángháború, a kizárás és a személyiséglopás. Ha zaklatnak, ne válaszoljunk, jelentsük, mentsük el a bizonyítékot, és beszéljünk valakivel. Védekezzünk erős jelszavakkal, óvjuk az adatainkat, és ellenőrizzük a profilbeállításainkat. Az internetes zaklatásnak jogi, iskolai és társadalmi következményei is vannak az elkövetőre nézve.

Mindig van segítség! Ne maradjunk egyedül a problémánkkal, forduljunk megbízható személyekhez vagy szakemberekhez.

Nem vagy egyedül! Kérj segítséget!

Család és barátok Az első és legfontosabb lépés, hogy beszélj valakivel, akiben megbízol.	Tanárok és szakemberek Egy tanár, iskolapszichológus vagy szociális munkás tud konkrét tanácsot adni.	Hatóságok Súlyos esetben (fenyegetés, zsarolás) a rendőrséghez kell fordulni.
---	---	---

9.5 Fogalomtár

Kifejezés	Magyarázat
Internet	Világméretű számítógépes hálózat, amely lehetővé teszi az információk és adatok gyors megosztását.
Internetes zaklatás (Cyberbullying)	Szándékos bántalmazás, fenyegetés vagy megszégyenítés az interneten keresztül (üzenetekkel, képekkel, videókkal).
Lángháború	Agresszív, sértő vagy provokatív online üzenetek küldése egymásnak egy vita során.
Kizárás, kiközösítés	Egy személy szándékos kirekesztése online közösségekből, vagy gúnyolása.
Személyiséglopás	Valaki más identitásának (nevének, képének, adatainak) felhasználása online, hogy félrevezessen másokat.
Jelszó	Titkos kód, amellyel egy online fiókhoz (pl. e-mail, közösségi média) férhetünk hozzá.
Adatvédelem	Személyes adatok (pl. név, cím, telefonszám, fényképek) védelme az illetéktelen hozzáféréstől vagy felhasználástól az interneten.

Kifejezés	Magyarázat
Profilbeállítások	Az online fiókokban (pl. Facebook) található lehetőségek, amelyekkel szabályozhatjuk, ki láthatja az adatainkat, posztjainkat, képeinket.
Metakogníció	Annak képessége, hogy gondolkodjunk a saját gondolkodásunkról és tanulási folyamatunkról.
Kompetencia	Képesség, tudás és készség együttese, amellyel egy feladatot el tudunk végezni.

9.6 Önellenőrző kérdések

1. Mi az internet?
2. Mire használhatjuk az internetet?
3. Milyen platformokon történhet internetes zaklatás?
4. Hogy érzi, ki segíthet Önnek leginkább, amennyiben internetes zaklatás áldozatává válik?
5. Hogyan lehet védekezni az internetes zaklatással szemben?
6. Milyen következményekkel számolhat az elkövető?

9.7 Megoldókulcs az önellenőrző kérdésekhez

1. Az internet egy globális számítógép-hálózat, amely lehetővé teszi az információk és adatok gyors és egyszerű megosztását.
2. Az internet számos célra használható, többek között: információkeresés, kommunikáció, szórakozás, oktatás, üzlet.
3. Az internetes zaklatás előfordulhat közösségi médián (például Facebook, Instagram, Twitter), chatalkalmazásokban (pl. WhatsApp, Messenger), fórumokon vagy akár e-mailekben is.
4. A legfontosabb az, hogy ossza meg olyannal a problémáját, akiben megbízik. Amennyiben szükséges, forduljon a hatóságokhoz.
5. Erős jelszavak használata, adatvédelem, profilbeállítások ellenőrzése, ne válaszolj a zaklatónak.
6. Jogi következmények, iskolai büntetések, társadalmi következmények.

9.8 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok

1. Igaz vagy Hamis?

Döntsd el, hogy az alábbi állítások igazak vagy hamisak! Indokold meg röviden a válaszodat!

- a) Amit egyszer feltöltünk az internetre, azt onnan bármikor véglegesen törölhetjük.
- b) Ha valaki online bánt engem, a legjobb, ha azonnal visszavágok neki.
- c) A jelszavam legyen könnyen megjegyezhető, például a születési dátum.
- d) Az internetes zaklatásnak lehetnek jogi következményei.

2. Milyen jelszót választanál?

Gondolj egy online fiókra (pl. e-mail, közösségi média). Írj le egy erős jelszót, ami megfelel a biztonsági szabályoknak (tartalmaz nagybetűt, kisbetűt, számot, különleges jelet, és legalább 8-10 karakter hosszú)! Magyarázd el, miért tartod ezt erős jelszónak!

3. Saját tanulási naplóm

Gondold át, mi volt a legfontosabb dolog, amit ebből a fejezetből megtanultál. Írd le egy-két mondatban!

Milyen helyzetben tudnád felhasználni ezt a tudást a mindennapokban vagy a jövőbeni munkád során?

9.9 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz

1. Igaz vagy Hamis?

a) Amit egyszer feltöltünk az internetre, azt onnan bármikor véglegesen törölhetjük	Hamis
b) Ha valaki online bánt engem, a legjobb, ha azonnal visszavágok neki.	Hamis
c) A jelszavam legyen könnyen megjegyezhető, például a születési dátum.	Hamis
d) Az internetes zaklatásnak lehetnek jogi következményei.	Igaz

2. Milyen jelszót választanál?

A feladat célja: Közvetlen gyakorlati alkalmazás, amely a digitális kompetenciákat fejleszti.

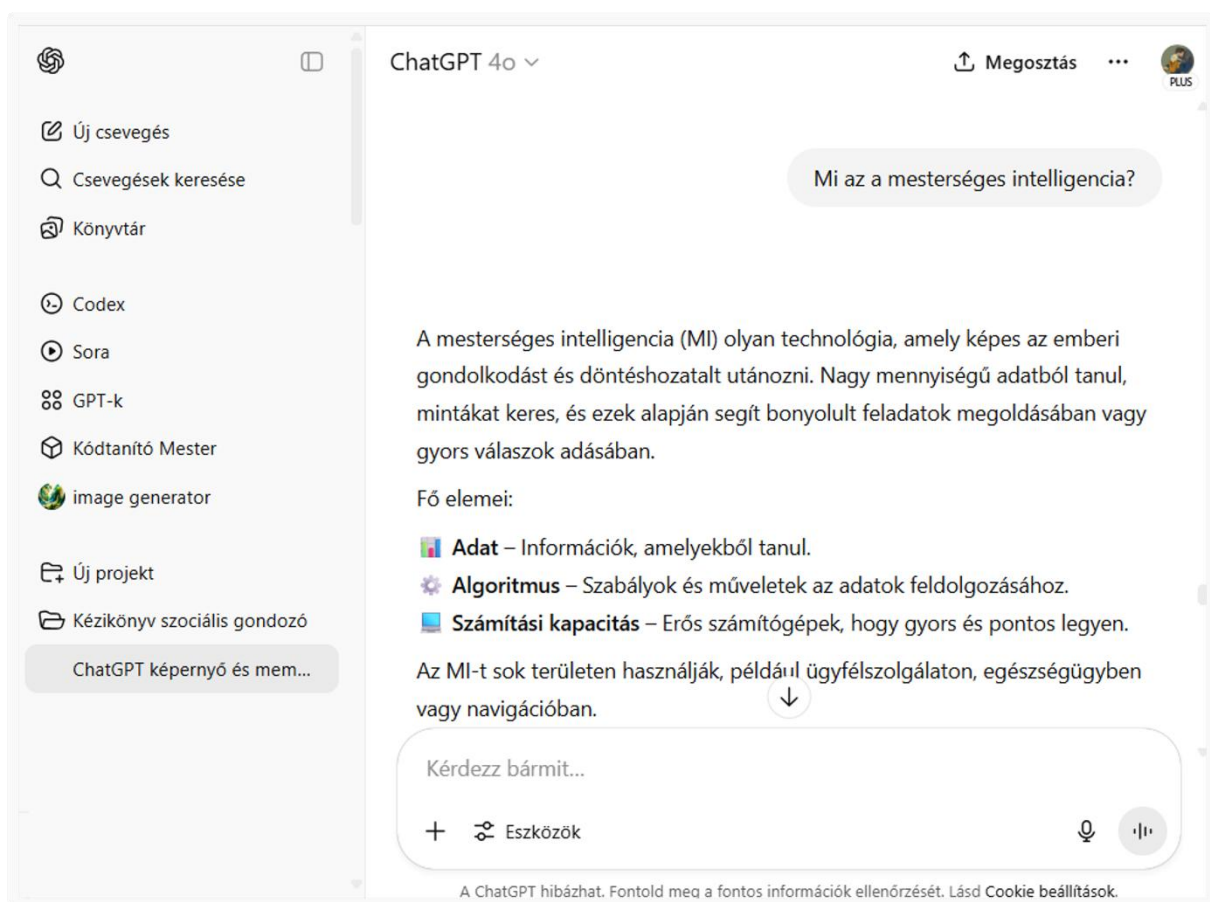
3. Saját tanulási naplóm

A feladat célja: Elősegíti a metakogníciót (a tanulásról való gondolkodást), az önreflexiót és a tudás gyakorlati alkalmazásának tudatosítását. A tanulási napló egy bevált módszer a felnőttképzésben.

10. fejezet - MI világunk

10.1 Bevezetés (Kontextus) - A mesterséges intelligencia világába

A mai világban egyre több új dologgal találkozunk, különösen a technológia területén. Az egyik ilyen kulcsfontosságú terület a **Mesterséges Intelligencia**, röviden **MI**. Ez a fejezet segít megérteni, mi is az MI, hogyan működik, és miért fontos a mindennapjainkban, különösen a szociális és rehabilitációs munkában. Célunk, hogy a tudás birtokában magabiztosabban használja ezeket az eszközöket, és lássa bennük a lehetőséget a saját és mások fejlődésére.



Mi az a mesterséges intelligencia (MI)?

Az MI egy olyan különleges számítógépes rendszer, amely képes tanulni és gondolkodni. Kicsit olyan, mint egy „okos segítő”, aki bizonyos feladatokban utánozza az emberi gondolkodást. Az MI fő célja, hogy hatékonyabbá tegye az emberek és a különböző eszközök munkáját. Gondoljon arra, hogy az MI nem helyettesíti az embert, hanem kiegészíti és támogatja a tevékenységeket, így több idő és energia marad a fontosabb, emberi odafigyelést igénylő feladatokra.

Az MI egy olyan technológia, amelynek legfőbb célja a **hatékonyság maximalizálása** az emberek és eszközök munkájában. Képes az emberi gondolkodást utánzó viselkedésre, hogy bonyolult döntési folyamatokat támogasson és feladatokat hajtson végre, ezzel hatékonyabbá téve a mindennapi tevékenységeinket.

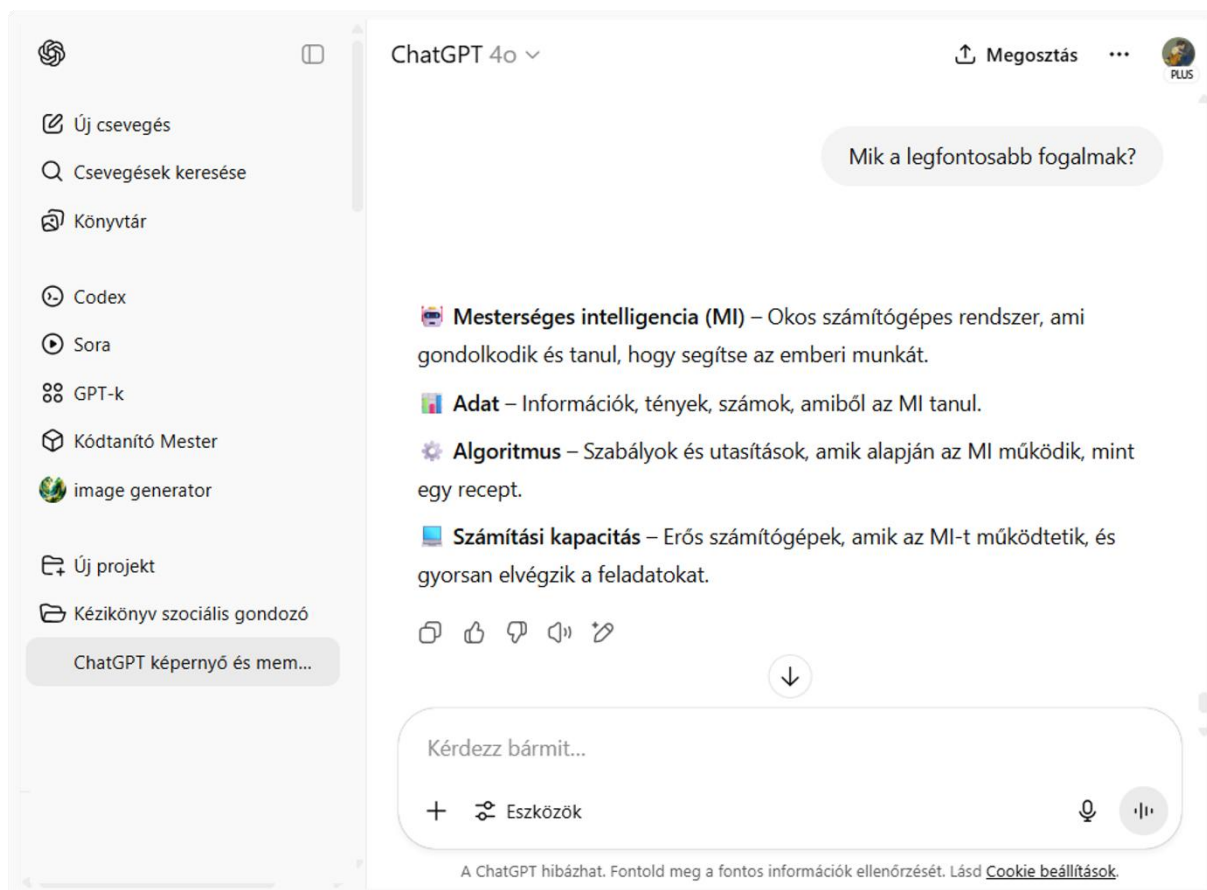
Képzелjen el egy okos segítőt a számítógépben, ami képes tanulni és gondolkodni, pont, mint egy ember. Ez a mesterséges intelligencia (MI). Nem azért van, hogy helyettesítsen, hanem hogy támogasson, és hatékonyabbá tegye a munkádat.

Az MI három dologból épül fel, mint egy sütemény a hozzávalókból. Ha bármelyik hiányzik, nem működik.

Az MI működéséhez három alapvető dolog szükséges: az **adat**, az **algoritmus** és a **számítási kapacitás**. Az adat az az információ, amiből az MI tanul, például sok-sok kép, szöveg vagy szám. Az algoritmus olyan szabályok és utasítások összessége, amelyek alapján az MI feldolgozza az adatokat és döntéseket hoz. Képzелje el, mint egy receptet, ami lépésről lépésre megmondja, mit kell tenni. A számítási kapacitás pedig az erős számítógépeket jelenti, amelyek képesek gyorsan elvégezni ezeket a bonyolult számításokat. Ez a három elem együtt teszi lehetővé, hogy az MI bonyolult problémákat oldjon meg és döntéseket hozzon.

Az MI már most is számos területen jelen van a mindennapjainkban. Gondoljon csak a telefonjára, amely felismeri az arcát, vagy az online boltokra, amelyek az Ön korábbi vásárlásai alapján ajánlanak termékeket. Ezek mind MI-t használnak a háttérben. Az MI segítségével például a navigációs alkalmazások megtalálják a leggyorsabb útvonalat, vagy az orvosok pontosabb diagnózist állíthatnak fel.

Az alábbi csevegés összefoglalja a legfontosabb fogalmakat, amelyekkel ebben a fejezetben találkozni fog. Ezeknek a szavaknak a megértése segít abban, hogy könnyebben eligazodjon az MI világában.



Miért fontos az MI a munkában?

Az MI eszközei, mint például a ChatGPT, a munkában is hasznos segítséget nyújthatnak. Képzeld el, hogy gyorsan szüksége van információra egy adott támogatási lehetőségről, vagy segítségre van szüksége egy egyszerű üzenet megfogalmazásában. Az MI-alapú eszközök segíthetnek az információgyűjtésben, a szövegek megértésében vagy akár az egyszerű kommunikációban. Ezáltal értékes időt takaríthat meg, amit így arra fordíthat, ami a legfontosabb: az emberekkel való személyes foglalkozásra és a hatékony támogatásra. Az MI tehát nem elveszi a munkáját, hanem hatékonyabbá teszi azt.

A világ folyamatosan változik, és az új technológiák, mint az MI, egyre inkább részévé válnak a mindennapjainknak. Az, hogy megérti és tudja használni ezeket az eszközöket, jelentős előnyt biztosít a munkaerőpiacon és a személyes fejlődésben egyaránt. Az új ismeretek megszerzése és alkalmazása növeli az önbizalmát, fejleszti a gondolkodását, és felkészültebbé teszi a jövő kihívásaira. Ez egy esélyt ad arra, hogy Ön is részese legyen a digitális fejlődésnek, és egyenlő esélyekkel induljon a munka világában. A technológiai ismeretek elsajátítása nem csak szakmai előnyt jelent, hanem hozzájárul az Ön személyes fejlődéséhez és ahhoz, hogy sikeresebb legyen az életben.

10.2 Bemutatós - A ChatGPT használata



Most, hogy már tudja, mi az az MI, nézzünk meg egy konkrét példát, a ChatGPT-t. Ez az egyik legismertebb MI program, amivel sokan találkoznak a mindennapokban.

Mi a ChatGPT és mire jó?

A ChatGPT egy olyan MI program, amellyel beszélgetni lehet. Képzeld el, mintha egy embernek írna üzenetet: feltesz egy kérdést, és ő válaszol. A ChatGPT fő funkciója az, hogy emberi módon kommunikáljon, és válaszoljon a különböző kérdésekre. Képes információt adni, szövegeket írni, vagy akár segíteni egy-egy téma megértésében. Ez az eszköz rendkívül sokoldalú, és számos feladatban segítséget nyújthat, a legegyszerűbb kérdésektől a bonyolultabb témákig.

Fontos tudnivalók a ChatGPT használatához

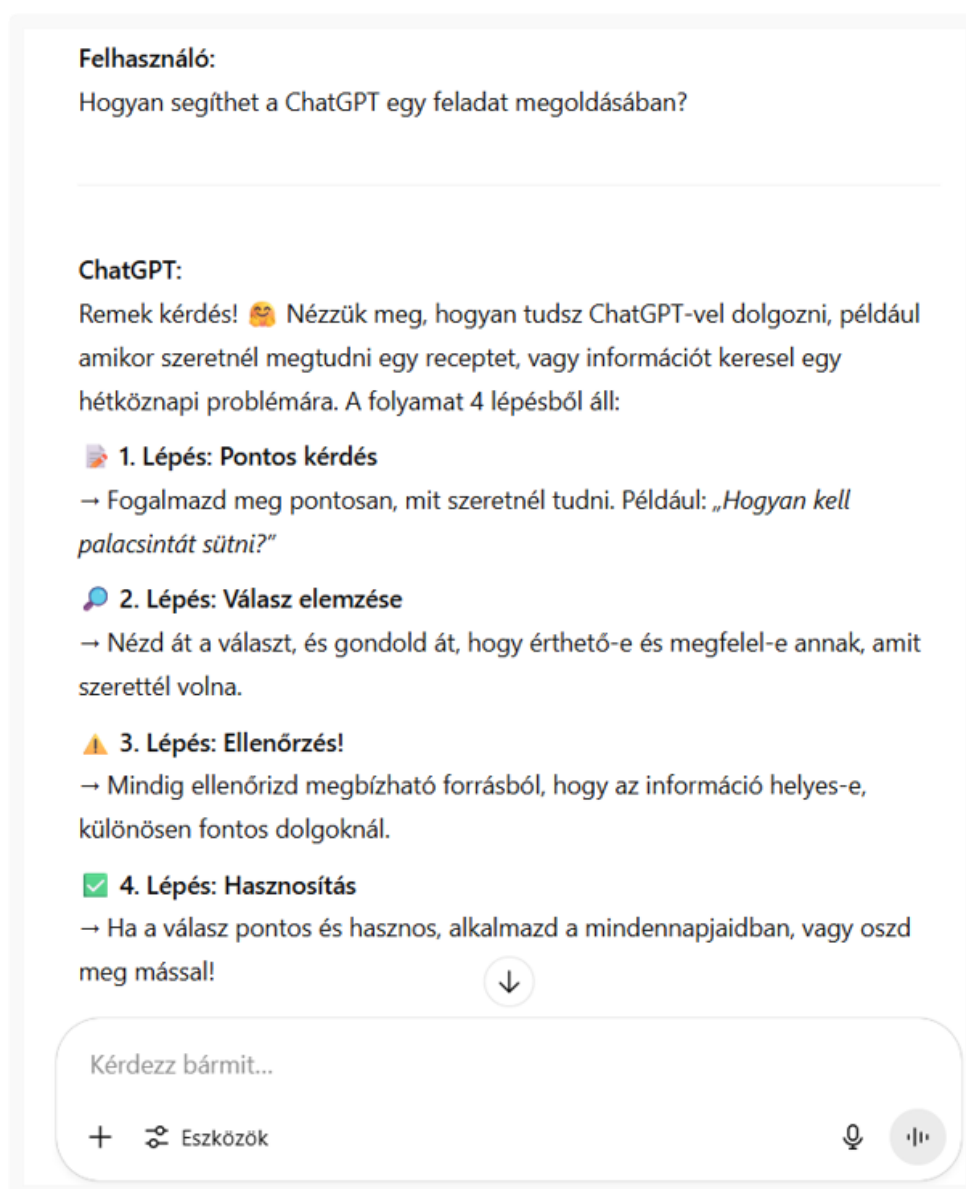
Bár a ChatGPT egy nagyon hasznos és „okos” eszköz, rendkívül fontos, hogy tudja, vannak korlátai.



A pontosság ellenőrzése: Miért kell mindig átgondolni a válaszokat?

Nagyon fontos tudni, hogy bár a ChatGPT rendkívül fejlett, előfordulhat, hogy pontatlan vagy hibás információt ad. Ezért soha ne higgyen el mindent azonnal, amit a ChatGPT mond! Mindig érdemes ellenőrizni az általa adott információkat, különösen, ha fontos döntéseket alapozna rájuk, vagy ha másoknak adja tovább azokat. Ez a fajta ellenőrzés fejleszti a kritikus gondolkodását, és segít abban, hogy felelősségteljesen használja a digitális eszközöket. Az emberi ítélőképesség és tudás továbbra is elengedhetetlen, hiszen Önnek kell eldöntenie, hogy a kapott információ megbízható-e. Az Ön tudása és józan esze nélkülözhetetlen ahhoz, hogy a technológiát biztonságosan és hatékonyan használja.

Tippek a hatékony kérdezéshez



Ahhoz, hogy a lehető legjobb válaszokat kapja a ChatGPT-től, érdemes néhány egyszerű tippet megfogadni:

Legyen pontos: Minél világosabban és pontosabban fogalmazza meg a kérdéseit, annál jobb és relevánsabb választ kap. Kerülje a kétértelműséget, és próbálja meg minél részletesebben leírni, mire kíváncsi.

Adjon visszajelzést: Ha egy válasz nem volt hasznos, vagy nem azt kapta, amire számított, mondja el a ChatGPT-nek. Ez a visszajelzés segít neki tanulni és fejlődni, így a jövőben jobban igazodik majd az Ön igényeihez.

Legyen türelmes: Időbe telhet, mire megtanulja, hogyan tegyen fel jó kérdéseket, és hogyan kommunikáljon hatékonyan a ChatGPT-vel. Ne adja fel, ha elsőre nem tökéletes a válasz! A tanulás egy folyamat, és minden próbálkozással egyre jobb lesz.

Ez a hozzáállás nemcsak a ChatGPT használatában, hanem az élet más területein is segíti a személyes fejlődését és kitartását.

Az alábbi csevegés összefoglalja a hatékony ChatGPT használatának legfontosabb tanácsait, hogy könnyen áttekinthető legyen.

Felhasználó:

Hogyan használhatom jól a ChatGPT-t?

ChatGPT:

Nagyon jó kérdés! 😊 Íme néhány tipp, hogy a legtöbbet hozd ki a ChatGPT-ből:

🎯 **Legyél pontos!**

→ Minél egyértelműbben fogalmazod meg a kérdésed vagy a kérésed, annál jobb és relevánsabb választ kapsz.

💬 **Adj visszajelzést!**

→ Ha a felület lehetővé teszi, jelezd, ha egy válasz hasznos volt. Ez segíti a rendszer fejlődését és a jövőbeni válaszok minőségét.

⌚ **Legyél türelmes!**

→ Időbe telhet, míg kitapasztalod, hogyan érdemes kérdezni a legjobb eredményért. Ne add fel az első próbálkozások után!

⚠️ **Kritikus Fontosságú: A Pontosság Ellenőrzése**

Bár a ChatGPT lenyűgöző válaszokat adhat, **előfordulhatnak pontatlanságok vagy hibák**. Mindig érdemes kritikusan kezelni és ellenőrizni az általa adott információkat más, megbízható forrásokból is, különösen fontos döntések előtt!



Belépés és beszélgetések kezelése

Most nézzük meg, hogyan néz ki a ChatGPT program, és hogyan tudja használni. A kezelőfelület egyszerű és könnyen átlátható.



Amikor belép a ChatGPT programba, egy képernyőt fog látni, ahol az összes korábbi beszélgetését kezelheti. Ez a felület segít rendszerezni a különböző témákat, amikről már korábban beszélt a programmal.

Új beszélgetést a bal oldalon található menüben tud indítani. Fontos tudni, hogy minden új beszélgetés egy új témát jelent. A ChatGPT emlékszik arra, amiről már korábban szó volt az adott beszélgetésen belül. Ez azt jelenti, hogy ha például egy új beszélgetésben kezd el kérdezni egy témáról, akkor a program az előző kérdéseire és válaszaira is emlékezni fog az adott témán belül. Ez a „memória” segíti a hatékonyabb kommunikációt, és megkönnyíti a gondolatok és az információk rendszerezését a digitális környezetben. Ez a képesség alapvető digitális kompetenciát fejleszt, ami segíti a digitális eszközökkel való interakciók hatékonyabb szervezésében.

10.3 Gyakorlás

A digitális kompetenciafejlesztés fontos része a gyakorlati alkalmazás. Az alábbi feladatok valós élethelyzeteken keresztül segítik a résztvevőket az mesterséges intelligencia, például a ChatGPT használatának elsajátításában, és hozzájárulnak ahhoz, hogy a mentorok és mentoráltjaik magabiztosan, tudatosan és felelősen alkalmazzák a digitális eszközöket mindennapi életük és munkájuk során.

Amikor belépnek a kezelőfelületre, egy képernyőt fognak látni, ahol az összes beszélgetésüket kezelhetik. A bal oldalon található menüben lehet új beszélgetést indítani. Minden új beszélgetés egy új témát jelent, amely emlékszik arra, amiről korábban már szó volt.

1. **Helyes kérdés feltevése:** Képzelve el, hogy a ChatGPT-től szeretne információt kapni arról, hogyan kaphat segítséget egy idős ember, aki magányos. Fogalmazzon meg egy olyan kérdést, ami pontos és egyértelmű, hogy a legjobb választ kapja!

Példa gondolkodás: A „Segítsen az idős embernek” túl általános. Egy pontosabb kérdés lehetne: „Milyen programok vannak magányos idősek számára a lakóhelyemen, Budapesten?”

2. **Visszajelzés adása:** A ChatGPT adott egy választ egy kérdésére, de az nem volt teljesen hasznos. Írjon egy rövid mondatot, amivel visszajelzést ad neki, hogy legközelebb jobban segíthessen!

Példa gondolkodás: „Ez a válasz nem volt elég részletes, kérem, adjon több példát a gyakorlatból.”

3. **Problémamegoldás a gyakorlatban:** Egy barátja megkérdezi Öntől, hogy milyen támogatási lehetőségek vannak a nagycsaládosok számára. Nincs azonnali válasza. Hogyan használná a ChatGPT-t, hogy gyorsan és hatékonyan információt szerezzen, és mire figyelne a kapott válaszoknál? Írja le lépésről lépésre!

Példa gondolkodás:

Belépek a ChatGPT-be, és indítok egy új beszélgetést.

Pontosan megfogalmazom a kérdést: „Milyen állami és civil támogatási lehetőségek vannak Magyarországon nagycsaládosok számára?”

Elolvasom a kapott válaszokat.

Mivel a ChatGPT tévedhet, ellenőrzöm az információkat hivatalos forrásokon (pl. minisztériumi honlap, ismert civil szervezetek weboldala, jogszabályok).

Csak a leellenőrzött, pontos információt adom tovább a barátomnak, és elmagyarázom neki, hogyan tudja igénybe venni a támogatásokat.

4. **Gondolkodjunk együtt!** Miért fontos, hogy a mindennapi életben Ön is ismerje az olyan digitális eszközöket, mint a ChatGPT? Beszélgessen erről csoporttársaival! Gondolják át, hogyan segítheti ez a tudás a mindennapi munkájukat.

10.4 Összefoglalás

Ebben a fejezetben megismerkedett a MI alapjaival és a ChatGPT használatával. Íme a legfontosabb tudnivalók pontokba szedve:

- Az MI célja, hogy hatékonyabbá tegye az emberek és eszközök munkáját, támogatva az emberi tevékenységeket.
- Az MI működésének alapjai az adat, az algoritmus és a számítási kapacitás.
- A ChatGPT egy MI program, ami emberi módon kommunikál és válaszol kérdésekre, segítve az információgyűjtést és a kommunikációt.
- **Nagyon fontos**, hogy a ChatGPT válaszait mindig ellenőrizzük, mert előfordulhatnak benne pontatlanságok vagy hibák. Fejlessze kritikai gondolkodását!
- A hatékony használathoz legyünk pontosak a kérdésben, adjunk visszajelzést, és legyünk türelmesek a tanulási folyamat során.
- A ChatGPT felületén a bal oldali menüben indíthatunk új beszélgetést, ami egy új témát jelent, és a program emlékszik az adott témán belüli korábbi tartalomra.

10.5 Fogalomtár

Kifejezés	Magyarázat
Adat	Információ, tények, számok, amelyeket egy számítógép feldolgoz. A mesterséges intelligencia (MI) ezekből tanul.
Algoritmus	Egy sor lépés vagy szabály, amelyet egy számítógép követ, hogy megoldjon egy feladatot vagy döntést hozzon. Olyan, mint egy recept.
ChatGPT	Egy MI program, amely képes emberi módon beszélgetni és válaszolni a kérdésekre.
Hatékonyság	Az a képesség, hogy a lehető legjobb eredményt érjük el a legkevesebb idő alatt vagy erőfeszítéssel.

Kifejezés	Magyarázat
Kezelőfelület	Egy program vagy eszköz látható része, amelyen keresztül használjuk azt. Például egy telefon képernyője vagy egy program ablaka.
Mesterséges Intelligencia (MI)	Olyan számítógépes rendszer, amely képes emberi gondolkodáshoz hasonló feladatokat végezni, például tanulni, problémát megoldani, döntéseket hozni.
Pontosság	Az információ helyessége, hibátlansága.
Számítási kapacitás	Egy számítógép ereje és sebessége, amellyel feladatokat tud végrehajtani.

10.6 Önellenőrző kérdések

1. Mi a mesterséges intelligencia (MI) fő célja?
2. Melyik három dolog szükséges az MI működéséhez?
3. Mi a ChatGPT fő feladata?
4. Mindig teljesen megbízhatóak a ChatGPT válaszai? Mit kell tennünk, ha információt kapunk tőle?
5. Mi történik, ha új beszélgetést indítunk a ChatGPT-ben?

10.7 Megoldókulcs az önellenőrző kérdésekhez

1. A hatékonyság maximalizálása emberek és eszközök munkájában.
2. Adat, algoritmus és számítási kapacitás.
3. Emberi módon kommunikálni és válaszolni a kérdésekre.
4. Nem, előfordulhatnak pontatlanságok. Mindig érdemes ellenőrizni az általa adott információkat.
5. Minden új beszélgetés egy új témát jelent, amely emlékszik a korábban beírt tartalmakra.

10.8 Gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatok

1. Kérdésalkotás éles helyzetben

Feladat:

Képzeld el, hogy szeretne pontos információt kapni arról, hogyan működik az online gyógyszerrendelés Magyarországon. Fogalmazzon meg egy világos és egyértelmű kérdést, amelyet a ChatGPT-nek feltenne, hogy a lehető legjobb választ kapja!

Segítő kérdés:

Milyen konkrét információra kíváncsi?

Érdemes-e megadni földrajzi helyet (pl. Magyarország) a kérdésben?

2. Visszajelzés gyakorlása

Feladat:

A ChatGPT választ adott egy korábbi kérdésére az online időpontfoglalásról orvosi vizsgálatra, de a válasz túl általános volt, és Ön több konkrét példát szeretett volna kapni. Írjon egy rövid, udvarias visszajelző mondatot a ChatGPT-nek, amelyben jelzi, hogy pontosabb vagy részletesebb választ szeretne!

Segítő gondolat:

Mi hiányzott a válaszból?

Hogyan tudná finoman jelezni, hogy több információra van szüksége?

3. Információellenőrzés lépései

Feladat:

Valaki Öntől kérdezi meg: „Milyen állami támogatások érhetők el Magyarországon a nagycsaládosok számára?” Hogyan használná a ChatGPT-t, hogy gyorsan és megbízhatóan információt gyűjtsön, és hogyan ellenőrizné a kapott adatokat? Írja le lépésről lépésre a folyamatot!

Segítő gondolat:

Milyen hivatalos forrásokon ellenőrizné a választ?

Miért fontos több forrásból is tájékozódni?

4. MI a mindennapokban – gondolkodjunk együtt!

Feladat:

Beszélgessen párban vagy kiscsoportban arról, hogyan segítheti az MI – például a ChatGPT – a mindennapi életét vagy munkáját. Gondolják át közösen:

- Milyen helyzetekben lehet hasznos a segítsége?
- Hogyan takaríthat meg vele időt vagy energiát?
- Mikre kell odafigyelni, hogy helyesen és biztonságosan használják?

Segítő gondolat:

Volt már olyan helyzet, amikor jól jött volna egy ilyen eszköz?

Milyen előnyöket és milyen kockázatokat látnak a használatában?

10.9 Megoldókulcs a gyakorló és kompetenciafejlesztő feladatokhoz

Az alábbiak lehetséges megoldások, amelyek iránymutatásul szolgálnak. Előfordulhat, hogy más megfogalmazások vagy megközelítések is helyesek, ha azok pontosak és a feladat céljának megfelelnek.

1. Kérdésalkotás éles helyzetben

Lehetséges jó megfogalmazás:

„Hogyan működik az online gyógyszerrendelés Magyarországon, és milyen lépéseket kell követnem a folyamat során?”

Magyarázat:

A jó kérdés konkrét, pontosan meghatározza a témát (online gyógyszerrendelés) és a helyszínt (Magyarország), így a ChatGPT nagyobb eséllyel ad releváns választ.

2. Visszajelzés gyakorlása

Lehetséges visszajelző mondat:

„Köszönöm a választ, de ez túl általános volt számomra. Tudna konkrét példákat mondani, hogyan működik az online időpontfoglalás Magyarországon?”

Magyarázat:

A visszajelzés legyen udvarias, világosan fejezze ki, mi hiányzott, és tartalmazza a pontos igényt a részletesebb válasza.

3. Információellenőrzés lépései

Lehetséges lépések:

- a) Belépés a ChatGPT felületére.
- b) Pontos kérdés megfogalmazása, pl.: „Milyen állami támogatások érhetők el Magyarországon nagycsaládosok számára?”
- c) A kapott válaszok figyelmes elolvasása.
- d) Az információk ellenőrzése hivatalos forrásokon (pl. kormányzati weboldalak, minisztériumi honlapok, ismert civil szervezetek, jogszabálykeresők).
- e) Csak a leellenőrzött információ továbbadása, szükség esetén magyarázattal arról, hogyan vehetők igénybe a támogatások.

Magyarázat:

A ChatGPT hasznos eszköz, de tévedhet. Különösen fontos a hivatalos forrásokból történő ellenőrzés jogi, pénzügyi vagy más érzékeny témákban.

4. MI a mindennapokban – gondolkodjunk együtt!

Lehetséges válaszok:

Segíthet gyors információkeresésben (pl. támogatások, szolgáltatások, jogszabályok).

- Könnyítheti a szövegírást, hivatalos levelek vagy tájékoztatók megfogalmazását.
- Időt takaríthat meg, amit más feladatokra lehet fordítani.
- Hasznos lehet fogalmak magyarázatában vagy folyamatok lépéseinek megértésében.

Amire figyelni kell:

- Nem minden információ pontos vagy aktuális, ezért szükséges az ellenőrzés.
- Személyes adatokat soha ne osszunk meg vele.
- Nem helyettesíti a szakmai döntéseket vagy az emberi kapcsolattartást.

II. rész - Források, hivatkozások

1. DÁP, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://dap.gov.hu/>
2. Tájékoztató oldal a Digitális Állampolgárság Programról - Kormany.hu, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://kormany.hu/hirek/tajekoztato-oldal-a-digitalis-allampolgarsag-programrol>
3. Digitális Állampolgárság (DÁP) regisztráció - Hazaváró, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://hazavaro.gov.hu/ugyleiras/digitalis-allampolgarsag-dap-regisztracio>
4. DÁP – Digitális Állampolgár Program - Ráckeve Város Honlapja, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://www.rackeve.hu/dap-digitalis-allampolgar-program/>
5. Elfogadta a Kormány a Nemzeti Digitális Állampolgárság Programot, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://www.dmu.gov.hu/cikkek/nemzeti-digitalis-allampolgarsag-program>
6. NEMZETI DIGITÁLIS ÁLLAMPOLGÁRSÁG PROGRAM, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., https://www.dmu.gov.hu/documents/prod/DMU_nemzeti_digitalis_allampolgarsag_program_2022.pdf
7. Digitális állampolgárság – minden, amit tudni - FinTechRadar, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://www.fintechradar.hu/hirek/0419/digitalis-allampolgarsag-minden-amit-tudni-erdemes/>
8. A Digitális Állampolgár alkalmazásban is megtekinthetők a Tárhelyre érkezett üzenetek, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://itbusiness.hu/technology/digitalis-allampolgar-tarhely/>
9. Digitális Állampolgár: fontos változás történt a DÁP-ban, magyarok tömegeit érinti – ha valamikor, most érdemes váltani - Világgazdaság, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://www.vg.hu/kozelet/2025/06/digitalis-allampolgar-tarhely>
10. Digitális állampolgárság: már egy szelfivel is be tudsz lépni a DÁP mobilalkalmazásba(!), hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://metropol.hu/aktualis/2024/12/digitalis-allampolgarsag-szelfi-dap-mobilalkalmazas>
11. Így regisztrálhat a Digitális Állampolgár alkalmazásba - YouTube, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://www.youtube.com/watch?v=Yb5kljPe3c>
12. Mindent a Digitális Állampolgár (DÁP) appról – regisztráció, támogatott készülékek, gyakori kérdések - Szifon.com, hozzáférés dátuma: 2025. július 1.,

<https://szifon.com/2024/12/29/mindent-a-digitalis-allampolgar-dap-approl-regisztracio-tamogatott-keszulekek-gyakori-kerdesek/>

13. A Digitális Állampolgár (DÁP) applikáció letöltése és a regisztráció menete - MKVKOK, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://mkvkok.hu/informacios-videok/a-digitalis-allampolgar-dap-applikacio-letoltese-es-a-regisztracio-menete>
14. Mostantól még könnyebb digitális állampolgárrá válni – megérkezett a szelfis azonosítás, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://dap.gov.hu/hirek/mostantol-meg-konnyebb-digitalis-allampolgarra-valni>
15. Elindult a szelfis azonosítás, otthonról is könnyebb digitális állampolgárrá válni - Telex, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://telex.hu/techtud/2025/04/11/digitalis-allampolgarsag-dap-szelfis-azonositas-videos-regisztracio-elindult>
16. DÁP szelfis regisztráció: elárulták a fejlesztők, mire kell fokozottan figyelni a folyamat során, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://24.hu/tech/2025/05/13/dap-szelfis-azonositas-regisztracio-sikeretelen-idomsoft-valasz/>
17. Digitális Állampolgár - Alkalmazások a Google Playen, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://play.google.com/store/apps/details?id=hu.gov.dap.app&hl=hu>
18. What is the DÁP app? New form of gateway introduced to electronic administration in Hungary, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://helpers.hu/residence-permit/dap-app-new-gateway-to-electronic-administration-hungary-2025/>
19. Lakossági portál - EESZT Információs portál, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://e-egeszsegugy.gov.hu/lakossagi-portal>
20. EESZT Információs portál: Főoldal, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://e-egeszsegugy.gov.hu/>
21. EgészségAblak alkalmazás – Adatkezelési tájékoztató - EESZT Információs portál, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://e-egeszsegugy.gov.hu/adatvedelem/mobil>
22. EgészségAblak - Alkalmazások a Google Playen, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://play.google.com/store/apps/details?id=hu.gov.eeszt.mgw.app.allampolgari&hl=hu>

23. EgészségAblak az App Store-ban - Apple, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://apps.apple.com/hu/app/eg%C3%A9szs%C3%A9gablak/id1550970543?l=hu>
24. Lakossági Portál - Eeszt.gov.hu, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://www.eeszt.gov.hu/oldalvalaszto.jsp>
25. EgészségAblak - Apps on Google Play, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., https://play.google.com/store/apps/details?id=hu.gov.eeszt.mgw.app.allampolgari&hl=en_GB
26. EgészségAblak-alkalmazás - Egészségvonal, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://egeszsegvonal.gov.hu/hova-forduljak/eeszt/egeszsegablak-alkalmazas.html>
27. EgészségAblak-kisokos – mire jó az alkalmazás? - hirado.hu, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://hirado.hu/belfold/cikk/2024/09/29/egeszsegablak-kisokos-mire-jo-az-alkalmazas>
28. Az EESZT EgészségAblak alkalmazás bemutatása - Techrobi, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://techrobi.hu/eeszt-egeszsegablak-bemutatasa-recept-meghatalmazas/>
29. EESZT - Wikipédia, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://hu.wikipedia.org/wiki/EESZT>
30. Gondosóra program, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://gondosora.hu/>
31. Gondosóra mobilalkalmazás, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://gondosora.hu/kisokos/gyakran-ismetelt-kerdesek/gondosora-mobilalkalmazas>
32. Gondosóra on the App Store, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://apps.apple.com/us/app/gondos%C3%B3ra/id6470380230>
33. GONDOSÓRA MOBILALKALMAZÁS - fonyod.hu, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://fonyod.hu/hu/hirek/gondosora-mobilalkalmazas>
34. Mobil alkalmazás használati útmutató - Gondosóra szolgáltatás, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://www.szolgaltatas-gondosora.hu/mobilhasznalati>
35. Védd magad online! – Zaklatás – A Rendőrség hivatalos honlapja - Police.hu, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://www.police.hu/hu/hirek-es-informaciok/legfrissebb-hireink/zsar-u-magazin/vedd-magad-online-zaklatas>
36. Biztonságban az interneten – A Rendőrség hivatalos honlapja - Police.hu, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://www.police.hu/hu/hirek-es-informaciok/bunmegelozes/aktualis/biztonsagban-az-interneten-2>

37. Online zaklatás – Internet Hotline - Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., https://nmhh.hu/cikk/190113/Online_zaklatas
38. Internet Hotline - Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://nmhh.hu/internethotline/>
39. Zaklatás – Jogi kisokos és konkrét jogi segítség. - OrmosNet, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://www.ormosnet.hu/zaklatas.html>
40. Amit a zaklatásról tudnia kell – Az Ön jogai, lehetőségei - Lőrik Ügyvédi Iroda, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://lorik.hu/bunteto-ugyek/zaklatas.html>
41. Cyberbullying – internetes zaklatás, bántalmazás – Kék Vonal - Gyermekkrízis Alapítvány, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://kek-vonal.hu/tudastar/cyberbullying-internetes-zaklatas-bantalmazas>
42. Ha Ön trauma vagy erőszak túlélője - UNHCR, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://help.unhcr.org/hungary/hu/trauma-or-violence/>
43. Online visszaélés – segítségkérés, bejelentés - Better Internet for Kids - European Union, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://better-internet-for-kids.europa.eu/en/online-abuse-get-help-report-hu>
44. Cyberbullying: What is it and how to stop it - UNICEF Europe and Central Asia, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://www.unicef.org/eca/cyberbullying-what-it-and-how-stop-it>
45. Cyberbullying vagy internetes zaklatás - UNICEF Magyarország, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://unicef.hu/cyberbullying>
46. Óvatosan a netes csalók ellen - KiberPajzs, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://kiberpajzs.hu/hasznos-tippeket-olvasnek>
47. ChatGPT - OpenAI, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://openai.com/chatgpt/overview/>
48. Introducing ChatGPT - OpenAI, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://openai.com/index/chatgpt/>
49. ChatGPT – Free download and install on Windows - Microsoft Store, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://apps.microsoft.com/detail/9nt1r1c2hh7j?hl=en-US&gl=US>
50. Download ChatGPT - OpenAI, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://openai.com/chatgpt/download/>

51. ChatGPT – Apps on Google Play, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.openai.chatgpt>

52. ChatGPT használata: Teljes útmutató kezdőknek (Példákkal) - David Kovacs, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://davidkovacs.com/chatgpt-hasznalata/>

53. ChatGPT használata: Teljes útmutató kezdőknek - Just Bee Digital, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://justbeedigital.hu/chatgpt-hasznalata/>

54. chatgpt.hu: Főoldal, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://chatgpt.hu/>

ChatGPT magyar nyelven - Ingyenes használat, regisztráció nélkül - TalkAI, hozzáférés dátuma: 2025. július 1., <https://talkai.info/hu/>

Ez a kézikönyv abban segít a szociális gondozóknak, hogy bátran és felkészülten vezessék be azokat az embereket a digitális világba, akiknek ez eddig idegen vagy ijesztő terep volt. Gyakorlati ötletekkel, példákkal és könnyen követhető lépésekkel támogatja a munkádat, hogy a digitális eszközök használata éppolyan természetes része lehessen a mindennapoknak, mint bármely más gondozói feladat.

Legyen szó ügyintézésről, kapcsolattartásról vagy éppen egy okoseszköz megismeréséről, itt megtalálod a szükséges útmutatót – hogy segíts másoknak lépésről lépésre magabiztossá válni a digitális világban.

© 2025 Digitális Kormányzati Fejlesztés és Projektmenedzsment Kft.

Minden jog fenntartva. A kiadvány bármely részének másolása, sokszorosítása csak a kiadó előzetes engedélyével lehetséges.

A kézikönyv „Az egyenlő hozzáférés elősegítése érdekében az állampolgárok digitális készségeinek minőségi és fenntartható fejlesztése DIMOP PLUSZ-4.2.7-23-2024-00001”, valamint az egyenlő hozzáférés elősegítése érdekében az állampolgárok digitális készségeinek minőségi és fenntartható fejlesztése Budapesten DIMOP PLUSZ-4.2.8-23-2024-00001” című projektek keretében készült.

Készült Magyarország Kormánya megbízásából az Európai Unió támogatásával.