

# FABRY-BETEGEKÉRT ALAPÍTVÁNY

## MENTOR KÉZIKÖNYV



## TARTALOM

<b>MENTORSÁGRÓL ÁLTALÁBAN</b>	<b>4</b>
Mentori szerep	4
Mentorálás	4
Folyamat	5
Az elég jó mentor jellemzői:	6
<b>AMI A TRÉNINGEN TÖRTÉNT</b>	<b>7</b>
Kapcsolatépítés a saját történeteinken keresztül	7
Ökölnyitós-játék	7
(Proaktivitás) Hatáskörök	7
Fabry-kór mentori térkép	8
A belső változás, alakulás folyamata (Bridges Transition modellje)	11
Bridges-féle "átmenet"-modell, érzelmi térképpel	12
A nyitottság, az észlelés és a fekete doboz	13
Mi történik a fekete dobozban?	14
Kérdezéstechnika	16
Kérdéstípusok	17
Vonalvezető Fabry Mentoroknak	18
<b>FABRY ALAPÍTVÁNY MENTOR RENDSZER</b>	<b>19</b>
A FABRY - MENTOR	19
A mentori kompetenciák	19
Érintettség és hitelesség	19
Milyen az "elég jó" Fabry-mentor?	19
Mi a szupervízió?	20
Keretek lefektetése, határhúzás	20
Kapcsolatfelvétel	20
Mik a Fabry-mentor céljai?	20
Mi a Fabry-betegút folyamata?	21
A mentori rendszer céljai	21
Mik a mentor feladatai	21
Mentor közösség	21
Érdekérvényesítés szempontjából mik a nehézségek	21
"Bébilépések", amik könnyíthetik a Fabry-betegek életét	21

# MENTORSÁGRÓL ÁLTALÁBAN

## Mentori szerep

A különböző definíciók közös jellemzői:

- (1) a mentor a mentorálnál tapasztaltabb, nagyobb tudással rendelkező személy,
- (2) aki a mentorált fejlődésének elősegítését szem előtt tartva nyújt segítséget, iránymutatást,
- (3) erős kötődéssel jellemezhető bizalmi kapcsolat keretében.

## Mentorálás

A mentorálás segítő kapcsolat, melynek célja, hogy a segített elérjen hosszú távú célokat. A mentorálás gyakran fókuszál egyszerre a szakmai fejlődésre és a pszichológiai támogatásra is. A mentorálás kölcsönös, mivel mindkét fél előnyöket szerez belőle. A mentorálás kapcsolata inkább személyes, semmint formális. A mentorálás diádikus viszonyában a mentor nagyobb szakmai tapasztalattal, befolyással és teljesítménnyel bír. A jó mentorálás kapcsolata kölcsönös, bizalomteli, empátiaközpontú és érthető.

## Folyamat

1. táblázat			
Szakasz elnevezése	Szakasz tartalma	Befolyásoló tényezők	Programszervezés
<b>Előkészítés, szervezés</b>	Felkészülés a kapcsolatra	Mentor motivációja, elvárásai, céljai	Toborzás, kiválasztás, felkészítés
<b>Kezdeményezés</b>	Kapcsolat kezdete, ismeretség kötése	Mentor türelme, mentor és mentorált érdeklődésének hasonlósága	Párok kialakítása, bemutatkozás
<b>Fejlődés és támogatás</b>	Rendszeres találkozás, interakciók kialakítása	Közös tevékenységek jellemzői, gyakorisága, mentorálás stílusa	Szupervízió és tanácsadás, folyamatos képzés
<b>Hanyatlás és felbomlás</b>	Akadályok a kapcsolatban vagy a kapcsolat befejezése	Mentor és mentorált személyisége, mentorálás stílusa	Szupervízió és tanácsadás, lezárás támogatása
<b>Átértelmezés</b>	Megállapodás a későbbi kapcsolattartásról vagy újrakezdés	Nincs információ	Lezárás támogatása, új párosítás

### A folyamat vége (átértelmezés, újradefiniálás)

- Elért eredmények bemutatása, megerősítés
- Kilépés a mentorált-mentor szerepből
- Lehetőség a további kapcsolattartásra

## Az elég jó mentor jellemzői:

1. A mentorálttal való személyes elköteleződés és bevonódás, meghatározott időtartamra. Tiszteletben tartani a mentorált egyéni döntéseit, jogát ahhoz, hogy maga válassza meg sorsát. Tanácsadónak lenni támogatása jellegét tekintve.
2. Hallgatni tudás képessége; a mentornak el kell tudnia fogadni a másik nézőpontját és véleményét. Nem értékelni, hanem megérteni, a mentorálás során.
3. Megéléssel és empátiával fordulni a mentorált felé.
4. Képesnek lenni látni a lehetőségeket és megoldásokat, úgymint a lehetséges akadályokat is.
5. Rugalmasnak lenni és nyitottnak, érteni, hogy a jó kapcsolathoz idő és folyamatosság szükséges, valamint hogy a kapcsolatok időnként nehézségekkel küzdenek.

# AMI A TRÉNINGEN TÖRTÉNT

## Kapcsolatépítés a saját történeteinken keresztül

Az első nap első részében a kapcsolatépítésen és az érzelmi biztonságon volt a hangsúly. Folyamatosan olyan eszközöket használtunk, amiket a mentor is használ egy mentori folyamatban (az elején hangsúlyosan, de a folyamatban bármikor, amikor szükség van rá):

- Keretek tisztázása (mi a cél, mik az időkeretek, fontos együttműködési megállapodásaink)
- Kíváncsiság, odafordulás, kérdezés, beszélgetés
- Bemutatkozás, egymás megismerése, saját történeteinken keresztül (playback-színházat használtunk)

## Ökölnyitós-játék

A játék segít fontos különbségeket tenni. A másik és az ökle. A másik ember nem egy csukott ököl. Amikor a feladatra fókuszálunk, elfeledkezhetünk erről az egyszerű dologról. Az ember és a feladat. Ha nem lenne ott a másik ember a saját szándékával, aktuális állapotával, akkor kinyitni a másikkal az ökölbe zárt kezét egyszerű és automatikus lenne, mint pl. Kihajtogatni egy összegyűrt papírlapot. Amikor emberekkel van dolgunk, érdemes fenntartani a kapcsolódást a másikkal.

## (Proaktivitás) Hatáskörök

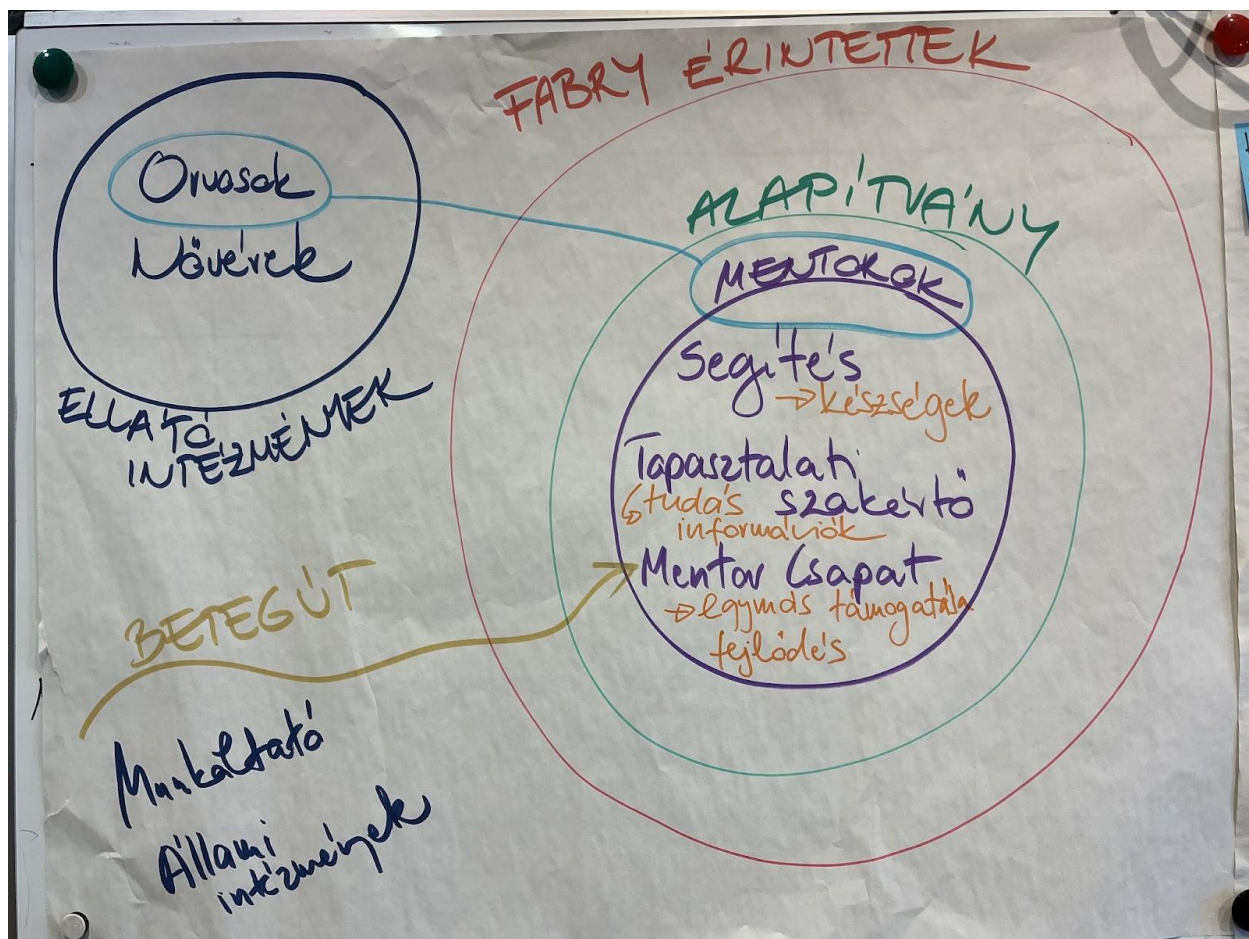
Fontos megkülönböztetni hogy mire van direkt hatásunk és mit tudunk közvetetten befolyásolni. Az ökölnyitós feladatnál az én hatáskörömbe tartozik, hogy kire-mire figyelek pl. a feladatra: kinyitni a másik öklét, a másokra - a személyre, akinek az ökle épp csukva van. Az, hogy kinyitja-e az öklét, az rajta múlik - az ő hatásköre. Az, hogy én mire figyelek, hogyan kommunikálok, az pedig rajtam. Ugyanígy működik a mentor és mentorált viszonylatában - ezért is érdemes először a személyre és a kapcsolatra figyelni.

**Egészség és betegség:** ez nem ellentétpár, inkább egy kontinuum - fokozatok vannak benne. Nagyon ritka a tökéletesen egészséges ember és olyan is aki tökéletesen, teljesen beteg.

A gyógyszer mellékhatásai és az öregedés: az öregedésnek is vannak tünetei, velejárói. A gyógyszereknek is vannak mellékhatásai. Komplex ez a terület és nehéz különválasztani, hogy mi mivel függ össze.

**A Fabry és egyéb betegségek:** szintén nehéz lehet különválasztani, hogy valami a Fabry-val együttjáró tünetről van-e szó vagy egy másik, a Fabry-tól különböző betegségről. Ezekben a kérdésekben érdemes komplex módon, több oldalról tájékozódni.

## Fabry-kór mentori térkép



Ahhoz, hogy közösen, egyetértésben dolgozzatok, felvázoltunk egy ábrát, ahol látszanak azok a szereplők és folyamatok, akik fontosak a mentorálás szempontjából. A közös térkép természetesen folyamatosan mélyül és bővül, ahogy ti is egyre több mindent tapasztalatok.

**Fabry-érintettek:** Fabry-betegek és hozzátartozóik. A Fabry-szindróma az ún. lizoszomális tárolási betegségek csoportjába tartozó, az X-kromoszómához kötötten öröklődő, ritka betegség.

**Alapítvány:** Fabry-betegekért Alapítvány

**Mentorok:** jelenleg az a 8 ember, aki a zsámbéki képzésen részt vett és úgy dönt, hogy elkezdi sorstárs-segítőként a mentori munkát.

**Segítés:** az életben egymást segítjük, egymást támogatjuk. A mentori szerep, a sorstárs-segítés a segítésnek egy speciális formája.



**Készségek:** a mentori, sorstárs-segítői szerep célja, hogy a hozzájuk fordulók életminőségét javítsa, a betegséggel való együttélés könnyítse mentori eszközökkel. Az ehhez szükséges mentori készségek mogyoróhéjban a következők: empátia, kérdezéstechnika, célirányos tájékoztatás.

**Tapasztalati szakértő:** sorstárs, aki nyitott arra, hogy útja során bejárt tapasztalatait megossza mindenkivel, akinek ezzel a segítségére lehet

**Tudás, információk:** a mentorok lehetnek a tudás forrásai, vagy első kézből vagy másoktól tájékozódva. Törődnek azzal, hogy frissítsék a tudásukat, naprakészek a saját témájukban. Tudják, kit milyen kérdéssel lehet megkeresni. Tájékozottak arról, kit mivel kihez lehet érdemes továbbküldeni. Ha valamiben bizonytalanok, azzal segítenek, hogy tudják, kitől lehet az adott dologról friss, naprakész és megbízható információt szerezni.

**Mentorcsoport:** egy szervezetben egy adott cél érdekében szerveződő mentorok csoportja. A csapat tagjai egymást támogatva működnek, a feladatokat hozzáértésük, készségeik alapján megoszthatják, megszervezhetik saját találkozó alkalmukat és közösségként működve erősíthetik egymást és azt a nagyobb csoportot, akikért dolgoznak.

**Egymás támogatása:** a mentorok működése. Ennek része lehet közös tudástár építése, képzések, szupervíziók szervezése

**Ellátó intézmények:** kórházak és egyéb, az egészségügyi támogató rendszer részeként működő, a Fabry-kezelésekben érintett intézmények

**Orvosok:** olyan orvosok, akikkel a Fabry-kezelések vagy a betegséggel kapcsolatos egészségügyi konzultációk során az érintettek kapcsolatba kerülnek. Az ERT (Enzyme Replacement Therapy) és az enzimműködést fokozó gyógyszeres kezelésen túl, mivel a Fabry-szindróma több szervet és szervrendszert érint, a betegek kezelése és gondozása számos orvosszakma képviselőinek szoros együttműködését igényli.

**Nővérek:** olyan nővérek, akik részt vesznek a Fabry-betegek kezelésében.

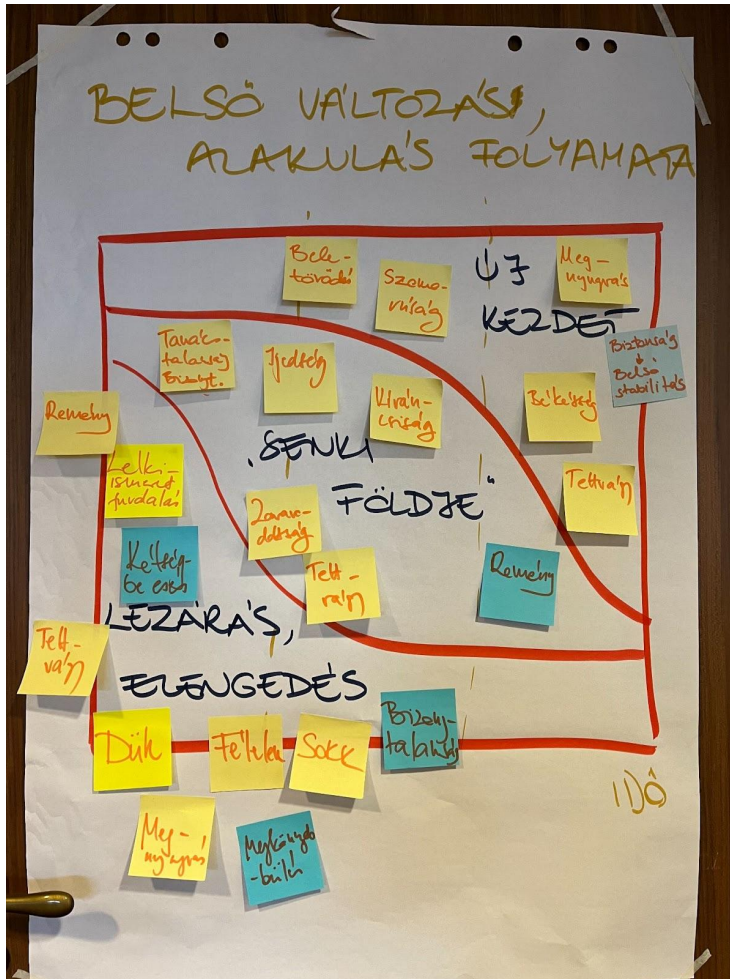
**Életút:** a Fabry-kórral diagnosztizált emberek személyes története. Fontos, hogy mindenkinek egyedi genetikai, szociális, tapasztalati, családi, stb. háttere van. Fontosak lehetnek a nem, az életkor, egyéb betegségek is.

**Munkáltató:** a Fabry-beteg munkáltatója, akivel egyeztetnie kell adott esetben a kezelések időzítését, munkából való hiányzást, stb.

**Állami intézmények:** azok a szereplők, akik a betegséggel kapcsolatos szabályokat, törvényeket hozzák és/vagy betartatják. Pl. adókedvezmény, parkolási kérdések.

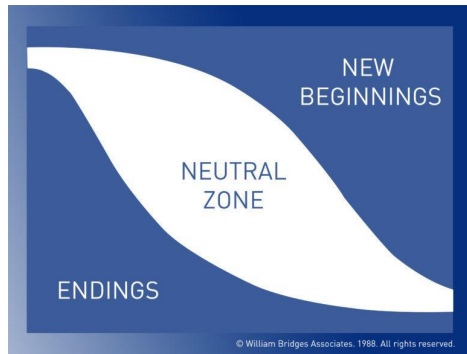
**További "szereplők" a mentori térképen:** érdemes a mentori térképet frissíteni, ha megjelenik olyan fontos új dolog, amit érdemes "feltenni a térképre".

## A belső változás, alakulás folyamata (Bridges Transition modellje)



Minden életút és minden betegút változások folyamata. A tréning során megismerkedtünk egy olyan modellel, ami segíthet tájékozódni, hol tartunk egy adott változásban. Van a külső változás, angolul *change* (pl. kiderül a betegség) és van a belső változás, angolul *transition*, ami egy érzésekkel teli lelki folyamat.

## Bridges-féle “átmenet”-modell, érzelmi térképpel



### Érzelmek ill. belső állapotok

#### **Lezárás:**

lesokkolt, dühös, tagadásban levő, félelemmel teli, csalódott, szomorú, gyászoló

#### **Senki földje:**

zavarodott, elveszett, frusztrált, kétkedő, fásult, közönyös, lemondó

#### **Új kezdet:**

izgatott, energikus, elkötelezett, motivált, lelkes, kíváncsi, elszánt, nyitott, jövőbe néző...

## A nyitottság, az észlelés és a fekete doboz

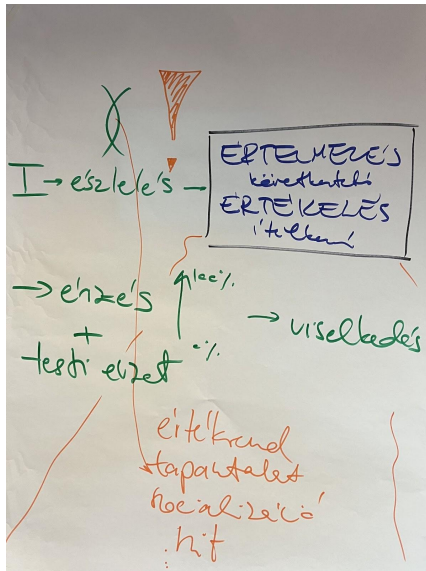
### **Leila és Mohamed**

A Nílus egy hosszú, hosszú folyó, mely észak felé fut. Sok krokodil él benne és csupán néhány híd ível át felette. LEILA a folyó bal partján él. LEILA 17 éves lány, aki halálosan szerelmes MOHAMEDbe. MOHAMED a Nílus túlsó partján lakik. LEILA eltökélte, hogy meglátogatja szerelmét, ezért elmegy AHMEDhez és kéri, hogy vigye át a túlpartra. Annak ellenére, hogy AHMEDnek ideje és csónakja is van, mégsem viszi át LEILÁT a túlpartra. LEILA nem adja fel, és elmegy TARIKhoz, és megkéri, hogy vigye át őt a folyó túlsó partjára. TARIK beleegyezik, de csak a következő reggelen és csak akkor, ha LEILA vele tölti az éjszakát. Így is történik. LEILA minden áron meg akarta látogatni MOHAMEDet, így az éjszakát TARIKkal töltötte. TARIK a következő reggelen átvitte őt a túlpartra. LEILA repült szerelme karjaiba, és elmesélte neki, hogy milyen nehézségek árán sikerült átjutnia. MOHAMED elzavarta LEILÁT. LEILA boldogtalanul sétált a Nílus partján, harcolva könnyeivel, amikor is találkozott DZSAFARRal. DZSAFAR megkérdezte tőle, miért oly szomorú és LEILA elmesélte neki történetét. DZSAFAR elment MOHAMEDhez és két erős pofont mért arcára minden szó nélkül.

Kiegészítés a meséhez:

LEILA egy 17 éves középiskolás tanuló és MOHAMED az ő tanára, aki boldog házasságban él. AHMED szintén tanár ugyanabban az iskolában. MOHAMED az ő kollégája. TARIK LEILA nagyapja, aki már régóta nem látta kedvenc kis unokáját, és most egy tea mellett az egész éjszakát átbeszélgették. DZSAFAR egy pszichopata gyilkos. Csupán szerencse kérdése volt, hogy MOHAMEDet csupán arcon vágta.

## Mi történik a fekete dobozban?

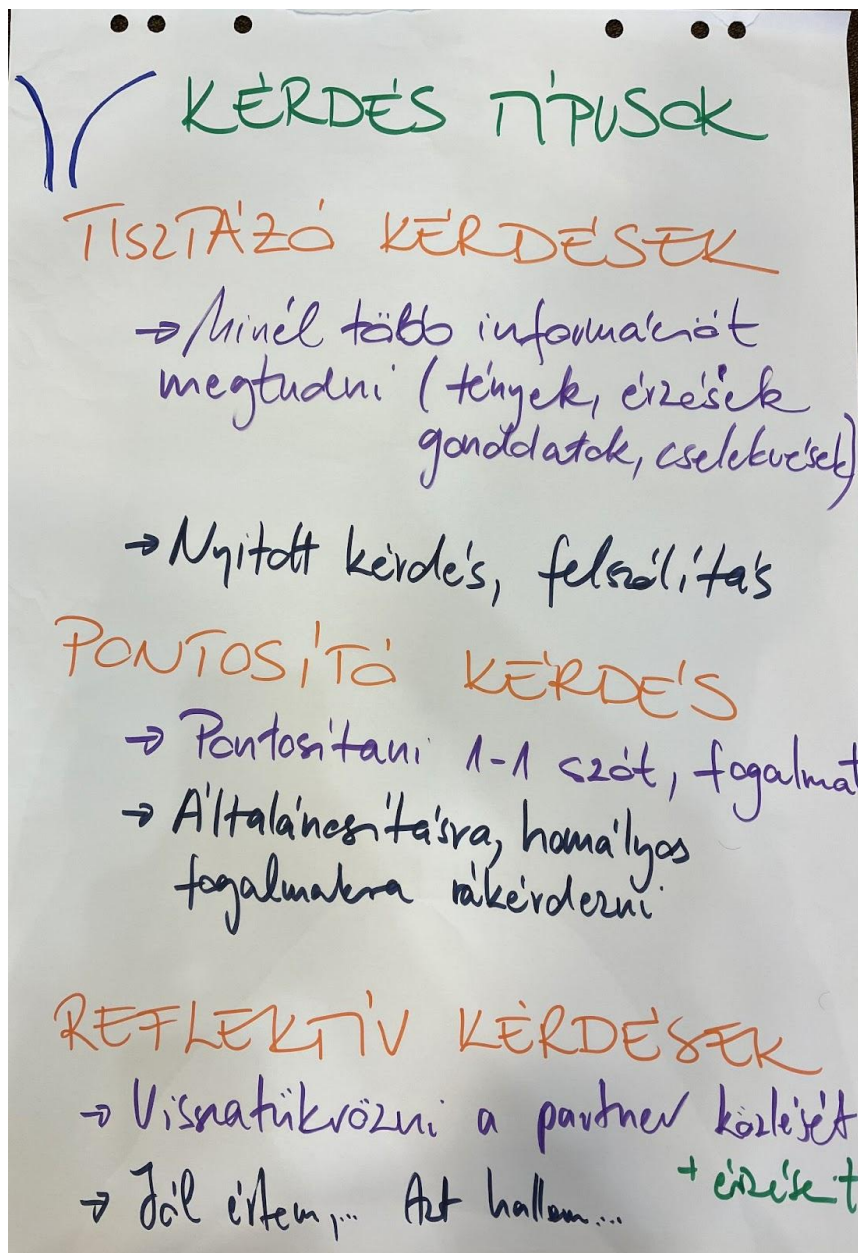


- **I = Inger:** Az, amit a külvilágból érzékelünk. Érdeemes megtalálni, mi az a kiindulópont, kiváltó inger, piros gomb, ami elindít egy adott inger-gondolat-érzés folyamatot. Ez a felfedezés az önismeretünk fontos része - szabaddá tud tenni - hogy ugyanarra az ingerre találjanak másik választ.
- **Észlelés:** Látunk, hallunk, érzünk, szagolunk, ízlelünk.
- **Szűrő:** A teljes észlelésünk be tud szűkülni, ilyenkor arra figyelünk, amit megszoktunk (pl. keresem a hibát, vagy a következő lépést, vagy a megoldást). Figyelmünk irányulhat befelé és kifelé. Három nézőpont: van egy saját nézőpontunk, másik nézőpontja, külső nézőpont. A szűrőnket befolyásolják a szokásaink, tapasztalataink. Ugyanakkor ezek az automatizmusok tudatosíthatóak és változtathatunk rajtuk.
- **Fekete doboz:** belső beszédünk és belső mozink. Természetes állapotunk, hogy belül kommentáljuk a dolgokat, értelmezünk, értékelünk. Ezek a gondolatok is formálják a belső légkört és azt, ahogyan és amit érzünk.
- **Értelmezés:** a világot szó szerint összerakjuk abból, amit látunk, hallunk, stb. Következtetünk. Ez egyéni és többé-kevésbé önkényes. Másvalaki másra következtet ugyanazokból az információkból.
- **Értékelés:** jó/rossz, pozitív/negatív. Minősítés, ítélet.
- **Érzelem:** egy komplex válasz. Például öröm, bánat, düh, kíváncsiság, meglepődés, undor. Egy adott érzés egy adott viselkedésre tesz képessé, más viselkedéseket megakadályozhat. (Pl. dühösen inkább kiabálok és nem együttérzően hallgatok vagy gondolkodom tisztán)

- **Testi érzet:** az érzelem együtt jár testi érzetekkel, de más, mint a testi érzet, ami kíséri. Ilyenek a nyomás a mellkason, szaporább légzés, feszült izomtónus, gyomorgörcs, gombóc a torokban, pillangók a hasban, lebegő, könnyű érzet a mellkasban, nyomás a tarkón, stb.)
- **Intenzitás:** egy érzelem lehet olyan alacsony intenzitású, hogy nem is tudatosul és akár tombolóan erős, hogy magunk és mások számára is nyilvánvaló. 0-tól 100%-ig felfedezhetjük, hogy nekünk egy adott érzés mennyire intenzív.
- **Viselkedés:** látható, kívülről érzékelhető. Mosolygok, felemelem a kezemet, beszélek, sétálok, ránézek a mobilomra, összevonom a szemöldökömet, összegörnyedek stb. A viselkedésemnek eredménye van.
- **Jéghegy alsó része:** értékrend, tapasztalat, szocializáció, hit. Befolyásolja az észlelésemet (szűrőként), a belső beszédemet, gondolataimat.

# Kérdezéstechnika

A kérdezéstechnika célja, hogy jó minőségű információt szerzzünk és ráhangolódjunk a másikra.



## Tölcser

A beszélgetés elején tágabban kérdezzünk, majd egyre fókuszáltabban jussunk el valami felé.

# Kérdéstípusok

## **Tisztázó kérdések**

Minél több információt megtudni (tények, érzések, gondolatok, cselekvés)

Példák: Mi a helyzet? Mit gondolsz erről? Mit éreztél akkor? Mit tervezel? Milyen lehetőségeket láatsz magad előtt? Mi a véleményed erről?

Formája lehet nyitott kérdés (olyan, ami nem eldöntendő) vagy felszólítás. Például:  
Mit gondolsz erről? Vagy: Mondd el, mit gondolsz erről!

## **Pontosító kérdések**

Pontosítani egy-egy szót, fogalmat, általánosításra, homályos fogalomra rákérdezni?

Példák: Ezt hogy érted? Amikor azt mondd, hogy összetett, akkor mi mindent értesz alatta?  
Azt a kifejezést használtad, hogy "X" - mit értesz alatta?

## **Reflektív kérdések**

Visszatükrözni a partner közlését (tartalmát és/vagy érzéseit) és leellenőrizni

Példák: Jól értem, hogy...? Azt hallom, hogy...? Azt mondd, hogy..., ugye?



# Vonalvezető Fabry Mentoroknak

## NYITOTT ELMÉVEL

**Akadály:** megszokás, “én már tudom”; “okosság”

**Erőforrás:** kíváncsiság; “nem tudom, mi lesz”, “vajon mi lesz?”, bizakodás

### Mentori eszközök:

- saját magam jóllétének a biztosítása (akkor tudok adni, ha én is jól vagyok)
- bizalmi kapcsolat kiépítése (figyelek arra, hogy épüljön közöttünk a bizalom)
- információgyűjtés (kérdzek és figyelek a válaszaidra)
- rapport (rád hangolódom, ügyelek az összhangra)

## NYITOTT SZÍVVEL

**Akadály:** “ego”, először akarom elmondani, ami bennem van; “igazam van”

**Erőforrás:** együttérzés, másokra figyelés, ráhangolódás

### Mentori eszközök:

- aktív hallgatás (a megértés szándékával hallgatlak)
- pontosító kérdések (tudom, hogy a szavaid neked mást jelentenek)
- empátikus válasz (visszamondom, amit értettem)

## NYITOTTAN A CSELEKVÉSRE

**Akadály:** félelem

**Erőforrás:** bátorság

### Mentori eszközök:

- saját tapasztalat megosztása (elmondom, nekem milyen volt)
- információadás (megosztom, amit tudok)
- ötletelés (segítelek abban, hogy felfedezd, mik a választási lehetőségeid)
- döntés támogatása (most, hogy vannak alternatívák, hogyan döntesz?)
- összekötés (nem tudhatok mindent, összekötlek a megfelelő emberrel)
- kérés (kérlek, hogy beszéljünk meg/találkozzunk ekkor, stb.)
- kérdezés a cselekvés irányába (szerinted mi lenne a következő hasznos lépés?)

# FABRY ALAPÍTVÁNY MENTOR RENDSZER

## A FABRY - MENTOR

### A mentori kompetenciák

Attitűd	Képesség	Tudás (információ)
Hiteles szerepmodell - teszi, éli, tudja azt, amit átad. Van saját tapasztalata és úgy tudja megosztani, hogy az illeszkedik a mentorált igényeihez, elősegíti annak fejlődését. Fejlesztői szemlélet	Önismeret (segítő segített viszonya) Fejlesztői kommunikáció (bizalomépítő és célorientált) Érzelmi intelligencia	Ismeri az adott területet, amiben mentorál. Ismeri a mentori folyamat elemeit.

### Érintettség és hitelesség

Mi van, ha a mentor elsődleges érintett (Fabry-beteg) és ha másodlagos (hozzátartozó)?

Akár elsődlegesen, akár másodlagosan vagy érintett, fontos, hogy tudd, képes vagy segíteni és hasznára lenni azoknak, akik még csak most kezdenek elindulni egy olyan útra, amin te már egy ideje jársz. A tréningen tanultak is segítenek az kapcsolatos érzelmeid és gondolataid tudatosítására.

### Milyen az “elég jó” Fabry-mentor?

Kedves Mentorok, nem kell tökéletesnek lenni. Mint minden más szerepnél, a mentori szerepnél sem a tökéletesre törekszünk. Nem tökéletes, hanem elég jó Fabry-mentorokra van szükség.

Ha tudod, mik az erősségeid, amikre támaszkodhatsz, megvan benned a segítő szándék, akkor az már elég jó. És folyamatában a gyakorlás és a társaid segítségével az elég jó egyre jobb és jobb lesz.

## Mi a szupervízió?

A segítő szakmában alapvető, hogy a segítők munkáját is érdemes segíteni. A szupervízió egyik leghatékonyabb módszer szociális területen, egy olyan, módszeresen strukturált tanulási folyamat, amelyben a segítő (jelen esetben a Fabry-mentor) behozhatja az őt foglalkoztató kérdéseket és egy szupervízor és a mentorcsapat támogatásával biztonságos környezetben tanulhat és fejlődhet mentorként.

## Keretek lefektetése, határhúzás

Fontos, hogy a mentor és a mentorált is tudja, hogy mik a mentorálás keretei. Miben tud a mentor segíteni, miben nem. Mennyi ideig tart egy beszélgetés. Milyen csatornán.

## Kapcsolatfelvétel

### 1. új mentorált jelentkezése

- a mentorált jelentkezik az Alapítványnál
- a formális kapcsolat létrejön közöttük - Alapítvány vezetése
- az Alapítvány javaslatot tesz a mentorálnak egy mentor személyére azzal, hogy amennyiben nem sikeres a mentorral való kapcsolat, új mentort javasol az Alapítvány
- a mentor megkezdi a mentorálást, amelynek fejleményeiről a szupervízió keretében beszámol.

### 2. régi tagtársunk mentorálása

- a mentori kapcsolat spontán alakul ki, a mentorált kezdeményezésére. Ez leggyakrabban az egy kezelőhelyen való találkozással alakulhat ki
- mentorálás a személyes kommunikáción keresztül
- a mentorálás tényéről való beszámolás a szupervízión.

## Mik a Fabry-mentor céljai?

A Fabry-mentor célja az életminőség javítása, a betegséggel való együttélés könnyítése sorstárssegítői és mentori eszközökkel.

Mik a Fabry-életút kritikus mozzanatai?

- Aki érintett lehet, derüljön ki, hogy érintett-e
- aki érintett, derüljön ki, hogy kell-e kezelés,
- akinek kell, az kapjon és járjon folyamatosan.

## A mentori rendszer céljai

A mentorok együttműködését és támogatását biztosítani. Közösséget formálni és segíteni a segítőknek.

## Mik a mentor feladatai

- lelki támogatás - "oda menni", ahol a mentorált éppen van
- támogatás információval
- támogatás kapcsolatokkal
- döntéstámogatás

## Mentor közösség

Hogyan fejlesztik magukat?

Hol kommunikálnak egymással a mentorok?

## Érdekérvényesítés szempontjából mik a nehézségek

A cél itt is az életminőség javítása, betegséggel való együttélés nehézségei

### “Bébilépések”, amik könnyíthetik a Fabry-betegek életét

Gyakran a változást apró lépésekben érzük el. Azonosítsuk be, mitől lenne egy kicsit jobb. Mitől lehet a mostaninál eggyel jobb? Lesznek olyan lépések, amiket egyénileg a mentorálnak vagy a mentornak lehet meglépni és lesznek olyanok, amiket nagyobb csoport képes elérni. Pl. a mentorközösség, a Fabry Alapítvány vagy szövetségesek (RIROSZ, egyéb szervezetek)