Slachta Margit
Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

MEGOLDÁSI STRATÉGIÁK, PROBLÉMAÉRTÉS A GYAKORLATBAN ÉRTELMI FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ SZEMÉLYEKKEL FOGLALKOZÓ SZAKEMBEREK SZÁMÁRA

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és
VEKOP-7.5.1-16-2016-00001
kiemelt projektek
Cím: 1071 Budapest, Peterdy u. 15.
E-mail: efop382@nszi.hu
E-mail: vekop751@nszi.hu

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Európai Unió
Európai Szociális Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Megoldási stratégiák, problémaértés a gyakorlatban értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó szakemberek számára

OKTATÓI SEGÉDANYAG

Szerző

Márián Anett
Sebán Zoltán

Szakmai lektor

Dr. Bagi Krisztina

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001 azonosítószámú, Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt

Az EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001 azonosítószámú, Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

A kiadvány a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001

azonosítószámú,

Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt

keretében készült

Kiadja Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

1142 Budapest, Ungvár utca 64-66.

Telefon: +36 1 450 32 30, +36 1 450 32 35

www.nszi.hu

Felelős kiadó Dr. Tóth Tibor főigazgató

Budapest, 2022.

Tartalom

Előszó 5
Bevezetés 6
A továbbképzés megtartásához javasolt felkészülési lépések 7
Gyakorlati szempontok a továbbképzési napok hatékony lebonyolításához 7
Asszertivitási alapok 9
A foglalkozásokon előforduló nehéz helyzetek, témák 11
Handoutok használati javaslata 12
Első továbbképzési nap 14
Bemutatkozás, a továbbképzés indítása 14
1. Beszéljünk közös nyelvet, azaz az alapfogalmak tisztázása 15
2. Középpontban a segítő, azaz a segítői szakma sajátosságai 15
3. Problémaértés és megoldási stratégiák I. 16
Második továbbképzési nap 17
4. Problémaértés és megoldási stratégiák II. 17
Harmadik továbbképzési nap 19
5. Problémaértés és megoldási stratégiák III. 19
6. Továbbképzés zárása 21
Forgatókönyv 22

Előszó

Köszöntjük a 25 tanórás *„**Megoldási stratégiák, problémaértés a gyakorlatban értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó szakemberek számára**”* c. szakmai személyiségfejlesztő foglalkozás típusú továbbképzés oktatójaként!

Mit ad a résztvevőknek a *„Megoldási stratégiák, problémaértés a gyakorlatban értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó szakemberek számára”* c. továbbképzés, milyen kompetenciákkal bővül szakmai tudásuk?

A továbbképzési program során az értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó személyes gondoskodást végző személyek a problémaértés és a megoldási stratégiák megalapozásához hatékony módszereket és eszközöket ismernek meg és sajátítanak el a munkájuk során felmerülő problémák megértéséhez és megoldásához.

Hogyan épül fel a *„Megoldási stratégiák, problémaértés a gyakorlatban értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó szakemberek számára”* c. továbbképzés?

Tananyagegység	Óraszám	Forma
1. Továbbképzési nap	8 tanóra	jelenléti
2. Továbbképzési nap	8 tanóra	jelenléti
3. Továbbképzési nap	9 tanóra	jelenléti

Bevezetés

Jelen segédanyag oktatók számára készült a „Megoldási stratégiák, problémaértés a gyakorlatban értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó szakemberek részére” című továbbképzésre való felkészüléshez. A foglalkozások elsődleges célcsoportja – ahogyan a továbbképzés címe is mutatja – a szociális ágazatban, intellektuális képességzavarral(értelmi fogyatékossággal) élő személyek ellátásában különböző munkakörökben dolgozók, például konduktorok, gyógypedagógusok, ápolók, gondozók. A továbbképzési tartalmak elsajátítását támogató szakmai anyagok a következők:

1. **Hallgatói tananyag:**
   - A továbbképzés témájához kapcsolódó elméleti ismereteket ad át.
   - Az adott fejezetben tanultak áttekintését segíti.
   - Gyakorlatorientált szakma- és módszerspecifikus ismereteket közvetít.
   - Az elsajátított ismereteket kérdések mentén is ellenőrizhetővé teszi.
   - Lehetőséget teremt egy-egy téma elmélyültebb tanulmányozására a felhasznált és ajánlott irodalom segítségével.

2. **Prezentáció:**
   - A továbbképzési program egyes elméleti és gyakorlati elemeinek bemutatását segítő diasorozat. A prezentáció vetítése segíti a továbbképzés strukturálását, az időkeretek betartását.
   - A diák alatti jegyzet az oktatóknak szól, amely a gördülékeny tanfolyamvezetést szolgálja.

3. **Handoutok:**
   - A foglalkozásokhoz szükséges, a résztvevők számára kiosztandó feladatlapok, melyek a témák feldolgozását segítik.

4. **Oktatói segédanyag:**
   - A továbbképzés megtartását támogató bővebb szakmai és módszertani háttéranyag.
   - A résztvevők felé támasztott követelmények megfogalmazása.
   - Az egyes témákhoz tartozó diák kijelölése.
   - A foglalkozásokhoz szükséges mellékletek, hand-outok bemutatása.
   - Forgatókönyv, mely a továbbképzés főbb tartalmi elemeit, szerkezetét, időkeretét és módszereit, eszközeit foglalja össze.

A továbbképzési alkalmak során nem az a cél, hogy a Hallgatói tananyagban található összes elméleti ismeretet elmondja az oktató. A cél az, hogy a legfontosabb ismeretek, szemlélet átadását követően a felmerülő kérdések, gyakorlatok által az elméleti ismeretanyag azonnal összekapcsolódjon a résztvevők mindennapi szakmai munkájával és gondolatokat ébresszen. Továbbá célja a foglalkozásoknak, hogy a résztvevők a szükséges szakmai és soft készségtár fejlesztésével tapasztalati tanulás útján sajátítsák el, hogyan lehetnek képesek kidolgozni saját megoldási stratégiáikat, hogyan érthetik meg és kezelhetik a felmerülő problémákat, legyen szó akár az általuk támogatott értelmi fogyatékossággal élő személyekről, akár a kollégáikról vagy egyéb a munkájuk során velük kapcsolatban kerülő személyekről.

A továbbképzés megtartásához javasolt felkészülési lépések

1. Olvassa át részletesen a továbbképzés megtartásához rendelkezésre álló anyagokat, ismerje meg a továbbképzés kontextusát, célját, tartalmát, lehetséges résztvevőit, időkereteit és a továbbképzés megtartásához szükséges feltételeket.
2. Az Oktatói segédanyagot és a rendelkezésre álló prezentációt párhuzamosan, egymással összhangban érdemes átolvasni, megismerni. Olvassa el a diákon található jegyzeteket, egészítse ki saját gondolataival, tapasztalataival! Szükség esetén érdemes az anyagban hivatkozott szakirodalomból is célzottan tájékozódni.
3. A résztvevők maximális bevonása és a velük való hatékony kommunikáció céljából a továbbképzés megtartása előtt olvassa át a Hallgatói tananyagot is. Ismerje meg, milyen információkhoz jutnak a témából a résztvevők!
4. A továbbképzési feltételek és a forgatókönyv figyelembevételével készüljön fel a továbbképzés megtartására.
5. Gondolja át előre és rögzítse a továbbképzés során bemutatandó példákat.
6. Tervezze meg az időkereteket és a megoldandó feladatokat! Fontos, hogy mindenre maradjon és jusson idő! Könnyebb lesz ezt átgondolni, miután megismerte a résztvevőket (milyen szakterületről érkeztek, milyen végzettséggel, milyen tapasztalatokkal).
7. Építse fel a gyakorlatokat! Biztosítsa a tárgyi feltételeket!
8. Találja ki, hogy a továbbképzés előadásait hogyan teszi interaktívvá! Például, amikor már ismeri a résztvevők szakmai tapasztalatát, utalhat ezekre vagy ismerve, hogy melyik résztvevő, mely területről érkezett, megkérdezheti, ott mit tapasztalt a témával kapcsolatban. A cél: struktúrát adni, figyelmet felhívni, elméleti ismeretek és gyakorlati tapasztalatok között koherenciát megteremteni, az összefüggéseket felismerni és áttekinteni. A különféle elsősorban munkához köthető helyzetek elemzését irányítani, megoldási stratégiákat közösen kidolgozni, a résztvevőket aktivizálni, bevonni. További cél, támogatást nyújtani a saját nehéz helyzetek feldolgozásához, szükség esetén készségfejlesztést támogató gyakorlatokat megvalósítani a foglalkozások során.

Javaslatok a továbbképzés egyes elemeinek megvalósításához

- ***Elméleti előadás*** – a továbbképzés keretében az elmélet aránya 50%. Fontos, hogy az elméleti ismeretek átadására interaktív előadások keretében kerüljön sor, a legfontosabb ismeretek, szemlélet átadását követően a felmerülő kérdések, megbeszélések által az elméleti ismeretanyag azonnal összekapcsolódjon a résztvevők mindennapi szakmai munkájával és gondolatokat ébresszen.
- ***Gyakorlat*** – a témák feldolgozására irányuló résztvevői gyakorlatok többféle formában (egyéni munka, páros gyakorlat, kiscsoportos feladat, nagycsoportos megbeszélés) a tapasztalati tanulást szolgálják.

Gyakorlati szempontok a továbbképzési napok hatékony lebonyolításához

A továbbképzésen a célcsoportot figyelembe véve többségében az intellektuális képességzavarral(értelmi fogyatékossággal) élő személyekkel foglalkozó szakemberek vesznek részt. Ennek megfelelően a résztvevői összetétel korosztályt, nemet, iskolai végzettséget illetően vegyes lehet. Ebben az esetben érdemes figyelembe venni a mindenki számára érthető és világos kommunikáció használatát, különösen a szakmai fogalmak alkalmazását.
A résztvevők végzettségét tekintve sokfélék lehetnek (például gondozó, ápoló, pedagógus, gyógypedagógus, gyógytornász, gyógymasszőr, konduktor, szociálpedagógus, szociális munkás, pszichológus), illetve szakképzetlen résztvevők is előfordulhatnak. A résztvevők különféle intézményekből érkezhetnek, mint bentlakásos intézmények, nappali foglalkoztatók, iskolák, óvodák, lakóotthonok stb.

Fontos, hogy az oktató azt a felfogást támogassa a foglalkozások során, miszerint az intellektuális képességzavarral(értelmi fogyatékossággal) élő személy olyan támogatást igényel, ami az élete „teljes” megélését teszi lehetővé, és ezt a célt az őket segítő szakemberek mindenek felett szem előtt tartják. Ennek okán a foglalkozáson hívjuk fel a figyelmet az esetleges helytelen szóhasználatra: például gondozott helyett lakó, vagy ellátott helyett ellátást igénybe vevő megnevezést használjanak a résztvevők, mely segíti a támogató szemlélet kialakítását.

A továbbképzésen résztvevő szakemberek a saját szakmaterületük szakértői, számos képzésen, továbbképzésen, szakmai tanfolyamon, műhelymunkán vettek már részt. Várhatóan nagy elvárásokkal érkeznek a továbbképzésre, ezek közül a következő öt a legfontosabb:

- A résztvevő szakemberek elvárják, hogy azonnal használható tudást kapjanak, azaz a gyakorlatban alkalmazható információkat adjunk számukra. Tudni akarják, hogyan kapcsolódik az adott tanulási program vagy továbbképzés az aktuális élethelyzetükhöz és munkafeladataikhoz, és hogyan segíti őket a program a szakmai céljaik elérésében – azaz, mit tudnak ebből használni?
- Közvetítsük a résztvevők felé, hogy a gyakorlat(ok) és az elméleti tananyag a résztvevők számára alkalmazható lesz majd a valós helyzetekben.
- Elvárják, hogy tiszteljék és partnerként kezeljék őket. Nagyra értékelik, ha az oktató tiszteletet mutat az egyén és a tanulási folyamat eredményeképpen elért eredmények iránt. Fontos számukra az, hogy a képző építsen a résztvevő szakemberek korábbi, a tanulás szempontjából releváns és meghatározó tapasztalataira.
- Elvárják, hogy aktívan részt vehessenek a tanulási folyamatban. A felnőttek kedvelik az aktív tanulást, a kiscsoportos feladatokat, és azokat, amelyek helyváltoztatással járnak. Az aktív részvétel elkötelezetté teszi a résztvevőt a tanulási folyamat iránt és nyitottabbá teszi új koncepciók befogadására.
- Elvárják, hogy a gyakorlatok után azonnali visszajelzéseket kapjanak. Az időben történt helyesbítő visszajelzés a sikeres tanulást, a tartalom és a készségek jó elsajátítását eredményezi. A tapintatos visszajelzés segíti a résztvevőt hibáinak kijavításában és megerősíti a helyes hozzáállást. A felnőtt tanulók a kedves, konstruktív kritikát szeretik.
  A helyesbítő visszajelzést minden esetben előzze meg egy elismerő, dicsérő visszajelzés.
- Elvárják, hogy a továbbképzés támogató környezetben valósuljon meg:
  - Szólítsunk minden résztvevőt a nevén a továbbképzés ideje alatt!
  - Hallgassuk meg minden résztvevő kérdését és véleményét!
  - Legyünk udvariasak és türelmesek!
  - Biztosítsuk a résztvevőket arról, hogy a hibázás a tanulás része!
  - Keressünk alkalmat arra, hogy mindenkit megerősítsünk!
  - Bátorítsuk a résztvevőket, hogy segítsék egymást a tanulás során!
  - Gondoskodjunk arról, hogy a tanulási környezet a lehető legkényelmesebb legyen!
  - Biztosítsunk a résztvevőknek teljes diszkréciót és bizalomteljes légkört, ahol meg mernek nyílni egymás előtt!
  - Tegyünk fel a témához illő elsősorban nyílt kérdést, vagy visszajelzést, mely segíti a résztvevőt az adott helyzet és saját működésének átgondolására!
  - Használjuk az asszertív kommunikáció alapvető eszközeit (értő figyelem, én-üzenet, kérdések, lásd a 0 fejezetben)!
  - Figyeljünk oda a résztvevők metakommunikációs jeleire, melyre, ha szükséges adjunk visszajelzést, derítsük ki mi lehet az oka, hogy megváltozott a viselkedése!
  - Teljes figyelmet biztosítsunk annak, aki éppen megosztja saját problémáját, ne befolyásoljuk saját véleményünk, megoldásunk megosztásával!

Asszertivitási alapok

A továbbképzés során használjuk az asszertív kommunikáció, más néven erőszakmentes kommunikáció eszközeit, annak érdekében, hogy a résztvevő teljes egészében képes legyen megnyílni, megbízni a foglalkozás résztvevőiben és képes legyen az oktató támogatásával feldolgozni saját problémáját, megoldást találni egy nehéz helyzetre, felismerni fejlesztendő területeit és erősségeit. A fenti célok eléréséhez az értő figyelem, más néven értő meghallgatás, aktív hallgatás használata elengedhetetlen.

Az asszertívan kommunikálók:
- én-közléseket használnak,
- figyelmesen hallgatnak,
- azt kérik, amit akarnak,
- elutasítják azt, amit nem akarnak,
- felmérik a lehetőségeket, döntenek,
- meghallgatják a kritikát, majd elfogadják vagy elutasítják,
- elfogadják a dicséretet,
- elismerik és megdicsérik a mások jó tulajdonságait és eredményeit,
- elfogadják, hogy másoknak vannak korlátaik,
- kifejezésre juttatják pozitív és negatív érzéseiket,
- elismerik és elfogadják saját erősségeiket és gyengeségeiket,
- egészséges szintű önbecsüléssel rendelkeznek,
- élvezik a mát és célokat tűznek ki holnapra,
- ösztönzik magukat és másokat képességeik kihasználására.

Az asszertív kommunikáció egyik legfontosabb eszköze az értő figyelem, melyből az derül ki a hallgató számára, hogy mit érezhet, mire gondolhat a másik, vagy mire van szüksége.

Az értő figyelem feltételei:
- Érezzek elfogadást.
- Akarjak segíteni.
- Legyen időm rá.
- Saját érzéseimet le tudjam választani.
- Bízzak a másik problémamegoldó képességében.
- A másiknak legyen problémája és meg akarja velem osztani.

Az értő figyelem funkciói, azaz akkor használom az értő figyelmet, amikor

1. a saját megértésem akarom ellenőrizni,
2. segíteni akarok a másikon,
3. célom az üzeneteink nyomán fellépő ellenállás enyhítése, kezelése a másik félnél.

Példa az értő figyelemre:
- Amikor az egyik résztvevő saját problémáján dolgozik és elsírja magát a csoportban, érdemes számára értő figyelmet adni. Például: *Látom, ez most mélyen érintett.* Rövid csönd után érdemes egy kérdéssel folytatni, például: *Szükséged lenne időre?*
- Ebből a mondatból érezni fogja a támogatásunkat, megértésünket, együttérzésünket. Fontos figyelni az együttérző hangsúly, hangerő és teljes metakommunikációnk használatára is.
- Amikor a foglalkozáson az egyik résztvevő azt mondja, hogy *A vezetőim nem veszik semmibe a munkámat és már egy ideje fontolgatom a felmondásom emiatt*. Az erre reagáló értő figyelem: *Elismerésre lenne szükséged a vezetőidtől*. (Az értő figyelem kijelentés, nem kérdés.)

Az értő figyelem során két kérdést teszünk fel magunknak: mire van szüksége a másik félnek? mit érezhet a másik? Ez alapján fogalmazzuk meg értő figyelmű reakciónkat.

Az asszertív kommunikáció másik alapvető eszköze az én-üzenet, melyet minden esetben egyes szám első személyben fogalmazunk meg. Ennek használata szintén alapvető fontosságú mind az oktatói példamutatás, mind az egyértelmű kommunikáció miatt. Az én-üzenet lehetőséget ad igényeink és érzéseink kifejezésére anélkül, hogy a másik felet megbántanánk, így megmarad a kapcsolat és az együttműködés irányába visszük a párbeszédet.

Az én-üzenet feltételei:
- rólam szóljon,
- egyes szám első személyben fogalmazzak,
- igény és érzés megfogalmazása,
- közvetlenül a másik félnek mondjam,
- rövid legyen,
- objektív legyen (tényekre épüljön),
- egyértelmű és világos legyen.

Az én-üzenetek fajtái:
- Önfeltáró én-üzenet során saját érzéseink és igényeink megfogalmazására van lehetőségünk. Néhány mondatkezdő fordulat, mely segít bennünket a helyes én-üzenet megfogalmazásában:
  - *Úgy gondolom…*
  - *Azt hiszem…*
  - *Nem jó nekem…*

- Elhárító én-üzenet, mely a nemet mondást hivatott támogatni anélkül, hogy a másik fél a teljes elutasítást érezné. Néhány mondatkezdő fordulat, mely segít bennünket a helyes én-üzenet megfogalmazásában:
  - *Nem akarom, mert…*
  - *Ezt most nem teszem…*

- Bajmegelőző én-üzenet, mely egyes problémák, konfliktusok megelőzése során lehet hasznos a számunkra, előre tisztázva ezáltal igényünket, érzésünket. Néhány mondatkezdő fordulat, mely segít bennünket a helyes én-üzenet megfogalmazásában:
  - *Azt szeretném…*
  - *Nekem jó lenne…*
  - *Arra van szükségem…*

- Pozitív én-üzenet, mely tulajdonképpen kapcsolaterősítésként, visszajelzésként szolgál, vagyis elismerés megfogalmazását jelenti a gyakorlatban. Fontos, hogy az elismerést a másik fél személyesen kapja, legyen valóságalapja, vagyis valóban valamilyen pozitív viselkedés végett fogalmazzuk meg. Az elismerésnél fontos odafigyelni, hogy szintén egyes szám első személyben tegyük, vagyis a saját érzésünket, ránk háruló pozitív élményünket adjuk vissza partnerünknek. Például: *Szeretek veled dolgozni, mert ilyenkor igazán önmagam tudok lenni és így jobb kedvben folyik a munka számomra*. Néhány mondatkezdő fordulat, mely segít bennünket a helyes én-üzenet megfogalmazásában:
  - *Örülök, amikor te…*
  - *Tetszik, ahogy te…*
    - *Számomra biztonságot jelent, amikor…*
    - *Megnyugtató…*
    - *Jókedvű lettem, amikor…*

- *Tetszik az a megoldás…*
- *Szívesen megtanulnám tőled…*
- *Humorosnak találtam, amikor…*

A harmadik lényeges asszertív eszköz a kérdések megfogalmazása a résztvevők felé, melynek helyes használatával hozzásegítjük a saját problémájának az átgondolásához, akár megoldási lehetőségekre is segíti rávezetni a résztvevőt.
A kérdések feltevése során érdemes átgondolni, hogy adott helyzethez zárt, vagy nyílt végű kérdés megfogalmazása a célravezető. Zárt végű kérdést igen-nem típusú eldöntendő téma esetén érdemes megfogalmazni, míg nyílt végű kérdést abban az esetben érdemes használni, ha a válaszadó véleményére, gondolatai kifejtésére vagyunk kíváncsiak, az ő gondolkodtatása a fő célunk.

A nyílt végű kérdések megfogalmazásához néhány példa:
- *Mit értesz az alatt, hogy…?*
- *Mi lenne számodra a megnyugtató válasz?*
- *Mi az, amit már megtettél? Mi az, amit már kipróbáltál?*
- *Mit tudnál még tenni az ügy érdekében?*
- *Mi lenne az első lépés, hogy megoldd ezt a problémát?*
- *Mi lenne az első lépésed annak érdekében, hogy elérd a kitűzött célodat?*
- *Mit jelet számodra „ez és az”?*

A **6. számú handout** tartalmazza a bővebb kérdéslistát, melynek használata az oktató és a résztvevők számára egyaránt hasznos lehet a képzés során. A résztvevők számára éppúgy kioszthatóó, ha az aktuális téma megkívánja a kérdezési módok áttekintését.

A foglalkozásokon előforduló nehéz helyzetek, témák

A továbbképzés témáinak feldolgozása során rengeteg típusú nehéz helyzet, probléma, szakmai téma kerülhet feldolgozásra, melyek közül néhány az alábbiakban kerül felsorolásra, mely segíti a ráhangolódást az oktatói munkára:
- *A szolgáltatást igénybe vevő a napirend szerinti teendőit nem akarja elvégezni. Mit tegyek?*
- *Bármit kérek ellenáll a szolgáltatást igénybe vevő, már mindennel próbálkoztam, de nem tudom mi lehet az oka…*
- *Az egyik szolgáltatást igénybe vevőt a foglalkozáson folyamatosan kiközösítik a többiek, nem tudom mitévő legyek…*
- *Nem értek egyet az új vezetői utasítással, emiatt folyamatos feszültség van bennem a munkám során…*
- *Az egyik kollégámmal egyszerűen nem tudok együtt dolgozni, a legutóbb már inkább beteget jelentettem…*
- *Rengeteg újító ötletem lenne a szakmai munkámban, de nem tudom kinek mondjam el, mert a kollégáimat láthatóan nem érdekli…*

Handoutok használati javaslata

Az alábbiakban röviden bemutatásra kerülnek a képzési alkalmakra készített handoutok, azonban a továbbképzés megtartása előtt mindenképp szükséges a handoutok részletes áttekintése az oktató részéről.

Handout 1.

A továbbképzésen résztvevő hallgatók és az oktató számára egyaránt fontos lehet, hogy átgondolásra és megfogalmazásra kerüljenek az egyéni igények, elvárások a továbbképzéssel kapcsolatban, mely alapján a résztvevők is átgondolják hova szeretnének eljutni a továbbképzés során, illetve az oktató is tisztán fogja látni, mit várnak tőle a résztvevők. Ez a feladat nagyban segíti az oktatót a foglalkozások megtervezésében, finomhangolásában, az egyéni igényekre való reakcióban. A feladatlapot érdemes a továbbképzés elején kitöltetni a résztvevőkkel.

Handout 2.

A Johari-ablak segít felmérni, hogy önértékelésünk és a környezetünk által rólunk alkotott kép mennyiben tér el. Ez egy speciális kérdőív, mert nem csak a kitöltő önértékelésére van szükség. Hívja fel a résztvevők figyelmét arra, hogy a teljes kitöltéshez szükséges egy-egy családtagjukat, barátjukat, illetve egy-egy munkatársukat is megkérdezni, mely természetesen túlmutat a képzési alkalmak keretein. A kitöltési útmutatót a handout tartalmazza.

Handout 3.

A problémaértés alapja annak felismerése, hogy kié a probléma. A feladatlap öt szituációt mutat be, melyek kapcsán a hallgatónak kell eldöntenie, hogy ki-é a probléma (a másiké a probléma/nincs probléma/az enyém a probléma).

Handout 4.

Az értő figyelem az asszertív kommunikáció egyik alapköve. A feladatlap az értő figyelem gyakorlását szolgálja azáltal, hogy a résztvevőknek a leírt szituációkban ki kell választani a megfelelő értő figyelmű reakciót a felkínált lehetőségekből.

Handout 5.

Az én-üzenet az asszertív kommunikáció egyik legfontosabb eszköze. A feladatlap az én-üzenet gyakorlását szolgálja azáltal, hogy a résztvevőknek a leírt mondatokat át kell alakítani én-üzenetté.

Handout 6.

A kérdéslista mind az oktató felkészülését, mind a résztvevők felkészítését célozza egyes foglalkozási helyzetek során, különösen igaz ez a kérdezéstechnika tanítása és gyakoroltatása során.

Handout 7.

A jó kérdések megfogalmazása fontos az egyes kommunikációs szituációkban, mert ezzel közelebb kerülhetünk a problémák megértéséhez és megoldásához is. A feladatlapon különböző szituációkra kell kérdéseket megfogalmazni a résztvevőknek.

Handout 8-9.

Az oktatás során az alapvető kommunikációs és problémamegoldási ismeretet követően lehetőség van kommunikációval, együttműködéssel kapcsolatos nehézségek elemzésére. A feladatlapon a mindennapokban korábban megtörtént szituációk kerültek összegyűjtésre. Ezek használata rávezeti a

résztvevőket a helyes kommunikációs módok és megoldási stratégiák kiválasztására, továbbá lehetőséget jelent a saját problémáik kezelésében is, hiszen felismerhetik, hogy hasonló szituációban már voltak korábban.

Handout 10-11.

A két feladatlap lehetőséget biztosít, hogy a résztvevők megfogalmazzák és elemezzék saját nehéz helyzeteiket, konfliktusaikat, és megoldási lehetőségeket dolgozzanak ki a csoport és az oktató támogatásával. Mindkét feladatlap saját nehéz helyzetek feldolgozását célozza, de más feldolgozási stratégia mentén teszi ezt. Az oktató feladata eldönteni, hogy mikor melyik eszközt kívánja használni a foglalkozások során.

Handout 12.

A feladatlap szintén valós nehéz helyzet, probléma feldolgozását hivatott támogatni, de az előzőektől eltérően csoportos feldolgozásra alkalmas. A konkrét instrukciók a feladatlapon megtalálhatóak.

Első továbbképzési nap

Összesen: 8 tanóra (azaz 360 perc), 2 db 10 perces és 1 db 30 perces szünettel.

Bemutatkozás, a továbbképzés indítása

45 perc gyakorlat (2-6. sz. dia) (1. sz. Handout)

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Bemutatkozás, tapasztalatok, motivációk, elvárások • Az oktató röviden bemutatkozik, majd megkéri a csoporttagokat, hogy röviden mutatkozzanak be, illetve osszák meg egymással motivációikat, tapasztalataikat, elvárásaikat. Szempontok: – név – foglalkozási terület – klienskör – feladatok – gyakorlati tapasztalatok – előzetes ismeretek – a témához kapcsolódó nézetek – a továbbképzéssel kapcsolatos motivációk – a továbbképzéssel kapcsolatos elvárások • Névismétlő kört teszünk.	• A megadott időkeret tartása fontos! • Rövid, lényegre szorítkozó bemutatkozás. • Az egy főre jutó időkeret a létszámtól függő. A bemutatkozást gyors névtanulás zárja. • Öntapadós etikettek használhatók a név kitűzésére.
Csoportszabályok • A csoport közösen rögzíti a működéshez szükséges legfőbb csoportszabályokat.	• **Csoportszabályok:** – Titoktartás – Kommunikáció: egyes szám első személy, tisztelet, tartózkodás az ítélkezéstől – Részvétel: aktivitás, önkéntesség – Időkeretek: a nap kezdése, zárása, szünetek – Technikai kérdések: mobiltelefon-használat stb. Érdemes hangsúlyozni, hogy a csoportszabályok a közös munkát, tanulást segítik, a segítő kapcsolatokban gyakran használt szóbeli megállapodásnak számítanak.
A továbbképzés felépítése, a teljesítés feltételei • A projekt és a továbbképzés felépítésének ismertetése. • A teljesítés feltételeinek ismertetése. • Hiányzásra vonatkozó előírások	
Céltervezés • A résztvevők meghatározzák a továbbképzéssel kapcsolatos egyéni célokat, elvárásokat.	• A továbbképzés gyakorlati feladatait a céltervezéssel kezdje, ennek keretében a résztvevők meghatározzák az egyéni célokat, elvárásokat, melyeket nagykörben érdemes átbeszélni. Szükséges eszköz: toll, kinyomtatott sz. 1. Handout.

1. Beszéljünk közös nyelvet, azaz az alapfogalmak tisztázása

45 perc interaktív előadás (7-12. sz. dia)

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
Fogyatékosság alapfogalmai, új megközelítései	A képzés során az alapfogalmak tisztázásnak lényege, hogy a foglalkozások során egy nyelvet beszéljenek a résztvevők, ugyan azt értse mindenki egy fogalom alatt. Az interaktív előadáshoz használja a témához kapcsolódó diákat. Érdemes röviden összefoglalni a legfontosabb tudnivalókat a témával kapcsolatban. Fontos a résztvevők bevonása, kérdések feltevése a témával kapcsolatban.

10 perc szünet

2. Középpontban a segítő, azaz a segítői szakma sajátosságai

45 perc interaktív előadás (13-14. sz. dia)

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
Ki a segítő szakember? Ki a jó segítő?	Az interaktív előadáshoz használja a témához kapcsolódó diákat. Érdemes röviden összefoglalni a legfontosabb tudnivalókat a témával kapcsolatban. Fontos a résztvevők bevonása, kérdések feltevése a témával kapcsolatban.

30 perc interaktív előadás (15-17. sz. dia)

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
Miért fontos az önismeret?	Az interaktív előadáshoz használja a témához kapcsolódó diákat. Érdemes röviden összefoglalni a legfontosabb tudnivalókat a témával kapcsolatban. Fontos a résztvevők bevonása, kérdések feltevése a témával kapcsolatban.

30 perc gyakorlat (2. sz. Handout)

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Önismereti gyakorlat	A tesztlap kitöltését a résztvevők saját magukra vonatkoztatva tegyék meg, majd otthoni feladatként érdemes meghatározni, hogy töltessék ki a résztvevők legalább még két személlyel a rájuk vonatkozó handoutot, majd az önértékelésükhöz viszonyított eltérésekre kérdezzenek rá, hogy mi az oka annak, hogy így látja őt az értékelő személy. A résztvevők ezzel bővíthetik saját önismeretüket. A következő oktatási alkalom során az előző képzési nap tapasztalatainak átbeszélésekor lesz lehetőség megosztani az élményeket, tapasztalatokat a feladattal kapcsolatban is. Szükséges eszközök: toll, kinyomtatott 2. sz. Handout.

30 perc ebédszünet

60 perc interaktív előadás (18-19. sz. dia)

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
Burn-out, azaz a kiégés a szociális szférában	Az interaktív előadáshoz használja a témához kapcsolódó diákat. Érdemes röviden összefoglalni a legfontosabb tudnivalókat a témával kapcsolatban. Fontos a résztvevők bevonása, kérdések feltevése a témával kapcsolatban.

45 perc interaktív előadás (20. sz. dia)

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
A rekreáció szerepe	Az interaktív előadáshoz használja a témához kapcsolódó diákat. Érdemes röviden összefoglalni a legfontosabb tudnivalókat a témával kapcsolatban. Fontos a résztvevők bevonása, kérdések feltevése a témával kapcsolatban.

10 perc szünet

3. Problémaértés és megoldási stratégiák I.

60 perc interaktív előadás (21. sz. dia)

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
A segítő szakemberek kapcsolati készségei	Az interaktív előadáshoz használja a témához kapcsolódó diákat. Érdemes röviden összefoglalni a legfontosabb tudnivalókat a témával kapcsolatban. Fontos a résztvevők bevonása, kérdések feltevése a témával kapcsolatban.

Második továbbképzési nap

Összesen: 8 tanóra (azaz 360 perc), 2 db 10 perces és 1 db 30 perces szünettel.

4. Problémaértés és megoldási stratégiák II.

15 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Ráhangoló gyakorlatok Előző képzési nap tapasztalatainak átbeszélése	A munkanapot érdemes néhány ráhangoló, jégtörő gyakorlattal indítani, majd röviden átbeszélni az előző továbbképzési nap tapasztalatait. Például: *Jelenleg mi az a problémakör, ami a legjobban foglalkoztat?* vagy labdát dobnak egymásnak a résztvevők és a „címzett” elmondja, hogy hogyan érzi magát éppen. Szükséges eszközök: papír, toll, filctoll, papírcetlik, Dixit és/vagy egyéb asszociációs kártyák, párválasztó és csoportalakítást segítő eszközök.

75 perc interaktív előadás (22-23. sz. dia)

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
Bevezetés a kommunikációba Asszertív kommunikáció	Az interaktív előadáshoz használja a témához kapcsolódó diákat. Érdemes röviden összefoglalni a legfontosabb tudnivalókat a témával kapcsolatban. Fontos a résztvevők bevonása, kérdések feltevése a témával kapcsolatban.

10 perc szünet

45 perc interaktív előadás (24-25. sz. dia)

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
Probléma és megoldás a gyakorlatban Kié a probléma?	Az interaktív előadáshoz használja a témához kapcsolódó diákat. Érdemes röviden összefoglalni a legfontosabb tudnivalókat a témával kapcsolatban. Fontos a résztvevők bevonása, kérdések feltevése a témával kapcsolatban.

30 perc gyakorlat (3. sz. Handout)

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Kié a probléma?	A munkalap önálló, vagy párban történő kitöltését követően érdemes nagykörben is átbeszélni és ellenőrizni a megoldások helyességét. A résztvevők álláspontjait meghallgatva fontos szempont lehet, hogy ki miért gondolta a saját megoldását megfelelőnek. Ezt követően szükséges a helyes megoldással kapcsolatos összefüggések oktatói magyarázata. Szükséges eszközök: toll, kinyomtatott 3. sz. Handout.

35 perc interaktív előadás (26. sz. dia)

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
Értő figyelem	Az interaktív előadáshoz használja a témához kapcsolódó diákat. Érdemes röviden összefoglalni a legfontosabb tudnivalókat a témával kapcsolatban. Fontos a résztvevők bevonása, kérdések feltevése a témával kapcsolatban.

30 perc ebédszünet

60 perc gyakorlat (4. sz. Handout)

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
Értő figyelem a gyakorlatban	A munkalap önálló kitöltését követően, hasznos lehet, ha a résztvevők először párban beszélik meg a feladatot, tanulva egymástól, a másik gondolkodásmódját így megismerhetik. Ezt követően a nagykörben történő ellenőrzésre, értelmezésre kerüljön sor. A résztvevők megkérdezése, kérdezésre ösztönzése segítheti a tanulási folyamatot. A munkalap ellenőrzését követően érdemes az értő figyelem párban történő gyakoroltatása, ahol az egyik fél a meghallgató, a másik fél a problémagazda. A páros gyakorlatokat követően javasolt az oktató által hozott probléma elmesélése a csoport tagjainak, akik értő figyelemmel próbálják értelmezni az oktató problémáját, segítve ezzel a feldolgozás és stratégia kialakításának folyamatát. Szükséges eszközök: toll, kinyomtatott 4. sz. Handout.

35 perc interaktív előadás (27. sz. dia)

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
Én-üzenet	Az interaktív előadáshoz használja a témához kapcsolódó diákat. Érdemes röviden összefoglalni a legfontosabb tudnivalókat a témával kapcsolatban. Fontos a résztvevők bevonása, kérdések feltevése a témával kapcsolatban.

10 perc szünet

65 perc gyakorlat (5. sz. Handout)

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Én-üzenet a gyakorlatban	A munkalap kitöltése történhet egyénileg, párban, vagy kiscsoportban (3-5 fő). Ezt követően a nagykörben történő ellenőrzésre, értelmezésre kerüljön sor. A résztvevők megkérdezése, kérdezésre ösztönzése segítheti a tanulási folyamatot. A munkalap kitöltését követően kiscsoportban (3-5 fő) gyűjtsenek olyan saját üzeneteket, melyeket a mindennapokban szoktak használni, de használatakor azt érzik, hogy általában ellenállást vált ki a másik emberből. Az összegyűjtött mondatokat, üzeneteket fordítsák át a csoportok én-üzenetre. Az átfordított mondatok ellenőrzése, megvitatása javasolt a gyakorlat végén. Szükséges eszközök: toll, kinyomtatott 5. sz. Handout.

Harmadik továbbképzési nap

Összesen: 9 tanóra (azaz 405 perc), 2 db 10 perces és 1 db 30 perces szünettel.

5. Problémaértés és megoldási stratégiák III.

15 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Ráhangoló gyakorlatok Előző képzési nap tapasztalatainak átbeszélése	A munkanapot érdemes néhány ráhangoló, jégtörő gyakorlattal indítani, majd röviden átbeszélni az előző továbbképzési nap tapasztalatait. Például: *Mi az, amivel a mai napon a leginkább foglalkoznál?* vagy párban beszéljék meg, hogy a továbbképzésen hallottakból mit tudtak kipróbálni a gyakorlatban. Szükséges eszközök: papír, toll, filctoll, papírcetlik, Dixit és/vagy egyéb asszociációs kártyák, párválasztó és csoportalakítást segítő eszközök.

42 perc interaktív előadás (6. sz. Handout)

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
A jó kérdések	Az interaktív előadáshoz használja a témához kapcsolódó diákat. Érdemes röviden összefoglalni a legfontosabb tudnivalókat a témával kapcsolatban. Fontos a résztvevők bevonása, kérdések feltevése a témával kapcsolatban. A munkalapot érdemes kiosztani a résztvevőknek, mely a képzési napon mankóként szolgálhat a gyakorlatok során. Szükséges eszközök: toll, kinyomtatott 6. sz. Handout.

33 perc gyakorlat (7. sz. Handout)

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
A jó kérdések a gyakorlatban	A munkalap kitöltése történhet egyénileg, párban, vagy kiscsoportban (3-5 fő). Ezt követően a nagykörben történő ellenőrzésre, értelmezésre kerüljön sor. A résztvevők megkérdezése, kérdezésre ösztönzése segítheti a tanulási folyamatot. A gyakorlatot követően az oktató kérdezze meg a résztvevőket, hogy ki az, aki szívesen vállalja a problémagazda szerepét. Az önként jelentkező résztvevő meséljen a problémájáról, melynek megoldását a csoport többi tagja kérdésekkel segíti. Az oktató feladata szükség esetén korrigálni a szakmailag nem helyes kérdezési módot. Szükséges eszközök: toll, kinyomtatott 7. sz. Handout.

10 perc szünet

45 perc interaktív előadás (28-30. sz. dia)

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
Az én-állapotok szerepe	Az interaktív előadáshoz használja a témához kapcsolódó diákat. Érdemes röviden összefoglalni a legfontosabb tudnivalókat a témával kapcsolatban. Fontos a résztvevők bevonása, kérdések feltevése a témával kapcsolatban.

60 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Az én-állapotok szerepe a gyakorlatban	Az előadás során felvázolt én-állapotok kapcsán a résztvevők írjanak le egy üres lapra egy olyan nehéz, problémás helyzetet, mely korábban történt velük és egy másik személy között és nem úgy zárult le a beszélgetés, ahogyan azt szerették volna, vagy egy jelenleg zajló problémás, konfliktusos helyzetet válasszanak, melyet szívesen feldolgoznának a gyakorlat során. A leírt helyzetek után válasszanak egy párt maguknak. A feladatuk az lesz, hogy a felek osszák meg egymással saját leírt helyzetüket, majd állapítsák meg, hogy az adott helyzetben a szereplők milyen én-állapotból indultak a történet során és milyen én-állapotban hagyták abba a beszédet. Nagykörben érdemes néhány önként vállalkozó résztvevő problémahelyzetét meghallgatni és közösen ellenőrizni a megállapított én-állapotok helyességét. A gyakorlat befejező részeként 1 fő önként vállalkozó személy ossza meg saját problémás helyzetét, válasszon egy beszélgető partnert, aki eljátssza a szóban forgó kommunikációs partner szerepét és játszák el az eredeti történetet. A többiek dolga figyelemmel kísérni és javaslatot tenni, hogyan zajlódhatott volna pozitívabb végkimenetellel a történet. Ezt követően a páros ismét újra játssza a helyzetet, de már a javított forgatókönyv szerint, az asszertív kommunikáció eszköztárát felhasználva. A gyakorlat végén a tapasztalatok megbeszélésére érdemes sort keríteni.

30 perc ebédszünet

60 perc gyakorlat (8-9. sz. Handout.)

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Fiktív szituációk elemzése, problémaértés a gyakorlatban	Ebben a gyakorlatban elsőként a fiktív helyzeteket tartalmazó munkalapokat szükséges kiosztani egyéni, páros, vagy csoportos feladatmegoldásra. Minden gyakorlatot követően érdemes nagykörben is átbeszélni a megoldásokat. Szükséges eszközök: papír, toll, filctoll, papírcetlik, kinyomtatott 8-9. sz.Handout, párválasztó és csoportalakítást segítő eszközök.

105 perc gyakorlat *(közben 1 db 10 perces szünettel)* (10-12. sz. Handout)

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Saját nehéz helyzetek elemzése, problémaértés, megoldási stratégia kialakítása	Az oktató egyéni mérlegelése alapján, a résztvevők által hozott saját nehéz helyzetekből merítve kialakított szituációk megoldása. Itt is érdemes a csoport igényeihez, témához illő módszereket kiválasztani, például: egyéni, kiscsoportos, páros, nagycsoportos módszerek. A szerepjátékok, szituációs gyakorlatok segítik a készségek direkt fejlesztését, a megtapasztalás élménye fokozza a hatékonyságot. Az egyes gyakorlatokat követően lényeges, hogy a csoport is bevonásra kerüljön, illetve az oktató használja az asszertív kommunikáció eszköztárát. Szükséges eszközök: papír, toll, filctoll, papírcetlik, kinyomtatott 10-12. sz. Handout, párválasztó és csoportalakítást segítő eszközök

6. Továbbképzés zárása

45 perc gyakorlat (31. sz. dia)

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Továbbképzés zárása	**A képzést záró teszt kitöltése** A továbbképzés teljesítéséhez a résztvevőknek írásbeli tesztet kell megoldaniuk legalább 60%-os eredménnyel 30 perces időkeretben. A teszt 10 darab feleletválasztós kérdést tartalmaz, minden kérdéshez 4-4 darab válaszlehetőség kerül feltüntetésre, melyek közül az egyetlen helyes választ kell kiválasztania a továbbképzés résztvevőinek. A tesztből „A”, „B” és „C” feladatsor kerül áll rendelkezésre, ezeket úgy ossza ki, hogy az egymás mellett ülők különböző tesztlapokat kapjanak. Minden résztvevő írja fel a nevét és a kitöltés dátumát. Oktatóként ügyeljen rá, hogy a résztvevők egyénileg oldják meg a feladatsorokat. A javítást oktatóként Ön végzi, ehhez rendelkezésre áll a javítókulcs, mely tartalmazza a helyes megoldásokat. A tesztlapok végén minden esetben összesítse az eredményeket. A sikeres teljesítéshez legalább 60%-os eredmény, azaz hat darab jó válasz szükséges. Szükséges eszközök: toll, tesztlapok. **Elégedettségmérő kérdőív kitöltése** A program zárásakor nagykörben kérjen szóbeli visszajelzést minden résztvevőtől, valamint írásban a Résztvevői elégedettségi kérdőív kitöltése szükséges. Utóbbi esetében ügyeljen az anonimitás biztosítására, valamint hívja fel a résztvevők figyelmét, hogy nevüket ne tüntessék fel a lapokon. Szükséges eszközök: toll, Résztvevői elégedettségi kérdőív.

Forgatókönyv

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
ELSŐ TOVÁBBKÉPZÉSI NAP				
Délelőtt	45	**Gyakorlat** Bemutatkozás, a továbbképzés indítása	1. Handout	2-6. dia
	45	**Interaktív előadás** Fogyatékosság alapfogalmai, új megközelítései	-	7-12. dia
	10	Szünet		
	45	**Interaktív előadás** Ki a segítő szakember? Ki a jó segítő?	-	13-14. dia
	30	**Interaktív előadás** Miért fontos az önismeret?	-	15-17. dia
	30	**Gyakorlat** Önismereti gyakorlat	2. Handout	-
	30	Ebédszünet		
Délután	60	**Interaktív előadás** Burn-out, azaz kiégés a szociális szférában	-	18-19. dia
	45	**Interaktív előadás** A rekreáció szerepe	-	20. dia
	10	Szünet		
	60	**Interaktív előadás** A segítő szakemberek kapcsolati készségei	-	21. dia

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
MÁSODIK TOVÁBBKÉPZÉSI NAP				
Délelőtt	15	**Gyakorlat** Ráhangoló gyakorlatok Előző képzési nap tapasztalatainak átbeszélése	-	-
	75	**Interaktív előadás** Bevezetés a kommunikációba	-	22-23. dia
	10	Szünet		
	45	**Interaktív előadás** Probléma és megoldás a gyakorlatban Kié a probléma?	-	24-25. dia
	30	**Gyakorlat** Kié a probléma?	3. Handout	-
	35	**Interaktív előadás** Értő figyelem	-	26. dia
	30	Ebédszünet		
Délután	60	**Gyakorlat** Értő figyelem a gyakorlatban	4. Handout	-
	35	**Interaktív előadás** Én-üzenet	-	27. dia
	10	Szünet		
	65	**Gyakorlat** Én-üzenet a gyakorlatban	5. Handout	-

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
HARMADIK TOVÁBBKÉPZÉSI NAP				
Délelőtt	15	**Gyakorlat** Ráhangoló gyakorlatok Előző képzési nap tapasztalatainak átbeszélése	-	-
	42	**Interaktív előadás** A jó kérdések	6. Handout	-
	33	**Gyakorlat** A jó kérdések a gyakorlatban	7. Handout	-
	10	Szünet		
	45	**Interaktív előadás** Az én-állapotok szerepe	-	28-30. dia
	60	**Gyakorlat** Az én-állapotok szerepe a gyakorlatban	-	-
	30	Ebédszünet		
Délután	60	**Gyakorlat** Fiktív szituációk elemzése, problémaértés a gyakorlatban	8-9. Handout	-
	30	**Gyakorlat** Saját nehéz helyzetek elemzése, problémaértés, megoldási stratégia kialakítása	10-12. Handout	-
	10	Szünet		
	75	**Gyakorlat** Saját nehéz helyzetek elemzése, problémaértés, megoldási stratégia kialakítása (folytatás)	10-12. Handout	-
	45	**Gyakorlat** Továbbképzés zárása – Záró teszt – Elégedettségmérése	-	31. dia