SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG

KOMMUNIKÁCIÓ

(Segítő beszélgetés, erőszakmentes kommunikáció)

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

Kommunikáció
(Segítő beszélgetés, erőszakmentes kommunikáció)

OKTATÓI SEGÉDANYAG

Szerzők

Both Éva
Dudás Lilla
Dr. Patkó Kornélia

Szakmai lektor

Szarka Attila

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

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

A kiadvány a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

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

Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt keretében készült

Kiadja Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

1132 Budapest, Visegrádi utca 49.

Telefon: +36 1 769 1704

www.szgyf.gov.hu

Felelős kiadó Benedek István Zsolt főigazgató

Budapest, 2019.

TARTALOM

Bevezetés 6
Első továbbképzési nap 9
1. Fejezet - FOGALMI ALAPVETÉSEK 9
1.1. Mi a kommunikáció lényege, jelensége? 9
1.2. Az általános kommunikációs hatékonyság fokozásának lehetőségei 10
1.2.1. A személyközi kommunikáció – a kommunikáció rejtett kódjai 10
1.2.2. Kommunikációs stílusom 10
1.3. Verbális és non-verbális csatornák. Különös jelentőségük a gyermekvédelemben 11
1.3.1. A szavakkal való kommunikáció és a testbeszéd, vagy metanyelv kapcsolata. A non-verbális kommunikáció elemei 11
1.3.2. A gondoskodásban élő gyermekekkel és családjaikkal való kommunikáció sajátosságai 11
2. Fejezet - A SZOCIALIZÁCIÓ - A KAPCSOLAT 12
2.1. A szocializáció, mint kommunikációs folyamat áttekintése – a gondozott gyermekek lelki fejlődés- és állapotbeli sajátosságainak megfogalmazása, tudatosítása 12
2.2. A kapcsolat, mint a kommunikáció segítő háttere- a gyermekvédő lehetőségei, kommunikációs beavatkozások, stratégiák 12
Második továbbképzési nap 15
3.Fejezet KONFLIKTUS ÉS KONFLIKTUSKEZELÉS 15
3.1. A konfliktus 15
3.1.1.Nehezen kezelhető helyzetek definiálása 15
3.1.2. Konfliktusok tipizálása 16
3.2. Specifikumok a gyermekvédelemben, lehetséges konfliktusforrások 16
3.3. A konfliktushoz való hozzáállás 17
3.4. Konfliktust kiélező magatartásmódok 18
3.4.1. Konfliktuskezelési stílusok 18
3.5. Konfliktuskezelés 19
3.6. A konfliktus, mint lehetséges fejlődést elősegítő jelenség 20
4. Fejezet ASSZERTIVITÁS ÉS SZEMÉLYES HATÉKONYSÁG 21
4.1. Asszertivitás fogalma 21
4.2. A különböző viselkedéstípusok előnyei és hátrányai 21
4.2.1. Az agresszív kommunikáció 21
4.2.2. A passzív kommunikáció 21
4.2.3. A manipulatív/passzív-agresszív kommunikáció és viselkedés 21

4.2.4.A „nem”-et mondás készségének hiánya, és annak hatása 22
4.3. Az asszertív kommunikáció 24
4.4. Az asszertivitás gyakorlata 24
Harmadik továbbképzési nap 27
5.Fejezet A KOMMUNIKÁCIÓS ZAVAR 27
5.1. A kommunikációs zavar fogalma, természete, mértéke 27
5.2. A gyermekek élettani fejlődésére jellemző kommunikációs problémák 28
5.3. A kommunikációt akadályozó problémák 29
5.3.1. A megértést gátló korlátozott nyelvi kód, műveltség, szókincs, figyelmi és koncentrációs képesség hiánya, zavara 29
5.3.2. A közlő felnőtt kommunikációját akadályozó problémák 30
5.4. Korunk új kommunikációs problémája a közösségi média és az okoseszközök 30
6. Fejezet Az erőszakmentes kommunikáció 31
6.1. Minek a kiküszöbölésére törekszünk? 31
6.3. Erőszakmentes kommunikáció, mint valódi kapcsolat 32
Negyedik továbbképzési nap 37
7. Fejezet - A SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS I. 37
7.1. A segítő beszélgetés, mint hatékony kommunikációs eszköz 37
7.2. A segítő beszélgetés technika megbeszélése az alábbi három dimenzió mentén 38
8. Fejezet - A SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS II. 39
8.1. A technika gyakorlása, hozott eseteken keresztül 39
9. Fejezet - A TOVÁBBKÉPZÉS ZÁRÁSA 40
4. Felhasznált és ajánlott irodalom 41
5. Forgatókönyv 46

Bevezetés

A 40 órás szakmai továbbképzés fejlesztéséhez az alábbi segédanyagok állnak rendelkezésre:

A továbbképzési tartalmak elsajátítását támogató szakmai anyag a résztvevők és képzők számára.

1. **Hallgatói tananyag:**
   - A továbbképzés témájához kapcsolódó elméleti ismereteket ad át.
   - Az adott fejezetben tanultak áttekintését segíti.
   - 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 tanfolyam strukturálását, az időkeretek betartását.
   - A diák alatti jegyzet az oktatóknak szól, amely a gördülékeny tanfolyamvezetést szolgálja.

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

Oktatói segédanyag:

A szakmai tanfolyam 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.

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 segédanyagot 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 prezentáció vetítését 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. Ügyeljen arra, hogy a ppt-k vetítése közben nem az a cél, hogy a Hallgatói segédanyagot szóról szóra elmondja az oktató. A cél: struktúrát adni, figyelmet felhívni, elméleti ismeretek és gyakorlati tapasztalatok között koherenciát megteremteni, az összefüggéseket felismerni és áttekinteni.

Javaslatok a továbbképzés egyes elemeinek megvalósításához:

Elméleti előadás – fontos, hogy az előadások interaktív jellegűek legyenek, amelynek keretében az oktató folyamatosan visszacsatolást kér az elhangzottakkal kapcsolatban a résztvevőktől (elsősorban a témához kapcsolódó munkatapasztalataikat illetően), illetve azokra reflektál.
Gyakorlat – a témák feldolgozására irányuló résztvevői gyakorlatok többféle formában (egyéni munka, páros gyakorlat, kiscsoportos feladat, nagycsoportos megbeszélés) a tapasztalati tanulást szolgálják.

Gyakorlati szempontok az oktatási napok hatékony lebonyolításához:
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 által alkalmazható lesz majd a valós helyzetekben.
- Elvárják, hogy tiszteljék és partnerként kezeljék őket. Nagyra értékelik, ha a továbbképzés oktatója 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.

Első továbbképzési nap
Kommunikáció – gyermekvédelem

Bemutatkozás, a továbbképzés indítása

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Bemutatkozás, tapasztalatok, motivációk, elvárások (30 perc) • A csoportvezető 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, mindenki elmondja azt a nevet, ahogyan szeretné, ha a csoportban szólítanák. A mellette ülő elmondja az előtte szóló nevét és a sajátját. A harmadik személy értelemszerűen az előző kettő és a saját nevét mondja, és így tovább. ***Csoportszabályok (5 perc)*** • A csoport közösen rögzíti a működéshez szükséges legfőbb csoportszabályokat. ***A továbbképzés felépítése, a teljesítés feltételei (10 perc)*** • A projekt és a továbbképzés felépítésének ismertetése. • A teljesítés feltételeinek ismertetése. • Záróteszt teljesítése • Hiányzásra vonatkozó előírások (maximum az összes tanfolyami óra 10%-a, tehát 4 óra)	• A megadott időkeret tartása fontos! • 20-25 fő esetén kb. egy perc jut mindenkire a bemutatkozás során. • A bemutatkozást gyors névtanulás zárja. • Öntapadós etikettek használhatók a név kitűzésére • 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.

1. Fejezet - FOGALMI ALAPVETÉSEK

1.1. Mi a kommunikáció lényege, jelensége?

10 perc interaktív előadás

Témafelvető beszélgetés	Instrukciók az oktatónak
A csoportvezető megkéri a résztvevőket, hogy szabadon asszociáljanak a „kommunikáció” szóra, osszák meg a csoporttal, mi a legfontosabb, amit a kommunikációról eddig tanultak.	A résztvevők attitűdjének, előzetes ismereteinek behívása, a témához kapcsolódó nézetek összegyűjtése. Cél: az érdeklődés felkeltése és felhívás a részvételre. A csoportvezető Flipchart lapon összegzi a felvetéseket, fontos, hogy rögzítésre kerüljön a

	kommunikáció és az emberi interakciók összefüggése.

35 perc prezentáció

Prezentáció	Instrukciók az oktatónak
A csoportvezető prezentációja a legfőbb kommunikáció elméletekről	DIA 1.1. A prezentáció során kérjünk visszajelzést a megértésről. A felmerülő kérdéseket tetszés szerint menetközben vagy a prezentáció végén is megbeszélhetjük.

SZÜNET

1.2. Az általános kommunikációs hatékonyság fokozásának lehetőségei

1.2.1. A személyközi kommunikáció – a kommunikáció rejtett kódjai

45 perc interaktív előadás

Prezentáció	Instrukciók az oktatónak
A csoportvezető prezentációjában bemutatja a személyek közötti kommunikáció egyik alapvető modelljét. Ez a modell a Schulz von Thun nevéhez köthető „négyfülü" kommunikációs modell. Fodor László: A kommunikáció rejtett kódjai tanulmánya nyomán in: Mészáros Aranka szerk. (2007): Kommunikáció és konfliktusok kezelése a munkahelyen	DIA 1.2. A diasor és a példák bemutatják: - hogy a verbális és nem verbális közlés négy oldala: a tartalmi, a kapcsolati, az önkifejezési és a felszólítási aspektus - hogy a közlő és a befogadó oldalán egyaránt érvényes e négydimenziós modell A prezentáció során kérjünk visszajelzést a megértésről. A felmerülő kérdéseket tetszés szerint menetközben vagy a prezentáció végén is megbeszélhetjük.

1.2.2. Kommunikációs stílusom

45 perc kérdőív és interaktív előadás

Kérdőív	Instrukciók az oktatónak
20 perc Kommunikációs stílusom kérdőív kitöltése 15 perc Önbecslés, értékelés, összehasonlítás 10 perc Megbeszélés	Handout 1.1. Rudas János: Delfi örökösei Gondolat Budapest, 1990. 300. oldal nyomán Az oktató egy ismert és igen népszerű kérdőív kitöltésére hívja a résztvevőket. A kérdőív azonnali visszajelzést ad a stílusról. Az eredmény egy mintázatot mutat be, figyelemfelhívó jelleggel. A megbeszélésen a fókusz az önismeret fontosságán és a fejlesztési lehetőségeken van, nem a konkrét eredményen, természetesen önkéntes jelentkező megoszthatja a csoporttal saját eredményét.

SZÜNET

1.3. Verbális és non-verbális csatornák. Különös jelentőségük a gyermekvédelemben

10 perc prezentáció

Prezentáció	Instrukciók az oktatónak
A csoportvezető prezentációjával összefoglalja a kommunikációs csatornákról szóló legfontosabb fogalmakat, külön kitér a metakommunikáció jelentőségére és kiemeli a gyermekvédelmi összefüggéseket.	DIA 1.3

1.3.1. A szavakkal való kommunikáció és a testbeszéd, vagy metanyelv kapcsolata. A non-verbális kommunikáció elemei

25 perc irányított beszélgetés – demonstráció

Demonstráció	Instrukciók az oktatónak
A csoport párokra oszlik; a párok külön mennek, feladatuk, hogy 5 percig beszélgessenek egymással, bármilyen, mindkettőjüket érdeklő témáról. 5 perc elteltével a csoportvezető 4 önként jelentkező párt kér, akik „beszélő” illetve „hallgató” instrukció szerepkártyákat kapnak. A csoport többi tagja „megfigyelő” instukció kártya alapján megfigyeli a párosok beszélgetését.	Handout 1.2. Rudas János: Delfi örökösei Gondolat Budapest, 1990. 355. oldal nyomán *“Vegyes üzenetek”* Az irányított beszélgetés célja megmutatni, hogy a non verbális kommunikációt lényegesen nagyobb arányban (65-70%) használjuk, mint a verbális jeleket. Ha a kettő nincs összhangban, nem a szavaknak hiszünk A metakommunikációnk elárulja valódi érzelmeinket. A csoportvezető ügyeljen arra, hogy az összefoglalásban jelenjen meg a non-verbális jelek csoportosítása: a mimika, tekintet, vokális és mozgásos kommunikáció – gesztusok, testtartás, térközszabályozás, kinezika, az érintés jelentősége. Érdemes hangsúlyozni ezek összefüggését a bizalom és az érzelmek kifejezésével.

1.3.2. A gondoskodásban élő gyermekekkel és családjaikkal való kommunikáció sajátosságai

10 perc irányított beszélgetés

Irányított csoportos megbeszélés	Instrukciók az oktatónak
A csoportvezető megkéri a résztvevőket, hogy idézzenek fel egy közelmúltban történt és érzelmileg telített helyzetet, amelyben a másik fél egy gondoskodásban élő gyermek vagy családtagja volt.	Saját gyakorlatra reflexió: Mi okoz nehézséget? Mi az eltérés? Melyek a jellemzők? Érdemes arra utalni, hogy az ebédszünet után kifejezetten a gyermekvédelemben élő gyermekek helyzete lesz fókuszban.

	Itt most a cél a saját élmény mozgósítása – kommunikációs fogalmakkal leírni egy gyakorlatban megélt helyzetet.

EBÉDSZÜNET

2. Fejezet - A SZOCIALIZÁCIÓ - A KAPCSOLAT

2.1. A szocializáció, mint kommunikációs folyamat áttekintése – a gondozott gyermekek lelki fejlődés- és állapotbeli sajátosságainak megfogalmazása, tudatosítása

45 perc interaktív előadás

Esettörténet	Instrukciók az oktatónak
Az oktató egy előre megírt történetet olvas fel. A felolvasás közben időről időre kérdéseket tesz fel: - milyen fejlődési szükségletei vannak a gyermeknek - ki és hogyan elégítette/ nem elégítette ki - mit tanult meg a világról e gyerek - milyen tapasztalatai lettek magáról, a felnőttekről Kis szünetet érdemes tartani, amely alatt a résztvevők megválaszolják a kérdéseket.	Handout 2.1. – oktató számára Az oktató egy, a képzési csoport résztvevőinek gyakrolatához illeszkedő, szabadon választott esettel készül, amely egy szakellátásba került gyermek beutalásának előzményeit mutatja be. Gondoskodjék róla, hogy mindenkinél legyen üres lap, amire dolgozhat. Az eset ismertetése után nagycsoportos megbeszélés keretében néhány önként vállalkozó résztvevő megoszthatja válaszait a többiekkel. Az összegzés szempontjai a következők: - a gyermekek személyiségfejlődésének alakulása, az elhanyagolás, a bántalmazás, a félelem, a szorongás következményei - a gyermekek negatív énképe és kommunikációjának összefüggése, a kettő kölcsönhatása, a kölcsönhatás dinamikája - a viselkedés, mint kommunikáció értelmezése - a gyógyító kapcsolat – gyógyító kommunikáció jelentősége

2.2. A kapcsolat, mint a kommunikáció segítő háttere- a gyermekvédő lehetőségei, kommunikációs beavatkozások, stratégiák

45 perc konzultatív előadás

Konzultatív előadás	Instrukciók az oktatónak
Az elköteleződés ötujjas modellje in: Liddle, Matt: Tanítani a Taníthatatlant – Élménypedagógiai Kézikönyv, Pressley Ridge Magyarország Alapítvány, Budapest, 2009. cit: Major-Mészáros (2017.) 84. oldal alapján	DIA 2.1. Az oktató konzultatív előadásában bemutatja a gyermekvédők szakmai személyes lehetőségeit a gyermekekkel való gyógyító kapcsolat kialakítására. Kulcsfogalmak: - az *értő szeretet* - *a pozitív szemlélet* - *a határozottság*

	- *az empátia* - *a partneri kapcsolat* Fókusz: - személyiségünkkel dolgozunk - a kommunikációs készségek fejleszthetőek - kommunikációs stratégiák, technikák tanulhatóak - a gyermekvédők általános attítűdje és beállítódásai megalapozzák a kapcsolatot - az elköteleződés a tenni akarás és a motiváció megtartása + a személyiség ápolása - ötujjas modell: biztonság, elkötelezettség, tisztelet, felelősség, legyünk pozitívak! - szakmai hit jelentősége

SZÜNET

45 perc irányított beszélgetés

Irányított beszélgetés kiscsoportokban	**Instrukciók az oktatónak**
Az értő figyelem alkalmazása A résztvevők három fős kiscsoportokban dolgoznak, két résztvevő tetszőleges témáról beszélget, a harmadik résztvevő megfigyeli, a felek az értő figyelem milyen metakommunikációs jeleit használják. 10 perc beszélgetést 5 perc visszajelzés (használta-e és milyen formában a jeleket?) követ, majd szerepcsere, mindenki legyen megfigyelő és beszélgető szerepben is.	Handout 2.2. A listán az értő figyelem metakommunikációs jelei szerepelnek. Az oktató, különösen a visszajelzés fázisban, egy-egy kiscsoport munkájában vegyen részt. A kiscsoportos feladat végén kerüljön sor nagycsoportos körben összegzésre.

35 perc gyakorlat
https://www.tankonyvtar.hu/en/tartalom/tamop425/2011_0001_541_buda_bela_empatia/ch19s02.html
alapján

Empátia teszt	**Instrukciók az oktatónak**
A saját empátiás készség felmérése önértékeléssel 25 perc kitöltés 10 perc értékelés 10 perc megbeszélés	Handout 2.3. A résztvevők egyedül dolgoznak. Az oktató biztosítja a megfelelő környezetet a zavartalan munkára. Ha mindenki befejezte a kitöltést, akkor kerül sor az értékelésre, az oktató instrukciói alapján. Az eredmény nem publikus. A megbeszélés során önként jelentkező résztvevők megoszthatják eredményeiket a többiekkel. Az oktató ügyeljen az egyéni érzékenységre és hangsúlyozza, hogy a teszt csak iránymutató, tendenciát jelez.

SZÜNET

45 perc gyakorlat

Gyakorlat-kiscsoportos workshop	Instrukciók az oktatónak
A résztvevők két csoportban dolgoznak. Az egyik csoport a gyermekekkel, a másik pedig a szülőkkel való partneri kapcsolat kialakítására vonatkozó ötleteket, javaslatokat, saját gyakorlatokat gyűjti össze 25 percben. Ezt követően a csoportok 10-10 percben bemutatják az összegyűjtött ajánlásokat.	A partneri kapcsolat jellemzőinek megbeszélése után minden résztvevőt megkérünk, döntse el, a gyermekekkel vagy szüleikkel könnyebb-e partneri kapcsolatot kialakítani? Nem túl hosszú gondolkodás után kérjük a választ. A kapott válaszok alapján kialakítjuk a két csoportot. A cél a tapasztalatok, ötletek megosztása és javaslattá formálása. Flipchart lapok használhatók. A bemutatást a csoportok által jelölt részvevő végzi, törekedve arra, hogy ajánlások hangozzanak el. példák: - érdemes beszélgetni a szülővel arról, miért került ilyen nehéz helyzetbe - kérjük ki a véleményét a gyermeket érintő minél több dologban - koncentráljunk a pozitívumokra - adjunk pozitív visszajelzéseket - használjuk tudatosan a non-verbális jeleket

10 perc gyakorlat - A nap tanulságainak rövid összefoglalása

Zárás	Instrukciók az oktatónak
A csoporttagok egyesével befejezik az alábbi befejezetlen mondatot: „Ma azt tanultam…”.	- Ügyeljen arra, hogy mindenki megszólaljon, és mindenkinek azonos idő álljon rendelkezésére a véleményalkotáshoz! - Átvezetés a képzés második napjára: A mai napon tanultak és a mai nap élményei előkészítették és megalapozták a kommunikáció következő két kiemelkedő területét, a konfliktus és az asszertivitás témáit. A csoportvezető adjon megerősítő visszajelzést az aktivitásról, a csoportlégkörről, motiváltságól.

Második továbbképzési nap

3.Fejezet KONFLIKTUS ÉS KONFLIKTUSKEZELÉS

3.1. A konfliktus

10 perc prezentáció

Prezentáció	**Instrukciók az oktatónak**
Az oktató prezentációja a konfliktus fogalmáról, annak szintjeiről, valamint a zárt és nyílt konfliktus jellemzőiről.	- DIA 3.1. A képzési nap elején az oktató röviden villantsa fel, hogy miről fog szólni a harmadik képzési nap délelőttje, milyen témákkal fognak foglalkozni a résztvevők A prezentáció során az oktató a konfliktus szintjeinek bemutatása során konkrét-, gyermekvédelemben releváns-példákkal illusztrálja a tárgyilagos és az érzelmi-kapcsolati szint közti különbséget A nyílt és zárt konfliktus jellemzése során az oktató kérje fel a résztvevőket, hogy saját munkájukból merítve hozzanak példát a kétféle konfliktusra A prezentáció végeztével, mielőtt tovább haladna az elméleti anyaggal, végezzék el a következő pontban található rövid gyakorlatot.

5 perc gyakorlat

Konfliktus a munkában	**Instrukciók az oktatónak**
Kérje meg a résztvevőket, hogy egy 0-10-ig terjedő skálán becsüljék meg, hogy milyen gyakran élnek át konfliktust munkájuk során.	- Handout 3.1. - A résztvevők egy 0-10ig terjedő skálán jelöljék be, hogy saját megítélésük szerint milyen gyakran élnek át munkájuk kapcsán konfliktust. - Az oktató megítélése szerint: osszák meg a csoporttal a megjelölt értéket / mindenki jegyezze fel magának.

3.1.1.Nehezen kezelhető helyzetek definiálása

20 perc konzultatív előadás

Prezentáció	**Instrukciók az oktatónak**
Az oktató prezentációja a nehezen kezelhető helyzetekről, a konfliktusok intenzitás szerinti csoportosításáról, valamint a nehezen kezelhető helyzetekben megjelenő intenzív negatív érzésekről, és azok lehetséges kitörési útjairól.	DIA 3.2. Az oktató tárja fel, hogy a résztvevők elgondolása szerint hogyan definiálhatóak a nehezen kezelhető helyzetek Az oktató vázolja a konfliktusok intenzitás szerinti csoportosítását (enyhe, köztes, súlyos) és mindegyikre hozzon a csoport munkatapasztalataihoz illeszkedő egyedi példát A prezentáció során az oktató fektessen hangsúlyt a nehezen kezelhető helyzetekben megnyilvánuló intenzív feszültség hatásainak átbeszélésére. Térjen ki a konfliktusok

A konfliktusok eszkalációjával kapcsolatos lépcsőzetes modell megismertetése (Friedrich Glasl, 2009).	során megjelenő agresszív érzések természetére, és azok áttolásának jelenségére is. Mindezt illusztrálja egy gyermekvédelemre vonatkozóan releváns példával is. DIA 3.3. A konfliktusok eszkalációjával kapcsolatos modell megismerése. Az egyes szakaszok jellemzése a prezentáció során. A mélyebb megértés érdekében az oktató minden esetben konkrét példával illusztrálja az egyes szakaszokat. Az oktató jelölje meg, hogy az egyes szinteken milyen beavatkozásra van lehetőség.

3.1.2. Konfliktusok tipizálása

10 perc interaktív előadás

Prezentáció	**Instrukciók az oktatónak**
Az oktató prezentációja a személyközi konfliktusok típusairól.	DIA 3.4. Eszközigény: Flipchart tábla + toll Az oktató ismertesse Glasl (2009) hármas felosztását a konfliktusok helyére vonatkozóan. Majd térjen rá Moore (1992) kategorizálására. A prezentáció során az oktató térjen ki az egyes típusok meghatározására és jellemzőire is. Az elméleti tudás mélyítése érdekében az oktató írja fel a Flipchart táblára a konfliktusok öt típusát, és kérje meg a résztvevőket, hogy hozzanak példát saját életükből mindegyikre. Az oktató segítse a hozott saját példák megfelelő tipizálását.

3.2. Specifikumok a gyermekvédelemben, lehetséges konfliktusforrások

45 perc konzultatív előadás

Prezentáció és irányított beszélgetés	**Instrukciók az oktatónak**
Az oktató által vezetett irányított beszélgetés és prezentáció a gyermekvédelemben megjelenő specifikus konfliktusokról és konfliktusforrásokról.	DIA 3.5. Az oktató a diasor segítségével folytasson irányított beszélgetést a gyermekvédelemben megjelenő specifikus konfliktusforrásokról, azok lehetséges hátteréről. Kérdezze ki a résztvevők tapasztalatait az adott témával kapcsolatosan. Az oktató ismertesse, hogy jelen fejezetben a hangsúly a gyermekvédelem látóterébe kerülő családok és vér szerinti szülőkkel való lehetséges konfliktusokról, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermekekkel való konfliktusról fog szólni. A javasolt témák közül az oktató a résztvevők munkaköréhez és korábbiakban elmondott tapasztalataikhoz illesztve

	szabadon meríthet a felsorolt témákból. Esetleges új téma felmerülése esetén az oktató szabadon kiegészítheti az alábbi listát.
Az oktató segítségével irányított beszélgetés a gyermekvédelmi szakemberek és a vér szerinti családok interakciójából fakadó konfliktusforrásokról, és a konfliktusok lefolyásáról.	Javasolt érinteni az alábbi témákat: - Alapellátásban dolgozó szakemberek konfliktusai az általuk gondozott családokkal.Önkéntes és kötelezett kliens fogalma. - A család és szülők traumája a gyermek kiemelésének idején. Agresszív reakciók megjelenése, és ennek háttere. - Gyermekvédelmi gondoskodásban élő gyermek vér szerinti szüleivel való kapcsolat nehézsége a gyermekvédő szakember szemszögéből. -Tanácsok a kliensekkel (szülők) való hatékony együttműködés kialakításához. (partneri viszony kialakítása, non-verbális kommunikáció, konkrét tanácsok)
Az oktató segítségével irányított beszélgetés a gyermekvédelmi szakemberek és a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek interakciójából fakadó konfliktusforrásokról, és a konfliktusok lefolyásáról.	Javasolt érinteni az alábbi témákat: -Gyermeki és fiatalkori kommunikáció sajátosságai, amelyben megjelenik a családi környezet hatása is. Szociokulturális és pszichológiai hatások szerepe. A szociális minta szerepe. -Krízishelyzetek és pszichés trauma hatásai a kommunikációra és a problémamegoldásra. -Frusztrációs konfliktus és deprivációs konfliktus fogalma. -A pedagógiai helyzetek egyenlőtlen viszonyrendszere (Felnőtt-gyermek szerepe). Ebben a nehezített viszonyrendszerben kell elérni a gyermek személyiségfejlődéséhez, adaptív viselkedéséhez hozzájáruló magatartásváltozást. -A szülőkkel szemben meg nem élhető feszültség gyakran áttevődik a gyermekvédő szakemberre. - A gyermekkorban kialakult kötődés (mely a gyermek kliensek körében nem alakulhatott ki megfelelő módon) és annak sérülése hatással van arra, hogy a gyermek/fiatal a későbbiekben miként vesz részt a szociális kapcsolatokban. - Gyermekvédő szakember és gyermek konfliktusában fontos kérdés a bizalom kérdése, és a szeretet elvesztésétől való félelem jelenléte. - Serdülők autonómiatörekvéséből fakadó konfliktusok diszfunkcionális családból származó fiatalok esetében. - Nevelési módszereket alkalmazó szakemberek metakommunikációs jelei.

SZÜNET

3.3. A konfliktushoz való hozzáállás

25 perc gyakorlat

Konfliktuskezelés szerepjáték	Instrukciók az oktatónak
A gyakorlat során szerepjáték formájában a résztvevők kipróbálhatják, hogy milyen érzéseket kelt a különféle konfliktuskezelő stratégiák használata egy-egy szimulált helyzetben (5 perc a kártyák kiosztása, a feladat ismertetése, páralkotás. 8 perc szerepjáték. 3 perc értékelés kitöltése. 9 perc visszajelzés)	Handout 3.2. - Eszközigény: előzetesen elkészített színes kártyák, amik az egyes konfliktuskezelő stílusokra jellemző mondatkezdemények állnak. A kártyák elkészítésének instrukciója a Handout 3.2. kizárólag oktatóknak szóló részében található. - A kártyák kiosztása és a párok megalakulása után az oktató ismertesse az általa előzetesen kitalált példahelyzet(ek)et. Több példahelyzet esetén jelölje ki, hogy melyik pár melyik példával dolgozzon (lsd.: oktatói handout). - Ezt követően a résztvevők párjukkak közösen önállóan dolgozzanak. Kezdjék el szerepjáték formájában megjeleníteni a konfliktust. Ehhez használják fel a kártyájukon szereplő mondatkezdeményeket. - A szerepjáték időtartamának lejárta után kérje fel a résztvevőket arra, hogy töltsék ki a hallgatói Handout 3.2. feladatát (Konfliktuskezelés szerepjáték). - A feladat végén kérjen rövid visszajelzést a pároktól, hogy hogyan élték meg a feladatban rájuk osztott szerepet. - Az oktató mondja el, hogy az öt különböző szín ötféle konfliktuskezelési stílust jelenített meg. Mondja el, hogy melyik szín melyik stílust jelképezi. - A továbbiakban ezzel az öt konfliktuskezelési stílussal fognak részletesebben is megismerkedni.

3.4. Konfliktust kiélező magatartásmódok

3.4.1. Konfliktuskezelési stílusok

5 perc gyakorlat

A konfliktuskezelés öt módja	Instrukciók az oktatónak
Kérje meg a résztvevőket, hogy becsüljék meg, hogy a megismert öt konfliktuskezelési mód közül melyik milyen mértékben jellemző rájuk. Az öt módot állítsák sorba aszerint, hogy mennyire jellemzi őket.	- Handout 3.3 (A konfliktuskezelés öt módja) - Ismételje el az öt lehetséges konfliktuskezelési módot, majd várja meg, míg mindenki felállítja saját sorrendjét. - Hívja fel a résztvevők figyelmét, hogy a feladat jelen szakaszában csak az első, önbecslésen alapuló sort töltsék ki.

40 perc interaktív előadás

Interaktív előadás (Kérdőív és prezentáció)	Instrukciók az oktatónak
20 perc önismereti kérdőív: Kérje meg a résztvevőket, hogy töltsék ki a konfliktuskezelés módjait felmérő Thomas-Kilman Kérdőívet. Kitöltést követően egyénileg	-Handout 3.4 (Hogyan reagál konfliktus esetén?) - A résztvevők egyénileg töltsék ki a kérdőívet. - Amennyiben valaki döntésképtelen, a kérdőív instrukciója alapján bíztassa a valószínűbb válasz megtalálására. - Kitöltés után magyarázza el a résztvevőknek a kiértékelés

értékeljék ki az eredményeket. 20 perc prezentáció Az oktató prezentációja a konfliktuskezelési módokról.	menetét és az Értékelő Lap használatát. - Az értékelést követően mondja el, hogy mindegyik fontos stratégia. Fontos, hogy a különféle helyzetekben a legcélravezetőbb stratégiát alkalmazzák. A hat pont feletti értéket mutató stratégiát a személy nagy valószínűséggel jól tudja alkalmazni. - Kérje meg a résztvevőket, hogy a kérdőív alapján felállított sorrendet vezessék fel az előző feladat (Handout 3.3.) második oszlopába (Sorrend a teszt alapján). - Vessék össze az eredményeket. - DIA 3.6. - A gyakorlat során megismert öt konfliktuskezelési mód jellemzőinek részletes ismertetése. Egy-egy stratégia megnevezése és jellemzése során ismételen mutassa fel az azt jelképező kártya színét, amit a szerepjáték feladatában alkalmaztak. - A prezentáció során hangsúlyozza, hogy mind az öt technika elengedhetetlen. Fontos, hogy adott helyzetben mindig a legcélravezetőbb technikát alkalmazza a személy - A prezentáció során térjen ki az egyes stratégiák adekvát alkalmazásának helyzetére, és a stratégia hosszútávú alkalmazásának esetleges negatív következményeire is. - Az egyes magatartások taglalása során a mélyebb megértés érdekében egyedi példával is illusztrálja az általános fogalmakat / vagy felkérheti a résztvevőket arra, hogy ők hozzanak saját példát az egyes konfliktuskezelési stratégiákra.

SZÜNET

3.5. Konfliktuskezelés

45 perc konzultatív előadás

Prezentáció	**Instrukciók az oktatónak**
Az oktató prezentációja a hatékony konfliktuskezelés alapelveiről. Ismertesse a konstruktív konfliktuskezelés egyes lépéseit.	DIA 3.7. Az oktató a konzultatív előadás során hangsúlyozza, hogy a hatékony konfliktusmegoldáshoz elengedhetetlen a bizalom megléte. Ismertesse Deutsch (1973) tizenkét alapelvét a hatékony konfliktusmegoldás kapcsán. Az oktató konkrét példákkal is illusztrálja az egyes alapelveket. DIA 3.8. Az oktató ismertesse a Gordon-módszer (2012) szerinti konstruktív problémakezelés lépéseit. A technika mélyebb megértése érdekében az oktató egy példahelyzettel-pl. gyermeknevelés témaköréből merítve-

	illusztrálja a technikát. A résztvevőkkel közösen dolgozzák fel a példában hozott konfliktust a Gordon-módszer segítségével. A Gordon-módszerről részletesebben is olvashat: Gordon, T. (2010): P.E.T. A gyereknevelés aranykönyve, Budapest, Gordon Kiadó Magyarország Kft.
Az oktató prezentációja a konstruktív konfliktusmegoldás kommunikációs eszközeiről.	DIA 3.8. Az oktató hangsúlyozza a hatékony kommunikáció szerepét a konstruktív konfliktusmegoldás folyamatában. Az oktató térjen ki az aktív hallgatás, az én-üzenetek (erre csak röviden, mert a délután folyamán részletesen is foglalkoznak vele), a nyílt kommunikáció, a nyitott kérdések használata és az átkeretezés szerepére.
Az oktató osszon meg a résztvevőkkel néhány konfliktuskezeléssel kapcsolatos gyakorlati tanácsot.	DIA 3.9.

3.6. A konfliktus, mint lehetséges fejlődést elősegítő jelenség

15 perc konzultatív előadás

Prezentáció	**Instrukciók az oktatónak**
Konzultatív előadás a konfliktus, mint lehetséges fejlődést elősegítő jelenségről.	DIA 3.10. A konzultatív előadás elején az oktató kérdezze meg a résztvevőket, hogy véleményük szerint milyen lehetséges pozitív hatásai lehetnek a konfliktusnak. Van-e olyan saját élményük, ami alapján ők maguk is profitáltak valamit egy-egy konfliktusukból? Az irányított beszélgetés során az oktató térjen ki arra, hogy a konfliktusban benne rejlik a fejlődés lehetősége. Térjen ki az önbizalom és önbecsülés megerősödésére, önmagunk és határaink megismerésére. Beszélgessenek a konfliktus és a kapcsolatok viszonyáról. Van-e arra lehetőség, hogy egy konfliktus sikeres kezelése elmélyítse a kapcsolatot? Fordítsák át ezt az egyenletet a gyermekekkel való munkára is. Az oktató kapcsolja össze a konfliktus és asszertivitás fogalmát. Beszéljen arról, hogy a kívánatos asszertív viselkedés elsajátítása a konfliktusokban való hatékony érdekérvényesítés mentén valósulhat meg. A konzultatív előadás során térjen ki az oktató a konstruktív és destruktív konfliktus fogalmára (Deutsch, 1973). A win-win szituáció fogalmának rövid ismertetése. Az ebédszünet előtt az oktató ismertesse, hogy a délután folyamán az asszertív kommunikációval fognak foglalkozni a képzés során.

EBÉDSZÜNET

4. Fejezet ASSZERTIVITÁS ÉS SZEMÉLYES HATÉKONYSÁG

4.1. Asszertivitás fogalma

15 perc előadás

Prezentáció	Instrukciók az oktatónak
Az oktató prezentációja az asszertivitás fogalmáról és jelentőségéről.	DIA 4.1. A prezentáció során az oktató magyarázza el az asszertivitás fogalmát és jelentőségét. Röviden térjen ki arra, hogy mire jó az asszertív viselkedés. Az asszertivitás, mint a szociális kompetencia interperszonális helyzetekben való megnyilvánulása. A kompetens és inkompetens viselkedés közti különbségtétel. Az oktató hangsúlyozza, hogy az asszertivitás készség szintű elsajátítása több napos tréningek során valósítható meg. Jelen képzés kereteiben erre nincs lehetőség. A résztvevők egy ízelítőt kapnak az asszertív viselkedés és kommunikáció alkalmazásáról.

4.2. A különböző viselkedéstípusok előnyei és hátrányai

4.2.1. Az agresszív kommunikáció
ÉS
4.2.2. A passzív kommunikáció
ÉS

4.2.3. A manipulatív/passzív-agresszív kommunikáció és viselkedés

30 perc konzultatív előadás

Konzultatív előadás	Instrukciók az oktatónak
Az oktató előadása az asszertivitással ellenkező hatást kifejtő magatartásról és kommunikációs stílusokról (agresszív, passzív és manipulatív/passzív-agresszív).	DIA 4.2. Az oktató előadása során az alábbi témákra térjen ki: - Agresszív magatartás és kommunikáció - jellemzői (verbális és non-verbális jelei) - viselkedésbeli megnyilvánulásai - szemlélet és attitűd - hatása - előnyök és hátrányok - Passzív magatartás és kommunikáció - jellemzői (verbális és non-verbális jelei) - viselkedésbeli megnyilvánulásai - szemlélet és attitűd - hatása - előnyök és hátrányok - Manipulatív, indirekt/passzív-agresszív magatartás és kommunikáció - jellemzői (verbális és non-verbális jelei) - viselkedésbeli megnyilvánulásai

	- szemlélet és attitűd - hatása - előnyök és hátrányok A prezentáció során kérjünk visszajelzést a megértésről. A felmerülő kérdéseket tetszés szerint menetközben vagy a prezentáció végén is megbeszélhetjük.

10 perc gyakorlat

Agresszív, passzív és asszertív reakciók	**Instrukciók az oktatónak**
Az oktató a gyakorlat segítségével illusztrálja az agresszív és passzív reakciókat, érintve a nap témáját is, az asszertív reakciót.	Handout 4.1. A résztvevők önállóan dolgozva azonosítsák be, hogy a hallgatói Handout 4.1-es feladatában leírt példahelyzetekre adott reakciók melyik viselkedést jelölik (agresszív, passzív vagy asszertív). A második feladatban megjelölt szituációra írjanak lehetséges passzív és agresszív választ.

4.2.4.A „nem”-et mondás készségének hiánya, és annak hatása

15 perc konzultatív előadás

Konzultatív előadás	**Instrukciók az oktatónak**
Az oktató előadása a nemet mondás készségéről.	DIA 4.3. Az oktató irányított beszélgetés során tárja fel, hogy a résztvevők tapasztaltak-e már olyat, hogy olyan kéréseket is teljesítettek, amit nem szerettek volna megtenni. Kérje fel a résztvevőket, hogy hozzanak erre konkrét példát. Az oktató a prezentáció során ismertesse, hogy a nem-et mondás készsége az önérvényesítés egy eszköze, ezáltal ennek hiánya szintén az asszertivitással ellentétes magatartás Vázolja a nem-et mondás képtelenségének hatásait. Ismertesse a nem-et mondás dilemmájának eldöntésében segítő négy kérdés alkalmazásának lehetőségét. Tanácsok nem-et mondáshoz.

SZÜNET

40 perc gyakorlat

Kiscsoportos gyakorlat Szívszakadva (Kagan, 2001)	**Instrukciók az oktatónak**
A csoporton belüli konfliktus és véleménykülönbség megtapasztalásával kapcsolatos gyakorlat. A feladat során a tagok megtapasztalhatják társas hatékonyságukat és önérvényesítéshez használt	Handout 4.2. A gyakorlat során végezzék el Kagan (2001) Szívszakadva elnevezésű gyakorlatát. A gyakorlat célja: A csoporton belüli konfliktus, véleménykülönbség megtapasztalása. Mivel a cél egy közös döntés létrehozása, így a tagok saját társas hatékonyságukat is

módszereiket is. Feladat értelmezése és egyéni döntés meghozatala: 15 perc. Közös döntés meghozatala: 10 perc Megbeszélés 15 perc	megtapasztalhatják. A felállított sorrend a csoport értékrendjének tisztázásában is segíthet Az oktató ossza a csoportot 4-5 fős kiscsoportokra. A résztvevők olvassák el a Handout4.2. feladatát. Kezdetben önállóan fognak dolgozni. Képzeljék el, hogy a Városi Korház Igazságügyi Bizottságának tagjai, és életbevágó döntést kell hozniuk. Egyedül kell fontossági sorrendet meghatározniuk az öt, mesterséges szívre váró beteg között. Miután a kiscsoport minden tagja felállította egyéni sorrendjét, osszák meg azt a Bizottság tagjaival. Próbáljanak meg közös döntésre jutni. A döntés rendkívül fontos, és a megbeszélés végére csak egyféle sorrend maradhat. A feladatot csoportos megbeszélés követi. Melyik csoport hogyan és mért jutott az adott sorrendhez? Milyen élmény volt a csoportos döntéshozás? Az egyéni vélemények mennyire különböztek a Bizottság sorrendjétől? Az egyes tagokat hogyan lehetett meggyőzni saját sorrendjük megváltoztatásáról? Milyen technikát alkalmaztak a Bizottság többi tagjának meggyőzéséhez?

25 perc gyakorlat

Önismereti gyakorlat (Rathus Asszertivitás Kérdőív)	**Instrukciók az oktatónak**
Az interperszonális helyzetekben való asszertív viselkedés és a szociális készségek felmérése Rathus Asszertivitás Kérdőívvel (Rathus, 1973, id. Perczel Forintos et al., 2010).	Handout 4.3. Az oktató kérje fel a résztvevőket, hogy önállóan töltsék ki a Rathus Asszertivitás Kérdőívet. A kitöltést követően magyarázza el a résztvevőknek a kiértékelés menetét. Ügyeljen a fordított tételek számolására. A kiértékeléshez vetítse ki a DIA 4.4. erre vonatkozó oldalát. A Kérdőív az alábbi öt faktort méri: (ezek külön kiszámítása opcionális) Bizonytalanság, önértékelési zavar Érzések kimutatása Fogyasztói helyzetben megjelenő önérvényesítés Nemet mondás Személyes részvétel a kapcsolatban Az összpontszám -90 és +90 között van. Minél magasabb pontszámot ér el valaki a tesztben, annál kifejezettebb asszertivitással jellemezhető. A résztvevőknek nem szükséges megosztaniuk eredményüket a csoporttal.

SZÜNET

4.3. Az asszertív kommunikáció

25 perc konzultatív előadás

Konzultatív előadás	Instrukciók az oktatónak
Az oktató előadása az asszertív kommunikáció és magatartás jellemzőiről.	DIA 4.5. Az oktató prezentációja térjen ki az alábbiakra: - Az asszertivitás mögött rejlő szemléletmód és attitűd. - Az asszertív gondolkodás és magatartás jellemzői (pozitív és negatív). - Az asszertív kommunikáció verbális és non-verbális jellemzői. - Az asszertivitás hatása a környezetre és az egyénre vonatkoztatva. - Az asszertív magatartás elemei. - Az oktató hangsúlyozza azt, hogy az asszertív kommunikáció és magatartás egy tanulható készség. Példamondatokkal illusztrálja előadását. A prezentáció során kérjünk visszajelzést a megértésről. A felmerülő kérdéseket tetszés szerint menetközben vagy a prezentáció végén is megbeszélhetjük.

4.4. Az asszertivitás gyakorlata

15 perc gyakorlat

Az asszertív viselkedés	Instrukciók az oktatónak
Az oktató egy szerepjáték segítségével modellálja azt, hogy az asszertív viselkedés nem csupán az önérvényesítést jelenti.	Az ismert tréninggyakorlat (olasz börtön) alapján végezzék el az alábbi gyakorlatot: A résztvevők alakítsanak ki párokat. A párok egyik fele menjen ki a teremből. Az oktató az alábbi instrukciót adja a bentmaradóknak: Önök olyan kétségbeesett és dühös szülők, akinek gyermekét beszállították az átmeneti otthonba. Egy az üggyel kapcsolatos esetkonferencia kezdete előtt találkoznak a gyermekükkel foglalkozó gyermekvédelmi szakemberrel. A megbeszélés előtt összesen már csak egy percük van, hogy az alábbi kérdéseikre választ kapjanak: 1. Mit kell tennie, hogy a gyermek hazakerüljön? 2. Mikor mehet látogatni a gyermeket? 3. Milyen ételt vihet be a gyermeknek? A “szülők” csoportjának hangsúlyozza, hogy fontos, hogy ezen kérdéseikre választ kapjanak, mert az esetmegbeszélőn fontos kérdés lesz, hogy mennyire működik együtt a gyermekvédelmi szakemberekkel, és mennyire tartja a kapcsolatot a gyermekkel. (A “szülők” nem tudják, hogy a kiküldött párjuk is hozzájuk hasonló instrukciót fog kapni.)

	Instrukció a kiküldött embereknek: Ön az átmeneti otthon munkatársa. Az esetkonferencián fontos, hogy részletesen beszámoljon a gyermek állapotáról, a szülő együttműködéséről. A megbeszélés kezdete előtt találkozik a szülővel. Már csak egy percük van a kezdésig, azonban hiteles beszámolójához elengedhetetlen, hogy választ kapjon az alábbi három kérdésre: 1. Van-e a gyermeknek valamilyen ételallergiája, mert kiütések vannak a bőrén? 2. Elérhető-e a szülő telefonon, mert a megadott szám nem kapcsolható? 3. A gyermek magatartászavarát korábban kezelték-e már valahol? (Az "otthon munkatársai" nem tudják, hogy a bentlévő párjuk is hozzájuk hasonló instrukciót fog kapni.) Az instrukció elmondása után az oktató bevezeti a kinti csoportot. A párok egymással szemben sorakozzanak fel kb. 1 méter távolságra párjuktól. Ekkor az oktató az alábbi instrukciót mondja: "Kérem fáradjanak be. A megbeszélés egy perc múlva kezdődik". Indítsa el stopperét. 1 perc elteltével az alábbit mondja: "Foglaljanak helyet, a megbeszélést elkezdjük". Ekkor a pároknak abba kell hagyniuk a beszélgetést. Üljön vissza minden résztvevő a helyére, és nagycsoportban beszéljék át a tapasztaltakat. Értékelési szempontok a megbeszéléshez: -Kinek sikerült mindhárom kérdésére választ kapni? - Mikor vette észre, hogy a másik is kérdezni akar Öntől? -Hogyan hatottak a kommunikációs és egyéb korlátok? - Hogyan működött Önök között a kölcsönösség és az információk átadása? - Milyen stratégiával igyekezett megszerezni a szükséges információkat? A feladat megbeszélése során az oktató térjen ki arra, hogy az asszertív viselkedés nem csak az önérvényesítést jelenti, hanem az asszertívan viselkedő személy a kölcsönösségre, a másik fél igényeire és a kapcsolat fenntartására is ügyel.

10 perc konzultatív gyakorlat

Én-üzenetek alkalmazása	**Instrukciók az oktatónak**
Az oktató röviden ismertesse az én-üzenetek fogalmát, használatának jelentőségét az asszertivitásban.	DIA 4.6. Az oktató röviden ismertesse azt, hogy mit jelent az én-üzenetek megfogalmazása, hogyan épülnek fel, és mi a

	szerepük az asszertív kommunikációban. Az oktató mondja el, hogy a harmadik képzési napon részletesebben is fognak foglalkozni az én-üzenetek elméleti megismerésével. Aktuális cél, hogy a résztvevők képesek legyenek én-üzeneteket megfogalmazni és felismerni. Először kérje fel a résztvevőket, hogy önállóan fogalmazzák át a hallgatói Handout 4.4. feladatában látható három mondatot én-üzenetté. Majd az oktató osszon ki minden résztvevőnek egy-egy cetlit, amit előzetesen elkészített. (Handout 4.4. oktatóknak szóló része). A kiosztott cetlik felén egy-egy én-üzenet szerepel. A cetlik másik felén az ahhoz az én-üzenethez tartozó mondat, amely nem én-üzenetként van megfogalmazva. A feladat az, hogy a résztvevők egymás után sorba haladva olvassák fel a papírjukon található mondatot. Az a résztvevő, aki úgy érzi, hogy a felolvasott üzenet párja nála van, az olvassa fel saját mondatát. Az oktató ügyeljen arra, hogy az esetleges helytelen megoldásokat korrigálja.

10 perc gyakorlat

Asszertív kommunikáció és viselkedés	**Instrukciók az oktatónak**
Az oktató kérje meg a résztvevőket, hogy töltsék ki az asszertív kommunikációval és viselkedéssel kapcsolatos, példahelyzeteket tartalmazó feladatot.	Handout4.5. A résztvevők önállóan dolgozva írják le, hogy a feladatban szereplő példahelyzetekre hogyan reagálnának asszertívan. A feladat elkészülte után nagycsoportban beszéljék meg a lehetséges megoldásokat. Az oktató ügyeljen arra, hogy az esetlegesen nem asszertív válaszokat korrigálja.

20 perc gyakorlat

Asszertív konfliktuskezelés	**Instrukciók az oktatónak**
Az oktató ismertesse az asszertív konfliktuskezelés egyes lépéseit. A lépéseket megismerve a résztvevők szerepjáték formájában gyakorolják az asszertív konfliktuskezelést.	DIA 4.7. Handout 4.6. A résztvevők önállóan dolgozva írják le, hogy a feladatban szereplő példahelyzetekre hogyan reagálnának asszertíven. A feladat elkészülte után nagycsoportban beszéljék meg a lehetséges megoldásokat. Az oktató ügyeljen arra, hogy az esetlegesen nem asszertív válaszokat korrigálja.

A képzési nap zárása

10 perc gyakorlat - A nap tanulságainak rövid összefoglalása

Zárás	**Instrukciók az oktatónak**

A csoporttagok egyesével befejezik az alábbi befejezetlen mondatot: „Ma azt tanultam…”.	- Ügyeljen arra, hogy mindenki megszólaljon, és mindenkinek azonos idő álljon rendelkezésére a véleményalkotáshoz! - Mondjon néhány mondatot, amely segít átvezetni a következő napra: például, miről lesz szó másnap. Átvezetés a képzés harmadik napjára: A mai napon tanultak és a mai nap élményei szorosan összekapcsolódnak a kommunikáció következő két kiemelkedő területével, a kommunikációs zavarok és az erőszakmentes kommunikáció jelenségével. A csoportvezető adjon megerősítő visszajelzést az aktivitásról, a csoportlégkörről, motiváltságól. https://www.youtube.com/watch?v=g8dDDtjrrow Az oktató javasolja a résztvevőknek a 2. nap végén, hogy a fenti videót előzetesen nézzék meg, mert a harmadik továbbképzési napon foglalkozni fognak vele.

Harmadik továbbképzési nap

5 perc gyakorlat - A nap indítása, hangolódás

Megérkezés	**Instrukciók az oktatónak**
Ki mit vár a mai naptól?	- Figyeljen arra, hogy mindenki szóhoz jusson! Egy emberre legfeljebb egy mondatnyi idő jut.

5.Fejezet A KOMMUNIKÁCIÓS ZAVAR

5.1. A kommunikációs zavar fogalma, természete, mértéke

15 perc interaktív előadás

Témafelvető beszélgetés	**Instrukciók az oktatónak**
A csoportvezető megkéri a résztvevőket, osszák meg a csoporttal, hogy mi jut eszükbe a „kommunikációs zavar” fogalom hallatán? Éltek-e át eddigi munkájuk során ilyen nehézséget? Ha igen, mi volt a zavar oka?	A résztvevők fogalom meghatározásainak, a sajátélmény behívása során felszínre kerülő zavarok okainak összegyűjtése – Flipchart tábla A csoportvezető már a Flipchart táblára való összegzés során igyekezzen a visszajelzéseket a prezentációja során használt csoportosítás szerint halmazolni. Cél: A téma iránti érdeklődés felkeltése és felhívás a részvételre.

30 perc prezentáció

Prezentáció	**Instrukciók az oktatónak**
A csoportvezető prezentációja a	DIA 5.1.

gyermekvédelemben dolgozók számára legfontosabb kommunikációs zavarokról.	A prezentáció során fontos kihangsúlyozni a gyermekvédelemre vetítve, hogy általában a kommunikáció eltérő kultúrális háttérrel rendelkező emberek között zajlik. A professzionális munkatársnak tudatosan direkt, egyszerű nyelvezetet kell használnia, tudnia kell, hogy a szemtől – szembe való kommunikáció sokkal hatékonyabb, mint az írásos, és a kommunikáció szempontjából az a fontos, amit a partner megért. A dián lévő kommunikációs zavarok taglalása után frissítse fel az oktató az első nap 1.2.1 fejezet prezentációjában már bemutatott Schulz von Thun nevéhez köthető “négyfülű” kommunikációs modellt, (használja ehhez a diasor ábráját) és az ez alapján értelmezhető “másfajta” kommunikációs zavarokat. A csoportvezető ismételten térjen vissza a Flipchart tábla halmazaira a prezentáció végén és a csoporttal együtt rendszerezze az új ismeretek birtokában a felvetett sajátélményeket. A felmerülő kérdések megválaszolása történhet menet közben, vagy a prezentáció végén.

5.2. A gyermekek élettani fejlődésére jellemző kommunikációs problémák

40 perc prezentáció

Prezentáció	**Instrukciók az oktatónak**
A csoportvezető prezentációja a gyermekek élettani fejlődésére jellemző kommunikációs problémákról, a kommunikációs fejlődésben történő megakadásokról, leggyakoribb kiváltó okairól és a gyermekvédelem látóterébe kerülőknél gyakori szorongásról.	DIA 5.2. A résztvevők figyelmét hívja fel, hogy a környezet hibás kommunikációs viszonyulása nagyon gyakran akadályozza a gyermek fejlődését. A double-bind típusú kommunikáció minden esetben szorongást kelt! A szorongás tüneteinek összegyűjtése történhet tapasztalati tények alapján. Cél: Empátia építés. Közelebb hozni a résztvevőkhöz a kommunikációs problémákkal küzdő gondozottat, másrészt a szakma követelte profizmus erősítése. A felmerülő kérdések tetszés szerint menet közben, vagy a prezentáció végén is megbeszélhetők. A prezentáció során a csoportvezető kérjen visszajelzést a megértésről.

SZÜNET

5.3. A kommunikációt akadályozó problémák

5.3.1. A megértést gátló korlátozott nyelvi kód, műveltség, szókincs, figyelmi és koncentrációs képesség hiánya, zavara

25 perc interaktív feladatmegoldás kiscsoportban

Interaktív kiscsoportos feladatmegoldás	**Instrukciók az oktatónak**
A csoportvezető négy kiscsoportot alakít ki véletlenszerűen a résztvevőkből. A négy csoport között felosztja a négy témát, amivel ebben az alfejezetben foglalkozik a csoport.	DIA 5.3. Handout 5.1. – témakártya, adó – kód – vevő ábra A téma felosztás kártya húzás alapján történjen. Majd minden csoport kapjon 1-1 adó – kód - vevő ábrát, melyen jelölje be, hogy az ő fogalma hol és hogyan akadályozhatja a kommunikációt. Hívjuk fel a figyelmet a többes lehetőségre is! Közös megbeszéléssel zárunk. Hívjuk fel a figyelmet ismét, hogy a gyermekvédelemben a kommunikáció általában eltérő tanultságú, műveltségű, gyakran eltérő kultúrájú emberek között zajlik, és a szakembernek erre mindig figyelemmel kell lennie. Felszínre kerülhet a figyelmi és koncentrációs képesség hiánya, zavara elnevezésű kártyát húzó csoportnál az ADHD. Ha nem, akkor a csoportvezető vezesse elő a témát.

20 perc konzultatív előadás

Konzultatív előadás	**Instrukciók az oktatónak**
Kapcsolódva az előző kiscsoportos munkához a csoportvezető megkéri az ADHD-s esetet hozó résztvevőt, hogy idézze fel a nagycsoport előtt is felvetését.	DIA 5.4. Az ADHD felismerésének jelentőségét hangsúlyozza az oktató. Foglalja össze azokat a tüneteket, amelyek alapján a gyermekkel foglalkozó felnőtt következtethet a kórkép valószínűségére. /Flipchart táblán/ Tájékoztassa a hallgatókat, hová fordulhatnak a kórkép megállapítása érdekében.Minél előbb van diagnózis, annál több esélye van a gyermeknek a normális élethez! Hangsúlyozza, hogy nem nevelési probléma! Emelje ki, hogy csak gyermekpszichiáter diagnosztizálhatja! Térjen ki a csoportvezető arra is, hogy az egyénre szabott komplex kezelés során mi a környezet feladata? Hogyan tudja a szakember a gyermek életét és a saját munkáját is könnyebbé tenni? Ha van sajátélmény a két utóbbi kérdésfelvetésre, annak megosztása nagycsoportban!

	Cél: Empátia felébresztése a beteg iránt, és a tevőleges odafordulás.

5.3.2. A közlő felnőtt kommunikációját akadályozó problémák

45 perc irányított beszélgetés

Irányított beszélgetés	**Instrukciók az oktatónak**
A csoportvezető önként jelentkezőket kér, akik szerepkártyát kapnak. A többi csoporttag a kapott szempontok alapján megfigyeli a párosok beszélgetését.	DIA 5.5. Handout 5.2.– szerepkártyák – megfigyelési szempontokat tartalmazó kártyák Az irányított beszélgetés célja, hogy a résztvevők személyesen is megtapasztalják az önkéntelenül is elkövethető felnőtt hibákat a gyermekkel, vagy éppen a hozzátartozójával való kommunikáció kapcsán, illetve a lehetőségeket, hogyan teheti kommunikációját sikeresebbé. Az oktató szerepeljen, mint csendes partner az 1-es és 2-es szerepjátékban, hogy minden csoporttag aktívan részt vehessen a feladatban. A tematikában igen, de a kártyákon nem szereplő témák előhívása, feldolgozása. Külön kiemelve a gyermek viselkedéses jelzéseit, pl: az önsértés, mint kommunikáció.

SZÜNET

5.4. Korunk új kommunikációs problémája a közösségi média és az okoseszközök

45perc egyéni és kiscsoportos gyakorlat

Y, Z és alfa generáció gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
A csoportvezető megkéri a részt vevőket, hogy idézzenek fel egy közelmúltban történ eseményt, ahol kommunikációs problémát okozott a fenti generációk egyik, gondoskodásban élő tagja kommunikációjának változása, torzulása.	DIA 5.6. Mielőtt az oktakó a diákat kivetítené, röviden ismertesse a résztvevőknek az Y, Z és alfa generáció fogalmát. A diák kivetítése után először mindenkivel egyénileg leíratjuk röviden a történetét. Majd 4-5 (csoport létszámtól függően) kiscsoportban mindenki történetét meghallgatva vonják le a közös konzekvenciát, melyet a csoport egyik tagja, mint szóvivő, megoszt a többiekkel. Ezeket a véleményeket a Flipchart tábla egyik felén lejegyzi a csoportvezető, majd összegzi. A tábla másik felén minden csoporttag egyenként felírja, hogy mit tehet ő a virtuális világ személyiségre gyakorolt hatásának, az internetet használó személyiségbeli torzulásának, a nyelvi kommunikáció elsivárosodásának megakadályozására.

	Cél: A változás tényének elfogadtatása, de közös gondolkodás a “károk enyhítésére”.

EBÉDSZÜNET

6. Fejezet Az erőszakmentes kommunikáció

6.1. Minek a kiküszöbölésére törekszünk?

45 percprezentáció

Prezentáció	**Instrukciók az oktatónak**
Témafelvetés: Az erőszakmentes kommunikáció nem csak egy kommunikációs mód, egy elsajátítandó technika, hanem egy valódi kapcsolat önmagunkkal és másokkal. - Felváltja a régi, rögzült kommunikációs szokásokat - Új megvilágításba kerülnek a szándékaink és kapcsolataink - Más szemmel látjuk magunkat és beszélgető partnerünket - Meghallgatjuk önmagunk és a másik fél mélyebb igényeit - Nem bírálunk, nem kritizálunk, tisztázzuk az érzéseinket. Az erőszakmentes kommunikáció a kreatív konfliktuskezelés alapja, mely során a jelenlévő empátia, a partnerség ésa hitelesség nyerő-nyerő helyzetet tesz lehetővé. Ezáltal mindkét fél önértékelését erősíti, és nem elhanyagolhatóan fontos kommunikatív visszajelzéseket is ad a további fejlődéshez.	https://www.youtube.com/watch?v=g8dDDtjrrow Az oktató a 2. nap végén otthoni megnézésre javasolt videó alapján azzal indítja a témát, hogy felkéri a résztvevőket a videóval kapcsolatos legmélyebb benyomások nagycsoportban történő megosztására. (5 perc) Ezt kövesse a téma felvezetése. DIA 6.1. A prezentáció során az oktató visszajelzést kér a téma megértéséről. Sajátélmények megosztása javasolt, mert elősegíti a figyelem fenntartását, a témában való elmélyülést az időkereten belül. Az előadó összefoglalja a tanultakat.
Mi az erőszak? Az oktató prezentálja az erőszak összetett fogalmát, megjelenési formáit, szintjeit, viselkedésbeli megnyilvánulásait (felnőtt, gyermek).	DIA 6.1. folytatása Handout 6.1. – kizárólag az oktató számára A téma megérintheti a résztvevőket. Fontos, hogy az elméleti feldolgozás interaktív legyen és az időkerettel az oktató jól gazdálkodjon. Az oktató röviden foglalja össze a legfontosabb fogalmakat, térjen ki a fizikai, a pszichológiai és a szexuális erőszak gyermekvédelmi összefüggéseire. Kiemelten foglalkozzon az erőszak hatásával a környezetre és az egyénre, különös tekintettel a gyermekvédelmi gondoskodás közegére vonatkozóan.

	Az embereknek szükségük van kommunikációra, és arra, hogy meghallgassák őket. Külön hívja fel a résztvevők figyelmét a gyermekvédelmi specifikumra, amikor az erőszak annak a következménye, amikor ezek az alapvető szükségletek kielégítetlenül maradnak. Tudatosítsa a résztvevőkben, hogy fontos feladat az erőszakos nyelvezet, közlés, ítélkezés felismerése, az érzések és a szükségletek megfigyelése.

6.2. Az erőszakmentes kommunikáció követelte változások - környezet, egyén

A téma feldolgozása: összesen 45 perc elmélet
- 10 perc prezentáció
- 35 perc irányított beszélgetés

Prezentáció és irányított beszélgetés	**Instrukciók az oktatónak**
Az erőszakmentes kommunikáció elsajátítása hosszabb folyamat. Érdemes olyan megoldásokat találni, amik hozzájárulnak, hogy mindenki szükségletei kielégüljenek, ne csak a sajátunk. Miután az ember tisztában van önmagával, megnyugodott, pozitív érzésekkel van a világban, motivált lesz arra, hogy a másikat is megértse, vagy segítse a másikat önmaga megértésében. Ennek igen nagy jelentősége van a gyermekvédelemben. Az EMK 4 lépése: - objektív megfigyelés - érzelmeink kinyilvánítása - szükségletek megfigyelése - kérés (pozitív irányú, konkrét és megtehető)	DIA 6.2. Az oktató térjen ki az erőszakmentes környezet kiépítésének fontosságára az otthonokban. Emelje ki a feszültségek oldásának szükségességét a gyermek-gyermek, gyermek-felnőtt, felnőtt-felnőtt kapcsolatokban. Hangsúlyozza az azonos elvárások, azonos bánásmód elvének szükségességét a teamben dolgozó munkatársak részéről a gyermekközösség tagjai iránt. Különösen hívja fel figyelmet a kivételezés közösségromboló hatására! Helyezze fókuszba, hogy a környezet változása az egyénen múlik. Egy professzionális gyermekvédelmi szakembernek modellértékű a kommunikációja, nem engedhető meg a kiabálás, káromkodás, kifigurázás, gúnyolódás, megalázás, elutasítás. A prezentáció során a csoportvezető a megadott időkeretet tartsa be! Az oktató az irányított beszélgetés technikáját alkalmazza. Hívja fel a figyelmet, hogy a kommunikáció általában eltérő élethelyzetű, műveltségű, kultúrájú emberek közötti a gyermekvédelemben. A szakembernek erre tekintettel kell lenni!

SZÜNET

6.3. Erőszakmentes kommunikáció, mint valódi kapcsolat

Nagycsoportban a korábbi ismeretek alapján

20 perc gyakorlat

Gyakorlat: Brainstorming	**Instrukciók az oktatónak**
„Az erőszakmentes kommunikáció	DIA 6.3.

nem csak egy kommunikációs stílus, egy elsajátítandó technika, ennél több- egy valódi kapcsolat”. Brainstorming a valódi kapcsolatról.	Handout 6.2. – kizárólag az oktató számára Kellékek: 1 db nagyméretű lap, 3 vastag rostirón Nagycsoportos munka Az oktató felírja a nagyméretű lapra: Valódi Kapcsolat, majd szükség esetén elmagyarázza, mit nevezünk brainstormingnak /ötletvihar, azonnali reagálás az adott témára szavakban/. Az oktató engedje meg a gondolatok szabad szárnyalását. A felmerült szavakat rögzítsék a hallgatók a nagyméretű lapra. Az oktató kérje meg a résztvevőket, hogy mondjanak el mindent, ami a felírt szavakról eszükbe jut pro és kontra. Foglalják össze a hallgatók azokat a szavakat, amelyeket a gyermekvédelemben napi szinten használnak/alkalmazhatnának a valódi kapcsolat kialakítása és fenntartása céljából. A csoportvezető közös megbeszéléssel zárja le a gyakorlatot!

6.4. Az erőszakmentes kommunikáció szükségletei: empátia, a másikra való odafigyelés, őszinte önkifejezés

25 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
Az erőszakmentes kommunikáció nem csak egy kommunikációs stílus, egy elsajátítandó technika. Ennél több, egy valódi kapcsolat, amit az eddig tanultak során a hallgatók is alátámasztottak. Az érzéseket kifejező üzenetek közlése és az aktív hallgatás olyan kommunikációs jártasság, amely a munkahelyi, a családi és a személyes kapcsolatok során alkalmazható. "Senki sem téved. Valaki legfeljebb tájékozatlan. Ha azt gondolom, hogy valaki téved, akkor vagy én nem vagyok tisztában valamivel, vagy ő. Így hát, ha nem akarok ki ér többet típusú versengésbe kezdeni, legjobban teszem, hogy rájövök, ő mire van tekintettel." (T.Gordon) Motiváció céljából: 5 perc a témafelvetésre és a diák	DIA 6.4. Handout 6.3. (A kommunikáció 12 gátja Gordon szerint) Utaljon vissza a hallgatói anyagra, valamint az eddig tanult ismeretekre, kommunikációs stílusokra. Hívja fel a figyelmet, hogy a hallgatók a megismert technikákat alkalmazzák a páros gyakorlat alatt. A kiválasztott témák további célokat is szolgáljanak, nemcsak a figyelem és meghallgatás készségét fejlesszék. A feladat után nagycsoportban beszéljék meg az érzéseket. Milyen volt ez a gyakorlat? Mit tanultak belőle? Az oktató ügyeljen az időkeretek betartására.

kivetítésére 15 perc a gyakorlatra 10 perc a megbeszélésre Hallgassuk meg egymást c. gyakorlat teljes leírása megtalálható a Handout_6.3.oktatói segédanyagban.	

6.5.Az erőszakmentes kommunikáció technikája

A tanult készségtár felhasználása kiscsoportban - sajátélmény

25perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
Témafelvetés: "Tudom, hogy úgy véled, érted, amit szerinted én mondtam, de abban nem vagyok biztos, hogy ráébredtél-e arra: amit te hallottál, az nem az, ahogyan én értettem." A következő 30 percben kiscsoportokban lehetőség nyílik máso problémáinak megértésére, illetve ennek a készségnek a továbbfejlesztésére, a kommunikáció hatékonyságának emelésére, a figyelem művészetének gyakorlására,segítségnyújtásra a problémák megoldásában, saját élmények megosztására. Annak megtapasztalása, hogyan segíthetjük egymást a problémák megoldásában.	Handout 6.4. – kizárólag az oktató számára Az oktató ismerteti az Empátia c. gyakorlatot. Az oktató felosztja a csoportot 5 főnél nem nagyobb kiscsoportokra. Minden résztvevő kapjon íróeszközt és egy-egy kártyát, melyen az áll: „A probléma, amin jelenleg dolgozom:.....” Feladat: írjanak a résztvevők egyénenként 1-1 olyan problémát, amin jelenleg a gyermekvédelmi gondoskodásban élő gyermekekkel/ szülőkkel/ szakemberekkel dolgoznak. A kártyát kitöltés után összegyűjtik, és újra kiosztják a kiscsoportnak. Mindenki egy másik csoporttag kártyáját kapja vissza, így egy másik csoporttag problémájának megoldásán fog gondolkodni és azt megoldani. Ezt követően úgy olvassa fel a kártyán szereplő mondatot, mintha az ő problémája lenne, és elmondja, hogy ő ezt a problémát hogyan oldaná meg. Fontos, hogy minden probléma kerüljön sorra. Szükség esetén a kiscsoportban lévők segítsék egymást a probléma megoldásában. A vezető érzések megosztásával, közös megbeszéléssel zárja le a gyakorlatot. A csoport megbeszéli az érzéseit, benyomásait, az általánosítható tanulságokat.

6.6.Az erőszakmentes kommunikáció kiváltotta változások

20 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**

Témafelvetés: Az eddig tanultak ismeretében most olyan szituációs játékra lesz lehetőség, ahola kialakult konfliktushelyzeteket a jó kapcsolat megtartása mellett békés párbeszéddé alakításával, a párok feszültség szintjének csökkenésével lenne ideális megoldani, melyet a környezet is elfogad. Így nyerő-nyerő helyzetben mindkét fél energiaszintje emelkedik, mindkét fél személyisége gazdagodik, és a későbbiekben magabiztosan alkalmazzák ezeket az ismereteket. Találkozások c. páros gyakorlat A csoportvezető ketté osztja a résztvevőket, akik véletlenszerűen vonalban, egymással szemben állva, párokba rendeződnek. Két olyan problémát rövid történetben ismertet az oktató, amelyek előfordulhatnak a gyermekvédelemben, és a megoldását a pároknak kell megtalálni az ismert technikák használatával. Rövid, változatos történetek által gyakorolható a gyors gondolkodás, a kifejező testbeszéd, az erőszakmentes kommunikáció és annak hatása, ezáltal a nyerő-nyerő helyzet, a jó kapcsolat, a konfliktushelyzetek békés párbeszéddé alakítása. 4x2 perc a jelenetekre 2 perc a szerepcserére 10 perc a megbeszélésre	DIA 6.5. Handout 6.5- kizárólag az oktató számára Bosszantó találkozások c. páros gyakorlattal olyan technikát tapasztalhatnak meg a résztvevők, amely több megoldás kidolgozását teszi lehetővé. Fontos, hogy a párok egymással szemben, sorban álljanak. (1-2).Minden sornak más szerepe lesz. Mondja el az oktató, hogy az első szituációt az egyik sorban lévőknek, a másodikat a másik sor tagjainak kell megoldani, használva az eddigi technikákat. Javaslat: az oktató alkalmazzon megállítás technikát, ha annak szükségét látja (testbeszéd megfigyelése, eldurvult kommunikáció, stb.) A jelenetek után beszéljék meg a folyamatot. A vezető figyelje az időt! A téma lezárása, a nyugodt légkör megteremtésével, és az érzések megosztásával nagycsoportban történik.

6.7. „Én oké vagyok, és jól vagyok a közösségben” érzés pozitív hatásai

40 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
Témafelvetés: Maslow elmélete, hogy az emberek szükségleteik kielégítése késztet bizonyos cselekvésre, és ezek hierarchikus rendbe állíthatóak. Az emberi vágyak, a fiziológiai, a	DIA 6.7. Kellékek:Maslow -féle szükségletpiramis egy nagyméretű karton lapon kifüggesztve, a magassága kb. 1 méter legyen. Mellette rostirónok, nagy számú üres kártyák, cellux.

biztonság iránti, a szociális igények kielégítése, a megbecsültség és az önmegvalósítás. Ezek egymásra épülnek, hierarchiát alkotnak. Határozzák meg a résztvevők, hogy egyes szinteken milyen szükségletei vannak a gyermekvédelemben élő gyermekeknek, és hogyan lehet azokat a szükségleteket kielégíteni. A csoport tagjai 5 kiscsoportba rendeződnek, egymással megbeszélve végzik a gyakorlatot. Az 5 kiscsoport tagjai a különböző szükségletszinteket együtt megbeszélik, majd konszenzussal eldöntik, hogy a gyermekvédelmi rendszerben lévő gyerekek szükségleteit milyen megfelelő szintre helyezik. Fontos, hogy azok egymásra épüljenek, hierarchiát alkossanak. Szóvivőt választanak maguk közül. A kitöltött téma-kártyák elhelyezésével jól szemléltethető, hogy a Maslow-féle elmélet szerint általában meddig jutnak el a gyermekek az öt szükségleti hierarchián belül. Fogalmazzák meg, hogy mit tehetnek a szakemberek egyénileg és együttműködve azért, hogy a gondoskodásban élő gyermekek a piramis egyre magasabb szintjére kerüljenek. A hallgatók megfogják egymás kezét, és nonverbális kommunikációval köszönnek el egymástól.	Fontos, hogy a hierarchia rendszerében jól érzékelhetők legyenek a különböző szükségleti szintek (5). A résztvevők az üres téma-kártyákra felírják a gyermekvédelmi gondoskodásban élő gyerekek különböző szükséglet kielégítésének helyszíneit, szakembereit, stb. Kövesse az oktató, hogy a kártyákat megfelelő szintre helyezik-e? Pl.: ***Fiziológiai szükségletek szintjére kerül:*** éhség, szomjúság, alvás, meleg + kik, milyen szakterületen biztosítják azokat részükre? Az eredmény közös megbeszélése, a tapasztalatok megosztása.

5 perc gyakorlat - A nap tanulságainak rövid összefoglalása

Zárás	**Instrukciók az oktatónak**
A csoporttagok egyesével befejezik az alábbi befejezetlen mondatot: „Ma azt tanultam magamról, hogy…”.	- Ügyeljen arra, hogy mindenki megszólaljon, és mindenkinek azonos idő álljon rendelkezésére a véleményalkotáshoz! - Visszatekintés a délutáni programra. "Ma azt tanultam magamról, hogy...”

A hallgatók megfogják egymás kezét, és nonverbális kommunikációval köszönnek el egymástól.	Fontos, hogy mindenki kapjon szót és egy-egy mondatban fogalmazza meg, számára mi volt a legfontosabb gondolat ezen a napon, amit magával visz. **Zárókör** és a negyedik képzési nap témájának ismertetése.

Negyediktovábbképzési nap

15 perc gyakorlat

Megérkezés	**Instrukciók az oktatónak**
A nap indítása, hangolódás. Továbbképzés utolsó napja következik. Ki mit vár a mai naptól?	Figyeljen arra, hogy mindenki szóhoz jusson! Csak 1-1 gondolat rövid megfogalmazására van idő, de ez az utolsó nap, érdemes kicsit hosszabb időt biztosítani, mint szoktuk.

7. Fejezet - A SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS I.

7.1. A segítő beszélgetés, mint hatékony kommunikációs eszköz

45 perc prezentáció

Prezentáció	**Instrukciók az oktatónak**
A csoportvezető prezentációja a segítő beszélgetésről.	DIA 7.1. A prezentáció során kérjünk visszajelzést a megértésről. A felmerülő kérdéseket tetszés szerint menetközben vagy a prezentáció végén is megbeszélhetjük.

45 perc irányított beszélgetés

Irányított beszélgetés	**Instrukciók az oktatónak**
A résztvevők párokat alakítanak, 15 perc alatt a feladat összegyűjteni, milyen szituációkban alkalmazható a segítő beszélgetés? Ezt követően 4 fős csoportokban folytatódik a munka, újabb 15 perc alatt kialakítják közös listájukat. Végül 15 perc áll rendelkezésre, hogy a csoportok listáiból nagycsoportos megbeszéléssel kialakuljon egy közös, szituációkat tartalmazó jegyzék.	Az oktató bátorítja a résztvevőket, hogy minden helyzetet vegyenek figyelembe, amikor alkalmazható a segítő beszélgetés, minél több szituációt gyűjtsenek össze, akár konkrét példákkal. A 4 fős csoportok esetén kéri, hogy nevezzék el a szituációkat, adjanak pár szavas leírást is a helyzetről. A cél azonosítani azokat a helyzeteket, amikor felnőtt-felnőtt, gyerek-felnőtt interakcióban alkalmazható a segítő beszélgetés. A példákkal ráirányul a figyelem: a gondoskodásban élő gyermekek és családjaik fejlesztésének és támogatásának hatékony lehetősége a segítő beszélgetés.

SZÜNET

7.2. A segítő beszélgetés technika megbeszélése az alábbi három dimenzió mentén

1.) A visszajelzés fogalma

35 perc gyakorlat

Kiscsoportos feladatmegoldás	Instrukciók az oktatónak
A résztvevők négy csoportban dolgoznak, véletlenszerűen két-két szabályt húznak, a feladat 15 percben azok értelmezése egymás között, majd a nagycsoport számára 5-5 percben azok bemutatása.	Handout 7.1. – oktató számára *„A visszajelzés 8 szabálya”* Az oktató 4 lapra felír 2-2 szabályt. Arra kéri a csoportokat, hogy értelmezzék, magyarázattal lássák el a kihúzott szabályt, majd a nagycsoport számára mutassák is be azokat.

2.) Kommunikációs gátak feloldása

40 perc gyakorlat

Irányított beszélgetés	Instrukciók az oktatónak
A résztvevők 20 perc alatt a kapott lista alapján beazonosítják a tipikus közléssorompókat. Nagycsoporos megbeszélésen újabb 20 perc alatt együtt átfogalmazzák én-üzenet formájában a válaszokat.	Handout 7.2. *„Gyakori kommunikációs hibák”* Az oktató ügyeljen rá, hogy minden tipikus hibás üzenet mellett elhangozzanak a lehetséges én-üzenetek.

SZÜNET

3.) Az aktív hallgatás

45 perc gyakorlat

Egyéni feladatmegoldás	Instrukciók az oktatónak
A résztvevők egyénileg dolgoznak 20 percig, majd párokban megbeszélik a megoldásokat 10 percig. Ezt követően nagycsoportban megbeszélik a gyakorlat tanulságait 15 percben.	Handout 7.3. *„Gyakorló mondatok az aktív hallgatáshoz”* Minden résztvevő kitölti a kapott feladatlapot, majd párt választanak és összehasonlítják, megbeszélik a megoldásukat. Az oktató ügyeljen rá, hogy a nagycsoportos megbeszélésen elhangozzanak a pontos megoldások, mind az érzések felismerése, mind a visszatükrözés kapcsán.

EBÉDSZÜNET

8. Fejezet - A SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS II.

8.1. A technika gyakorlása, hozott eseteken keresztül

30 perc irányított beszélgetés

Irányított beszélgetés	Instrukciók az oktatónak
Az oktató instrukciói alapján egyénileg dolgozik 10 percig minden résztvevő. A cél kiválasztani saját gyakorlatból egy esetet, amely a közelmúltban megtörtént. Röviden feljegyezni az eset körülményeit, szereplőket, a szituációt. Nagycsoportban mindenki röviden vázolja az esetét, kiválasztanak kettőt, amelyek feldolgozására sor fog kerülni.	A résztvevők egyedül dolgoznak. Az oktató gondoskodik arról, hogy mindenkinél legyen üres lapa jegyzetelésre. Az oktató ügyeljen arra, hogy mindenkinek legyen módja vázolni az esetét. A nagycsoportos megbeszélésen facilitálja a csoport döntését.

1.) A kiválasztott első eset feldolgozása akvárium helyzetben

55 perc gyakorlat

Demonstráció	Instrukciók az oktatónak
Az oktató és egy önkéntes résztvevő demonstrálja az esetet. A többiek megfigyelőként vesznek részt a gyakorlatban, feladatuk visszajelzést adni a segítőnek.	Az oktató mintát ad a segítő beszélgetés gyakorlatára. A megbeszélésen legyen hangsúlyos a visszajelzések megfogalmazása.

SZÜNET

2.) A kiválasztott második eset feldolgozása akvárium helyzetben

60 perc gyakorlat

Demonstráció	Instrukciók az oktatónak
Két önkéntes résztvevő demonstrálja az esetet. A többiek megfigyelőként vesznek részt a	Az oktató, ha szükséges, segíti mindkét szereplőt.

gyakorlatban, feladatuk visszajelzést adni mindkét szereplőnek.	A megbeszélésen külön mindkét szereplőnek kell időt hagyni arra, hogy megfogalmazza milyen érzéseket keltett benne a gyakorlat. A visszajelzések megfogalmazásakor az oktató ügyeljen azok pontosságára. Érdemes a gyermekvédelmi specifikumokat hangsúlyozni – a viselkedés, mint kommunikáció, rejtett üzenetek, rejtett kódok stb.

SZÜNET

9. Fejezet - A TOVÁBBKÉPZÉS ZÁRÁSA

45 perc gyakorlat

Záróteszt kitöltése, értékelése	**Instrukciók az oktatónak**
30 perc a teszt kitöltése 15 perc a teszt kiértékelése	Záróteszt mellékletben A záróteszt történhet papír alapon, ekkor az oktatónak gondoskodnia kell a résztvevők létszámának megfelelő tesztről. Ha az infotechnikai lehetőségek megengedik, érdemes “Kahoot” alkalmazással online tesztet végezni. WiFi és telefon/laptop eszközzel valamint az oktató által előre az elektronikus felületen elkészített teszttel élményszerű és hatékony lesz a számonkérés és azonnal kapnak a résztvevők visszajelzést az eredményről egyéni és csoport szinten egyaránt.

20 perc gyakorlat

Elégedettségmérő kérdőív	**Instrukciók az oktatónak**
20 perc a kérdőív kitöltése	Az oktató gondoskodik a zavartalan körülményekről. Biztosítania kell a névtelenséget.

15 perc gyakorlat

A képzés zárása	**Instrukciók az oktatónak**
A továbbképzés értékelése, tanulságainak rövid összefoglalása	Az oktató megkéri a résztvevőket, hogy mindenki gondolja végig mi az, amit ettől a képzéstől -várt és megkapott -nem várt és mégis megkapott -várt és nem kapott meg -nem várt és nem is kapott meg - Ügyeljen arra, hogy mindenki megszólaljon, és mindenkinek azonos idő álljon rendelkezésére a véleményalkotáshoz!

	- Mondjon néhány mondatot az elbúcsúzás jelentőségéről. Köszönje meg a részvételt és az elkötelezettséget!

4. Felhasznált és ajánlott irodalom

Felhasznált irodalom

Balázs László – H. Tomesz Tímea – H. Varga Gyula: *A kommunikáció elmélet és gyakorlata* Gramma Kiadó Eger 2013
http://magyar.uni-eger.hu/public/uploads/a-kom-elmelete-es-gyak-teljes-uj-1-_56616f9699242.pdf
(Letöltés: 2018.04.30.)

Bernstein B. (1975): Nyelvi szocializáció és oktathatóság. In: Pap Mária – Szépe György (szerk.): *Társadalom és nyelv. Szociolingvisztikai írások*, Budapest, Gondolat Kiadó, pp. 393–434.

Bishop S. (2008): *Asszertivitás.* Budapest, Manager Könyvkiadó.

Buda Béla – László János (1981): *Beszéd a szavak mögött*. Budapest, Tömegkommunikációs Kutatóközpont

Buda Béla (1986): A szocializáció a gyermekkorban. In: Zsolnai Anikó (szerk.): *Szociális kompetencia – társas viselkedés*. Budapest, Gondolat Kiadó, pp. 83–91.

Buda Béla (1994): A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Budapest, Animula

Buda Béla (2012): Empátia…a beleélés lélektana. Budapest, L'Harmattan.

Budavári Takács I. (2011): *A konfliktuskezelés technikái*. [on-line PDF]. Szent István Egyetem.
file:///C:/Users/bitskeyb/Downloads/2010-0019_konfliktus_kezeles%20(1).pdf
(Letöltés: 2018.04.29)

Csepeli Gy.(2001): *Szociálpszichológia.* Budapest, Osiris Kiadó, pp. 335-362.

Deutsch, M. (1973): *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. New Haven, Yale University Press.

Deutsch, M. (1990): Sixty years of conflict. *The International Journal of Conflict Management*, 1, p p. 237-263.

Farkas O. (2017): *Kreatív konfliktuskezelés tanulása és tanítása.* Németország, Saarbrücken, Globe.

Feuer M. et al. (2008): *A családsegítés elmélete és gyakorlata*, Budapest, Akadémia, pp. 263-268 és pp. 471-481.

Fodor László: *A kommunikáció rejtett kódjai* in: Mészáros Aranka szerk. (2007): Kommunikáció és konfliktusok kezelése a munkahelyen 115-130.

Friedemann Schulz von Thun (2012): *A kommunikáció zavarai és feloldásuk.* Budapest, Háttér Kiadó.

Glasl F. (2009): *Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte.* Bern, Beraterinnen und Berater.

Gordon, T. (2010): *P.E.T. A gyereknevelés aranykönyve.*Budapest, Gordon Kiadó Magyarország Kft.

Hadfield S. – Hasson G. (2018): *Asszertivitás - Hogyan érvényesítsük sikeresen az érdekeinket?* Budapest, Scolar Kft.

Herczog M. (1999): Problémamegoldás, konfliktuskezelés a gyermekvédelemben. *Család gyermek ifjúság*, 1 évf. VII. sz. pp. 3-5.

Liddle, Matt (2009): *Tanítani a Taníthatatlant* – Élménypedagógiai Kézikönyv, Pressley Ridge Magyarország Alapítvány, Budapest

Major Zsolt Balázs – Mészáros Katalin – Tatárné Kapus Éva (2008): *„Fotel vagy karfa" - Gyakorlat- és eszközközpontú nevelés-módszertani kézikönyv gyermekvédelemben, gyerek- és lakásotthonban dolgozók számára* Zenin Business Management, Pest megyei TEGYESZI, Budapest

Major Zsolt Balázs, Mészáros Katalin, Tatárné Kapus Éva (2011*): Az eltéphetetlen gyökér - Gyakorlati kapaszkodók elveszőfélben lévő családok segítőinek* IRTÓ Bt., PMJVÖ Esztergár Lajos Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálata

Major Zsolt Balázs - Mészáros Katalin (2017): *Farkas vagy áldozat - Gyakorlatközpontú kézikönyv pedagógusoknak magatartási problémák kezeléséhez és megelőzéséhez* Edge 2000 Kiadó, Budapest

McCambridge, Jim & Strang, John: Egy-üléses motivációs interjú hatékonyságvizsgálata - a drogfogyasztás mérséklődése és a droggal összefüggő kockázatok és ártalmak percepciója fiatalok körében: egy átfogó cluster randomizált próba eredményei 2004. Addiction, 99, 39-52. http://ndi-szip.hu/Files/Motivacios_interju.pdf (Letöltés: 2018.04.30.)

Mészáros Aranka: *A visszajelzés mint a kommunikációs hatékonyság egyik alapvető eleme* in: Mészáros Aranka szerk. (2007): Kommunikáció és konfliktusok kezelése a munkahelyen 133-151.

N. Kollár Katalin, Szabó Éva (2004): Pszichológia pedagógusoknak Digitális Tankönyvtár https://www.tankonyvtar.hu/en/tartalom/tamop425/2011_0001_520_pszichologia_pedagogusoknak/index.html
(Letöltés:2018.04.30.)

Németh E. (2002): *Az önismeret és a kommunikációs készség fejlesztése.* Budapest, Századvég Kiadó.

Németh E. (2017): Asszertív kommunikáció. In: Bábosik M. et al. (szerk.*): Vezetés a közjó szolgálatában: közpénzügyi gazdálkodás és menedzsment.* Budapest, Typotex Kiadó.

Neuberger T.(2014): *A spontán beszéd sajátosságai gyermekkorban*. Budapest, Eötvös Kiadó.

Pataki É. (2009): *Kontroll és segítő funkció a szociális munkában- A kötelezett kliensekkel való munka elméleti és gyakorlati kérdései.* [on-line PDF]. Budapest.
http://slideplayer.hu/slide/1999115/
(Letöltés: 2018. 04. 29.)

Pease A. (2014): *Testbeszéd- Gondolatolvasás gesztusokból*. Budapest, Park Könyvkiadó

Perczel Forintos D. – Tringer L. (1994): Az asszertív viselkedés fejlesztésének lehetőségei, elméleti áttekintés. *Psychiatria Hungarica,* IX. évf. 6. sz. pp. 583-596.

Perczel Forintos D. (2010): *Asszertivitás- viselkedésterápiás módszerek* [on-line ppt]. Semmelweis Egyetem ÁOK Klinikai Pszichológiai Tanszék, Budapest.
http://semmelweis.hu/klinikai-pszichologia/files/2012/06/perczelfd-asszertivtrning2010.pdf
(2018.04.20.)

Perczel Forintos D. et al. (2012): *Kérdőívek, becslőskálák a klinikai pszichológiában*. Budapest, Semmelweis Kiadó.

Rogers Carl: Valakivé válni – A személyiség születése. Edge 2000. Kiadó, Budapest 2015.

Rosenberg M. (2001): *A szavak ablakok vagy falak – erőszakmentes kommunikáció*. Budapest., Agykontroll.

Rosenberg M. (2005): *Így is lehet nevelni és tanítani*. Budapest, Agykontroll.

Rudas János (2001): Delfi örökösei. Önismereti csoportok –elmélet, módszer, gyakorlatok. Új mandátum, Budapest

Sipos M. E. (2015): Thomas Gordon vereségmentes konfliktuskezelési módszerének alkalmazása a gyakorlatban. *Autonómia és Felelősség- Neveléstudományi Folyóirat*, 1. évf. 2. sz. pp. 64-68.

Szöllősi G. et al. (2004): *Gyermekjóléti alapellátás*. Budapest, Nemzeti Család- és Szociápolitikai Intézet, pp. 250-253.

Tananyag gyermekfelügyelők, nevelők és nevelőszülők számára – CareComp - Készült az Európa Bizottság Erasmus+ programja keretében 2016.

Tari A. (2012): Kik ezek a gyerekek? A Z generáció az iskolapadban. Fordított szocializáció és netkultúra kamaszkorban. Digitális Nemzedék Konferencia. ELTE, pp.17-24.
http://www.eltereader.hu/media/2014/05/Digitalis_nemzedek_2012_konferenciakotet_READER.pdf(Letöltés: 2018. 05. 01.)

Thomas K. W. - Kilmann R. H. (2002, 2007): *Thomas – Kilmann Conflict Mode Instrument.* Xicom.

Urbán, R. (2009). *A motivációs interjú* In: Demetrovics, Zs. (szerk.): Az addiktológia alapjai III. Eötvös Kiadó, Budapest, 277-294.

Veczkó J. (2007): *Gyermekvédelem pszichológiai és pedagógiai nézőpontból – Társadalmi, család- és gyermekérdekek.* Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó.

Wardhaugh R. (1995): *Szociolingvisztika*. Budapest, Osiris–Századvég.

Ajánlott irodalom

Balázs László – H. Tomesz Tímea – H. Varga Gyula: *A kommunikáció elmélet és gyakorlata* Gramma Kiadó Eger 2013
http://magyar.uni-eger.hu/public/uploads/a-kom-elmelete-es-gyak-teljes-uj-1-_56616f9699242.pdf
(Letöltés: 2018.04.30.)

Bishop S. (2008): *Asszertivitás*. Budapest, Manager Könyvkiadó.

Buda Béla (2012): *Empátia…a beleélés lélektana*. Budapest, L'Harmattan.

Fodor László: *A kommunikáció rejtett kódjai* in: Mészáros Aranka szerk. (2007): Kommunikáció és konfliktusok kezelése a munkahelyen 115-130.

Gordon, Thomas (2017) - P.E.T. A gyereknevelés aranykönyve, Gordon Kiadó Magyarország Kft.

Hadfield S. – Hasson G. (2018): *Asszertivitás - Hogyan érvényesítsük sikeresen az érdekeinket?* Budapest, Scolar Kft.

Liddle, Matt (2009): *Tanítani a Taníthatatlant* – Élménypedagógiai Kézikönyv, Pressley Ridge Magyarország Alapítvány, Budapest

Major Zsolt Balázs – Mészáros Katalin – Tatárné Kapus Éva (2008): *„Fotel vagy karfa" - Gyakorlat- és eszközközpontú nevelés-módszertani kézikönyv gyermekvédelemben, gyerek- és lakásotthonban dolgozók számára* Zenin Business Management, Pest megyei TEGYESZI, Budapest 2008.

Major Zsolt Balázs, Mészáros Katalin, Tatárné Kapus Éva (2011*): Az eltéphetetlen gyökér - Gyakorlati kapaszkodók elveszőfélben lévő családok segítőinek* IRTÓ Bt., PMJVÖ Esztergár Lajos Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálata 2011.

Major Zsolt Balázs - Mészáros Katalin (2017): *Farkas vagy áldozat - Gyakorlatközpontú kézikönyv pedagógusoknak magatartási problémák kezeléséhez és megelőzéséhez* Edge 2000 Kiadó, Budapest, 2017.

Németh E. (2009): *A személyes hatékonyság fejlesztése,* Budapest, BKF-Századvég.

Németh E. (2017): Asszertív kommunikáció. In: Bábosik M. et al. (szerk.*): Vezetés a közjó szolgálatában: közpénzügyi gazdálkodás és menedzsment.* Budapest, Typotex Kiadó.

Pease A. (2014): *Testbeszéd- Gondolatolvasás gesztusokból. Budapest, Park Könyvkiadó.*

Peseschkian Nossrat: *A tudós meg a tevehajcsár* Helikon, Budapest, 1991.

Perczel Forintos D. – Tringer L. (1994): Az asszertív viselkedés fejlesztésének lehetőségei, elméleti áttekintés. *Psychiatria Hungarica,* IX. évf. 6. sz. pp. 583-596.

Rudas János (2001): *Delfi örökösei. Önismereti csoportok –elmélet, módszer, gyakorlatok*. Új mandátum, Budapest

Szekszárdi J. (2005): *Konfliktuskezelési szöveggyűjtemény*. Veszprém, Pannon Egyetemi Kiadó.

Tananyag gyermekfelügyelők, nevelők és nevelőszülők számára – CareComp - Készült az Európa Bizottság Erasmus+ programja keretében 2016.

Vikár György (1999): *Az ifjúkor válságai.* Budapest, Animula Kiadó.

5. Forgatókönyv

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
ELSŐ TOVÁBBKÉPZÉSI NAP				
Délelőtt	45	Bemutatkozás, a továbbképzés indítása		
Délelőtt	10	Témafelvető beszélgetés		
Délelőtt	35	Prezentáció		DIA 1.1.
	15	SZÜNET		
Délelőtt	45	Interaktív előadás, prezentáció		DIA 1.2.
Délelőtt	45	Kérdőív és interaktív előadás	Handout 1.1.	
	15	SZÜNET		
Délelőtt	10	Prezentáció		DIA 1.3
Délelőtt	25	Irányított beszélgetés – demonstráció	Handout 1.2.	
Délelőtt	10	Irányított csoportos megbeszélés		
	30	EBÉDSZÜNET		
Délután	45	Interaktív előadás	Handout 2.1. – oktató számára	
Délután	45	Konzultatív előadás		DIA 2.1.
	15	SZÜNET		
Délután	45	Irányított beszélgetés kiscsoportokban	Handout 2.1.	
Délután	35	Gyakorlat: Empátia teszt	Handout 2.2.	
	15	SZÜNET		
Délután	45	Gyakorlat- kiscsoportos workshop		

Délután	10	A nap tanulságainak rövid összefoglalása		

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
MÁSODIK TOVÁBBKÉPZÉSI NAP				
Délelőtt	5	A nap indítása, hangolódás		
Délelőtt	10	Prezentáció		DIA 3.1.
Délelőtt	5	Konfliktus a munkában	Handout 3.1.	
Délelőtt	20	Konzultatív előadás		DIA 3.2. DIA 3.3.
Délelőtt	10	Interaktív előadás		DIA 3.4.
Délelőtt	45	Konzultatív előadás		DIA 3.5.
	15	SZÜNET		
Délelőtt	25	Konfliktuskezelés szerepjáték	Handout 3.2	
Délelőtt	5	A konfliktuskezelés öt módja	Handout 3.3	
Délelőtt	40	Interaktív előadás (Kérdőív és prezentáció)	Handout 3.4.	DIA 3.6.
	15	SZÜNET		
Délelőtt	45	Prezentáció, konzultatív előadás		DIA 3.7. DIA 3.8. DIA 3.9.
Délelőtt	15	Konzultatív előadás		DIA 3.10.
	30	EBÉDSZÜNET		
Délután	15	Prezentáció		DIA 4.1.
Délután	30	Konzultatív előadás		DIA 4.2.
Délután	10	Agresszív, passzív és asszertív reakciók gyakorlat	Handout 4.1.	

Délután	15	Konzultatív előadás		DIA 4.3.
	15	SZÜNET		
Délután	40	Kiscsoportos gyakorlat	Handout 4.2.	
Délután	25	Önismereti gyakorlat	Handout 4.3.	DIA 4.4
	15	SZÜNET		
Délután	25	Konzultatív előadás		DIA 4.5.
Délután	15	Az asszertív viselkedés gyakorlata		
Délután	10	Én-üzenetek alkalmazása gyakorlat	Handout 4.4.	DIA 4.6.
Délután	10	Asszertív kommunikáció és viselkedés gyakorlat	Handout 4.5.	
Délután	20	Asszertív konfliktuskezelés gyakorlat	Handout 4.6.	DIA 4.7.
Délután	10	A nap tanulságainak rövid összefoglalása		

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
HARMADIK TOVÁBBKÉPZÉSI NAP				
Délelőtt	5	A nap indítása, hangolódás		
Délelőtt	15	Interaktív előadás		
Délelőtt	30	Prezentáció		DIA 5.1.
Délelőtt	40	Prezentáció		DIA 5.2.
Délelőtt	15	SZÜNET		
Délelőtt	25	Interaktív feladatmegoldás kiscsoportban	Handout 5.1.	DIA 5.3.
Délelőtt	20	Konzultatív előadás		DIA 5.4.

Délelőtt	45	Irányított beszélgetés	Handout 5.2.	DIA 5.5.
	15	SZÜNET		
Délelőtt	45	Y, Z és alfa generáció gyakorlat		DIA 5.6.
	30	EBÉDSZÜNET		
Délután	45	Prezentáció	Handout 6.1. – oktató számára	DIA 6.1.
Délután	45	Prezentáció és irányított beszélgetés		DIA 6.2.
	15	SZÜNET		
Délután	20	Gyakorlat: Brainstorming	Handout 6.2. – oktató számára	DIA 6.3.
Délután	25	Gyakorlat	Handout 6.3.	DIA 6.4
Délután	25	Gyakorlat	Handout 6.4. – oktató számára	
Délután	20	Gyakorlat	Handout 6.5- oktató számára	DIA 6.5.
Délután	40	Gyakorlat		DIA 6.6.
Délután	5	A nap tanulságainak rövid összefoglalása		

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
NEGYEDIKTOVÁBBKÉPZÉSI NAP				
Délelőtt	15	A nap indítása, hangolódás		
Délelőtt	45	Prezentáció		DIA 7.1.
Délelőtt	45	Irányított beszélgetés		
Délelőtt	15	SZÜNET		
Délelőtt	35	Kiscsoportos feladatmegoldás	Handout 7.1. – oktató számára	.

Délelőtt	40	Irányított beszélgetés	Handout 7.2.	
	15	SZÜNET		
Délelőtt	45	Egyéni feladatmegoldás	Handout 7.3.	
	30	EBÉDSZÜNET		
	30	Irányított beszélgetés		
	55	Demonstráció		
	15	SZÜNET		
	60	Demonstráció		
	15	SZÜNET		
	45	A továbbképzés zárása Záróteszt kitöltése, értékelése	záróteszt	
	20	Elégedettségmérő kérdőív	kérdőív	
	15	A képzés zárása		