

SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG

SEGÍTŐ SZEREP, EGYÜTTMŰKÖDÉS A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

SEGÍTŐ SZEREP, EGYÜTTMŰKÖDÉS A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

OKTATÓI SEGÉDANYAG

Szerzők

Dr. Billédi Katalin

Dr. Csákvári Judit

Az idegen nyelvű szakirodalom fordításában és a szöveggondozásban közreműködött

Katona Dóra

Rutkai Balázs

Seres Ildikó

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 Szociális humán erőforrás fejlesztése kiemelt projekt

Az EFOP-3.8.2-16-2016-00001 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 számú

Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt keretében készült

Előzmény: TÁMOP-5.4.10-12/1-2012-0001 Szociális képzések rendszerének modernizációja kiemelt projekt keretében elkészült tananyag

szerző: Lénárd Júlia

cím: Segítői szerepem határai (meddig támogató, s mikortól ártó), kiégés megelőzése, kompetenciák és együttműködés

Kiadja Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

1132 Budapest, Visegrádi utca 49.

Telefon: +36 1 769 1704

www.szgyf.gov.hu

Felelős kiadó Bátori Zsolt főigazgató

Budapest, 2017

Tartalom

Bevezetés 6
Első képzési nap 8
Bemutatkozás, a képzés indítása 8
1 Személyes gondoskodást végzők lelki egészségvédelme, segítői foglalkozás és segítő attitűd 8
1.1 A segítő-kliens kapcsolat etikai vonatkozása 8
1.2. A segítő szerep lehetőségei és kockázatai a fogyatékos személyek ellátásban 9
Második képzési nap 12
1.3. A szakember mentális egészségvédelme, megküzdési stratégiák és reziliencia 12
2 A segítő szakember szerepbetöltésének kommunikációs eszköztára, mint kulcskompetencia az együttműködésben 13
2.1 A segítő szakemberrel kapcsolatos elvárások a fogyatékos személyek ellátási területén 13
2.2 John Heron hat-kategóriás intervencióelemzése, valamint használhatósága a személyes gondoskodás során 14
2.3 A hatékony kommunikáció és közlési szándéktípusok a fogyatékos személyek ellátásában 15
Harmadik képzési nap 16
2.4 „Facilitáló” formák 16
2.5 „Irányító/Parancsoló” formák 16
3 Speciális kihívások, jelenségek, helyzetek, tartalmak és a segítő szerep a fogyatékos személyek ellátásban 18
3.1 Kommunikáció teamben. Az aktív együttműködés fejlesztése a kliensek érdekében 18
Negyedik képzési nap 20
3.2 A megváltozott, atipikus élethelyzethez való alkalmazkodás 20
3.3 A segítő szerepe az életesemények kísérésében 21
4 Felhasznált irodalom 23
7 Forgatókönyv 26

Bevezetés

A 40 órás szakmai továbbképzés megtartásához az alábbi anyagok állnak rendelkezésre:

1. **Hallgatói tananyag:**
   - A képzési tartalmak elsajátítását támogató szakmai anyag a résztvevők és képzők számára.
   - A képzés témájához kapcsolódó elméleti ismereteket nyújtja.
   - 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 lista segítségével.

2. **Prezentáció:**
   - A képzés egyes elméleti és gyakorlati elemeinek bemutatását segítő diasorozatok. A prezentáció vetítése segíti a tanfolyam strukturálását, az időkeretek betartását.
   - Az oktatóknak szóló, a diák alatti jegyzetek a gördülékeny tanfolyamvezetést szolgálják.

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

4. **Handoutok, feladatlapok, mellékletek:**
   - A tanfolyamhoz szükséges mellékletek bemutatása.

Ez a dokumentum az Oktatói segédanyag.
A tanfolyam során nem az a cél, hogy a Hallgatói tananyagban található összes elméleti ismeretet elmondja az oktató. A cél az, hogy a felmerülő kérdések, gyakorlatok által az elméleti ismeretanyag azonnal összekacsolódjon a résztvevők mindennapi szakmai munkájával és elgondolkodtassa őket.

A képzés megtartására való felkészüléshez javasolt lépések:
1. Olvassa át részletesen a képzés megtartásához rendelkezésre álló anyagokat, ismerje meg a képzés kontextusát, célját, tartalmát, lehetséges résztvevőit, időkereteit és a képzés megtartásához szükséges feltételeket.
2. Az Oktatói segédanyagot és a rendelkezésre álló prezentációt vagy prezentációkat 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 képzés megtartása előtt olvassa át a Hallgatói segédanyagot is. Ismerje meg, milyen információkhoz jutnak a témából a résztvevők!
4. A képzési feltételek és a forgatókönyv figyelembevételével készüljön fel a képzés megtartására. Gondolja át előre és rögzítse a képzés során bemutatandó példákat.
5. Gondolja végig az időkereteket és a végzendő feladatokat! Fontos hogy mindenre maradjon és jusson idő! Könnyebb lesz ezt átgondolni, miután megismerte a résztvevőket (pl. milyen szakterületről érkeztek, milyen végzettséggel, milyen tapasztalatokkal).
6. Gondolja át a gyakorlatokat! Biztosítsa a tárgyi feltételeket!

7. Gondolja át: a prezentáció vetítését hogyan teszi interaktívvá! Például: amikor már ismeri a résztvevők szakmai tapasztalatát, utalhat ezekre. Ismerve, hogy a résztvevő mely területről érkezett, megkérdezheti, ott mit tapasztalt a téma kapcsán. A ppt-k vetítése közben nem az a cél, hogy a Hallgatói tananyagot szóról szóra elmondja az oktató. A cél: struktúrát adni, figyelmet felhívni, elméleti ismeretek és gyakorlati tapasztalatok között koherenciát alkotni.

Javaslatok a képzés egyes elemeinek megvalósításához:
Elméleti előadás – fontos, hogy az előadások interaktív jellegűek legyenek, amelynek keretében az oktató folyamatosan visszacsatolást kér az elhangzottakkal kapcsolatosan 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 képzésen résztvevő szakemberek a saját szakmaterületük szakértői, számos képzésen, tanfolyamon, műhelymunkán, stb. vettek már részt, várhatóan nagy elvárásokkal érkeznek a képzésre. 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 képzés az aktuális élethelyzetükhöz és munkafeladataikhoz, és hogy hogyan segíti őket a szakmai céljaik elérésében – azaz „mit tudnak ebből használni?”
    - Közvetítsük a résztvevők felé, hogy a gyakorlatok és az elméleti tananyag a résztvevők által alkalmazható lesz majd a valós helyzetekben.
- Elvárják, hogy tiszteljék és partnerként kezeljék őket. Nagyra értékelik, ha a képző tiszteletet mutat az egyén és a tanulási folyamat értékei iránt. Fontos számukra az, hogy a képző építsen a résztvevő szakemberek korábbi, a tanulás szempontjából 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 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 képzés támogató környezetben zajlódjon le.
    - Szólítsunk minden résztvevőt a nevén a képzés ideje alatt.
    - Hallgassuk meg minden résztvevő kérdéseit és véleményeit.
    - Legyünk udvariasak és türelmesek.
    - Biztosítsuk a résztvevőket arról, hogy a hibázások a tanulás részét képezik.
    - 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 képzési nap

Bemutatkozás, a képzés indítása

45 perc gyakorlat

A képzés indítása	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 képzéssel kapcsolatos motivációk - a képzéssel 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 képzés felépítése, a teljesítés feltételei (10 perc)** • A projekt és a képzés 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.

45 perc előadás

1 Személyes gondoskodást végzők lelki egészségvédelme, segítői foglalkozás és segítő attitűd

1.1 A segítő-kliens kapcsolat etikai vonatkozása

SZÜNET

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: Szociális munka Etikai Kódexe	**Instrukciók az oktatónak**
Feladat: a Szociális munka Etikai Kódexének tartalmi feldolgozása A résztvevők 5 kiscsoportra oszlanak, és megvitatják a Szociális munka Etikai Kódexének egy-egy részét. Szempontok: - Értelmezzék az Etikai Kódex pontjainak tartalmát a saját munkájuk szempontjából. Hogyan tud megvalósulni az adott etikai elvárás? - Van-e olyan pont, ami nem érthető, ha igen, melyik pont, és miért? - Emeljék ki a 3 legfontosabb etikai kritériumot, amit személyesen vagy a munka szempontjából kiemelkedően fontosnak tartanak! A kiscsoportos munkát követően közösen megvitatják, hogy milyen tanulságokat fogalmaztak meg a beszélgetés során.	**Handout 1 Szociális munka Etikai Kódexe** Az öt kiscsoportnak ki kell osztani a Szociális munka Etikai Kódexének egy-egy részét (a bekeretezett részek a handoutban): • Alapelvek (8-17. pont) • I. A kliens és a szociális munkás kapcsolata (18-33. pont) • II. A szociális munkás és a szakma kapcsolata (34-39. pont) • III. A szociális munkás és a munkatársak kapcsolata (40-49. pont) • IV. A szociális munkás munkahelyéhez és a társadalomhoz való viszonya (49-57. pont) A közös megbeszélés során a kiscsoportok foglalják össze a megadott szempontok szerint az Etikai Kódex azon részét, amin dolgoztak. A megbeszélésen érdemes • tisztázni a félreérthető pontokat • összegezni a prioritásokat • hangsúlyozni a munkatevékenységek kívánalmait.

45 perc előadás
Fogyatékos emberek jogai

SZÜNET

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: Érzelmi bevonódás	**Instrukciók az oktatónak**

Feladat: az érzelmi bevonódás megvitatása saját munkatapasztalat alapján
A résztvevők párokat alkotva a gyakorlatukból hozott eseteket elemezve beszéljék meg:
- Mely érzelmek jelennek meg az eset kapcsán a kliensben és a segítőben egyaránt?
- Gyűjtsenek eseteket, amelyekben „könnyű”, „átlagos” és „nehéz” kliensekkel van dolguk!
- Írják be a mátrixba (Handout 2-3. oldal):
  ○ hogy milyen érzelmekkel vannak jelen
  ○ és milyen mélységben, azaz milyen mértékű az érzelmi bevonódás
  ○ az átélt érzelmeket szétválogatva írják be aszerint, hogy melyik az, amelyik szakmailag indokolt, és melyik, amelyik nem.
	Handout 2
	A handout
	1. oldal: az érzéseket kell beírni
	2. oldal: a résztvevők egy-egy esetet gyűjtenek és írnak le, „könnyű”, „átlagos”, „nehéz” kliensekkel
	3. oldal: az eseteket és az érzelmi választ tartalmazó mátrix.
	A közös megbeszélés során kerüljön kiemelésre, hogy az empatikus megértés megvalósítása a cél, sem a túlzott érzelmi bevonódás, sem az érzelemmentes távolságtartás nem vezet el a megoldáshoz.

45 perc előadás
1.2. A segítő szerep lehetőségei és kockázatai a fogyatékos személyek ellátásban
Szerepek és határok tisztázottsága

EBÉDSZÜNET

45 perc előadás
Kompetens segítő és kompetens kliens

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: Az emberi működés öt dimenziója	**Instrukciók az oktatónak**
Feladat: a kompetens kliens jellemzőinek elemzése, az emberi működés öt dimenziójának átgondolása a klienskör jellemzőinek vonatkozásában. A résztvevők öt kiscsoportot alkotva az emberi működés öt dimenziójának egyike mentén gyűjtik össze és elemzik a saját klienskörükben felmerülő szempontokat. Válaszaikat a feladatlapra (handoutra) írják fel. Szempontok: • hol helyezkedik el saját klienskörük az adott dimenzió mentén • milyen nehézségek merülnek fel az adott dimenzió kiteljesedése kapcsán, milyen korlátokkal találkoznak • milyen lehetőségek vannak az adott dimenziókban, és ezeket hogyan lehet kiaknázni • milyen támogatást tud a szakember az adott dimenzió kiteljesítéséhez nyújtani A kiscsoportos munka után a téma közös megbeszélése, összegzése történik.	**Handout 3 Az emberi működés öt dimenziója** A handouton öt kártyán található az emberi működés öt dimenziója. Minden dimenzióból (kártyából) a résztvevők számától függően annyi darab kell, ahány főből állnak a csoportok. (A kártyákat előre ki kell vágni és a megfelelő számban előkészíteni.) A résztvevők az összekevert kártyákból húznak egyet, akik azonos kártyát húztak, ők alkotnak egy csoportot. A kiscsoportos munka és a közös megbeszélés alatt is a témához tartozó diát vetítsék ki. A közös megbeszélést az elméleti keret vezesse, cél az elméleti előadás elmélyítése. Amire érdemes a hangsúlyt helyezni: • a dimenziókon végigtekintve mindenki átgondolhatja a saját működését, illetve saját maga számára is megfogalmazhat célokat • mi a szakember felelőssége abban, hogy a kliens minden dimenzióban elérje képességei, lehetősége maximumát.

SZÜNET

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: Az emberi működés öt dimenziójának támogatása	**Instrukciók az oktatónak**

Feladat: annak áttekintése, hogy az emberi működés öt dimenziójának kibontakoztatásához milyen támogatás áll rendelkezésre
Az előző gyakorlat gondolatmenetét folytatva a résztvevők párokat alkotva a dimenziók támogatásának lehetőségeit gondolják végig mind az öt dimenzió mentén.
A feladatlapra (handout) mind az öt dimenzió kapcsán
• leírják, hogy saját munkahelyükön milyen támogatás áll a rendelkezésre
• megbeszélik, hogy
  ○ mi a szakember felelőssége, hogy megkapják a kliensek ezeket a támogatásokat
  ○ hogyan tudja ő ezt nyújtani
  ○ mi a kliens felelőssége abban, hogy hasznosítani tudja a támogatást és rendelkezik-e a kliens ehhez megfelelő énerővel.
A páros munkát közös megbeszélés követi.
	Handout 4 Az emberi működés öt dimenziójának támogatása
	A közös megbeszélés célja:
	• az általánosítható tapasztalatok megfogalmazása
	• annak megfogalmazása, hogy mi a szakember felelőssége
	  ○ felelős a kliensért
	  ○ felelős azért, hogy a kliens megkapja a támogatásokat
	  ○ felelőssége, hogy a kliens autonómiáját elősegítse
	• meg kell fogalmazni a kliens felelősségét is.

45 perc előadás
Felelősség és autonómia

A nap tanulságainak rövid összefoglalása

Gyakorlat	**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.

Második képzési nap

A nap indítása, ráhangolódás

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

45 perc előadás

1.3. A szakember mentális egészségvédelme, megküzdési stratégiák és reziliencia

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: Reziliencia	Instrukciók az oktatónak
Feladat: a reziliencia fogalmának átgondolása, a személyes reziliencia felmérése A résztvevők egyénileg kitöltik a reziliencia kérdőívet. A kérdőív egyéni kitöltését közös megbeszélés követi. Feladat: a reziliencia fejlesztési lehetőségeinek átgondolása. A résztvevők kézhez kapják az Út a rezilienciához: a reziliencia fejlesztésének tíz módja című handoutot, és mérlegelik: • Melyik ajánlást gondolják megvalósíthatónak?	**Handout 5 Reziliencia kérdőív** A kérdőív: a tíztételes reziliencia kérdőív magyar változata. • A válaszolónak meg kell jelölni minden állításnál, hogy milyen mértékben volt jellemző rá az adott kijelentés az elmúlt hónapban. • A kérdőív nem tartalmaz fordított állításokat. A közös megbeszélés térjen ki az alábbiakra: • Kinek milyen tanulságokkal szolgált a kérdőív kitöltése és a kapott eredmény? • A reziliencia fogalom ismeretében mennyire tartják érvényesnek a kérdőív eredményét saját magukra? • Konkrét példák, helyzetek, események mentén hogyan tudják tetten érni saját reziliens működésüket? • Milyen lehetőségeket látnak munkájuk során a rájuk bízott kliensek rezilienciájának erősítésére? A kérdőív megbeszélését követően a téma folytatásaként a résztvevők megvitatják a reziliencia fejlesztésének tíz módját. A megbeszélés térjen ki: • Melyik ajánlást gondolják megvalósíthatónak? • Milyen lehetőségeket látnak munkájuk során a rájuk bízott kliensek rezilienciájának erősítésére?

SZÜNET

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: Megküzdés	Instrukciók az oktatónak
Feladat: a megküzdési stratégiák átgondolása, saját megküzdési stratégiák mérlegelése A résztvevők egyénileg kitöltik a megküzdési módok kérdőívet. A kérdőív egyéni kitöltését közös megbeszélés követi.	**Handout 6 Megküzdési módok kérdőív** A kérdőív a megküzdési módok kérdőív 22 tételes magyar változata. A kérdőív alskálái: • Problémaelemzés • Céltudatos cselekvés • Érzelmi indíttatású cselekvés • Alkalmazkodás • Segítségkérés • Érzelmi egyensúly keresése • Visszahúzódás A közös megbeszélés térjen ki: • Kinek milyen tanulságokkal szolgált a kérdőív kitöltése és a kapott eredmény? • Mennyire tartják érvényesnek a kérdőív eredményét saját magukra? • Konkrét példák, helyzetek, események alapján hogyan tudják tetten érni saját megküzdési stratégiákat? • Milyen lehetőségeket látnak munkájuk során a rájuk bízott kliensek megküzdési stratégiái kialakítására, erősítésére?

45 perc előadás

2 A segítő szakember szerepbetöltésének kommunikációs eszköztára, mint kulcskompetencia az együttműködésben

2.1 A segítő szakemberrel kapcsolatos elvárások a fogyatékos személyek ellátási területén

SZÜNET

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: Hatékony kommunikáció	Instrukciók az oktatónak
Feladat: A fogyatékos emberekkel folytatott kommunikáció specifikumainak áttekintése - A résztvevők négyfős csoportot alkotva egy-egy esetleírást kapnak (handout) - Az eset megbeszélése után fogalmazzanak meg egy párbeszédet (az esetet jelenítsék meg a párbeszédben) a handouton szereplő szempontsor segítségével. - A felkészülés után (előzetes egyeztetés alapján) két csoporttag „turnéra” indul, és előadják egy másik csoport két megfigyelő tagjának párbeszédüket (a megfigyelési szempontsor ugyanaz, mint amit a párbeszéd elkészítéséhez használtak) - A gyakorlatot közös megbeszélés zárja le.	**Handout 7 Hatékony kommunikáció** A gyakorlat lépései: • négy fő megbeszéli az esetet • Kliens-szakember párbeszéd megfogalmazása • A csoport két tagja a tőlük jobbra lévő csoport ott maradó két megfigyelő tagjához csatlakozik (körforgás szerűen, „turné”) • A párbeszéd bemutatása és megfigyelése • Közös megbeszélés A közös megbeszélés szempontjai: • A szereplők mondják el, hogy milyen élmény volt a szerepjáték • A megfigyelők számoljanak be megfigyeléseikről • Milyen általánosítható tapasztalatok fogalmazhatók meg?

45 perc előadás

2.2 John Heron hat-kategóriás intervencióelemzése, valamint használhatósága a személyes gondoskodás során

A konzultációs beavatkozás hat kategóriája

EBÉDSZÜNET

45 perc előadás

John Heron modelljének használhatósága a személyes gondoskodás során

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: A segítői beavatkozás célja	**Instrukciók az oktatónak**
Feladat: az érzelmi intelligencia fogalmának átgondolása, a személyes érzelmi intelligencia felmérése. A résztvevők egyénileg kitöltik az érzelmi intelligencia skálát. A kérdőív egyéni kitöltését közös megbeszélés követi. Feladat: azon kliens-jellemzők átgondolása, amelyek a beavatkozás ideális céljaként határozhatók meg. A résztvevők párokat alkotva a 12 kliens-jellemző közül egyet elemeznek • önmagukat miként jellemeznék • klienseikre mi jellemző A páros munkát közös megbeszélés zárja.	**Handout 8 A segítői beavatkozás célja** A kérdőív: a Wong és Law érzelmi intelligencia skála magyar változata (WLEIS-HU)[1] • A válaszolónak meg kell jelölni minden állításnál, hogy milyen mértékben jellemző rá az adott kijelentés • A kérdőív nem tartalmaz fordított tételeket A négy alskála: • Saját érzelmek értékelése • Mások érzelmeinek értékelése • Érzelmek hasznosítása • Érzelmek irányítása A közös megbeszélés térjen ki az alábbiakra: • Kinek milyen tanulságokkal szolgált a kérdőív kitöltése és a kapott eredmény? • Mennyire tartják érvényesnek a kérdőív eredményét saját magukra? • Konkrét példák, helyzetek, események mentén hogyan tudják tetten érni saját érzelmi intelligenciájukat? A kérdőív megbeszélését követően a téma folytatásaként a résztvevők megvitatják a segítő beavatkozás ideális eredményeként megvalósuló12 kliens-jellemzőt. • Önirányítás és együttműködés • Tájékozott ítéletalkotás és nyitott kommunikáció • Önfejlesztés és társas kapcsolatok • Érzelmi kompetencia és interperszonális érzékenység • Önismeret és társas folyamatok megértése • Saját maga méltánylása és mások elismerése A megbeszélés térjen ki: • Milyen lehetőségeket látnak munkájuk során a rájuk bízott kliensek esetében a kliens-jellemzők erősítésére?

SZÜNET

[1] Wong és Law Érzelmi Intelligencia Skála magyar változata (WLEIS-HU) In Szabó A., Kun B., Urbán R. és Demetrovics Zs. (2011). Kezdeti eredmények a Wong és Law Érzelmi Intelligencia Skála (WLEIS-HU) hazai alkalmazásával. *Mentálhigiéné és Pszichoszomatika, 12* (2011) 1, 1-15.

45 perc előadás

2.3 A hatékony kommunikáció és közlési szándéktípusok a fogyatékos személyek ellátásában

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: A konzultációs beavatkozás hat kategóriája	**Instrukciók az oktatónak**
Feladat: a konzultációs beavatkozás hat kategóriájának személyes vonatkozásainak elemzése. A résztvevők a konzultációs beavatkozás 6 kategóriájára saját személyes életükben előfordult tapasztalatokat írnak a handoutra - életük eddigi tapasztalatai alapján, főleg a családi és intézményi (pl. iskola) kommunikációból hozzanak a feléjük irányuló kommunikációból példákat, mondatokat a 6 kategóriára Az egyéni munkát közös megbeszélés követi.	**Handout 9 A konzultációs beavatkozás hat kategóriája** A konzultációs beavatkozás hat kategóriája: - Irányító (parancsoló) formák: Utasító; Informatív; Konfrontáló - Facilitáló (segítő) formák: Katartikus; Katalizáló; Támogató A közös megbeszélés szempontjai: - Melyik kategóriára találtak könnyen és sok példát? - Melyik kategóriára találtak nehezebben példát? - Melyik beavatkozási módról gondolják, hogy előre vitte, vagy nem vitte előre őket? - Melyik példa volt megítélésük szerint helyénvaló és melyik helyett lett volna szerencsésebb egy másik kategória alkalmazása?

A nap tanulságainak rövid összefoglalása

Gyakorlat	**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.

Harmadik képzési nap

A nap indítása, ráhangolódás

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Ki mit vár a mai naptól? Képzés felénél tartunk, hogyan értékelik az elmúlt két napot?	• Figyeljen arra, hogy mindenki szóhoz jusson! • Csak 1-1 gondolat rövid megfogalmazására van idő.

45 perc előadás

2.4 „Facilitáló"formák

Katalizáló

45 perc előadás

Katartikus, támogató

SZÜNET

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: A beavatkozás facilitáló (segítő) formái	Instrukciók az oktatónak
Feladat: a beavatkozás facilitáló (segítő) formáinak átgondolása. A résztvevők párokban áttekintik a facilitáló formák eszközeit, és mérlegelik, hogy • Melyik az az eszköz, amelyik ismerős, amit alkalmaznak munkájuk során? • Melyik az az eszköz, amelyiket alkalmazhatónak tartják? Milyen helyzetekben? • Melyik az az eszköz, amelyik a munkájukban nem alkalmazható? A páros munkát közös megbeszélés követi.	**Handout 10 A beavatkozás facilitáló (segítő) formái** Lista a beavatkozás formáiról A résztvevők írják be a táblázatba soronként az alábbi jelek egyikét: • az eszközt használja: ✓ • az eszközt nem használja, de érdemes lenne: ☺ • az eszközt nem használja, de munkája nem is teszi lehetővé: X A közös megbeszélés célja: az általánosítható tanulságok megfogalmazása a kérdések mentén • Melyik az az eszköz, amelyik ismerős, amit alkalmaznak munkájuk során? • Melyik az az eszköz, amelyiket alkalmazhatónak tartják? Milyen helyzetekben? • Melyik az az eszköz, amelyik a munkájukban nem alkalmazható? Miért? Hogyan, milyen változtatásokkal lehetne beépíteni munkájukba?

45 perc előadás

2.5 „Irányító/Parancsoló" formák

Informatív, utasító, konfrontáló

SZÜNET

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: A beavatkozás irányító (parancsoló) formái	**Instrukciók az oktatónak**
Feladat: a beavatkozás irányító (parancsoló) formáinak átgondolása. A résztvevők párokban áttekintik az irányító formák eszközeit, és mérlegelik, hogy • Melyik az az eszköz, amelyik ismerős, amit alkalmaznak munkájuk során? • Melyik az az eszköz, amelyiket alkalmazhatónak tartják? Milyen helyzetekben? • Melyik az az eszköz, amelyik a munkájukban nem alkalmazható? A páros munkát közös megbeszélés követi.	**Handout 11 A beavatkozás irányító (parancsoló) formái** Lista a beavatkozás formáiról • az eszközt használja: ✓ • az eszközt nem használja, de érdemes lenne: ☺ • az eszközt nem használja, de munkája nem is teszi lehetővé: X A közös megbeszélés célja: az általánosítható tanulságok megfogalmazása a kérdések mentén • Melyik az az eszköz, amelyik ismerős, amit alkalmaznak munkájuk során? • Melyik az az eszköz, amelyiket alkalmazhatónak tartják? Milyen helyzetekben? • Melyik az az eszköz, amelyik a munkájukban nem alkalmazható? Miért? Hogyan, milyen változtatásokkal lehetne beépíteni munkájukba?

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: A beavatkozás hat formájának alkalmazása	**Instrukciók az oktatónak**
Feladat: a beavatkozás hat formájának megvitatása a résztvevők saját gyakorlata szempontjából. A résztvevők kiscsoportokat alkotva a korábbi feladatban már használt esetleírások kapcsán megvitatják, hogy egy ideális interakció esetén melyik beavatkozási forma alkalmazható és hogyan. • a klienssel való kommunikáció során • a hozzátartozókkal való kommunikáció során A kiscsoportos munkát közös megbeszélés zárja le.	**Handout 12 A beavatkozás hat formájának alkalmazása** Esetleírások a korábbi gyakorlatból (Handout 7, második képzési nap) A kiscsoportok a korábbi feladathoz hasonlóan szerveződnek, ugyanazok a csoporttagok ugyanazokon az eseteken dolgoznak. Minden csoport egy beavatkozási formára fókuszáljon, amit előzetesen egyeztetni kell. A közös megbeszélés térjen ki: - A résztvevők miben látják jól működőnek ezt a modellt? - Hogyan tudják hasznosítani a hozzátartozókkal való kommunikációban?

EBÉDSZÜNET

3 Speciális kihívások, jelenségek, helyzetek, tartalmak és a segítő szerep a fogyatékos személyek ellátásban

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: A team munka jellemzői	**Instrukciók az oktatónak**
Feladat: a team munka jellemzőinek, a team kommunikációjának elemzése. A résztvevők kiscsoportokban megvitatják a team munka öt jellemzőjét (A team munka öt K-ja). • Miben tudják saját munkájukban tetten érni az öt jellemzőt? • Milyen kommunikációs fordulatok tartoznak az egyes jellemzőkhöz? A kiscsoportos munkát követően közös megbeszélés.	**Handout 13 A team munka jellemzői** A team munka öt K-ja • kommunikáció • kurázsi (bátorság) • kooperáció (együttműködés) • kreativitás • kíváncsiság A közös megbeszélés szempontjai: • A résztvevőknek milyen tapasztalatai vannak a team munkával kapcsolatban? • Hogyan jelenik meg az öt jellemző? • Mi és hogyan biztosítja a team munka eredményességét?

45 perc előadás

3.1 Kommunikáció teamben. Az aktív együttműködés fejlesztése a kliensek érdekében

Kommunikáció teamben

SZÜNET

45 perc előadás

Az aktív együttműködés fejlesztése

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: A team számára hasznos szerepek	**Instrukciók az oktatónak**
Feladat: A team számára hasznos szerepek elemzése, teamben betöltött feladatuk megértése. A résztvevők a handouton szereplő listáról kiválasztják azt, amelyik szerep saját magukra illik. Ezt követően alakítsanak ki 4-5 fős csoportokat úgy, hogy egy szerepből csak egy legyen az adott csoportban. Válasszanak saját munkatapasztalatukból egy teammunka helyzetet, vizsgálják meg, • hogy az általuk betöltött szerepek hogyan lendítenék előre a team munkáját, • a hiányzó szerepek milyen hátrányt eredményeznének.	**Handout 14 A team számára hasznos szerepek** A csoportok kialakításánál szükség esetén cserék is szükségesek a heterogén csoportok kialakításához, illetve, ha egy szerepből hatnál több is van, akkor megengedett, hogy egy csoportba két azonos szerep kerüljön. A közös megbeszélés szempontjai: • A csoportok összetétele hogyan alakította a team munkát? • Hány teljes teamet lehetne összeállítani a jelenlévőkből? • Milyen szerepekből van kevés? • Melyik szerepből van túl sok?

A nap tanulságainak rövid összefoglalása

Gyakorlat	**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.

Negyedik képzési nap

A nap indítása, ráhangolódás

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Ki mit vár a mai naptól? Képzés utolsó napjának kezdetén tartunk, hogyan értékelik az elmúlt három napot?	• Figyeljen arra, hogy mindenki szóhoz jusson! • Csak 1-1 gondolat rövid megfogalmazására van idő.

45 perc előadás

3.2 A megváltozott, atipikus élethelyzethez való alkalmazkodás

Veleszületett fogyatékosság – Énkép, identitásalakulás

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: A pozitív identitás fejlesztése	Instrukciók az oktatónak
Feladat: A pozitív identitás elemeinek megbeszélése: • az egyes identitás elemek személyes és szakmai tartalmának összegyűjtése • egy-egy saját kliens pozitív identitásának elemei, a fejlesztés lehetőségei	**Handout 15 A pozitív identitás fejlesztése** Alakítsanak ki a részvevőkből hét csoportot, ossza ki a szétvágott hét identitáselemet (1. oldal) • A 2. oldal táblázata alapján a kiscsoportok gondolják át az identitáselemeket (1) személyes és szakmai, valamint (2) a kliens vonatkozásában: – milyen mértékű az adott területen az elköteleződések mélysége, száma – mennyire kialakulatlan, rögzült, lezárt vagy diffúz az adott terület – az adott terület mekkora részt foglal el a teljes identitásban (tortadiagramon ábrázolják). • A handout 3. oldala segítségével a résztvevők egyénileg töltsék ki az identitásalakulás szempontjából fontos három faktor személyes vonatkozásait. • Nagycsoportban beszéljék meg, hogy a három faktor (megterhelő életesemények, erősségek, pozitív történések) hogyan van jelen a kliensek identitásalakulásában. Milyen (szakember) támogatással járulhatnak hozzá a kliensek pozitív identitásának alakításához.

SZÜNET

45 perc előadás

Veleszületett fogyatékosság – Az adaptív funkcionálás legjobb szintjének elérése

45 perc előadás

Szerzett fogyatékosság – Pszichoszociális alkalmazkodás

SZÜNET

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: A pszichológiai immunrendszer	**Instrukciók az oktatónak**
Feladat: A pozitivitás tíz formájának páros megbeszélése, saját és kliens példák gyűjtése, prioritási sorrend felállítása.	**Handout 16 A pszichológiai immunrendszer** • Alakítsanak párokat a résztvevők és a handout 1. oldalán található pozitivitás elemek és „mérleg” segítségével gyűjtsék össze, hogy saját életükben, illetve klienseik életében mely tényezők milyen súllyal, gyakorisággal, példákkal vannak jelen. • A 2. oldal a pszichológiai immunrendszer felépítését ábrázolja a Pszichológiai Immunkompetencia Kérdőív (PIK) faktorai alapján. • Az előadás elméleti tartalmának és a pszichológiai immunrendszer szerkezetének áttanulmányozása után – tisztázzák az egyes elemek tartalmát, – hozzanak konkrét példákat az egyes elemekre és – gyűjtsenek ötleteket, hogy szakmai munkájuk során hogyan tudnák klienseik pszichológiai immunrendszerének működését, fejlődését támogatni.

45 perc előadás
Szerzett fogyatékosság – A segítés lehetőségei

EBÉDSZÜNET

3.3 A segítő szerepe az életesemények kísérésében

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: Szerepek és feladatok	**Instrukciók az oktatónak**
Feladat: Gondolattérkép rajzolása azokról a szerepekről és feladatokról, melyet a segítő szakember a fogyatékos személyek ellátásában betölt. A feladat első fázisában kiscsoportos formában kulcsszavakat gyűjtenek a résztvevők arra vonatkozóan, ami a jelenlegi szakmai munkájukkal kapcsolatban eszükbe jut, majd ezeket a kulcsszavakat rendezik el annak megfelelően, hogy inkább a **kliens jellemzői**hez kapcsolódnak, a **saját szerepük, feladatuk** része vagy a **hozzátartozók**kal, **társszakmák**kal, egyéb szolgáltatókkal való együttműködés témáját jellemzik.	**Handout 17 Szerepek és feladatok** • A handout kiindulópontként szolgál, nagyobb papír, több szín is bátran használható. • 3 fős kiscsoportokban vagy párban kezdjék el a résztvevők összegyűjteni a jelenlegi feladataikkal kapcsolatos kulcsszavakat. • A handouton hozzanak létre egy gondolattérképet ezeknek a kulcsszavaknak a hálózatával. • Nagycsoportban beszéljék meg a gyakorlat tapasztalatait.

45 perc előadás
Az intervenció és a hozzátartozókkal való együttműködés lehetőségei

SZÜNET

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: Ellátási modellek és intervenciós célok	**Instrukciók az oktatónak**
Feladat: A táradalom közvélekedése, egy adott közösség írott és íratlan normái minden időben meghatározták a fogyatékos személyekkel való bánásmódot, az intézményi környezetet, az intervenció lehetőségeit, eszközeit. A gyakorlat során a résztvevők közösen tekintsenek át két ellátási modellt és párban gyűjtsék össze, hogy az egyes ellátási modellek, azok lépései, attitűdje, filozófiája milyen szakmai intervenciókat tesz, tenne lehetővé. A társadalmi modellnek mik az előnyei.	**Handout 18 Ellátási modellek és intervenciós célok** • Közös beszélgetés során ismerjék meg a hagyományos és a társadalmi modell jellemzőit. gondolják át mindkét modellben a segítő szereplehetőségeit és a kliens fejlődésére gyakorolt hatást. • Páros munkában gyűjtsék össze, hogy az egyes ellátási modellek milyen intervenciósa stratégiákat, hozzáállást, eszközöket tesznek lehetővé. • Osszák meg egymással az összegyűjtött tartalmakat.

45 perc gyakorlat

Gyakorlat: A képzés lezárása, értékelése	**Instrukciók az oktatónak**
Záróteszt kitöltése: a csoport tagjai kitöltik a zárótesztet. (25 perc) A csoportvezető kiértékeli a teszteket, amíg a csoport kitölti az elégedettségmérő kérdőívet. A képzés értékelése. (20 perc)	Ügyeljen a megadott időkeret betartására!

4 Felhasznált irodalom

A Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kollégiuma által 2015-16-ban átdolgozott Szociális munka Etikai Kódexe. Elfogadta a Szociális Szakmai Szövetség Küldöttgyűlése 2016. április 15-én. [online] http://www.3sz.hu/sites/default/files/Etikai.pdf (2017. 05.25.)

Amerikai Pszichológiai Társaság http://www.apa.org/helpcenter/road-resilience.aspx [online] http://www.appleseeds.org/PDF%20Files/11-12/10-Ways-Build-Resilience_APA.pdf (2017. 02. 23)

Alkalmazott pszichológia, 2015, 15(1) p. 136.

Allport, G. W. (1985). *A személyiség alakulása.* Budapest: Gondolat Kiadó

Andok F. és Tímár Sz. (2002). Dilemmák a szociális munkában. *Esély, 2002*(4), 85-98.

Atkinson R. C. et al. (2005): *Pszichológia.* Budapest: Osiris Kiadó

Barlai R. (1997). Egyéni hatékonyság. In Barlai R. és Szatmáriné Balogh M. (szerk.) (1997): *Önismeret, kommunikáció, csoportjelenségek dióhéjban.* Budapest: Külkereskedelmi Főiskola.

Belbin, M. (2003). *A team avagy az együttműködő csoport.* Budapest: Edge 2000 Kft.

Fekete S. (1991). Segítő foglalkozások kockázatai – Helfer szindróma és burnout jelenség. *Psychiatria Hungarica*, 1991. 1. sz. 17-29.

Forgács J. (1994). *A társas érintkezés pszichológiája.* Budapest: Gondolat Könyvkiadó

Fonyó I. és Pajor A. (szerk.) (2000). *Fejezetek a konzultáció pszichológiájának témaköréből.* Budapest: Eötvös Loránd Tudományegyetem Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Főiskolai Kar.

Fülöpné Mezei A. és Kovács I. (2009). *Fogyatékos személyek jogai és jogsérelmei.* Jogvédelmi füzetek sorozat, 9. szám, második kiadás. Budapest: Betegjogi, Ellátottjogi és Gyermekjogi Közalapítvány. Letöltve: 2017. 05. 25-én: http://tarhely.sokoldal.hu/frimjakab/fajlok/sajat-honlap-ingyen--sokoldal_hu-fogy.pdf

Gordon, T. (1997). *A tanári hatékonyság fejlesztése.* Budapest: Assertiv Kiadó

Gordon, T. (2001). *Emberi kapcsolatok.* Budapest: Assertiv Kiadó

Gordos E. (2010). A team munka, az esetmegbeszélés szerepe a lelki egészségvédelemben. In Kovács I. és Heidl B. (szerk.) (2010). *A szociális szakemberek mentálhigiénés lehetőségei és azokat segítő programok, szervezeti rendszerek.* A kiadvány a TÁMOP 5.4.2. kiemelt projekt 4. alprogramja Szociális Füzetek sorozatának 2010/4. száma. Budapest: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal. Letöltve: 2017. 06. 12-én: http://szocialisportal.hu/documents/10181/69522/full_tamop_542_szocialis_4.pdf/ab0e1083-ae2a-4f12-8eb4-566bb0ecd105

Gruiz K. (2009). *Mentális akadálymentesítés. Elvek, etika, gyakorlat.* Budapest: Down Alapítvány.

Hawkins, P. and Shohet, R. (1992). *Supervision in the helping professions: An individual, group and organizational approach.* Buckingham: Open University Press.

Heron, J. (1990). Beavatkozási lehetőségek a segítő kapcsolatban. In Ritoókné Ádám M. (szerk.) (1992). *A tanácsadás pszichológiája.* Szöveggyűjtemény: kézirat. Budapest: TankönyvKiadó

Heron, J. (2001). *Helping the Client. A Creative Practical Guide.* 5th Edition. London; Newbury Park: Sage Publications.

Ivey, A. E. és Lynn, S. D. (1990). *Tanácsadás és pszichoterápia.* A szerzők Counseling and Psychotherapy c. könyvének egyes fejezetei. Kézirat. Budapest: Orvostovábbképző Egyetem.

Ivey, A. E., Pedersen, P. B. és Ivey, M. B. (2007a). Odafigyelő magatartás. A meghallgatás készségének alapja. In Billédi K., Csákvári J. (szerk.) (2007). *Látássérült személyek elemi rehabilitációja 1. Felkészülés a rehabilitációs tevékenységre.* Budapest: ELTE BGGYFK.

Ivey, A. E., Pedersen, P. B. és Ivey, M. B. (2007b). A személyközi ráhatás készségei és stratégiái, első rész. Odafigyelés, értelmezés-átkeretezés, az énfeltárás alkalmazása és visszajelzések adása. In Billédi K., Csákvári J. (szerk.) (2007). *Látássérült személyek elemi rehabilitációja VI. Rehabilitáció és pszichológia, készségfejlesztés.* Budapest: ELTE BGGYFK.

Járai R. et al. (2015): A Connor-Davidson reziliencia kérdőív 10 itemes változatának jellemzői.

Ways of Coping, Folkman, S. - Lazarus, R. S. (1980), ford.: Kopp M. - Skrabski Á. In Kopp M. és Skrabski Á. (1992). *Magyar lelkiállapot*. Budapest, Végeken Alapítvány.

Kollár J. (2016). Kommunikáció az egészségügyi teamen belül: orvosok és szakdolgozók. *Orvosi Hetilap, 157.* évfolyam, 17. szám 659–663.

Kovács J. (2007a). A segítő kapcsolat etikai vonatkozásai. *Embertárs, 2007*(1), 52-64.

Kovács J. (2007b). *Bioetikai kérdések a pszichiátriában és a pszichoterápiában.* Budapest: Medicina KönyvKiadó

Kovács J. és Réthey J. (2016). „…Kisebb morális státusúnak tekintik őket…" In Zászkaliczky P. és Verdes T. (szerk.) (2016). Tágabb értelemben vett gyógypedagógia. A fogyatékosság jelensége a gyógypedagógia határtudományaiban. 2. kiadás. Budapest: ELTE BGGYK: ELTE Eötvös Kiadó

Kovács M. (2006): A kiégés jelensége a kutatási eredmények tükrében. *LAM (Lege Artis Medicinae) 2006; 16*(11) Letöltve: 2017. 01. 21-én: http://www.elitmed.hu/upload/pdf/a_kieges_jelensege_a_kutatasi_eredmenyek_tukreben-527.pdf

Kozma J. (1998). A szociális munkás szakmai és egyéni fejlődése. In Kozma J. (szerk.) (1998). *Kézikönyv szociális munkásoknak.* Budapest: Szociális Szakmai Szövetség.

Könczei Gy. (1992). *Fogyatékosok a társadalomban.* Budapest: Gondolat Kiadó

Kulcsár Zs: (1998). *Egészségpszichológia.* Budapest: ELTE Eötvös Kiadó

Kullmann L. és Verseghi A. (2013). Etikai kérdések a rehabilitációs medicinában. *Rehabilitáció, 2013; 23*(1–2), 2–15.

Mándi N. és Fekete S. (2014): A segítő krízise. In Csürke et al. (szerk.) (2014): *Mindennapi kríziseink. A lélektani krízis és a krízisintervenció kézikönyve.* Budapest: Oriold és Társai Kiadó

Norfolk, D. (1997). *Stresszkalauz.* Budapest: Bagolyvár KönyvKiadó

Oláh A. (2005). *Érzelmek, megküzdés és optimális élmény. Belső világunk megismerésének módszerei.* Budapest: Trefort Kiadó

Pikó B. (2007). A pozitív gondolkodás szerepe az egészség megtartásában. In Kállai J., Varga J. és Oláh A. (2007). *Egészségpszichológia a gyakorlatban.* Budapest: Medicina Könyvkiadó Zrt.

Pintér G. (2005). A klinikai szakpszichológia részvétele a mentálhigiéné interdiszciplináris tevékenységrendszerében. In Bagdy E. és Túry F. (szerk.) (2005). *A klinikai és mentálhigiéniai szakpszichológia szakmai protokollja.* Budapest.

Rogers, C. R. (2006). *Valakivé válni: a személyiség születése.* Budapest: Edge 2000 Kiadó

Selye J. (1976). *Stressz distressz nélkül.* Budapest: Akadémiai Kiadó

Szabó L. (2016). Az esetmenedzseri tevékenység jelenléte és dilemmái a hazai szociális munkában. *Párbeszéd, 3*(2), [online] http://parbeszed.lib.unideb.hu/file/2/577cf241bd849/szerzo/SZABo__esetmenedzser.pdfhttp://parbeszed.lib.unideb.hu/megjelent/html/577cf241bd849 (2017. 05. 25.9

Ruzsa Á. É. (2015). Hatos-Fogat. Tanácsadói (tanácsadó-segítő) képzést támogató gyakorló és szupervíziós modell. John Heron, Hat kategóriájú felajánlások elemzése írása és modellje alapján. In Síklaki I., Ruzsa Á. É. és Monoszlainé Bors Á. (2015). *IT tanácsadói készségek.* Jegyzet. NKE IT képzés. Letöltve: 2017. 05. 25-én: http://docplayer.hu/18004497-It-tanacsadoi-keszsegek-jegyzet-2015-keszitette-dr-siklaki-istvan-ruzsa-agota-eva-monoszlaine-bors-agnes-nke-it-kepzes.html

Smith, E. R. és Mackie, D. M. (2002). *Szociálpszichológia.* Budapest: Osiris Kiadó

Szociális munka etikai kódexe. A Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kollégiuma által 2015-16-ban átdolgozott szociális munka etikai kódexe. Elfogadta a Szociális Szakmai Szövetség Küldöttgyűlése 2016. április 15-én. Letöltve: 2017. 05. 25-én: http://www.3sz.hu/sites/default/files/Etikai.pdf

Tomcsányi T. és Fodor L. (1990). Segítő kapcsolat, segítő szindróma, segítő identitás. In Jelenits I. és Tomcsányi T. (szerk.) (1990). *Egymás közt - egymásért.* Budapest: Híd Családsegítő Központ.

Zastrow, C. (1995). Mit tegyünk, hogy a szociális munka élvezetes hivatás legyen? *Esély, 1995*(1), 62-81. o.

5 Forgatókönyv

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
ELSŐ KÉPZÉSI NAP				
8:00-9:30 (2x45 perc)	45	Bemutatkozás, a képzés indítása		
	45	1 Személyes gondoskodást végzők lelki egészségvédelme, segítői foglalkozás és segítő attitűd 1.1 A segítő-kliens kapcsolat etikai vonatkozása (előadás)		
15 perc	15	SZÜNET		
9:45-11:15 (2x45 perc)	45	Szociális munka Etikai Kódexe gyakorlat	1 Szociális munka Etikai Kódexe	
	45	Fogyatékos emberek jogai (előadás)		
15 perc	15	SZÜNET		
11:30-13:00 (2x45 perc)	45	Érzelmi bevonódás	2 Érzelmi bevonódás	
	45	1.2. A segítő szerep lehetőségei és kockázatai a fogyatékos személyek ellátásban Szerepek és határok tisztázottsága (előadás)		
13:00-13:30	30	EBÉDSZÜNET		
13:30-15:00 (2x45 perc)	45	Kompetens segítő és kompetens kliens (előadás)		
	45	Az emberi működés öt dimenziója	3 Az emberi működés öt dimenziója	
15 perc	15	SZÜNET		
15:15-16:45 (2x45 perc)	45	Az emberi működés öt dimenziójának támogatása	4 Az emberi működés öt dimenziójának támogatása	
	45	Felelősség és autonómia (előadás)		
		A nap tanulságainak rövid összefoglalása		

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
MÁSODIK KÉPZÉSI NAP				
8:00-9:30 (2x45 perc)	45	A nap indítása, ráhangolódás 1.3. A szakember mentális egészségvédelme, megküzdési stratégiák és reziliencia (előadás)		
	45	Reziliencia kérdőív	5 Reziliencia kérdőív	
15 perc	15	SZÜNET		
9:45-11:15 (2x45 perc)	45	Megküzdési módok kérdőív	6 Megküzdési módok kérdőív	
	45	2 A segítő szakember szerepbetöltésének kommunikációs eszköztára, mint kulcskompetencia az együttműködésben 2.1 A segítő szakemberrel kapcsolatos elvárások a fogyatékos személyek ellátási területén (előadás)		
15 perc	15	SZÜNET		
11:30-13:00 (2x45 perc)	45	Hatékony kommunikáció	7 Hatékony kommunikáció	
	45	2.2 John Heron hat-kategóriás intervencióelemzése, valamint használhatósága a személyes gondoskodás során. A konzultációs beavatkozás hat kategóriája (előadás)		
13:00-13:30	30	EBÉDSZÜNET		
13:30-15:00 (2x45 perc)	45	John Heron modelljének használhatósága a személyes gondoskodás során (előadás)		
	45	A segítői beavatkozás célja	8 A segítői beavatkozás célja	
15 perc	15	SZÜNET		
15:15-16:45 (2x45 perc)	45	2.3 A hatékony kommunikáció és közlési szándéktípusok a fogyatékos személyek ellátásában (előadás)		
	45	A konzultációs beavatkozás hat kategóriája	9 A konzultációs beavatkozás hat kategóriája	
		A nap tanulságainak rövid összefoglalása		

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
HARMADIK KÉPZÉSI NAP				
8:00-9:30 (2x45 perc)	45	A nap indítása, ráhangolódás 2.4 „Facilitáló”formák Katalizáló (előadás)		
	45	Katartikus, támogató (előadás)		
15 perc	15	SZÜNET		
9:45-11:15 (2x45 perc)	45	A beavatkozás facilitáló (segítő) formái	10 A beavatkozás facilitáló (segítő) formái	
	45	2.5 „Irányító/Parancsoló” formák Informatív, utasító, konfrontáló (előadás)		
15 perc	15	SZÜNET		
11:30-13:00 (2x45 perc)	45	A beavatkozás irányító (parancsoló) formái	11 Lista a beavatkozás formáiról	
	45	A beavatkozás hat formájának alkalmazása	12 Esetleírások a korábbi gyakorlatból	
13:00-13:30	30	EBÉDSZÜNET		
13:30-15:00 (2x45 perc)	45	3 Speciális kihívások, jelenségek, helyzetek, tartalmak és a segítő szerep a fogyatékos személyek ellátásban (előadás)		
	45	A team munka jellemzői	13 A team munka öt K-ja	
15 perc	15	SZÜNET		
15:15-16:45 (2x45 perc)	45	3.1 Kommunikáció teamben. Az aktív együttműködés fejlesztése a kliensek érdekében. Kommunikáció teamben (előadás)		
	45	Az aktív együttműködés fejlesztése	14 A team számára hasznos szerepek	
		A nap tanulságainak rövid összefoglalása		

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
NEGYEDIK KÉPZÉSI NAP				
8:00-9:30 (2x45 perc)	45	A nap indítása, ráhangolódás 3.2 A megváltozott, atipikus élethelyzethez való alkalmazkodás Veleszületett fogyatékosság – Énkép, identitásalakulás (előadás)		
	45	A pozitív identitás fejlesztése	15 A pozitív identitás fejlesztése	
15 perc	15	SZÜNET		
9:45-11:15 (2x45 perc)	45	Veleszületett fogyatékosság – Az adaptív funkcionálás legjobb szintjének elérése (előadás)		
	45	Szerzett fogyatékosság – Pszichoszociális alkalmazkodás (előadás)		
15 perc	15	SZÜNET		
11:30-13:00 (2x45 perc)	45	A pszichológiai immunrendszer	16 A pszichológiai immunrendszer	
	45	A szerzett fogyatékosság – A segítés lehetőségei (előadás)		
13:00-13:30	30	EBÉDSZÜNET		
13:30-15:00 (2x45 perc)	45	3.3 A segítő szerepe az életesemények kísérésében (előadás)	17 Szerepek és feladatok	
	45	Az intervenció és a hozzátartozókkal való együttműködés lehetőségei (előadás)		
15 perc	15	SZÜNET		
15:15-16:45 (2x45 perc)	45	Ellátási modellek és intervenciós célok	18 Ellátási modellek és intervenciós célok	
	45	A képzés lezárása, értékelése	Ismeretanyag elsajátítását ellenőrző teszt és Tanfolyami értékelőlap	


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