SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG

A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ ESZKÖZEI

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

OKTATÓI SEGÉDANYAG

Szerzők

B. Aczél Anna
Gáborné Aczél Ágnes
Szarvák Mónika

Szakmai lektor

Lakatos Gabriella

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

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

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 4

Első továbbképzési nap 6
Bemutatkozás, a továbbképzés indítása 6

1. Kommunikáció és segítő kapcsolat 7
   1.1 A kommunikáció alapjai 7
   1.2 A kommunikációt befolyásoló tényező 9
   1.3. A segítő a kommunikációs folyamatban 9
   1.4. A kommunikáció modellje, az asszertív kommunikáció 10

Második továbbképzési nap

2. A megismerés módszerei 12
   2.1. A megfigyelés 12
   2.2. A kérdezés 13
   2.3. Tükrözés, tisztázó kérdések, a kérdések típusai 14

Harmadik továbbképzési nap

3. Konfliktus, konfrontáció éskonfliktusok kezelése 16
   3.1. A konfliktus felismerése, értelmezése 16
   3.2. A konfliktusok kezelés 17
   3.3. A konfrontáció 18
   3.4. A konfliktuskezelés kulturális, családi, környezeti háttere 17
   3.5. Befolyásolás, ráhatás 18

Negyedik továbbképzési nap

4. A kommunikációs hatékonyság életkor és speciális szükséglet szempontjából
   4.1. Kommunikáció szakemberek között 18
   4.2. Kommunikáció eltérő szükségletű kliensekkel 19

Forgató könyv 21

4 Felhasznált irodalom … **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**3

5 Ajánlott irodalom… **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

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 hat 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

Bemutatkozás, a továbbképzés indítása

30perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Bemutatkozás, tapasztalatok, motivációk, elvárások (30 perc) • A csoportvezető röviden bemutatkozik, majd megkéri a csoporttagokat, hogy röviden mutatkozzanak be. Szempontok: - név - foglalkozási terület - klienskör - feladatok - gyakorlati tapasztalatok - előzetes ismeretek • 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.A kommunikáció és segítő kapcsolat

1.1 Fejezet A kommunikáció és a segítő kapcsolat

40 perc gyakorlat

Gyakorlat: Bemutatkozó gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
Cél: Ismerkedés, és az interjútechnika elsajátítása	A hallgatók párt választanak, fontos, hogy olyan párt válasszanak, akit nem, vagy csak felszínesen ismernek. Mindkét félnek öt-öt perce van arra, hogy elmondja azt, amit fontosnak tart, majd szerepet cserélnek. Abban is megállapodnak a párok, hogy mit mondanak el a nagycsoport előtt, és melyek, azok az információk, amiket megtartanak maguknak. Ha a csoport páratlan létszámú, akkor egy fő a csoportvezetővel együtt megfigyelőként vesz részt a gyakorlatban. Ha letelt az idő, a párok a másik széke mögé állva mutatják be egymást, majd a bemutatott fél kiegészítheti az elhangzott információkat. Az interjú témája szabadon választott, lehet magánéletről, vagy munkáról, vagy bármi másról beszélni, ami meginterjúvolt számára fontos, és rá jellemző. A megbeszélésnél arra is ki kell térni, hogy az is jellemző egy emberre, hogy mit tart fontosnak magáról elmondani, ill. megmutatni. Nagycsoportban megbeszélik, hogy milyen érzés volt visszahallgatni a rólunk szóló információkat, mennyire sikerült megjegyezni a lényeges elemeket. Abban az esetben, ha a csoporttagok ismerik egymást, az interjú során olyan tulajdonságokat, szokásokat, hobbit, stb. mondanak el magukról, ami szokatlan, nem kerül szoba a mindennapi munkavégzés során. Az ismerkedésen túlmutatóan a kérdezés módjának a gyakorlása is célja a feladatnak. Mindenképpen beszéljük meg, hogy a tapasztalatok, hogy használhatóak fel munkánk során. Handout 1. sz. feladat

20 perc gyakorlat

Gyakorlat: Bemelegítő gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
A résztvevők attitűdjének, motivációinak, elvárásainak felmérése.	A nagycsoportot 4-5 fős csoportokra osztjuk, törekedjünk arra, hogy egymást nem, vagy kevéssé ismerő emberek kerüljenek egy csoportba. Minden csoport kap egy A3-as papírt és ezt két oszlopra osztják, az egyik oszlopba az kerül, hogy mit várnak a képzéstől, a másik oszlopba az, hogy mitől tartanak. A csoporttagoknak konszenzusra kell jutniuk. Minden csoport választ egy szóvivőt, aki elmondja a nagycsoport előtt, hogy ők mire jutottak. A nagycsoportban megbeszélik az eltéréseket és a közös célokat, ill. elkerülendő területeket. A gyakorlat azon kívül, hogy segíti az oktatót abban, hogy felmérje a csoporttagok elvárásait és félelmeit a képzéssel szemben, segíti azt, hogy a hallgatók megismerjék egymást, másik véleményét. Handout 2. sz. feladat

1 Fejezet A kommunikáció és segítő kapcsolat

15 perc gyakorlat

Gyakorlat: Kommunikációs gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
Cél: szabad beszédre való ösztönzés.	Eljárás: a résztvevők egy halom lefelé fordított papír cetliből hármat húznak, melyekre előzőleg főneveket írtak fel (kerítés, űrhajós, tengeri malac, papírsárkány stb.) A kihúzott három szóval kell egy spontán történetet kitalálni, amelyre 3 perc áll a rendelkezésre. A többi résztvevőnek ki kell találnia, hogy melyek voltak a kihúzott főnevek. Eszközök: 50 db főneveket tartalmazó papírdarab Felkészülés: 2-3 perc Handout 3. sz. feladat

15 perc gyakorlat

Gyakorlat: Hogyan kommunikálok	**Instrukciók az oktatónak**
A gyakorlat célja, hogy a résztvevők összegyűjtsék, hogy kikkel kommunikálnak és ezt egy koordináta rendszerben elhelyezze, hogy mennyire eredményes az.	A feladat / gyakorlat leírása Egyéni feladatként mindenki leírja, ki mindenkivel kommunikál az életében beleértve a segítő munkája során. Majd ezeket elhelyezi egy koordináta rendszerben, aszerint, hogy a kommunikáció mennyire eredményes, eléri-e célját. Majd alkossanak egy csoport koordináta rendszert, ahová felkerül a csoport jelenlegi kommunikációs eredmény szintje. Handout 4. sz. feladat

30 perc konzultatív előadás

Interaktív előadás **1.1 A kommunikáció alapjai**	**Instrukciók az oktatónak**
1.1.2. A kommunikáció dinamikai alapelvei 1.1.3 A kommunikáció módja, alapfunkciói 1.1.4. Kommunikációs hibák	Dia 7-14..

Szünet

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Hogyan tudom javítani a hibákat	**Instrukciók az oktatónak**
Cél: a résztvevőkben tudatosítják magukban a kommunikációt befolyásoló tényezőket és a hatékony kommunikációs eszközeit gyűjtik össze.	3-4 fős csoportokra osztjuk a résztvevőket Mindenki gyűjtse össze, hogy milyen hibák lehetnek a kommunikációban közlő félnél és milyen hibák lehetnek a fogadó részéről. Majd ezeket összegyűjtjük közösen. Előadás után szintén 3-4 fős csoportokban mind a közlő, mind a fogadó fél hibáihoz keressük olyan elemeket, amellyel sikeres lehet ez. Az egészet összegezzük. Handout 5. sz. gyakorlat

45perc interaktív előadás

Interaktív előadás 1.2. A kommunikációt befolyásoló tényezők	**Instrukciók az oktatónak**
Cél: Áttekinteni mindazokat a körülményeket, amelyek hatással vannak a kommunikációnkra és annak hatására.	Dia 15-27.

EBÉDSZÜNET

1.3 A segítő a kommunikációs folyamatban

45 perc interaktív előadás

Interaktív előadás 1.3. Segítő a kommunikációs folyamatban	**Instrukciók az oktatónak**
Cél: A segítő kapcsolat sajátosságainak és a jó segítő ismérveinek megbeszélése. Szerencsés, ha az előadás végére konszenzusra jutnak a résztvevők.	Dia 28-30

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
Cél: A jó segítő ismérvei különböző helyzetekben.	A csoport tagjai összegyűjtenek a munkatapasztalatukból jellemző eseteket és ehhez megkeresik, hogy mik a legfontosabb tulajdonságok, amelyekkel a segítőnek rendelkeznie kell. A helyzetek kliens-szociális munkás találkozások, szociális munkás kapcsolata a kollégákkal, a vezetővel, a fenntartóval és megjelenítik különböző intézmények speciális elvárásait. Handout 6.

1.4.Az asszertív kommunikáció modellje

45 perc

Interaktív előadás	**Instrukciók az oktatónak**
Cél: A segítő megfelelő kommunikációjának ismertetése. Az asszertivitás jelentése, megértés módja, az asszertivitás előnyei, az asszertív kommunikáció	Dia 31-39

Szünet

35perc gyakorlat

Gyakorlat Az asszertivitás játékai	**Instrukciók az oktatónak**
Leírás A játék célja, hogy a konfliktushelyzetben lehetséges három viselkedésmódot (agresszív, asszertív, szubmisszív) tisztázza, a tagoknak lehetősége legyen szerepjátékokon keresztül a különböző megoldási módokat kipróbálni.	Az asszertivitás játékai Csoportvezetői gyakorlat: a játék komolyabb csoportvezetői gyakorlatot, mélyebb pszichológiai ismereteket igényel A játék leírása: A tagok körben ülnek. A csoportvezető röviden ismerteti az agresszivitás, az asszertivitás (határozottság, erőteljesség, rámenősség, saját magáért nem agresszíven kiállni) és a szubmisszivitás (alárendelődés „nyusziság”) közötti különbséget. Ezt szerepjátékok követik. Önként jelentkezőkből lesznek a szereplők, a többiek a nézőteret adják, mintha egy színházi előadásról lenne szó. A szereplőknek különböző konfliktushelyzeteket kell eljátszaniuk, agresszív, asszertív vagy szubmisszív módon. A játékot megbeszélés követi a csoporttal, ki mit látott, hogyan sikerült a konfliktust megoldani, mennyire voltak tényleg agresszívek, asszertívek vagy szubmisszívek a szereplők (Rudas, 2001 nyomán). - Handout 7.

20 perc gyakorlat

Gyakorlat Asszertív üzenet	**Instrukciók az oktatónak**
A Leírás keresztül a különböző megoldási módokat kipróbálni.	A 3 lépéses asszertív üzenet A résztvevők tájékoztatása és megnyugtatása, hogy most minden résztvevő maga fog dolgozni. Kérje meg a résztvevőket, hogy idézzenek fel a közelmúltból egy olyan helyeztet, amikor valaki valami olyat tett, amivel nagyon elégedetlen volt és ezt szóvá tette. Írja le pontosan mit mondott. Írja le azt a viselkedést, ami kapcsán a fenti megjegyzésed elhangzott. Mit csinált az illető, ami nem volt összeegyeztethető az Ön igényével. Ezek után írja, le, hogy ez milyen hatással volt Önre? Mit szeretne, hogy mit tegyen másik? Kérje meg a résztvevőket, hogy végül írják le a 3 lépeses asszertív üzenetüket**.** Handout 8

20 perc gyakorlat - A nap tanulságainak rövid összefoglalása

Gyakorlat Zárás	**Instrukciók az oktatónak**
Mit kaptam a mai naptól. Mire jöttem rá, ami eddig elkerülte a figyelmemet a kommunikáció során?	

Az első képzési nap lezárásakor megkérjük a résztvevőket, hogy a következő napra mindenki hozzon magával egy számára fontos tárgyat.

Második továbbképzési nap

2. Komunikáció

20 perc gyakorlat - A nap indítása, hangolódás

Gyakorlat Megérkezés	**Instrukciók az oktatónak**
Ki mit vár a mai naptól?	

35 perc gyakorlat –tárgycsere - A nap indítása, hangolódás, kommunikációs bevezetés.

Gyakorlat Megérkezés	**Instrukciók az oktatónak**
A cél, hogy a résztvevők megtapasztalják az információátadás nehézségeit.	Minden résztvevőt megkérünk, hogy válasszon ki egy tárgyat, ami itt van nála és fontos számára. Majd írja le ezt. Ezek után minden csoporttag keres egy párt és mindketten elmondják, hogy miért fontos számukra a kezükben lévő tárgy, majd tárgyat és párt cserélnek. Most már az előző párjuk tárgyáról megkapott információt adják tovább és addig játsszuk ameddig mindenki mindenkivel nem beszélt. Ezután leülnek a helyükre és az első elmondja, hogy Ő milyen információval kapta meg a tárgyat. Majd tulajdonos elmondja, hogy Ő milyen információval indította útjára. Addig játsszuk, ameddig mindenki vissza nem kapja a tárgyát. Utána megbeszéljük, hogy a kommunikáció mennyi információs veszteséggel, ill. torzulással jár. Handout 9.

2.1 Fejezet: A megfigyelés

35 perc gyakorlat – 10 perc kezdéskor, a tárgycsere után és 35 perc a nap végén a zárás előtt.

Gyakorlat A gyakorlat neve	**Instrukciók az oktatónak**
Megfigyelési gyakorlat Célja: annak a megtapasztalása, hogy milyen nehézségei vannak a megfigyelésnek, ha ezt más tevékenységek közben kell végeznünk.	Minden hallgató felírja a nevét egy cédulára, ezt összegyűjtjük, majd mindenki húz egy nevet. Ha nem áll rendelkezésre névkitűző, a csoporttagok újra elmondják a nevüket, hogy mindenki tudja kit húzott ki. Ez csak olyan csoportoknál fontos, ahol a tagok még nem ismerik jól egymást. Felhívjuk a figyelmüket arra, hogy ne mondják meg a többieknek, hogy kit húztak. A feladat az, hogy egész nap figyeljék meg azt a csoporttársukat, akinek a nevét kihúzták. A megfigyelés az illető tevékenységére kell, hogy vonatkozzon. A nap végén felolvassák a megfigyeléseiket és az a jó megfigyelés, ha az akire vonatkozik kitalálja, hogy ez rávonatkozik. A feladat végén megbeszéljük, hogy mire vonatkozott a megfigyelés, tényleg a tevékenységekre, vagy másra. Handout 10.

15. perc gyakorlat

Gyakorlat A gyakorlat neve	**Instrukciók az oktatónak**
Kép megfigyelése	Tetszőlegesen kiválasztott képet vetítünk a csoportnak, annyi ideig, hogy alaposan meg tudják nézni. Szerencsés, ha nem nagyon bonyolult, sokszereplős képet választunk. Majd a megfigyelési anyagrész végén megkérdezzük, hogy mi volt a képen. pl. hány személy volt, hány férfi, hány nő, milyen volt a ruhájuk, stb. a kérdések, amire válaszolniuk kell a képtől függnek. Handout 11.

45 perc interaktív előadás

Interaktív előadás 2.1. Megfigyelés	**Instrukciók az oktatónak**
Cél: Felhívni a hallgatók figyelmét a megfigyelés jelentőségére, sajátosságaira a szociális munkában	Dia 40-50

Szünet

45 perc gyakorlat

Gyakorlat A gyakorlat címe	**Instrukciók az oktatónak**
Mire terjed ki a megfigyelés és milyen következtetéseket lehet levonni a megfigyelésekből.	Szerencsés, ha a hallgatók saját esetüket hozzák és ezt dramatizálják. Ebben az esetben 4-6 fős csoportokat alakítunk ki, és mindegyik csoport azt a feladatot kapja, hogy írjanak le egy családlátogatás és utána játsszák el a jelenetet. Kell lennie egy családnak, tetszőleges résztvevőkkel és egy szociális munkásnak. A lakást narratív jelleggel leírják, a helyzetet előadják. A többi csoport megfigyelőként vesz részt és a jelenet végén elmondják, hogy mit láttak és ebből milyen következtetéseket vontak le. A végén az esethozó csoport elmondja, hogy milyen családról és problémáról van szó. A handoutban két példaesetet írtunk le, de jobb, ha saját esetet dolgoznak fel a hallgatók. Ha ezekkel az esetekkel dolgoznak, úgy három csoportra kell osztani a résztvevőket, két csoport eljátssza az esetet, a másik két csoport megfigyel, majd a végén az a csoport, amelyik nem játszott elmondja, hogy mit tapasztaltak. A feldolgozási szempontok az esetek végén találhatóak. Handout12

EBÉDSZÜNET

2.2 Kérdezés

45. perc gyakorlat

Gyakorlat A gyakorlat címe	**Instrukciók az oktatónak**
A hatékony kommunikáció szabályai Cél: Bemutatni, hogy a segítő kérdéseivel, attitűdjével hogy tudja segíteni a probléma megoldását.	Felolvassuk az anya és az első szociális munkás beszélgetését. A hallgatókat kiscsoportba osztjuk és itt beszélik meg az esetet. Megkérdezzük a hallgatókat, hogy mi lehetett az oka annak, hogy a segítő és az anya kapcsolata ilyen bizalmatlan volt és vajon ezzel segítette-e a szociális munkás az anya és a gyermek kapcsolatának javulását. Érthető-e a szociális munkás magatartása, kommunikációja. Ők mit tennének ilyen helyzetben. A kiscsoportok elmondják véleményüket és ezután a nagycsoportban megpróbálnak konszenzusra jutni. Ezután felolvassuk a második szociális munkás első találkozását az anyával és ugyanígy megbeszéljük. A végén elmondjuk a történet végét. Handout 13

45. perc interaktív előadás

Interaktív előadás 2.2. A kérdezés	**Instrukciók az oktatónak**
Cél: A hatékony, segítő munkás támogató kérdezés megismertetése. Speciális interjútechnikák.	Dia 52-55-

45 perc gyakorlat

Gyakorlat A gyakorlat címe	**Instrukciók az oktatónak**
Villáminterjú	Gondolja végig, hogy milyen kérdéseket tenne fel társainak és azokat írja le. A csoporttagok felállnak és szemkontaktus segítségével párt választanak, majd fél-fél percig beszélnek egymással, úgy, hogy az egyik kérdez - a másik válaszol- majd szerepet cserélnek. Két perc elteltével az képzés vezetője jelez és ugyanígy szemkontaktussal mindenki új párt választ, a játékot addig folytatjuk ameddig mindenki mindenkivel nem beszélt. Utána a csoporttagok elmondják, hogy milyen kérdezési stílus volt a számukra a leginkább elfogadható, és melyeket nem szerették, mi inspirálta őket válaszra és mi elzárkózásra. Ha túl sok időt vesz igénybe a gyakorlat, akkor nem várjuk meg a teljes párcserét. Handout 14.

10 perc a kérdezés témáját lezáró gyakorlat

Gyakorlat A gyakorlat címe	**Instrukciók az oktatónak**
A kérdések típusai, összefoglalás	A csoport felírja egy flipchart táblára, hogy milyen kérdés és milyen interjú típusokat ismert meg és melyik mire jó. Handout 15.

Szünet

2.3 Tükrözés, tisztázó kérdés, narratív interjú

45 perc előadás

Interaktív előadás, a tükrözés és a tisztázó kérdések felhasználási lehetőségeiről .	**Instrukciók az oktatónak**
Cél:.A speciális, segítő munkában nélkülözhetetlen kérdezési technikák sajátosságai	Dia 56-59

45. perc gyakorlat

Gyakorlat A gyakorlat címe	**Instrukciók az oktatónak**
A kérdezési technikák 1,	Tetszőleges párokat képeznek a csoporttagok, a szociális munkás és kliens első találkozását játsszák el, majd szerepet cserélnek. Az első interjú felvételére 30-30 perc áll rendelkezésre. A végén nagycsoportban megbeszélik, hogy mely kérdések segítették azt, hogy a szociális munkás megismerje a kliens helyzetét. Handout 16.

20. perc gyakorlat - A nap tanulságainak rövid összefoglalása

Gyakorlat 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.

Megkérjük a hallgatókat, hogy másnapra hozzák magukkal a lakáskulcsukat.

Harmadik továbbképzési nap
Konfliktus és konszenzus

20. perc gyakorlat: a nap indítása, hangolódás

Gyakorlat Megérkezés	**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.

20 perc gyakorlat

Gyakorlat Megérkezés	**Instrukciók az oktatónak**
Mit mondanak el rólunk a tárgyak.	Mindenki bedobja a kulcsát egy zsákba, majd kihúz egy kulcsot, ami nem az övé. Meg kell kérni a csoporttagokat, hogy ne mondják meg, hogy kié a kulcs. Mindenki megnézi a kulcsot és megpróbálja a kulcsokból megmondani, hogy milyen lehet az a személy, akié a kulcs, elmondja és utána a tulajdonos elmondja, hogy igaznak tartja-e azt, amit a csoporttársa mondott. Handout 17

3.1.

45 perc gyakorlat

Gyakorlat A gyakorlat címe	**Instrukciók az oktatónak**
Kommunikációs gyakorlat: verbális-nonverbális kommunikáció	Levetítjük egy film kis részletét hang nélkül. A hallgatók kiscsoportban megbeszélik, hogy a filmben a szereplők milyen kapcsolatban vannak egymással, milyen a viszonyuk egymással és mi történhet a filmrészletben. 4-6 fős kiscsoportokban megbeszélik a hallgatók, megegyezésre jutnak a csoporttagok és elmondják a saját történetüket. Ezután újra levetítjük a filmrészletet, de most már hanggal és megismételjük a kiscsoportos megbeszélést, abból a szempontból, hogy mennyiben változtatták meg a szereplőkről és a történetről alkotott véleményüket a verbális kommunikáció. A filmrészlet már megjelenít családi konfliktusokat is Ajánlat: „Átlagember” c. film részlete – 1.04.22-1.09.08. Handout 18

Szünet

45 perc előadás

Interaktív előadás konfliktusokról	**Instrukciók az oktatónak**
Cél:A konfliktusok és konfliktusok kezelésének megismerése.	Dia 60-69-

45 perc gyakorlat

Gyakorlat A gyakorlat címe	**Instrukciók az oktatónak**
Konfliktuskezelési technikák, konfliktushelyzetek	Konfliktushelyzetek – szituációs játékok: A képzést vezető csak az alaphelyzetet fogalmazza meg, tartalommal a csoport tölti meg. A feladatot kiscsoportban végzik a hallgatók. Az alaphelyzet a család másik településre költözik: 1, A nagyobbik gyerek új iskolába kerül és Ő az egyetlen új az osztályban. Nagyon nehezen tud beilleszkedni, mert van egy hangadó az osztályban, aki félti tőle az osztályelső címet és arra biztatja a többieket is, hogy ne beszéljenek vele. A gyerek nem akar iskolába menni és minden nap kiborulva jön haza. Időnként facebook üzeneteket kap és fél, hogy teljesen ellehetetlenítik. A szülők segíteni szeretnének. Mindenképpen kell: szülő, gyerek, osztálytárs, és valaki aki a konfliktust megpróbálja kezelni. 2, Az anya jobb munkát talált itt, mint azon a településen ahonnan jöttek (ezért is költöztek ide), de a főnökkel nehezen találja meg a hangot, nem tartja be az ígéretét a fizetésre vonatkozóan és a beosztása sem az amit ígértek. Ettől ingerülten jár haza és sok a feszültség közte és a férje között, aki viszont nem kapott munkát itt és feleslegesnek érzi magát. Mindenképpen kell egy anya, egy apa, főnök, de esetleg kollégák is. 3, Az apa bemegy a munkaügyi központba, hátha tudnak segíteni, de az ott ülő csak a papírokkal foglalkozik, az apa majdnem ráborítja az asztalt. Elmegy a kocsmába és leissza magát. Ezzel tovább nő a feszültség a családban. Mindenképpen kell egy apa, egy hivatalnok, és ivócimbora, esetleg a család, aki fogadja a részeg apát. 4, A kisebbik gyerek sem ott találja meg a helyét ahol kéne, csavarog, nem jár iskolába, a drogot is kipróbálja. Otthon napi szinten megy a balhé, különösen, amikor behívják őket a család – és gyermekjóléti központba. mindenképpen kell egy gyerek, szülők, szociális munkás. 5, A család környezetébe költöztetnének egy pszichiátriai otthont, a környék lakói tiltakoznak. A család viszont befogadó szellemű és szeretnének segíteni, hogy a szomszédok elfogadják a betegeket, de ezzel konfliktusba kerülnének a többiekkel. Mindenképpen kell legalább egy családtag, egy szociális munkás, aki érvel az ellátottak mellett, polgármester, és a haragos szomszéd. Handout 19.

Ebéd

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
A konfliktushelyzetek kezelési lehetőségei, mediáció	Mindegyik helyzethez – az elméleti anyag felhasználásával – mediációs technikákat keresünk közösen a csoporttal. Handout 20.

90 perc gyakorlat

Gyakorlat Szabadon választható	**Instrukciók az oktatónak**
Az etnikai konfliktusok bonyolultságának elemzése	A konfliktushelyzetek elemzéséhez az Ütközések c. (rendező: Paul Haggis) filmet érdemes megnézni, és ezen keresztül elemezni a konfliktusokat. A film 115 perc. Elemzési szempontok: Írják össze, hogy kik között voltak konfliktusok és milyen típusúak, miből adódnak. Miben nyilvánul meg a konfliktus?

	Milyen konfliktuskezelési lehetőséget látnak? Handout 21.

45 perc előadás

Interaktív előadás konszenzusról	**Instrukciók az oktatónak**
Cél:A konfrontáció. Konfliktuskezelés kulturális, családi, környezeti háttere	Dia 70-92

35 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
A hatékony kommunikáció- a hatékony,konszenzus teremtő kommunikáció	Az kommunikáció nem független attól, hogy milyen helyzetben vagyunk, nem működünk egyformán a munkahelyünkön, otthon, vagy a boltban. Ennek felmérése a célja a következő tesztnek. Mindenki kitölti és róla a szomszédja, utána összehasonlítják, hogy a rólunk kialakult kép és magunkról alkotott vélemény hol és mennyiben hasonlít, vagy különbözik. Utána minden pár elmondja, hogy mire jutottak. Handout 22

Befolyásolás, ráhatás
35 perc előadás

Interaktív előadás konszenzusról	**Instrukciók az oktatónak**
Cél: Annak megismerése, hogy hogy tudunk hatni másokra, konfliktus kezelése	93-106

25 perc

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
A hatékony kommunikáció	A táblázat tartalmazza a különböző kommunikáció típusait, melyet közösen dolgoznak fel a csoport tagjai a képzés vezetőjével. Handout 23

Negyedik továbbképzési nap
Kommunikációs hatékonyság életkor és speciális szükséglet szempontjából

30 perc gyakorlat: a nap indítása, hangolódás

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

4. Kommunikáció

45 perc interaktív előadás

Kommunikáció	**Instrukciók az oktatónak**
Cél: Speciális csoportokkal való kommunikáció, kommunikációs alapismeretek ismétlése	Dia 107 - 108

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
A Magyar Hospice Alapítvány kisfilmje az orvos-beteg találkozóról.	A film két jelenetből áll, az orvos mindkét esetben azonos az orvos verbáliskommunikációja, de a betegre gyakorolt hatása teljesen más. Levetítjük a film első részét és a hallgatók elmondják, hogy milyen kommunikációs hibákat követett el az orvos. Ezután megnézzük a második jelenetet. Handout 24

45 perc interaktív előadás

	Instrukciók az oktatónak
Cél: azoknak a speciális szükségleteknek a megismerése ami a fogyatékkal élőkkel való kommunikációt jellemzi.	Dia 111-114 A különböző fogyatékossági típusokról külön kell beszélni, mert egészen máskommunikációs szabályok vonatkoznak a különböző ellátotti típusokra.

Szünet

90 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
Cél: A fogyatékossággal élők kommunikációs sajátosságainak megismerése	Nézzék meg a Down Alapítvány kisfilmjét **Mentális Akadálymentesítés** https://www.downalapitvany.hu/node/492 Handout 25.

Ebéd

45 perc interaktív előadás

	Instrukciók az oktatónak
Cél: Kommunikáció idős személyekkel	Dia 115-116. Ettől eltérő, de itt érdemes tárgyalni a demenciával élőkkel való kommunikációt.

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
Cél:	Nézzék meg a Vasárnap c. filmet, ami egy demenciával élő férfi és a fia kapcsolatáról szól.

	Érdemes összegyűjteni a demencia tüneteit és a betegség környezetre gyakorolt hatását. Handout 26.

45 perc interaktív előadás

Kommunikáció pszichiátriai betegséggel élőkkel	**Instrukciók az oktatónak**
Cél: Megismertetni a hallgatókat a pszichiátriai betegségekkel.	A pszichiátriai betegségek tünettana eltérő, ezek ismerete nélkül nehezen tudunk dolgozni a betegekkel. A tünettant egy filmen keresztül érdemes oktatni: Öt történet az elmezavarról. Ha időhiányban szenvednek, az első történetet érdemes levetíteni, mert nem csak a skizofrénia tüneteit, a beteg ezzel kapcsolatos érzéseit, de a szakember kommunikációját is meg lehet ismerni. Dia 116-119

20 perc gyakorlat

.

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
A	Az eseteken keresztül vizsgáljuk meg, hogy milyen volt a szakemberek kommunikációja, ha nem volt megfelelő mit kellett volna tenniük. Handout 27.

Záró teszt kitöltése, értékelése

40 perc

1. A teszt kitöltése és értékelése
2. A továbbképzés értékelése, elégedettségmérő kérdőív kitöltése

5 Forgatókönyv

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
ELSŐ TOVÁBBKÉPZÉSI NAP				
	30	Bemutatkozás, a továbbképzésindítása	Handout 1.	
	120	**1. A kommunikáció és a segítőkapcsolat** 1.1 .A kommunikációalapjai 1.1.2. A kommunikációdinamikaialapelvei 1.1.3 A kommunikációmódja, alapfunkciói 1.1.4. Kommunikációshibák	Handout 2. Handout 3. Handout 4.	7-14
	15	SZÜNET		
	90	1.2. A kommunikációt befolyásoló tényezők	Handout 5.	15-27
	30	EBÉDSZÜNET		
	135	1.3 A segítő a kommunikációs folyamatban 1.3.1. A segítőkapcsolat 1.3.2. A jósegítő ismérvei	Handout 6.	28-30
	15	SZÜNET		
	55	1.4. Az asszertívkommunikáció modellje 1.4.1 Az asszertivitás jelentése, megértésmódja. 1.4.2 Az asszertivitás előnyei 1.4.3. Az asszertívkommunikáció	Handout 7. Handout 8.	31-39
	20	A nap tanulságainak összefoglalása		

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
MÁSODIK TOVÁBBKÉPZÉSI NAP				
	20	A nap indítása, hangolódás		
	130	2.1. A megfigyelés	Handout 9 Handout 10 Handout 11.	40-51
	15	SZÜNET		
	45	2.1. A megfigyelés	Handout 12.	
	30	EBÉDSZÜNET		
	145	2.2. A kérdezés	Handout 13. Handout 14. Handout 15.	52-55
	15	SZÜNET		
	90	2.3. Tükrözés, tisztázó kérdés	Handout 16.	56-59
	20	A nap tanulságainak összefoglalása		

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
HARMADIK TOVÁBBKÉPZÉSI NAP				
	20	A nap indítása, hangolódás		
	65	3.1. Konfliktuskezelés	Handout 17. Handout 18	
	15	SZÜNET		
	90	3.1. Konflikuskezelés	Handout 19.	60-69
	30	EBÉDSZÜNET		
	135	3.2. A konfrontáció 3.3. Konfliktuskezeléskulturális, családi, környezetiháttere	Handout 20. Handout 21.	70-92
	15	SZÜNET		
	115	3.5. Befolyásolás, ráhatás 3.4.Konfliktus felismerése, értelmezése	Handout 22 Handout 23.	93-106
	25	A nap tanulságainak összefoglalása		

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
NEGYEDIK TOVÁBBKÉPZÉSI NAP				
	30	A nap indítása, hangolódás		
	45	Speciális csoportokkal valókommunikáció		107-108
	45	Orvos-betegkapcsolat	24	
	15	SZÜNET		
	45	Kommunikáció különböző fogyatékossággal élőkkel		111-114
	90	Mentális akadálymentesítés Down Alapítvány filmje	25	
	30	EBÉDSZÜNET		
	45	Kommunikáció idős személyekkel		115-116
	45	Vasárnap c. film megnézése és feldolgozása	.26	
	45	Kommunikáció pszichiátriai betegséggel élőkkel		116-119
	15	SZÜNET		
	20	Esetelemzések az elméleti anyaghoz kapcsolódóan, A nap tanulságainak összefoglalása, a képzéslezárása	27	
	40	Záró teszt kitöltése, értékelése		

4 Felhasznált irodalom

Bishop S. . Asszertivitás Manager könyvkiadó kft. 2008.

Burch,N. – Gordon Th. (2016): *Emberi kapcsolatok.* Bp., Gondolat K.

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

Buda B. (1978): *Empátia – a beleélés lélektana.*Bp., Gondolat K. 1978.

Fehér Boróka: Narratív segítő beszélgetés Esély, 2010/3 (p66-88)

Hadfield S. Hasson G. : „Asszertivitás- Hogyan érvényesítsük sikeresen az érdekeinket? Scolar kiadó 2009.

L. Seifert (1994): Az asszertivitás, avagy az önérvényesítés fejlesztése. Budapest: Human Telex Kft.

R. Bolton (1989): A kommunikáció művészete. Hogyan érvényesítsük magunkat, hogyan figyeljünk másokra, és hogyan oldjunk meg konfliktusokat. Budapest

Rogers, C.(2003): *Valakivé válni. Egy személyiség születése.* Bp., Edge K.

Rudas J. Delfi örökösei Oriod és Társa Kft. 2016.

Rudas J. Javen örökösei Oriold és Társa Kft. 2011.

Satir, V. (1993): *A család együttélésének művészete.*Bp.,BFI K.

Szecskő Tamás: A tömegkommunikáció társadalmai hatásai, Bevezetés a tömegkommunikáció szociológiájába, Budapest, Oktatáskutató intézet 1994.

5 Ajánlott irodalom

https://www.palferi.hu/hanganyagok/2014-2015

Pease, Allan (1994): Testbeszéd. Park Kiadó, Budapest

Pease, Allan – Pease, Barbara (2013): Testbeszéd a munkahelyen. Park Kiadó, Budapest