Slachta Margit
Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

ESETMEGBESZÉLÉS ÉRTELMI FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ SZEMÉLYEKKEL FOGLALKOZÓ SZAKEMBEREK RÉSZÉRE

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

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

Esetmegbeszélés értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó szakemberek részére

OKTATÓI SEGÉDANYAG

Szerzők

Márián Anett
Sebán Zoltán

Szakmai lektor

Dr. Bagi Krisztina

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

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

A kiadvány a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

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

azonosítószámú,

Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt

keretében készült

Kiadja Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

1142 Budapest, Ungvár utca 64-66.

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

www.nszi.hu

Felelős kiadó: Dr. Tóth Tibor főigazgató

Budapest, 2022.

Tartalom

Előszó 5
Bevezetés 6
A továbbképzés megtartásához javasolt felkészülési lépések 7
Gyakorlati szempontok a továbbképzési napok hatékony lebonyolításához 7
Asszertivitási alapok 9
A foglalkozásokon előforduló nehéz helyzetek, témák 11
Handoutok használati javaslata 12
Első továbbképzési nap 13
Bemutatkozás, a továbbképzés indítása 13
1. Alapfogalmak tisztázása 15
2. Esetmegbeszélő foglalkozás I. 15
Második továbbképzési nap 16
3. Esetmegbeszélő foglalkozás II. 16
Harmadik továbbképzési nap 17
4. Esetmegbeszélő foglalkozás III. 17
5. Továbbképzés zárása 17
Forgatókönyv 19

Előszó

Köszöntjük a 25 tanórás „***Esetmegbeszélés értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó szakemberek részére***” c. szakmai személyiségfejlesztő foglalkozás típusú továbbképzés oktatójaként!

Mit ad a résztvevőknek az „*Esetmegbeszélés értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó szakemberek részére*” c. továbbképzés, milyen kompetenciákkal bővül szakmai tudásuk?

Az „*Esetmegbeszélés értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó szakemberek részére”* című továbbképzés átfogó célja a személyes gondoskodást végző szakemberek mentálhigiénés támogatása, az esetvezetéssel kapcsolatos problémák megbeszélése, az adott nehézség kreatív megoldásának érdekében.
Az esetmegbeszélés - a csoport segítségével - elsődlegesen a résztvevő személyiségének, reakcióinak mélyebb szintű megértésére irányul. A megértés, a megszerzett többlet tudás nyomán kedvező irányba változik a segítő attitűdje kliense iránt. Kapcsolatuk további szakaszában éppen ez az attitűdváltozás válhat a klienssel végzett szakmai munka legfontosabb hatótényezőjévé.
Ebben a felfogásban a segítő érzelmi teherbíró képességének erősödése inkább másodlagos cél, illetve hozadék. A kliens reakciómódjainak és a segítő kapcsolat dinamikájának mélyebb szintű megértése nyomán a segítő szakember szakmailag kompetensebbnek érzi magát, és a korábbinál nagyobb kontrollt tud gyakorolni saját szakmai tevékenysége fölött. Szakmai személyisége fejlődik, erősödik. Az esetmegbeszélés tehát a hivatásszemélyiséget erősítő, támogató szerepet is betölt (empowerment).

Hogyan épül fel a „ *Esetmegbeszélés értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó szakemberek részére*” c. továbbképzés?

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

Bevezetés

Jelen segédanyag az oktatók számára készült – elsősorban csoportos – esetmegbeszélő foglalkozások megtartásához. A továbbképzéselsődleges célcsoportja a szociális ágazatban, fogyatékossággal élő személyek ellátásában különböző munkakörökben dolgozók, például konduktorok, gyógypedagógusok, ápolók, gondozók. A továbbképzési tartalmak elsajátítását támogató szakmai anyagok a következők:

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

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

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

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

Az esetmegbeszélő foglalkozások során nem az a cél, hogy a Hallgatói tananyagban található összes elméleti ismeretet elmondja az oktató. A cél az, hogy a legfontosabb ismeretek, szemlélet átadását követően a felmerülő kérdések, gyakorlatok által az elméleti ismeretanyag azonnal összekapcsolódjon a résztvevők mindennapi szakmai munkájával és gondolatokat ébresszen. Továbbá célja a foglalkozásoknak, hogy a résztvevők munkájukat érintő saját nehéz helyzeteik közös feldolgozásra, elemzésre kerüljenek, dolgozzák ki saját megoldási stratégiáikat a szükséges szakmai és soft készségtár fejlesztésével.

A továbbképzés megtartásához javasolt felkészülési lépések

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

Javaslatok a továbbképzés egyes elemeinek megvalósításához

- ***Elméleti előadás*** – az esetmegbeszélő foglalkozások során az elmélet aránya legfeljebb 20% lehet, így az elméleti ismeretek csupán rövid magyarázatokban valósulhatnak meg, melyet azonnal gyakorlati feldolgozás követ.
- ***Gyakorlat*** – a témák feldolgozására irányuló résztvevői gyakorlatok többféle formában (egyéni munka, páros gyakorlat, kiscsoportos feladat, nagycsoportos megbeszélés) a tapasztalati tanulást szolgálják.

Gyakorlati szempontok a továbbképzési napok hatékony lebonyolításához

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

Fontos, hogy az oktató azt a felfogást támogassa a továbbképzés során, hogy az intellektuális képességzavarral élő személy „nem gondozásra, vagy ellátásra szorul”, hanem az élete „teljes”

megélését szeretné, és ezt a célt az őket segítő szakemberek szem előtt tartják. Ennek okán szükséges felhívni a figyelmet az esetleges helytelen szóhasználatra: például gondozott helyett lakó, vagy ellátott helyett „ellátást igénybe vevő” megnevezést használjanak a résztvevők. A megfelelő terminus használata segíti a támogató szemlélet kialakítását.

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

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

Asszertivitási alapok

Az esetmegbeszélő foglalkozások során használjuk az asszertív kommunikáció, más néven erőszakmentes kommunikáció eszközeit, annak érdekében, hogy a résztvevő teljes egészében képes legyen megnyílni, megbízni a további résztvevőkben és képes legyen az oktató támogatásával feldolgozni saját problémáját, megoldást találni egy nehéz helyzetre, felismerni fejlesztendő területeit és erősségeit. A fenti célok eléréséhez az értő figyelem, más néven értő meghallgatás, aktív hallgatás használata elengedhetetlen. Többféle irányelv (Gordon, Rosenberg, Rogers) létezik az asszertív kommunikáció területén, amely viszont kommunikációs modellben azonos, azt a következőkben lényegretörően ismertetjük.

Az asszertívan kommunikálók:

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

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

Az értő figyelem feltételei:

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

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

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

Példa az értő figyelemre:

- Amikor az egyik résztvevő saját problémáján dolgozik és elsírja magát a csoportban, érdemes számára értő figyelmet adni. Például: *Látom, ez most mélyen érintett.* Rövid csönd után érdemes egy kérdéssel folytatni, például: *Szükséged lenne időre?*

Ebből a mondatból érezni fogja a támogatásunkat, megértésünket, együttérzésünket. Fontos figyelni az együttérző hangsúly, hangerő és teljes metakommunikációnk használatára is.

- Amikor a továbbképzésen az egyik résztvevő azt mondja, hogy *A vezetőim nem veszik semmibe a munkámat és már egy ideje fontolgatom a felmondásom emiatt*. Az erre reagáló értő figyelem: *Elismerésre lenne szükséged a vezetőidtől*. (Az értő figyelem kijelentés, nem kérdés.)

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

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

Az én-üzenet feltételei:

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

Az én-üzenetek fajtái:

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

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

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

- Pozitív én-üzenet, mely tulajdonképpen kapcsolaterősítésként, visszajelzésként szolgál, vagyis elismerés megfogalmazását jelenti a gyakorlatban. Fontos, hogy az elismerést a másik fél személyesen kapja, legyen valóságalapja, vagyis valóban valamilyen pozitív viselkedés végett fogalmazzuk meg. Az elismerésnél fontos odafigyelni, hogy szintén egyes szám első személyben tegyük, vagyis a saját érzésünket, ránk háruló pozitív élményünket adjuk vissza partnerünknek. Például: *Szeretek veled dolgozni, mert ilyenkor igazán önmagam tudok lenni és így jobb kedvben*

folyik a munka számomra. Néhány mondatkezdő fordulat, mely segít bennünket a helyes én-üzenet megfogalmazásában:

- *Örülök, amikor te…*
- *Tetszik, ahogy te…*
- *Számomra biztonságot jelent, amikor…*
- *Megnyugtató…*
- *Jókedvű lettem, amikor…*
- *Tetszik az a megoldás…*
- *Szívesen megtanulnám tőled…*
- *Humorosnak találtam, amikor…*

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

A nyílt végű kérdések megfogalmazásához néhány példa:

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

A **7. számú handout** tartalmazza a bővebb kérdéslistát, melynek használata az oktató számára és a résztvevők számára egyaránt hasznos lehet a továbbképzés során. A résztvevők számára éppúgy kioszthatő, ha az aktuális téma megkívánja a kérdezési módok áttekintését.

A foglalkozásokon előforduló nehéz helyzetek, témák

Az esetmegbeszélő foglalkozások során rengeteg típusú nehéz helyzet, probléma, szakmai téma kerülhet feldolgozásra, melyek közül néhány az alábbiakban kerül felsorolásra, mely segíti a ráhangolódást az oktatói munkára:

- *A lakó a napirend szerinti teendőit nem akarja elvégezni. Mit tegyek?*
- *Bármit kérek ellenáll a szolgáltatást igénybe vevő, már mindennel próbálkoztam, de nem tudom mi lehet az oka…*
- *Az egyik gyereket a foglalkozáson folyamatosan kiközösítik a többiek, nem tudom mitévő legyek…*
- *Nem értek egyet az új vezetői utasítással, emiatt folyamatos feszültség van bennem a munkám során…*
- *Az egyik kollégámmal egyszerűen nem tudok együtt dolgozni, a legutóbb már inkább beteget jelentettem…*
- *Rengeteg újító ötletem lenne a szakmai munkámban, de nem tudom kinek mondjam el, mert a kollégáimat láthatóan nem érdekli…*

Handoutok használati javaslata

Az alábbiakban röviden bemutatásra kerülnek a továbbképzésre készített handoutok, annak megkezdése előtt mindenképp szükséges a handoutok részletes áttekintése az oktató részéről.

Handout 1.

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

Handout 2-3.

Az esetmegbeszélésre egyfajta ráhangolást nyújt a két feladatlap, melyeken a mindennapokban korábban megtörtént esetek kerültek összegyűjtésre. Ezek használata elősegíti, hogy a résztvevők megnyíljanak és könnyebben mondják el saját nehéz helyzeteiket, valamint rávezeti a résztvevőket a helyes kommunikációs módok és megoldási stratégiák kiválasztására, továbbá lehetőséget jelent a saját problémáik kezelésében is, hiszen felismerhetik, hogy hasonló szituációban már voltak korábban.

Handout 4-5.

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

Handout 6.

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

Handout 7.

A kérdéslista ahogyan azt már fentiekben tárgyaltuk, mind az oktató felkészülését, mind a résztvevők felkészítését célozza meg. Az oktató feladata meglátni, hogy mikor szükséges kérdezéstechnikáról beszélni a továbbképzés során.

Első továbbképzési nap

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

Bemutatkozás, a továbbképzés indítása

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

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Bemutatkozás, tapasztalatok, motivációk, elvárások • Az oktató röviden bemutatkozik, majd megkéri a csoporttagokat, hogy röviden mutatkozzanak be, illetve osszák meg egymással motivációikat, tapasztalataikat, elvárásaikat. • A projekt és a továbbképzés felépítésének, a teljesítés feltételeinek, valamint a hiányzásra vonatkozó előírások ismertetése. • 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.	• A megadott időkeret tartása fontos! • Rövid, lényegre szorítkozó bemutatkozás. • Az egy főre jutó Időkeret a létszámtól függő. A bemutatkozást gyors névtanulás zárja. • Öntapadós etikettek használhatók a név kitűzésére.
Csoportszabályok • A csoport közösen rögzíti a működéshez szükséges legfőbb csoportszabályokat. **Kapcsolati szerződés** A jogi, továbbképzési szerződés mellett a csoportvezető és az esethozók közösen alakítják ki. 1. Helyszín, körülmények: nyugodt, zavartalan, „zárt” tér teremtése, amely egyben a titoktartás és adatvédelem szempontjait is érvényesíti 2. Titoktartás. A kizárólagosság biztosítása. Bizalmi helyzet teremtése. (Hivatkozás: adatvédelmi tájékoztatás, adatvédelmi nyilatkozat.) 3. Archiválásra vonatkozó tiltás.	• **Kiegészítés a csoportszabályokhoz:** – 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

4. A részvétel igazolását, dokumentálását szolgáló 2 fotó készítéséhez való hozzájárulás. 5. A részvétel szabályai: hiányzás, kimaradás, teremelhagyás. **A továbbképzés felépítése, a teljesítés feltételei** • A projekt és a továbbképzés felépítésének ismertetése. • A teljesítés feltételeinek ismertetése. • Hiányzásra vonatkozó előírások	kapcsolatokban gyakran használt szóbeli megállapodásnak számítanak.

1. Alapfogalmak tisztázása

40 perc interaktív előadás (7-17. sz. dia)

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
Esetmegbeszélő foglalkozás ismertetése **Az értelmi fogyatékosság fogalmai**	Az interaktív előadáshoz használja a témához kapcsolódó diákat. Érdemes röviden összefoglalni a legfontosabb tudnivalókat a témával kapcsolatban. Fontos a résztvevők bevonása, kérdések feltevése a témával kapcsolatban. Az előadás során az alapfogalmak tisztázásnak lényege, hogy a továbbképzés során egy nyelvet beszéljenek a résztvevők, ugyan azt értse mindenki egy fogalom alatt.

2. Esetmegbeszélő foglalkozás I.

45 perc gyakorlat (1. sz. Handout)

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Céltervezés	A gyakorlatot a céltervezéssel kezdje, ennek keretében a résztvevők meghatározzák az egyéni célokat, elvárásokat, melyeket nagykörben érdemes átbeszélni. Szükséges eszközök: toll, filctoll, kinyomtatott handoutok (1. Handout).

110 perc gyakorlat (2-7. sz. Handout)

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Saját nehéz helyzetek gyűjtése	A saját nehéz helyzetek gyűjtése, átbeszélése egyéni és csoportos formában is megvalósítható. Minden gyakorlatot követően nagykörben is érdemes átbeszélni a leírtakat, valamint az elhangzottakat. Szükséges eszközök: papír, toll, filctoll, papírcetlik, kinyomtatott handoutok (2-7. Handout), Dixit és/vagy egyéb asszociációs kártyák, párválasztó és csoportalakítást segítő eszközök.

120 perc gyakorlat *(közben 10 perc szünet)* (2-7. sz. Handout)

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Saját nehéz helyzetek elemzése, megoldási stratégiák kialakítása	A saját nehéz helyzetek elemzése során érdemes a csoport igényeihez, témához illő módszereket kiválasztani, például: egyéni, kiscsoportos, páros, nagycsoportos módszerek. Amennyiben a résztvevők számára hatékony, úgy szerepjátékokat, szituációs gyakorlatokat érdemes megvalósítani, mely segíti a készségek direkt fejlesztését, a megtapasztalás élménye fokozza a hatékonyságot. Az egyes gyakorlatokat követően lényeges, hogy a csoport is bevonásra kerüljön, illetve az oktató használja az asszertív kommunikáció eszköztárát. Szükséges eszközök: papír, toll, filctoll, papírcetlik, kinyomtatott handoutok (2-7. Handout), Dixit és/vagy egyéb asszociációs kártyák, párválasztó és csoportalakítást segítő eszközök.

Második továbbképzési nap

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

3. Esetmegbeszélő foglalkozás II.

30 perc gyakorlat

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

330 perc gyakorlat *(közben 2 db 10 perces szünet és 1 db 30 perces ebédszünet)*
(2-7. sz. Handout)

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Saját nehéz helyzetek elemzése, megoldási stratégiák kialakítása	A saját nehéz helyzetek elemzése során érdemes a csoport igényeihez, témához illő módszereket kiválasztani, például: egyéni, kiscsoportos, páros, nagycsoportos módszerek. Amennyiben a résztvevők számára hatékony, úgy szerepjátékokat, szituációs gyakorlatokat érdemes megvalósítani, mely segíti a készségek direkt fejlesztését, a megtapasztalás élménye fokozza a hatékonyságot. Az egyes gyakorlatokat követően lényeges, hogy a csoport is bevonásra kerüljön, illetve az oktató használja az asszertív kommunikáció eszköztárát. Szükséges eszközök: papír, toll, filctoll, papírcetlik, kinyomtatott handoutok (2-7. Handout), Dixit és/vagy egyéb asszociációs kártyák, párválasztó és csoportalakítást segítő eszközök.

Harmadik továbbképzési nap

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

4. Esetmegbeszélő foglalkozás III.

30 perc gyakorlat

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

305 perc gyakorlat *(közben 2 db 10 perces szünet és 1 db 30 perces ebédszünet)*
(7. sz. Handout)

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Saját nehéz helyzetek elemzése, megoldási stratégiák kialakítása Soft skillek fejlesztése	Az oktató egyéni mérlegelése alapján, a résztvevők által hozott saját nehéz helyzetekből merítve kialakított szituációk megoldása. Itt is érdemes a csoport igényeihez, témához illő módszereket kiválasztani, például: egyéni, kiscsoportos, páros, nagycsoportos módszerek. A szerepjátékok, szituációs gyakorlatok segítik a készségek, soft skillek direkt fejlesztését, a megtapasztalás élménye fokozza a hatékonyságot. Az egyes gyakorlatokat követően lényeges, hogy a csoport is bevonásra kerüljön, illetve az oktató használja az asszertív kommunikáció eszköztárát, valamint a résztvevők számára is igyekezzen átadni azt. Szükséges eszközök: papír, toll, filctoll, papírcetlik, kinyomtatott handoutok (7. Handout), Dixit és/vagy egyéb asszociációs kártyák, párválasztó és csoportalakítást segítő eszközök

5. Továbbképzés zárása

50 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Önreflektív visszajelző kör az egyéni fejlődési utakról	A továbbképzés zárásaként a résztvevőkkel nagykörben beszéljék meg a tapasztalatokat. Minden résztvevő mondja el, hogy mit profitált a továbbképzés során, az első napon megfogalmazott célt elérte-e. Szükséges eszközök: toll, papírcetlik, Dixit és/vagy egyéb asszociációs kártyák

20 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Továbbképzés zárása	A program zárásakor nagykörben kérjen szóbeli visszajelzést minden résztvevőtől, valamint írásban a Résztvevői elégedettségi kérdőív kitöltése szükséges. Utóbbi esetében ügyeljen az anonimitás biztosítására, valamint hívja fel a résztvevők figyelmét, hogy nevüket ne tüntessék fel a lapokon. Szükséges eszközök: toll, Résztvevői elégedettségi kérdőív.

Forgatókönyv

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
ELSŐ TOVÁBBKÉPZÉSI NAP				
Délelőtt	45	**Gyakorlat** Bemutatkozás, tapasztalatok, motivációk, elvárások	-	2-6. dia
	40	**Interaktív előadás** Esetmegbeszélő foglalkozás ismertetése Az értelmi fogyatékosság fogalmai	-	7-17. dia
	45	**Gyakorlat** Céltervezés	1. Handout	-
	10	Szünet		
	75	**Gyakorlat** Saját nehéz helyzetek gyűjtése	2-7. Handout	-
	30	Ebédszünet		
Délután	35	**Gyakorlat** Saját nehéz helyzetek gyűjtése	2-7. Handout	-
	45	**Gyakorlat** Saját nehéz helyzetek elemzése, megoldási stratégiák kialakítása	2-7. Handout	-
	10	Szünet		
	75	**Gyakorlat** Saját nehéz helyzetek elemzése, megoldási stratégiák kialakítása	2-7. Handout	-

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
MÁSODIK TOVÁBBKÉPZÉSI NAP				
Délelőtt	30	**Gyakorlat** Ráhangoló gyakorlatok Előző továbbképzési nap tapasztalatainak átbeszélése	-	-
	60	**Gyakorlat** Saját nehéz helyzetek elemzése, megoldási stratégiák kialakítása	2-7. Handout	-
	10	Szünet		
	90	**Gyakorlat** Saját nehéz helyzetek elemzése, megoldási stratégiák kialakítása	2-7. Handout	-
	30	Ebédszünet		
Délután	90	**Gyakorlat** Saját nehéz helyzetek elemzése, megoldási stratégiák kialakítása	2-7. Handout	-
	10	Szünet		
	90	**Gyakorlat** Saját nehéz helyzetek elemzése, megoldási stratégiák kialakítása	2-7. Handout	-

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
HARMADIK TOVÁBBKÉPZÉSI NAP				
Délelőtt	30	**Gyakorlat** Ráhangoló gyakorlatok Előző továbbképzési nap tapasztalatainak átbeszélése	-	-
	60	**Gyakorlat** Saját nehéz helyzetek elemzése, megoldási stratégiák kialakítása Soft skillek fejlesztése	7. Handout.	-
	10	Szünet		
	90	**Gyakorlat** Saját nehéz helyzetek elemzése, megoldási stratégiák kialakítása Soft skillek fejlesztése	7. Handout	-
	30	Ebédszünet		
Délután	100	**Gyakorlat** Saját nehéz helyzetek elemzése, megoldási stratégiák kialakítása Soft skillek fejlesztése	7. Handout	-
	10	Szünet		
	55	**Gyakorlat** Saját nehéz helyzetek elemzése, megoldási stratégiák kialakítása Soft skillek fejlesztése	7. Handout.	-
	50	**Gyakorlat** Önreflektív visszajelző kör az egyéni fejlődési utakról	-	-
	20	**Továbbképzés zárása** Elégedettség mérése szóban és írásos formában	-	-