SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG

A HATÉKONY SEGÍTŐI KOMMUNIKÁCIÓ

A HATÉKONY SEGÍTŐI KOMMUNIKÁCIÓ

OKTATÓI SEGÉDANYAG

Szerzők

Dr. Csákvári Judit
Cs. Ferenczi Szilvia

Az idegen nyelvű szakirodalom fordításában és a szöveggondozásban közreműködött
Katona Dóra
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: Menyes-Koczka Klára,

cím: A segítés hatékony kommunikációjának elmélete és gyakorlata a pszichiátriai betegek és a szenvedélybetegek ellátása során

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 Kommunikáció és segítő kapcsolat 8
1.1 A kommunikáció alapjai 8
1.2 A segítő a kommunikációs folyamatban 9
1.3 Az asszertív kommunikáció modellje 9
1.4 Gordon-féle kommunikációs modell 10
1.5 Ivey-féle kommunikációs modell 10
Második képzési nap 12
2 Kommunikációs mikrokészségek 12
2.1 Figyelmi viselkedés 12
2.2 Megfigyelés 13
2.3 Kérdezés 13
2.4 Válasz-viselkedés 14
Harmadik képzési nap 15
2.5 Észrevétel és reflektálás 16
2.6 Konfrontálás 16
2.7 Fókuszálás 17
2.8 Befolyásolás, ráhatás 17
Negyedik képzési nap 18
3 A kommunikációs hatékonyság életkor és speciális szükséglet szempontjából 18
3.1 Kommunikáció különböző életkorú gyermekekkel 18
3.2 Kommunikáció speciális szükségletű személyekkel 19
3.3 Kommunikáció idős személyekkel 19
3.4 Kommunikáció pszichiátriai- és szenvedélybeteg személyekkel 19
4 Felhasznált irodalom 21
5 Forgatókönyv 23

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 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.
   - A tanfolyamhoz szükséges mellékletek bemutatása.
   - Része a forgatókönyv, mely a képzésfőbb tartalmi elemeit, szerkezetét, időkeretét és eszközeit foglalja össze.

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 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.
5. Gondolja át előre és rögzítse a képzés során bemutatandó példákat.
6. Gondolja végig az időkereteket és a végzendő feladatokat! Fontos hogy mindenre maradjon és jusson idő! Könnyebb lesz ezt átgondolni, miután megismerte a résztvevőket (milyen szakterületről érkeztek, milyen végzettséggel, milyen tapasztalatokkal).
7. Gondolja át a gyakorlatokat! Biztosítsa a tárgyi feltételeket!
8. Gondolja át: 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 téma kapcsán. 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 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 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 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 képzési nap

Bemutatkozás, a képzés indítása

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Bemutatkozás, tapasztalatok, motivációk, elvárások (30 perc) • A csoportvezető röviden bemutatkozik, majd megkéri a csoporttagokat, hogy röviden mutatkozzanak be, illetve osszák meg egymással motivációikat, tapasztalataikat, elvárásaikat. Szempontok: - név - foglalkozási terület - klienskör - feladatok - gyakorlati tapasztalatok - előzetes ismeretek - a témához kapcsolódó nézetek - a 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.

1 Kommunikáció és segítő kapcsolat

10 perc interaktív előadás

1.1 A kommunikáció alapjai

1.1.1 Modell, folyamat és résztvevők

35 perc gyakorlat

Gyakorlat A kommunikáció befogadói oldalának aspektusai	Instrukciók az oktatónak
A résztvevők a „befogadói fülek” befogadó ráhangolódásának befolyásoló hatására gyűjtenek példákat és megbeszélik a lehetséges következményeket.	- Handout_1 A kommunikáció befogadói oldalának aspektusai - Egyéni szakmai kommunikációs tapasztalat felelevenítése és kiscsoportos megbeszélése, nagycsoportban a tanulságok összegzése.

Szünet

15 perc interaktív előadás
1.1.2 A kommunikáció alapvető jellegzetességei
1.1.3 Az információ továbbításának csatornái (felelevenítő ismétlés)

30 perc interaktív előadás
1.2 A segítő a kommunikációs folyamatban
1.2.1 Nem specifikus hatótényezők a segítő kapcsolatban
1.2.2 A segítő kommunikációs kompetenciája

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Empátia	**Instrukciók az oktatónak**
Kérdőív kitöltése az empátiás tendencia vizsgálatára.	- Handout_2 Empátia - A kérdőív egyéni kitöltése és értékelése után a hétköznapi helyzetekben megjelenő empátiás tendencia, a valódi empátia és a szakmai kommunikációban alkalmazott empátia elkülönítése, azonosságok, különbségek megbeszélése. - Értékelés: A harminchárom állítás segítségével harminchárom pontot szerezhet a maximális empátiás tendenciájú ember, aki + jelzést tett az alábbi állítások mögé: 1,4,5,7,8,9,10,14,16,17,18,19,25,26,27,29,31 és – jelzést az alábbi állítások mögé: 2,3,6,11,12,13,15,20,21,22,23,24,28,30,32,33. - A maximálisan hiányzó empátiát harminchárom mínusz pont – az előbbi válaszok ellentéte – mutatja.

Szünet

30 perc gyakorlat

Gyakorlat Elfogadás	**Instrukciók az oktatónak**
Mennyire feltételes a feltétel nélküli elfogadás? Elfogadást nehezítő tényezők a kliensmunkában.	- Handout_3 Elfogadás - A kliensek sokfélék lehetnek. Ezek a különböző jellemzők gyakran nehezítik az elfogadást. A handout alapján kiscsoportos munka során a résztvevők gyűjtsék össze az elfogadást nehezítő tényezőket, csoportosítsák az azonnali beavatkozást igénylő helyzeteket, és állítsanak össze egy listát arról, milyen lehetőségei vannak a szakembernek az elfogadó attitűd fejlesztésére.

20 perc interaktív előadás
1.3 Az asszertív kommunikáció modellje

40 perc gyakorlat

Gyakorlat Asszertivitás	**Instrukciók az oktatónak**
Asszertív jogok, megvalósulás, előnyök	- Handout_4 Asszertivitás - Az asszertív jogok közös áttekintése után a résztvevők egyénileg gyűjtsenek példákat az asszertív kommunikációra, és kiscsoportban beszéljék meg az asszertív kommunikáció mellett szóló érveket, illetve ennek a kommunikációs megközelítésnek az előnyeit. - Nagycsoportban beszéljük át a felmerülő kérdéseket, erősítsük meg ezt a kommunikációs stílust.

EBÉDSZÜNET

20 perc interaktív előadás

1.4 Gordon-féle kommunikációs modell

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Közléssorompók	**Instrukciók az oktatónak**
Hogyan akadályozza a kommunikációt a közléssorompó? Fordított gyakorlat.	- Handout_5 Közléssorompók - A kommunikációs helyzetekben nagyon nehéz elkerülni a közléssorompók használatát. A gyakorlat során a résztvevők páronként gyűjtsenek példákat a közléssorompókra, és 2-3-4 fős jelenetekben mutassák be az „anti-szakembert”, aki közléssorompókkal ellehetetleníti a kommunikációt. - Emeljük ki, hogy a közléssorompók között vannak egészen egyértelműek, míg mások első ránézésre nem is tűnnek akadályozó tényezőnek. Igyekezzünk ez utóbbi közléssorompók kommunikációt akadályozó jellemzőit is megragadni, tisztázni.

25 perc interaktív előadás

1.5 Ivey-féle kommunikációs modell

1.5.1 A segítő kommunikáció modellje

Szünet

15 perc interaktív előadás

1.5.2 Kulturális tudatosság és multikulturális készségek

30 perc gyakorlat

Gyakorlat Kulturális szűrő	**Instrukciók az oktatónak**
A résztvevők a kulturális szűrő koncepciója alapján rátekintenek saját személyes és szakmai történetük szűrőire a kommunikáció vonatkozásában. Az oktató közösen elemezzen a résztvevőkkel egy-két példát az alábbiaknak megfelelően:	- Handout_6 Kulturális szűrő - A Kávéfilter handoutra mindenki egyénileg írja fel, mit gondol a helyes kommunikációról, hogy hogyan viszonyul mások kommunikációs sajátosságaihoz, hogy neveltetése során mit látott a környezetében, családjában a kommunikáció területén. - A résztvevők 4-5 fős csoportokban gyűjtsenek fejenként 2-3 választ: Miért fontos számunkra, hogy tisztában legyünk a saját családunkból hozott kultúrával és értékekkel? - A válaszokat összegzik nagycsoportban, majd az oktató ismerteti alábbiakat: Mielőtt rátérünk az Ivey féle kommunikációs modell gyakorlati témáinak részletesebb tárgyalására, fontos tisztában lennünk saját családunkból, neveltetésünkből hozott értékeinkkel, illetve azzal, hogy ezek az értékek hogyan befolyásolják a felfogásunkat, döntéseinket és kapcsolatainkat, kommunikációnk személyes és szakmai aspektusait. Világnézetünk, tapasztalataink, kapcsolataink, gondolataink és válaszaink átszűrődnek saját kulturális szűrőnkön. A szűrőnk segít biztosítani azt a kontextust, amin keresztül értelmezzük tapasztatainkat. Hasznunkra van a világban való eligazodásban, de gátja lehet a munkánknak. - Ezt követően a résztvevők 4-5 fős kiscsoportokban gyűjtsenek olyan példákat, melyekben szerintük a "kulturális szűrőjük" akadályozta és olyan példákat, amiben segítette szakmai munkájukat. - A kultúra fontos szerepet játszhat annak meghatározásában, hogyan kommunikálunk. Nagyon fontos tisztában lenni azzal, hogy hogyan vélekedünk azoknak a családoknak az ismereteiről, döntéseiről, akikkel kapcsolatba kerülünk munkánk során. Csak azért, mert ők eltérő döntéseket hoznak attól, amilyeneket mi hoznánk, illetve a mienktől eltérő módon kommunikálnak, még nem jelenti azt, hogy hiányos a tudásuk, vagy a mi nézőpontunk az egyedüli

	helyes, csupán más háttérrel, kulturális szűrővel nézzük a világot.

15 perc interaktív előadás
1.5.3 Az empátia mikrokészségei

20 perc interaktív előadás
1.5.4 Mikrokészség-hierarchia

10 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.

Második képzési nap

10 perc gyakorlat - A nap indítása, hangolódás

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

40 perc gyakorlat

Gyakorlat Kommunikáció az esetmunkában	**Instrukciók az oktatónak**
A résztvevők saját szakmai munkájukkal kapcsolatos eseteket gyűjtenek és írnak le az alábbi szempontok szerint: - nagyon jellemző - alig jellemző - komoly kihívás kommunikációs szempontból - a kommunikáció koncentrált figyelmet és szakmai erőfeszítést igényel	- Handout_7 Kommunikáció az esetmunkában A gyakorlat célja, hogy a résztvevők ráhangolódjanak a kommunikáció témájára, és saját élményű tapasztalatokkal jelenítsék meg a kommunikáció szakmai fontosságát. Az összegyűjtött eseteket a további képzési napokon a mikrokészségek gyakorlására fogjuk használni. A gyakorlat kapcsán beszéljük meg, miért fontos, hogy lássuk a kommunikáció jelentőségét, mik lehetnek a hatékonyságot meghatározó tényezők.

40 perc gyakorlat

Gyakorlat Mikrokészség-piramis	**Instrukciók az oktatónak**
Az interaktív előadás után a struktúra elemeinek áttekintése.	- Handout_8 Mikrokészség-piramis A mikrokészség-piramis segítségével a résztvevők értékelik saját készségeiket, erősségeiket, fejlesztendő területeiket, az általuk leginkább preferált készségeket. A felmerülő kérdések megbeszélése. Nagycsoportos helyzet.

Szünet

2 Kommunikációs mikrokészségek

20 perc interaktív előadás

2.1 Figyelmi viselkedés

20 perc gyakorlat

Gyakorlat Figyelmi viselkedés	**Instrukciók az oktatónak**
Segítői válaszok értékelése a figyelmi viselkedés szempontjából.	- Handout_9 Figyelmi viselkedés – Válaszok A gyakorlat első felében először egyénileg értékelnek a résztvevők válaszmondatokat, majd ezt csoportosan megbeszélik. Az öt példamondatra egyéb figyelmi viselkedést jelző válaszokat gyűjtenek.

30 perc gyakorlat

Gyakorlat Figyelmi viselkedés	**Instrukciók az oktatónak**
Hatékony és nem hatékony kommunikációs helyzetek mennyiségi és minőségi elemzése.	- Handout_10 Figyelmi viselkedés – Visszajelző lap A gyakorlat második felében kiscsoportos helyzetben hatékony és nem hatékony figyelmi viselkedést bemutató kommunikációs helyzetek forgatókönyvét állítják össze és mutatják be egymásnak a nap elején összegyűjtött esetek alapján. A mennyiségi és minőségi elemzést lehetővé tevő „Visszajelző lap” segítségével elemzik a bemutatott helyzeteket, majd nagycsoportban megbeszélik.

20 perc gyakorlat

Gyakorlat Figyelmi viselkedés	**Instrukciók az oktatónak**
Az önértékelő űrlap lehetővé teszi a készségfejlődés monitorozását, az erősségek és fejlesztendő területek azonosítását, a fejlesztés lehetséges ötleteinek összegyűjtését.	- Handout_11 Figyelmi viselkedés – Önértékelő űrlap A gyakorlat során a résztvevők átgondolják saját figyelmi viselkedésüket, egyénileg kitöltik az űrlapot, majd nagycsoportban megbeszélik a tanulságokat. Az űrlap a tanfolyamon tárgyalásra kerülő összes készség önértékelésére felhasználható.

Szünet

20 perc interaktív előadás

2.2 Megfigyelés

70 perc gyakorlat

Gyakorlat Megfigyelés	**Instrukciók az oktatónak**
Kommunikációs jellegzetességek megfigyelése különböző kommunikációs partnerek esetén.	- Handout_12 Megfigyelés Négy rövid videó megtekintése, majd a Megfigyelés handout használatával a videók újbóli megnézése során a megfigyelési szempontok szerinti elemzése egyénileg. Nagycsoportban beszéljék meg a tanulságokat.

EBÉDSZÜNET

20 perc interaktív előadás

2.3 Kérdezés

20 perc gyakorlat

Gyakorlat Kérdezés - Célok	**Instrukciók az oktatónak**
Kérdés megfogalmazása célok szerint.	- Handout_13 Kérdezés – Célok A nap elején gyűjtött esetekhez illeszkedve a résztvevők előre meghatározott célokra vonatkozóan kérdéseket gyűjtenek. Az összegyűjtött kérdések célokhoz illeszkedését nagycsoportban beszéljék meg.

50 perc gyakorlat

Gyakorlat Kérdezés - Kérdéstípusok	**Instrukciók az oktatónak**
Esetfeldolgozás a kérdezés mikrokészségével.	- Handout_14 Kérdezés – Kérdéstípusok A nap elején gyűjtött esetek részletes elemzése a kérdezés mikrokészség gyakorlásával. Kérdéstípusok és jellemző kérdőszavak mentén kiscsoportban töltsék ki a résztvevők a handoutot, majd nagycsoportban beszéljék meg a tapasztalatokat, észrevételeket.

Szünet

70 perc interaktív előadás

2.4 Válasz-viselkedés

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.

Harmadik képzési nap

10 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.

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Válasz-viselkedés Részvétlen válaszok	**Instrukciók az oktatónak**
A válasz-viselkedés mikrokészség gyakorlatba átültetése, hétköznapi és szakmai kommunikációs helyzetbe illesztése.	- Handout_15 Válasz-viselkedés – Részvétlen válaszok A handouton lévő szituációt páronként feldolgozva a résztvevők megbeszélik a részvétlen válaszok kommunikációs következményeit, majd igyekeznek azokat hatékony válaszokkal helyettesíteni. A gyakorlat második részében saját szakmai kommunikációjukra is rátekintenek a nem hatékony és hatékony válasz-viselkedés szempontjából. • Cél: o rámutatni arra, hogy az emberek válaszaikkal olykor elárulják, hogy igazából nem is figyelnek oda a beszélőre; o előidézni az érzést, amikor nem figyelnek oda a szavainkra; o eszközöket keresni, amelyek segítségével leküzdhető a beszélgetőpartner érdektelensége. • Eszköz: az alábbi szituációs játékot páronként olvassák el, és egy vállalkozó szellemű pár mutassa be. • Feladat_1: A résztvevők a szerepjátékot nézve készítsenek jegyzeteket. A tanulságok megbeszélése nagycsoportban történik. • Feladat_2: Csak B szerepét olvassuk fel, a csoport tagjai írásban kíséreljenek meg reagálni, próbálják elérni, hogy B ne érezze magát magára hagyva a problémájával. A feladatot egyénileg oldják meg, majd kiscsoportokban vitassák meg. Vállalkozó szellemű párok mutassák is be a helyes válasz-viselkedéssel a párbeszédet. Végül a teljes kör összegzi a tanulságokat. Ezt követően javaslatok gyűjthetők ahhoz, hogy miképpen tudja B elérni azt, hogy A figyeljen rá, vagyis a figyelmét felkelteni. • Feladat_3: A vastaggal kiemelt hibás válasz-viselkedések esetenként a szakmai munkában is előfordulnak. Keressenek olyan szakmai kommunikációs helyzetet, melyben nagy a veszélye az adott hibás válasz-viselkedés előfordulásának. Keressenek a kliens szempontjából építő jellegű válasz-viselkedést a hibás helyett.

35 perc gyakorlat

Gyakorlat Válasz-viselkedés „NYITOTT” és „ÖSZTÖNZÉSEK”	**Instrukciók az oktatónak**

A válasz-viselkedés megfigyelésének és aktív kivitelezésének gyakorlása	- Handout_16 Válasz-viselkedés - „NYITOTT” és „ÖSZTÖNZÉSEK” Háromfős csoportokban dolgozva a résztvevők végigmennek a handout feladatain. A tapasztalatokat nagycsoportban beszéljék meg.

Szünet

20 perc interaktív előadás

2.5 Észrevétel és reflektálás

25 perc gyakorlat

Gyakorlat Észrevétel és reflektálás érzelmekre	**Instrukciók az oktatónak**
Érzelmi állapotok észrevétele, és az illeszkedő reflektálás gyakorlása.	- Handout_17 Észrevétel és reflektálás - érzelmek A handouthoz tartozó érzések listájának segítségével kitekintünk arra, hogy a kommunikációs partnerek mennyiféle érzelmi állapotban lehetnek. A részvevők a handout feladatleírása alapján gyakorolják az érzésekre való reflektálás mikrokészségét, és megbeszélik az érzések kommunikációban betöltött többféle szerepét.

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Észrevétel és reflektálás a kliens válaszaira	**Instrukciók az oktatónak**
A reflektálás mikrokészség gyakorlatba átültetése.	- Handout_18 Észrevétel és reflektálás a kliens válaszaira A kérdezés – kapott válasz – erre adott válasz tartalmára, vagyis a kliensre való reflektálás sorozatának gyakorlása szerepjáték helyzetben a handouton megadott szempontok szerint. A tanulságokat nagycsoportban beszéljük meg.

Szünet

25 perc interaktív előadás

2.6 Konfrontálás

30 perc gyakorlat

Gyakorlat Konfrontálás – Válaszok	**Instrukciók az oktatónak**
A konfrontálás mikrokészség használata konfrontáló és nem konfrontáló válaszok gyűjtésével.	- Handout_19 Konfrontálás – Válaszok Rövid esetrészletek és a saját munkából hozott példák segítségével a résztvevők nem konfrontáló és konfrontáló visszajelzéseket gyűjtenek páros gyakorlat keretében, majd nagycsoportban elemzik a lehetséges reakciómódok hatékonyságát és a konfrontálás helyes használatának módját.

35 perc gyakorlat

Gyakorlat Konfrontálás – Ellenmondások megragadása	**Instrukciók az oktatónak**
Az ellentmondások kiemelésének és kommunikációjának gyakorlása.	- Handout_20 Konfrontálás – Ellenmondások megragadása A gyakorlat során lehetőség van az ellentmondások megragadásának verbális eszközét gyakorolni a handouton szereplő esetrészletekre adott válaszok és saját példák segítségével. A lehetséges válaszokat a résztvevők el is játszhatják. A feladatmegoldást megbeszélés követi.

EBÉDSZÜNET

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Konfrontálás – Itt és most	**Instrukciók az oktatónak**
A konfrontálás mikrokészség megjelenítése szerepjátékban.	- Handout_21 Konfrontálás - Itt és most Kiscsoportos (4 fős) munkában a részvevők kommunikációs helyzetgyakorlatot állítanak össze, és megfigyelik egymás (kliensként és szakemberként mutatott) viselkedését – előre megadott kétféle megfigyelői szerep szerint – a konfrontálás mikrokészség alkalmazásával.

45 perc interaktív előadás

2.7 Fókuszálás

Szünet

40 perc gyakorlat

Gyakorlat Fókuszálás 1	**Instrukciók az oktatónak**
A gyakorlatban esetrészletek kapcsán gyakorolják a résztvevők a fókuszálás mikrokészségét.	- Handout_22 Fókuszálás 1 A handouton szereplő esetrészletek és fókuszok segítségével a résztvevők páros vagy kiscsoportos helyzetben rátekintenek a különböző fókuszokra és gyakorolják az adott helyzetben lehetséges válaszokat.

25 perc gyakorlat

Gyakorlat Fókuszálás 2	**Instrukciók az oktatónak**
A gyakorlatban saját szakmai munkából hozott klienstörténet kapcsán gyakorolják a résztvevők a fókuszálás mikrokészségét.	- Handout_23 Fókuszálás 2 A résztvevők egyénileg leírnak egy rövid klienstörténetet, majd páros munkában gyakorolják a különböző fókuszok kijelölését és kommunikációját. A tapasztalatokat, kérdéseket nagycsoportban osztják meg.

15 perc interaktív előadás

2.8 Befolyásolás, ráhatás

10 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 rendelkezésre a véleményalkotáshoz! Mondjon néhány mondatot, amely segít átvezetni a következő napra: például, miről lesz szó másnap.

Negyedik képzési nap

20 perc gyakorlat: a nap indítása, ráhangolódás

Gyakorlat Megérkezés	**Instrukciók az oktatónak**
Ki mit vár a mai naptól?	Figyeljen arra, hogy mindenki szóhoz jusson! Csak 1-1 gondolat rövid megfogalmazására van idő.

25 perc gyakorlat

Gyakorlat Befolyásolás	**Instrukciók az oktatónak**
A befolyásoláson belül a kreatív interpretációs és átkeretezés mikrokészségek gyakorlása.	- Handout_24 Befolyásolás A csoport próbáljon ki néhány kreativitást fejlesztő gyakorlatot, beszéljük meg, mi a szerepe a kreatív látásmódnak és a perspektívaváltás képességének az értelmezésben, átkeretezésben, hogyan befolyásolják ezek a kommunikációs helyzetet. A pozitív átkeretezés mikrokészséggel korábban felmerült vagy aktuálisan gyűjtött kliensközléseket fogalmazzanak át a résztvevők a handout szempontjait használva.

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Végtelen számú segítő válasz	**Instrukciók az oktatónak**
Az Ivey-féle modell összegzése.	- Handout_25 Végtelen számú segítő válasz Előre megadott két esetrészlet, ill. saját eset felhasználásával a résztvevők egyénileg kitöltik a mikrokészségek összegzésére vonatkozó handoutot, majd nagycsoportban megbeszélik az Ivey-féle modell használhatóságát, előnyeit, tanulságait.

Szünet

3 A kommunikációs hatékonyság életkor és speciális szükséglet szempontjából

40 perc interaktív előadás

3.1 Kommunikáció különböző életkorú gyermekekkel

50 perc gyakorlat

Gyakorlat Kommunikáció gyermekekkel	**Instrukciók az oktatónak**
Szempontok összegyűjtése a gyermekekkel való hatékony kommunikációhoz.	- Handout_26 Kommunikáció gyermekekkel Egyéni, páros vagy csoportos helyzetben a résztvevők az előadáson hallottak alapján gondolják át, hogy milyen szempontoknak kell érvényesülni a különböző korú gyermekekkel való kommunikáció során. Töltsék ki a handoutot, majd a handout második részén ellenőrizzék, egészítsék ki válaszaikat.

Szünet

30 perc interaktív előadás

3.2 Kommunikáció speciális szükségletű személyekkel

30 perc gyakorlat

Gyakorlat Kommunikáció speciális szükségletű személyekkel	**Instrukciók az oktatónak**
Tedd és *Ne tedd* lista összeállítása fogyatékos személyekkel való kommunikációra vonatkozóan.	- Handout_27 Kommunikáció speciális szükségletű személyekkel A különböző fogyatékosságok eltérő kommunikációs szükségletekkel járnak. A résztvevők kiscsoportos helyzetben összegyűjtik aktuális tudásuk szerint az adott fogyatékosságtípushoz tartozó javaslatokat, majd a handout (tananyag) segítségével ellenőrzik, kiegészítik ismereteiket.

30 perc gyakorlat

Gyakorlat Könnyen érthető kommunikáció alapelvei	**Instrukciók az oktatónak**
Az alapelvek és gyakorlati alkalmazásuk.	- Handout_28 Könnyen érthető kommunikáció alapelvei Az alapelvek átolvasása és kiscsoportos megbeszélése. Utána a résztvevők a megadott szöveget átalakítják könnyen érthető formába.

EBÉDSZÜNET

30 perc interaktív előadás

3.3 Kommunikáció idős személyekkel

30 perc gyakorlat

Gyakorlat Kommunikáció idős személyekkel	**Instrukciók az oktatónak**
Az idős emberekkel való kommunikáció általános javaslatainak áttekintése.	- Handout_29 Kommunikáció idős személyekkel Az általános javaslatok közös átolvasása és megbeszélése után páros helyzetben dolgozzanak ki a részvevők intézményi felvétel vagy házi gondozás során kialakítható, és az idősekkel való kommunikáció szabályainak megfelelő párbeszédeket. A vállalkozó szellemű párok elő is adhatják. Tanulságok közös megbeszélése zárja a gyakorlatot.

30 perc interaktív előadás

3.4 Kommunikáció pszichiátriai- és szenvedélybeteg személyekkel

Szünet

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Kommunikáció pszichiátriai- és szenvedélybeteg személyekkel	**Instrukciók az oktatónak**
Mikor? Hol? és Hogyan? A kommunikáció mérlegelési szempontjai pszichiátriai beteg személyekkel.	- Handout_30 Kommunikáció pszichiátriai- és szenvedélybeteg személyekkel Az előadásban hallottak alapján kiscsoportban gyűjtsék össze a résztvevők a pszichiátriai- és szenvedélybeteg személyekkel való kommunikáció legfontosabb összetevőit. Ellenőrizzék, egészítsék ki gyűjtésüket a handout alapján.

45 perc gyakorlat: a képzés lezárása, értékelése

Gyakorlat Zárás	**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

AIPC (2009): *Five Counselling Microskills.* [online] http://www.Aipc.net.Au/articles/five-counselling-microskills (2017.02.19.)

AIPC's Counsellor Skills Series Report 1 (é.n.): *Verbal & Non-Verbal Communication Skills*. [online] http://www.counsellingconnection.com/wp-content/uploads/2009/10/report-1-verbal-and-non-verbal-communication-skills.pdf. (2017.02.19.)

Buda B. (é.n.): *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Elektronikus Könyvtár [online] http://vmek.oszk.hu/02000/02009/02009.htm (2017.02.19.)

Burch, N. - Gordon, T. (2016): *Emberi kapcsolatok - Hogyan építhetjük, hogyan ronthatjuk el*. Budapest, Gordon Kiadó

Forgó S. (2011): *A kommunikációelmélet alapjai*. Digitális Tankönyvtár [online] http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/0005_03_a_kommelmelet_alapjai_scorm_04/adatok.html (2017.02.19.)

Gladding, S.T. (2006):*Counseling: A Comprehensive Profession.* Upper Saddle, River, NJ, Prentice Hall

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

Haász S. - Rostáné Riez A. (2012): *Az esetkommunikáció módszertana*. Sopron, Nyugat-magyarországi Egyetem Kiadó

Hadfield, S. – Hasson, G. (2015): *Asszertivitás - Hogyan érvényesítsük az érdekeinket?* Budapest, Scolar Könyvkiadó

Hanna, F.J. (2001): *Therapy with challenging clients using the precursor's model to awaken change*. Washington, APA [online]
http://www.counsellingconnection.com/index.php/2010/04/27/the-value-of-empathy/ (2017.02.19.)

Harwood, J. et al. (2012): *Communicating With Older Adults: An Evidence-Based Review of What Really Works*. Washington, D. C., The Gerontological Society of America [online] https://changeagents365.org/resources/ways-to-stay-engaged/the-gerontological-society-of-america/Communicating%20with%20Older%20Adults%20Low_GSA.pdf (2017.02.19.)

Információ mindenkinek. *A könnyen érthető kommunikáció európai alapelvei.* (é.n.) Kiadja az Inclusion Europe [online]
http://easy-to-read.eu/wp-content/uploads/2014/12/HU_Information_for_all.pdf (2017.02.19.)

Ivey, A. E. - Ivey, M. B. – Simek-Downing, L. (1990): *Tanácsadás és pszichoterápia*. Budapest, Orvostovábbképző Egyetem Pszichiátriai és Klinikai Pszichológiai Tanszék kiadványa

Ivey, A. E. - Ivey, M. B. (2003): *Intentional interviewing and counselling: Facilitating clientdevelopment in a multicultural society*. California, USA, Brooks/Cole – Thomson Learning

Ivey, A. E. - Ivey, M. B. - Packard, N. G. (2006): *Basic attending skills* (4th ed.). North Amherst, MA: Microtraining Associates

Ivey, A. E. - Ivey, M. B. – Zalaquett, P. C. (2008): *Essentials of Intentional Interviewing: Counseling in a Multicultural World*. Belmont: Thompson Brooks/Cole

Ivey, A. E. - Ivey, M. B. - Zalaquett, P. C. (2010): *Intentional Interviewing and Counseling: Facilitating client development in a multicultural society*. BelmontCa, Brooks/Cole

Lefevre, M. (2015): *Becoming effective communicators with children: developing practitioner capability through social work education.* British Journal of SocialWork, 45 (1). 204-224. o.

Maroondah City Council (2006): *Communicating with people with disabilities*. [online] www.maroondah.vic.gov.
Au/common/files/CommunityHealthServices/Communicating_with_People_with_
Disabilities_Booklet.pdf (2017.02.19.)

Menyes-Koczka K. (2013): *A segítés hatékony kommunikációjának elmélete és gyakorlata a pszichiátriai betegek és a szenvedélybetegek ellátása során.* Budapest, Nemzeti Család- és Szociálpolitika Intézet és az Apor Vilmos Katolikus Főiskola konzorciuma, TÁMOP-5.4.10-12/1-2012-0001

Messina (é.n.): *Improving Responding Communications Skills* [online] http://www.coping.us/toolsforcommunications/improverespondingskills.html (2017.02.27.)
Neukrug, N. et al. (2013):*Creative and novel approaches to empathy: A neo-Rogerian perspective.* Journal of Mental Health Counseling, 35 (1), 29-42. o.
Norburn, A. (2013): *Communicating Effectively with Children Under Five*. Front line briefing. Dartington, Research in Practice
Norry, J. (2009): *Influencing skills: a how-to guide or How to get what you want without making enemies*. SCONUL Focus 48, 32-35. o.
Papoušek, M. (1996): Intuitive parenting: a hidden source of musical stimulation in infancy. In: Deliège, I. – Sloboda, J. (szerk.): *Musical Beginnings. Origins and Development of Musical Competence*. Oxford, Oxford University Press, 88-112. o.
Perczel Forintos D. (2010): Asszertivitás – viselkedésterápiás módszerek SE ÁOK Klinikai Pszichológiai Tanszék [online] semmelweis.hu/klinikai-pszichologia/files/2012/.../perczelfd-asszertivtrning2010.pdf (2017.02.19.)
Peters, J. - Djurdjinovic, L. (2004):*Genetic counseling, psycho social assessment and empathy.* Proceedings of the 23rd Annual Education Conference (AEC) producedbythe National Society of GeneticCounselors. Washington D.C. 257-258. o.
Reiser, C. A. (2011): *Master Genetic Counselor Series: Genetic Counseling Instructor Guide*. National Society of Genetic Counselors [online] http://nsgc.org/d/do/3833 (2017.02.19.)
Research in Practice (2014): *Communicating effectively with children and young people*. [online] http://fosteringandadoption.rip.org.uk/topics/communicating-effectively (2017.02.19.)
Richman, N. (2000): *Communicating with children. Helping children in distress*. London, Save the Children Development Manual No. 2.
Rogers, C. R. (1995): Client-Centered Therapy: Its Current Practice, Implications and Theory. London,Constable & Robinson Ltd.
Schulz von Thun, F. (2012): A kommunikáció zavarai és feloldásuk. Budapest, Háttér Kiadó
Shannon, C. E. – Weaver, W. (1986): A kommunikáció matematikai elmélete. Budapest, OMIKK
Study Guides and Strategies Website (é.n.) Active listening. [online]
www.studygs.net/listening.htm (2017.01.11.)
Szivák J. (2010): *A reflektív gondolkodás fejlesztése.* Budapest, Magyar Tehetségsegítő Szervezetek Szövetsége
Thorne, B. - Mearns, D. (2011): *A személyközpontú pszichoterápia és tanácsadás a gyakorlatban*. Budapest, Oriold és Társai Kft.
Tippek hatékony kommunikációhoz skizofrén személyekkel. [online] http://www.schizophrenia.com (2017. 02.19.)
Tomm, K. (1990): Az interventív beavatkozó interjúzás I. In: Bíró S. - Komlósi P. (szerk.): *Családterápiás olvasókönyv I*. Budapest, Mérei Ferenc Mentálhigiénés Szolgálat, 117-141. o.
Woolis, R. (2003): *Hozzátartozók könyve*. Budapest, Korlátozottan Cselekvőképes Személyek Hozzátartozóinak Érdekvédelmi Szövetsége

5 Forgatókönyv

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
ELSŐ KÉPZÉSI NAP				
	45	Bemutatkozás, a képzés indítása		
	45	1.1.1 A kommunikáció alapjai – Modell, folyamat és résztvevők. A kommunikáció befogadói oldalának aspektusai – interaktív előadás	1 A kommunikáció befogadói oldalának aspektusai	
	15	SZÜNET		
	45	1.1.2 A kommunikáció alapvető jellegzetességei 1.1.3 Az információ továbbításának csatornái (felelevenítő ismétlés) 1.2.1 Nem specifikus hatótényezők a segítő kapcsolatban 1.2.2 A segítő kommunikációs kompetenciája		
	45	Empátia	2 Empátia	
	15	SZÜNET		
	45	Elfogadás	3 Elfogadás	
	45	1.3 Az asszertív kommunikáció modellje	4 Asszertivitás	
	30	EBÉDSZÜNET		
	45	1.4 Gordon-féle kommunikációs modell	5 Közléssorompók	
	45	1.5 Ivey-féle kommunikációs modell 1.5.1 A segítő kommunikáció modellje		
	15	SZÜNET		
	45	1.5.2 Kulturális tudatosság és multikulturális készségek	6 Kulturális szűrő	
	45	1.5.3 Az empátia mikrokészségei 1.5.4 Mikrokészség-hierarchia A nap tanulságainak rövid összefoglalása		

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
MÁSODIK KÉPZÉSI NAP				
	45	A nap indítása, hangolódás	7 Kommunikáció az esetmunkában	
	45	2.1 Figyelmi viselkedés	8 Mikrokészség-piramis	
	15	SZÜNET		
	45	2.1 Figyelmi viselkedés	9 Figyelmi viselkedés – Válaszok 10 Figyelmi viselkedés – Visszajelző lap	
	45	2.1 Figyelmi viselkedés és 2.2 Megfigyelés (Minősítési tematikában 2.5)	11 Figyelmi viselkedés – Önértékelő űrlap	
	15	SZÜNET		
	45	2.2 Megfigyelés (Minősítési tematikában 2.5)	12 Megfigyelés	
	45	2.3 Kérdezés (Minősítési tematikában 2.2)	13 Kérdezés – Célok	
	30	EBÉDSZÜNET		
	45	2.3 Kérdezés (Minősítési tematikában 2.2)	14 Kérdezés – Kérdéstípusok	
	45	2.4 Válasz-viselkedés (Minősítési tematikában 2.3)		
	15	SZÜNET		
	45	2.4 Válasz-viselkedés (Minősítési tematikában 2.3)		
	45	2.4 Válasz-viselkedés (Minősítési tematikában 2.3) A nap tanulságainak rövid összefoglalása		

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
HARMADIK KÉPZÉSI NAP				
	45	A nap indítása, hangolódás	15 Válasz-viselkedés – Részvétlen válaszok	
	45	2.5 Észrevétel és reflektálás (Minősítési tematikában 2.4)	16 Válasz-viselkedés – „NYITOTT” és „ÖSZTÖNZÉSEK”	
	15	SZÜNET		
	45	2.5 Észrevétel és reflektálás (Minősítési tematikában 2.4)	17 Észrevétel és reflektálás - érzelmek	
	45	2.5 Észrevétel és reflektálás (Minősítési tematikában 2.4) 2.6 Konfrontálás	18 Észrevétel és reflektálás a kliens válaszaira	
	15	SZÜNET		
	45	2.6 Konfrontálás	19 Konfrontálás – Válaszok	
	45	2.6 Konfrontálás	20 Konfrontálás – Ellenmondások megragadása	
	30	EBÉDSZÜNET		
	45	2.7 Fókuszálás	21 Konfrontálás-Itt és most 22 Fókuszálás 1	
	45	2.7 Fókuszálás	23 Fókuszálás 2	
	15	SZÜNET		
	45	2.8 Befolyásolás, ráhatás		
	45	2.8 Befolyásolás, ráhatás A nap tanulságainak rövid összefoglalása		

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
NEGYEDIK KÉPZÉSI NAP				
	45	A nap indítása, hangolódás	24 Befolyásolás	
	45	3 A kommunikációs hatékonyság életkor és speciális szükséglet szempontjából	25 Végtelen számú segítő válasz	
	15	SZÜNET		
	45	3.1 Kommunikáció különböző életkorú gyermekekkel		
	45	3.1 Kommunikáció különböző életkorú gyermekekkel	26 Kommunikáció gyermekekkel	
	15	SZÜNET		
	45	3.2 Kommunikáció speciális szükségletű személyekkel	27 Kommunikáció speciális szükségletű személyekkel	
	45	3.2 Kommunikáció speciális szükségletű személyekkel	28 Könnyen érthető kommunikáció alapelvei	
	30	EBÉDSZÜNET		
	45	3.3 Kommunikáció idős személyekkel	29 Kommunikáció idős személyekkel	
	45	3.4 Kommunikáció pszichiátriai- és szenvedélybeteg személyekkel		
	15	SZÜNET		
	45	3.4 Kommunikáció pszichiátriai- és szenvedélybeteg személyekkel	30 Kommunikáció pszichiátriai- és szenvedélybeteg személyekkel	
	45	A képzés lezárása, értékelése	Ismeretanyag elsajátítását ellenőrző teszt és Tanfolyami értékelőlap	


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