SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG

A CSALÁDOKKAL VÉGZETT SZOCIÁLIS MUNKA SORÁN A KONFLIKTUSKEZELÉS LEHETŐSÉGEI

A CSALÁDOKKAL VÉGZETT SZOCIÁLIS MUNKA SORÁN A KONFLIKTUSKEZELÉS LEHETŐSÉGEI

OKTATÓI SEGÉDANYAG

Szerzők

Dr. Billédi Katalin

Cs. Ferenczi Szilvia

Dr. Csákvári Judit

átdolgozta, kiegészítette:

Demcsik Mónika

Sztojanov Nóra

Párkányi András

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

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, 2018

Tartalom

Bevezetés ... 6
Első képzési nap ... 8
1 Konfliktusok a családban ... 8
1.1 A család funkciói, a család mint nyílt rendszer ... 8
1.1.1 A család fogalma, funkciói ... 8
1.1.2 A család mint rendszer ... 8
1.1.3 Határok, alrendszerek a családban ... 8
1.1.4 Családi interakciók ... 8
1.2 Családi életciklusok ... 9
1.2.1 Az egyéni és párkapcsolati fejlődés szakaszai ... 9
1.2.2 A családi életciklus modell és a családi életciklus szakaszai ... 9
1.2.3 Családi krízisek ... 9
1.2.4 A családi életciklusok eltérései ... 9
1.3 Családszerkezet ... 9
1.3.1 Nukleáris és többgenerációs családok ... 9
1.3 2 Örökbefogadó, nevelőszülős, egyszülős és újraházasodott családok ... 9
Második képzési nap ... 11
1.4 Gyakori paranormatív krízisek ... 11
1.4.1 Válás ... 11
1.4.2 Munkanélküliség ... 11
1.4.3 Mentális betegség, mentális sérülékenység ... 11
1.4.4 Halál, gyász ... 11
1.5 Diszfunkcionális család ... 12
1.5.1 Veszélyezettség ... 12
1.6 Konfliktuskezelési stratégiákkal, mediációval nem megoldhatók helyzetek 1. ... 13
1.6.1 Erőszak, alkoholizmus és drogfogyasztás a családban ... 13
Harmadik képzési nap ... 14
1.6 Konfliktuskezelési stratégiákkal, mediációval nem megoldhatók helyzetek 2. ... 14
1.6.2 Játszmák a családban ... 14
2 Konfliktuskezelés ... 14
2.1 Konfliktusok, konfliktushelyzetek ... 14
2.2 Családi konfliktusok ... 16
2.2.2 A szakmai beavatkozás lehetőségei családi konfliktusok esetén ... 16
Negyedik képzési nap ... 17
2.3 A konfliktushelyzetek lehetséges kimenetei ... 17
2.3. 1 A konfliktusok természete, destruktív és konstruktív konfliktusok ... 17
2.3.2 Az interperszonális konfliktusok súlyosbodása ... 17
2.4 Hatékony konfliktusmegoldás ... 18
2.4.1 Konfliktuskezelési stratégiák és azok alkalmazása ... 18
3 Hatékony kommunikáció és konfliktuskezelési technikák az esetkezelés gyakorlatában ... 19
3.1 Önérvényesítési stílusok ... 19
3.1.1 Konfliktuskezelés és asszertív viselkedés ... 19
3.1.2 Az asszertív, szubmisszív és agresszív kommunikáció verbális és nonverbális jellemzői ... 19
Ötödik képzési nap ... 19
3.2 A hatékony konfliktusmegoldást segítő és gátló tényezők ... 19
3.2.1 A verbális és nonverbális kommunikáció ... 19
3.2.2 A verbális és nonverbális közlések kongruenciája ... 19
3.2.3 A kommunikációt akadályozó tényezők ... 19
3.2.4 A kommunikációt elősegítő tényezők ... 21
3.2.5 Konfliktusok konstruktív kezdeményezése: MONDD ... 21
3.3 Empátia és feltétel nélküli elfogadás ... 21
3.3.1 Feltétel nélküli elfogadás ... 21
3.3.2 Empátia fogalma és szintjei ... 21
3.3.3 Empátia és kommunikáció ... 21
3.4 A mediáció és a Vereségmentes Módszer ... 22
3.4.1 Mediáció ... 22
3.4.2 Vereségmentes Módszer ... 22
3.4.3 A segítő kapcsolat és a segítő személy ... 22
4 Felhasznált irodalom ... 23

5 Forgatókönyv..... 27

Bevezetés

Az 50 órás szakmai továbbképzés megtartásához az alábbi anyagok állnak rendelkezésre:

1. **Hallgatói tananyag:**
   - A képzési tartalmak elsajátítását támogató szakmai anyag a résztvevők és képzők számára.
   - A képzés témájához kapcsolódó elméleti ismereteket nyújtja.
   - Az adott fejezetben tanultak áttekintését segíti.
   - Az elsajátított ismereteket kérdések mentén is ellenőrizhetővé teszi.
   - Lehetőséget teremt egy-egy téma elmélyültebb tanulmányozására a felhasznált és ajánlott irodalom lista segítségével.

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

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

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

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

A képzés megtartására való felkészüléshez javasolt lépések:
1. Olvassa át részletesen a képzés megtartásához rendelkezésre álló anyagokat, ismerje meg a képzés kontextusát, célját, tartalmát, lehetséges résztvevőit, időkereteit és a képzés megtartásához szükséges feltételeket.
2. Az Oktatói segédanyagot és a rendelkezésre álló prezentációt vagy prezentációkat párhuzamosan, egymással összhangban érdemes átolvasni, megismerni. Olvassa el a diákon található jegyzeteket, egészítse ki saját gondolataival, tapasztalataival! Szükség esetén érdemes az anyagban hivatkozott szakirodalomból is célzottan tájékozódni.
3. A résztvevők maximális bevonása és a velük való hatékony kommunikáció céljából a képzés megtartása előtt olvassa át a Hallgatói segédanyagot is. Ismerje meg, milyen információkhoz jutnak a témából a résztvevők!
4. A képzési feltételek és a forgatókönyv figyelembevételével készüljön fel a képzés megtartására. Gondolja át előre és rögzítse a képzés során bemutatandó példákat.
5. Gondolja végig az időkereteket és a végzendő feladatokat! Fontos hogy mindenre maradjon és jusson idő! Könnyebb lesz ezt átgondolni, miután megismerte a résztvevőket (pl. milyen szakterületről érkeztek, milyen végzettséggel, milyen tapasztalatokkal).
6. Gondolja át a gyakorlatokat! Biztosítsa a tárgyi feltételeket!
7. Gondolja át: a prezentáció vetítését hogyan teszi interaktívvá! Például: amikor már ismeri a résztvevők szakmai tapasztalatát, utalhat ezekre Ismerve, hogy melyik résztvevő mely területről

érkezett, megkérdezheti, ott mit tapasztalt a téma kapcsán. 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, stb. vettek már részt, várhatóan nagy elvárásokkal érkeznek a képzésre. Ezek közül a következő öt a legfontosabb:

- A résztvevő szakemberek elvárják, hogy azonnal használható tudást kapjanak, azaz a gyakorlatban alkalmazható információkat adjunk számukra. Tudni akarják, hogyan kapcsolódik az adott tanulási program vagy képzés az aktuális élethelyzetükhöz és munkafeladataikhoz, és hogy hogyan segíti őket a szakmai céljaik elérésében – azaz „mit tudnak ebből használni?”
    - Közvetítsük a résztvevők felé, hogy a gyakorlatok és az elméleti tananyag a résztvevők által alkalmazható lesz majd a valós helyzetekben.
- Elvárják, hogy tiszteljék és partnerként kezeljék őket. Nagyra értékelik, ha a képző tiszteletet mutat az egyén és a tanulási folyamat értékei iránt. Fontos számukra az, hogy a képző építsen a résztvevő szakemberek korábbi, a tanulás szempontjából meghatározó tapasztalataira.
- Elvárják, hogy aktívan részt vehessenek a tanulási folyamatban. A felnőttek kedvelik az aktív tanulást, a kiscsoportos feladatokat, és azokat, amelyek helyváltoztatással járnak. Az aktív részvétel elkötelezetté teszi a résztvevőt a tanulási folyamat iránt és nyitottabbá teszi új koncepciók befogadására.
- Elvárják, hogy a gyakorlatok után azonnali visszajelzéseket kapjanak. Az időben történt helyesbítő visszajelzés sikeres tanulást, a tartalom és a készségek jó elsajátítását eredményezi. A tapintatos visszajelzés segíti a résztvevőt hibáinak kijavításában és megerősíti a helyes hozzáállást. A felnőtt tanulók a kedves, konstruktív kritikát szeretik. A helyesbítő visszajelzést minden esetben előzze meg egy elismerő, dicsérő visszajelzés.
- Elvárják, hogy a képzés támogató környezetben zajlódjon le.
    - Szólítsunk minden résztvevőt a nevén a képzés ideje alatt.
    - Hallgassuk meg minden résztvevő kérdéseit és véleményeit.
    - Legyünk udvariasak és türelmesek.
    - Biztosítsuk a résztvevőket arról, hogy a hibázások a tanulás részét képezik.
    - Keressünk alkalmat arra, hogy mindenkit megerősítsünk.
    - Bátorítsuk a résztvevőket, hogy segítsék egymást a tanulás során.
    - Gondoskodjunk arról, hogy a tanulási környezet a lehető legkényelmesebb legyen.

Első képzési nap

Bemutatkozás, a képzés indítása

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Bemutatkozás, tapasztalatok, motivációk, elvárások (30 perc) • A csoportvezető röviden bemutatkozik, majd megkéri a résztvevőket, 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 képzés felépítésének ismertetése. • A teljesítés feltételeinek ismertetése. • záróteszt teljesítése • hiányzásra vonatkozó előírások (maximum az összes óraszám 10%-a)	• 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 számít.

45 perc előadás

1 Konfliktusok a családban

1.1 A család funkciói, a család mint nyílt rendszer

1.1.1 A család fogalma, funkciói

1.1.2 A család mint rendszer

SZÜNET

45 perc előadás

1.1.3 Határok, alrendszerek a családban

1.1.4 Családi interakciók

45 perc gyakorlat

Gyakorlat A családi interakciók jellemzői	**Instrukciók az oktatónak**
• A résztvevők kiscsoportokba rendeződnek. • Handouton megkapják a családi interakciók jellemzéséhez használt fogalmakat és azok rövid leírását. • A kiscsoportban közösen végiggondolják a családi interakciók jellemzőit. • Feladat: mindegyikre hozzanak egy-egy példát a munkatapasztalataik alapján, és a példákat írják be a handoutba. • Nagycsoportban közösen beszéljék meg, hogy a kiscsoportok milyen példákat gyűjtöttek.	Handout 1 A családi interakciók jellemzői • Az oktató segít összegezni a kiscsoportok által megjelenített jellemzők közötti párhuzamokat, hasonlóságokat, rámutatva arra, hogy a családi interakciók jellemzőinek felismerése nélkülözhetetlen a hatékony segítői folyamathoz.

SZÜNET

45 perc előadás

1.2 Családi életciklusok

1.2.1 Az egyéni és párkapcsolati fejlődés szakaszai

1.2.2 A családi életciklus modell és a családi életciklus szakaszai

45 perc előadás

1.2.3 Családi krízisek

1.2.4 A családi életciklusok eltérései

EBÉDSZÜNET

45 perc gyakorlat

Gyakorlat A családi életciklusok jellemzői	**Instrukciók az oktatónak**
• A résztvevők **hét** kiscsoportba rendeződnek. • Minden kiscsoport kap egy esetet a handoutról. • A kiscsoportban közösen meghatározzák az eset kapcsán a családi-, valamint az egyéni életciklus-szakaszokat, és a családi kihívásokat. • Nagycsoportban a kiscsoportok bemutatják az esetet, és megoldásaikat. • (A handout további része egy későbbi gyakorlatban kerül feldolgozásra.)	Handout 2 A családi életciklusok és paranormatív krízisek • Az oktató segít összegezni a kiscsoportok által megjelenített jellemzőket, kihívásokat, visszautal az elméleti anyagban bemutatott ismeretekre.

45 perc előadás

1.3 Családszerkezet

1.3.1 Nukleáris és többgenerációs családok

1.3 2 Örökbefogadó, nevelőszülős, egyszülős és újraházasodott családok

SZÜNET

90 perc gyakorlat

Gyakorlat Mítoszok és stratégiák a mozaikcsaládokban, nevelőcsaládokban	**Instrukciók az oktatónak**
• A résztvevők a handouton megkapják a mozaikcsaládokban, nevelőcsaládokban felmerülő mítoszok és stratégiák összefoglalását. • Párokba rendeződve megvitatják a **mítoszok** témát párbeszédes formában. • Kiscsoportos formában a résztvevők végiggondolják a handouton ismertetett 3 **stratégia** hátrányait, egybevetik munkatapasztalataikkal, példákat gyűjtenek. • Újrarendezett kiscsoportokban az erőforrásokra építő beavatkozás lehetőségeit gondolják végig a résztvevők, konkrét lehetőségeket, terveket gyűjtve a B) részben talált példákhoz.	Handout 3 Mozaikcsaládok, nevelőcsaládok – elvárások, stratégiák • A kiosztott handout 3 részből áll. Az A) részben párban dolgoznak a résztvevők, a B) és C) részeket 3-4 fős kiscsoportokban dolgozzák fel, de a csoportok ne ugyanazok legyenek a két részben • Az oktató segít összegezni a tanulságokat.

Gyakorlat A nap tanulságainak rövid összefoglalása	**Instrukciók az oktatónak**
• A résztvevők egy mondatban egyesével elmondják: hogyan érezték magukat, „mit visznek haza” a mai nap tartalmából, milyen érzésekkel távoznak.	• Ügyeljen arra, hogy mindenki megszólaljon és mindenkinek azonos idő álljon rendelkezésre a véleményalkotáshoz! Figyeljen arra, hogy nagyon rövid idő jut egy emberre. • Mondjon néhány mondatot, amely segít átvezetni a következő napra. Például: miről lesz szó másnap.

Második képzési nap

A nap indítása, hangolódás

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

45 perc előadás

1.4 Gyakori paranormatív krízisek

1.4.1 Válás

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Gyermekeink és a válási játszmák	Instrukciók az oktatónak
• Minden résztvevő kap egy játszmaleírást. • Felkészülnek a bemutatására, saját példával illusztrálják. • Közös megbeszélés.	Handout 4 Gyermekeink és a válási játszmák Cél a gyakorlatban felmerülő szempontok összerendezése az elmélet alapján.

SZÜNET

45 perc előadás

1.4.2 Munkanélküliség

1.4.3 Mentális betegség, mentális sérülékenység

1.4.4 Halál, gyász

15 perc gyakorlat

Gyakorlat Labdák	Instrukciók az oktatónak
1) A résztvevők álljanak körbe (vagy több kis körbe). 2) A labdákat a következő szabály szerint mozgassák: a) a szivacslabdát körbeadják a mellettük álló kezébe, b) a szúrós labdát bárkinek odadobhatják, c) a 3. labdát vagy poharat a hátuk mögött adják körbe. 3) Ez a háromféle művelet párhuzamosan zajlik, 5-10 percig.	Szükséges eszközök: • Puha szivacslabda • Szúrós, kemény labda • „Mobil” labda vagy vízzel teli pohár Megbeszélés nagycsoportban: 1. Milyen volt a feladat? 2. Mit indított el? 3. Milyen általánosan megfogalmazott tanulságai vannak? A közös körben történő megbeszélésen a feladat szimbolikus tanulságát érdemes hangsúlyozni. 1. Szivacslabda körbe adogatása kiszámítható módon = hétköznapok 2. Szúrós labda odadobása, érkezése = váratlan események, normatív krízis 3. Labda vagy pohár hátul = rendkívüli nehézség, paranormatív krízis A feladat azt is érzékelteti, hogy akkor igazán nehéz megküzdeni a felmerülő problémákkal, ha a normatív és a paranormatív krízis egyszerre jelentkezik.

30 perc gyakorlat

Gyakorlat Paranormatív krízisek	**Instrukciók az oktatónak**

• A résztvevők hét kiscsoportba rendeződnek.
• Minden kiscsoport a handout 2 esetleírását használja.
• A kiscsoportban az eset kapcsán megvitatják:
  ○ Az eset milyen paranormatív krízist tartalmaz?
  ○ Hogyan kapcsolódnak össze, hogyan hatnak egymásra az esetben a normatív és a paranormatív krízisek?
  ○ Milyen konfliktusok vannak a családban?
  ○ Milyen beavatkozási pontokat látnak a szakemberek?
• Nagycsoportban röviden összegzik a megoldásokat, az általános tanulságokat.
	Handout 2 A családi életciklusok és paranormatív krízisek
	• A többféle krízis összekapcsolódását, egymást erősítő hatásait célszerű kiemelnie az oktatónak.
	• Fontos hangsúlyozni: a krízisintervencióhoz team munka szükséges.

SZÜNET

45 perc előadás

1.5 Diszfunkcionális család

1.5.1 Veszélyezettség

45 perc gyakorlat

Gyakorlat A diszfunkcionális családok működésének legjellemzőbb elemei 1.	**Instrukciók az oktatónak**

• A résztvevők öt kiscsoportba rendeződnek.
• Minden kiscsoport a handout 5 alapmondatait használja, kap egy alapmondatot.
• A kiscsoportban az eset kapcsán megvitatják:
  ○ Az alapmondat milyen érzéseket ébreszt benne?
  ○ Hogyan hat rá az alapmondat, milyen emlékeket hív elő belőle?
  ○ Mit gondol az alapmondatról és az alkalmazásáról?
  ○ Jut-e eszébe eset ennek kapcsán?
• Nagycsoportban röviden összegzik a felmerült gondolatokat.
	• Handout 5 A diszfunkcionális családok működésének legjellemzőbb elemeiről
	• Helyezzen hangsúlyt arra, hogy mennyiben érintheti a csoport tagjait is néhány diszfunkcionális elem
	• Fontos hangsúlyozni: a diszfunciális családokra jellemző működési elemek rejtetten sok „normálisan” működő családban is bújkálnak, és nehezen fellelhetők ebből kifolyólag

EBÉDSZÜNET

45 perc előadás

1.5.2 A deviancia, erőszak a családban

45 perc gyakorlat

Gyakorlat A diszfunkcionális családok működésének legjellemzőbb elemei 2.	**Instrukciók az oktatónak**
• A résztvevők öt kiscsoportba rendeződnek.	• Handout 5 A diszfunkcionális

• Minden kiscsoport a handout 5 alapmondatait használja, kap egy másik alapmondatot.
• A kiscsoportban az eset kapcsán megvitatják:
  ○ Az alapmondat milyen érzéseket ébreszt benne?
  ○ Hogyan hat rá az alapmondat, milyen emlékeket hív elő belőle?
  ○ Mit gondol az alapmondatról és az alkalmazásáról?
  ○ Jut-e eszébe eset ennek kapcsán?
• Nagycsoportban röviden összegzik a felmerült gondolatokat.
	családok működésének legjellemzőbb elemeiről
	• Helyezzen hangsúlyt arra, hogy mennyiben érintheti a csoport tagjait is néhány diszfunkcionális elem
	• Fontos hangsúlyozni: a diszfunkcionális családokra jellemző működési elemek rejtetten sok „normálisan” működő családban is bujkálnak, és nehezen fellelhetők ebből kifolyólag

SZÜNET

45 perc előadás

1.6 Konfliktuskezelési stratégiákkal, mediációval nem megoldhatók helyzetek 1.

1.6.1 Erőszak, alkoholizmus és drogfogyasztás a családban

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Titkos utasítások	**Instrukciók az oktatónak**
• A résztvevők 4 fős csoportokba rendeződnek. • Minden játékos kap egy utasításkártyát. Az oktató hívja fel a figyelmet, hogy ezek titkos feladatok, nem szabad a többieknek megtudniuk. A tervezés során figyelembe kell venniük a kapott utasítást. • A titkos utasítások miatt természetesen konfliktusok jöhetnek létre. A tervezési idő meghosszabbodik és az elégedettség sem lesz teljes.	Handout 6 Titkos utasítás (15 perc építés, 30 perc megbeszélés) • Eszköz: több zacskónyi különböző méretű és színű építő- vagy Lego kocka. Kék, fekete, piros és fehér elemek. A rendelkezésre álló kockakészlettől függően az utasítások változtathatók. • Írja föl a flipchartra a nyilvános utasításokat, hogy mindenki lássa. Például: 6 sor magas és 5 elem széles fal építése egy ablakkal. • Az oktató mondja el, mi a feladat: a fal felépítése a rejtett utasítások figyelembevételével. • A gyakorlat célja tudatosítani, hogy a „titkos”, ki nem mondott célok, elvárások miért hátramozdítóak, és milyen könnyen okozhatnak nézeteltéréseket. A megbeszélés szempontjai: • Melyik csoportnak sikerült elérnie a célt? • Kinek sikerült teljesítenie a titkos utasítást? Milyen nehézségekkel szembesült? Mindenkinek sikerült végrehajtani a titkos utasítást? • Volt konfliktus? Ha igen, sikerült kompromisszumot kötni? • Előfordult, hogy a titkos utasítás miatti félelem okán mellőzték a javaslatot? • Sikerült a többiek bizalmát megnyerni és megtartani? • Milyen hatással voltak a titkos utasítások a feladat teljesítésére, és ami még fontosabb a közös gondolkodásra, etikára? • Mi a játék legfontosabb tanulsága? • A csoportok között verseny is hirdethető, mely erősíti a csoportok közötti versengést és növeli a nyomást, valamint fokozza a titkos utasítások hatását.

A nap tanulságainak rövid összefoglalása

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**

A résztvevők egyesével befejezik az alábbi befejezetlen mondatot: „Ma azt tanultam…”	• Ügyeljen arra, hogy mindenki megszólaljon, és mindenkinek azonos idő álljon rendelkezésre a véleményalkotáshoz! • Figyeljen arra, hogy nagyon rövid idő jut egy emberre. • Mondjon néhány mondatot, amely segít átvezetni a következő napra, például arról, hogy miről lesz szó másnap.

Harmadik képzési nap

A nap indítása, hangolódás

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

45 perc előadás

1.6 Konfliktuskezelési stratégiákkal, mediációval nem megoldhatók helyzetek 2.

1.6.2 Játszmák a családban

45 perc gyakorlat

Gyakorlat játszmák a családban	Instrukciók az oktatónak
• A résztvevők 2 fős csoportokba rendeződnek. • Minden párosnak lesz 1-es és 2-es száma. Az oktató kihívja az egyeseket a teremből, és elmondja nekik, hogy ők a 2-es valamilyen családtagja, és megtudtak róla egy igen egészségkárosító viselkedést, vagy betegséget, amiben szeretnének neki segíteni. Kövessenek el mindent a beszélgetés során, hogy rávezessék 2-est a problémára, és ajánlják fel segítségüket . • Ezt követően a teremben tartózkodó 2-eseknek azt az instrukciót adja, hogy bármire akarja rávenni őket az 1-es számú párjuk a beszélgetésben, hárítsák a témát, sőt nyugodtan támadjanak vissza. • A feladat akkor kezdődik, mikor a 2-esek visszamennek a terembe, és elkezdenek beszélgetni a párjukkal. A feladat megvalósítására biztosított idő 10 perc. • A feladattal kapcsolatos élmények a nagycsoportban kerülnek átbeszélésre.	• A gyakorlat célja tudatosítani, hogy a nem tisztázott szándékok és elgondolások milyen félreértéseket, konfliktusokat generál a felek közötti kommunikációban. • A megbeszélés szempontjai: • Melyik páros milyen eredménnyel zárta a beszélgetést? • Kinek sikerült teljesítenie a feladatot? Milyen nehézségekkel szembesült? • Volt-e közöttük konfliktus? Ha igen, mit kezdtek a felek vele? • Mit éreztek a játék végén? • Mi a játék legfontosabb tanulsága?

SZÜNET

90 perc előadás

2 Konfliktuskezelés

2.1 Konfliktusok, konfliktushelyzetek

2.1.1 A konfliktus fogalma és típusai

2.1.2 Az interperszonális konfliktusok okai

SZÜNET

15 perc gyakorlat

Gyakorlat Mi konfliktus, és mi nem az?	**Instrukciók az oktatónak**

• A résztvevők kiscsoportokba rendeződnek.
• Handouton megkapják a különböző helyzetek definícióit és az esetleírásokat.
• Feladat:
  ○ Kapcsolják össze a definíciókat és a példamondatokat, a számokat írják a definíciók mellé.
  ○ Gyűjtsenek saját példákat.
• Közös megbeszélés.
	Handout 7 Mi konfliktus, és mi nem az?
	Megoldás:
	• 1) Stressz, 2) Krízis, 3) Játszma, 4) Konfliktus, 5) Agresszió, 6) Stressz, 7) Játszma, 8) Agresszió, 9) Krízis, 10) Konfliktus
	Fontos hangsúlyozni:
	• A konfliktushelyzetben keletkezett feszültség stressznek tekinthető, ugyanakkor stresszt nem csak konfliktushelyzet generál, ez csak egyike a stressz forrásainak.
	• Súlyos konfliktushelyzet krízishelyzetet eredményezhet.
	• Konfliktushelyzetekben találkozhatunk ellenséges, agresszív viselkedésű partnerrel, de a konfliktusos élethelyzetek többsége kívül esik az agresszió jelenségén.
	• Ismétlődő, súlyosbodó, destruktív konfliktus gyakran a felek között zajló játszma része, eleme.

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Tizenhét teve	**Instrukciók az oktatónak**
• A résztvevők megkapják a handoutot, és egyénileg elolvassák a történetet. • Egyénileg összegyűjtik a konfliktusmegoldás lépéseit a történetben. • Nagycsoportban közösen megbeszélik, hogy ki mit gyűjtött, összehasonlítják a lépéseket. • Nagycsoportban végigbeszélik, hogy ezeket a lépéseket hogyan lehet alkalmazni a kliensek konfliktusmegoldásának segítésére.	Handout 8 Tizenhét teve A közös megbeszélésnél érdemes kitérni minden, a konfliktus megoldását segítő lépésre: • a figyelmet igénylő helyzet felismerése • eltérés a megszokott cselekvéstől, megoldástól • mások érzelmeinek elfogadása • atyai érzelmek kifejezése • kérdezés • figyelem • pozitív elem keresése, amiből tovább lehet lépni (itt: gyermeki szeretet) • kérdezés további körülményekről, tényekről • gondolkodási idő • hiányzó tények, elemek keresése • valami számukra értékes, fontos felajánlása • az érintettek közös szempontrendszerén nyugvó megoldás kidolgozása az érintettek által • érdeklődni, hogy elégedettek-e • megkérni az érintetteket a számukra felesleges, szükségtelen dolgok, tárgyak visszaadására

30 perc gyakorlat

Gyakorlat Időkérés	**Instrukciók az oktatónak**
• Az oktató ismerteti a handout tartalmát. A résztvevők megkapják a handoutot, és egyénileg elolvassák.	Handout 9 Időkérés • A közös megbeszélésnél érdemes kitérni arra, hogy mindannyian különbözőek vagyunk, így stratégiáink is különbözőek. Ami valaki számára hatékony megoldás, nem biztos, hogy a másiknak is beválik.

• Minden résztvevő idézzen fel egy konfliktushelyzetet az életéből, és az alapján töltse ki a handoutot. • Nagycsoportban közösen megbeszélik, hogy ki mit írt le (aki meg szeretné osztani), miből ismerhető fel, ha időre van szükségünk, és milyen stratégiáink vannak a megnyugvásra.	

EBÉDSZÜNET

90 perc előadás

2.2 Családi konfliktusok

2.2.1 A családi konfliktusok jellegzetes kiváltó tényezői

2.2.2 A szakmai beavatkozás lehetőségei családi konfliktusok esetén

SZÜNET

45 perc gyakorlat

Gyakorlat A családi konfliktusok	**Instrukciók az oktatónak**

• Mindenki válasszon egy képet. Ha nagy a csoport, ketten egy képet.
• Tegye fel az alábbi kérdéseket a résztvevőknek nagycsoportban:
  ○ Milyen pozitív és negatív asszociációk társulnak a képhez a családi élet vonatkozásában?
  ○ Az ábrázolt téma hogyan válhat konfliktusforrássá?
• Hasonló téma alapján kiscsoportba (3-4 fő) rendeződve gyűjtsék össze, hogy a különböző társadalmi csoportokban (gazdasági státusz, iskolai végzettség, etnikai-, kulturális hovatartozás) milyen jellegű konfliktusok alakulhatnak ki az adott témák kapcsán, mi az, ami megjelenik a szakmai munkájukban.
	Handout 10 A családi konfliktusok (24 kép)
	• Fontos hangsúlyozni: Vannak olyan helyzetek, amelyek gyakran konfliktus forrásai a családi élet során.
	• Együttélés (dőlt betűsökhöz képanyag)
	  ○ *az idő strukturálása (pl. szabadidő eltöltése)*
	  ○ a tér strukturálása
	  ○ szokások ütközése
	  ○ *feladatvégzés, munkamegosztás (pl. házimunka)*
	  ○ *gyermeknevelléssel kapcsolatos elképzelések (pl. büntetés)*
	  ○ *testvérek közötti konfliktus*
	• Fejlődési krízishez kapcsolódó konfliktusok
	  ○ a gyermek önállósodása
	  ○ *a kamasz leválási törekvései*
	• Változások a családi szerkezetben
	  ○ *testvér születése*
	  ○ *válás*
	  ○ egyszülős család
	  ○ *mozaikcsalád*
	• Tapasztalatok összegzése

45 perc gyakorlat

Gyakorlat A családi konfliktuskezelés tíz lépése	**Instrukciók az oktatónak**
• A résztvevők párokba rendeződnek. • Az oktató felolvassa az esetleírást, a résztvevők megkapják a handoutot, átbeszélik a konfliktuskezelés 10 lépését. • A párok az esetben szereplő két félt alakítják, és végigmennek a 10 lépésen. • Nagycsoportos megbeszélés: a tapasztalatok, élmények összegzése. A párok által kitalált megoldási ötletek összegyűjtése.	Handout 11 A családi konfliktuskezelés tíz lépése • Fontos hangsúlyozni, hogy ez a gyakorlat felnőttek és/vagy serdülők közötti konfliktusok kezelésére szolgál. • Gyűjtsék össze, hogy szakmai munkájukban hogyan tudják facilitálni klienseik körében a 10 lépéses konfliktuskezelési módszert.

A nap tanulságainak rövid összefoglalása

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
A résztvevők egyesével befejezik az alábbi befejezetlen mondatot: „Ma azt tanultam…”	• Ügyeljen arra, hogy mindenki megszólaljon, és mindenkinek azonos idő álljon rendelkezésre a véleményalkotáshoz! • Figyeljen arra, hogy nagyon rövid idő jut egy emberre. • Mondjon néhány mondatot, amely segít átvezetni a következő napra, például arról, hogy miről lesz szó másnap.

Negyedik képzési nap

A nap indítása, hangolódás

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

45 perc előadás

2.3 A konfliktushelyzetek lehetséges kimenetei

2.3. 1 A konfliktusok természete, destruktív és konstruktív konfliktusok

2.3.2 Az interperszonális konfliktusok súlyosbodása

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Eredmények és elvárások	Instrukciók az oktatónak
• A résztvevők 4-5 fős kiscsoportokba rendeződve „családokat” hoznak létre. • Végigmennek a handout lépésein egyéni és kiscsoportos munkában. • A gyakorlat elvégzése után nagycsoportban beszéljék meg, hogy	Handout 12 Eredmények és elvárások • A gyakorlat célja a kívánt eredmény, az elvárások, igények pontos megfogalmazása, meghatározása. • Az egyik legnagyobb kihívás azoknak az embereknek, akiknek konfliktusos viszonyok között kell együttműködniük, ha nem elég világos, hogy mire van szükségük. Nagyban segíti a konfliktusok megoldását, ha pontosan meg tudják fogalmazni szükségleteiket, azt, hogy azok hogyan teljesülhetnek, és mi az elvárásaik fontossági sorrendje. Ezek alapján a résztvevők elkezdhetnek egy olyan

hogyan alkalmazható a módszer a családokkal való munkában.	akciótervet felépíteni, amely segíti a szükségletek, elvárások teljesülését, a kívánt eredmények elérését. **Eszközigény** • flipchart vagy tábla vagy papír a falon, filctoll • toll, papír

SZÜNET

90 perc interaktív ismeretátadás

2.4 Hatékony konfliktusmegoldás

2.4.1 Konfliktuskezelési stratégiák és azok alkalmazása

SZÜNET

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Konfliktuskezelési stratégiám, konfliktuskezelési kérdőív	**Instrukciók az oktatónak**
• A résztvevők megkapják a handoutot, és kitöltik az ott található konfliktuskezelési kérdőívet (TKI), majd kiszámolják pontszámaikat. • A résztvevők nagycsoportban (önkéntes alapon) megosztják egymással eredményeiket, és összegzik az általános tanulságokat.	Handout 13 Konfliktuskezelési stratégiám, konfliktuskezelési kérdőív • Fontos: a válaszok a résztvevők saját preferenciáját mutatják. A résztvevők megfogalmazhatják azt is, hogy a pontszámok véleményük szerint tükrözik-e a valóságot. • A feladat kapcsán hangsúlyozni érdemes, hogy ez a gyakorlat a stratégiák bemutatását célzó elméleti rész felvezetését szolgálja.

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Konfliktuskezelési stratégiák a családi konfliktusokban	**Instrukciók az oktatónak**
• A résztvevők kiscsoportokba rendeződnek. • Feladat: minden kiscsoport egy-egy családi kapcsolatra gondolva a handouton lévő ábrába olyan konfliktusokat ír be, amit az adott stratégiával ésszerű megoldani. • Nagycsoportban közösen megbeszélik: minden stratégiára kiemelnek egy-két találó példát.	Handout 14 Konfliktuskezelési stratégiák a családi konfliktusokban • Fontos hangsúlyozni: nem szabad elfelejteni, hogy a megfelelő konfliktuskezelési stratégia kiválasztását a helyzet és a szereplők jellemzői (ami az elméleti részben elhangzott) határozzák meg.

EBÉDSZÜNET

90 perc előadás

3 Hatékony kommunikáció és konfliktuskezelési technikák az esetkezelés gyakorlatában

3.1 Önérvényesítési stílusok

3.1.1 Konfliktuskezelés és asszertív viselkedés

3.1.2 Az asszertív, szubmisszív és agresszív kommunikáció verbális és nonverbális jellemzői

SZÜNET

90 perc gyakorlat

Gyakorlat Asszertív viselkedés és kommunikáció	**Instrukciók az oktatónak**
• A résztvevők párokba rendeződnek. • Minden páros kap egy rövid szerepleírást. • A párok felkészülés után egy rövid jelenet keretében bemutatják a konfliktust és annak megoldását úgy, hogy legalább az egyik fél asszertívan kommunikál. • Közösen: a bemutatott jelenetek kommunikációs fordulatainak elemzése.	Handout 15 Asszertív viselkedés és kommunikáció • Fontos hangsúlyozni: az asszertív kommunikáció a hétköznapokban kevésbé gyakorlódott be, kialakítása odafigyelést és begyakorlást igényel.

A nap tanulságainak rövid összefoglalása

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
A résztvevők egyesével befejezik az alábbi befejezetlen mondatot: „Ma azt tanultam…”	• Ügyeljen arra, hogy mindenki megszólaljon, és mindenkinek azonos idő álljon rendelkezésre a véleményalkotáshoz! • Figyeljen arra, hogy nagyon rövid idő jut egy emberre. • Mondjon néhány mondatot, amely segít átvezetni a következő napra, például arról, hogy miről lesz szó másnap.

Ötödik képzési nap

A nap indítása, hangolódás

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

45 perc előadás

3.2 A hatékony konfliktusmegoldást segítő és gátló tényezők

3.2.1 A verbális és nonverbális kommunikáció

3.2.2 A verbális és nonverbális közlések kongruenciája

3.2.3 A kommunikációt akadályozó tényezők

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Négy építő szó	**Instrukciók az oktatónak**
1. Az oktató válassza ki a megvizsgálandó szót, fogalmat. Például: - Képzésen tárgyalt fogalom: mediáció, konfliktus, hajléktalanság	Handout 16 Négy építő szó Konfliktuskezelési gyakorlat a közös értelmezés vagy ötlet, elmélet csoportos

- Indulatokkal kísért konfliktushelyzet, melyről nehéz beszélni
- Az intézményben bevezetett új kezdeményezés, mely esetében megtudhatják, hogyan értelmezik, fogadják az érintettek

2. Minden résztvevő kapjon egy lapot és tollat.
Kérjen meg mindenkit, hogy írja le azt a négy szót, ami először eszébe jut a kijelölt fogalomról. Csak írják le, nem szükséges egymással megbeszélni. Tanácstalanság esetén érdemes elmondani, hogy nincs rossz szó, mindenki írja le a saját ötleteit.
Például, ha a konfliktus a kijelölt szó, írhatják, hogy:
háború – veszekedés – nézeteltérés – harc

3. Kérje meg a résztvevőket, alakítsanak párokat
A párok válasszanak ki négy közös szót az általuk leírt nyolcból. A beszélgetés, a kiválasztás során megérthetik egymás indokait, érveit és az eredeti fogalomról alkotott elképzeléseit. A választás döntéshozást igényel.
Például, ha a konfliktus a kijelölt szó, írhatják, hogy:
háború – veszekedés – nézeteltérés - harc
és
harag – különbség – változás - nézeteltérés
végül megállapodhatnak ezekben:
harag – változás – veszekedés - nézeteltérés
A pároknak most van négy közös szavuk (három fős csapat esetén 12 szóból választanak ki négyet).

4. Kérjen meg minden párt, csatlakozzon egy másik párhoz és közösen válasszanak ki négy szót.
Most a négyfős csoportoknak kell nyolc szót megbeszélni és négyet kiválasztani. (A csoportok létszáma változhat, változtatható.) Végül a négyfős csoportoknak lesz négy – a kijelölt fogalomra utaló – szava. A folyamatot addig folytatják, míg a teljes csoportban összesen nyolc szó marad.

5. Az események áttekintése
Ideális körülmények között a fennmaradó végső nyolc szót felírják a flipchartra vagy táblára az eredeti fogalommal együtt.
Az oktató számtalan kérdést tehet föl a csoportnak, pl.:
- Kérje föl a résztvevőket a szavakkal kapcsolatos megfigyeléseik megosztására.
- A fogalom milyen új szempontját, értelmezését hozta felszínre a gyakorlat?
- Milyen érzéseket éltek át a feladatok során?
- Milyen új ismeretet sajátítottak el?

A tartalmas beszélgetéseken túl, melyeket a résztvevők folytattak a kiválasztás során, megtapasztalhatták, milyen eredményt értek el csoportként. Ez a folyamat számos különböző nézetet és ismeretet villantott fel, melyek számát a csoportforma meghatványozta.
Az eredeti vizsgálati céltól függően eredményezheti
- a téma gazdagabb, árnyaltabb nézőpontjait

tisztázására. Feltételezi, hogy általában nem rendelkezünk közös elképzeléssel, viszont alkothatunk egyet. Betekintést nyújt a csoport- vagy csapatdöntések megszületésének folyamatába, egyben remek csapatépítő gyakorlat is. Ideális 4, 8, 12, 16 fős csoportokkal, de bármilyen más számmal is működik.

- Ez a mindenkit bevonó gyakorlat kibonthatja a csoporttagoknak a megvizsgált kifejezésre vonatkozó különböző nézőpontját és értelmezését.
- Az intézmények, csoportok kommunikációs problémáinak egyik oka lehet az alapfogalmak eltérő értelmezése. Számtalan feltételezéssel élhetnek a valójában nem létező közös elképzelésről. Ez a gyakorlat jelentősen növeli a fontos témával vagy kezdeményezéssel, elmélettel kapcsolatos konszenzus, a közmegegyezés valószínűségét.

Eszközigény
- flipchart vagy tábla vagy nagy papír a falon, filctoll
- minden résztvevőnek toll
- sok A4 vagy A5 papír

A beszélgetés folytatható:
- Hogyan hoztak döntést párban, csoportban arról, melyik szó maradjon, melyik essen ki?
- A szavaktól függetlenül részleteket tudhatunk meg magáról döntési folyamatról:
- Előfordult, hogy az egyik csoportban passzívak voltak, a másikban aktívak?
- Megpróbálták uralni a beszélgetést?
- Figyelembe vették a többiek hozzájárulását, véleményét, ajánlását?
- Úgy érezték, hogy figyelnek rájuk a csoportban?

Számtalan kérdést lehet feltenni, majd a válaszok mentén megvizsgálni a csoportdöntés folyamatát.
Fontos kiemelni, hogy nincs jobb vagy rosszabb módszer, de érdemes megvizsgálni, hogy az adott módszer megfelelő-e az adott helyzetben. Ha

• a közös álláspontonalapuló döntést és az új kezdeményezés jobb elfogadását • az összetett helyzetek több szempontú, alaposabb megértését.	nem, érdemes megkérdőjelezni a módszert, de sohasem a személyt.

SZÜNET

45 perc előadás
3.2.4 A kommunikációt elősegítő tényezők
3.2.5 Konfliktusok konstruktív kezdeményezése: MONDD

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Erőforrások, stratégiák a konfliktuskezelésben	**Instrukciók az oktatónak**
• A résztvevők párokba rendeződnek. • Az „Asszertív viselkedés és kommunikáció” feladatnál használt leírásokból vagy saját munkatapasztalatból választanak egy példát, konfliktust. • A párok a MONDD séma segítségével és fordulatait felhasználva elemzik a választott helyzet megoldási lehetőségeit, többet is összegyűjtve. • A handout B részének 1. és 2. pontját a résztvevők egyénileg töltik ki, a 3-5. feladatokat kiscsoportos (max. 3-4 fő) formában dolgozzák fel.	Handout 17 Erőforrások, stratégiák a konfliktuskezelésben • Fontos hangsúlyozni: a képzés kommunikációs feladatai összekapcsolódnak, egymást kiegészítik, a hatékony kommunikáció lehetőségeit mutatják be. • A gyakorlat két stratégiát mutat be: – A **MONDD séma** különösen alkalmas arra, hogy a segítő szakember a családtagoknak is megtanítsa. – Az **Erősségünkre építve** ráirányítja a figyelmet a működő dolgokra, mely fókuszváltás képviselete és támogatása szintén hasznos a családokkal való szakmai munkában. • A gyakorlat végén a tapasztalatok megbeszélése nagycsoportban.

SZÜNET

45 perc előadás
3.3 Empátia és feltétel nélküli elfogadás
3.3.1 Feltétel nélküli elfogadás
3.3.2 Empátia fogalma és szintjei
3.3.3 Empátia és kommunikáció

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Aktív hallgatás	**Instrukciók az oktatónak**
• A résztvevők kiscsoportokba rendeződnek. • Feladat: a feladathoz kiosztott handoutot használva minden példamondat helyett fogalmazzanak meg egy olyan változatot, ami nem gátolja a kommunikációt. • Nagycsoportban közösen megbeszélik a megoldásokat.	Handout 18 Aktív hallgatás • Cél: a hallgatók érzékenyítése a konfliktusok komplex vizsgálatára, az aktív hallgatás, az empatikus megértés gyakorlatban való alkalmazására. • Fontos hangsúlyozni: a segítő szakember által használt

	kommunikáció a kliens kommunikációját is fejleszti.

EBÉDSZÜNET

45 perc előadás

3.4 A mediáció és a Vereségmentes Módszer

3.4.1 Mediáció

3.4.2 Vereségmentes Módszer

45 perc gyakorlat

Gyakorlat Családi konfliktus megoldása a Vereségmentes Módszerrel	**Instrukciók az oktatónak**
• A résztvevők **hét** kiscsoportot alkotnak. • Feladat: a handout 2 eseteiből minden csoport kap egy esetet. A tagok között kiosztják a szerepeket: egy segítő, a többiek a családtagok. Az esetben lévő konfliktusok megoldásának, valamint a megoldás segítésének eljátszása a Vereségmentes Módszer lépéseit követve. • Közös megbeszélés: a segítő lehetőségei és eszközei a család konfliktusmegoldásában való segítségnyújtásra a Vereségmentes Módszerrel. Amennyiben van idő rá, egy-két csoport el is játszhatja a többieknek az elkészült szerepjátékot.	Handout 19 Családi konfliktus megoldása a Vereségmentes Módszerrel • Fontos hangsúlyozni: a szükségletek meghatározása és a kritika nélküli ötletelés kulcsfontosságú. • Érdemes a mediáció és a Vereségmentes Módszer folyamatát összehasonlítani.

SZÜNET

45 perc előadás

3.4.3 A segítő kapcsolat és a segítő személy

45 perc gyakorlat: A képzés lezárása, értékelése

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

4 Felhasznált irodalom

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

Bakos F. (szerk.) (1989): *Idegen szavak és kifejezések szótára.* Budapest, Akadémiai Kiadó

Balázs I. (szerk.) (2009): *Szülők. Módszertani ajánlások a szülőkkel való együttműködéshez a Biztos Kezdet program munkatársai számára. II. Kötet.* Budapest, Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet.

Barcy M. – Szamos E. (2002): *Mediare necesse est.* Budapest, Animula Kiadó

Barnes, G. G. (2004): *Család, terápia és gondozás.* Budapest, Animula Kiadó

Berg I. K. (1995): *Konzultáció sokproblémás családokkal.* Budapest, Animula Kiadó

Bernát L. – Révész Gy. (szerk.) (1994): A pszichológia alapjai. Budapest, Tertia Kiadó

Berne, E. (1995): *Emberi játszmák.* Budapest, Háttér Kiadó

Billédi K. (2007a): Empátiatréning – Elméleti ismeretek. In: Billédi K. – Csákvári J. (szerk.): *Látássérült személyek elemi rehabilitációja. 1. Felkészülés a rehabilitációs tevékenységre.* Budapest, Foglalkoztatási és Szociális Hivatal, 105-120. o.

Billédi K. (2007b): Készségfejlesztő tréning – Elméleti ismeretek. In: Billédi K. – Csákvári J. (szerk.): *Látássérült személyek elemi rehabilitációja. 1., Felkészülés a rehabilitációs tevékenységre.* Budapest, Foglalkoztatási és Szociális Hivatal, 79-104. o.

Billédi K. (2007c): Konfliktuskezelés – Elméleti ismeretek. In: Billédi K. – Csákvári J. (szerk.): *Látássérült személyek elemi rehabilitációja. 1., Felkészülés a rehabilitációs tevékenységre.* Budapest, Foglalkoztatási és Szociális Hivatal, 121-138. o.

Bodonyi E. – Busi E. – Hegedűs J. – Magyar E. – Vizely Á. (2006): *Család, gyerek, társadalom. A gyakorlati pedagógia néhány alapkérdése.* Budapest, Bölcsész Konzorcium

Bognár G. – Telkes J. (1994): *A válás lélektana.* Budapest, Haas és Singer Alapítvány

Buda B. (2006): *Empátia. A beleélés lélektana.* Budapest, Urbis Könyvkiadó

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

Byng-Hall, J. (2003): *Munkám családi szkriptekkel.* Budapest, Animula Kiadó

Carver, C. S. – Scheier, M. F. (2006): *Személyiségpszichológia.* Budapest, Osiris Kiadó

Cole, M. – Cole, S. R. (2003): *Fejlődéslélektan.* Budapest, Osiris Kiadó

Cotton, K. (1992): Developing Empathy in Children and Youth. *School Improvement Research Series* [online] www.nwrel.org/ (2017.04.15.)

Cseh-Szombathy L. (1985): A házastársi konfliktusok szociológiája. Budapest, Gondolat Kiadó

Dallos, R. – Procter, H. (1984): A családi folyamatok interakcionális szemlélete. In Bíró S. – Komlósi P. (2001): *Családterápiás olvasókönyv 1. kötet.* Budapest, Mérei Ferenc Mentálhigiénés Szolgálat.

Danis I. – Kalmár M. (2011): A fejlődés természete és modelljei. In Danis et al. (szerk.): *A génektől a társadalomig: a koragyermekkori fejlődés színterei. Biztos Kezdet Kötetek I.* Budapest, NCSSZI

F. Lassú Zs. (szerk.) (2011): *Gyermekek mentálisan sérülékeny családokban. Kézikönyv pedagógusoknak.* Budapest, Eötvös Kiadó

Feuer M. (2002, 2003, 2005): Gyermekeink és a válási játszmák. In Feuer M. (2008): *A családsegítés elmélete és gyakorlata. Szöveggyűjtemény.* Budapest, Akadémia Kiadó

Forrás Egyesület (é. n.): Alkoholizmus a családban. In Feuer M. (2008): *A családsegítés elmélete és gyakorlata. Szöveggyűjtemény.* Budapest, Akadémia Kiadó

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

F Forward, S. (2000) Mérgező szülők. Budapest, Háttér Kiadó
orgács J. (1994): *A társas érintkezés pszichológiája.* Budapest, Gondolat Könyvkiadó

Gazdag M. (1994): *Vezetéslélektan.* Budapest, Tankönyvkiadó

Goldenberg, H. – Goldenberg, I. (2008): *Áttekintés a családról 1. kötet.* Budapest, Animula Kiadó

Gordon, T. (1993): *P.E.T. A szülői eredményesség tanulása.* Balatonfenyves, Stúdium Effektíve.

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

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

György J (1965): A nehezen nevelhető gyermek. Budapest, Medicina

Hajduska M. (2008): *Krízislélektan.* Budapest, ELTE Eötvös Kiadó

Hall, E. T. (1987): *Rejtett dimenziók.* Budapest, Háttér Kiadó

Hansen, C. (1981) Livin gin with Normal Families. Family Process

Harkányi É. – Koltai M. (2014): Krízisek a családban – családi krízisek. In Csürke J. – Vörös V. – Osváth P. – Árkovits A. (szerk.) (2014): *Mindennapi kríziseink. A lélektani krízis és a krízisintervenció kézikönyve.* Budapest, Oriold és Társai Kiadó

Hárdi I. (2001): *Az agresszió világa.* Budapest, Medicina Kiadó

Herczog M. (1995): A nevelőszülő helye és szerepe a gyermekvédelemben. *Esély,* 1995, 6. évf. 2. sz. 82-100. o.

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

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

Ivey, A. E. – Pedersen, B. – Ivey, M. B. (2007b): A személyközi ráhatás készségei és stratégiái 1. rész. Odafigyelés, értelmezés–átkeretezés, az énfeltárás alkalmazása és visszajelzések adása. In Billédi K. – Csákvári J. (szerk.): *Látássérült személyek elemi rehabilitációja VI. Rehabilitáció és pszichológia, készségfejlesztés.* Budapest, ELTE BGGYFK

Kerekes Zs. (2013): Idősödő személyiség és fejlődés. In Kállai J. – Kaszás B. – Tiringer I. (szerk.): *Az időskorúak egészségpszichológiája.* Budapest, Medicina Könyvkiadó

Klein S. (2005): *Vezetés– és szervezetpszichológia.* Budapest, Edge 2000 Kiadó

Koltai M. (szerk.) (2003): *Család – pszichiátria – terápia.* Budapest, Medicina Kiadó

Komlósi P. (1997): A család támogató és károsító hatásai a családtagok lelki egészségére. In Gerevich J. (szerk.): *Közösségi mentálhigiéné.* Budapest, Animula Kiadó

Komlósi, P (2000) Családterápiák. in.: Szőnyi Gábor - Füredi János (szerk.): A pszichoterápia tankönyve, Budapest, Medicina Könyvkiadó Rt.

Kovács R. R. (2012): *A házastársi kapcsolat, a párkapcsolati elégedettség narratív pszichológiai tartalomelemzéssel és pszichometriai eszközökkel történő vizsgálata, tekintettel a családi életciklusokra.* Pécs, Doktori (PhD) értekezés. [online] http://pea.lib.pte.hu/bitstream/handle/pea/15218/kovacs–reka–rozalia–phd–2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y (2017. 03. 15.)

Krähenbühl, V. – Jellouschek, H. – Kohaus-Jellouschek, M. – Weber, R. (2009): *Mozaikcsaládok.* Budapest, Animula Kiadó

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

Liberman, R. P. – King, L. W. – De Risi, W. J. – McCann, M. (1994): *Személyes hatékonyság.* Budapest, Animula Kiadó

Loerzen, S. (1996): *Ha a szülők válnak… Tanácsok felbomló családoknak*. Budapest, Park Kiadó

Mérei F - V. Binét Á (1993): Gyermeklélektan. Budapest, Gondolat

Minuchin, S. (2006): *Családok és családterápia.* Budapest, Animula Kiadó

Minuchin, P. – Colapinto, J. – Minuchin, S. (2002): *Krízisről krízisre: A szegény családok segítése.* Budapest, Animula Kiadó

Onnis, L. (1993): A pszichoszomatikus zavarok rendszerszemlélete. In Bíró S. – Komlósi P. (2001): *Családterápiás olvasókönyv 3. kötet.* Budapest, Mérei Ferenc Mentálhigiénés Szolgálat

Pilinszki A. – Szabó É. – Héra G. (2015): Családi konfliktusok és konfliktuskezelési stratégiák. In Pilinszki A. – Szabó É. (szerk.) (2015): *Családi és közösségi konfliktusok*. Budapest, Semmelweis Egyetem Egészségügyi Közszolgálati Kar Mentálhigiéné Intézet

Pléh Cs. (1992): *Pszichológiatörténet.* Budapest, Gondolat Kiadó

Ranschburg Jenő (1993): Szeretet, erkölcs, autonómia. Integra-Projekt Kft

Réthy E, Vámos Á (2006) : A gyakorlati pedagógia néhány alapkérdése, Esélyegyenlőség és méltányos pedagógia, Bölcsész Konzorcium

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

Satir, V. (1993): *A család együttélésének művészete. Az új családműhely.* Budapest, BFI–Budapest

Schmidt T. (2014): *Konfliktuskezelési tréninggyakorlatok.* Miskolc, Z–Press Kiadó

Scott, V. – Runnels, P. – Doub, G. (2001): *A sikeres család.* Pécs, Alexandra Kiadó

Smith, C. R. (1995): *Örökbefogadók és nevelőszülők: miért és hogyan.* Budapest, Pont Kiadó

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

Székely I. (2003): *Tárgykapcsolat–elmélet családterápiában.* Budapest, Animula Kiadó

Székely V. (2003): A munkanélküliség lélektana. In Hunyadi Gy. – Székely M. (szerk.): *Gazdaságpszichológia.* Budapest, Osiris Kiadó

Thomas, K. W. – Kilmann, R. H. (2007): Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument. Mountain View, CA, CPP Inc. [online] http://upszi.hu/hr/cikk/thomas___kilmann_teszt (2017.03.16.)

Tringer L. (2007): *A gyógyító beszélgetés.* Budapest, Medicina Könyvkiadó

Wismer, J. N. (1978): A kommunikáció hatékonysága: aktív hallgatás és az érzésekről szóló üzenetek közlése. In: Barlai R. – Szatmáriné Balogh M. (szerk.) (1997): *Önismeret, kommunikáció, csoportjelenségek dióhéjban.* Budapest, Külkereskedelmi Főiskola

5 Forgatókönyv

	IDŐ		TÉMA	HANDOUT	PPT
Első képzési nap					
8:00-9:30 (2x45 perc)	45 perc		Bemutatkozás, a képzés indítása		
	45 perc	1.1.1	A család fogalma, funkciói		
		1.1.2	A család mint rendszer		
15 perc	szünet				
9:45-11:15 (2x45 perc)	45 perc	1.1.3	Határok, alrendszerek a családban		
		1.1.4	Családi interakciók		
	45 perc		A családi interakciók jellemzői	1 A családi interakciók jellemzői	
15 perc	szünet				
11:30-13:00 (2x45 perc)	45 perc	1.2.1	Az egyéni és párkapcsolati fejlődés szakaszai		
		1.2.2	A családi életciklus modell és a családi életciklus szakaszai		
	45 perc	1.2.3	Családi krízisek		
		1.2.4	A családi életciklusok eltérései		
13:00-13:30	EBÉD				
13:30-15:00 (2x45 perc)	45 perc		A családi életciklusok jellemzői	2 A családi életciklusok és paranormatív krízisek	
	45 perc	1.3.1	Nukleáris és többgenerációs családok		
		1.3.2	Örökbefogadó, nevelőszülős, egyszülős és újraházasodott családok		
15 perc	szünet				
15:15-16:45 (2x45 perc)	45 perc		Mítoszok és stratégiák a mozaikcsaládokban, nevelőcsaládokban	3 Mozaikcsaládok, nevelőcsaládok – elvárások, stratégiák	
	45 perc		Mítoszok és stratégiák a mozaikcsaládokban, nevelőcsaládokban A nap tanulságainak rövid összefoglalása	3 Mozaikcsaládok, nevelőcsaládok – elvárások, stratégiák	

	IDŐ		TÉMA	HANDOUT	PPT
Második képzési nap					
8:00-9:30 (2x45 perc)	45 perc		A nap indítása, ráhangolódás		
		1.4.1	Válás		
	45 perc		Gyermekeink és a válási játszmák	4 Gyermekeink és a válási játszmák	
15 perc	szünet				
9:45-11:15 (2x45 perc)	45 perc	1.4.2	Munkanélküliség		
		1.4.3	Mentális betegségek, mentális sérülékenység		
		1.4.4	Halál, gyász		
	45 perc		Paranormatív krízisek	2 A családi életciklusok és paranormatív krízisek	
15 perc	szünet				
11:30-13:00 (2x45 perc)	45 perc	1.5.1	Diszfunkcionális család - veszélyeztetettség		
	45 perc		A diszfunkcionális családok működésének legjellemzőbb elemei 1.	5 A diszfunkcionális családok működésének legjellemzőbb elemei	
13:00-13:30	EBÉD				
13:30-15:00 (2x45 perc)	45 perc	1.5.2	Deviancia, erőszak a családban		
	45 perc		A diszfunkcionális családok működésének legjellemzőbb elemei 2.	5 A diszfunkcionális családok működésének legjellemzőbb elemei	
15 perc	szünet				
15:15-16:45 (2x45 perc)	45 perc	1.6.1	Erőszak, alkoholizmus és drogfogyasztás a családban		
	45 perc		Titkos utasítások A nap tanulságainak rövid összefoglalása	6 Titkos utasítások	

	IDŐ		TÉMA	HANDOUT	PPT
Harmadik képzési nap					
8:00-9:30 (2x45 perc)	45 perc		A nap indítása, ráhangolódás		
		1.6.2	Játszmák a családban		
	45 perc		Játszmák a családban		
15 perc	szünet				
9:45-11:15 (2x45 perc)	45 perc	2.1.1	A konfliktus fogalma és típusai		
	45 perc	2.1.2	Az interperszonális konfliktusok okai		
15 perc	szünet				
11:30-13:00 (2x45 perc)	15 perc		Mi konfliktus, és mi nem az? (gyakorlat)	7 Mi konfliktus, és mi nem az?	
	45 perc		Konfliktusmegoldást segítő lépések	8 Tizenhét teve	
	30 perc		Időkérés A nap tanulságainak rövid összefoglalása	9 Időkérés	
13:00-13:30	EBÉD				
13:30-15:00 (2x45 perc)	45 perc	2.2.1	A családi konfliktusok jellegzetes kiváltó tényezői		
	45 perc	2.2.2	A szakmai beavatkozás lehetőségei családi konfliktusok esetén		
15 perc	szünet				
15:15-16:45 (2x45 perc)	45 perc		A családi konfliktusok	10 A családi konfliktusok	
	45 perc		A családi konfliktuskezelés tíz lépése A nap tanulságainak rövid összefoglalása	11 A családi konfliktuskezelés tíz lépése	

	IDŐ		TÉMA	HAND OUT	PPT
Negyedik képzési nap					
8:00-9:30 (2x45 perc)	45 perc		A nap indítása, ráhangolódás		
		2.3.1	A konfliktusok természete, destruktív és konstruktív konfliktusok		
		2.3.2	Az interperszonális konfliktusok súlyosbodása		
	45 perc		Eredmények és elvárások	12 Eredmények és elvárások	
15 perc	szünet				
9:45-11:15 (2x45 perc)	90 perc	2.4.1	Konfliktuskezelési stratégiák és azok alkalmazása		
15 perc	szünet				
11:30-13:00 (2x45 perc)	45 perc		Hatékony konfliktusmegoldás (interaktív ismeretátadás)	13 Konfliktuskezelési stratégiám, konfliktuskezelési kérdőív	
	45 perc		Konfliktuskezelési stratégiák a családi konfliktusokban	14 Konfliktuskezelési stratégiák a családi konfliktusokban	
13:00-13:30	EBÉD				
13:30-15:00 (2x45 perc)	45 perc	3.1.1	Konfliktuskezelés és asszertív viselkedés		
	45 perc	3.1.2	Az asszertív, szubmisszív és agresszív kommunikáció verbális és nonverbális jellemzői		
15 perc	szünet				
15:15-16:45 (2x45 perc)	90 perc		Asszertív viselkedés és kommunikáció	15 Asszertív viselkedés és kommunikáció	
			A nap tanulságainak rövid összefoglalása		

	IDŐ		TÉMA	HANDOUT	PPT
Ötödik képzési nap					
8:00-9:30 (2x45 perc)	45 perc		A nap indítása, hangolódás		
		3.2.1	A verbális és nonverbális kommunikáció		
		3.2.2	A verbális és nonverbális közlések kongruenciája		
		3.2.3	A kommunikációt akadályozó tényezők		
	45 perc		Konfliktuskezelési gyakorlat	16 Négy építő szó	
15 perc	szünet				
9:45-11:15 (2x45 perc)	45 perc	3.2.4	A kommunikációt elősegítő tényezők		
		3.2.5	Konfliktusok konstruktív kezdeményezése: MONDD		
	45 perc		Erőforrások, stratégiák a konfliktuskezelésben	17 Erőforrások, stratégiák a konfliktuskezelésben	
15 perc	szünet				
11:30-13:00 (2x45 perc)	45 perc	3.3.1	Feltétel nélküli elfogadás		
		3.3.2	Empátia fogalma és szintjei		
	45 perc	3.3.3	Empátia és kommunikáció		
			Aktív hallgatás	18 Aktív hallgatás	
13:00-13:30	EBÉD				
13:30-15:00 (2x45 perc)	45 perc	3.4.1	Mediáció		
		3.4.2	Vereségmentes Módszer		
	45 perc		Családi konfliktus megoldása a Vereségmentes Módszerrel (gyakorlat)	19 Családi konfliktus megoldása a Vereségmentes Módszerrel	
15 perc	szünet				
15:15-16:45 (2x45 perc)	45 perc	3.4.3	A segítő kapcsolat és a segítő személy		
	45 perc		A képzés lezárása, értékelése	Ismeretanyag elsajátítását ellenőrző teszt és tanfolyami értékelőlap	


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