

SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG

ERŐSZAKMENTES KONFLIKTUSKEZELÉS A HAJLÉKTALAN SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

ERŐSZAKMENTES KONFLIKTUSKEZELÉS A HAJLÉKTALAN SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

OKTATÓI SEGÉDANYAG

Szerzők

Dr. Csákvári Judit

Dr. Koczka Klára

Az idegen nyelvű szakirodalom fordításában és a szöveggondozásban közreműködött

Katona Vera

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: Fige Gergely

cím: „Feszült helyzetek” Konfliktuskezelés - mediáció

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 A konfliktusok forrásai, területei, szakaszai 8
1.1 A konfliktusok kialakulásának forrásai 8
1.2 A konfliktusok területei, szakaszai 9
1.3 A kialakult konfliktusok eszkalálódási folyamata 9
1.4 A konfliktusok specifikumai a hajléktalan-ellátásban 9
1.5 Tipikus konfliktushelyzetek a hajléktalan személyekkel végzett szociális munkában 10
Második képzési nap 11
2 A konfliktusok kezelése 11
2.1 Konfliktuskezelési modellek 11
2.2 A konfliktuskezelés alapvető módszerei 11
3 Erőszakmentes konfliktusmenedzsment 12
3.1 Erőszakmentes konfliktuskezelés 12
Harmadik képzési nap 15
3.2 A düh kezelése 15
3.3 Tárgyalás és mediáció 15
3.4 Társas szerződés 16
3.5 Erőszakmentes konfliktusmenedzsment az esetkezelés gyakorlatában 16
4 Felhasznált irodalom 18
5 Forgatókönyv 22

Bevezetés

A 30 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.
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 (pl. 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. Ismerve, hogy a résztvevő mely területről érkezett, megkérdezheti, ott mit tapasztalt a téma kapcsán. A ppt-k vetítése közben nem az a cél, hogy a Hallgatói tananyagot szóról szóra elmondja az oktató. A cél: struktúrát adni, figyelmet felhívni, elméleti ismeretek és gyakorlati tapasztalatok között koherenciát alkotni.

Javaslatok a képzés egyes elemeinek megvalósításához:
Elméleti előadás – fontos, hogy az előadások interaktív jellegűek legyenek, amelynek keretében az oktató folyamatosan visszacsatolást kér az elhangzottakkal kapcsolatosan a résztvevőktől (elsősorban a témához kapcsolódó munkatapasztalataikat illetően), illetve azokra reflektál.
Gyakorlat: a témák feldolgozására irányuló résztvevői gyakorlatok többféle formában (egyéni munka, páros gyakorlat, kiscsoportos feladat, nagycsoportos megbeszélés) a tapasztalati tanulást szolgálják.

Gyakorlati szempontok az oktatási napok hatékony lebonyolításához:
A képzésen résztvevő szakemberek a saját szakmaterületük szakértői, számos képzésen, tanfolyamon, műhelymunkán, stb. vettek már részt, várhatóan nagy elvárásokkal érkeznek a képzésre. Ezek közül a következő öt a legfontosabb:

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

Első képzési nap

Bemutatkozás, a képzés indítása

45 perc gyakorlat

A képzés indítása	Instrukciók az oktatónak
Bemutatkozás, tapasztalatok, motivációk, elvárások (30 perc) • A csoportvezető röviden bemutatkozik, majd megkéri a csoporttagokat, hogy röviden mutatkozzanak be, illetve osszák meg egymással motivációikat, tapasztalataikat, elvárásaikat. Szempontok: - név - foglalkozási terület - klienskör - feladatok - gyakorlati tapasztalatok - előzetes ismeretek - a témához kapcsolódó nézetek - a képzéssel kapcsolatos motivációk - a képzéssel kapcsolatos elvárások • Névismétlő kört teszünk, mindenki elmondja azt a nevet, ahogyan szeretné, ha a csoportban szólítanák. A mellette ülő elmondja az előtte szóló nevét és a sajátját. A harmadik személy értelemszerűen az előző kettő és a saját nevét mondja, és így tovább. **Csoportszabályok (5 perc)** • A csoport közösen rögzíti a működéshez szükséges legfőbb csoportszabályokat. **A képzés felépítése, a teljesítés feltételei (10 perc)** • A projekt és a képzés felépítésének ismertetése. • A teljesítés feltételeinek ismertetése. - Záróteszt teljesítése - Hiányzásra vonatkozó előírások (maximum az összes tanfolyami óra 10%-a, tehát 3 óra)	• A megadott időkeret tartása fontos! • 20-25 fő esetén kb. egy perc jut mindenkire a bemutatkozás során. • A bemutatkozást gyors névtanulás zárja. • Öntapadós etikettek használhatók a név kitűzésére • Csoportszabályok: - Titoktartás - Kommunikáció: egyes szám első személy, tisztelet, tartózkodás az ítélkezéstől - Részvétel: aktivitás, önkéntesség - Időkeretek: a nap kezdése, zárása, szünetek - Technikai kérdések: mobiltelefon-használat, stb. • Érdemes hangsúlyozni, hogy a csoportszabályok a közös munkát, tanulást segítik, a segítő kapcsolatokban gyakran használt szóbeli megállapodásnak számítanak.

1 A konfliktusok forrásai, területei, szakaszai

45 perc előadás

1.1 A konfliktusok kialakulásának forrásai

SZÜNET

45 perc előadás

1.1 A konfliktusok kialakulásának forrásai (folytatás)

45 perc előadás

1.2 A konfliktusok területei, szakaszai

SZÜNET

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
A konfliktusok egy része a kulturális különbségek hátterén alakul ki. A gyakorlat tíz összetevőt vizsgál meg, melyekre vonatkozóan mindenki rendelkezik elképzelésekkel, elvekkel. A ezekre való mélyebb rálátás hozzásegíthet a szakmai munkában előforduló konfliktusok megértéséhez.	Handout 1 A kulturális normák és értékek különböző összetevői - Ossza ki a handoutot - Olvassa fel a kulturális normák és értékek tíz összetevőjét - Nagycsoportban beszéljék meg, a neveltetés, család, társadalmi helyzet, iskoláztatás hogyan befolyásolja azt, hogy erről a tíz összetevőről mit gondolunk felnőttkorban. - Egyénileg gondolják át és a táblázatba jegyezzék fel a résztvevők, hogy saját felnövekedésük során az egyes összetevőkkel kapcsolatban mi az a legfontosabb öt-hat szempont, amit magukban kialakítottak. - Max. 5 fős kiscsoportokba rendeződve saját munkájuk szempontjából is gondolják végig ezeket a szempontokat. Melyek vezethetnek konfliktusok kialakulásához? A táblázatba jegyezzék fel a megbeszélteket. - Nagycsoportban foglalják össze, a kulturális, neveltetésbeli különbségek hogyan válhatnak konfliktusforrássá, mi a szerepe a segítő önreflexiójának a konfliktusok elkerülésében, a kiéleződés megakadályozásában.

45 perc előadás

1.3 A kialakult konfliktusok eszkalálódási folyamata

EBÉDSZÜNET

45 perc előadás

1.4 A konfliktusok specifikumai a hajléktalanellátásban

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
A tanácsadás ötlépéses modelljének adaptálása az esetelemzéshez.	Handout 2 Az ötlépéses modell - Minden résztvevő idézzen föl magában egy konfliktussal terhelt kliens történetet - Ossza ki a handoutot, páros helyzetet alakítson ki - A párok beszéljék meg a handout első oldalán található öt lépcsős modell szempontjait. - Ismertessék egymással 3-3 percben az esetüket - A handout második oldalának kitöltésével elemezzék esetüket az öt lépcsős modell segítségével - Nagycsoportban beszéljék meg a modell használatának tapasztalatait, előnyeit, hátrányait

SZÜNET

45 perc előadás

1.5 Tipikus konfliktushelyzetek a hajléktalan személyekkel végzett szociális munkában

40 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
A személyes erősségeknek, a kiégés mértékének és az öngondoskodás lehetőségeinek számba vétele egyéni és csoportos munkában	Handout 3 A konfliktus hatékony kezelését nehezítő és segítő tényezők - Véletlenszerűen rendezzük 5 csoportba a résztvevőket. - A handout első oldalán található kördiagramba gyűjtsék össze a konfliktusmegoldást (és általában a szakmai munkát is) hatékonyabbá tevő személyes tényezőket. - Nagycsoportban beszéljék meg ezeket, majd mutassanak rá, hogy a kiégés jelensége mindezekre negatív hatással van. Kiégés kérdőív (2. o.) - A handout 2. oldalán található kérdőívet egyénileg töltsék ki. - Kittrel – Albertson (2004) Kiégés kérdőívének pontszámai: - 20-40 Rendben van - 41-60 Rendben van, ha megelőző lépéseket tesz - 61-80 Kiégés veszély - 81-100 Kiégett - Beszéljék meg nagycsoportban a kérdőív tapasztalatait. Öngondoskodás lista (3. o.) - A saját szükségletek megfigyelése az első és legfontosabb öngondoskodó és stresszcsökkentő módszer. Az öngondoskodás eredményeként önmaga legjobb ügyfelévé válhat. A stressz, idegesség és rossz közérzet enyhítése, csökkentése egészséges testi-lelki állapotot eredményez. - A résztvevők egyénileg keressék meg a listában a legjellemzőbb és legkellemesebb tevékenységeket, vagy ha nem találnak ilyet, írjanak hozzá. - Párban beszéljék meg, hogyan tudják megvalósítani a mindennapokban az öngondoskodást.

A nap tanulságainak rövid összefoglalása

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

Második képzési nap

A nap indítása, ráhangolódás

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

45 perc előadás

2 A konfliktusok kezelése

2.1 Konfliktuskezelési modellek

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
A résztvevők kitöltik a mellékletben található konfliktuskezelési kérdőívet (TKI) és megbeszélik annak tanulságait.	Handout 4 Konfliktuskezelési kérdőív - Ossza ki a handoutot - A kérdőív kitöltése és egyéni kiértékelése kb. 15 perc. - A nagycsoportban a résztvevők megosztják egymással eredményeiket. Elmondják, a teszt eredménye tükrözi-e a valóságot. - Kiscsoportba rendeződnek (akiknek ugyanaz lett az eredménye, egy csoportba kerülnek). - Az adott konfliktuskezelési mód előnyeinek és hátrányainak közös megbeszélése, nagycsoportba visszaforgatása. - A nagycsoportban essen szó arról, hogy a segítő folyamatokban (amikor a klienssel kell konfrontálódnunk) milyen módszer vezet eredményre és mikor.

SZÜNET

45 perc előadás

2.1 Konfliktuskezelési modellek (folytatás)

45 perc előadás

2.2 A konfliktuskezelés alapvető módszerei

SZÜNET

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Tantörténet a konfliktusmegoldás hatékony és elegáns módjáról. A szükséges elemek áttekintése, elmélyítése.	Handout 5 Tizenhét teve - Ossza ki a handoutot - Egyénileg olvassák át a résztvevők és gyűjtsék össze a konfliktusmegoldás lépéseit a történetben - Nagycsoportban közösen megbeszélik, hogy ki mit gyűjtött, hogyan lehet ezeket a kliensek konfliktusmegoldásának segítésére használni, összehasonlítják a lépéseket - 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
	Handout 5 (opcionális) Az eredményes konfrontáció elemei - A résztvevők alkossanak párokat, gondoljanak egy konfliktushelyzetre, melyben az én-üzenetek váltogatásával gyakorolják a konfrontációt. (FIGYELEM, NEM SZEREPJÁTÉK, PÁROS GYAKORLAT!) - Amint az első jelentkező elmondja mondatát, a csoport megbeszéli, mit üzent, és milyen választ vár. - Szerepet cserélnek, a párja válaszol. A csoport megbeszéli a helyzetet. - Nehézséget jelenthet a megfelelő nyelv, szavak, avagy a zsargon használata, a helyzet mesterséges volta, mely akadályok gyakorlással leküzdhetők. - Gyakran elhangzik, hogy az én-üzenet jól hallható volt, még akkor is, ha a megváltoztatandó viselkedés volt a konfrontáció kiváltója. Pontosan az a gyakorlat célja, hogy olyan módon tudjunk konfrontálódni, mely nem készteti a másik felet védekezésre.

45 perc előadás

2.2 A konfliktuskezelés alapvető módszerei (folytatás)

EBÉDSZÜNET

45 perc előadás

3 Erőszakmentes konfliktusmenedzsment

3.1 Erőszakmentes konfliktuskezelés

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
1. Az oktató válassza ki a megvizsgálandó szót, fogalmat. Például: - Képzésen tárgyalt fogalom: mediáció, konfliktus, hajléktalanság - 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.	Handout 6 Négy építő szó Konfliktuskezelési gyakorlat a közös értelmezés vagy ötlet, elmélet csoportos 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.

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 (háromfős 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
- a közös állásponton alapuló döntést és az új kezdeményezés jobb elfogadását
- az összetett helyzetek több szempontú, alaposabb megértését.

- 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 nem, érdemes megkérdőjelezni a módszert, de sohasem a személyt.

SZÜNET

45 perc előadás

3.1 Erőszakmentes konfliktuskezelés (folytatás)

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
Az erőszakmentes konfliktuskezelésben az időtényező megértése, a stratégia alkalmazásának gyakorlása.	Handout 7 Időkérés - Az oktató ismerteti a handout tartalmát. A résztvevők megkapják a handoutot, és egyénileg elolvassák. - 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. - 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.

A nap tanulságainak rövid összefoglalása

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

Harmadik képzési nap

A nap indítása, ráhangolódás

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

45 perc előadás

3.2 A düh kezelése

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
A konfliktushelyzeteket kísérő és megoldásukat megnehezítő dühkezelési készségek gyakorlása	Handout 8 A dühkezelés készségei - Ossza ki a handoutot. - A résztvevők háromfős csoportokba rendeződve vitassák meg a dühkezelésben hasznos öt készséget és a nem ajánlott módokat is. - Három konfliktusos szakember-kliens helyzetet elevenítsenek fel. - Páros helyzetben jelenítsék meg a szakember-kliens konfliktusokat, melyen a szakember alkalmazza, modellálja a hasznos készségeket. - Egy fő megfigyelő (forgószínpadszerűen) jegyezze fel a készségek megvalósulásának módját a handoutra. - Nagycsoportban beszéljék meg a gyakorlat tanulságait.

SZÜNET

45 perc előadás

3.3 Tárgyalás és mediáció

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
A tárgyalási gyakorlat alkalmazhatóságának kipróbálása a hajléktalanellátásban előforduló esetekben	Handout 9 Tárgyalási gyakorlat párokban - Ossza ki a handout első oldalát - A résztvevők alakítsanak párokat és elevenítsenek fel egy esetet, ahol közvetlen konfliktus volt a szakember és a kliens között, akár sikeres vagy sikertelen megoldással végződött. Az esetet írják rá a handoutra. - A párok akár az előző, „Dühkezelés készségeiről” szóló feladatnál felidézett konfliktus részletesebb kifejtését is választhatják a párok. - Ezután ossza ki a handout második oldalát, majd tekintsék át a tárgyalási gyakorlat szempontjait - A választott esetet gondolják végig a szempontok mentén - Nagycsoportban, önként jelentkező párok beszámolója alapján vitassák meg melyik pont volt a legkönnyebb, melyik a legnehezebb, ha megegyeztek, mi segített a megállapodásban.

SZÜNET

45 perc előadás

3.4 Társas szerződés

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	**Instrukciók az oktatónak**
A társas szerződés kilenc lépéses modelljének (Rice, 2000 alapján) áttekintése és gyakorlása	Handout 10 Társas szerződés - Rendezze a résztvevőket 9 kiscsoportba vagy párba. - Vágja fel a handout második oldalát és minden kiscsoportnak, párnak adjon egy lépést a társas szerződés kilenc lépéséből. - A résztvevők kölcsönös megbeszélés és az előadásban hallottak alapján állítsák sorrendbe az egyes lépéseket. - Ismertesse a modell lépéseinek egymásutánját (ossza ki a handout első oldalát minden résztvevőnek). - Vessék össze a résztvevők megoldásával, beszéljék meg az esetleges különbségek okait, az egyes lépések jelenőségét és funkcióját a társas szerződében. - Nagycsoportban beszéljék meg, a hajléktalanellátásban előforduló konfliktusok esetén hol és hogyan van lehetőség a társas szerződés modell alkalmazására.

EBÉDSZÜNET

3.5 Erőszakmentes konfliktusmenedzsment az esetkezelés gyakorlatában

45 perc gyakorlat

Gyakorlat:	**Instrukciók az oktatónak**
A mentális betegségekkel kapcsolatos előfeltevések és hiedelmek tudatosítása	Handout 11 Mentális betegségek - mítosz és valóság - Ossza ki a handout 1-3 oldalát és a résztvevők egyénileg töltsék ki a mentális betegségekre vonatkozó mítoszok ellenében az érvényes megállapításokat. - Párokban, három fős csoportokban keressenek a gyakorlatból vett példákat a valóságos megállapítások alátámasztására. - A tapasztalatokat nagycsoportban beszéljék meg.

45 perc gyakorlat

Gyakorlat:	**Instrukciók az oktatónak**
Az erőszakmentes konfliktusmenedzsment gyakorlatának alkalmazása hajléktalan személyek életéből vett esetrészletek mentén.	Handout 12 Erőszakmentes konfliktusmenedzsment - A handouton szereplő esetek mentén négy-öt fős csoportokban dolgozzanak ki egy eszkalálódó konfliktust és egy erőszakmentes konfliktusmenedzsmentet bemutató jelenetet. - Az erőszakmentes konfliktusmenedzsment négy lépésének konkrét tartalmait rögzítsék a handouton lévő táblázatba. - Mutassák be a jelenet-párokat. - A résztvevők jegyezzék le az erőszakmentességre vonatkozó példákat a többiek jelenetében. - Nagycsoportban beszéljék meg a tanulságokat.

SZÜNET

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
	Handout 12 Erőszakmentes konfliktusmenedzsment folytatása - Jelenetek további bemutatása - Megbeszélés

45 perc gyakorlat

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

4 Felhasznált irodalom

Allen, T.D. – Herst, D.E.L. – Bruck, C.S. – Sutton, M. (2000): Consequences associated with work-to-family conflict: A review agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5. 278-308. o.

Bakacsi Gy. (1996): *Szervezeti magatartás és vezetés*. Budapest, Közigazgatási és Jogi Könyvkiadó

Bakos P. – Győri P. (é.n.): *A hajléktalanság és a lakhatásból való kirekesztettség európai tipológiája*. FEANTSA – ETHOS [online] http://www.feantsa.org/download/hu___2957983251444875415.pdf (2017.06.01.)

Bék G. - Csifféry T. (2003): *Idegen szavak és kifejezések kéziszótára*. Budapest, Könyvmíves Könyvkiadó

Birkhenbihl, V.F. (2007): *Kommunikációs gyakorlatok az emberek közötti kapcsolatok sikerességéhez és fejlesztéséhez*. Budapest, Trivium Kiadó

Bíró K. - Bányai G. - Nádházy Zs. - Papp Cs. - Zsuga J. (2014): *Bevezetés az egészségügyi menedzsmentbe.* Debrecen, Debreceni Egyetem Egészségügyi Kar

Breitner P. (1999): A hajléktalanná válás lépcsőfokai. *Esély,* 1999. 1. 10. évf. 1. sz. (84-108.) [online] http://www.esely.org/kiadvanyok/1999_1/hajlektanan.pdf (2017.08.01.)

Boulding, K. (1962): *Conflict and Defense*. New York, Harper and Row

Bourdieu, P. (1978): *A társadalmi egyenlőtlenségek újratermelődése. (Rekonverziós stratégiák)* Budapest, Gondolat Kiadó

Buda B. (2009): A lelki segítés alapkérdései. In Kulcsár É. (szerk.): *Tanácsadás és terápia*. Budapest, ELTE Eötvös Kiadó

Budavári-Takács I. (2014): *A konfliktuskezelés technikái*. Gödöllő, Szent István Egyetem [online] http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2010-0019_konfliktus_kezeles/adatok.html (2017.06.30.)

Cloud, H. – Townsend, J. (2015): Játszmák nélkül, hogyan kezdjünk hozzá nehéz beszélgetésekhez? Budapest, Harmat kiadó

Coser L.(1956): The Functions of Social Conflict. Free Ress, Glencore Id. Csizmadia Zoltán: *A társadalmi konfliktus kutatásának elméleti megalapozása.* [online] http://epa.oszk.hu/00600/00691/00134/pdf/EPA00691_mtud_2014_11_1332-1344.pdf

Cseh-Szombathy L. (1995): *A házastársi konfliktus szociológiája*. Budapest, Gondolat Könyvkiadó

Csemáné Váradi E. - Gilányi E. (2011): *Alternatív vitarendezés*. Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó www.bmszki.hu/sites/default/files/field/uploads/ethos_def_hu-gyori.doc

Dávid I. - Fülöp M. - Pataky N. - Rudas J. (szerk.) (2014): *Stressz, megküzdés, versengés, konfliktusok.* Budapest, Magyar Tehetségsegítő Szervezetek Szövetsége

Dávid M. (2012): *A tanácsadás és konfliktuskezelés elmélete és gyakorlata*. Budapest, Szent István Társulat [online] https://btk.ppke.hu/uploads/articles/288257/file/tanacsadas.pdf

Deutsch, M. (1973): *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes.* New Haven, Yale University Press

Deutsch, M. (1990): Sixty years of conflict. *The International Journal of Conflict Management,* 1990, Vol 1, No. 3 (July), 237-263. o.
Fisher, R. - Ury, W. (1991): *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. New York, Penguin Books
Győri P. (2013): A Budapesten élő hajléktalan emberek főbb statisztikai jellemzői. In Győri P. – Vida J. (szerk.): *Változó és változatlan arcú hajléktalanság*. Budapest, Menhely Alapítvány - BMSZKI [online] http://www.bmszki.hu/sites/default/files/field/uploads/valtozo_es_valtozatlan_otthontalanul_9.pdf (2017.06.29.)
Gyuris T. (2002): *Hajléktalanság nálunk és az Unió más országaiban.* http://epa.oszk.hu/02900/02943/00008/pdf/EPA02943_kapocs_2003_5_05.pdf
Harris, P.R. - Moran, R.T. (1979): *Managing cultural differences*. Houston, TX, Gulf Press
Kohlrieser, G. (1987): *Túszok a tárgyalóasztalnál. Konfliktuskezelés mesterfokon*. Budapest, Háttér Kiadó
Kollár Csaba (2011): *Konfliktuskezelés, mediáció*. [online] https://www.slideshare.net/drkollarcsaba/drkollarcsaba-konfliktuskezelesmediacio (2017.06.25.)
KSH, Magyarország 2016 https://www.ksh.hu/
Lewis, C. (1956): The Functions of Social Conflict Free Ress, Glencore. Id: Csizmadia Z.: A társadalmi konfliktus kutatásának elméleti megalapozása. *Magyar Tudomány, 2014/11. 1332-1344. o.* [online] http://epa.oszk.hu/00600/00691/00134/pdf/EPA00691_mtud_2014_11_1332-1344.pdf
Mastenbroek, W.F.G. (1991): *Konfliktus-menedzsment és szervezetfejlesztés*. Budapest, Közigazgatási es Jogi Könyvkiadó
Magyar nyelv értelmező szótára (MÉSZ) ertelmezo-szotara/kereses.php?kereses=%C3%A9rdek (2017.08.15.)
Maslow, A. (2003): *A lét pszichológiája felé*, Budapest, Ursus Libris
Medián Közvélemény- és Piackutató Intézet - Menhely Alapítvány (2013) kutatása alapján elektronikus újságcikk. *Hány hajléktalan ember él Magyarországon?* [online] http://avarosmindenkie.blog.hu/2016/09/03/hany_hajlektalan_ember_el_magyarorszagon (2017.07.01.)
Mészáros A. (2007): *Kommunikáció és konfliktusok kezelése a munkahelyeken.* Budapest, ELTE Eötvös Kiadó
Moore, C.W. (1992): *The mediation process: Practical strategies for Resolving Conflict*. San Francisco, Jossey Bass
Nagy T. (2003): *Kapcsolatháló elemzés egy szegedi hajléktalancsoportban*. TDK dolgozat. Szeged, SZTE Szociológia Tanszék [online] http://www.socialnetwork.hu/cikkek/NagyTecaTDK.htm (2017.06.10.)
Németh M. - Virág Gy. (1996): *Pedagógusok felkészítése az erőszakos bűncselekmények gyermekáldozatainak támogatására.* Budapest, Eszter Alapítvány
Örvényesi R. (2011): *A konfliktus. 1. rész* [online] http://verto.blog.hu/2011/02/15/mi_a_konfliktus
Pareek, U. (1983): Preventing and resolving conflict*. In The 1983 Annual for Facilitators,Trainers, and Consultants.* San Diego, CA, University Associates

Patton, B. – Fisher, R. – Ury, W. (1998): *A sikeres tárgyalás alapjai*. Budapest, Bagolyvár Kiadó
Popovics E. (2014): Konfliktuskezelés. Jogvédők képzése. Előadás. TÁMOP-557-08/1-2008-0001 [online] http://docplayer.hu/4640485-Konfliktuskezeles-jogvedok-kepzese-2014-popovics-edit-eloadasa.htmlRizzo, J.R. – House, R.J. – Lirtzman, S.I. (1970): Role conflict and ambiguity in complex organizations. Administrative Science Quarterly, 15: 155. o.
Rambala É. (2014): *Az erőszakmentes kommunikáció alapjai.* Budapest, Aduprint Kiadó és Nyomda
Rice, S. (2000): *Non-violent conflict management: Conflict resolution, dealing with anger, and negotiation and mediation.* Berkeley, University of California at Berkeley, California Social Work Education Center
Rosenberg, M. B. (2001): *A szavak ablakok vagy falak.* Budapest, Agykontroll Kft.
Rudas J. (2001): Delfi örökösei. Budapest, Kairosz Kiadó
Rudas J. (2014): A konfliktuskezelési modellek. In: Dávid I. - Fülöp M. - Pataky N. - Rudas J. (szerk.): *Stressz, megküzdés, versengés, konfliktusok.* Magyar Tehetségsegítő Szervezetek Szövetsége, Budapest
Rust, S. (2015): *Erőszakmentes kommunikáció*. Budapest, Bioenergetic Kiadó
Schmidt, T. (2009): *Konfliktuskezelési tréning gyakorlatok* Miskolc, Z-Press Kiadó
Shapiro, D. (1995). *Konfliktus és kommunikáció: át a kommunikáció labirintusán*. Budapest, Open Society Institute
Sherif, M. - Harvey, O.J. – White, J.B. - Hood, W.R. –Sherif, C.W. (1961): *Intergroup conflict and cooperation: The Robbers Cave Experiment.* Norman, University of Oklahoma Book Exchange
Szekszárdi J. (1995): *Utak és módok. Pedagógiai kézikönyv a konfliktuskezelésről*. Budapest, Iskolafejlesztési Alapítvány
Székely Gy. (1995): *Győzelem vesztesek nélkül. Érdekalapú konfliktuskezelési ismeretek*. Budapest, 3K Alapítvány
Szoboszlai Katalin (2009): *Nők fedél nélkül – utak a hajléktalanságba*. Doktori dolgozat. Budapest, ELTE TáTK [online] http://tatk.elte.hu/file/dissz_2011_SzoboszlaiKatalin.pdf (2017.06.15.) (2017.07.31.)
Thomas, K.W. - Kilmann, R.H. (1974): *Thomas–Kilmann conflict mode instrument*. Xicom, Tuxedo, NY
Tódor M. - Anka Á. (2015): Düh és konfliktuskezelés In: *Társas készségeket fejlesztő kiscsoportos tréning*. Budapest, ELTE Eötvös Kiadó [online] http://pedagoguskepzes.elte.hu/images/anyagok/iv4/Iskolapszichologia_Fuzetek_37.pdf (2017.08.15.)
Túri V. (2010): *Pszichés terhelés hatása különleges helyzetekben, különös tekintettel a megküzdési stratégiák nemek szerinti változataira.* Doktori dolgozat. Budapest, Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem [online] http://uni-nke.hu/downloads/konyvtar/digitgy/phd/2010/turi_viktoria.pdf (2017.07.20.)
Varga Sz. (2009): *Alternatív konfliktusmegoldási lehetőségek a szervezetek gyakorlatában*. Doktori dolgozat. Sopron, Nyugat-Magyarországi Egyetem [online] http://doktori.nyme.hu/279/1/disszertacio.pdf (2017.06.25.)
Vargáné Dávid M. (2002): A tanácsadás elmélete és módszertana pedagógusoknak. In: Estefánné Varga M. – Ludányi Á. (szerk.): *Esélyteremtés a pedagógiában. Tanulmánykötet*. Szakmódszertani sorozat II. Eger, EKF –BVB Nyomda és Kiadó Kft.

Vályi G. (2008): *A segítő segítése: esetmegbeszélés, szupervízió, mediáció* [online] Budapest, NSZFI http://kepzesevolucioja.hu/dmdocuments/4ap/2_1868_tartalomelem_007_munkaanyag_100430.pdf

Wax, R. (2016): *Mindfulness kalauz. Tudatos jelenlét az agyonhajszolt elmének*. Budapest, HVG Könyvek

Xantus László (1992): Tanácsadási stratégiák a pályaválasztásban. In Ritoókné Ádám Magda (szerk.)*: A tanácsadás pszichológiája.* Szöveggyűjtemény. Budapest, Tankönyvkiadó

5 Forgatókönyv

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
ELSŐ KÉPZÉSI NAP				
8:00-9:30 (2x45 perc)	45	Bemutatkozás, a képzés indítása		
	45	1.1 A konfliktusok kialakulásának forrása		
15 perc	15	SZÜNET		
9:45-11:15 (2x45 perc)	45	1.1 A konfliktusok kialakulásának forrása (folytatás)		
	45	1.2 A konfliktusok területei, szakaszai		
15 perc	15	SZÜNET		
11:30-13:00 (2x45 perc)	45	gyakorlat	1 A kulturális normák és értékek különböző összetevői	
	45	1.3 A kialakult konfliktusok eszkalálódási folyamata		
	30	EBÉDSZÜNET		
13:30-15:00 (2x45 perc)	45	1.4 A konfliktusok specifikumai a hajléktalanellátásban		
	45	gyakorlat	2 Az ötlépéses modell	
15 perc	15	SZÜNET		
15:15-16:45 (2x45p)	45	1.5 Tipikus konfliktushelyzetek a hajléktalan személyekkel végzett szociális munkában		
	40	gyakorlat	3 A konfliktus hatékony kezelését nehezítő és segítő tényezők	
	5	A nap tanulságainak rövid összefoglalása		

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
MÁSODIK KÉPZÉSI NAP				
8:00-9:30 (2x45 perc)	45	2.1 Konfliktuskezelési modellek		
	45	gyakorlat	4 Konfliktuskezelési kérdőív	
15 perc	15	SZÜNET		
9:45-11:15 (2x45 perc)	45	2.1 Konfliktuskezelési modellek (folytatás)		
	45	2.2 A konfliktuskezelés alapvető módszerei		
15 perc	15	SZÜNET		
11:30-13:00 (2x45 perc)	45	gyakorlat	5 Tizenhét teve	
	45	2.2 A konfliktuskezelés alapvető módszerei (folytatás)		
13:00-13:30	30	EBÉDSZÜNET		
13:30-15:00 (2x45 perc)	45	3.1 Erőszakmentes konfliktuskezelés		
	45	gyakorlat	6 Négy építő szó	
15 perc	15	SZÜNET		
15:15-16:45 (2x45 perc)	45	3.1 Erőszakmentes konfliktuskezelés (folytatás)		
	45	gyakorlat	7 Időkérés	
		A nap tanulságainak rövid összefoglalása		

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
HARMADIK KÉPZÉSI NAP				
8:00-9:30 (2x45 perc)	45	3.2 A düh kezelése		
	45	gyakorlat	8 A dühkezelés készségei	
15 perc	15	SZÜNET		
9:45-11:15 (2x45 perc)	45	3.3 Tárgyalás és mediáció		
	45	gyakorlat	9 Tárgyalási gyakorlat párokban	
15 perc	15	SZÜNET		
11:30-13:00 (2x45 perc)	45	3.4 Társas szerződés		
	45	gyakorlat	10 Társas szerződés	
13:00-13:30	30	EBÉDSZÜNET		
13:30-15:00 (2x45 perc)	45	3.5 Erőszakmentes konfliktusmenedzsment az esetkezelés gyakorlatában	11 Mentális betegségek	
	45	gyakorlat	12 Erőszakmentes konfliktuskezelés	
15 perc	15	SZÜNET		
15:15-16:45 (2x45 perc)	45	gyakorlat (folytatás)	12 Erőszakmentes konfliktuskezelés (folytatás)	
	45	A képzés lezárása, értékelése		


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