

TRAIN THE COMPETENT TRÉNEREK KÉZIKÖNYVE

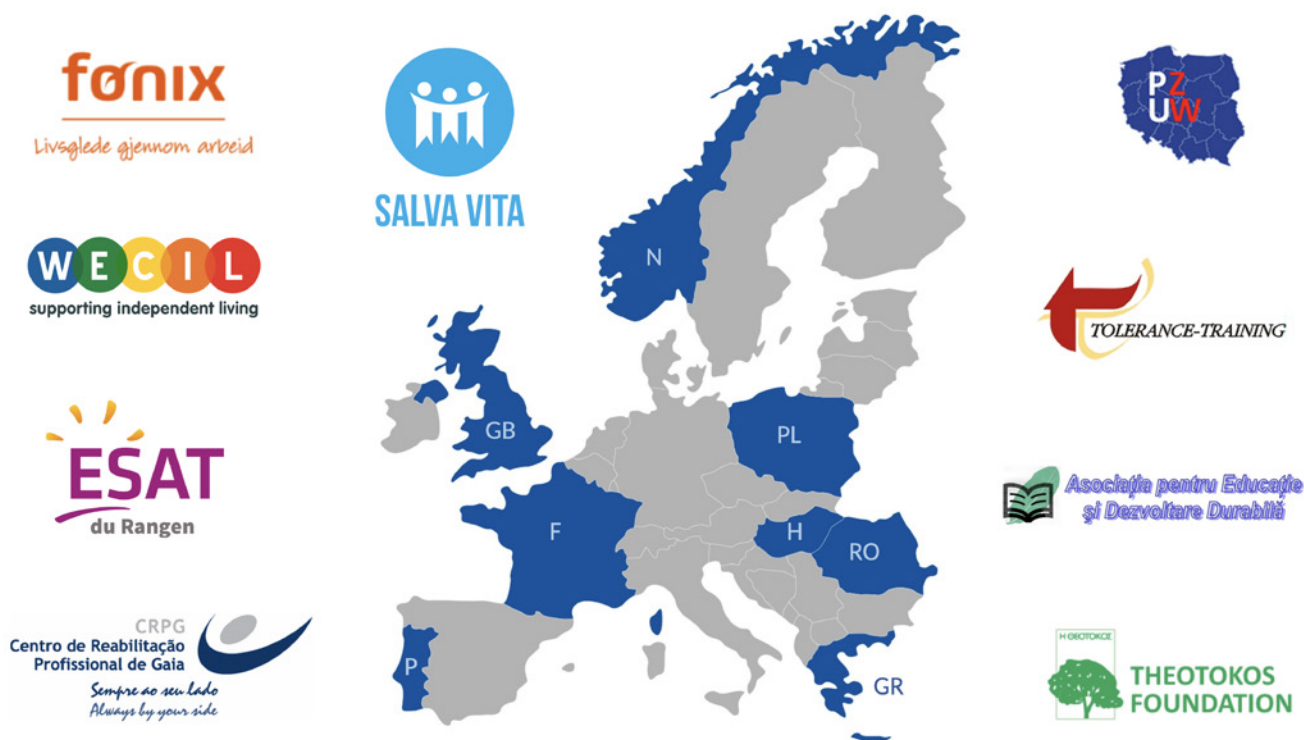


Az Európai Unió
Erasmus+ programjának
társfinanszírozásával

Az Európai Bizottság támogatása ezen kiadvány elkészítéséhez nem jelenti a tartalom jóváhagyását, amely kizárólag a szerzők álláspontját tükrözi, valamint a Bizottság nem tehető felelőssé ezen információk bármilyen felhasználásáért.

Ez a kézikönyv sokféle eszközzel és forrással segíti a trénereket fejlődésük különböző szakaszaiban, akár kezdők, akár nagy gyakorlattal rendelkeznek a képzésben, tréning programok vezetésében.

A kézikönyv célja – a Train the Competent Erasmus+ projekt céljait követve –, hogy moduláris képzési programmal növelje a fogyatékossgal élő felnőttek foglalkoztathatósági esélyeit. Az újonnan megszerzett tudással professzionális módon vehetnek részt a munkáltatók számára tartott érzékenyítő, felvilágosító szakmai programokon, amelyek bizonyítottan fontos lépést jelentenek a fogyatékossgal élő emberek sikeres foglalkoztathatósága felé. Célunk a Train the Competent csapatban az volt, hogy megkérdőjelezzük a fogyatékossgal kapcsolatos tévhiteket, megváltoztassuk a fogyatékossgal élő emberekkel szembeni attitűdöt, bővítsük lehetőségeiket az aktív és teljes élethez, és segítsük őket abban, hogy önmaguk szószólóivá, társaik támogatójává váljanak.



Kapcsolat: Déri Eszter / derieszter@gmail.com / projektvezető / Salva Vita Alapítvány



Tartalomjegyzék

Bevezetés	3
1. modul Fogyatékossgal kapcsolatos tudnivalók	6
1.1 A fogyatékossgal jelentése és fajtái	8
1.2 A fogyatékossgal kezelésének kultúrája	12
1.3 Mik is hatnak a fogyatékossgal élő emberek identitására?	12
2.1 A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény	14
2.2 Jogok és kötelességek	14
3.1 Példák a fogyatékossgal élő emberek igényeiről	17
3.2 Alkossunk befogadó, tanulást támogató környezetet	17
2. modul Önismeret és Önreflexió	19
1.1 A Jól-lét és a Jól-létet meghatározó 5 fő kategória.	21
1.2 Az életminőség összetevői	21
1.3 Az ember fejlődése a környezet függvényében	23
1.4 Jól-lét „Virágzás” Modell – egységbe foglalva	23
2.1 Önreflexió	27
2.2 Önismeret.	28
3. modul Érzelmek kezelése	35
1.1 Az érzelmek, a hangulat és az érzés fogalma	37
1.2 Érzelmek intenzitása és komplexitása.	41
2.1 Bevezetés az érzelmi intelligenciába.	44
2.2 Az érzelmi intelligencia meghatározása	45
2.3 Empátia és empatikus hallgatás.	46
2.4 Erőszakmentes és erőszakos kommunikáció.	49
3.1 Az asszertivitás fogalma	52
3.2 Magabiztosság a mindennapi helyzetekben – hogyan védhetjük meg jogainkat, és hogyan fejezhetjük ki érzelmeinket különböző emberekkel való érintkezésben?.	53
3.3 Átkeretezés	55
4. modul Kommunikáció.	57
1.1 A kommunikáció céljai	59
1.2 A kommunikáció típusai és csatornái	59
1.3 A küldő és a fogadó fogalma	61
1.4 Kommunikációs stílusok	63

2.1 A testbeszéd	66
2.2 A vokális jellemzők	67
3.1 Hallgatás	70
3.2 Aktív hallgatás	71
3.3 A hatékony hallgatás akadályai	72
4.1 Hatékony önkifejezés	74
4.2 Bókók és építő visszajelzések adása és fogadása	77
4.3 Formális és informális kommunikáció	78
5.1 Interperszonális kommunikáció	80
5.2 Kommunikációs hiba elhárítása	81
5.3 Kommunikáció különböző igényű emberekkel	83
6.1 Online írásbeli kommunikáció	86
6.2 Telefonos kommunikáció	88
6.3 Online videókommunikáció	88
5. modul Önmenedzselés	89
1.1 A függetlenség és az autonómia közötti különbségek	92
1.2 Tréneri felelősség	93
2.1 A társadalmi szerep valorizációjának fogalma	96
2.2 A leértékelés kockázata	100
3.1 A jövőkép kialakításának szükségessége	104
3.2 A Motivációs Interjú eszköz alapjai	105
4.1 Hogyan használjuk a kérdőívet?	108
6. modul Trénerre válás	109
1. A tréner	111
2. Hogyan alakítsuk ki és tartsuk fenn a csoportdinamikát	113
3. Hogyan tanulunk?	116
4. A trénerek alapvető ismeretei és kompetenciái	122
5. A tréner eszközei	134
6. Hogyan állítsunk össze egy tréninget?	137
7. Hogyan kezeljük a problémás helyzeteket?	139

Bevezetés

A fogyatékossgal élő emberek másoknál jobban küzdenek azért, hogy munkahelyet vagy önkéntesként állást találjanak és meg is tartsák azt. Személyre szabott szakmai támogatásra van szükségük, speciálisan képzett foglalkoztatási szakemberektől. A szakmai támogatásnak fogyatékossg-specifikusnak kell lennie, és arra kell irányulnia, hogy áthidalja a szakadékot a munkahelyi igények és a fogyatékossgal élő személy kompetenciái között. A foglalkoztatási szakember felméri a munkáltató és a munkavállaló igényeit, személyre szabja a feltételeket, hogy azok mindkét fél elvárásainak megfeleljenek.

A Train the Trainer egy információterjesztési módszer (Anderson & Taira, 2018). A módszert számos területen széles körben alkalmazzák a tudás és kompetencia hatékony terjesztésére, hogy az rövid időn belül nagyszámú emberhez jusson el. Például egy vállalat felvehet egy szakértő tréneret, aki helyi trénereket képez ki a szükséges kompetenciákra, akik pedig a helyi munkáltatókat és munkatársakat képezik e kompetenciák adaptálására. (Frank, Becker Haimes és Kendall, 2020).

Ez a Tréneres kézikönyv, és a trénereseknek és társtrénereseknek szóló Gyakorlati útmutató, elmélyült alapismereteket ad tréneri készségeid fejlesztéséhez. A tréning befejezése után e tartalom alapján a tudásod lehetővé teszi majd, hogy fogyatékossgal élő emberek készségeit és kompetenciáit fejleszd. Ennek eredményeként a fogyatékossgal élő emberek növelhetik foglalkoztatási esélyeiket, és támogathatják társaikat a munkaerőpiacon.

Ennek a kézikönyvnek az a célja, hogy felkészítsen téged a társtréneres és társtámogatók képzésére. Számos olyan kompetencia létezik, amely megegyezik a tréner, a társtréner és a társtámogató esetében. A kézikönyvben a modulok úgy adnak lehetőséget az anyagok megismerésére, hogy a gyakorlatokat először magadon próbálhatod ki.

A Train the Competent program fejlesztése

A program egy nemzetközi projekt keretében jött létre. A résztvevő szervezetek Észak-, Dél-, Kelet- és Nyugat-Európából érkeztek. Különböző szociális érzékenységgel és kulturális háttérrel rendelkező országokból. A két könyv, ez a kézikönyv és a gyakorlati útmutató kilenc szervezet együttműködésében készült. A csapat fogyatékossg területen dolgozó szakemberekből, tréneresekből, tanárokból, pszichológusokból, kommunikációs szakemberekből állt. Miközben megosztottuk tapasztalatainkat, bevált gyakorlatainkat, és új módszereinket, folyamatosan alakítottuk egymás nézeteit. Közös hangot, hatékony és innovatív megközelítést találtunk a személyre szabott készségfejlesztéshez. A kidolgozott program különböző kulturális környezetekben Európa-szerte megvalósítható.

Ezt bizonyítandó teszteléseket tartottunk és értékeléseket végeztünk. Először a projektcsapaton belül teszteltük a modulokat. Tudást és ismereteket szereztünk, hogyan képezzük a leendő trénereket és társtrénereket. A közösen kidolgozott anyagokból professzionális tréneri eszköztárral tudtunk tréning programokat összeállítani. Felfedeztük, mennyire fontos a tartalom és a gyakorlatok adaptálása, hogy azok megfeleljenek a célcsoportok hozzáférési igényeinek. Végül sikeresen teszteltük magunkat trénerként külső közösséggel az összes résztvevő országban: Franciaországban, Görögországban, Magyarországon, Norvégiában, Lengyelországban, Portugáliában, Romániában és az Egyesült Királyságban.

A tréningek résztvevőitől – leendő társtámogatók, társtrénerek – kapott visszajelzések nagyon jók voltak, a 95%-os tetszési mutató a bizonyíték arra, hogy az anyagok hatékonyan működnek többféle kulturális környezetben. Reméljük, neked is és a tréningeid résztvevőinek is ez lesz a tapasztalata.

Hogyan használd a kézikönyvet és a gyakorlati útmutatót?

Ha megnézed a **Trénerek kézikönyve** tartalomjegyzékét, látod majd a hat modul egymásra épülésének logikáját és részleteit. A témák azokat a területeket fedik le, amelyeken érdemes mindig naprakésznek maradnod. Így segíthetsz a tréninged résztvevőinek megtalálni azt a területet, amelyen készségeiket a legjobban hasznosíthatják, és a számukra legjobban megfelelő módot fejleszthetik.

A kézikönyv a **Fogyatékosággal kapcsolatos tudnivalókkal** kezdődik, minthogy a fókusz a pozitív hozzáálláson van. Ez a modul releváns, naprakész információkat nyújt a fogyatékoság társadalmi, személyes és politikai vonatkozásairól, hogy segítsen az önreflexióban, a saját hozzáállásodról való gondolkodásban, és egy befogadó tanulási környezetet megteremtésében. Az **Önismeret és Önreflexió** abban segít, hogy változásokat hajts végre, és hogy az erősségeidre fókuszálhass, átgondold: ki vagy, hogyan látod magadat, és mások fontosságát identitásod felépítésében. Minél jobban ismered magad, annál jobban tudod kezelni az érzelmeidet. **Érzelemeink kezelése** kulcsfontosságú képesség. Ez segít közelebb kerülnöd másokhoz, átvészelned a társadalmi élet kihívásait, lehetővé teszi, hogy kontrolláld viselkedésed, gondolataid, érzelmeid és tetteid.

Mindez a tudás tükröződik abban, hogy a **Kommunikáció** révén hogyan felelsz meg a társadalmi elvárásoknak. Ez a modul felhívja a figyelmet a kommunikáció módjaira, és a hatékony kommunikációs készségek fejlesztését elősegítő képzési javaslatokat kínál. Megtanulod, hogyan igazítsd kommunikációs technikáidat a tréning résztvevőinek kommunikációs igényeihez, hogy hatékony képzést nyújthass. Az **Önmenedzselés** képessé tesz a fogyatékosággal élő emberek autonómiájának és függetlenségének megerősítésére. Gyakorlatias képzést ad a szociális, személyes és munkával kapcsolatos készségekről és magatartásformákról. Trénerként a teljes tréningprogramért te leszel a felelős. A hatodik modul, a **Trénerre válás** világos képet ad arról, hogy milyen készségekre, tudásra, felkészültségre van szükséged ahhoz, hogy a tréning tartalmát a résztvevők igényeinek megfelelően hatékonyan fejleszd. Ez a modul – akárcsak a többi – felsorolja azokat a kapcsolódó gyakorlatokat, amelyek segítik a tartalom elsajátítását és gyakorlását, valamint a tréning összeállítását.

A **Gyakorlati útmutató trénereknek, társtrénereknek és társtámogatóknak** könnyen érthető formában tartalmazza az elméleti és gyakorlati ismereteket. A hatodik modul a **Társtrénerre, társtámogatóvá válás** a tréningjeid résztvevőinek segít abban, hogy tisztában legyenek tudásukkal, és azzal, milyen készségeket kell fejleszteniük. A leírásokkal ellátott gyakorlatok abban segítenek, hogy te és a tréningjeid résztvevői a lehető leghatékonyabban, sajátíthassátok el és gyakorolhassátok a tartalmat.

Mik a személyre szabott képzési program ismérvei?

A képességekre és nem a fogyatékosagra összpontosít. Trénerként kiválaszthatod, hogy mely modulokon vagy modulok részein dolgozz, a tanulók céljaitól, igényeitől és előzetes tudásától függően. Kiválaszthatod, hogy melyik gyakorlat felel meg leginkább a képzésben résztvevők igényeinek, melyik segíti őket a legjobban a foglalkoztathatósággal kapcsolatos készségek tanulásában, gyakorlásában és elsajátításában.

Kiválaszthatod azokat a gyakorlatokat, amelyek a legjobban illeszkednek a tréningeden résztvevők felkészültségéhez, készségeihez, fogyatékoságához. Gyakorlatverziókat és jó tippeket találsz a gyakorlatok adaptálásához különböző fogyatékosággal élő résztvevők számára, sok feladatlappal és segédanyaggal kiegészítve.

Mi biztosítja azt, hogy trénerként naprakész legyél?

Mialatt trénerre válsz a Train the Competent program elvégzése során, megismerheted a tanulást segítő történetmesélést, mint megközelítést. Akár a saját történeteidet meséled el, akár az irodalom, filmek vagy színdarabok adnak ihletet, a történetek rávilágítanak az összefüggésekre, és segítenek könnyebben megérteni azokat. Ugyanakkor segítenek neked és a tréningjeid résztvevőinek valaki más helyébe képzelni magatokat, és megérteni, hogyan változhat, alakulhat egy történet, ha más és új nézőpontból nézitek. A kurzus során lehetőséged lesz TED előadásokat, videókat megnézni. Ezek révén szórakoztató módon, új összefüggések megismerésével, mélyebb ismereteket szerezhetsz az egyes témákban. Az egyes modulokhoz további szakirodalmat is találsz, amely segít a jövőben az újabb szakirodalom és anyagok megtalálásában. Fejlesztheted azt a képességedet, hogyan találd meg meg a legértékesebb információkat, hogy trénerként naprakész maradj.

Élvezd az utat, amelyen ez a tréning végigvezet téged!

1. modul

Fogyatékosággal kapcsolatos tudnivalók

Összefoglalás

Az emberek fogyatékosággal kapcsolatos attitűdjei hatással vannak arra, hogyan kezelik a fogyatékosággal élő embereket és hogyan tekintenek rájuk. Ezért fontos az oktatók ismereteinek bővítése, hogy megértsék, miként gondolkodjanak a fogyatékoságról úgy, hogy az elősegítse az egyenlőséget és a befogadást. E készségek elsajátítása elengedhetetlen az olyan környezet megteremtéséhez, amelyben a fogyatékosággal élő emberek is boldogulnak, és amelyben a fogyatékosággal és a nem fogyatékosággal élő emberek közötti kölcsönös megértés és elfogadás a norma.

Célok

Ennek a modulnak az a célja, hogy az oktatók olyan megfelelő ismeretekre tegyenek szert a fogyatékoságról, amelyek segítik őket a fogyatékosággal élő emberek képzésében. A cél az, hogy kiszélesítsék tudásukat és naprakész információkat szerezzenek a fogyatékoság társadalmi, személyes és politikai vonatkozásairól, hogy felismerhessék saját, témával kapcsolatos attitűdjüket. Ehhez további segítséget ad a fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezményben meghatározott jogi vonatkozások megismerése a fogyatékosággal élők jogairól és kötelezettségeiről. Kitérünk néhány gyakorlati információra is, amelyek segítik annak megértését, hogy milyen akadályokkal szembesülnek a fogyatékosággal élő emberek, ezek miként küzdhetők le, miként teremthető befogadó tanulási környezet.

Struktúra

A modul 3 fejezetből áll:

1. A fogyatékoság jelentése és fajtái
2. Jogok és kötelelességek ismerete
3. Praktikus tanácsok különféle fogyatékoságok esetén

1. A fogyatékoság jelentése és fajtái

Célok

- Megérteni, hogy a fogyatékoságnak különböző fajtái vannak.
- Felhívni a figyelmet arra, hogy a fogyatékoságról alkotott véleményünk hogyan befolyásolja a fogyatékosággal élő emberek helyét a társadalomban.
- A fogyatékoság kezelésének kultúrájával kapcsolatos ismeretek fejlesztése.

Tartalom

- 1.1 A fogyatékoság jelentése és fajtái
- 1.2 A fogyatékoság kezelésének kultúrája
- 1.3 A fogyatékoság hatásai a személyes identitásra

Irányadó kérdések

- Mikor beszélünk fogyatékoságról?
- Miért fontos, hogy hogyan tekintünk rá?
- Mit értünk a fogyatékoság kezelésének kultúrája alatt?
- Mi befolyásolja az egyén identitását?

Kapcsolódó gyakorlatok

- 1.1.1a Gyakorlat: Mit tudsz a fogyatékoságról?
- 1.1.2 Gyakorlat: Stella Young TEDx-előadása: „Nem én vagyok az inspirációd, köszönöm szépen”
- 1.1.3 Gyakorlat: Az orvosi modell kontra társadalmi modell
- 1.1.4a Gyakorlat: Az orvosi modell és a szociális modell alkalmazása a gyakorlatban
- 1.1.5 Gyakorlat: Megjegyzések a modellek korlátairól
- 1.1.6 Gyakorlat: Reflexió a fogyatékoság kezelésének kultúrájáról

Források

- Stella Young TEDx Talk: I am not your inspiration, thank you very much
- Linton, Simi (1998). Claiming Disability: Knowledge and Identity. NYU Press.
- Oliver, Mike (2004). The social model in action: if I had a hammer. In Implementing the social model of disability: theory and research
- Brown, S. E. (2003). Movie stars and sensuous scars: Essays on the journey from disability shame to disability pride. New York, NY: People With Disabilities Press

Időtartam

2.5 óra

1.1 A fogyatékoság jelentése és fajtái

A fogyatékoság olyan téma lehet, amelyről az emberek kényelmetlenül beszélnek. Ha kimondjuk azt, hogy „fogyatékos” vagy „fogyatékosággal él”, minden ember fejében más-más kép jelenik meg. Akadnak, akik csak kerekesszéket használókra gondolnak. Mások maguk elé képzelnek valakit, ismerőst, barátot, családtagot, kollégát vagy valakit, akit a közösségükben látnak. Fontos megjegyezni azt is, hogy a fogyatékosággal élő emberek fejében is kialakul egy kép önmagukról, a saját életükre vonatkozóan.

Azt, hogy mit gondolnak az emberek, amikor szóba kerül a fogyatékoság témája, saját tapasztalataik és felfogásuk határozza meg. A fejükben kialakuló képek mellett az embereknek különböző érzései keletkeznek a fogyatékosággal kapcsolatban. Ezek lehetnek pozitívak vagy negatívak.

Mit értünk fogyatékoság alatt?

Gyakorlat 1.1.1 Mit tudsz a fogyatékoságról?

Mielőtt ebben a fejezetben elmeséljük a fogyatékoság meghatározásának néhány módját, hasznos lenne, ha átgondolnád, mit is tudsz a fogyatékoságról, és megvitátnád azt a csoportoddal.

Miután eltöltöttél egy kis időt a saját elképzelésed és mások gondolatainak megvitatásával, reméljük szívesen meghallgatsz egy fogyatékosággal élő aktivistát erről a témáról.

Gyakorlat 1.1.2 Stella Young TEDx előadása, „Nem én vagyok az inspirációd, köszönöm szépen”

Stella Young olyan perspektívát mutat meg, amely közvetlenül a fogyatékkal élőtől származik. Ha meghallgatod az előadását, az segíthet jobban megértened miről is szólnak a következő fejezetek.

Hogyan határozzuk meg a fogyatékoság fogalmát?

Különböző módok léteznek a fogyatékoság fogalmi értelmezésére. Amikor az emberek megpróbálják megmagyarázni a fogyatékoságot, különbözőképpen gondolkodnak erről, mert más célokat tűznek ki maguk elé.

Például:

- Vannak, akiket az vezérel, hogy megtalálják a pontos igazságot arról, mi és mit is jelent a fogyatékoság (metafizikai és filozófiai kérdés)
- Mások meg akarják határozni a fogyatékoságot, és különböző modelleket állítanak fel, hogy megtalálják a megoldást, hogyan teremthetünk egyenlőbb társadalmat.

Ebben a fejezetben az a megközelítésünk, hogy átgondoljuk, hogyan használhatjuk a fogyatékoság különböző modelljeit a gyakorlatban. Mindegyik modellnek megvannak a maga előnyei és hátrányai, és különböző célokra és más kontextusban használhatók. Néhány fő modellre fogunk összpontosítani, emellett persze más modellek is léteznek. Fontos, hogy a fogyatékoság modelljeire eszközként tekintünk. A fogyatékosági modellek azért hasznosak, mert a fogyatékoság bizonyos vonatkozásai jobban megérthetőek és láthatóbbá tehetőek. Nincs egyetlen fogyatékosági modell sem, amely teljes mértékben leírná a fogyatékoságot és azt, hogy milyen fogyatékosággal élni – ez lehetetlen lenne!

Gyakorlat 1.1.3 Az orvosi modell kontra társadalmi modell

Ahelyett, hogy csak ezt a két modellt magyaráznád el javasoljuk, hogy végezd el ezt a gyakorlatot és próbáld meg saját magad is kitalálni, és megérteni, hogy az egyes modellek mire összpontosítanak. Van egy rövid videó is, amely bemutatja, milyen a társadalom és milyen lehetne. Nézd meg a csoportoddal, és gondoljátok át, hogyan kapcsolódik a fogyatékoság orvosi modelljéhez és a fogyatékoság társadalmi modelljéhez.

A gyakorlat után már kell, hogy legyen elképzelésed a különböző modellekről, de most belekezdünk ezek részletesebb bemutatásába.

A fogyatékoság orvosi modellje

A fogyatékoság orvosi modelljét néha funkcionális korlátok modelljének is nevezik. A fogyatékoságra, mint olyasvalamire összpontosít, ami csak az egyénre vonatkozik. A hangsúly az egyén „hiányain” van, és az egyén korlátai ezekből a „hiányokból” származnak. Például, ha valaki nem tud járni, és csak az orvosi szempontokra koncentrálunk, akkor azt gondolhatjuk, hogy ha nem tud elmenni egy rendezvényre egy lift nélküli épületben, az azért van, mert nem tud járni.

A fogyatékoság társadalmi modellje

A szociális modell azonban amellett érvel, hogy a fogyatékos embereket nem a fogyatékoságuk miatt zárják ki a társadalomból, hanem azért, ahogy a társadalom reagál ezekre a kihívásokra. Ha tovább gondoljuk az előző példát, akkor az ember nem azért nem tud elmenni egy rendezvényre egy lift nélküli épületben, mert nem tud járni, hanem azért, mert az épület nem megfelelő. Ha lenne lift, már nem lenne gond!

Gyakorlat 1.1.4a Az orvosi és a szociális modell alkalmazása a gyakorlatban

Ehhez a gyakorlathoz képzelj el különféle helyzeteket, amelyekkel a fogyatékossgal élő emberek találkozhatnak, különösen olyan helyzeteket, amelyek akadályt jelenthetnek. Arra biztatunk, hogy a gyakorlathoz gondold át a különböző megoldásokat, és mutassátok be, hogy a fogyatékossgal társadalmi modelljének átvétele hogyan segíthet felszámolni az akadályokat.

Nézzük meg közelebbről a fogyatékossgal társadalmi modelljét

Miután végigvettük az előző két modellt, azt gondolhatod, hogy nem magyarázunk el mindent részletesen, és igazad van! Amint azt korábban kifejtettük, a modellek csak eszközök, amelyek segítenek egy adott kérdésre összpontosítani. Amikor a Fogyatékossgal Tanulmányok elvrendszere kifejlődött, azt mondták, hogy „A Fogyatékossgal Tanulmányok megkérdőjelezi azt az elképzelést, hogy a fogyatékossgal élő emberek meghatározott szerepeinek társadalmi és gazdasági státusza állapotuk elkerülhetetlen következményei” (Linton, 1998, 4. o.). Ez a fontos megállapítás közvetlenül a fogyatékossgal jogok aktivistáitól származik, akik azért küzdöttek, hogy felismertessék a fogyatékossgal társadalmi aspektusát azért, hogy a társadalom változtatásokat tegyen a fogyatékossgal élő emberek bevonásáért, ahelyett, hogy azt gondolná, hogy a fogyatékossgal automatikusan azt jelenti, hogy korlátozottak életük döntéseiben.

Mike Oliver egy brit akadémikus volt, aki sokat írt a fogyatékossgal társadalmi modelljéről, és kiemelte, hogy ezzel kapcsolatban három fontos szempontot kell figyelembe venni (Oliver, 2004):

1. A fogyatékossgal társadalmi modellje inkább a fogyatékossgal élő emberek által tapasztalt gazdasági, környezeti és kulturális akadályokra összpontosít, nem pedig egyéni funkcionális korlátaikra.
2. A konkrét problémákat a fogyatékossgal élő emberek környezetéből adódnak tekinti, abból, amelyben élniük kell. Például, ha a fogyatékossgal élő emberek nem férnek hozzá egyenlő mértékben az oktatáshoz, és nehezen találnak tömegközlekedési eszközöket, az hatással lesz az elhelyezkedési képességükre.
3. A fogyatékossgal társadalmi modellje nem tekinti kontraproduktívnak az egyéni beavatkozásokat.

Az utolsó pont nagyon fontos, mert számos kritika érte ezt a modellt. Az egyik fő probléma az volt, hogy figyelmen kívül hagyja a károsodásokkal és az orvosi kezelés fontosságával kapcsolatos aggodalmakat. Ez nem így van: a társadalmi modell egy eszköz. Célja, hogy más nézőpontot kínáljon, a fogyatékossgal szemlélésének azt a módját, amely nem tekinti az egyént hibásnak, ha kirekesztik őt a társadalomból. Nem célja a fogyatékossgal kapcsolatos személyes tapasztalatok leírása. Mike Oliver elmagyarázza ezt: „Fel kell lépniük és használniuk kell [a fogyatékossgal társadalmi modelljét]. Nem szabad elpazarolnunk azt az ajándékot, amelyet azok a fogyatékossgal élő aktivisták adományoztak, akik az 1970-es években azok ellen az elnyomó struktúrák ellen küzdöttek, amelyek távol tartották a fogyatékossgal élőket a társadalomtól.”

A fogyatékos társadalmi modelljének alkalmazása segít eltávolodnunk a következőktől:

- **Humanitárius megközelítés:** amely azt veszi figyelembe, hogy a fogyatékosokkal élő szolgáltatásokkal való ellátása része a „kevésbé szerencsések megsegítésének”, és hogy a fogyatékosokkal élő embereknek hálásaknak kell lenniük mindenért, amit kapnak, még akkor is, ha az nem felel meg nekik.
- **A megfelelőségi megközelítés:** megteszed a minimumot a törvény betartásához. Ehelyett egy állampolgári megközelítést kellene megvalósítanunk, amelyben a fogyatékosokkal élő embereket egyenrangú állampolgárnak tekintik, teljes jogokkal és kötelezettségekkel.

Amint azt már említettük, vannak más modellek is. Most ezek közül, hogy más nézőpontot is adjunk, a teljesség igénye nélkül, bemutatunk párat.

A fogyatékos biopszichoszociális modellje

Ezt a modellt eredetileg George Engel fejlesztette ki a mentális zavarokra összpontosítva. Ez a modell képezi az alapját az Egészségügyi Világszervezet által használt osztályozásnak: Funkcionális állapotok Nemzetközi Osztályozása. Kimondja, hogy a fogyatékosnak biológiai, pszichológiai és szociális tényezői vannak. Az ötlet ebben a modellben az, hogy megvizsgáljuk az embert körülvevő teljes kontextust.

A fogyatékos szociokulturális modellje

A szociokulturális modellt nevezhetjük kisebbségi csoportmodellnek is. Ez a modell kiegészül az identitáspolitikával egy elemével. A fogyatékosokkal élő embereket kisebbségi csoportnak tekinti, akikben közös a fogyatékos élménye. A modell akkor hasznos, ha a fogyatékos kultúrára gondolunk, amelyről később még szó lesz. Bizonyos csoportok számára különösen fontos ez a modell: például a siketek történetében, a siketek a kisebbségi modellt használták a nyelvi jogok biztosítására.

A modellekről való gondolkodás korlátai

Egyetlen modell nem magyarázhat meg egy olyan bonyolult emberi tapasztalatot, mint a fogyatékos. Éppen ezért különböző nézőpontokból kell megközelítenünk, és a modelleket eszköznek kell tekintenünk.

Gyakorlat 1.1.5 A modellek korlátai

Ezzel a gyakorlattal arra bátorítunk, hogy gondolkodj el a különböző modelleken és azokon az érveléseken, melyekkel a fogyatékosot magyarázzák. Lehetőséget ad, hogy átgondold, mi hasznos egy adott modellben, de azt is, miért van szükségünk szélesebb perspektívára. Ez azért fontos, hogy árnyalt képet kapjunk.

1.2 A fogyatékoság kezelésének kultúrája

Meglepő lehet egy „fogyatékosági kultúra” létezésére gondolni, mert a fogyatékoságra gyakran negatívumként tekintenek. Brown (2003) kifejtette, hogy „fogyatékosággal élő emberekként csoportidentitást kovácsoltunk. Közös volt az elnyomás történetünk és kialakult köztünk a megküzdés köteléke. Művészetet, zenét, irodalmat és életünk, kultúránk más megnyilvánulásait hozzuk létre fogyatékosági tapasztalatainkból. A legfontosabb, hogy büszkéek vagyunk magunkra, mint fogyatékos emberekre. Fogyatékoságainkat büszkén valljuk identitásunk részének. Azok vagyunk, akik vagyunk: fogyatékosággal élő emberek.”

Gyakorlat 1.1.6 Reflexió a fogyatékosági kultúráról

Ez a gyakorlat segít abban, hogy jobban megértsük, mit jelent a „fogyatékoság kezelésének kultúrája”, és abban is, hogy átgondoljuk mi különbözteti meg más kultúráktól.

A fogyatékoság kezelésének kultúrája a fogyatékosággal élő emberek körében jól ismert mottóhoz kapcsolódik: „Semmit rólunk nélkülünk”. Ez az az elképzelés, hogy bármit, ami a fogyatékosággal élő emberekkel kapcsolatos, velük együttműködve kell csinálni, nem pedig rájuk kényszeríteni. A fogyatékosági kultúra célja, hogy segítse a közösséget az önmagáról való gondolkodás visszaszerzésében és a pozitív identitás kialakításában.

1.3 Mik is hatnak a fogyatékosággal élő emberek identitására?

A fogyatékosággal élők identitását sok minden befolyásolja. Először is a háttérük:

- **Családi háttér:** Ők az egyedüli fogyatékos személyek a családban? Vannak más fogyatékosággal élők a családban? Hogyan vélekedett a családjuk a fogyatékoságukról?
- **Csoporthoz tartozás:** szocializálódnak-e más fogyatékosággal élőkkel? Általános iskolába vagy speciális iskolába jártak?
- **Kulturális/nemzeti hovatartozás:** a fogyatékosággal élő emberek jogainak története országunként más és más, és hatással van arra is, hogy a fogyatékosággal élők mit gondolnak magukról

Másodszor, identitásukat befolyásolja saját fogyatékosági tapasztalatuk:

- **Veleszületett vagy szerzett?** Fogyatékosággal születtek, vagy rokkanttá váltak? Milyen tapasztalataik voltak felnőttként?
- **Mikor diagnosztizálták?** Vannak, akik rokkantnak születnek, de csak sokkal később diagnosztizálják őket!
- **Fogyatékoság típusa:** mi a fogyatékoságuk?

2. A jogok és kötelezettségek ismerete

Célok

- A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény megismerése.
- Annak megértése, hogy ez miként alapozza meg a jogokat és kötelezettségeket.
- Áttekintés a fogyatékossgal történetének néhány kulcsfontosságú vonatkozásáról.

Tartalom

- 2.1 Az Egyesült Nemzetek Szervezetének a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezménye
- 2.2 Jogok és köteleességek

Irányadó kérdések

- Mi az Egyesült Nemzetek Szervezetének a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezménye?
- Hogyan tájékozódhat valaki a fogyatékossgal élő személy jogairól?
- Hogyan értheti meg valaki a fogyatékossgal élő emberekkel szembeni kötelezettségeit, különösen a foglalkoztatáson belül?

Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 1.2.1a Kötelezettségeink

Források

- [The UNCRPD](#)
- Slee, R., & Cook, S. (1999). The Cultural Politics of Disability, Education and the Law. *Discourse: Studies in The Cultural Politics of Education*, 20, 267-277.
- Liasidou, A (2016): Disabling discourses and human rights law: a case study based on the implementation of the UN Convention on the Rights of People with Disabilities, *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education*, 37(1), 149-162

Időtartam

1 óra

2.1 A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény

A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény (UNCRPD) 2008-ban lépett hatályba, azután, hogy 2006-ban elfogadták. A projektben résztvevő összes ország aláírta (Franciaország, Görögország, Magyarország, Norvégia, Lengyelország, Portugália, Románia és az Egyesült Királyság), összesen 164 aláírója van.

A jogszabályok önmagukban nem elegendők a fogyatékossgal élő emberekkel kapcsolatos diszkrimináció megszüntetéséhez, és felvetődött, hogy „önmagában a törvény nem képes a fogyatékossgal kapcsolatos diszkrimináció megszüntetésére”. Paradox módon a Törvényt fel lehet használni a letiltásra vagy engedélyezésre szolgáló taktikaként. (67. o.)” (Slee és Cook 1999). Ez azt jelenti, hogy a törvény felhatalmazhatja a társadalmat arra, hogy képessé tegye a fogyatékossgal élő személyeket arra, hogy kiteljesítsék lehetőségeiket, de olyan módon is alkalmazható, amely nem mozdítja elő a fogyatékossgal élő emberek jogait, attól függően, hogyan értelmezik.

Mindazonáltal az UNCRPD nagyon fontos szöveg, mivel a fogyatékossgal élő emberek problémáit emberi jogi kérdésnek tekinti. A meglévő emberi jogi egyezményekben megvolt a lehetőség a fogyatékossgal élők védelmére, de ezeket nem használták fel ilyen módon. Az UNCRPD nem teremt új jogokat, de célja a fogyatékossgal élő személyek jogainak előmozdítása. Liasidou (2016) megjegyzi, hogy a fogyatékossgat úgy mutatja be, mint olyasvalamit, ami egy személy fogyatékossga és a társadalmi akadályok kölcsönhatásából fakad, ami azt jelenti, hogy az egyén nem tud teljes mértékben részt venni a társadalomban, és megkérdőjelezi azt az elképzelést, hogy a fogyatékossgal élő embereknek csak egyéni hiányosságai vannak. A különböző országok eltérő módon alkalmazzák az egyezményt, de ez egy nagyon fontos kiindulópont az ilyen típusú jogszabályokhoz.

2.2 Jogok és köteleességek

Minden országnak eltérő nemzeti törvényei vannak a fogyatékossgáról, de ha aláírják az UNCRPD-t, az azt jelenti, hogy elő kell segíteniük a fogyatékossgal élő emberek egyenlő hozzáférését a társadalmi lehetőségekhez.

Néhány fontos szempont, amelyet az UNCRPD kiemel, a következők szükségessége:

- Diszkriminációmentesség
- Befogadás
- Egyenlőség
- Megközelíthetőség/Elérhetőség

A megközelíthetőségre néhány példa:

- Kommunikáció
- Alkalmas szállás
- Univerzális kialakítás

Ha ezt a projektet vesszük példaként, az UNCRPD úgy véli, hogy a fogyatékossgal élő embereknek joguk van a munkához, és nem szabad őket megkülönböztetni. Megemlíti az alkalmas szálláslehetőségeket is.

Trénerként a következőket kell tenned:

- Biztosíts alkalmas helyet az embereknek, hogy teljes mértékben részt vehessenek a képzésen
- Próbáld megérteni kommunikációs igényeiket, és tiszteld őket
- Ha lehetséges, használj univerzális kialakítást
- Tájékozódj a fogyatékossgal élő emberek jogairól saját környezetben, így biztosíthatod, hogy a résztvevők rendelkezzenek a szükséges ismeretekkel ahhoz, hogy kiálljanak jogaikért.

A kézikönyv következő részében néhány gyakorlati tippet adunk.

Gyakorlat 1.2.1a Kötelességek

Ezzel a gyakorlat arra ad lehetőséget, hogy elgondolkodj azon, hogyan támogathatod oktatóként az UNCRPD elveit.

3. Gyakorlati információk a különböző fogyatékoságokról

Célok

- Néhány gyakorlati információ nyújtása a különböző fogyatékoságokról
- Ösztönözzük az oktatókat, hogy gondolkodjanak el saját tudásukon

Tartalom

- 3.1 Példák szükségletekre és fogyatékoságokra
- 3.2 Befogadó tanulási környezet kialakítása

Irányadó kérdések

- Melyek a legfontosabb tudnivalók a fogyatékoságról?
- Miért nem elég csak tudni valaki konkrét fogyatékoságáról?
- Milyen akadályokkal szembesülnek a fogyatékosággal élő emberek?
- Hogyan hozunk létre befogadó tanulási környezetet?

Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 1.3.1 Milyenek a fogyatékosággal élő emberek?
- Gyakorlat 1.3.2a Fogyatékosággal élő emberek igényei
- Gyakorlat 1.3.3 Hogyan kérdezzük meg, mire van szükségük?
- Gyakorlat 1.3.4 A lehetséges igények előrejelzése
- Gyakorlat 1.3.5 Hogyan kérdezzünk rá menet közben az emberek igényeire?
- Gyakorlat 1.3.6: Anyagok módosítása

Források

- N/A

Időtartam

1 óra

3.1 Példák a fogyatékossgal élő emberek igényeiről

Gyakorlat 1.3.1 Milyenek a fogyatékossgal élő emberek?

Ez a gyakorlat segít, hogy átgondold, honnan származik a fogyatékossgal kapcsolatos tudásod, és segíti, hogy megfigyeld, fogyatékossgal élő emberek mindenütt vannak körülöttünk.

Ha képzést tartasz, javasoljuk, hogy közvetlenül a résztvevőkkel beszélj meg az igényeiket. Fontos, hogy vedd figyelembe, hogy az embereknek más és más a komfortérzetük, amikor ezekről a dolgokról beszélnek. Győződj meg arról, hogy a résztvevőknek nem teszel fel túl személyes kérdéseket, és úgy moderáld a beszélgetést, hogy senki ne érezze magát kényelmetlenül.

Az a tény, hogy ha megnevezzük a fogyatékossgat, az nem fed fel automatikusan, hogy az egyénnek milyen szükségletei vannak. Az azonos fogyatékossgal élő embereknek eltérő szükségleteik lehetnek. Ahelyett, hogy kiindulópontként az emberek fogyatékossgára gondolnánk, és azon töprengenénk, mi segíthet rajtuk, hasznosabb lehet konkrét szükségleteket feltárni. Ez segít abban, hogy elgondolkodjunk azon, hogyan hozhatjuk létre a kezdetektől fogva a lehető legbefogadóbb környezetet, ahelyett, hogy megváránk, amíg valaki elmondja, mit szeretne.

Gyakorlat 1.3.2 a Fogyatékossgal élő emberek igényei

Ez a gyakorlat segít, hogy megértsük a fogyatékossgal élők néhány gyakori igényét, és reflektáljunk az oktatóként szerzett tapasztalatokra és átgondoljuk a képzések során szükséges módosításokat.

3.2 Alkossunk befogadó, tanulást támogató környezetet

Vannak olyan dolgok, amelyeket bármikor megtehetsz annak érdekében, hogy a tanulási környezet befogadóbb legyen. Lehetetlen lenne teljes listát adni a tennivalókról, mindarról, amivel segítheted a tanulókat.

Tréning előtt:

- Mi lesz a módja, hogy megkérdezd a résztvevőket a szükségleteikről? Tudsz beszélni velük a tréning előtt?
 - Előnye és hátránya is van annak, ha megkérdezzük a résztvevőket az igényeikről
 - **Előnye:** azt mutatja, hogy gondolunk az elérhetőségükre és befogadásukra, és ezek mellett sok fontos információ birtokába juthatunk
 - **De legyünk óvatosak...** Mindezt strukturáltan tegyük. Ha feltesszük a kérdést, hogy mik a résztvevő igényei, de ő nincs tisztában azzal, hogy mi, hogy tervezzük a tréninget tartani, akkor nehéz lesz számára a kérdésünket megválaszolni.

• Top tipp:

- Tervezzük meg a tréninget és akkor már specifikus kérdéseket tudunk feltenni: Szükséges, hogy a résztvevők dokumentumokat olvassanak? Kell, hogy jegyzeteljenek? Sok képpel fogunk dolgozni? Használunk videókat?

Gyakorlat 1.3.3 Hogyan kérdezzük meg a résztvevőket az igényeikről?

Ez a gyakorlat lehetőséget ad arra, hogy beszélgetést kezdeményezzünk valakivel, aki majd résztvevő lesz és megkérdezzük az igényeit.

- Hogy lehet beazonosítani azokat a tevékenységeket, gyakorlatokat, amelyek valószínűsíthetően nehézséget okoznak egy fogyatékossgal élő embernek?
- Van bármi, amit át kell alakítanod az anyagban? Hogyan tudnád kitalálni, mit, hogyan szükséges átalakítanod?
 - Megváltoztathatod úgy az anyagot, hogy kezdettől fogva befogadó legyen
 - Hogy tudnád átalakítani az anyagot úgy, hogy elérhesd vele a fogyatékossgal élő embereket?

Gyakorlat 1.3.4 A lehetséges igények előrejelzése

Ez a gyakorlat lehetőséget ad arra, hogy átgondoljuk, milyen igények keletkezhetnek a tréning során bizonyos gyakorlatok elvégzése közben.

Tréning közben

- Hasznos lehet, ha a tréning közben rákérdezzük, hogy van-e bármi, ami nehézséget okoz számukra.

Gyakorlat 1.3.5 Hogy kérdezzük rá menet közben az igényekre?

Ez a gyakorlat arról szól, hogy beszélgetést kezdeményezzünk valakivel a tréning közben arról, hogy nem keletkezett-e valamilyen nehézség, amire nem gondoltunk.

- Előfordulhat, hogy módosítanunk kell az anyagot menet közben, mert akkor jövünk rá, hogy valami nem felel meg az elvárt érthetőségi szintnek.

Gyakorlat 1.3.6 Anyagok módosítása

Itt most gyakorolhatsz néhány olyan forgatókönyvet, amely egy képzés során előfordulhat, és átgondolhatod, hogyan reagálnál, és hogyan módosíthatnád az anyagokat.

Tréning után

Nagyon fontos, hogy kialakítsunk egy olyan módszertant, hogy minden tréning után szánjunk időt arra, hogy átgondoljuk, mi ment jól, mit tudunk fejleszteni, és mi az, amit tanultunk. Ez segít bennünket új stratégiák kidolgozásában, és fejleszti oktatói készségeinket.

2. modul

Önismeret és Önreflexió

Összefoglalás

Az önismeret felfogható önmagunk vizsgálataként, amely lehetővé teszi annak alapos elemzését, hogy ki vagy Te, mik az erősségeid és gyengeségeid, elvárásaid és céljaid, hogyan viselkedsz, milyen minőségű kapcsolataid vannak, és mit vársz attól a környezettől, ahol éppen tartózkodsz.

Nézz magadba – mit látsz? Mit gondolsz mit látnak mások?

Célok

Ez a modul lehetővé teszi, hogy megértsd az életminőség értelmét, a különböző életkörnyezetek fontosságát az önfejlesztésben, a jólét különböző perspektíváit, valamint azt, hogy mennyire fontos, hogyan tekintesz magadra és hogyan ismerheted meg jobban önmagad.

A képzés végén jobban tudatában leszel annak, hogy ki vagy, mennyire fontosak a kapcsolatok és értékek az életedben és mi is az élelcélod...

Struktúra

1. Jól-lét
2. Önreflexió
3. Önismeret

1. Jól-lét

Célok

- Megismerni a Jól-lét fogalmát
- Rálátni az életminőség összetevőire
- Megtanulni a Jól-lét avagy az úgynevezett „Virágzás” Modelljét

Tartalom

- 1.1 A Jól-lét és a Jól-létet meghatározó 5 fő kategória
- 1.2 Az életminőség összetevői
- 1.3 Az ember fejlődése a környezet függvényében
- 1.4 Jól-lét „Virágzás” Modell – egységbe foglalva

Irányadó kérdések

- Mi is a Jól-lét?
- Hova helyezném el magam az életminőség tekintetében?
- A kitűzött céljaim szolgálják a jólléteimet?
- Milyen célokat tűzök ki, hogy jó irányba vigyék az életminőségemet?

Kapcsolódó gyakorlatok

Nincs

Források

- https://www.mentalhealth.org.uk/blog/what-wellbeing-how-can-we-measure-it-and-how-can-we-support-people-improve-it#_ftnref1
- <https://www.who.int/tools/whoqol>

Időtartam

1 óra

„A jól-lét úgy értelmezhető, hogy az emberek hogyan érzik magukat és hogyan működnek személyes és társadalmi szinten, és hogyan értékelik az életüket teljes egészében.”¹

A Jól-lét fogalom használata a Jól-Lét Modell összefüggésében értelmezhető, ne keverjük a gazdasági jóléttel, és a személyes jóllétünkkel. Ezért írásmóddal is próbálunk különbséget tenni e három fogalom között.

¹ New Economics Foundation (2012) Measuring Wellbeing: A guide for practitioners, London: New Economics Foundation.
<https://www.psychologytoday.com/us/blog/click-here-happiness/201901/what-is-well-being-definition-types-and-well-being-skills>

1.1 A Jól-lét és a Jól-létet meghatározó 5 fő kategória

A jól-lét szubjektív élmény, idővel és személyenként változik. Ennek ellenére a jól-léti élménynek van közös vonása, amely az életminőség mutatóihoz kapcsolódik, mint például a fizikai, – és mentális jólét, a társadalmi részvétel és a személyes interakciók. Ez egyéni tapasztalat, és napi szinten jelenik meg. Összefügg az egészséggel, a boldogsággal, céltudatossággal és az elégedettséggel.

5 típusát különböztetjük meg:

1. **Érzelmi jól-lét** – az érzelmek hatékony kezelése, valamint a stabilitás és az önbecsülés megléte
2. **Fizikai jól-lét** – egészséges fizikai feltételek megteremtése, akár táplálkozással, akár testmozgással
3. **Szociális jól-lét** – értelmes kapcsolatok és az összetartozás érzésének kialakítása
4. **Szakmai jól-lét** – az értékeknek és az életcélnek megfelelő elfogadó társadalmi környezet
5. **Társadalmi jól-lét** – aktív részvétel egy jól működő közösségben, kultúrában és környezetben

Fontos, hogy felismerjük, hogy a jól-lét érzése gondolatokból, cselekedetektől és tapasztalatokból fakad, a cselekvő részvétel és a kontroll meglétét adja nekünk. Lehetővé teszi a célok és végrehajtási tervek meghatározását a jóllétünk elérése érdekében.

Honnan tudhatjuk, hogy a jól-lét érzetünk valójában egészséges, és hogy a céltudatosságunk fenntartható? Ismerkedjünk meg közelebbről az Életminőség Modellel és a Jól-lét Modellel.

1.2 Az életminőség összetevői

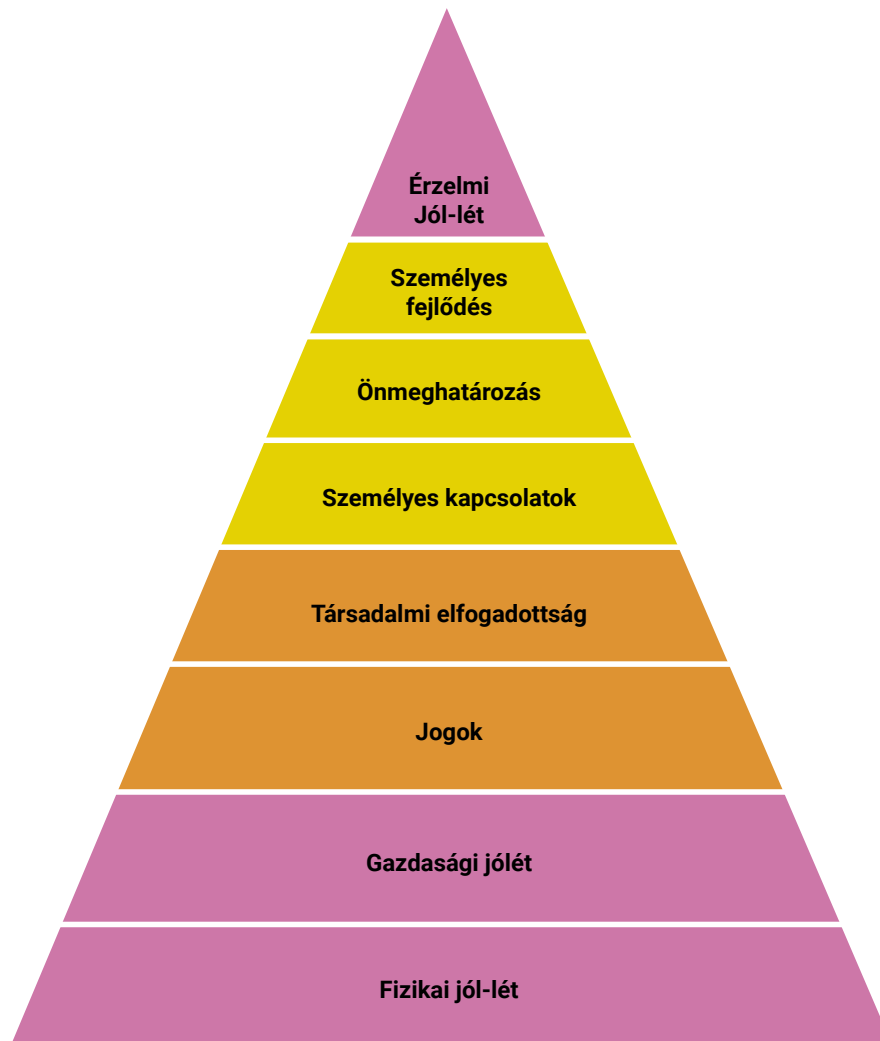
A WHO (Egészségügyi Világszervezet) az életminőséget úgy határozza meg, mint „az egyén élethelyzetének felfogását annak a kultúrának és értékrendszernek a kontextusában, amelyben él, valamint céljaihoz, elvárásaihoz, normáihoz és aggályaihoz viszonyítva”.

Az emberi lény nem korlátozódik a létezés egyetlen dimenziójára, és a tudományos közösség egyetért abban, hogy az életminőség fogalma nem redukálható „atomista és egységes ismeretelméletre”.

Így az életminőség nyolc kritikus összetevője azonosítható (Schalock, 1996): érzelmi jóllét, interperszonális kapcsolatok, anyagi jólét, személyes fejlődés, fizikai jólét, önrendelkezés, társadalmi befogadás és jogok.

A javasolt elméleti modell felépítése a következő feltevéseket tükrözi:

- A különböző dimenziók kölcsönösen kapcsolódnak az élet összefüggéseiben jelenlévő feltételekhez;
- Az életminőséghez hozzájáruló tényezők az egyén többféle nézőpontjától, valamint a különböző környezeti adottságoktól függenek;
- A fizikai és társadalmi környezet kölcsönösen összefügg – ezek alkotják az ún. multidiszciplináris keretet.



1. ábra

Az *első ábra* elemzése során azt látjuk, hogy az egyes tényezők az egyén szempontjából milyen jelentőséggel bírnak amikor személyes életminőségét vizsgáljuk.

A személyes fejlődés, az önmeghatározás és a személyes kapcsolatok teszik lehetővé, hogy az ember egy adott helyzetben társadalmi kontextusba helyezze az önmagáról kialakított képet, akár interperszonális kapcsolatok, akár az önmeghatározás során.

Az érzelmi, fizikai és anyagi jólét azok a tényezők, amelyek meghatározzák az emberek magukról kialakított képét, ideértve az elfogadás meghatározott területeit, pl. a fogyatékosokhoz való hozzáállást, az életkörülményekkel való elégedettséget és a társadalmi befogadás kontextusát.

A társadalmi befogadás és a személyi jogok biztosítják az egyéni célok elérésének lehetőségeit és az ehhez vezető utakat. Ezek a következők: foglalkoztathatóság, az állampolgársági jogok a munkahelymegtartó képesség, a karrierfejlesztés, a közösségben való részvétel, valamint a társadalmi jelenségek megértése és befolyásolásának lehetősége.

Szóval miért fontos ez számodra? Mert az egyén számára az életminőségének megismerése, értékelése, elemzése arra ad lehetőséget, hogy az önértékelését egy adott kontextusba helyezze, amely részét képezi a társadalomba való beilleszkedésének.

1.3 Az ember fejlődése a környezet függvényében

Bronfenbrenner ökológiai rendszerelmélete (1979/1996) az emberi természet összetettségét a fejlődés szemszögéből emeli ki, megvédve azokat a modelleket, amelyek figyelembe veszik az egyén biopszichoszociális karakterét. A fejlődés a biopszichoszociális dimenziók halmazán belül történik, amelyben minden egyed megszervezi önmagát, és értelmet ad létezésének.

Ez az elmélet azért fontos, mert lehetővé teszi annak megértését, hogy az életminőség fogalma a jól-lét biopszichoszociális feltételeként jelenik meg, integrálva az emberi, objektív és szubjektív tapasztalatokat, valamint egy adott pillanat egyéni és társadalmi dimenzióit. Így holisztikusan érzékelheti a másikat.

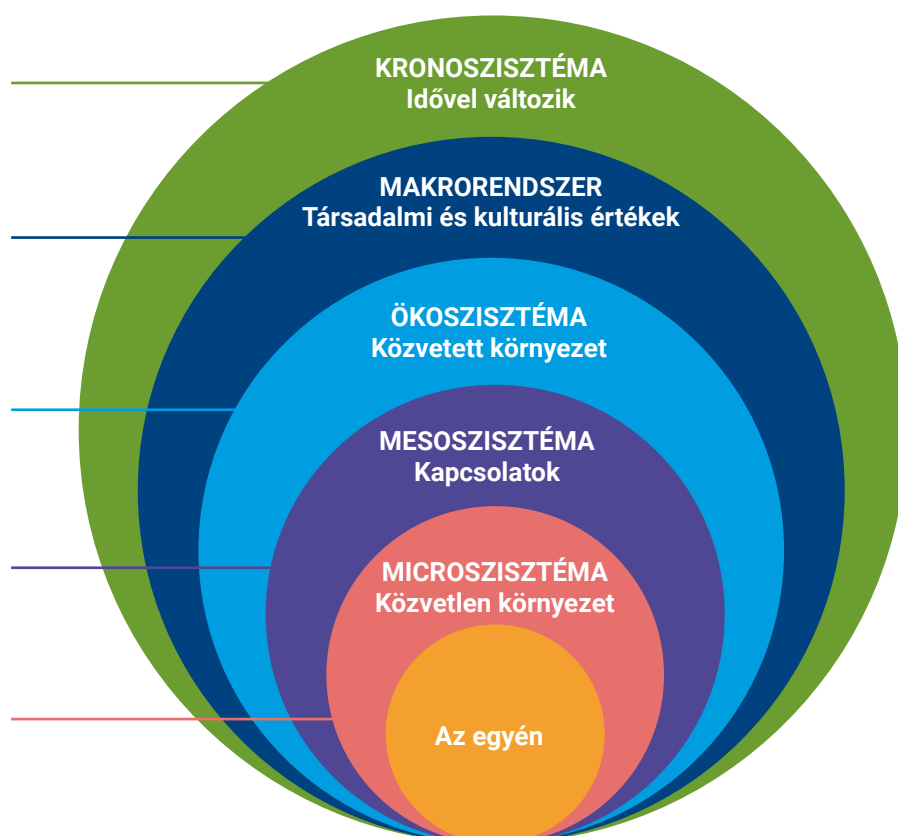
Hozzáteszi az idő hasznos dimenzióját, és magában foglalhatja a családszerkezetet, a lakcímet, a szülők foglalkoztatási státuszát, valamint a társadalom nagyobb léptékű változásait.

A gyermekek kulturális mintái és értékei, különösen a meghatározó hitrendszerük és elképzeléseik, valamint politikai és gazdasági rendszerek, amikben élnek.

Azok az emberek és helyek, amelyekkel a gyermekek nem léphetnek közvetlen kapcsolatba, mint például a szülők munkahelyei, a tágabb család tagjai és a környék, ahol a gyermekek élnek.

A közvetlen környezet magában foglalja az otthon és az iskola, a kortárs csoport és a család, valamint a család és a közösség közötti kapcsolatokat.

Az egyén környezete: a gyermekek otthona, iskolája vagy napközije, kortárs csoportja és közösségi környezete



1.4 Jól-lét „Virágzás” Modell – egységbe foglalva

Keyes (2010) „Virágzás” Modellje szerint az életet és az abból származó jól-létet egy folyamatként a mentális egészség teljes életciklusában kell szemlélnünk.

A „Virágzás Modell” a magas szintű jól-lét kombinációkból adódik:

- Érzelmi
- Pszichológiai
- Szociális

Keyes szerint a mentális egészség a virágzástól (vagy pozitív mentális egészségtől) a gyengülésig (vagy negatív mentális egészségig, de nem feltétlenül mentális betegséig) folyamatosan létezik. A „Virágzás” Modell leírja, hogy az érzelmi, szociális és pszichológiai jól-lét mindhárom területén mely szempontokra van szükség a virágzó élet felépítéséhez.

Integrált Jól-lét fogalma „Virágzás” Modell

Érzelmi Jól-lét (Diener, 1984)

1. pozitív érzelmek gyakori átélése
2. alkalmi negatív érzelmek átélése
3. az étellel való elégedettség magas szintje

Pszichológiai Jól-lét (Ryff, 1989)

1. autonómia (függetlenség és önmeghatározott normák)
2. kontroll a környezet felett (a környezetben rejlő lehetőségek megtalálásának és felhasználásának képessége)
3. személyes fejlődés (a növekedés és fejlődés lehetőségeinek folyamatos keresése)
4. pozitív kapcsolatok másokkal (elkötelezettség a kölcsönösen kifizetődő, meleg és bizalmi kapcsolatok mellett)
5. életcél (az értelmes életcélok azonosításának és elérésének képessége)
6. önfogadás (pozitív hozzáállás önmagadhoz)

Szociális Jól-lét (Keyes, 2006)

1. társadalmi elfogadás (más emberek közti jólét és hozzájuk való pozitív hozzáállás)
2. társadalmi segítség (az a meggyőződés, hogy más emberek és társadalmi intézmények segítik az embert abban, hogy elérje teljes potenciálját)
3. a társadalmi kohézió érzése (a másokkal való kapcsolatok és általában a társadalmi kapcsolatok rendezettnak és ésszerűnek érzékelése)
4. hozzájárulás a társadalmi élethez (tekintsd magad értékesnek és a társadalom többi tagja által is elfogadottnak)
5. társadalmi befogadás (a társadalommal való egység érzése és a társadalom támogatása)

Az étellel való elégedettség tehát elősegíti a kiegyensúlyozottság állapotát, az önelfogadást, az autonómiát, a pozitív kapcsolatokat, a célok kitűzését, az optimizmust, az élet élvezetét – a virágzást. Ennek az ellenkezője azonban nem jelenti azt, hogy valaki beteg lenne. Elképzelhető, hogy valakinél diagnosztizálható mentális betegség, de még mindig virágzik, és az is előfordulhat, hogy valakit nem diagnosztizáltak, de mégis sínylődik.

Az életvitel mélyreható elemzéséhez szükség van a magány pillanataira, hogy el tudjunk elmélkedni az életen, és kizárólag a belsőre koncentráljunk, vagyis arra törekedjünk, hogy megértsük saját érzelmeinket és érzéseiket.

Ha tudunk időt szánni önmagunkra, meg fogjuk találni, hogyan hozhatjuk ki a legtöbbet a másokkal töltött pillanatokból, osszunk meg ötleteket és figyelmesen hallgassunk meg másokat, próbáljunk megérteni másokat ahelyett, hogy megítélnénk őket. Ez pedig megadja nekünk azt az élményt, hogy minden pillanatban jelen lehessünk, megéljük a szép percekét.

2. Önreflexió, Önismeret

Célok

- Megérteni az önreflexió fontosságát és az életre gyakorolt hatását
- Felhasználni az élettapasztalatokat
- Megérteni a személyes identitás fontosságát
- Felismerni mások hatását az önreflexiókra

Tartalom

2.1 Önreflexió

2.2 Önismeret

Irányadó kérdések

- Mit tudsz magadról?
- Mit tudtál magadról?
- Mit váltanak ki belőled mások?
- Mi a különbség a között, ahogyan valaki önmagát látja, és ahogyan mások látják?
- Hogyan gazdagítja az életünket az önfelfedezés folyamata?

Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 2.2.1 Életvonal
- Gyakorlat 2.2.2 Életkerék
- Gyakorlat 2.2.3 Ki vagyok Én, A fotóm és a portrém
- Gyakorlat 2.2.4 Tükör
- Gyakorlat 2.2.5 Johari ablak
- Gyakorlat 2.2.6 Lépj előre...
- Gyakorlat 2.2.7 Erősségeim, Hogyan látom magam dolgozóként?

Források

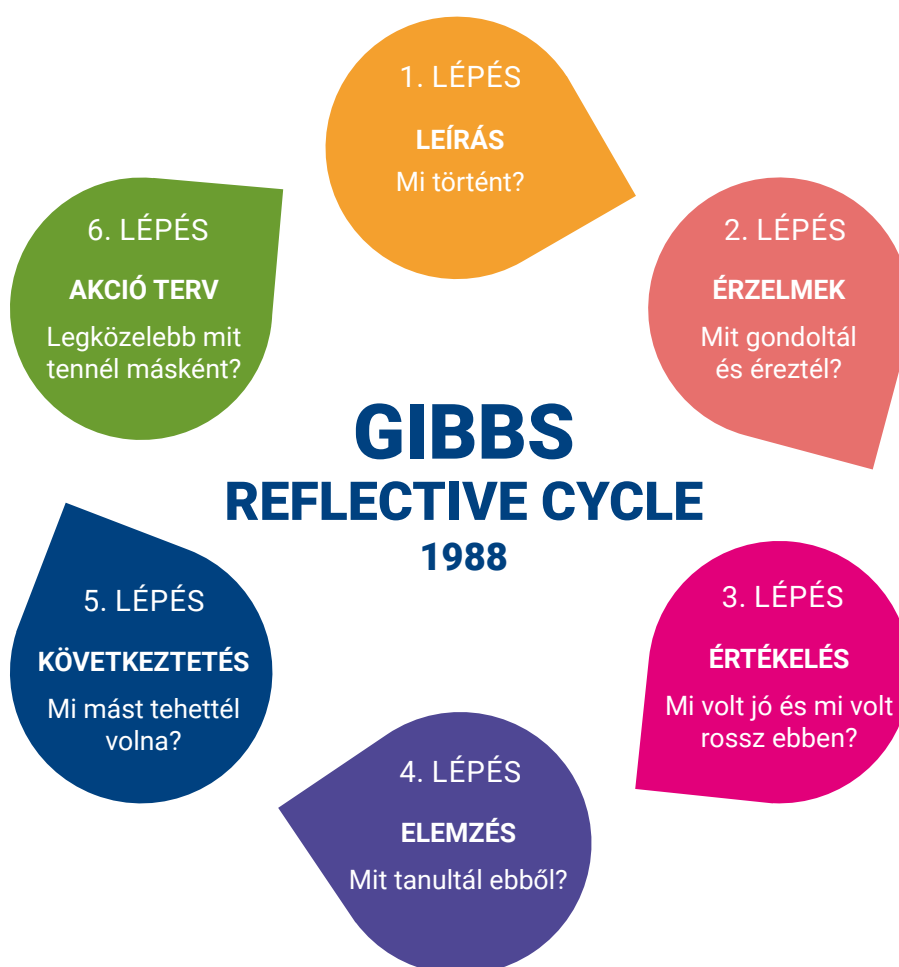
- Mulder, P. (2018). Gibbs Reflective Cycle by Graham Gibbs.
- <https://www.toolshero.com/management/gibbs-reflective-cycle-graham-gibbs/>
- <https://ensaiosnotas.com/2020/06/13/erik-erikson-os-estagios-psicossociais-do-desenvolvimento/>

Időtartam

Attól függ, hogy melyik gyakorlatokat választjuk ki

2.1 Önreflexió

Az önreflexió az a folyamat, amelynek során magunkba nézünk – ez az „introspekció” –, és amelyen keresztül megértjük mentális folyamatainkat. Ez az a képesség, hogy „kilépünk önmagunkból”, hogy tükörbe nézzünk, és meglássuk, kik vagyunk, hogyan gondolkodunk és érzünk, mik a mentális folyamataink és a belső erőforrásaink. Belső erőforrásaink felfedezése azt jelenti, hogy képesek vagyunk arra, hogy önmagunkba nézzünk és meglássuk a lehetőségeket, és mindezt felhasználjuk céljaink elérése érdekében, hogy megéljük értékeinket és leküzdjük az akadályokat. 1988-ban Graham Gibbs amerikai szociológus és pszichológus Learning by doing (Cselekvés általi tanulás) című könyvében publikálta **Reflective Cycle modelljét**². A Gibbs Reflective Cycle (Tükröző ciklus) arra ösztönzi az embereket, hogy szisztematikusan gondolkodjanak el egy adott szituáció, esemény vagy tevékenység során szerzett élményeiről.



A saját tapasztalatok átgondolása segíthet abban, hogy a jövőben jobban teljesítsünk vagy másképp csináljunk dolgokat. Amint a fentiekből kiderül, ezeknek a tapasztalatoknak nem kell feltétlen pozitívaknak lenniük; a negatív tapasztalatok is hasznosak. Az oktatók vagy a mentorok ezt a reflexiók folyamatot arra is használhatják, hogy a résztvevők tudatában legyenek a nem kívánt és kívánt viselkedésüknek, és megtalálják a módját, hogyan reagáljanak másképpen egy helyzetre.

² Mulder, P. (2018). Gibbs Reflective Cycle by Graham Gibbs.

2.2 Önismeret

Az önismeret az, hogy ki vagy, hogyan látod és érzed magad, miért cselekszel egy bizonyos módon. Elősegíti önmagad és identitásod megismerését. A latin identitas szóból az identitás az egyénre vagy közösségre jellemző tulajdonságok és jellemvonások összessége.

Ez egy dinamikus folyamat, ezekre a kérdésekre nincs egyszerű válasz. Valójában az önismeret egyfajta rejtvény, nehéz megtudnunk, hogy mik a belső motivációink. E nehézség ellenére akadnak filozófusok és pszichológusok, akik az önismeretről elmélkednek.

Erikson szerint az identitás teljesen egyéni, amelyet az élet során egymásnak ellentmondó feszültségek alakítanak ki. Ezáltal nemcsak az egyéni jellemzőket hangsúlyozza, hanem a környezet és a társadalom fontosságát is elismeri a személyiség fejlődésében.

Az időszámításunk előtti 5. században, Athénban élő ókori görög filozófus, Szókratész alkotta meg az önismeret fogalmát: „Ismerd meg önmagad”. Ezt az aforizmat vésték a nap, a szépség és a harmónia görög istenének, Apollónnak tiszteletére épített delphoi templom bejáratának falaira. Platón szerint Szókratész jelen volt a delphoi Apollón-templomban, ahol az orákulum azt állította, hogy ő a legbölcsebb ember. Szókratész válasza azonban valószínűleg ez volt, ami egyben legismertebb fennmaradt mondata is: „Csak annyit tudok, hogy semmit sem tudok.”



Az tudás felé vezető első lépés önmagunk megismerése. Ha meg akarod ismerni a körülötted lévő világot, először tudnod kell, ki vagy. Önmagad megismerése viszont egy folyamat, keresés, amelynek nincs vége, és minden nap többet tanulhatsz. Nézz mélyen magadba, elemezd mi történt és azt te, hogy élted meg, vedd észre a mélyben lévő érzéseidet, azonosítsd és utána dönts, hogy merre tovább.

Az önismeret fejlődése megváltoztatja az embernek a világgal és másokkal való kapcsolatát, megnyitja a lehetőséget új dolgok megismerésére és megtanulására.

Freud osztrák pszichiáter, pszichoanalitikus és neurológus (1856. május 6. – 1939. szeptember 23.) azt állította, hogy az önismeret folyamata segít minden embernek, hogy megbirkózzon önmagával és saját érzéseivel. Freud mélyen elkötelezte magát az „elme” tanulmányozásának és annak, ahogyan hozzáférünk az abban foglalt információkhoz. Amellé, amit tudatosan ismerünk magunkról, Freud bevezette a „tudattalan” fogalmát. Szerinte az elme olyan, mint egy „jéghegy”, amelynek csak a „csúcsát” ismerjük. A pszichoanalitikusok számára a gyermekkor döntő jelentőségű az „én” felépítésében.

³ You can watch a video called “How to know yourself”:
<https://www.youtube.com/watch?v=cwTPeXbHzBk>

Évekkel később Erik Erikson, a pszichoszociális fejlődélmélet atyja felfedezte azt a hatást, amelyet a kapcsolati összefüggések és a társadalmi tényezők gyakorolnak az identitás kialakulására, hisz az egész életen át fejlődik, nem csak a gyermekkori események hatására. Erikson megértette az egész életen át tartó fejlődés lényegét, és feltérképezte annak különböző szakaszait. Az egyes szakaszok a belső és külső hatások okozta belső konfliktusokra utalnak, feloldásuk új fejlődési szintre emeli az identitást. Az identitás tehát teljesen egyénileg alakul ki, az élet során egymásnak ellentmondó feszültségek fejlesztik ki. Ezáltal a személyiség fejlődésében nemcsak az egyén tulajdonságai kapnak hangsúlyt, hanem kapcsolatai és a társadalmi kontextus is.

Az identitásépítés Erikson számára azt jelenti, hogy meg kell határozni, hogy ki ez a személy, mik az értékei és mik az életcéljai. Az identitás az önmagunkról alkotott kép, olyan értékekből, meggyőződésekből és célokból áll, amelyek mellett az egyén valójában elkötelezett.

Az „én” ismerete, az, hogy képesek vagyunk a tükörbe nézni, tudjuk, kik vagyunk, és tudatában vagyunk annak, hogy a környezet is befolyásolja, hogy kik vagyunk, erőt ad ahhoz, hogy a nekünk megfelelő utat válasszuk és az identitásunkkal egybevágó célokat tűzzünk ki.

Ha megfigyeled saját viselkedésedet, önmagad analitikus, reflektív és értelmező elemzése révén az „én” meghódítása és mélyebb ismerete is lehetővé válik számodra.

„Minden lehetséges tudás közül a leghasznosbb, ha ismerjük magunkat.”

William Shakespeare

Most, hogy megértetted az „önismeret és önreflexió” fontosságát, hogyan tovább? Hogyan juthatsz olyan élettapasztalathoz, hogy megértsd ki vagy, és mit tudsz kezdeni ezzel a tudással?


Tegyél egy próbát az 2. könyvben ehhez a modulhoz tartozó gyakorlatokkal.

Gyakorlat 2.2.1 „Életvonal”


Életünk eseményei és az a mód, ahogyan értéket és jelentést tulajdonítunk mindezeknek, identitásunk, hiedelmeink és értékeink kialakításához vezet, és pozitívan vagy negatívan befolyásolja a jövővel kapcsolatos elvárásainkat.

És mik ezek az események? Kezdjük el az Életvonal nevű feladatot, amelyben azonosítjuk életünk legfontosabb eseményeit. Vannak pozitív események, amelyek növekedésre készítettek, és olyan negatív események, amelyek megtanítottak minket arra, hogy erősebbek, rugalmasabbak legyünk, vagy hogy kezeljük a változásokat.

Ebben a feladatban a résztvevőket arra kérjük, hogy tárják fel élettörténetüket, és a jelentős tapasztalatokat jelöljék az Életvonal mentén pozitív és negatív értékeléssel. Végül pedig a fontos események azonosítása révén a résztvevőnek képesnek kell lennie a hatások azonosítására, mivel járultak ezek hozzá a személyiségének jelen állapotához.

- Top tipp: 

Vannak emberek, akik ellenállnak a negatív események azonosításának, vagy akár szomorúnak is érzik magukat, ha emlékeznek rájuk. Ebben a helyzetben azt a stratégiát követjük, hogy nem magát az eseményt, hanem annak leküzdését kell értékelni, és még ha az élmény után nincs is jele jelentős pozitív változásnak, akkor is értékelni kell az aktuális pillanatot és azt, ahogy az ember idáig jutott.

- Top tipp: 

Vannak emberek, akiknek az adott pillanatban nem jut eszükbe semmi. Ebben az esetben példákat hozhatunk olyan mérföldkönek számító eseményekre, mint a születés, házasságkötés, tudományos fokozat megszerzése, állásszerzés,...


Visszajelzés: Most, hogy idáig eljutottál, mit tanultál magadról?

Gyakorlat 2.2.2 „Életkerék”


Az, hogy kik vagyunk, mik a tapasztalataink, céljaink az élet különböző területeitől függenek, mint például: személyes fejlődés, család, egészség, kapcsolatok, szabadidő, szakmai képzés, munka, pénz.

Ahhoz, hogy megtudjuk, hogyan pozicionáljuk magunkat, és mennyire vagyunk elégedettek az egyes területekkel, mennyiségi értékelést kell végeznünk, és meg kell határoznunk azt, hogy min változtatnánk életminőségünk és személyes elégedettségünk javítása érdekében.

Ennek a tevékenységnek az a célja, hogy támogassa az embereket életük fontos területein az önértékelésben, hogy azonosítsák azokat a területeket, amelyek egyéni szükségleteikhez és elvárásaikhoz igazodnak, és azokat, amelyek befektetést igényelnek, „kiváltó indítékként” szolgálnak a változtatáshoz.

- Top tipp: 

Lehetnek emberek, akik úgy gondolják, hogy bizonyos területeket alacsonyabbra értékelnek, de ez nem feltétlenül jelenti azt, hogy ott szeretnének változtatni ill., hogy mindenképpen változtatniuk szükséges

- Top tipp: 

Az egyes életterületeken a pozicionálás történhet %-kal, számokkal vagy akár kötőjel/pont segítségével.

Visszajelzés: Most, hogy idáig eljutottál, mit tanultál magadról?

Gyakorlat 2.2.3 „A fotóm és a portrém”

Hogyan látom magam, milyen tulajdonságaim vannak, mit gondolnak mások rólam? Nem számít, mit mondanak nekünk, mindannyiunknak van egy elképzelése önmagáról, és ez nem mindig esik egybe másokéval! Meghatározhatjuk magunkat egy képpel, egy szóval, egy rajzzal, mert többek vagyunk annál, mint amit a tükörben látunk!

Ezekben a tevékenységekben mindenki számára kihívást jelent, hogy szimbolikusan ábrázolja önmagát, és még inkább az, hogyan látta magát a múltban, hogyan látja magát jelenleg és hogyan képzelel el magát a jövőben. Így mindenkit rávezethetünk arra, hogy felfedezze saját énképét és önmagával szembeni elvárásait.

Visszajelzés: Most, hogy idáig eljutottál, mit tanultál magadról?

Gyakorlat 2.2.4 „Tükör”

A tükördinamikát sikeresen alkalmazzák a viselkedésformák értékelésére. Hatékonyabbá teszi az önismereti munkát, és rávilágít az egyén jelentőségére a csoportban. Ezt a gyakorlatot akkor javasoljuk, amikor valamilyen fontos koncepciót szeretnének kidolgozni.

A játék végére azt várjuk, hogy a résztvevő pozitív benyomásokat tudjon megfogalmazni önmagáról, és tudatosítsa saját értékeit és megalkossa az én-fogalmát.

- Top tipp:



Ha a résztvevőnek nehézségei vannak bizonyos személyes jellemzők azonosítása során, a tréner javasolhatja neki, hogy kezdje néhány fizikai tulajdonsággal, majd próbálja meg feltárni a saját viselkedését, kapcsolatait és azt, hogy hogyan látja önmagát, alkossa meg az én-fogalmát.

Visszajelzés: Most, hogy idáig eljutottál, mit tanultál magadról?

Gyakorlat 2.2.5 „Johari ablak”

Az önismeret, a személyes fejlődés, a csoportfejlesztés és a kapcsolatok megértésének modellje.

A Johari ablak egy pszichológiában használt eszköz, amelyet Joseph Luft és Harry Ingham dolgozott ki. Ennek segítségével rálátunk a következőkre:

- Önismeret
- Személyes fejlődés
- Kommunikáció
- Személyek közötti kapcsolatok
- Csoportdinamika
- Csoportfejlesztés
- Csoportközi kapcsolatok





JOHARI ABLAK



A Johari ablak elkészítése kihívást jelenthet, de ugyanez érvényes az önismeretre is, ne csüggedjünk emiatt.

Tehát kezdjünk neki, és készítsük el saját Johari ablakunkat. A munkafüzetben található a sablon.

- Top tipp: 
Ebben a gyakorlatban az oktatónak fontos szerepe van abban, hogy támogassa a résztvevőket a tevékenység bármely lépésében felmerülő nehézség megoldásában.
- Top tipp: 
A tréner kezdheti azzal, hogy mond egy példát a csoportnak, hogy segítse a résztvevőket, de fontos, hogy mindegyik résztvevőt egyénileg is tudja támogatni.

Visszajelzés: Most, hogy idáig eljutottál, mit tanultál magadról?

Gyakorlat 2.2.6 „Lépj előre, ha...”

Ennek a gyakorlatnak az a célja, hogy elősegítse a résztvevők önismeretét és a csoportdinamikát, a hasonlóságok és különbségek azonosítását.


Abban segít, hogy felismerjük, mi tesz minket egyedivé, megértsük mi köt össze minket, és azt, hogy mindegy egyes ember értékes függetlenül az élethelyzetétől, a célok lehetnek közösek, például ilyen az álláskeresés.

Visszajelzés: Most, hogy idáig eljutottál, mit tanultál magadról?

Gyakorlat 2.2.7 „Erősségeim” és „Hogyan látom magam dolgozóként...”

A „Ki vagyok én”-ről szóló, belső utazás és önreflexiós tevékenységeket követően ezek a gyakorlatok tárgyilagosabbak lesznek, figyelembe véve az egyes résztvevők szakmai profilját.

Az „Erősségeim” gyakorlaton keresztül a résztvevőnek meg kell határoznia azokat a jellemzőket, amelyek megkülönböztetik őt egy sor más tulajdonsággal bíró embertől, és a „Hogyan látom magam dolgozóként...” gyakorlat során a résztvevő azonosítja erősségeit szakemberként, valamint azokat a pontokat, amelyeken szerinte javítania kell.

• Top tipp: 

Amennyiben a résztvevő nem rendelkezik elegendő szókinccsel, vagy nem ismer egy szót, a tréner javasolhatja egy szótár (online vagy papíralapú) használatát, vagy elmagyarázhatja, mit jelent egy adott fogalom.

**És ha eljutottál idáig, GRATULÁLUNK,
mert most már sokkal jobban tudod, hogy „KI VAGY TE”!!**

3. modul

Érzelmeink kezelése

Összefoglalás

Érzelmeink kezelése létfontosságú képességünk és mindez szorosan összefügg az érzelmi intelligenciánkkal. Ez alatt azt értjük, hogy saját érzéseinket felismerjük, kifejezzük és ezzel együtt azonosítjuk, megértjük és befolyásoljuk más emberek érzéseit is. A magas szintű érzelmi intelligencia lehetővé teszi, hogy együttérezzünk másokkal, hatékonyan kommunikáljunk, önérvényesítésre és szociális tudatosságra is képesek legyünk. Az érzelmi intelligencia hatással van arra is, hogy milyen az otthoni és munkahelyi teljesítményünk. Minél jobban megértjük magunkat és másokat, hogy mit érzünk és azt, hogyan fejezzük ki, annál jobban fogjuk kezelni a különféle helyzeteket. Az érzelmek kezelésének egyik legpraktikusabb példája az asszertív viselkedés és amint azt a képzés során látni fogod, nem nehéz megtanulni, hogyan kell használni ennek technikáit a mindennapi életben.

Célok

Ennek a modulnak az a célja, hogy röviden elmagyarázza, mi az érzelem, a hangulat és az érzés, és mi különbözteti meg őket egymástól. A gyakorlatok során lehetőséged nyílik arra, hogy megismerkedj az érzelmek beazonosításával, megnevezésével és kifejezésével. Az érzelmek kezelésére és az empátikus viselkedés ismeretére is szert tehetsz. Az érzelmi intelligenciával és asszertivitással foglalkozó részek lehetőséget adnak az asszertív viselkedés tanulására, arra, milyen módon érvényesítheted a jogaidat, valamint elsajátíthatod a pozitív és negatív érzelmek kezelésének képességét. Amikor a modul végére érsz könnyen érthető, érdekes módon adhatod majd át az elméleti és gyakorlati tudást a társtrénereknek és társtámogatóknak.

Struktúra

1. Érzelmeink
2. Érzelmi intelligencia
3. Érzelmek kezelése – Asszertivitás

1. Érzeleink

Célok

- Az érzelmek, érzések és a hangulat bemutatása, megértése
- Érzelem/hangulat/ézés megkülönböztetése

Tartalom

- 1.1 Az érzelem, a hangulat és az ézés fogalma
- 1.2 Érzeleink intenzitása és komplexitása

Irányadó kérdések

- Mi az érzelem, az ézés és a hangulat?
- Mi az érzelem intenzitás?
- Melyek az alapézelmek és az összetett ézelmek?

Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 3.1.1 Emoticon Játék
- Gyakorlat 3.1.2 Ézelmeim
- Gyakorlat 3.1.3 Ézelmek köre

Források

- www.psychologytoday.com
- Plutchik, R. (2001). The Nature of Emotions: Human emotions have deep evolutionary roots, a fact that may explain their complexity and provide tools for clinical practice. *American Scientist*, 89(4), 344-350. Retrieved December 13, 2020, from <http://www.jstor.org/stable/27857503>
- <https://zielone-przedmiescie.pl/2020/11/03/emocje-uczucia-i-nastroj-podstawa-w-terapii/>
- <https://www.paulekman.com/resources/universal-facial-expressions>

Időtartam

1 óra

1.1 Az érzelem, a hangulat és az érzés fogalma

Nagyon fontos megértenünk, mik az érzelmek, hangulatok és érzések. Honnan tudhatjuk, hogy boldogok vagyunk vagy dühösek? Miért élünk meg bizonyos érzelmeket? Mitől leszünk jó vagy rossz hangulatban, és mi is pontosan a hangulat? Néhány definíció és a fogalmak közötti alapvető különbségek ismerete segít ezek jobb megértésében.

Gyakorlat 3.1.1

Emoticon játék: hogyan ismerjük fel és használjuk az ikonokat érzelmeink kifejezésére

Az **érzelem** felfogható úgy, mint az egyén és a környezete közötti kapcsolat értékelése a személy jóléte szempontjából. Az érzelem a kognitív funkciókat, a fiziológiai reakciókat, a motivációs mintákat és a cselekvéseket foglalja magában. A különböző érzelmek az adott környezetben való életminőségünk jelei. Ezért az érzelem az esemény kognitív értelmezése (gondolat, másik emberi reakció stb.)

Biztosan kíváncsi vagy, honnan származnak az érzelmek. Ezek olyan energiák, amelyeket az agyunk a múltbeli tapasztalataink szerint értelmez. Értékeinkből és meggyőződéseinkből, valamint abból adódnak, ahogyan a jelenlegi élettapasztalatunkat az értékekhez és hiedelmeinkhez kapcsolódóan észleljük. Értékeink és meggyőződéseink élettapasztalatainkon, családjainkon, közösségünkön és társainkon keresztül formálódnak. Értékeinket és meggyőződéseinket azért alakítottuk ki, hogy kielégítsük lelki és testi jólétünk alapvető emberi szükségleteit.

Ha felmerül a kérdés, hogy mik az alapvető szükségletek – itt következik a felsorolásuk:

- Túlélés: élelem, biztonság, menedék
- Kapcsolat: szeretettel, megosztással, együttműködéssel és az összetartozás érzésével teljesedik ki
- Az élet értelme, elérése az elismerés és tisztelet megszerzésével teljesül
- Irányítás és hatalom a saját életünk felett: azáltal teljesül, hogy választhatunk és döntéseket hozhatunk
- Szórakozás: nevetéssel és játékkal teljesedik ki

Mindannyian megtapasztalunk mindenféle hangulatot, legyen az pozitív vagy negatív. Felfokozott vagy rossz hangulatban vagyunk. De pontosan mit is értünk az alatt, hogy **hangulat**, amiről beszélünk, vagy hallunk másoktól, amiben valójában „vagyunk” nap mint nap? Ezzel a fogalommal foglalkozó kortárs gondolkodók nagy része a hangulat definíciójának meghatározására tesz kísérletet. A kutatók arra kíváncsiak, hogy ez csupán egy érzelmi aspektus, vagy egy külön érzelmi jelenség.

Biztosak lehetünk abban, hogy a hangulatok és az érzelmek összefüggenek. Ha rossz hangulatban vagyunk, hajlamosak lehetünk negatív érzelmekre, például szomorúságra, dühösségre vagy félelemre. Jó hangulatban inkább a pozitív érzelmek dominálnak, például öröm vagy remény valamiben. Tehát az érzelmek fajtái tájékoztatnak bennünket a hangulatok típusairól.

Hasonló módon az érzelmeket előidéző mögöttes mechanizmusok eredménye az, hogy a hangulatok pozitív vagy negatív érzelmek keltésére képesek. Valamilyen hangulatban lenni azt jelenti, hogy a testedben és az agyad tudattalan helyzetértékelésében olyan folyamatok mennek végbe, amelyek együttesen adott helyzetekre válaszul bizonyos típusú érzelmeket váltanak ki. Például, ha jó hangulatban vagyunk, akkor fiziológiánk és háttérgondolkodásunk úgy működik, hogy az új helyzeteket pozitívan értelmezze. Pontosabban, ha rendelkezünk a jó érzelmek fiziológiai jellemzőivel, például stabil pulzusszámmal, légzési frekvenciával és kortizolszinttel, és ha többnyire pozitívan értékeljük a dolgokat, akkor ezek az agyunkban megjelenő háttérfolyamatok arra készítetnek, hogy az új helyzetekre nagyobb valószínűséggel pozitív érzelmekkel reagáljunk.

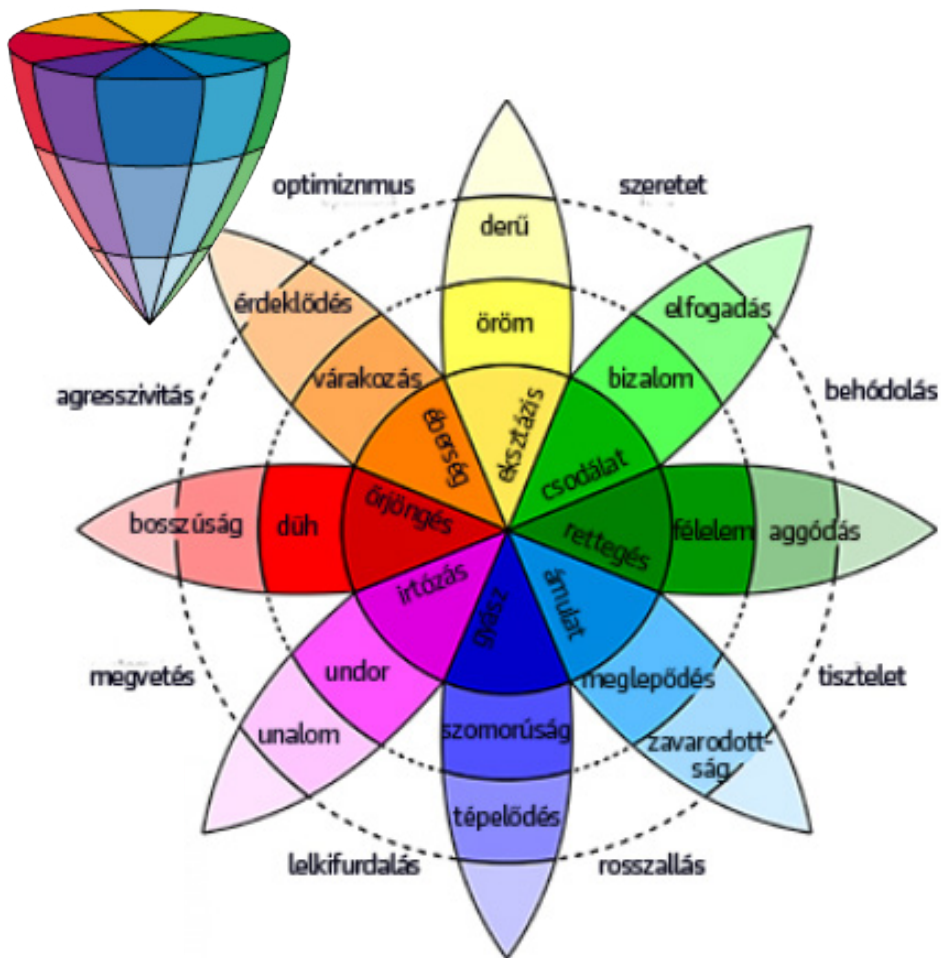
Végül, de nem utolsósorban – **az érzések**. Az érzések egyszerre érzelmi élmények és fizikai érzések, mint például az éhség, a fájdalom, a harag, az öröm. Az érzések tudatos tapasztalatok, és az adott érzelmekhez kapcsolódnak.

Tudom, hogy valószínűleg azt gondold, rendben, ismerem a definíciókat, de mi különbözteti meg az érzelmeket, hangulatokat és érzéseket? Hogyan működnek együtt, és mennyire egészítik ki egymást?

Az érzelmek és érzések különböznek egymástól, mégis sok bennük a közös vonás. Emberekben keletkeznek, és idővel eltűnhetnek, vagy megváltoztathatják intenzitásukat. Fontos információkat közvetítenek arról, hogy mi történik velünk, és cselekvéshez adnak energiát. De mi az a hangulat?

Képzeld el a színházat. A színészek kijönnek a színpadra, eljátsszák a jeleneteiket és eltűnnek. Ezek érzelmek és érzések – nagyon kifejező elemek. Másrészt a színházban a díszletnek is óriási szerepe van. A beállítás a hangulat. A hangulat az érzelmekkel ellentétben állandó. Nem tűnik el. Mindig valamilyen hangulatban vagyunk. Hétfőn rossz kedvünk lehet és akkor sokkal könnyebben dühösekszünk, vagy bosszankodunk valamilyen eseményen. Az úgynevezett negatív érzelmek nagyobb hatással lesznek ránk. Vidám, jó hangulatban lehetünk akár már másnap. Akkor a harag nem lesz könnyen úrrá rajtunk, és egy jó poén a szokásosnál is jobban megnevettet.

Végül – gondolkoztál már azon, hogy mennyi érzelmet érezhetünk? Meg tudod nevezni mindet? Pluchik érzelmek kereké ehhez segítségére lehet.



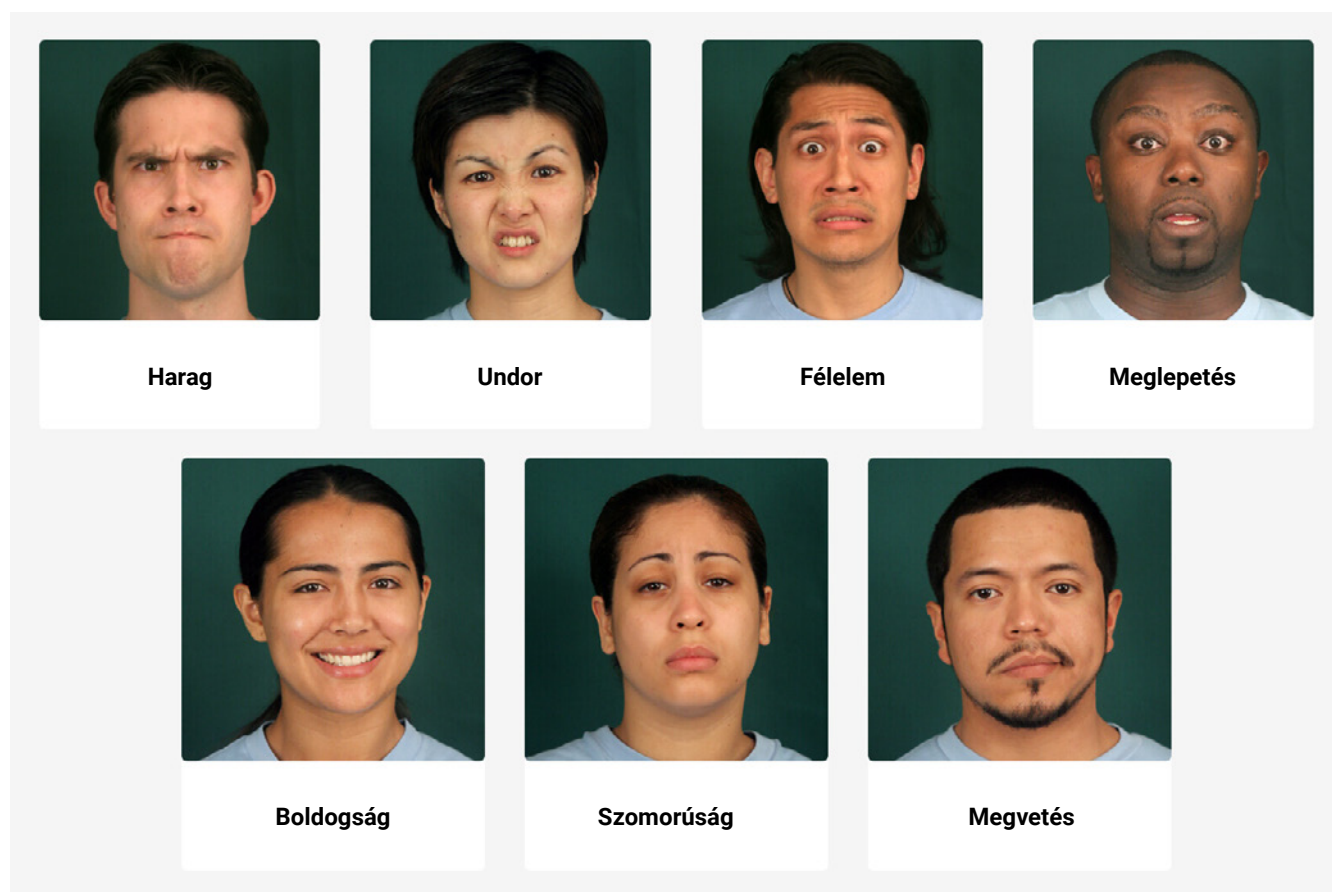
1. ábra **A Cone of emotions** (Plutchik, 2001)

Forrás: www.psychologytoday.com

Gyakorlat 3.1.2

Érzelmek felismerése – hol és mikor keletkeznek?

A képen pedig hét univerzális arckifejezésre láthatsz példát, amelyek különböző érzelmeket mutatnak.



Forrás: <https://www.paulekman.com/resources/universal-facial-expressions/>

Gyakorlat 3.1.3

Érzelmeik köre: megérteni és kifejezni az ellentétes érzelmeket.

Használd a következő internetes videó anyagot:

[The secrets to decoding facial expressions](#)



1.2 Érzelmeink intenzitása és komplexitása

Az 1. ábrán az érzelmeik kúpja és annak kétdimenziós (2D) változata látható három koncentrikus kerékként. Ebben a modellben az érzelmeik két aspektusát láthatjuk:

- Intenzitás
- Komplexitás

Az érzelmeik **intenzitásának** vizualizálására rajzolhatunk egy nyilat pl. elmondható, hogy az elfogadás enyhébb a bizalmonál, a bizalom pedig a csodálatnál. Ezért a modellben az érzelmi intenzitás 3 szintjét különböztethetjük meg:

1. elfogadás 2. bizalom 3. csodálat

Íme néhány példa, amelyik hasznos lehet, ha megpróbáljuk megérteni, mit jelent az intenzitás a gyakorlatban:

Az emberek **elfogadják** (alacsony intenzitású érzelmek) a teremben tartózkodó kollégákat, de nem ismerik őket eléggé ahhoz, hogy elmondják nekik a titkaikat. Ezek a kollégák alacsony intenzitású érzelmeket mutathatnak a teremben, mivel nem ismerik egymást elég jól.

De ugyanazoknak az embereknek vannak barátai, akikben **megbízna** (mérsékelt intenzitású érzelem), és tudják, hogy barátai megőrzik a titkaikat.

Az embereknek valószínűleg van néhány olyan barátjuk, akit **csodálnak** (nagy intenzitású érzelem).

Amikor csodálnak valakit, közelebb akarnak kerülni ahhoz a személyhez, mint a többiekhez.

A második szempont a **komplexitás**, ami azt jelenti, hogy egyes érzelmek összetettek, és két vagy több egyedi érzelemből állnak. A kerékben a fent említett érzelmek találhatók: **elfogadás, bizalom, csodálat** az érzelmek mellett, mint **derű, öröm, extázis**. Közöttük Plutchik, a modell szerzője az **összetett érzelmeket szerelemként** helyezte el.



Így már megérthetjük, hogy az ember a szerelmet nemcsak felfokozott érzelemnek mintegy extázisnak érezheti, hanem az elfogadás és a derű érzéseként is.

2. Érzelmi intelligencia

Célok

- Bevezetés az érzelmi intelligencia alapértelmezésébe
- Gyakorlati utasítások mások érzelmeinek megértéséhez

Tartalom

- 2.1 Bevezetés az érzelmi intelligenciába
- 2.2 Az érzelmi intelligencia meghatározása
- 2.3 Empátia és empatikus hallgatás
- 2.4 Erőszakmentes és erőszakos kommunikáció

Irányadó kérdések

- Hogyan kezeld saját magaddal és másokkal szembeni érzelmeidet?
- Mit jelent az, hogy valaki érzelmileg intelligens?
- Mi az empátia?
- Mik az empátia elemei?
- Hogyan változtass érzelmi hozzáállásodon?
- Miért fontos az erőszakmentes vagy pozitív kommunikáció alkalmazása?

Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 3.2.1 Meditációs gyakorlat az érzelmek feismerésének tudatosítására
- Gyakorlat 3.2.2 Önreflexió
- Gyakorlat 3.2.3 Empátia
- Gyakorlat 3.2.4 Empatikus figyelem
- Gyakorlat 3.2.5 Pozitív kommunikáció

Források

- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*, 1(3), 232–242. <https://doi.org/10.1037/1528-3542.1.3.232>
- Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits? John D. Mayer, Peter Salovey and David R. Caruso. *American Psychologist*, September 2008, Vol. 63, No. 6, 503 – 517.
- <http://www.theeiinstitute.com>
- Emotional Intelligence <https://www.youtube.com/watch?v=LgUCyWhJf6s>
- <https://www.mastersincommunications.org/empathy-what-why-how/>
- Empathy vs Sympathy <https://www.youtube.com/watch?v=1Evwgu369Jw>
- www.nonviolentcommunication.com
- www.positivepsychology.com

Időtartam

1 óra

2.1 Bevezetés az érzelmi intelligenciába

Nem olyan egyszerű megértenünk, hogy mi is az érzelmi intelligencia. De néhány érzéletes példán keresztül képet kaphatunk róla.

Az érzelmi intelligencia azt a képességet jelenti, hogy felismerjük, értelmezzük és feldolgozzuk a magunkban és másokban lévő érzelmeket. Bár a genetika, a nevelés és a környezet egyaránt szerepet játszik ebben, azért vannak olyan lehetőségek, amelyekkel idővel fejleszthető az érzelmi intelligencia.

Az első lépés **önmagunk megismerése**. Az érzelmileg intelligens emberek magas önismereti szinten mozognak. Reálisan értékelik erősségeiket és gyengeségeiket, és azt, hogy miként tudnak másokkal kapcsolatot létesíteni. A társak visszajelzése az önismeret fejlesztésének egyik módja, és feltárhat előttünk néhány érzelmi vakfoltot.

Az is fontos, hogy megtanuld melyek azok **a pontok, amelyek érzelmileg mélyen érintenek**.

Ez az én fogalmához kapcsolódik – a tudatosság azt jelenti, hogy tudjuk, hogyan fogunk reagálni bizonyos helyzetekben. Gondolj arra, mit éreztél, amikor legutóbb nyomás alatt voltál. Segítettek vagy hátráltattak ezek az érzések? Az érzelmelek felismerése és kiváltó okaik ismerete megváltoztathatja érzelmi állapotodat.

A következő lépés az, hogy tudjunk **együttérezni**. Ez azt jelenti, hogy ha valaki más szemszögéből nézzük a dolgokat, az segít, hogy megértsük az ő értékeit és hiedelmeit. Ez fontos mások motiválása és bevonása során. Tudatosan törekedj kollégáid megismerésére. Tegyél fel nyitott kérdéseket, és aktívan hallgass meg a mondanivalójukat, ahelyett, hogy egyszerűen csak a szavukba vágysz. Figyelj a testbeszédükre és más nonverbális jelekre, mert ezek többet árulhatnak el, mint amennyit valaki hajlandó hangosan kimondani.

Ha valaki felzaklat, **uralkodj az érzelmeiden** ahelyett, hogy impulzív módon reagálnál. Gondold át, hogy a tettei miért készítettek arra, hogy így érezz. Ismerd fel, hogy egy beszélgetés kétirányú interakció, és két ember kell ahhoz, hogy dühössé, szomorúvá vagy frusztrálttá válj.

Hallgass a testedre, zsigeri szinten is érezned kell, mi történik veled. Ha a gyomrod minden alkalommal felfordul, amikor egy felsővezetővel beszélsz, vagy megfeszülnek az izmaid, mielőtt bemennél egy megbeszélésre, mit mond ez neked? A belső megérzések, bármennyire is ellentmondásosnak tűnnek, értékes információforrást jelenthetnek a racionális munkahelyi döntések meghozatalakor. Ne feledd, az érzelmi intelligencia nem az érzelmelek elnyomásáról szól. Arról szól, hogy megtanuld felismerni, feldolgozni és felhasználni őket oly módon, hogy az saját magad és a csapatod számára előnyös legyen.

Az érzelmi intelligencia fejlesztése erőfeszítést igényel, de tartós gyakorlással elérhető.

Gyakorlat 3.2.1

Meditációs gyakorlat: saját érzéseid, hangulataid és érzelmeid érzékelése, amelyek talán irányítják – vagy legalábbis – befolyásolják az ember életének nagy részét.

Gyakorlat 3.2.2

Önreflexió. Az érzelmek felismerésének tudatosítására.

2.2 Az érzelmi intelligencia meghatározása

Ebben a részben az érzelmi intelligencia további tudományos definícióját és összetevőit találod.

Az érzelmi intelligencia azon képességek csoportja, amelyek segítségével érzelmeink kognitív elemzését végezhetjük el. Az érzelmi intelligencia a saját és mások érzelmeivel kapcsolatos kifinomult információfeldolgozási képességet foglalja magában, valamint azt a képességet, hogy ezeket az információkat a gondolkodás és a viselkedés útmutatójaként használjuk. Ez azt jelenti, hogy a magas érzelmi intelligenciával rendelkező egyének odafigyelnek, használják, megértik és kezelik az érzelmeiket, és ezek a készségek olyan adaptív funkciókat szolgálnak, amelyek potenciálisan előnyösek saját maguk és mások számára.

Melyek is az érzelmi intelligencia összetevői?

- Az érzelem észlelése, azt jelenti, hogy valaki képes:
 - azonosítani a megtévesztő vagy tisztességtelen érzelmi megnyilvánulásokat
 - megkülönböztetni a pontos és a pontatlan érzelmi megnyilvánulásokat
 - megérteni, hogyan jelennek meg az érzelmek a kontextustól és a kultúrától függően
 - szükség esetén pontosan ki tudja fejezni érzelmeit
 - érzelmi tartalmak érzékelésére a környezetében, a vizuális művészetekben és a zenében
 - érzékelni más emberek érzelmeit hanglegtésükön, arckifejezésükön, beszélt nyelvükön és viselkedésükön keresztül
 - az érzelmek azonosítására saját fizikai állapotában, érzéseiben és gondolataiban
- A gondolkodás elősegítése érzelmekkel, azt jelenti, hogy valaki képes:
 - az alapján témát választani, hogy az egyén fennálló érzelmi állapota hogyan segítheti a megoldást
 - kihasználni a hangulati ingadozásokat, hogy különböző gondolati síkon jövőképet adjon
 - a gondolati sorrendet úgy felállítani, hogy a figyelmet a jelen érzésre irányítja
 - érzelmeket generálni, amit egy másik személy tapasztalataihoz való viszonyulás eszközének használ
 - érzelmeket generálni az ítélkezés és a memória segítésére

- Az érzelmek megértése egyenértékű azzal, hogy a személy képes:
 - felismerni a kulturális különbségeket az érzelmek beazonosításakor
 - megérteni hogyan érezheti magát egy személy a jövőben vagy bizonyos feltételek mellett (affektív előrejelzés)
 - felismerni az érzelmek közötti valószínű átmeneteket, mint például a haragból az elégedettségbe
 - összetett és vegyes érzelmek megértésére
 - különbséget tenni hangulatok és érzelmek között
 - felméri azokat a helyzeteket, amelyek valószínűleg érzelmeket váltanak ki
 - meghatározni az érzelmek előzményeit, jelentését és következményeit
 - megnevezni az érzelmeket és felismeri a köztük lévő kapcsolatokat

- Az érzelmek kezelése magában foglalja, hogy valaki képes:
 - hatékonyan kezelni mások érzelmeit a kívánt eredmény elérése érdekében
 - hatékonyan kezelni saját érzelmeit a kívánt eredmény elérése érdekében
 - olyan stratégiákat kidolgozni, amelyek segítségével fenntartja, csökkenti, vagy fokozza az érzelmi reakciókat
 - nyomon követni az érzelmi reakciókat, hogy megállapítsa azok létjogosultságát
 - foglalkozni az érzelmekkel, ha azok hasznosak; és függetlenedni tőlük, ha azok hátráltatnák
 - nyitottnak maradni a kellemes és kellemetlen érzésekre, és az általuk közvetített információkra

2.3 Empátia és empatikus hallgatás

Valószínűleg nehéz olyan embert találni, aki ne hallott volna az empátiáról. De tudod, mit jelent pontosan az empátia? Egyszerűen fogalmazva, az empátia az a képesség, hogy egy másik személy szemszögéből értsük meg a dolgokat. Ez az a képesség, hogy osztozunk valaki más érzéseiben és érzelmeiben, és megértjük, miért vannak benne ezek az érzések.

Gyakorlat 3.2.3

Ismerd meg, mit jelent az empátia

Most megkérdezheted, hogy miért olyan fontos ez, és hogyan segít az empátia az ember magánéletében? A válasz egyszerű – az egészséges kapcsolatok ápolást, törődést és megértést igényelnek. Egy barátság vagy romantikus kapcsolat, amelyből hiányzik az empátia és a megértés, az hamar felborul. Ha az emberek csak a saját érdekeikre gondolnak, akkor a kapcsolatban lévő többi ember szenvedni fog. Ha az egyik házastárs lemond arról, hogy a dolgokat a másik szemszögéből nézze, az valószínűleg házassági problémákhoz vezet. Soha nincs két ember, aki pontosan egyformán gondolkodik, és nincs két ember, aki ugyanolyan élményeket él át. A kapcsolatban élő mindkét ember hozza saját ötleteit, élettapasztalatait és küzdelmeit. Ha nem szánnak időt arra, hogy megpróbáljanak kapcsolatba lépni egymás érzéseivel és a másik szemszögéből nézzék a dolgokat, akkor valószínűleg úgy fogják érezni, hogy nem szeretik őket, és nem törődnek velük.

- Az empátia része az erőszakmentes kommunikációnak is.

Rosenberg szerint az erőszakmentes kommunikáció alapja, hogy világosan, együttérzéssel, felelősséggel, empátiával és a közjót szem előtt tartva fejezzük ki magunkat, ami az erőszakos kommunikáció szöges ellentéte. Az erőszakos kommunikáció magában foglalja mások fenyegetését, elítélését, dehumanizálását, hibáztatását vagy kényszerítését annak érdekében, hogy egy adott helyzetben a mi akaratunk szerint történjenek a dolgok. Az erőszakos kommunikáció félreértést és frusztrációt, fájdalmat és nézeteltéréseket szül, olyan gondolkodási és beszédmód, amely útjában áll az általunk keresett és vágyott kommunikációnak, ami segíhetné a kapcsolat minőségének javítását. Haraghoz, szégyenérzethez, büntudathoz, depresszióhoz és szélsőséges esetekben érzelmi vagy fizikai erőszakhoz is vezethet.

Sokunkat megtanítottak arra, hogy az érzéseinket annak alapján fejezzük ki, amit egy másik személy „tett velünk”. Sajnos nem tanítanak bennünket arra, hogy vállaljuk érzéseinket és szükségleteinket, és empatikusan azt kérjük, ami minden érintett fél számára előnyös és igazságos.

- Empátia vagy szimpátia?

Nézzétek meg a következő videót: <https://www.youtube.com/watch?v=1Ewgu369Jw>

Az empátia a következő elemekből áll:

- a másik szemszögéből látni
- távol maradni az ítélkezéstől
- érzelmek felismerése egy másik személyben
- a másik által érzett érzelmek leírásának képessége

A szimpátia a következőkel azonosítható:

- távol maradunk a másik érzéseitől
- a saját szemszögünkben látjuk a dolgokat
- Ítélezünk mások felett
- problémát okoz mások érzelmeinek beazonosítása

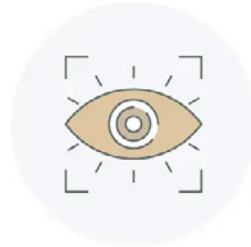
Az empatis hallgatás 8 eleme



**TARTSD MEG
MAGADNAK A
VÉLEMÉNYEDET**



FIGYELJ A MÁSIKRA



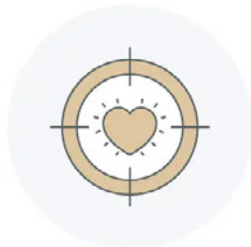
**TARTS
SZEMKONTAKTUST**



**NÉZD A VILÁGOT AZ
Ő SZEMSZÖGÉBŐL**



TARTS SZÜNETET




**AZONOSÍTSD BE
A PARTNERED
ÉRZELMEIT**



**FOGALMAZD
VISSZA, AMIT
HALLOTTÁL**



**NONVERBÁLIS
KOMMUNIKÁCIÓ**

 [positivePsychology.com](https://www.positivePsychology.com)

1. Saját megjegyzéseink és véleményünk megtartása – koncentráljunk arra, hogy ne beszéljünk bele a másik beszédébe;
2. Jó szemkontaktus fenntartása és figyelem, miközben közvetlenül rá nézünk;
3. Szünet, ahol szükséges;
4. Amikor a másik személy abbahagyja a beszédet, próbáljuk meg elismételni a kulcsszavakat, vagy fogalmazzuk vissza, amit mondott – ezzel biztosítva a világos megértést;
5. A másik személyre figyeljünk, miközben beszél;
6. Az ő nézőpontjának figyelembevétele – vagyis inkább hallgass, hogy teljesen megértsd, amit a másik mond, ahelyett, hogy már a válaszon gondolkodnál;
7. Használd a bátorító testbeszédet (például bólogatás), miközben tudatában vagy a beszélő nem verbális jelzéseinek;
8. A beszélő érzéseinek azonosítása vagy tükrözése például elmondhatod: „Dühösnek tűnsz” vagy „Úgy tűnik, ideges vagy”.

Gyakorlat 3.2.4

Empatikus hallgatás Bevezetés az empátia témakörébe és az empatikus hallgatás gyakorlása

2.4 Erőszakmentes és erőszakos kommunikáció

Kétféle nyelv létezik: a sakálbeszéd és a zsiráfbeszéd.

Eszerint a Sakál másokat hibáztat azért, amit tettek, míg a Zsiráf ugyanazt az érzelmet próbálja átélni, mint a másik személy.

A SAKÁL BESZÉD	Nyelv, ami fáj	A ZSIRÁF BESZÉD	A szív nyelve
Hibáztat ítélkezik	kritizál, követel	Megfigyel érez	kapcsolatot keres kér
			

(Rosenberg, 2010)

Az erőszakmentes kommunikációban Rosenberg szerint az empátia:

- a másik érzéseinek/szükségleteinek érzékelése/megértése
- teljes jelenlétünk megadása, teljes lényünkkel
- hogy a másik személy átélje, hogy mélyen megértik

Pozitív kommunikációs technikák

Az a mód, ahogyan kifejezzük az üzeneteinket befolyásolja, hogy pozitívan vagy negatívan fogadják azokat. Ez hatással van arra, milyen választ kapunk. Még akkor is, ha nemkívánatos híreket közlünk, pozitív nyelvezet használatával tompíthatjuk a hatást. Első lépésként tisztában kell lennünk azzal, hogy a megfogalmazás és a nyelvezet pozitív vagy negatív.

A pozitív kommunikáció nem azt jelenti, hogy csak szépeket mondunk és kerüljük a konfliktusokat, hanem azt, hogy arról beszélünk, mit szeretnénk, ahelyett, hogy mit nem. Ezáltal a mondanivalónk nem kritikus és panaszos lesz, inkább átkereteződik támogathatóvá, megvalósíthatóvá válik, pozitív megerősítési stratégiákhoz kapcsolódik, mivel könnyebb jutalmazni valakit azért, amit megtett, mint azért, amit nem. A pozitív hozzáállás csökkenti a fogadó izgatottságát, azt az érzését, hogy védekeznie kell, és motiválja őt. Pozitív keretezésben a „Ne gyere későn dolgozni” „Gyere (időben) dolgozni” lesz.

Érzelmek címkézése az adott problémára adott érzelmi reakció leírása segíthet empátiát és megfontolást kiváltani. A legjobb eredmény elérése érdekében nyugodtan, nem vádaskodva fejezzük ki érzéseinket. Ha ezek nagyon hevesek, jó stratégia lehet lecsillapítani őket. Tehát, ha az ember „dühösnek és rémültnek” érzi magát, mondhatja, hogy „frusztrált és aggódik”.

Az **én-üzenetek** használata Thomas Gordon pszichológus által kifejlesztett módszer. **Az én-üzenet** egy állítás a beszélő személy érzéseiről, hiedelmeiről, értékeiről stb., amelyet általában az „én” szóval kezdődő mondatként fejez ki, ellentétben a **te-üzenettel**, amely gyakran a „te”, szóval kezdődik és a megszólított személyre összpontosít.

Az én-üzenetek határozottak akarnak lenni anélkül, hogy a hallgatót védekezésre kényszerítsék, és kerülnek a vádaskodást. Ahelyett, hogy azt sugallják, hogy az érzéseiket egy másik személy okozza, inkább átvállalják azokat.

Néhány példa:

te-üzenetek	én-üzenetek
„Meg kell tanulnod, hogyan kell jobban felkötni a szalagokat a táskákra. ”	„Nyolc szalagot újra kellett kötnöm az általad készített táskákon. ”
„Nem fejezted be időben a részeket!”	„Tényleg kezdek lemaradni a munkámmal, mivel még nincs meg az összes rész.”
„Megőrjítesz, ha rólam beszélsz.”	„Dühös vagyok, amikor úgy beszélsz rólam, mint ha nem lennék itt. ”

3 részes én-üzenet modell

1. **Úgy érzem...** (illessz be az érzés szót)
2. **amikor ...** (mondd el, mi okozta az érzést, azaz az objektív eseményt).
3. **szeretném...** (mondd el, mit szeretnél helyette).

A Marshall B. Rosenberg által megalkotott **erőszakmentes kommunikáció** (NVC – **Nonviolent Communication**) modell egy másik példa a pozitív kommunikáció használatára.

Az erőszakmentes kommunikáció alapmodellje

Amikor azt látom
 érzem
 mert a **igényem teljesül/nem teljesül.**
 Hajlandó lennél.....?

Gyakorlat 3.2.5

Pozitív kommunikáció – Szerepjáték az „Én-üzenet” és az erőszakmentes kommunikációs modellek használatának gyakorlásához.

3. Érzelmek kezelése – asszertivitás

Célok

- Gyakorlati információk nyújtása az asszertív viselkedésről
- Lehetőséget teremteni, hogy valós helyzeteket imitáló szituációkban gyakorolhassuk az asszertivitást

Tartalom

- 3.1 Az asszertivitás definíciója
- 3.2 Magabiztosság a mindennapi helyzetekben – hogyan védjük meg jogainkat, és hogyan fejezhetjük ki érzelmeinket különböző emberekkel való érintkezésben?
- 3.3 Átkeretezés

Irányadó kérdések

- Milyen az asszertív viselkedés?
- Hogyan védhetjük meg jogainkat különböző emberekkel való érintkezés során?
- Hogyan fejezzünk ki pozitív érzelmeinket?
- Hogyan fejezzünk ki a negatív érzelmeinket?
- Mit jelent és mire használhatjuk az újrakeretezést?

Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 3.3.1 Bármit teszek az rossz
- Gyakorlat 3.3.2 Asszertivitás a való életben
- Gyakorlat 3.3.3 Asszertivitás a való életben – Ben and Jim
- Gyakorlat 3.3.4 Pozitív érzelmeink kifejezése
- Gyakorlat 3.3.5 Negatív érzelmeink kifejezése – a düh kifejezésének szintjei

Források

- Król-Fijewska, M. (1993). Trening asertywności [Assertivity training]. Wrszawa: PTS
- Bargiel-Matusiewicz, K. Dziurla, R. (2014). Program antytytoniowej edukacji zdrowotnej–Bieg po zdrowie [Anti-tobacco health promotion program – Running for health]. Warszawa: GIS.
- <https://emiliawojciechowska.com/asertywnosc-w-pracy-i-w-zyciu/>

Időtartam

1 óra 30 perc

3.1 Az asszertivitás fogalma

Gyakorlat 3.3.1

Bármit teszek az rossz – páros gyakorlat – Hogy jobban megértsük az érzéseket.

Az asszertivitás azt jelenti, hogy közvetlenül, őszintén és határozottan kifejezhetjük a másik személy felé érzéseinket, attitűdjeinket, véleményünket vagy vágyainkat oly módon, hogy tiszteletben tartjuk a másik személy érzéseit, hozzáállását és véleményét, valamint jogait és vágyait. Az asszertivitás tehát az a képesség, hogy teljes mértékben ki tudjuk fejezni magunkat a másokkal való érintkezésben.

Amikor az asszertivitásról beszélünk, azzal a ténnyel kell kezdenünk, hogy minden embernek joga van ahhoz, hogy különböző dolgokat tegyen. Mindenkinek joga van, hogy önmaga legyen, vagyis mindenkinek joga van ahhoz, hogy a számára megfelelő környezetben legyen, a számára fontos ügyekben döntéseket hozzon, saját gondolatokat, érzéseket, véleményt alkosson különböző témákban.

Az asszertivitás azt jelenti, hogy önmagaddal összhangban cselekszel, de mindezt úgy, hogy ne bánts meg egy másik embert.

- Annak érdekében, hogy még jobban megértsük, mi az asszertivitás, különbséget kell tennünk a saját érzéseink azonosítása, megértése és kezelése között. A következő kérdések megválaszolása ehhez ad segítséget:
 - Mik a tények (látható és érzékelhető)?
 - Milyen érzést vált ki belőled legbelül, ha szembesülsz a tényekkel?
- Háromféle attitűdöt különböztetünk meg a kommunikációban

Agresszív viselkedés	Szubmisszív viselkedés	Asszertív viselkedés
Én OK vagyok, más nem	Más OK, én nem	Én OK vagyok, más is OK
Az én szükségleteim a legfontosabbak	Mások szükségletei fontosabbak	Mind az én, mind mások szükségletei fontosak
Csak magamat tisztetem	Csak másokat tisztetek	Tisztetem magam és másokat
Nincs kontrollom az érzelmeim felett	Elnyomom az érzelmeimet	Nyíltan kifejezem az érzelmeimet
Felsőbbrendű érzésem van másokkal szemben	Kisebbrendűségi érzésem van másokkal szemben	Egy szintre helyezem magam másokkal

Forrás: <https://emiliawojciechowska.com/asertywnosc-w-pracy-i-w-zyciu/hurt>

3.2 Magabiztosság a mindennapi helyzetekben – hogyan védhetjük meg jogainkat, és hogyan fejezhetjük ki érzelmeinket különböző emberekkel való érintkezésben?

A legfontosabb dolog, amit észben kell tartanunk, az az, hogy különféle érzelmek keletkezhetnek bennünk. És jogunk van érezni, megtapasztalni az érzelmeinket. Mi érezzük őket, de lehet, hogy mások nem tudnak róluk. Ezért osszuk meg a bennünk keletkező érzéseket, és határozottan fejezzük ki érzelmeinket.

Az asszertív attitűd kialakítása során rájövünk, hogy szabhatunk korlátokat (kifejthetjük, mit akarunk és mit nem). Növeljük önértékelésünket, önbizalmunkat és saját képességeinkbe vetett hitünket is, mellesleg megnyílunk mások felé, értékeljük a többi ember nézőpontját, és igyekszünk a legjobbat meglátni másokban.

Az alábbiakban néhány példa az asszertív viselkedésre.

- > Asszertív elutasítás esetén nyugodtan használjuk a NEM szót, védjük meg jogainkat úgy, hogy másokat nem sértünk, de elmondjuk mit teszünk:
 - Nem, ma este nem megyek veled moziba. Más terveim vannak ma estére.
 - Nem, nem leszek ott a találkozón, mert a vasárnapot otthon töltöm a családommal.

Fontos megjegyezni, hogy a határozott visszautasítás nem tartalmaz haragot (agressziót) vagy kifogást (behódolás).

Gyakorlat 3.3.2

Asszertivitás a való életben – Példákon keresztül tanuljuk mit is jelent az asszertivitás a mindennapjainkban.

Gyakorlat 3.3.3

Magabiztosság a való életben – Ben és Jim. Az asszertivitás a való életben.

- > **Pozitív érzelmek** kifejezése

Az érzékenység és az érzelmek kimutatása az alapja a kommunikációnak és a kötelékek kialakításának másokkal, de a pozitív és negatív érzésekről beszélni nem a legkönnyebb dolog. Ez azért van, mert gyakran a gyengeséggel társítjuk, és félünk a kiszolgáltatottságtól. De emlékeznünk kell arra, hogy csak ennek a kockázatnak a felvállalása teszi lehetővé számunkra az érzelmek teljes skálájának teljes átélését.

Itt találsz néhány példát, hogy lehet a pozitív érzelmeket kifejezni:

- > Tetszett, amit csináltál
- > Bízom benned
- > Tiszteletben tartom a hozzáállásod ebben a nehéz helyzetben
- > Kedvellek
- > Szeretlek
- > Amit elmondtál, nagyon jó érzéssel töltött el
- > Szeretek veled beszélgetni
- > Nagyon jól érzem magam a társaságodban

Gyakorlat 3.3.4

Pozitív érzések kifejezése – Hogyan fejezzük ki pozitív érzelmeket?

> Negatív érzések kifejezése

A negatív érzelmek átélése sokkal nehezebb és megterhelőbb számunkra, mint a pozitív érzelmek átélése. A negatív érzelmek eluralkodhatnak rajtunk, lelassíthatják vagy teljesen leállíthatják terveinket és tetteinket. Megakadályozzák, hogy hatékonyan működjünk, és kihasználjuk teljes potenciálunkat. Ezért olyan fontos, hogy azonosítsuk és kifejezzük őket (ugyanakkor senkit se bántsunk meg velük).

A harag kifejezésének módjai:

Agresszív	Szubmisszív	Asszertív
A haragot okozó tárgy elpusztítását célzó cselekvés	Az érzett harag elnyomása	Egy adott valóságállapot megváltoztatására összpontosít

A harag kifejezésének lépései, ha asszertívek vagyunk:

1. Tényközlés

Ebben a szakaszban tájékoztatni kell a személyt, hogy bizonyos viselkedése kényelmetlen a számunkra. Például: Nehéz számomra, ha a közelemben dohányzol. Hagyd abba kérlek!

2. Saját érzés kifejezése

Ha az első lépés nem váltotta volna ki a bosszantó viselkedés megváltoztatását, elhagyását, tájékoztassuk a személyt érzéseinkről abban a helyzetben. Például:
Kérem, hagyja abba a dohányzást a közelemben, ez nagyon irritáló!

3. Jogra való hivatkozás

Ha ez nem működött, fordulhatunk hivatalos személyhez, hogy segítsen elérni a viselkedés megváltoztatását. Például: Ha itt nem hagyja abba a dohányzást, felhívom az épület biztonsági szolgálatát.

4. Jogorvoslat

Ebben a szakaszban a harmadik lépésbeli állításunk szerint kell eljárni. Például: Még mindig dohányzik. Hívom a biztonságiakat!

Gyakorlat 3.3.5

Negatív érzések kifejezése – a harag szintjei. Hogyan fejezzük ki a negatív érzéseinket? Hogyan adjuk ki dühünket?

3.3 Átkeretezés

Az átkeretezés olyan kommunikációs technikát takar, amely új jelentést kölcsönöz, vagy új jelentést ad egy helyzetnek vagy összefüggésnek.

A jelentés, amellyel viselkedésünket és élethelyezeteinket felruházzuk, közvetlenül összefügg az általunk felállított „szűrőkkel” (keretekkel), amelyeket viszont a mi hiedelmeink, értékeink, kultúránk és jelentős életeseményeink határoznak meg. Ez az a „keret”, amelyet a valóságra öltünk, úgy is mondhatnánk, ez az a szemüveg, amin keresztül a dolgokat látjuk és ez indokolja, hogy ugyanaz az esemény miért bírhat különböző jelentéssel és hatással azokra az emberekre, akik átélik. Attól függően, hogy ki, mit tapasztalt meg korábban, mindegyik „keretnek” lehet pozitívabb vagy negatívabb értelmezése az objektív valóságról.

Korzybski (**Tudomány és józanság**, 1933) úgy vélte, hogy agyunk, mint egy tolmács megmutatja/ lefordítja a „világtérképet”, amelyet aztán mindannyian átszerkesztünk, és minden egyes kifejezés azt a jelentést hordozza magában, amelyet érzelmeink, elvárásaink és egyéniségünk alapján adunk neki. A kapcsolatokban a kommunikációnk módja sem szó szerinti. Minden elküldött üzenet egy sor egyedi elemet hordoz magában küldőjének élettérképéről, és a másik az ő tapasztalatán, meggyőződésén, vagyis a saját térképén keresztül értelmezi.

„Ha a gondolat megrontja a nyelvet, a nyelv is megronthatja a gondolatot.”

George Orwell

Az intra- és interperszonális kommunikáció belső valóságunk tükre.

John Grinder és Richard Bandler a „The Structure of Magic” (A mágia szerkezete) (1975) című művükben olyan nyelvi mintákat azonosítanak, amelyek „megronthatják” a gondolat eredeti jelentését, mint például az általánosítások, a kihagyások és a torzítások. Felvilágosító kérdésekkel megmenthetjük az üzenet eredeti jelentését, azaz az üzenet jelentését.

Az alábbi gyakorlati példán keresztül azonosítsuk a korlátokat, és bővítsük a választás lehetőségét:

Nyelvi minták

Senki nem szeret.

Nem bánthatom meg anyámat.

Soha nem kapok állást, mert fogyatékossgal élek.

Nyitott kérdések

Honnan tudod ezt?

Mi történik, ha megbántod?

Ismersz olyan embert, aki fogyatékossgal él és van állása?

> Mi az átkeretezés célja?

Az újrakeretezés olyan pszichológiai eszköz, amellyel tudatosan megváltoztathatjuk a korlátozó kereteinket, (szemüveget cserélhetünk) hogy ezáltal átalakíthassuk viselkedésünket, hiedelmeinket, hogy nyitottabban fordulhassunk a céljaink felé. Az újrakeretezés egyben az önbizalom fejlesztését is lehetővé teszi.

Amikor megváltoztatjuk tapasztalataink „kereteit”, megváltoztatjuk a dolgokról alkotott nézeteinket, és ez befolyásolja, hogyan fogjuk fel az eseményeket és a körülményeket, hogyan észleljük, értelmezzük azokat és miként reagálunk rájuk. Azt is mondhatjuk, hogy az újrakeretezés segít, hogy más módon tapasztaljuk meg tetteinket, valamint attitűdjeink és hiedelmeink hatását. Segít abban is, hogy más szemszögből vagy vonatkoztatási alapon előnyösebben és hasznosabban tapasztaljunk meg dolgokat. Így nyitottabbá válhatunk, és ezáltal a továbbiakban jobb és optimálisabb döntéseket hozhatunk.

> Az átkeretezésnek két fajtája van:

Tartalom újrakeretezése	Kontextus átkeretezése
A tartalom újrakeretezése megváltoztatja a viselkedés értelmét.	A kontextus átkeretezése megváltoztatja a viselkedés értelmezését és/vagy észlelését.

Mindkettő esetében más-más perspektívában/keretekben gondolkodhatunk:

- > **Időkeretek.** Ez összefügg az idő relativitásával. Ha veszélyes helyzetben vagyunk, 1 perc hosszú idő lehet, de ha megölelünk valakit, akit kedvelünk, 1 perc nagyon kevés lehet! Tehát egy adott problémával szemben akár viccesen modhatjuk, hogy az idő megoldja, valójában ez egy valós állítás, a perc hamar elrepül.
- > **A tapasztalatok újrafogalmazása.** Helyezzünk más hangsúlyt a viselkedésre vagy az érzelmekre, próbáljuk meg új megvilágításban, más perspektívában szemlélni azokat. Segít, ha azt gondoljuk, hogy „filmet nézünk”, és mi vagyunk a cselekmény szereplői. A disszociáció segíthet az objektivitásban!
- > **Metaforikus átkeretezések.** A metaforák segítenek átélni egy hasonló helyzetet, támpontokat adva más érzelmekhez, cselekedetekhez és más célokhoz.
- > **Újrakeretezés pozitív szándékkal.** Minden viselkedésnek pozitív szándéka van, azaz egy bizonyos szükséglet kielégítésére irányul. Minthogy cselekvésünk nem éri el a kívánt eredményt, a szándéka kell összpontosítanunk, és változtatnunk kell a cselekvésen.
- > **A fontosság újrakeretezése.** Összpontosítsunk arra, ami lényeges, kerülve a probléma részleteinek feltárását és a „kifogásokat”. Összpontosítsunk a megoldásra és az elérti kívánt eredményre.
- > **Az átkeretezés tanulása.** Tanuljunk a tapasztalatainkból, még akkor is, ha azok nem kedvezőek.

4. modul

Kommunikáció

Összefoglalás

A kommunikációval kapcsolatot teremtünk másokkal. Az interakció sikerességéhez az élet minden területén – családi, személyes, szakmai – elengedhetetlen, hogy ismerjük milyen módokon kommunikálunk mi magunk, és a többiek. Az önkifejezéshez és mások üzeneteinek megértéséhez akár egy emberrel vagy csoporttal kommunikálunk, akár oktatjuk őket, vagy közönség előtt adunk elő, speciális készségek elsajátítására van szükség,

Célok

A modul célja, hogy tudatosítsa a kommunikációs módokat, képzési javaslatokat adjon a kommunikációs készségek hatékony fejlesztéséhez. Az ehhez készült tudásanyag és ennek gyakorlása különböző típusú emberekkel különböző helyzetekben a tréner olyan elméleti ismeretekkel és gyakorlati készségekkel erősíti, melyek birtokában fejlesztheti a társoktatók és a társtámogatók kommunikációs készségeit. A hatékony képzés során képessé kell válnunk kommunikációs technikáink módosítására és arra, hogy a képzésben résztvevők kommunikációs igényeinek megfelelő ésszerű kiigazításokat tegyünk.

Struktúra

A modul 6 részből áll, amelyeket a tréner a képzésben résztvevők tudásszintjétől és készségeitől függően használhat fel.

1. A kommunikáció alapjai
2. Nonverbális kommunikáció
3. Hatékony hallgatási készség
4. Hatékony beszéd-készség
5. Hatékony interperszonális kommunikáció
6. Hatékony kommunikáció technika segítségével

1. A kommunikáció alapjai

Célok

- A kommunikáció céljainak megértése
- A kommunikáció típusainak és csatornáinak megismerése
- A küldő és fogadó fogalmának megértése
- A kommunikációs stílusok azonosítása

Tartalom

- 1.1 A kommunikáció céljai
- 1.2 A kommunikáció típusai és csatornái
- 1.3 A küldő és fogadó fogalma
- 1.4 Kommunikációs stílusok

Irányadó kérdések

- Mi a kommunikáció definíciója?
- Miért hasznos tisztában lenni a kommunikáció típusaival és csatornáival?
- Milyen tényezők befolyásolják az küldőt és a fogadót?
- Miért fontos megérteni saját és mások kommunikációs stílusát?

Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 4.1.1 A küldő és fogadó fogalma
- Gyakorlat 4.1.2 Kommunikációs stílusok kérdőíve

Források

- Kiernan, C., Reid, B. & Goldbart, J., (1987). Foundations of Communication and Language. Manchester University Press
- MTD Training (2010). Effective Communication Skills. MTD Training and Ventus Publishing ApS ISBN 978-87-7681-598-1

Időtartam

1 óra

1.1 A kommunikáció céljai

A kommunikáció két vagy több ember közötti verbális és/vagy nonverbális interakció, amelynek célja az információk, ötletek, gondolatok, érzések és érzelmek cseréje. Kétirányú dinamikus folyamat, az információk és az információk jelentésének megosztására két ember között vagy egy csoporttal.

BRAINSTORMING GYAKORLAT: kérdezd meg a csoportot: „Miért kommunikálsz? Miért beszélsz valakivel? Miért beszél veled valaki?” (Készíts listát és tedd ki a falra.)

TRÉNER MEGJEGYZÉSEI: *A kommunikáció lehetséges okai: tájékoztatás, kérés, szükségletek/érzések/vágyak kifejezése, ötletek/gondolatok/vélemények kifejezése, figyelemfelkeltés, ismeretek és tapasztalatok megosztása, meggyőzés, szórakoztatás, motiválás, inspirálás, képalkotás, kapcsolatépítés.*

Az ok az üzenet tartalmától, a kontextustól, valamint a személytől és az adott személlyel való kapcsolatától függ.

1.2 A kommunikáció típusai és csatornái

A kommunikáció során számos módot vagy módszert használunk az üzenet továbbítására. A két fő típus a verbális és nonverbális kommunikáció.

A verbális kommunikáció a szándékolt üzenet továbbítására szolgáló szavak és a nyelv használatát foglalja magában. Formája lehet szóbeli vagy írásbeli.

A szóbeli kommunikáció kimondott szavakat használ. Ez a kommunikáció leggyakoribb típusa. Lehet közvetlen és szinkron (szemtől szemben, telefonon, videóhívás közben) vagy közvetett/aszinkron (beszélgetés hangüzenetekkel).

Az írásbeli kommunikáció írott szavakat használ. Általában aszinkron (e-mailek, szövegek, levelek, jelentések, SMS-ek, bejegyzések közösségi oldalakon, dokumentumok, kézikönyvek, posztok, szórólapok stb.), de lehet szinkron is (pl. SMS, chat szobák).

A nonverbális kommunikáció testbeszéd, gesztusok, arckifejezések és hangtónus, valamint jelbeszéd és képek/szimbólumok segítségével történik.

A nonverbális kommunikáció létrejöhet verbális kommunikáció nélkül, de a verbális kommunikáció nem jöhet létre nonverbális kommunikáció nélkül.

Minden nap miközben különböző emberekkel kommunikálunk, a nap nagy részében használjuk ezeknek az eszközöknek valamelyikét vagy mindegyikét. A verbális és nonverbális elemek a kommunikációs folyamat során kölcsönhatásban állnak egymással. A gesztusok, szavak, arckifejezések mind szimbolikus viselkedésformák, és mindegyikkel elérhető hasonló eredmény – például, ha azt az üzenetet küldjük, hogy beleegyezünk valamibe, kézmozdulattal inthetünk OK-t, mondhatjuk vagy írhatjuk, hogy „oké”, vagy mosolyoghatunk és bólogathatunk a fejünkkel.

A kommunikációs csatornák az üzenet továbbításának különböző módjai. Az üzenet célja meghatározza, hogy melyik csatorna lesz a leghatékonyabb az adott fogadó és kontextus számára. A csatornák „információ gazdagságukat” tekintve eltérőek. Az információban gazdag csatornák több, nonverbális információt közvetítenek.



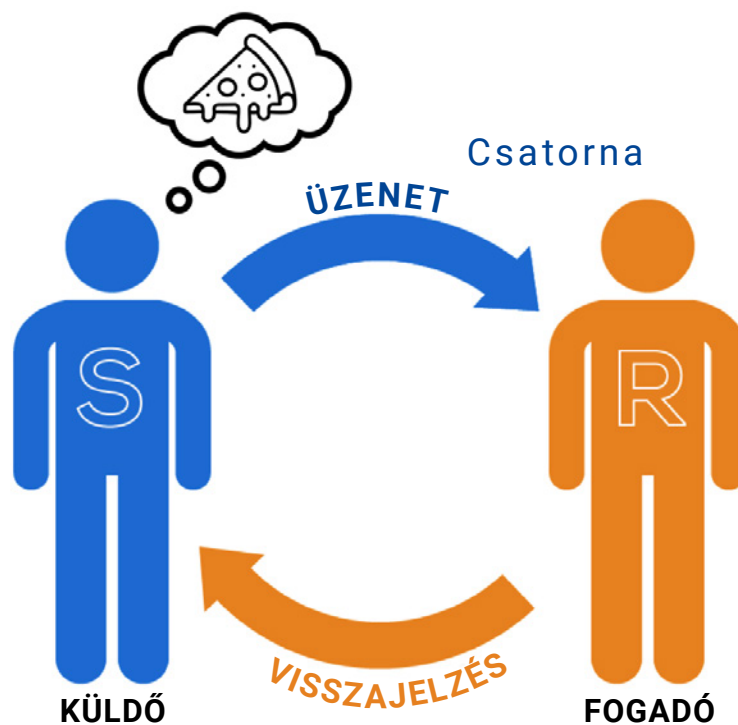
Beszéljétek meg, hogy az alkalmazott kommunikációs típus és csatorna milyen hatással lehet a látási, hallási vagy nyelvi megértési nehézségekkel küzdő emberekre.

Néhány embernek nehézséget okozhat az ilyen típusú kommunikáció egy vagy több fajtájának használata vagy megértése. Előfordulhat, hogy nem szóban, hanem más módon kommunikálnak. Akadnak, akik csak jelbeszédet használnak, vagy jeleket a beszéd és a megértés kiegészítésére, mások jelentést közvetítő képeket beszédük alátámasztására vagy a beszéd alternatívájaként. Ezek lehetnek fényképek, szimbólumok és rajzok, alternatív és kiterjesztő kommunikációs eszközök, például kommunikációs táblák, akár elektronikus kommunikációs eszközökbe építve.

Trénerként a mi felelősségünk az, hogy megtudjuk, hogyan kommunikálnak a tréning résztvevői, és hogy számukra milyen csatorna vagy csatornák a legjobbak a kommunikációhoz. Alapvető fontosságú, hogy információt szerezzünk a használt kommunikáció típusáról (verbális, írásbeli, gesztusos vagy kombinációs), hogy megértsük, hogyan használja valaki nonverbális kommunikációs rendszerét, és a kommunikációs stílust az ő igényeihez igazítsuk.

1.3 A küldő és a fogadó fogalma

Minden kommunikáció részvevői a küldő és a fogadó. A küldő a kommunikációval kíván valamit elérni. A kommunikáció az egyik személy szándékos viselkedése, amellyel úgy akar hatást gyakorolni egy másik személy vagy személyek viselkedésére, hogy a másik személy megkapja az üzenetet, és válaszoljon rá. A kommunikáció aktív, kétirányú folyamat a küldő és a fogadó között. Közös kóddal kell rendelkezniük a megértéshez. A szerepek felcserélhetők, és függenek egymástól.



Képleírás: Két ember kommunikációs eszmecserében. A küldő gondolata jelen esetben a „pizza”. Ezt az üzenetet a kommunikációs médiumán (csatornáján) továbbítja. A fogadó megkapja az üzenetet, és visszajelzést ad a küldőnek. Letöltve innen: <https://www.toppr.com/guides/business-correspondence-and-reporting/communication/types-of-communication/>

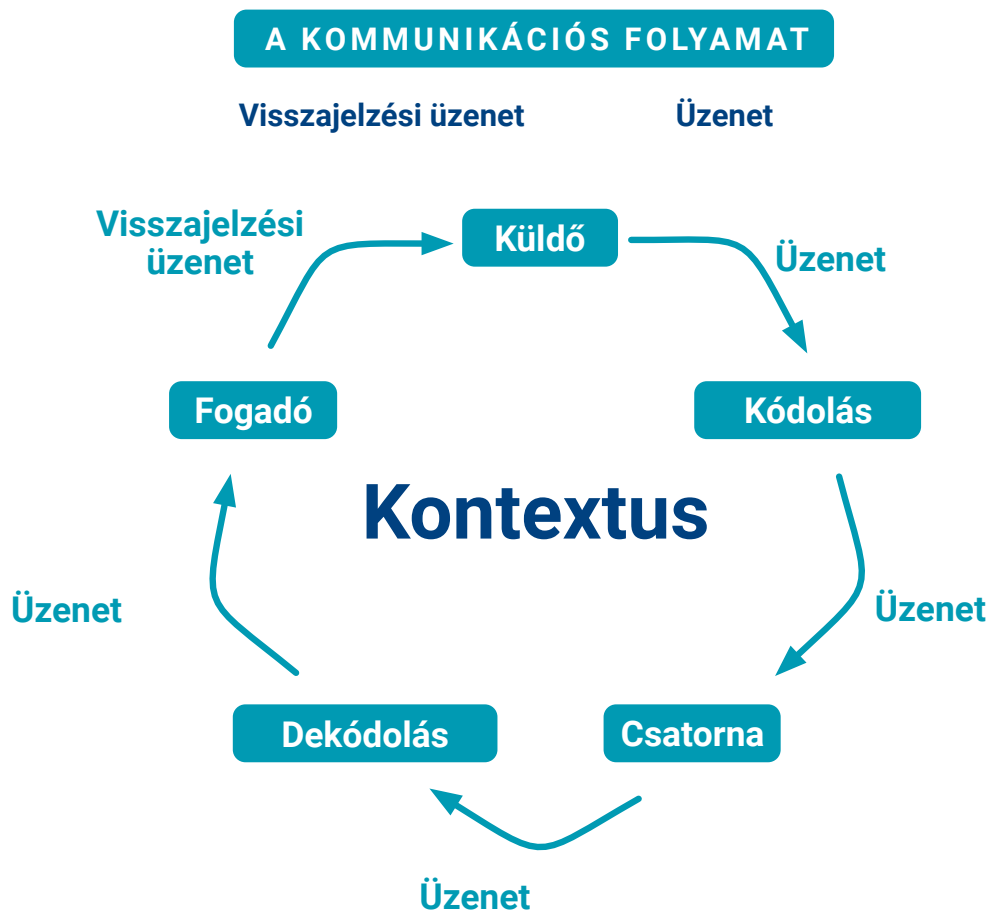
Gyakorlat 4.1.1

Az „küldő” és a „fogadó” szerep jobb megértéséhez hajtsuk végre a „küldő-fogadó” fogalma gyakorlatot a szokásostól eltérő kommunikációs csatorna használatával.

A kommunikációs folyamat két vagy több ember közötti kölcsönös információcserét (üzenetet) jelent. Több szakaszból áll, és a kommunikáció sikeressége érdekében mindkét félnek képesnek kell lennie az információcserére és egymás megértésére.

A kommunikáció egy adott ponton kezdődik. Az első lépés az információ generálása. A második lépés az, hogy a célközönségnek továbbítandó információkat vagy adatokat egy csatornába helyezzük.

Nyomtasd ki vagy rajzold meg az alábbi ábrát poszterként, és használd referenciaként a modulban.



A kommunikációs folyamat dinamikus, folyamatos interakció, ezt mutatja ez a ciklikus diagram, és attól a konkrét kontextustól függ, amelyben előfordul.

Az **küldő** a kommunikáció vagy üzenet forrása.

Az **üzenet** az az információ, amelyet közölni szeretne.

A **kódolás** magában foglalja az üzenet (ötlet, gondolat, információ stb.) átvitelét olyan formátumba, amely megosztható a másik személlyel és amelyet megérthet.

A **csatorna** az üzenet közvetítésének médiuma.

A **dekódolás** magában foglalja az üzenet pontos fogadását.

A **fogadó** az a személy, aki nézéssel/olvasással/hallgatással stb. fogadja a küldött üzenetet.

A fogadótól kapott **visszajelzés** segít meghatározni, mennyire volt sikeres a kommunikáció.

A kommunikáció csak a visszajelzés után tekinthető befejezettnek.

A „küldő” és a „fogadó” közös felelőssége hogy a kommunikációt teljessé tegyék és elérjék a célt. A kommunikáció kezdeményezőjének fokozott figyelmet kell fordítania az információ jellegére, és a megfelelő kommunikációs készségek (nyelv, szavak, érzelmek) használatára a hatékony kommunikáció érdekében. A kommunikációs folyamat éppen így függ a fogadótól, attól, milyen módon figyel, hogyan érti meg az üzenetet és hogyan ad visszajelzést.

Rövid információcsere esetén a folyamat leáll a visszacsatoló üzenet beérkezése után. A beszélgetések esetében ez folyamatos, a küldő és a fogadó szerepe váltakozik. A kommunikációs folyamat bármely szakaszában előfordulhatnak olyan potenciális torzító tényezők, amelyek akadályokat képezhetnek, és félreértéshez vezethetnek.

1.4 Kommunikációs stílusok

A kommunikációs stílusok tapasztalatokon alapulnak, amelyek az idők során attitűdökké és cselekvési mintákká fejlődtek. Ez folyamatos körforgás, a tapasztalatok befolyásolják a gondolataidat. A gondolataid idővel a hozzáállásoddá válnak. Ezek az attitűdök az új tapasztalatok mintájává válnak, amelyek viselkedési mintákká fejlődnek. Személyes stílusod tudatosítása kritikus fontosságú ahhoz, hogy a negatív attitűdöket és viselkedéseket pozitívvá alakítsd.

Kommunikációs stílusod lehet differenciáló, más más stílust választhatsz attól függően, hogy kivel kommunikálsz; miért kommunikálsz és hol. Az eltérő kommunikációs stílusok a kommunikáció megszakadásához vezethetnek, és akadályozhatják a sikeres interakciókat.

Gyakorlat 4.1.2 A résztvevők kitöltik a Kommunikációs stílusok kérdőívet.

A kérdőív célja, hogy a résztvevők megértsék a különböző stílusokat, tudatosuljon bennük, hogyan érzékelik mások ezeket, és hogyan tudnak hatékonyabban kommunikálni egy adott stílussal. Szánj 10 percet a kérdőív kitöltésére. A befejezést követően ne hozd nyilvánosságra az eredményeket. Kerüld el, hogy a résztvevők egy bizonyos stílust képviseljenek. Az alábbi diagram segítségével magyarázd el a két dimenziót (az asszertivitás szintje és az érzelmi szint), és hogy ezek hogyan változhatnak a helyzettől függően. Koncentrálj arra, hogy a stílusok hogyan hatnak egymásra.



A négy kommunikációs stílust bemutató diagram. Képletöltés:
<https://www.astridbaumgardner.com/blog-and-resources/communicating-under-pressure-how-to-leverage-and-flex-the-4-communication-styles/>

Beszélgétek meg a kérdőív értékelését és azt, hogyan használható fel a tréning résztvevőivel. Miért fontos tisztában lenni saját és mások kommunikációs stílusával?

- Az egyes stílusok ismerete azért fontos, mert a velük való kommunikációt hatékonyabbá teszi.
- Aki tudja, melyek a nehézségek az egyes stílusok esetében, az könnyebben megtalálja önmaga kifejezésének vagy az üzenet közvetítésének más módját.
- Az egyes típusok verbális és nonverbális kommunikációs jellemzőinek azonosítása segít a jobb megértésben, és lehetővé teszi a reflexió vagy a képzés során az alkalmazkodást ehhez a stílushoz.
- Ezek a kommunikációs stílusok az írásbeli kommunikációban is felismerhetőek, és ha ismerjük valakinek a stílusát, az segít abban, hogy a leghatékonyabb módon írjunk neki.

Az azonosított kommunikációs stílusokat a modul más részeinek gyakorlatai során használjuk majd.

2. Nonverbális kommunikáció

Célok

- A testbeszéd fontosságának megértése
- A vokális jellemzők fontosságának megértése

Tartalom

- 2.1 Testbeszéd
- 2.2 Vokális jellemzők

Irányadó kérdések

- Miért fontos tisztában lennünk saját testbeszédünkkel és hanghasználatunkkal?
- Hogyan segíti a jobb kommunikációt, ha odafigyelünk valaki testbeszédére és hanghasználatára?

Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 4.2.1 Testbeszéd azonosítása és értelmezése
- Gyakorlat 4.2.4 Vokális jellemzők
- Gyakorlat 4.2.5 Háttal és szemtől szemben. Szerepjátékok

Források

- Videó "The Still Face Experiment" „A mozdulatlan arc kísérlet”.
<https://www.youtube.com/watch?v=apzXGEbZht0>
- Ekman, P. (1972). *Universals and Cultural Differences in Facial Expressions of Emotions*. In Cole, J. (Ed.), *Nebraska Symposium on Motivation* (pp. 207-282). Lincoln, NB: University of Nebraska Press.

Időtartam

45 perc

Nézd meg a videót "The Still Face Experiment"- et, („A mozdulatlan arc kísérlet”), hogy lásd milyen fontos a nonverbális kommunikáció az emberi interakcióban. <https://www.youtube.com/watch?v=apzXGEbZht0>

2.1 A testbeszéd

a fizikailag megfigyelhető nonverbális jelekre utal.

Kérd meg a csoportot, gondolkodjanak el „Melyek a testbeszéd különböző típusai”?

Tréneri megjegyzések A testbeszéd a következőket foglalja magában:

- kéz- és karmozdulatok (*karunkkal vagy kezünkkel végzett mozdulatok, ficánkolás*)
- arckifejezések (*mosolygás, homlokráncolás*)
- fejmozgások (*bólogatás*)
- testtartás és tartás (*testhelyzet ülve és állva, imbolygás*)
- érintés
- tekintet és szemkontaktus (*bámulás, kerülés*)
- közelség/távolság (*milyen közel ül/áll, személyes tér*)
- légzési gyakoriság, nyelés, köhögés (*akaratlan viselkedés*)
- pirulás (*akaratlan*)

Az küldő szerepében nonverbális jelzéseket használhatsz, hogy több jelentést adj, hangsúlyt helyezz az üzenetre, felhívd a figyelmet az üzenet bizonyos részeire. A kutatások kimutatták, hogy a diákok jobban tanulnak a gesztusokat használó tanároktól, és általában az embereket jobban érdekli a modanivaló, ha a beszélő gesztusokat használ.

A küldő szerepében figyelmet kell fordítanod a fogadó testbeszédének finom jeleire is, amelyek visszajelzést adnak arról, hogyan reagál az üzenetre. Hasznos információkat nyújt az érzéseiről, érzelmeiről és attitűdjeiről. Segít felmérned, hogy a fogadó megérti-e az üzenetet, egyetért-e/nem ért egyet, érdekli-e/unja-e és így tovább. Fontos az is, hogy küldőként figyelj saját testbeszédre, amikor valaki üzenetét fogadod.

A kutatások szerint vannak olyan alapvető érzelmek, amelyek a különböző kultúrákban univerzálisan fejeződnek ki, mások pedig eltérően jelennek meg (Ekman, 1972). A kultúraspecifikus különbségek a kontextusból adódnak és Ekman megalkotta a megjelenítési szabályok kifejezést. Ezek olyan szabályok, amelyeket a felnőttkor során tanulunk meg arról, hogy mikor, hogyan és kinek illik megmutatni érzelmi megnyilvánulásainkat. Ez azt jelenti, hogy egy érzelmi kifejezés elnyomható, felerősíthető, eltúlozható vagy akár teljesen elfedhető. A megjelenítési szabályok elsősorban mások előtt működnek, és ez megmagyarázza, hogy az érzelmi megnyilvánulások miért tűnnek kulturálisan eltérőnek, különösen, ha kívülállók figyelik ezeket társas helyzetekben.

Gyakorlat 4.2.1 A testbeszéd azonosítása és értelmezése.

Ez a gyakorlat a különféle gesztusok gyakorlásához és annak értelmezéséhez hasznos, hogy valaki testbeszéde mit jelenthet.

2.2 A vokális jellemzők

a hang paralingvisztikai jellemzőire és arra utalnak, ahogyan a beszélő a hangját és a szavait használja.

A vokális jellemzők közé tartozik:

- hangnem,
- hangerő,
- hangsúly/intonáció,
- beszédstílus,
- beszéd sebessége
- szavak és mondatok közötti szünetek
- a közvetített érzelem szintje és típusa

A beszélt, mindennapi kommunikációban a hangji jellemzők sok jelentést hordoznak. Érzelmi állapotot, hozzáállást, érzést tükrözhetnek. A küldő szerepében fontos, hogy tisztában legyünk a hangunkkal, és mérlegeljük, támogatja vagy torzítja üzeneteinket. Gondoljuk át, hogyan módosíthatjuk a hangji jellemzőket, hogy felhívjuk a figyelmet a fontos információkra, motiváljuk, meggyőzzük vagy befolyásoljuk a fogadót.

Beszédhallgatás közben, ha tudatosan figyelünk mások hangji jellemzőire, megtudhatjuk, hogyan érzik magukat, megértettek-e minket, mennyire magabiztosak. Ez a „sorok közötti olvasás” művészete. Előfordulhat, különösen, ha magukat ritkán vagy nehezen kifejező emberekkel dolgozunk, hogy meghalljuk, mi maradt kimondatlanul, vagy mi az, amit csak részben mondtak el.

A beszédgeneráló eszközt – hangkimeneti kommunikációs segédeszközt – használó emberek nem feltétlenül választhatják meg eszközeik hangszínét vagy beszédstílusát; ezért nem használhatnak hangji jellemzőket üzenetük alátámasztására. A digitalizált beszéd gyakran monotonnak hangzik. Előfordulhat az is, hogy valakinek valamilyen hangképzési zavara van, nem tud hangosan beszélni, vagy dadog, vagy nem különösebben intonál a hangjával.

Gyakorlat 4.2.4 Vokális jellemzők.

Gyakorold a hangtónus, a hangerő és a hangsúly változtatását, hogy érzékeld, hogyan változik a jelentés, és hogyan használhatóak hatékonyan a hangjellelemzők.

Fontos, tisztában lennünk nonverbális kommunikációkkal, mivel az pozitív (vagy negatív) benyomást kelthet. Befolyásolja, hogy mások, hogyan érzékelik nonverbális viselkedésünket, és ez szubjektív és kultúraspecifikus. Ha megtanulod, hogy figyelj mások testbeszédére és hangji jellemzőire, könnyebben megértheted az embereket, és észreveszed a verbális és nonverbális üzenetek közötti ellentmondásokat. Lehet, hogy a szavak helyesek, de a nonverbális üzenet érvénytelenítheti, ellentmondhat vagy összezavarhatja az üzenetet, mert az arckifejezés, a hangtónus vagy a testtartás bizonytalanságot, önbizalomhiányt vagy ellenségességet mutat.

A nonverbális kommunikáció a következő módokon működhet:

1. **Ismétlés** – egy verbális üzenet jelentésének megismétlése. Például egy arckifejezés, amely azt mutatja, hogy valami nagyon unalmas volt, vagy miközben azt mondja valaki, hogy „igen/nem”, bólint vagy megrázza a fejét.
2. **Kiegészítés** – a verbális üzenet kiegészítése olyan nonverbális viselkedéssel, amely az egész üzenet jelentését hangsúlyozza. Az a tréner, aki a dicséret mellett megveregeti az ember hátát, növelheti az üzenet hatását.
3. **Helyettesítés** – ez olyan nonverbális viselkedés, amely helyettesíti a verbális üzenetet. Az ember szeme gyakran sokkal élénkebb üzenetet közvetíthet, mint a szavak, vagy például öleléssel is megköszönhetünk valamit.
4. **Hangsúlyozás** – a verbális üzenet hangsúlyozása egy szó vagy az üzenet egy részének jelentésének hangsúlyozásával vagy aláhúzásával. Például az asztalverés megmutathatja, mennyire dühös valaki.
5. **A kommunikáció áramlásának szabályozása** nonverbális viselkedésen keresztül, amely jelzi a partnernek, mikor beszéljen, folytassa, siessen vagy fejezze be a beszélgetést.
6. **Ellentmondás** – a verbális üzenet összeegyeztetetlen a nonverbális viselkedéssel. Például, ha valaki azt mondja, hogy elégedett az életével, de mindezt összeszorított fogakkal vagy könnyes szemmel teszi, a verbális és nonverbális üzenetek ütköznek egymással. Hajlamosak vagyunk a nonverbálisnak hinni a verbálissal szemben.

Gyakorlat 4.2.5 Háttal és szemtől szemben.

Ez a szerepjáték a hangjellelmzők által közvetített jelentésre hívja fel a figyelmet, és az arckifejezések és a testbeszéd fontosságának felismerésében segíti a résztvevőket.

3. Hatékony hallgatási készség

Célok

- A hallgatás (figyelés) és a hallás közötti különbség megértése
- A hallgatás különböző típusainak megkülönböztetése
- Az aktív hallgatáskészség fejlesztése
- A hatékony hallgatás akadályainak megértése

Tartalom

- 3.1 Hallgatás
- 3.2 Aktív hallgatás (nonverbális jelek és verbális készségek)
- 3.3 A hatékony hallgatás akadályai

Irányadó kérdések

- Miért fontos a verbális és nonverbális hallgatás aktív jeleinek használata?
- Hogyan befolyásolják ezek a beszélgetés menetét?
- Mi történhet egy beszélgetéssel, ha az egyik partner nem figyel aktívan?

Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 4.3.1 Ismétlő történet
- Gyakorlat 4.3.9 Csak figyelj!

Források

- Aktív hallgatás videó https://www.youtube.com/watch?v=3_dAkDsBQyk
- Edwards, Renee(2011) 'Listening and Message Interpretation', International Journal of Listening, 25: 1, 47 – 65

Időtartam

1 óra

Nézd meg a kommunikációs folyamat diagramját az A részből. Ez a rész az üzenet **dekódolására**, a **fogadóra** és a **visszajelzésre** összpontosít.

3.1 Hallgatás

Gyakorlat 4.3.1 Ismétlő történet.

Kezdd ezt a részt egy olyan gyakorlattal, amely az aktív hallgatás fontosságát mutatja be, és azt, mit kell tennünk ahhoz, hogy ezt jól csináljuk.

A hallgatás nemcsak úgy megtörténik (az a hallás), hanem aktív folyamat, amelyben tudatosan döntünk a beszélő üzeneteinek meghallgatásáról és megértéséről. A hallgatás összpontosítást igényel, önkéntes és szándékos. A hallás véletlen, önkéntelen és erőfeszítés nélküli.

Kérdezd meg a csoportot: Milyen példákat mondanátok mindegyikre?

A hallgatás nagyon lényeges az interperszonális kommunikációban, és kritikus fontosságú ahhoz, hogy hatékony kommunikátorrá váljunk. Nem olyan egyszerű, mint amilyennek hangzik. Energiát és erőfeszítést igényel, ha jól figyelünk, szándékosan arra koncentrálunk, hogy megértsük, amit a másik mond.

Az interakció céljától függően **a hallgatás különböző típusai léteznek**, az interperszonális kommunikáció leggyakoribb típusai a következők:

- Információs hallgatás (hallgatás tanulási céllal)
- Kritikus hallgatás (hallgatás értékelés és elemzés céljából)
- Terápiás vagy empatikus hallgatás (hallgatás az érzések és érzelmek megértésére)
- Átfogó hallgatás (hallgatás, hogy megértsük az üzenet jelentését)

A valóságban egynél több célja is lehet a hallgatásnak egy adott időpontban – például előfordulhat, hogy azért hallgatunk, hogy tanuljunk, miközben megpróbálunk empatikusak lenni. Fontos megértenünk, hogy egy adott helyzetben milyen típusú hallgatásra van szükség. Az emberek képzése vagy támogatása során gyakran hajlamosak vagyunk arra, hogy sokat beszéljünk. Jobb eredményeket érhetünk el, ha több időt töltünk mások meghallgatásával.

Az üzenet fogadójaként legjobb, ha odafigyelünk a kimondott szavakra és az azokat kísérő nonverbális elemekre (hang, gesztusok és testbeszéd), amelyek szintén sok jelentést közvetítenek. A hallásunk sokkal lassúbb, mint az agyunk gondolkodási képessége. Percenként 400-500 szót hallunk meg, miközben az agyunk percenként több szó hasznosítására képes. A képeket gyorsabban dolgozza fel, mint a szavakat. A látott képeket örökre eltárolja hosszú távú memóriájában. Tehát miközben valakivel beszélgetünk, azon kívül, hogy csak hallgatjuk a szavait, valójában vizuálisan is sok információt dolgozunk fel.

3.2 Aktív hallgatás

Az aktív hallgatás azt jelenti, hogy teljes mértékben figyelünk a küldőre és arra, amit mond, nem csak passzívan „halljuk” az üzenetét. Amikor aktívan kimutatjuk a hallgatás verbális és nonverbális jeleit, az segít abban, hogy valóban megértsük, mit mond a másik. Ez azt jelenti, hogy meghallgatjuk a másik mondanivalóját, mielőtt válaszolnánk, belekezdünk a saját mondanánkba. Ezzel bizonyítjuk, hogy odafigyelünk és aktívan részt veszünk az információ megosztásában.

Ha a hallgató nonverbális és verbális visszajelzést is ad, a beszélő:

- tudja, hogy az üzenet fogadóját érdekli, amit mond
- kényelmesebben érzi magát
- értékesnek érzi magát
- könnyebben, nyíltabban és őszintébben kommunikál

Az aktív hallgatás nonverbális jelei

Fontos, hogy az „aktív hallgató” lássák, hogy hallgat. Az aktív hallgatás azt jelenti, hogy az egész testeddel és minden érzékszerveddel figyelsz, nem csak a füleddel. Tisztában vagy azzal, hogy mit csinálsz a fejjel, a szemekkel, a száddal, a hátaddal, a kezekkel és a lábaddal, és megbizonyosodsz arról, hogy agyad és szíved teljes mértékben odafigyel. Pozitívan megerősítheted a beszélőt nonverbális visszajelzéssel, például fejbólogatással vagy mosolygással. Ne feledd, hogy az olyan nonverbális jelek, mint a mosolygás, a fejbiccentés, a szemkontaktus, a küldő felé fordulás, az egyenes testtartás, nem feltétlenül megfelelőek minden helyzetben és minden kultúrában. Az aktív hallgatási készségek gyakorlással fejleszthetők, és nagy hasznot hoznak a résztvevőknek az interakciók során.

Verbális készségek az aktív hallgatáshoz

Az aktív hallgatás nem egyszerűen az elhangzottak ismételtetése, vagy olyan figyelemfelkeltő kifejezések használata, mint például: „azt hiszem, értelek”. Az aktív hallgatás a tartalom, a félelmek, a célok meghallgatása. Számos technika használható, melyek az egyszerű készségektől a pozitív megerősítéstől a bonyolultabbakig, például az újrafogalmazásig terjednek. Az alábbiakban felsoroljuk azokat a verbális készségeket, amelyeket az aktív hallgatáshoz fejleszthetsz:

- **Pozitív megerősítés** – pl. azt mondod: „úúú”, „igen”.
- **„Olajozó” megjegyzések** – a beszélgetés folytatását segítik, pl.: „Szánj rá időt”, „Hol szeretnéd kezdeni?”
- **Nyitott kérdések** – vitára és a válaszok bővítésére ösztönöznek. Gyakran azzal kezdődnek, hogy ki, mit, miért, mikor, hol és hogyan.
- **Tapogatózó kérdések** – ezekkel további részleteket tudhatsz meg, pl. „Említetted a kutyádat, mesélnél róla többet?”
- **Tisztázó kérdések** – amelyekkel megerősíted, hogy érted az elhangzottakat. Mielőtt feltennéd ezeket, várd meg amíg a beszélő szünetet tart, és kerüld a gondolatmenetét megzavaró kérdéseket.
- **Összegzés** – a legfontosabb pontok kiemelése, elmondása. Megmutatja a másoknak, hogy mit értettél meg. Hasznos technika olyan emberekkel, akik sokat beszélnek, vagy elvesznek a szükségtelen részletekben. Hosszú szünetben vagy beszélgetés végén használható.

- **Újrafogalmazás** – ezzel mintegy tükröt tartasz, a fogadott tartalmat a küldő szavaival adod vissza. Azt mutatod, hogy figyelsz, érted, amit mond. Egyszerű, nagyon erős hatású technika. Használatával ellenőrizheted, hogy képes vagy-e ítékezés nélkül odafigyelni a mondandójára. Kezdheted így: „Azt mondod, hogy...” „Ha jól értem, amit mondtál...” „Tehát a te nézőpontod szerint...”.
- **Átfogalmazás** az, amikor a saját szavaiddal megismétled, körülírod a kapott információkat. Ez az elhangzottak általánosabb megértését mutatja. Mindig kapcsolódnia kell ahhoz, amit a küldő valóban mondott.
- **Reflexió** – az üzenet hangszínnel, szóválasztással stb. megragadható érzelmi tartalmára összpontosít. A reflektálással, amikor átfogalmazod és visszatükrözöd a hallottakat pl. – Úgy tűnik, csalódott vagy emiatt – megerősíted a küldőt, és arra ösztönözöd, hogy tovább beszéljen, vagy mélyebbre ásson a témában.
- **Csend** – a gondolkodásnak, elmélkedésnek és az újrafókuszálásnak ad teret és időt az információ feldolgozására. A „10 másodperces szabály” jó gyakorlat, és érdemes szem előtt tartanod, hogy a várakozás hosszabbnak tűnik, mint amilyen valójában.
- **Emlékezés az elhangzottakra** – ez erőfeszítést igényel, de ezzel hatékonyan kifejezheted elkötelezettségedet a témában, ami megnyugtatja a küldőt.

Mutasd meg saját példákkal a résztvevőknek, milyen kérdéseket tehetnek fel maguknak, hogy a figyelmük aktív maradjon. Néhány péda:

1. Milyen kulcsfontosságú szempontot fogalmaz meg az előadó?
2. Hogyan egyezik ez azzal, amit tapasztalatból tudok?
3. Hogyan hasznosíthatom ezt az információt?

Gyakorlat 4.3.9

Csak hallgasd! Ez a gyakorlat arra hívja fel a figyelmet, hogy összpontosíts és aktívan, teljes testtel, nyitott elmével hallgasd, amit mondanak. Lehetőséget ad az összegzés gyakorlására.

3.3 A hatékony hallgatás akadályai

Ha az ember tudatában van néhány olyan szokásnak, amely a hatékony hallgatást akadályozhatja, elkerülheti ezeket vagy alternatívákat találhat. Fontos, hogy felhívrd erre a résztvevők figyelmét, és segíts nekik, hogy elkerüljék ezeket a szokásokat. Néhány péda:

- mások beszédének félbeszakítása vagy mondatuk befejezése
- figyelem elkalandozása (ide tartozik annak átgondolása, hogy mit mondasz legközelebb)
- zárkózottság, az empátia hiánya
- elfogult, előítéletes, ítélező hozzáállás

Mindezek akadályozzák a hatékony hallgatást, és a következőkhöz vezethetnek:

- félreértések
- pontatlan feltételezések és következtetések
- kommunikációs zavarok
- rossz interperszonális kapcsolatok (szakmaiak és személyesek egyaránt)

Nézd meg ezt a videót: https://www.youtube.com/watch?v=3_dAkDsBQyk

Szórakoztató példája az aktív hallgatási képességek használatának.

4. Hatékony beszédkésztség

Célok

- A hatékony önkifejezés megtanulása
- A pozitív kommunikáció, a bókok és az építő visszajelzés erejének megértése
- A formális és informális kommunikáció megkülönböztetése

Tartalom

- 4.1 Hatékony önkifejezés
- 4.2 Bókok és építő visszajelzések adása és fogadása
- 4.3 Formális és informális kommunikáció

Irányadó kérdések

- Miért fontos, hogy világosan, tömören és konkrétan beszéljünk?
- Hogyan segítheti a bókok használata interakciónkat másokkal?
- Miért fontos a konstruktív visszajelzés?
- Milyen hatása lenne a formális és informális nyelv helytelen használatának a munkahelyen?

Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 4.4.1 Hópehely utasítások
- Gyakorlat 4.4.4a Probléma leírása és nyitott kérdések használata
- Gyakorlat 4.4.4b Szerepjáték: megfigyelési forma
- Gyakorlat 4.4.5 Pozitív kommunikáció
- Gyakorlat 4.4.8 Konstruktív visszajelzés

Források

- I-messages <https://www.gordontraining.com/leadership/gordon-model-boxed/>
- Non Violent Communication <https://www.cnvc.org> and you can work through the steps of the model here: <https://www.nycnvc.org/the-exercise>
- Effective constructive feedback video <https://www.youtube.com/watch?v=wtl5UrrgU8c>

Időtartam

1 óra

Nézd meg a kommunikációs folyamat diagramját az A részből. Ez a rész az üzenet forrására, az üzenetre, az üzenet kódolására és a megfelelő csatorna használatára összpontosít.

4.1 Hatékony önkifejezés

Gyakorlat 4.4.1 Hópehely utasítások.

Ez a gyakorlat azt mutatja be, hogy különböző emberek hogyan érzékelik eltérően ugyanazokat az utasításokat.

Az egyértelmű kommunikáció nem könnyű, és mivel a fogadók eltérően értelmezhetik a kapott információkat, nagyon fontos, hogy ezeknek legyen világos céljuk, kérdéseket tegyünk fel, és biztosítsuk a megértést, hogy a közölt üzenet ne torzuljon el.

Biztosan tapasztaltad, hogy hallgattál valakit, aki szenvedélyesen beszél olyan témáról, amelyről sokat tud, de egy ponton elvesztette a fonalat. Lehet, hogy túl sok zsargont használt, vagy nem magyarázott el ismeretlen pontokat. Ettől úgy érezhetted, hogy te vagy a hibás, talán nem figyeltél elég jól, vagy nem vagy elég okos.

Ennek az ellenkezője az, amikor beszélsz valamiről vagy magyarázol valamit, és egy ponton rájössz, hogy a fogadó nem fogja fel, amit mondasz. Ez elkeserítő lehet, és kellemetlen helyzetet teremthet. Egy beszélő átlagosan 125 szót mond percenként. Hallgatás közben percenként 400-500 szót tudsz megérteni. Ez azt jelenti, hogy gyorsabban hallgatsz, mint beszélsz, így a hallgatóknak elegendő idejük van a hallottak feldolgozására, és néha elkalandozhatnak a gondolataik. Ezt szem előtt kell tartanod, amikor kiválasztod a használandó kommunikáció típusát és a közvetíteni kívánt információ típusához legmegfelelőbb csatornát. Ne feledd, hogy az emberek egyszerre csak kevés információ meghallgatására és tárolására képesek. Az alábbi módszerek hasznosak az oktatók számára, hogy tanítsák résztvevőiket, de a fentieket is szem előtt kell tartaniuk.

P-ABC módszer (K-FLV módszer) –

Mielőtt kifejeznéd magad, használd a P-ABC módszert a felkészüléshez.

PREPARE – Készülj fel gondolatban, mit szeretnél kifejezni. Állítsd fel a fontossági sorrendet és rendszerezd az információkat (a legkevésbé fontostól kezdve)

- „Mi a célja ennek a kommunikációnak?”
- „Mi a legfontosabb üzenet, amit el akarok juttatni?”

ACKNOWLEDGE – Fogadd el, hogy az üzenet fogadója a tartalomtól, a témában való jártasságától, figyelmi és érdeklődési szintjétől függően mennyi figyelmet tud szentelni.

- „Megfelelő az idő/hely, hogy erről beszéljünk?”
- „Mit tud már erről az üzenet fogadója?”
(Kérdezd meg őt)

BE ENTHUSIASTIC – Légy lelkes! A lelkesedést kommunikálni kell. Gondolkozz, hogyan tarthatod fenn a figyelmüket és növelheted a témával kapcsolatos lelkesedésüket, hogy ők is hasonlóan érezzenek.

- „Miért olyan fontos ez a téma számomra?”
- „Milyen példák mutatják be, hogy a téma mennyire releváns az életükben?”

CHOOSE – Válassz a fogadónak, a tartalomnak, a kontextusnak, a rendelkezésre álló időnek és az interakció céljának leginkább megfelelő nyelvi regisztert és kommunikációs stílust.

- „Milyen a fogadó kommunikációs stílusa?”
- „Milyen kommunikációs igényei vannak a fogadónak?”
- „Hogyan tudom alátámasztani az üzenetemet látványelemekkel, példákkal, ismétléssel?”

Az expresszív kommunikáció hét C-je

A kifejező kommunikációnak világosnak, tömörnek, konkrétan, helyesnek, koherensnek, teljesnek és udvariasnak kell lennie. Ezek a szabályok érvényesek írásban és szóban is.



1. Clear – Tiszta

Légy tisztában az üzenet céljával, amikor valakihez beszélsz. Gondold át: „Milyen célból szeretnék vele kommunikálni?” Ha nem vagy biztos benne, akkor a közönséged sem lesz az. Kerüld az összetett szavakat, mondatokat és a homályos megfogalmazást. Minimalizáld az egyes mondatokban található gondolatok számát, könnyítsd meg kommunikációs partnerednek, hogy megértse mondandódat. Használj egyszerű, rövid mondatokat, tarts köztük szünetet.

2. Concise – Tömör

A tömör fogalmazásnál ragaszkodsz a lényeghez, röviden osztod meg az üzenetet anélkül, hogy elveszítenéd annak teljességét. Csak a fontos információkat adod meg. A fogadó nem akar 10 mondatot meghallgatni, ha az 3-mal is elmondható. A tömörség időt takarít meg. Kerüld el, hogy ugyanazt többször vagy különböző módon mondd el. Ne használj olyan töltelésszavakat, mint „például”, „látod”, „határozottan”, „valamilyen”, „szó szerint”, „alapvetően” vagy „úgy értem”. Kerüld a bőbeszédűséget, az olyan felesleges kifejezéseket, mondatokat, amelyek nem adnak plusz tartalmat az információhoz.

3. Concrete – Konkrét

A konkrét kommunikáció világos, nem homályos és általános. Amikor egy üzenet konkrét, akkor a közönségnek világos képe van arról, amit mondasz nekik. Adj hozzá részleteket és magyarázatot, ha szükséges, alátámasztó tényeket és számadatokat az üzenet hangsúlyozására (ne túl sokat, mert az elvonhatja a figyelmet az üzenet fókuszáról). A személyes tapasztalatokhoz és tudáshoz kapcsolódó példák segítik a megértést.

4. Correct – Korrekt

A korrekt kommunikáció illeszkedik a közönség tudásszintjéhez és hibamentes. A helytelen információ senkinek nem segít, és nem növeli a hitelességet. Győződj meg arról, hogy az írott üzenetben nincsenek elírások, helyesek az adatok, a nyelvi szint és a szakkifejezések illeszkednek a hallgatóság tudásszintjéhez. Kerüld a zsargont.

5. Coherent – Koherens

A koherens kommunikációnak logikus rendje és értelme van. Biztosítsd, hogy minden pont relevánsan kapcsolódjon a fő témához, és minden egyes mondathoz, s ezek logikusan kövessék egymást. Ne próbálj túl sok pontot lefedni, vagy ne tereld el figyelmet mellékes problémákkal. Legyen egységes a stílusod és a hangvételed. Kisebb részletekben mutasd be az információkat, és közben ellenőrizd a megértést.

6. Complete – Teljes

A teljes üzenetnél a fogadó minden szükséges információval rendelkezik ahhoz, hogy tájékozódjon, és adott esetben intézkedjen. Gondolj a kérdésekre, amelyek eszébe juthatnak. Gondoskodj róla, hogy ezek megválaszolásához az üzenet tartalmazza „cselekvésre ösztönzést”, hogy a fogadó pontosan tudja, mit várnak tőle, és add meg a lényeges információkat (kapcsolattartók nevei, dátumok, időpontok, helyszínek stb.).

7. Courteous – Udvarias

Az udvarias kommunikáció barátságos, nyitott, őszinte. Rejtett sértés vagy passzív-agresszív hangnem nélküli. Ellenőrizd, hogy az üzenet tiszteletben tartja-e a fogadó érzéseit, véleményét, empatikus-e a szükségleteivel. Ha negatívát kell mondanod, tedd tapintatosan.

Gyakorlat 4.4.4

A probléma leírása és a nyitott kérdések használata – a résztvevők gyakorolják, hogyan fejezzék ki magukat a hét C használatával és bemutatják az aktív hallgatásról szóló részben tanult készségeket.

4.2 Bókok és építő visszajelzések adása és fogadása

A pozitív vagy negatív visszajelzések adása és fogadása teszi lehetővé, hogy világosan értsük, mit tettünk jól, és min lehetne változtatnunk vagy javítanunk.

- **A pozitív visszajelzés** (bók) növeli az önbizalmat és az önbecsülést. Minden embernek szüksége van megerősítésre.
- **A negatív visszajelzés** (kritika) ítélkező, negatívan értékelő és gyakran vádló. Hajlamos leszólni valakit a vélt hibái miatt, nem pedig segítséget adni azok kijavításához.
- **A konstruktív visszajelzés** (a segítő módon adott negatív visszajelzés) elősegíti a készségek fejlesztését és a magatartások adaptálását. Speciális, konkrét példákat használ, és megoldást kínál az észlelt problémára. Összességében javítja a kapcsolatokat.

Fontos, hogy a trénerek elismerjék az eredményeket és értékeljék az erőfeszítéseket. Népszerűsítsék a tréning résztvevőinek körében is a pozitív visszajelzések fontosságát, a bókok használatát, hiszen ezek nagyon motiválóak a tanulás folyamatában.

Az emberek könnyebben adnak negatív visszajelzést. A negatív vagy korrekciós visszajelzés sebezhetővé teheti a fogadót, mert könnyen értelmezheti jelleme, munkamorálja, intellektusa vagy szakérteleme elleni személyes támadásként. Sokan nehezen viselik a negatív visszajelzést, még akkor is, ha az jó szándékú és építő jellegű. A konstruktív visszajelzés, ha hasznos módon adjuk, az egyik leghatékonyabb technika a tanulás, fejlődés segítéséhez, mivel a célja az, hogy fejlessze, felemelje, korrigálja vagy segítse a résztvevőt abban, hogy felismerje gyengeségeit, javítson a szerepén. A trénernek fontos szerepe van abban, hogy a résztvevőket konstruktív visszajelzésre tanítsa. Meg kell tanulniuk a visszajelzések tartalmának értékelését, és célokat kell kitűzniük a fejlesztéshez vagy változtatáshoz.

Nézd meg ezt a hatékony, építő visszajelzésről szóló videót:

<https://www.youtube.com/watch?v=wtl5UrrgU8c>

Konstruktív visszajelzés 4 egyszerű lépésben

1. **A mikro-igen.** Kezdd egy rövid, de fontos kérdés feltevésével. Ez tudatostja az agyban, hogy valóban érkezik a visszajelzés. A személy igennel vagy nemmel válaszolhat (autonómia!).
2. **Nevezd meg a hivatkozási pontod.** Nincsenek homályos szavak. Csak tények. Legyél konkrét és tárgyilagos.
3. **A hatásnyilatkozat.** Hogyan hatottak rád az elmondottak.
4. **Kérdéssel fejezd be.** Formáld kérdéssé a visszajelzést. Az egyetértés helyett inkább elkötelezettséget teremts. Hozz létre egy problémamegoldó helyzetet.

Gyakorlat 4.4.8

Konstruktív visszajelzés adása – Szerepjáték a konstruktív visszajelzés gyakorlására.

4.3 Formális és informális kommunikáció

A sikeres szóbeli kommunikációhoz a formalitás különböző szintjeit használjuk, hogy megfelelően reagáljunk különböző emberekre és helyzetekre.

Informális nyelv: ismerős emberek közötti közvetlen kommunikáció során használatos.

Formális nyelv: hivatalos információk másokkal megosztásakor használatos. Munkakörnyezetben a formális kommunikáció a tisztelet és az udvariasság szintjét mutatja.

A legtöbb munkakörnyezetben a formális és az informális nyelv keverékét használják, a kommunikációs partnerek pozíciója és a köztük lévő viszonytól függően. Személyes döntés kérdése, hogy mikor, milyen típusú kommunikációt használunk. Ha valaki nem megfelelő nyelvet használ a munkahelyi kommunikáció során, az problémákat és sértődést okozhat. Egyes résztvevőknek segítségre lehet szükségük ahhoz, hogy meg tudják különböztetni, mikor és kivel, milyen formalitási szinteket kell alkalmazniuk.

5. Hatékony interperszonális kommunikáció

Célok

- Megismerni az interperszonális kommunikációt
- Tudatosítani a kommunikáció megszakadásának okait
- Képesé válni az üzenet módosítására, különböző típusú emberekkel és különböző kommunikációs stílusokkal kommunikálni

Tartalom

- 5.1 Interperszonális kommunikáció
- 5.2 Kommunikációs hiba javítása (kiküszöbölése)
- 5.3 Kommunikáció különböző típusú emberekkel

Irányadó kérdések

- Hogyan befolyásolnák a gyakornok munkahelyi beilleszkedését a beszélgetés megkezdésének, fenntartásának vagy befejezésének nehézségei?
- Hogyan javíthatunk a kommunikáción zavar esetén?
- Hogyan módosíthatjuk a kommunikációkat azokkal az emberekkel, akiknek különféle kommunikációs szükségleteik vannak?

Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 4.5.2 Kiegyensúlyozott beszédfordulók (szóátadás)
- Gyakorlat 4.5.5 Szerepjáték „Munkahelyi vita” és az oktatói megjegyzések

Források

- Video – “Transactional Model of Communication”
<https://www.youtube.com/watch?v=gCfzeONu3Mo>
- Universal Design for Learning <https://udlguidelines.cast.org/>

Időtartam

1 óra

5.1 Interperszonális kommunikáció

Az interperszonális kommunikáció kétirányú, az egyének közötti aktív tárgyalást jelenti. Lehetővé teszi a résztvevők számára, hogy értékeljék egymás üzeneteit és válaszoljanak rájuk.

A legfontosabb jellemzője a spontán információcsere. Az egyik résztvevő információt közöl vagy érzéseit fejezi ki, a másik megkapja az üzenetet, és annak megfelelően válaszol.

Ahhoz, hogy ez hatékony legyen, a résztvevőknek folyamatosan figyelniük kell egymást, hogy tudják, hogyan kommunikálják üzeneteik jelentését és szándékait, hogy ennek megfelelően kiigazítsák és pontosítsák azokat.

Az interperszonális kommunikáció különböző típusai eltérő viselkedési dinamikájúak:

Egy – az egyhez kommunikáció

Jellemzők: két ember közötti, akik szinkronban beszélnek és hallgatják egymást, és lehetőség van a beavatkozásra, ellenvetésekre és javításokra

Példák: személyes beszélgetés, online videóhívás, telefonhívás, beszélgetések levélben, e-mailben, szöveges üzenetekben vagy a közösségi médiában folytatott beszélgetések

Egy – a néhányhoz kommunikáció

Jellemzők: csoportdinamika és konfliktuskezelés

Példák: csoportos beszélgetések, munkamegbeszélések akár személyesen, akár online, akár írásban

Egy – a sokhoz kommunikáció

Jellemzők: egyirányúság és a közvetlen részvétel kizárása

Példák: írás az interneten, nyilvános beszéd

Trénerként tisztában kell lennünk egy résztvevő erősségeivel és igényeivel a fenti helyzetek mindegyikében, mielőtt felkérnénk arra, hogy másokkal együtt képzést tartson.

Sok embernek, különösen azoknak, akik félénkek vagy nem magabiztosak, nagy nehézséget jelent, hogy bekapcsolódjanak, részt vegyenek egy beszélgetésben. Előfordulhat, hogy elkerülnek bizonyos helyzeteket, mert nem tudják, hogyan kezdjenek el egy beszélgetést, mit mondjanak, ha csend van, vagy félnek, hogy unalmasak lesznek. A trénernek szem előtt kell tartania mindezt, és szükség esetén segíteni a résztvevőket, hogy fejlesszék ezeket a készségeiket. A másokkal folytatott beszélgetés az emberek személyes életének szerves része, de fontos a munkahelyi sikerhez is.

Az alapvető beszélgetési készségek, amelyeket fejleszteni kell:

1. Bemutatkozás
2. Beszélgetés indítása
3. Bekapcsolódás egy mások által indított beszélgetésbe
4. Beszélgetés fenntartása
5. Kiegyensúlyozott beszédfordulók (szóátadás)
6. Témánál maradás és témaváltás
7. Beszélgetés befejezése

Gyakoroljátok ezeket a készségeket az egyes résztvevők igényei szerint, használd ehhez a **4. modul – 4.5.1. Találkozás és beszélgetés gyakorlatát**.

Mindegyik gyakorlat közben gondolj az egyes kommunikációs stílusokra, és beszéld meg, hogyan fogadják, igazítsák ehhez a saját stílusukat, hogyan állítsanak fel határokat stb., amikor különböző kommunikációs stílusokkal rendelkező emberekkel beszélnek. Állíts fel párokat, így a különböző kommunikációs stílusok változatosan illeszkednek egymáshoz.

Ha a csoport minimum három főből áll, végezzétek el a **GYAKORLAT 4.5.2-t – Kiegyensúlyozott beszédfordulók**, hogy megtapasztaljátok, hogy az egyes résztvevők kommunikációs stílusa hogyan befolyásolja a csoportdinamikát.

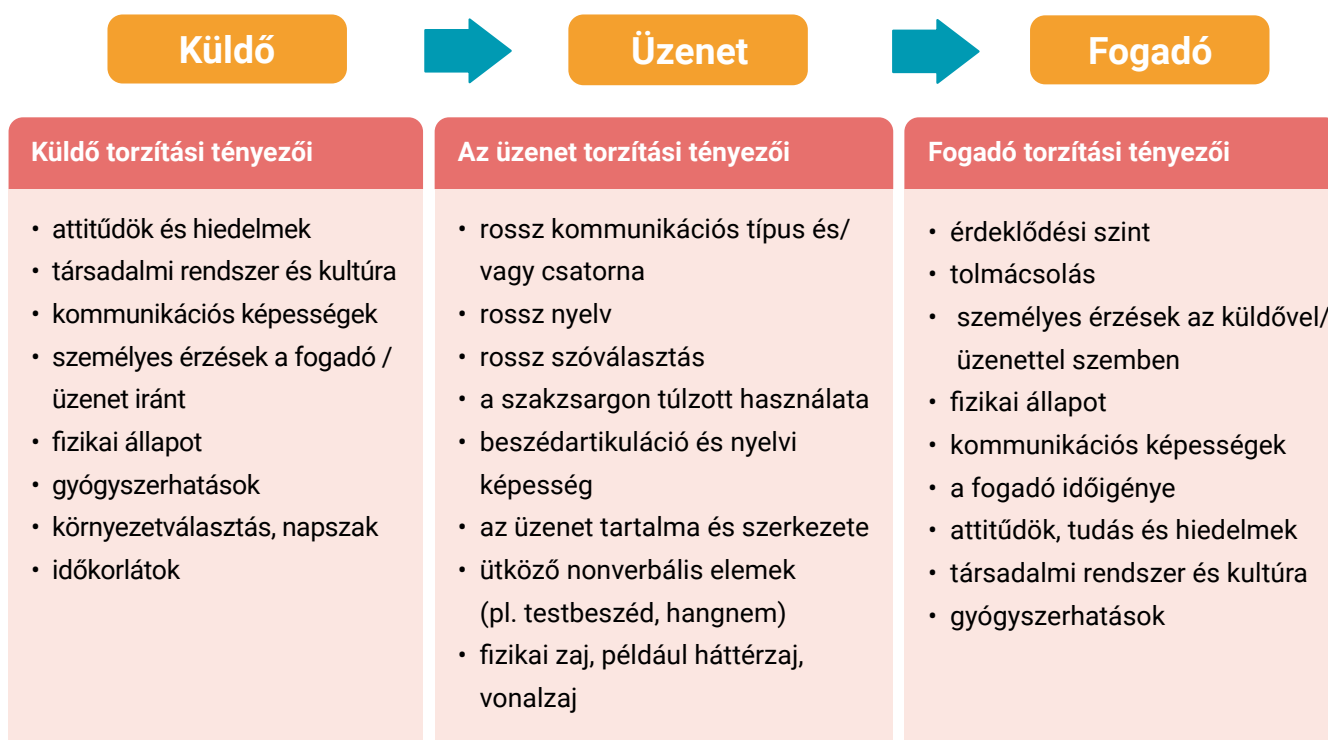
5.2 Kommunikációs hiba elhárítása

A kommunikáció meghiúsul, ha az információáramlás valamilyen okból torzul, blokkolódik, vagy a résztvevők nem tudják megértetni magukat, Problémák merülhetnek fel a kommunikációs folyamat egy vagy több szakaszában.

Nézd meg a TED-Ed videót „Tranzakciós kommunikációs modell”:

<https://www.youtube.com/watch?v=gCfzeONu3Mo>

A küldő és a fogadó közötti kommunikációt különböző tényezők torzíthatják, amelyek oda vezethetnek, hogy az küldő által közölni kívánt üzenet nem az az üzenet, ahogyan a fogadó érti. Ez félreértéshez vagy konfliktushoz vezethet. Hiba a kommunikációs folyamat bármely pontján előfordulhat.



Rendkívül fontos, hogy azonosítsuk a potenciális torzító tényezőket vagy kommunikációs akadályokat, hiszen bármilyen interperszonális kommunikáció során felmerülhetnek. A lehetséges torzító tényezők proaktív azonosításával csökkenthetjük ezeket, hogy a kommunikáció gördülékeny, és hatékony legyen.

Stratégiák a torzító tényezők leküzdésére

- Visszacsatolási technikák, például nyitott kérdések, amelyek segítenek tisztázni a jelentést
- Több csatorna használata az üzenet és jelentés ellenőrzésére
- Ismétlés, átfogalmazás
- Szemtől szembeni kommunikáció
- Egyszerű nyelv
- Korlátozott információadás a zavar csökkentése érdekében

Az üzenet módosítása

Gyakran érezzük úgy, hogy az üzenetünk pontos volt, de az üzenet fogadója valahogy másképp reagál/válaszol, mint amire számítottunk. Ezt okozhatja az emberi figyelem korlátozottsága, de összefügghet az üzenet fogadójának háttérével, attitűdjével, kommunikációs készségeivel stb.

A beérkezett üzenet módosításai abból adódhatnak, hogy az üzenet részben elvész (törlés), új elemek kerülnek az üzenetbe (kiegészítés), az üzenet megváltozik (módosítás), vagy a konkrét üzenet általánosításra kerül (általánosítás).

Küldőként módosíthatjuk üzenetünket a kommunikációs partner(ek) igényeinek és a kommunikáció céljának megfelelően. Fontos megtanulnunk, hogyan hangolódjunk rá a kommunikációs partner(ek) testbeszédére, hogy visszajelzést kapjunk arról, hogy megérti-e az üzenetet. Ha odafigyelünk az arckifejezésükre (pl. zavarodott tekintet) és gesztusaikra (pl. zavart, izgatott), az visszajelzést ad arról, hogy módosítanunk kell-e az üzenetet. Az érthető információadás olyan készség, amelyet fejleszteni kell, és a kommunikáció 7 C-jéből származó stratégiák segítségével módosíthatjuk üzenetünket.

Gyakorlat 4.5.5

A Munkahelyi vita megoldása című szerepjátékban a résztvevők a modul során elsajátított ismereteket és készségeket gyakorolják, miközben szerepet játszanak a kommunikációs stílusok különböző kombinációival.

5.3 Kommunikáció különböző igényű emberekkel

A kommunikációs nehézségekkel küzdő embereknek támogatásra van szükségük a megértéshez, önkifejezéshez vagy másokkal való interakcióhoz. Lehet, hogy elsősre nem mindig nyilvánvaló az, hogy valaki kommunikációs támogatást igényel. Fontos, hogy a résztvevőkkel együtt, vagy szükség esetén valakivel, aki jól ismeri őket, proaktívan egyeztess ezeknek az igényeknek a hatékony kezeléséről. Az olyan emberek képzésekor, akik speciális kommunikációs támogatást igényelnek, tedd fel magadnak a kérdést:

- Hogyan kommunikál ez a személy, és melyik a legkedvezőbb formátum számára (írásbeli, szóbeli, gesztus vagy ezek kombinációja)?
- Melyik a legjobb csatorna (szórányanyag, feladatlap, szerepjáték, beszélgetés vagy e-mail)?
- Van-e kommunikációs eszköze és hogyan segíthet ez ebben a helyzetben? Tudja-e, hogyan kell használni? Tud-e tanulni?

Ha valakinek a szóbeli nyelvhasználattal, megértéssel vannak gondjai, próbáld ki ezeket:

- Használj vizuális támogatásokat (pl. szimbólumok, vizuális ütemtervek vagy menük, közösségi történetek).
- Használj könnyen érthető rövid mondatokat és hétköznapi szavakat.
- Csökkentsd a beszédsebességet, és ellenőrizd, hogy megértette-e.
- Előre tanítsd meg a releváns szókinccset és szimbólumokat, főleg oly módon, hogy azok kapcsolódjanak a tanulók tapasztalataihoz és előzetes tudásához.
- Egyszerre csak egy ötlettel állj elő.
- Használj több példát a kritikus jellemzők kiemelésére.
- A múlt és a jövő fogalma, a dátumok megjegyzése lehet nehezen érthető, ezért használj naptárt, naplót, idővonalat vagy az idő más vizuális megjelenítését.

Ha valakinek figyelem fenntartási nehézségei vannak, próbálkozz a következőkkel:

- Olyan helyen beszélj vele, ahol jól érzi magát, pl. családi, és lehetőleg csendes helyen.
- Csökkentsd a vizuális vagy hallási zavarokat a helyiségben.
- Használj a nevét, hogy tudja, hozzá beszélsz.
- Hangsúlyozd a kulcsszavakat, amikor kérdést teszel fel vagy utasítást adsz.
- Mutass grafikus szimbólumokat alternatív szöveges leírásokkal.
- Használj jelzéseket és felszólításokat, hogy felhívod a figyelmet a kritikus jellemzőkre.
- „Csonkold” az információt kisebb elemekre.
- Biztosíts ellenőrző listákat, jegyzeteket, iratrendezőket, cetliket, elektronikus emlékeztetőket.
- Ösztönözd az emlékeztető stratégiák és eszközök használatát (pl. vizuális képek, átfogalmazási stratégiák stb.)

Ha valakinek nehézséget okoz az elvont nyelv és a fogalmak megértése, próbáld ki:

- Használj konkrét nyelvezetet, és ne hagyatkozz a nonverbális kommunikációra (pl. szemkontaktus, arckifejezés, gesztusok, testbeszéd).
- Kerüld a figuratív nyelv, a humor, az idiómák, metaforák használatát.
- Rövid, lényegre törő kérdéseket tegyél fel, és csak a legszükségesebbeket.
- Strukturáld a kérdéseidet. Kínálj fel lehetőségeket vagy választási lehetőségeket.

Ha valakinek az írott nyelv megértése okoz nehézséget, próbáld ki az alábbiakat:

- Alkalmazz grafikus szimbólumokat alternatív szöveges leírásokkal (pl. könnyen olvashatót).
- Használj hangfelvételeket, videókat, szövegfelolvasást, hangoskönyveket.

Ha valaki nehezen fejezi ki magát szóban, kínálj alternatívákat, például:

- Gyorsírás, rajz, illusztrációk, képregények stb.
- Adj meg mondatkezdőket vagy mondategységeket.
- Válassz grafikákat, szimbólumokat vagy illusztrációkat.

Ha valaki hallási nehézségekkel küzd (olyanok számára is hasznos, akiknek több időre van szükségük az információ feldolgozásához, vagy akiknek memóriaproblémáik vannak), megoldást nyújthat:

- Szöveges megfelelők, feliratok vagy a beszélt nyelvet szöveggé alakító automatizált hangfelismerés használata.
- Vizuális diagramok, táblázatok, zenei vagy hangjegyzetek biztosítása.
- Írott átiratok biztosítása videókhöz vagy hangos klipekhez.
- Jelnyelv biztosítása.
- Vizuális megfelelők használata a hangsúly és a hangzás megjelenítésére (pl. hangulatjelek, szimbólumok vagy képek).
- Vizuális vagy tapintható (pl. rezgések) megfelelők biztosítása a hangeffektusokhoz vagy riasztásokhoz (pl. zümmögések az időre végzett tevékenységekhez).

Ha valakinek a vizuálisan bemutatott információk okoznak nehézséget, adj nem vizuális alternatívákat:

- Az arckifejezéseket, a gesztusokat és a testbeszédet kísérd szavakkal a reakciók és érzelmek kifejezésére a kimondott üzenetben.
- Adj minden képhez, grafikához, videóhoz vagy animációhoz leírást (szöveges vagy szóbeli).
- Használj érintési megfelelőket (tapintható grafikákat vagy referenciaobjektumokat) a fogalmakat reprezentáló kulcsfontosságú látványelemekhez.
- Biztosíts tárgyakat és térbeli modelleket a perspektíva vagy interakció megjelenítéséhez.
- Adj auditív jelzéseket a vizuális információ kulcsfontosságú fogalmaihoz és átmeneteihez.
- Ne hagyatkozz a testbeszédre; írd le szavakkal ezt a nonverbális kommunikációt.

Amikor az információkat vizuálisan, nyomtatva vagy képernyőn jeleníted meg, ezeket vedd figyelembe:

- A szöveg, a képek, a grafikonok, a táblázatok vagy egyéb vizuális tartalmak mérete
- A háttér és a szöveg vagy kép közötti kontraszt
- Az információhoz vagy a kiemeléshez használt szín
- A vizuális vagy egyéb elemek elrendezése
- A használt betűk típusa

A kocepciók közül sok átfedi egymást, előfordulhat, hogy némelyek számára ezek nem alkalmasak vagy hasznosak. A fő gondolat, amelyet szem előtt kell tartanunk az az, hogy minden egyén más, és időt kell szánunk arra, hogy megismerjük őket, és megtudjuk, mi a legjobb megoldás számunkra.

6. Hatékony kommunikáció technológia segítségével

Célok

- Az online írásbeli kommunikáció használatának tudatosítása
- A telefonos kommunikáció használatának tudatosítása
- A digitális technológia kommunikációs célú felhasználásának tudatosítása

Tartalom

- 6.1 Online írásbeli kommunikáció
- 6.2 Telefonos kommunikáció
- 6.3 Online videókommunikáció

Irányadó kérdések

- Hogyan változott a kommunikáció a technológiának köszönhetően?
- Milyen előnyei és hátrányai vannak annak, ha fogyatékosággal élő emberekkel a technológia segítségével kommunikálunk?

Források

<https://courses.lumenlearning.com/suny-orgbehavior/chapter/8-4-different-types-of-communication-and-channels/>

Időtartam

30 perc

6.1 Online írásbeli kommunikáció

Az e-mail, az SMS, a közösségi média, az online fórumok, telekonferenciák közbeni prezentációk mind **online írásos kommunikációs csatornák**. Napi kommunikációnk nagy része digitálisan, az interneten keresztül zajlik. Ellentétben a verbális információcserékkel, általában aszinkron, és még SMS és chat esetén is (amelyek gyorsak és szinte valós idejűek lehetnek) a válaszadás előtt van időnk gondolkozásra.

Minden munkahelynek megvannak a saját online kommunikációs szabályai, amelyeknek egyértelműeknek kell lenniük, hogy a tréning résztvevői tudják, mikor kell hivatalos csatornákat (pl. e-mail) és mikor informális csatornákat (pl. SMS vagy chat) használniuk. A „netikett” az online kommunikáció során elfogadott viselkedésekre utal, és még fontosabb, mint a személyes etikett, mivel a gyors személyes csevegéstől eltérően az internet állandó nyilvántartást vezet a kommunikációról. A személyes és az írásbeli beszélgetésekre ugyanazok a szabályok vonatkoznak:

- köszönjük a beszélgetés indításakor és befejezésekor
- legyünk udvariasak és azonnal válaszoljunk
- felváltva beszéljünk
- használjunk megfelelő hangvételt (formális vagy közvetlen)
- tartsuk tiszteletben az emberek magánéletét
- respektáljuk az idejüket

Trénerként lehet, hogy döntened kell, hogy szóbeli vagy írásbeli kommunikációt szeretnél-e használni. Általánosságban elmondható, hogy az érzések hatékonyabban kommunikálhatók verbálisan, míg a tények jobban közvetíthetők írásban. Ügyelj arra, hogy az információt úgy rendszerezd, hogy az olvasó önállóan is megértse. Használj írásos kommunikációt, amikor:

- formális információt közölsz
- pontosnak kell lenned
- folyamatosan rögzítened kell az üzenetet/információt
- tényeket rögzítesz (pl. dátumok, időpontok, feladatok)
- nincs szükség azonnali interakcióra vagy visszajelzésre
- az üzenet gondolatai összetettek (de az olvasó további magyarázat nélkül megérti)
- valakinek nehézségei vannak a verbális üzenetek megjegyzésében

Fontos, hogy gondosan válasszuk ki az írásbeli kommunikáció során használandó szavakat. Mivel a vokális aspektus hiányzik, a nonverbális aspektusok pedig minimálisak, az olvasó kizárólag a vele közölt írott szavak alapján értelmezi az üzenetet. A hatékony verbális kommunikáció 7 C-je az írásra is alkalmazható. Az írásbeli kommunikáció összekötő kapocs az emberek között, képzelj magad elé az olvasót, gondold át, hogyan mondanád el neki szóban., amit írsz.

Néhány, az írásbeli kommunikációt befolyásoló konkrét tényező:

- **Írásjelek** – írott üzenetekben közvetíthető velük érzelem (pl. a felkiáltójel olyan, mint a hangszín emelése, az aláhúzott szó, félkövérrel vagy nagybetűvel olyan, mintha egy szóra helyeznénk a hangsúlyt beszéd közben).
- **Helyesírás** – a rossz helyesírás rontja az üzenet közvetítési képességet, mivel az olvasó jobban odafigyel a helyesírási hibákra, mint az üzenet általános jelentésére. Használd a helyesírás-ellenőrzőt!
- **Válassz egyszerű szavakat** – ha 2 szó közül választhatsz, akkor az legyen a rövidebb. („Gépkocsi vagy autó? Autó!”)
- **Válassz erős, aktív igéket.** „Javaslom...” a „Számomra úgy tűnik, hogy esetleg...” helyett.
- **Kerüld a mozaikszavakat** – Ha rövidítéseket alkalmazol, az első használatkor mindig írd be a teljes kifejezést, majd a mozaikszót zárójelben – pl. Egészségügyi Világszervezet (WHO). Győződj meg arról, hogy a címzett megérti az olyan gyakori rövidítéseket, mint a MÁV, BKV, NAV.
- **Nyelvtan és mondat szerkezet** – helyesnek és egyértelműnek kell lennie, különben az olvasó félreértelmezheti az üzenetet. Használj rövid és egyszerű mondatokat, mondatonként egy gondolattal.
- **Elrendezés** – a betű típusa, a betűméret, a sortávolság és az igazítás befolyásolja az oldal vagy dia megjelenését és olvashatóságát. Használj 12–14-es betűméretet e-mailekhez és legalább 24-est prezentációkhoz. A felsorolásjelek használata segíthet egy összetettebb ötlet összefoglalásában, ami megkönnyíti az olvasó számára a megértést. Használj alcímeket és listákat az információk darabokba rendezéséhez.

Derítsd ki, mennyire jól használják a résztvevők az írásos kommunikációt, kérdezd meg őket, hogy használják-e és ha igen, mikor, hol és kivel.

Ötletgyűjtés arról, hogy a társtrénerek és a társtámogatók hogyan használhatnák az írásbeli kommunikációt.

Néhány lehetséges alkalmazás:

- e-mail a feladat elvégzésére vonatkozó utasításokkal
- e-mail lépésről lépésre
- menetrendek és programok, napi tervek készítése
- tájékoztatás a tervezett találkozók változásairól
- kommunikáció a közösségi médiában a munkatársakkal

Fontos, hogy segítsünk a tréning résztvevőinek különbséget tenni a formális és a közvetlen online kommunikáció között. Természetesen előfordulhat, hogy egy kolléga üzenetet küld a közösségi médián keresztül, például, hogy megszervezzon egy összejevetelt, vagy informáljon egy eseményről. Ez nem jelenti azt, hogy el kell kezdeniük olyan matricákat, GIF-eket vagy videókat küldeni, amelyek nem kapcsolódnak a munkához. A munkakapcsolatok professzionális fenntartásával megóvjuk magánéletünket, és elkerüljük, hogy valami nem megfelelőt küldjünk. Minden esetben létfontosságú, hogy a résztvevők tisztában legyenek az adatvédelmi törvényekkel.

6.2 Telefonos kommunikáció

A telefonos kommunikációra ugyanazok a szabályok vonatkoznak, mint a személyes kommunikációra. Ügyelni kell a választott szavakra és a hanghasználat módjára (paralingvisztikus hangelemek). Ne feledd, hogy az, akivel beszélsz, nem lát téged, így nem hagyatkozhat a testbeszédre. Lassan és világosan beszélj, és ha valami fontosról van szó, ismételd meg a kulcsszavakat/kifejezéseket. Ellenőrizd, hogy a másik megértette-e.

Gyakorlat teszi a mestert, ezért a csoportok képzése során hagyj időt a telefon használatának gyakorlására. Teremts lehetőséget különböző kontextusú és változó tartalmú szerepjátékokra (pl. kötetlen beszélgetések, formális beszélgetések, ügyfelekkel való foglalkozás).

Használd a Tevékenységi útmutatóban található **Gyakorlati telefonos készségek ellenőrzőlistáját**. (4.6.2)

6.3 Online videókommunikáció

Az elmúlt néhány évben egyre gyakoribbá vált, hogy online videóhívásokkal kommunikálunk. A COVID-19 világjárvány idején sok esetben ez vált a kommunikáció fő csatornájává. A trénereknek így kell kommunikálniuk a gyakornokokkal, ha vészhelyzet van, vagy, ha nem kerülhet sor személyes találkozóra.

A személyes kommunikációhoz és a telefonos beszélgetéshez hasonlóan az online videóhívásokban való részvételnek is vannak szabályai és bizonyos elvárásai. A résztvevőknek tisztában kell lenniük ezekkel, és az oktatóknak olyan jellemzőkkel kell foglalkozniuk, mint például:

- megjelenés és személyes higiénia
- szobabeállítás, háttérzaj és zavaró tényezők
- a szükséges anyagok előkészítése
- időben történő csatlakozás
- mikrofon, kamera, és olyan funkciók használata, mint kézzelvezetés, chat, stb.
- beszélgetési készség az értekezletek során

A tréningedbe iktass be online platformokat használó szerepjátékokat, hogy képet kapj arról, hogyan kezelik a résztvevők ezeket a helyzeteket. A szerepjátékokban hagyj időt az online videóhívások gyakorlására, teremts lehetőséget a személyes beszélgetésekre, csoportos találkozókra, formális beszélgetésekre.

Használd a Tevékenységi útmutatóban található **Gyakorlati online híváskészségek ellenőrzőlistáját**. (4.6.3)

5. modul

Önmenedzselés

Összefoglalás

Ahhoz, hogy állást vagy önkéntes pozíciót találjunk vagy megtartsunk, elengedhetetlen a társadalmi elvárásokhoz és a munkahelyi jogszabályokhoz kapcsolódó önmenedzselési készségek elsajátítása. A fogyatékossgal élő emberek támogatásához ebben a témában lényeges az autonómia és a függetlenség közötti különbség megértése. Az önmenedzselés nemcsak a gyakorlati feladatokra, hanem a társadalmi szerepekre is vonatkozik.

„Néha az emberek fogyatékoságaira való összpontosítás elhomályosítja annak felismerését, hogy a társadalmuk és a közösségük is nagyon leértékeli őket. A leértékelés olyan társadalmi következményekkel jár az emberek helyzetére nézve, amelyek súlyosabbak és áthatóbbak lehetnek, mint azok a fogyatékoságok, amelyeknek nagy figyelmet szentelünk.”¹

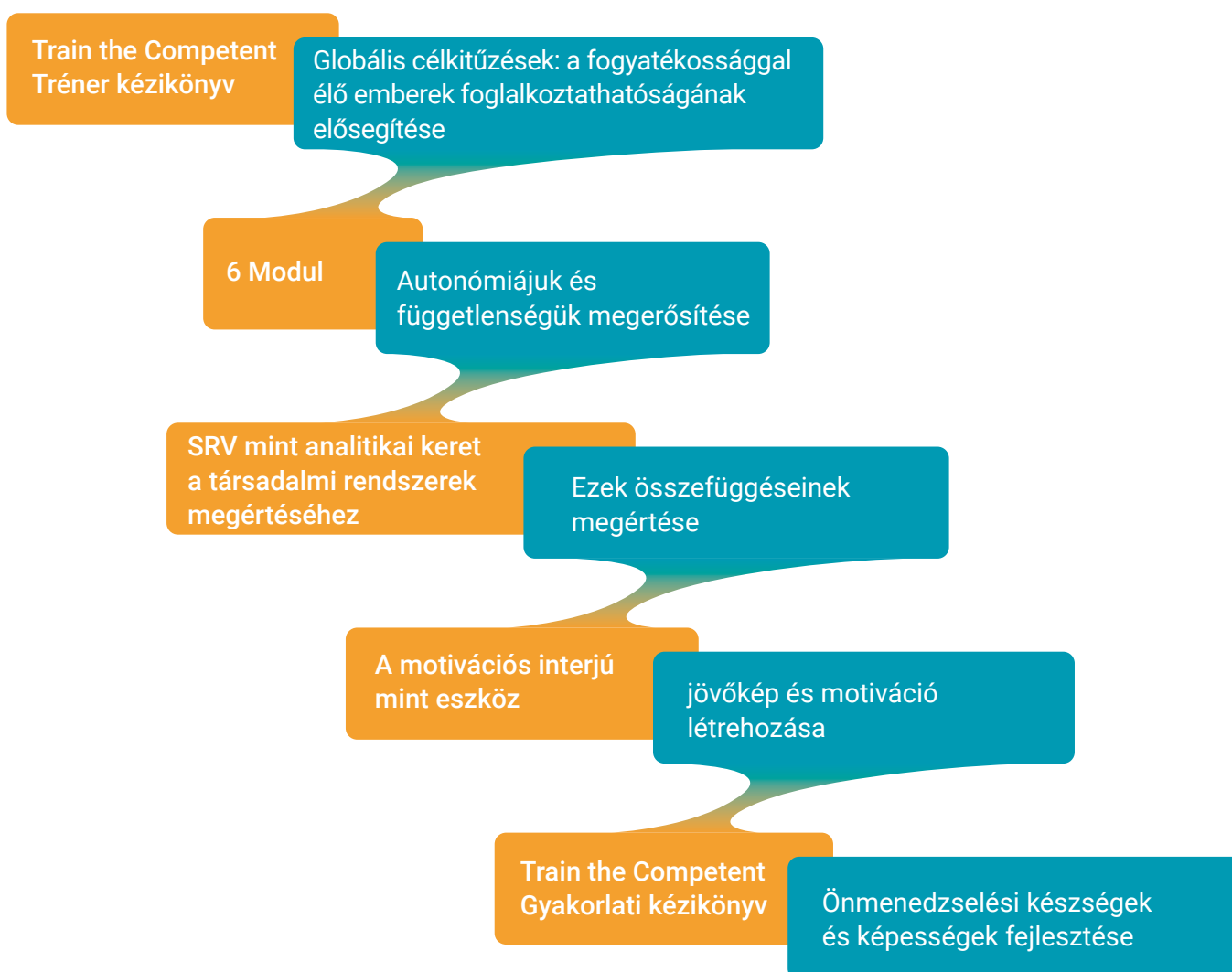
Célok

Ennek a modulnak az a célja, hogy segítsen átgondolnunk, milyen konkrét módokon erősíthető a fogyatékossgal élő emberek autonómiája és függetlensége. Ehhez értenünk kell a társadalmi szerep valorizációjának fogalmát és tisztában kell lennünk az alulértékelés kockázatával. A modul segít megfejtetni, miként kezeljük a fogyatékkal élők önmenedzselésének témáját, hogy elkerüljük nézeteink, felfogásunk ráerőltetését másokra. A képzés végére egyértelmű lesz, hogyan segíthetünk az önmenedzselés terén a fogyatékossgal élőknek, hogy meghatározzák szükségleteiket és megtalálják motivációjukat céljaik eléréséhez.

¹ John Armstrong (2006). A társadalmi szerep valorizáció alkalmazása az értelmi fogyatékossgal élő emberek támogatásában – Áttekintés URL: <https://socialrolevalorization.com/wp-content/uploads/2019/04/Armstrong2006-SRVandIntellectualDisability.pdf>

Struktúra

1. Függetlenség vs autonómia
 - 1.1 A függetlenség és az autonómia közötti különbségek
 - 1.2 Tréneri felelősség
2. Bevezetés a társadalmi szerepértékelés (Social Role Valorization, SRV) fogalmába, hogy megértsük a társadalmi interakciók összefüggéseit (elvárások, lehetőségek és eszközök)
 - 2.1 A társadalmi szerepértékelés fogalma
 - 2.2 A leértékelés veszélye
3. Világos vízió a „jó életről”
 - 3.1 A jövőkép kialakításának szükségessége
 - 3.2 A „motivációs interjú” alapjai, mint a motiváció generálás eszköze
4. Hogyan használjuk a Train the Competent Gyakorlati kézikönyv 5. modul Önmenedzselés – Autonómiaértékelés kérdőívét a képzés felépítéséhez a tréning résztvevőivel



1. Függetlenség vs autonómia

Célok

- A két fogalom közötti különbség megértése
- Légy tisztában a saját előítéleteiddel és a gyakornokok előítéleteivel

Tartalom

- 1.1 A függetlenség és az autonómia közötti különbségek
- 1.2 Tréneri felelősség

Irányadó kérdések

- Mi a fő különbség a függetlenség és az autonómia között?
- Élhet-e valaki önálló (független) életet fogyatékossgal vagy tartós egészségkárosodással?
- Lehet-e autonóm, akinek fogyatékossga vagy tartós egészségkárosodása van?

Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 5.1.1 Charlie választása

Források

- Videó: „Az ageizmus körülöttünk van – hallgasd meg, hogyan érinti az időseket világszerte.” HelpAge hálózat <https://www.youtube.com/watch?v=sv41CdxlmiU>
- Cikk: Christman, John, “Autonomy in Moral and Political Philosophy”, The Stanford Encyclopedia of Philosophy (Fall 2020 Edition), Edward N. Zalta (ad.), <https://plato.stanford.edu/archives/fall2020/entries/autonomy-moral/>

Időtartam

Minimum 1 óra

1.1 A függetlenség és az autonómia közötti különbségek

Az önmenedzselés fogalmának megértéséhez és annak meghatározásához, hogy miként segítheted a fogyatékossgal élő embereket készségeik fejlesztésében, először át kell gondolnod a függetlenség és az autonómia meghatározását.

Ehhez hozz létre 3 vagy 4 fős kis csoportokat, és kérdezd meg őket:

- Hogyan definiálnád a függetlenséget? Lehet-e önálló életet élni fogyatékossgal vagy tartós egészségkárosodással?
- Hogyan definiálnád az autonómiát? Lehet-e teljesen autonóm az, aki fogyatékossgal vagy tartós egészségkárosodással él?
- Hogyan azonosítanád a kettő közötti különbséget?

A gondolkodás irányításához ezt a rövid gyakorlatot is adhatod nekik, amelyben össze kell kapcsolniuk a helyes állításokat:²

1. „Piszkos vagy, megmoslak”	a. Autonóm és független
2. „Piszkos vagyok, kérlek, moss meg!”	b. Autonóm és nem független
3. „Piszkos vagyok, megyek zuhanyozni”	c. Nem autonóm és független
4. „Piszkos vagy, menj zuhanyozni”	d. Nem autonóm és nem független

A Collins English Dictionary³ szerint a függetlenség definíciója a következő:

Függetlenség

Valakinek a függetlensége az a tény, hogy nem támaszkodik más emberekre.

A függetlenség állapota vagy minősége azt jelenti, hogy valaki képes egyedül, önállóan cselekedni.

² Válaszok: 1D, 2B, 3A, 4C

³ Collins angol szótár. Szerzői jog © HarperCollins Kiadók

Ahogy öregsünk, elveszíthetjük a függetlenség képességét és szükségünk lehet másokra, hogy bizonyos dolgokat megtegyenek helyettünk. Nézd meg a HelpAge hálózat által készített 2 perces videót „Az ageizmus általános – hallgasd meg, hogyan érinti az idősebb embereket szerte a világon.”⁴

Nézzük, az autonómia milyen meghatározását javasolja a *Stanford Encyclopedia of Philosophy* (Christman, 2020)⁵:

Autonómia

„Autonómnak lenni annyit tesz, hogy az embert olyan megfontolások, vágyak, feltételek és jellemzők irányítják, amelyeket nem egyszerűen kívülről kényszerítenek rá, hanem részét képezik annak, ami valamilyen módon hiteles énjének tekinthető.”

Ebben az értelemben az autonómiát értéknek, a szabad akarat kifejezésének tekintjük, minthogy a függetlenség gyakorlati képesség autonómiánk gyakorlására.

Joel Feinberg egy határt szabott, amikor azt írta, hogy egy személy autonómiájának tiszteletben tartása azt jelenti, hogy „tiszteletben tartjuk önkéntes és nem kikényszerített választását, mint az egyetlen tényezőt, amely jogossá teszi cselekedeteit, kivéve, ha mások érdekeit meg kell védeni” (Feinberg 1986)⁶.

Gyakorlat 5.1.1

Az autonómia kiterjesztéséhez végezd el a „Charlie választása” gyakorlatot.

1.2 Tréneri felelősség

Annak érdekében, hogy a résztvevők gyakorolhassák autonómiájukat, trénerként mindig ügyelj a következőkre:

- Gondosan válaszsd meg s szavaidat, mivel példaképként tekinthetnek rád, vagy befolyásolhatod őket
- Határozd meg saját értékeidet és előítéleteidet, hogy ekerüld azt, hogy másokra kényszerítsd azokat

⁴ Nézd meg ezt a videót, a címe: „Az ageizmus általános - hallgasd meg, hogyan érinti az időseket szerte a világon.” HelpAge hálózat <https://www.youtube.com/watch?v=sv41CdxlmiU>

⁵ Christman, John, “Autonomy in Moral and Political Philosophy”, The Stanford Encyclopedia of Philosophy (Fall 2020 Edition), Edward N. Zalta (ed.), <https://plato.stanford.edu/archives/fall2020/entries/autonomy-moral/>

⁶ Feinberg, Joel. 1986. A büntetőjog erkölcsi határai: Önbántalmazódás. Oxford: Oxfordi Egyetem Sajtó

- Tartsd tiszteletben a gyakornokok döntéseit, még akkor is, ha nem maximalizálják jólétüket, mindaddig, amíg megértik az általuk hozott döntéseket (pl. továbbra is dohányoznak, még akkor is, ha alacsony jövedelműek, rontja egészségüket, vagy ott akarják hagyni a munkájukat anélkül, hogy újabb lehetőségük lenne a láthatáron)
- Segíts nekik döntésük pozitív és esetleges negatív hatásainak azonosításában azáltal, hogy megkérdőjelezed azokat. Leírhatják döntésük okait, hogy később átgondolják azokat. Ez segít őket abban, hogy tanuljanak a múltbeli tapasztalatokból, jobb döntéseket hozzanak a jövőben
- Használj pozitív mondatokat
- Adj nekik teret és időt a gondolkodásra és a válaszadásra

Ezek az ajánlások kiegészítik a 4. modulban (Kommunikáció) tanultakat, ahol arra fókuszáltunk, hogyan kommunikáljunk a gyakornokokkal.

2. Bevezetés a társadalmi szerep valorizációjának fogalmába

Célok

- A társadalmi interakciók összefüggéseinek megértése (elvárások, lehetőségek és eszközök)
- A mindannyiunk által játszott „szerepek” és azok életünkre gyakorolt lehetséges hatásainak, és főképpen az alulértékeltség kockázatának tudatosítása
- Annak megértése, hogyan alkalmazható ez a koncepció a kompetencia fejlesztés megközelítéseként

Tartalom

- 2.1 A társadalmi szerep valorizációjának fogalma (Social Role Valorization, SVR)
- 2.2 A leértékelés kockázata

Irányadó kérdések

- Állítanád azt, hogy szabadon élheted az életed, ahogy akarsz?
- Érted, hogy az emberek miért hoznak néha számukra rossz döntéseket?
- Részt veszel egy sebezhető vagy marginalizált ember életében?
- Ismered a társadalmi leértékelés dinamikájának koncepcióját?

Források

- Videó: Miért tanuljunk a társadalmi szerep valorizációjáról (SRV)? (2perc 10mp) Imagine More, <https://www.youtube.com/watch?v=ffsKjExTZGo>
- Thomas, S., és Wolfensberger, W. (1999). A társadalmi szerep valorizáció áttekintése (idézve: Ottawai Egyetem Press, 1999 <https://books.openedition.org/uop/2480#ftn1>)
- Osburn, J. (2006). A társadalmi szerep valorizációs elméletének áttekintése. SRV Journal, 1 (1), 4-13.
- Az SRV alkalmazása az értelmi fogyatékosokkal élő emberek támogatására – Áttekintés – John Armstrong <https://socialrolevalorization.com>
- Wolfensberger, Thomas, Caruso. Az SRV megvalósításában az egyetemes „jó élet dolgai” várhatóan hozzáférhetőbbé válnak a leértékelt emberek számára. (1996)

Időtartam

1 óra

2.1 A társadalmi szerep valorizációjának fogalma

A foglalkoztathatóságról szóló képzésben felmerülhet a kérdés, hogy miért tanulj a társadalmi szerep valorizációjáról.

Brainstorming gyakorlat: Tegyéél fel magadnak két kérdést:

1. Részt veszel egy sebezhető vagy marginalizált ember életében?

A sebezhetőség, marginalizálódás oka lehet fogyatékoság, hosszú távú egészségkárosodás, idős kor vagy szociális nehézségek, például hajléktalanság vagy az, hogy valaki menekült. Ez néhány jellemző, amely sztereotípiákhoz vagy kizárásokhoz vezet, amelyek miatt sokkal nehezebben jutnak jó oktatáshoz, egészségügyi ellátáshoz, lakhatáshoz vagy munkához.

2. Tisztában vagy a marginalizálódáshoz vezető folyamattal? Azzal, hogy miként működik a társadalmunk, és hogyan vesznek részt az egyének ebben a folyamatban?

A társadalmunkban tapasztalható társadalmi leértékelődés dinamikája jelentős hatással van az egyén életútjára és döntéseire.

A társadalmi szerep valorizációja (Social Role Valorization, SRV) tapasztalaton alapuló elmélet, amely annak megértésében segít, miért értékelik le az embereket.

Megérted majd, hogy egy fogyatékosággal élő ember leértékelődött státuszának megváltoztatásához legjobb mód, ha támogatod őt, hogy:

- Értékes társadalmi szerepek révén részt vegyen a közösség életében
- Ügyeljen a róla és a körülötte lévőkről alkotott képre
- Fejlessze készségeit és kompetenciáit

Az SRV (társadalmi szerep valorizációja) -elmélet definíciója a következő:

„Az empirikus tudás felhasználása egy ügyfél (azaz személy, csoport vagy osztály) jelenlegi vagy potenciális társadalmi szerepeinek kialakítására – elsősorban az ügyfél kompetenciáinak és imázsának javításával –, hogy ezeket a külső szemlélők a lehető legnagyobb mértékben pozitívan értékeljék.”

(Wolfensberger & Thomas, 2005).

Más szóval, az emberek nagyobb valószínűséggel tapasztalják meg a „jó dolgokat az életben”, ha társadalmuk erőforrásain és normáin belül szociálisan értékelt szerepet töltenek be. E meghatározás alapján ahhoz, hogy tudatosítsuk és a képzésben résztvevők számára hasznosíthassuk ezt az elméletet, két fogalmat kell megértenünk: a társadalmi szerepeket és a „jó dolgokat az életben”.

Vegyük például azt, hogy mindannyiunknak vannak elfogultságai és előítéletei. **Az elfogultságaink a feltételezéseink összességét jelentik az emberek rasszával, nemével, vallásával, szexuális irányultságával, megjelenésével és egyéb tulajdonságaival kapcsolatban.**

Mindannyian elhamarkodott következtetéseket vonunk le anélkül, hogy ennek tudatában lennénk. Ettől nem leszünk rossz emberek, de késznek kell lennünk arra, hogy elismerjük ezeket és dolgozunk az elképzeléseinken, hogy támogassunk másokat anélkül, hogy a nézeteinket, vagy korlátainkat rájuk kényszerítenénk.

A társadalmi szerep társadalmilag meghatározott viselkedések, kiváltságok és felelősségek kombinációja.

A társadalmi rendszeren belül egy bizonyos pozíciót betöltő személy jellemzői vagy elvárásai. Meghatározza, hogy mit kell, „kellene” vagy „nem” tennie, de azt is, hogy mit „lehet” és mi „megengedett”. A szerep minden eleme úgy határozható meg, mint az észlelők és a szerepben lévő személy elvárásainak szempontjai. Azok az emberek, akik megsértik a szerep elvárásait, nem alkalmasak arra, hogy mások megerősítsék őket ebben a szerepben.

Amikor egy személyről úgy gondoljuk, hogy megfelel egy adott szerephez kapcsolódó elvárásoknak, azt mondjuk, hogy a személy ezt a szerepet teljesíti, játssza vagy tölti be.

A szerepek a társadalmi értékeléssel szembeülve a rendkívül értékestől a rendkívül leértékeltig terjednek.

Egyes szerepek szűkek, és csak nagyon meghatározott időpontokban és helyeken jelennek meg, míg mások nagyon tágak, talán irányítják – vagy legalábbis befolyásolják – az ember életének nagy részét.

Szerepek jellemzői...

Tág vagy szűk szempont szerint határozhatja meg az embert

Lehet állandó vagy ideiglenes

Nem explicit

Az **„élet jó dolgai”** úgy kerülhetnek előtérbe, hogy egy társadalmi csoportból vagy társadalomból rengetegen egyetértenek abban vagy közeledik az elképzelésük arról, hogy mire vágnak. Világszerte és különböző korszakokban globálisan egyetértettünk abban, hogy az életben a jó dolgok a következők:

Méltóság, tisztelet, elfogadás, összetartozás érzése, képzettség, képességek fejlesztése, megszólalás a közösségben és társadalomban, részvételi lehetőségek, megfelelő anyagi életszínvonal, legalább tisztességes lakóhely, munka- és önfenntartási lehetőségek.

A társadalmi szerepek valorizációja azon a megértésén alapul, hogy mindenkinek, élete mindegyik szakaszában, egy vagy több szerepet jelöl ki annak a társadalmi rendszernek a többi tagja, amelyben él. Ezek a szerepek befolyásolják és meghatározzák az összes viselkedést, cselekvést és lehetőséget.

Így életünk során több fontos szerepet töltünk be: gyerek, diák, dolgozó, házastárs, szülő, nagyszülő, klubtag, egyesület tagja, egy-egy szakma gyakorlója stb., amelyek jelentősen meghatároznak bennünket, és amelyeket viszonylag hosszú időn keresztül töltünk be.

Kisebb és átmenetibb szerepeink is vannak: beteg orvosnál, turista, vásárló, vonat- vagy repülőutas, amelyekben elvárják tőlünk, hogy bizonyos módon cselekedjünk.

Brainstorming gyakorlat: Gondolkodj el a következő kérdéseken:

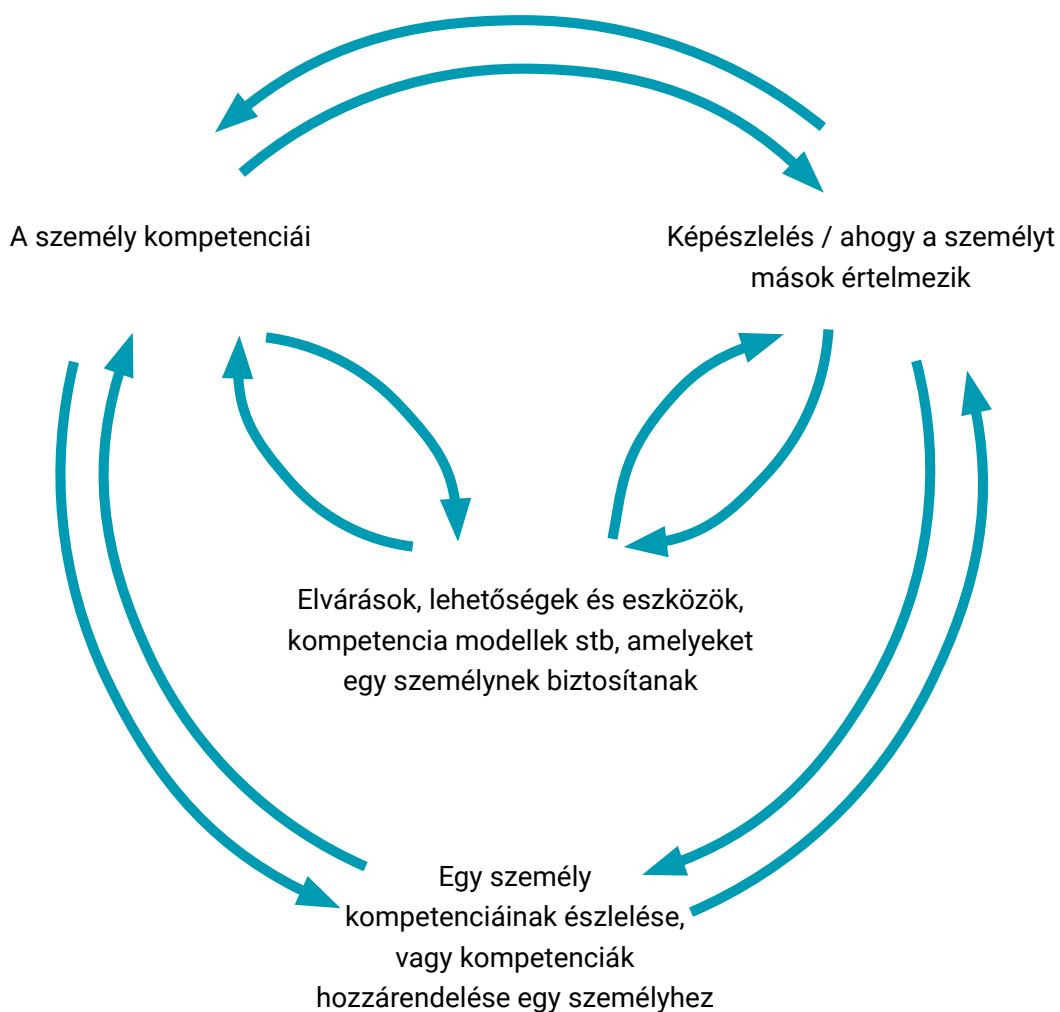
- Melyek a megbecsült szerepek társadalmunkban?
- Több vagy kevesebb bizalmat szavaznál egy tetovált orvosnak? Egy férfi dajkának? Egy 20 éves menedzsernek? Egy fogyatékossgal élő tanárnak? Stb. Miért? Tudod azonosítani az objektív okokat és a gyakori előítéleteket?

Minél több szerepe van egy embernek, és minél értékesebbek ezek a szerepek, annál nagyobb esélye van megtapasztalnia az „élet jó dolgait”.

Otthon és közösség	A ház körül: bérlő, háztulajdonos, házigazda, szakács, takarító, ügyes ember, kertész, lakberendező, gyűjtő, hobbista A közösségben: jó szomszéd, polgárőr tag, törzsvásárló, vásárló, közösségi tevékenységek résztvevője
Család és barátok	feleség, férj, fiú, lány, testvér, nővér, unoka, nagybácsi, nagynéni, unokatestvér, barátnő, barát, vőlegény, menyasszony, más jelentős tag, lelkitárs, rokonlélek, bizalmas, haver
Munka – általában munkakör szerint nevezik el	recepciós, pénztáros, pék, nővér, munkatárs, szakszervezeti tag, tulajdonos, tanonc, gyakornok, oktató, felügyelő, munkáltató
Tanulás / oktatás	diák, tanár, oktató, instruktör, tréner, mentor, vezető, vakbuzgó, önálló, tudós
Sport / fitness	sportoló, játékos, versenyző, bajnok, labdarúgó, csatár, golfozó, szurkoló, pompomlány, játékvezető, gólszerző
Kreativitás	előadó, színész, kórustag, zenész, énekes, zeneszerző, táncos, szövő, foltvarró, költő, író, olvasó, előfizető, könyvklub tagja

Az társadalmi szerepek valorizációja a társadalmi szerepek 4 dimenzióját azonosítja, amelyek a következőképpen foglalhatók össze:

- Egy személy „objektív” kompetenciái
- Egy személyről mások által alkotott kép észlelése vagy értelmezése, ami lehet valós, vagy előítéleteken és elfogultságon alapuló
- Egy személy kompetenciáinak észlelése vagy olyan kompetenciák hozzárendelése egy személyhez, amelyek valósak is lehetnek, vagy előítéleteken és elfogultságon alapulók
- Az egyénnek biztosított elvárások, lehetőségek és eszközök, kompetencia modellek stb. = a 3 másik dimenzió közvetlen vagy közvetett hatása az ember életére és észlelésére



1. ábra: Áttekintés a társadalmi szerepértékelés (Social Role Valorization 4 dimenziójáról)⁷⁻⁸

⁷ Thomas, Susan, et Wolf Wolfensberger. "5. An overview of Social Role Valorization". Flynn, Robert J, et Raymond Lemay. A Quarter-Century of Normalization and Social Role Valorization: Evolution and Impact. Ottawa: Les Presses de l'Université d'Ottawa | University of Ottawa Press, 1999. (pp. 125-159) Web. <http://books.openedition.org/uop/2480>

⁸ T A kép szöveges átírása: Az elmélet négy dimenziója közötti kölcsönös függőséget jelző kördiagram

2.2 A leértékelés kockázata

„Leértékelésnek nevezik a mások általi egy másik személy vagy embercsoport relatív értékével kapcsolatos negatív ítéleteket.”⁹

Megkülönböztetésnek kitett emberek:

- Fogyatékossgal, mentális betegséggel élő emberek (beleértve a tanulási nehézségeket és a tanulási zavarokat)
- Mozgássérültek (beleértve azokat is, akiket mozgási, testkontroll- és testi épségbeli nehézségekkel küzdőként jelöltek meg)
- Mozgássérült emberek, akiknek fizikai megjelenési eltérései vannak (beleértve azokat is, akiknek az arcuk eltorzult, szokatlan megjelenésűek, túlsúlyosak vagy a normálisnak tartott testsúly alattiak)
- Más etnikai vagy rassz csoporthoz tartozónak vélt emberek
- Különböző nemű vagy szexualitású emberek
- Bűnözőnek bélyegzett emberek (akár jogilag, akár erkölcsileg azok vagy sem)
- Olyan emberek, akik bármilyen okból nem fogadják el a társadalmi normákat
- Kábítószer-használók (beleértve az alkohollal, nikotinnal élőket, valamint azokat, akik a társadalomban általában drognak nevezett vegyi anyagokat használnak)
- Azok az emberek, akik az adott társadalom elvárásai szerint kontrollhiányt mutatnak

Amikor fogyatékossgal élő emberekkel dolgozunk, fontos tudnunk azt, hogy milyen feltételezhető módon ítélik meg őket negatívan, vagy milyen módon lesznek kiszolgáltatottak. Ugyanakkor fontos beazonosítanunk, hogy egy kulturális csoportban a már meglévő elképzelések milyen további kockázatot jelenthetnek a negatív megítélésre.

Armstrong az értelmi fogyatékossgal élők speciális helyzetét így részletezte:

„Néhány negatív elvárás az, hogy az emberek lassúak lesznek, nem mutatnak megfelelő érzelmeket, ügyetlen mozgásúak és gyerekes érdeklődésűek, nehezen koncentrálnak, hajlamosak a hiszékenységre, valamint bámulnak és tátognak, furcsán és rosszul öltözködnek, és kevés vagy homályos beszéddel kommunikálnak.

Az értelmi fogyatékossgal élők feltételezett szerepei közé tartozhat: örök gyerek, falu bolondja, szexuális bűnelkövető, gyújtogató, ügyefogyott.”¹⁰

⁹ John Armstrong (2006). The Application of Social Role Valorization in Supporting People with an Intellectual Disability – An Overview URL: <https://socialrolevalorization.com/wp-content/uploads/2019/04/Armstrong2006-SRVandIntellectualDisability.pdf>

¹⁰ John Armstrong (2006). The Application of Social Role Valorization in Supporting People with an Intellectual Disability – An Overview URL: <https://socialrolevalorization.com/wp-content/uploads/2019/04/Armstrong2006-SRVandIntellectualDisability.pdf>

A fogyatékossgal élő emberekkel kapcsolatos elképzelések és előítéletek listája segít megértenünk, milyen kockázatokkal néznek szembe. Ha ezeknek az előítéleteknek akár a legcsekélyebb módon is megfelelnek, akkor akaratlanul is megerősítik az őket körülvevő negatív sztereotípiákat. A leértékelés az értékes szerepet betöltő emberek részéről elutasításhoz, elhanyagoláshoz vagy rossz bánásmódhoz vezethet. A hamis feltételezéseken alapuló elutasítás tapasztalatai az SRV által „sebeknek” nevezett jelenségekhez vezethetnek. Ha valaki sok ilyen sebet kapott már kiskorától kezdve, a hatás pusztító és akár az életet is meghatározó lehet.

Trénerként ügyelned kell arra, hogy ne becsüld alá az emberek előtt álló társadalmi dilemmát, és ne feledd, hogy szakmai önismereted viszonylagos biztonságot ad és védelmet nyújt.

Hogyan ellensúlyozható a leértékelés kockázata?

- Először is, légy tudatában a leértékelés lehetséges kockázatának, és vállalj proaktív szerepet az emberek hátrányos helyzetének megelőzése, visszafordítása és kompenzálása érdekében.
- Ezután fejleszd az emberek kompetenciáit
- Végül javítsd társadalmi imázsukat

Az SRV megtanít bennünket annak fontosságára, hogy ne csak a kompetenciákon és készségeken dolgozzunk, hanem azon a képen is, amelyet a személy önmagáról alkot, és azon is, ahogyan mások látják őt.

Ez azt jelenti, hogy egy személyről alkotott elképzelésünk befolyásolja, milyen készségeit ismerjük fel, még akkor is, ha a készségek nem valóságosak.

Hasonlóképpen, az a „szerep”, amelyben egy személy találja magát, befolyásolja azt az elképzelést, amelyet önmagáról alkot, és ennek következtében viselkedését, készségeit és törekvéseit.

Ezért elengedhetetlen, hogy egyszerre törekedjünk a képességek fejlesztésére és az egyénről alkotott kép javítására, hogy bővítsük a számára megnyíló lehetőségeket, azokat, amelyekre „Igényt tarthat”.

Az általad támogatott, fejlesztett személy társadalmi imázsának javítását kezdheted azzal, hogy azonosítod azokat a pozitív elképzeléseket, amelyeket az emberek alkotnak róla, és amelyekre építhetsz. Példánkban Armstrong a következőképpen azonosította a neurológiai fogyatékossgal élő személyről alkotott pozitív benyomásait:

„Bízakodó, ártatlan, nyitott és spontán, úgy mondja el a dolgokat, ahogyan látja, örömet lel az az egyszerű dolgokban, szelídséget és együttérző, vigasztaló magatartást, őszinte beszédet vált ki másokból, mások erkölcsi lelkiismerete és „megtöri a jeget” az összejöveteleken.”¹¹

Egy ember értékes szerepeinek azonosításához, ahhoz, hogy leltárt készíthess az összes szerepéről és kapcsolatáról, beszélhetsz vele és az életében résztvevő emberekkel. Így építhetsz a már meglévő szerepekre vagy új pozitív szerepeket azonosíthatsz, javíthatsz a meglévő leértékelt szerepeken, vagy azon, hogy a negatív szerepek kevésbé legyenek azok. Ez a munka segít megváltoztatni helyzetüket, lehetőségeiket és reputációjukat mások szemében.

¹¹ idem

Tartomány	Szokásos leértékelt szerepek	Szokásos értékes szerepek
Kapcsolatok	<ul style="list-style-type: none"> • „öreglány” • öreg, ósdi, szenilis fazon • árva • „A család fekete báránya” • szajha, strici, dzsigoló 	<ul style="list-style-type: none"> • feleség, férj, szülő • nagyszülő • fiú, lány • testvér, nővér • unoka • nagynéni, nagybácsi, unokahúg, unokaöccs • keresztyerek • barát, bizalmas • vőlegény, menyasszony
Munka	<ul style="list-style-type: none"> • tétlen, naplopó • lusta • semmirekellő • „szivacs”, ingyenélő • „maradék” • szakszervezet-bomlasztó • besúgó 	<ul style="list-style-type: none"> • munkás • dolgozó • családfenntartó • kenyérkereső • művész • kézműves • szakszervezeti tag • szakértő • tanonc • munkáltató, cégtulajdonos • főnök • igazgatósági tag
Oktatás	<ul style="list-style-type: none"> • tökfilkó • kelekótya • az osztály leglassúbb tagja • „speciális osztály” tanulója 	<ul style="list-style-type: none"> • tanár, professzor • tudós • diák, tanuló • társoktató • kiváló tanuló
Sport	<ul style="list-style-type: none"> • mamlasz, bunkó, fajankó • alkalmatlan • vesztes • fájón vesztes • rossz sportoló 	<ul style="list-style-type: none"> • atléta • atlétika bajnok • versenyző • edző • rajongór, drukker • pompomlány

1. Táblázat A lehetséges szerepek listája ¹²

A legtöbbször „hétköznapi életre” vágyunk. Olyan életre, amelyet a társadalmunk és kulturális környezetünk által biztosított eszközökkel és lehetőségekkel felépíthetünk, és amelyet nem korlátoznak olyan dinamikák, mint a társadalmi leértékelés. A társadalmi imázs javításának egyik módja az, hogy víziót alakítunk ki arról, milyen is lehetne a „hétköznapi élet”, amely erőteljes követelményt nyújt a jobb élet megteremtéséhez.

¹² Thomas, Susan, et Wolf Wolfensberger. “5. An overview of Social Role Valorization”. Flynn, Robert J, et Raymond Lemay. A Quarter-Century of Normalization and Social Role Valorization: Evolution and Impact. Ottawa: Les Presses de l’Université d’Ottawa | University of Ottawa Press, 1999. (pp. 125-159) Web. <http://books.openedition.org/uop/2480>

3. Világos jövőkép kialakítása a jó életről

Célok

- Megérteni a jövőkép kialakításának szükségességét
- Megtanulni azokat a lépéseket, amelyekkel segíthetünk valakinek a jövőkép kialakításában

Tartalom

- 3.1 A jövőkép kialakításának szükségessége
- 3.2 A Motivációs Interjú eszköz alapjai

Irányadó kérdések

- Milyen lenne az ideális helyzet?
- Miért tartom ezt a helyzetet ideálisnak? Mik az elvárásaim?

Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 5.3.1 Álmaid állása
- Gyakorlat 5.3.2 Az 5 „miért”

Források

- Imagine More, Australia <https://imaginemore.org.au/resources/your-vision/>
- Videó (angolul): Bevezetés a motivációs interjúkészítésébe, Introduction to Motivational Interviewing – Bill MATULICH – Youtube 2013. <https://youtu.be/s3MCJZ7OGRk>
- Cikk (franciául): « Encourager le rêve ou confronter à la réalité ? Le dilemme des psychologues conseillers en orientation » (Ösztönözni az álmokat vagy szembesíteni a valósággal? A karriertanácsadók dilemmája) – Shékina ROCHAT – In “OSP – L’Orientation Scolaire et Professionnelle” – 2015 – <https://journals.openedition.org/osp/4642>
- Powerpoint prezentáció (franciául): “L’approche Motivationnelle 2- Les outils motivationnels” Professor Philippe CORTEN – Université Libe de Bruxelles- 2015. <https://slideplayer.fr/slide/8844987/>
- Cikk (angolul): “Motivational interviewing techniques – Facilitating behaviour change in the general practice setting”. In “AFP – Australian Family Physician” volume 41 – Septembre 2012. Retrived on <https://www.racgp.org.au/afp/2012/september/motivational-interviewing-techniques/>
- Cikk (angolul): “17 Motivational Interviewing Questions and Skills”- Beata SOUDERS – 2021 – <https://positivepsychology.com/motivational-interviewing/>
- Cikk (franciául) – “L’Entretien Motivationnel” – Matthieu FERRY & Collective – <https://tcc.apprendre-la-psychologie.fr/l-entretien-motivationnel.html>

Időtartam Minimum 3 óra

3.1 A jövőkép kialakításának szükségessége

A vízió irányt és nagyobb célt ad. Lehetővé teszi számodra és az általad támogatott személynek, hogy értékelje a közvetlen célokat és prioritásokat azáltal, hogy felméri, milyen mértékben járulnak azok hozzá a kívánt jövőbeli élethez.

Amint az a társadalmi szerep valorizációja modellben látható, álmainkat és reményeinket mi magunk és mások észlelései korlátozhatják, különösen a leértékelődés veszélyének kitett emberek esetében. Ami megtehető:

I. Célok kitűzése az út azonosításához

Ahhoz, hogy valakit támogathass, meg kell határoznod a kapcsolat jellegét, időtartamát és céljait. A továbblépéshez a célok kitűzése kulcsfontosságú. A jövőkép és a célok kitűzése segít neked és az általad támogatott személynek, hogy meglássátok az előttetek álló utat a kisebb és nagyobb döntések meghozatalához.

II. Vízió az akadályokon való átjutáshoz

Ha valahol az eközben nehézségeid támadnak, könnyebb lesz fenntartanod a motivációdát és további erőfeszítéseket tenned, ha világos elképzeléseid vannak a céljaidról. Segít abban is, hogy azonosítsd, mi a prioritás, a szükséges és/vagy a sürgős.

Amikor a jövőkép birtokában elérsz egy célt az minden alkalommal sikerélményt ad, táplálja a motivációd, hogy továbbra is a helyes irányba haladj.

III. Az elvárások megfogalmazása

Mi a siker? Mikor gondolod úgy, hogy erőfeszítéseid kifizetődtek? A jövőkép segít meghatároznod, mi lesz a siker a számodra. Megszabadít mások elvárásaitól, segíti, hogy arra összpontosíts, ami igazán fontos számodra. Ezáltal magabiztosabb leszel a döntéseidben. Íme néhány lépés, amely segít neked és az általad támogatott személynek a jövőkép megtalálásában.

Az irányadó kérdések a következők:

Mi lenne az ideális helyzet?

Miért gondolom, hogy ez a helyzet ideális lenne? Mik az elvárásaim?

- Határozd meg, mi a fontos számodra: miben hiszel, miben szeretnél változást vagy változatlaniságot?
- Légy kreatív: gondolkodj újszerűen, hogy olyan teljesítményeket találj, amelyek igazán izgatnak
- Írd le: használj képeket vagy szavakat a jövőkép megfogalmazásához
- Vázold fel a főbb lépéseket: határozd meg a főbb mérföldköveket

Gyakorlat 5.3.1

Elvégezheted az Álommunka gyakorlatot

3.2 A Motivációs Interjú eszköz alapjai

Miért olyan nehéz a változás a legtöbb ember számára? Fiatalkorunktól kezdve megismerkedünk a változással, egyesek gyakrabban, mint mások, és valahol az út során kialakítjuk a saját felfogásunkat a témáról. A változás gondolata gyakran kapcsolódik a kockázat vagy a félelem észleléséhez. A „változással szembeni ellenállás”-ról beszélünk.

Még ha hajlamosak is vagyunk egyetlen eseménynek tekinteni, a viselkedésbeli változás fokozatosan megy végbe az idő múlásával, és minden bizonnyal akadályokkal, zavaró tényezőkkel és demotivációs időszakokkal találkozol majd. Bonyolult helyzetekben többnyire **ambivalenciával** kell szembesülnöd, mivel a gyakornoknak egyaránt lehetnek pozitív és negatív reakciói a változás gondolatával kapcsolatban. Főleg, ha – ahogy azt az SRV elméletében láttuk – sok „sebet” kapott.

„Az ambivalencia az az állapot, amikor egyszerre két ellentétes érzés van jelen, vagy bizonytalan vagy abban, hogy mit érzel.”¹³

A gyakornokot segítened kell abban, hogy leküzdje ezt az állapotot, hogy megtalálja saját motivációját. Mindenkinél egyedi az, hogy mi motiválja. A pszichológusok kifejlesztettek egy „Motivációs interjú” nevű eszközt, amely függőségben szenvedőknek segít céljuk, a józanság elérésében. Ez az eszköz nagyon hatékony, ha terápiás környezetben használják. Egy bevezetőt ajánlunk ehhez, amelyben elmagyarázzuk a felépítését, és azt, hogyan használható a támogatandó gyakornokokkal. Analitikai keretként lehetővé teszi néhány elmerereprezentáció dekonstruálását és azáltal segít az ambivalencia feloldásában, hogy az ember saját motivációját egyértelműbbé teszi.

A motivációs interjú (M.I.) hatékony módja annak, hogy az emberekkel a változásról beszéljünk. Sokféle témában használható: tanulási szokások, fogorvosi gyakorlatok, fogyókúra, edzés, biztonsági erők képzése, állastanácsadás...:

Mikor kell használni az M.I.-t?

Amikor egy személy olyan döntéssel néz szembe, amely valamilyen változást igényel:

- Karrier
- Függőségek vagy problémás szokások
- Lakhatás
- Házasság
- Gyerekek...

¹³ Definition by the Cambridge Dictionary <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/ambivalence>

Az M.I. motiváló ereje

Bevezetőként megnézheted Dr. Bill Matulich videóját: [Spirit of Motivational Interviewing](#) (Csak ne feledd, hogy nem terápiás környezetben használjuk, ezért „klinikus” helyett „trénerről” vagy „oktatóról” beszélünk.)

4 cselekvési elv: P.A.C.E. (P =Partnership, A =Acceptance, C=Compassion, E=Evocation)

- Partnerség: dolgozz együtt, és kerüld a szakértői szerepkört
- Elfogadás: tartsd tiszteletben a személy autonómiáját, potenciálját, erejét és perspektíváját
- Együttérzés: tartsd szem előtt a személy érdekeit
- Felidézés: a legjobb ötletek a személytől származnak

AZ M. I. alapkészségei:

Nyitott kérdések 5 „miért” technika	Visszatükrözés Próbáld megérteni, mit gondol és érez az illető, majd mondd vissza neki. Figyelmed jeleként ismételt el a beszélő egy-egy szavát.
Megerősítések Díjak, Kísérletek, Eredmények, Teljesítmények	Összegzés A hosszú visszatükrözés több, mint az illető nyilatkozata. Időről-időre gyűjts információt, hogy ugyanazt elérd, mint a visszatükrözésnél.

Gyakorlat 5.3.2

Az 5 „miért” technika gyakorlásához oszd a tanulókat párba vagy 3 fős csoportba.

- Egyikük készíti az interjút
- A másik lesz az interjúalany
- Hármass csoportnál a harmadik lesz a megfigyelő.

Az interjúalany azonosít egy személyes célt, a kérdező segíti a cél dekonstruálásában és a gondolat elmélyítésében azzal, hogy ötször felteszi a „miért” kérdést anélkül, hogy megpróbálna válaszolni vagy újrafogalmazni.

A végén megbeszélik a gyakorlat eredményeit. A megerősítés az egyik alapvető motivációs interjúkészség. El kell ismerni azokat a pozitívumokat és erősségeket, amelyeket a gyakornokok maguktól nem látnak, mindaddig míg maguk is észreveszik azokat. Ez támogatja az elköteleződést, ösztönzi őket a dinamika megőrzésére és építi az önbizalmukat. A megerősítés kialakításához vedd észre az erősségeiket és tükrözd vissza nekik. Ügyelj arra, hogy csak tükörként viselkedj, anélkül, hogy véleményt vagy ítéletet mondanál, különben befolyásolhatod őket.

Észreveszed majd, ha a gyakornok világos víziót alakított ki, a beszéde a következőképpen strukturálódik:

- 1) Szabad akarat kifejezése: pl. „akarom”, „szeretném”, „tudom”, „szándékozom”
- 2) Részletek azonosítása pl. „Mert”, „Az okok a következők”
- 3) Terv meghatározása, pl. „Tanulni akarok”, „Szeretném csinálni”, „Szükségem van”

Végül a célnak és az útnak világosnak kell lennie, és igazodnia kell a személy képességeihez és erőforrásaihoz.

4. Hogyan használjuk a Train the Competent Autonómiaértékelő kérdőívet

Célok

- Az autonómiaértékelés céljának megértése
- Saját tréning felépítése

Tartalom

4.1 Hogyan használjuk a kérdőívet?

Irányadó kérdések

- Mi lenne az ideális helyzet?
- Miért gondolod ezt a helyzetet ideálisnak? Mik az elvárásaid?

Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 5.4.1 Autonómiaértékelés szerepjáték

Időtartam

Minimum 3 óra

Az autonómiaértékelő kérdőív olyan eszköz, amely abban segít, hogy a tréningedet a képzésben résztvevők igényei alapján építsd fel.

4.1 Hogyan használjuk a kérdőívet?

1. Kérd meg gyakornokokat, hogy töltsék ki a kérdőívet, és adják vissza neked legalább két héttel a találkozás előtt. Kitölthetik egyedül vagy valakivel, aki jól ismeri őket.
 - a. Minden kérdésnél ellenőrizniük kell az elsajátított készségeket (0 vagy 1), valamint azt, hogy milyen fontosságot (0 vagy 1) tulajdonítottak az adott készség elsajátításának.
 - b. Kipipálhatják a „Nem érint” opciót is, például ha írástudatlanok, és a kérdés olvasási készséghez kapcsolódik.
 - c. A legjobb, ha a válaszaikat saját nézőpontjuk alapján kipipálják, majd pedagógus szemszögéből értékelik. Ha a kettő különbözik, használhatják a megjegyzések részt.
2. A válaszaik alapján azokra a modulokra fókuszálj, amelyekben nincs jártasságuk, de fontosnak tartanak.
3. A készségekről, amelyekben nem jártások, de nem találják őket fontosnak, beszélgetned kell velük, hogy megértsék, mivel jár, ha ezekből nem fejlesztik őket.

A tréninged résztvevőivel folytatott képzés során dönthetsz úgy, hogy az itt tanult tartalmat használod, például az autonómiáról és a függetlenségről, de ez nem feltétlenül szükséges. Csak akkor tedd ezt, ha segít nekik abban, hogy megértsék döntéseik összefüggéseit.

Egyszerűen felhasználhatod a Train the Competent Gyakorlati kézikönyv tevékenységeit is, hogy olyan speciális készségekre oktasd őket, amelyek hasznosnak bizonyulnak, amikor munkát vagy önkéntes tevékenységet keresnek.

Gyakorlat 5.4.1

A gyakorláshoz játszhattok egy szerepjátékot a csoporttal:

- Minden résztvevőhöz rendelj egy fogyatékoságot, és kérd meg őket, hogy töltsék ki a kérdőívet
- Add meg az összes választ az összes résztvevőnek a képzés elemzéséhez és felépítéséhez

Hasonlítsd össze és beszélj meg a meghozott döntéseket

Játszhattok egy szerepjátékot, amelyben egy tréner és egy olyan gyakornok vesz részt, aki sok olyan készséget jelölt be, amelyikben nem jártas, és amelyik „nem fontos”.

6. modul

Trénerreé válás

Összefoglalás

Ez a modul az 1-5 modulban tanultakat rendszerezi és kiegészül azzal a tudással, hogyan kell előkészíteni, megszervezni, levezetni egy tréninget. Sok olyan képesség létezik, amelyik azonos a tréner, társtréner és társtámogató számára. Ez a modul lehetőséget biztosít arra, hogy megtanuld, elsajátítsd és saját magadon kipróbáld a gyakorlatokat, amelyeket majd a képzés során felhasználasz.

Célok

A kézikönyvnek az a célja, hogy elegendő útmutatást adjon a társtrénernek és a társtámogatók képzéséhez az álláskereső és állásmegtartási folyamatokban.

Ahhoz, hogy a társtréner és társtámogatók oktatójává válhass, fontos, hogy rendelkezsz szakmai támogatással kapcsolatos ismeretekkel és fogyatékosokkal kapcsolatos általános ismeretekkel, valamint tanításban, coachingban vagy képzésben szerzett tapasztalattal és ismerd a Train the trainer módszertant. Továbbá készen kell állnod, vagy hajlandónak lenned arra, hogy előnyben részesítsd az emberek segítségét. Hinned kell a „munkahelyet mindenkinek”, valamint a „semmit rólunk nélkülünk” állításokban.

Képesnek kell lenned arra, hogy alkalmazkodj mások igényeihez és arra, hogy információt terjessz. Előnyös, ha szívesen irányítasz egy csoportot, beszélsz egy csoport előtt, és képes vagy az augmentatív kommunikáció használatára. (Az augmentatív kommunikáció az érthető beszéd hiánya következtében, annak pótlására hivatott kommunikációs rendszerek csoportját jelenti.)

Ahhoz, hogy olyan trénerre válhass, aki képes a képzés tartalmát a mértékletesség igényének megfelelően kialakítani, bizonyos kompetenciákat kell fejlesztened. Trénerként elvárják, hogy viselkedésedet módosítsd, alkalmazkodj a fogyatékosoknak megfelelően a résztvevők szükségleteihez. Ehhez meg kell ismerd saját személyiségedet, viselkedési stílusodat és preferenciáidat.

Struktúra

A tartalom másképpen épül fel, mint a kézikönyv korábbi moduljaiban. Minden fejezet egy rövid bevezetővel vagy összefoglalóval kezdődik, amely a következő témakörre hangolja az olvasót. A témát írott szöveggént, pontok, példák és gondolkodtató kérdések formájában mutatjuk be. Ez a kézikönyv nagymértékben korrelál a Gyakorlati útmutatóval.

1. A tréner
 - 1.1 Ki a tréner?
 - 1.2 Ki a társtréner?
 - 1.3 Ki a társtámogató?
 - 1.4 A támogatás és a fejlesztés különböző módjai közötti különbségtétel
 - 1.5 Reflexió

2. Hogyan alakítsuk ki és tartsuk fenn a csoportdinamikát
 - 2.1 Történetmesélés
 - 2.2 Csoportdinamika kialakítása
 - 2.3 Alkossunk csapatot!
 - 2.4 A csoportdinamika fenntartása
 - 2.5 Reflexió

3. Hogyan tanulunk
 - 3.1 A kísérleti tanulási ciklus
 - 3.2 A VARK tanulási stílusok elmélete
 - 3.3 A többszörös intelligencia elmélete
 - 3.4 Teljesítmény alapú oktatás
 - 3.5 Reflexió

4. Az oktatók alapvető ismeretei és kompetenciái
 - 4.1 Hogyan prezentáljunk
 - 4.2 Hogyan facilitáljunk
 - 4.3 Brainstorming technikák
 - 4.4 Reflexió

- 5 A tréner eszközei
 - 5.1 A téneri eszköztár

6. Hogyan állítsunk össze egy tréninget
 - 6.1 Előkészítés
 - 6.2 Tréning
 - 6.3 Nyomonkövetés
 - 6.4 Gyakorlás a való életben

7. Hogyan kezeljük a problémás helyzeteket
 - 7.1 Forgatókönyvek lehetséges megoldással
 - 7.2 Problémás helyzetek és lehetséges megoldások

1. A tréner

Te vagy az, igaz? Az a tény, hogy ebben a pillanatban éppen olvasod ezt a kézikönyvet, nagyban megerősíti ezt. Szóval, ki vagy te? És miért szeretnél tréner lenni a Train the Competent programban?

1.1 Ki a tréner?

A te szereped a Train the Competent programban alapvetően az, hogy információkat és tudást adj a tanulóknak, fejleszd kompetenciáikat, amelyek révén képesek lesznek alapvető támogatást nyújtani. Ebből a kézikönyvből megtanulhatod, hogyan képezd a fogyatékossgal élő embereket, hogy az álláskeresési és állásmegtartási folyamatban, valamint a mindennapi életben is társtrénerre és társtámogatóvá váljanak.

1.2 Ki a társtréner?

A társtréner a te irányításod alatt felelős lehet a képzés egyes részeinek előkészítéséért és végrehajtásáért.

1.3 Ki a társtámogató?

Sok esetben a fogyatékossgal élő személyek támogatását a legjobban hasonló fogyatékossgal élő emberek tudják ellátni, akiknek saját tapasztalatuk van a munkahelyi tanácsadásban. Ahhoz azonban, hogy társtámogatóvá váljanak, széleskörű önismereti, kommunikációs, érzelmi menedzsment-, önmenedzselési és fogyatékossg-ismereti képzésben kell részesülniük. A képzés célja, hogy a tudást és a kompetenciát szerepjátékok, játékok és empirikus gyakorlatok révén beépítsék viselkedési repertoárjukba. Egy gyakorlott társtámogatóból válhat társtréner, ha érdeklődik ez irányban is.

1.4 A támogatás és a fejlesztés különböző módjai közötti különbségtétel

A társtámogató olyan személy, aki ugyanabban a helyzetben van/hasonló tapasztalatokkal rendelkezik, mint a támogatott, és gyakorlati problémák megoldásában segít/ad tanácsot. A társtámogató megosztja saját hasonló helyzetekből eredő tapasztalatait és megoldásait, így képes érzelmi és mentális támogatást nyújtani. A társtámogató szerepe és felelőssége a társak támogatása az önálló életvitelben, vagy munkahelyi tapasztalattal rendelkező kollégaként. A társtámogatók egyenrangú csapatokat vezetnek, és valós idejű helyzetekben gyakorlati útmutatást adnak.

A társtrénernek a munkaadók, szakértők, iskolák, tanárok, diákok, speciális iskolák (társak) képzésében vesznek részt. Szerepük és felelősségük a képzés bizonyos részeinek megvalósítása, de nem vállalnak felelősséget a teljes folyamatért. Előkészítik a számukra kiválasztott részeket és a tréner irányítása mellett levezetik ezeket.

A tréner a képzésben résztvevőknek segít a mindennapi életben és a munkahelyen is használható új készségek, kompetenciák és ismeretek elsajátításában. A trénerek lehetnek nem fogyatékosággal élő személyek is. Egyes társtrénerek trénerre válhatnak szintén az érdeklődésüknek megfelelően. A trénerek feladata és felelőssége, hogy a tréning megtervezésekor a klienssel közösen mérjék fel az igényeket. A trénerek felelősek a teljes képzési folyamatért. A trénerek felelnek a tanultak megvalósításának figyelemmel kíséréseért is. A képzés egy előre meghatározott területen, előre meghatározott célok alapján a résztvevők tapasztalatokon és csoportos oktatáson keresztül fejlesztését foglalja magában.

PÉLDA:

Tételezzük fel, hogy valaki tortát szeretne sütni.

*Egy **társtámogató** segítene a megoldáshoz szükséges információk/anyagok megszerzésében, elmondaná a saját releváns tortasütési tapasztalatait és támogatná a folyamatot.*

*Egy **társtréner** a tréner felügyelete mellett vállalna önálló szerepet a torta elkészítésében.*

*A **tréner** kiválasztja az adott típusú süteményt, segít a résztvevőknek abban, hogy a lehető legjobban megértsék, miért fontos és értékes, hogy fejlesszék készségeiket, gyakorolják és elsajátítják a tortakészítés tudományát, és hol és hogyan tudják majd használni ezt a kompetenciát. A tréner bemutatja, hogyan kell elkészíteni a tortát, majd megadja a szükséges információkat/anyagokat, hagyja, hogy a gyakornok megsüsse a tortát, támogatja/ellenőrzi a folyamatot, és megbeszéli tapasztalataikat.*

1.5 Reflexió

Gondold át, ki vagy, és miért gondolod, hogy kitűnő tréner leszel.

Hogy látod, az erősségeid milyen előnyökkel járnak ebben a szerepkörben?

2. Hogyan alakítsuk ki és tartsuk fenn a csoportdinamikát

A jól működő csoportdinamika nem magától jön létre. Nagy arőfeszítés igényel, miképpen a folyamatos fenntartása is. Van azonban néhány kulcsfontosságú elem, amelyet szem előtt kell tartanod a csoportos képzési folyamatok előkészítése és megvalósítása során.

2.1 Történetmesélés

Indíthatsz egy történettel. Rövidnek kell lennie, és példákat kell hoznod benne a nem működő csoportdinamikára. Lehet, hogy túl kell hangsúlyoznod azokat az elemeket, amelyek miatt a csoport dinamikája kudarcot vall, és humoros jellemzőket kell bemutatnod, hogy bevond a közönséget. A történetnek irányt kell váltania, hogy a harmonikus csoportdinamika felé kanyarodjon. Minthogy a történetmesélés interaktív stratégia, meg kell ragadnod a csoport figyelmét, és be kell vonnod őket a történetbe. Használd a következő tippeket, hogy a történetet a csoport tagjai sajátjuknak érezzék.

2.2 Csoportdinamika kialakítása

Kezdd azzal, hogy megkéred őket, hogy gondolják át, miért vannak ott. Ezután biztasd őket arra, hogy két-három mondatban osszák meg ezt a csoporttal. Írj fel kulcsszavakat a táblára, és kérd meg a csoportot, hogy segítsenek meghatározni a csoporttagok közös jellemzőit. Ez az összetartozás és a közösség érzését keltheti.

A te feladatod az, minthogy fogyatékosággal élő emberek trénerévé képzéd magad, hogy hozzáférhető és befogadó facilitálással megkönnyítsd számukra ezt a folyamatot. Gondold át az alábbiakat, és tartsd szem előtt, amit az 1. modulban a fogyatékosági ismeretekről és a 4. modulban a kommunikációról tanultál. A csoporttagok közös jellemzőinek azonosítására sugallt megközelítések közül melyik felel meg a céloknak?

- *Egész csoportos beszélgetés*
- *A résztvevők párba álltítása*
- *Post-it jegyzetek*
- *Lista a bejelölhető javaslatokkal*
- *Bingo, hogy megismerjék egymást (pl. keressenek valakit a szobában, akinek macskája van... stb.)*
- *Használj néhány olyan alapvető dolgot, amely hasonló ahhoz, mint, amit a bingoba tennél, és kérd meg a résztvevőket, hogy jelezzék, ha hasonlóak*

2.3 Alkossunk csapatot!

A csoport facilitátoraként elvárják tőled, hogy vezetőként lépj fel, ugyanakkor ösztönözd a demokratikus részvételt, és gondoskodj arról, hogy mindenki mondandója meghallgattasson. A képzés elején azonban össze kell állítanod a csapatot. Fontos a vezetői szereped ebben az időszakban és kulcsfontosságúak a csoportkultúra kialakításával kapcsolatos döntéseid. A következőkben néhány javaslatot találsz, hogyan kezdheted a csoportkultúra felépítését.

- *Állíts fel pozitívan megfogalmazott alapszabályokat*
- *Legyél a csoport vezetője*
- *Erősítsd a szabálykövetést*
- *Kérd meg a csoportot, hogy mutassák be a szabályokat, és támogassák egymást a szabályok betartásában*
- *A résztvevőknek ötleteket adhatsz, mit tegyenek, ha nem tartják be a szabályokat*
- *Bizonyos szabályokat egyesével lehet kidolgozni, például először azt, ki, hogyan kerül sorra.*

2.4 A csoportdinamika fenntartása

Facilitátorként a te feladatod, hogy biztosítsd és folyamatosan fenntartsd a csoportdinamikát, és mindent megtegyél a problémák megelőzéséért. Ha azonban problémák merülnének fel, a modul későbbi részében találsz egy sor javaslatot ezek kezelésére.

Ahhoz, hogy fenntartsd a csoportdinamikát, és ezáltal hatékony tanulási környezetet teremts a gyakornokok számára, meg kell erősítened a szabályokat és más megfelelő csapatviselkedést. Emlékeztess a csoportot, hogy továbbra is támogassák egymást a szabályok betartásában, valamint más demokratikus és befogadó magatartásban. Ezenkívül rendszeresen meg kell tervezned az alapszabályok értékelését. Kérd meg a csoportot, hogy javasoljanak változtatásokat vagy módosításokat, és ügyelj arra, hogy javaslataikat komolyan vegyék.

Egy másik fontos szempont, hogy érzékeny legyél az egyéni szükségletekre. Figyelj az emberek hozzáférési igényeire. Például több időre van szükségük bizonyos dolgok átgondolására, vagy extra felszerelésre van szükségük a részvételhez?

Példa alapszabályokra egy digitális képzésben

- Győződj meg arról, hogy kényelmes és csendes helyen vagy (megértjük, hogy ez egyesek számára nehéz lehet, úgyhogy tedd meg, amit csak tudsz).
- Azért, hogy megőrizd a magánéleted, elhomályosíthatod a háttérrel, vagy eltávolíthatod a személyes tárgyakat/információkat a kamera nézetéből (például a családról készült képeket).
- Ha el szeretnéd hagyni a találkozót, vagy szünetet szeretnél tartani, jelezd a többieknek, vagy írd megjegyzést a chat mezőbe.
- Fontos, hogy hagyd időt az embereknek a megjegyzésekre, anélkül, hogy megszakítanád vagy sürgetnéd őket. Ha beszélni akarsz, először tedd fel a kezed.
- Ha a csoporton kívüli taggal szeretnél beszélni, először szerezd meg a beleegyezését. Ne ossz meg személyes adatokat előzetes beleegyezés nélkül.
- Ügyelj a nyelvezetre; Gondolj arra, hogy amit mondasz, hatással lehet másokra.
- Respektáld a bizalmat. Ez egy „biztonságos hely”. Az ezeken a találkozókön elhangzottakat nem szabad a digitális képzésen kívül megvitatni.
- Ne felejts el visszajelzést adni, hogy ezáltal lehessen javítani a találkozók lebonyolításának módján, és olyan élményt nyújtani, amely számodra megfelelő.

2.5 Reflexió

Nézd meg az alábbi videókat, és gondold egy olyan élményre az életedben, amelyből a csoportodnak elmesélhető történetet fejleszthetsz. Ezután gondold át, hogyan tartható fenn a kialakult csoportdinamika.

https://www.ted.com/talks/amy_edmondson_how_to_turn_a_group_of_strangers_into_a_team

https://www.youtube.com/watch?v=fUXdrI9ch_Q

3. Hogyan tanulunk?

Ebben a részben betekintést nyerhatsz abba, hogyan tanul a legtöbb ember. Az évek során számos elméletet dolgoztak ki annak magyarázatára, hogyan tanulunk, és mit kell tudnia a tanárnak a tanulás megkönnyítése érdekében. Azonban ebben a kézikönyvben a képességfejlesztés célcsoportja a fogyatékkal élő emberek. Ahogy azt az első modulban láthatod, fontos különbséget tenned a fogyatékosok fajtái között és ennek megfelelően alakítanod a tréningek menetét. Különböző típusú fogyatékosok általában különböző módon hátráltatják az egyént a tanulásban. Létfontosságú, hogy ennek minden egyes esetben a tudatában legyél.

3.1 A tapasztalási tanulási ciklus

David Kolb oktatáseméleti szakember (1984) úgy gondolja, hogy a tanuláshoz egy állandóan ismétlődő, úgynevezett ciklikus folyamat kapcsolódik. Úgy véli: „a tanulás olyan folyamat, amelynek során a tudás a tapasztalat átalakításával jön létre” (1984, 38. o.). Az elméletét úgy alkotta meg, hogy bemutassa a tanulás körkörös ciklus modelljét, amelynek négy szakaszát itt láthatod:

A tanulást bármelyik szakaszban elkezdheted, de ezután a ciklus minden szakaszát sorrendben kell követned:

- CSINÁLD: Csináld te magad, ez kézzelfogható tapasztalatot ad neked.
- FIGYELD MEG: Figyeld meg, amit csinálsz, akkor meg fogod érteni a tapasztalatodat.
- GONDOLKOZZ: Gondolkozz el azon, amit megértettél és akkor új ötleteid lesznek arról, hogy hogyan tudod alkalmazni az új készségedet.
- TERVEZZ: Tervezd meg, hogy hogyan próbálsz ki az új készségedet és nézd meg, hogyan működik ez a gyakorlatban.



Kolb elmélete azon a felismerésen alapul, hogy minden ember változatos élettapasztalattal, bizonyos fokú előzetes képzettséggel (hivatalos iskolai végzettséggel, vagy nem hivatalossal) érzékel egy képzési helyzetbe.

Trénerként az a kihívás számodra, hogy ezt fel kell ismerned és alkalmazkodnod kell hozzá. Ha nem ismered fel a gyakornok tanulási stílusát, motivációját, korábbi tapasztalatait stb., az akadályozhatja a tanulási folyamatot. Meg kell könnyítened a tanulást azáltal, hogy azonosítod a tanulás pszichológiai vagy fizikai akadályait, mint például a tanulási hajlandóság, gyenge tanulási készségek stb.

Kolb négy szakaszból álló tanulási ciklusa azt mutatja be, hogy a tapasztalataink a reflexión keresztül hogyan alakulnak át fogalmakká, amik pedig útmutatóként szolgálnak az aktív kísérletezéshez és az új tapasztalatok kiválasztásához.

Az első fázis, a konkrét tapasztalati szakasz az, amelyben a tanuló aktívan megtapasztal egy tevékenységet.

A második fázis, a reflektív megfigyelés, amikor a gyakornok tudatosan reflektál a tapasztalatra, hogy eldöntse: illeszkedik-e korábban megszerzett tudásához, vagy emlékeihez.

A harmadik fázis, az elvont konceptualizálás, amikor a gyakornok megpróbálja meghatározni az általa megfigyelt elmélet vagy modell fogalmának jelentéstartalmát, saját következtetéseket és elképzeléseket fogalmaz meg az általa megtapasztaltakról.

A negyedik fázis, az aktív kísérletezés, amikor a gyakornok megpróbálja megtervezni, hogyan tesztelhet egy modellt vagy elméletet, vagy tervet készít egy elkövetkezendő megtapasztalási lehetőséghez, hogy megállapíthassa vajon működnek-e a következtetései és az elméletei.

Kolb szerint minden tanulás újratanulás, mivel a tanulás tapasztalatokon alapuló állandó folyamat. Ennek a ciklusnak az összes szakaszát be kell fejezni, mielőtt a valódi tanulás megtörténhet, mert minden szakasz segít a gyakornoknak abban, hogy módosítsa megértéseit, és az elvárásait. Ha úgy érzed, szívesen olvasnál többet is erről, akkor olvasd el: *David A. Kolb: Tapasztalati tanulás* című művét, *Kolb, D. A. (1984) Experiential Learning, Englewood Cliffs, NJ.: Prentice Hall.*

3.2 A VARK tanulási stílusok elmélete

Fleming (2001) olyan modellt javasolt, amely a résztvevők tanulási stílusait az információgyűjtés, rendszerezés és gondolkodás általuk preferált módja szerint azonosítja. A VARK-modellt gyakran alkalmazzák a tréningek során, hogy megszólítsák a különböző domináns tanulási stílusokkal rendelkező gyakornokokat, mert irányíthatja a technikák kombinációjának alkalmazását, A VARK mozaikszó a Visual/vizuális (V), az Aural/hangalapú (A), a Read-Write/olvasás-írásalapú (R) és a Kinaesthetic/kinesztetikus (K) szavak rövidítése.

VIZUÁLIS – típusú tanulók: színesben szeretnék látni a számukra bemutatott információkat táblán, mágneses táblán, falakon, grafikákon és képeken. A vizuális technikákat kedvelő tanulók nagy valószínűséggel, kreatívabbak és művészebbek, mint a többiek.

HANGALAPÚ – típusú tanulók: szeretnek hátradőlni és hallgatni. Nem készítenek sok jegyzetet, hanem olyan jó memóriával rendelkeznek, amely képes beszippantani a hallott információkat, és így hatékonyan tudnak tanulni. A vizuális megjelenítés nem annyira fontos nekik és a hozzájuk hasonló tanulók számára, azonban nagyra értékeli például az érdekes anekdotákat stb.

OLVASÁS-ÍRÁSALAPÚ – típusú tanulók: maguknak kell elolvasniuk az információkat, és sok jegyzetet készítenek a kinyomtatott anyagok, vagy esetleg PowerPoint prezentációk – a saját jegyzeteikkel együtt – jól kiegészítik a tanulásukat.



KINESZTETIKUS – típusú tanulók: képtelenek sokáig egyhelyben megülni, szívesen babrálják különböző tárgyakkal. Szeretik, ha aktívan részt vehetnek a tanulásban. Az egynapos kirándulások és szerepjátékok felelnek meg nekik a legjobban, mivel így éberré válnak és bevonhatóak a tanulásba. A finomabb osztálytermi technikák, például a mágneses táblák forgatása szintén fenntartják a kinesztetikus tanulók érdeklődését és bevonják őket az adott témába. Az ilyen típusú gyakornokokat fontos figyelemmel kísérni a foglalkozás, az elméleti alapú oktatás során, mert könnyen elveszhetnek az információhalmazban.

Ha különböző elemeket kombinálsz egy adott tréningprogramon belül, akkor azzal növeled a hatékonyság valószínűségét, mivel így kielégítheted a különböző tanulási stílusú emberek igényeit. Ez különböző módszerek és alkotóelemek keveréke lehet, többek között: felolvasás, táblák vagy mágneses táblák használata, kötetlen beszélgetések, csapatmunka, gyakorlati feladatok, szerepjátékok stb. variálása. Ha szeretnél többet olvasni a témáról, akkor ajánljuk neked: *Neil D. Fleming: Tanítási és tanulási stílusok: VARK stratégiák című művét, amely a szerző saját kiadásában, Új-Zélandon, Christchurch-ben jelent meg 2001-ben. (Fleming, N. D. (2001). Teaching and learning styles: VARK strategies. Christchurch, New Zealand: N.D. Fleming.)*

3.3 A többszörös intelligencia elmélete

Gardner ekként definiálja az intelligenciát „a képesség problémák megoldására, vagy olyan termékek létrehozására, amelyeket egy vagy több kulturális környezetben értékelnek” (Gardner és Hatch, 1989.). Hét intelligencia megkülönböztetését javasolta, nézete nagyon különbözik a hagyományos nézettől, amely csak kettőt ismer el, név szerint: a verbális és a számítási intelligenciát.

Gardner (1983.) azt állítja, hogy ez a hét intelligencia anatómiailag elkülönülhet egymástól, de ritkán működnek egymástól függetlenül. Ehelyett egyidejűleg használjuk őket és kiegészítik egymást. Amellett érvel, hogy a kultúra és a biológia egyaránt szerepet játszik a többféle intelligencia kialakulásában. Konkrétan a neurobiológiai kutatások alapján tudjuk azt, hogy tanulásunk a sejtek közötti szinaptikus kapcsolatok módosulásainak eredménye. Ezért a különböző típusú tanulás szinaptikus kapcsolatokat eredményezhet az agy különböző területein.

A többszörös intelligencia kialakulásában a biológia mellett a kultúra is szerepet játszik. A különböző társadalmak magasabb értéket tulajdonítanak bizonyos típusú intelligenciáknak, mint más társadalmak, így ezeknek a társadalmaknak az egyes tagjai erősebben motiváltak arra, hogy az adott területen jártasságot szerezzenek. Ezáltal az egyik kultúrában bizonyos intelligenciák sok emberben kifejezetten fejletté válhatnak míg egy másik kultúrában élőkben nem lesznek annyira fejlettek.

A Gardner által meghatározott hét intelligencia a következő:

1. **Logikai-matematikai intelligencia:** a minták észlelésének, a levezető érvelésnek és a logikus gondolkodásnak a képességéből áll. Ez az intelligencia leggyakrabban a tudományos és matematikai gondolkodáshoz kapcsolódik.
2. **Nyelvi intelligencia:** magában foglalja a nyelv elsajátítását. Ennek az intelligenciának része az a képesség, hogy valaki jól bánik a szavakkal, retorikusan vagy költői módon fejezi ki magát. Lehetővé teszi azt is, hogy a nyelvet az információk megjegyezésének eszközeként használja.
3. **Térbeli intelligencia:** felruhazza az embert azzal a képességgel, hogy képeket képzeljen el, amelyekkel ügyesen bánva problémákat old meg. Ez az intelligencia nem korlátozódik a vizuális tartományokra. Gardner megjegyzi, hogy a vak gyerekekben is kialakul a térbeli intelligencia.
4. **Zenei intelligencia:** ideértjük a hangmagasságok, hangszínek és ritmusok felismerésének és ezek megkomponálásának a képességét. (A hangmagasság és a hangszín tekintetében ennek az intelligenciának a fejlesztéséhez hallási funkciókra van szükség, de a ritmus megismeréséhez nincs szükségünk a hallásunkra.)
5. **Kinesztetikus intelligencia:** a szellemi képességek felhasználása a saját testi mozgások-mozdulatok koordinálására. Ez az intelligencia megkérdőjelezi azt a közhiedelmet, miszerint a mentális és a fizikai tevékenység egymással nincs összefüggésben.

- 6. és 7. Személyes intelligenciák:** magukban foglalják az **interperszonális intelligenciát** – mások érzéseinek és szándékainak megértésének és megkülönböztetésének képességét – és az **intrapersonális intelligenciát:** a saját érzések és motivációk megértésének képességét. Ez a két intelligencia elkülönül egymástól. Ennek ellenére a legtöbb kultúrában szoros kapcsolatuk miatt gyakran összekapcsolják őket.

Gardner többszörös intelligencia elmélete szerint mindenki úgy születik, hogy rendelkezik a hét intelligenciával, és mind a hét intelligenciára szükségünk van ahhoz, hogy a társadalom tagjai legyünk. A hagyományos oktatási rendszerekkel ellentétben, amelyek jellemzően nagy hangsúlyt fektetnek a verbális és matematikai intelligencia fejlesztésére és használatára, Gardner elméleti alapot biztosít a tanulók különböző képességeinek és tehetségeinek elismeréséhez, valamint annak felismeréséhez, hogy ezek egyformán fontosak. Ennek számos következménye van az oktatást illetően, mivel Gardner tanítása szerint az intelligenciák széles választékának aktiválása elősegítheti a tananyag tökéletesebb megértését:

- Az oktatóknak fel kell ismernünk és módosítaniuk kell tanítási módszerükön, hogy inspirálják a tanulókat abban, hogy a tehetségük és készségeik szélesebb körét tudják fejleszteni.
- Az oktatóknak olyan stílusban kell felépíteniük a tananyag bemutatását, hogy az bevonja a különféle intelligenciával rendelkező tanulókat.
- Az oktatóknak segítenük kell a tanulókat abban, hogy a fejlettebb intelligenciájukat használják egy olyan tantárgy megértésére, amely tantárgy különben gyengébb intelligenciájukat foglalkoztatná.
- Tanulói intelligencia profilokat kell létrehozni, hogy megfelelően mérhető legyen egyéni fejlődésük.
- Olyan értékeléseket kell bevezetni, amelyek lehetővé teszik, hogy a tanulók különböző intelligenciáik felhasználásával a maguk módján magyarázzák el a tananyagot: például portfóliók, önálló projektek, naplórás, kreatív feladatok stb. bevezetése a tanrendbe.

Az oktatás egyik célja, hogy sikerélményhez juttassa a tanulókat, fejlessze önbizalmukat. Bár nem mindenki tehetséges verbálisan vagy matematikailag, de más területeken alkothatnak kiemelkedőt, például a zene, a térbeli kapcsolatok vagy az interperszonális ismeretek terén. A tanulás más módon történő megközelítése és értékelése a tanulók szélesebb körének teszi lehetővé azt, hogy sikeresek legyenek a tanulásban. (Lazear, 1992.)

Ha szeretnél tanulmányokat olvasni a hétféle intelligenciáról, íme néhány hasznos mű:

- Gardner, H., & Hatch, T. (1989). *Multiple intelligences go to school: Educational implications of the theory of multiple intelligences. Educational Researcher, 18(8), 4-9.*
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind. New York: Basic Book Inc.* Lazear, David (1992). *Teaching for Multiple Intelligences. Fastback 342 Bloomington, IN: Phi Delta Kappan Educational Foundation. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 356 227)*

3.4 Teljesítményalapú oktatás

A teljesítményalapú oktatás – ellentétben a hagyományos, a tudás és készségek elsajátítására törekvő oktatási megközelítéssel – lehetővé teszi a tanulók számára, hogy tudásukat és készségeiket gyakorlati feladatok keretében hasznosítsák. Ezáltal képesek lesznek arra, hogy nemcsak a végtermékkel foglalkozzanak, hanem magával a folyamattal is, amelynek során problémákat kell megoldaniuk és döntéseket kell hozniuk. Ráadásul a teljesítményalapú oktatás serkenti a tanulás más fontos dimenzióinak, nevezetesen a tanulás affektív (érzelmi), szociális (közösségi) és metakognitív aspektusainak fejlődését.

Ami a **tanulás affektív** (érzelmi) **aspektusát** illeti, a teljesítményalapú oktatás arra motiválja a tanulókat, hogy érdekes és tartalmas feladatokban vegyenek részt. Segíti, hogy kifejlődjön bennük bennük a munkájuk iránti büszkeség, növeli a megcélzott készségbe vetett bizalmat. Ha arra bátorítjuk a tanulókat, hogy kísérletezzenek a készségük feletti növekvő kontrolljukkal, az enyhíti a „hibázni fogok” miatt érzett szorongást. Ez tovább motiválja őket arra, hogy energiát fektessenek be az említett készség elsajátításába.

A **tanulás szociális** (közösségi) **aspektusát** az fejezi ki, ahogy a teljesítményalapú feladatok során a tanulók kölcsönösen reagálnak egymás cselekedeteire, ötleteire. A tanulók ezáltal életre szólóan fejlesztik a hasznos szociális készségeiket. Az ilyen kooperatív munka társas irányításhoz és másfajta társadalmi interakciókhoz vezet el, mint például a tárgyalás, a konszenzus elérése, a mások véleményének tiszteletben tartása, az egyéni hozzájárulás a csoport erőfeszítéseivel és a feladatok elvégzéséért való közösen vállalt felelősség.

Ami a **tanulás metakognitív aspektusát** (a tanulók saját tanulásukról való gondolkodását) illeti, az olyan készségek, mint a reflexió és az önértékelés, szintén hozzájárulnak a tanulási folyamathoz. Amikor oktatóként megköveteljük a gyakoronkainktól azt, hogy gondolják át: mit tanulnak, hogyan tanulnak és hogyan haladnak, akkor olyan készséget fejlesztenek ki, amely függetlenebbé és kritikus gyakoronkká teszi őket.

3.5 Reflexió

Miért tartod fontosnak, hogy trénerként tudj valamit arról, hogyan tanulnak az emberek, és arról, hogy a különböző emberek különböző módokon tanulnak?

Az inspiráció kedvéért nézd meg az alábbi linken található videót:

<https://www.youtube.com/watch?v=lfzrN2yMBaQ>

Nézd meg az alábbi videókat, és gondold át a tanulás univerzális tervezését és a tanulók sokszínűségét. Miért fontos, hogy trénerként ennek tudtában legyél?

Learner Variability – YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=x76ylvROOq0>

4. A trénerek alapvető ismeretei és kompetenciái

Az 1-5. modulban találhatóak azok az alapismeretek, amelyek képessé tesznek téged arra, hogy tréner lehessél a „Train The Competent” programban. Trénerként fontos, hogy rendelkez az alapkészségekkel, és ezeket a készségeket a tanulóid igényei szerint tudd hasznosítani. Az alapkészségek, ahogy azt te is tudod: a fogyatékossgal kapcsolatos ismeretek, az önismeret, az érzelmek kezelésének képessége (érzelem-menedzselés), a kommunikáció és az önmenedzselés. Ezek az alapvető készségek mind összefüggenek egymással és függenek egymástól. A kommunikáció (4. modul) azonban az összes többit összekötő alapfunkcióként emelkedik ki a többi készség közül.

Például, ha a tanulóid siketek és siket emberek társtámogatójává képezed őket, akkor a te tréneri munkádat nagymértékben befolyásolja az az alapvető képességed, hogyan tudsz kommunikálni siketekkel. E speciális kompetencia nélkül nem tudod tanítani őket. Ez minden más típusú fogyatékossgra is igaz. Tudnod kell azt, hogy milyen módon kell úgy kommunikálnod, hogy azt a tréninged résztvevői megértsék.

A fogyatékossgal élő emberek képzéséhez szükséges alapvető kommunikációs készségek kulcseleme a fogyatékossgai ismeretek (1. modul). Az empatikus megközelítés sikeres megvalósításához fel kell készülnöd az adott fogyatékossg megismerésére.

Például, ha a tanulóid autisták, és autisták társtámogatóivá képezed őket, tudnod kell, mit jelent ez az állapot, és a fogyatékossgai modellek különböző nézőpontjaiból kell reflektálnod erre. Mi akadályoz egy autista embert abban, hogy teljesítse a társadalom igényeit és elvárásait? Hogyan tudod áthidalatni velük ezt a szakadékot?

Az olyan képzések, mint az önismeret, az érzelem-menedzselés és az önmenedzselés mind-mind segítik a fogyatékossgal élő személy fejlődését, és egyre inkább képessé teszik őt arra, hogy saját életének az „igazgatója” legyen. Ami pedig téged illet, trénerként fontos, hogy tisztában legyél a függetlenség és az önállóság közötti különbséggel.

Amint látod, az alapkészségek kulcsfontosságúak az oktatói munkád során. Ugyanakkor kompetenciáidat fejlesztened kell és el kell sajátítanod új készségeket is, hogy megtanuld, hogyan mutasd be a tananyagot és hogyan facilitáld a képzést. Továbbá meg kell tanulnod azt, hogyan állíts össze egy képzést és hogyan kezeld a problémás helyzeteket.

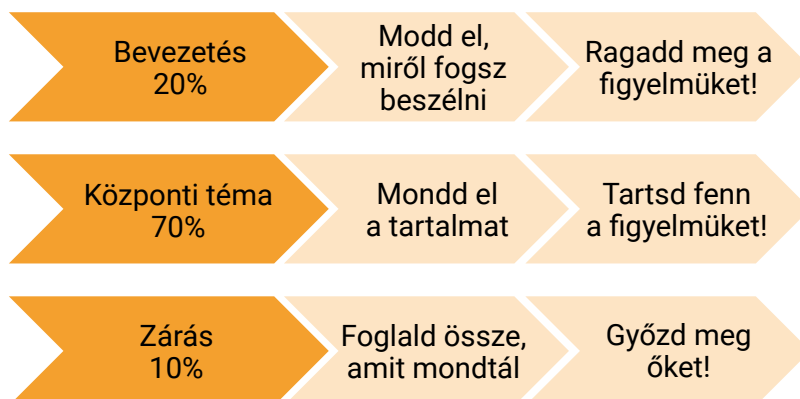
4.1 Hogyan prezentáljunk?

A tréneri munkád része a kézikönyvben leírt tananyag bemutatása (prezentálása). A prezentáció egy olyan készség, amelynek szinten tartása és fejlesztése gyakorlást igényel. A következőkben javaslatokat találsz a képzési anyagok bemutatására való felkészüléshez.

A prezentáció felépítése

Az előadás (prezentáció) 3 fő részből áll: bevezetés, fő tartalom és befejezés.

Vizuális prezentáció megtervezése



Mindig megnyugtató, ha be kell tartanod néhány hüvelykujjszabályt. Tehát, amikor vizuális prezentációt készítesz, tartsd szem előtt a következőket:



- 1. hüvelykujj:** Egy 20 perces prezentáció körülbelül 10 diát igényel.
- 2. hüvelykujj:** Egy 10 perces prezentáció körülbelül 6 diát igényel.
- 3. hüvelykujj:** Minden egyes dián egy kép és egy 6-8 soros írás legyen, ami 6-8 szóból áll; ha 10 méterre ülnek a diákok a vetítőlétről, akkor 24-es betűméretet használj.

Ezenkívül a prezentációra való felkészülés során figyelembe kell vened a megjelenésed néhány szempontját is. Professzionálisan szeretnél cselekedni, és hallgatód helyeslését szeretnéd kiváltani. A professzionális megjelenést kulturálisan eltérően lehet értelmezni attól függően, hogy ki melyik országból származik, vagy milyen etnikai hovatartozású, milyen társadalmi háttere van stb. Azonban létezik néhány alapszabály arra, hogy a megjelenésed általánosságban professzionálisnak látszon.

„Öltözz az alkalomnak és a közönségnek megfelelően”

Ez biztosan könnyű, gondold. Nos, tényleg? Találkoztál már valakivel, akinek teljesen más stílusa volt, mint neked? Aki, a saját ízlése szerint megfelelően öltözködött, szerinted viszont nem. Például hogyan kell begombolnod a blúzodat: nyakig, vagy hagyhatsz néhány gombot begombolatlanul? Rendjén való-e az, ha kissé hiányosan öltözködsz? Mennyire rövid szoknyát tartasz például még megfelelőnek? És a férfiak, legyenek nyakkendőben vagy anélkül? Látható lehet a mellszőrzetük? Viselhetsz sportcipőt? És mi a véleményed az ing vasalásáról, szerinted feltétlenül szükséges?

Egy másik példa a farmer. Ez erősen kultúrától függő ruhatípus. Egyes kultúrákban a farmert megfelelőnek tekintik mindaddig, amíg egy csinos öltözet részét képezi. Más kultúrákban a farmert laza, hétköznapi viseletnek tekintik, így nem viselhető szakmai és hivatalos környezetben.

Tehát a „megfelelő öltözködés” leírásának legjobb módja a „*semleges* öltözködés”. Használd a józan ítélőképességedet, amikor trénerként kiválasztod a professzionális öltözékedet. Íme néhány hasznos javaslat:

Nők számára

- Blézer vagy kardigán
 - Ing, blúz, vagy vékony pulóver
 - Szoknya (térdig érő), pantalló vagy vászonnadrág
 - Zokni, nylon harisnya, vagy harisnyanadrág
(ne legyél mezítláb, vagy fedetlen lábszárral)
 - Közepesen magas sarkú, vagy lapos sarkú cipő
- A kék, szürke, vajszínű, barna, vagy fekete valamely árnyalatában.

Férfiak számára

- Ing, mellény, vagy pulóver
 - Ing és nyakkendő, vagy állig begombolt ing
 - Öltöny nadrág vagy chino nadrág
 - Zokni
 - Cipő, csizma, mokaszin
- A kék, szürke, vajszínű, barna, vagy fekete valamely árnyalatában.

„Az első benyomás létfontosságú”

Ebben mindannyian egyetérthetünk. De hogyan tegyük ezt? Hogyan érhetjük el, hogy jó első benyomást keltsünk? Kezdjük az alapoknál. Zuhanyozz le, és a ruháid legyenek tiszták. Borotválkozz meg, vagy nyírd le a szakálladat, és használd dezodort. Ugyanez vonatkozik a nőkre is, természetesen a szakállvágáson kívül.

Maradjunk még a higiénia témájánál. Mi a helyzet a parfümmel és az aftershave-vel? Valószínűleg tisztában vagy vele, hogy sokakat zavar, ha parfüm, vagy aftershave szag árad rólad. Ne feledd, hogy még kis mennyiségű illatosított higiéniai termék is kellemetlenséget okozhat másoknak!

Nos, tiszta vagy és üde. Mit tehetsz még, hogy jó első benyomást kelts? Érkezz pontosan! Valójában még korábban is ott kell lenned, hogy biztosan te légy a legelső. Végezd el az előkészületeket, főzz kávé, készíts teát, szerezz be jégkockákat, ellenőrizd, hogy van-e elég pohár, és így tovább. Amikor a résztvevők kezdenek megjelenni, legyél velük figyelmes és barátságos, kínáld meg őket kávéval vagy teával. Nem muszáj elcsevegned velük, hacsak nem jön magától, csupán győződj meg arról, hogy komfortosan érzik magukat.

Ügyelj arra, hogy mindegyik résztvevőt személyesen üdvözlj. Mosolyogj és nézz az emberek szemébe. Köszöntsd őket határozott kézfogással, és mondd ki a keresztnévüket a pár szavas bemutatkozásokkor. Érezze mindegyikük, hogy fontos neked, és hogy különösen örülsz annak, hogy találkozhatsz vele.

„Beszélj az érzéseidről!”

A tisztánlátás kedvéért: ne a legmélyebb érzelmeidről és belső gondolataidról beszélj. De mondd el a tréninged résztvevőinek azt, hogy izgulsz és kissé ideges vagy az első tréningnapon – ez kiváló módja annak, hogy kiegyenlítsd a tréner-gyakornok kapcsolatát. Képzeld el, mennyire idegesek, és talán még egy kicsit félnek is. Segíthet nekik ellazulni és fogékonyabbá válni a tanulásra, ha tudtukra adod, hogy te is ideges vagy. De ne feledd, az izgalom a legfontosabb érzés, amit meg kell osztanod velük.

„Használd jó vizuális eszközöket a szemléltetéshez!”

Ahhoz, hogy „Megragadd őket!”, el kell tervezned már az elejétől kezdve a vizuális segédeszközök használatát. Kevés lehangolóbb dolog van annál, mint ha valaki beszéddel kezd el egy prezentációt. Ezért gondosan el kell tervezned sokféle vizuális segédeszköz használatát. Esetleg készíthetsz saját magadról is egy videóbemutatót, egy úgynevezett Elevator Pitch-et.

Váltogasd a különféle lehetőségeket, Power Point prezentáció, táblára írás, kinyomtatott anyagok kiosztása és a humoros rövid videók levetítése, hogy fenntartsd a résztvevők érdeklődését.

„Figyelj a hallgatóságodra!”

Miután felkészültél arra, hogy mit mondj, hogyan használj szemléltetőeszközöket, hogyan kelts jó első benyomást, és hogyan fejezd ki az érzéseidet arról, hogy ideges vagy és izgulsz, kezdődhet a tréning!

Az a feladatod, hogy kapcsolatot létesíts a közönségeddel, és hozzájuk igazítsd a prezentációs viselkedésedet. Könnyű megfélekedni az interperszonális kapcsolatokról, amelyek pedig döntő fontosságúak a jó tanítási eredmény eléréséhez. Más szóval, egyidejűleg több dologra kell fókuszálnod. A prezentációtól és a képzés céljaitól nem térhetsz el, de oda kell figyelned a résztvevőkre is. Megragadtad a figyelmüket? Sikerült fenntartanod a figyelmüket? És végül: meggyőzted őket? Ezt csak akkor tudod meg, ha odafigyelsz a hallgatódra.

„Beszélj lelkesen és artikulálj rendesen!”

Fontos, hogy lelkesnek tűnj és világosan fogalmazz, de megtapasztalhatod, hogy ezt könnyebb mondani, mint megtenni. Hacsak nem készülsz fel rá és nem gyakorlod. Hallottad már magadat prezentálni? Olyan lelkesnek tűnsz, mint gondolod, nem válik a hangod egy kicsit monotonabbá menet közben? Érezted már, hogy motyogássá alakul át a beszéded? Ezeknek pedig fennáll a veszélye. Íme néhány hasznos tipp, hogy ezeket megelőzd:

- Ismerd jól a tantárgyad anyagát!
- Ismerd ki a hallgatóságodet – amennyiben az lehetséges, szerezz előzetesen információkat a csoportról!
- Gyakorolj a tükör előtt!
- Vedd fel videóra az előadásaidat és kövesd nyomon a fejlődésedet!
- Szakítsd meg a prezentációdát rövidebb beszélgetős részekkel!

Sok sikert a gyakorláshoz és a prezentációs készséged fejlesztéséhez! Most térjünk át valami egészen másra. Maradj velünk!

4.2 Hogyan facilitálj?

Trénerként a te dolgod a tréningek lebonyolítása. Ezt a feladatot nem vállalhatod el felkészületlenül. Ellenkező esetben hamarosan úgy érzed majd magad, mint akit mélyvízbe dobtak, pedig nem is tud úszni. A felkészülés kulcsfontosságú. Íme néhány általános, de hasznos tipp a facilitálás előkészítéséhez és végrehajtásához. Ráadásul megismerhetsz egy építésszt, egy pilótát és egy idegenvezetőt.

Mi is a facilitáció? A facilitáció *valójában* teljesen más, mint a prezentáció. Facilitátorként te is a csoport tagja vagy, és minden csoporttag egyformán fontos. A te szereped a csoportban az, hogy gondoskodj a szabályokról. Te találod ki annak módját, hogy a csoport hogyan kommunikáljon, és hogy milyen időközönként és milyen hosszú szüneteket tartsatok. Előfordulhat, hogy neked kell megszervezned a foglalkozásokat és meghatároznod azok tartalmát, valamint eldöntened azt, hogy milyen módszereket alkalmazz egy-egy „brainstorming” során.

Ez könnyű feladat, ha egy jó csapattal dolgozhatsz együtt. Rajtad múlik, hogy fenntartod-e az érdeklődésüket és a nyitottságukat.

Mi jellemzi a jó facilitátort?

Facilitátorként látszik rajtad a résztvevők iránti őszinte elismerés.

Nincs értelme annak, ha megjátsszod, az elismerésnek valódinak és szívből jövőnek kell lennie!

Ebből eredően kölcsönös tiszteletet érhetsz el, és igaz barátságokat köthetsz.

Ezek által biztosíthatod a résztvevők számára a választás szabadságát és a véleménynyilvánítási szabadságot.

Fontosnak tartod a résztvevők szóbeli hozzászólásait, valamint egyéb jelzéseit.

Tegyél meg mindent azért, hogy pozitív légkört teremts!

A legfontosabb az, hogy valóban megbecsüld a résztvevőket, ezért meg kell ismerned őket a képzési program megkezdése előtt. Felkészülhetsz úgy, hogy megtudod, milyen fogyatékosága/egészségügyi problémája van a résztvevőknek. Vajon egy homogén csoportról van szó, amelyben mindenkinek ugyanaz a fogyatékosága/egészségügyi problémája, vagy különféle fogyatékoságok vegyesen vannak jelen a csoportodban? Ahhoz, hogy erre a legjobban felkészülhess, használd a jelen tanfolyam 1. moduljában megszerzett ismereteidet. Itt tanultál a fogyatékoság különböző fajtáiról, de ami a legfontosabb, magadévá titted a befogadó/elfogadó gondolkodásmódot.

Ezenkívül, ami a facilitáció célját illeti, a kommunikációról szóló 4. modul lesz hasznos számodra. Tudnod kell, hogyan kell alkalmazkodj a résztvevők kommunikációs módszereihez, hogy teljes mértékben figyelembe vehesd az arckifejezésüket, és egyéb más jelzéseiket. Mi több, kommunikációd módja, a biztonságos, kiszámítható és pozitív légkör megerősíti a kölcsönös tisztelet, a szabad választás és megszólalás érzését. Ily módon a facilitációd megnöveli a résztvevők lehetőségét arra, hogy saját felfedezéseket tegyenek, és értékes készségeket és kompetenciákat sajátítsanak el.

A tréning összeállításához a felkészüléskor az is a munkádhoz tartozik, hogy megismerd a résztvevőket. Ezt, ennek a modulnak a későbbi részében részletesen is leírjuk majd, és végül teljes képet kapsz mindarról, amit eddig ezen a trénerképző tanfolyamon olvastál és tanultál.

Az építész, a pilóta és az idegenvezető

...bemész egy bárba... Nem, igazándiból: facilitátorként ebbe a három szerepbe bújssz bele a facilitáció folyamán. Építészként elvégzed a tervezést és az előkészítést. Pilótaként felügyeled a munkameneteket, és gondoskods az arról, hogy mindezek a pályán maradjanak. Idegenvezetőként pedig biztonságos menedéket nyújtasz, sugárik rólad a magabiztosság és tiéd a vezető szerep akkor is, ha a csoportod „viharba kerülne”. Ne feledd, a pilóta és az idegenvezető nagymértékben függ az építészről. Ez azt jelenti, hogy a tervezési szakasz létfontosságú a végeredmény szempontjából.

Előkészítés és tervezés, az építész-fázisa

Facilitátorként a te feladatod olyan tréningek előkészítése, amelyeket a résztvevők majd motiválóknak és érdekesnek találnak. Így a lehető legtöbbet fogják kihozni a foglalkozás nyújtotta tanulási lehetőségéből. Az előkészületekhez egyértelműen meg kell határoznod az egyes foglalkozások célját. Meg kell győződnöd arról, hogy a képzésben résztvevő összes tanuló ugyanazokkal az elvárásokkal rendelkezik. Mi lesz a társtréner feladata, és miért pont az? Mik lesznek a te feladataid, és miért pont azok?

Ahhoz, hogy ilyen tiszta képet kapj, bölcs dolog, ha világosan kitűzöd a tréning célját. Jó ötlet, ha mérési stratégiát készítesz a tréning célzott eredményének nyomán követéséhez. Az, hogy ezt mi módon teszed meg, elsősorban a résztvevők igényeitől függ. Hogyan tudsz meggyőződni arról, hogy a résztvevők tisztában vannak a céllal? Hogyan lehet rávenni őket arra, hogy megegyezzenek veled arról, hogy el is akarják érni ezt a célt?

A társtréner és társtámogatók képzésének facilitátoraként nem csupán egy napra, hanem többre kell előre tervezned. Legjobb, ha az összes tanóra menetét megtervezed előre. Ez lehetővé teszi, hogy áttekintéshez juss és ellenőrzésed alatt tartsd az órákat, és megnyugtató hatást gyakorolj a résztvevőkre. Mi több, így lesz egy összefoglalód, szabadon tehetsz apróbb módosításokat és szükséges változtatásokat a tanórák előrehaladtával anélkül, hogy elveszítenéd a kitűzött eredmény elérésével kapcsolatos irányítást.

Így felkészülhetsz a váratlan eseményekre. Teljes mértékben nyitott maradhatsz a résztvevők igényeire. Lehet, hogy el kell térnöd a jól előkészített tervedtől, de ez nem baj, mert te irányítasz. Ez lehetővé teszi, hogy a résztvevők felé nyitott, őszinte és hiteles maradj. Ez a facilitációs feladat legfontosabb eleme: a résztvevőknek bízniuk kell benned, hogy a legtöbbet hozzák ki magukból az egyes foglalkozások és az egész tréning során.

Remélhetően felismered, hogy a tervezés és az előkészítés szakasza időt vesz igénybe. Ezért figyelj arra, hogy elegendő időt hagyj erre. Ne feledd, hogy a terved folyamatos értékelésére és szükséges átdolgozására is legyen idő az egész tréning során.

Mi jellemzi a facilitációs folyamatot?

Ismerd meg a résztvevőket!

- Fókuszálj az emberekre és próbáld megérteni őket!
- Milyen típusú fogyatékkal élnek a résztvevők?
- A résztvevők ismerik már máshonnan egymást?

Határozd meg a célt!

- Legyen kristálytiszta elképzelésed a tanfolyamod végcéljáról!
- Győződj meg arról, hogy a résztvevőknek azonos elvárásaik van veled szemben!

Tűzz ki pontos célt!

- Készíts mérési stratégiát a képzés célzott eredményeinek folyamatos nyomonkövetése érdekében
- Győződj meg arról, hogy a résztvevők tisztában vannak a céllal, és arról, hogy meg tudsz majd állapodni velük arról, hogy el akarják érni ezt a célt.

Tervezz, ne csupán egy napra előre!

- Tervezd meg előre az egész tréninget!

Készülj fel a váratlanra!

- Legyél nyitott a résztvevők igényeire!
- Lehet, hogy el kell térned a jól előkészített tervedtől, annyi baj legyen.
- Légy nyitott, őszinte és hiteles a résztvevőkkel!

A facilitációs folyamat pilóta-fázisa

A facilitációs folyamat három részből áll. A repülési hasonlattal élve a munkamenet a repülés, az első rész a felszállás, a második rész maga az utazás, a harmadik pedig a leszállás. Vagy a hasonlat nélkül: a bevezetés, a magyarázat és a befejezés. A pilóta figyeli az utat, és folyamatosan irányban tartja a repülőgépet, hogy időben megérkezessen. A pilóta gondoskodik a szükséges előkészületekről is, mielőtt a csoport megérkezik a foglalkozásra.

De először is: a biztonsági ellenőrzés. Íme néhány tipp, mire kell felkészülnie a pilótának felszállás előtt:

- Győződj meg arról, hogy a terem tiszta és rendezett képet mutat.
- Készíts teát és kávét, és tegyél ki csészeket.
- Győződj meg arról, hogy minden szükséges tájékoztató anyagot és tevékenységi útmutatót kinyomtattál, és azok készen állnak a kiosztásra.
- Szerezz be egy flipchart-ot vagy egy fehér táblát és különböző színű filctollakat/krétákat (ez hatásos!).
- Ellenőrizd, hogy a projektor működik-e, és hogy van-e stabil internet-kapcsolat!
- Tájékoztasd a többi résztvevőt, például egy jegyzetelőt, egy időmérőt vagy egy technikust.

Most kezdenek érkezni a résztvevők. A pilóta kézfogással, vagy covid-barát könyökérintéssel, mosollyal, szemkontaktussal és bemutatkozással köszönt mindenkit. A pilóta elismétli a hallott nevet, hogy később könnyebben emlékezzen rá. Például: „Örülök, hogy találkoztunk, Péter. Foglalj helyet.”

A felszállás

Mikor már mindenki a helyén ül, a pilóta indít. Íme néhány tipp, hogy a felszállás és a magasságemelkedés a lehető legsimább legyen:

- Köszöntsd a csoportot, mutatkozz be, és mesélj nekik kicsit magadról.
- Beszélj a napirendről és a saját szerepedről facilitátorként, és válaszolj a kérdésekre.
- Tisztázd velük, hová indul a csoport, és az odajutáshoz adj a kezükbe egy „térképet”.
- Szánj időt arra, hogy megismerd a csoportod tagjait egy-két „jégtörő” gyakorlat keretében
- Ismertesd meg a csoportoddal a foglalkozás tartalmát.
- Hozz össze egy brainstormingot, hogy meghatározhasd a tanulóid témával kapcsolatos tudásszintjét.

Az utazás

Amikor a pilóta eléri az utazómagasságot, működésbe lép a robotpilóta, és az idegenvezető veszi át az irányítást. Néhány dolog azonban még mindig a pilótán múlik. Különösen „vihar” esetén történik így. Ezután a pilótának és az idegenvezetőnek együtt kell működni.

A problémákat demokratikus módon kell kezelned. Idegenvezetőként gondoskodsz arról, hogy a folyamat zökkenőmentes legyen, és pilótaként úgy kezeled a menet közben történő korrigálásokat és az esetleges irányváltást, hogy közben nem veszíted szem elől a célt. A pilóta ezt az építész tervei alapján és az idegenvezető helyes helyzet-megítélésének a segítségével tudja megtenni. Ügyelj a problémás helyzet következményeinek kiértékelésére, lehet, hogy kiigazításokra lesz szükség a jövőbeli tréningeidhez.

A leszállás

A pilóta tudatja az idegenvezetővel, hogy megkezdte az ereszkedést, az idegenvezető pedig megteszi a szükséges előkészületeket a leszálláshoz. A pilóta megjeleníti az adott tréning alkalom méréseit, hogy bemutassa, a résztvevők jó úton haladnak. Minden változtatást bele kell foglalni. Mindennek lezárásaként a pilóta előzetest ad a következő tréninganyagból és emlékezteti a csoportot a kurzus általános eredményére.

A pilóta megköszöni a csoport tagjainak a részvételt, és további szép napot kíván nekik. A repülőgép biztonságosan leszállt.

A megvalósítás idegenvezető-fázisa

Amint azt a fentiek elolvasása alapján már tudod, az idegenvezető fő feladata az „utazás” alatt van. Az idegenvezető mindig éber és készen áll a beavatkozásra fel- és leszálláskor, valamint az építész tervezése közben, hogy mindenkor biztosítsa a csoport jólétét. A vezető szuperereje az alkalmazkodás képessége. Ennek rendkívüli jelentősége van, a fogyatékoság miatt eltérő szükségletekkel rendelkező emberekkel való munkavégzés során.

Röviden, az idegenvezető a csoportot vezeti, önbizalmat közvetít, a résztvevőket gondolkodásra készíti, valamint részt vesz a tevékenységekben és gyakorlatokban.

Elgondolkozhatasz viszont azon, hogyan zsonglörködj a három különböző szerepkörrel egyszerre. Nincs konkrét különbség a három között abban, hogy mikor aktívak. Ez teljes mértékben rajtad múlik. Az, hogy mennyire sikerül ezt elsajátítanod, az alkalmazkodóképességedtől függ, és attól, hogy milyen mértékű ellenállást tapasztalsz a változtatásokkal szemben. Szerencsére fejleszteni tudod az alkalmazkodási képességedet gyakorlással, elmélkedéssel és egyre nagyobb tudással. Pontosan ez az, amit most teszel azáltal, hogy elvégzed ezt a tanfolyamot, hogy trénerre válhass a Train the Competent programban. A könyv korábbi 1–5. moduljai kiválóan alkalmassá tettek téged a fogyatékosággal élő emberek szükségleteihez való alkalmazkodásra. Ráadásul ezt a képességedet folyamatosan fejleszteni fogod a jövőbeli tréningek során.



Az alábbiakban a facilitációs folyamat részeként a „brainstorming” (ötletbörze) technikákkal fogunk foglalkozni. Hasznos minden részt egy ötletbörzével kezdeni az adott témában, hogy megtudd: mi az, amit már tudnak a tanulóid. Az előtted helyet foglaló résztvevők csoportjában mindenki rendelkezik valamilyen szintű tapasztalattal, és lehet, hogy elvégzett már hasonló képzési programot. Ha megkéred a résztvevőket, hogy ötleteiket egy olyan kérdés alapján fejtsék ki, mint például: „Mit tudsz a ...-ról?”, akkor képet kaphatsz arról, amit már tudnak (és amit még nem). Ezzel mindegyikötök értékes időt takaríthat meg. Képes leszel azokra a dolgokra fókuszálni, amikről még nincs tudásuk, és ezekre tudod tanítani őket.

4.3 Brainstorming technikák

Nos, mi az első dolog, ami eszedbe jut, ha meghallod a brainstorming szót? És mi a második és a harmadik? Ha leírod ezeket a szavakat és bekarikázod őket, majd egy vonallal összekötöd őket a bekarikázott „brainstorming” szóval, akkor nagyjából létrehoztál egy modellt arról, hogyan képzelik el a legtöbben a brainstormingot – de ennél azért többről van szó.

És most a facilitátor szemszögéből fogjuk végnézni, miből is áll egy brainstorming!

Építésként a csoportod sajátosságainak megfelelően megtervezed és előkészíted a brainstormingot.

- Milyen téma vagy ügy alkalmas az ötletelésre?
- Mi a célja az ötletelésnek ebben a konkrét témában vagy kérdésben?
- Melyik brainstorming-technika illik a legjobban a csoportodhoz? (Lásd az alábbi listát!)
- Miért pont ez a technika illik a legjobban a csoportodhoz?
- Határozd meg a résztvevők számát egy kis csoportos brainstorminghoz.
- Készíts a résztvevők igényeihez igazodó órarendet.
- Döntsd el, hogy a brainstormingot mikor ütemezed be a tréning során.

Pilótaként mindent pontosan beállítasz és meg is tartod a dolgok szerkezetét.

- Gyűjtsd össze az összes szükséges anyagot (post-it-ek, kiosztandó anyagok).
- Gondoskodj arról, hogy minden asztalon legyenek tollak, kihúzó filcek, papír.
- Világosan mondd el a csoportoknak, hogy mit fognak csinálni.
- Pontosán mondd el, hogy a terved szerint mikor lesznek szünetek beiktatva.
- Emlékeztess a résztvevőket a csoportos foglalkozáson elvárt viselkedési normákra.
- Mutasd be, hogy mit is vársz el a csoportorttól.
- És már kezdhettek is a csapatmunkát!

Idegenvezetőként részt veszel a foglalkozáson és alkalmazkodsz a csoport és az egyének igényeihez.

- Figyeld meg a csoportot!
- Figyeld meg az egyes személyeket!
- Figyeld meg, az egyes személyek hogyan viselkednek egymással!
- Sétálgass az asztalok között fel és alá!
- Elemezz – most éppen mi fog történni?
- Avatkozz be, ha szükséges!
- Válaszold meg a kérdéseket!
- Tegyé fel kérdéseket, hogy a pályán tartsd a résztvevőket!
- Soha ne veszítsd el a figyelmedet!
- Érezd át a foglalkozás hangulatát!
- Tedd meg a szükséges apróbb kiigazításokat!
- „Tanácskozz a pilótával”, nehogy szem elől tévésszétek a célt!

Amint azt láthatod, az idegenvezető eléggé elfoglalt a brainstorming alatt. Az építésznek ezt alaposan mérlegelnie kell a tervezés során. Valójában meddig képes az idegenvezető éberrel figyelni? Minthogy tulajdonképpen mind a három te vagy, a benned rejlő építésznek ezt tudnia kell, ugyebár?

Számos módja van egy brainstorming lebonyolításának. Az alábbi javaslatok listája nem teljes, ezért kérjük, nézz rá a következő linkre is:

<https://online.visual-paradigm.com/knowledge/brainstorming/brainstorming-toolkit/>

(Letöltve: 2022. január 24-én.) Itt további ötleteket találsz, és kiválaszthatod a csoportodnak leginkább megfelelő technikát!

'Elmetérkép'	hagyományos
'Az 5 miért'	találd meg a probléma alapvető okát
'Hat gondolkodó kalap'	a probléma minden megközelítésével foglalkozik
'Round-Robin'	mindenkit magában foglal, senki sem rejtőzhet el
'SWOT analízis'	segít a csoportnak a probléma pozitív és negatív elemeire fókuszálni
'Csillagkitörés'	egy kérdésgeneráló stratégia, amely az öt Wh-t tartalmazza. és az egy H-t (Mi, miért, ki, hol, mikor és hogyan, angol megfelelőjük: What, why, who, where, when, és how, ezért 5 „Wh” és 1 „H”)

4.4 Reflexió

A tananyagok bemutatása a facilitációs folyamat része lehet. Gondold át azt, hogy a két megközelítés miben tér el egymástól és miben hasonlítanak egymásra.

Miközben végigcsináltad ezt a tanfolyamot, különböző trénerket láttál előadói és facilitatori szerepekben. Gondold át, hogyan ismerted fel az általuk használt különféle stratégiákat.

És végül gondold át azt, hogy mi mindent tanultál meg e tréning során, az 1–5. modulból és gondolkodj el azon, hogyan facilitálhatsz egy brainstormingot, hogy megfelelj a résztvevők különféle igényeinek.

5. A tréner eszközei

Eddig elolvashattad és megtanulhattad az elméletét annak, hogyan válhatsz trénerre a Train the Competent programban. Ez a fejezet viszont gyakorlati információkat ad az oktatói eszköztáradról. Tréneri szereped során ezt mindig „magaddal viszed”. Eszköztárad számos verbális és kommunikációs eszközt tartalmaz, mivel a kommunikáció messze a legfontosabb eszközöd. Ne feledd, hogy a vizuális megjelenítés és az írás is a kommunikáció egy-egy fajtája. Eszközlekedtet minden olyan megközelítésben alkalmazhatod, amely felmerül a tréning során: legyen szó előadásról, facilitációról, vagy egyszerűen csak egy beszélgetésről a résztvevőkkel a kávészünetben.

5.1 A tréner eszköztára

A verbális eszközök – mit mondhatsz, hogyan, és miért

Képzeld el azt, hogy egy csoportot tanítasz a 2. modulból, ami az Önismeret és önreflexió. Azt tervezed, hogy brainstormingot tartsz a résztvevőkkel vagy valamilyen más módon fedezzék fel az életminőség jelentését.

Egy kérdéssel kezded: *„Mi jelent az, hogy életminőség?”*. A csoport ad néhány választ, de szeretnéd, ha valóban a dolog mélyére hatolnának. Tehát felteszel egy tisztázó kérdést: *„Szerintetek pontosan mit jelent az, hogy életminőség?”* Miközben a csoport ezen töpreng, dönthetsz úgy, hogy egy konkrét kérdést szegezel nekik: *„Miből látjátok azt, hogy valakinek jó az életminősége?”* Amikor valaki mond egy jó példát, akkor te újráfogalmazod az állítást, hogy mindenki jól megértse. Mondjuk ezt mondod: *„Úgy érted, hogy ha valaki boldog, akkor jó az életminősége?”* A résztvevő ezt megerősíti, te pedig pozitív visszajelzést adsz: *„Köszönöm, ez egy értékes gondolat!”*

Aztán rájössz, hogy néhány tanuló nem vesz részt a folyamatban. Dönthetsz úgy, hogy beavatkozol, és közvetlenül megszólítod ezeket a résztvevőket, de légy óvatos, és figyelj oda a negatív jelzésekre. Ha úgy döntesz, hogy nem avatkozol be, megpróbálhatsz csendet kérni a csoport elköteleződésének elősegítése érdekében. A csendet követheti az „Elakadt a lemez”, ami azt jelenti, hogy egyszerűen csak újra kérdezni kezdesz. A célod az, hogy visszaállítsd a fókuszot az eredeti témára, majd pedig segítséget nyújtasz nekik. Felhozol példákat. *„Tudjátok, egy másik csoportban megemlítették azt, hogy ha van munkád, akkor jó az életminőséged.”* Amikor valaki erre válaszol valamit, ismét pozitív visszajelzést adsz.

A csoport tovább folytatja e téma felfedezését, de úgy érzed, kilépnek a keretek közül. Ekkor használhatod az „Átkeretezést”: *„Ki érzi szükségesnek, hogy definiálja a megbeszélés határait?”* Az átkeretezés szükségességének tisztázására használhatod a „Lassítást” is: *„Várjatok egy kicsit, gondoljuk át ezt még egyszer!”* A lassítás másik módja egy „Összefoglaló” készítése. Ez segít a beszélgetés strukturálásában és lezárásában.

A verbális eszközök – kérdések, jó kérdések és rossz kérdések

A jó kérdések:

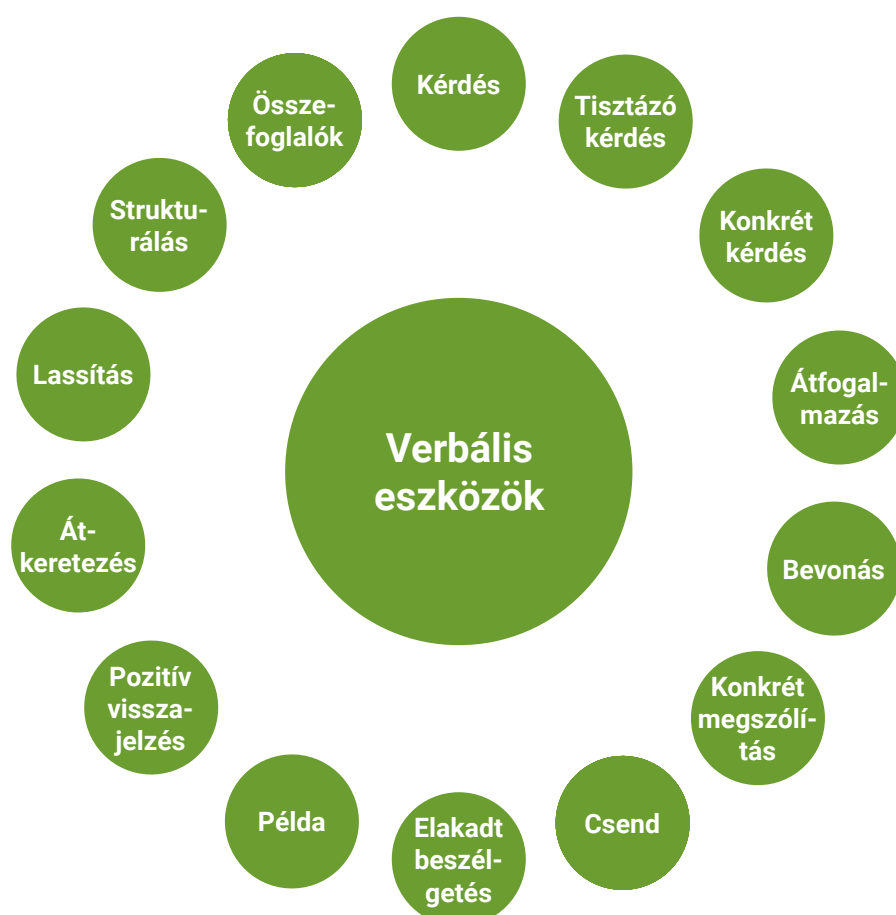
Ezek a kérdések lehetővé teszik a csoport tagjai számára, hogy felfedezzék önmagukat, és azt az utat, amelyre a saját elképzeléseik vezetnek.

- Nyíltvégű kérdések - mint például az úgynevezett „wh” kérdések, pl. mit, melyiket, miért?
- Semleges témák.
- Olyan kérdések, amelyek motiválják a résztvevőket.
- Rövid, célratörő és precíz kérdések.
- Az egész csoportnak, nem csak egy személynek szóló kérdések.

A rossz kérdések:

Ezek a kérdések egy adott irányba terelik a csoportot. Ez nem szerencsés, mert gátolja a csoportot, és leszűkíti nézőpontjukat.

- Szónoki kérdések.
- Befolyásoló, valahova elvezető kérdések.
- Zártvégű kérdések.
- Vádló kérdések.
- Olyan kérdések, amelyeket csak egy szakember tud megválaszolni.



A nonverbális eszközök – mit tegyél, és mit ne

Fontos, hogyan viselkedsz kommunikáció közben. Trénerként gondosan kell megválasztanod a viselkedésed, hogy a tréningeken a lehető legjobb eredményt érj el. Íme egy lista azokról a nonverbális jelekről, amelyeket érdemes megfontolnod.

Aktív hallgatás: Amikor aktívan hallgatsz, fókuszált maradsz, igazán jelen vagy, odafigyelsz arra, aki éppen beszél. Ezenkívül visszatükrözöd a kijelentéseit és a lelkiállapotát, és a közös megértés érdekében összefoglalod az elhangzottakat. Ne szakítsd félbe a beszélőt csak azért, hogy elmondjad saját gondolataidat, érzéseidet vagy egyet-nem-értésedet.

Támogató gesztusok: A szemkontaktus és a bólogatás támogató gesztusok, de nem helytelen testtartással kombinálva.

Testtartás: Légy nyugodt, figyelmes, hajolj enyhén a személy felé, hasonló szemmagasságban. Ne ülj keresztbe tett vagy a fejed mögött összekulcsolt karral, hátradőlve, egymástól távol tartott lábakkal! És ne nézz le a másik emberre!

Verbális eszközök – vizualizáció, a szóban elmondottak támogatására

Az optikai eszközök használata láthatóvá teszi a beszélgetés folyamatát, növeli a koncentrálást és az odafigyelést. Vannak bizonyos tippek, hogy a vizualizációt a lehető legjobbá tedd a csoportod számára.

A vizuális megjelenítésnél biztosítanod kell a láthatóságot. Ez azt jelenti, hogy a terem végéből is látható méretű betűket használj, valamint legyen következetes a színhasználatod, blokkokba tömörítsd a mondanivalód, használj kulcsszavakat. Győződj meg arról, hogy helyesen gépeltél, és kerülj a piros aláhúzásokat a megjelenített szövegedben. Helyezd a szöveget a táblára világos, egyszerű elrendezésben, amely könnyen érthető. A vizuális megjelenítés célja pontosan az, hogy támogassa az általad elmondott információkat. Használj vastaghegyű, színes tollakat, kiemelőket. A feketét szövegírásra, a pirosat pedig a szövegrészek kiemelésére használd!

Általános tippek a vizualizációhoz:

- A témák közötti kapcsolatokat balról jobbra és felülről lefelé ábrázold!
- Egy poszter csak egy témával, vagy csak egy gondolattal foglalkozzon. Hagyj helyet a kiegészítéseknek.
- Minden posztert kezdj a bal felső sarokban a címsorral.
- A nagyobb szövegeket tömbösítsd.
- Ha post-it -ekkel dolgozol, akkor minden ötlet külön papírra kerüljön, ez lehetővé teszi a tartalom csoportba rendezését.
- A bemutató táblára helyezendő papírnak elég szélesnek kell lennie ahhoz, hogy vízszintesen elférjen rajta öt kártya.
- Bizonyos színeket összekötünk bizonyos jelentésekkel. Például: a zöld szín pozitív, míg a piros negatív hatást kelt.

6. Hogyan állítsunk össze egy tréninget?

Végre láthatod az összképet. Most megtudhatod, hogyan áll össze egy tréning. A következőkben egy példát látsz arra, hogyan készül fel a társtámogatóknak tartandó tréningeidre, hogyan tartsd meg azokat és hogyan végezd az utánkövetést.

6.1 Felkészülés

Mint korábban említettük, a felkészülés kulcsfontosságú. Amikor tréneri megbízást kapsz a Train the Competent programban, az első dolgod, hogy felveszed a kapcsolatot az ügyféllel, és megismerkedsz képzési igényeivel, mit vár a tréningtől. Társtámogatókra van szüksége munkahelyi környezetben, vagy a munkahely és az otthon közötti közlekedéshez, vagy főleg otthon? Vagy talán álláskeresői folyamathoz van szüksége társtámogatóra?

A következő lépés az, hogy megszervezed a találkozást a résztvevőkkel. Meg kell tudnod, milyen igényeik vannak, csoportként és egyénileg is.

Most már tudod, mit akar az ügyfél, és tudod, milyen igényei vannak a résztvevőknek. A következő lépés a célok kitűzése és a prioritások meghatározása. Először az ügyfelek kívánságai szerint tűzd ki a célokat. Ezután a résztvevők igényei szerint rangsorold, hogy mi kell a célok eléréséhez.

A célokon és a prioritásokon végzett munka alapján kiválaszthatod a képzési módszertant. Egyes csoportok számára a különböző megközelítési szempontok fontosak lehetnek, míg más csoportoknak stabilitásra és rutinra van szükségük a szükséges tanulási eredmény eléréséhez. Lehet, hogy az egyik csoport profitál a tevékenység alapú tanulásból, egy másik csoport pedig a videóval kiegészített előadásokat és az alkalmi tevékenységet részesíti előnyben.

Most már készen állsz a felkészülés részleteinek véglegesítésére. A Gyakorlati útmutató alapján kiválaszthatod, hogyan alakítod ki a képzés tartalmát. Tudod, hogyan kell eljuttatni az üzenetet úgy, hogy az elérje a befogadót. Tehát előkészíted a PowerPointokat, beállítod a szünetek idejét, előkészíted az összes szóróanyagot és azt, hogy mikor kell kiosztani őket, és előkészíted, azt, hogy miképp facilitálj.

6.2 Tréning

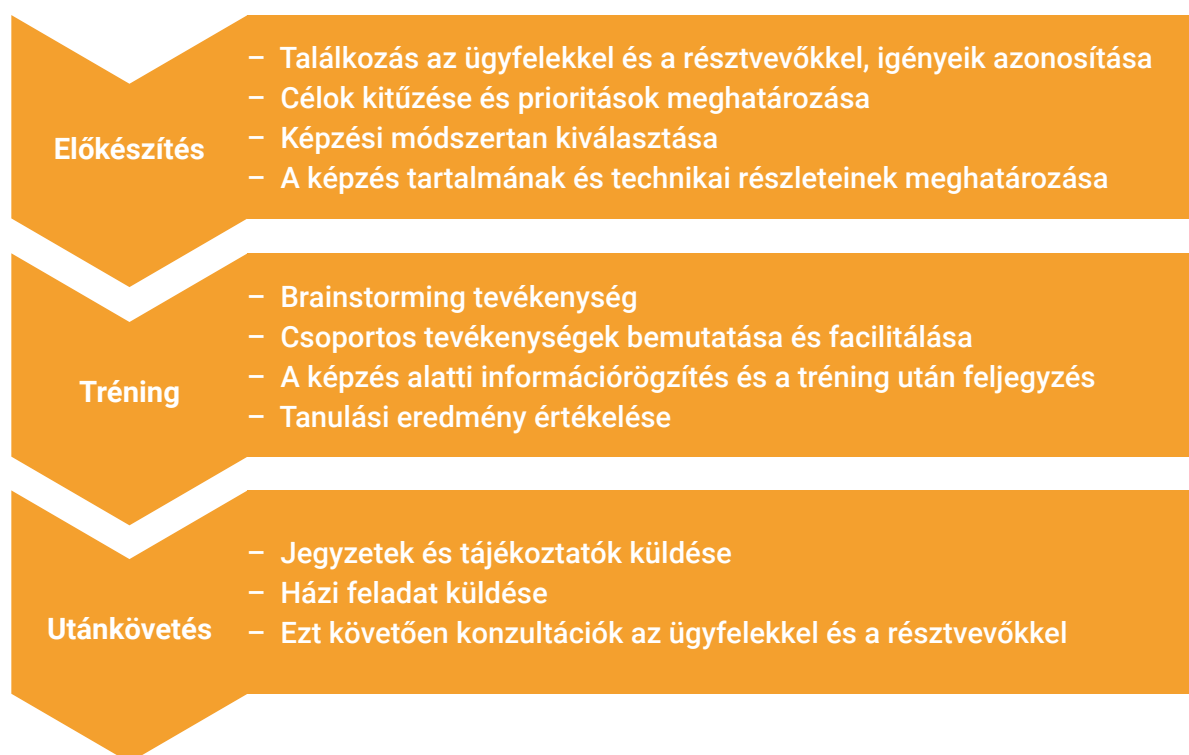
Az első tréningnapon győződj meg arról, hogy minden rendben van. A képzést a terv szerint vezeted, de figyelembe veszed a csoport igényeit, és megteszed a szükséges módosításokat. a résztvevők igényei szerint facilitálod a csoportos tevékenységeket, gyakorlatokat, pszichodramát.

Ezenkívül jegyzeteket kell készítened vagy pontoznod kell az adatlapot, miközben rögzíted a mérési stratégiáddal kapcsolatos fontos megfigyeléseket. A foglalkozás végén a résztvevők értékelőlapot kapnak, amelyen nyomon követik tanulási eredményeiket.

6.3 Utánkövetés

A tréning után a megfigyeléseid, feljegyzéseid és pontszámaid alapján készíts feljegyzést a foglalkozás értékeléséhez és a következő előkészítéséhez. Annak érdekében, hogy a résztvevők a foglalkozások között ne maradjanak le, adj nekik házi feladatot, hogy elpróbálhassák a tanultakat. Ezenkívül küldj egy emlékeztetőt azokról a fontos dolgokról, amelyekre emlékezniük kell vagy, amelyekből készülniük kell a következő foglalkozásra.

A foglalkozások közötti időszakban feltétlenül tartsd a kapcsolatot az ügyfelekkel, és folyamatosan tájékoztasd őket a résztvevők tanulásáról és készségfejlesztéséről. A tréning résztvevőinek a találkozók között biztosíts lehetőséget egy konzultációra, hogy tovább mérhessék fejlődésüket.



6.4 Gyakorlás valós élethelyzetben

A képzési program utolsó szakaszában olyan képzési blokkokat kell megtervezned, amelyeket a résztvevők valós élethelyzetekben gyakorolnak. Megadhatod nekik egy helyzetet, amin dolgozniuk kell, vagy hagyhatod, hogy egy, a valós életükből, munkahelyi helyzetükből eredő szituáción dolgozzanak.

Például a majdnem betanított társtréner elkészíthet egy tréning blokkot, amelyet majd a te felügyeleted alatt vezet a következő tréningen. A társtréner felkészülési folyamatában te készen állsz a gyakorlati útmutatásra, és támogatást nyújtasz a megvalósítás során.

A társtámogató számára a valós gyakorlat az lehet, hogy segít a munkatársának az ebédlőben az ebédrendelésben. Te ott lehetsz a munkahelyen, hogy útmutatást és támogatást nyújts a gyakorlat során.

7. Hogyan kezeljük a problémás helyzeteket?

Húha, ez már az utolsó fejezet! Már majdnem elvégezted ezt a tanfolyamot, hogy a Train the Competent program trénerévé válhass. Rövid időn belül saját tréningeket tartasz majd! Először is itt van néhány hasznos tipp a problémás helyzetek kezeléséhez. Fontos, hogy tudd, biztosan tapasztalsz majd problémás helyzeteket, ezért készülj fel ezekre! A következő fejezetet tekintsd egy enciklopédiának, és azt tanácsoljuk, hogy használd szorgalmasan tréneri munkád során.

7.1 Forgatókönyvek lehetséges megoldással

Képzeld el a következőt:

Az első napodon idegesnek és stresszesnek érzed magad. Ráadásul tönrement a laptopod. Nem tudsz prezentációt tartani, mert csak a saját laptopodra mentetted el az anyagot.

Íme a megoldás:

Amikor előkészíted a tréninget, küldd el a prezentációkat és a tervedet a saját e-mail címedre! Ebben az esetben lesz egy tartalék megoldásod. Elmentheted az anyagodat Google Drive-ra vagy más felhőalapú megoldást is választhatsz.

Képzeld el a következőt:

Érzékeled, hogy a csoport tagjai nem érkeznek időben, 2-3 résztvevő dugóba került.

Íme a megoldás:

Kezdd el egy jó hangulatú bemutatkozó beszélgetést a csoport jelen lévő tagjaival. Aztán fejben módosítsd az időbeosztást. Csökkentheted az „előre nem látható eseményre” -re szánt időt. Amikor a késők megérkeznek, vond be őket a beszélgetésbe, fejezd be jó hangulatban a társalgást, és egy brainstorminggal kezd el magát a tréninget!

Képzeld el a következőt:

A csoport tagjai időben megjelennek, de a résztvevők nem hiszik, hogy bármit is kihozhatnak a foglalkozásból. Szóltak nekik, hogy végezzék el a képzést, nem ők maguk jelentkeztek rá. Hiányzik a motiváció, hiányzik az érdeklődés.

Íme a megoldás:

Felkészülhetsz a tréningekre szórakoztató tevékenységekkel: jégtörővel, történetekkel, meglepő szerepjátékokkal és sok olyan gyakorlattal, amelyek mosolyt csálnak a résztvevők arcára és megnevettetik őket. Lassan visszatérsz a témához, elkezdesz beszélni róla.

Képzeld el a következőt:

Két vagy több résztvevő beszélget a háttérben. Nem figyelnek oda a csoport munkájára.

Íme a megoldás:

Odaléphetek hozzájuk, azzal, hogy: „Mondjátok el nekünk a történeteket, izgatottan várom az ötleteiteket.” Lehet, hogy nem akarják megosztani, miről is beszélgettek egymással. Rájuk hagyod, és remélhetőleg magukba szállnak, és elkezdnek figyelni. Ha továbbra is csevegnek, ültessd szét őket.

Képzeld el a következőt:

Van egy szakértő résztvevőd, aki úgy véli, jobban tudja az egész anyagot, mint te és a többi résztvevő. Minden általad bemutatott témával kapcsolatban tesz egy észrevételt, vagy elmond egy sztorit.

Íme a megoldás:

Hagyd, hogy ez a résztvevő tartson egy meghatározott tartalmú előadást. A végén kérj visszajelzést a többiektől.

7.2 Problémás helyzetek és lehetséges megoldások

Probléma: felteszel egy kérdést, de nem kapsz rá választ.

Ilyen esetekben meg kell állnod, és átgondolnod, hogyan fogalmaztad meg a kérdést. Vajon a résztvevők igényeinek megfelelően? Próbáld újra fogalmazni, és mondj hozzá egy érthető példát. Egyenként is megszólíthatod a résztvevőket, és megkérdezheted, megértették-e.

Egy másik lehetőség, hogy kis csoportokra osztd a csoportot, és hagyod, hogy közösen beszéljék meg a kérdést. Egyes csoportok esetében a viccek és a humor megkönnyítheti a helyzetet. Más csoportok számára azonban ezek kényelmetlenséget és frusztrációt okozhatnak.

Probléma: felteszel egy kérdést, de túl sok választ kapsz.

Ezekben az esetekben ismerd el az igyekezetüket! Segítesz nekik azzal, hogy megkérd őket, hogy emeljék fel a kezüket és várják ki a sorukat. Lehet, hogy a résztvevők közül néhányan szeretnének kijönni, hogy a táblára írjanak. Egyszerre egy választ írjanak le. Ezután megkérheted a csoportot, hogy foglalják össze vagy kategorizálják a válaszokat prioritás szerint, majd nevezzék meg a 3 legfontosabb választ.

Probléma: felteszel egy kérdést, és hosszan kifejtett, de nem megfelelő választ kapsz.

Itt bevetheted azt a trükköt, hogy összefoglalod és átfogalmaztad a választ, azt mondd: „Tehát röviden, azt szeretném mondani, hogy...”. Vagy megkérdezheted: „Hogy hangozna ez röviden?” vagy „Hogyan foglalnád össze egy mondatban?” Ha ez sem segít, köszönd meg a résztvevő hozzászólását, és folytasd az előadásodat.

Probléma: egész szónoklatokat kapsz

Vannak, akik egyszerűen képtelenek határt szabni a válaszaiknak. Vagyis többé-kevésbé szándékosan folytatják és folytatják, és soha nem térnek a lényegre. A problémát az jelenti, hogyan szakítsd félbe, anélkül, hogy megbántanád. Ezekben az esetekben a trükk a probléma megelőzése. Az óra után beszélj ezzel a résztvevővel, magyarázd el neki, hogy szükség van egy megállapodásra köztetek arról, mi a teendő ilyen helyzetekben. Javasold, hogy tájékoztasd őt, mennyi ideje van a beszédre, és milyen módon szakítod meg, hogyan jelzed, hogy az idő hamarosan lejár. A beszéd zökkenőmentes lezárásaként azt mondd majd: „Nagyon jó, írd le, ne felejtse el, és a végén visszatérünk a kérdéseidre.”

Probléma: mobiltelefon-használat

Megelőzés: A tréning elején mondd azt, hogy „Legyetek szívesek, kapcsoljátok ki a telefonjaitokat!”. Ha azt látod, hogy valaki még mindig használja a telefonját, kérdezd meg: „Fontos üzenetre vársz, vagy valami másra?”. Annak magyarázatára, hogy miért nem helyénvaló a telefonhasználat, mondd azt, hogy „Biztos vagyok benne, hogy téged nagyon zavar, ha csörögne a telefonod, engem is, ezért arra kérek, hogy kapcsold ki.”

Probléma: kritizálás, vagy ellenvetés

Amikor kritikát vagy ellenvetést hallasz a résztvevőtől, a legfontosabb, hogy ne bocsátkozz védekező vitába. Ehelyett tegyél meg minden tőled telhető azért, hogy „átkeretezd” a résztvevő véleményét, és közös megegyezésre juss vele. Így azt érzi, hogy komolyan veszed, nem utasítod el a témát. Az ellenvetések kezeléséhez először érzelmi szinten kell ismerned a résztvevőt. Légy megértő, és hallgasd meg, amit mond. Próbáld bevonni a csoportot a megoldások keresésébe. Azért, hogy megelőzd a kifogásokat, megfogalmazhatod saját ellenvetéseidet és a mondandódat több különböző oldalról is alátámaszthatod érvekkel, még mielőtt bármelyik résztvevő szóhoz jutna.

Probléma: az irányítás átvétele

Próbáld humorral kilábalni a helyzetből. Ügyelj arra, hogy ne tűnj szarkasztikusnak, és kérdezd meg, a résztvevőt átvenné-e az irányítást: „Látom, nagyon tapasztalt vagy ebben a témában, átvennéd ezt a részt?”.

Probléma: klikkek szétválasztása

A legjobb tanács az, hogy egy játékos feladattal rendezd át az ülésrendet. Mondd azt: „A délutánt úgy folytatjuk, hogy mindenki olyan helyen ül, ahol még nem ült, vagy olyan résztvevő mellett, aki mellett még nem ült.” Például: állítsd fel őket, és rendeződjenek magasság vagy szülőváros, vagy aszerint, hogy kinek, milyen háziállata van („Mindenkinek, akinek van macskája álljon ide!”).

Probléma: bűnbak-képzés

Ez megelőzhető a csoport közösségi szabályainak a megalkotásával, amit már az első foglalkozás elején megfogalmaztok. Mindenki követhet el hibát, és nem az a fontos, hogy ki hibázott, hanem az, hogy a csoport eljusson együtt a megoldáshoz. Ne feledd: a tréner nem az igazságosztó!

Probléma: a tréner potenciális hibázása

Próbáld meg rendbe hozni a dolgot, ha valóban te hibáztál. Ha hibáztál, kérj bocsánatot a résztvevőtől, és mutasd meg nekik, hogy tanultál a hibából.

Probléma: Aktív és passzív résztvevők

A passzív résztvevőknek szükségük lehet arra, hogy közvetlen nekik tegyél fel kérdéseket, esetleg kiscsoportos feladatokat szervezz. Jó ötlet lehet, ha a szünetekben fokozottan odafigyelsz ezekre a résztvevőkre, és egyenként összebarátkozol velük. A gyakorlatok során speciális feladatokat adhatsz a passzív résztvevőknek, mint például a „megfigyelői szerep”, hogy könnyebben megbirkózzanak a nagycsoportos tevékenységekben való részvétel kihívásával. Figyelj arra, hogy elismerd az aktív résztvevőket, viszont ne hagyd azt, hogy elnyomják a passzívabb résztvevőket!

Probléma: Rossz hangulatban van a csoportod

Kérdezd meg magadtól, mi lehet az oka? Gondold végig: vajon megfelelően készültél fel, összhangban vagy a csoportoddal? Miért is vannak itt? Végezzetek el egy olyan gyakorlatot, amely összefügg azzal, ami az otlásra motiválta őket. Később pedig a hangulatváltozást példaként használhatod a tréningeken. A résztvevők kétségtelenül hasonló problémákkal szembesülnek majd a társtréneri vagy a társtámogatói munka során.

Probléma: Két résztvevő összeveszett, vagy úgy néz ki, hogy össze fog veszni egymással

Első számú szabály: ne állj egyikük oldalára sem! Semlegesnek kell maradnod, és mindkét felet ugyanannyira kell támogatnod. A nézeteltérés jó módja lehet új perspektívák kialakításának. Próbáld tanulásra használni. Kérd arra a résztvevőket, hogy ne beszéljenek egymással, és a szünetben kezdjék újra. Remélhetőleg a foglalkozás hátralevő része elfeledteti velük az egészet, vagy meggondolják magukat.

Probléma: műszaki gondok

Hívd a rendszergazdát! Előzetesen meg kell tudnod, hogy mi a rendszergazda neve, vagyis kit kell hívnod, ha a technika csődöt mond. Ezenfelül, korán kell megérkezned, hogy legyen idő egy esetleges krízis elhárítására. De, mielőtt a rendszergazdát hívod, próbáld meg újraindítani a számítógépedet!

Most már készen állsz arra, hogy a gyakorlatban is hasznosítsd a tanultakat. Sok szerencsét és sok csodálatos találkozást kívánunk neked azokkal a résztvevőkkel, akik társtrénernek vagy társtámogatónak szeretnének lenni. Ne feledd, hogy milyen rendkívül fontos és értékes a munkád, és azt, hogy milyen pozitívan befolyásolja majd sok olyan fogyatékossgal élő ember életét, akinek esetleg foglalkoztatási nehézségekkel kell megküzdenie.

Köszönjük, hogy kemény munkával ejutottál idáig!