

# TRAIN THE COMPETENT GYAKORLATI KÉZIKÖNYV

Tevékenységi útmutató trénereknek,  
társtrénereknek, társtámogatóknak



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.

# 1. Modul

## Fogyatékosággal kapcsolatos tudnivalók

### Bevezetés

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 élők is boldogulnak, és amelyben a fogyatékosággal élő és a nem fogyatékosággal élő emberek közötti kölcsönös megértés és elfogadás a norma.

A fogyatékosággal élő embereknek maguknak is fontos, hogy elgondolkodjanak ezekről a dolgokról. Ez a rész arra motivál, hogy átgondoljuk a személyes tapasztalatainkat, tisztázzuk a jogainkat és megtanuljuk, hogyan alakítsuk át a tréning anyagokat úgy, hogy azok bármilyen, általunk akár még nem ismert fogyatékosággal élő személy részére is érthetőek, elérhetőek, befogadhatóak legyenek.

### 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 működésüket. Ehhez további segítséget ad a fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezményben meghatározott jogi vonatkozások megismerése a fogyatékosággal élő emberek jogairól és kötelezettségeiről. Kitérünk néhány gyakorlati információra is, amelyek segítik annak megértését, hogy milyen akadályokkal szembesülnek a fogyatékosággal élő emberek, valamint azt, hogy ezek az akadályok miként küzdhetőek le, miként teremthető befogadó tanulási környezet. Végül még kitérünk arra, hogy mit kell tennünk, ha két olyan fogyatékosággal élő ember vesz részt az oktatásban, akiknek speciális igényei összeütközésben vannak egymással.

## Felépítés

A modul 3 fejezetből áll:

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

## Megjegyzés a gyakorlatokhoz

A munkafüzet néhány gyakorlata két verzióban készült el:

- Az „a” jelölés az általános, (pl.: 1.1.4a Gyakorlat) arra az esetre, ha a résztvevők többsége nem fogyatékosággal élő személy
- A „b” jelölés, mint (pl.: 1.1.4b Gyakorlat) jobban színtezhető, arra az esetre, ha a résztvevők többsége fogyatékosággal élő ember. Lehetőséget ad, hogy beépítsük a tapasztalataikat, az életükből vett példákat.
- Azok a gyakorlatok, amelyekhez hozzáadtuk a „További gondolatok” részt, lehetőséget teremtenek további beszélgetések beépítésére a gyakorlat moderálása közben.

## 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 identitásra gyakorolt hatásai

### 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

- Gyakorlat 1.1.1a/b Mit tudsz a fogyatékoságról?
- Gyakorlat 1.1.2 Stella Young TEDx-előadása: „Nem én vagyok az inspirációd, köszönöm szépen”
- Gyakorlat 1.1.3 Az orvosi modell kontra társadalmi modell
- Gyakorlat 1.1.4a/b Az orvosi modell és a szociális modell alkalmazása a gyakorlatban
- Gyakorlat 1.1.5 Reflektálás a modellek korlátaira
- Gyakorlat 1.1.6 Reflektálás a fogyatékoság kezelésének kultúrájára
- Gyakorlat 1.1.7 Hallgassunk meg fogyatékosággal élő embereket

### 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. Dans Implementing the social model of disability: theory and research.](#)
- [Social Model Animation](#)
- 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

Minimum 2.5 óra, a kiválasztott gyakorlatok függvényében.

## Gyakorlat 1.1.1a Mit tudsz a fogyatékosról?

### Szintézis és tanulási célok

- Eddig megszerzett tapasztalataink megosztása a fogyatékosról.
- Jelenleg létező feltételezésink megosztása a fogyatékosokkal kapcsolatban.

Ennek a gyakorlatnak az a célja, hogy megteremtsük a teret ahhoz, hogy elgondolkodhassunk a fogyatékosról. Itt nincsenek „jó” vagy „rossz” válaszok. Itt az a fontos, hogy egy elfogadó, befogadó teret és környezetet teremtsünk, ahol bátran meg lehet nyílni és megosztani gondolatainkat.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10-15 perc, szabadon változtathatjuk a csoport nagyságának függvényében

**Anyagok:** csak a kérdések

**Terem berendezése:** Párban vagy kis csoportban való elhelyezkedéshez

### Gyakorlat menete

#### 1) Játékszabályok felállítása:

Meséljük el, hogy mindenkinek különböző feltevései vannak a fogyatékosokkal kapcsolatban attól függően, hogy mivel és hogyan találkozott eddig életében.

#### 2) Tegyük fel a kérdéseket és kérjük meg a résztvevőket, hogy párban, vagy kis csoportban beszéljék át azokat:

- Mikor beszéltél utoljára fogyatékosról és mit mondtál akkor?
- Emlékszel arra, mikor fogyatékosokkal élő embereket láttál (pl.: televízióban, utcán)?
- Meg tudsz nevezni egy híres, fogyatékosokkal élő személyt?
- Tudsz gond nélkül beszélni a fogyatékosokról?

#### 3) Vonjuk össze újra a csoportot:

Kérjük meg a résztvevőket, hogy meséljék el milyen válaszokat adtak a kis-csoportjukban, milyen gondolatok merültek fel?

### Top tipp

Gyakorlat adaptációs ötletek:

- Nyomtassuk ki ismert, fogyatékosokkal élő személyek fényképeit és mutassuk meg, hogy felismerik-e őket.
- Bemutathatunk néhány TV műsor részletet, amelyben fogyatékosokkal élő emberek szerepelnek, vagy akár YouTube előadásokat is. (Ezeket készítsük elő linkekkel, vagy beállított időzítéssel).

## Gyakorlat: 1.1.1b Mit tudsz a fogyatékosról?

### Szintézis és tanulási célok

- Eddig megszerzett tapasztalataink megosztása a fogyatékosról.
- Jelenleg létező feltételezésink megosztása a fogyatékossgal kapcsolatban.

Ennek a gyakorlatnak az a célja, hogy megteremtsük a teret ahhoz, hogy elgondolkodhassunk a fogyatékossgal kapcsolatban. Itt nincsenek „jó” vagy „rossz” válaszok. Itt az a fontos, hogy egy elfogadó, befogadó teret és környezetet teremtsünk, ahol bátran meg lehet nyílni és megosztani gondolatainkat.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10-15 perc, szabadon változtathatjuk a csoport nagyságának függvényében

**Anyagok:** csak a kérdések

**Terem berendezése:** Párban vagy kiscsoportban való elhelyezkedéshez

### Gyakorlat menete

#### 1) Játékszabályok felállítása:

Meséljük el, hogy mindenkinek különböző feltevések vannak a fogyatékossgal kapcsolatban, attól függően, hogy mivel és hogyan találkozott eddig életében. Még a fogyatékossgal élő emberek is másként gondolkodnak egy másik fogyatékossgal élő személyről.

#### 2) Tegyük fel a kérdéseket és kérjük meg a résztvevőket, hogy párban, vagy kis csoportban beszéljék meg azokat:

- Mikor beszéltél utoljára fogyatékossgal kapcsolatban és mit mondtál akkor?
- Emlékszel arra, amikor fogyatékossgal élő embereket láttál (pl.: televízióban, utcán)?
- Meg tudsz nevezni egy híres, fogyatékossgal élő személyt?
- Tudsz gond nélkül beszélni a fogyatékossgal kapcsolatban?

#### 3) Vonjuk össze újra a csoportot:

Kérjük meg a résztvevőket, hogy meséljék el milyen válaszok jöttek elő a kis csoportjukban, akadtak-e különleges gondolatok? Gondolják, hogy a válaszaik különböznek-e a nem fogyatékossgal élő emberektől? Ez alkalom a trénernek, hogy saját gondolatait is megossza a csoporttal.

### Top tipp

Gyakorlat adaptációs ötletek:

- Nyomtassuk ki ismert, fogyatékossgal élő személyek fényképeit és mutassuk meg, hogy felismerik-e őket!
- Bemutathatunk néhány TV műsor részletet, amelyben fogyatékossgal élő emberek szerepelnek, vagy akár YouTube előadásokat is. (Ezeket készítjük elő linkekkel, és vagy beállított időzítéssel).

## Gyakorlat 1.1.1a Mit tudsz a fogyatékosról?

### Gyakorlat 1.1.1b Mit tudsz a fogyatékosról?

#### További gondolatok

- **Mikor beszéltél utoljára fogyatékosról és mit mondtál akkor?**

Fontos átgondolnunk, hogy a fogyatékoság témája mikor jön elő a beszélgetésekben. Az emberek általában követik-e a legfrissebb híreket és tudósításokat, amelyek fogyatékosággal élő emberekről szólnak? Vannak-e általánosságban beszélgetések a fogyatékosággal élő emberekről?

- **Emlékszel arra, mikor fogyatékosággal élő személyeket láttál (pl.: televízióban, utcán)?**

Lehetnek olyan kulcsfontosságú pillanatok, amikor fogyatékosággal élő emberek megjelennek a képernyőn. Fontos, hogy elgondolkodjunk ezen, például filmekben vagy tévéműsorokban van-e olyan történet, amely csak a fogyatékoságról szól? Fogyatékosággal élő színészek játsszák a szerepeket?

Az emberek beszélgethetnek a Paralimpiai játékokról és hasznos lehet, ha elgondolkodnak a paralimpiáról szóló tudósításokon.

- **Meg tudsz nevezni egy híres, fogyatékosággal élő személyt?**

Érdekes lehet látni, hogy a résztvevők hasonló neveket idéznek-e fel? Még érdekesebb, hogy saját vagy más országbeli neveket hoznak fel?

- **Tudsz gond nélkül beszélni a fogyatékoságról?**

Ez a kérdés segíthet meghatározni, hogy a csoport mennyire érzi jól magát és mennyire tudatos. Fontos hangsúlyozni, hogy ez egy olyan tér, ahol az emberek hibázhatnak, és nem kell attól tartaniuk, hogy valami „rosszat” mondanak.

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

### Szintézis és tanulási célok

- Hallgassuk meg egy fogyatékossgal élő ember tapasztalatait.  
A gyakorlat célja, hogy elültessük a fogyatékossg szociális modelljének gondolatát a fejekben azzal, hogy Stella Young előadását hallgatjuk.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc a videó és 5-10 perc beszélgetés

**Anyagok:** TEDx előadás

**Terem berendezése:** ahogy kényelmes, hogy mindenki lásson

### Gyakorlat menete

#### 1) Játékszabályok felállítása

Magyarázzuk el, hogy most egy videót fogunk látni Stella Young-gal, aki fogyatékossgal élő aktivista volt.

#### 2) Javasoljunk néhány kérdést, amikre figyeljünk:

- Mit gondolnak az emberek, ha meglátják őt?
- Elgondolkodtatta őket valamin?

### Top tipp

Gyakorlat adaptációs ötletek:

- Ahelyett, hogy a videót nézzük, a tréner előadhatja az abban foglalt gondolatokat saját szavaival.
- Kezdeményezhetünk beszélgetést a főbb gondolatok mentén.
- Kiemelhetünk részleteket a videóból ahelyett, hogy megnéznénk a teljes előadást.



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

### További gondolatok

- **Mit gondolnak az emberek, ha meglátják őt?**

Az emberek gyakran elgondolkodtatónak találják ezt az előadást. Fontos kiemelni, hogy Stella Young üzenete az, hogy a fogyatékossgal élő emberekre gyakran „egy másik emberkategóriaként” tekintenek. Hiányzik a megértés arról, hogy mi a fogyatékossg, és milyen fogyatékossgal élni.

Nincs általános módja annak, hogy a fogyatékossgal élő emberek hogyan éreznek a fogyatékossgukkal kapcsolatban, és Stella Young tapasztalata csak egy a sok közül.

- **Elgondolkodtatta őket valamin?**

Az emberek elgondolkozhatnak azon, hogy korábban olyan dolgok jutottak eszükbe, mint például: „ha egy fogyatékossgal élő személy képes erre, akkor nekem is képesnek kell lennem rá”, vagy a fogyatékossgal élő emberek megtapasztalhatták, hogy valaki azt mondta nekik, hogy inspirálják őt a semmittevésre.

## Gyakorlat 1.1.3 Az orvosi modell kontra társadalmi modell

### Szintézis és tanulási célok

- Ismerjük meg a két fontos modellt, amelyeken keresztül megérthetjük a fogyatékoság fogalmát.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 2-5 perc a fogalmak tisztázása, 2 perc a videó

**Anyagok:** Fogalmak és a szociális modell animációja

**Terem berendezése:** N/A

### Gyakorlat menete

Magyarázzuk el, hogy két nagy modell használatos, ha a fogyatékoságról beszélünk, és kérdezzük meg a résztvevőket, hogy felismerik-e, melyik állítás melyik modellbe illik bele.

- A fogyatékosággal élő embereket kezelni kell (orvosi modell)
- A társadalmat kell megjavítanunk (társadalmi modell)
- Csak a fogyatékosággal élő személy megváltoztatásával javíthatunk az életén (orvosi modell)
- Az emberek környezetének javítása azt jelentheti, hogy fogyatékoságuk kevésbé érinti őket (társadalmi modell)

### Top tipp

Gyakorlat adaptációs ötletek:

- Megadhatjuk a válaszokat, és elgondolkodtathatjuk az embereket, hogy miért ezek a válaszok.
- Bátoríthatjuk az embereket, hogy találjanak több példát, ha már megismerték a koncepciót.

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

### Szintézis és tanulási célok

- Gondoljunk át olyan szituációkat, amelyekkel a fogyatékossgal élő emberek találkozhatnak, amelyekben valamilyen akadályba ütköznek.
- Találjuk ki, hogy lehetne ezeket az akadályokat megszüntetni.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** ppt prezentáció (készítsük el a saját példáinkat)

**Terem berendezése:** Párban, vagy kis csoportban való elhelyezkedéshez

### Gyakorlat menete

Magyarázzuk el, hogy a fogyatékossgal élő emberek akadályokkal szembesülnek a mindennapi életük során, és hogy az embereknek eszébe juthat mindkét, azaz az „orvosi modellen” vagy a „társadalmi modellen” alapuló megoldás. Bátorítsuk őket, hogy találjanak ki saját példákat, de szükség esetén használhatjuk az alábbiakat is:

- **Egy kerekesszékes ember be akar menni egy étterembe, de nincs rámpa.**

Orvosi modell perspektívája: az embernek el kell fogadnia, hogy sok olyan étterem van, amelyhez nem lehet hozzáférni, és előre meg kell győződnie arról, hogy be tud-e jutni az étterembe, mielőtt elindul.

Társadalmi modell perspektívája: az éttermek felelőssége, hogy átgondolják, hogy ha fogyatékossgal élő emberek keresik fel az intézményüket, akkor ők hogyan juthatnak be oda és hogyan tudnak ott boldogulni.

- **A tanulásban akadályozott személynek több időre van szüksége ahhoz, hogy egy találkón megértse az információkat.**

Orvosi modell perspektívája: a szakemberek nagyon elfoglaltak, és nincs sok idejük. Azoknak, akiknek több időre van szükségük, csak dokumentumokat kaphatnak, majd valaki elmagyarázza nekik.

Társadalmi modell perspektívája: a szakember felelőssége, hogy a fogyatékossgal élő emberek a lehető legtöbb információval távozzanak a találkozóról. Lehetséges, hogy újabb időpontot kell kapniuk, hogy ellenőrizték, hogy mindent értenek, és ezt figyelembe kell venni.

- **Egy látássérült személy nem tudja elolvasni a kapott levelet.**

Orvosi modell perspektívája: a személynek találnia kell valakit, aki segít neki elolvasni a levelet.

Társadalmi modell perspektívája: legyen mód arra, hogy az emberek rögzítsék szükségleteiket, és számukra hozzáférhető módon küldjék nekik leveleiket. A levél nagyon személyes lehet, és nekik is, mint bárki másnak hozzá kell férniük ehhez az információhoz.

## Top tipp

Gyakorlat adaptációs ötletek:

- Különböző megoldásokat készíthetünk a fenti problémákra, és megkérhetjük az résztvevőket, hogy „párosítsák” azokat a lehetséges fogyatékosági modellhez.
- Csoportokba sorolhatjuk a résztvevőket, és csak egy forgatókönyvet adunk nekik, hogy gondolkodjanak el azon és beszéljék meg.

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

### Szintézis és tanulási célok

- Gondoljunk át olyan szituációkat, amelyekkel a fogyatékossgal élő emberek találkozhatnak, amelyeknél valamilyen akadályba ütköznek.
- Találjuk ki, hogy lehetne ezeket az akadályokat megszüntetni.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** ppt prezentáció (készítsük el a saját példáinkat)

**Terem berendezése:** Párban, vagy kis csoportban való elhelyezkedéshez

### Gyakorlat menete

Csoporttól függően ezt a gyakorlatot az 1.1.4a-hoz nagyon hasonló módon vezethetjük le, de mivel ez fogyatékossgal élő emberek csoportjának szól, ez megismételhetetlen pillanat arra, hogy ösztönözzük őket saját tapasztalataik megosztására. Ha a résztvevők nem szívesen teszik ezt, akkor az 1.1.4a példák jó alapot jelentenek a gyakorlathoz.

Magyarázzuk el a résztvevőknek, hogy a fogyatékossgal élő emberek akadályokba ütköznek, és fogyatékossgal élőként mindannyian szembesülnek majd akadályokkal mindennapi életük során. Ez egy kényes téma, így, ha az emberek nem állnak készen a történetekkel, akkor ne érezzék magukat kényelmetlen helyzetben, hogy muszáj lenne ezeket megosztani.

Kérd meg őket, hogy gondoljanak egy olyan helyzetre, amikor akadályokba ütköztek, és hogy mi történt. Kértek valami változtatást? Hogyan reagáltak az emberek?

### Top tipp

Gyakorlat adaptációs ötletek:

- Példákat hozhatunk az élet olyan területeire, ahol az emberek akadályokkal szembesülnek, például: oktatás, otthoni élet, hobbi, munka.
- Példákat hozhatunk különféle helyzetekre, és megkérdezhetjük az embereket, hogy a helyzet akadály-e számukra, fogyatékossguktól függően – ez segít meglátni, hogy az emberek milyen sokféleképpen élik meg a helyzeteket.

## Gyakorlat 1.1.5 Reflektálás a modellek korlátaira

### Szintézis és tanulási célok

- Ösztönözzük a résztvevőket, hogy kritikusan gondolkodjanak el a modellekről és árnyalt szemlélettel rendelkezzenek.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** Példák a prezentációból (a tréner készítse saját példákat tartalmazó prezentációt)

**Terem berendezése:** Párban vagy kis csoportban való elhelyezkedéshez

### Gyakorlat menete

Magyarázzuk el a csoportnak, hogy a modellek csak eszközök ahhoz, hogy segítségükkel kialakítsuk a világról alkotott képünket. Ez az oka annak, hogy egy model sem képes leírni a komplex emberi mivoltunkat.

Bátorítsuk őket, hogy gondolják át a modellek érvrendszerét, mi jó benne és miért van szükségünk szélesebb perspektívára, mint amit az adott modell kínál.

A Gyakorlat végén hívjuk fel rá a figyelmet, hogy egyik modell sem állja meg a helyét önmagában.

### Top tipp

Gyakorlat adaptációs ötletek:

- Elvégezhetjük ezt a gyakorlatot teljes csoporttal is, nehogy a párok megakadjanak ötlet hiányában.
- Felhasználhatjuk a következő részben listázott További gondolatok tartalmát és megkérdezhetjük a résztvevőket, hogy egyetértenek-e vagy sem, ahelyett, hogy azt váránánk tőlük, hogy ők találjanak ki valamit.

## Gyakorlat 1.1.5 Reflektálás a modellek korlátaira

### További gondolatok

**Modell neve:** biopszichoszociális modell

**Érvrendszere:** a fogyatékoságnak lehetnek biológiai, pszichológiai és szociális okai

#### Miért jó?

- Legátfogóbb módja annak, hogy megvizsgáljuk, milyen behatások érintik az embereket.
- Figyelembe veszi annak összetettségét, hogy mi képez akadályokat az emberek életében.
- Ez azt jelenti, hogy különféle típusú beavatkozásokon gondolkodhatunk az akadályok felszámolása és a társadalom fejlesztése érdekében.

#### Miért van szükségünk szélesebb perspektívára?

- Ha csak ezt alkalmazzák, túl nagy hangsúly kerülhet a pszichológiai okokra, és egyesek ezt arra használhatják, hogy azt mondják, valaki nem „igyekszik elég keményen”

**Modell neve:** orvosi modell

**Érvrendszere:** a fogyatékoság kialakulásának orvosi/egyeszségügyi oka van

#### Miért jó?

- Az orvosi beavatkozás segítséget adhat és ezt nem szabad figyelmen kívül hagyni.
- Vannak bizonyos fogyatékoságok, ahol az orvosi szempontot figyelembe kell venni.

#### Miért van szükségünk szélesebb perspektívára?

- Vannak olyan akadályok, amelyekkel az emberek az orvosi beavatkozástól függetlenül is szembesülnek, és az életüket nem szabad korlátozni csak azért, mert a társadalom nem alkalmazkodott hozzájuk.

**Modell neve:** szociális modell

**Érvrendszere:** a fogyatékossgal élő emberek ki vannak zárva a társadalomból, nem azért, mert fogyatékossgal élnek, hanem mert a társadalom nem alkalmazkodik hozzájuk

**Miért jó?**

- Ez a modell nagyszerűen segíti azt, hogy megvizsgáljuk, mit kell a társadalomnak más-ként szerveznie.
- Ez a modell azt segíti elő, hogy lebontsuk a korlátokat, nem pedig azt, hogy mindenki szá-mára egyéni megoldást kínáljon.

**Miért van szükségünk szélesebb perspektívára?**

- Ha ezt a modellt kellő megfontolás nélkül alkalmazzák, kiiktatja, hogy észrevegyük a fo-gyatékossgat.
- A társadalom nem fog egyik napról a másikra megváltozni, ezért más gondolkodásmódra is szükség van.

**Modell neve:** szociokulturális modell

**Érvrendszere:** a fogyatékossgal élő emberek egy kisebbséghez és egy külön „kulturális” csoporthoz tartoznak

**Miért jó?**

- Tudomásul veszi a fogyatékossgal élő emberek bizonyos csoportjainak történetét, például a siketekét.
- Ösztönzi a közösségi érzést.

**Miért van szükségünk szélesebb perspektívára?**

- Nem minden fogyatékossgal élő ember fogja érezni ezt a kapcsolatot egy széleskörű, fogyatékossgal élőket tömörítő mozgalommal.



## Gyakorlat 1.1.6 Reflektálás a fogyatékoság kezelésének kultúrájára

### Szintézis és tanulási célok

- Tanuljuk meg kezelni a fogyatékoságot.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** Kérdések a prezentációból (a tréner készítsen saját példákat tartalmazó prezentációt)

**Terem berendezése:** Párban vagy kis csoportban való elhelyezkedéshez

### Gyakorlat menete

Vezessük fel a kérdéseket és kérjük meg a résztvevőket, hogy gondolják át válaszaikat. Kezdeményezzünk beszélgetést! Vannak, akik nem értenek egyet azzal, hogy létezik „fogyatékosági kultúra” – ez rendben van, de fontos kiemelni, hogy sok fogyatékosággal élő embernek ez a tapasztalata.

Használjuk az alábbi kérdéseket és állításokat, hogy megkönnyítsük a beszélgetést.

- **Miért mondhatjuk, hogy létezik fogyatékosági kultúra?**
  - A fogyatékos embereknek közös az elnyomás története.
  - Világszerte léteznek fogyatékosjogi mozgalmak, melyek a fogyatékosággal élő emberek jogainak megszerzését támogatják.
  - A fogyatékosággal élő embereknek vannak olyan közös élményeik, amelyekhez csak más fogyatékosággal élő emberek tudnak viszonyulni.
  - A fogyatékosággal élő emberek olyan művészeti alkotásokat hoztak létre, amelyek közvetlenül beszélnek fogyatékosággal élő emberek tapasztalatairól.
- **Mi a különbség a fogyatékosági kultúra és más kultúrák között?**
  - A kultúra általában nemzedékről nemzedékre hagyományozódik, míg a legtöbb esetben a fogyatékosággal élő emberek kultúrája a közösségben terjed – mivel a legtöbb fogyatékosággal élő ember nem fogyatékosággal élő szülőktől születik.
  - Sok fogyatékosággal élő ember úgy nő fel, hogy nem ismeri ezt a kultúrát, és későbbi életében fedezi fel.
  - Sok fogyatékosággal élő ember úgy nő fel, hogy nem találkozik fogyatékosággal élő személyekkel.

## Gyakorlat 1.1.7 Hallgassunk meg fogyatékossgal élő embereket

### Szintézis és tanulási célok

- Szerezzünk első kézből tapasztalatot azzal, hogy meghallgatjunk fogyatékossgal élő embereket.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** Attól függ, melyik videót játszuk le

**Anyagok:** Videók – használhatunk saját, magunk készíttette videót is

**Terem berendezése:** ahogy kényelmes

### Gyakorlat menete

Magyarázzuk el a csoportnak, hogy most első kézből fognak hallani fogyatékossgal élő embereket, akik a tapasztalataikról mesélnek. A gyakorlat arra törekszik, hogy a fogyatékossgal élő embereket meghallgassuk, és ítékezés nélkül elfogadjuk az ő tapasztalataikat.

### Top tipp

Gyakorlat adaptációs ötletek:

- Vagy előre összefoglalhatjuk az egyes videók főbb pontjait, hogy a résztvevők tudják, mire számíthatnak.
- Vagy utána csoportosan összefoglalhatjuk az egyes videók főbb pontjait.

## 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 kötelezettségek

### Irányadó kérdések

- Mi az Egyesült Nemzetek Szervezetének a fogyatékossgal élő emberek 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](#)
- [Gyakorlat 1.2.1b Jogaink](#)

### Források

- [The UNCRPD](#)
- Slee, R., et 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: Études sur les politiques culturelles de l'éducation, 37(1), 149-162.

### Időtartam

Minimum 1 óra attól függően, milyen gyakorlatot választunk

## Gyakorlat 1.2.1a Kötelezettségeink

### Szintézis és tanulási célok

- Gondoljuk át tréneri kötelezettségienket.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 30 perc

**Anyagok:** Főbb pontok a prezentációból (a tréner készítsen saját példákat tartalmazó prezentációt)

**Terem berendezése:** Egyéni vagy kis csoportos elhelyezkedéshez

### Gyakorlat menete

Miután bemutattuk a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény fő szempontjait, kérjük meg a tréner képzésben résztvevőket, hogy gondolják át, mit tehetnek a foglalkozásokon ezek előmozdítása érdekében.

Ösztönözzük őket arra, hogy gondolkodjanak el gyakorlatukon, és hogy vannak-e olyan szempontok, amelyeken változtatni tudnának a fogyatékossgal élő emberek integrációjának támogatása érdekében.

## További gondolatok

Elvek	Mit tehetünk a támogatásért?
Megkülönböztetésmentesség	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biztosítsunk az embereknek ésszerű szállást, hogy teljes mértékben részt vehessenek.</li> <li>• Próbáljuk megérteni kommunikációs igényeiket, és tisztelni őket.</li> <li>• Ha lehetséges, használjunk univerzális kialakítást.</li> <li>• Tájékozódjunk a jogaikról saját környezetünkben, így biztosíthatjuk, hogy a résztvevők rendelkezzenek a jogaikért való kiálláshoz szükséges ismeretekkel.</li> </ul>
Résztvétel és befogadás	
Egyenlőség	
Elérhetőség	

## Gyakorlat 1.2.1b Jogaink

### Szintézis és tanulási célok

- Információ megosztása a fogyatékossgal élő embereket megillető jogokról.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 30 perc

**Anyagok:** PowerPoint prezentáció

**Terem berendezése:** ahogy kényelmes

### Gyakorlat menete

Magyarázzuk el a csoportnak, hogy az olyan embereknek, mint például az oktatóknak kötelességeik vannak feléjük, és ismerniük kell jogaikat, hogy szükség esetén kiállhassanak magukért.

Mutassuk be a csoportnak, amit trénerként tanultunk a feladatainkról, és bátorítsuk az egyéneket, hogy gondolkodjanak el saját szükségleteiken. Beszéljünk arról, amit már adaptáltunk a saját gyakorlatunkban.

A képzés előtt tájékozódjunk arról, hogy a fogyatékossgal élő emberek milyen védelmet élveznek az országban. Mutathatunk néhány példát a csoportnak, és megkérdezhetjük, hogy tudtak-e ezekről.

Beszélgetés elősegítése az emberek tapasztalatairól:

- **Kellett-e valaha rávenniük valakit, hogy tartsa tiszteletben jogaikat?**
- **Hogyan tették ezt?**

Ügyeljünk arra, hogy az embereknek felkavaró tapasztalataik lehetnek.

Beszélgessünk néhány lehetséges módozatról, ahogyan az embereknek kifejezik szükségleteiket.

- **Mikor tehetik ezt meg?**

Például a tréning előtte vagy után is felkereshetnek, de közben is elmondhatják, ha valami akadályozza őket a részvételben. Az élet más területein más-más lehetőségek adódhatnak. Például, miközben megpróbálnak munkát találni, minden országnak saját szabályozása van erre vonatkozóan. Azt is fontos tudomásul venni, hogy egyes fogyatékossgal élő embereknek nincs más választásuk, mint hogy nyilvánosságra hozzák fogyatékossgukat, és olyan szükségleteik lehetnek, amelyeket azonnal teljesíteni kell. Másrészt a többi fogyatékossgal élő ember választhat, hogy mikor hozza nyilvánosságra fogyatékossgát, de olyan igényeik is lehetnek, amelyeket azonnal teljesíteni kell. Vannak olyan igények is, amelyeket az emberek azonosíthatnak életük folyamán. Sok fogyatékossgal élő embernek nem volt lehetősége átgondolni szükségleteit, ezért kezdetben nehéz lehet ezeket megállapítani.

### 3. Praktikus információk különböző fogyatékoságok esetén

#### Célok

- Néhány gyakorlati információ nyújtása a különböző fogyatékoságokról.
- Az oktatók ösztönzése arra, 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/b Fogyatékosággal élő emberek igényei
- Gyakorlat 1.3.3 Hogy 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

Minimum 1 óra attól függően melyik gyakorlatokkal dolgozunk

## Gyakorlat 1.3.1 Milyenek a fogyatékossgal élő emberek?

### Szintézis és tanulási célok

- Beszéljünk arról, hogy a fogyatékossgal élő emberek mind különbözőek.
- Beszéljünk arról, hogy többen élnek fogyatékossgal körülöttünk, mint azt gondolnánk.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 5 perc

**Anyagok:** PowerPoint prezentáció

**Terem berendezése:** ahogy kényelmes

### Gyakorlat menete

Kérjük meg a csoportot, hogy képzeljék el a fogyatékossgal élő embereket a következő szituációkban:

- Sportolás
- Moziban
- Hírekben

Használjuk a PowerPoint diákat, hogy példákat adjunk fogyatékossgal élő hírességekről, akikről esetleg nem is gondolnák, hogy azok. Kérdezzük meg a résztvevőket, hogy tudtak-e erről a hírességről, és vajon meglepődnek-e, amikor értesülnek az állapotáról. Vannak olyan hírességek, akik nyitottabbak bizonyos feltételekkel kapcsolatban, amelyekkel tisztában vannak?

### Top tipp

Gyakorlat adaptációs ötletek:

- Keressünk hírességeket a saját országunkból.
- Visszanyúlhatunk azokra a példákra, amiket az 1.1.1a/1.1.1b gyakorlatoknál használtunk.
- Bemutathatunk egy fogyatékossgal élő emberrel készült interjút.

## Gyakorlat 1.3.2a Fogyatékosággal élő emberek igényei

### Szintézis és tanulási célok

- Motiváljuk a résztvevőket, hogy az igényeikről gondolkodjanak ne a fogyatékoságról.
- Kérjük meg a résztvevőket, hogy gyűjtsék össze a fogyatékosággal élő emberek lehetséges igényeit.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** PowerPoint prezentáció

**Terem berendezése:** Párban vagy kis csoportban való elhelyezkedéshez

### Gyakorlat menete

Ha ismerjük valaki fogyatékoságát az még nem jelenti azt, hogy tudjuk mik az igényei, mert minden embernek mások.

Használjuk az alábbi táblázatot, hogy segítséget adjon a beszélgetéshez:

Szükséglet/igény	Miből fakad...?
Nagyobb méretű betűk	
Az instrukciók alábontása	
Jelnyelv	
Színes háttér	
Fizikai támogatás	
Rendszeres szünet	



## Gyakorlat 1.3.2b Fogyatékosággal élő emberek igényei

### Szintézis és tanulási célok

- Motiváljuk a résztvevőket, hogy felismerjék saját igényeiket!  
(Fogyatékosággal élő emberek)
- Beszéljük át, hol lehetnek ellentétes igények!

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 15 perc

**Anyagok:** nem szükséges

**Terem berendezése:** Párban, kis csoportban, de lehet együtt is, ha kis létszámú a csoport

### Gyakorlat menete

Beszéljük meg azt a tényt, hogy nehéz lehet tudni, milyen szükségletei vannak valakinek, különösen, ha korábban nem osztotta azt meg. Az emberek anélkül is kompenzálhatják szükségleteiket, hogy észrevennék. Előfordulhat, hogy korábban is kértek szállást, amit nem kaptak meg, és aggódtak, hogy mi lesz, ha újra kérnek.

Használjuk a következő utasításokat, hogy támogassuk az embereket, hogy ötleteljének lehetséges igényeikről:

- Vannak olyan dolgok, amelyekről már tudod, hogy szükséged van rájuk?
- Milyen támogatást kaptál, ami számodra jól működött?
- Volt olyan eset, mikor segítettek neked, de nem volt számodra jó?

Használjunk konkrét példákat, hogy több gondolkodásra ösztönözzön, példákat adva arra, hogyan lehet valamit megtenni, és közben megkérdezni az embereket, hogy ismerik-e a preferenciáikat:

- Munka típusa: egyedül, kis csoportokban vagy nagyobb csoportban szeretnél dolgozni?
- Betűtípus: van olyan méretű betűtípus, amelyet kedvelsz?
- Utasítások: jobban szereted, ha egyenként vagy egyszerre kapod az utasításokat? Inkább hallgatod az utasításokat vagy olvasod őket?
- Zavaró tényezők: vannak olyan dolgok, amelyeket zavarónak találsz? Vannak dolgok, amik segítenek koncentrálni?
- Beszéd: úgy érzed, fel tudod tenni a kezed, hogy megszólalj, vagy jobban szereted, ha közvetlenül megkérdeznék? Vagy inkább nem szólalsz meg mások előtt?
- Szünetek: Melyiket szeretnéd, egy hosszabb szünetet napközben, vagy több rövidebb szünetet?

Miután az emberek kidolgoztak néhány preferenciát, válasszunk egyet a példák közül, és kérdezzük meg a résztvevőket, hogy mit választottak. Rá fogunk jönni, hogy különböző dolgok lesznek, amelyek a legjobban megfelelnek az igényeiknek. Itt fontos tudni az „összeütköző hozzáférési szükségletekről”, mivel a fogyatékossgal élő emberek szükségletei ütközhetnek valaki máséval. Például:

- Lehet, hogy valakinek fel kell kapcsolni az erős fényeket, de lehet, hogy valakinek le kell kapcsolni a lámpákat. Lehetséges, hogy más megoldásokat találhatunk ki, például, ha a helyiségben csak a helyiség bizonyos részeit lehet megvilágítani, vagy esetleg a második személy viselhet napszemüveget, és ezt hasznosnak találja.
- Lehet, hogy valakinek szüksége van egy hosszú szünetre a tréning közepén, de lehet, hogy valakinek rövidebb, rendszeresebb szünetekre van szüksége. Kitalálhatunk megoldásokat, például megadhatjuk az embereknek a szabadságot, hogy a „hivatalos” szünetidőn kívül rövid szüneteket tartsanak.

## Gyakorlat 1.3.3 Hogyan kérdezzük meg, mire van szükségük?

### Szintézis és tanulási célok

- Gyakoroljuk a kérdésfeltevést arról, mire van szükségük a fogyatékossgal élő embereknek?

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** nem szükséges

**Terem berendezése:** 3 fős csoportokban való elhelyezkedéshez

### Gyakorlat menete

Rendezzük össze a résztvevőket 3 fős csoportokba és kérjük meg őket, hogy gyakorolják a kérdezést legalább néhány alkalommal különböző eseteket kipróbálva.

Szerepjáték: egyik résztvevő a tréner, a másik a fogyatékossgal élő ember, a harmadik a megfigyelő.

Trénerként beszéljünk egy tanulóval, kérdezzük meg, mire van szüksége, hogy részt vehessen a képzésben. Példaként használhatja saját magát, vagy megszemélyesíthet (eljátszhat) egy kitalált fogyatékossgal élő személyt.

### Top tipp

Gyakorlat adaptációs ötlet:

- Készíthetünk egy forgatókönyvet, amit átadunk a tanulóknak, hogy beinduljon a beszélgetés.

## Gyakorlat 1.3.4 A lehetséges igények előrejelzése

### Szintézis és tanulási célok

- A trénerök ösztönzése arra, hogy előre mérjék fel, mik lehetnek a csoport igényei.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** nem szükséges

**Terem berendezése:** Kis csoportos vagy teljes létszámmal való elhelyezkedéshez

### Gyakorlat menete

Magyarázzuk el a csoportnak, hogy bizonyos szükségletek előreláthatók a képzés előtt, ha feltesszük a kérdést, hogy a tréning mely részei lehetnek elérhetetlenek egyes emberek számára.

Kérjük meg a résztvevőket, hogy összpontosítsanak egy példára, és nézzék meg, mit tehetnének annak érdekében, hogy a Gyakorlat minél elérhetőbb legyen:

- 1) Mutass be egy képet a közönségednek, és gondold át, hogyan teheted hozzáférhetővé azt a látássérültek számára.**
  - Ismertesd a kép főbb jellemzőit!
  - Kérdezd meg magadtól mi a célod a képpel, és hogy a leírásod segít-e elérni ezt a célt!
- 2) Kérd meg hallgatóságot, hogy végezzon el egy feladatot, és gondold át, hogyan magyaráznád el.**
  - Ez a példa nagyon praktikusán kivitelezhető: kérd meg a résztvevőket, hogy találják ki, hogyan mondanák el az embereknek, hogy készítsenek tésztát, majd pontosan kövessek az utasításukat.
  - Emeld ki, hogy néhány lépés kézenfekvőnek tűnhet, de előfordulhat, hogy lenne, aki elfelejtené: például „fogj egy serpenyőt”, „nyisd ki a csapot”, és ezért lehetetlenné tenné a feladat elvégzését, ha csak valaki már nem tudja, hogyan kell elvégezni ezt a feladatot.
- 3) Gondold át, hogyan használnál egy videót a tréningen. Mit kell ellenőrizni?**
  - Ellenőrizd, hogy van-e felirat!
  - Ellenőrizd, hogy nincs-e olyan szöveg a képernyőn, amelyet nem felolvasható!
  - Ellenőrizd, hogy a hosszúság megfelelő-e a csoportodnak!

## Top tipp

Gyakorlat adaptációs ötletek:

- Ahelyett, hogy megkérjük a résztvevőket, hogy hozzanak példákat, mi magunk hozzuk azokat.
  - Mutass be egy képet elérhető és még elérhetőbb módokon, aztán kérd meg az embereket, hogy mondják el a különbséget, mit tapasztaltak.
  - Írj le egy feladatot úgy, hogy néhány, a főbb lépésekből hiányzik belőle, majd írd le ugyanazt a feladatot teljes részletességgel.
  - Mutass egy érthető videót és egy olyat, amelyen hiányoznak a feliratok.

## Gyakorlat 1.3.5 Hogyan kérdezzünk rá menet közben az emberek igényeire?

### Szintézis és tanulási célok

- Gyakoroljuk, hogy kérdezzük meg tréning közben, hogy van-e még vagy más igényük a résztvevőknek.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** nem szükséges

**Terem berendezése:** 3 fős csoportokban való elhelyezkedéshez

### Gyakorlat menete

Rendezzük össze a résztvevőket 3 fős csoportokba és kérjük meg őket, hogy gyakorolják a kérdezést legalább néhány alkalommal különböző eseteket kipróbálva.

Szerepjáték: egyik résztvevő a tréner, a másik a fogyatékossgal élő ember, a harmadik a megfigyelő.

Érzékeled, hogy egyik résztvevő elakadt. Hogy mész oda hozzá megkérdezni mi a baj?

### Top tipp

Gyakorlat adaptációs ötletek:

- Készíthetünk egy forgatókönyvet, amit átadunk a tanulóknak, hogy beinduljon a beszélgetés.

## Gyakorlat 1.3.6 Anyagok módosítása

### Szintézis és tanulási célok

- Gyakoroljunk néhány, a tréningen előfordulható helyzetet, amelyben szükségessé válhat az anyagok módosítása.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 15 perc

**Anyagok:** Témák, kérdések

**Terem berendezése:** Kis csoportos elhelyezkedéshez

### Gyakorlat menete

Válasszuk ki az egyik lehetséges esetet és kérjük meg a résztvevőket, gondolják át, hogyan oldanák meg a problémát.

**1) Vetítesz egy videót, de rájössz, hogy a feliratozás nem működik, viszont van egy hallásérült résztvevő a csoportban.**

- Összefoglalhatod a videót jelnyelven, vagy írásban
- Ha úgy érzed meg tudod oldani a technikai problémát adj egy kis szünetet és kísérel meg javítani a feliratot
- Ha van néhány fontos képi jelenet a filmben, azokat kiragadhatod és elmagyarázod jelnyelven, vagy írásban

**2) Kiosztasz egy dokumentumot a teremben ülőknek, de az egyik résztvevő szól, hogy neki túl kicsi a betűméret ahhoz, hogy el tudja olvasni**

- Ha van veled egy tréning asszisztens, megkérheted, hogy nyomtasson nagyobb betűmérettel egy példányt
- Megkérdezheted a résztvevőt, hogy van-e nála mobilnet és elküldheted-e elektronikusán a dokumentumot, ahol a betűméret olvasáshoz állítható
- Elvégezheted a gyakorlatot szóban is

Építsd be a tréning anyagba ezeket az új igényeket, hogy a következő alkalommal már figyelhess rájuk.

## 2. Modul

# Önismeret és önreflexió

### Bevezetés

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.

### Célok

- Légy tisztában önmagaddal!
- Légy tisztában céljaiddal és célkitűzéseiddel!
- Tulajdonságaid és hibáid azonosítása és felismerése!
- Légy tudatában és elmélkedj személyes meggyőződéseidről és értékeidről!
- Személyes történeted és a figyelemre méltó saját élményeid integrálása.

### Felépítés

Az alábbi struktúra azokat a változás előidézését biztosító célokat és tartalmakat mutatja be, amelyek az egyes gyakorlatokban, útmutatókban, vagy irányadó kérdésekben szerepelnek.



## 2. Önreflexió

### Célok

- A releváns tapasztalatok azonosítása.
- Gondolkodjunk el a különböző élethelyzeteken!
- Határozzuk meg az önmagunkról alkotott képet, és vetítsük ki a jövőbe!
- Azonosítsuk az élet azon területeit, amelyeken javítanunk kell/fejlesztésre szorulnak!
- Fedezzük fel saját értékeinket!

### Tartalom

- Önéletrajz
- Hiedelmeink és értékeink
- Kik vagyunk?
- Az élet területei
- Egyéni és potenciális tulajdonságok

### Irányadó kérdések

- Hogyan határozzuk meg önmagunkat?
- Mi a legfontosabb számunkra?
- Melyek életünk legfigyelemreméltóbb eseményei?
- Az életünk mely területén hasznosíthatjuk az összes többi területen megszerzett tudást?
- Mi a célja a saját értékeink megismerésének?

### Kapcsolódó gyakorlatok

- [Gyakorlat 2.2.1 Életvonal](#)
- [Gyakorlat 2.2.2 Életkerék](#)
- [Gyakorlat 2.2.3 Fényképem és Portrém](#)
- [Gyakorlat 2.2.4 Tükör](#)

### Források

nincsenek

### Időtartam

Az időtartam attól függ, hány gyakorlatot választasz a „Kapcsolódó gyakorlatok” közül.

## Gyakorlat 2.2.1 Életvonal

### Szintézis és tanulási célok

Az önreflexió olyan folyamat, amelyben magunkba nézünk, saját életünkre tekintünk, és meglátjuk, hogy a pozitív és negatív tapasztalatok milyen hatással voltak arra, ahogyan önmagunkat látjuk.

- Fedezd fel a résztvevők élettörténetét, beleértve a jelenig vezető jelentős tapasztalatokat.
- Határozd meg a fontos eseményeket, és mérd fel, milyen hatással vannak arra, hogy kik is ők ma

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 30 perc

**Anyagszükséglet:**

- „Életvonal” munkalap minden résztvevő számára kinyomtatva
- Tollak, színes jelölők, filctollak

**Terem berendezése:** Egyéni ültetés asztallal, amin lehet írni

### Gyakorlat menete

- Minden résztvevőnek meg kell határoznia a – pozitív és negatív –, figyelemre méltó eseményeket élettörténetében (életvonalában).
- Ha szükséges, említhetsz példákat olyan lehetséges figyelemre méltó eseményekre, mint a születés, házasság, tanulmányi eredmény, új munkahely...
- A kiemelkedő események azonosítása után a résztvevőknek meg kell osztaniuk a következőket:
  - A gyakorlat végrehajtása során szerzett tapasztalataikat.
  - Hogyan azonosították a kiemelkedő eseményeket.
  - Hogyan határozzák meg az események az identitásukat.

## Életvonal

Képzeld el, ez a vonal szimbolizálja az életeseményeid sorát.

Sorold fel a múlt és jelen eseményeidet, illusztráld a kiemelkedő élményeket.

Név \_\_\_\_\_

Dátum:    /    / \_\_\_\_\_

Pozitív események

Negatív események

Idővonal

## Gyakorlat 2.2.2 Életkerék

### Szintézis és tanulási célok

Önreflexió az élet különböző területeiről, aminek segítségével a résztvevők értékelhetik, hogy miként látják magukat, melyek azok a területek, ahol lemaradtak a saját elvárásukhoz képest és amelyeken fejlődni szeretnének.

- Támogatja az embereket életük fontos területeinek értékelésében, és segíti őket, hogy azonosíthassák azokat, amelyek egyéni szükségleteikhez és elvárásaikhoz igazodnak, valamint azokat, amelyek fejlesztésre szorulnak, „indítékként szolgálnak” a változáshoz.
- Kör alakban lehetővé teszi a csoportok elégedettségének felmérését az élet fontos területein úgy mint: személyes fejlődés, család, egészség, kapcsolatok, szabadidő, szakmai képzés, munka, pénz.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 45 perc

**Anyagszükséglet:**

- „Életkerék” feladatlap nyomtatott formában az összes résztvevő számára
- Tollak, színes jelölők, filctollak

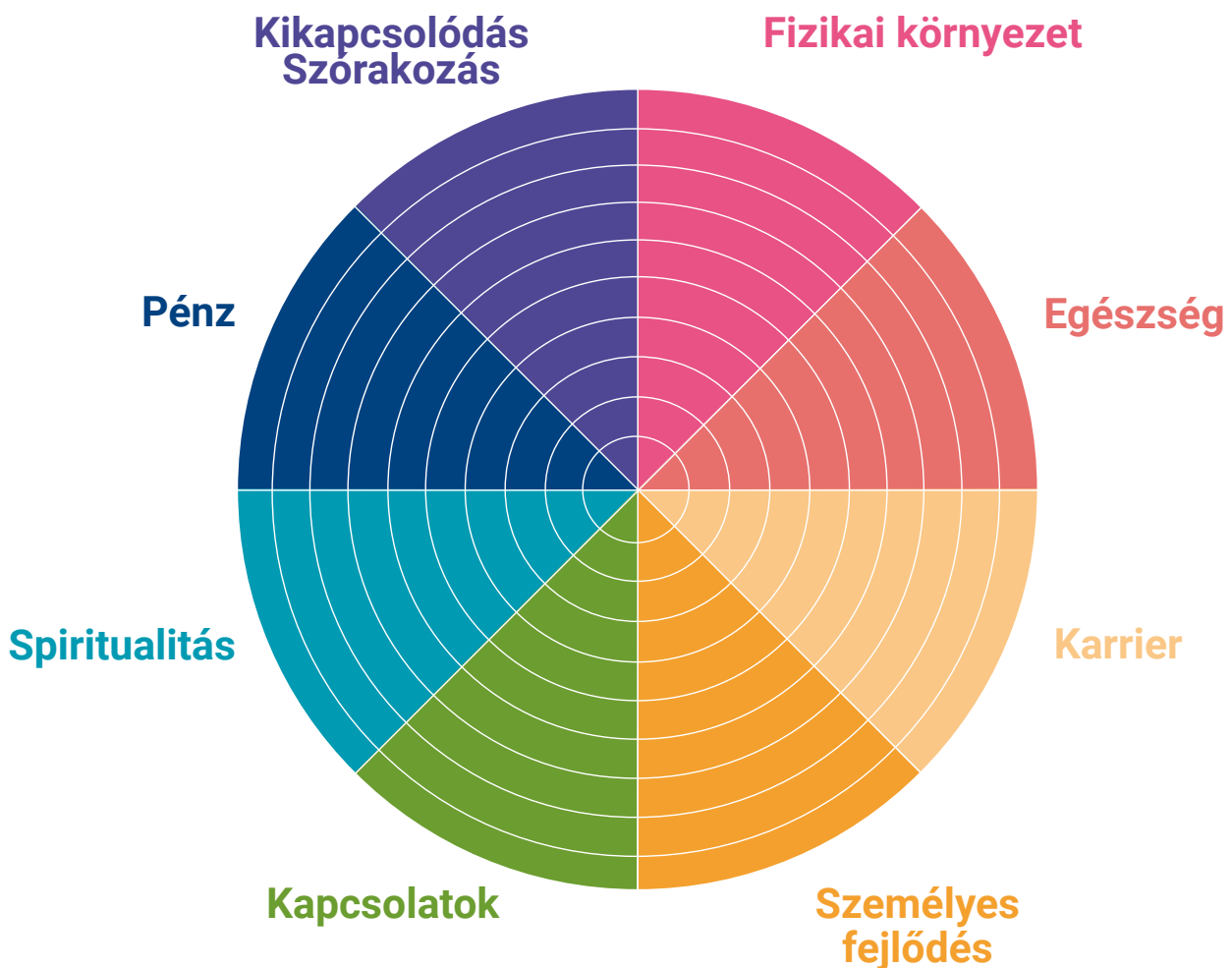
**Terem berendezése:** Kényelmes székek, írásra alkalmas helyen

### Gyakorlat menete

- A tréner minden résztvevőnek ad egy feladatlapot az „Életkerék” gyakorlathoz.
- Minden résztvevőnek meg kell adnia az elégedettség mértékét az élet minden területéhez, fokozatosan: 0 -tól – nem elégedett – 10-ig – teljesen elégedett. A belső kör 1, a külső kör 10.
- Miután a résztvevő meghatározta az elégedettség mértékét az élet minden területén, meg kell határozni azokat a területeket, amelyeken szeretne fejleszteni, azon belül mit és hogyan szeretne fejleszteni, és, hogy az adott területen milyen fokú elégedettséget kíván elérni.
- Csoportként minden résztvevő megoszthatja a következőket:
  - A tevékenység során szerzett tapasztalatait.
  - Meglátásait az élet területeivel kapcsolatos elégedettségéről.
  - Milyen tervet kíván megvalósítani annak érdekében, hogy az élet egy vagy több területén nagyobb megelégedettséget, harmóniát érjen el.

## Életkerék

Gondoldj el az alább említett életkörülményeken, és egy 1-től 10-ig terjedő skálán (a kör középpontja nulla, a külső határ pedig 10) pozicionáld magad, mindegyikben!



Ezután gondold át ugyanazokat a pontokat, és határozd meg, hogy életed mely területén szeretnél javítani? Hogyan? Mit szeretnél elérni?

## Gyakorlat 2.2.3 Önarckép / Portré

### Szintézis és tanulási célok

Ebben a feladatban kihívást jelent szinte minden résztvevő számára, hogy szimbolikusan ábrázolja önmagát, és még inkább az, hogyan tekintett önmagára a múltban, hogyan látja magát jelenleg és hogyan képzei el magát a jövőben.

- A feladat elősegíti az önreflexiót és az énkép kialakítását. Szükségünk van a kreativitásra és azokat a kifejezési formákat kell megtaláljuk, amelyekben az egyén a legkényelmesebben érzi magát, és amelyekkel dolgozni tud.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 45 perc

**Anyagszükséglet:**

- Feladatlap
- Toll és ceruza
- Filctollak és kihúzó
- Különböző képek, újságból vagy fényképek
- Olló
- Ragasztó

Nyitottság arra, hogy más típusú anyagokat is felhasználjanak.

**Terem berendezése:** Kényelmes székek, írásra alkalmas helyen

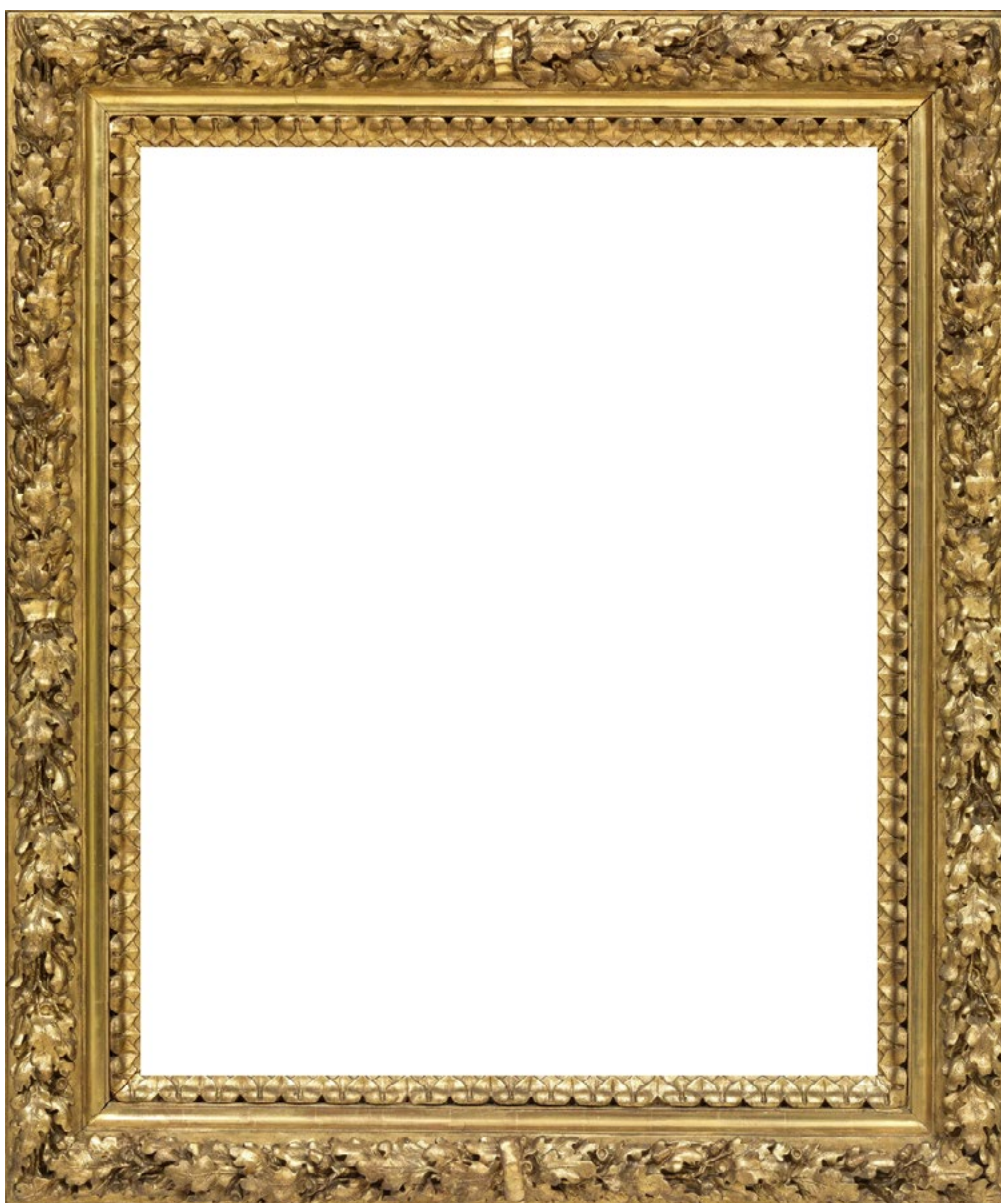
### Gyakorlat menete

- A tréner elmagyarázza a résztvevőknek, hogy különböző formátumokat használhatnak, mint például: szöveget, történetet, interjút, rajzot, képkollázst, verseket, laza kifejezéseket, sémát, képet... Önmaguk bemutatása, énképük megalkotása nagyon érdekes feladat. Olyan fajta kommunikáció is lehet, amelyben szimbolikus nyelveken, szóban és/vagy új technológiák segítségével is bemutatkozhatunk. Az önfotózás tartalmazhat és kell is, hogy tartalmazzon kívánságokat, elvárásokat, álmokat, projekteket, hogy az alany dinamikus és folyamatosan változó perspektívában mutassa be magát.
- A tréner minden résztvevőnek ad egy „Saját portré” feladatlapot.
- Minden résztvevő szabadon kiélheti kreativitását.
- Ha végeztek, a résztvevőknek meg kell osztaniuk az elkészült műveket egymással.

## Önarckép

Ez a papírlap lehetőséget ad neked, hogy szabadon bemutatkozz.

Jellemezd magad szavakkal, képekkel vagy bármilyen más módon! Válaszd a neked legjobban megfelelő módot! Mutasd meg, ki vagy, hogy vagy, mit szeretsz, mit tudsz és mit szeretnél tudni és mivé/milyenné szeretnél válni.



## Portré

Az élet körforgás... A múlt, jelen és a jövő összefonódik életutunk építésében. Amilyenek ma vagyunk, összefügg azzal, amilyenek tegnap voltunk, és előre vetíti, mik lehetünk holnap. A jövő is rajtunk múlik. Jellemezd magad szavakkal, képekkel vagy bármilyen más módon! Válaszd azt, ami neked a legmegfelelőbb. Mutasd meg, ki vagy, hogy vagy, mit szeretsz, mit tudsz és mit szeretnél tudni és mivé/milyenné szeretnél válni.

<b>Tegnap</b>	<b>Amikor ... voltam</b>	<b>A múlt képe</b>
<b>Ma</b>	<b>Most ... vagyok</b>	<b>A jelen képe</b>
<b>Holnap</b>	<b>Milyen leszek?</b>	<b>A jövő képe</b>



## Gyakorlat 2.2.4 Tükör

### Szintézis és tanulási célok

A tükördinamikát sikeresen alkalmazzák a viselkedés értékelésére. Ezenkívül lehetővé teszi az önismereti munkát, és növeli az egyének jelentőségét a csoportban.

- Elemezzük a viselkedést
- Önreflexió kiprovokálása
- Fedezzük fel az egymásban rejlő értékeket
- Tanuljuk meg respektálni egymást

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 30 perc (nagyobb létszám esetén több időre lehet szükség)

**Anyagszükséglet:** Egy doboz, aminek a belsejében alul tükröt helyezünk el

**Terem berendezése:** A székeket körbe állítjuk

### Gyakorlat menete

- A résztvevők egy zárt doboz előtt állnak.
- A facilitátor elmagyarázza, hogy a dobozban egy, a csoport számára nagyon fontos személy fényképe található.
- Véletlenszerűen vagy egymás után mindenkinek meg kell közelítenie és ki kell nyitnia a dobozt. Anélkül, hogy felfednék, kinek a fényképét nézi, mindenkinek le kell írnia néhány tulajdonságot, jellemzőt és viselkedést, amellyel az adott személy rendelkezik.
- A doboz belsejében csak egy tükör található, így miközben az egyik résztvevő a tükör előtt áll, és elmondja a kép jellemzőit, a facilitátor megkérdezi a többieket, hogy tudják-e, kiről beszél.

## Tükör gyakorlat: Hogyan bővítsd önismeretedet?

### Célok

#### Elemezzük a viselkedést

A résztvevők egy zárt doboz előtt állnak, és a facilitátor elmagyarázza, hogy benne van egy, a csoport számára nagyon fontos személy fényképe.

Ezt követően azt mondja, hogy mindenkinek meg kell közelítenie és ki kell nyitnia a dobozt. Anélkül, hogy felfedné, kinek a fényképét látja, mindenkinek le kell írnia az adott személy tulajdonságait, jellemzőit és viselkedését.



#### Az önreflexió kiprovokálása

A doboz belsejében egy tükör található. Ez a gyakorlat önreflexióra való felhívásként működik, kihasználva a résztvevőről visszatükröződő képet. Amíg az egyik résztvevő a dobozon belüli tükör elé áll, és sorolja a képen látott egyén jellemzőit, a tréner megkérdezheti a többiektől, hogy tudják-e, kiről beszél.

#### Az egyénről

Ennek a gyakorlatnak az a célja, hogy a csoporton belül megnyilvánuló viselkedésünkről, cselekedeteinkről és egyéb jellemzőinkről reflexiót váltson ki.

A hangsúlyt a pozitív útra kell helyezni, figyelembe véve, hogy mindannyian fejlődni akarunk és jobb emberré válni. A mindennapi élet gyakran nem ad időt az ilyen típusú elemzésekre. Ezért, ha részt veszel egy ilyen gyakorlatban, használd ki a lehetőséget önismereted bővítésére.

### Fedezzük fel az egymásban rejlő értékeket

Ennek a gyakorlatnak egy másik célja annak bemutatása, hogy mindannyiunknak megvan a maga értéke a csoporton belül, függetlenül attól, hogy milyen pozíciót töltünk be, vagy mennyi ideig tartozunk a csoporthoz.

### Tanuljuk meg respektálni egymást

A csoportban minden egyes egyén értékének felismerése a másik iránti tisztelet kialakulásához vezet. Például néha az embereknek nincs fogalmuk mások szerepének fontosságáról. Az egyén által teremtett értékek felismerése nagyobb tiszteletet generál másik tevékenysége iránt.

### Tanulságok

Minden olyan erőfeszítést, amely az egyén és a csoport tudatosságának növeléséhez vezet, komolyan kell vennünk. Ha a tükrös gyakorlatban veszel részt, biztos lehetsz benne, hogy az eredmények nagyon pozitívak lesznek.



## 2. Önismeret

### Célok

- Ismerjük meg miből áll az Önismeret
- Ismerjük fel mások hatását az önmagunkról közvetített képben
- Nézzünk rá életünk több területére és azok összefüggéseire
- Határozzuk meg, mit csinálunk jól, és mit a legjobban
- Határozzuk meg az életcélunkat
- Azonosítsuk azokat a készségeket, amelyek megkülönböztetnek minket másoktól

### Tartalom

- Személyes identitás
- Mások hatása az „ÉN” kialakulására
- Személyes kapcsolatok

### Irányadó kérdések

- Mit tudsz magadról?
- Mit tudtál magadról?
- Milyen reflexek vannak benned mások irányába?
- Mi a különbség aközött, ahogyan valaki önmagát látja, és ahogy mások látják?
- Az önfelfedezés folyamata gazdagítja-e az életed?
- Mi a siker definíciója?
- Mik a rövid és hosszú távú céljaid?
- A jelenlegi életed összhangban van ezekkel a célokkal?
- Mi az életcélod?
- Ismered szakmai képességeidet?
- Tudod, hogyan javíthatod a szakmai profilodat?

### Kapcsolódó gyakorlatok

- [Gyakorlat 2.2.5 Johari ablak](#)
- [Gyakorlat 2.2.6 Lépj a vonalra ha...](#)
- [Film „Részben felhős”](#)
- [Gyakorlat 2.2.7 Erősségeim és Hogyan látom magam dolgozóként?](#)

### Időtartam

2 és fél óra

## Gyakorlat 2.2.5 Johari ablak

### Szintézis és tanulási célok

Az önismeret, a személyes fejlődés, a csoportfejlesztés és a kapcsolatok megértését segítő modell. A Johari ablak egy nagyon hasznos pszichológiai eszköz, mert lehetővé teszi a megértést és a képzést a következő területeken:

- Öntudatosság
- Személyes fejlődés
- A kommunikáció javítása
- Személyek közötti kapcsolatok
- Csoportdinamika
- Csoportfejlesztés
- Csoportközi kapcsolatok

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 30 perc

**Anyagszükséglet:**

- „Johari ablak” feladatlap minden résztvevő számára kinyomtatva
- Tollak, színes jelölők, filctollak

**Terem berendezése:** Egyéni ültetés, lehetőleg asztalhoz, amin lehet írni

### Gyakorlat menete

#### 1. lépés

A „Nytított én” területen kell kezdened. Készíts néhány megjegyzést magadról. Mik az erősségeid és a gyengeségeid? Miben érzed jól magad, és mit vagy hajlandó megosztani másokkal? Fontos, hogy őszinték és világosak legyünk abban, amit már tudunk magunkról.

#### 2. lépés

Ideje bevonni másokat, és visszajelzést kérni önmagadról. Attól függően érdemes ezt csoportos gyakorlatként vagy egyénileg végezni, hogy mennyire vagy magabiztos.

Amikor visszajelzést kapunk, legyünk tisztelettudóak, figyeljünk és reflektáljunk az elhangzottakra. A visszajelzést küldő személynek némi elismerést vagy köszönetet is kell adnunk a közreműködésért.

Négy kvadráns van, és ez nagyjából mindenkire igaz. Sajátos módon látjuk magunkat, és a Johari-modell nagyszerű módja annak, hogy megértsük, hogyan látnak minket mások.

## Gyakorlat menete

### 3. lépés

A visszajelzés **kérése** nagyszerű módja annak, hogy csökkentsd a Vak Én területét és növeld a Nyitott Én negyedét.

### 4. lépés

A visszajelzés **adása vagy megosztása** segít csökkenteni a Rejtett Én-részét és növelni a Nyitott Én-negyedet.

## JOHARI ABLAK







## Gyakorlat 2.2.6 Lépj előre, ha...

### Szintézis és tanulási célok

Ennek a gyakorlatnak az a célja, hogy növelje a résztvevők önismeretét és elősegítse a csoport összekovácsolódását, megkönnyítve a hasonlóságok és különbségek azonosítását.

Mit is szeretnénk elérni:

- Tanuljuk meg, megérteni és tiszteletben tartani a személyes hasonlóságokat és különbségeket.
- Fejlesszük az empátia érzését
- Segítsük az önismeret és a csoportkapcsolatok fejlődését

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 30 perc

**Anyagszükséglet:**

- Maszkolószalag (Nyom nélkül felszedhető ragasztó szalag)
- Tevékenységi lap az oktató számára
- Háttérzene

**Terem berendezése:**

- Szabad térrel rendelkező szoba (kültérben is megoldható)
- Ragasztószalag a padlóra a tér kettéosztásához
- A ragasztószalag vonalának elég nagynek kell lennie ahhoz, hogy a résztvevők egymással szemben állhassanak a vonal mentén (mindkét oldalon a csoport fele).

### Gyakorlat menete

- Trénerként kérd meg a csoportot, hogy képezzenek két alcsoportot.
- Az első csoport a vonal jobb oldalára, a második a bal oldalára álljon fel sorban.
- Ha a két csoport már felállt a vonalhoz, tegyenek egy lépést hátra, és maradjanak azonos távolságban a vonaltól (lásd a képet).
- Minden résztvevőnek egy, a vonal másik oldalán lévő résztvevővel kell szemben állnia (lásd a képet)
- Oktatóként olyan légkört kell teremtened, amelyben, miután elmagyarázod a résztvevőknek, hogy ez a játék mindegyikük élettapasztalatához kapcsolódik, mindenki az igaz állítás szerint cselekszik.
- Miután mindenki elhelyezkedett a vonal mentén lassan és hangosan kezd el felolvasni a tevékenységi lapról a csoporthoz kapcsolódó állításokat.



- Az adott mondat hallatán mindazok, akik úgy érzik, hogy az állítás az ő életükre vonatkozóan igaz, előrelépnek, a vonal felé. Néhány másodperc múlva vissza kell térniük a kiindulási helyzetbe. Ezután olvasd fel a második mondatot, és a folyamat megismétlődik.
- Kezdetben könnyű reagálni: „Ha... van testvéred, közelíts a vonalhoz”; „Ha... szereted a csokoládét, közelítsd meg a vonalat”; stb. és általában a légkör nyugodt.
- Azonban ahogy a játékba belemelegsünk, a kérdések egyre mélyebbek és nehezebbek lesznek: „Közelíts a vonalhoz, ha... valaha is elvesztettél egy szeretett embert”; „Ha... valaha is rasszizmus áldozata lettél, közelítsd meg a vonalat.” Magyarázd el, hogy ezentúl a csoportnak csendben kell maradnia, mert komolyabb mondatokat mondasz, és nem szabad megjegyzéseket tenni. Nyugodt háttérzenét játszhatunk közben.
- A gyakorlat végén reflektálni kell a történetekre. Kérd meg az ülő résztvevőket, hogy osszák meg a játék során felmerült érzéseiket és gondolataikat, reflektálva a levonható következtetésekre. Ha a csoport nagyon nagy, dönthet úgy, hogy kis csoportokban végzi el az elmélkedést.
  - Mit éreztem, amikor maradtam vagy előre léptem?
  - Hogyan láttam a többieket?
  - Mit viszek haza ebből az élményből?

# „Lépj előre, ha...”

## Kezdő, bemelegítő állítások:

1. ...ha szereted a sajtót
2. ...ha szereted a napot
3. ...ha szereted a tengerpartot
4. ...ha szeretsz zenét hallgatni
5. ...ha valakit megmosolyogtattál ezen a héten
6. ...ha segítettél valakinek ezen a héten
7. ...ha gyerekeid vannak
8. ...ha vannak testvéreid
9. ...ha szereted a kutyákat
10. ...ha szereted a macskákat

Most magyarázzuk el, hogy ettől a pillanattól kezdve a csoportnak teljes csendben kell maradnia, mert most komolyabb mondatok hangzanak el, és nem lehet megjegyzést tenni. Beállítunk egy halk háttérzenét.

## Komolyabb állítások:

1. ...ha szerelmes vagy
2. ...ha valaha is éreztél vereséget az életben
3. ...ha már elértél némi sikert
4. ...ha valaha is féltél
5. ...a valaha is egyedül érezted magad
6. ...ha már tettél valamit önbizalomhiány miatt
7. ...ha van élelcélod
8. ...ha olyannak szereted magad, amilyen vagy
9. ...ha hiszed, hogy jobbá teheted ezt a világot
10. ...ha az élelcéloedért küzdesz
11. ...ha azt teszed, amit szeretsz
12. ...ha valaha is érezted magad igazán boldognak
13. ...ha úgy hiszed, holnap jobb nap lesz

## Gyakorlat 2.2.7 Legjobb tulajdonságom / Hogyan látom magam dolgozóként?

### Szintézis és tanulási célok

A résztvevőket arra kérjük, hogy határozzák meg azokat a tulajdonságaikat, amelyek megkülönböztetik őket a mások által megadott jellemzőktől, és azonosítsák szakmai erősségeiket, valamint azt, hogy miben lenne szükségük fejlődésre. A feladat legjellemzőbb pontjai:

- Önismeret fejlesztés
- Szakmai erősségek beazonosítása
- A fejleszteni kívánt személyes, szociális és szakmai szempontok azonosítása

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 1 óra

**Anyagszükséglet:**

- „10 legjobb tulajdonságom” feladatlap, amit kiosztunk minden résztvevőnek
- „Milyen dolgozó vagyok?” feladatlap, amit szintén kiosztunk minden résztvevőnek
- Tollak, színes kiemelő

**Terem berendezése:** Egyéni ültetés asztalhoz, amin lehet írni

### Gyakorlat menete

- Trénerként kérd meg a résztvevőket, hogy a személyes, társadalmi és szakmai jellemzők listájából válasszák ki azokat, amelyekről úgy gondolják, hogy igaz rájuk. Annyi jellemzőt választhatnak, amennyit akarnak.
- Ezután kérd meg a résztvevőket, hogy a kiválasztott tulajdonságok közül csak 10-et (pozitív és/vagy negatív) válasszanak ki, amelyek legjobban jellemzik őket, és írják be a feladatlapba. A résztvevőknek minden kiválasztott tulajdonságra példát kell mondaniuk.
- Oktatóként segítheted őket, mondatsz példákat olyan valós élethelyzetekre, amelyekben ez a tulajdonság fontos volt.
- Ezt követően minden résztvevőnek átadod az utolsó feladatlapot, és kérd meg őket, hogy gondolkodjanak el azon, hogyan látják magukat dolgozóként/szakemberként, és mit tehetnek, hogy még jobbak legyenek.

## 10 legjobb tulajdonságom

Lent személyes, szociális és szakmai jellemzőket sorolunk fel.

Jelöld be X-szel, amik jellemeznek téged, akárhányszor is választhatsz, nincs korlát.

- |  |  |   |                                       |
|--|--|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Alkalmazkodó  | <input type="checkbox"/> Tisztán látó    | <input type="checkbox"/> Meggyőző         | <input type="checkbox"/> Ószinte      |
| <input type="checkbox"/> Agresszív     | <input type="checkbox"/> Perfekcionista  | <input type="checkbox"/> Pesszimista      | <input type="checkbox"/> Kritikus     |
| <input type="checkbox"/> Barátságos    | <input type="checkbox"/> Türelmes        | <input type="checkbox"/> Követelő         | <input type="checkbox"/> Diszkrét     |
| <input type="checkbox"/> Jó hallgató   | <input type="checkbox"/> Kitartó         | <input type="checkbox"/> Objektív         | <input type="checkbox"/> Érzékeny     |
| <input type="checkbox"/> Csapattag     | <input type="checkbox"/> Passzív         | <input type="checkbox"/> Kíváncsi         | <input type="checkbox"/> Szégyenlős   |
| <input type="checkbox"/> Ambiciózus    | <input type="checkbox"/> Szervezett      | <input type="checkbox"/> Fegyelmezett     | <input type="checkbox"/> Komoly       |
| <input type="checkbox"/> Diplomata     | <input type="checkbox"/> Optimista       | <input type="checkbox"/> Hozzáértő        | <input type="checkbox"/> Toleráns     |
| <input type="checkbox"/> Önjáró        | <input type="checkbox"/> Idealista       | <input type="checkbox"/> Megfigyelő       | <input type="checkbox"/> Kreatív      |
| <input type="checkbox"/> Tekintélyelvű | <input type="checkbox"/> Boldog          | <input type="checkbox"/> Rugalmas         | <input type="checkbox"/> Lelkes       |
| <input type="checkbox"/> Kalandvágó    | <input type="checkbox"/> Feltaláló       | <input type="checkbox"/> Egocentrikus     | <input type="checkbox"/> Emocionális  |
| <input type="checkbox"/> Nyugodt       | <input type="checkbox"/> Merev           | <input type="checkbox"/> Felelősségteljes | <input type="checkbox"/> Realista     |
| <input type="checkbox"/> Tud delegálni | <input type="checkbox"/> Befolyásolható  | <input type="checkbox"/> Észszerű         | <input type="checkbox"/> Megfontolt   |
| <input type="checkbox"/> Kompetitív    | <input type="checkbox"/> Fegyelmezetlen  | <input type="checkbox"/> Aggódó           | <input type="checkbox"/> Megfélemlítő |
| <input type="checkbox"/> Magabiztos    | <input type="checkbox"/> Független       | <input type="checkbox"/> Impulzív         | <input type="checkbox"/> Komplikált   |
| <input type="checkbox"/> Zavart        | <input type="checkbox"/> Proaktív        | <input type="checkbox"/> Kitartó          | <input type="checkbox"/> Türelmetlen  |
| <input type="checkbox"/> Együttműködő  | <input type="checkbox"/> Tiszteletteljes | <input type="checkbox"/> Spontán          | <input type="checkbox"/> Nagyvonalú   |
| <input type="checkbox"/> Bátor         | <input type="checkbox"/> Válogatós       | <input type="checkbox"/> Szociális        | <input type="checkbox"/> Vidám        |
| <input type="checkbox"/> Humoros       | <input type="checkbox"/> Nyitott         |   |                                       |

A jellemzésedre kiválasztott tulajdonságok közül válaszd ki azt a 10-et (pozitív és/vagy negatív), amelyek szerinted a legjobban jellemeznék téged. A cél az, hogy hozzáállás és viselkedés szempontjából jellemezd személyiségedet. A következő táblázatban írd be ezeket a jellemzőket a bal oldali oszlopba, a jobb oldali oszlopban pedig példákkal illusztráld őket.

10 legjobb tulajdonságom	
<b>Példák:</b> » Pontos	Pontos vagyok, amikor az időpontot egyeztetek. Pontosan érkezem a megbeszéltek találkozókra.
» Kreatív	Ha meg kell oldanom egy problémát, mindig van egy jó ötletem.
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	



# 3. Modul

## Érzelmeink kezelése

### Bevezetés

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. 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 tudni kezelni a különféle helyzeteket. A legfontosabb dolog az, hogy az érzelmeink kezelését egész életen át tanulhatjuk, és hisszük, hogy a könyvben található gyakorlatok segítenek ennek fejlesztésében.

Ennek az érzelmenedzsmenttel foglalkozó résznek az a célja, hogy röviden elmagyarázza, mi az hogy érzelem, hangulat és érzés, és mi különbözteti meg őket. A gyakorlatok során lehetőségünk nyílik arra, hogy felismerjük az érzelmeket, meg tudjuk nevezni őket és megtanuljuk hatékonyan kifejezésre juttatni azokat. Az érzelmeink mindennapi tevékenységeink részét képezik. Az érzelmeink nem „kézzel foghatóak”, de a hangulataink, vagy az érzéseink alapján tudatában lehetünk azoknak. Lehetőségünk lesz arra, hogy a csoportos vagy egyéni gyakorlatok során mindezt jobban megértsük.

Az érzelmeink kezelését és az empátikus viselkedés mikéntjét is gyakoroljuk. Az érzelmi intelligenciával és asszertivitással kapcsolatos részekben lehetőség nyílik annak megtanulására, hogy az asszertivitás az a képesség, hogy más emberekkel érintkezve teljes mértékben kifejezzük magunkat és érzelmeinket, kívánságainkat. Ez azt jelenti, hogy képesek vagyunk közvetlenül, őszintén és határozottan kifejezni a másik személynek érzéseinket, véleményünket vagy vágyainkat oly módon, hogy tiszteletben tartjuk a másik személy érzéseit, hozzáállását és véleményét, valamint jogait és vágyait. Ha ismerjük, mi az asszertivitás, esélyünk lesz az asszertív magatartás elsajátítására, a jogaink érvényesítésére, és megtanuljuk a pozitív és negatív érzelmeink kezelésének képességét is.

Ebben a munkafüzetben olyan ismereteket és gyakorlatokat fűztünk össze, amelyek életünk számos helyzetében segíthetnek. Például abban, hogyan kerülhetünk közelebb más emberekhez empátiával, vagy hogyan léphetünk túl a társadalmi élet kihívásain azáltal, hogy tudjuk, hogyan védekezzünk, ha felismerjük azokkal kapcsolatos érzelmeinket.

## Célok

- Felismerjük a különbséget az érzelem, a hangulat és az érzés között.
- Érzelmek egész sorának megnevezése és kifejezése.
- Az empátikus viselkedés elsajátítása.
- Az asszertív magatartás tanulása, hogyan védjük meg jogainkat.
- Pozitív és negatív érzelmek kezelése és ezen képességünk fejlesztése.

## Felépítés

1. Érzelmek
2. Ézelmi intelligencia
3. Érzelmek kezelése - Asszertivitás

## 1. Érzelmek

### Gyakorlat 3.1.1 Emoticons – Játék

#### Szintézis és tanulási célok

A megfelelő érzelemjelek felismerése, használatának elsajátítása.

Tanulási célok:

- a résztvevők napi tapasztalatainak felhasználása a hangulatjelek üzenetekben történő használatával kapcsolatban.
- annak átgondolása, hogy mikor és hogyan használjunk megfelelő hangulatjelet annak érdekében, hogy az jelenjen meg, amit szeretnénk kifejezni.

#### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 40 perc

**Anyagok:**

- Hozzáférés a résztvevő okostelefonjához, iPadjéhez vagy laptopjához
- Nyomtatott hangulatjel-készlet (opcionálisan)

**Terem berendezése:** Ahogy kényelmes, kis csoportos munkára adjon lehetőséget

#### Gyakorlat menete

- Az egész csoport kisebb, 4 fős csoportokra oszlik. Minden csoport megkapja az érzelmek kerekében korábban leírt alapvető érzelmek listáját: Öröm, bizalom, félelem, meglepetés, szomorúság, undor, harag, várakozás. Egy személy felvesz egy alapvető érzelmet a listáról, a csoport többi tagját pedig arra kéri, hogy válasszák ki a megfelelő hangulatjelet az okostelefonjukról vagy az osztályteremben található hangulatjelek táblázatáról. A játék körökben zajlik, hogy minden résztvevő sorra kerüljön és kiválaszthassa a megfelelő ikont.



## Gyakorlat 3.1.2 Érzelmek köre

### Szintézis és tanulási célok

A megfelelő érzelmek felismerése, használatának megtanulása.

Tanulási célok:

- A résztvevők saját tapasztalatainak felhasználása a megfelelő érzelmek bemutatására.
- Ellentétes érzelmek azonosításának és megnevezésének gyakorlata.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** Nincs anyagigény

**Terem berendezése:** Ahogy kényelmes, kört lehessen formálni a csoporttal

### Gyakorlat menete

- A csoport kört alkot.
- Egy személy bejön a körbe, és megjegyzés nélkül mutat egy adott érzelmet, de túlreagált módon, eltúlozva.
- Ezután a személy egy másikra mutat, hogy belépjen a körbe. A következő személy az elsővel ellentétes érzelmet próbálja kimutatni, és utána mutat egy új érzelmet.
- A játék így megy tovább.
- Minden személy, miután a körbe bekerült, írja le az általa bemutatott érzelem nevét.

## Gyakorlat 3.1.3 Érzelmek az életben

### Szintézis és tanulási célok

Megtanuljuk, hogyan és mikor érezzük az érzelmeket.

Mit tanulunk?

- Érzelmek tudatosítása.
- Visszatekintés és érzelmek megnevezése.
- Miért érezhető az érzelem?

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** Nincs anyagigény

**Terem berendezése:** Ahogy kényelmes

### Gyakorlat menete

- Négyfős csoportokban beszéljétek meg a következő kérdést: Emlékszel-e olyan helyzetre, amikor különböző érzelmeket éreztél?
- Szerinted mi volt az oka az adott érzelemnek?

## 2. Érzelmi intelligencia

### Gyakorlat 3.2.1 Érzelmi tudatosság - meditáció

#### Szintézis és tanulási célok

Saját érzéseid, hangulataid és érzelmeid érzékelése.

Tanulási célok:

- Saját érzések, hangulatok, érzelmek érzékelésének gyakorlása.

#### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 20 perc

**Anyagok:**

- Egészségi állapottól függően matracok, vagy kényelmes székek
- Kihangosító
- Relaxációs zene

**Terem berendezése:** Ahogy kényelmes

#### Gyakorlat menete

- Keress egy kényelmes ülő pozíciót. Vagy egy párnán ülve a padlón, vagy egy széken. Hagyd hogy a gerinced egyenes és nyújtott legyen, engedd le a vállaid. Finoman csukd be a szemed, vagy ha úgy tetszik, egyszerűen csak nézz le magad elé lágy fókusszal.
- Ahogy itt ülsz, vedd észre, hol érintkezik a tested valamivel: a lábad érinti a padlót, esetleg a hátad a földet...
- Figyeld a lélegzeted. A következő körülbelül öt lélegzétvétel során kövess minden be- és kilégzést, érezve vagy elképzelve, ahogy a lélegzet beáramlik a testedbe és kiáramlik onnan.
- Most helyezd át figyelmedet a lélegzetedről a testedre, és kezd el lassan végigpásztázni a tested tetőtől talpig, figyelve a jelenlévő érzéseket vagy érzelmeket.
- Számos érzést vagy érzelmet észlelhetsz az egész testben. Ennek a gyakorlatnak a céljára válassz egy érzést vagy érzelmet, amelyre most összpontosítani szeretnél.
- Figyeld meg, hol található a testedben ez az érzelem... szóval a test melyik része tartja ezt az érzést?
- Milyen nagy vagy kicsi ez az érzés?
- Hol vannak a szélei? Ezek élesek vagy puhák?
- Az érzésnek van színe? És ha igen, a szín megváltozik vagy változatlan marad?

- Az érzés nehéz vagy könnyű?
- Mozdul az érzés, vagy állandó a felfedezett helyén?
- Kemény vagy lágy az érzés? Durva vagy sima? Ha megérinthetném ezt az érzést a kezemmel, milyen lenne az állaga?
- Nos, ha nevet adnál ennek az érzésnek vagy érzelemnek, mi lenne az? Be tudod azonosítani? Megcímkezni?
- Ha ennek az érzésnek a neve nem jut eszedbe, az rendben van. Légy kedves magadhoz, és továbbra is kíváncsian és ítékezés nélkül figyeld a testben lévő érzést, amíg ennek az érzelemnek a természete tisztábbá válik számodra
- Folytasd ennek az érzelemnek a megismerését még vagy öt percig. Amikor úgy érzed, hogy ezzel az érzéssel elérted a kényelem szintjét és megértetted ezt, óvatosan nyisd ki a szemed, és irányítsd vissza a figyelmed arra a szobára, amelyben tartózkodsz.

## Gyakorlat 3.2.2 Önreflexió

### Szintézis és tanulási célok

Megérteni és megismerni saját érzéseinket

Tanulási célok:

- Egyéni tapasztalatokon alapuló önreflexió.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 20 perc

**Anyagok:**

- Egy darab papír
- Toll

**Terem berendezése:** Ahogy kényelmes

### Gyakorlat menete

- Írd le a papírlapra a meditáció során szerzett tapasztalataidat a lehető legrészletesebben.
- Ha erről az érzelemről írsz, megtapasztalhatod, hogy jobban megérted és jobban megismered magadat és érzelmeidet.

## Gyakorlat 3.2.3 Empátia

### Szintézis és tanulási célok

Az empátia fogalmának bemutatása.

Tanulási célok:

- Empátia felismerése különböző társadalmi helyzetekben.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 20 perc

**Anyagok:**

- YouTube film: <https://www.youtube.com/watch?v=1Ewvgu369Jw>
- Flipchart
- Jelölők
- Az empátikus viselkedési formák elemei
- Az A és B diagram lapjai

**Terem berendezése:** Ahogy kényelmes, kis csoportos munkára adjon lehetőséget

### Gyakorlat menete

- Nézzétek meg az alábbi videót: <https://www.youtube.com/watch?v=1Ewvgu369Jw>
- Képezzetek 4 fős csoportokat.
- Az empátikus viselkedés elemeinek felhasználásával azonosítsatok be az A és B oldalakon példákat ezekre a viselkedésekre.

### Az empátikus viselkedés elemei

- Perspektívában beszélgetni
- Az ítélkezés kizárása
- Mások érzelmeinek felismerése
- Együttérzés az emberekkel

A diagram

1. Átérezem a fájdalmadat, kedvesem. Már voltam ilyen helyzetben.
2. Hadd mondjam el, mit kellene tenned...
3. Apu vesz neked újat!
4. Mikor éreztél először így?
5. Ez azért van, mert egoista vagyok.
6. Amikor meghallom, amit mondasz, ideges vagyok...
7. Ez nem olyan rossz, két éve történt velem, hogy...
8. Hmmm, ez másképp történt, Peter másképp mondta.
9. Nyugi, holnap jobb lesz.
10. Az élet nem igazságtalan; a dolgok később javulni fognak...

### B diagram

1. Tehetek valamit érteni ma, kicsit vagy nagyot?
2. Mesélnél erről egy kicsit bővebben?
3. Szeretnék megbizonyosodni arról, hogy valóban értem, amit mondasz. azt hallom...
4. Amit jelenleg teszek, hogy segítsek neked, az...
5. Nemrég tapasztaltam hasonló problémát, így értem, amit mondasz. Hadd lássam, mit tehetek, hogy segítsek.
6. Sajnálom, hogy ezen mész keresztül.
7. Ó! Ez igazán kihívást jelent.
8. Megértem, hogy ez milyen nehéz.
9. El tudom képzelni, min mész keresztül.
10. Fáj a szívem érteni.
11. Köszönöm, hogy ezt rám bíztad. Ez tényleg sokat jelent.
12. Meg akarok győződni arról, hogy jól értem...
13. Bátor / erős / tehetséges vagy.
14. Mire van most szükséged?

## Gyakorlat 3.2.4 Empatikus hallgatás

### Szintézis és tanulási célok

Az empátia és az empatikus hallgatás fogalmának bemutatása.

Tanulási célok:

- Az empatikus hallgatás képességének elsajátítása.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 30 perc

**Anyagok:**

- Egy darab papír
- Toll

**Terem berendezése:** Ahogy kényelmes, alkalmas legyen kisebb csoportok képzésére

### Gyakorlat menete

- Keress egy társat!
- Állíts be egy időzítőt 2 percre, és kérd meg partneredet, hogy beszéljen bármilyen témáról. Megszakítás nélkül hallgasd őt.
- Amikor az időzítő sípol, a résztvevő abba hagyja a beszélgetést, és te összefoglalod a szavait és érzéseit.
- Ha végeztetek, beszéljétek meg az élményt. Milyen volt neked? Milyen volt a párodnak?
- Fordítsátok meg a szerepeket, és ismételjétek meg a gyakorlatot.
- Meglepidhetünk, amikor azon kapjuk magunkat, hogy nehezen várjuk meg a sípolást, mielőtt beszélnénk. Ez a felfedezés erősítheti a motivációt, hogy kontrolláld a beszélgetési késztetésed. Ezenkívül, ha beleegyezel abba, hogy összefoglalod a hallottakat, valószínűleg jobban oda kell figyelned a másik személy szavaira és általános kifejezésére, mint azt általában tesszük.



## Gyakorlat 3.2.5 Pozitív kommunikáció és az én-üzenet használata

### Szintézis és tanulási célok

- A pozitív kommunikációs technikák használatának gyakorlása.
- A pozitív kommunikáció értékének felismerése tréning vagy társtámogatás során.
- Felismerni, hogy a pozitív kommunikáció segít a jobb kapcsolatok kiépítésében és jobb eredmények elérésében.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** kinyomtatott feladatlapok

**Terem berendezése:** mindegy

### A gyakorlat menete

Trénerként elmagyarázod, miért fontos a pozitív kommunikáció alkalmazása a tréning során. *Az „én” üzenet használata segíthet aggódalmaidat, érzéseidet és szükségleteidet úgy kifejezni, hogy a hallgató könnyebben meghallja és megértse. Ha ideges vagy dühös vagy, nehezen tudod világosan kifejezni a helyzetedet anélkül, hogy a fogadó védekezővé válna, vagy a beszélgetés veszekedésbe fajulna. Ha úgy tudod kifejezni az élményeidet, hogy ne támadj, kritizálj vagy hibáztass másokat, akkor kevésbé valószínű az, hogy védekező és ellenséges magatartást váltasz ki, illetve az, hogy a másik ne figyeljen oda rád.*

Trénerként bemutatsz két modellt, és példákkal demonstrálsz a pozitív kommunikációs technikák használatát.

A gyakorlatok kinyomtathatóak és egyéni gyakorlatként is teljesíthetőek, vagy élőszóban is gyakoroltathatóak az egész csoporttal.

### 3 részes én-üzenet modell

1. **Úgy érzem, hogy...** (illessz be egy érzést kifejező szót)
2. **amikor...** (mondd el, mi okozta ezt az érzést, vagyis a konkrét eseményt)
3. **Azt szeretném...** (mondd el, mit szeretnél, mi történjen helyette)

## 4 részes „Én-üzenet” modell (Erőszakmentes kommunikáció modellje)

1. „Amikor te \_\_\_\_\_”

[mondd el, mit láttál vagy hallottál]

2. „úgy érzem vagy gondolom, \_\_\_\_\_”

[mondd el, hogy érzel ezzel kapcsolatban]

3. „azért mert \_\_\_\_\_”

[mondd el az igényedet vagy, hogy mit szeretnél]

4. „jobban örülnék, annak, ha \_\_\_\_\_”

[mondd el, minek örülnél jobban, és a kérésed eredményét]

Egy példa erre:

1. „Mérges vagyok...”

**(Ahogyan érzel)**

2. „amiatt a stílus miatt, ahogyan hozzám beszélsz...”

**(Az esemény, amely iránt érzel)**

3. „mert zavarba hoztál a barátaim előtt.”

**(Miért érzel úgy, ahogy érzel)**

4. „Örülnék, ha az ilyen beszélgetéseket négy szemközt bonyolítanánk le.”

**(Hogyan szeretnéd inkább csinálni az adott dolgot.)**

## Gyakorlat 1: Kijelentések megváltoztatása én-üzenetekre

### Példa:

A munkatársad állandóan késve érkezik a munkába.

Talán azt mondtad volna: „Durva dolog tőled, hogy mindig késel. Mindenkinek elrontod az időbeosztását.”

Egy én-üzenet így nézne ki:

„Amikor 8:30-ra kellene beérned a munkába, de te 9:00-kor jössz be,

frusztráltnak érzem magam,

mert a késés azt jelenti, hogy mi, a többiek nem tudjuk időben elkezdni a munkát.

Szeretném, ha a megbeszélte időpontban érkeznél dolgozni.”

Gondold át a következő kijelentéseket. Hogyan tudnád őket én-üzenetekre változtatni?

1. Annyira felidegesítesz, mikor nem készülsz el időre a munkáddal.

---



---



---

2. Bosszantanak a csoportprogramomban résztvevői, amikor állandóan beszélgetnek.

---



---



---

3. A felettesem frusztrál, ha nem kommunikálja az elvárásait.

---



---



---

4. A felettesem boldoggá tett, amikor megdicsérte a beszámolómat.

---



---



---

5. Azok a gyakornokok elszomorítanak, akik nem takarítják ki a munkaterületüket.

---



---



---

## **Gyakorlat 2: Gondold végig, hogy az alább felsorolt három helyzetben hogyan tudnál pozitívan kommunikálni:**

1. A felettesed rossz értékelést adott a munkahelyi teljesítményedről. Ez volt az első jelzés arról, hogyan teljesítesz a munkádban.
  
2. Egy alkalmazott, akinek te vagy a felettese, újabban gyakran hiányzik, ami nehézségeket okoz a csapat többi tagjának.
  
3. Egy munkatársad felnyitogatta a leveleidet és az íróasztalod fiókjában kotorászott, emellett még a hátad mögött negatív dolgokat terjeszt rólad.

## 3. Érzelmek kezelése – asszertivitás

### Gyakorlat 3.3.1 Amit tesztek, minden rossz – interperszonális gyakorlat

#### Szintézis és tanulási célok

Az érzések és érzelmek jobb megértése.

Tanulási célok:

- Interperszonális játék (önismeret, csoportos önbizalom növelése, csoportintegráció).

#### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 30 perc

**Anyagok:** Nem szükséges semmi

**Terem berendezése:** Ahogy kényelmes

#### Gyakorlat menete

- Ülünk le egy körbe. Mindenki befejezi a következő mondatot: Gyenge vagyok abban, hogy..., tényleg nem tudom, hogyan csináljam....
- A következő körben be kell fejeznünk a következő mondatot: Jó vagyok abban, hogy..., nagyon jó vagyok abban, hogy...
- A tréner minden forduló végén megbeszélést tart a tanulók érzéseiről, érzelmeiről.

## Gyakorlat 3.3.2 Asszertivítás a való életben – példák

### Szintézis és tanulási célok

Az asszertivítás jelentésének jobb megértése a mindennapi életben.

Tanulási célok:

- Az asszertív szemlélet bevezetése a való életben.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 15 perc

**Anyagok:** A gyakorlat anyaga kinyomtatva

**Terem berendezése:** Ahogy kényelmes, lehetőséget adjon a csoportmunkára

### Gyakorlat menete

- Képezzünk ötfős csoportokat!
- A kapott lapon kitöltendő mondatok vannak. Előfordul, hogy azt kérik tőled, hogy hallgass meg egy történetet, de nincs rá időd. Próbáld meg a legjobb válaszokat megfogalmazni és leírni, hogy megvéd a kérdés elutasításához való jogodat.

### Gyakorlati példák:

Írd meg lehetséges válaszaidat, ha valaki ezt kérdezi, mikor éppen sietsz valahova:

*Van egy kis időd? Egy fontos dolgról szeretnék beszélni.*

Nem, most nem beszélhetek veled, mert

---

Nem, most nem beszélhetek veled, mert ez fontos számomra

---

Nem, most nem beszélhetek veled, mert jobban szeretem

---

Nem, most nem beszélhetek veled, mert a következőt választom:

---

Nem, most nem beszélhetek veled, mert

---

Nem, most nem beszélhetek veled, mert úgy döntöttem,

---

---

## Gyakorlat 3.3.3 Magabiztosság a való életben – Ben és Jim

### Szintézis és tanulási célok

Bevezetés az asszertivitás világába a való életben.

Tanulási célok:

- Megérteni, mi az asszertivitás, olyan helyzetek alapján, amelyek a való életben megtörténhetnek.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 15 perc

**Anyagok:**

- A történet leírása kinyomtatva
- Papír a válaszok leírásához

**Terem berendezése:** Ahogy kényelmes

### Gyakorlat menete

- Olvasd el a kiosztott történetet, és próbálj válaszolni a kérdésre: Mit mondjon Ben, hogy ne sértse meg barátját, és elégedett legyen önmagával?
- Ezután írd fel három határozott választ Jim számára a megadott lapra.

### Ben és Jim története

Ben elment dolgozni. Nemrég sikerült elhelyezkednie, és nagyon örült, hogy végre munkát talált. Nagyon boldog volt. Munkába menet találkozott Jimmel. Jim egy kolléga volt, akivel Ben időnként beszélgetett. Jim nem dolgozott. Szép, meleg idő volt, sütött a nap. Jim nagyon szeretett csevegni, és arról kezdett beszélni, hogy mit csinált tegnap, de Ben nem akarta hallgatni a történetet, mert pontos akart érkezni az új munkahelyére. Jim beszélt és beszélt, és nagyon nehéz volt megállítani. Ben megpróbálta elmondani, amit akart:

– Tudod, tényleg mennem kell, mivel most kezdtem egy új állásban dolgozni, ne haragudj, kérlek. – de Jim tovább beszélt.

– Tényleg mennem kell, kérlek értsd meg – mondta Ben, de Jim csak folytatta, folytatta...

– Nagyon sajnálom, de nincs időm – mondta Ben.

– Nem vagy jó barát – válaszolta Jim.

Ben végül a munkahelyére sietett, de nem érezte jól magát, mert bizonytalan volt, hogy időben érkezik-e. Szerencsére időben beért. Otthon azt mondta a barátnőjének/szüleinek/nővérének/testvérének, hogy rosszul érzi magát Jim miatt, mert nem akarta megbántani, de mennie kellett ezért hagyta ott a történet közepén.



## Gyakorlat 3.3.4 Pozitív érzések kifejezése

### Szintézis és tanulási célok

Hogy fejezzük ki a pozitív érzéseinket?

Tanulási célok:

- Bevezetés a másokkal szembeni pozitív érzelmek kifejezésének asszertív módjába.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 20 perc

**Anyagok:** Nem szükséges semmi

**Terem berendezése:** Ahogy kényelmes

### Gyakorlat menete

- Körben ülünk le.
- Mindenki válasszon két másik embert, és ismételje el mindegyiküknek ezt a mondatot: tetszik a szemed, a hajad színe, a hangszíned... stb.
- Valós érzelmei szerint kell megjegyzéseket tennie a csoportba tartozó személy tulajdonságairól.

## Gyakorlat 3.3.5 Negatív érzések kifejezése – a harag kifejezésének szakaszai

### Szintézis és tanulási célok

Hogyan fejezzük ki a negatív érzéseket. Hogyan fejezzük ki a haragot.

Tanulási célok:

- A másokkal szembeni érzelmek önkifejezése asszertív módon.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 20 perc

**Anyagok:** Nem szükséges semmi

**Terem berendezése:** Ahogy kényelmes

### Gyakorlat menete

- Háromfős csoportokat alkotunk.
- A és B személy egy beszélgetést folytat és C személy lesz a megfigyelő.
- Bármilyen témáról beszélhetnek, amiről szeretnének, de A személy B személyt nevezi meg olyan kifejezéssel, amelyet B nem szeret, pl. Szia haver, hogy vagy? Tudod haver... stb. B személy megpróbálja az asszertív reakció négy szakaszát használni, hogy megváltoztassa A személy viselkedését.

**A harag kifejezésének szakaszai:**

**Agresszív:** A haragot kiváltó ok megszüntetésére irányuló cselekvés

**Alázatos:** Az érzett harag elnyomása

**Határozott:** Egy adott valóságállapot megváltoztatására összpontosít

A harag kifejezésének szakaszai asszertíven:

#### 1. Információnyújtás

Ebben a szakaszban tájékoztatni kell a másikat, hogy viselkedése kényelmetlen a számodra. Például: Nehéz számomra, ha a közelemben dohányzik. Hagyja abba kérem.

#### 2. Érzések kifejezése

Ha az első szakasz nem váltotta volna ki a bosszantó viselkedés megszüntetését, tájékoztatd a személyt, milyen érzéseket vált ki belőled a helyzet. Például:

Kérem, hagyja abba a dohányzást a közelemben, ez nagyon irritáló!

#### 3. Hivatkozás a szabályokra

Ha ez nem működött, hivatkozhat a szabályokra, hogy elérhesd a viselkedésbeli változást. Például: Ha itt nem hagyja abba a dohányzást, felhívom az épület biztonsági szolgálatát.

#### 4. A jog érvényre juttatása

Ebben a szakaszban a harmadik szakasztól kezdve elköteleződésednek megfelelően kell cselekedned. Például: Még mindig dohányzik. hívom a biztonságiakat!

Csoportként vegyétek elő megint Plutchik Érzelemkerekét és kapcsoljátok össze az ebben a gyakorlatban szerzett tapasztalatokat arról, hogy az érzelmek miként erősödnek fel vagy csökkennek.

# 4. Modul

## Kommunikáció

### Bevezetés

A kommunikáció az a mód, ahogyan kapcsolatba lépsz a körülötted lévő emberekkel. ahogyan információkat, gondolatokat és érzéseket osztasz meg másokkal. Kommunikációs készségeid fejlesztése és mások kommunikációs módjának megértése az élet minden területén – családi, személyes és szakmai – fontos a sikeres kölcsönhatásokhoz. Az önkifejezéshez és mások üzeneteinek megértéséhez szükséges hatékony készségek elsajátítása nélkülözhetetlen, akár személyes, akár csoportos kommunikációról van szó, akár egy személy támogatásáról, egy csoport képzéséről vagy nagy közönség előtti előadásról.

### Célok

A modul gyakorlatai a hatékony kommunikációs készségek fejlesztését célozzák. Megtanulod, hogyan lehetsz hatékony küldő, de hatékony fogadó is. A nonverbális (nem-verbális) kommunikációval, a hallgatással, a beszéddel, az interperszonális kommunikációval és a technológia használatával kapcsolatos információkat segédanyagokkal mutatjuk be, amelyek segítenek megérteni, emlékezni a fontos kommunikációs készségekre, és arra, hogy ezek hogyan javíthatóak. Minden témához feladatlapok és gyakorlatok kapcsolódnak, így lehetőség nyílik arra, hogy gyakorold a kommunikációt különböző típusú emberekkel és helyzetekben. A befejezést követően azokkal az elméleti ismeretekkel és gyakorlati készségekkel rendelkezel majd, melyeket a hatékony kommunikációhoz használhatsz a képzés, társképzés vagy társ Támogatás során. Képes leszel kommunikációs technikáid módosítására azért, hogy a leghatékonyabb képzést nyújtsd, és ésszerű kiigazításokat tegyél, hogy megfelelj a képzésben résztvevők kommunikációs igényeinek.

### Felépítés

A modul 6 részből áll, amelyek egy egészként használhatók, vagy amelyek közül konkrét tevékenységek választhatók a résztvevők tudásszintjének és készségeinek függvényében.

- 4.1 A kommunikáció alapjai
- 4.2 Nonverbális kommunikáció
- 4.3 Hatékony hallgatási készség
- 4.4 Hatékony beszéd-készség
- 4.5 Hatékony interperszonális kommunikáció
- 4.6 Hatékony kommunikáció technológia segítségével

## 1. A kommunikáció alapjai

### Célok

- A kommunikáció céljainak megértése
- A kommunikáció típusainak és csatornáinak megismerése
- Az küldő (közlő) és a fogadó fogalmának megértése
- A kommunikációs stílusok azonosítása

### Tartalom

- A kommunikáció céljai
- A kommunikáció típusai és csatornái
- A küldő és fogadó fogalma
- Kommunikációs stílusok

### Irányadó kérdések

- Mi a kommunikáció?
- Miért kommunikálsz?
- Hogyan kommunikálsz?
- Hol, mikor és kivel kommunikálsz?
- Küldőként vagy fogadóként milyen stratégiákat alkalmazol? Milyen igényeid vannak?
- Miért fontos megérteni saját és mások kommunikációs stílusát?

### Kapcsolódó gyakorlatok

- Segédanyag 4.1.0 A kommunikáció típusai és csatornái
- Gyakorlat 4.1.1 A küldő és fogadó fogalma
- Gyakorlat 4.1.2 Kommunikációs stílus önértékelés

### Források

- Merrill, D. & Reid, R. (1981). Personal Styles and Effective Performance: Make your Style Work for You, Radnor, PA.: Chilton

### Időtartam

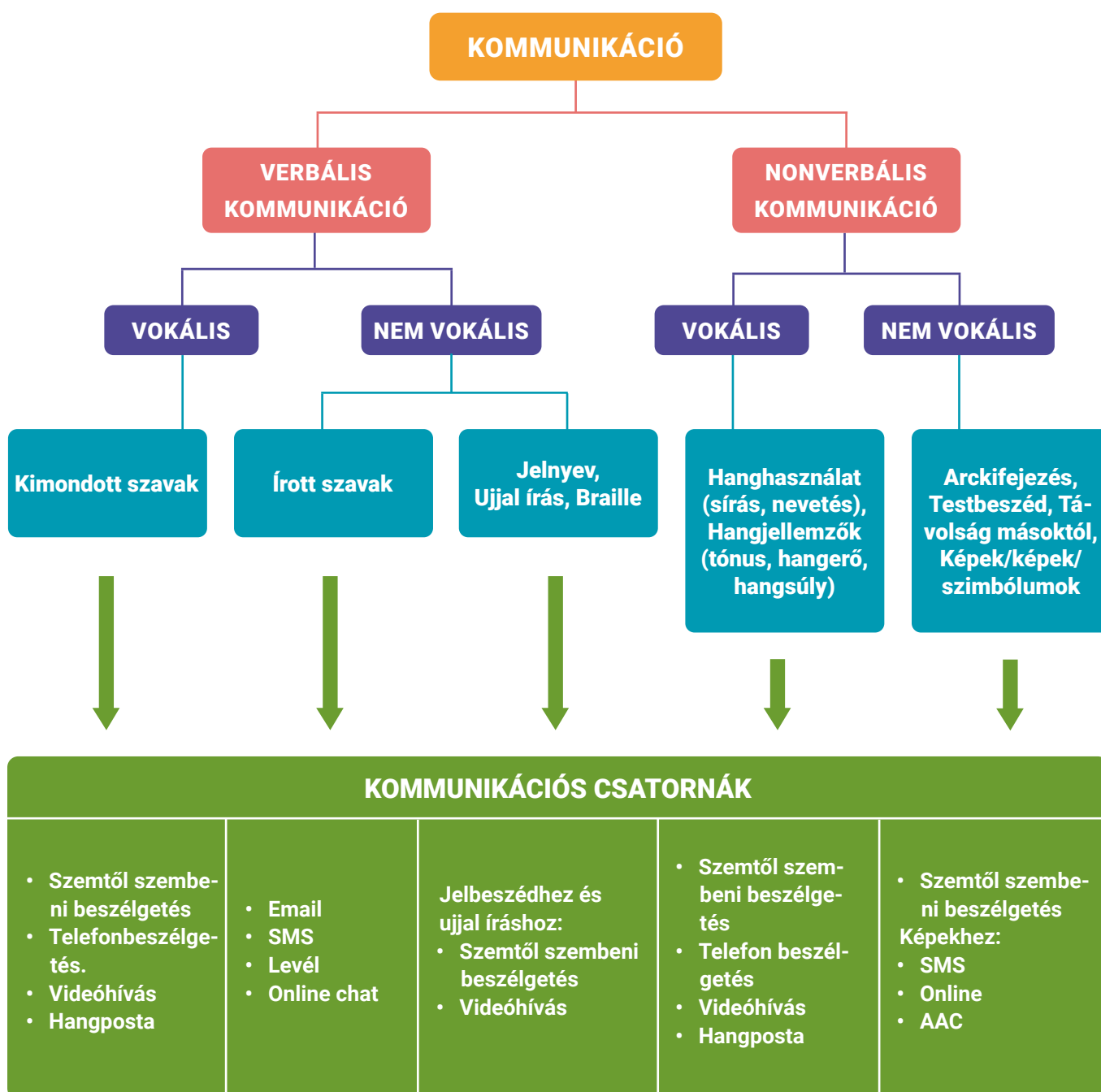
1 óra

# Segédanyag 4.1.0 A kommunikáció típusai és csatornái

## HOGYAN KOMMUNIKÁLSZ?

A kommunikáció lehet verbális és/vagy non-verbális. Milyen típusú kommunikációt használsz és milyen helyzetekben?

Az üzenetek többféle csatornán keresztül továbbíthatók. Milyen kommunikációs csatornákat használsz naponta és melyeket ritkábban?



## Gyakorlat 4.1.1 A küldő és a fogadó fogalma

### Szintézis és tanulási célok

- A küldő és a fogadó fogalmának megértése.
- Tudatosítani azokat a nehézségeket, melyeket a megszokottól eltérő kommunikációs csatorna használata okoz, és az alkalmazott stratégiák használatával megtapasztalni a küldő és a fogadó szerepében a szükségleteket, érzéseket.
- A kommunikációs nehézségekkel kapcsolatos érzelmi és pszichológiai hatások tudatosítása.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 15 perc (5 perc rajzolás 10 perc beszélgetés)

**Anyagok:**

- leírandó kép
- A4-es papír, ceruza (minden párnak egy készlet)
- fehér tábla, jelölő filctollak

**A terem berendezése:** Oszd a résztvevőket párokra, a székeket úgy helyezd el, hogy az egyikük lássa a táblán/ képernyőn a képet, a másik résztvevő pedig háttal üljön a táblának, ne lássa a képet.

### A gyakorlat menete

Az, aki leírja a képet használhat gesztusokat, arc kifejezéseket, mozdulatokat, hangokat, de nem használhatja a szokásos kommunikációs csatornát. (pl. beszéd, írás vagy jelbeszéd.) Annak, aki háttal ül a képnek azt kell lerajzolnia, amit a másik mutat neki. (beszéd, írás vagy jelbeszéd nélkül).

Az üzenet küldője, ha szükséges, kijavíthatja a társát, de szavak/jelek nélkül.

A rajzoló kérhet segítséget, pontosítást, de szavak/jelek nélkül.


Hagyj 5 percet a rajzolásra.

Aztán állítsd le, és adj néhány percet a pároknak, hogy megnézzék a képüket, pihenjenek és elmélkedjenek a próbálkozásukon.

Kérd meg az összes résztvevőt, hogy forduljanak előre, és nézzenek a képernyőre/táblára.

Kérj visszajelzést a tapasztalataikról. Vezesd a visszajelzést a következő kérdésekkel, vitasátok meg és jegyzetelj a táblára (legyen ez 10 perc):

- Hogyan érezték magukat a résztvevők egyenként?
- Milyen stratégiát használt (a küldő / a fogadó)?
- Mi volt hasznos és mi nem (a küldőnek / a fogadónak)?
- Mire volt szüksége a küldőnek/fogadónak?

**Top tipp**  (ha valamelyik résztvevő látássérült):

Írd körül szavak használata nélkül azt, hogy hogyan kell valamit megcsinálni. Például, hogyan kell teát/kávét készíteni (legyen elérhető megfelelő edény, hozzávalók). Az utasításokat adó csak hangokat és fizikai útmutatást használhat – beszélni nem beszélhet. A másik személynek pedig végre kell hajtania a körülírt tevékenységet.



## A tréner jegyzetei a 4.1.1-es gyakorlathoz

A következők a legfontosabb témák, amelyeknek szerepelniük kell a visszajelzésben. Ha a résztvevők ezeket nem említik, trénerként neked kell felhívnod a figyelmet ezekre az érzésekre/kérdésekre. Ha a résztvevők más kapcsolódó témákat is megemlítenek, azokat is tüntesd fel.

Milyen érzéseitek voltak?

- Frustráció, legyőzöttség
- Harag
- Bizalom hiánya
- Alkalmatlanság
- Talán rezignáltság, ami visszahúzódáshoz, vagy elszigeteltséghez vezetett
- Talán rezignáltság, a pozitív visszajelzés, avagy a dicséret hiányából fakadóan
- Szórakoztató

Milyen módszert alkalmaztatok?

- Szemkontaktus
- Szemmel, vagy ujjakkal való mutató
- Arckifejezések
- Testmozdulatok
- Kézmozdulatok
- Utánzás/ színészkedés
- A teremben lévő tárgy felhasználása, vagy utalás rá.

Említsd meg, hogy egy átlagos beszélő kommunikációjának több, mint 50%-a ilyen nem-verbális jelekből áll.

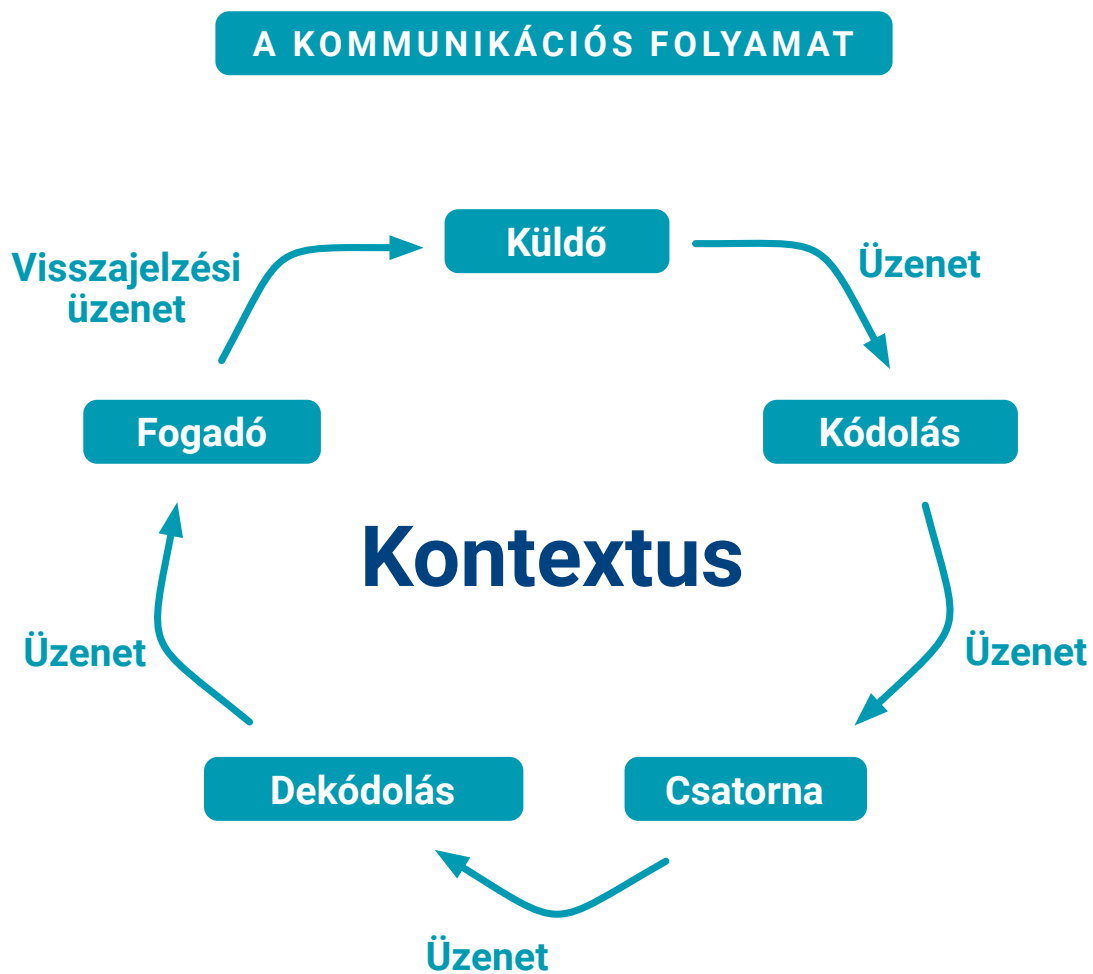
Mire volt szükségetek?

- Bátorítás
- Együttműködés
- Megerősítés
- Az információk kisebb részekre rendezése a kép fő témájával kezdődően, majd a körülötte lévő egyéb információk megadása
- Egy gesztus- vagy jelrendszer kölcsönös ismerete
- Közös élmények és közös szókincs



## A kommunikációs folyamat

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



## Gyakorlat 4.1.2 Kommunikációs stílusod önértékelése

### Szintézis és tanulási célok

- Tudatosítsd magadban a szokásos kommunikációs stílusod.
- Értsd meg a különböző kommunikációs stílusokat.
- Tudatosítsd magadban, hogy a te stílusod hogyan hat másokra.
- Gondolkozz el azon, hogyan tudsz hatékonyabban kommunikálni egy adott típusú személlyel.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 20 perc (10 perc egy kérdőív kitöltésére, majd 10 perc beszélgetés)

**Anyagok:**

- kinyomtatott kérdőív
- kommunikációs stílus táblája

**A terem berendezése:** ahogy kényelmes

### A gyakorlat menete

Minden résztvevő önállóan válaszol a kérdőívre.

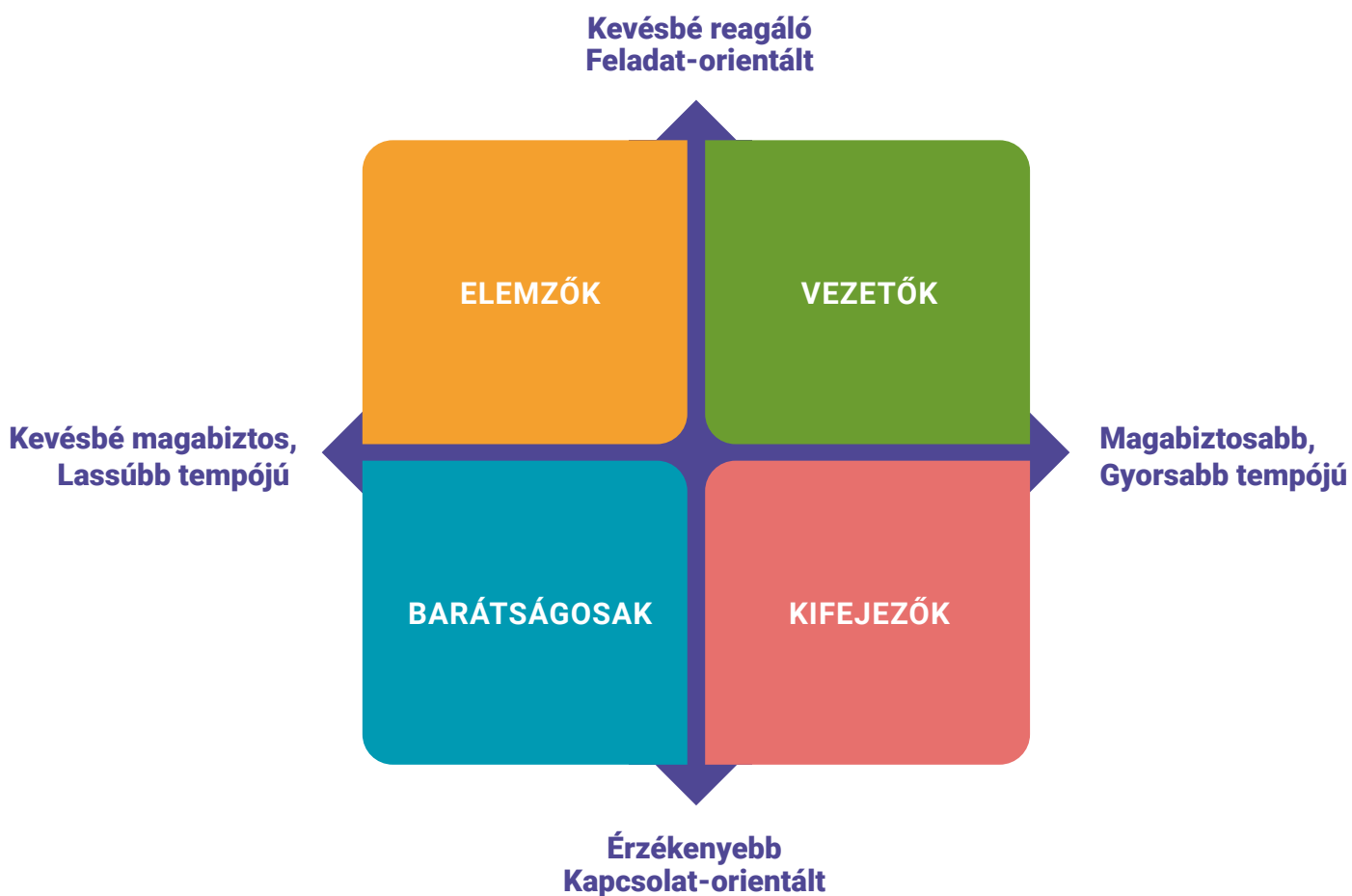
A befejezést követően ne hozd nyilvánosságra az eredményeket. Kerüld el, hogy a résztvevőket a stílusuk szerint felcímkézd! A diagram segítségével magyarázd el a két dimenziót (az asszertivitás szintje és az érzelmi szint), és hogyan változhatnak ezek a helyzettől függően. Koncentráljatok arra, hogy a stílusok hogyan hatnak egymásra.

Vezesd a beszélgetést a következő kérdésekkel:

- Miért fontos az, hogy tisztában legyél saját kommunikációs stílusoddal?
- Miért fontos tisztában lenned mások kommunikációs stílusával?
- Hogyan alakíthatod át a stílusod, ha ismered egy adott stílus nehézségeit? Például, ha: valaki kevésbé magabiztos, túl beszédes vagy pedig túl dirigáló?

### Top tipp

Trénerként felolvashatod a kérdéseket, ha a csoportodban valaki látássérült vagy írási nehézsége van.



<https://www.astridbaumgardner.com/blog-and-resources/communicating-under-pressure-how-to-leverage-and-flex-the-4-communication-styles/>

# Kommunikációs stílus önértékelése

## Milyen a stílusod?

### 1. Amikor egy munkatársamhoz beszélek...

- a. Mindvégig fenntartom a szemkontaktust.
- b. Váltakozva hol rá, hol lefelé nézek.
- c. Leginkább körbe nézelődöm a szobában.
- d. Próbálok szemkontaktust tartani, de időről időre félrenézek.

### 2. Ha egy fontos döntést kell meghoznom...

- a. A döntés előtt teljesen végiggondolok mindent.
- b. A megérzéseimre alapozok.
- c. A döntés előtt végiggondolom, hogy az milyen hatással lesz a többiekre.
- d. Mielőtt döntök, meghallgatok egy olyan embert, akinek a véleményét tiszteletben tartom.

### 3. A munkakörnyezetem nagyrészt a következőkből áll:

- a. Családi fényképek és szentimentális képek/tárgyak.
- b. Inspiráló poszterek, díjak és művészeti alkotások.
- c. Grafikonok és diagramok a falon.
- d. Naptárak és projekt-vázlatok.

### 4. Ha konfliktusba keveredtem egy kollégámmal...

- a. A pozitív dolgokra fókuszálva próbálok segíteni a helyzeten.
- b. Nyugodt maradok és megpróbálom megérteni a konfliktus okát.
- c. Megpróbálom elkerülni, hogy a konfliktust okozó kérdéstről beszéljek.
- d. Azonnal szembeszállok vele, hogy minél előbb megoldhassuk a nézeteltérést.

### 5. Amikor munka közben telefonon beszélek...

- a. Folyamatosan a hívás céljára összpontosítok.
- b. Pár percig csak elcsevegek, mielőtt a lényegre térnék.
- c. Nem sietek, elcsevegek személyes dolgainkról is, az időjárásról is, vagy bármi másról.
- d. Megpróbálom a hívást olyan rövidre fogni, amennyire csak lehetséges.

### 6. Ha egy kollégám rosszkedvű...

- a. Megkérdezem őt, hogy tudok-e neki bármiben segíteni.
- b. Békén hagyom, mert nem akarok betolakodni a privát szférájába.
- c. Próbálok felvidítani, és segíteni neki, hogy meglássa a dolog jó oldalát.
- d. Kényelmetlenül érzem magam és remélem, hogy hamarosan túl lesz ezen.

### **7. Amikor egy munkahelyi megbeszélésen veszek részt...**

- a. Hátradőlök, és végiggondolom az elhangzottakat, mielőtt elmondanám a véleményemet.
- b. Minden kártyámat kiterítem az asztalra úgy, hogy mindenki jól ismerje a véleményemet.
- c. Lelkesen adok hangot a saját véleményemnek, de odafigyelek mások véleményére is.
- d. Megpróbálom a többi résztvevő ötleteit támogatni.

### **8. Amikor prezentációt tartok egy csoportnak...**

- a. Szórakoztató vagyok és gyakran még humoros is.
- b. Tömören, tisztán és világosan beszélek.
- c. Viszonylag halkán beszélek.
- d. Közvetlen, konkrét vagyok és néha túl hangos.

### **9. Amikor egy kollégám egy problémát magyaráz nekem...**

- a. Megpróbálom megérteni őt, és empátikusnak lenni vele.
- b. A konkrét tényeket nézem a helyzettel kapcsolatosan.
- c. Figyelmesen meghallgatom a lényeget, hogy találjak egy megoldást.
- d. A testbeszédemmel és a hangtónusommal jelzem, hogy értem őt.

### **10. Amikor tréningeken vagy előadásokon veszek részt...**

- a. Elunom magam, ha az előadó túl lassan halad előre a témában.
- b. Igyekszem támogatni az előadót, tudván, milyen nehéz munka ez.
- c. Szeretném, hogy szórakoztató és informatív is legyen.
- d. Logikát keresek az előadó szavai mögött.

### **11. Amikor el akarom juttatni a véleményemet a munkatársaimhoz...**

- a. Először meghallgatom az ő nézőpontjukat, majd szelíden elmondom az enyémet.
- b. Határozottan kifejtem a véleményemet, hogy tudják, mi az álláspontom.
- c. Megpróbálom meggyőzni őket anélkül, hogy túl határozott lennék.
- d. Elmagyarázom a mondandóm mögötti gondolatmenetet, és logikát.

### **12. Amikor kések egy megbeszélésről vagy találkozóról...**

- a. Nem pánikolok, felhívom őket telefonon, szólok, hogy pár percet késni fogok.
- b. Rosszul érzem magam, ha megváratok valakit.
- c. Nagyon kiborulok, és rohanok, hogy minél előbb odaérjek.
- d. Nagyon elnézést kérek, amikor megérkezem.

### **13. Olyan célokat és célkitűzéseket fogalmazok meg a munkámban, ...**

- a. Amelyeket úgy gondolok, hogy reálisan elérhetek.
- b. Amelyek úgy érzem, hogy kihívást jelentenek és izgalmas lenne elérni őket.
- c. Amelyeket el kell érnem ahhoz, hogy egy nagyobb célokat el tudjam érni.
- d. Amelyek hatására jól fogom érezni magamat, ha elérem őket.

**14. Amikor elmagyarázok egy problémát egy kollégámnak, akitől segítséget várok...**

- a. A lehető legnagyobb részletességgel magyarázom el a problémát
- b. Néha túlzásba viszem a véleményem kifejtését.
- c. Megpróbálom elmagyarázni, milyen érzést kelt bennem a probléma.
- d. Elmagyarázom, hogyan szeretném a probléma megoldását.

**15. Ha a munkatársaim elkésnek a velem való találkozóról...**

- a. Telefonálással vagy munkával elfoglalom magam addig míg megérkeznek.
- b. Feltételezem, hogy kicsit megcsúsztak, és nem kezdek idegeskedni.
- c. Felhívom őket, hogy megbizonyosodjak, jó információim vannak-e (dátum, időpont, stb.)
- d. Mérges leszek, hogy az időmet vesztegetik.

**16. Amikor lemaradok egy projekttel és nyomást érzek, hogy befejezzem...**

- a. Listát készítek az összes teendőről, milyen sorrendben, mikor kell megcsinálnom.
- b. Mindent kizárok, 100 százalékban az elvégzendő munkára fókuszálok.
- c. Szorongok és nehezen tudok a munkámra koncentrálni.
- d. Kitűzök egy dátumot a projekt befejezéséhez, és nekivágok.

**17. Amikor úgy érzem, hogy egy munkatársam verbálisan rám támad...**

- a. Megmondom neki, hogy hagyja abba.
- b. Megbántottnak érzem magam, de általában nem mondom neki semmit.
- c. Figyelmem kívül hagyom a haragját, és megpróbálok a helyzet tényeire összpontosítani.
- d. Határozottan tudatom vele, hogy nem tetszik a viselkedése.

**18. Amikor észreveszem egy kedvelt kollégámat, akit mostanában nem láttam...**

- a. Barátilag megölelem.
- b. Üdvözlöm de nem fogok vele kezét.
- c. Határozott, de gyors kézfogással üdvözlöm.
- d. Néhány pillanatig tartó lelkes kézfogással üdvözlöm.

## A kérdőív pontozása

A kérdőívre adott válaszaidat a pontozási lapra írd át az a, b, c vagy d ismételt bekarikázásával. Ezután számold meg, hányszor karikáztad be az egyes stílusokat, és írd be az összpontszámot a pontozási lap aljára. Négy konkrét stílusban értékelheted önmagadat: vezető, kifejező, barátságos és elemző. A legmagasabb pontszámot elért stílus az elsődleges kommunikációs stílusod.

<b>1</b> a. Vezető b. Barátságos c. Analitikus d. Kifejező	<b>7</b> a. Analitikus b. Vezető c. Kifejező d. Barátságos	<b>13</b> a. Analitikus b. Kifejező c. Vezető d. Barátságos
<b>2</b> a. Analitikus b. Vezető c. Barátságos d. Kifejező	<b>8</b> a. Kifejező b. Analitikus c. Barátságos d. Vezető	<b>14</b> a. Analitikus b. Kifejező c. Barátságos d. Vezető
<b>3</b> a. Barátságos b. Kifejező c. Analitikus d. Vezető	<b>9</b> a. Barátságos b. Analitikus c. Vezető d. Kifejező	<b>15</b> a. Kifejező b. Barátságos c. Analitikus d. Vezető
<b>4</b> a. Kifejező b. Barátságos c. Analitikus d. Vezető	<b>10</b> a. Vezető b. Barátságos c. Kifejező d. Analitikus	<b>16</b> a. Analitikus b. Vezető c. Barátságos d. Kifejező
<b>5</b> a. Vezető b. Kifejező c. Barátságos d. Analitikus	<b>11</b> a. Barátságos b. Vezető c. Kifejező d. Analitikus	<b>17</b> a. Vezető b. Barátságos c. Analitikus d. Kifejező
<b>6</b> a. Barátságos b. Analitikus c. Kifejező d. Vezető	<b>12</b> a. Analitikus b. Barátságos c. Vezető d. Kifejező	<b>18</b> a. Barátságos b. Analitikus c. Vezető d. Kifejező

Összpontszám / vezető \_\_\_\_\_

Összpontszám / elemző \_\_\_\_\_

Összpontszám / barátságos \_\_\_\_\_

Összpontszám / kifejező \_\_\_\_\_

A válaszok pontozása után észre fogod venni, hogy nem csak egy stílusú vagy, és senki más sem az. Fontos, hogy ne címkézz fel valakit egy adott stílusúnak, mert mindannyian különbözőek és összetettek vagyunk, így senki sem fér bele egy skatulyába. Ez az eszköz, akár csak a többi eszköz, útmutatóként szolgál és ötleteket ad, de a legjobb tanulás a próba-hibázás-reflexió és újrapróbálás. Meg kell tanulnod a kommunikációs stílusodat a másik ember stílusához igazítani.

*A négy szakkifejezés (vezető, kifejező, barátságos és elemző) eredetileg Dr. David Merrill-től a Tracom Consulting Group alapítójától származik.*

Kommunikációs stílus	Erősségek	Lehetséges gyengeségek
Elemző	Gondolkodó Alapos Fegyelmezett	Kizárja az érzéseket a döntésekből. Túl messzire megy. Perfekcionista. Túl merev vagy igényes önmagával és másokkal szemben.
Barátságos	Támogató Türelmes Diplomatikus	Hajlamos mások kívánságaihoz igazodni. Nincsenek időhatárok. A dolgok nem készülnek el. Nem határozott vagy irányító.
Vezető	Független Döntő Eltökélt	Nehezen működik együtt másokkal. Nem veszi figyelembe mások nézőpontját. Hatalmaskodó. Csak a saját megoldására fókuszál.
Kifejező	Jó kommunikátor Lelkes Ötletes	Túl sokat beszél. Túl erősen nyomul. Álmodozó. Irreális.



## 2. Nonverbális kommunikáció

### Célok

- A testbeszéd fontosságának megértése.
- A vokális jellemzők fontosságának megértése.

### Tartalom

- Testbeszéd
- Vokális jellemzők

### Irányadó kérdések

- Melyek a testbeszéd különböző típusai?
- Mit árul el a hallgató testbeszéde?
- Hogyan használhatod hatékonyabban a testbeszédet?
- Melyek a vokális jellemzők?
- Hogyan változtathatod meg beszéd közben hangyi tulajdonságaidat, hogy hatékonyabb kommunikátor legyél?

### Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 4.2.1 A testbeszéd azonosítása és értelmezése
- Gyakorlat 4.2.2 Arc kifejezések
- Gyakorlat 4.2.3 Testbeszéd szerepjátékok
- Gyakorlat 4.2.4 Vokális jellemzők
- Gyakorlat 4.2.5 Háttal és szemtől szemben
- Feladatlap 4.2.6 Nonverbális kommunikáció - Mit kell észben tartani másokkal és magammal kapcsolatban

### Források

- Kierman, C., Reid, B. & Goldbart, J., (1987). Foundations of Communication and Language. Manchester University Press

### Időtartam

Minimum 1 óra.

## Gyakorlat 4.2.1 A testbeszéd azonosítása és értelmezése

### Szintézis és tanulási célok

- A testbeszéd azonosításának és értelmezésének gyakorlása.
- Tudatosítani a testbeszéd gondos megfigyelésének szükségességét.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 15 perc

**Anyagok:**

- Demonstrációs példák listája
- 2 videó közül választhatsz
  - [Jóbarátok](#) vagy
  - [Seinfeld](#)
- Toll és papír a megfigyelések jegyzeteléséhez

**A terem berendezése:** Minden résztvevő jól lásson rá az oktatóra és a képernyőre

### A gyakorlat menete

- |         |  |
|---------|--|
| 1. RÉSZ | 1. A tréner bemutatja az összes testbeszédet demonstráló példát.<br>2. A csoport megrpóbálja kitalálni minden egyes példa lehetséges jelentését.<br>3. A tréner rávilágít arra a tényre, hogy a testbeszéd szubjektív, kultúra specifikus, és különböző helyzetekben mást jelenthet.   |
| 2. RÉSZ | 4. A csoport eldönti, hogy a kettő közül, melyik videót nézi meg.<br>5. Nézzetek meg kb. 3 percet a videóból lenémítva.<br>6. Amíg lenémítva nézitek a videót, azonosítsátok be a különböző nonverbális jeleket. Írjátok le a nonverbális viselkedésformákat és a lehetséges jelentésüket vagy üzenetüket (különösen a színészek által kifejezett érzelmeket).<br>7. Beszéljétek meg, amiket felfedeztetek (hasznos lehet egyes jeleneteket kimerevített képernyővel újra megnézni, megbeszélni. |

**Irányadó kérdések:**

- Szerintetek mennyire fontosak a nonverbális üzenetek abban, hogy élvezzétek a programot, és megértsétek, ami történik?
- Milyen érzéseket fejeztek ki (a színészek) nonverbális jelekkel?
- Megfigyeltetek zavaró nonverbális üzeneteket?
- Milyen nehézségeket jelentett ez a gyakorlat?
- Mit tehetsz, hogy jobban tudatosítsd magadban a nonverbális üzeneteket?
- Egy adott nonverbális jelnek ugyanazt a jelentést tulajdonítottátok mindannyian?
- A nonverbális üzenetek mindig nyilvánvalóak a való életben?

## Gyakorlat 4.2.1 Demonstrációs példák

### Különbőképpen értelmezhető testbeszéd

- Arcodat a kezedbe temeted (csalódást, haragot vagy unalmat jelenthet)
- A két karodat keresztbe helyezed a mellkasod előtt (védekezést vagy fázást jelenthet)
- Mosolyogsz (jelentheti, hogy boldog vagy, elégedett, de azt is, hogy szorongsz vagy zavarodat palástolod)
- Összevont szemöldök, vagy homlokráncolás (elégedetlenséget, vagy frusztrációt, vagy koncentrációt jelent)
- Öködbe szorított kéz (egyes helyzetekben haragot, máshol szolidaritást jelenthet)
- Behatolás valaki személyes terébe (ellenséges üzenet is lehet, de egyesek számára izgalmat is jelenthet)
- A közönyös arckifejezés (jelenthet érdektelenséget, unalmat vagy megvetést, de az is lehet, hogy valaki alaptól ilyen arcot vág. Általánosságban elmondható, hogy az arckifejezés különböző típusú érzelmeket mutathat, és különböző emberek eltérően használhatják. Nem minden embernek van azonban egyértelműen értelmezhető arckifejezése.
- Az "oké" kézjel (jelentheti, hogy "oké" vagy "minden rendben". Európa egyes részein azonban ugyanezzel a jelzéssel arra utalnak, hogy te egy semmi vagy. Egyes dél-amerikai országokban a jelzés valójában vulgáris gesztus.
- Néhány más kéz gesztus is látható az alábbiakban:



Grafika letöltve innen:

<https://www.tripsavvy.com/hand-gestures-with-more-than-one-meaning-3149620>

## Gyakorlat 4.2.2 Arckifejezések

### Szintézis és tanulási célok

- A 6 alap arckifejezés felismerése.
- Megismerni más arckifejezéseket.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 15 perc

**Anyagok:**

- Segédanyag a 6 arckifejezéssel
- Segédanyag plusz arckifejezésekkel
- A nyomtatott arckifejezések kivágásai

**A terem berendezése:** A szerepjátékhoz a résztvevők 3 fős csoportokban ülnek

### A gyakorlat menete

#### ELŐKÉSZÜLET

1. Jelenítsd meg az oldalt mind a 6 alapérzelemmel.
2. Olvasd fel a következő mondatokat és kérd meg a résztvevőket, hogy válasszák ki az odaillő arckifejezést:
  - **Tegnap este 200,000 eurót nyertem a lottón.**
  - **Ma idefelé jövet egy kupac kutyapiszokba léptem.**
  - **Az orvosi leleteim nem túl jók. Lehet, hogy kórházba kell mennem.**
  - **A legjobb barátom másik városba költözik és nem tudok majd találkozni vele.**
  - **Lemostad a kocsimat. nagyon szépen köszönöm!**
  - **Nem hiszem el, hogy elszakítottad a pulóvert, amit kölcsönadtam.**
3. Magyarázd el, hogy ezek a leggyakrabban használt arckifejezések, és könnyen felismerhetők minden kultúrában. Sokkal több arckifejezést használhatunk, hogy kimutassuk, hogyan érzünk. Mutasd meg nekik a 2 oldalt a plusz arckifejezésekkel. Emeld ki, hogy figyelniük kell az emberek arcát, hogy lássák a reakcióikat, és ez nem túlzás. Ahogyan azzal is tisztában kell lenniük, mások, hogyan látják az ő arcukat.

## SZEREPJÁTÉK

Alkossatok 3 fős csoportokat. Egyikük a küldő, másikuk a fogadó, a harmadikuk a megfigyelő szerepét töltse be. A KÜLDŐ egy őt érdeklő témáról beszél (pl. álmai munkája, kedvenc nyaralása, egy film, amit látott.)

A FOGADÓ két kártyát kap arckifejezésekkel. Meg kell hallgatnia a küldőt, és meg kell mutatnia a két arckifejezést a kártyákon, felvátva a kettőt.

A MEGFIGYELŐ jegyzeteli, miként reagál a KÜLDŐ. A KÜLDŐ 2 percig beszél.

A csoportok visszatérnek az összes szereplőre:

- Hogy érezte magát a KÜLDŐ?
- Mennyire volt nehéz a FOGADÓ számára, hogy ne megfelelően reagáljon?
- Mit vett észre a MEGFIGYELŐ? Hogyan hatottak a nem megfelelő arckifejezések a küldőre?

## Top tipp

A gyakorlat kevésbé vizuális változata esetén a FOGADÓ nem megfelelő hangokat adhat ki (pl. aah! óó! hmmhmm! stb.)

## HAT ALAPVETŐ ARCKIFEJEZÉS



HARAG



UNDOR



FÉLELEM



ÖRÖM



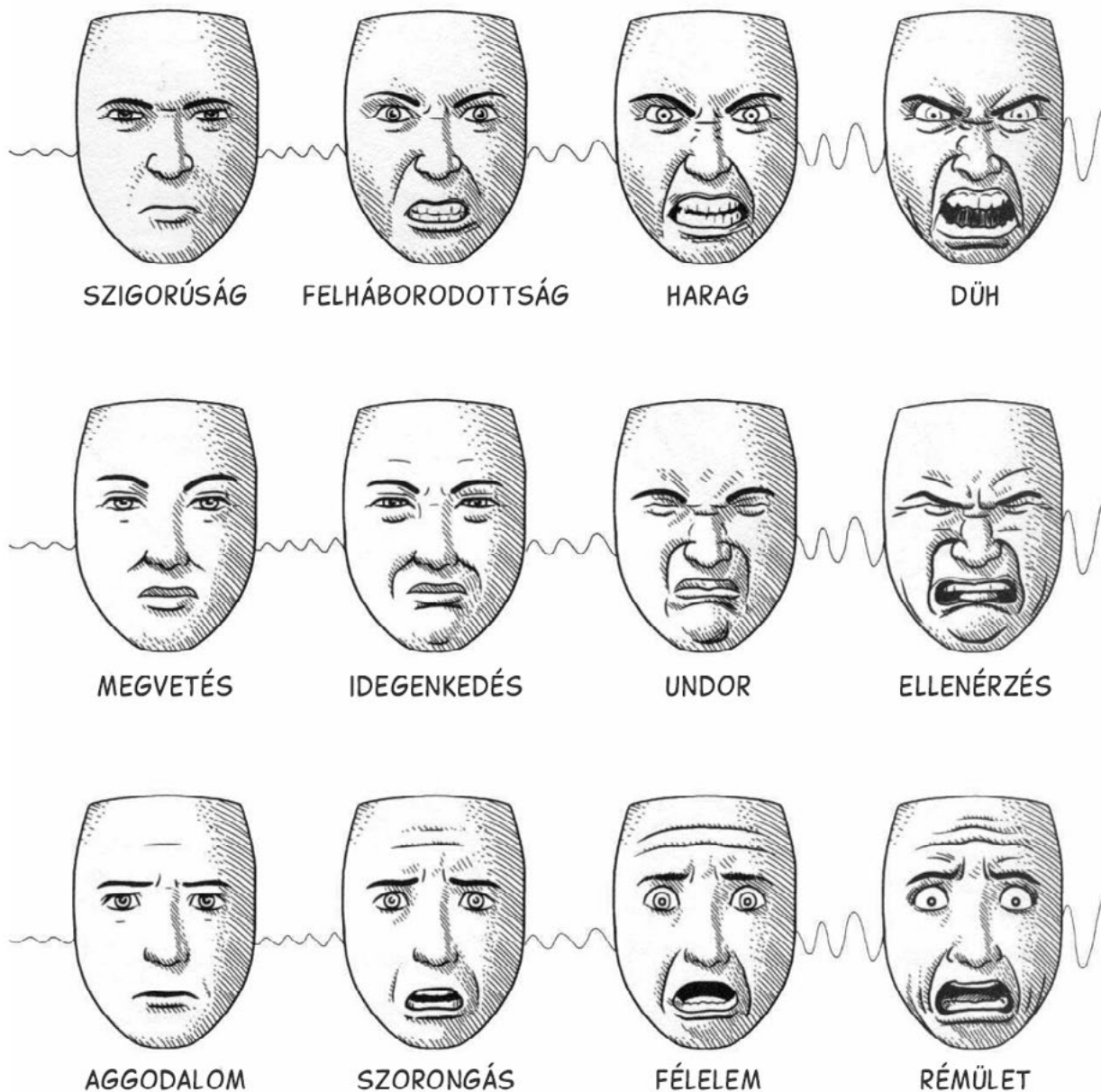
BÁNAT



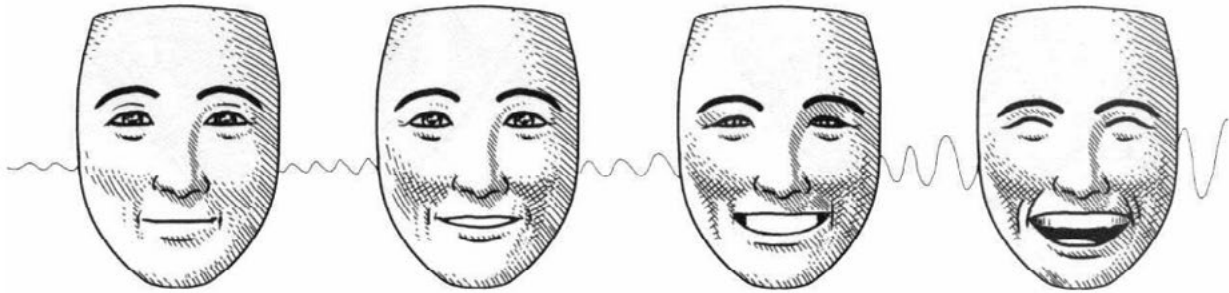
MEGLEPETÉS



## Extra arckifejezések (1/2)



## Extra arckifejezések (2/2)

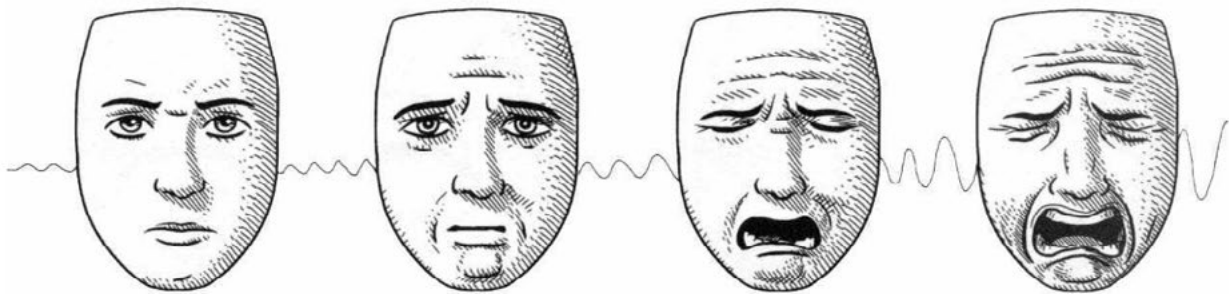


ELÉGEDETTSÉG

VIDÁMSÁG

ÖRÖM

NEVETÉS

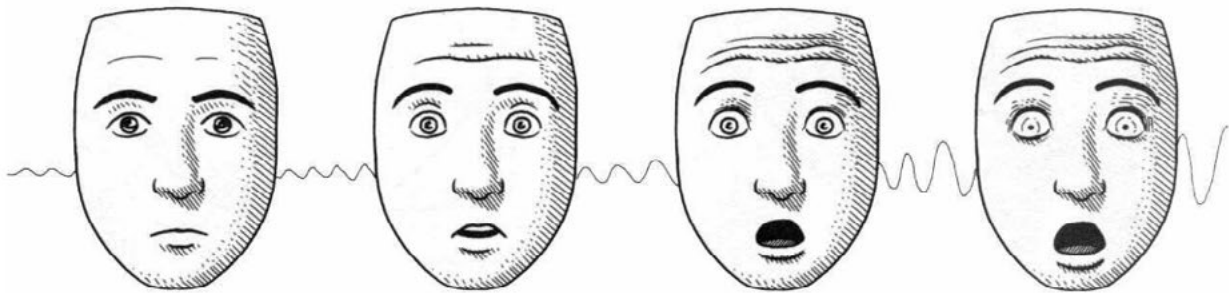


LEVERTSÉG

MELANKÓLIA

SZOMORÚSÁG

BÁNAT



ÉBERSÉG

CSODÁLKOZÁS

MEGLEPETÉS

SOKK



## Gyakorlat 4.2.3 Testbeszédes szerepjátékok

### Szintézis és tanulási célok

- Tapasztald meg a testbeszéd hatását a beszélgetés menetére!
- Légy tisztában a testbeszédeddal küldőként és fogadóként is!

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** papír és toll a MEGFIGYELŐ számára

**A terem berendezése:** A résztvevők 3 fős csoportokban ülnek

### A gyakorlat menete

3 fős szerepjátékos csapatok (két személy beszélget, a harmadik a megfigyelő).

Az egyik személy a KÜLDŐ, a kedvenc nyaralásáról beszél, a másik személy pedig a FOGADÓ. A KÜLDŐ 2 percig beszéljen.

A KÜLDŐ vagy a FOGADÓ az egyes csoportokban a következő forgatókönyvek egyikét hajtja végre. A MEGFIGYELŐ jegyzetet készít a viselkedésükről és a reakcióikról.

Cserélgessétek a szerepeket úgy, hogy mindenki lehessen küldő is és fogadó is.

**FORGATÓKÖNYV 1:** A FOGADÓ a mellkasa előtt összekulcsolt karral ül, lehajtja a fejét és az ujjaiival a karján dobolgat.



**FORGATÓKÖNYV 2:** A FOGADÓ ide-oda fészkelődik a székében, a kezét össze-vissza mozgatja és a hajával játszik, miközben a KÜLDŐ a nyaralásáról beszél.



**FORGATÓKÖNYV 3:** A KÜLDŐ hátradől a székében. A KÜLDŐ mosolyog, a kezével gesztikulálva írja le nyaralását.



**FORGATÓKÖNYV 4:** A KÜLDŐ keresztbe tett lábakkal ül, állandóan mozgatja a lábát. Az ablakot/ajtót, vagy valami más dolgot néz a teremben.

A szerepcseré előtt mindegyik csapat beszámol a csoportnak a következőkről:

Hogy érezte magát a FOGADÓ?

Hogy érezte magát a KÜLDŐ?

Mit vett észre a MEGFIGYELŐ?

#### **Irányadó kérdések**

Miért fontos az, hogy küldőként és fogadóként is tisztában legyünk a testbeszédünkkel?

Hogyan hasznosíthatjuk a másik testbeszédéből kapott visszajelzést?

## Gyakorlat 4.2.4 Vokális jellemzők

### Szintézis és tanulási célok

- Annak bemutatása, hogy a vokális jellemzők változásai hogyan változtatják meg az üzenet jelentését.
- A hangtónus, a hangerő és a hangsúly variálásának gyakorlása, hogy lásd, hogyan változik a jelentés.
- A vokális jellemzők hatékony használatának tudatosítása.
- Annak bemutatása, hogy egy mondat bizonyos szavaira helyezett hangsúly hogyan vonzza a hallgató figyelmét és változtatja meg a jelentést.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** Mondatok listája

**A terem berendezése:** ahogy kényelmes

### A gyakorlat menete

GYAKORLÁS 1: Más-más önként jelentkezőt kérj meg, hogy olvassa fel az egyes mondatokat. Minden alkalommal add meg neki, hogy milyen vokális jellemzőn vagy nonverbális elemén változtasson. Hogyan változik a jelentés minden egyes esetben?

1. **„Kérek egy szelet pizzát.”**  
(1. közömbös hangnem, 2. sikítás, 3. testbeszéddel és anélkül, 4. gyorsan 5. lassan)
2. **„Sajnálom. Leejtettem a telefonodat, és a képernyő megrepedt.”**  
(1. nevetős hangnem, 2. bocsánatkérő hangnem, 3. védekező testbeszéd, 4. sok szünettel)
3. **„Úgy tűnik, ezt nehéznek találod. Akarod, hogy segítssek?”**  
(1. gyorsan 2. lassan, 3. kiabálva 4. halkán 5. bosszús hangon, 5. szimpatikus hangon)

Beszélgétek meg, hogy az egyes példákban hogyan juthattak az egyes fogadó résztvevők eltérő következtetésre. Gyakran előfordul, hogy a legnyilvánvalóbbnak tűnő következtetés nem a helyes. Minden esetben figyelembe kell venni az interakció kontextusát. Például lehet, hogy valaki bosszúsnak tűnik, de lehet, hogy nem rád haragszik.

GYAKORLÁS 2: Trénerként a következő mondatokat mondd el, minden alkalommal kiemelve a félkövérrel írott szót, és magyarázd el az egyes mondatok lehetséges jelentését:

A FÉLKÖVÉR SZÓN VAN A HANGSÚLY

LEHETSÉGES JELENTÉS

Nem mondtam Péternek, hogy ideges voltál.	(Valaki más mondta Peternek, hogy ideges voltál.)
<b>Nem</b> mondtam Péternek, hogy ideges voltál.	(Ez nem történt meg)
Nem <b>mondtam</b> Péternek, hogy ideges voltál.	(Nem mondtam, de lehet, hogy sejtettem.)
Nem mondtam <b>Péternek</b> , hogy ideges voltál.	(Nem, de lehet, hogy másnak elmondtam.)
Nem mondtam Péternek, hogy <b>te</b> ideges voltál.	(Valaki másról beszéltem.)
Nem mondtam Péternek, hogy ideges <b>voltál</b> .	(Azt mondtam neki, hogy még mindig ideges vagy)
Nem mondtam Péternek, hogy <b>ideges</b> voltál.	(Azt mondtam neki, hogy megőrülsz a félelemtől)

Írd fel a következő mondatot a táblára, és kérj meg minden résztvevőt, hogy mondják ki a mondatot, minden alkalommal más szóra helyezve a hangsúlyt. A résztvevőknek értelmezniük kell, hogyan változik az egyes mondatok jelentése.

Én nem mondtam azt, hogy ő kölcsönvette az én könyvemet.  
 Én **nem** mondtam azt, hogy ő kölcsönvette az én könyvemet.  
 Én nem **mondtam** azt, hogy ő kölcsönvette az én könyvemet.  
 Én nem mondtam azt, hogy **ő** kölcsönvette az én könyvemet.  
 Én nem mondtam azt, hogy ő **kölcsönvette** az én könyvemet.  
 Én nem mondtam azt, hogy ő kölcsönvette az **én** könyvemet.  
 Én nem mondtam azt, hogy ő kölcsönvette az én **könyvemet**.

Mindkét fenti gyakorlatban azt láthatjuk, hogy még ha a szavak azonosak is, a jelentés a vokális jellemzők függvényében változik. Beszéljétek meg, hogy a téma bemutatásának módja hogyan befolyásolhatja azt, hogy mit értenek belőle a résztvevők, és mik lehetnek a lehetséges következmények.

## Gyakorlat 4.2.5 Háttal és szemtől-szemben

### Szintézis és tanulási célok

- Tudatosítsátok magatokban a vokális jellemzők által közvetített jelentést.
- Ismerjétek fel az arckifejezések és a testbeszéd fontosságát.
- Legyünk tisztában azzal, hogy a testbeszédet gondosan, tudatosan kell megfigyelnünk.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** nem szükséges

**A terem berendezése:** A résztvevők párokban ülnek, maradjon sok hely közöttük.

**A gyakorlat menete** – (lépésről lépésre irányadó kérdésekkel és az anyag felhasználásával)

- Döntsd el, hogy miről beszélgetsetek! Valami olyasmi legyen, amit igazán szenvedélyesen szeretsz (pl. a hobbid, egyfajta sport, vagy egy izgalmas film)
- Beszélgetsetek 2 percig egymásnak háttal (online tréningen kapcsold ki a webkamerádat).
- Forduljatok meg, nézzetek szembe egymással, és folytassátok a beszélgetést további 2 percig.
- Jegyezzétek le, hogyan éreztétek magatokat az egyik, illetve a másik helyzetben.

Irányadó kérdések:

- Amikor hátat fordítottál, a nonverbális jelek hiánya befolyásolta a másik személlyel való kommunikációs képességedet? Ha igen, hogyan?
- Hogyan érezted magad akkor, amikor hátat fordítva kellett kommunikálnod?
- Mennyire voltak fontosak a beszélő hangjának tulajdonságai, amikor nem láthattad a testét és az arcát?
- A szemtől-szemben való kommunikálás javította a kommunikációs képességedet, és azt, hogy megértsd a másikat? Ha igen, hogyan?
- Hogyan lehetnél tudatosabb abban, hogy ne küldj olyan nonverbális jeleket, amelyeket nem szeretnél küldeni?
- Hogyan lehetsz tudatában annak, miként értelmezhetjük félre a másik nonverbális jeleit?

## Feladatlap 4.2.6 Nonverbális kommunikáció

### Amit észben kell tartanod másokkal és magaddal kapcsolatban

A bal oldali oszlopban javaslatokat látsz arra vonatkozóan, hogy mit szoktak jó nonverbális kommunikációnak tekinteni. Ne feledd, hogy ezek nem mindig megfelelőek egy bizonyos helyzetben, vagy bizonyos kultúrákban.

A jobb oldali oszlopba jegyezd fel, hogy mi illik hozzád, amikor valakivel éppen kommunikálsz. Attól függően, hogy milyen nehézségeid vannak, azt is odaírhatod, hogy mit szeretnél javítani a nonverbális kommunikációdon.

Nonverbális kommunikáció: javaslatok és variációk	Mi illik hozzám, mit fogok többet vagy kevesebbet használni
<p><b>Testtartás: egyenes háttal ülve a széken, vagy enyhén előre dőlve közvetítesz elköteleződést.</b> Ha krónikus betegség vagy fizikai okok miatt görnyedsz, válts át egy a hátadat jobban megtámasztó székre, használj párnákat a tested megtámasztására, vagy ülj egy asztalhoz. Ezeket tudasd a másikkal. Ha nehéz állnod, keress olyan helyet, ahol leülhetsz.</p>	
<p><b>Kézzelel és karral való gesztikulálás a dinamikus jelenlétedet mutathatja.</b> Ha nem használasz kézmozdulatokat és karmozdulatokat, az is rendben van. Ha túlzott karmozgásokat végzel, vagy önkéntelen gesztusaid vannak, tedd a kezed a zsebedbe, vagy kulcsold össze az ujjaidat az öledben vagy az asztalon. Ha az ujjad valakinek az arcába mutat, az agresszívnek/durvának tekinthető.</p>	

<p><b>Üléskor tartsd a kezedet az öledben, álló helyzetben pedig a karjaidat lógasd le a tested mellett.</b> Ha hajadat, körmeidet vagy más tárgyat birizgálsz, hogy az segítsen neked ellazulni vagy koncentrálni, az rendben van. Kerüld az arcod egyes részeinek a tapogatását, mivel az nem higiénikus. A karok összefonása a mellkason, vagy a csípőre tett kéz védekezőképességet vagy agresszivitást jelezhet.</p>	
<p><b>Tartsd tiszteletben kommunikációs partnereid által elvárt nagyságú személyes teret.</b> Ha túl közel állsz/ülsz valakihez, behatolsz a személyes terébe, és így ő kényelmetlenül érezheti magát. Állítsd be a távolságot attól függően, hogy mennyire ismered az adott személyt.</p>	
<p><b>Kézfogás emberekkel való találkozáskor.</b> Ha egy helyzet kézfogást igényel, akkor tedd azt határozottan, de ne túl keményen. Ne feledd, egy váratlan kézfogás nagyon kényelmetlenül érintheti az embereket.</p>	
<p><b>A szemkontaktus kívánatos, de személyes ügy.</b> Egyesek kerülnek a szemkontaktust, míg mások bámulnak rád vagy szúrós szemmel néznek. Ha küszködsz a szemkontaktussal, inkább nézd az emberek száját, hogy utánozd a szemkontaktust, de ne hozd kényelmetlen helyzetbe magad vagy a másikat.</p>	
<p><b>Csoport esetén, váltogasd a szemkontaktust a jelenlévőkkel.</b> Ha ezt nehéznek találod, nézzél csak egy személyt (de vedd figyelembe az illető igényeit). Nézheted főleg a tanterem hátsó falát, nézz időnként bele a jegyzeteidbe és néha nézz az emberekre.</p>	

**Az élénk arckifejezések és fejmozgások dinamikus jelenlétet sugároznak.**

A mosolygás pozitív visszajelzésként értelmezhető, de nem kell állandóan mosolyognod. Kerüld a nevetést, ha komoly dologról beszélsz, de ne feledd, hogy egyesek idegességükben is nevethetnek. Ha általában semleges az arckifejezésed, próbáld meg időnként bólogatni, hogy kifejezd az érdeklődésedet/megértésedet. Tartsd lazán az állkapcsod és az ajkad. Lélegezz mélyeket.

**Módosíts a beszédhangodon és hangerődön a lelkesedés kifejezése és a legfontosabb kérdések pontosítása végett.**

Vannak, akik monoton hangon beszélnek, így a változtatás nehezen megy.  
Vannak, akiknek magas a hangja, mert idegesek. Állítsd be a hangerődöt (kerüld a kiabálást vagy a suttogást) a helyzettől/ kontextustól függően. A légzés és az ellazulás segít a megfelelő hangtónus kialakításában. Fontos, hogy lassan beszélj, és határozott, közepes tónusú hangon.

**A tréner jegyzetei:**

*Ez jó alkalom lehet a felismerések nyilvánossá tételéhez. Ha valaki tudja, hogy a hangja vagy a testbeszéde nem egyezik azzal, amit ki szeretne hozni magából, dönthet úgy, hogy jobb megosztani azt a többiekkel. Például:*

*„Monoton hangon beszélek, mert autista vagyok, és ez sokak jellemzője, de nem minden autista emberé”  
vagy*

*„A Tourette-szindróma miatt akaratlan tikkem van, és mindig birizgálok valamit a kezemmel, mert ez segít koncentrálni” vagy*

*„Nehezen ülök egyenesen a székekben a gerincferdülésem miatt, de ne aggódjatok, figyelek rátok”.*

### 3. Hatékony hallgatási készség

#### Célok

- A hallgatás (odafigyelés) és a hallás közötti különbség megértése.
- Az aktív hallgatás fontosságának megértése.
- Az aktív hallgatási készség fejlesztése.
- A hatékony hallgatás akadályainak megértése.

#### Tartalom

- Aktív hallgatás
- Aktív hallgatás (Nem verbális jelek és verbális készségek)
- A hatékony hallgatás akadályai

#### Irányadó kérdések

- Mi a különbség a hallás, a hallgatás és az aktív hallgatás között?
- Milyen nonverbális jelei vannak annak, hogy valaki hallgat/nem figyel?
- Miért fontos a verbális és nonverbális hallgatás aktív jeleit használni?
- Hogyan befolyásolják ezek a beszélgetés menetét?
- Mi történhet egy beszélgetéssel, ha az egyik partner nem figyel aktívan?

#### Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 4.3.1 Ismétlős történet
- Feladatlap 4.3.2 Tégy különbséget a jó és a gyenge hallgatási képességek között
- Gyakorlat 4.3.3 Az odafigyelés hiánya
- Gyakorlat 4.3.4 Egész testtel való odafigyelés
- Segédanyag 4.3.5 Egész testtel való odafigyelés
- Segédanyag 4.3.6 RASA Aktív hallgatás
- Gyakorlat 4.3.7 Aktív hallgatás – Szerepjáték
- Segédanyag 4.3.8 Az aktív hallgatás verbális készségei
- Gyakorlat 4.3.9 Csak hallgasd!
- Segédanyag 4.3.10 A hatékony hallgatás, mit szabad és mit nem
- Gyakorlat 4.3.11 Szerepjáték a hatékony hallgatás akadályával

#### Források

- MTD Training (2010). Effective Communication Skills. MTD Training and Ventus Publishing ApS ISBN 978-87-7681-598-1
- [Video](#)

#### Időtartam

1 óra 30 perc



## Gyakorlat 4.3.1 Ismétlős történet

### Szintézis és tanulási célok

- Tegyük tudatos erőfeszítést arra, hogy tényleg odafigyeljünk.
- Tudd, hogy fontos az, hogy valóban odafigyelj a másokra, mielőtt reagálsz valamit.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 5 perc

**Anyagok:** nem szükséges

**A terem berendezése:** Ideális esetben körben ülve, de ez nem feltétlenül szükséges

### A gyakorlat menete

Minden játékosnak meg kell ismételnie a párbeszéd utolsó mondatát, mielőtt újabb mondatot fűzne a történethez.

Például:

1. játékos: „Utáltam otthon lenni a koronavírus miatti lezárások alatt!”
2. játékos: „Utáltam otthon lenni a koronavírus miatti lezárások alatt! Nagyon hiányzott az edzőterembe járás.
3. játékos: „Nagyon hiányzott az edzőterembe járás. Egész nap tévét néztem és sokat ettem.”
4. játékos: „Egész nap tévét néztem és sokat ettem. Meg fogok hízni edzés nélkül és ettől a sok ételtől.”

A teljes előző mondat megismétlésével a válaszadás előtt a résztvevőknek átgondoltan kell feldolgozniuk az elhangzottakat és elgondolkodniuk azokon. Az ismétlés eleinte kissé butaságnak tűnhet, de ez a tevékenység segít megtörni a „passzívan hallani, elfogadhatóan válaszolni” körforgást, és átvenni az „aktívan figyelni, megfontoltan válaszolni” hatékonyabb taktikát.

Figyelj oda, hogy mindenki sorra kerüljön. Ha kevés a résztvevő, menjetek kétszer körbe a mondatokkal. Majd végül osszátok meg az átélt élménnyel kapcsolatos gondolataitokat.

## Feladatlap 4.3.2 Tegyel különbséget a jó és a gyenge hallgatási képesség között

A feladatlap egyénileg is kitölthető, majd csoportosan megbeszélhető. Alternatív megoldásként trénerként bemutathatod az egyes készségeket vagy viselkedésformákat, és segíthetsz a résztvevőknek bejelölni, hogy jó vagy rossz képességről van szó.

### Jó vagy gyenge odafigyelés

Karikázd be a pipát , ha az állítás jó odafigyelési készséget takar, az  -et, ha gyengét.

A beszélő személyt nézni.		
A beszélőt félbeszakítani.		
Belebeszélni abba, amit a beszélő mond.		
Szemkontaktust tartani a beszélővel.		
Érdeklődőnek látszani, amikor a beszélő beszél.		
Zavartan nézegetni a tárgyakat a teremben.		
A beszéd tartalmához nem kapcsolódó kommentárt közbeszúrni.		
Mosolyogni és bólogatni, mialatt a beszélő beszél.		
Lecsúszni a széken.		
Emlékezni arra, amit a beszélő elmondott és kommentálni azt.		
Ásítózni és a szemet dörzsölgetni.		
Gyorsan befejezni a beszélgetést.		
Kérdésekkel további beszédre bátorítani a beszélőt.		

## Gyakorlat 4.3.3 Az odafigyelés hiánya

### Szintézis és tanulási célok

- Bemutatni az odafigyelés hiányának érzelmi következményeit.
- Felhívni a figyelmet az aktív hallgatás fontosságára.
- Bátorítani a résztvevőket a jobb figyelési készségek gyakorlására.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** stopper

**Terem berendezése:** a résztvevők párokban ülnek, bőséges hellyel a párok között.

### A gyakorlat menete

1. Oszd fel a csoportot két kisebb, azonos méretű csoportra, és vidd ki az egyik csoportot a teremből. Magyarázd el, hogy hallgatók lesznek a szerepjátékban, és kérd meg őket, hogy körülbelül 30 másodperc elteltével ne hallgassanak partnerükre, és nyilvánvaló módon mutassák ki érdektelenségüket.
2. Mondd meg a másik csoportnak, hogy gondoljanak valami olyanra, amit szeretnek, és készüljenek fel arra, hogy elmeséljenek partnerüknek egy mélyértelmű vagy személyes, idevágó történetet erről a témáról.
3. Hívd be a másik csoportot, állítsd párokba az összes résztvevőt, és mondd meg nekik, hogy kezdjék el. Figyeld meg a hallgatók viselkedését és a beszélők reakcióit, addig, míg meg nem győződsz róla, hogy minden beszélő felfogta, mi történik. Ezen a ponton állítsd le a beszélgetést, és magyarázd el, milyen utasításokat adtál az egyes csoportoknak.
4. A következő kérdésekkel könnyítsd meg a téma csoportos megbeszélését.
  - Milyen jelei voltak annak, hogy a partner nem figyel?
  - Milyen érzéseket keltett ez a beszélőben?
  - Mi az odafigyelés jelentősége?
  - Mik a jelei annak, hogy valaki valóban figyel?
  - Hogyan használhatod az aktív hallgatást a jobb interakciók érdekében?

## Gyakorlat 4.3.4 Egész testtel való odafigyelés

### Szintézis és tanulási célok

- Az egész testtel való hallgatás fogalmának megértése.
- Tudatosítani, hogy mit tehetsz a testeddel, hogy megmutasd, hogy aktívan figyelsz.
- Bátorítani a résztvevőket a jobb hallgatási/figyelési készségek gyakorlására.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 5 perc

**Anyagok:** fehér tábla, jelölőfilcek, segédanyagok

**A terem berendezése:** ahogy kényelmes

### A gyakorlat menete

Írd fel a következő szavakat a táblára egy oszlopba (1): szem, fül, láb, száj, test, kezek, agy és szív. Készíts két oszlopot a szavak listája mellé.

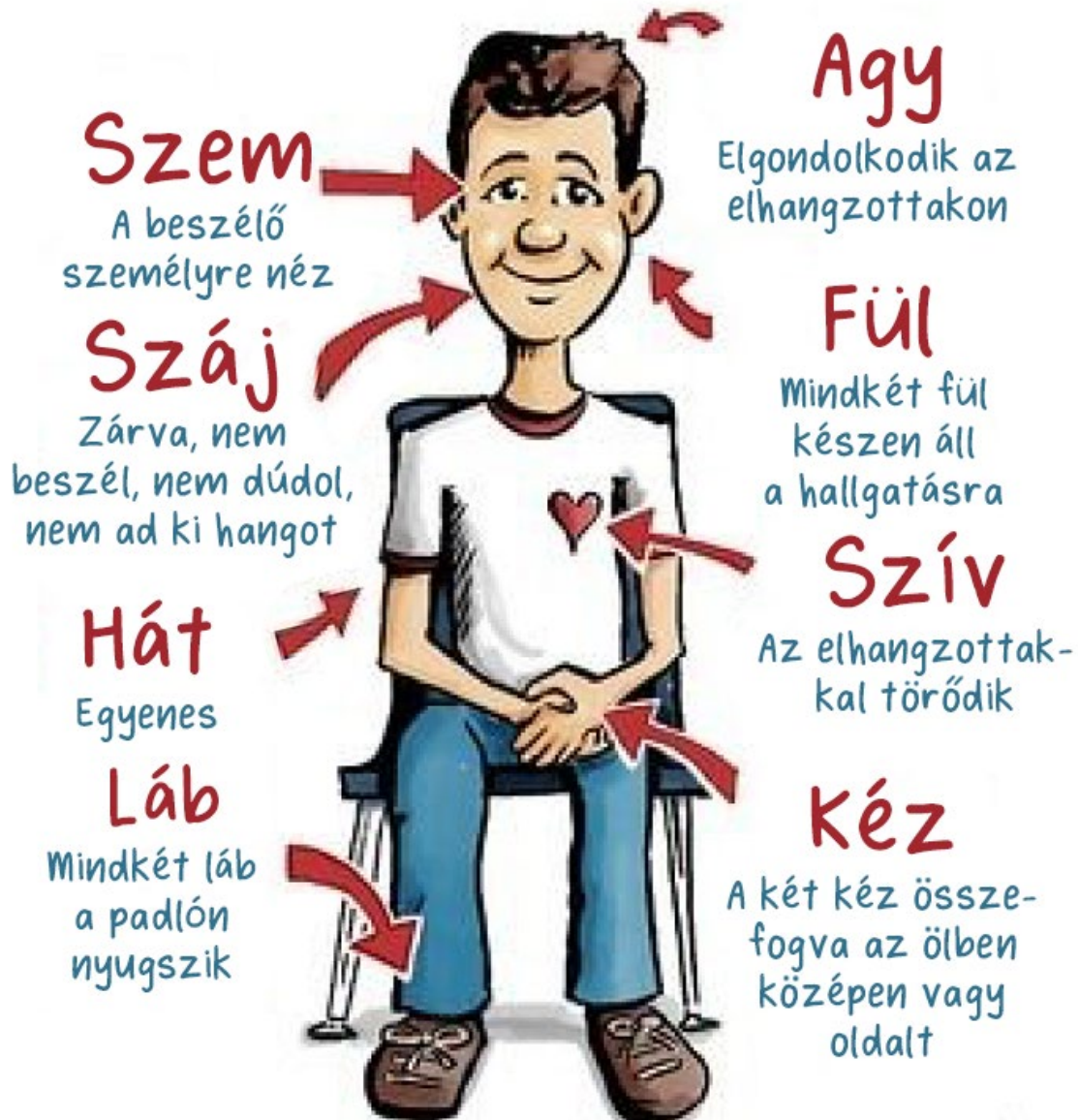
Kérd meg a csoportot, hogy gondolják át, hogy az egyes testrészek kapcsán: „Mi a jele annak, hogy valaki nem figyel?” (2. oszlop) és „Mit tehetünk anélkül, hogy beszéljünk, hogy megmutassuk, aktívan hallgatunk?” (3. oszlop).

Magyarázd el a résztvevőknek, hogy fontos, hogy „aktív hallgatóként” „látssák rajtuk”, hogy odafigyelnek. Az aktív hallgatás nonverbális jelei azt jelentik, hogy az egész testeddel és minden érzékszerveddel figyelsz, nem csak a füleddel. Tisztában vagy azzal, hogy mit csinálsz a fejeddel, a szemekkel, a száddal, a hátaddal, a kezeddel és a lábaddal, és gondoskodsz arról, hogy agyad és szíved teljes mértékben odafigyel.

Oszd ki a résztvevőknek ezt a két segédanyagot: **Segédanyag 4.3.5 “Egész testtel való odafigyelés”, Segédanyag 4.3.6 “RASA Aktív hallgatás”.**

## Segédanyag 4.3.5

# EGÉSZ TESTTEL VALÓ ODAFIGYELÉS



Ábra letöltve innen:

<http://5bblogger.blogspot.com/2015/12/whole-body-listening-were-working-on-it.html>

## Segédanyag 4.3.6

# Ha kétségeid vannak – RASA!

### FOGADD (RECEIVE)

**hallgass és figyelj, hogy megértsd, amit valaki mond**



### ÉRTÉKELD (APPRECIATE)

**erősítsd meg, hogy érted az elhangzottakat. Használj bátorító hangokat, egészítsd ki vagy bővítsd a nézőpontjukat**



### FOGLALD ÖSSZE (SUMMARIZE)

**amit hallottál**



### TEGYÉL FEL KÉRDÉSEKET (ASK QUESTIONS)

**amelyek azt mutatják, hogy odafigyelsz. A beszélővel való együttműködés interaktívabbá teszi a hallgatást, az odafigyelést**



## Gyakorlat 4.3.7 Aktív hallgatás – Szerepjáték

### Szintézis és tanulási célok

- Gyakorolni az aktív hallgatás nonverbális jeleinek használatát.
- Tudatosítani, hogy az aktív hallgatás milyen hatással van a beszélőre és a hallgatóra.
- Bátorítani a résztvevőket a jobb hallgatási készségek gyakorlására.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** stopper

**A terem berendezése:** A résztvevők párokban ülnek, bőséges helyel a párok között.

### A gyakorlat menete

Szerepjáték során beszélgetés egy „kedvenc filmről” 2 fős csoportokban.

Minden beszélő 2 percig beszéljen a kedvenc filmjéről.

A hallgató ne beszéljen, miközben a társa mesél a filmről, hanem gondolja át, mit csinál a testrészeivel, és mutassa az aktív hallgatás nonverbális jeleit.

Ezután a beszélő és a hallgató cseréljen szerepet.

Beszélgétek meg az egész csoporttal a következőket:

- Az, hogy arra összpontosítottál, hogy mit csinálsz a testrészeiddel, hogyan segített abban, hogy jobban odafigyelj?
- Hogyan érezte magát a beszélő?



## Segédanyag 4.3.8 Az aktív hallgatás verbális készségei

Néhány verbális aktív hallgatási készség	
Pozitív megerősítés	Használj nonverbális visszajelzést mint a bólogatás. Mondd azt, hogy „aha”, „igen”, vagy „ah”!
Segítő megjegyzések	Könnyítsd meg a beszélgetést például így: „csak nyugodtan”, vagy „hol szeretnéd elkezdni?”
Nyitott kérdések	Kérdezz a következő kérdőszavakkal: mi/mik/mit/miket, hol, mikor, hogyan, miért. A nyitott kérdések segítik a beszélőt abban, hogy kiteljesedjen és több szót használjon (míg a zárt, azaz eldöntendő kérdésekre általában csak igennel vagy nemmel tudunk válaszolni).
Pontosítás	Várd meg, amíg a beszélő szünetet tart, és kérd meg, hogy magyarázzon el egy-egy aspektust. Ez lehetőséget ad a beszélőnek az elhangzottak kidolgozására és pontosítására. Lehetőséget ad arra is, hogy rájöjjön: mi az, ami nem világos, és ellenőrizze, hogy értik-e, amit mond.
Reflektálás	Összpontosíts az üzenet érzelmi tartalmára! Átéleheted az üzenetet megfelelő hangszínnel, szóválasztással stb. Közvetítsd az elhangzottakat és tükrözd vissza a beszélőnek, hogy érted, mit gondol valamiről, pl. „Úgy tűnik, hogy csalódott vagy emiatt”. A reflektálás megerősíti a küldőt, és arra ösztönzi, hogy tovább fejlessze tudását vagy jobban elmélyedjen a témában.
Elismerés	Hallgass meg, és hagyd a beszélőt beszélni, még akkor is, ha nem értesz vele egyet. Ismerd fel az üzenetét, és ne fejtsd ki a saját állásponyodat. Ez nem azt jelenti, hogy helyesled, vagy egyetértesz a véleményével vagy cselekedeteivel. Azt teszi lehetővé, hogy a beszélő elégedetten érezze azt, hogy megértették őt.
Összegzés	A megértést úgy mutasd ki, hogy kiválasztod a kulcsszót vagy a legfontosabb pontokat, és visszamondod őket. Célszerű a beszélgetés végén vagy hosszú szünet után. Hasznos technika olyan embereknél, akik sokat beszélnek, vagy akik elvesznek a szükségtelen részletekben. Ismételj ítélet és megoldások nélkül.
Körülírás	Ismételd meg ugyanazt az információt, és használj más szavakat, hogy tömörebben tükrözzék, amit a beszélő mondott. Így jelzed, hogy megértetted a mondandóját és lehetővé teszed számára, hogy „halljon” és a saját gondolataira fókuszáljon. Érzékelheti, hogy megpróbálsz megérteni az üzenetét és a felfogását, és arra ösztönözöd őt, hogy folytassa a beszédet.
Csönd	Maradj kicsit csöndben még akkor is, ha kényelmetlen. Teret ad a gondolkodásnak, a reflektálásnak, újrafókuszálásnak.



## Gyakorlat 4.3.9 Csak hallgasd!

### Szintézis és tanulási célok

- Mutasd be, hogyan segít az összpontosításban, és aktív figyelésben ha tudatában vagyunk annak, hogy mit csinálunk a testünkkel.
- Gyakoroljátok a nonverbális és verbális aktív hallgatást.
- Hallgasd befogadó aggyal az elhangzottakat és elfogulatlanul foglald össze.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** stopper

**A terem berendezése:** A résztvevők párokban ülnek, bőséges hellyel a párok között.

### A gyakorlat menete

A szerepjáték előtt mentális kérdésekkel mutasd meg a résztvevőknek, hogyan maradhatnak aktívak. A mentális kérdések olyan kérdések, melyeket magadnak teszel fel, miközben hallgatsz valamit. Mutasd be:

- Mi lényege a küldő beszédének?
  - Hogyan illeszkedik ez az én korábbi tapasztalataimhoz?
  - Hogy érez a küldő az adott témával kapcsolatban?
  - Miért nekem mondja ezeket?
1. A csoportod tagjai párokban ülnek, egymás felé fordulva.
  2. A párok egyike kiválaszt egyet a lenti 4 témakörből, és 3 percig beszél arról, hogy ő hogyan érez a téma iránt. A válaszható témakörök a következők:
    - Minden embernek joga kellene, hogy legyen a fegyverviselés.
    - A COVID-19 világjárványt gyógyszeripari cégek kreálták.
    - A kísérleti állatokon való tesztelést be kellene tiltani.
    - A klímaváltozás a legnagyobb fenyegetés, ami ma az emberiségre leselkedik.
  3. A pár másik tagja csöndben van, amíg a partnere beszél. Az egész testével odafigyel. Nem beszélhet, a célja az, hogy aktívan odafigyeljen.
  4. Miután a 3 perc letelik, a hallgató félnek van 1 perce arra, hogy összefoglalja az elhangzottakat (egyetért-e, vagy nem, vagy vitatkozik, vagy csak összefoglalja az érzéseit és a véleményét).
  5. A pár tagjai ezután szerepet cserélnek és megismétlik a feladatot úgy, hogy mindketten beszélhessen és hallgathassanak is.

### **Irányadó kérdések**

- A testbeszédre való összpontosítás segítette a hallgató felet abban, hogy jobban odafigyelhessen?
- Hogyan érintette a hallgató felet az, hogy nem mondhatta el a saját véleményét az adott témáról? Mennyire tudta megőrizni a nyitott elmét a befogadó? Mennyire jól figyelt oda?
- Hogyan látta a beszélő, a partnere tényleg nyitott elmével hallgatta őt? Elmondta a partnerük testbeszéde, hogy mit éreznek az elhangzottakkal kapcsolatban?
- Mennyire jól foglalta össze a hallgató fél a partnere véleményét?
- Hogyan használhatjuk fel ezt a tapasztalatunkat a munkánk során?

## Segédanyag 4.3.10 Hatékony hallgatás: Mit tegyél, és mit ne?

<b>TEDD</b> <b>(hatékony hallgatási készségek)</b>	<b>NE TEDD</b> <b>(a hatékony hallgatás akadályai)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beszélj kevesebbet, hallgass többet!</li> <li>• Koncentrálj a küldőre és arra, amit mond!</li> <li>• Adj verbális és nonverbális üzeneteket arról, hogy figyelsz!</li> <li>• Hagyd, hogy a beszélő befejezze a mondanóját, mielőtt válaszolnál!</li> <li>• Kiegészítendő kérdéseket tegyél fel!</li> <li>• Figyelj oda az elhangzottakra!</li> <li>• Más gondolatokat űzz ki a fejedből!</li> <li>• Légy tudatában saját elfogultságodnak!</li> <li>• Próbáld meg pártatlan és nem ítélező lenni!</li> <li>• Kezeld megfelelően az érzelmeidet!</li> <li>• Légy empátikus és próbáld megérteni a másik szempontjait!</li> <li>• Figyelj oda az ötletekre, érzésekre és a tartalomra!</li> <li>• Figyelj oda a küldő nonverbális jelzéseire!</li> <li>• Legyél türelmes!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eltereli a figyelmedet a közvetlen környezet (zaj és verbális „rendetlenség”).</li> <li>• Elterelik a figyelmedet a saját gondolataid, érzéseid, és szükségleteid (pl. azon gondolkodsz, hogy mit fogsz válaszolni).</li> <li>• Nem figyelsz, mert az adott téma/kérdés téged nem érdekel.</li> <li>• Együttérzés helyett beskatulyázol.</li> <li>• Szimpatizálsz az együttérzés helyett.</li> <li>• Hagyod, hogy a korábbi élményed befolyásolja a beszélőnek szánt reakcióidat.</li> <li>• Előítéleteid vannak, elfogult vagy, vagy pedig előre kialakítottad az álláspontodat.</li> <li>• Ítélez.</li> <li>• Szűk látókörű vagy és kizársz minden új meglátást.</li> <li>• Versengő vagy vitatkozó vagy.</li> <li>• Dominálni akarsz a beszélgetést.</li> <li>• Folyton közbebeszélsz.</li> <li>• Befejezed a beszélő mondatait.</li> <li>• Már az elején a végkövetkeztetést próbálsz levonni.</li> </ul>

## Gyakorlat 4.3.11 Szerepjáték a hatékony hallgatás akadályaiival

### Szintézis és tanulási célok

- Tudatosítsd azokat a szokásokat, amelyek a hatékony hallgatás akadályát képezhetik.
- Tapasztaltasd meg a nem hatékony hallgatás hatásait.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 15 perc

**Anyagok:** nem szükséges

**A terem berendezése:** ahogy kényelmes

### A gyakorlat menete

Oszd fel a csoportot párokra! Szabd meg a küldő és a fogadó szerepkörét! A küldő beszélhet egy munkaügyi kérdésről, vagy egy könnyebb témáról: egy meglepetés születési buliról. A fogadó (hallgató) nem hatékony hallgatási készségeket mutasson! Választhatnak a 4.3.10-es Segédanyag „Mit ne tegyünk” részéből, amely a hatékony hallgatás akadályait listázza.

A következők könnyen szerepjátékká tehetőek:

- folyton belebeszélni a másik beszédébe és vele párhuzamos beszélni
- befejezni a másik személy mondatait
- szűk látókörűen vitatkozni
- elfogultnak, előítéllettel telinek lenni, vagy ítélni a másik felett

Hagyd beszélgetni a párost 3 percig, aztán az egész csoport beszélje át a következőket:

- Hogyan érezte magát a küldő?
- Ha ez a nem hatékony viselkedés a hallgató fél egyébként szokásos viselkedése, akkor mit változtathatna önmagán, hogy hatékony hallgató lehessen?
- Milyen következményekkel járnak ezek az akadályok a beszélgetésre és a másokkal való kapcsolataidra nézve? (Tréner tippjei: félreértésekhez, pontatlan feltételezésekhez és következtetésekhez, kommunikációs törésekhez és rossz interperszonális kapcsolatokhoz vezethetnek – szakmailag és személyesen is).

Ezt a részt a következő [videó](#) megnézésével fejezzétek be.

Ebben az aktív hallgatási készségek humoros példáit láthatjátok.

## 4. Hatékony hallgatási készségek

### Célok

- Tanuld meg, hogyan fejezd ki magad hatékonyan!
- Értsd meg a pozitív kommunikációt, a bókok és az építő visszajelzés erejét!
- Különböztess meg a formális és informális kommunikációt!

### Tartalom

- Fejezd ki magad hatékonyan
- Pozitív kommunikáció
- Bókok és építő visszajelzés – adás és fogadás
- Formális és informális kommunikáció

### Irányadó kérdések

- Miért fontos világosan, tömören és konkrétan beszélni?
- Hogyan segítheti a bókok használata a másokkal való interakciónkat?
- Mit ér a konstruktív visszajelzés?
- Milyen hatással lenne a formális és informális nyelv helytelen használata a munkahelyen?

### Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 4.4.1 Hópihe instrukciók
- Segédanyag 4.4.2 A kifejező kommunikáció 7C-je
- Segédanyag 4.4.3 A P-ABC stratégia
- Gyakorlat 4.4.4 Probléma leírása és a nyitott kérdések használata
- Segédanyag 4.4.4 Megfigyelési űrlap szerepjátékokhoz
- Gyakorlat 4.4.5 Dicséretet körforgása
- Gyakorlat 4.4.6 Dicséret, kritika vagy építő visszajelzés?
- Segédanyag 4.4.7 Hogyan adjunk és hogyan fogadjuk a konstruktív visszajelzést
- Gyakorlat 4.4.8. Konstruktív visszajelzés adása és fogadása
- Gyakorlat 4.4.9 Formális vagy informális kommunikáció?
- Gyakorlat 4.4.10 A formalitás szintje – Szerepjátékok

### Források

- Kierman, C., Reid, B. & Goldbart, J., (1987). Foundations of Communication and Language. Manchester University Press.
- [Uttarakhand Open University BHMAECC-II, UNIT: 1 COMMUNICATION - INTRODUCTION, MEANING & DEFINITION](#)
- <https://edexec.co.uk/the-seven-cs-of-communication/>

### Időtartam

3 óra

## Gyakorlat 4.4.1 Hópihe instrukciók

### Szintézis és tanulási célok

- Mutasd meg, hogy különböző emberek ugyanazt a dolgot különbözőképpen érzékelik.
- Érted meg, hogy különböző fogadó feleknek más és más igényeik vannak és másképpen értik az általuk hallottakat.
- Mutasd meg a tanulóidnak, hogy az instrukciók adásakor szükséges az interakció, hogy sikeresen tudjanak kommunikálni.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 5 perc

**Anyagok:** Egy üres A4-es lap résztvevőnként

**A terem berendezése:** A tréner úgy ül, hogy a tanulói ne lássák, mit csinál. A tanulók csukott szemmel ülnek..

### A gyakorlat menete

Mindenki előtt legyen egy A4-es papír.

Trénerként kérd meg őket, hogy csukják be a szemüket és a következő instrukciókkal lásd el őket:

*Figyeljete jól az instrukcióimra! A szabályok a következők: (1.) ne leselkedjete! és (2.) ne tegyete fel kérdést!*

1. Fogd meg a papírlapodat és tartsd magad előtt!

2. Először is azt kérem, hogy hajtsátok félbe a papírlapotokat! (Tarts szünetet!)

3. És most, tépjéte le a jobb felső sarkát! (Szünet.)

4. Hajtsátok félbe megint és tépjéte le a papírlap bal kéz felé eső felső sarkát! (Szünet.)

5. Hajtsátok megint félbe! (Szünet.)

6. Most tépjéte le a papírlap jobb alsó sarkát! (Szünet.)

7. Nyissátok ki az utolsó behajtást, majd hajtsátok össze hosszában a papírlapot!

8. Tépjéte le a jobb felső sarkot!

*És most: nyissátok ki a szemetekeket és hajtsátok ki a papírlapotokat! Ha én jól kommunikáltam és ti jó munkát végeztete hallgatás terén, az összes lapnak ugyanúgy kell kinéznie. Tartsátok a magasba a lapjaitokat és hasonlítsátok össze a végeredményt!*

**A téma megbeszélését a következőképpen facilitáld:**

Kérdezd meg, hogy mért nem néz ki mindenki lapja ugyanúgy? Valószínűleg ilyesféle válaszokat fogsz kapni, mint: „Nem hagyta, hogy bármit is kérdezzünk!” vagy „Az irányok nem voltak egyértelműek!”

Mutass rá arra, hogy minden lap máshogyan néz ki, még akkor is, ha ugyanazokat az instrukciókat adta mindenkinek. Mit jelent ez?

A kommunikációs folyamatnak része (és a jól kommunikáló embernek sajátja) az a felismerés, hogy különböző emberek más-más módon igénylik az információkat, hogy sikeresek legyenek. Ha a tevékenység célja valóban az lett volna, hogy mindenki hópihéje ugyanúgy nézzen ki, min kellett volna változtatni az irányokat tekintve?

Kérdezd meg a csoportod tagjait, hogy szerintük jobban sikerült volna, ha a szemüket nyitva tarthatták volna, vagy feltehettek volna kérdéseket.

Ez a feladat nagyszerűen megérteti velünk azt, hogy a dolgokat különbözőképpen halljuk és értjük, még akkor is, ha mind pontosan ugyanazokat az információkat halljuk.

## Segédanyag 4.4.2 A kifejező kommunikáció 7C-je



<https://raychellekk.wordpress.com/2016/05/18/seven-cs-of-effective-communication/>



# KIFEJEZŐ KOMMUNIKÁCIÓ ELLENŐRZŐ LISTA

	MEGFONTOLANDÓ PONTOK	✓
<b>1. Tiszta (Clear)</b>	Tiszta a kommunikációm célja?	
	Elkerültem a bonyolult szavakat és mondatokat?	
	Elkerültem a pongyola nyelvhasználatot?	
	Mondatonként csak 1-2 ötletet mondok?	
<b>2. Tömör (Concise)</b>	Elkerültem a töltelékszavakat és a felesleges mondatokat?	
	Elkerültem, hogy többször vagy különböző módon ugyanazt ismételjem?	
	Elkerültem a terjengős kifejezéseket?	
<b>3. Konkrét (Concrete)</b>	Konkrétak és precízek az üzeneteim?	
	Elég részletet mondtam el (de nem túl sokat) ahhoz, hogy megtámogassam a tényeket és a számokat?	
	Olyan mondatokat mondtam, amelyeket nem lehet félremagyarázni?	
<b>4. Korrekt (Correct)</b>	Nincsenek elütési hibák a prezentációmban?	
	Korrektek a tényeim és a számaim? Meg tudom védeni őket, ha kapok egy kérdést?	
	Megfelelő a szóhasználatom a hallgatóim számára?	
	A hallgatóimnak megfelelő szakszavakat használtam? Elkerültem a szakzsargon használatát?	
<b>5. Logikus (Coherent)</b>	Logikus sorrendben mondom a dolgokat? Érthetőek és logikusan követi egyik a másikat?	
	Kapcsolódnak egymáshoz ez érveim, beleillenek a témakörbe?	
	Következetesen hangsúlyozok?	
<b>6. Teljes (Complete)</b>	Megadtam minden fontos információt?	
	Belevettem „cselekvésre való ösztönzést”? Pontosan tudják a fogadók, hogy mit várok el tőlük?	
<b>7. Udvarias (Courteous)</b>	Barátságosan, nyíltan, őszintén és udvariasan kommunikálok?	
	Tiszteletet mutatok a fogadó érzései iránt?	
	Eszemben tartottam a fogadó szempontjait?	
	Eléggé empatikus vagyok?	
	Barátságosan, nyíltan, őszintén és udvariasan kommunikálok?	



## Segédanyag 4.4.3 A P-ABC Stratégia

**Prepare** - Készülj fel mentálisan, mit szeretnél kifejezni. Állítsd be a prioritásokat és rendszerezd az információkat (a legkevésbé fontosaktól).

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

**Acknowledge** - Ismerd fel, hogy a fogadó milyen típusú hallgatást tud szentelni az üzenetnek a tartalomtól, a témával kapcsolatos tudásfokától, figyelmétől és érdeklődési szintjétől függően.

“Ez a megfelelő hely/idő, hogy erről beszéljünk?”  
“Mit tud már erről az üzenet fogadója?” (kérdézd meg)

**Be enthusiastic** – Légy lelkes. Gondolj arra, hogyan tudnád fenntartani a figyelmét és felkelteni a témával kapcsolatos lelkesedését, hogy ő is így érezzen.

“Miért fontos számomra ez a téma?”  
“Milyen példák mutatják, hogy a téma releváns az ő életében?”

**Choose** – Válaszd ki a befogadónak, 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, gyakorlatokkal?”

## Gyakorlat 4.4.4 Probléma leírása és a nyitott kérdések használata

### Szintézis és tanulási célok

- Egy problémás helyzet világos és tömör leírásának gyakorlása a P-ABC módszerrel és a hét C-vel.
- Egy probléma feltárása és átgondolása, valamint saját megoldások kreálása.
- Az aktív hallgatás és reflexió gyakorlása, nyitott kérdések használata a beszélgetés megkönnyítése érdekében.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 20 perc

**Anyagok:** megfigyelési úrlapok a megfigyelők számára

**A terem berendezése:** a résztvevők 3 fős csoportokban ülnek

### A gyakorlat menete

#### A SZEREPEK

**A küldő:** feladata, hogy saját szemszögéből tárjon fel egy problémát és reflektáljon rá.

Válassz egy olyan kihívást a munkahelyedről, amellyel jelenleg is küzdesz (pl. egy, a munkaköröddel, vagy egy kollégáddal kapcsolatos gondot, amely megnehezíti a dolgodat). A „P-ABC” módszerrel készítsd el a leírást, és a probléma megfogalmazásakor tartsd észben a kommunikáció 7 C-jét. Hagyd, hogy a fókusz rád irányuljon, és engedd, hogy a reflexiód természetes módon áramoljék, az aktív hallgató irányításával.

**Az aktív hallgató:** szerepe az, hogy teljes jelenléttel és összpontosítással figyeljen. Tedd ezt az egész testeddel, légy kíváncsi, figyelj, foglalmazd át a hallottakat és segítsd a küldőt nyitott kérdésekkel! Figyelj a következőkre: tegyél fel nyitott kérdéseket a küldő gondolkodásának támogatására; ne adj tanácsot; tedd lehetővé a küldő számára azt, hogy átgondolja és felfedezze a megoldásokat.

**A megfigyelő:** szerepe az, hogy megfigyelje a folyamatot, anélkül, hogy beszélne. Külső szemszögéből figyelj, láss és hallj meg olyan dolgokat, amelyeket a hallgató és a küldő esetleg nem. Tartsd szem előtt: maradj csendben; figyelj és készíts feljegyzéseket azokról, amiket láatsz és hallasz; jegyezd fel a nyitott kérdéseket és hatásukat a küldőre; miután a küldő befejezte mondandóját, oszd meg észrevételeidet a többiekkel.

Instrukciók

**1. lépés:** A megfigyelő méri az időt. Minden körnek 5 percbe bele kell férnie.

**2. lépés:** A küldő leírja a kihívást jelentő helyzetet. Az aktív hallgató csak nyitott kérdéseket tesz fel.

**3. lépés:** Minden kör végén a megfigyelő megosztja észrevételeit (1-2 perc).

Ismételjétek meg az 1-3. lépéseket úgy, hogy mindenki bújjon bele egyszer mindhárom szerepbe: legyen küldő, hallgató, és megfigyelő is.

Írányadó kérdések

- Mi történt a gyakorlat során?
- Milyen érzés volt megfigyelőnek lenni?
- Milyen érzés volt küldőnek lenni?
- Milyen érzés volt aktív hallgatónak lenni?
- Mit tanultam magamról?
- Hogyan alkalmazhatom az ebből a gyakorlatból származó tudást?

## Segédanyag 4.4.4 Megfigyelési űrlap szerepjátékokhoz

Használd ezt az űrlapot a szerepjátékok során alkalmazott kommunikációs technikákkal kapcsolatos megfigyelések rögzítésére. Vedd figyelembe a hatékony és nem hatékony kommunikációs készségek konkrét példáit. Figyelj mind a verbális, mind a nonverbális készségekre (pl. testbeszéd, hanghasználat, kérdezői stílus).

<b>Hatékony kommunikációs készségek és hatás a partnerre</b>	<b>Hatástalan kommunikációs készségek és hatás a partnerre</b>

## Gyakorlat 4.4.5 Dicséretes körforgása

### Szintézis és tanulási célok

- Gyakoroljuk a dicséretes adását és fogadását!
- Használjuk ki a tapasztalatot, hogy megtanuljuk, mi az, ami nehéz és azt, hogyan használhatjuk a dicséretet!

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 15 perc

**Anyagok:** fehér tábla/flipchart és jelölőfilcek

**A terem berendezése:** A résztvevők körben ülnek

### A gyakorlat menete

**1. Tartsatok brainstormingot** a csoporttal és készítsetek két listát:

1. Dicséretes, amiket a múltban kaptak.
2. Általában hogyan érznek, vagy mit csinálnak, amikor dicséretet kapnak.

Vegyétek számba a nonverbális jeleket, amelyek a reakciót kísérik: pl. elpirulás, a szemkontaktus kerülése, a kéz tördelése, az ékszerekkel való babrálás stb. Keressetek példákat a tagadásra: „Ó, semmiség!”, a fókusz visszafordítására: „Ó, a tiéd pedig teljesen tökéletes!” vagy az elutasításra: „Nem hiszem. Ezt csak azért mondod, hogy jól érezzem magam!”

**2. Visszajelzés után, beszéljétek meg ezeket:** lehet, hogy nem odailőnek érzed, vagy zavarba jössz. Elpirulhatsz, visszautasíthatod, vagy úgy tehetsz, hogy nem is olyan nagy dolog. Általában egy dicsérettől jól érzed magad, és tudod azt, hogy valamit jól csinálsz. Néhány embernek nehezen megy a dicsérés. Nem nagyon tudja, hogyan kéne megfogalmaznia, hogy ne hangozzék kínosan vagy lekezelően. Neked trénerként fontos, hogy megdicséred a résztvevőket, így most a dicséret megfogalmazását és a dicséret fogadását fogjuk gyakorolni.

**3. A dicséret megfogalmazásának és a dicséret fogadásának gyakorlása**

Ösztönözd a résztvevőket azzal, hogy néhány általános gondolatot felírsz a táblára (pl. megjelenés, teljesítmény, hogyan csináltak valamit, valami a viselkedésükről, ahogyan kiállnak érted, ahogyan mosolyognak). Hangsúlyozd az „én” állítások használatának értékét, pl. „Szerintem nagyon keményen dolgozol”, „Szeretem a humorérzékedet”, „Nagyra értékelem azt a módot, ahogy engedted, hogy csatlakozzak”.

Kérj meg mindenkit arra, hogy:

a) Gyorsan gondoljon valamire, amit őszintén szeret vagy értékel a jobbján ülő személyben. Lehet valami apróság, de konkrétan és őszintének kell lennie.

b) Ezután felváltva fejezzék ki ezt az őszinte dicséretet a jobbjukon ülő társuknak, nem felejtve el azt, hogy testbeszédük megegyezzen az üzenetük tartalmával!

Javasold azt, hogy ha valaki nagyon izgul, akkor lélegezzen mélyeket!

Az a személy, aki épp a dicséretet kapja, próbáljon szemkontaktust fenntartani az őt dicsérővel, és:

- döntse el, hogy vajon egy őszinte dicséretet hallott-e
- köszönje meg és szánjon rá egy kis időt, hogy az érzés szétáradjon benne, és hagyja, hogy a dicséret leülepedjen benne
- és még mondhat valami mást is, ha akar.

Ezután a következő résztvevőn van a sor, és folytassátok körbe-körbe. Amikor a dicséretes körforgása befejeződik, beszéljétek meg a reakciókat!

Irányadó kérdések

- Hogyan érezted magad dicsérő félként?
- Hogyan érezted magad, amikor téged dicsértek?
- Mit tanultam önmagamról?
- Hogyan tudom alkalmazni az ebből a feladatból eredő benyomásaimat?

## Gyakorlat 4.4.6 Dicséret, kritika vagy konstruktív visszajelzés?

### Szintézis és tanulási célok

- A 3 típusú visszajelzés megkülönböztetésének gyakorlása.
- A pozitív és negatív visszajelzés fogadóra gyakorolt hatásának felismerése.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 20 perc

**Anyagok:** fehér tábla /flipchart és jelölőfilcek

**A terem berendezése:** mindegy

### A gyakorlat menete

Beszélgétek meg a különbségeket a visszajelzés 3 típusa között és kérd meg a résztvevőket hogy mindegyikre mondjanak egy-egy példát:

- A **pozitív visszajelzés** (dicséret) igazolja és megerősíti tetteinket/viselkedésünket. Növeli az önbizalmat és az önbecsülést.
- A **negatív visszajelzés** (kritizálás) ítélező, negatívan értékelő és gyakran vádló. Hajlamos valakit lehúzni a vélt hibái miatt, mintsem, hogy segítsen neki azok kijavításában.
- A **konstruktív visszajelzés** (a segítő módon adott negatív visszajelzés) konkrét példákön keresztül ad információkat a teljesítményünkről. Ez alapján tudjuk a készségeinket fejleszteni és viselkedésünket alakítani.

Olvasd fel hangosan a következő állításokat – egyszerre egyet! Úgy hangsúlyozd őket, hogy a résztvevők értsék a mondatoknak szánt jelentést! Hagyj pár másodpercet a résztvevőknek arra, hogy eldöntsék: vajon a kijelentés dicséret, kritizálás, vagy konstruktív kritika volt-e.

1. Fantasztikusan nézel ki ma.
2. Olyan rendetlen az íróasztalod. Megpróbálsz saját papír hegyet építeni?
3. Észrevettem, hogy az elmúlt néhány napon késve érkeztl.
4. Hányszor kell elmondanom, hogyan kell iktatni ezeket a dokumentumokat?
5. Nagyon tetszik az új kabátod!
6. Jobban menne nekem, ha hangosan elmondhatnám az én változatomat a történetről, mielőtt kérdéseket tennél fel.
7. Sokat fejlődttél az első hét óta.
8. Nehezemre esett elfogadni ezt az eredményt, annyira zavaros volt.
9. Mindig rólam beszélsz Jánosnak. Hagyd ezt abba!
10. Sokkal jobban tetszett, amikor mi választottunk feladatokat, ahelyett, hogy kijelöltek minket valamelyikre.

Beszélgétek meg, hogy az emberek különbözőképpen reagálhatnak a dicséretre, a kritizálásra és a konstruktív kritikára. Írd le a résztvevők által megosztott érzéseket a visszajelzések 3 típusa alá.

Hogyan érzed magad akkor, amikor mások kritizálják a munkádat?

Másképp reagálsz a konstruktív visszajelzésekre? Miért?

Kritizáltál már valaha valakit? Mi történt? Milyen érzéseket keltett ez benned?

## Segédanyag 4.4.7 Hogyan adjuk és hogyan fogadjuk a konstruktív visszajelzést?

### Konstruktív visszajelzés adása

**Először is dönts el, hogy szükséges-e.** Ami egyik nap problémának tűnhet, másnap magától megoldódhat. Nézd a dolgot kicsit távolabbról, és dönts el, hogy a probléma, gyengeség vagy eredmény érdemel-e visszajelzést. Ha nem érdemel visszajelzést, csak szükségtelenül stresszeled a gyakornokodat. Határozd meg, mit szeretnél elérni e beszélgetéssel. Arra számítasz, hogy ezután változtatni fog a viselkedésén? Ez a megfelelő időpont egy produktív beszélgetésre vagy nem?

**Készülj fel előre!** Hogy a visszajelzés konstruktív legyen, konkrét példákat kell felhoznod, és a kritikádat olyan körültekintően és tapintatosan kell megfogalmaznod, amennyire csak tudod. Gyűjtsd össze a tényeket: használj példákat, és egyéb ellenőrizhető adatokat, amik bizonyítják az adott személy gyengeségét vagy viselkedési hibáit. Mérd fel, hogy szerepet játszol-e ebben a problémában. Gyűjts ötleteket a probléma megoldásához. Tudod a problémára adott válasz felé terelni, és ha igen, produktív a válasz? Ha megfogadja a tanácsodat, javulni fog a munkakapcsolatodok?

### Konstruktív visszajelzés 4 egyszerű lépésben

- 1. A mikro igen.** Kezdd úgy, hogy felteszel egy rövid, de fontos kérdést. Ez tudatja az aggyal, hogy valóban jön a visszajelzés. A személy igennel vagy nemmel válaszolhat (autonómia!)
- 2. Add meg az adat pontodat.** Homályos szavak nélkül. Csak létező példák és adatpontok. Legyél konkrét, tárgyilagos és professzionális! Az általa végzett munkára koncentrálj, ne a személyre!
- 3. A hatásnyilatkozat.** Magyarázd el, az adatpont(ok) hogyan hatott rád. Légy őszinte és reális!
- 4. Kérdéssel fejezd be!** Csomagold be a visszajelzést egy kérdésbe! A megfelelés helyett inkább elkötelezettséget teremts! Világosan magyarázd el, hogy ez egy képzéssel kapcsolatos, könnyen megoldható probléma. Mutasd azt az adott személynek, hogy te elérhető vagy és segítesz neki.



## Konstruktív visszajelzés fogadása

Sokszor védekezéssel, haraggal reagálhatsz, vagy akár támadhatod az építő visszajelzést adó személyt. El kell ismerned a konstruktív kritika értékét! Segít fenntartani az egészséges emberi kapcsolatokat, és segít fejlődnünk abban, amiket teszünk vagy amiket mondunk.

### 1. Állítsd le az első reakciódat.

Mielőtt bármit is tennél, állj le, és próbálj egyáltalán nem reagálni! Szánj legalább egy másodpercet a reakciód leállítására. Ez elég idő ahhoz, hogy az agyad feldolgozza a helyzetet. Ezzel elkerülhetsz egy elutasító arckifejezést, egy dühös választ, és nyugodt maradhatsz.

### 2. Ne feledd, milyen előnyökkel jár a visszajelzés.

A konstruktív visszajelzések előnyei a készségek, a munkatermék és a kapcsolatok fejlesztése. Senki sem tökéletes, közel sem. Emberként mind hajlamosak vagyunk hibákra és gyengeségekre. Ha ezt fejben tartod, segíteni fog abban, hogy örülj a konstruktív kritikának, amely segíthet neked tanulni és új készségeket fejleszteni. A konstruktív visszajelzés jelentős szerepet játszik ebben a fejlődése folyamatban.

### 3. Figyelj oda és megérted, hogyan fejlődhetsz tovább!

Figyelmesen hallgasd meg a visszajelzést! Engedd meg a személynek, hogy megszakítás nélkül ossza meg gondolatait. Ha kész, ismételd meg! Például: „Hallom, azt mondd, hogy azt szeretnéd, ha óvatosabb lennék a csoportos megbeszéléseken, mert gyakran félbeszakítom a többieket, igaz?” Ezen a ponton kerüld a személy értékelésének elemzését vagy megkérdőjelezését; inkább fókuszálj csupán az ő kommentárjának és nézőpontjának megértésére.

### 4. Tegyél fel kérdéseket a visszajelzés kifejtése érdekében!

Hagyj időt a visszajelzés feldolgozására. Lehet, hogy pontosításokra van szükséged, és megosztanád a te álláspontodat. Ne nyiss vitát; inkább tegyél fel kérdéseket, hogy megismerd a felmerült problémák gyökerét és lehetséges megoldásukat. A fenti példában néhány kérdés a visszajelzés kifejtéséhez a következő lehet:

- Keress konkrét példákat a probléma megértéséhez: „Elég bőbeszédű vagyok, de megosztanád, mikor érezted úgy a legutóbbi értekezleten, hogy félbeszakítottalak?”
- Fogadd el a nem vitatott visszajelzést: „Igazad van, hogy félbeszakítottam őt, miközben beszélt, de később bocsánatot kértem tőle ezért.”
- Próbáld megérteni, hogy ez egy elszigetelt probléma-e (pl. egy hiba, amit egyszer elkövettél): „Észrevetted valaha, hogy félbeszakítottam másokat?”
- Keress konkrét megoldásokat a visszajelzések kezelésére: „Megtennéd, hogy elmondod az ötleteidet arról: hogyan tudnám ezt a dolgot másképpen kezelni a jövőben?”

### 5. Dolgozz ki egy stratégiát és cselekedj!

Ez azt jelenti, hogy megvizsgálod a felmutatott tényeket, a megfogalmazott problémát, és megtervezed, mi módon javítható a helyzet. Mielőtt a terved szerint járnál el, oszd meg azt azzal a személlyel, aki a visszajelzést adta neked, hátha ő még javítana rajta.



## Gyakorlat 4.4.8 Konstruktív visszajelzés adása és fogadása

### Szintézis és tanulási célok

- A konstruktív kritizálás gyakorlása.
- A kapott visszajelzés kifejtésének gyakorlása.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 15 perc

**Anyagok:** Segédanyag arról, hogyan fogalmazzuk meg és hogyan fogadjuk a konstruktív kritikát, mondatcsíkok

**A terem berendezése:** a résztvevők párokban ülnek a szerepjátékhoz

### A gyakorlat menete

Nyomtasd ki a következő állításokat papírcsíkokra:

1. El akarod mondani a gyakornokodnak, hogy már 3 napja folyton késve jön be.
2. El akarod mondani a társadnak/munkatársadnak, hogy a tegnapi értekezleten bemutatott hőzöngése, mindenkit felzaklatott.
3. El akarod mondani a gyakornokodnak, hogy az íróasztala egy szemétdomb, és tegyen rendet minden nap.
4. El akarod mondani a társadnak/kollégádnak azt, hogy az iktatórendszerben napok óta ugyanazt a hibát követi el, és te vagy az, aki mindig kijavítottad a hibáját.
5. Hallottad, hogy a hátad mögött valamit terjesztenek rólad, és tudod azt, hogy ez a személy indította el a pletykát.
6. El akarod mondani egy résztvevőnek azt, hogy nagyon zavar téged, hogy állandóan beszélget az órádon és a fecsegésével többiek figyelmét is megzavarja.
7. El akarod mondani egy munkatársadnak azt, hogy folyton megissza a te gyümölcsleve-det, amit a közös hűtőben tartasz.

Oszd fel a csoportodat párokra és adj minden párnak egy mondatcsíkot! A konstruktív kritikát megfogalmazó használja fel a 4 lépést! A visszajelzést fogadó fejtse ki a kapott konstruktív kritikát! 5 percet hagyj a szerepjátékra. Újra összekeverheted a mondatcsíkokat és kioszthatod más leosztásban, de figyelj oda, hogy résztvevők cseréljenek szerepet a küldő és a fogadó szerepében! Ha a résztvevők akarják, önkéntes alapon bemutathatják párbeszé-deiket az egész csoportnak.

Irányadó kérdések:

- Könnyen ment konstruktív módon megfogalmaznod a kritikádat? Miért, vagy miért nem?
- Milyen érzés ilyen formában kapnod visszajelzést a teljesítményedről? Más lett volna a reakciód, ha kritikát kaptál volna?
- Előálltál egy megoldással, vagy megoldási tervvel?

## 4.4 Formális és informális kommunikáció

Szóbeli kommunikáció esetén különböző szintű formalitásokat kell alkalmazni a körülményektől és a kommunikáló emberektől függően.

**Informális nyelvhasználat:** laza stílus, ami az egymásnak ismerős emberek közötti általános kommunikációt jellemzi. Kötelezettségek és korlátozások nélküli, és a személyes kapcsolaton alapul. Munkakörnyezetben az informális kommunikációt akkor használod, amikor egy munkatársadhoz beszélsz, akivel ugyanolyan jó kapcsolatod van, mint az irodában jelenlévő többi kollégáddal. A szóhasználatba beletartozhatnak a szavak rövidített változatai, valamint a szleng is.

**Formális nyelvhasználat:** a hivatalos információk másokkal való megbeszélése során használatos. Munkakörnyezetben a formális kommunikáció tiszteletet és udvariasságot mutat. A szavakat helyesen ejtik, és nem használnak szleng kifejezéseket. Akkor szükséges, amikor feletteseinkkel/ vezetőinkkel/ hatóságokkal kommunikálunk, prezentációt tartunk, instrukciókat adunk a kollégáinknak, ügyfelekhez beszélünk, telefonon beszélünk, levélírás és e-mail-írás során.

A legtöbb munkakörnyezetben a formális és az informális nyelv keverékét használod a nap folyamán, attól függően, hogy milyen pozícióban van az, akivel kommunikálsz, és te milyen viszonyban vagy vele. A te személyes döntésed kérdése, hogy mikor milyen típusú kommunikációt használasz. Ha valaki nem megfelelő nyelvezetet használ a munkahelyi kommunikációja során, az problémákat okozhat és sértődéshez vezethet.

Előfordulhat, hogy formálisan beszélünk valakivel egy megbeszélésen más kollégák/ügyfelek előtt, majd ezt követően kötetlen beszélgetésre váltunk. Például lehet, hogy kiegyensúlyozott, baráti kapcsolatod van a főnököddel, akivel általában informális nyelvezetet használasz, de ha értekezleten vagy együtt vele, a formális helyzetre való tekintettel általában formális nyelvezetre váltasz.

Ez kultúrafüggő, mivel egyes kultúrák nem hangsúlyozzák annyira a hierarchiát. Minden esetben először jól meg kell ismerned a munkahelyedet és a kollégáidat, hogy megtudd azt, hogy mikor odailő informális nyelvezetet használnod.

## Gyakorlat 4.4.9 Formális vagy informális kommunikáció?

### Szintézis és tanulási célok

- A formális és az informális kommunikáció megkülönböztetése.
- Felhívni a figyelmet a megfelelő munkahelyi kommunikációra.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 10 perc

**Anyagok:** nem szükséges

**A terem berendezése:** mindegy

### A gyakorlat menete

Döntsétek el, hogy az alábbiakban formális vagy informális kommunikációs formákat mutatunk-e be (megjegyzés: az embertől/kontextustól függően némelyik mindkettő lehet). Trénerként olvasd fel a listát, vagy gyakorlati lapként nyomtasd ki. Hasznos lehet, ha képzeletbeli párbeszédekkel példázzátok őket.

szóbeszéd tárgyává tenni valakit  
 pletyka  
 beszélgetni a hétvégéről  
 viccet mesélni sok szlengszóval  
 munkaértekezlet  
 négy szemközti beszélgetés  
 űrlap kitöltése  
 írásos jelentés  
 chat a közösségi médiában  
 szóbeli beszámoló  
 céges feljegyzés  
 telefonhívás egy barátnak  
 telefonhívás az ügyfélnek  
 betegszabadság igénylése

szóbeli utasításokat adni a csoportnak,  
 amelyért te vagy a felelős  
 levél az új eljárási szabályzatról  
 panaszlevél  
 e-mail  
 hírlevelek  
 hirdetések a faliújságon  
 munkaszemináriumon prezentálni a kol-  
 légáidnak  
 konferencián prezentációt tartani  
 beszélgetés egy konferencia kávészü-  
 nében  
 állásinterjú  
 videóhívás egy unokatestvérrel  
 videóhívás egy munkatársaddal

## Gyakorlat 4.4.10 A formalitás szintje – Szerepjátékok

### Szintézis és tanulási célok

- Tudatosítani a különböző helyzetekben megkövetelt eltérő szintű formális nyelvet.
- A formális nyelv használatának gyakorlása a munkahelyi helyzetekhez kapcsolódó szerepjátékokban.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 20 perc

**Anyagok:** nem szükséges

**A terem berendezése:** mindegy

### A gyakorlat menete

- Kérd meg a résztvevőket, hogy párokban dolgozzanak ki párbeszédet az alábbiakban felsorolt különféle beszélgetési forgatókönyvekhez.
- A forgatókönyvek olyan helyzetek keverékei, amelyek formális vagy informális nyelvezetet igényelhetnek.
- Mindegyik pár eljátssza a párbeszédét, és arra kéri a többi résztvevőt, hogy adjanak visszajelzést.
- A többi résztvevő megítéli, hogy a megfelelő típusú nyelvet használták-e (természetesen konstruktív visszajelzéssel!) Mi lehetne javítani vagy változtatni?

Forgatókönyvek:

1. Meghívod egy munkatársadat egy munkahelyen kívüli társasági eseményre.
2. Egy felettes azt kéri, hogy egy munkatárs hívjon össze 10 percen belül egy gyors megbeszélést.
3. Elmondod a munkatársadnak, akinek a társtámogatója vagy, hogy már 3 napja minden nap elkésik.
4. Arról csevegsz egy általad tréningezett gyakornokkal, hogy a kávéfőzőgép már 2 hete nem működik.
5. Felhívod a kávéfőzőgép szervizét, azt kérve, hogy jöjjenek ki megjavítani a gépet.
6. Egy vezető elmondja egy beosztottjának, hogy kicsúszott a határidőből egy fontos projekt/feladat elkészítésekor.
7. Egy alkalmazott meghívja a felettesét egy munkahelyen kívüli társasági eseményre.
8. Elmondod az általad támogatott dolgozónak, hogy a vállalat felajánl neki egy teljes munkaidős állást.
9. Telefonon felhívsz egy ügyfelet és elmondod neki, hogy a terméket, amit megrendelt, csak késve tudtok kiszállítani.
10. Miután hat hónapig a társtámogatója voltál egy munkatársadnak, megkérdezed a felettesed, hogy nem tudná-e társtrénerré képezni.

## 5. Hatékony interperszonális kommunikáció

### Célok

- Az interperszonális kommunikáció megismerése.
- A társalgási készségek fejlesztése.
- Megismerni a kommunikáció megszakadásának okait.
- Képesé válni egy üzenetet módosítására, amikor különböző típusú emberekkel és kommunikációs stílusokkal kommunikálsz.

### Tartalom

- A beszélgetés alapjai
- Kommunikációs hiba elhárítása

### Irányadó kérdések

- A beszélgetés megkezdésének, fenntartásának vagy befejezésének nehézségei hogyan befolyásolnák a résztvevők munkahelyi beilleszkedését?
- Hogyan javíthatjuk ki a kommunikációs hibákat?
- Hogyan módosíthatjuk a kommunikációkat azokkal az emberekkel, akiknek különféle kommunikációs szükségleteik vannak?

### Kapcsolódó gyakorlatok

- Gyakorlat 4.5.1 Találkozás és beszélgetés másokkal
- Gyakorlat 4.5.2 Kiegyensúlyozott beszélgetés (nagyjából ugyanannyi időben)
- Segédanyag 4.5.3 Torzító tényezők, amelyek kommunikációs félreértéshez vagy kommunikáció megszakadásához vezetnek
- Gyakorlat 4.5.4 Üzenet módosítása
- Gyakorlat 4.5.5 Munkahelyi vita megoldása

### Források

- MTD Training (2010). Effective Communication Skills. MTD Training and Ventus Publishing ApS ISBN 978-87-7681-598-1
- Wertheim, E. G. Ph.D. The Importance of Effective Communication, Northeastern University, College of Business Administration. Descărcat pe 12/12/21 de la <https://ysrinfo.files.wordpress.com/2012/06/effectivecommunication5.pdf>

### Időtartam

1-2 óra

## Gyakorlat 4.5.1 Találkozás és beszélgetés másokkal

### Szintézis és tanulási célok

Az alapvető beszélgetési készségek fejlesztése és gyakorlása:

- Bemutatkozás
- Elkezdni egy beszélgetést
- Becsatlakozni egy mások által indított beszélgetésbe
- Vinni a szót egy beszélgetés során
- Nagyjából ugyanannyit beszélni, mint a beszélgető partnere(i)d
- Témánál maradni és témát váltani
- Befejezni egy beszélgetést

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** attól függ, hány készségen akarsz egyszerre fejleszteni

**Anyagok:** Táblák, melyek az egyes készségek fejlesztésének lépéseit mutatják

**A terem berendezése:** mindegy

### A gyakorlat menete

Az eljárás minden készség esetében ugyanaz:

1. Tedd közzé az egyes lépéseket a táblán.
2. Emelj ki minden egyes lépést és beszéljétek meg őket.
3. Modellezd a lépéseket úgy, hogy bemutatód a sorrendet a tanulóiddal mint a szerepjáték többi szereplőjével. Hangosan gondolkodj, hogy demonstráld a pozitív, önmagadban történő beszédet, pl. „Ez a munkatársam kedvesnek és barátságosnak látszik. Szeretnék találkozni vele, bemutatkozom neki.” Ezután beszéljétek át az adott kérdést!
4. A tanulóid önkéntes alapon vegyenek részt a szerepjátékban. Minden egyes szerepjátás után a többiek mondják el az észrevételeiket.

A szerepjátékok során az adott készségeknél gondoldj az egyes kommunikációs stílusokra, és beszéljétek meg, hogyan kell alkalmazkodni, igazodni, határokat szabni stb., amikor különböző kommunikációs stílussal rendelkező személyekkel beszél valaki.

## 1. készség – Bemutatkozás

LÉPÉSEK	TRÉNER JEGYZETEI A TÉMA MEGBESZÉLÉSÉHEZ
1. Döntsd el, hogy akarsz-e találkozni az adott személlyel!	Beszélgétek meg, hogy a tanuló miért szeretne találkozni egy személlyel
2. Döntsd el, hogy ez-e a jó időpont a találkozásra!	Beszélgétek meg a helyzet megfelelő-e, vagy sem. Soroljátok fel a verbális és nonverbális jeleket, amikre figyelni kell. Mikor van helye és ideje annak, hogy bemutasd magad valakinek? Pl. amikor a személyt nem köti le valami vagy valaki más.
3. Menj oda az illetőhöz!	Figyelj a megfelelő távolságtartásra.
4. Mutatkozz be!	Több változatot is kitalálhatsz a bemutatkozásra.: „Szia, az én nevem...”. „Helló, én új ember vagyok itt. Én... vagyok.”
5. Várd meg, amíg az illető elmondja neked a saját nevét! Ha nem mondja el magától, akkor kérdezz rá!	Beszélgétek meg a megfelelő módokat, ahogy rá lehet kérdezni egy adott személy nevére.

### JAVASOLT FORGATÓKÖNYVEK:

Tréningprogram: egy új résztvevő van a csoportodban.

Munkahelyi szünetben: besétálsz a konyhába és látsz egy ismeretlen nőt a kávézóasztal mellett ülni.

Munkahelyen: egy új munkatárs jön a szomszédos irodába.

## 2. készség – Elkezdeni egy beszélgetést

LÉPÉSEK	TRÉNER JEGYZETEI A TÉMA MEGBESZÉLÉSÉHEZ
1. Üdvözöld a másik személyt!	Találjatok ki módokat, hogyan lehet üdvözölni a másikat. Beszéljétek meg, hogy mennyire odaillőek a nonverbális köszöntések úgy, mint: kézfogás, puszizkodás, ölelés, pacs, stb. Beszéljétek meg, hogy melyik milyen helyzethez illik. Mikor van a helye és ideje egy beszélgetés elkezdésének?
2. Csevegjétek egy kicsit!	Találjatok ki csevegési témákat (pl. időjárás, forgalom az utakon, sport, hírek)
3. Döntsd el, hogy az illető figyel-e rád!	Beszéljétek meg a verbális és nonverbális jeleit ennek: pl. az üdvözlés viszonzása, érdeklődésről tanúskodó arckifejezés.
4. Hozd elő a fő témát!	Beszéljétek át néhány jó témakört, amivel „meg lehet törni a jeget”. Némelyik résztvevő számára hasznos lehet, ha feljegyzi magának a beszélgetés lehetséges témaköreit.

### JAVASOLT FORGATÓKÖNYVEK:

Tréningprogram: meglátod egy társadat, akit már hosszú ideje nem láttál.

Munkahelyi szünetben: meglátod egy új kollégádat, hogy egyedül eszi az ebédjét.

Munkahelyen: A melletted ülő kollégád abbahagyja a munkát és nyújtózkodni kezd.

Munkába menet meglátod az egyik munkatársadat a vonaton.



### 3. készség – Bekapcsolódní egy mások által indított beszélgetésbe

LÉPÉSEK	TRÉNER JEGYZETEI A TÉMA MEGBESZÉLÉSÉHEZ
1. Dönts el, hogy be akarsz-e csatlakozni a beszélgetésbe!	A tanulóidnak el kell dönteniük, hogy valóban be akarnak-e csatlakozni.
2. Dönts el, hogy mit mondasz!	Ilyesmiket javasolj: „Csatlakozhat még egy ember e beszélgetéshez?” „Nem bánjátok, ha én is csatlakozom hozzátok?” „Helló, az én nevem... Csatlakozhatok?”
3. Válaszd ki a megfelelő időpontot!	Beszélgétek meg, hogyan lehet jó időpontot kiválasztani: a beszélgetésben, vagy tevékenységben tartott rövid szünetben.
4. Barátságos és határozott módon mondd!	

#### JAVASOLT FORGATÓKÖNYVEK:

Tréningprogram: Szeretnél csatlakozni a kártyázó kollégáidhoz ebédszünetben.

Munkahelyi szünet: Csatlakozol egy csoporthoz, akik a hétfégi élményeiket beszélnek meg éppen.

Munkahelyen: Csatlakozol egy csoporthoz, akik egy munkahelyi kérdést beszélnek éppen meg.

### 4. készség – Vinni a szót

LÉPÉSEK	TRÉNER JEGYZETEI A TÉMA MEGBESZÉLÉSÉHEZ
1. Mondd el, amit el akarsz mondani!	Találj ki módokat, ahogy bemutathatsz egy témát, pl. felhozol valamit, amit láttál, vagy tettél, egy helyet ahol jártál, egy eseményt/történetet. Beszélgétek meg, megfelelő-e a helyzet. Ez a helye és ideje annak, hogy felhozd ezt a témát? Pont ő a megfelelő személy erre?
2. Kérdezd meg a másikat, hogy mit gondol erről!	Találj ki módokat, hogyan lehet hatékonyan kérdezni, és bátorítani a másikat arra, hogy kifejtse a véleményét.
3. Figyelj oda arra, amit a másik mond!	Beszélgétek meg a verbális és nonverbális jeleit annak, hogy a másik figyel: arckifejezés, testhelyzet, erre utaló specifikus szavak. Használjátok az aktív hallgatási készségeiteket!
4. Mondd el azt, hogy mit gondolsz!	Ily módokon válaszolj a másiknak: mondj még el plusz infókat, kérdezz vissza, hozz fel egy idevonatkozó példát a te tudásodból/élményeidből merítve, mutasd ki az egyetértésedet vagy egyet nem értésedet.

## 5. készség – Nagyjából ugyanannyit beszélni

LÉPÉSEK	TRÉNER JEGYZETEI A TÉMA MEGBESZÉLÉSÉHEZ
1. Az időt egyenlő és kiegyensúlyozott módon osztátok el!	Mi történik, ha mégsem? Ne próbálj túl sokat elmondani egyszerre. Minél kevesebbet mondasz, annál többre fognak emlékezni. Keresd a jeleit annak, hogy tényleg figyelnek.
2. A témákat egyenlő és kiegyensúlyozott módon osztátok el!	Mi történik, ha mégsem? Próbáld meg kifejtetni az álláspontodat, amikor rajtad a sor. Minden egyes alkalmat, amikor beszélsz, szánj más-más témának.
3. Határozottan állj ki azért a jogodért, hogy te is beszélhess!	Amikor már úgy gondolsz, hogy elég infót hallottál és reagálni akarsz, keress egy megfelelő pontot, amikor közbe tudsz szólni. Jelezheted azt, hogy beszélni szeretnél például úgy is, hogy előre hajolsz, vagy hogy csücsöríted az ajkadat, mintha beszélni készülnél. Az is segít, ha összevonod a szemöldököd, éppen úgy, mint ha felemelnéd a kezed, gesztikulálásra készülődvén.
4. Tartsd tiszteletben a másik jogát arra, hogy beszélhessen és hogy meghallgassák!	Ne sajátítsd ki magadnak a beszélgetést! Tömören mondd el, amit akarsz, fejtsd ki az álláspontodat, majd add át a másiknak a szót. Figyelj oda a valódi tartalomra. Mutasd ki az érdeklődésedet azáltal, hogy kérdéseket teszel fel.
5. Bátorítsd az egyenlő módon való részvételt!	Állj meg kicsit, hogy lásd, a másik megértett-e téged és hagyj neki időt a reagálásra. Ha nem reagál semmit, próbáld meg rákérdezni, hogy mit gondol, vagy más ideillő kérdéssel inspiráld őt.

Lásd 4.5.2 Gyakorlat a Nagyjából ugyanannyi időt beszélni elv gyakorlásához!

## 6. készség – Témánál maradni és témát váltani

LÉPÉSEK	TRÉNER JEGYZETEI A TÉMA MEGBESZÉLÉSÉHEZ
1. Maradj a témánál.	Használj aktív hallgatási készségeket, hogy tudd, a reakcióid és kérdéseid kapcsolódnak a témához. Tegyél fel magadban kérdéseket (pl. Mi a másik álláspontja? Mért nekem mondja ezt el?)
2. Reagálj a másik álláspontjára	Miután a másik kifejtette az álláspontját, ne merülj bele a saját témádba, válaszolj inkább arra, amit a másik mondott, támogasd meg érveiddel, vagy vitasd azt mint nem megfelelő álláspontot. Néha nincs időd figyelni, vagy csak nem érdekel a téma. Figyelj oda annyira, hogy megértsd, hogy miről beszél a másik, érezze, hogy figyelsz és hogy értékeled azt, hogy beszél hozzád.
3. Odaillően válts témát.	Fogd fel el az elhangzottakat, mielőtt valami új témába kezdenél bele. Győződj meg arról, hogy a másik teljesen kifejtette a gondolatait. Ne vágj bele az új témádba, ha a másik éppen valami számára fontos dolog közepénél tart. Óvatosan keress összekötő kapcsot az elhangzottak és a te témád közt, hogy zökkenőmentesen válthass témát. Vagy zárd le az aktuális beszélgetést, mielőtt új témába kezdenél.
4. Ha a beszélgetés egy bizonyos témájának nem jó az időzítése.	Hasznos, ha limitárod a téma iránti érdeklődésed kifejezését és áteszitek a téma megbeszélését egy másik időpontra.
5. Ha egy gyakornokod hajlamos eltérni a témától, például felhoz egy nem odaillő témát, vagy egy olyan témáról beszél, amely csak őt érdekli.	Állíts fel határokat és tereld vissza a beszélgetést az eredeti témához (pl.: „Most erről beszélgetünk. A te témádat majd talán a szünetben beszéljük meg”).

### JAVASOLT FORGATÓKÖNYV:

Munkahelyen: egy kollégáddal egy munkahelyi ügyről beszélgetsz, de ő aztán elkezd valami teljesen másról beszélni. Témát váltasz és visszatérsz a témához, amiről igazából beszélni szeretnél, de ő állandóan eltér a témádtól. Hogyan kezeled ezt a helyzetet?

## 7. készség – Befejezni egy beszélgetést

LÉPÉSEK	TRÉNER JEGYZETEI A TÉMA MEGBESZÉLÉSÉHEZ
1. Tegyél egy lezáró megjegyzést.	Foglald össze a beszélgetés főbb pontjait, hogy láttasd azt, hogy érted, hogy mi történt, vagy mit mondott neked a másik. Fejezd be valami pozitív gondolattal!
2. Köszönj el: viszlát / még látjuk egymást stb.	

## Gyakorlat 4.5.2 Kiegyensúlyozott beszélgetés

### Szintézis és tanulási célok

- Tudatosítsuk azt, hogy az egyes személyek kommunikációs stílusa hogyan hat a csoportdinamikára.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 15 perc

**Anyagok:** toll és papír a tréner számára

**A terem berendezése:** ahogy kényelmes

### A gyakorlat menete

#### 1. GYAKORLAT

Alakítsatok 3 fős csoportokat! Két személy egy általuk választott témáról beszélget 3 percig, a harmadikuk lesz a megfigyelő. A megfigyelő feljegyzi, hogy a résztvevők hányszor adják át a szót a másiknak/veszik át a szót a másiktól.

Kérj visszajelzést a csoportodtól, hogy mennyire látták kiegyensúlyozottnak a beszélgetést.

1. Ki vitte a szót (ki volt dominánsabb)?
2. Ki beszélt kevesebbet (ki volt kevésbé domináns)?
3. Milyen hatása volt ennek a beszélgetésre?

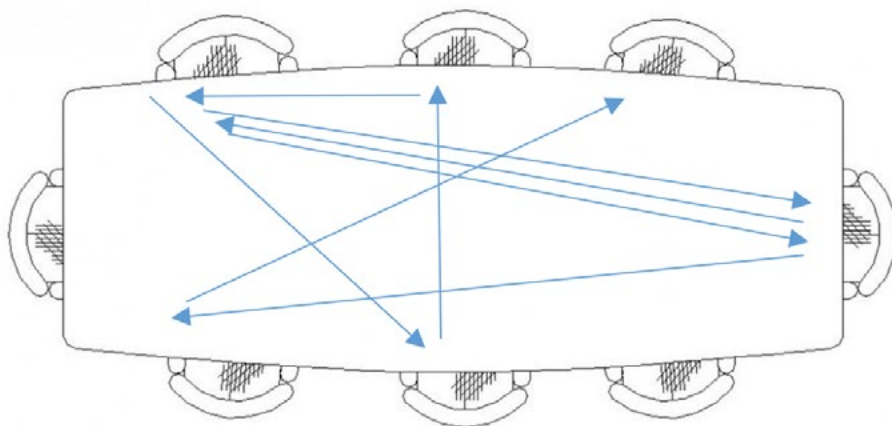
#### 2. GYAKORLAT

Az egész csoport megvitat egy megoldandó kérdést. Bátoríts mindenkit, hogy ossza meg érzéseit, meggyőződését és gondolatait, majd állapodjatok meg a téma megvitatásának legjobb módjáról. Válassz a következők közül, vagy akár valami más témát választhattok!

1. Az önkéntesség jó módszer a felelősségérz megtanulására. Miért/miért nem?
2. Az egyetlen személy, akivel versenyezni kell, az én magam. Miért/miért nem?
3. Ha csapattag vagyok, a csapatom sikerét a magam vágyai elé kell helyeznem. Miért/miért nem (igaz a fenti állítás)?

Trénerként lerajzolod a résztvevők székeit, jelezve a nevüket és nyomon követed, hogy ki hányszor viszi a szót és mennyi ideig.

Beszélgétek meg a végeredményt és kapcsoljátok össze azt a kommunikációs stílusokkal! Vitassátok meg, hogyan lehet alkalmazkodni, igazodni a másikhöz, határokat szabni stb., mikor különböző kommunikációs stílusokkal rendelkező személyekkel beszélgetünk.



## Segédanyag 4.5.3

Torzító tényezők, amelyek kommunikációs hibákhoz, avagy kommunikációs zavarokhoz vezetnek

Küldő	Üzenet	Fogadó
Torzító tényezők – küldő	Torzító tényezők – maga az üzenet	Torzító tényezők – fogadó
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attitűd, tudás és hiedelem</li> <li>• Közösségi szisztéma és kultúra</li> <li>• Kommunikációs készség</li> <li>• A fogadó, vagy az üzenet iránt érzett érzelmek</li> <li>• Fizikai állapot</li> <li>• Gyógyszerek mellékhatásai</li> <li>• Kiválasztott környezet hatása, napszak</li> <li>• Időbeli korlátok</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rossz kommunikációs típus/ csatorna kiválasztása</li> <li>• Rossz nyelvhasználat</li> <li>• Rossz szóhasználat</li> <li>• Szakmai zsargon kiterjedt használata</li> <li>• Artikuláció és beszéd-képesség</li> <li>• Üzenet tartalma és felépítése</li> <li>• Nem odaillő nonverbális jelek (pl. testbeszéd, hangtónus)</li> <li>• Hanghatás, mint például nagy alapzaj, rossz vonal (telefon)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Érdeklődés foka</li> <li>• Interpretálás</li> <li>• A küldő, vagy az üzenet iránt érzett érzelmek</li> <li>• Fizikai állapot</li> <li>• Kommunikációs képesség</li> <li>• A fogadó ideje (meddig ér rá)</li> <li>• Attitűd, tudás és hiedelem</li> <li>• Közösségi szisztéma és kultúra</li> <li>• Gyógyszerek mellékhatásai</li> </ul>

### Kommunikációs hibák javítása – stratégiák a torzító tényezők leküzdéséhez

- Nyitott kérdésekkel kérj visszajelzést a jelentés tisztázására.
- Használj több kommunikációs csatornát az üzenet és jelentés ellenőrzéséhez.
- Ismételd meg, fogalmazd át a mondataidat.
- Részesítsd előnyben a személyes beszélgetést/interakciót.
- Egyszerűsítsd az általad használt nyelvet/nyelvezetet.
- Korlátozd az információ mennyiségét, a félreértések elkerülése végett.

## Gyakorlat 4.5.4 Üzenet módosítása

### Szintézis és tanulási célok

- Tudatosítsuk a kommunikációs szükségleteinket!
- Gyakoroljuk, hogyan módosítsuk üzenetünket a félreértések tisztázása végett!

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 20 perc

**Anyagok:** toll és papír

**A terem berendezése:** elég hely ahhoz, hogy 4 csoportra osszuk a tanulóinkat

### A gyakorlat menete

A következő háttér-információkkal mutasd be tanulódnak a gyakorlatot:

„Új ember érkezett a munkahelyedre, vagy az oktatási napi programodba. Neked kell elmagyaráznod neki egy konkrét procedúra\* működését. Elmagyarázod az illetőnek, de a testbeszédéből rájössz arra, hogy nem értette meg”.

*\*A konkrét procedúra legyen valami speciális és ismerős a résztvevők számára. Trénerként valami odaillőt kell választanod a csoportod számára, például az étkezde működését, az irattári rendszert, az irodai berendezések rendelési eljárását, a vásárlói termékek visszaküldésének eljárását stb. Trénerként te adj példát az instruálásra, amelynek hosszúnak kell lennie, nehezen érthető szavakkal és nyelvezettel, és sok szakzsargonnal.*

„Most az a feladatotok, hogy úgy módosítsátok az utasításokat, hogy az illető megértse a dolgot. 4 csoportra osztotok, és 10 percek lesz az előadások elkészítésére.”

Két csoport külön-külön dolgozik az üzenet módosításán az utasítások egyszerűsítésével (más szóhasználat, egyszerűbb nyelvezet, áttekinthetőbb tartalom).

A másik két csoport külön-külön dolgozik az üzenet módosításán és vizuális eszközökkel (képek, fotók, bemutatók, jelek, szimbólumok stb.) történő megtámogatásán.

A 10 perc letelte után mind a négy csoport bemutatja a többieknek, hogyan alakították át az utasításokat.

## Gyakorlat 4.5.5 Munkahelyi vita megoldása

### Szintézis és tanulási célok

- E modul során elsajátított tudás és készségek alkalmazása.
- Tudatosítsuk a különböző kommunikációs stílusok kombinációk dinamikáját!

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 30 perc

**Anyagok:** kinyomtatott forgatókönyvek a küldőnek és a fogadónak, kommunikációs stílusok leírása

**A terem berendezése:** bőséges hellyel a párok között

### A gyakorlat menete

Nyomtass ki eleget a kommunikációs stílusok leírásából és az alábbi oldalakon olvasható két forgatókönyvből!

Kérd meg a tanulóidat, hogy alkossanak párokat, minden párnak add oda a forgatókönyvet, külön a küldőnek és a fogadónak. Oszd ki a kommunikációs stílusok leírását, ügyelj arra, hogy a párok két tagjának különböző stílus jusson. A pár tagjai aszerint válasszanak maguknak stílust, hogy melyikük milyen kommunikációs stílusban érzi jól magát!

A pár döntse el, ki lesz a küldő és ki a fogadó a szerepjáték első körében (a második körben szerepet fognak cserélni). Olvasd fel a forgatókönyvet a küldő vagy a fogadó számára. Majd mindegyikük szánjon időt arra, hogy önmaga elolvassa a kommunikációs stílusok leírását, és felkészüljön a szerepére. (5 perc)

Játsszátok el a szerepjáték forgatókönyvét! (5 perc)

Kikérdezés (2 perc)

Cseréljétek szerepet (de kommunikációs stílust ne!) és játsszátok el újra a jelenetet! (5 perc)

Kikérdezés (2 perc)

Csatlakozzatok újra az egész csoporthoz! Visszajelzések és megbeszélés. (10 perc)

#### Irányadó kérdések:

- Milyen érzés volt eljátszanod az adott kommunikációs stílust?
- Tudtál aktívan hallgatni?
- Nyitott kérdéseket tettél fel, hogy lehetővé tudd a reflexiót?
- Megoldottad a problémát?
- Mit kell szem előtt tartanod, amikor az egyes stílusokban kommunikálsz?
- Milyennek kell szem előtt tartanod az a stílusodnak?

### Top tipp

A küldő és a fogadó forgatókönyve fogyatékosügyi szolgáltatásban dolgozóakra vonatkozik. Módosíts a forgatókönyvön, a résztvevők tapasztalataira szabva! A vita például arról szólhat, hogy mely résztvevők/gyakornokok vegyenek részt a „Munkahelylátogatás” programban. Eszerint írd át a forgatókönyveket!



## FORGATÓKÖNYV A KÜLDŐ SZÁMÁRA

Fogyatékossgal élő emberek képzési központjában dolgozol. Egy 4 fős csapat tagja vagy, amely a résztvevők munkával kapcsolatos gyakorlati készségeinek és soft skill-jeinek fejlesztéséért felelős, azzal a céllal, hogy a gyakornokok belekerüljenek támogatott foglalkoztatásba. A heti program egyik gyakorlata egy munkahely meglátogatása a résztvevők kis csoportjával. Találkoznak vezetőkkel és alkalmazottakkal, tájékozódnak a cégről/annak tevékenységéről és néhány óráig leülhetnek valaki mellé megfigyelni, mit és hogyan dolgozik.) A csapat mind a 4 tagja képzett munkaügyi coach, és rendelkeznek a munkahelyi látogatások megszervezéséhez és lebonyolításához szükséges kompetenciákkal. Az egyéb heti feladatokat általában a szakértelemnek megfelelően méltányosan megosztják a csapat tagjai között, de valamiért a „Munkahelylátogatás” gyakorlatot az elmúlt 2 évben ugyanaz a személy végezte. Téged és a többi kollégádat kezdi ez bosszantani, és mindannyian úgy gondoljátok, hogy nektek is meg kell adni ezt a lehetőséget. Közeledik egy megbeszélés, és te javasolni szeretnéd ezt a változtatást. Nem akarod, hogy a kolléga, aki általában látogatást szervez, megsértődjön, vagy úgy érezze, hogy őt kitérjék. Készítsd fel kollégádat (a fogadót) a közelebbi javaslatodra, adj építő jellegű visszajelzést, és használj pozitív kommunikációt, hogy megértesd vele, fontos, hogy mindenki vezesse ezt a fajta gyakorlatot is.

## FORGATÓKÖNYV A FOGADÓ SZÁMÁRA

Munkahelyi coach vagy, aki fogyatékossgal élő emberek képzési központjában dolgozik. Egy 4 fős csapat tagja vagy, amely a gyakornokok munkával kapcsolatos gyakorlati készségeinek és soft skill-jeinek fejlesztéséért felelős, azzal a céllal, hogy a gyakornokok bekerüljenek a támogatott foglalkoztatásba. Néhány évvel ezelőtt az az ötleted támadt, hogy heti rendszerességgel munkahelyi látogatásokat szervezz kis gyakornoki csoportokkal. A résztvevők találkoznak vezetőkkel és alkalmazottakkal, tájékozódnak a cégről/annak tevékenységéről és néhány óráig megfigyelhetnek valakit munka közben.. A „Munkahelylátogatás” program néhány éve sikeresen működik, és a hetenkénti megszervezéséért és a gyakornokok elkíséréséért kizárólag te vagy a felelős. A program indulásakor valaki, aki akkor még a beosztottad volt, szintén részt vett ebben a programban, de mindig minden szervezetlen volt, nem készítette fel kellőképpen a gyakornokokat, és nem működött az utánkövetés a munkaadókkal. Hiszel abban, hogy te vagy a legalkalmasabb erre a munkára. Végül is a te ötleted volt az egész!



## Kommunikációs stílusok leírása a szerepjátékokhoz

### AZ ELEMZŐ

Az elemző típus udvarias, de tartózkodó, logikus, tény- és feladat-orientált. A precíziségre és a tökéletességre fókuszál. Erősségei közé tartozik még: kitartó, szorgalmas, óvatos és szisztematikus megközelítésű. A gyengeségei közé tartozik, hogy csendes, visszahúzó, sőt időnként mogorva is. Ha határozatlannak tűnik, az azért van, mert fel kell mérnie az összes adatot. Perfekcionizmusa hiba lehet, ha azt túlzásba viszi. Ez az ember egyáltalán nem kockázatvállaló. Az elemzőnek igaza kell, hogy legyen, és addig nem tárgyalja meg nyíltan az ötleteket, amíg nem magabiztos a döntésében. Az ő öröme a pontosság. A fájdalma pedig, ha téved és ha kritizáljuk.

- Akarja tudni, hogy a dolgok hogyan működnek.
- Alapos akar lenni és másokkal is alapos.
- Értékeli a számokat, statisztikákat, ötleteket.
- Szereti a részleteket.
- Félt attól, hogy zavarba jön, vagy elveszti a hitelességét.
- Gyakran introvertált/befelé forduló, és elrejtje az érzelmeit.

### ÁTGONDOLANDÓ KÉRDÉSEK A SZEREPJÁTÉK UTÁN

- ◀ Ha az egyik résztvevő elemző típusú kommunikátor, hogyan segítenél neki, hogy ez tudatosodjon benne?
- ◀ Amikor egy elemző típusú személlyel kommunikálsz, miket kell észben tartanod?

## A BARÁTSÁGOS

Odaadó, következetes, megbízható és lojális, a barátságos típus keményen dolgozik, és kitart még akkor is, mikor mások már rég feladták. Csapatjátékos, együttműködő, könnyen kijönnek vele, megbízható, érzékeny és jó hallgatóság. Igyekszik elkerülni a konfrontációt. Stabil környezetben teljesít a legjobban, és gyakran stabilizáló hatással van másokra. A gyengeségei közé tartozik a határozatlanság és a kockázatvállalási képtelenség. A barátságos típusok gyakran túlságosan másokra fókuszálnak, alkalmazkodnak, csendesek és passzívok. Gyakran nem állnak ki saját magukért, túl engedelmesek és kedvesek. Nagyon nem szeretik a változásokat és a káoszt.

- Tudni akarja, hogy „miért” – miért csinálom én ezt egyáltalán?
- Kapcsolatokat akar kiépíteni.
- Nagyon szeret támogatni másokat.
- Értékeli mások javaslatait.
- Fél a bizalomvesztéstől, vagy az egyet-nem-értéstől.
- Hajlamos kimutatni az érzelmeit.

### ÁTGONDOLANDÓ KÉRDÉSEK A SZEREPJÁTÉK UTÁN

- ◀ Ha az egyik tanuló barátságos típusú kommunikátor, hogyan segítenél neki, hogy ez tudatosodjon benne?
- ◀ Amikor egy barátságos típusú személlyel kommunikálsz, miket kell észben tartanod?

## A VEZETŐ

A vezető típus nagy teljesítményű, szereti a kockázatot. Extrovertált, erős akaratú, közvetlen, gyakorlatias, jól szervezett, erőteljes és határozott. Elmondja a dolgot, ahogy van, és nagyon meggyőző. A vezető inkább feladat-, mintsem kapcsolat-orientált, és azonnali eredményeket akar. Nem azzal foglalkozik, hogyan tesznek valamit, hanem azzal, hogy mi az, amit tesznek, és milyen eredményre számíthat. Tudni akarja: „Mi történik? Mit tesznek érte/ellene? Azt kell tenned, hogy ...!” A vezető lehet makacs, uralkodó, türelmetlen, érzéketlen és szűkszavú, kevés ideje van a formalitásokra vagy a finomkodásra. Követelő, öntudatos, irányító és megalkuvást nem ismerő is lehet. Szereti a hatalmat, az irányítást és a tiszteletet. Ki nem állhatja a tisztelet elvesztését, az eredmények hiányát, és azt az érzést, hogy mások kihasználják őt.

- Tudni akarja, hogy „mit” – mit fog ez használni nekem?
- Időt akar megtakarítani.
- Értékeli az eredményeket.
- Nagyon szeret irányító és felelős lenni, a saját elképzelése szerint cselekedni.
- Fél feladni az irányítói szerepet.
- Gyakran extrovertált, viszont nem mutatja ki az érzelmeit.

### ÁTGONDOLANDÓ KÉRDÉSEK A SZEREPJÁTÉK UTÁN

- ◀ Ha az egyik résztvevő vezető típusú kommunikátor, hogyan segítenél neki, hogy ez tudatosodjon benne?
- ◀ Amikor egy vezető típusú személlyel kommunikálsz, miket kell észben tartanod?

## A KIFEJEZŐ

A kifejező verbálisan ügyes, megnyerő, alkalmazkodó, másokat támogató, meggyőző és közösségi ember. Inkább kapcsolat-, mintsem feladat-orientált. Szeret csapathoz tartozni, és mindig készen áll valami újra és izgalmasra. További erősségei közé tartozik a lelkesedés, a diplomáciai készségek, és az a képessége, hogy inspirálja a többieket. A gyengeségei közé tartozik a türelmetlenség, az általánosításra való hajlam, a verbális támadások és a néha irracionális viselkedés. A kifejező lehet egoista, manipulatív, fegyelmetlen, reakció-kész, szervezetlen és udvariatlan. A kifejező készségesen cserél információkat és élettapasztalatokat. Legfőbb szükséglete, hogy megbecsüljék, elfogadják és elismerjék. Ki nem állhatják az elszigeteltséget és a figyelem hiányát.

- Azt akarja tudni, hogy „ki” – ki vesz még részt benne?
- Értékeli, ha megbecsülik, és ha megveregetik a vállát.
- Nagyon szereti a közösségi élményeket és a bulikat.
- Szereti inspirálni a többieket.
- Fél a visszautasítástól.

### ÁTGONDOLANDÓ KÉRDÉSEK A SZEREPJÁTÉK UTÁN

- ◀ Ha az egyik résztvevő kifejező típusú kommunikátor, hogyan segítenél neki, hogy ez tudatosodjon benne?
- ◀ Amikor egy kifejező típusú személlyel kommunikálsz, miket kell észben tartanod?

## Jegyzetek a facilitátorok számára – Munkahelyi vita mint szerepjáték

Ezeket a szerepjátékok után beszéld meg a csoportoddal. Azon tartsd a fókuszot, hogy a gyakornokokkal (nem a kollégákkal/barátokkal) hogyan kell kommunikálni.

### Amikor egy ELEMZŐVEL kommunikálsz:

- Légy szisztematikus, alapos, megfontolt és precíz.
- Légy szervezett, legyél ott időben és maradj a témánál.
- Fókuszálj a feladatra és a tényekre, ne pedig a véleményekre.
- Készülj fel sok „hogyan” kérdés megválaszolására.
- Adj elemzést és logikus indoklást a tetteidre, vagy arra, amit kérsz tőle.
- Ne legyél túl személyes.
- Ismerd fel és vedd tudomásul, hogy szükséges pontosnak és logikusnak lenned.
- A döntéshozatal előtt hagyd időt kutatásra és elemzésre.
- Számíts arra, hogy ismételned kell magad. Hagyd időt értékelésre. Használj sok bizonyítékot.
- Dicsérd meg az elvégzett munka precízségét és pontosságát.

### **Ha ELEMZŐ stílusod van, vagy fejleszteni szeretnéd valamelyik gyakornokod készségeit:**

- Ismerd fel, hogy nem mindenki követi a lineáris gondolatmenetet és döntéshozatalt.
- Jó munkakapcsolathoz fontos figyelembe vened mások érzéseit.
- Tanulj meg oly módon kérdezni, hogy megkapd a szükséges információkat.
- Kérdezz másokat önmagukról, ha jó kapcsolatokat szeretnél építeni velük.
- Győződj meg arról, hogy pontosan érted, miről szól egy feladat/munka, így nem fogsz időt vesztegetni hasztalan információk gyűjtésével.
- Ha további részleteket szeretnél kérni, feltétlenül magyarázd el, hogy ezek a kiegészítő információk hogyan segítenek neked.

### **Amikor egy BARÁTSÁGOS típussal kommunikálsz:**

- Légy nyugodt és egyetértésre kész.
- Tartsd fenn a status quo-t.
- Legyél logikus és szisztematikus.
- Készíts egy tervet, leírt iránymutatásokkal.
- Készülj fel sok „miért” kérdés megválaszolására.
- Légy előre kiszámítható.
- Gyakran és nyilvánvalóan érts egyet a partnerreddel.
- A „mi” személyes névmást használd.
- Ne nyomulj, ne rohanj (a kérdés megvitatása során).
- Dicsérd őt csapatjátékosként, és tudasd vele, hogy értékeled a hozzájárulását.
- Légy egy jó hallgató.
- Mutass ki őszinte érdeklődést az ő érzéseiről, gondolatairól és magánélete iránt.
- Bátorítsd őt arra, hogy kérdezzen és hogy ossza meg a véleményét.
- A konfliktusokat gyorsan oldd fel!

### **Ha BARÁTSÁGOS stílusú vagy, vagy fejleszteni szeretnéd valamelyik résztvevő. készségeit:**

- Ismerd fel azt, hogy mások véleménye egy témáról nem azonos a rólad alkotott véleményükkel.
- Ismerd fel: nem mindenki szeret személyes témákról beszélgetni, adj időt arra, hogy mások személyes témát nyissanak, mielőtt kérdezgetni kezded őket.
- Tiszteld a saját véleményedet éppen úgy, ahogy mások véleményét is tiszteld.
- Ismerd fel azt is, hogy nem kell mindenkiel összebarátkoznod, néhány emberrel elég, ha csak munkakapcsolatban vagy.

### Amikor egy VEZETŐVEL kommunikálsz:

- A feladatra fókuszálj; a várható eredményekről beszélj.
- Legyél üzlet- és tényyszerű.
- Tömör, precíz és rendezett információkat adj meg.
- Rövid, célratörő mondatokat használj.
- Beszéljess vele és válaszold meg a „mi/mik/mit/miket” típusú kérdéseket.
- A tényeket vitasd, ne az érzéseket.
- Ne húzd az időt.
- Ne menj bele a részletekbe, ne adj meg túl sok háttér-információt.
- Adj meg opciókat vagy kérj valamit különlegesen, vagy szólíts fel tettekre.
- Limitáld a csevegést és a más témáról való beszélgetést.
- Kerüld el, hogy a saját, vagy a partnered személyes ügyeiről essen szó.

### Ha VEZETŐ stílusú vagy, vagy fejleszteni szeretnéd valamelyik résztvevő készségeit:

- Próbáld aktívan hallgatni! Figyelj oda mások ötleteire és gondolataira.
- Ne vágj közbe, amikor a másik beszél.
- Hagyj időt a munkanap vagy a míting elején egy kis csevegésre.
- Ismerd fel, hogy mások szívesen kifejezik egy ügyről az érzéseiket/érzelmeiket.
- Kommunikáld mások felé az elvárásaidat (mennyi időre van szükséged, mit akarsz megbeszélni, milyen eredményt remélsz).
- Próbáld kifejezni az elismerésedet mások munkája és befektetett energiája iránt.
- Hagyj időt a kérdésekre és visszajelzésekre.

### Amikor egy KIFEJEZŐVEL kommunikálsz:

- Fókuszálj a kapcsolatépítésre.
- Próbáld meg bemutatni, hogy ötleteid hogyan javítják az imázsukat/működésüket.
- Legyél lelkes, nyitott és reagálj gyorsan.
- Tartsd észben, hogy megossz információkat, sztorikat és tapasztalatot.
- Légy nyitott és hajlandó beszélni.
- Kérdezz és válaszolj meg „ki” kérdéseket.
- Ne felejts el mindig szívélyes és megközelíthető lenni.
- Dolgozz azon, hogy minimálisra csökkentsd közvetlen érintettségüket a részletekben vagy a személyes konfliktusokban.
- Használj napirendet időkerettel minden egyes témához/feladathoz.
- Használj ellenőrző listát az elvégzendő feladatok könnyebb ismertetésére.
- Dicsérd meg őt mások előtt.
- Finoman irányítsd vissza a beszélgetést az eredeti témához.
- Légy tudatában annak, hogy kifejező stílusúak gyakran túlozhatnak.
- Bátoríts őket, hogy ötleteiket bontsák le konkrét lépésekre és eredményekre.
- Ellenőrizd, hogy rendben van-e az a számukra, amit elvállaltak.

### **Ha KIFEJEZŐ stílusú vagy, vagy fejleszteni szeretnéd valamelyik résztvevő készségeit:**

- Ha egy új ötleted van, legyenek javaslataid arról, hogyan lehet azokat megvalósítani.
- Tartsd tiszteletben az ütemterveket, határidőket és napirendeket, amelyekben megállapodtál.
- Próbáld korlátozni magad abban, hogy személyes dolgokról beszélélj, a viccelődj és más témákat hozz fel.
- Törekedj arra, hogy odafigyelj másokra is és engedd őket, hogy hozzájáruljanak az ügghöz ötleteikkel és megjegyzéseikkel.
- A kéréseid mindig legyenek tiszták és világosak, világosan megindokolva.
- Próbáld kifejezni az elismerésedet mások munkája és befektetett energiája iránt.

## 6. Hatékony kommunikáció technológia segítségével

### Célok

- Az online írásbeli kommunikáció használatának tudatosítása.
- Tudatosítani a telefon kommunikációs célú használatát.
- Megtanulni a telefonálás lépéseit és gyakorolni ezt a képességet.
- Tudatosítani a digitális technológia kommunikációban való felhasználását.
- Elsajátítani az online videóhívás kezdeményezésének lépéseit és gyakorolni ezt a képességet.

### Tartalom

- Online írásbeli kommunikáció
- Telefonos kommunikáció
- Online videókommunikáció

### Irányadó kérdések

- Mire kell ügyelned az online, szöveges kommunikáció során?
- Mire kell emlékezni telefonhívások kezdeményezése és fogadása során?
- Mire kell ügyelned a videóhívás megkezdése előtt?
- Mire kell ügyelned videóhívás közben?

### Kapcsolódó gyakorlatok

- [Gyakorlat 4.6.1 Online írásos kommunikáció](#)
- [Gyakorlat 4.6.2 Gyakorlati telefonos készségek ellenőrző listája](#)
- [Gyakorlat 4.6.3 Gyakorlati online videóhívás- készségek ellenőrző listája](#)

### Források

- –

### Időtartam

Minimum 1 óra.



## Gyakorlat 4.6.1 Gyakorlat Online írásos kommunikáció

### Szintézis és tanulási célok

- Tudatosítsuk az online írásbeli kommunikáció használati módjait.
- Email-írás, SMS-írás, közösségi oldalakon való csetelés gyakorlása.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 20 perc

**Anyagok:** számítógépek, laptopok vagy okostelefonok

**A terem berendezése:** mindegy

### A gyakorlat menete

Hogy képet kapjál arról, hogy a tanulóid milyen jól kommunikálnak írásban, kérdezd meg őket, hogy mikor, hol és kivel szokták azt gyakorolni?

(az összes lehetséges módot sorold fel: pl. e-mail, SMS, közösségi oldalak, fórumok, cset)

Brainstormingoljatok arról, hogyan használható az írásos kommunikáció a társképzés vagy a társtámogatás során.

Néhány lehetséges alkalmazás lehet:

- írásbeli instrukciók arra, hogyan kell elkészíteni egy feladatot
- ütemtervek és programok, napi tervek készítése
- lépésről-lépésre útmutatók
- prezentációk oldalai
- a témához illő információkat tartalmazó segédanyag
- kollégákkal a közösségi oldalakon történő kommunikáció

Az írásbeli kommunikáció előnyei: a pontosság, a dokumentáltság és a hosszabb válaszadási idő.

Hátrányai: időigényes, azonnali interakció vagy visszajelzés nélküli. Ismertesd az online kommunikációs szabályokat és internetes etikettet, más néven netikettet!

Egy jó email a következőkből áll:

1. Tárgy (ennek pontosan arra kell felhívnia a figyelmet, hogy miről szól az e-mail, mintha egy újságcím lenne).
2. A lényeg az elején írd le.
3. Olyan nyelvezettel írd, ami illik a címzethez (tudatosan írd szakszavakat, betűszavakat/ rövidítéseket, ha nem vagy biztos benne, hogy értik, mellékelj magyarázatot).
4. Logikus módon rendezd az átadott információt (ha vannak nem odaillő ügyek/témák, azokat jobb egy másik, külön e-mail-ben elküldened).
5. A végén köszönj el udvariasan és írd alá a nevedet.

Adj lehetőséget a résztvevőknek az e-mail-írás gyakorlására, ha van számítógép a közelben, vagy az okostelefonjaikon. Ha az e-mailek írása nem a munkakörhöz szükséges készség, csak gyakorolják az SMS-t vagy a közösségi oldali csetet (az utóbbi esetben ügyelj arra, hogy beszélj az olyan mozaikszavakról, mint pl.: a LOL, az OMG stb.). A következő készségeket fedd le:

- e-mail/üzenet írása egy személynek
- e-mail/üzenet írása egy csoport részére
- e-mail/üzenet megválaszolása
- továbbküldeni egy emailt/üzenetet
- fájl csatolása egy e-mail-hez/üzenethez

## 4.6.2 Szerepjáték gyakorlat és ellenőrző lista

Ajánlj fel többféle kontextusban és tartalommal szerepjáték lehetőségeket (pl. laza társalgás, formális társalgás, ügyfelekkel való foglalkozás).

### Gyakorlati telefonos készségek ellenőrző listája

#### A telefonhívás előtt

- Biztosíts magadnak egy csendes helyet, ahol nem terelődik el a figyelm, és egy kényelmes testhelyzetet.
- Ellenőrizd le, hogy a telefonod fel van töltve és jól működik,

#### A telefonhívás alatt

- Így kezd a hívást "Üdvözlöm, én (utóneved) vagyok a (céged neve)-tól/től." Bizonyosodj meg arról, hogy a hívott fél megértett.
- Világosan beszélj és kényelmes tempóban, mondd el az okot, amiért telefonálsz.
- Hagyj lehetőséget a partnerednek arra, hogy válaszoljon.
- Figyelmesen hallgasd végig, amit mond.
- Ne szólj közbe, de adj ki bátorító hangokat, amelyek jelzik, hogy még figyelsz: pl. "igen", "aha", "értem".

#### A telefonhívás befejezése

- Világosan mondd el, hogy mit kell tenni, és mi fog történni.
- Ellenőrizd le, hogy a partnered megértett-e téged.
- Köszönj el.

## 4.6.3 Szerepjáték gyakorlat és ellenőrző lista

Gyakoroljatok online videóhívásokat, többféle szerepjáték lehetőséggel: négyszemközti videóhívás, csoportos értekezlet, és formális társalgás.

### Gyakorlati online videóhívás-készségek ellenőrző listája

#### A videóhívás előtt

- Biztosíts magadnak egy csendes, nyugodt helyet, és egy kényelmes testhelyzetet.
- Nehogy elterelje a figyelmedet valami (kapcsold ki a tévét/rádiót, némítsd le a telefonodat).
- Ellenőrizd le, hogy az internet-kapcsolatod stabil-e.
- Nézd meg, hogy a webkamerád, mikrofonod, fejhallgatód megfelelően működik-e.
- Ellenőrizd le a megjelenésedet (hajadat, arcodat, ruhádat).
- Készíts oda mindent, ami kellhet a hívás alatt (akták, papír, toll).
- Legyen más módod is arra, hogy elérhesd azokat, akikkel videóhívást indítasz, ha valami gond történik (pl. nem tudsz részt venni, ők nem tudnak részt venni, áramszünet van stb.). Írd le magadnak egy papírra a résztvevők email címét és/vagy telefonszámát!

#### A videóhívás alatt

- Az előre megbeszélte időpontban lépj be.
- Ellenőrizd le, hogy látható vagy-e a képernyőn (a vállaktól felfelé lehetőleg).
- Kapcsold ki a mikrofonodat, amikor nem beszélsz.
- Jelentkezz, ha beszélni akarsz (kattints az ikonra/emeld fel a kezed).
- Ha a személyes teredben zavar keletkezik, kérj bocsánatot, kapcsold ki a webkamerádat és a mikrofonodat. Amikor lerendezted a dolgot, menj vissza és kapcsold vissza a webkamerádat és a mikrofonodat. Kérdezd meg, hogy lemaradtál-e valamiről.
- Használd fel az általad tanult aktív hallgatási készségeket!
- Amikor beszélsz, figyelj oda a másik arckifejezéseire.
- Tartsd be a társalgás alapvető szabályait (megosztani a beszélgetési időt, témánál maradni).
- Ne egyél a videóhívás alatt.
- Ne készítsd képernyőképeket, vagy ne vedd fel a hívást (tiszteld az Általános Adatvédelmi Szabályokat). Ha valaki más a hívás során nem tartja tiszteletben ezeket a szabályokat, vagy tiszteletlenül viselkedik veled, szakítsd meg a hívást és lépj ki a hívásból.

#### A videóhívás befejezése

- Legyél biztos abban, hogy megértetted, amit mondtak, és hogy mit kell csinálnod. Ellenőrizd le, hogy lejegyezted-e ezeket, dátumokkal/időpontokkal együtt.
- Lépj ki a megbeszélésből. Győződj meg arról, hogy rákattintottál a „Kilépés az értekezletről” vagy a „Megbeszélés befejezése” ikonra.
- Zárd be az online megbeszélés platform ablakát.

# 5. Modul

## Önmenedzselés

### Bevezetés

Ahhoz, hogy állást vagy önkéntes pozíciót találjunk vagy megtartsunk, elengedhetetlen a társadalmi elvárásokhoz és a munkahelyi jogszabályokhoz kapcsolódó önmenedzselési készségek elsajátítása. Fontos elgondolkodni az autonómia és a függetlenség közötti különbségen. Az önmenedzselés nemcsak a gyakorlati feladatokra hanem az általunk keresett 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.”<sup>1</sup>*

### Célok

Ennek a modulnak az a célja, hogy segítsen átgondolnod autonómiád és függetlenséged megerősítésének konkrét módjait olyan gyakorlati készségek elsajátításával, amelyek segítenek jobban megérteni, mit várnak el tőled a munkahelyi környezetben.

Ha megtanulod az önmenedzselést, jobb döntéseket fogsz hozni anélkül, hogy feltétlenül mások nyomdokait követnéd, mert megérted majd döntéseid előnyeit és hátrányait. A modul elsajátítása segít, hogy meghatározd igényeidet, javítsd eselyeidet a kívánt állás megszerzéséhez.

A modul szociális, személyes és munkával kapcsolatos készségek, viselkedésformák gyakorlati képzését kínálja, amelyekre a munkakörnyezethez való alkalmazkodáshoz lesz szükséged és ahhoz, hogy fejlődj a szakmai pályán. Megtanulod, hogyan gondoskodj a megjelenésedről, hogyan gazdálkodj az időddel, és hogy melyek az alapvető szabályok a munkahelyeden.

### Felépítés

Az alábbi struktúra bemutatja az egyes workshopokban szereplő célokat és tartalmakat, irányadó kérdések használatával biztosítva a változás elérését.

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

## Önmenedzselés

### Célok

- Értsd meg mik az önmenedzselési készségek!
- Határozd meg igényeidet az önmenedzselési készségek és képességek tekintetében!
- Döntsd el a tréning felépítését a trénerekkel (értsd meg az egyes részek elhagyásának előnyeit, hátrányait)!
- Konkrét készségek és képességek fejlesztése, amelyek segítséget nyújtanak a munkakörnyezetben.

### Tartalom

1. Az autonómia és a függetlenség közötti különbség
2. Határozd meg igényeidet, és erősítsd meg döntéshozatali képességeidet
3. Fejleszd önmenedzselési készségeidet és ismereteidet egy személyre szabott tréning segítségével:
  - A testi és lelki egészség megőrzése
  - Utazás a munkába
  - Szervezési készség
  - Pénzkezelés
  - Toborzási folyamat
  - A munkahely alapvető szabályai

### Irányadó kérdések

- Mi a fő különbség a függetlenség és az autonómia között?
- Képes vagy az önálló életre vagy az autonómiára, ha fogyatékossgal vagy tartós egészségkárosodással élsz?
- Ha döntést hozol meg tudod határozni a választásod előnyeit és hátrányait?
- Tisztában vagy-e a különböző munkahelyi elvárásokkal és társadalmi szabályokkal?

## Kapcsolódó gyakorlatok

- [Gyakorlat 5.1.1 Charlie választása](#)
- [Feladatlap 5.1.1 Charlie választása](#)
- [Segédanyag 5.1.1 Charlie választása](#)
- [Gyakorlat 5.3.1 Álommunka](#)
- [Feladatlap n°1 – 5.3.1 Álommunka](#)
- [Feladatlap n°2 – 5.3.1 Álommunka](#)
- [Gyakorlat 5.3.2 Az öt „miért”](#)
- [Gyakorlat 5.4.1 Autonómiafelmérő kérdőív](#)
- [Gyakorlat 5.4.2 Az egészség megőrzése](#)
- [Segédanyag 5.4.2 Az egészség megőrzése](#)
- [Gyakorlat 5.4.3 A megjelenés fontossága](#)
- [Segédanyag 5.4.3 A megjelenés fontossága](#)
- [Feladatlap 5.4.3 A megjelenés fontossága](#)
- [Gyakorlat 5.4.4 Munkába jutás](#)
- [Feladatlap 5.4.4 Munkába jutás](#)
- [Gyakorlat 5.4.5 Hogyan hozzunk döntést?](#)
- [Feladatlap 5.4.5 Eisenhower Mátrix](#)
- [Segédanyag 5.4.5 SMART célok](#)
- [Segédanyag 5.4.5 Feladatok rangsorolása](#)
- [Segédanyag 5.4.5 Eisenhower Mátrix](#)
- [Gyakorlat 5.4.6 Költségvetés készítése](#)
- [Segédanyag 5.4.6 Költségvetés készítése](#)
- [Gyakorlat 5.4.7 A toborzási folyamat](#)
- [Feladatlap 5.4.7 A toborzási folyamat](#)
- [Segédanyag 5.4.7 A toborzási folyamat](#)
- [Segédanyag 5.4.8 Egy cég belső szabályzata](#)

## Időtartam

- Minimum 4 óra az autonómia-felmérésig.
- A képzés hossza ezután a kiválasztott tevékenységektől függ.

## 1. Az autonómia és a függetlenség közötti különbség

A függetlenség szintje gyakran változik az élet során. A leggyakoribb eltérés az, amikor az életkor előrehaladtával egyre inkább függővé válunk, ahogy az agy, az idegrendszer és a test funkciói fokozatosan csökkennek.

Ez egy bizonyos ponton oda vezethet, hogy fizikai segítségre, bizonyos technikai eszközökre, vagy mások segítségére van szükségünk.

Ez idő alatt autonómiánk szintje gyakran változatlan marad, döntéseinket nem egyformán befolyásolja fizikai állapotunk hanyatlása. Megőrizzük a választás lehetőségét.

Önállóságunktól csak a törvény foszthat meg, ha egy ponton ártalmassá válunk magunk vagy mások számára.

Leendő társtrénerként vagy társtámogatóként figyelembe kell venned azt a tényt, hogy mindenki autonóm lehet a döntéseiben, és hogy a te szerepkörödben tanácsot kell adnod és információkat továbbítanod.

El kell azonban fogadnod, hogy annak a személynek, aki tanácsot vagy információt kap tőled joga van eldönteni, hogy követi azt vagy sem. A te felelősséged csak az információ vagy tanács adása, és a fogadó felelőssége, döntése, hogy mit tesz vele.

Ez azt jelenti, hogy annak érdekében, hogy a személy jobban követhesse az útmutatást, fejlesztened kell kommunikációs készségeidet.

Pontosan ezt teszed, ha követed ezt a modult.

**Gyakorlat 5.1.1 Charlie választása** – az autonómia és a függetlenség fogalmainak kifejezéséhez és gyakorlásához valós szituációban.

## 2. Határozd meg igényeidet és erősítsd meg döntéshozatali képességeidet

### Az önmenedzselés 10 területe

Az önmenedzselés annak a képessége, hogy megérted és irányítod mindazt, ami a fejedben és a testedben történik. Segít az oktatásban, a munkában és az életben. 10 kategóriába sorolható:

<p><b>Öntudat</b></p> <p>Egyénként ismerni önmagadat – értékeidet, azt amit szeretsz, amit nem szeretsz, erőseid és gyengéidet.</p>	<p><b>Önkontroll</b></p> <p>A viselkedésed kontrollálásának képessége, önfegyelem stb.</p>
<p><b>Önbizalom</b></p> <p>Hiszel magadban, hogy minden rád bízott feladatot el tudsz látni, és nem félsz az általad kiszámított kockázat vállalásától</p>	<p><b>Problémamegoldás</b></p> <p>Probléma megértése és megoldás keresése lépésről-lépésre.</p>
<p><b>Önmotiváció</b></p> <p>Feladatok önálló elvégzése külső motiváció nélkül.</p>	<p><b>Személyes higiénia és ápoltság</b></p> <p>Tisztán, egészségesen és elegánsan tartani önmagadat.</p>
<p><b>Pozitív gondolkodás</b></p> <p>Bizonyosság vagy megerősítés kifejezése még nehéz helyzetekben is.</p>	<p><b>Csapatmunka</b></p> <p>Együttműködés másokkal közös célok elérése érdekében.</p>
<p><b>Időbeosztás</b></p> <p>A feladatok határidőre és tervszerűen történő teljesítése.</p>	<p><b>Célmeghatározás</b></p> <p>Konkrét, meghatározott időkereten belül megvalósítandó célok kitűzése</p>



## Jövőkép kialakításának szükségessége

A jövőkép irányt mutat és nagyobb célt ad neked. Lehetővé teszi, hogy kiértékeljed közvetlen céljaidat és prioritásaidat azáltal, hogy felméred, milyen mértékben járulnak azok hozzá a jövőbeli törekvéseidhez. Néhány javaslat:

### a) Tűzz ki célokat, hogy meghatározd az utadat

Segít neked és a támogatottadnak, hogy lássátok az előttetek álló utat, és később meghozhassátok kisebb-nagyobb döntéseiteket.

### b) Jövőkép az akadályokon való átjutáshoz

Ha valahol nehézségekkel küzdesz az utad során, könnyebb lesz fenntartani a motivációdát és folytatni az erőfeszítéseidet, ha világos elképzeléseid vannak a céljaidról. Segít meghatározni: mi prioritás, mi szükséges és/vagy sürgős.

Ha van víziód, akkor minden alkalommal sikerélményt jelent az, ha elérsz egy célt, ami motivál majd, hogy továbbra is ebbe az irányba haladj.

### c) Tűzd ki az elvárásaidat

Mi a siker? Mikor gondolod úgy, hogy erőfeszítéseid kifizetődnek? A jövőkép segít meghatározni, milyen lesz a siker a te számodra. Megszabadít mások elvárásaitól, ha arra összpontosítasz, ami igazán fontos a számodra. Ez lehetővé teszi, hogy magabiztosabb legyél a döntéseidben.

**Gyakorlat 5.3.1 Álommunka** hogy felfedezd az érdeklődési körödet, értékeidet és személyiségjegyeidet, a potenciális karrieredhez.

Miért olyan nehéz a változás a legtöbb ember számára? Fiatalkorunktól kezdve találkozunk 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 ellenállásról” beszélünk. Ennek az állapotnak a legyőzéséhez meg kell találnod a saját motivációdát.

**Gyakorlat 5.3.2 Az öt miért** egy interjú-technika, ami segít neked, hogy reflektálj a döntéseidre és meghatározd a motivációd forrásait.

## 3. Fejleszd önmenedzselési készségeidet és tudásodat egy személyre szabott tréning segítségével

**Gyakorlat 5.4.1 Az autonómiafelmérő kérdőív** számba veszi a készségeket, amelyek hasznosak lesznek, ha munkát vagy önkéntes munkát keresel. Segít megtalálnod azokat a készségeket, amelyeken fejleszthetsz. Mindig választhatod azt, hogy 'nem', ha érted a döntésedet pro és kontra részét.

**Gyakorlat 5.4.2 Az egészség megőrzése** gyakorlathoz egy SEGÉDANYAG jár, alapvetően fontos információkkal. Tudatosítja benned a személyes higiénia és a jó megjelenés fontosságát, és ezek fenntartásához stratégiákat tanít neked.

**Gyakorlat 5.4.3 A megjelenés fontossága** inkább az egyértelmű, előírt vagy elvárt öltözködési módokat mutatja be. Segít megértened a formális és az informális öltözködési szabályok közötti különbséget, és azt: hogyan öltözz fel egy adott munkahelyen. Jár hozzá egy SEGÉDANYAG a lényeges információkkal.

A mobilitás hiánya vagy a jelenlegi közlekedési lehetőségek ismeretének hiánya nagy akadálya a munkába jutásnak. Mégha az autók gyakran túlsúlyban is vannak európai társadalmainkban, léteznek más megoldások.

**Gyakorlat 5.4.4 A munkába állás** alkalom arra, hogy felmérj a környezetekben lévő utazási lehetőségeket, igényeid szerint válassz, és önállóan, biztonságosan utazz. Ezt a való életben is megteheted: különböző közlekedési módok letesztelésével.

Ha megtanulod, hogyan rangsorolj az enyhíteni fogja a stresszt és a szorongást, valamint javítani fogja hatékonyságodat és produktivitásodat az életben és a munkahelyeden egyaránt.

**Gyakorlat 5.4.5 A döntéshozatal módja** megmutatja neked a döntési mátrixot, és bemutatja a SMART célok fogalmát. Jár hozzá egy Feladatlap és egy Segédanyag.

**Gyakorlat 5.4.6 A költségvetés-tervezés** segédanyaggal és gyakorlattal, megtanulhatod, hogyan olvass ki egy bankszámlakivonatot, és hogyan kezelj egy költségvetést.

Ahhoz, hogy megértsd az állásajánlattól az állásinterjúig a HR teljes folyamatát, olvasd el a Segédanyagot, és végezd el a következő gyakorlatot:

**Gyakorlat 5.4.7 A toborzási folyamat** segít megfejteni az állásajánlatot, megérteni a toborzás folyamatát, és felkészülni az állásinterjúkra.

Miután munkát találsz, tisztában kell lenned a céged által esetleg felállított konkrét szabályokkal. A következő Segédanyag segít megértened a munkakörnyezetben érvényes fő szabályokat, és segít meghatároznod, hol találod meg az információkat.

### Segédanyag 5.4.8 Egy cég belső szabályai

## Gyakorlat 5.1.1 Charlie választása

### Szintézis és tanulási célok

Reflektálás az autonómia és a függetlenség fogalmaira, és ennek gyakorlása olyan élethelyzetben, amellyel a résztvevő azonosulni tud.

- Reflektáljunk az autonómia és a függetlenség közti különbségre!
- Reflektáljunk arra, amit a tanulók ebben a helyzetben tettek volna. Milyen tanácsot adnának Charlie-nak?
- Határozzuk meg a saját előítéleteinket!

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 30 perc

**Anyagok:**

- Segédanyag az autonómiáról és a függetlenségről (lásd lent)
- Kinyomtatott feladatlap és toll
- Fehér vagy papírtábla jelölőfilcekkel

**Résztvevők elrendezése:**

- Körben, megkönnyítve ezzel az egymás közti beszélgetést.
- Ha nehézségük támad egy nagy csoportban megbeszélniük a témát, kisebb csoportokra szervezheted őket!

### Gyakorlat menete

1) Olvasd fel a szituációt a résztvevőknek:

„Charlie értelmi sérült, de számolni tud. Az édesanyja készíti el a költségvetését. Ő nem akarja megtanulni, hogyan készíthetné el önmaga?”

Biztosítsd a csoportodat, hogy ebben a helyzetben nincs jó, vagy rossz viselkedésforma.

2) Kis, vagy nagy csoportban kérd meg őket, hogy reagáljanak egyesével a következő kérdésekre. Leírhatod a válaszaikat a papírtáblára, vagy a végén is összefoglalhatjátok.

- Független-e Charlie?
- Autonóm egyén-e Charlie?
- Miket lehet pro és kontra felhozni érvként az ő helyzetében?
- Részt vegyen egy költségvetési tanfolyamon, hogy ő maga menedzselje a saját költségvetését?
- Mi lesz, ha az édesanyja már nem készítheti el a költségvetését?

*Lehetséges kimenetek:*

Charlie-nak nem kell aggódnia a költségvetést illetően.

Charlie-nak nem kell megtanulnia költségvetést készíteni.

Charlie szoros kapcsolatot tart az édesanyjával.

Charlie függ az édesanyjától.

Charlie nem felel meg a társadalom felnőttekkel szemben támasztott elvárásának, miszerint a költségvetésüket önállóan kezelik.

Charlie édesanyja megkérdőjelezné Charlie pénzköltési döntéseit.

3) Kérdezd meg a csoportodat, hogy másképp válaszoltak volna, ha Charlie nem lenne értelmi sérült? Vagy, ha az élettársa és nem az édesanyja készítené a költségvetését?

4) Összefoglalásként ezt mondhatod:

Charlie szabadon döntött arról, hogy a költségvetését illetően nem lesz független.

Ebben az esetben Charlie autonóm egyén, aki úgy döntött, hogy mindaddig az édesanyjára hagyja saját költségvetését, amíg az egyetért ezzel. Az autonómia definíciója szerint, ahhoz, hogy tiszteletben tartsuk az autonómiáját, nem szabad egy önként tett cselekedetében korlátozni őt, amíg ezzel nem árt másoknak. Ahhoz, hogy megkérdőjelezzük a választását, és megértsük, milyen hatással lehet erre mentális egészségi állapota, meg kell bizonyosodnunk arról, hogy Charlie megérti döntésének hatásait.

5) Ossz meg néhány gondolatot: Amikor az emberek úgy döntenek, hogy dohányoznak, ezt gyakran észszerűtlen döntésként azonosítjuk, amely hatással lesz jól-létükre. Fontos szem előtt tartanunk, hogy az önállóság gyakorlása olyan döntések meghozatalához vezethet – nem fogyatékosággal élő emberek esetében is – amelyek közvetlen vagy közvetett kárt okoznak az illetőnek, nem feltétlenül szolgálják az érdekét. Amikor fogyatékosággal élő emberekkel dolgozunk – különösen igaz ez értelmi sérült emberekre –, általában hajlamosak vagyunk arra, hogy a fogyatékoságuk okozta korlátoktól a lehető legfüggetlenebbé akarjuk őket tenni, anélkül, hogy felismernék azokat a stratégiákat, amelyeket azért választanak, hogy elkerüljék az olyan dolgokat, amelyeket autonómiájuk kifejeződéseként, önállóan döntve, nem akarnak.

Charlie helyzetében érvelhetünk úgy: ha egy napon az édesanyjával kötött megállapodása megszűnik, vagy hátrányai meghaladják az előnyeit, akkor szabad akarata és képességei alapján alakítson ki egy új stratégiát.

**Top tipp** 

Ahhoz, hogy megbirkózzatok e témával, nyomtasd ki az alábbi táblázatot, és kérd meg a résztvevőket: kapcsolják össze a helyes állításokat.

## Feladatlap 5.1.1 Charlie választása

Kösd össze a helyes állításokat.

Itt a költségvetésed ideje, majd én elkészítem neked.	1	A	Én választásom, én döntésem (Autonóm és független)
El kéne készítenem a költségvetésem, de nem tudom, hogyan, elkészíted nekem?	2	B	Az én választásom más segítségével (Autonóm és nem független)
El kéne készítenem a költségvetésem; majd később megcsinálom.	3	C	Nem az én választásom, az én tettem (Nem autonóm és független)
El kéne készítened a költségvetésed, kérlek most tedd meg!	4	D	Nem az én választásom, nem az én tettem (Nem autonóm és nem független)

## Segédanyag 5.1.1 Charlie választása

Néhány definíció...

### Függetlenség<sup>2</sup>

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

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

Ahogy öregszünk, elveszíthetjük a függetlenség képességét és szükségünk lehet másokra, hogy bizonyos dolgokat megtegyenek helyettünk.

Az ebben az esetben használt mondat: Segítségre van szükségem, megtennéd, kérlek, segítségre van szükség stb.

### Autonómia<sup>3</sup>

„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.

A mondat, amelyet ebben az esetben használsz: akarom, szeretném, vágyom, választom stb.

Autonómia → A saját választásod kifejezésének lehetősége.

Függetlenség → Gyakorlati képesség az önállóság gyakorlására, az önálló cselekvésre



Az autonómiádat korlátozza az, ha mások érdekét meg kell védeni.

<sup>2</sup> Collins English Dictionary. Copyright © HarperCollins Publishers

<sup>3</sup> Stanford Encyclopedia of Philosophy

## Gyakorlat 5.3.1 Álommunka

### Szintézis és tanulási célok

Fedezd fel az érdeklődési körödet, értékeidet és személyiségjegyeidet a potenciális karrierekhez.

- Gondolkozz el a múltbéli álmaidról és jelenlegi hobbijaidról.
- Tanulj a példaképeidről és az általuk elért eredményekből.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 1 óra

**Anyagok:**

- Nyomtasd ki a lenti feladatlapot
- Adj tollat minden egyes résztvevő kezébe

**Résztvevők elrendezése:** Minden résztvevő magában dolgozik a feladaton, ha valamelyikük nehézséggel küzd, akkor dolgozhatnak párban.

### Gyakorlat menete

1) Magyarázd el a gyakorlatot a résztvevőknek.

Minden résztvevő töltsd ki a kérdőívet, hogy a múltbéli és a jelenlegi álommunkájára reflektáljon. Majd adj egy kis időt arra, hogy megbeszéljék a válaszaikat a társaikkal, vagy a trénerrel.

2) A kérdőív kitöltése után, a következőket kérdezd meg tőlük:

- Honnan tudod, hogy megvalósítottad egy álmodat? Megváltozhatnak az álmaid?
- Hogyan fedezte fel a saját álmait valaki, akit ismersz ( híresség, vagy egy barátod)?
- A szeretteid mit várnak el tőled, úgy is mint karrier-választást? Tetszenek neked ezek az elvárások?

Ezek szintén lehetnek irányadó kérdések:

- Mi lenne számomra az ideális helyzet?
- Mért gondolom, hogy ez a helyzet ideális lenne? Mik az én saját elvárásaim?
- Határozd meg, hogy mi a fontos a számodra: Miben hiszel, min akarsz változtatni, mit tartanál meg állandónak?
- Légy kreatív: lépj túl a konvenciókon, hogy olyan cél megvalósítását tűzd ki, amely tényleg izgalomba hoz téged.

3) Kiegészítheted a résztvevőkkel a 2. számú feladatlapot is, hogy reflektáljanak a példaképeikre.

### Top tipp

A résztvevőid képekkel is válaszolhatnak, ha az könnyebben megy.

## Feladatlap n°1 – 5.3.1 Álommunka

**Fedezd fel a múltadat és a szenvedélyed, hogy segítsen meghatározni az álommunkádat**



### Amikor kicsi voltál

Gyerekként mi akartál lenni, ha nagy leszel? (Ha több álommunkád volt, csak egyet válassz.)

Miért volt annyira vonzó ez az álommunka?

- 
- 
-

Milyen készségeket igényel ez a munka?

Milyen személyiségjegyek lennének előnyösek ebben a munkában?

Még mindig szeretnéd ezt az álommunkát? Miért vagy miért nem?





## Most már felnőttként

Inkább dolgoznál:

Egyedül, vagy  Emberekkel

Hogyan szeretnéd tölteni a napjaidat? (órában vagy százalékban)

Munka \_\_\_\_\_  
 + Tanulás \_\_\_\_\_ (választható)  
 + Szórakozás \_\_\_\_\_  
 + Család \_\_\_\_\_  
 + Alvás \_\_\_\_\_

Teljes = \_\_\_\_\_ (24 óra vagy 100%)

Mennyi időt vagy hajlandó eltölteni a munkába jutással? És hogyan akarsz eljutni oda? (Pl. autóval, tömegközlekedéssel, gyalog stb.)

Hajlandó vagy keményen dolgozni, hogy fejlődj a munkádban?

Nevezd meg az egyik kedvtelésedet:

---

Gyakran vagy alkalmanként gondolsz, beszélsz vagy olvasol erről a téged érdeklő dologról?

---

Ha ez a téged érdeklő dolog nehezzé vagy fárasztóvá válna, akkor is folytatnád?

---

Okoz valaha ez az téged érdeklő dolog aggodalmat vagy szorongást?

---

Jelentős kihívást jelent ez az a téged érdeklő dolog?

---

## Feladatlap n°2 – 5.3.1 Álommunka

Mindannyiunknak szükségünk van példaképekre, akik inspirálnak bennünket. Válaszolj a következő kérdésekre, hogy megtudd, mit csodálsz egyik példaképedben és a karrierjében.

Nevez meg egy személyt, akit csodálsz (lehet élő vagy elhunyt, családtag is)

---

Melyik teljesítményét csodálsz a legjobban? Miért?

Melyik személyiségjegyét csodálsz leginkább? Miért?

Hogyan tudnád utánozni a hősödet a saját életedben?

## Gyakorlat 5.3.2 Az öt „miért”

### Szintézis és tanulási célok

- Ismerd meg az interjúkészítési technikát.
- Gondolkodj el a döntéseiden és a karrierutadon.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 45 perc

**Anyag:** nincs

**Résztevők elrendezése:** Szemtől szembe ülve, aztán egy csoportos megbeszélés

### Gyakorlat menete

1) Magyarázd el a gyakorlat menetét a résztvevőknek.

Két fős csoportokra osztalak titeket. Az egyikőtök a kérdezőt játssza, a másikatok pedig az interjúalanyt. Beszéljétek meg az általatok követett karrierutat. Te kérdezőként azzal kezded, hogy: „Mi az álmaid munkája, és miért?” Ezután figyelj a válaszra (legalább 2 percre hallgass).

Ezután tedd fel a kérdést: „De miért?” és hallgass meg a választ. Addig folytassátok, amíg a „miért” kérdés 5-ször el nem hangzik. Összesen 10-15 percre tartson!

2) A kérdezőként ezután véleményformálás nélkül átfogalmazod, és a pozitívra fókuszálsz (5 perc): a párosban továbbra is te vagy a kérdező, folytasd a gyakorlatot úgy, hogy a véleményed elmondása nélkül összefoglalod, amit a társad mondott. Fogalmazd újra, adj visszajelzést neki, miközben igyekezz precíz és tárgyilagos maradni. Használj pozitív mondatokat, amennyire csak lehetséges, és kerülj a tagadásokat. Hangsúlyozd a másik személy beszédének pozitív aspektusait, pl. a sikereit és az erősségeit.

3) Cseréljétek szerepet! 15 perc: Tegyétek ugyanezt, csak most téged interjúvolnak meg.

4) Ezek után, beszéljétek meg, hogyan éreztetek és mit láttatok más társtréner résztvevők csoportjában. Képesek voltatok meghatározni a motivációtokat? Képesek voltatok meghatározni a társatok motivációját?

### Top tipp

A résztvevők beszédképessége alapján adj nekik több, vagy kevesebb időt a feladatra. Összefüggő beszélgetésnek kell lennie.

## Gyakorlat 5.4.1 Autonómiafelmérő kérdőív

Ha egyetértesz az állítással írd 1-est az IGEN oszlopba, ha a téma fontos, akkor a Fontos oszlopba is tegyél egy 1-est mellé.

Ha a téma nem jellemző, vagy nem érint, akkor tegyél 1-est az N/A oszlopba, esetleg írd le, hogy miért a Megjegyzés oszlopba.

A kérdőív eredménye segít a trénernek, hogy a modul tartalmát megfelelően állíthassa össze.

1) A FIZIKAI ÉS MENTÁLIS EGÉSZSÉG MEGŐRZÉSE				
A FIZIKAI EGÉSZSÉG MEGŐRZÉSE	IGEN	FONTOS	N/A	MEGJEGYZÉS
Ismered a megfelelő személyi higiénia fontosságát.				
Felismered, mikor szükséges mosakodni (reggel, este, munka után...).				
Ismered a különböző tisztálkodási szereket, mint sampon, tusfürdő, szappan, fogkrém,...				
Képes vagy megfelelő diétát tartani, ha szükséges...				
Rendszeresen végzel fizikai aktivitást, mint sport, gyaloglás, vagy egyéb fizikai tevékenység.				
A MENTÁLIS EGÉSZSÉG MEGŐRZÉSE	IGEN	FONTOS	N/A	MEGJEGYZÉS
Képes vagy csökkenteni a stressz szintedet.				
Figyelsz az alvásidő betartására.				
Képes vagy kezelni az egyedüllétet.				
Hasznosan töltöd a szabadidődet.				
Részt veszel szociális munkákban.				
FIGYELSZ A JÓ MEGJELENÉSRE	IGEN	FONTOS	N/A	MEGJEGYZÉS
Az időjárásnak megfelelően választod ki a ruházatodat.				
A tevékenységéhez illő ruhát veszel fel (sport, munka, kirándulás, színház...).				
Tudod, hogyan tartsd tisztán a ruháidat.				
Rendszeresen jársz fodrászhoz.				
2) HASZNÁLJA A TÖMEGKÖZLEKEDÉST				
BIZTONSÁGOSAN ELIGAZODSZ	IGEN	FONTOS	N/A	MEGJEGYZÉS
Meg tudod tervezni az útvonalat.				
Használod a közlekedésben a biztonsági eszközöket.				
A TÖMEGKÖZLEKEDÉS HASZNÁLATA	IGEN	FONTOS	N/A	MEGJEGYZÉS
Ki tudod számolni hozzávetőlegesen mennyibe fog kerülni az utazás.				
Be tudod azonosítani a jelzéseket és feliratokat.				
Megtalálod a vonat és a busz indulási helyét.				
Meghatározod az indulás és érkezés idejét.				

<b>3) SZERVEZÉSI TAPASZTALATOK</b>				
<b>CÉLOK ÉS PRIORITÁSOK FELÁLLÍTÁSA</b>	<b>IGEN</b>	<b>FONTOS</b>	<b>N/A</b>	<b>MEGJEGYZÉS</b>
Képes vagy hosszútávú célokat kitűzni.				
Képes vagy rövid távú célokat kitűzni.				
Képes vagy a napi feladatok ellátására.				
Képes vagy megszervezni a szükséges anyagok és a hely előkészítését.				
Képes vagy problémákat megoldani és dönteni.				
<b>4) IDŐGAZDÁLKODÁS</b>				
<b>FONTOSSÁGI SORREND MEGHATÁROZÁSA</b>	<b>IGEN</b>	<b>FONTOS</b>	<b>N/A</b>	<b>MEGJEGYZÉS</b>
Képes vagy összerakni a napi menetrendet (megtervezni a napodat).				
Képes vagy fontossági sorrendet felállítani.				
<b>A MUNKAHELY IDŐBEOSZTÁSA</b>	<b>IGEN</b>	<b>FONTOS</b>	<b>N/A</b>	<b>MEGJEGYZÉS</b>
Pontos vagy (munkába érkezéskor és megbeszélések kezdésekor).				
Időben befejezed a feladatokat (képes vagy határidőket tartani).				
<b>5) PÉNZGAZDÁLKODÁS</b>				
<b>KÖLTSÉG ÉS BEVÉTEL TERVEZÉS</b>	<b>IGEN</b>	<b>FONTOS</b>	<b>N/A</b>	<b>MEGJEGYZÉS</b>
Be tudod azonosítani a pénzürméket és a papírokat (számlákat).				
Meg tudod számolni a pénzt.				
Be tudod azonosítani a pénz értékét.				
Ismered a havi bevételedet.				
Tudod, mik a fix havi kiadásaid (rezszi).				
Tudod, mik a havi fix költségeid.				
Tudod, mire költesz esetlegesen.				
<b>PÉNZÜGYI TUDATOSSÁG</b>	<b>IGEN</b>	<b>FONTOS</b>	<b>N/A</b>	<b>MEGJEGYZÉS</b>
Tudod, hogy kell a bankszámlakivonatot értelmezni.				
Tudod, mivel jár a bankkölcsön.				
<b>6) ÁLLÁSKERESÉS ÉS FELVÉTELI FOLYAMAT</b>				
	<b>IGEN</b>	<b>FONTOS</b>	<b>N/A</b>	<b>MEGJEGYZÉS</b>
Voltál korábban alkalmazott.				
Ismered a felvételi folyamatot.				
Voltál már állásinterjún.				
<b>7) VÁLLALATI SZABÁLYOK ÉRTELMEZÉSE</b>				
	<b>IGEN</b>	<b>FONTOS</b>	<b>N/A</b>	<b>MEGJEGYZÉS</b>
Elovastad a belső működési szabályzatot.				
Ismered a céged nyitvatartási idejét.				
Ismered a következményeket, ha megsérted a szabályokat.				

## Gyakorlat 5.4.2 Az egészség megőrzése

### Szintézis és tanulási célok

- A személyi higiénia fontosságának tudatosítása.
- Tanuljunk stratégiákat a személyi higiénia fenntartására.
- Tudatosítsuk a jó megjelenés fontosságát.
- Tanuljunk stratégiákat jó megjelenésünk megtartására.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 30 perc

**Anyagok:**

- Kinyomtatott Segédanyag a testi egészség témaköréből
- Toll avagy ceruza, jegyzetömb, vagy papírlap

**Résztevők elrendezése:** 3 fős csoportokban

### Gyakorlat menete

- 1) Alkossatok 3 fős csoportokat. Minden csoport készüljön fel akármelyik szituációs játékra. Minden csoportban ketten játszanak, a harmadikuk pedig megfigyeli és feljegyzi, hogy mi ment jól, mi lehetett volna jobb, és azt, hogy a modul mely részei kerültek bemutatásra a szerepjátékban.  
A szituációk:
  - a) Az egyik osztálytársad gyakran kimarad az iskolai tevékenységekből és játékokból. Testszag-problémái vannak, ezért a többi osztálytárs kerüli, hogy bevonja őt az osztálytermi játékokba. Úgy döntesz, hogy segítesz neki, és beszélsz vele a személyes higiéniáról és az ápoltságról.
  - b) Nemrég voltál egy személyes higiéniáról és közegészségügyről szóló órán, és megértetted annak fontosságát. Van egy padtársad, aki gyakran eldobja a szemetet közterületen, és úgy döntesz, hogy megtanítod neki az egészség, a higiénia és a közegészségügy fontosságát.
  - c) Te vagy az osztálybizalmi. Az egyik osztálytársad nagyon náthás, és az osztályteremben szétköhögi a kórokozókat. Beszélned kell ezzel az osztálytársaddal az ő személyes higiéniájáról és a tisztasági szokásokról.

2) Gyűjtsetek ötleteket egy kicsit a csoportoddal! A következőket kérdezd meg tőlük: Mit teszel önmagad és a tested ápolásáért? Mit teszel azért, hogy jól nézz ki és jó illatod legyen?

Írd fel az ötleteket egy táblára/papírra. Segíts azzal, hogy megkéred őket arra, hogy gondoljanak egy kirándulásra, ahová szívesen mennének, hogyan készülnének fel rá?

Ne feledjétek a személyi higiénia hasznát:

- Egészséges maradsz.
- Jól nézel ki és jó illatod van.
- Csökkenti a megbetegedés és a megfertőződés kockázatát.
- Úgy érzed, elfogadnak a társaid és a nyilvánosság.
- Megdicsérnek, bókolnak neked és elismerik az erőfeszítéset.

Beszélgétek meg, hogy mi történik, ha nem foglalkozol a személyes higiéniával. Ezeket kérdezd: Mi történik, ha ... nem mosol fogat? ...nem zuhanyozol le?

Beszélgétek meg a személyes higiénia hiányának következményeit. Munkahelyi példákkal világítsd meg a helyzetet! Például, mi történik, ha:

- egy fodrásznak szájszaga van?
- egy pincérnek zsíros, mosatlan a haja és koszos a ruhája?
- egy hentesnek hosszúak és koszosak a körmei?

Beszélgétek meg: mit teszünk naponta, hetente, havonta a jó személyes higiéniánkért? Állítsd fel a helyes személyes higiénia szabályait! Beszélj a minimális elfogadható gyakoriságról és időtartamról. Hogy a résztvevők el ne felejtssenek tisztálkodni, javasold: használjanak telefonos emlékeztetőt, vagy mobil-appot.

## Segédanyag 5.4.2 Az egészség megőrzése

### Tartalom

1. A személyes higiénia testünk és ruházatunk tisztán tartásának gyakorlata. Hozzájárul jó egészségi állapotunkhoz és jól-létünkhöz.
2. A személyi higiénia magunk is odafigyelhetünk naponta. Az emberi test kórokozóknak és parazitáknak kínálhat szaporodási helyet. Ez lehet a bőr, valamint a testnyílások és azok környéke. Kiseb a valószínűsége annak, hogy kórokozók és paraziták bejutnak a szervezetünkbe, ha minden nap mindent megteszünk a személyes higiénia fenntartásáért.
3. A fogyatékossggal élő felnőttek támogatási szükségletei eltérőek, ezért fontos, hogy reális elvárásaink legyenek, és mérlegeljük, milyen támogatás segíti függetlenségük kialakulását. Problémáik lehetnek ezeknek a készségeknek az elsajátításával, hogy tudják, mikor és hogyan kell elvégezni bizonyos higiéniai tevékenységeket, és kitalálni, mit tegyenek, ha problémába ütköznek.
4. Személyi higiéniai szabályok
  - Gyakran mosd meg a kezed szappannal (vécézés után mindig, minden alkalommal evés/ételkészítés előtt)!
  - Minden nap legalább kétszer moss fogat! (Főleg reggelizés után, és este vacsora után, lefekvés előtt).
  - Cseréld le a fogkefédet, ha már elhasználódott!
  - Zuhanyozz le/fürödj meg minden nap!
  - Mosd meg a hajadat samponnal hetente kétszer!
  - Tartsd korpamentesen a hajadat!
  - Vágd le a kézkörmeidet hetente és a lábkörmeidet kéthetente!
  - Cseréld le az alsóneműdet és a zoknidat naponta!
  - Tiszta ruhát viselj! A koszos ruhákat ki kell mosni mosószappannal, mielőtt újra viselhetőek lennének.
  - Próbáld ruháidat a napon szárítani! A napsugarak elpusztítanak néhány betegséget okozó baktériumot és parazitát a ruhából.
  - Fordulj el más emberektől és zsebkendőbe, vagy a kezedbe köhögj, tüsszents!



## 5. Megjegyzendő stratégiák:

- Ha egy dolgot minden nap azonos időben csinálunk, azt könnyű megjegyeznünk, mivel napi szokásunkká válik. Ehhez hasonlóan, valamit minden hétnek az azonos napján megtenni szintén segítséget jelent.
- Készíts egy otthon használandó ellenőrzőlistát a csoportod tagjainak, a szükségleteiknek megfelelően. A táblázat gender-specifikus legyen (pl. menstruáció, borotválkozás).

## 6. Megjelenés:

- A megjelenésünk összefügg azzal, ahogy öltözködünk és ahogy kinézünk. Fontos, hogy a kinézeted jól eladható legyen. Megjelenésed vagy azt közvetíti, hogy magabiztos, okos és őszinte vagy, vagy éppen ennek az ellenkezőjét üzeni.
- Az öltözködés és az ápoltság fontos, mert segít nekünk:
  - okosnak látszani
  - magabiztosnak lenni
  - jó benyomás tenni másokra

## Gyakorlat 5.4.3 A megjelenés fontossága

### Szintézis és tanulási célok

A formális és az informális dresszkódok megértése:

- A megfelelő ruházatkodás értékének felismerése.
- Ismerjük meg a létező dresszkód-szabályokat! (Általános szabályok és különleges esetek minden egyes országban.)
- Értsük meg a társadalmi elvárásokat!
- Tudjunk, hogyan lehet felismerni egy megfelelő ruházatot!

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 30 perc

**Anyagok:**

- Dresszkód gyakorlat lapja és kinyomtatott Segédanyag a résztvevők számára
- Segédanyag és kinyomtatott feladatlap
- Tollak, vagy ceruzák

**Résztvevők elrendezése:** nagy csoportban

### Gyakorlat menete

- 1) Kérdezd meg a résztvevőktől, hogy az „öltözz a sikerért” kifejezés mit jelent a számukra? „Minden munkahelynek saját dresszkódja van. A vállalati környezet konkrét dresszkódjától függően az alkalmazottaknak követniük kell az üzleti professzionális, az üzleti alkalmi, vagy az alkalmi öltözködési stílust.”
- 2) Kérd meg a résztvevőket, hogy határozzák meg azokat a ruhadarabokat, amelyeket nem illik viselni egy munkahelyen.

Az öltözködésnek 3 kategóriája van:

A **business professional** a dresszkód legmagasabb fokozata. Formális viselet, általában sötét öltöny, hosszúujjú ing, nyakkendő és gálacipő. Nők számára blézer szoknyával vagy nadrággal, vagy egybeszabott ruha, és zárt cipő, lehetőleg magas sarkú.

A **business casual** a leggyakoribb céges dresszkód napjainkban. A ruházat legyen formális és csinos. Viselhető ing, nadrág, blúz, dzseki és szoknya. Nem hordhatsz viszont sportcipőt, vagy flip-flop papucsot.

A **casual wear**, avagy **laza forma** kissé nehezebben megérthető. Munkahelyre alkalmasnak kell lennie, csinosnak és formálisnak. Farmert lehet hordani, rövid- vagy hosszúujjú inggel. Póló viselhető, ha jó állapotú és nincs rajta felirat, vagy reklám. Egy szoknyának legalább térdig érőnek kell lennie. Kalapot nem szokás hordani egy munkahelyen.

### Irányadó kérdések

- Gondolod, hogy a ruhatárad alkalmas a munkakörhöz, amelyet meg akarsz pályázni?
- Mi a legrosszabb, ami megtörténhet, ha rosszul öltözöl fel egy állásinterjúra, vagy munkahelyre?
- Mik lehetnek az előnyei annak, ha megfelelően öltözködsz?
- Mit jelent számotokra ebben a beszélgetésben az a kifejezés, hogy „öltözz a kívánt munkához?”
- Miért fontos a megfelelő ruhaválasztás gyakorlati ismerete?

## Segédanyag 5.4.3 A megjelenés fontossága

### Miért készítünk dresszkódot?

#### Tartalom

Egy francia közmondás szerint: „Ha nem a szokás teszi a szerzetest, akkor megengedi, hogy belépj az apátságba”.

#### 1) Bevezetés a dresszkód rejtelseibe

Az a szabadság, hogy úgy öltözzünk, ahogyan jónak látjuk, egyéni szabadságot jelent. Ez nem olyan alapvető szabadság, mint például a politikai vélemények vagy a vallási meggyőződés tiszteletben tartása, amely nem vezethet semmilyen megkülönböztetéshez.

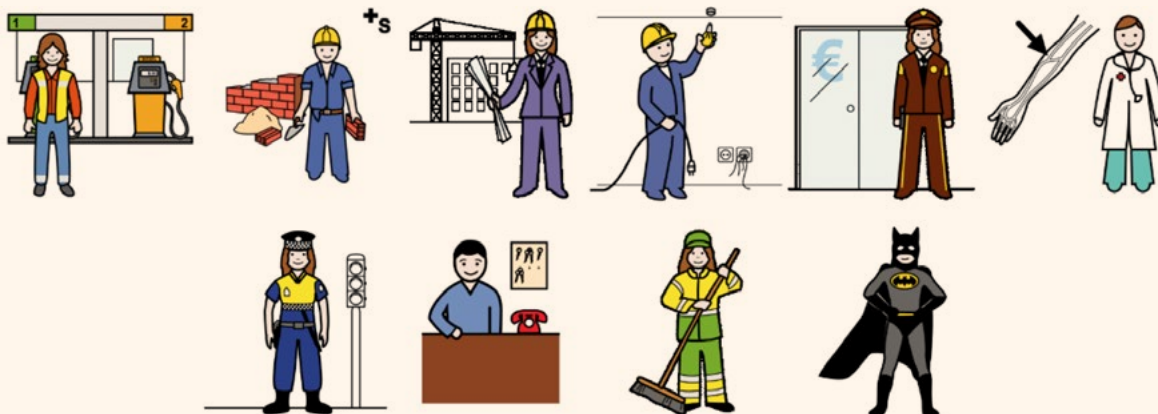
A munkáltató tehát előírhat öltözködési szabályokat, ha azok indokoltak, valamint korlátozhat a fizikai megjelenéssel kapcsolatos dolgokat (körömhossz, hajviselet, látható tetoválás stb.). Különböző bíróságok megerősítették azt a jogelvet, miszerint: „Senki nem szabhat olyan korlátozásokat a személyek jogaira és egyéni szabadságaira, amelyeket az elvégzendő feladat nem indokol, vagy nem áll arányban a kitűzött céllal”.

Jogos indok az lehet, hogy te képviseled a céget (pl.: fekete öltöny kötelező a bank recepcióján, rendőri egyenruha), vagy egészségügyi és biztonsági intézkedések miatt (pl. orvosi ruha, szakács sapka vagy egyéni védőfelszerelés).

## 2) A professzionális ruházat különböző típusai és funkcióik

A professzionális ruházat különböző kategóriái, amelyeket a munkáltató megkövetelhet, a következők:

Egyenruha: rendőrök, tűzoltók, katonák stb. Az egyenruha egy funkciót képvisel. Az öltözék színe, szabása és jelvényei lehetővé teszik az emberek számára, hogy egyből be tudják azonosítani a személy szakmáját. Tilos ilyen egyenruhát viselni bárkinek, aki nem gyakorolja ezt a funkciót. Az egyenruha védő szerepet is betölthet (pl.: golyóálló mellény).



Forrás: [www.pictoselector.eu](http://www.pictoselector.eu)

### Munkahelyi öltözködés

Az egyes országokban és egyes cégeknél hatályos szabályozás szerint a munkáltató előírhat munkaruhát. Ezt általában a munkáltató biztosítja, rendbentartását pedig a cég vagy a munkavállaló. Ez olyan öltözet, amelyet a munkahelyen kívül nem használnak. Főként azt teszi lehetővé, hogy ne szennyeződjön be, ne rongáljon a saját ruháját, és elkerülje a kereszt-szennyeződést. Az iparban, az egészségügyben, vendéglátásban stb. viselik.



### Márkajelzéses ruházat

A márkaajelzéses ruhán vagy kiegészítőn (pl. pólón, sapkán stb.) a cég neve vagy logója szerepel. Lehetővé teszi a munkavállalók beazonosítását, és részt vesz a vállalat kommunikációjában az értékeinek megfelelő arculat közvetítésével. A színeket, logókat, anyagokat úgy választják meg, hogy a cég kultúrája látható legyen és kitűnjön a többiek közül.



### „Céges” ruházat

A cég által biztosított öltöny vagy teljes formaruha. Erősíti a vállalat imázsát, de mindenképp tükrözi annak önazonosságát. Találunk ún. „céges” ruházatot légitársaságoknál, nagy szállodaláncoknál, bizonyos parfümboltokban stb.

A márkázott ruhákkal ellentétben ez egy teljes ruházat, amelyen nem feltétlenül szerepel a cég logója.



### Egyéni védőfelszerelés

Egyes helyeken kötelező az egyéni védőfelszerelés, ha a munka egészségügyi és biztonsági kockázatot jelent. Nem feltétlenül iktatja ki a kockázatot, de jelentősen csökkentheti annak hatását (pl.: sebészeti maszk, védőszemüveg, fülvédő stb.). Ezek kiegészítői lehetnek a fent említett munkaruháknak.

### 3) Legyen megfelelő a ruházatod!

Kérdezd meg a felettesedet, hogy a te munkahelyeden milyen ruhát kell viselni.

A javasolt öltözködési szabályokhoz való alkalmazkodás fontos ahhoz, hogy megkönnyítsd a karriered és beilleszkedj a munkahelyre. Ha ugyanúgy öltözöl, mint a kollégáid, az fejleszti az összetartozás érzését.

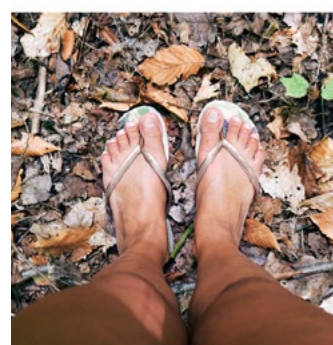
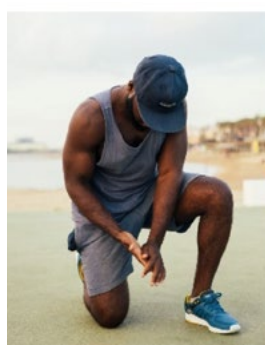
A vállalati kultúrától függően a szakemberek öltözködhetnek lazán (pl. high-tech cégek, mint a Google, Facebook stb.), vagy szigorú szabályok szerint (pl. bankszektor vagy sírásók). A munkaruházatot az időjáráshoz is hozzá kell igazítani!

Egy dolgozó meg is figyelheti kollégái viseletét, vagy kikérdezheti őket (pl. Hordható nyáron rövidnadrág? A többiek által viselt színeket beazonosíthatod stb).



## Feladatlap 5.4.3 A megjelenés fontossága

Határozd meg, hogy ezek a darabok megfelelőek-e munkahelyi környezethez? Viselnéd őket?  
Oszd meg a véleményed a többiekkel



## Gyakorlat 5.4.4 Munkába jutás

### Szintézis és tanulási célok

- Legyünk képesek térképet olvasni és megtalálni egy helyet.
- Időpontot keresni egy menetrendben.
- Gyakoroljuk a közlekedést a való életben.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 45 perc

**Anyagok:**

- Tábla/papírtábla/papír a falra felszögezve és jelölőfilcek
- Egy, vagy több számítógép internettel, vagy egy vagy több papíralapú térkép tömegközlekedési adatokkal ellátva
- Tömegközlekedési menetrendek (papíron, vagy a BKV/helyi tömegközlekedési vállalat honlapján)
- „Munkába jutás” munkalap, kinyomtatva a résztvevők számára és színes ceruzák

**Résztvevők elrendezése:** A gyakorlatot elvégezhetitek az egész csoporttal, vagy 2-3 alcsoportban, a résztvevők autonómiájától függően.

### Gyakorlat menete

1. Ismerjétek meg a tömegközlekedés eszközeit!

Kérdezd meg a résztvevőket, hogy milyen típusú közlekedési rendszert ismernek (minden fajtát), és írd fel a válaszokat egy falra tűzött táblára/kartonra/papírlapra...

Kérdezd meg őket, hogy milyen közlekedési eszköz(ök)ön érkeztek meg a képzés helyszínére, majd írd fel a válaszokat a táblára.

Miután mindenki válaszolt, kérdezd meg tőlük, hogy használhattak-e volna esetleg más közlekedési eszközt, és miért választották azt, amit választottak (nincs más lehetőség, túl sok idő az utazás, más eszköz bonyolultabb, biztonságérzet, sétatávolság... ).

Kérdezd meg őket, hogy milyen tömegközlekedési eszközt használnának, hogy elérjék a:

- fővárost (vagy ha pont ott laknak, akkor a legközelebbi várost)
- legközelebbi színházat, vagy atlétikai stadiont
- legközelebbi plázát/bevásárlóközpontot
- stb.

Nézzétek meg minden közlekedési eszköz előnyeit, hátrányait. Ehhez használjátok az alábbi munkalapot.



## 2. Tanuljatok meg térképet olvasni!

A képzés előtt tájékozódj a képzés helyszínéről a lehetséges közlekedési eszközök, biztonságos útvonal stb tekintetében!

Nyiss ki egy papíralapú térképet vagy egy térkép-weboldalt vagy programot (Google Maps, Mappy, Microsoft Bing, Google Earth, OpenStreetMap stb)!

A képzési helyszín címét írd a keresőbe, és mutasd meg az épület körül a közlekedési lehetőségeket (busz/villamos/vasútállomás, parkoló...). Mutasd meg a legbiztonságosabb útvonalat!

Kérj meg egy résztvevőt, hogy adja meg a címét, hogy útvonalat képezzetek a képzés helyszínéhez. Kérd meg a csoportodat, hogy gondolják át az egyes elérhető lehetőségek előnyeit és hátrányait (utazási idő, árak, összetettség, hozzáférhetőség, kényelem, biztonság...).

Ehhez használhatjátok az alábbi munkalapot.

## 3. Találjatok menetrendet!

Vigyél magaddal néhány helyi menetrend-szórólapot, és magyarázd el, hogyan kell megtervezni egy utazást az indulási/érkezési lehetőségek szerint (vagy nézzétek meg a honlapjukat).

## 4. Gyakorlás a való életben/játék

Szervezd meg a csoporttal a képzés során tervezett kirándulások egyikét! Ez lehet a legközelebbi buszpályaudvar elérése, jegyvásárlás vagy összetettebb utazás. A cél az, hogy a résztvevők érezzék a felelősséget.

## Irányadó kérdések

- Milyen közlekedési eszközöket ismersz/elérhetőek ezek a te szűken vett környezetben?
- Szerinted mik az előnyeik, hátrányaik?
- Hogyan tudsz eljutni „A”-ba, hány módon?

## Források

- “Top ten mapping APIs”: article presenting 10 mapping platforms or software/application (2015):  
<https://www.programmableweb.com/news/top-10-mapping-apis-google-maps-microsoft-bing-maps-and-mapquest/analysis/2015/02/23>



## Gyakorlat 5.4.5 Hogyan hozzunk döntést?

### Szintézis és tanulási célok

- Tanuld meg, hogyan rangsorolhatod a feladataidat az Eisenhower Mátrix segítségével.
- Ismerd meg a SMART célok használatát.
- Gyakorold a prioritási készségeket.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 45 perc

**Anyagok:**

- Tábla/papírtábla/falra tűzött papírlap és jelölőfilcek
- Egy, vagy több hangfalakkal ellátott számítógép, internet-hozzáféréssel
- [Online videó](#)
- Az „Eisenhower mátrix” kinyomtatott feladatlapja a résztvevők számára, és toll

**Résztvevők elrendezése:** Mindenki önállóan dolgozik

### Gyakorlat menete

1. Nézz meg a résztvevőkkel a [Rangsorolás az Eisenhower mátrix-szal című videót](#).
2. Oszd ki az „Eisenhower mátrix” című feladatlapot!

Kérd meg a résztvevőket, hogy töltsék ki a cselekvési négyzeteket az odaillő igével!  
Íme az odaillő válaszok:

	Sürgős	Nem sürgős
Fontos	Tedd meg!	Tervezd be!
Nem fontos	Bízd másra!	Hagyd a csudába!

3. Magyarázz el egy olyan szituációt, amelyben a résztvevőknek az Eisenhower mátrix szerint kell megszervezniük cselekvéseiket. (Adaptáld ezt a példát a szituációhoz)

„Ma hétfő van, pénteken fontos állásinterjúd lesz, amire fel kell készülnöd. Tiszta ruhákra lesz szükséged. Ajándékot kell vásárolnod egy barátod szombat esti születésnapjára. A telefonod képernyőjén repedéseket vannak, meg kell javíttatnod. Még mindig nem készítettél fotóalbumot a tavalyi ünnepekről.”

A résztvevők határozzák meg a feladatok elvégzéséhez szükséges összes cselekedetet, majd helyezték el őket a mátrixban! Gondoljátok át: hogyan kell eljárni az egyes mezőkben szereplő aktív ige szerint, pl.: Sürgős/Nem fontos = Bízd másra: megkérhetnél valaki mást az ebben a részben leírt feladatok elvégzésére?

4. Olvassátok el a Segédanyagokat a résztvevőkkel együtt és gyakoroljátok a SMART célokat! Kérdezd meg őket, hogy ismerős-e számukra a folyamat, a feladatok prioritását illetően.

## Feladatlap 5.4.5 Eisenhower Mátrix

	Sürgős	Nem sürgős
Fontos	Aktív ige:	Aktív ige:
Nem fontos	Aktív ige:	Aktív ige:

- Minden doboz egy igének felel meg. Helyezd el őket helyesen:  
RENDET CSINÁLNI, DELEGÁLNI, MEGCSINÁLNI, ÜTEMEZNI
- Töltsd ki a mátrixot, állítsd a helyzetnek megfelelően fontossági sorrendbe a cselekedeteidet.

„Ma hétfő van, pénteken fontos állásinterjúd lesz, amire fel kell készülnöd. Tiszta ruhákra lesz szükséged. Ajándékot kell vásárolnod egy barátod szombat esti születésnapjára. A telefonod képernyőjén repedéseket vannak, meg kell javíttatnod. Még mindig nem készítettél fotóalbumot a tavalyi ünnepekről.”

## Segédanyag 5.4.5 „SMART” célok

Mik azok a „SMART” célok?! A mindennapi életben, otthon és a munkahelyeden, a célok irányt, motivációt és tiszta fókuszot adnak. Célkitűzéskor kijelölsz magadnak egy követendő célt. A SMART cél a célok felállításának segítésére szolgál. A „SMART” a Specific, Measurable, Attainable, Realistic és Time-bound angol szavak első betűiből áll. (Magyarul: konkrét, mérhető, elérhető, reális és időhöz kötött.) Egy SMART cél magában foglalja e kritériumokat, hogy segítsen az erőfeszítéseidre összpontosítani, és növelje az esélyedet a cél elérésére.

A SMART célok ilyenek:

- Specific/konkrét: világos, jól körülhatárolható.
- Measurable/mérhető: konkrét kritériumokkal rendelkezik, amelyek mérik a cél elérése felé tett előrehaladásodat.
- Attainable/elérhető: nem lehetetlen elérni.
- Realistic/valószerű: odaillő, reális, elérhető.
- Time-bound/kötött idejű: meghatározott kezdő- és céldátuma van.

A **konkrét** célok lényegesen nagyobb eséllyel valósulnak meg. Ahhoz, hogy egy célt konkrétá tegyünk, meg kell fontolni az öt „W” kérdést: Who - Ki: Kik vesznek részt ebben a célban? What - Mi: Mit akarok elérni? Where - Hol: Hol kell ezt a célt elérni? When - Mikor: Mikorra szeretném elérni ezt a célt? Why - Miért: Miért akarom elérni ezt a célt?

*Például: egy általános cél az lehetne, hogy egészségesebben akarok enni. Konkrétabb cél az lenne, hogy el akarok menni hetente kétszer a termelői piacra zöldséget venni, hogy egészségesebben étkezzek.*

**A haladás mérésének kritériumai.** Kritériumok nélkül, nem fogod tudni nyomon követni a fejlődésedet, és nem tudod, hogy jó úton haladsz-e. Ahhoz, hogy egy cél mérhető legyen, tedd fel magadnak a kérdést: Hány/mennyi? Mi mutatja a haladásomat? Honnan tudhatom, hogy elértem-e a céloimat?

*Például a fenti konkrét célra építve: el akarok menni hetente kétszer a termelői piacra zöldséget venni, hogy egészségesebben étkezzek. Az a célom, hogy mindennap egyek legalább egy darab zöldséget és egy darab gyümölcsöt.*

**Elérhető.** Ez segít megtalálnod a megvalósítás módját, és az utat, ahogyan dolgozz érte. Egy cél elérhetőségét úgy kell meghatározni, hogy kihívásnak érezd azt, ugyanakkor elérhető is legyen.

Tedd fel magadnak a kérdést: Megvannak az erőforrásaim és képességeim ennek a célnak az eléréséhez? Mi hiányzik? Korábban már sikerült ezt megvalósítanom?

**Reális.** A rendelkezésre álló erőforrások és idő ismeretében reálisan elérhetőnek kell lennie. Egy SMART cél akkor reális, ha el tudod hinni azt, hogy megvalósítható. Kérdezd meg magadtól: Reális és elérhető a célom? Tekintettel a rendelkezésemre álló erőforrásokra és időre, elérhető a célom? Képes vagyok elköteleződni e cél elérése mellett?

**Kötött idejű:** legyen kezdő és befejező dátuma. Ha a cél nem időkorlátos, akkor nem lesz meg a kihívás vagy sürgősség érzete, és így kevesebb vagy nulla motiváció lesz a megvalósításához. Kérdezd meg magadtól: Van határidőm? Mikorra szeretném elérni ezt a célt?

*Legyen kezdő és befejező dátuma. Ha a cél nem időkorlátos, akkor nem lesz meg a kihívás vagy sürgősség érzete, és így kevesebb vagy nulla motiváció lesz a megvalósításához. Kérdezd meg magadtól: Van határidőm? Mikorra szeretném elérni ezt a célt?*

## Segédanyag 5.4.5 Feladatok rangsorolása

*A prioritás meghatározásának egyik legnagyobb előnye, hogy oldja a stresszt és a szorongást, emellett javítja a hatékonyságot és a termelékenységet a magánéletben és a munkahelyen. Segít tisztáznod a legfontosabb feladataidat, és elegendő időt és figyelmet biztosít azok sikeres elvégzéséhez. Kevesebb feladatot kell teljesítened, és több időd lesz a munka elvégzésére, így minden nap a legfontosabb feladataidra fókuszálhatsz. Fontos célokat fogsz elérni, és a lehető legtöbbet hozhatod ki a rendelkezésedre álló lehetőségekből.*

A prioritizálás azt jelenti, hogy a feladatokat fontosságuk alapján rangsorolod, hogy meghatározd, min kell először dolgoznod. Bár kísértést érezhetsz arra, hogy minden feladatot sürgős prioritásként kezelj, óvatosnak kell lenned! Ha minden sürgős, minden elveszti sürgősségét.

### PRIORIZÁLJUNK LÉPÉSRŐL LÉPÉSRE!

#### 1. Készíts listát!

*Írd le az összes feladatodat (nagy, kicsi, közepes, hosszútávú). Állítsd össze egy cselekvési listát azokból, amelyeket el kell végezned, az alábbiak alapján szortírozva őket:*

- *Mindennapos feladatok – amiket mindennap csinálsz.*
- *Heti rendszeres feladatok – heti egyszer/kétszer csinálod.*
- *Havi/még ritkább feladatok – amiket havonta egyszer kell megtenned.*

#### 2. Találd meg az értéket minden feladatban, vagy cselekedetben!

*Az érték az, amit egy elvégzett tevékenységből nyersz, az a haszon, amelyet az eltöltött időért cserébe kapsz. Néha az érték azonnali.*

*Máskor ez csak hosszú távon valósul meg. Tehát, a mostani időbefektetéssel jövőbeli értéket teremtesz. Általában az előnyök nem azonnaliak, és időbe telik, amíg megmutatják magukat. Ám ha egyszer létrejönnek az előnyök, hosszú ideig tartanak.*

*Tedd fel magadnak a kérdést: „Kit érint ez?”, „Mi a jutalma vagy eredménye e feladat elvégzésének?”, „Mi a kockázata annak, ha nem teljesítem a feladatot?”.*



### **3. Csökkentsd az időráfordítást!**

*Az időráfordítás – másfelől – rövid távú hasznot hoz a jelenlegi idő árán.*

*Akár tudatában vagy ennek, akár nem, az agyad automatikusan rangsorolja a feladataidat.*

*Egyes feladatok közelebb vihetnek a céljaidhoz, míg mások nem visznek sehova.*

*Ez az, amikor a végén úgy érzed, hogy túlterhelt, stresszes és elfoglalt vagy, mert bizonyos tevékenységek, amelyeket végzel, nem feltétlenül illeszkednek ahhoz, amit a jövőben szeretnél elérni. Az eredmény az, hogy értékes időnk nagy részét pazarló időráfordítással töltjük, és túl keveset időbefektetéssel. Ez az oka annak, hogy néha úgy érezzük, hogy napról napra, hónapról hónapra, évről évre ugyanabba a körbe ragadtunk.*

### **4. Határozd meg sürgős feladataidat!**

*Elképzelhető, hogy nem minden gyorsan elvégzendő feladat fontos. Azonban fontossá válnak, ahogy egyre sürgetőbbek lesznek.*

*Fontos lépés a sürgős és fontos feladatok felfedezése és megkülönböztetése. Még egy teljes lista esetén is összezavarodhatsz, amikor megpróbálsz kitalálni, mit kell tenned most, mit tehetsz meg később. A legtöbb ember a Pareto-elvet használja ennek a problémának a megoldására. A feladatok 20 százalékára összpontosít, amelyek az eredmények 80 százalékát teszik ki. A Pareto-elv azonban tapasztalatokon alapul.*

*Hatékonyabb technika az Eisenhower mátrix. A sürgős feladatok azok, amelyek azonnali választ igényelnek: pl. e-mailek, SMS-ek és telefonhívások. A fontos feladatok azok, amelyek hosszú távon az értékeidet, céljaidat és hivatásodat érintik. Ezzel a módszerrel először el kell végezned a sürgős feladatokat, és ki kell találnod, hogyan végzed majd el a fontosakat. Fontos feladatokat is átruházhatsz másra, és kiiktathatod azokat, amelyek nem fontosak és nem sürgősek.*

### **5. Olyan ütemtervet kövess, amely a feladataid prioritását tükrözi!**

*Csak csináld! Lehet, hogy te vagy a tökéletes típus?!... de lehet, és ez a valószínűbb, hogy kiakadsz a munkák rád rótt terhétől, és szeretnéd elkerülni a jövőbeli kiégést.*

*Az egészséged és a teljesítményed hosszú távú javítása kedvéért kiemelten fontos, hogy összeállíts egy tényleges ütemtervet. Ha kielemezted a feladataidat, és ennek megfelelően rangsoroltad őket, máris kész vagy a munka legjobb részével! Az ütemterv összeállítása segíthet megelőzni a potenciálisan örületes tempójú heteket, és korábban még azelőtt, hogy elszállna minden esélyed, nekiállhatsz a kiemelt feladatainak. És jobban fogsz válaszolni a kérdésre: „Min dolgozzak most?”.*

## Segédanyag 5.4.5 Az Eisenhower mátrix

*„Kétfajta problémám van: a sürgős és a fontos. A sürgős nem fontos, a fontos pedig sohasem sürgős.”*

*Dwight D. Eisenhower*

Az Eisenhower mátrix egy egyszerű döntéshozatali eszköz, amely segít megkülönböztetni a fontos, nem fontos, sürgős és nem sürgős feladatokat. A feladatokat négy mezőre osztja, amelyek rangsorolják, hogy mely feladatokra összpontosíts először, és melyeket ruházz át másra vagy töröld.

A különbség a sürgős és a fontos feladatok között – az Eisenhower Mátrix alapelve szerint a fontos és sürgős feladatok megkülönböztetésében rejlik.

A sürgős feladatokat gyorsan kell elvégezni, és figyelmet követelnek. Olyan feladatokról van szó, amelyeket muszáj megcsinálnod. A sürgős feladatokra összpontosítva reaktív gondolkodásmódba kerülsz, emiatt védekezőnek, hajszoltnak és nehezen koncentrálnak érezheted magadat.

A fontos feladatok hozzájárulnak hosszú távon a karrieredhez, az értékeidhez és a céljaidhoz. Előfordulhat, hogy nem hoznak azonnali eredményt (ezért könnyen elhanyagolhatóak). Néha a fontos feladatok is sürgősek – de általában nem.

A fontos feladatokra való összpontosítás érzékeny gondolkodásmódot tesz lehetővé, amitől nyugodtnak, racionálisnak érezheted magad és nyitottnak az új ötletekre. Ha elég sokáig halogatsz a fontos feladataidat, akkor sürgőssé válhatnak.

Az emberek hajlamosak azt hinni, hogy minden sürgős feladat fontos is – pedig gyakran nem az. Ez a rossz megközelítés az oka, hogy inkább csak a rövidtávú problémáinkra és azok megoldására fókuszálunk.

De a boldogság és a teljesség akkor jön el, ha hosszútávú céljainkra fókuszálunk.

### **Az Eisenhower mátrixot négy negyedre osztjuk:**

- 1. negyed: Fontos és sürgős / Tedd meg!
- 2. negyed: Fontos, de nem sürgős / Tervezd be!
- 3. negyed: Sürgős, de nem fontos / Ruházd át másra!
- 4. negyed: Nem fontos, nem sürgős / Töröld, vagy selejtezd ki!

### Q1. Sürgős és fontos feladatok

A sürgős és fontos feladatok határidős krízishelyzetek – mint például a számláid befizetése. Ezeket csináld meg legelőször! Azonnali figyelmet igényelnek.

### Q2. Nem sürgős, de fontos feladatok

A nem sürgős, de fontos feladatok segítenek elérned a célt – és nincs sürgős határidejük. Tervezd be ezeket a feladatokat későbbre! A produktív és sikeres emberek idejük nagy részét itt töltik – ez a negyed okozza a legnagyobb elégedettséget. Covey a Minőség Negyedének nevezte.

A legtöbb ember azonban nem tölt el elegendő időt itt, mivel nem tudják, hogy mi a fontos, vagy azért, mert a legégetőbb feladataik lekötik őket.

### Q3. Sürgős és nem fontos feladatok

Az ebbe a negyedbe eső feladatok szinte mindig megzavarják a menetrendedet. Ilyenkor másoknak segítesz céljaik elérésében. Ruházd át ezeket a feladatokat másokra!

A legtöbb ember ideje nagy részét itt tölti el. Azt hiszik, hogy számukra fontos sürgős feladatokon dolgoznak, amikor valójában egy centivel sem jutnak közelebb a saját hosszútávú céljaikhoz.

### Q4. Nem sürgős és nem fontos feladatok

Ezek a feladatok nem sürgetnek, és nem is segítenek elérni a hosszú távú céljaidat. Egyszerűen elvonják a figyelmedet a fontos dolgoktól. Töröld ezeket a feladatokat a naptáradból!

Most, hogy megismerted ezeket a negyedeket, értékeld ki, hogy a mátrix melyik negyedében töltöd az idődet.

Kövesd nyomon az eltöltött idődet egy hétig! Használhatsz egy feladat-menedzser eszközt, vagy szimplán írd le 30 percre osztva, hogy mit csinálsz!

Egy hét után, írd be a teljesített feladataidat a megfelelő negyedbe a két kritérium szerint:

- Sürgős volt ez számomra?
- Fontos volt ez számomra?

**A „számomra” a kulcsszó itt – ezeket a feladatokat a SAJÁT CÉLJAID szerint rendezed.**

Most, hogy szortíroztad a feladataidat, jegyezd fel, hogy melyik negyedbe került a legtöbb. Ha a 2. negyedbe, akkor gratulálunk! Pontosan érted, hogy mi az, ami legjobban számít az életedben.

Ha azonban ugyanolyan földlakó vagy, mint a legtöbbszörünk, akkor íme, így egyensúlyozhatod ki a mátrixodat:

**1. NEGYED:** hogy csökkentsd az 1. negyed feladatainak számát, fordíts időt a problémák előrejelzésére és megelőzésére. Azért, hogy elkerüld a váratlan problémákat: működj együtt a családdal, kollégáiddal, ügyfelekkel vagy feletteseiddel, hogy átalakíthasd a munkafolyamataidat!

**3. NEGYED:** a 3. negyed feladatainak csökkentése érdekében alkoss stratégiát, hogy az ezekre a feladatokra fordított időt más töltsse el a feladattal, te megspórolhasd vagy korlátozhasd az időt.

Például gyűjtsd egybe ezeket a feladataidat, vagy oszd meg családdal/feletteseddel azt az időt, amit munkával töltesz. Ha főnök vagy, tájékoztasd a csapatodat, hogy feladatokat fogsz átruházni rájuk, hogy újrapriorizálhasd az ütemtervedet.

**4. NEGYED:** ha a legtöbb idődet a 4. negyedben töltöd, akkor nyilván stresszesnek és elégedetlennek érzed magad. Kövesd nyomon továbbra is az idődet, hogy rájössz, mely feladatok viszik el a legtöbb idődet. Majd készíts egy tervet, hogy törölhesd, vagy limitálhasd ezeket! Kérj tanácsot a családotól/főnöködtől – az ő objektív látásmódjuk segíthet rájössz, hogy mit ruházz át másra, és mit törölj.

Az időbefektetéssel időt nyersz. Légy egyre jobb a munkád fontossági sorrendjének felállításában, és ismételd meg a fenti folyamatot hetente egy hónapon keresztül. Hasonlítsd össze az egyes heti eredményeket, és nézd meg, hogy erőfeszítéseid több időt eredményeznek-e a Minőség negyedében.

Még akkor is, ha a prioritásaid a 2. negyedben vannak, használd továbbra is az Eisenhower mátrixot a napod megszervezéséhez! A 2. negyedben sokszor absztrakt feladatok vannak, mint pl a kapcsolatépítés, vagy stratégia megalkotása. Határidejük nincs, így könnyű őket halogatni. De ezek azok a feladatok, melyek összhangban vannak az értékeiddel, amelyek boldogsággal töltenek el.

Az Eisenhower mátrix beillesztése a mindennapi életedbe és a munkádba, segít a számodra fontos prioritások ütemezésében.

## Gyakorlat 5.4.6 Költségvetés készítés

### Szintézis és tanulási célok

- A költségkeret napi kezelése (a kiadások szabályozása).
- Saját bevételek ismerete (ki, hogyan és mikor fizet?).
- Különböző számlák, nyugták beazonosítása stb.
- Számlakivonat használata (fontos információk megtalálása, bevételek és kiadások megkülönböztetése, készpénz felvétele, és csoportos beszédési megbízás).
- Ismerni a folyószámlahitel fogalmát és a felmerülő költségeket (pénzváltás díja, műveleti költségek stb.).
- Bankkártya használata.
- Hogyan írjunk csekket?

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 3-szor 2 óra

**Anyagok:**

- Telefonszámlák, blokkok, bizonylatok fénymásolata, befizetési nyomtatványok (fiktív, vagy a résztvevőké).
- A résztvevő hozza el a saját dokumentumait a 2. és a 3. szakaszra!
- Számítógép internet-hozzáféréssel.
- Nyomtasd ki a Segédanyagokat a tanulóid számára!

**Résztvevők elrendezése:** Mindenki önállóan dolgozik

### Gyakorlat menete

**1. szakasz:**

Kiigazodás számlákon és blokkokon, **csoportos gyakorlat:**

- Telefonszámla információinak együttes keresése (dokumentum beazonosítása, a számla által érintett időszak keresése, az előfizetés díjának megkeresése, a beszélgetés időpontjának megkeresése a telefonszámlán stb.)
- Ugyanaz a tevékenység blokkokkal (felismerni a dátumot, az árucikkek számát, az árucikkek jellegét, a fizetés módját...)

Számlakivonat körüli **csoportos gyakorlat:** rezsizszerű költségek azonosítása (bérleti díj, villany, biztosítás, telefon, adók, menza, bölcsőde, tartásdíj...) Határozzuk meg a napi és változó kiadásokat (étel, ruha, szabadidő, zsebpénz stb.)

### **Szakasz kiértékelése**

Egyéni gyakorlat, ismételjétek meg ugyanezeket egyedül! Tréner-facilitátorként kérd meg a résztvevőket, hogy hozzanak dokumentumokat a következő órára.

### **2. szakasz:**

**Csoportos gyakorlat** fontos dokumentumok (adólap, bizonylatok, számlák stb.) rendezésére, osztályozására és archiválására.

**Egyéni gyakorlat** dokumentumok osztályozása típus és dátum szerint.

**Csoportos gyakorlat** a bevételek és kiadások azonosítása egy számlán. Azonosítsátok az alapvető kiadásokat és azokat az adatokat, amelyek alapján intézkedhetünk (vásárlás boltban, csekkszám keresése, összegek stb.).

**Egyéni munka** a saját kivonatodon, ismerd meg saját kiadásaidat és bevételeidet!

- Tudd, hogy ki fizet neked (munkáltatód, szociális segélyek).
- Hogyan? 'vagy' Mit?
- Melyik napon... (például: fizetés)?
- Azonosítsd be a kiadásokat, találd meg a pénzfelvételeket...
- Találd meg az átutalásokat: nyugdíj, fizetés, lakbér.

### **3. szakasz:**

**Csoportos, majd egyéni** gyakorlat banki kivonatokkal, postai formanyomtatványok és bank-számla-részletezés.

Az átutalás, csoportos beszédési megbízás, megbízási díj fogalmának megismerése.

**Egyénileg azonosítsátok be** a bankszámlán szereplő adatokat!

**Egyénileg dolgozzatok** egy csekken (fontos a sorrend megjegyzése).

## Segédanyag 5.4.6 Költségvetés készítés

### 1. Költségvetés készítése

#### Célok

- Állapítsuk meg, mennyi a jövedelmünk.
- Értékeljük ki/osztályozzuk a kiadásainkat!
- Priorizáljunk! (Honnan tudunk pénzt félretenni.)
- Legyen egyensúlyban a költségvetésünk!

#### Tartalom

A költségvetés készítés az jelenti, hogy egyensúlyba hozod a bevételt a kiadásokkal, pozitív egyenleget tartasz és próbálsz félretenni pénzt.

Először határozd meg, hogy átlagosan mennyi pénzt kapsz minden héten/hónapban/évben, gyakoriság alapján.

- Fizetés
- Juttatások
- Adomány


Ezután becslést kell készítened a kiadásaidról.

A kiadásokat 3 kategóriába sorolhatjuk:

- **Elkerülhetetlen kiadások:** kötelezőek, általában havonta fizetendőek, és legtöbbször előre tudod az összegüket (lakhár, jelzáloghitel, villanyszámla (ha éves átalánydíjat fizetsz, biztosítás stb.))
- **Rendszeres kiadások:** olyan összegek, amelyek ahhoz kellene, hogy éljük az életünket. Változatos nagyságúak, de az ételre, ruhákra, tömegközlekedésre, szabadidős tevékenységekre kifizetett kiadásaink előre megbecsülhetőek.
- **Rendkívüli kiadások:** ezek nem rendszeresek, minthogy nehéz előrejelezni, hogy az embernek mikor kell új mosógépet, tévét vennie, vagy megjavíttatnia a kocsiját...

Ahhoz, hogy ezt megtehesd, nézd meg a bankszámla-kivonatodat!



 <b>FIRST BANK OF WIKI</b> 1425 JAMES ST, PO BOX 4000 VICTORIA BC V8X 3X4 1-800-555-5555		CHEQUING ACCOUNT STATEMENT Page : 1 of 1			
JOHN JONES 1643 DUNDAS ST W APT 27 TORONTO ON M6K 1V2		<b>Statement period</b> 2003-10-09 to 2003-11-08		<b>Account No.</b> 00005- 123-456-7	
Date	Description	Ref.	Withdrawals	Deposits	Balance
2003-10-08	Previous balance				0.55
2003-10-14	Payroll Deposit - HOTEL			694.81	695.36
2003-10-14	Web Bill Payment - MASTERCARD	9685	200.00		495.36
2003-10-16	ATM Withdrawal - INTERAC	3990	21.25		474.11
2003-10-16	Fees - Interac		1.50		472.61
2003-10-20	Interac Purchase - ELECTRONICS	1975	2.99		469.62
2003-10-21	Web Bill Payment - AMEX	3314	300.00		169.62
2003-10-22	ATM Withdrawal - FIRST BANK	0064	100.00		69.62
2003-10-23	Interac Purchase - SUPERMARKET	1559	29.08		40.54
2003-10-24	Interac Refund - ELECTRONICS	1975		2.99	43.53
2003-10-27	Telephone Bill Payment - VISA	2475	6.77		36.76
2003-10-28	Payroll Deposit - HOTEL			694.81	731.57
2003-10-30	Web Funds Transfer - From SAVINGS	2620		50.00	781.57
2003-11-03	Pre-Auth. Payment - INSURANCE		33.55		748.02
2003-11-03	Cheque No. - 409		100.00		648.02
2003-11-06	Mortgage Payment		710.49		-62.47
2003-11-07	Fees - Overdraft		5.00		-67.47
2003-11-08	Fees - Monthly		5.00		-72.47
*** Totals ***			1,515.63	1,442.61	

Itt megtalárod a pénzt.

→ Ami bejön a bankszámlára (Jóváírások)

← Ami lemegy a bankszámláról (Levonások)

Mindegyik műveletnél találsz néhány jelzést az okára, így azokat a korábban ismertetett kategóriákba rendezheted.

Hamar rájössz, hogy bizonyos kiadásaidat aligha tudod lefaragni, hiszen ezek kötelezőek ahhoz, hogy jó körülmények között élhess (bérleti díj; jelzáloghitel, biztosítás) vagy dolgozni tudj (közlekedés), stb.

A havi kötelező kiadásokon, például bérleti díj, biztosítás vagy adók legtöbbször nem tudsz spórolni, így ezt máshol kell megtenned.

A legtöbb megtakarítás a rendszeres kiadásokból származik.

**Tedd fel magadnak a kérdést** „Valóban szükségem van erre? Milyen hatással lenne az rám, ha nem lenne/használnám? Megvehetem ugyanezt máshol olcsóbban?” és igazítsd a költségvetésedet a válaszokhoz.



Hogy szembe tudj nézni a rendkívüli kiadásokkal – amelyek bizonyosan előfordulnak – , be kell tervezned azokat, és tovább kell lépned:

#### Tartalékképzés:

A céltartalék olyan pénzösszeg, amelyet rendszeresen tartalékolsz, hogy elég pénzed legyen akkor, ha hirtelen egy nagy kiadásod keletkezik.

Például tudod, hogy a mosógéped vagy a hűtőd viszonylag régi, és arra számítasz, hogy két-három éven belül újat kell venned. Tegyük fel, hogy 100-150000 Ft közötti értékűt tervezel vásárolni.

Oszd el az árat a vásárlás előtti hónapok számával, és minden hónapban tedd be az összeget egy (virtuális) „hűtő- vagy mosógép-borítékba”. Ebben az esetben: 2800 és 4000 Ft között havonta, ha három év múlva tervezed a géped megvenni.

Tedd ezt minden drága terméknél, amit venni szeretnél.

Ki kell választanod a „váratlan problémák” fedezésére szánt összeget is, hogy képes legyél kezelni az előre nem látható vészhelyzeteket.

Ezt személyes terveidhez is megteheted: pl. nyaraláshoz.

Néha ezt az ellenkező módon szeretnéd megtenni, és hitel kérsz:

#### Hitel:

Ebben az esetben a bankod (általában) kölcsön ad egy bizonyos összeget, hogy megvásárolhasd a szükséges árucikkeket.

Előnyei: nem kell várnod, és azonnal elkezdheted a vásárlást, amint a pénz a számládon van.

Hátrányai: a végén több pénzt kell visszafizetned a banknak, mivel vissza kell adnod a kölcsönkapott pénzt, a kamatot és fizetned kell a hitelfedezeti biztosítást.

A hitelfelvételt körültekintően kell véghezvinned, van, aki több hitellel is szembesül, mind-egyiket azért köti, hogy az előzőt visszafizesse, ami anyagi problémákhoz vezet.

### Irányadó kérdések

- Milyen pénzt ismersz/használsz? Milyen gyakran?
- Honnan származik a bevételed (fizetés, juttatások, adományok...)?
- A mindennapi életedben, vannak olyan dolgok, amelyeket muszáj kifizened? El tudod kerülni valamelyiknek a kifizetését?

## Források

Video: „How to use an ATM” (English, YouTube)

<https://www.youtube.com/watch?v=jqwKHvA-Jew>

Wikipédia: „How to use an ATM”

<https://www.wikihow.com/Use-an-ATM>

In French: „Dossier pédagogique, gérer son budget” (F. Butscher, M. Thumerelle, S. Sain Antonin, ASL 2006)

[http://www.aslweb.fr/media/resources/DP\\_gerer\\_son\\_budget.pdf](http://www.aslweb.fr/media/resources/DP_gerer_son_budget.pdf)

## Gyakorlat 5.4.7 A toborzási folyamat

### Szintézis és tanulási célok

- Egy állásajánlat értelmezésének a gyakorlása.
- A toborzási folyamat megértése.
- Felkészülés állásinterjúkra.

### Időtartam és anyagok

**Időtartam:** 1 óra

**Anyagok:**

- Nyomtasd ki a Segédanyagot, és a feladatlapot a résztvevőknek!
- Kérd meg őket, hogy hozzanak egy-két állásajánlatot.
- Válasszátok ki azokat, amelyek illenek a résztvevőkhöz!
- Számítógép videóprojektorral és hangfalakkal.
- Toll minden egyes résztvevőnek.

**Résztvevők elrendezése:**

- Kis csoportokban, vagy egyedül az 1. gyakorlathoz
- Egy nagy csoportban a 2. gyakorlathoz

### Gyakorlat menete

#### 1) Állásajánlatok elolvasása

Minden résztvevő beírja az elvárásait a feladatlapon a táblázatba. Hozzáadhatnak új kritériumokat is.

Minden résztvevő elolvassa az általa talált állásajánlatot.

Ezután kitölti a táblázatot a feladatlapon, hogy összehasonlítsák vágyukat az ajánlattal.

#### 2) Mit ne mondjunk egy interjún

Nézzétek meg a videó első részét (1 p 34 mp-ig) a csoportoddal, és kérd meg őket, hogy határozzák meg, mi volt a hiba, és hogyan válaszolhattak volna másképp. Ezután nézzétek meg a videó további részét, és hagyd, hogy a résztvevők hozzászóljanak. [„Mit kell mondjunk \(és mit ne!\) egy állásinterjún” videó](#) (Youtube videó automatikus [angol] felirattal.)

Tedd ugyanezt ezzel a a videóval is: [„Állásinterjú, prezentációs készségek”](#). Állítsd le a videót 2 percnél, kommentáld, majd játszd le a végéig.

### Irányadó kérdések

Hogy teszteld a résztvevők tudását a modul elején, a következőket kérdezheted tőlük:

Meg tudnád nevezni, sorrendben, a toborzási folyamat különböző állomásait?

Mitől gondolod azt, hogy egy hirdetés passzol a te profilodhoz és jelentkezni akarsz rá?

Hogyan viselkedjünk egy állásinterjún?

## Feladatlap 5.4.7 A toborzási folyamat

Töltsd ki az alábbi táblázatot az elvárásaiddal. A táblázatban feltételeket adhatsz hozzá.

Keress 1 állásajánlatot, amely érdekel.

Olvasd el, és töltsd ki az alábbi táblázatot, hogy megtudd, megfelel-e a vágyaidnak.

Kritériumok	Elvárásaid	Az állásajánlat
Munkaórák száma		
Fizetés és kompenzáció		
Otthontól való távolság		
Ingázás		
A cég iránti érdeklődés		
A munka iránti érdeklődés		
Képzési lehetőségek		

## Segédanyag 5.4.7 A toborzási folyamat

### Tartalom

#### 1) Értsd meg az állásajánlatot

Győződj meg arról, hogy a téged érdeklő ajánlat felel-e meg leginkább képzettségednek és készségeidnek. Elemezd az ajánlatot, miközben ügyelj arra, hogy megfelelj a következő elvárásoknak:

- Az elvárt főbb feladatok (a pozíció szerepe a cég tevékenységében)
- A fő tevékenységek
- A te pozíciód a struktúrában (hierarchia...)
- Az elvárt felelősség (csoportvezetés, költségvetés készítése, stb.)
- A munkahely területi elhelyezkedése
- Megközelíthetőség
- Kell autóvezetői jogosítvány az állás betöltéséhez?
- Elérhető vagy-e (szerződés szerint mikor kell kezdened?)

#### 2) Reagálj az ajánlatra

A HR-es célja, hogy olyan jelöltet találjon, aki a leginkább közelít az általuk elképzelt ideális munkavállalóhoz. Ehhez a jelölt, azaz az általad írt **önéletrajzra és motivációs levélre** fog támaszkodni.

- Az **önéletrajz** lényeges dokumentum a HR-es számára, viszont gyorsan kielemezni azt. Fontos, hogy önéletrajzodat a lehető legjobban írd meg: a EUROPASS modell azt javasolja, hogy a legfrissebbtől a legrégebbiig mutasd be tapasztalataidat, okleveleidet, legyen viszonylag rövid, összefoglaló, és a formája személyre szabott, hogy megkülönböztess magad másoktól, és felkeltsd a HR-es kíváncsiságát, hogy többet akarjon megtudni rólad.
- A **motivációs levél** is elvárt, nagyon gyakran kérik. Segít megvilágítani a HR-es számára, mi késztet téged arra, hogy jelentkezz a cégükhöz. Próbáld kitűnni azzal, hogy írsz az erősségeidről, legyél hiteles a megközelítésben, fejezd ki érdeklődésedet a pozíció és a cég iránt.

Ha nehézségeid támadnak akár tartalmi, akár formai, segíthet valaki a pozíció sikeres megpályázásában. Segítséget kérhetsz a helyi vagy országos munkaügyi ügynökségektől.

### 3) Mire számíthatsz miután jelentkezted?

Minthogy gyakran nagy a jelentkezők száma, fontos észben tartanod azt, hogy a pályázatra adott válasz lehet nemleges, de arra is fel kell készülnöd, hogy esetleg egyáltalán nem kapsz választ. Körülbelül 15 nap elteltével telefonon megkeresheted őket azzal, hogy szívesen elmennél egy állásinterjúra a cégükhöz.

Ha jelentkezted egy céghez és vársz az állásinterjúra, készen kell állnod arra, hogy válaszolj a HR-es hívására: ügyelj arra, hogy a telefonodat bekapcsolva tartsd.

Ezalatt, hogy a várakozás idejét hasznosan töltsd, fontos, hogy más helyekre is jelentkezsz, növeld az esélyedet arra hogy behívnak egy állásinterjúra.

### 4) Állásinterjú:

#### a. Hogyan készülj fel?

Az állásinterjú a jelölt és a toborzó: HR-es/vezető közötti találkozási pontból áll. A toborzó számára ennek a találkozásnak az a célja, hogy ellenőrizze, hogy a profilod megfelel-e a pozíciónak, és tesztelje a motivációd. Jelöltként ez egy lehetőség számodra, hogy részletes információkat kapj a munkaköréről, és eldöntsd, hogy a pozíció és a cég megfelelő-e számodra.

Mielőtt elindulsz egy interjúra, készülj fel rá:

- Szánj időt arra, hogy megismerd a céget, a tevékenységét, kultúráját, a róla szóló híreket!
- Gondolkozz el az idáig tartó karrierutadon és azon, hogy milyen megközelítéssel adod elő nekik azt!
- Gondolj ki néhány kérdést, amit a HR-estől kérdezni fogsz!
- Ismerd meg a vállalat dresszkódját!

#### b. Mire számíts?

Elengedhetetlen, hogy időben érkezz az interjúra, és kapcsolj ki, (halkítsd le) a telefonodat, amikor megérkezel az interjú helyszínére. Korrekten, rendezetten és a megpályázott pozíciónak megfelelően mutasd be magad.

Alapvető szabályok, amelyeket ajánlott követned: a lehető legfolyékonyabban beszélj, egyenes testtartással. Az interjú végén jelöltként a felvételi folyamat hátralévő részéről is kérdezhetsz, hogy kimutasd a pozíció iránti érdeklődésedet.

## Források

Álláskereső oldalak, pl.

- [profession.hu](http://profession.hu)
- [jobline.hu](http://jobline.hu)

## Segédanyag 5.4.8 Egy cég belső szabályzata

### Szintézis és tanulási célok

- Megérteni, mi a belső szabályzat.
- Megérteni azokat a konkrét szabályokat, amelyeket a vállalatok bevezethetnek.
- Megérteni milyen szankciókkal járhat, ha nem tartod be a cég belső szabályait.

### Tartalom

Minden vállalat alkalmaz belső szabályokat. Országtól függően előfordulhat, hogy az alkalmazottak számára elérhető Belső Szabályok Dokumentumában gyűjtik össze, vagy más iratokban szerepelnek, amelyeket neked kell elkérned.

Minden vállalat – a nemzeti törvényekkel összhangban – számos témában dönt, például:

- Munkaórák száma
- Munka kezdete és vége, azaz: mikor van zárva a cég, például augusztusban, vagy az ünnepek alatt
- Különleges szabályok az egészségünk védelmében és a biztonságunkért, például a dohányzás tilalma
- A megkövetelt munkaruházat
- A cégen belül és kívül követendő viselkedési normák:
  - általában tilos sértéseket mondanod/írnod a cégedről, még munkaidőn kívül is
  - a dohányzást tiltják a cég területén
- Intézkedések az egészségügyi és biztonsági előírások a vállalat területén történő végrehajtására
- A munkavállalók részvétele a munkavállalók egészségét és biztonságát védő munkakörülmények helyreállításában (például maszk viselése járvány esetén)
- Munkafegyelemre vonatkozó szabályok (például a munkaidő betartása), valamint a munkáltató által kiszabható szankciók jellege és mértéke (például a fegyelmező célú eltiltás időtartama)

Ha a szabályokat nem tartjuk be, a munkáltató szankciókat léptethet életbe, amelyekhez írásban is hozzáférhetünk, általában a humán erőforrás menedzsment részlegen.

Általában a humán erőforrás menedzsment részleg rendelkezik azzal az irattal is, amely a következőket szabályozza:

- A fegyelmi eljárások betartására vonatkozó rendelkezések (például előzetes interjúra való meghívás) a munkavállaló esetében, ha a munkáltató szankciót fontolgat
- A munkavállalók védekezési jogára vonatkozó rendelkezések (például a fegyelmi eljárás során alkalmazotti segítségnyújtás)
- Az erkölcsi és szexuális zaklatás, szexista cselekmények tilalmára, megelőzésére és büntetésére vonatkozó rendelkezések

A belső rendelkezések minden alkalmazottra vonatkoznak akár teljes munkaidős, vagy rész-munkaidős alkalmazásban áll.

A cégnél alkalmazott gyakornokoknak ugyancsak be kell tartaniuk a belső szabályokat.



# 6. Modul

## Tartalomjegyzék

1.	Társtrénerre vagy társtámogatóvá válás	209
1.1	Bevezetés a társtréner szerepébe	209
1.2	Bevezetés a társtámogató szerepébe	209
1.3	A szerepek megkülönböztetése	210
1.4	Szerepek megkülönböztetése más szerepektől	211
2.	Társtrénerre és társtámogatók számára szükséges kompetenciák	214
2.1	Történetmesélés	214
2.2	Kommunikáció	217
2.2.1.	<i>Tanulj meg odafigyelni: Aktív és empatikus hallgatás</i>	218
2.3.	Nem mindenki gondolkodik úgy, mint én	218
2.3.1.	<i>Gardner elmélete a többszörös intelligenciáról</i>	218
2.3.2	<i>A Tudatelmélet</i>	220
3.	Társtrénerre válás (csak társtrénereknek)	223
3.1	Hogyan tanulunk?	223
3.1.1	<i>Tanulási stílusok</i>	223
3.1.2	<i>Hogyan használd fel a résztvevők motivációját?</i>	227
3.2	Hogyan prezentáljunk?	228
3.2.1	<i>Facilitáció kontra prezentáció</i>	229
3.3	A csoportdinamika kialakítása és fenntartása	230
3.4	Hogyan vezessünk egy adott tréningblokkot?	230
4.	Társtámogatóvá válás (csak társtámogatóknak)	232
4.1	Reflektálj a tapasztalataidra és a tudásodra!	232
4.2	Kommunikációs készségek	233
4.2.1	<i>Hogyan beszélj magadról</i>	234
4.2.2	<i>A coaching alapjai</i>	234
4.2.3	<i>Hogyan oszd meg a tapasztalataidat és hogyan adj tanácsot?</i>	237
4.3	Társtámogatói kapcsolatok kialakítása	239
4.3.1	<i>Hogyan lehet megérteni a támogatott személy szükségleteit</i>	239
4.3.2	<i>Alakítsd ki a „Segítség szükségessége” határvonalait!</i>	240
4.3.3	<i>Mikor vagyok társtámogató és mikor nem?</i>	241
5.	Tevékenységek listája	243

# 1. Társtrénerre vagy társtámogatóvá válás

## 1.1 Bevezetés a társtréner szerepébe

Amikor társtrénerként segíted a tréneret, nem a teljes tréningért vagy a felelős, viszont bizonyos tréning blokkokról akár önállóan is gondoskodhatsz. Ez a rész segít, ha szeretnéd megtanulni, hogyan kell megtervezned és megtartanod egy-egy tréning bizonyos részeit. Lehet, hogy vannak olyan értékes képességeid, tapasztalataid, amelyeket trénerként is tudsz majd hasznosítani. A trénerre válás lehet akár a következő lépés a számodra.

Tudod, miért és miben olyan fontos a társtréner szerepe? Társtrénerként aktívan részt veszel a szakembereknek, iskoláknak, tanároknak, diákoknak, speciális osztályoknak („peers”) tartott szakmai szemléletformáló esélyegyenlőségi tréningeken. Ezek a munkaadók, HR-esek és döntéshozók számára készült figyelemfelkeltő programok bizonyítottan jelentős lépést jelentenek a fogyatékossgal élő emberek sikeres foglalkoztathatósága felé. És ez jó, ugye?

A tréning, amin részt veszel, segít, hogy új készségekre és tudásra tegyél szert, hogy profi társtréner lehess. Sok szerencsét kívánunk ehhez!

## 1.2 Bevezetés a társtámogató szerepébe

Társtámogatóként /peer supporterként támogatod a társaidat a mindennapi, önálló életvitel kialakításában és fenntartásában. Támogatod őket abban, hogy álláshoz, vagy önkéntes munkához jussanak, vagy új kollégákat támogatsz egy olyan munkahelyen, ahol te már rendelkezel tapasztalattal. Legtöbbször egy-egy társaddal dolgozol majd együtt.

A társaidnak nyújtasz majd támogatást, akik vagy ugyanolyan vagy másmilyen fogyatékossgal élnek, mint te. Megosztod tapasztalataidat vagy szakértelmedet, hogy segíts a többieknek azoknak a nehézségeknek a leküzdésében, amelyeket te már sikeresen megoldottál. Társtámogatóként pozitív példaképe leszel annak a személynek, akit támogatsz. Támogatod majd a munkával kapcsolatos gyakorlati készségekben, útmutatást adsz és inspirációt nyújtasz számára.

Az általad nyújtott támogatás segít megtartani állásukat, különösen, ha te a kollégájuk vagy ugyanannál a cégnél.

Nehéz lehet azonban eldönteni, hogy mikor legyél társtámogató, mikor munkatárs vagy akár barát. A képzésnek, amelyen most részt veszel, az a célja, hogy segítsen átgondolnod ezt: különbséget tudj tenni az egyes szerepek között.

A képzés értékes kompetenciákkal és készségekkel is gazdagít, amelyek az élet más területein is hasznosíthatóak lesznek.

Társtámogatóként felelős lehetsz azért, hogy segítsd a társadat gyakorlati készségek elsajátításában:

- Olyan ötletek és megközelítések bemutatásával, amelyeket hasznosnak találtál.
- Egy adott munkakörhöz vagy feladathoz szükséges gyakorlati készségek fejlesztésében.
- A mindennapi életben való önállósághoz vagy autonómiához kapcsolódó gyakorlati készségek fejlesztésében.

Felelős lehetsz azért, hogy olyan tudás megszerzésében is támogass, segíts valakit, mint például, hogy:

- segíts neki megérteni, amit érez és amit tapasztal,
- megnyugtasd nincs egyedül abban, ahogy érzi magát,
- segíts neki kapcsolatot építeni, és az összetartozás érzését nyújtani,
- bátorítsd őt, hogy értékelje erősségeit, és ne a gyengeségeire fókuszáljon,
- segíts kiépíteni az önbecsülését és az önbizalmát,
- segítsd őt abban, hogy bizakodóbb legyen a jövőt illetően.

Referencia:

<https://www.mind.org.uk/information-support/drugs-and-treatments/peer-support/about-peer-support/>

### 1.3 A szerepek megkülönböztetése

A társtréner és a társtámogató szerepe sok tekintetben meglehetősen eltérő, ám más szempontokból hasonló. A két szerep között röviden annyi a különbség: ha te vagy a társtréner, akkor segíted a tréneret, viszont, ha társtámogató vagy, akkor a társaidat segíted. Társtrénerként te segíted a tréneret a tréningben, és meg kell tanulnod egy tréningblokk összeállítását és önállóan levezetni azt.

Társtámogatóként lehet, hogy ugyanolyan fogyatékosággal élsz, mint a társaid, de lehet, hogy másfélével. Segíted őket az élet különböző területein, az önálló életvitelben és a munkában. Olyan készségeket kell elsajátítanod és fejlesztened, amelyek a lehető leghatékonyabb társtámogatóvá tesznek.

A hasonlóság abban rejlik, hogy érdekel az, hogy segíts az embereken. Meg tudod tanulni azt, hogy átlásd a segítendő személyek szükségleteit, és eldöntsd: mikor segíts nekik, és mikor ne.

A társtréner segíti a tréneret a képzés lebonyolításában. Meg kell tanulnia egy képzési blokk összeállítását. A társtréner megtaníthatja a teljes tréning-program egy meghatározott részét egy csoport számára.

#### Önismeret

Az önismeret azt jelenti, hogy tudatában vagy annak, hogy ki vagy. Arról szól, hogyan látod magad és megérted, miért cselekszel egy bizonyos módon. Az önismeret dinamikus folyamat, amelynek elérése időbe telik. Valójában soha nem vagy teljesen képzett az önismeretben, mert életed során mindig tanulsz és változol. Képzeld el az önismeretet egyfajta rejtvényként. Nehéz tudni, hogy mik a belső motívációid. Annak ellenére, hogy ez mindenkinek nehézséget okoz, vannak filozófusok és pszichológusok,

akik reflektáltak az önismeretre. Ez olyan elméleteket és tevékenységeket eredményezett, amelyek megkönnyítik az önismeret felé vezető utat.

Az önismeretet elemzésen és elfogadáson keresztül, a maga mélységében kell megvalósítanod. Így az első lépés az igazi tudás felé az önmagunk megismerése. Ha meg akarod ismerni a körülötted lévő világot, először tudnod kell, ki vagy. A tudás és önmagad megismerése egy folyamat, egy olyan kutatás, amelynek soha nincs vége, és mindennap tanulhatsz valami újat.

Az önismeret folyamata megváltoztatja a világgal és másokkal való kapcsolatodat, megnyitva a lehetőséget új dolgok megismerésére és megtanulására.

Az élet olyan, mint egy forgó kerék. A múlt, a jelen és a jövő összefonódik, hogy felépítse utazásodat. Ami ma vagy, az összefügg azzal, ami tegnap voltál, és hirdeti, milyen lehetsz holnap. A jövő rajtad is múlik.

Írd le magad szavakkal, képekkel vagy bármely más módon, hogy megismertesd magadat. Ne feledd, használd a legjobbakat! Mutasd meg nekünk, ki vagy, milyen vagy, miket szeretsz, mit tudsz és mit szeretnél tudni, és mi szeretnél lenni. Csatlakozz hozzánk a „Portré” című gyakorlatban!

### Gyakorlat 2.2.3 Portré

## 1.4 Szerepek megkülönböztetése más szerepektől

Kíváncsi vagy, hogy milyen szerepeid vannak még? És miért fontos különbséget tennünk közöttük? Olvass tovább, és végigvezetünk a következő előadáson és gyakorlatokon.

Több, mint egy szerepem van? – kérdezheted. Igen, valójában mindannyian több szerepbe lépünk be egy egyszerű hétköznapi során. Ez a „társadalmi szerep” fogalma, amit az 5. modulban már megismerhettél. A társadalom és a kultúra, amelyben életünket éljük, számos viselkedési elvárást alakított ki, ezeket nevezhetjük szabályoknak. A társadalomtudományokban ezt „társadalmi „szerep”-nek nevezik, és a kutatás célja annak megértése, hogy miért és hogyan cselekszünk. Egy szerep a társadalom által elvárt és elismert magatartásformák, kiváltságok és felelőségek kombinációja. A szerepkör határozza meg, hogy valakinek mit „kell”, „illene” vagy „tilos” megtennie.

Hány szerepet tudsz megnevezni az életedben? Szánj 5 percet ezek felsorolására, mielőtt továbblépsz. Sok különböző szerep létezik az életben. Az egyik személy lehet férfi, felnőtt, szülő, apuka, könyvelő, alkalmazott, rögbijátékos és alvászavarral küzdő személy. Egy másik személy lehet gyermek, lány, valaki lánya, másvalaki lánytestvére, iskolai tanuló, legjobb barát, futballista és diszlexiás. Másvalaki lehet nő, felnőtt, szülő, anyuka, ápolónő, alkalmazott, fitneszoktató és evési zavarral küzdő személy.

Egy szerep 4 oldalát különböztetjük meg:

- Van egy (objektíven mérhető) készséged
- Kompetensnek látnak mások
- Kompetensnek tűnsz
- Fejlesztetni szeretnéd képességeidet (a te elvárásaid)

Felnőttként, bizonyos mennyiségű élettapasztalat birtokában, hajlamosak vagyunk arra, hogy tudat alatt képet alkossunk az egyes szerepek jellemzőiről. Például előfordulhat, hogy nem arra számítasz, hogy egy orvos fogyatékossgal él, egy tanár agyontetovált, egy szülő kiskorú stb. Így azokban a helyzetekben, amikor olyan személlyel találkozol, aki „nem illik a szerepkörbe”, szkeptikussá válhatsz. Ennek a személynek ezért több erőfeszítést kell tennie, hogy meggyőzzön téged arról, hogy „megfelel a szerepének”. Ezt a jelenséget előítéletnek nevezik és sajnos elég gyakori.

Ha ezt egyszer megjegyzed, napi szinten képes leszel odafigyelni a különböző szerepekre, amelyeket elvállalsz. Ezt a képzést követően te mindenekelőtt a társtréneri vagy a társtámogatói szerepet fogod betölteni.

A következő gyakorlat során gondold végig, mit jelent e két szerep számodra általánosságban és konkrétan.

### Gyakorlat 6.1.2 A társtréner és a társtámogató szerepei

#### **Formális és informális kommunikáció**

Amint azt a tréning Kommunikáció című moduljából már megtudhattad, a különböző szerepkörökben, amelyeket elvállalsz, másképp kell kommunikálnod, mint ahogy általában szoktál. Amikor otthon beszélgetsz a szüleiddel, testvéreiddel, házastársaddal vagy gyerekeiddel, egy bizonyos módon beszélsz. Amikor a boltban találkozol egy ismerőssel, egy kicsit másképpen beszélsz. Vannak olyan helyzetek is, amelyekben szabatosabban kell beszélned. Most még többet tanulsz majd az informális és formális nyelvhasználatról.

A legtöbb munkakörnyezetben azt tapasztalhatod, hogy a formális és az informális nyelv keverékét használják a nap folyamán. Az, hogy melyik nyelvi formát használd, a kommunikáló személy pozíciójától és az adott személlyel való kapcsolatodtól függ. Személyes döntésed alapján határozod meg, hogy mikor milyen típusú kommunikációt használj.

**Informális nyelv:** Ezt a nyelvi formát kötetlen és nyugodt kommunikációhoz használod, az ismerőseiddel. Ez a nyelvi forma kötelezettségek és korlátozások nélküli, és személyes kapcsolatokon alapul. Akkor használod, amikor olyan munkatársaidhoz beszélsz, akikkel kiegyensúlyozott a kapcsolatod az irodában és az irodán kívül.

**Formális nyelv:** Ezt a nyelvi formát akkor használod, amikor hivatalos információkat osztasz meg másokkal. Ez a nyelvi forma a tiszteletet és az udvariasságot sugározza. Ezt kell használnod a feletteseiddel, vezetőkkel, vagy hatóságokkal, amikor kollégáknak prezentálsz, amikor őket, a kollégáidat utasítod valamire, vevőkkel vagy ügyfelekkel való beszélgetéskor, telefonon, és írásbeli kommunikáció során.

Minden esetben meg kell ismerkedned azzal a személlyel, akit támogatsz vagy tanítasz, hogy el tudd dönteni, mikor érdemes informális nyelvezetet használnod.

### Gyakorlat 6.1.1 Szerepek és kommunikáció

### Gyakorlat 6.1.3 extra gyakorláshoz: Szerepjátékok és feladatlapok a formális és informális kommunikációról

## 2. Társtrénerek és társtámogatók számára szükséges kompetenciák

### 2.1 Történetmesélés

Robert McKee professzor ezt mondja a történetmesélésről: „A történetmesélés a leghatékonyabb módja annak, hogy ötleteket vigyünk át a világba.”

Ha belegondolunk, a történetmesélés évszázadok óta az emberi lét része. Régészek feltárták már tízezer évvel ezelőtti emberi történetmesélés nyomait is! Őseink már vizuális eszközöket használtak, és ez az, amire régészek ráleltek: egyszerű rajzok vagy kézlenyomatok egy barlang falán. A történetmesélés valójában az üzenet-átadásnak vagy a világ magyarázatának legősibb módja.

És az emberek még mindig sokat mesélnek. Történeteket mesélünk, mielőtt megtanulunk írni. A történeteket könnyebb megjegyezni, mint az egyszerű tényeket, a történetek élvezetesekek, és serkentik a képzelőerőt. Ezért mesélnek a szülők gyermekeiknek. Ezért szeretünk filmeket nézni és könyveket olvasni. Egyszóval szeretjük a történeteket. Valójában te már egy mesemondó vagy. És valószínűleg több mesemondót is ismersz. Talán a nagybátyád mesél, vagy a főnököd, vagy akár a 3 éves unokahúgod. A történetmesélést saját magad és mások számára már használod, csak talán nem nevezed pontosan annak.

A történetek a tudás és a bölcsesség nagyszerű forrásai, és ráadásul még szórakoztatóak is. A történetek új ötletek létrehozására és gondolkodásunk megújítására, a már ismert dolgok újragondolására és újraértékelésére szolgálnak. A történetek nagyszerű motivációt és inspirációt jelentenek, és arra készítetnek minket, hogy feszegezzük a határainkat.

Felmerülhet benned a kérdés, mi teszi a történetmesélést olyan hatékonná a tanulásban? Mindezekelőtt az, hogy kapcsolatokat hoz létre az emberek között, valamint emberek és ötletek között. A történetek egyesítik az embereket kultúrájuk, történelmük és értékeik közvetítésével. Akár országainkra, közösségeinkre vagy családjainkra gondolunk, intuitív módon megértjük, hogy a közös történetek fontos részét képezik a bennünket összekötő kapcsolatoknak.

Tehát most megtanulod, hogyan használd a történetmesélést a munkádban: társtrénerként és társtámogatóként. Ez a munka a felnőtt tanulókat célozza meg, és a történetmesélés a felnőttkori tanuláselmélet pedagógiájának fontos része. A történetmesélés jól illeszkedik a felnőtt tanulók igényeihez, olyan rugalmas és kreatív struktúrát biztosít, amely jól működik egy felnőttképző tanteremben.

Lehet, hogy nem hallottál róla, de Malcolm Knowles a „felnőttkori tanulás elméletének” kidolgozója. Szerinte a felnőtt tanulónak négy szükséglete van. A történetmesélés az alábbi igények mindegyikére válaszol:

1. A felnőtt tanulók inkább az önirányítást részesítik előnyben tanulás során.
2. A felnőtt tanulók többet tanulnak tapasztalás útján, mint pusztán passzív hallgatással.
3. A felnőtteknek sajátos tanulási szükségleteik vannak, az életeseményeik szerint.
4. A felnőttek „kompetencia alapú” tanulók, azaz: azonnal alkalmazni akarják a tanultakat, legyen szó új készségről vagy tudásról.



Pedagógiai eszközként felhasználva a történetmesélés a felnőttképzés során:

- Segíti a tanulókat a tanulási folyamat megértésében és fogalmi meghatározásában.
- Erőt ad a felnőttkorú tanulónak.
- Megkönnyíti a kommunikációt.
- Inspirálja a személy fejlődését.
- Elkötelezetté teszi a felnőtt tanulót.

Ha társtrénerként történetmesélést akarsz beilleszteni a tréningblokkba, akkor a legfontosabb az, hogy felkészítsd a tanulóidat erre a feladatra. Ez különösen fontos, ha a résztvevőknek még új a történetmesélés, vagy felnőttként nem szoktak történeteket hallgatni.

Tehát, hogy bemelegítsd a csoportodat a történetmesélésre, követheted ezt a négy lépést:

- Határozd meg a tréning célját!
- Teremts barátságos atmoszférát a tréningen!
- Kérd meg a tanulóidat, hogy bízzanak egymásban!
- Készülj fel arra, hogy a történetmesélés közben kreatívan gondolkodj!

Ezenfelül elvégeztetheted az alábbi feladatokat is a résztvevőkkel, hogy felkészüljenek a történetmesélésre:

- Légzőgyakorlat „Töltsd fel és engedd ki”: Töltsd meg a tüdődet levegővel, majdnem úgy mint egy lufi, hagyd, hogy a mellkasod minden oldalon kitáguljon, és kinyomja a bordáidat. Ezután engedd ki az összes levegőt a szádon keresztül. Ismételd meg ezt ötször!
- Légző- és számolási gyakorlat: Vegyél mély levegőt a rekeszizomból, miközben lassan számolsz tízig, miután elérted a tízet, lassan fújd ki a levegőt, miközben lassan számolsz tízig. Ismételd ezt meg kétszer!
- Zümmögő gyakorlat: Érezd az arcod és ajkaid rezgését, zümmögve felfújd az arcodat. Ismételd meg ezt kétszer!
- Boldog/szomorú arc gyakorlat: Váltás szomorúról boldog arcra és fordítva. Így megtanulod, hogyan váltás nagyon gyorsan egy érzelmi állapotra, és hogyan gyere ki abból, ahogy követed a történetet. Ismételd meg ötször!
- Nyelvtörő gyakorlat: Olvasd el ezt gyorsan: „Mennyi fát döntene ki a mormota, ha egy mormota tudna fát dönteni? Döntött volna, annyit, amennyit csak tud, és annyi fát döntött volna ki, amennyit egy mormota ki tudna, ha egy mormota fát dönteni tudna.” Ettől a gyakorlattól elernyed a nyelved, és így a nyelvbotlás kevésbé lesz valószínű. Nagyszerű mód a kiejtés és a folyékony beszéd gyakorlására és fejlesztésére. További nyelvtörőket találsz itt:

<http://www.engvid.com/english-resource/50-tongue-twisters-improve-pronunciation/>



- Megjegyzést segítő technikák: A „Mnemonika” egy olyan eszköz, amely segít megjegyezni a tényeket vagy nagy mennyiségű információt. Ez lehet dal, rím, betűszó, kép vagy kifejezés, amely segít megjegyezni a tények listáját bizonyos sorrendben. Ha például meg akarod tanulni bolygóink sorrendjét, azt ebbe a mondatba rejtheted: **Ma Vakmerően Ficáncol a Medvebocs Jókat Szaladgál, Ugrál, Nem Poroszkál. = Merkúr, Vénusz, Föld, Mars, Jupiter, Szaturnusz, Uránusz, Neptunusz, Plútó.**

Ne feledd, hogy a gyakorlás többet mond minden szónál! Íme két gyakorlat, amely a történetmesélés erejével hat, felnőttképzési csoportok társtrénerként használhatod fel őket.

### Történetláncok, hogyan alkossunk és meséljük el egy történetet

A Történetláncok gyakorlat során első kézből tapasztalhatod meg, hogyan jön létre és mesélődik el egy történet. Látni fogod, hogy a csoport minden tagja hogyan tudja befolyásolni, tanítani és inspirálni egymást. A csoport tagjai szavaikkal építik fel a történetet. Meglátod, hogy ez a folyamat mi mindent serkent még: a mesélés elmélyíteni a kapcsolatot a csoport tagjai között.

A Történetláncokat jégtörőnek is szánhatod. Ezután ösztönözd a gyakornokokat a részvételre, és kialakul az összekapcsolódás érzése. Észreveszed, hogy a résztvevők jobban érzik magukat együtt, és elkezdik megosztani egymással a történeteiket. Ez az első olyan gyakorlat, amely bevezeti a történetmesélést a tréningbe. A csoport – a te vezetéseddel – kitalál egy történetet, és minden résztvevő lehetőséget kap a közreműködésre. A történet közös termékük, és ők magukénak fogják érezni a történetet és a történetkészítés folyamatát. Észre fogod venni, hogy a résztvevőknek, újra kell gondolniuk és át kell értékelniük a korábban megfogalmazott gondolataikat, mindeközben innovatívabban fognak gondolkodni.

### Értékközvetítés a történetmesélésen keresztül

Hamarosan rá fogsz jönni, hogy a történetmesélésen keresztül sokmindent megtehetsz. Oly sok mindent lehet elmesélni, megtanulni és fejleszteni. És a legjobb benne, hogy játékosá is teheted. Szóval gyereünk, játsszatok! Tegyük fel, hogy egy „állásinterjút” játszunk! Ebben a tevékenységben megtanulod, hogyan kommunikálj más és talán okosabb módon. És ez jól fog jönni egy valódi állásinterjún, ahol magabiztosabbnak érezheted majd magad.

#### Gyakorlat 6.2.2 A történetmesélés értékei

#### Gyakorlat 6.2.1 Történetláncok

## 2.2 Kommunikáció

Lásd a kommunikációról szóló 4. modult!

Gyakoroljátok, hogyan tudjátok magatokat világosan kifejezni:

### Gyakorlat 6.2.3 Fejezd ki magad hatékonyan!

#### **Öltözz megfelelően / Az első benyomás fontossága**

Amellett, hogy világosan fejezed ki magad, fontos figyelembe vened a külső megjelenésedet is. Ne feledd, a másik félnek csak fél másodpercbe telik az első benyomás. Ez azt jelenti, hogy meg kell tervezned, hogy az első benyomás jó legyen. Tehát ennek előkészítéséhez mérlegeld, hogyan öltözködsz, és hogyan mutatkozol be.

#### **Megfelelően öltözködni**

A legeslegfontosabb dolog, amire a ruházattal kapcsolatban emlékezned kell, az az, hogy TISZTA legyen. Mindig tiszta ruhát készíts elő magadnak a társtrénerkedés vagy a társtámogatás előtti este. És persze reggel mosakodj meg, mielőtt felveszed a tiszta ruhát, de erre te is gondoltál, igaz?

#### **Mutatkozz be a rábeszélős liftbeszéd segítségével!**

Képzeld el, hogy hirdetést vagy reklámot készítesz magadról. Hogyan csinálnád? Mit mondanál? Most megtudhatod, hogyan tarts egy liftbeszédet! Ez egy világos, rövid üzenet rólad. Közli, hogy ki vagy, mit keresel, és milyen előnyökkel jár, ha egy vállalat vagy szervezet alkalmaz téged.

A rábeszélés/liftbeszéd időtartama általában kb. 30 másodperc. Ez azért van így, mert ennyi idő alatt jutnak el az emberek egy épület tetejétől az aljáig egy liftben. A liftbeszéd mögött az a gondolat áll, hogy készen kell állnod arra, hogy megoszd ezeket az információkat bárkivel, bármikor, akár egy liftben is.

Egy állásbörzén ezzel a beszéddel bemutatkozhatasz a munkaadóknak. Fontos, hogy a beszédet megjegyezd és gyakorold! Próbáld ki a 30 másodperces liftbeszédet egy barátodon, vagy a tükör előtt. A legfontosabb az, hogy HANGOSAN gyakorold. Természetesnek akarsz tűnni. Tudd jól, hogy mit akarsz mondani, hogy nehogy belesülj, amikor eljön a te idő.

Kérjük, „lép be a liftbe” a következő gyakorlathoz!

### Gyakorlat 6.2.4 A liftbeszéd

## 2.2.1. Tanulj meg odafigyelni: Aktív és empatikus hallgatás

Kérjük nézd at a 4. modul kommunikációról szóló részét!

### Gyakorlat 6.2.5 Aktív hallgatás

## 2.3. Nem mindenki gondolkodik úgy, mint én

### 2.3.1. Gardner elmélete a többszörös intelligenciáról

Valószínűleg hallottál már az IQ-ról, és arról, hogy azt méri, mennyire vagy okos. Ez egy szabványosított tesztanyag, és az eredmény jelzi az IQ-szintedet, azt, hogy mennyire vagy intelligens. A legtöbb ember így képzei el az intelligenciát és az okosságot.

Dr. Howard Gardner azonban felnőtt élete nagy részében ezen töprengett. Biztosan többet jelent az intelligencia, mint azt, hogy mennyire jól teljesítesz a logikai teszteken, gondolta. Olyan elméletet javasolt, amely kimondja, hogy legalább 7 különböző intelligenciánk van, és sokféleképpen teljesítünk ezeken. Ez azt jelenti, hogy még akkor is, ha nehéznek találsz a könyvből való tanulást, akkor is nagyon jól megtanulhatsz a készség kipróbálását, miután megmutatták neked. Ez azt is jelenti, hogy ha nehezen érted meg mások érzéseit és szándékait, és motivációit, akkor is lehetsz pl. nagyon képzett zenész.

Ennek az a lényege, hogy sokféleképpen lehet okosnak lenni, és minden ember intelligens és valamilyen módon rendelkezik erőforrásokkal, akár fogyatékossgal él, akár nem. Hogyan lehet ez hasznos számunkra egy tréning során, hogy akár társtréner, akár társtámogató legyünk? Nos, amikor meg kell tanulnod valami nehezét, fontos tudnod, mely módon tanulsz te a legjobban. Egyszóval: vedd ezt figyelembe a társtréneri és társtámogatói szerepedben!

A 7 intelligencia a következő:

#### 1. Logikai és matematikai intelligencia

Ha logikai és matematikai intelligenciával rendelkezel, akkor jól látsz mintákat és azt, hogy bizonyos dolgok hogyan járnak együtt. Abban is jó vagy, hogy már meglévő ismereteid alapján új válaszokat találsz. Általában táblázatokat, diagramokat és szisztematikus áttekintést készítesz, hogy emlékezz a tanultakra.

## 2. Nyelvi intelligencia

Ha nyelvi intelligenciával rendelkezel, akkor jól használod a nyelvet önmagad kifejezésére. Jól meg tudod értetni másokkal magadat, amikor írsz vagy beszélsz. Jól vagy az olvasásban és az olvasva tanulsz. Ezenkívül valószínűleg a nyelvet fogod használni, hogy emlékezz arra, amit tanulsz. Például egy előadáson készített jegyzeteidet hazaérkezve otthon átírod.

## 3. Térbeli intelligencia

A térbelit, mint olyat talán nehéz megérteni, de megpróbáljuk elmagyarázni. Ha térbeli intelligenciával rendelkezel, akkor jól el tudod képzelni, hogyan lehet egy problémát megoldani. Képek jelennek meg a fejedben, majd elképzeled, hogyan mozognak, vagy hogyan változnak a probléma megoldásához. Valószínűleg ötletes térképeket készítesz a fejedben, hogy emlékezz a tanultakra.

## 4. Zenei intelligencia

Ha van zenei intelligenciád, akkor jó vagy zeneszerzésben és a dallam felismerésben. Gyorsan megtanulsz egy új dalt, dalszöveget, dallamot és ritmust egyaránt. Valószínűleg a zenét fogod felhasználni, dalt készítesz, vagy csak dúdolsz, vagy találsz egy ritmust, hogy emlékezz a tanultakra.

## 5. Testi-kinesztetikus intelligencia

Ez egy másik bonyolult kifejezés. Ez azt jelenti, hogy akkor tanulsz a legjobban, ha tudod mozgatni a testedet, különösen jól tudsz másokat utánozni és ezáltal tanulni. Látod, mit tesznek, és te ugyanazt teszed. Már azelőtt el tudod képzelni a mozgást a fejedben, mielőtt megtennéd. Tehát úgy emlékszel a tanultakra, hogy elképzeled, milyen érzés megtenni azt.

## 6. és 7. Személyi intelligencia

Ha személyi intelligenciád van, akkor jól meg tudod érteni mások érzéseit és szándékait. Ezt **interperszonális** intelligenciának hívják. Az „interperszonális” jelentése „személyek közötti”. Abban is jó lehetsz, ahogy megérted saját érzéseidet és motivációidat, és ki tudod fejezni, miért teszel úgy, ahogy teszel. Ezt **intrapersonális intelligenciának** nevezik. Az „intrapersonális” jelentése „személyen belüli”. Amint látod, ez két külön intelligencia, de ritka az, hogy az egyik a másik nélkül létezzen. A legjobban úgy tanulsz, ha másokkal beszélgetsz és megbeszélsz témákat, ez segít megértened, hogyan oldhatsz meg egy problémát mások szemszögéből. Abból is tanulsz, ahogy mások reagálnak a tetteidre. Ha dicsérik a munkádat, valószínűleg legközelebb is úgy fogod csinálni. A szociális tanulás nagymértékben függ a többiek visszajelzésétől.

### 2.3.2 A Tudatelmélet

A társtrénerek és a társtámogatók számára fontos készség a **Tudatelmélet, vagyis a perspektíva-felvétel képessége**. Ezt a képességet nehéz képezni, és nagymértékben függ a fogyatékosod típusától. E készség elsajátítása nehezebben mehet az autistáknak és a tanulási nehézségekkel küzdőknek.

Az egyik gyakorlat, amelyet a Tudatelmélet vizsgálatára fejlesztettek ki, egy harmadik személyt is bevon (nevezzük őt Marinak). Hárman ültök egy asztalnál, és egy doboz csokoládé van az asztalon. Mindenki felismeri a dobozt, de senki sem nyitja ki. Ezután a harmadik személy egy időre elhagyja a szobát – például kimegy telefonálni. Közben megkérdezed a gyakornoktól: „Szerinted mi van a dobozban?”. Ő a doboz külseje alapján válaszol, és azt mondja: „csokoládé”. Kinyitjátok a dobozt, és valami egészen mást találtok benne, talán ceruzákat. Ez meglepő a gyakornok számára. És most jön a kulcskérdés: „Amikor Mari visszajön, meg kell mutatnunk neki. De mielőtt megmutatnánk neki, szerinted mit fog gondolni, mi volt a dobozban?” Ha a gyakornok birtokában van a Tudatelméletnek, a válasza a „csokoládé” lesz. Ha nincs a Tudatelmélet birtokában, a válasza „ceruzák” lesz.

Azonban még akkor is, ha megjeleníted a Tudatelméletet, és megmutatod a perspektíva-alkotás képességét, hasznos lesz ezt a képességet a társtrénereknek és társtámogatóknak megfelelő módon fejleszteni. A társtréneri és a társtámogatói szerephez fontos, hogy tudják, hogy mások nem biztos, hogy osztják a véleményüket. Az is fontos, hogy tudják hogyan kell kezelni az olyan helyzeteket és miként kell cselelni, amikor véleménykülönbség adódik.

ToM 1: <https://www.youtube.com/watch?v=XDtjLSa50uk>

ToM 2: <https://www.youtube.com/watch?v=0bi0WCLJveM>

#### Asszertivitás

Társtréneri szerepedben kihívást jelentő helyzetekkel fogsz szembenézni. Még a legproblémásabb kérdéseket is a gyakornokaidat tisztelve kezelheted. Ennek egy nagyon hasznos módja az, hogy minden egyes dologban cselekedj asszertíven.

A képzés során felmerülő problémás helyzetek kezelésénél figyelembe kell vened az összes gyakornok érdekét. A tréningprogram során szem előtt kell tartanod a társas környezet minőségét.

Először is vess egy pillantást az Asszertivitás definíciójára: közvetlenül, őszintén és határozottan kifejezni a másik személy felé az érzéseidet, attitűdödet, véleményedet vagy vágyaidat úgy, hogy tiszteletben tartod a másik érzéseit, attitűdjét, véleményét, jogait és vágyait. Összefoglalva tehát a magabiztosság: Képesség arra, hogy teljes mértékben a másokra hangolódva fejezd ki magadat.

Az asszertivitást sok problémás helyzetben hasznosnak találhatod a mindennapi életben. Társtrénerként azonban meg kell ismerned két hasznos módszert.

Az első módszer ahhoz kapcsolódik, hogy hogyan tudsz pozitív visszajelzést adni a gyakorlokaidnak. Érzed az érzelmeidet, de ez nem feltétlenül látszik rajtad kívülről, és mások nem tudják, mit érzel. El kell mondanod nekik. Ne feledd, jogod van úgy érezni, ahogy érzel, és asszertíven ki is fejezheted ezeket az érzelmeidet.

Íme néhány példa arra, hogyan fejezzük ki érzelmeinket asszertíven.

**„Tetszett, amit csináltál. Bízom benned. Tisztelem azt az attitűdöt, ahogy ehhez a nehéz helyzethez viszonyulsz.”**

**„Kedvellek téged. Nagyon örültem annak, amit mondtál nekem. Szeretek veled beszélgetni.”**

**„Nagyon jól érzem magam a társaságodban.”**

Itt egy gyakorlat, amelynek segítségével gyakorolhatod, hogyan adj asszertíven pozitív visszajelzést másoknak.

*Gyakorlat:*

*A csoporttagok kört alkotnak. Kiválasztasz két személyt, és elmondjátok egymásnak a következőt:*

*„Tetszik a...” - a szemed színe, - a hajszíned, - a hangszíned stb. Ne feledjétek, hogy igaznak és szívből jövőnek kell lennie.*

*A végén gondoljátok át a következőket, és beszéljétek meg a csoporttal:*

*„Mit éreztél, amikor hallgattad azt, amit a többiek mondtak neked?”*

*„Milyen érzés volt visszajelzést adnod a többieknek?”*

*Amikor társtréner vagy, és te vezeted a tréningblokkot, ez egy jó gyakorlat lesz a csoportod számára.*

A második módszer arról szól, hogyan kezeld saját bosszúságérzeted bizonyos helyzetekben vagy a gyakorlokaiddal kapcsolatban. Íme néhány hasznos tipp ehhez:

A bosszúságérzés asszertív kimutatásának **4 fokozata:**

## 1. Információnyújtás

Ebben a fázisban informálsz az adott személyt arról, hogy egy bizonyos viselkedés kényelmetlenül érint téged.

Például:

*Nehéz helyzetbe hozol engem azzal, hogy állandóan beszélsz a tanóráim alatt. Légy szíves, fejezd be!*

## 2. Érzések kimutatása

Ha az első fázisban általad elmondottak nem hoztak változást, elmondod az adott személynek a helyzet okozta érzéseidet.

Például:

*Légy szíves hagyj abba a beszélgetést, nagyon zavaró!*

### 3. Hivatkozás a szabályokra

Ha még ez sem használt, hivatkozz a szabályokra, hogy megváltoztasd végre a gyakornokod viselkedését.

Például:

*Ha nem hagyod abba a beszélgetést, ki foglak küldeni a teremből!*

### 4. Szabályok betartása

Ebben a fázisban aszerint kell cselekedned, ahogy az előző, a harmadik fázisban mondtad.

Például:

*Még mindig beszélgetsz. Most rögtön menj ki a teremből légy szíves!*

Ne felejtse el, hogy a reakcióidat asszertíven kell előadnod. Maradj nyugodt és ne emeld fel a hangod!



## 3. Társtrénerre válás (csak társtrénereknek)

### 3.1 Hogyan tanulunk?

Úgy döntöttél, hogy társtréner leszel. Elhatároztad, hogy segítesz a trénereknek abban, hogy segítsék egy emberek életének megváltoztatását. Most többet is megtudhatsz arról, hogyan tanulnak mások. A program során szerzett tapasztalatok nagy hatással lesznek a fejlődésedre, amelynek végén társtrénerre válsz majd.

A tapasztalatod értékes lesz azon csoportok számára, amelyekkel a jövőben együtt fogsz dolgozni. A kurzus elején a gyakorlatok elvégzésével tanulsz, és azáltal, hogy megfigyeled, mit csinál a tréner az órák alatt.

A tréning célja, hogy képes legyél önállóan levezetni az tréningblokkot. Ezután át kell gondolnod, hogy melyik szerepjáték hoz több tudást és tapasztalatot a résztvevők életébe. Figyelj oda a következő alapvető dolgokra, és készülj fel a gyakorlásra!

#### 3.1.1 Tanulási stílusok

Ebben a részben betekintést nyerhetsz abba, hogyan tanul a legtöbb ember. Az évek során számos elméletet dolgoztak ki annak magyarázatára, hogyan tanulunk, és mit kell tudnia egy tanárnak a tanulás megkönnyítése érdekében.

#### A kísérleti tanulási ciklus

A tanuláselméletek közül az egyiket David Kolb oktatáselméleti szakember dolgozta ki. A tanulást egy folyamatos, ciklikus folyamatnak tartja. Ez a ciklus négy fázisból áll.

- 1. fázis: a CSELEKVÉS, amely a konkrét megtapasztalást/élményt jelenti.
- 2. fázis: a MEGFIGYELÉS, amely megfigyelést és a megfigyelésről való elgondolkodást jelenti.
- 3. fázis: a GONDOLKODÁS, amely absztrakt fogalmi megfogalmazást vagy megértést jelent
- 4. fázis: az ELTERVEZÉS, amely aktív kísérletezgetést jelent

A Kolb-elmélet azon alapszik, hogy minden ember változatos élettapasztalattal, némi formális vagy informális előzetes végzettséggel, megy el egy képzésre. Társtrénerként ennek tudatában kell lenned, és el is kell fogadnod azt, hogy a gyakornokod vagy a támogatottad másmilyen módon tanul, mint te.

Valójában Kolb azt mondja, hogy mindenfajta tanulás újratanulás, mert a tanulás folyamatos folyamat, amely tapasztalatokon alapul. Ennek a ciklusnak minden fázisát be kell fejezni, mielőtt a valódi tanulás megtörténhet. Minden fázis segít a tanulóknak megváltoztatni a megértést és az elvárásait.



## Hogyan tanítsunk meg egy készséget?

Tudtad, hogy egy készség, bármilyen készség megtanítása mindössze négy lépésben elvégezhető? Amikor vállalod, hogy megtaníts valakit egy készségre, a fő cél az, hogy a tanulók önállóan is használni tudják azt a készséget.

Kezdjük egy történettel, és meg fogod látni:

*Valahányszor eszembe jut gyermekkorom, el sem tudom képzelni a biciklizés öröme nélkül. Csodás emlékeim vannak a barátaimmal tett rövid és hosszú biciklizéseinkről. Sokan úgy gondolják, hogy a biciklizés „létfontosságú” készség az élethez. De mielőtt biciklizni tudtam volna, meg kellett tanulnom azt, szerencsére a bátyám megtanított. Először elmondta, mit fog tanítani, és elmagyarázott néhány alapvető ismeretet a biciklizésről: az egyensúly megtartásáról, a fékezésről és a megállásról, majd megmutatta, hogyan kell mindezt csinálni. Eddig jó, elég könnyűnek látszott, de aztán azt mondta: „Most rajtad a sor!” Először félttem és ideges voltam. De megpróbáltam biciklizni, és persze voltak nehézségeim. A bátyám folyamatosan támogatt: elmondta, mit csinálok rosszul, és hogyan lehetek jobb. És a végén elsajátítottam a biciklizés készségét.*

## A készség-tanítás NÉGY LÉPÉSE

### 1. Mondd el a gyakornokaidnak, hogy mit fognak tanulni

Kezdd azzal, hogy megadod nekik a tanulási célokat. Figyeld oda arra, hogy mindenki megértette-e azt, hogy mit és miért fog tanulni. A kezdeti folyamat során látni fogod, hogy a tanulók jobban elköteleződnek saját tanulási folyamatuk mellett, ha tudják azt, hogy mit kell megtanulniuk.

Ahhoz, hogy ezt lehetővé tedd, világos tervvel kell rendelkezned: célokkal, strukturált tartalommal és megfelelő tananyagokkal.

De szerinted ez elég? Hogy lenne elég? Kulcsfontosságú, hogy te társtrénerként biztonságérzetet kelts a gyakornokokban, hogy tudják, megérted őket, és csak jót akarsz nekik. Ahhoz, hogy ez megtörténhessen, gondosan meg kell választanod a kommunikációs stílusodat. Bölcs dolog lehet konkrét példákkal illusztrálnod azt, amit tanítani fogsz: metaforák, történetmesélés és videók segítségével. Ez több értéket és értelmet fog adni a tanulási folyamatnak.

A tréning mögött az a gondolat húzódik meg, hogy vonjuk be a gyakornokokat és ösztönözzük őket az új készségek elsajátítására.

### 2. Mutasd meg nekik, hogyan csinálják

Tehát, miután elmagyaráztad, hogy mit és miért fognak tanulni, meg kell mutatnod nekik, hogyan csinálják azt. Jó tanács az, hogy alaposan fontold meg, milyen megtanítandó készségeket válassz. Az általad tanított készségnek természetesnek kell lennie számodra, e készségben nagyon jónak kell lenned.

A 2. lépés azért fontos, mivel sok gyakoronok kényelmesebben és magabiztosabban fogja érezni magát, miután megnézte, ahogy a társtréner elvégzi a feladatot. A készség bemutatása vizuális modellt ad, és hatékonyabb, mint csupán elmagyarázni a készség végrehajtásának a módját.

A bemutatást lépésről-lépésre kell végrehajtani, és ahogy haladsz, mindegyik lépéshez magyarázatot kell adnod. Tedd ezt érdekessé azáltal, hogy felhívod a figyelmet fontos részletekre, így elkerülheted a gyakoronok figyelmének elvesztését.

A bemutatás során fontos, hogy ne kövess el hibákat. Ha hibázol, a gyakoronok túl nehéznek fogják találni az adott feladatot. Ez megnehezíti, hogy lelkesek és motiváltak maradjanak.

Ne feledd, hogy a bemutatás alatt a gyakoronoknak lehetőséget kell adnod arra, hogy kérdéseket tegyenek fel.

### 3. Hagyd nekik, hadd csinálják!

Amikor befejezed a bemutatást, a gyakoronokon van a sor, hogy kipróbálják. Látni fogod, hogy egyes résztvevők szívesen próbálkoznak, míg mások félnek próbálkozni. Először engedd a lelkeseket, a többiek őket megfigyelve kevésbé fognak félni.

Mindegyik gyakoronot dicsérd meg a próbálkozása után. Ne felejtse el külön dicsérni azt, amit tettek, és dicsérd meg őket a gyakorlásért is. Fontos, hogy támogasd őket a készségfejlesztési fázisban, és láttasd velük azt, hogy folyamatos gyakorlásra van szükségük ahhoz, hogy jók legyenek az adott tevékenységben.

Ne feledd, hogy amikor először próbálnak ki egy készséget, normális, hogy kicsit félnek. Fontos, hogy nyugodtan feltehessenek kérdéseket a kipróbálás során. Bátoríthatod a kérdések feltevését és a saját tanulásifolyamat-vezetési képességüket, ha ehhez külön gyakorlatokkal látod el őket.

### 4. Önértékelés

Talán észrevetted, hogy a 3. lépésben nem szabad rámutatnod a hibáikra, csak támogatnod kell a próbálkozásukat! Ennek az az oka, hogy nem a te feladatod, hogy elmondod nekik, mit csináltak rosszul. Ezt maguktól kell kitalálniuk. Meg kell vizsgálniuk a teljesítményüket, és megoldást kell találniuk saját hibáikra.

A te feladatod, hogy ezen keresztül vezesd őket. A gyakoronoknak át kell tekinteniük minden lépést: meg kell találniuk, mit csináltak jól, és miben kell még javulniuk.

Íme néhány irányadó kérdés az önértékelésüket támogatandó:

- Mely lépéseket csináltam jól?
- Hogyan éreztem magam, amikor azt csináltam?
- Most visszagondolva, bármit is másként csinálnék?
- Mit tehetek azért, hogy javulhassak ebben a dologban?

Te társtrénerként adj a gyakornokoknak visszajelzést, miután befejezték az önértékelést. E 3 lépés szerint:

- a) Megemlíted nekik, hogy mi ment jól, és mondj példákat arra, amit jól csináltak (gratulálj a gyakornokoknak a jól elvégzett feladathoz, erőfeszítésükhöz és elkötelezettségükhöz).
- b) Meghatározod útmutatásképpen, mi lehetett volna jobb, ez segíti őket a fejlődésben és a képességfejlesztésben való részvételben.
- c) Meghatározod a leginkább szembeötlő helyzetet.

Azonban van itt valami, ami rendkívül fontos: NE használd a DE szót, használd az ÉS szót. Elmondjuk, hogy miért:

Amikor először pozitívan nyilatkozol, majd DE-vel folytatod, a dicsérő szavak hatása eltűnik. Ha viszont a két állítást ÉS-sel kapcsolod össze, a hatás teljesen más. Ekkor a kijelentések biztatónak fognak hangzani! Majdnem olyan, mint egy varázslat.

A te feladatod az, hogy észrevedd és tápláld a fejlődésüket. Akkor érezni fogják azt, hogy értékeled őket. Ez sokkal fontosabb, mint arra emlékeztetned őket, hogy mindig tudják jobban csinálni. Ők ezt tudják. Amit nem tudnak, az az, hogy minden egyes alkalommal, amikor gyakorolják a készséget, fejlődnek egy kicsit. Te a szakértelmednek köszönhetően látod ezeket az apró fejlődéseket, és így beszélhetsz erről nekik.

## Teljesítményalapú oktatás

A teljesítményalapú oktatás azt jelenti, hogy tudásodat és készségeidet gyakorlati feladatok keretében használod. Elköteleződsz a „végtermék”, de a folyamat mellett is, amelyben problémákat oldasz meg és döntés hozol.

Ezen túlmenően a teljesítményalapú oktatás révén a tanulás más dimenzióit is fejlesztheted, nevezetesen a tanulás érzelmi, közösségi és metakognitív aspektusait.

**A tanulás affektív/ érzelmi aspektusa:** A teljesítményalapú oktatás lehetővé teszi, hogy érdekes és tartalmas feladatokban vegyél részt. Segít kifejleszteni a munkád iránti büszkeség érzését, önbizalmat ad a megcélzott készségekben.

**A tanulás szociális aspektusa:** A teljesítményalapú feladatokhoz szükséges társas interakció révén az életben hasznos szociális készségeket fejlesztesz ki. Az ilyen kooperatív munka társtámogatáshoz és másfajta társadalmi interakciókhoz vezet, mint például kérdések megtárgyalása, konszenzus elérése, mások véleményének tiszteletben tartása, az egyéni hozzájárulás egy csoport erőfeszítéseivel és a feladatok elvégzéséért való közös felelősségvállalás.

**A tanulás metakognitív aspektusa:** Ez azt jelenti, hogy elgondolkozol a saját tanulásodon. És az olyan készségek, mint a reflexió és az önértékelés, szintén hozzájárulnak a tanulási folyamathoz. Amikor át kell gondolnod, mit tanulsz, hogyan tanulsz és milyen jól haladsz, olyan készségeket fejlesztesz, amelyek önállóbbá és kritikusabbá tesznek.

## Univerzális tervezés a tanuláshoz

A fentieket olvasva úgy tűnhet, hogy minden embernél csak egyfajta tanulási mód működik. Nem ez a helyzet. Valójában az emberek a különböző típusok keverékét részesítik előnyben, attól függően, hogy milyen készségeket tanulnak. Társrénerként különböző tanulási stílusokkal rendelkező embereket taníthatsz. Ezért fontos, hogy rugalmas tanulási környezetet és tanulási tereket biztosíts nekik, amelyek alkalmazkodnak az egyéni tanulási különbségekhez.

Az „univerzális tervezés a tanuláshoz” (angolul Universal Design for Learning, rövidítése: UDL) célja az, hogy különféle tanítási módszereket alkalmazzon a tanulás előtti akadályok eltávolítására, és minden tanuló számára egyenlő esélyeket biztosítson a sikerhez. Ez a rugalmasság kialakításáról szól, amely a tanulók erősségeihez és igényeihez igazítható.

Az UDL 3 fő alapelve a következő:

**Megjelenítés:** az UDL egynél több formátumban ajánlja az információkat. Például a tankönyvek elsősorban vizuálisak. Szöveg, hang, videó és gyakorlati tanulás biztosítása azonban minden ember számára lehetőséget ad arra, hogy a tanulási erősségeinek leginkább megfelelő módon férjen hozzá az anyaghoz.

**Cselekvés és kifejezés:** az UDL azt javasolja, hogy a tanulóknak egynél több módot biztosítsunk az anyaggal való interakcióra és az általuk tanultak megmutatására. Például a gyakoronokok választhatnak egy tevékenység papírra írása, szóbeli előadás vagy csoportos projekt elkészítése között.

**Elkötelezettség:** az UDL bátorítja a trénereket, hogy többféle módon motiválják a résztvevőket. Ha hagyjuk, hogy a gyakoronokok döntsenek, és olyan feladatokat adunk nekik, melyeket az életből merítünk: fenn tudjuk tartani az érdeklődésüket.

### 3.1.2 Hogyan használd fel a résztvevők motivációját?

Ki kell hoznod az adott személyből a tanulási motivációt.

A motivációnak 3 formája létezik:

- **Belső motiváció:** egy általad végzett tevékenység önmagában is jutalmaz, vagy jó érzéssel tölt el. Amikor valamit csinálsz, szereted, ha belső motivációból teszed. Ha olyan témákról tanulsz, amelyek érdekelnek téged, az sokkal örömtelibb dolog, mintha valami érdektelenről.
- **Külső motiváció:** egy általad végzett dolgot olyan külső tényezők tartanak fenn, mint: jutalom, büntetés, kötelezettség stb. Megtanulod az unalmas tantárgyakat, mert dicséretet és jutalmat kapsz érte. Elmész foghúzásra, mert fáj a fogad. Vagy mindennap kiveszed a postát, mert ez a szokásod.

- **Motiváció hiánya:** azon dolgok, amelyeket bár csinálsz, de fogalmad sincs, hogy miért csinálod őket. Itt a motiváció rejtett vagy nem megfogható, és a feladat végrehajtásának nincsen nyilvánvaló célja a te számodra. Másrészt célszerű lehet valaki másnak, de nem neked.

Fel kell tudnod ismerni a gyakornokok motivációját. Ezután ennek megfelelően elkészítheted és hozzájuk igazíthatod az előadásaidat, és a résztvevők könnyebben fognak tanulni. Ezenkívül jobb képet kapsz a csoport dinamikájáról, és képes leszel megelőzni a nézeteltéréseket és egyéb zavaró eseményeket.

A következő feladat során kapsz néhány tippet ahhoz, hogyan segíts másokat abban, hogy kifejezzék, mi motiválja őket, és így könnyebben részt tudnak venni egy gyakorlatban.

### Gyakorlat 5.3.2 Az öt „miért”

## 3.2 Hogyan prezentáljunk?

### Az emberi figyelem határai

Mielőtt elkezdenél tanulni a prezentációról és gyakorolni azt, tartsd szem előtt azt, hogy az emberi agy egy adott időpontban csak meghatározott mennyiségű információt képes befogadni. Mi emberek csak egy meghatározott ideig tudunk hatékonyan koncentrálni. Ez személyenként változik, és függ a kontextustól is (helyzet és téma). Egyes kutatások kimutatták, hogy egy felnőtt agya 20-30 percig képes hatékonyan odafigyelni. Ez valójában nem olyan hosszú idő, ezért fontos, hogy ennek tudatában legyél!

Társtrénerként ismerned kell a résztvevők kognitív szintjét és észlelési képességét. Ez kulcsfontosságú ahhoz, hogy az új információkat az adott személy számára a lehető legérthetőbben tudd prezentálni. A tervezés, szervezés és a gyakornokok számára tartott előadások során, vedd figyelembe a következő, figyelemhez kapcsolódó kérdéseket:

### Tippek társtrénereknek:

- Maximum 7 új ötlettel állj elő egy tréning alkalmával
- Az információkat rendezd téma vagy csoport szerint! Ez segít nekik abban, hogy az új adatokat jól meg tudják jegyezni és emlékezni tudjanak rá. Használj memóriasegítőket, pl. betűszavakat, v. vizuális segédeszközöket.
- Hagyj nekik időt arra, hogy az új információk leülepedjenek bennük!
- Minden téma végén hagyj időt arra, hogy elgondolkozzanak a hallottakon. Ez lehet egy elbeszélgetés, probléma megoldása, az új információt kössék valami korábbi élményükhöz, vagy csak hagyj időt a gyakornokoknak arra, hogy kísérletezzenek az anyaggal egy gyakorlati óra alkalmával.
- Ismételd el többször is az anyagot, de ne túl sokszor, mert abban az esetben a résztvevők elveszíthetik az érdeklődésüket.
- Figyeld, hogy nem fáradtak-e, nem unják-e magukat, ha igen: tartsd egy rövid szünetet!
- Különböző módokon próbáld átadni nekik az új információkat, mivel az emberek különböző módokon tanulnak.

### 3.2.1 Facilitáció kontra prezentáció

Vajon mi lehet a különbség a facilitáció és a prezentáció között? Korábban jelen kurzusban végigvezettünk téged a „Prezentáció” témakörön. Olyan gyakorlatokon vettél részt, amelyek elősegítik prezentációs készségeid fejlesztését, és értékes tapasztalatokat szereztél, hogyan is kell prezentálni.

Talán még korábbról is ismered a prezentációt, mint olyat. Lehet, hogy a múltban részt vettél már előadásokon. Akkor tudod, hogy az, hogy jónak vagy rossznak tartod-e az élményt, nagyban az előadótól függ. Jónak tartottál egy prezentációt, ha az előadó diákat mutatott be, elmesélte egy történetet, és az egész esemény alatt fenntartotta a figyelmedet. Másrészt lehet, hogy rossznak tartottál egy prezentációt, ha az előadó csak felolvasta a dia tartalmát, és nem tett semmilyen erőfeszítést arra, hogy lekösse a figyelmedet.

Tehát mi is az a facilitáció? Nos, a facilitáció teljesen más, mint a prezentáció. Facilitátorként egy olyan csapat tagja vagy, amelyben minden tag egyformán fontos. A te szereped a csapatban, hogy ügyelj a szabályokra. Te lehtsz a felelős annak meghatározásáért, hogy a csoport hogyan kommunikáljon, és mikor és milyen hosszú szüneteket tartsatok. Előfordulhat, hogy meg kell szervezned a foglalkozásokat, és neked kell meghatároznod azok tartalmát, valamint azt, hogy milyen metódust alkalmazz egy-egy brainstorming során.

Ez könnyen megy, ha egy jó csapattal dolgozol együtt. Rajtad múlik, hogy fenntartod-e az érdeklődésüket és a nyíltságukat. És az elkövetkezendőkben azt fogod megtanulni, hogy ezt hogyan tudod megtenni.

[Hogy mutatkozz be facilitátorként?](#)

[Mit csinálnak a facilitátorok?](#)

Íme egy gyakorlat a prezentációs készségeid gyakorlására! Ezzel a gyakorlattal megtörheted a jeget egy oktatási nap elején. Megnyugtató és szórakoztató módja annak, hogy megnyílj a résztvevők előtt, és gyakorold a prezentációs készségeket. A gyakorlat végén a csoportod megvitatja a hallottakat, amelyet a trénered fog facilitálni. Ez biztosítja a tanulási képesség hatékony átadását. A csoport megbeszéli a prezentáció-kontra-facilitációt, hogyan érezték magukat, milyen kihívásokkal küzdöttek, mit tanultak belőle, és különösen azt, hogy hogyan fogják tudni alkalmazni az általuk tanultakat a való életben.

#### Gyakorlat 6.3.1 Prezentációs dinamika



### 3.3 A csoportdinamika kialakítása és fenntartása

Ebben a gyakorlatban megtapasztalod a csapatmunka nehézségeit és előnyeit. Ez egy összetett gyakorlat, amellyel felfedezheted azt, milyen kitérni magunk elé egy célt, majd összeállítani egy cselekvési tervet és alkalmazni azt. Az egyes célok a magánéletünkben és a szakmánkban fennálló egyes határidőkhöz és felelősségvállaláshoz kapcsolódnak. Az elkövetkezendőkben megismerheted az összes lépést, kihívást és azt, hogy a csapatmunka milyen nagy előnnyel jár!

#### Gyakorlat 6.3.3 A sziget

E következő gyakorlat során egy teljesen más típusú csoportdinamikát tapasztalsz majd meg. Egy olyan történetet fogtok eljátszani, amelyben csoportosan kell döntenetek a történet szereplőinek a rangsorolásáról. A történetet valaki felolvassa, majd a tréner megkér titeket, hogy értékeljétek a karaktereket a legjobbtól a legrosszabbig.

Ezután csoportosítani kell a szereplőket, és meg kell beszélgetek a kiválasztás módját, hogy a következő percekben konszenzusra jussatok. Majd meglátjátok, mindaddig véleményt formáltok a kiválasztásról, amíg kompromisszumra nem juttok.

Végül ennek a gyakorlatnak az értéke a kikérdezésben rejlik. Trénerként hangsúlyozni fogod egymás eltérő értékeinek és világnézetének elfogadásának fontosságát, és annak megértését, hogy nincs olyan mint jó vagy rossz válasz.

#### Gyakorlat 6.3.2 Abigél története

### 3.4 Hogyan vezessünk egy adott tréningblokkot?

Már majdnem készen állsz az indulásra. Ez az utolsó szakasza a társtréneri képzésednek, és hamarosan a való életben is kamatoztathatod új készségeidet. Mostanra valószínűleg magabiztosnak kezded érezni magadat a társtréneri szerepben, de talán egy kicsit félsz és bizonytalan is vagy. Ne aggódj, ez teljesen normális. Azonban, hogy még magabiztosabbnak érezhesd magad, gyakorold egy tréningblokk levezetését! De először is álljon itt egy elolvasandó példa, amely segíteni fog téged az „élő” főpróbádon.

Előkészületek:

- Olvasd el a készség-tanító programot és beszélj meg a trénereddel, hogyan tudnád a lehető legjobban facilitálni a tanítást!
- Légy biztos abban, hogy tudod, a résztvevőknek mire van szükségük és hogyan tudod kielégíteni az igényeiket!
- Készíts egy facilitációs tervet! Szükséged van valamilyen eszközre? Mennyi időre lesz szükséged? Hogyan fogod előadni az anyagot és hogyan akarod megszervezni a csoportos gyakorlatokat?

- Készítsd el a prezentációd anyagát és gyakorold azt!
- Készíts elő egy prezentációt és egy beszélgetés tervezetet arról, hogyan lehet eldönteni, melyik a jó alkalom a bemutatkozásra.
- Készíts egy gyakorlatot arról: hogyan kell odamenni valaki máshoz.
- Készíts egy szerepjátékos gyakorlatot a bemutatkozásról!
- Készíts egy szerepjátékos gyakorlatot: hogyan kérdezzük meg a másik nevét!
- Figyelj oda arra, hogy a terem tiszta és minden eszköz elérhető legyen!

#### A kivitelezés:

- Üdvözd a csoportodat!
- Kövesd a saját tervedet!
- Osztogass dicséreteket menet közben!
- Vidám stílusban fejezd be a tréningblokkot!

#### A kiértékelés:

- Értékelj ki a trénerrel együtt, hogy ment a tréningblokkod! Emlékezz e visszajelzésre, amikor a következő tréningblokkot megtervezed!

### Gyakorlat 6.3.4 Az ideális társtréner

#### **Elkezdeni élőben**

Akkor most válassz ki egy készséget, amit tanítani akarsz, vagy mondjon egyet a tréner. Készíts egy tervet, kövesd a terved és a végén értékelj ki!



## 4. Társtámogatóvá válás (csak társtámogatóknak)

### 4.1 Reflektálj a tapasztalataidra és a tudásodra!

#### Először is fontos tudni, hogy mit jelent a reflexió

Erre a célra azt mondhatjuk, hogy a **Reflexió** a múltbeli tapasztalataink tudatos elemzése, legyenek azok jók vagy rosszak. Igen, a rosszakat is elemezni kell, de nem kell aggódnod, mert a hangsúly a pozitív hatáson van, ami ebből származik.

A reflexió a gondolataidra és a cselekedeteid módjára is vonatkozik. Arra a következtetésre juthatsz, hogy: tanulhatsz a hibáidból, és mindig van hova fejlődnöd és javíthatod a hibáidat!

*John Dewey így fogalmaz: „Nem a tapasztalatból tanulunk, hanem a tapasztalaton való elgondolkodásból/reflexióból.”*

A reflexió megkérdőjelezi azt, ahogyan csinálod a dolgokat, a gondolataidat és a feltételezéseidet, és lehetővé teszi, hogy megerősítsd cselekedeteidet, hiedelmeidet és saját magad megértését.

A reflexió célja, hogy bővítsd tudásod önmagadról és a kontextusról, amelyben vagy, és értelmet adjon annak a jelen és a jövő tervezése érdekében.

A **tapasztalat** az a folyamat, amikor megteszel, végignézel dolgokat, vagy azok megtörténnek veled. Hívhatod készségnek vagy tudásnak, amelyet valami megtétele által nyersz. A tapasztalatot jelentik azok az érzelmek is, amelyeket egy folyamat során érzel, és amelyeket később e bizonyos eseményhez társítasz. Ahhoz, hogy valamiben tapasztalt legyél, fontos, hogy mennyi időt töltöttél el valamivel, például egy adott munkával.

#### TAPASZTALAT BETÖLTÉS...

És végül íme itt a **Tudás** rövid meghatározása. A tudás egy témával kapcsolatos információ, amelyet tapasztalat vagy tanulmányozás útján szerez, akár egy személy, akár általában az emberek. A tudás valakinek vagy valaminek a megértése, például tényeké (propozíciós tudás), készségeké (eljárási ismeretek) vagy tárgyaké (felismerési tudás).

Ezeket talán nehéz megérteni, de az a fontos, hogy ne feledd: a tudás sokféle formát ölthet. Valójában a tudás utalhat egy tantárgy elméleti vagy gyakorlati megértésére is. És végül: a tudás a saját érzelmeidről is szól, és arról is, hogy hogyan kezeled őket.

„Egy hiba növeli a tapasztalatodat és a tapasztalat csökkenti a hibáid számát. Te tanulsz a hibáidból, azután mások tanulnak a te sikeredből.” Bhupendra Nath



### Gyakorlat 2.2.3 Az én portrém

### Gyakorlat 2.2.1 Életrajz

## 4.2 Kommunikációs készségek

Tárustámogatóként a kommunikációs képességed az egyik legfontosabb készséged, amire szükséged lesz. Hasznos tisztában lenned azzal, milyen módon kommunikálsz. Ezután meghatározhatod, hogy mely – tárustámogatóként szükséges – készségeid vannak már meg, és mely készségeken kell még dolgoznod. Az úgynevezett soft skilleket, azaz puha készségeket, ideértve a kommunikációs készségeket is, nehezebb elsajátítani, mert a szabályok attól függően változnak, hogy hol tartózkodsz éppen, és kik vesznek körül.

A tárustámogatás azonban nem csak a munkáról szól. Fontos az, hogy ismerd meg azt a személyt, akivel együtt dolgozol, töltsetek együtt időt és csevegjetelek egymással a szünetekben.

Vannak azonban érzékenyebb témák is: vallás, politika vagy pénzügyek, s egyéb személyes témák, például származás, szexuális irányultság vagy fizikai jellemzők (ideértve egy személy korát, magasságát vagy súlyát). Óvatosnak kell lenned, ha valaki fogyatékoságáról beszélsz. Győződj meg arról, hogy az általad támogatott személy nyilvánosságra szokta-e hozni ezeket az információkat, és akar-e beszélni ezekről. Ellenkező esetben a személy kényelmetlenül érezheti magát.

### 4.2.1 Hogyan beszélj magadról

Érezted már valaha azt, hogy amikor új emberekkel találkozol és beszélgetsz az néha stresszes is lehet? Tulajdonképpen gyakorolhatod azt, hogyan beszélj magadról olyan helyzetekben, amikor új emberekkel találkozol. Ettől jobban fogod érezni magad, magabiztosabbnak és érdekesebbnek fogsz tűnni. Íme, egy lista a választható gyakorlatokból:

- Mutasd be magad a liftbeszéd segítségével!
- Kezdj el egy beszélgetést!
- Csatlakozz be egy mások által kezdett beszélgetésbe!
- Folytass egy beszélgetést!
- Fejezz be egy beszélgetést!

Gyakorlat önmagad bemutatásához:

#### Gyakorlat 6.2.4 A liftbeszéd

A többi készséghez a következő gyakorlatot ajánljuk:

#### Gyakorlat 4.5.1 Találkozás és beszélgetés másokkal

### 4.2.2 A coaching alapjai

Íme a coaching egyszerű definíciója: *„A coaching egy olyan folyamat, amelynek célja a teljesítmény javítása, és az 'itt és most'-ra összpontosít, nem pedig a távoli múltra vagy jövőre.”*

Íme a coaching emelt szintű definíciója: a Nemzetközi Coaching Szövetség (ICF) meghatározása szerint a coaching „egy olyan partnerség, amely felgyorsítja az ügyfél tanulási tempóját, teljesítményét és előrehaladását személyesen és szakmailag”. Az Európai Coaching Intézet (ECI) szintén lényeges információkat ad hozzá e definícióhoz, nevezetesen, hogy ez a folyamat „segíti az ügyfelet abban, hogy feladja azt, ami ő most, hogy azzá válhasson, amivé válni szeretne”.

Valószínűleg hallottál már a coachingról, és talán még segítséget is kaptál egy coachtól. Akkor már megtapasztaltad, hogy a coach nem szakértője, hanem facilitátora/segítője a tanulásnak.

Alapvetően a coach segíti az embert saját teljesítményének javításában. Másképp fogalmazva: a coach segíti az embert a tanulásban. Jó coachként hinned kell abban, hogy mindenkinek mindig megvan a maga válasza a saját problémáira, de érted azt, hogy segítségre lehet szükségük a válasz megtalálásában.

Olvass tovább, és többet is megtudhatsz a coachingról! Ráadásul gyakorolhatod és fejlesztheted saját coaching készségeidet is!

## A coaching néhány alapelve

**Meghallgatni a másikat:** Coachként oda kell figyelned az általad támogatott személyre! Ez azt jelenti, hogy figyelj a mondandójára és a testbeszédére is. Fel kell fognod, hogyan érzi magát a másik ember, és ahhoz kell viszonyulnod.

**Hogyan tegyél fel jó kérdéseket:** Nincsenek rossz válaszok, csak rossz kérdések. A coachingban a kérdések azok, amelyek különbséget tesznek a kudarc és a siker között. Ne gyakorolj nyomást a másokra!

**A visszajelzés:** az általad támogatott személynek szüksége van a visszajelzéseidre a megbeszéléseitek alkalmával. Ez segít neki abban, hogy meg tudja változtatni önmagát. Ne feledd, a visszajelzésednek igaznak kell lennie és őszintén kell elmondanod azt.

**Sokféleség:** coachként lehetőséget kell adnod a támogatottnak, hogy különböző nézőpontokból láthassa a helyzetet. Lehet, hogy az általad támogatott személy nehéz helyzetben van, és nem látja, hogy a helyzet bonyolultabb annál, mint amennyit ő lát belőle.

**Bizalom:** Rájössz hamar arra, hogy a támogatás és a coaching folyamata megreked, ha nincs meg az illető bizalma. Bizalomra akkor teszel szert, ha a cselekedeteid őszinték, ha betartod az ígéreteidet, és folyamatos a támogatásod.

**Korlátozások:** A támogatás során betöltött coach szereped lehetővé teszi, hogy figyelmedet a személy élettörténetére és az ő problémáira korlátozd. Ügyelj arra, hogy ne vállald el a tanácsadó szerepét. Ne feledd, hogy nem tanácsokat kell adnod, csak támogatnod kell a személyt saját lehetőségeinek felfedezésében!

**Jelenlét:** Egyszerűen nem tudod végrehajtani a coaching elvek és technikák egyikét sem, ha nem vagy jelen. Nem ülhetsz ott azon gondolkozva, hogy pl. mit vacsorázz, amikor társtámogatói feladatodat végzed. Egész idő alatt teljes figyelmedet az adott személyre kell irányítanod!

**Csend:** Nagyon vékony a határvonal a kínos csend és a jó csend között. Vigyáznod kell, nehogy a beszélgetés minden űrét a saját beszédeddel töltsd ki. Néha jót tesz a csend, és az ember elmereng és reflektál, mielőtt tovább részletezné a dolgokat. Merd kivárni ezt az időt.

## Coaching-technikák

Társtámogatóként senki nem várja el tőled, hogy te legyél a coaching világbajnoka. De az alapelvek és a technikák megismerése segít abban, hogy a támogatottadnak a lehető legjobb társtámogatója legyél! Íme néhány coaching technika és eszköz, amely hasznosnak bizonyulhat a számodra:

### A „SMART” célok felállításának technikája

Vajon mit jelent az, hogy a SMART célok? Azt jelenti, hogy a kitűzött célok konkrétak és könnyebben elérhetőek. A célokat könnyebb elérni, ha világosak, konkrétak, és lépésekre vannak lebontva, amelyek könnyen kezelhetők és mérhetőek. A céloknak a következőknek kell lenniük:



Ha ezt a technikát használod, a célodat, miszerint „Boldog szeretnék lenni.”, átváltoztatod erre: „Mindegyes nap akarok tenni olyan valamit, ami boldoggá tesz engem.”

Gyakorold a SMART célok megírását a következő gyakorlat segítségével!

### Gyakorlat 5.4.5 SMART célok

#### Az „arany ötlet” pontozási technika

A támogató óra végén megkérdezheted a személyt: „Hogy érzed, mi volt az, amire a legtöbbet gondoltál ezen a coaching órán?” Ez a kérdés arra készíti az adott személyt, hogy elgondolkodjon azon, hogy mi volt az értékes a foglalkozás során. Talán lesz egy „aha” pillanata.

#### Nyitott kérdéseket tegyél fel!

Amikor ezt a coaching stratégiát használod társtámogatóként, ne felejts el nyitott kérdéseket feltenni. Ez a technika segíti a személyt abban, hogy több információt adjon a válaszában, például kifejtse az érzéseit, attitűdjét és az adott témát. Ha eldöntendő kérdéseket teszel fel, valószínűleg csak egy igen vagy egy nem választ kapsz, esetleg csak vállvonogatást.

### Házi feladat a coaching során

Jaj, ne! – gondolhatod. Valószínűleg a házi feladat tapasztalataid szerint a világ legunalmasabb dolga. A coaching során viszont egy házi feladat jó módja annak, hogy az adott személyt benne tartsuk a folyamatban, láttassuk vele a folyamat összképét. A beszélgetéseitek alatt adj visszajelzést neki a házi feladattal kapcsolatosan, ami – emlékezz – legyen igaz, őszinte és konkrét!

### A GROW-modell (növekedés)

Ez hasonlónak tűnhet a SMART cél technikához. A Grow modell egy egyszerű módszer a coachingban a célok kitűzésére és a problémák megoldására. Ez a modell négy szakaszból áll, a „GROW” egy-egy betűje szerint.

**Goal – cél:** arra a kifejezett célra vonatkozik, amit az ember el akar érni

**Reality – valóság:** Mekkora a szakadék a jelenlegi helyzet és az objektív helyzet között?

**Obstacles and options – Akadályok és lehetőségek:** Mi akadályozza meg az embert abban, hogy elérje a célját, vagy közelebb kerüljön a cél eléréséhez? Ha tudja, mi az, kidolgozhatja a lehetőségeket az akadályok leküzdésére.

**Haladj előre!** Ha ismered az akadályokat és kimerítetted már a lehetőségeidet, válassz egy célod felé vezető utat!

## 4.2.3 Hogyan oszd meg a tapasztalataidat és hogyan adj tanácsot?

### Hogyan adjunk konstruktív visszajelzést?

Konstruktív visszajelzés, mi is ez valójában? És mikor szükséges? Valószínűleg pont ezen gondolkodtatott el a fejezetcím. Tehát alapvetően a konstruktív visszajelzés azt jelenti, hogy beszélned kell a támogatott személlyel valamiről, amit rosszul csinál, vagy valamiről, amiben jobbnak kellene lennie. Egy másik szó erre a kritika, de ennek a szónak negatív kicsengése van, ezért jobb a konstruktív visszajelzés kifejezést használni. És erre vannak módok, hogy az általad támogatott személy utána ne érezze magát rosszul, hanem tanulási módnak tekintse. De, ami a legfontosabb, gondolkozz, mielőtt cselekszel.

- 1. Tudd meg, hogy szükséges-e!** Gondold végig a kérdést, és derítsd ki, hogy szükség van-e visszajelzésre. Ezután muszáj eldöntened, hogy milyen eredményt kívánsz elérni. Szerinted működni fog?
- 2. Készülj fel előre!** A visszajelzésnek konstruktívnak kell lennie. Ez azt jelenti, hogy konkrét példákat kell hoznod, és a visszajelzés olyan körültekintő és tapintatos legyen, amennyire csak lehet. Gyűjts össze tényeket, és példákkal mutasd meg, mire gondolsz. Ezután közösen keressetek megoldást a problémára. Remélhetőleg te és az általad támogatott személy továbbra is fenntartjátok kapcsolatokat, sőt még jobbra is teszitek azt.

3. **A munkára koncentrálj, ne a személyre!** Ügyelj arra, hogy csak létező példákat mutass be, és mindezt profi módon. Kerüld az illető személyiségének vagy a jellemének megemléztetését, ehelyett világosan mondd el, hogy ez egy megoldható, képzéssel kapcsolatos probléma, amelyben segíteni szeretnél neki.
4. **Légy őszinte!** Meg akarod mutatni a személynek, hogy segítesz, nem pedig lehangolni őt vagy rámutatni a hibáira. Visszajelzésednek őszintének és valósnak kell lennie, csakúgy, mint a segítségnyújtási ajánlatnak. Ez azt jelenti, hogy a társtámogató szerepében az ígéreted szerint kell eljárnod.

### Gyakorlat a tanuláshoz

Szerepjáték, a konstruktív visszajelzés gyakorlásához, amikor az általad támogatott személy két egymást követő napon későn érkezik a foglalkozásokra.

### Hogyan fogadd a konstruktív visszajelzést?

Szóval, most fordul a kocka. Te kapod a konstruktív visszajelzést. Ne feledd, hogy nem mindenki kapott olyan képzést az ilyen jellegű visszajelzések adására, mint te. Ezért fontos, hogy gyakorold, hogyan kaphatsz konstruktív visszajelzést, és lásd, milyen értéket ad neked a tanulás.

#### 1. Állítsd le magad (az első reakciódat)!

A kritika első jelére, mielőtt bármit is tennél – állj meg. Tényleg. Próbáld meg egyáltalán nem reagálni! Legalább egy másodperced lesz a reakció leállítására. Míg a való életben egy másodperc jelentéktelennek tűnik, ez elég idő ahhoz, hogy az agyad feldolgozza a helyzetet. És abban a pillanatban leállíthatod a negatív arckifejezést vagy megjegyzést, és emlékeztetheted magad, hogy maradj higgadt.

#### 2. Emlékezz a visszajelzés előnyeire!

Ne feledd, hogy az konstruktív visszajelzés előnye a készségek, a produktumok és az emberi kapcsolatok fejlődése. Ne feledd azt sem, hogy senki sem tökéletes. Ember vagy, és ugyanúgy követhetsz el hibákat és mutathatsz gyengeségeket, mint bárki más. Néha ezt könnyű elfelejteni, ezért üdvözlöd kell a konstruktív visszajelzéseket. Ráadásul mindez csak azt jelenti, hogy folyamatosan tanulsz és új készségeket fejlesztesz. A konstruktív visszajelzés fontos szerepet játszik a fejlődés folyamatában. Szóval próbáld meg, hogy nem védekezel túlzottan.

#### 3. Figyelj oda, hogy megértsd, hogyan fejlődhetsz!

Figyelmesen hallgasd végig a visszajelzést. Engedd meg a másoknak, hogy megossza a gondolatait anélkül, hogy közbeszólnál. Amikor elmondta, ismételd meg. Például: „Értem, azt mondd, azt szeretnéd, ha odafigyelőbb lennék a munkám során, igaz?” Kerüld a személy értékelésének elemzését vagy megkérdőjelezését. Ehelyett csak az elhangzottakra és a perspektíva megértésére fókuszálj!

#### 4. Tegyél fel kérdéseket a visszajelzés visszafejtéséhez!

Hagyj időt a visszajelzések átgondolására. Ezen a ponton érdemes tisztázni, és megosztani a véleményed. Azonban kerülnöd kell, hogy vitává fajuljon a dolog. Ehelyett tegyél fel kérdéseket, hogy megismerd a tulajdonképpeni problémák gyökerét és a lehetséges megoldásukat.



### Gyakorlatok a tanuláshoz:

Szerepjáték egy olyan helyzetben, amelyben egy kollégád azt mondja neked, hogy egy kicsit felhúztad magad egy találkozó alkalmával. Íme néhány módszer a visszajelzés visszafejtésére:

- Keress konkrét példákat a probléma megértéséhez: „Kissé frusztrált voltam, de megosztanád velem azt, hogy mikor érezted úgy, hogy a találkozón felhúzómagam?”
- Fogadd el a nem vitatott visszajelzést: „Igazad van, hogy félbeszakítottam miközben beszélt, de később bocsánatot kértem érte.”
- Próbáld megérteni, ez egy egyszer elkövetett hibád-e, avagy ismétlődő: „Máskor is észrevetted már, hogy a megbeszéléseken felhúzómagam?”
- Keress konkrét megoldást a visszajelzés kezelésére: „Szívesen hallanám az ötleteidet arról, hogyan tudnám ezt másképpen kezelni a jövőben.”

### 5. Gondolj ki egy stratégiát és cselekedj!

Ez azt jelenti, hogy meg kell vizsgálnod a bemutatott tényeket és a leírt problémát. Ezután kitalálsz egy módot a helyzet javítására vagy megoldására. Mielőtt a terved szerint járnál el, oszd meg a trénereddel, hátha javíthat rajta. Ha a terved készen áll, kezdj neki!

## 4.3 Társtámogatói kapcsolatok kialakítása

### 4.3.1 Hogyan lehet megérteni a támogatott személy szükségleteit

Néhány személynek, akivel együtt fogsz dolgozni, könnyen és olcsón megoldható igényei lehetnek. Másoknak külön elhelyezést és átgondolt tervezést igényelő szükségleteik lehetnek. Hogy megleld a mindig az a legjobb, ha megkérdezed az illetőt, mire van szüksége. Minden ember szükségletei sajátosak, ezért az alábbi csak példák listája. Ne feledd, hogy ezek a megoldások nem minden személy számára megfelelőek!

- **Kommunikációs szükségletek**
  - Ha valakinek nehézségei vannak a verbális kommunikáció terén, akkor derítsd ki, melyik a legjobb kommunikációs csatorna a számára. Támogatásra lehet szüksége írásos információkkal, szimbólumokkal, jelbeszéddel, videókkal stb.
  - Ha valakinek nehézségei vannak a közösségi kommunikációban, akkor a beszélgetés helyett alternatív kommunikációs formát kérhet tőled és a munkatársaitól, például e-mailt, üzeneteket vagy csetes üzenetküldést. Előfordulhat az is, hogy előzetes értesítésre van szükségük, ha személyes találkozókra kell részt venniük..
- **Visszajelzés**
  - Tájékozódj a visszajelzések elvárt szintjéről és gyakoriságáról, amelyre valakinek szüksége van. Szükségük van-e napi útmutatásra és visszajelzésre, vagy elég csak hetente egyszer.



- **Tervezés**
  - Mindig jó hosszú- és rövidtávú célokat is kitűzni. Az, hogy mennyire konkrétak és milyen kicsik lesznek a lépések, személyenként eltérő lehet.
  - Néhány embernek segítségre lehet szüksége a feladatok rangsorolásához.
  - Fontoljátok meg okostelefonok vagy táblagépek használatát emlékeztetőkhöz, munkafeladatokhoz, vizuális támogatáshoz és hangtámogatáshoz.

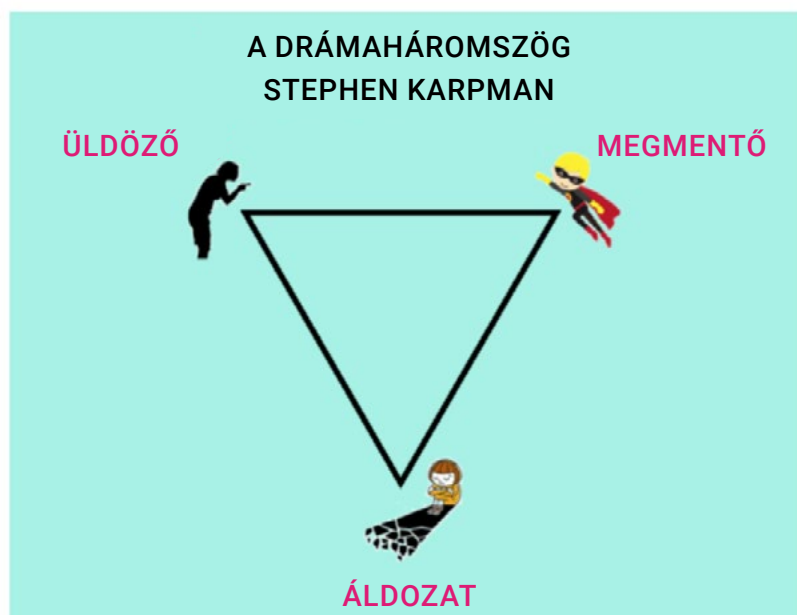
### Gyakorlat 1.3.3 Mérd fel az igényeket!

## **4.3.2 Alakítsd ki a „Segítség szükségessége” határvonalait!**

### **A Karpman drámaháromszög**

Azzal, hogy társtámogató vagy, segítesz az embereknek leküzdeni a nehézségeket. A te szereped azonban nem az, hogy helyettük dönts, vagy helyettük végezd el a munkájukat. Hogy ne zördüljetekek össze, jó társtámogató legyél és még élvezd is a szerepedet, meg kell állapodnotok a cselekvési körben! Szerződést kell kötnöd a személlyel, amelyben felvázoljátok az ő a szükségleteit, és te a cselekvési tervedet. Ez a szerződés lehet egy szóbeli megállapodás is.

Ha kihagyod ellógod ezt a részt, egy drámaháromszögben találhatod magad, a következők szerint:



Róbert nehezen talál munkát. Te képzett társtámogatóként felajánlod a segítségedet neki. Három hónap elteltével Róbert még mindig munkanélküli és téged hibáztat ezért: a segítséged nem ért semmit és most úgy érzi, hogy elfecsérelt három hónapot.

Ebben az esetben Róbert és te valószínűleg nem beszéltétek meg elég jól, hogy mit tehetsz és mit akartál tenni segítségképpen. Ő valószínűleg úgy tekintett rád, mint megmentőjére. És mivel történetesen nem lettél az, elkezdett úgy nézni rád, mint egy üldözőre, ő pedig az áldozat szerepét vette magára, amiben valószínűleg hitelesnek érzi magát és talán még kényelmes is neki ez a szerep.

A segítség szükségességének meghatározásához, használd a következő táblázatot:

### Gyakorlat 6.4.1 Társtámogató – szerepjáték

#### 4.3.3 Mikor vagyok társtámogató és mikor nem?

Hiszen már majdnem kész vagy! Hamarosan büszkén kijelentheted, hogy társtámogató vagy. Ugye milyen nagyszerű? Mielőtt azonban ünnepelni kezdesz, olvasd el alaposan ezt az utolsó bekezdést! Ezután kétfős csoportokat alkotva beszélgetsetek tovább erről a dolgról. A kérdés az, hogy mikor vagy társtámogató, és mikor nem.

Látod, nem vagy folyton társtámogató. Ahhoz, hogy megtudd, mikor kell társtámogatónak lenned, győződj meg arról, hogy a felettesed alaposan leírta-e neked a szerepkör jellegét. Ezáltal kapod meg az összképet. Ezután hivatalos beszélgetést kell folytatnod a társtámogatásra szoruló személlyel és a feletteseddel. Aztán ti hárman rajzoljátok meg az összkép finomabb vonalait.

Tehát az összkép részleteihez és színeihez tudnod kell, hogyan dönts. Először is, az átfogó képességek a tapasztalat révén fejlődnek. Emiatt előfordulhat, hogy a tanfolyam elvégzése során nem lesz meg az összes készséged. De e tanfolyam lehetővé teszi számodra, hogy saját tapasztalatokat szerezz! A tanfolyam nélkül nem tudnád, hogy azt keresd a munkahelyeden és a kollégáiddal fenntartott kapcsolataidban, ami hasznos segítség lehet annak eldöntésében, hogy mikor cselekedj társtámogatóként és mikor ne.

#### **Íme egy példa az összképre:**

A felettesed elmagyarázza, hogy a te társtámogatói szereped akkor kell betöltened, amikor új munkatársak érkeznek a cégetekhez, és különösen a ti osztályotokra. Be kell mutatnod nekik a létesítményt, például hol találják a mellékhelyiséget vagy az ebédlőt, és meg kell mutatni nekik a hely rendben tartásának rutinját, valamint az újrahasznosítás mikéntjét.

#### **Íme egy példa az összkép finomabb vonalaira:**

Egy találkozási kezdeményezel a feletteseddel és azzal a kollégáddal, akit társtámogatsz. Ezen a találkozón megkérdezed a támogatandó munkatársad, hogy mely szükségleteit kell figyelembe vened, hogy a lehető legjobb támogatója legyél. Aztán rájössz, hogy van valami, amit az illető egyáltalán nem akar, hogy megtegyél. Lehet, hogy az illetőnek van egy sajátos kávékészítési módszere, és így előre fogod tudni, hogy soha ne kérdezd őt meg, készíts-e neki egy kávét. Ezután készítesz egy megállapodást, amelyet minden fél jóváhagy.

### **Nos, hogy ismerheted meg az összkép részleteit és színeit?**

Ahogy azt korábban elmondtuk, a tapasztalat teszi majd teljessé a képet. De itt van néhány példa számodra a sikeres tapasztalatszerzéshez.

Most álljatok párba és beszéljétek meg a következő példákat és gondolkozzatok el azon, hogy legyetek-e társtámogatók, vagy ne. És ha ezzel készen vagytok, **AZ EGÉSSZEL KÉSZEN VAGYTOK!**

Gondolkodjatok el ezen:

Összefutsz az általad társtámogatott személlyel a buszon. Ebben az esetben társtámogatóként kell viselkedned, vagy nem?

És ehhez mit szóltok:

A munkahelyeden találkozol az általad támogatott kollégáddal és látod, hogy tanácstalan arcot vág. Papírpoharat tart kezében, és körülnéz, mintha keresne valamit. Társtámogató vagy ebben a helyzetben?

És ehhez?

Egy fontos feladatod kellős közepén vagy, amikor az általad társtámogatott kollégád ezeregyedszerre is megkérdezi tőled, hogy hol van a mellék helyiség. Társtámogató vagy ebben a szituációban, vagy nem?

Végül, gondoljátok át a következő helyzetet:

Az általad társtámogatott kollégád felhív vasárnap késő este azzal, hogy hétfőn reggel 8 óra-e a helyes időpontja a munkakezdesnek. Társtámogató vagy ebben a helyzetben?

Emlékezz arra, hogy gyakran több jó válasz is van, különösen, ha hozzáadod azt, hogy „minden az adott körülményeket múlik”!

\* \* \*

## 5. Tevékenységek listája

- Gyakorlat 6.1.1 Szerepek és kommunikáció
- Gyakorlat 6.1.2 A társtréner és a társtámogató szerepe
- Gyakorlat 6.1.3 A formális és az informális nyelv megkülönböztetése
- Feladatlap 6.1.3 Formális és informális nyelv
- Gyakorlat 6.2.1 Történetláncok
- Gyakorlat 6.2.2 A történetmesélés értékei
- Gyakorlat 6.2.3 Fejezd ki magad hatékonyan
- Segédanyag 4.4.2 A kifejező kommunikáció 7 C-je
- Feladatlap 4.2.6 Nonverbális kommunikáció
- Gyakorlat 6.2.4 A liftbeszéd
- Gyakorlat 6.2.5 Aktív hallgatás
- Gyakorlat 3.2.4 Empatikus hallgatás
- Gyakorlat 4.3.7 Aktív hallgatás
- Gyakorlat 4.3.6 RASA Aktív hallgatás
- Segédanyag 4.3.5 Egész testtel való odafigyelés
- Gyakorlat 5.3.2 Az öt „miért”
- Gyakorlat 6.3.1 Prezentációs dinamika
- Gyakorlat 6.3.2 Abigail története
- Gyakorlat 6.3.3 A sziget
- Gyakorlat 6.3.4 Az ideális társtréner
- Gyakorlat 2.2.1 Életvonal
- Gyakorlat 2.2.3 Saját portré
- Gyakorlat 4.5.1 Találkozás és beszélgetés másokkal
- Gyakorlat 5.4.5 SMART célok
- Gyakorlat 6.4.1 Társtámogatói szerepjáték

## Gyakorlat 6.1.1 Szerepek és kommunikáció

## 6. Modul

### Szintézis és tanulási célok

Bemutatni, hogyan változik a helyzetektől, szerepektől függően a kommunikációs stílus.

### Időtartam és anyag

**Időtartam:** 5 perc

**Anyag:**

- Papírból kivágott felirat: társtámogató vagy társtréner
- Szervezeti ábra

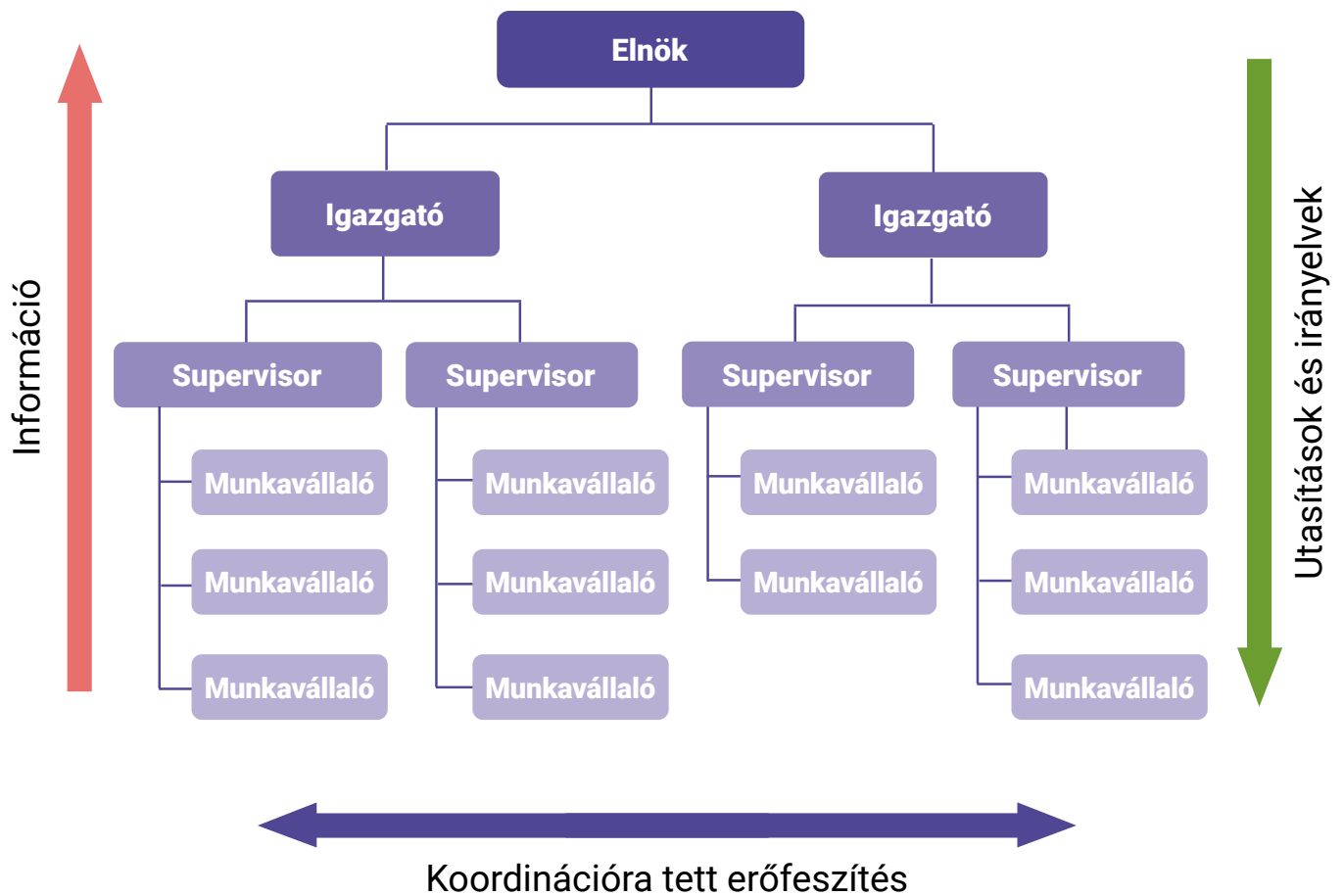
**Terem berendezése:** –

### Gyakorlat menete *(lépésről lépésre az irányadó kérdések és az anyag felhasználásával)*

- Nyomtasd ki a szervezeti ábrát és a megfelelő feliratú kivágást: társtámogató vagy társtréner!
- Gondold át a társtámogatóként vagy társtrénerként betöltött szereped. Helyezd el a kivágott feliratot az ábra különböző részeire, és gondold át, hogyan változna a kommunikációs stílusod az egyes helyzetekben. Mennyire kell formálisnak vagy informálisnak lenned az egyes esetekben? Milyen következményei lehetnek a nem megfelelő típusú kommunikáció használatának?

Társtámogató

Társtréner



## Gyakorlat 6.1.2 A társtréner és a társtámogató szerepe

## 6. Modul

### Szintézis és tanulási célok

Határozzuk meg a társtréner és a társtámogató szerepét a társadalmi szerepkör 4 szempontja szerint: a személy kompetenciái, a kompetenciák észlelése, ahogy mások látják az adott személyt, a személlyel szemben támasztott elvárások.

Tanulási célok:

- Értsük meg jobban a társadalmi szerep fogalmát!
- Értsük meg: a cselekvésnek nem csak egy helyes módja létezik!

### Időtartam és anyag

**Időtartam:** 20 perc

**Anyag:**

- Toll és papír minden csoportnak
- Kinyomtatott vagy kivetített anyag minden csoport számára

**Terem berendezése:** Oszd a résztvevőket hármass csoportokra

### Gyakorlat menete

- Minden csoport megbeszéli és kitölti az alábbi táblázatot.

	Társtréner	Társtámogató
Milyen készségeid kell, hogy legyenek?		
Hogyan érzékeljenek mint...		
Hogyan nézzél ki mint...		
Milyen szeretnél lenni, mint ...?		
Mikor vállalod majd ezt a szerepet? (milyen határidőt adnál)		

## Gyakorlat 6.1.3 A formális és az informális nyelvhasználat megkülönböztetése

6. Modul

### Szintézis és tanulási célok

- Gyakoroljuk a formális és informális nyelvezet megkülönböztetését!

### Időtartam és anyag

**Időtartam:** 10 min

**Anyag:**

- Feladatlap

**Terem berendezése:** –

### Gyakorlat menete *(lépésről lépésre az irányadó kérdések és az anyag felhasználásával)*

- Nyomtasd ki a feladatlapot!
- Oszd ki a feladatlapot és kérd meg a résztvevőket, hogy kis, 2-3 fős csoportokban haladjanak. Olvassák el a táblán lévő kifejezéseket, döntsék el, hogy melyik formális és melyik informális beszélgetés egy kollégával, vagy felettessel.
- Mikor befejeztétek, nézzétek át a feladatot az egész csoporttal (válaszoljátok meg az alábbi kérdéseket!)



## Válaszok

	Frázis	Formális	Informális
1	Természetesen, azonnal foglalkozni kezdek ezzel.	X	
2	Hogy mennek a dolgok felétek manapság?		X
3	Jó reggelt kívánok, uram!	X	
4	Csak várj egy percet, rendben?		X
5	Ha lehetőség adódik, meg fogjuk beszélni.	X	
6	Köszönöm szépen a figyelmeteket, nagyra értékelem!	X	
7	Nem kapisgálom, elmagyaráznád még egyszer?		X
8	Persze, megcsinálom!		X
9	Adnál nekem egy percet, kérlek?		X
10	Ez az egész csapatnak nyerő eredmény.		X
11	Ahogy egyre előrébb haladunk, megnöveljük az erre a projektre eső munkaerő-kapacitásunkat.	X	
12	Ide tudnád adni nekem a legutóbbi megbeszélés összefoglalóját?		X
13	A dolgozóknak újra a prioritásaikra kell fókuszálniuk!	X	
14	Ezer köszönet!		X
15	Tudnál nekem segíteni ebben?		X
16	Kérlek, ne habozz azonnal kapcsolatba lépni velem.	X	
17	Ha lehetőség adódik, küldj nekem egy kinyomtatott példányt ebből a dokumentumból.		X
18	Őszintén elnézést kérek a késésért!	X	
19	A szükséges dokumentum csatolva.	X	
20	Sajnálom, nem tehetem.		X
21	Üdv mindenkinek!		X
22	Ez azonnali figyelmet igényel!	X	
23	Légy szíves ismételd meg e dokumentumban említett példákat!	X	
24	Szívesen, máskor is!		X
25	Örömmel értesítelek a legközelebbi eseményünkről.	X	
26	A legutóbbi e-mailes kommunikációjában nincs szó tervezett késedelemről.	X	
27	Láttad a legutóbbi munkáikat? Valóban jobban kell nyomulnunk ezen az osztályon.		X
28	Tornáztatnom kell az agyamat. Nem emlékszem a találkozó statisztikáira.		X

## Feladatlap 6.1.3 Formális és informális nyelv

Olvassátok el az alábbi feladatlapot és pipáljátok ki, hogy formális, avagy informális nyelvhasználat-e az egy kollégával, vagy felettesel?

	<b>Frázis</b>	<b>Formális</b>	<b>Informális</b>
1	Természetesen, azonnal foglalkozni kezdek ezzel.		
2	Hogy mennek a dolgok felétek manapság?		
3	Jó reggelt kívánok, uram!		
4	Csak várj egy percet, rendben?		
5	Ha lehetőség adódik, meg fogjuk beszélni.		
6	Köszönöm szépen a figyelmeteket, nagyra értékelem!		
7	Nem kapisgálom, elmagyaráznád még egyszer?		
8	Persze, megcsinálom!		
9	Adnál nekem egy percet, kérlek?		
10	Ez az egész csapatnak nyerő eredmény.		
11	Ahogy egyre előrébb haladunk, megnöveljük az erre a projektre eső munkaerő-kapacitásunkat.		
12	Ide tudnád adni nekem a legutóbbi megbeszélés összefoglalóját?		
13	A dolgozóknak újra a prioritásaikra kell fókuszálniuk!		
14	Ezer köszönet!		
15	Tudnál nekem segíteni ebben?		
16	Kérlek, ne habozz azonnal kapcsolatba lépni velem.		
17	Ha lehetőséged adódik, küldj nekem egy kinyomtatott példányt ebből a dokumentumból.		
18	Őszintén elnézést kérek a késésért!		
19	A szükséges dokumentum csatolva.		
20	Sajnálom, nem tehetem.		
21	Üdv mindenkinek!		
22	Ez azonnali figyelmet igényel!		
23	Légy szíves ismételd meg e dokumentumban említett példákat!		
24	Szívesen, máskor is!		
25	Örömmel értesítelek a legközelebbi eseményünkről.		
26	A legutóbbi e-mailés kommunikációjában nincs szó tervezett késedelemről.		
27	Láttad a legutóbbi munkáikat? Valóban jobban kell nyomulnunk ezen az osztályon.		
28	Tornáztatnom kell az agyamat. Nem emlékszem a találkozó statisztikáira.		

2-3 fős csoportokban dolgozva, készítsetek egy-egy formális/informális verziót minden fenti frázisra!

## Gyakorlat 6.2.1 Történetláncok

## 6. Modul

### Szintézis és tanulási célok

Együtt kitalálni és elmesélni egy sztorit.

Tanulási célok:

- Az elmesélendő történet megtervezése.
- A sztori felépítése és megszervezése.
- A sztori 4 alkotóelemének megismerése: főszereplő avagy fő téma, egy hely/környezet, egy dilemma/probléma és a vége.

### Időtartam és anyag

**Időtartam:** 30 perc

**Anyag:** Nincs

**Terem berendezése:** A székek körben elrendezve.

### Gyakorlat menete

- A csoport tagjai körben ülnek.
- Válasszatok egy témát, amely köré a sztorit felépítitek – ez lehet egy személyes élmény, egy esemény, a gyerekkor, szülők, legjobb barátok, egy fa, egy háziállat, egy ételféleség kedvenc könyv/dal/művész stb.
- Az első résztvevő elkezd a sztorit egy pár mondattal a választott témához kapcsolódóan.
- Egytől egyig mindenki ott folytatja, ahol az előző abbahagyta.
- A sztorinak akkor lesz vége, ha mindenki hozzáadta a maga részét, vagy mindenki kétszer – ahogy azt eldöntitek.
- Csoportos beszélgetés, amely meghatározza a sztorizás elkezdése előtt elérendő lépéseket (a történet témájának meghatározása, a hangulat megteremtése és a bemelegítéshez szükséges technikai tevékenységek elvégzése) és a sztori felépítése.

## Gyakorlat 6.2.2 A történetmesélés értékei

## 6. Modul

### Szintézis és tanulási célok

A résztvevők egy valódi állásinterjút rögtönöznek a történetmesélés eszközeivel

Tanulási célok:

- A szóbeli előadás fejlesztése.
- Kommunikációs képességek fejlesztése.
- Önbizalom építése, összetartozás érzésének megteremtése, analitikus gondolkodás növekedése.

### Időtartam és anyag

**Időtartam:** 30-60 perc (5 perc résztvevőnként)

**Anyag:** Székek

**Terem berendezése:** Félkörben; a mesélő és egy társa a csoporttal szemben ülve.

### Gyakorlat menete

- Mindenki kiválaszt egy munkakört, amire jelentkezni szeretne és amelynek kapcsán interjúra menne.
- A tréner az interjúztató szerepét tölti be, és úgy vezeti az interjúkat, hogy minden résztvevőnek el kell mesélnie egy-egy narratívát vagy személyes történetet annak bizonyítására, hogy ő a megfelelő személy a vágyott munkakörre, vagy sztorikon keresztül be kell mutatnia a személyiségjegyeiben rejlő értékeket.
- Az interjú után a résztvevők megvitatják, hogy a sztori hogyan mutatja be az embert, hogyan segít, hogyan lehet a szavakat megfelelő módon használni, mit mond el a testbeszéd stb. Egy történet hallgatásakor hogyan helyezed magad a mesemondó helyébe anélkül, hogy észrevenned. Ösztönösen azon tűnődsz: „Mit csinálnék?“, „Hogyan csinálnám?“, „Mit mondanék?“, „Hogyan mondanám?“; nemcsak a sztoriban szereplő tényekről beszéljétek, hanem arról is, ahogyan a mesélő elmondta a történetet.

## Gyakorlat 6.2.3 Fejezd ki magad hatékonyan!

## 6. Modul

### Szintézis és tanulási célok

- Használd a kommunikáció 7 C-jét, hogy bemutass egy témát!
- Használd a kommunikáció 7 C-jét, hogy instruálj másokat!

### Időtartam és anyag

**Időtartam:** 30 perc

**Anyag:** A kifejező kommunikáció 7 C-je, kinyomtatott 4.4.2-es Segédanyag

**Terem berendezése:** Hely egyéni munkára, páros munkára és csoportos prezentációra

### Gyakorlat menete *(lépésről lépésre az irányadó kérdések és az anyag felhasználásával)*

Minden gyakorlat előtt 5–10 percet töltsenek felkészüléssel!

**GYAKORLAT 1:** Minden résztvevő 5 perces szóbeli előadást készíthet egy általa választott témáról. A résztvevőket ösztönözd arra, hogy beszédjüket a "P-ABC" módszerrel tervezzék meg, használjanak vizuális segédeszközöket, figyeljenek oda a hallgatóságukra és lelkesen beszéljenek. Előadásuk után a csoport elmondja a véleményét.

**GYAKORLAT 2:** Két résztvevő eljátszhat olyan szerepjátékot, hogy instrukciókat adnak egymásnak. Az instrukciók alapja egy munkával kapcsolatos téma vagy egy életvezetési készségekkel kapcsolatos téma. Legalább 5 percig kell beszélniük. A csoport eztán elmondja véleményét.

## Gyakorlat 6.2.4 Az „Elevator Pitch” – Liftbeszéd 30 másodperces bemutatkozó beszéd

6. Modul

### Szintézis és tanulási célok

Az Elevator Pitch, azaz liftbeszéd egy egyértelmű, rövid üzenet vagy „reklám” rólad. Közli, hogy ki vagy, mit keresel, és milyen előnyökkel jár egy vállalat vagy szervezet számára, ha felvesznek téged. Ez általában körülbelül 30 másodperc, az az idő, amennyi az embereknek az épület tetejétől az aljáig tart egy liftben. (A liftbeszéd háttérében az a gondolat áll, hogy készen állsz arra, hogy bárkivel, bármikor, akár liftben is megoszd ezeket az dolgokat.) Egy állásbörzén felhasználhatod a beszédedet arra, hogy bemutakozz a munkáltatóknak. Fontos, hogy a beszédedet megjegyezzük és gyakoroljuk. Próbáld ki a 30 másodperces liftbeszédet egy barátoddal vagy egy tükör előtt. A legfontosabb az, hogy HANGOSAN gyakorold. Azt akarod, hogy természetesen hangozzon! Szokd meg a mondanivalódat, hogy könnyedén el tudd mondani, amikor annak eljön az ideje!

### Időtartam és anyag

**Időtartam:** 20 perc

Ne legyen hosszabb 25-30 másodpercnél  
vagy szavakban: 80-90 szó  
vagy mondatokban: 8-10 mondatból álljon!

**Anyag:** –

**Terem berendezése:** –

### Gyakorlat menete *(lépésről lépésre az irányadó kérdések és az anyag felhasználásával)*

- **EGY LIFTBESZÉD-MINTA VÁZLATA**
- Ez a 10 beszédtema segít egy gondosan megtervezett és előkészített prezentáció megírásában, amely felkelti a figyelmet és sokat mond néhány szóban. Ez a forma-javaslat segít elkerülni, hogy egy értékesítési bemutatót tarts.
- Minden ötletre írd le egy rövid, hatásos mondatot!
- **RÓLAD**
- 1. Mosolyogj a partneredre, kezd egy kijelentéssel, vagy kérdéssel, ami felkelti az érdeklődést: egy horog, amire ráharap a hallgatód és elkezd kérdéseket feltenni.
- 2. Mondd el, hogy ki vagy: mutasd be magad és a cégedet!
- 3. Mondd el, hogy mit csinálsz és látsszon rajtad, hogy lelkes vagy.

- **MIT AJÁNLASZ FEL?**
- 4. Mesélj olyan sikeres probléma megoldásokról, amelyekben részt vettél!
- 5. Használj egy figyelemfelkeltő példát!
- 6. Mondd el a partnerednek, hogy miért érdeklődsz iránta!
- **MILYEN ELŐNYT JELENTHETSZ NEKIK?**
- 7. Mondj egy nagyon különleges szolgáltatást, terméket, vagy megoldást, amit fel tudsz neki ajánlani!
- 8. Melyek az előnyei annak, ha veled dolgoznak együtt? Miben különbözel a versenytársaidtól?
- **HOGYAN CSINÁLOD?**
- 9. Hozz fell egy konkrét példát, vagy mondj el egy rövid sztorit, amiben bemutatod, miben vagy egyedülálló és illusztráld példákkal azt, hogy hogyan is dolgozol!
- **SARKALLD ŐT CSELEKVÉSRE!**
- 10. Mit szeretnél a leginkább a liftbeszéded után? Egy névjegykártyát kapni, vagy, hogy küldjön tovább valaki máshoz, vagy egy időpontot arra, hogy előadást tarthass?

#### ELLENŐRZŐLISTA a „FINOMHANGOLÁSHOZ”

1. lépés: először írd le mindent, ami eszedbe jut!
2. lépés: azután húzd ki a zsargont és a részleteket! Írd erőteljesen hangzó, rövid és hatásos mondatokat! Húzd ki a szükségtelen szavakat!
3. lépés: Hasonlítsd össze a kifejezéseket egymással! A liftbeszédednek magától értetődően kell hangzania. Ne rohanj vele.
4. lépés: memorizáld a kulcsszavakat és gyakorold!
5. lépés: Valóban megválaszoltad a partnered alapvető kérdését: Miért jó nekem ezt hallgatnom?
6. lépés: Készíts több verziót is a liftbeszédedből, különböző üzleti élethelyzetekre! Jegyezd fel ezeket a hivatalos névjegykártyáidra!

## Gyakorlat 6.2.5 Aktív hallgatás – szerepjáték

## 6. Modul

### Szintézis és tanulási célok

“Van hat hűséges szolgám,  
(ők tanítottak mindarra, amit tudok)  
a Mi, a Miért a Mikor  
A Hogyan, a Hol és a Ki, azok.”

Rudyard Kipling „Az elefánt gyereke” című versének részlete szó szerint MEGNYITJA a lehetőséget arra, hogy gyakorolj egy kulcskészséget a kommunikációs készséget fejlesztő kurzus keretein belül, vagy egy-egy társult készséget, úgy is mint: az aktív hallgatás és megfigyelés.

A gyakorlat Kipling hat NYITOTT kérdésének felhasználására összpontosít, nem pedig lezárt, hipotetikus és kiegészítő kérdésekre. és úgy mint:

1. Mi
2. Miért
3. Mikor
4. Hogyan
5. Hol
6. Ki

*Tanulási célok:*

- Gyakoroljuk a kommunikációt, az aktív hallgatást és a megfigyelést!
- Mindez képzési kurzusok széles körében hasznosítható, például az érdekérvényesítés, asszertivitás, befolyásolás témakörében vagy ami az interjú előkészítéshez kapcsolódik.

### Időtartam és anyag

**Időtartam:** 30 – 60 perc

**Anyag:** Nem szükséges anyag.

**Terem berendezése:**

- Asztalok és székek.
- A tréning gyakorlat maximum 12 résztvevővel működik a legjobban.

### Gyakorlat menete

- A résztvevők nyitott körben ülnek az asztal körül, vagy asztal nélkül (csak székeken).
- A tréner elmondja, hogy a résztvevők a nyitott kérdések használatát fogják gyakorolni, ezzel tesztelik hallgatási és a megfigyelési készségeiket, valamint gyakorolják Kipling 6 nyitott kérdésének használatát.
- Kipling 6 nyitott kérdése flipchart-on vagy power point-on megosztva a gyakorlat alatt végig látható a képernyőn.



- Kérj egy önkéntest!
- Az önkéntesnek ki kell mennie a teremből és a távollétében a csoport eldönti, hogy mit akar kérdezni az önkéntestől, pl. a kedvenc sportjáról, vagy a nyaralásáról. Valami különlegeset és a privát szféra és a jóízlés határain belül maradó!
- Amikor a csoport eldöntötte a titkos kérdést, hívd vissza az önkéntest a terembe, hogy üljön a csoport elé. Mondjon el egy kijelentő mondatot – bármit. Tehát tegyük fel, hogy a csoport meg akarja ismerni kedvenc futballklubját. Tegyük fel, hogy az a Manchester United. Az önkéntesnek fogalma sincs arról, hogy ez a téma. Elmond egy mondatot, pl.: „Ma idefelé menet láttam egy mókust.”
- Az önkéntes ezután a csoportban az első személyhez fordul. Ez a személy bármilyen NYITOTT kérdést feltehet, de ennek az önkéntestől utoljára elhangzott dolgon kell alapulnia, és minden további kérdésnek tartalmaznia kell az önkéntes által mondott szavak bármelyikét vagy mindegyikét.

Szóval képzeljünk el egy ilyen menetet:

- 1. résztvevő: Milyen színű volt az a mókus?
- Önkéntes: Szürke.
- 2. résztvevő: Milyen más színű van még a szürke mellett?
- Önkéntes: Vörös.
- 3. résztvevő: Mik vörösek/pirosak még?
- Önkéntes: Almák/vér/vörösbegy/közlekedési lámpa
- 4. résztvevő (elszúrja): Szereted a vörösbegyeket?
- Önkéntes: IGEN! – (eldöntendő kérdést tett fel, ezzel elszúrta) Nem figyelt, de az 5-ös számú résztvevő a megmentő.)
- 5. résztvevő: Amikor azt mondtad, hogy IGEN, mire gondoltál? (Arra készíti az önkéntest, hogy nyíljon meg.)
- Önkéntes: Szeretem a piros dolgokat, főleg a kedvenc futballklubomat.
- 6. résztvevő: Mi a kedvenc futballklubod?
- Önkéntes: A Manchester United.

Lehet, hogy nem lesz ilyen könnyű – kétszer is körbe kell menni a kérdésekkel. Az önkéntest kihirdethetitek győztesnek. Aztán lehet több versenyjellege: rengeteg szakzsargon kerülhet elő. Hamarosan kiderül, hogy ki a gyors, ügyes, kreatív, aktív hallgató, jó megfigyelő stb.

Az önkéntesnek mindig igazat kell mondania, de, ha rájön, vagy megsejti a titkos kérdés tartalmát, akkor nehezítheti a helyzetet, adhat kitérő, vagy rövid válaszokat. Ez tovább teszteli a kérdezők készségeit. A résztvevők nem változtathatnak a sorrenden, és nem tanácskozhatnak. Meglátod, az asztal másik végén ülők alig várják majd, hogy becsatlakozzanak.

## Gyakorlat 6.2.6 Empatikus hallgatás

## 6. Modul

### Szintézis és tanulási célok

- Az empátia és az empatikus hallgatás fogalmának bemutatása.
- Empatikus hallgatási készség fejlesztése.

### Időtartam és anyag *(amire szükségetek van a gyakorlathoz)*

**Időtartam:** 20 perc

**Anyag:** nem szükséges

**Terem berendezése:** –

### Gyakorlat menete *(lépésről lépésre az irányadó kérdések és az anyag felhasználásával)*

- Találj magadnak egy partnert!
- Állítsd be az időzítőt 2 percre és beszéltesd a partneredet akármilyen témáról. Hallgasd belebeszélés nélkül.
- Amikor az időzítő sípolni kezd, a társad hagyja abba a beszédet és te foglald össze a szavait és azt, hogy milyen érzelmeket fejezett ki.
- Amikor befejezitek, beszéljétek meg a tapasztalataitokat.

Milyen volt neked? Milyen volt a társadnak? Cseréljétek meg a szerepeket, és ismételjétek meg a gyakorlatot! Meglepidhetsz, ha azon kapod magad, hogy várod a sípolást, mielőtt beszélnél. Ez a felfedezés erősítheti a motivációd, hogy kontrolláld a beszédkényszeredet. Ezenkívül az, hogy összefoglalod a hallottakat, azt vonja maga után, hogy jobban oda kell figyelned a másik személy szavaira és összképére.

## Gyakorlat 6.3.1 Prezentációs dinamika

## 6. Modul

### Szintézis és tanulási célok

Ismerjük meg egymást úgy, hogy bizalmi légkört és szoros belső kapcsolatot alakítunk ki a csoport tagjai között.

### Időtartam és anyag

**Időtartam:** 60–90 perc

**Anyag:**

- Lapok
- Színes ceruzák
- Jelölőfilcek
- Matricák
- Színes papírok
- Olló
- Ragasztó

**Terem berendezése:** Asztal és szék minden résztvevő számára.

### Gyakorlat menete

- Minden tanuló kap egy A3-as, vagy A4-es papírlapot és színes ceruzákat. Adhatsz még jelölőfilctollat, matricát, színes lapokat, ollót és ragasztót is nekik.
- Az alapötlet az, hogy mindenki reklámozza saját magát, kiemelve a saját jó tulajdonságait. Mindenki elkészít egy hirdetést, amelyben ő maga a termék, amelyet reklámoznia kell.
- A hirdetés reklámüzenettel ellátott reklámplakátból áll.
- A végén az összes hirdetést bemutatják, és minden résztvevő kiválaszt egy hirdetést, amely meggyőzte őt és elmagyarázza, hogy miért pont azt a hirdetést választotta.

## Gyakorlat 6.3.2 Abigél története

## 6. Modul

### Szintézis és tanulási célok

A résztvevőket csoportokra osztod és a történet szereplőinek a rangsorolásáról kell majd dönteniük.

### Időtartam és anyag *(amire szükségetek van a gyakorlathoz)*

**Időtartam:** 20 perc

**Anyag:**

- Tollak
- Papír

**Terem berendezése:** –

### Gyakorlat menete *(lépésről lépésre az irányadó kérdések és az anyag felhasználásával)*

#### Instrukciók

Olvasd fel a történetet a résztvevőknek, és kérd meg őket, értékeljék a szereplőket a legjobbtól a legrosszabbig.

Ezután oszd őket csoportokra, és kérd meg őket, hogy a következő percekben beszéljék meg a választásukat, és találjanak konszenzust. A résztvevők vitatkozni kezdenek a választásaikról, amíg kompromisszumra nem jutnak. Végül a gyakorlat értéke a kikérdezésben rejlik, amikor trénerként hangsúlyoznod kell egymás eltérő értékeinek és világnézetének elfogadását, és annak megértését, hogy létezik jó és rossz válasz is.

#### Háttértörténet

Volt egyszer egy csinos lány, Abigél, aki egy házban lakott az anyukájával. Minden nap átsétált a városon, az egyetlen hídon, amely átívelt a folyón, hogy lássa az udvarlóját, Tamást. Abi azt gondolta, Tamás kedves! Ugrándozott és énekelt, amikor meglátogatta a barátját, és nagyon szerelmesek voltak.

Természetesen Tamás is kedvesnek tartotta Abit. Ő is átkelt a városon és az egyetlen folyón átívelő hídon, hogy meglátogassa Abit, de nem ugrándozott és nem énekelt, legalábbis, amikor a többi fiú nézte, nem!

Nagyon szerelmesek voltak, és kézen fogva sétálgattak, hogy megmutassák mindenkinek, mennyire szeretik egymást.

Egy éjszaka egy hatalmas vihartól kiáradt a folyó, és elsodorta a hidat, az egyetlen hidat, így másnap reggel már csak a folyó két oldalán állhattak és integethettek egymásnak, mindketten nagyon szomorúak voltak, hogy nem tudták megfogni egymás kezét.

Abigail sírt. Sírt és sírt és sírt, és látni akarta az ő Tamását, de hónapok telnek el, mire új hidat építenek, és nem volt más mód arra, hogy átkeljenek a folyón. Aztán néhány nap múlva Abigail meglátott egy kis evezős csónakot a parton kikötve és elment, hogy beszéljen a tulajdonosával.

„Kérem” könyörgött Abi „Kérem, evezzen át velem a folyón, hogy láthassam az én Tamásomat.” A csónak tulajdonosát Szindbádnak hívták. Nem sokan beszéltek vele, és nagyon keveset tudtak róla. Szindbád elgondolkodott Abigél problémáján, és felajánlotta a segítségét. „Átvezek veled a folyón” – mondta Szindbád, Abi pedig elmosolyodott, de túl korán. Szindbád folytatta: „Átvezek veled a folyón, ha lefekszel velem.”

Abigél mosolya ijesztő sikollyá változott, és sírva elrohant. Nem tudta eldönteni, mit tegyen. Annyira szeretne volna látni Tamást, de nem akart lefeküdni Szindbáddal. Azt érezte, kétségbeesett a döntéstől, hogy lássa a barátját, és ezért megcsalja őt Szindbáddal, és úgy érezte, tanácsot kell kérnie valakitől, ezért leült anyjával és elmagyarázta az egész történetet.

Abigél anyukája végighallgatta a történetet, és amikor Abi végzett, az anyjára nézett, és várta a tanácsát. „Nos” kezdte az anyja: „ezt neked kell megoldanod”. Abigél anyja nem adott tanácsot, mert azt akarta, hogy Abi saját maga hozza meg a döntést.

Abi most jobban össze volt zavarodva, mint valaha, és leült a parkban, hogy elgondolkodjon a lehetőségein. Úgy döntött, hogy nagyon szeretné látni Tamást. Tudta, mit kell tennie, ezért felpattant, és elment Szindbádhoz.

Miután lefeküdt vele, Szindbád megtartotta a szavát, és átvitte a csónakjával a folyón. Abi, amint a partra ért, Tamáshoz futott. Könnyek gördültek az arcán miközben bekopogtatott az ajtaján, és a férfi nagyon megdöbben, amikor meglátta Abit, és azt, hogy mennyire ideges. Abi elmondott neki mindent, ami történt vele, és amikor azt mondta Tamásnak, hogy Szindbáddal kellett lefeküdnie, hogy láthassa őt, a férfi majd megőrült.

„MI?!” ordított „megcsaltál... Szindbáddal!” Abi megpróbálta megmagyarázni, hogy miért tette, de Tamás annyira dühös volt, hogy becsapta az ajtót, és nem akart többet beszélni Abival. Abi még sírt egy kicsit, és most a folyó rossz oldalán volt, hogy tanácsot kérjen az anyjától, de tudta, hol lakik Tamás legjobb barátja, Róbert.

Elment Róbert házához és mindent elmondott neki. Róbert beengedte a házába és adott neki egy csésze finom teát és segített neki. Amint Abi magyarázta neki, hogy mik történtek aznap, Róbertet elborzasztotta az, ahogy Tamás viselkedett. Olyannyira, hogy el is ment Tamáshoz és jól elverte, amiért olyan aljas módon kezelte Abit.

Ezután Róbert elment Abigéllal.

És itt ér véget a történet.

### Szintézis és tanulási célok

„A sztori – Egy sziget a Déli Csendes-óceánon”

A csoportod a Csendes-óceán déli részén utazik. Egy vihart követően a hajó elsüllyedt, és a hajótörésnek te vagy az egyetlen túlélője, távol minden vízi úttól. A sziget közelében háromhavonta elhalad egy hajó. A legutóbbi hajó 1 hete ment el. Ezen a szigeten él egy óslakos család, amely egy férfiből áll, két feleséggel és három gyerekkel – két lány (20 éves és 12 éves) és egy fiú (18 éves). A családnak van egy kenuja. Él a szigeten még néhány vadkecske és egy pár párduc; van néhány vadászható állat, kígyók és tengeri madarak. A legközelebbi szárazföld körülbelül 1650 km-re található.

Azokon a tárgyakon kívül, amelyek az elsüllyedéskor nálad voltak, azok is a tieid lettek, amiket a tenger a hajótörés után a szigetre sodort:

- ✓ 2 puska töltényekkel
- ✓ 2 fejsze
- ✓ 1 fűrész
- ✓ 100 méter hosszú drót
- ✓ 2 csákány – eszköz a föld megmunkálásához
- ✓ 1 lapát
- ✓ 30 méter hosszú elektromos huzal
- ✓ 24 darab kötőtű
- ✓ Ételkonzervek: 6 nagy üveg lekvár és 12 kis üveg spenót)
- ✓ Egy üres fémhordó
- ✓ 8 üvegnyi olaj
- ✓ 28 méter hosszú kötél
- ✓ 42x1,2 méter méretű szövetanyag
- ✓ 20 darab maszk
- ✓ 1 halászháló
- ✓ 1 biblia
- ✓ néhány újság”

Tanulási célok:

Megérteni a csoportos döntéshozatal: a csapatmunka nehézségeit és előnyeit.

- Ha nem születik megegyezés a célt illetően, nagyon nehéz lesz egy cselekvési tervet felállítani.
- Egyéni szinten kell felvállalnunk a kitűzött célt, hogy biztosíthassuk az egész csapat működését.
- A kitűzött célok legyenek egyértelműek és világosak.
- Priorizáljuk a céljainkat!
- A feladatok ismerete hogyan befolyásol minket, kontrolláljuk az elérhető erőforrásainkat! Fontos tudnunk, hogy milyen erőforrásokra támaszkodhatunk, és melyiket válasszuk.
- Ha az előre nem látott gondokat vagy eseményeket előre tudtuk volna, akkor az segített volna.

## Időtartam és anyag

**Időtartam:** 90 perc

**Anyag:**

- Papírlapok
- Színes kréták

**Terem berendezése:** Asztalok és székek. Ha mindenkinek saját asztala van, akkor több asztalt összerakhatunk, hogy egy nagy asztal legyen minden egyes csapat számára.

## Gyakorlat menete

- Alkossatok 5-7 fős csoportokat!
- Minden csoport megkapja az „A sztori – Egy sziget a Déli Csendes-óceánon”-t.
- Minden csoportnak egy általános célt kell választania, a következő három közül:
  - ✓ Megvárod, hogy a legközelebbi hajó átvigyen a legközelebbi szigetre.
  - ✓ A szigeten maradsz és beilleszkedsz az őslakosok közé.
  - ✓ Készítesz egy azonnali menekülési tervet (nem vársz a hajóra).
- Cselekvési terv készítése – az általános célok alapján, minden csoport kiválaszt 10-et a 17 partra vetett tárgyból, és megtervezi az összes cselekedetet, amit végre kell hajtaniuk, hogy elérjék az általános célt. Fontos minden egye cselekedethez határidőt szabni, egy felelőst rendelni a cselekedet mellé.
- Minden csoportnak 20-25 perce van arra, hogy kidolgozza a cselekvési tervet.
- Minden csoport véleményét osszátok meg a végén!

## Gyakorlat 6.3.4 Az ideális társtréner

## 6. Modul

### Szintézis és tanulási célok

Megtalálni egy ideális társtréner és az általa megteremtett atmoszféra fő jellemvonásait.

### Időtartam és anyag

**Időtartam:** 30 perc

- 2 perc – instrukciók
- 10 perc – anyaggyűjtés
- 5 perc – nagy csoportos megbeszélés
- 3 perc – prezentáció
- 10 perc – kikérdezés/kiértékelés

**Anyag:**

- a legfontosabb szavak, újságcikkek címéből kivágva
- magazinok fényképekkel
- ollók
- flipchart-tábla

**Terem berendezése:** –

### Gyakorlat menete

**Játék:**

1. Kérd meg a résztvevőket, hogy képzeljenek el egy ideális társtréneret és gyűjtsék össze a legfontosabb készségeit, eszközeit stb.

Gyűjthetnek Képeket is egy ideális társtréneréről vagy olyanokat, amelyek az általa teremtett hangulatot illusztrálják.

Az anyagokat (újságok, magazinok, ollók) a terem közepére helyezd el! Az újságcikk címek ilyen szavakat tartalmaznak: empátia, türelem, tapasztalat, aktív hallgatás, önbizalom, felelősség, lelkes, világos kommunikáció, kedvesség, tisztelettudó viselkedésforma, meleg atmoszféra stb. A képek hasonló jelentésűek, vagy a szerephez kapcsolódó személyekről, helyzetekről szólnak.

2. Beszélje meg a csoport és válasszátok ki a legfontosabbakat!
3. Válasszátok ki egy embert, aki prezentál.
4. Prezentáció: A prezentáló összefoglalja a legfontosabb készségeket és felteszi a szavakat a flipcharton a „személy”-re.  
Valaki úgy prezentálja, hogy rajzol egy személyt a flipchart-táblára, és hozzáadja a kiválasztott szavakat és képeket.
5. Kikérdezés:  
A résztvevők megosztják egymással tapasztalataikat a játékkal kapcsolatban.  
Kérdések: Hogy érezted magad a játék során? Tetszett a játék? Milyen hasznát láttad? Hogy tetszett a prezentáció?
6. Kiértékelés:  
Hogy tetszett a módszertan neked?

**A kiértékelés – a játék jelentőségét együtt is megbeszélhetitek.**



## Gyakorlat 6.4.1 Társtámogató – szerepjáték

## 6. Modul

### Szintézis és tanulási célok

- Felkészíteni a társtámogatói szerepkör betöltésére.
- Szimulált környezetben megszerzett tudás felhasználása.
- A társtámogatói technikák gyakorlása.
- Reflektálni a társtámogatói tapasztalatokra.

### Időtartam és anyag

**Időtartam:** 30 perc

**Anyag:**

- gyakorlati készségek esetén a készség megtanításához szükséges tárgyak
- Eszköz a szerepjátékok videózásához (opcionális)

**Terem berendezése:** 2 résztvevő játssza a szerepjátékot, míg a csoport többi tagja megfigyel.

### Gyakorlat menete *(lépésről lépésre az irányadó kérdések és az anyag felhasználásával)*

A szerepjáték olyan tevékenység, amelynek keretében vagy valaki más helyébe vagy egy képzeletbeli helyzetbe helyezed magad. Ez olyan technika, amely lehetővé teszi a résztvevőknek, hogy reális helyzeteket fedezzenek fel általa, hogy irányított módon interakcióba lépnek más emberekkel, hogy tapasztalatot szerezzenek és különböző stratégiákat próbáljanak ki támogatott környezetben.

A szerepjátékok révén a résztvevők olyan különféle kihívásokkal teli és nehéz helyzetekre készülhetnek fel, amelyek idegesítik vagy szorongással töltik el őket. A szerepjáték segítségével a résztvevők gyakorolhatják és tesztelhetik az utolsó modulokban megadott összes információt. A szerepjáték célja, hogy a tréning végén a résztvevő megtapasztalhassa és felkészülhessen a társtámogatói szerepre, majd ezt követően reflektáljon rá (önreflexióval, tudatosítással).

Azzal, hogy szerepjáték segítségével társtámogatónak készülsz, tapasztalatot és önbizalmat építesz a valós helyzetkezeléshez, valamint gyors és ösztönösen helyes reakciókat alakíthatsz ki a helyzetekre. Ez azt jelenti, hogy hatékonyan fogsz reagálni a helyzetek alakulására, és nem borítanak el az események. Fontos tudnod, hogy történhetnek hibák, és még fontosabb, hogy hatékonyan reagálj amikor megtörténnek. A szerepjáték gyakorlatok arra ösztönzik a résztvevőket, hogy kritikusabban gondolkodjanak a társtámogatóvá válásról, és más szemszögből lássák a helyzeteket.

A szerepjátékoknak, ahhoz, hogy a résztvevők számára hasznosak legyenek, a tartalomra kell összpontosítaniuk, meg kell felelniük a tanulási céloknak, és relevánsnak kell lenniük a jövőbeli társtámogatói helyzet szempontjából.

A szerepjáték használata:

Könnyű beállítani és lebonyolítani egy szerepjátékot. Segít az alábbi öt lépés követése.

## 1. lépés: Azonosítsd a helyzetet

A folyamat elindításához gyűjtsd össze a résztvevőket, és mutasd be a szerepjátékot. Bátoríts nyílt vitát az összes releváns kérdés és aggályok feltárása érdekében. Ez segít a résztvevőknek abban, hogy a szerepjáték megkezdése előtt elgondolkodjanak, miként válhatnak társtámogatóvá.

A résztvevőkkel közösen vizsgáljátok meg azokat a lehetséges helyzeteket, amelyeket felhasználhattok a szerepjátékokban. Ezek lehetnek gyakorlati vagy elméleti készségek (ismereteken és tapasztalatokon alapulók). Adj útmutatást a résztvevőknek az alábbi javaslatokkal, de fontos, hogy a résztvevők maguk válasszák ki azt a témát, amelyet meg akarnak tanítani/megosztani. A készségnek olyannak kell lennie, amiben jók, az elméleti ismeret pedig olyasmiről szóljon, amit elértek vagy amiben sikeresek voltak. Ez valóságosabbá teszi a tapasztalatot.

A társtámogatói helyzetek a könnyű gyakorlati feladatoktól az életkészségekkel kapcsolatos elméletibb témákig terjedhetnek.

Javaslatok a társtámogatói gyakorlati készségek fejlesztéséhez:

- Hogyan kell megfőzni egy tojást.
- Hogyan készítsünk tortát.
- Hogyan lehet eligazodni egy új környezetben (munka vagy iskola).
- Hogyan kezdtem el használni a tömegközlekedést.

Javaslatok a társtámogatáshoz a nehezebb feledatokban, tudás vagy tapasztalat alapján:

- Oszd meg tapasztalataidat arról, hogyan váltál függetlenebbé az életedben.
- Oszd meg tapasztalataidat arról hogyan javítottad fizikai megjelenésedet/egészségi állapotodat.
- Támogasd azt a társadat, aki bizonytalan önmagában (például új barátok szerzésében).
- Támogasd a társad, aki fél valamitől (például gyorsteszt elvégzésétől).
- Támogasd a társad egy nehéz cél elérésében (például a fogyásban, túlsúly esetén).

## 2. lépés: Add hozzá a részleteket

Ezután készíts egy forgatókönyvet elég részleteset ahhoz, hogy „valósnak” tűnjön. Győződj meg róla, hogy mindenki tisztában van azzal a szituációval, amelyet megpróbáltok feldolgozni, és tudja, mit szeretne elérni a szerepjáték végére. Segíthetsz néhány résztvevőnek megírni a tanítani kívánt lépéseit, vagy azokat a pontokat, amelyekre ki akar térni. Emlékeztess a résztvevőket az eddig tanult technikákra.

### 3. lépés: Oszd ki a szerepeket

Miután megvan az egyes társtámogatók témája, határozd meg, hogy az egyes párok tagjai közül ki játssza a támogatott személyt. Ha lehetséges, a támogatott személy szerepét olyan résztvevőre oszd, akit valóban érdekel a téma vagy a készségek. Ha a témák és készségek ismertek, akkor a támogatott személy játszhat valakit, aki támogató, ellenséges, dühös vagy motiválatlan.

Az egyes párok mindkét résztvevőjének a fantáziáját kell használnia, hogy az általuk alakított társ (szereplő) fejével gondolkodjanak. Ez azt jelenti, hogy megpróbálják megérteni a nézőpontját, céljait, motivációit és érzéseit, amikor belépnek a helyzetbe.

### 4. lépés: Játssz a forgatókönyv szerint

Egyszerre egy pár szerepel és játssza el a helyzetet, míg a többi résztvevő figyeli őket és jegyzetel, hogy visszajelzést adjon. Bátorítsd a résztvevőket, hogy ahol szükséges, próbáljanak ki különböző megközelítéseket. A szerepjátéknak legalább 10 percesnek kell lennie.

### 5. lépés: Beszéljétek meg a tanultakat

Amikor befejeztétek a szerepjátékot, beszéljétek meg a tanultakat, hogy te és a résztvevők tanulhassatok a tapasztalatokból (önreflexió és tudatosság).

### Videófelvétel

A szerepjáték során készíthettek videófelvételt (a minden résztvevő beleegyezik), A videóban látják önmagukat, ez növeli a tudatosságot és az önbizalmat a társtámogatói szerepkörben. A teljesítményre vonatkozó visszajelzést segítő kérdések a következők lehetnek:

- Elérte a szerepjáték az eredeti célját, a társak támogatásának gyakorlását?
- Mennyire használták hatékonyan a résztvevők tudásukat és készségeiket a társak támogatására?
- Hogyan érezték magukat a résztvevők tártámogatóként? Mi volt könnyű/nehéz? Mi működött jól? Min kell javítani?

### Gyakorlat teszi a mestert!

Próbáld ki, hogy a szerepjátékban különböző témákat/készségeket használtok vagy ugyanazokat a témákat/készségeket különböző emberekkel. Hasznos lehet, ha a forgatókönyvek erősödnek. Így kezdheted egy egyszerű feladattal, majd következhet egy nehezebb. Kipróbálhatjátok és gyakorolhatjátok a különböző helyzetkezelési megközelítéseket is, így tapasztalatot adhatsz a résztvevőknek a problémás helyzetek kezelésében.