



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Listening Skills von IFOTES-Europe e.V. ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Beruhet auf dem Werk unter www.listening-skills.eu.



EmPoWEring projekt

Oktatási módszerek az érzelmi jól-lét támogatásáért



IO 2

Oktatási kézikönyv

2017

ERASMUS + PROGRAMME 2014-2020

Key Action 2 – Cooperation for Innovation and the exchange of good practices – Strategic Partnership

Project Number : 2015-1- DE02-KA204- 002492

Project **EmPoWEring** - Educational Path for Emotional Well-being



Projektben résztvevő partnerek

- IFOTES EUROPE e. V., Hagen, Germany
- Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgalatok Szovetsege – LESZ, Hungary
- Telefono Amico Italia, Italy
- Telefonseelsorge München, Germany
- Sensoor Zuid-Holland zuid midden, Rotterdam, The Netherlands
- Ruprecht-Karls-Universitat Heidelberg - Medical Faculty - Department for Internal General Medicine, Germany
- NIVEL - Netherlands Institute for health services research, The Netherlands
- Végeken Egészséglélektani Alapítvány, Hungary
- Studio Rucli Training and counselling, Italy
- Scuola Nazionale Servizi, Italy

További információk

<http://listening-skills.eu>

Kapcsolat: IFOTES Europe e. V., Hagen, Germany
europe@ifotes.org



Tartalomjegyzék

Oktatási módszerek az érzelmi jól-lét támogatásáért.....	2
Értő meghallgatás.....	5
Az EmPoWering project.....	5
Az Empowering “Értő meghallgatás készségei” képzés.....	6
Célcsoportok.....	7
A képzés által fejlesztett készségek.....	7
A képzési kézikönyv.....	8
1. rész – Önálló tanulás – 30 óra.....	10
Kérdőív az önálló tanuláshoz.....	11
Elméleti anyagok, irodalomjegyzék.....	12
2. rész – Csoportos képzés – 40 óra.....	13
SZAKASZ 1 - Bemelegítés, odafigyelés.....	14
SZAKASZ 2 - A hallgatásmérő.....	25
SZAKASZ 3 - Érzelmek kezelése.....	38
SZAKASZ 4 - Tisztelet, elfogadás és értékek.....	52
SZAKASZ 5 - Empatikus figyelem.....	60
SZAKASZ 6 - Aktív figyelem.....	66
SZAKASZ 7 - Önismeret.....	77
SZAKASZ 8 - Beszélgetés irányítása.....	90
SZAKASZ 9 - Erőforrások aktiválása.....	101
SZAKASZ 10 - Összefoglalás és zárás.....	107
3 rész – Gyakorlás, elmélyítés – 50 óra.....	112
Szakmai gyakorlat / életszerű helyzetekben.....	113
A hallgatói készségek célzott fejlesztése.....	113
A gyakorlat módszerei és eszközei.....	113
Gyakorlatok további csoportos foglalkozásokhoz.....	113
Kiegészítő gyakorlatok.....	116
A tréning során áttekintett 6 tulajdonsághoz tartozó gyakorlatok gyűjteménye.....	129

Üdvözljük az „Értő meghallgatás készségei“ programban

Meggyőződésünk, hogy mindenkinek joga van arra, hogy meghallgassák, hogy érzelmi támogatást kapjon, amikor szüksége van rá – és hogy a figyelő meghallgatás képessége, mint kulcskompetencia biztosítja az érzelmi jóllétet mind a magán, mind az üzleti életben.

Az Empowering projekt – Oktatási módszerek az érzelmi jól-lét támogatásáért olyan szervezetek által jött létre, amelyek az érzelmi támogatás és krízisintervenció területén tevékenykednek (Telefonos Lelkiségegy Szolgálatok, TES - Telephone Emergency Services). Hozzájuk csatlakoztak kutatóintézetek négy különböző országból: Németország, Magyarország, Olaszország és Hollandia területéről.

A projekt célja a figyelő meghallgatás készségeinek bővítése az európai segélyszolgálatok számára, egy tudományosan megalapozott, jó gyakorlatokra épülő 120 órás képzés létrehozása a segítő meghallgatás alapvető készségeinek elsajátítására, minden érdeklődő számára. A képzés hatékonyságát tudományosan megalapozott módszerekkel mértük.

Értő meghallgatás

Előfordult már, hogy hiába próbáltad megértetni egy barátoddal, hogy amiről beszélsz, mennyire fontos számodra? Volt már olyan, hogy egy elképzelést egy csoport elé tártál, és teljes értetlenség fogadta? Vagy valaki váratlanul megvádolt, hogy egyáltalán nem érted, mire van szüksége? Mi történik ezekben a helyzetekben? A válasz: hibás a kommunikáció – és ezt ilyen vagy olyan helyzetekben mindannyian tapasztaltuk már. Az eredmény félreértés, zavar, ellenségeskedés, kapcsolatok megromlása lehet.

Jó, „értő meghallgatónak” lenni az egyik legfontosabb és legcsodálatosabb készség, ami a miénk lehet. Ennek ellenére kevesen tudják közülünk, hogyan kell azzá válnunk, mert senki nem tanított meg rá minket, és még kevesebben figyeltek ránk. Mint a legtöbb dolog, ez is tanulható. Habár rengeteg nagyszerű könyv található a kommunikációról és arról, hogyan fejezzük ki magunkat, igen nehéz olyat találni, amelyeknek a témája: a figyelmes hallgató. Sok készség van, amelyek létfontosságúak ahhoz, hogy tudjuk, hogyan kell meghallgatni a másikat, habár ezek a készségek szükségesek a kommunikáció minden formájához.

Szerencsére van néhány alapvető gyakorlat, amelyek segítenek eligazodni a mindennapok kommunikációjában. Ezek az érzelmek kifejezéséről, az értékek elismeréséről, a szükségletek visszatükrözéséről, a másik valóságképének megértéséről, elfogadásáról, az információk rendezéséről és a helyes kérdésfeltevésről szólnak. A projekt ezeket a készségeket és kompetenciákat kutatja és gyűjti össze.

Az EmPoWering project

A projektben feltérképeztünk olyan szervezetet, amelyek érzelmi támogatást nyújtanak Európában, elsősorban a résztvevő négy országban. Két kérdőív segítségével gyűjtöttük az adatokat – egyik a már létező képzési lehetőségekről az érzelmi/lelki egészség területén, a másik abban a témakörben, vajon melyek a legfontosabb készségei annak, aki képes a figyelő meghallgatásra.

A felmérések eredményei segítségével meghatároztuk az „értő meghallgató” profilját, jellemzőit, és felépítettünk egy programot, amelynek célja ezen készségek megalapozása és erősítése. A program 30 óra saját felkészülésből, 40 óra képzésből és 50 óra terepgyakorlatból áll.

A partnerek meghatározták a képzés részleteit, készítettek egy eszköztárat a képzési anyagokból, gyakorlatokból, felhasználva elméleti anyagokat, multimédiás eszközöket és irányelveket, hogy mérni és fejleszteni lehessen azoknak a készségeit, akik ezen a területen aktívak.

Az Empowering “Értő meghallgatás készségei” képzés

A képzés tartalmaz egy 30 órás előkészítő-felkészülő modult, amelyet egy 40 órás, személyes (kiscsoportos) tréning követ. Ezután egy gyakorlati rész segít az elméleti alapok mélyebb megértésében és a készségek alkalmazásában.

120 órás képzés “Értő meghallgatás készségei”	30 óra	40 óra	50 óra
	önálló felkészülés	személyes, gyakorlati képzés	tapasztalatszerzés, elmélyítés, terepmunka

A képzés kialakítása során gyakorlatilag egy olyan eszköztárat határoztak meg a résztvevők, amely tartalmaz gyakorlati és elméleti elemeket, multimedia tartalmakat, valamint segítséget, irányelveket arra, hogy kövessük és javítsuk az adott készségek változását.

A módszertan középponti elemei a párbeszédre alapuló aktív tanulás, gyakorlatok, interaktív feladatok és az esetek konkrét elemzése. A képzők szerepe a képzés irányítása annak megfelelően, amilyen ismeretek, készségek hiánya a képzés során az adott csoportban felmerül.

Az elméleti háttérrel többféle megközelítés, pszichológiai elmélet alapozza meg (pszichodinamikus irányzat, viselkedésterápiás elméletek, emberközpontú pszichológia, krízis intervenció), minden esetben azt helyezve a középpontba, mely készségek fejlesztésére van szükség.

A képzés során az értő figyelem folyamatának legfontosabb elemeivel foglalkozunk, figyelve az interaktív tényezőkre.

Interaktív tényezők

- Belső irányultság (figyelés önmagunkra)
- Külső irányultság (figyelem a másik fél felé)
- Aktív viselkedés (amíg mi beszélünk)
- Passzív viselkedés (amíg figyelünk)

A meghallgatás nem lesz teljes/tökéletes, amíg a négy összetevőből az egyik nincs egyensúlyban. A megfelelő odafigyeléshez mind a négy tényezőnek aktív egyensúlyban kell lennie.

Célcsoportok

A képzés úgy lett kialakítva, hogy alkalmas legyen mindenki számára, aki az értő meghallgatás készségei terén szeretne javulást elérni, függetlenül a szakmai háttértől.

A képzés különösen alkalmas azok számára, akik a szociális területen, mentális vagy érzelmi támogatás témájában dolgoznak.

Mindemellett szükséges az alapfokú végzettség megléte, valamint a résztvevőknek saját elhatározásukból kell résztvevniük a képzésen.

A képzés által fejlesztett készségek

Az értő meghallgatás lehetősége segít abban, hogy jobban megbirkózzunk a nehéz helyzetekkel. Ez az érzelmekkel és érzésekkel való megfelelő bánásmód mellett a megfelelő döntések meghozatalát is jelenti. Ugyanakkor a jó "értő meghallgató" képes kezelni a beszélgetés során elkerülhetetlen saját érzéseket, és fenntartani a másik ember felé a megfelelő, pozitív kapcsolatot.

Hogy ezt a célt elérjük, a következő készségek fejlesztése szükséges

<ol style="list-style-type: none"> 1) Aktív hallgatás 2) Érzelmi stabilitás 3) Empátia 4) Beszélgetés vezetésének képessége 5) Erőforrás aktiválás 6) Tisztelet a másik ember iránt, elfogadás 	
Aktív hallgatás	Cél az aktív hallgatás pontos, érthető megfogalmazása a magunk számára. A hallgatási folyamat során a megfelelő eszközök, hozzáállás alkalmazása.
Érzelmi stabilitás	Az alapvető érzelmek felismerése, azonosítása és kezelése. A saját érzések felismerése, egy megértő és ítéletmentes nézőpont kialakítása a másik ember felé.
Empátia	Az empatikus hozzáállás kialakítása, gyakorlása, a szimpátia és az empátia közötti különbség felismerése. A saját határok felismerése, az azokhoz való következetes ragaszkodás kialakítása. Különböző nézőpontok átérése.
A beszélgetés irányítása	A beszélgetés levezénylése nyugodt, határozott, hatékony módon. A beszélgetés alapvető szerkezetének felismerése. A különböző eszközök, technikák megfelelő alkalmazása, a felelősség érzésének kialakítása a beszélgetés folyamatában.

<p>Erőforrás aktiválás</p>	<p>A különböző erőforrások ismerete és felismerése (mentális, fizikai, szociális/kapcsolati stb.) A meglévő, használható erőforrások aktiválása a megfelelő összefüggésben (Család, munkahely, közösségek). Figyelem a másik ember erőforrásaira.</p>
<p>Tisztelet a másik ember iránt, elfogadás</p>	<p>Ismerjük fel a másik ember tiszteletének, elfogadásának fontosságát a saját életünkben és a beszélgetés során, annak meghatározása, hogyan viszonyulunk a különböző értékekhez. A tisztelet különböző megnyilvánulásainak gyakorlása és ennek alkalmazása a beszélgetések során – annak elfogadása, hogy a másik ember értékei egészen különbözhetnek a miénktől.</p>

A képzés célja a felsorolt készségek kialakítása, elmélyítése, különösképpen azok számára, akik az érzelmi támogatás vagy a krízisintervenció területén dolgoznak – kiemelt figyelmet fordítva a Telefonos Lelkisegély Szolgálatok működése során alkalmazható tapasztalatokra.

A képzési kézikönyv

Annak érdekében, hogy a az érzelmi támogatás és értő meghallgatás területén elismert, elfogadott és engedélyezett képzést hozzunk létre, a képzés teljes anyagát tartalmazza ez a kézikönyv. A kézikönyv leírja a fejlesztendő készségeket, valamint a gyakorlatokat a szükséges eszközök felsorolásával.

A kézikönyv elsősorban olyan képzők számára készült, akik rendelkeznek megfelelő gyakorlattal a felnőttek, önkéntesek képzése területén, érzelmi jól-lét és krízisintervenció témakörében.

A kézikönyv eszközöket, gyakorlatokat és elméleti anyagokat tartalmaz a fentebb említett készségek fejlesztésére amelyek az értő meghallgatáshoz szükségesek.

A gyakorlatokat 15-20 fős csoportok számára terveztük, hogy a résztvevőknek legyen alkalmuk a készségek gyakorlására, személyes visszajelzésre, visszacsatolásra, a tapasztalatok megbeszélésére, elmélyülésre. Más méretű csoportok esetén szükséges a gyakorlatok megfelelő módosítása a csoportméretnek megfelelően.

A kézikönyv három részből áll

1. Kérdőív az önálló tanulás segítésére, az elméleti anyagok megfelelő feldolgozásához (30 óra)
2. Gyakorlatok, eszközök a csoportos munkához (40 óra, 10 szakaszra osztva)
3. Javaslatok a további eszközökre, önálló elmélyítésre, gyakorlásra különböző feltételek közt (50 óra)

A képzés 10 szakaszát a kézikönyvben javasolt sorrendben javasoljuk végigvenni. A javasolt elemeket az adott készség fejlesztéséhez szükséges jó gyakorlatok közül választottuk ki a projektben résztvevő partnerek tapasztalatai alapján, valamint teszteltük az eredményeket a project során. A gyakorlatok célja az adott szakaszban megnevezett készség fejlesztése, de hasonló, ugyanazt az eredményt célzó gyakorlatokkal helyettesíthetők, kicserélhetők.



Az elméleti anyagokat a legjobb tudásunk alapján gyűjtöttük az elérhető segédanyagok köréből, azok szintén cserélhetőek, bővíthetők más, ugyanazon téma, készség, elmélet leírása érdekében készült anyagokkal. A project weboldala (<http://listening-skills.eu>) az általunk javasolt irodalomjegyzéket a következő nyelveken: Német, Olasz, Magyar, Holland.



1. rész –
Önálló tanulás –
30 óra



Kérdőív az önálló tanuláshoz

(Elektronikus verzió a KnowledgeFox platformon)

Az "Értő meghallgatás" képzés résztvevői egy önálló tanulásra kifolgozott eszközt kapnak, amelyet a Knowledgefox felületen érhetnek el. Ez a felület segít a megszerzett tudás ellenőrzésében, a gyakorlat elmélyítésében és a szükséges készségek job megértésében.

Egy 100 kérdésből álló kérdőívet fejlesztettünk ki, hogy segítsük ennek a célnak az elérését. A kérdések az értő hallgató legfontosabb készségeire irányulnak: érzelmi stabilitás, tisztelet, empátia, aktív hallgatás, beszélgetés irányítása, erőforrások aktiválása.

A Knowledgefox-App "Értő meghallgatás" letölthető és telepíthető PC-n és mobileszközökön. A résztvevők felhasználónevet és jelszót kapnak, amelyeknek a segítségével hozzáférnek az eszközhöz a következő nyelveken: Angol, Olasz, Holland és Magyar.

Minden kérdéshez 4-5 válasz tartozik. A résztvevő kiválaszthatja a szerinte legmegfelelőbb választ (több is lehetséges), majd azonnal visszajelzést kap, elméleti információval, segítséggel kiegészítve. Egyes kérdésekhez egy rövid filmbevágás megnézése szükséges.

A tanulás során minden résztvevő ellenőrizheti, hol tart a tanulás folyamatában, miben javul, és milyen területeken van szüksége további tanulásra.

Az app-on keresztül lehetőségük van a trénerrel való közvetlen kapcsolattartásra is, további információk megszerzésére és segítségkérésre, amennyiben a kérdés nem egyértelmű számukra.

A különböző keresési funkciók lehetőséget adnak, hogy az egész képzésről átfogó képet kapjanak a résztvevők.

A tanulási folyamat bármikor megszakítható, a következő belépésnél az app onnan folytatja, ahol előzőleg abbahagyták. Megfelelőbb alkalmanként rövidebb, 2-5 perces időszakokra foglalkozni a programmal, mint egyszerre 30 percet.

A kérdések véletlenszerűen ismétlődnek, így a tanulási folyamat, a memorizálás is egyszerűbb. A rosszul megválaszolt kérdések újra előjönnek. A helyesen megválaszolt kérdések csupán egyszer kerülnek újra elő a folyamat során.

A kérdőív PDF változata a weboldalról letölthető.

Azok a szervezetek, akik csatlakozni szeretnének a Knowledgefox rendszerhez, az europa@ifotes.org emailcímen jelezzék igényüket.



Elméleti anyagok, irodalomjegyzék

Az elméleti anyagok célja, hogy megalapozzák a gyakorlati képzések során elsajátítandó készségek elméleti hátterét. A javasolt anyagok illetve a kapcsolódó irodalomjegyzékek segítségével a résztvevők megszerezhetik azokat az alapvető ismereteket, amelyek segítik a feladatok megértését, elmélyítését.

A következő anyagok érhetők el az alábbi linken: <http://listening-skills.eu/hu/download>:

- Kommunikációs készségek, Hallgatásmérő
- Érzelmek körforgása
- Érzelmi stabilitás
- Empátia, empatikus reakció
- Beszélgetés irányítása
- Erőforrások aktiválása



2. rész –
Csoportos képzés –
40 óra



SZAKASZ 1 - Bemelegítés, odafigyelés

Szakasz célja

- A megfelelő csoport, csoportdinamika megalapozása Creating good working group conditions and facilitating group dynamics
- Az első ismeretek megemlékezése a meghallgatásról

Elérendő készségek

- Önmagad bemutatása
- Bizalmon alapuló kapcsolat megalapozása
- Figyelés, megfigyelés
- Fókuszálás, összpontosítás, szintetizálás
- Kapcsolódás önmagunkhoz

Gyakorlatok

1. Pletyka
2. Név-játék
3. Rózsabokor utazás
4. Egymás megismerése
5. A “figyelő nap”

Időtartam: 4 óra, szünetekkel



Gyakorlatok



SZAKASZ N° 1	GYAKORLAT N° 1
---------------------	-----------------------

CÍM:	“Pletyka”, beszéd a csoport többi tagjáról
-------------	---

CÉL	A másik megismerése és a szelf feltárása
IDŐTARTAM	10 perc csoportokban 10 perc – csoportos prezentálása a megbeszélteknek
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	Eszközigény: papír, ceruza
CSOPORTKÖRNYEZET	1. A csoportot 2 vagy 3 részre bontjuk 2. körben
MEGVALÓSÍTÁS	A csoportot 2-3 részre osztjuk és megkérjük, hogy fantáziáljon a másik csoport néhány tagjáról. Mi lehet a hobbija, mi az amit nem kedvel, miket csinál szabadidejében, milyen az életmódja? Javasolt a csoportvezetőt alanyként bevonni.
Lépés 1 10 perc	1. Csoportmunka külön kisebb csoportonként a fentebb említettek átbeszélése, esetleg leírása, pontokba szedve Javaslat: semlegesebb témáról való gondolkodás. Pl.: mit gondolunk, mennyire nyílt, mennyire empatikus az ismeretlen személy.
Lépés 2 10 perc	1. Prezentációk, milyen lehetne a másik ember...és meginterjúvolni, hogy valóban egyetért-e vagy sem. A csoport létszámától függően 1-1 ember a kiscsoportokból bemutatja, miket gondolnak az ismeretlen személyről. A többiek megkérjük egészítsék ki. A választott alany reflektáljon, mennyire ért egyet a kiscsoport állításaival.
MEGJEGYZÉSEK	



Gyakorlatok

SZAKASZ N°1	GYAKORLAT N° 2
--------------------	-----------------------

PROFIL	Aktív, értő hallgatás
KÉSZSÉG	Saját magunk bemutatása, mások megismerése, hogyan ismerjük meg másokat

CÍM:	Név játék
-------------	------------------

CÉL	Egymás megismerése – nevek - Felmelegedés fázis
IDŐTARTAM	15 perc
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	Eszközigény nincs
CSOPORTKÖRNYEZET	Körben
MEGVALÓSÍTÁS	<p>Körben ülve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mondjon mindenki a saját neve kezdőbetűjével kezdődő melléknevet a neve elé, lehetőleg olyat, ami jellemző rá, hogy jobban meg tudják jegyezni a többiek - Körben ülve egyesével elmondják a saját nevüket és ezt a melléknevet és a többiek ismétlik azt. Mindenki ismétli az előtte elhangzottakat egészen az utolsó emberig. - Lehet tenni egy gesztust, mimikát valamit, ami szintén segít a többieknek, ezt is utánozzák. <p>Ki gondolja hogy mindet meg tudta jegyezni?</p> <p><i>Lehet segíteni egymásnak ha szükséges</i></p> <p>Körben állva (teszt fázis):</p>



	<p><i>Ötlet:</i> Álljunk ABC sorrendbe</p> <ul style="list-style-type: none">- Keresztnév alapján- Lakóhely városának neve alapján- Kor szerint csökkenő vagy növekvő sorrendben- Cipőméret alapján- Lakóhely távolsága alapján- Stb. <p>Minden egyes sorrend után reflexió. Először kooperálniuk és megbeszélniük kell a csoporttagoknak milyen sorrendbe álljanak. Ezt követően egyszer végigmegyünk a soron.</p>
--	--



Gyakorlatok



SZAKASZ N° 1	GYAKORLAT N° 3
---------------------	-----------------------

PROFIL	Érzelmi stabilitás
KÉSZSÉG	az ÉN bemutatása

CÍM:	"Rózsabokor utazás - imagináció"
-------------	---

CÉL	Saját magunk bemutatása és saját Énünkhöz való kapcsolódás
IDŐTARTAM	30 perc teljes (10-15 perc csoportos körökben, 15-20 perc egyénileg)
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	papír, ceruza / toll / kréta
CSOPORTKÖRNYEZET	<ol style="list-style-type: none"> 1. Körben ülve 2. Egyéni
MEGVALÓSÍTÁS	<p>Imaginációs feladat...</p> <p><i>Körben ülve a csoportvezető felolvassa az imaginációt. Az imagináció előtt az alábbiakat közli a csoporttagokkal.</i></p> <p><i>"A következő feladatban relaxációval kombinált imagináció fog történni."</i></p> <p><i>"Általában pozitív érzeteket tapasztalhattok, azonban néhány esetben az aktuális mentális állapottól függően negatív érzetek, érzelmek vagy fizikai érzések is megjelenhetnek. Amennyiben valaki ilyet tapasztal, kérem nyissa ki a szemét és jöjjön ki a relaxációból."</i></p>
<p style="text-align: center;">Lépés 1</p> <p style="text-align: center;">10-15 perc</p> <p style="text-align: center;">Körben ülve</p>	<p><i>A csoportvezető megkéri a csoporttagokat, hogy helyezkedjenek el a lehető legkényelmesebb pozícióba. Lehetőleg maradjanak csendben a relaxáció alatt, azonban ha valakinek köhögnie kell, vagy meg kell mozdulnia a relaxáció közben ezt tegye meg. Mindenki csukja be a szemét, lélegezzen nyugodtan.</i></p> <p><i>Az alábbi szöveget olvassa a csoporttagoknak:</i></p> <p>Nyugodt vagyok, ellazultam.</p> <p>Nyugodt vagyok, ellazultam, nem gondolok semmire.</p> <p>Nyugodt vagyok, ellazultam, nem gondolok semmire, nem zavar semmi, csak pihenek.</p>



	<p>Eltávolodik tőlem minden külső zaj, és belső gond. Átadom magam a nyugalomnak. Átadom magam annak a vágynak, hogy testi, lelki, szellemi harmóniát teremtek magamban.</p> <p>Az arcizmaim ellazulnak, arcvonásaim kisimulnak, megpihen a szemhéjam, ellazul az ajkam.</p> <p>Leengedem a vállamat, ellazulnak a vállizmaim, a nyakizmaim, a hátam szinte kiszélesedik, ellazul.</p> <p>Nyugodt vagyok, ellazultam.</p> <p>A légzésemre koncentrálok. Nyugodtan, egyenletesen lélegzem, a levegő akadálytalanul áramlik az orromon keresztül. Pihentetően lélegzem, szinte az egész testem lélegzik, átjárja a friss levegő.</p> <p>Nyugodt vagyok, ellazultam.</p> <p>Képek úsznak a gondolataimba. Megfigyelem ezeket a képeket. Megnézem mi van rajtuk. Sorra veszem ezeket a képeket. Mi van rajtuk? Hogy néznek ki? Listába rendezem ezeket a képeket. Majd sorban, egyesével egy dobozba helyezem őket. Amikor az utolsó kép is dobozba került, bezárom a dobozt és elengedem ezeket a képeket.</p> <p>Nyugodt vagyok, ellazultam.</p> <p>Most egy (rózsa)bokor képét látom magam előtt. Megfigyelem ezt a bokrot. Hogyan néz ki ez a (rózsa)bokor? Milyen színei vannak? Milyen talajban nő? Mi van a környezetében? Mi van körülötte? Én magam vagyok ez a (rózsa)bokor. Tüzetesen megfigyelem milyen vagyok. Milyen benyomásom van erről a képről?</p> <p>Nyugodt vagyok, ellazultam.</p> <p>A homlokom hűvös. A homlokom hűvös, mintha enyhe szellő fújna és tiszta, világos, friss a fejem.</p> <p>Hagyok magamnak pár percet, hogy ebben az állapotban maradjak.</p> <p>...</p> <p>Nyugodt vagyok, ellazultam. Szépen lassan megfeszítem izmait, megfeszítem a testem összes izmát, nagyot sóhajtok, nagyot nyújtózom és szememet frissen kinyitom.</p>
<p>Lépés 2</p>	<p>Megérjük a csoporttagokat, hogy mielőtt megbeszelnénk rajzolják le saját papírjukra ezt a (rózsa)bokrot. A kép címe ez legyen:</p>



<p>15-20 minpercutes</p> <p>Egyéni munka</p>	<p>“Én, mint egy (rózsa)bokor”</p> <p>Adjunk rá 15-20 percet, hogy mindenki átgondolja és lerajzolja amit látott.</p> <p>Ezt követően a rajzokat kifüggesztjük és bemutatásra kerülnek.</p>
<p>MEGJEGYZÉSEK</p>	<p>Megkérhetünk minden résztvevőt, hogy írjon 3 kártyát. Az első kettőre írja a saját erősségeit, vagy amit nyert a feladat során, ami tetszik neki. A harmadik kártyára írja fel min változtatna. A kártyákat helyezük rá a saját (rózsa)bokor rajzára.</p>



Gyakorlatok



SZAKASZ N° 1	GYAKORLAT N° 4
---------------------	-----------------------

PROFIL	Aktív hallgatás
KÉSZSÉG	Aktív hallgatás, összefoglalás gyakorlása

CÍM:	Interjú, egymás megismerése
-------------	------------------------------------

CÉL	Megismerni egymást egy "interjún keresztül" majd összefoglalni a hallottakat
IDŐTARTAM	45/60 perc
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	- papír, ceruza, toll stb. - Kivetítve vagy papíron kérdések
CSOPORTKÖRNYEZET	párok és csoportos munka
MEGVALÓSÍTÁS	A csoporttagok választhatnak egymásnak egy párt.
Lépés 1 15/20 perc Párokban	Instrukció: Mit hoztál magaddal/magadból erre a tréningre? "KI" a másik az alábbi három alapján?: 1) valamit magamból 2) tapasztalataimat (pl.:tréningekben) és motivációt (pl.:a tréningre vonatkozóan, önismeretre vonatkozóan) 3) mit gondolok fontosnak hogy megosszak a többiekkel és mit fontos, hogy tudjanak rólam? (Vigyázat! Csak annyit osszon meg amennyit kényelmesnek érez, ne erőltessük) Páronként maximum 10 perc egymás megismerésére.



<p>Lépés 2</p> <p>30 perc</p> <p>Körben ülve nagy csoport</p>	<p>A párok "A" tagja elmond valamit a csoportnak "B"-ről. Majd fordítva. Bemutatják egymást a csoportnak. Lehet kérdezni, de minden személy bemutatására csak 1-2 perc áll rendelkezésre, és 1 perc kérdésekre.</p> <p>"B" tag reflektálhat, vagy helyesíthet amikor "A" tag befejezte összegzését "B"-ről.</p> <p><i>Ha valaki elakad adhatunk példákat lehetőségeket, hogyan kell összegezni az elhangzottakat.</i></p>



Gyakorlatok



SZAKASZ N° 1	GYAKORLAT N° 5
---------------------	-----------------------

PROFIL	Aktív, értő hallgatás
KÉSZSÉG	Asszociációk

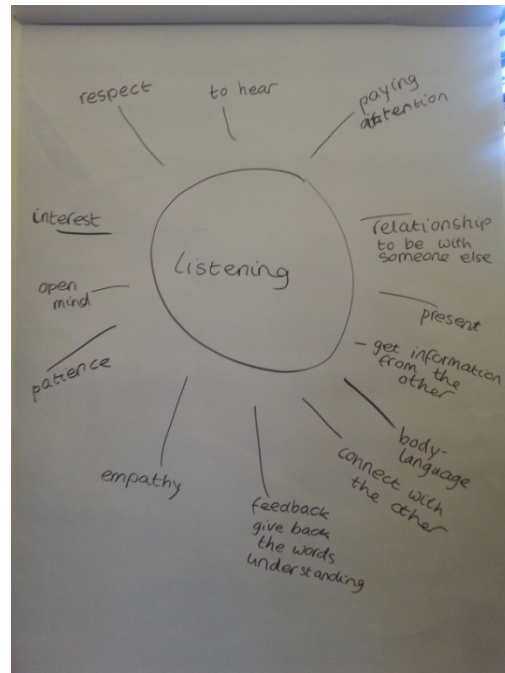
CÍM:	Hallgató “nap”, “kör”
-------------	------------------------------

CÉL	Brainstorming: Mi is az az értő hallgatás!?
IDŐTARTAM	15 perc
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	kivetítő / plakát papír / tábla
CSOPORTKÖRNYEZET	Nagy csoportban, körben
MEGVALÓSÍTÁS	<p><u>Mit jelent számodra a hallgatás, és az értő, aktív hallgatás?</u></p> <p>Kérjük mondja ki a nevét, majd mondja el mit jelent az Ön számára az értő, aktív hallgatás! Bármilyen asszociációt szívesen hallunk!</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. lépés: Rajzolunk egy napot vagy kört 2. A tréner elkezd beleírni mit jelent a csoporttagok számára az értő, aktív meghallgatás



MEGJEGYZÉSEK

Bármikor ránézhetünk erre a rajzra a későbbiekben is, ezzel visszacsatolva a feladathoz és azokhoz a készségekhez, amelyekben fejlődnek a későbbiek során.





SZAKASZ 2 - A hallgatásmérő

Ülésszak célja

- Acquiring knowledge and awareness of active listening and related dynamics
- Testing and improving your active listening skills

Fejlesztendő készségek

- Az Értő meghallgatás alapvető ismerete
- A hallgatásmérő modelljének ismerete
- A saját hallgatói készségeink és hiányosságaink felismerése
- Self-awareness of your listening skills and gaps
- Összpontosítás a részletekre
- Összefoglalás, szintetizálás
- Visszajelzés adása

Gyakorlatok

1. Aktív hallgatás, hallgatásmérő 1
2. Aktív hallgatás, hallgatásmérő 2
3. Tér adása a párbeszédben
4. A rossz hallgató
5. Visszajelzés szabályai
6. Tartalom visszaadása (1. szint)

Tervezett időtartam: 4 óra, szünetekkel együtt

Gyakorlatok

SZAKASZ N° 2	GYAKORLAT N° 1 - 2
--------------	--------------------

PROFIL	Aktív hallgatás
KÉSZSÉG	Hallgatás és összegzés

CÍM:	Aktív hallgatás, hallgatásmérő
------	--------------------------------

CÉL	Halljuk a saját belső hangunkat és mások mondanivalóját
IDŐTARTAM	30/40 perc
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	<ul style="list-style-type: none"> - Egy vonal, ami 0-10-es értékeket jelöl - Kivetítő - Feladatkártyák
CSOPORTKÖRNYEZET	<ul style="list-style-type: none"> - Sétálni a vonal mellett - Körben ülni
MEGVALÓSÍTÁS	<p>Kérjük meg a csoporttagokat álljanak fel és legjobb tudásuk szerint döntsenek az adott kérdésről. Álljanak az az érték mögé, amely legjobban jellemzi őket.</p>
<p>Lépés 1</p> <p>15/20 perc</p> <p>Sétálás a vonalon</p>	<p><u>Rajzoljunk egy vonalat, amely egy 0-10-es skálát jelöl: A vonal 0-10 értéket jelöl, egész számokkal. Az alábbi kérdéseknél értékelje magát a hallgató 0-10-es skálán és álljon oda, amely mellett elkötelezte magát.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mit gondolsz milyen jól tudsz meghallgatni másokat? Nem igazán = 0, nagyon jól = 10 - Mit gondolsz mennyire hallod meg a saját belső hangodat? Nem igazán = 0, nagyon jól = 10 <p>Mit gondolsz az alábbi állításokról?</p> <ul style="list-style-type: none"> - A férfiak jobb hallgatók, mint a nők 0 = egyáltalán nem értek egyet, 10 = teljes mértékben egyetértek - Minél idősebb leszel annál jobb hallgatóvá válsz 10 = teljes mértékben egyetértek, 0 = egyáltalán nem értek egyet <p>Kérjünk fel néhány adott értéken álló hallgatót, hogy mondja el mit miért gondol. Tehetnek kommenteket egymásnak is.</p>



<p>Lépés 2</p> <p>15/25 perc</p> <p>Körben</p>	<p><u>A Hallgatásmérő magyarázata, megbeszélése</u></p> <p>Beszéljük át, hogy mi a lényege a hallgatásnak, az értő, aktív meghallgatásnak. Csatlakozzunk az elméleti háttérhez.</p> <p>Az elméletre is lehet reflektálni a körben. Kérdezzük őket. Magyarázzuk el mi értelme volt ennek a játéknak. Kérdezzük meg ki mit tapasztalt a játék során, milyen érzések merültek fel bennük?</p> <p>Ahhoz hogy másokat meghallgassanak előbb magukat kell hallaniuk!</p> <p><u>A hallgatásmérő magyarázata</u></p> <p>Térjünk vissza az alapokhoz, a hallgatás szerepéhez, fogalmához. Magyarázzuk el a hallgatásmérő jelentését (térjünk vissza a hallgatásmérő elméleti alapjaihoz).</p> <p>Ahhoz hogy másokat aktívan, értően meg tudjunk hallgatni, először saját magunk belső hangjait kell hallanunk. A belső kommunikációnkat megfelelően, értően kell átélni.</p> <p>HALLGASSUNK A SZÍVÜNKRE, LELKÜNKRE - A HALLGATÁS SZÍVE</p> <p>Rajzoljunk a táblára és magyarázzuk el mi a “hideg” és “meleg” hallgatás lényege. Ismertessük a tiszteletadás, az elismerés fontosságát és jelentését a kommunikációs aktus során. - A tréner magyarázata</p> <p>2 fül, a másiké és a sajátod ... közösen rendelkeznek egy szívet alkotnak</p> <p>A hallgatás egy adási folyamat, adjuk vissza amit hallottunk.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adjuk vissza az elhangzottakat, hívjuk elő a másikat. 2. Arra ösztönözzük a másikat, hogy ellenőrizze milyen is valójában a belső világa <p>0 Tér adás a másik számára</p> <p>Hogyan: Bízgatni, hívni a másikat.</p> <p>1 Hallani amit a másik mond, felhasználni a teret.</p>
---	--



	<p>Hogyan: A hallottak ismétlésével, összefoglalásával.</p> <p>2 A hallottak átértéke</p> <p>Hogyan: Rámutatni és reagálni az érzelmekre.</p> <p>3 A másik megértése, megérteni azt ami az érzések mögött rejlik</p> <p>Hogyan: kérdezve, érdeklődve, szimpátiát kifejezve, érzéseket kimutatva</p> <p>4 A másik elfogadása</p> <p>Hogyan: Ítékezés nélkül elfogadni a másik különbözőségét.</p> <p>A hallgatás hőfoka a kapcsolat megélés mélységének jelzője. Azonban melegséggel hallgatni többet jelent ennél. Vannak csapdái és rideg hallgatás is lehetséges:</p> <p>-3 Előítélettel hallgatni</p> <p>Már az első benyomások után kialakítunk egy képet a másiról, és az ezt megerősítő információkat tekintjük jelentősebbnek. Így nehezen lehet előítélet nélküli meghallgatásról beszélni.</p> <p>-2 Félelemből hallgatni</p> <p>Tanácsstalannak lenni a válaszadással, segítségnyújtással kapcsolatban. Tartani a saját vagy a másik érzéseitől.</p> <p>-1 Szükségből hallgatni</p> <p>Úgy érezzük, tennünk kell valamit, megoldanunk egy helyzetet, pozitív visszajelzést adnunk, hogy nincs is szükség a figyelmünkre, mert csak panaszkodni akarnak nekünk, azért hallgatunk, hogy észrevegyenek minket, hogy aztán meghallgassanak minket is, hogy így szerezzünk kontrollt a másik felett stb.</p> <p>A "hőfok" a másikra való odafigyeléssel emelhető.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Előítélet esetén az igények megismerésével. - Félelem esetén a kerülni kívánt tevékenység megtételével - Szükség esetén az igények tudatos kizárásával.
--	--



	<p>Magyarázat:</p> <p>Tanuljunk meg nyitottak lenni mindarra, amit nem szeretnénk hallani. Amennyiben ezt meg tudjuk tenni megtudjuk mire van szükségünk.</p> <p>Ami megelőzi a hallgatást (listening from receiving instead of giving):</p> <p>-3 előítélet, a hallgatás megerősítheti vagy alátámaszthatja az előítéleteket, sztereotípiákat, vagy akár kielégítheti a kíváncsiságot. A hallgatás során alátámasztást keresünk a saját világképünkhöz, belső világunkhoz. A kérdések lehetőséget adnak a saját keretrendszerünk tisztázásához. Általában a saját belső világunkhoz tartozó értékekre, keretekre, gondolatokra, érzésekre keresünk alátámasztást, ahelyett hogy kíváncsiak lennénk ki is a másik, mit gondol, mit mond vagy mit érez.</p> <p>-2 félelem, próbáld elfogadni azt, amitől félsz?</p> <p>(félni attól mi történhet, amire érzékenyek vagyunk, félni mások szükségleteitől amiket nem akarunk kielégíteni, vagy ha el kell magyarázni hogy lehetetlen az ő szükséglet kielégítési folyamata, félni a kritikától, félni a mások vagy saját érzelmeinktől.</p> <p>-1 szükséglet, próbáld elfogadni a szükségleteidet, legyél tisztában a szükségleteiddel</p> <p>Először meg kell hallanunk, tudatosítanunk a szükségleteinket. Szükségletet a kontrollálásra, a harmóniára, megtenni valamit, az elismerésre, a várakozásaink megszilárdítására. Akár a másokkal való párbeszédekben, akár a saját magaddal folytatott kommunikációban rámutathatsz a szükségletekre. Például vannak olyan helyzetek amikor a hallgatás menetét a párbeszéd során tudatosan félre kell tenni. Először tudatosítsuk a szükségletet, majd válasszunk: megerősítjük és felszínre hozzuk, vagy eltekintünk tőle.</p>
<p>MEGJEGYZÉSEK 1</p>	<p>Nézzük meg az alábbiakat "Hallgatásmérő", "Belső fül", "Két fül"</p>



MEGJEGYZÉSEK 2	Osztogathatunk handoutokat az elméleti magyarázathoz: “A hallgatás lényege”, “a hallgatásmérő”, “hallgatni saját magadra”, “rideg hallgatás”
-----------------------	--



Gyakorlatok



SZAKASZ N° 2	GYAKORLAT N° 3
---------------------	-----------------------

PROFIL	Aktív, értő hallgatás
KÉSZSÉG	Hallgatás és összegzés

CÍM:	Tér adása a párbeszédben
-------------	---------------------------------

CÉL	A tudatos hallgatás felépítése a szelf bevonásával (egyéni)
IDŐTARTAM	45 perc: 30 perc párokban 15 perc csoportban megosztás
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	- Reflexiós kártyák: ld. lejjebb: 4 kártya/pár (narrátor és hallgató szerep) – páronként ki kell osztani 1-1 nyomtatott lapon, vagy a táblára felírva - toll
CSOPORTKÖRNYEZET	Párok Csoport
MEGVALÓSÍTÁS	
Lépés 1	5 perc beszélgetés arról, hogy mi járt a fejükben ezen a héten/az elmúlt időszakban, tegyenek fel egymásnak kérdéseket nyugodtan <i>5 perc beszélgetés</i>
Lépés 2	Ezt követően reflektáljanak a kártyákra <i>3 perc írás</i>
Lépés 3	Konklúziók és diszkusszió <i>5 perc</i>
Lépés 4-5-6	Szerepcsere, ugyanaz



	<i>5 perc beszéd, 3 perc jegyzet, 5 perc megbeszélés</i>
MEGJEGYZÉSEK	Lehet nehezíteni, például egy konfliktussal teli helyzet elmesélésével, saját tapasztalatból.



Reflexiós kártyák

Narrátor

Kaptál elég teret a másiktól?

Miből érzékelted ezt?

Hogyan adott neked elég teret?

Hogyan érzékelted a kevesebb teret?

Mit okozott ez?

Mit adott neked hogy meghallgattak?

Reflexiós kártyák

Hallgató

Hogyan érezted magad ebben a helyzetben?

Mik jártak a fejedben közben?

Mi volt az első mondat amit hallottál és elindultál rajta/mi váltotta ezt ki?

Milyen válaszokat, reakciókat adtál?

Mit gondoltál a történetéről?

Mit gondolsz mire volt szüksége a másik félnek?

Milyen érzelmeket érzékeltél a másikon?



Gyakorlatok



SZAKASZ N° 2	GYAKORLAT N° 4
---------------------	-----------------------

PROFIL	Aktív hallgatás
KÉSZSÉG	Tudatos hallgatás

CÍM:	A "rossz" hallgató
-------------	---------------------------

CÉL	<u>Olyan momentumok, amelyekben rossz hallgatók vagyunk</u>
IDŐTARTAM	20 perc: 10 perc párokban 10 perc megosztás
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	eszközigény nincs
CSOPORTKÖRNYEZET	Párok Csoport
MEGVALÓSÍTÁS	Mit gondoltok mi a rossz hallgatás?..megbeszélés körben Hogyan lehetünk rossz hallgatók? Mikor voltam/vagyok rossz hallgató? Elevenítsünk fel egy-egy példát amikor úgy gondoljuk, rossz hallgatók voltunk. Miért voltunk abban a helyzetben rossz hallgatók, fogalmazzuk meg! Körben megbeszélés



Gyakorlatok

SZAKASZ N° 2	GYAKORLAT N° 5
---------------------	-----------------------

PROFIL	Aktív hallgatás, a párbeszéd vezetése
KÉSZSÉG	Visszajelzés adás

CÍM:	Visszajelzés - szabályok
-------------	---------------------------------

CÉL	Hogyan adjunk konstruktív visszajelzést: körben ülve először átbeszélés, példák, jó-rossz példák
IDŐTARTAM	15 perc
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	projektor, PPT - elmélet, tábla
CSOPORTKÖRNYEZET	Nagy csoportos kör
MEGVALÓSÍTÁS	<p>Visszajelzés szabályok</p> <p>A visszajelzés az alábbiakról szólhat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● tények ● vélemények ● érzések/ézelmek ● vágyak/remények <p>Visszajelzés technikája</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Látom, hogy..., Úgy hallom hogy..., Úgy érzem hogy... ● Azt gondolom hogy..., Megértem, értem... ● Azt érzem ... ● Azt szeretném...
MEGJEGYZÉSEK	Mellékelt ábrák a visszacsatolási technikákról



Gyakorlatok

SZAKASZ N° 2	GYAKORLAT N° 6
---------------------	-----------------------

PROFIL	Aktív hallgatás
KÉSZSÉG	Hallgatás, összegzés

CÍM:	Hallgatásmérő – Első szint: adjuk vissza a tartalmat
-------------	---

CÉL	Hallgassuk meg a másikat
IDŐTARTAM	20/30 perc
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	- PPT, Toll, papír
CSOPORTKÖRNYEZET	- Párokban
MEGVALÓSÍTÁS	<p>1. Tartalom visszaadása Párokban.</p> <p>Valaki elmesél egy történetet (valamiről, amiről sokat tud, saját hobbi, érdekes film, könyv), a másik pedig visszaadja neki a történet tartalmát.</p> <p>Az első szinten kizárólag a tartalmat kell visszaadni</p> <p>Használjuk a “teret” arra, hogy valóban megértsük amiről a másik beszél. A lehető legtöbb információt kapjuk meg. Tegyük fel kérdéseket!</p>



	<p>Összegezzük: hogyan?: Saját szavainkkal adjuk vissza az elhangzottakat, és tegyünk fel kérdéseket. A párbeszéd közben is tehetünk részösszefoglalásokat.</p> <p>Összefoglalhatjuk a történetet és visszaadhatjuk azt az elbeszélőnek, ezzel helyesbítésre adunk lehetőséget.</p> <p>Vizsgáljuk meg a feladatot mindenkinél a visszajelzési szabályok használatával.</p> <p>5 perc beszéd, 5 perc visszajelzés, szerepcseré.</p>
<p>MEGJEGYZÉSEK</p>	<p>Lehet külön szituációs gyakorlatokat írni a feladathoz. A visszajelzési szabályokat előbb PPT segítségével érdemes ismertetni.</p>



SZAKASZ 3 - Érzelmek kezelése

Ülésszak célja

- Ismeretek az alapvető érzelmekről, működésükről
- Készségek tesztelése, javítása az érzelmek kezelése területén

Fejlesztendő készségek

- Ismeretek, felismerése az alapvető érzelmekről
- Az érzelmek körforgása
- Érzelmekre fókuszálás
- Érzelmek irányítása
- Visszajelzések az érzelmekről
- Eszközök kezelése az érzelmek erejének felismerésére
- A másik fél segítése az önmagához való visszacsatolásban

Gyakorlatok

1. Alapérzelmek felismerése, elkülönítése
2. Alapérzelmek: esetmenedzsment
3. Hallgatásmérő: Érzelmek visszaadása (2. szint)
4. Asszociáció-disszociáció
5. Rózsabokor növelése

Tervezett időtartam: 4 óra, szünetekkel együtt

Gyakorlatok

SZAKASZ N° 3	GYAKORLAT N° 1
--------------	----------------

PROFIL	Érzelmi stabilitás
KÉSZSÉG	Érzelmek felismerése

CÍM:	Azonosítsuk és különítsük el az érzelmeket (alap érzelmek)
-------------	---

CÉL	Ismeretek megosztása az alap érzelmekről és hogy hogyan osztályozhatjuk az érzelmi állapotokat. A feladat képessé tesz a különbségtételre az érzelmi és mentális állapotok között és segít abban, hogy precízebben használjuk a nyelvet azzal, hogy verbalizáljuk őket, más szavakkal leírjuk.
IDŐTARTAM	45 perc
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	<ul style="list-style-type: none"> - tábla - Kártyák (négy különböző szín) - toll, amivel felírjuk a kártyákra a szavakat - szavak magyarázata
CSOPORTKÖRNYEZET	Csoportban megosztás
MEGVALÓSÍTÁS	A feladat 3 lépésből áll
Lépés 1 10 perc	A tréner példákat hoz az érzelmekre és az érzelmi állapotokra és ráírja őket egy lapra, mindegyiket különböző színnel az alap érzelmeknek megfelelően. A többi résztvevő is hozzon példákat érzelmekre és sorolják be őket A tréner figyelemmel kíséri, hogy miket mondanak és jelzi, hogy melyik alapérzelem és melyik kapcsolódó emóció.
Lépés 2 15 perc	A tréner elkülöníti a különböző fajtáit az érzelmeknek. Az első értelmezés testi érzet. Ez azonban érzet és nem emóció. A második az érzelmek és a mentális állapot kombinációja (mint a boldogság és a relaxált állapot) A harmadik azon érzelmeket tartalmazza amelyek nem kapcsolódnak mentális hatással = alap érzelmek.
Lépés 3 20 perc	A tréner elkülöníti az alap érzelmeket és példákat hoznak a csoporttal.

MEGJEGYZÉSEK 1	Próbáljuk ezeket az érzéseket, érzelmeket megfogalmazni, kimondani és elkülöníteni
MEGJEGYZÉSEK 2	<p>Alap érzelmek dokumentum (online tananyag), PPT</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 2px solid yellow; padding: 10px; width: 45%;"> <p style="text-align: center; color: orange;">Öröm</p> <p>megelégedettség, büszkeség, élvezet, izgalom, áldott, eufória, vidámság, lelkesedés</p> </div> <div style="border: 2px solid red; padding: 10px; width: 45%;"> <p style="text-align: center; color: red;">Félelem</p> <p>félelem, szorongás, idegenkedés, feszültség, szégyen, pánik</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="border: 2px solid purple; padding: 10px; width: 45%;"> <p style="text-align: center; color: purple;">Harag</p> <p>bosszúság, gyűlölet, düh, undor, irritáció, bosszú, ellenszenv, agresszió, őrület</p> </div> <div style="border: 2px solid blue; padding: 10px; width: 45%;"> <p style="text-align: center; color: blue;">Fájdalom</p> <p>unalom, levertség, lankadság, bánat, magány, nyomottság, üresség, büntudat, hangulatzavar, szomorúság</p> </div> </div>
MEGJEGYZÉSEK 3	Csoportdinamikát is be lehet vonni, illetve egymásnak is adhatnak jelzéseket.





Az Érzelmek körforgása

Minden, amit teszünk, és az, ami motivál, négy ciklikus fázisra osztható. Az összes fázisban fennáll a sebezhetőség veszélye. Meg tudnak sebezni alapérzéseinkben. Ezt okozhatja külső hatás vagy belső hiányosság. Annak érdekében, hogy megvédjük magunkat, hajlamosak vagyunk bármelyiket túl- vagy alulértékelni. Így megtörténhet, hogy leblokkolunk az ilyen pillanatokban, és bennragadunk a sebezhetőség állapotában.

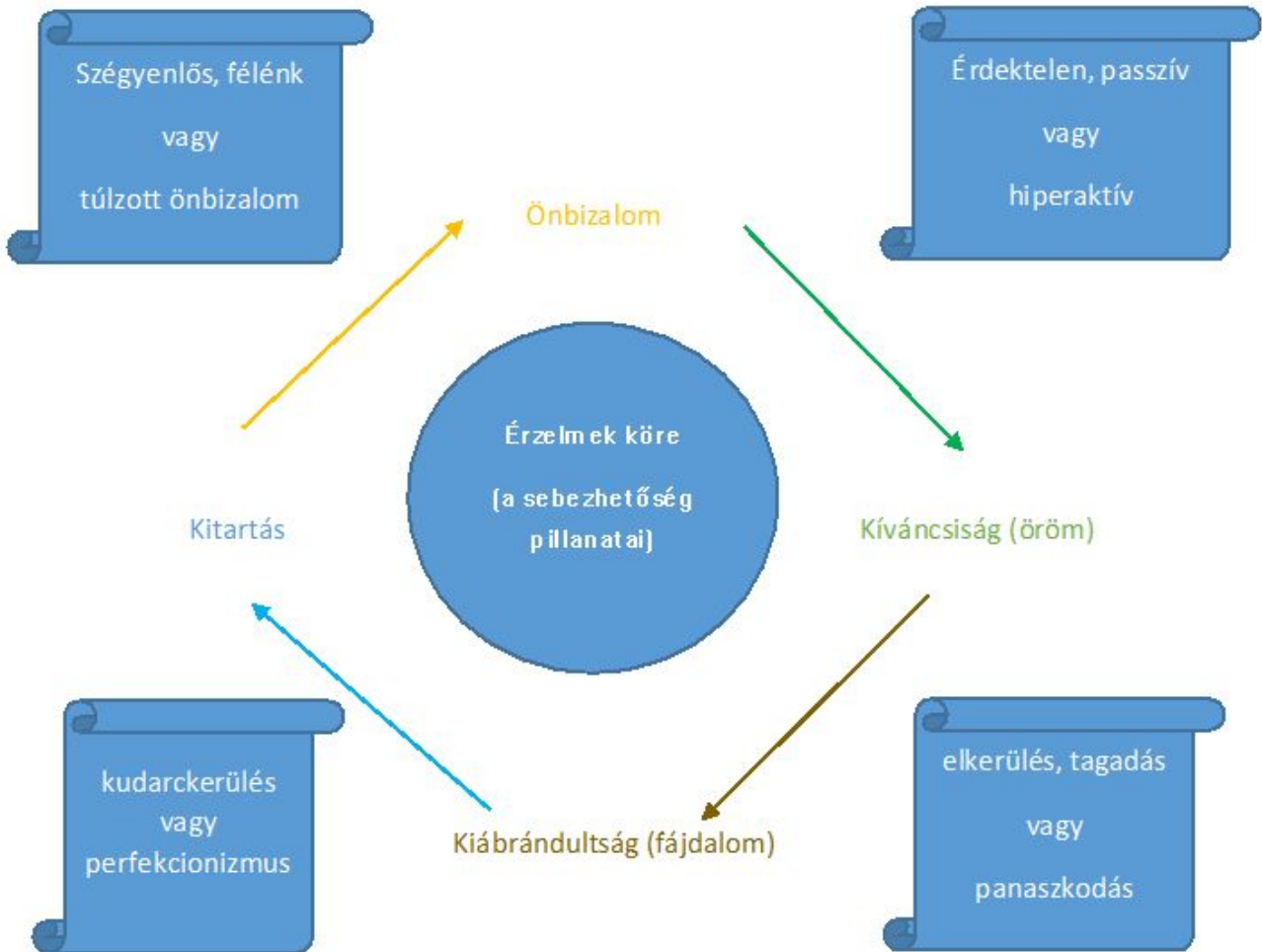
- Néhány ember bennragad a **kíváncsiság** állapotába: vagy túl sok jó ötlete van, anélkül, hogy valaha is megvalósított volna bármit is, vagy teljesen közömbösek lesznek és többé nem motiválhatók.

- Azok az emberek, akik **kiábrándultak**, nem bírják elviselni, hogy magukhoz térnek a lelkesedésből. Amint a kiábrándulás felüti a fejét, a lemondásra törekednek. A biztonság és bátorság elvész. Mások a csalódottságban fürdenek, és folyamatosan panaszkodnak, siránkoznak.

- Azok az emberek, akik a **kitartás** fázisában ragadtak, vagy maximalisták, perfekcionistaik lesznek, akiknek annyi kitartásuk van, hogy soha ki sem jönnek ebből az állapotból, vagy minimalisták, akik csak arra törekszenek, hogy mindent minél hamarabb befejezzenek, és így megfosztják magukat a siker érzésétől.

- Azok az emberek, akik az **önbizalom** fázisába vannak beleragadva, vagy csak ülnek a babérjaikon, és jól érzik magukat, vagy egyenesen megvonják maguktól a siker érzését, mert azt gondolják, hogy ez ronthatja a karakterüket, úgy érzik, hogy nem engedhetnek meg maguknak pihenést, lazulást.

Az érzelmek körének célja, hogy megmutassa az összes fázist, összekapcsolja őket, és segítse, ösztönözze a körforgást, amely csökkenti annak esélyét, hogy az ember elakadjon bármely sebezhető zónában..





Gyakorlatok



SZAKASZ N° 3	GYAKORLAT N° 2
---------------------	-----------------------

PROFIL	Érzelmi stabilitás. A párbeszéd vezetése
KÉSZSÉG	Alapérzelmek

CÍM:	Alapérzelmek: esetmenezsment
-------------	-------------------------------------

CÉL	A résztvevők megtanulnak az alap érzelmekre fókuszálni különböző esetekben
IDŐTARTAM	1,5 óra: 30 perc előadás, 45 perc kiscsoport, 15 perc közös megbeszélés
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	Az esetek és kérdések kis nyomtatott lapokon vagy kártyákon
CSOPORTKÖRNYEZET	<ul style="list-style-type: none"> - Előadás - Kiscsoport - Megbeszélés
MEGVALÓSÍTÁS	
Lépés 1 30 perc Előadás	<p>Ebben a feladatban hívó eseteket találnak a négy alap érzellel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Két esetben klasszikus hívó - Különböző hívók <p>Győződjünk meg róla, hogy a teljes csoport érti hogyan kell reflektálni a hívókra és érti a történetet.</p> <p>A kérdések megválaszolásával a résztvevők reflektálnak a másik és saját érzelmeikre.</p> <p>Lehetőség a érzelmekkel való munka fejlesztésére.</p>
Lépés 2 45 perc Kiscsoport	<p>Bontsuk őket kisebb csoportokra és hagyjuk őket az egyes eseteken dolgozni.</p> <p><i>Az érzelmeket elsőre ne tegyük nyilvánvalóvá.</i></p>



<p>Lépés 3</p> <p>30 perc</p> <p>Előadás</p>	<p>A kiscsoport után van egy reflexió a csoport minden tagjára.</p> <p>Reflexió</p> <p>Fontos hogy a résztvevők tudják, az alap érzelmeket különbözően lehet kommunikálni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vajon az érzelem alapérzelem, vagy sokkal inkább erős, több energiával jár és más dolgokra vonatkozik? - Az érzelmek kontroll alatt maradnak, vagy túlzóak? - Illeszkednek az esethez vagy más valamit helyettesítenek? - Nagy érzelemkitöréssel jár ami illeszkedik az esethez?
---	---

Esetgyakorlatok

Például – Egy férfi hangja

(controllált, cinikusan, szarkasztikusan hangzik, reménytelen)

Voltak idők amikor senki és semmi nem tudott megállítani. 25 kör a a sportpályán nem okozott gondot, nagy kedvvel csináltam. Tudtam három órán át fedett pályás focit játszani, 4-4 ellen. Felépítettem a saját házam és én magam ástam ki a pincémet. 47 évesen elkezdtem teniszezni – előtte nem volt pénzem rá. És aztán, 48 évesen szívrohamom volt. Teljesen magam alatt voltam, annak ellenére hogy voltak körülöttem támogató emberek, mondták nekem hogy minden rendben lesz, le tudom győzni a betegséget, és hogy jobban leszek...Elfogadtam a betegséget és azt mondtam magamnak: "Felejtsem el a teniszt, a hegymászás szintén kilőve, nem vagyok képes hosszú bicikli túrákra menni többé." Viszont azt mondtam magamnak hogy valahogyan menedzselném az életem – mindezek után ülhetek a pincében és olvashatok egy könyvet vagy hallgathatom a folyó morajlását, ami a házam mellett van. Azonban valami hiányzott az életemből,és most ha a kertembe lépek, arra gondolok ki fog segíteni lenyírni a füvet például!? Persze, megkérhetem a szomszédaimat – tudom, hogy megtehetem. Vagy például, ki akarok menni megcsinálni valamit, de rá kell jönnöm, hogy a szívem nem bírja. Nincs tovább, ennek vége.

Példa – egy nő hangja:

(kétségbeesett, kiborult, zavarodott sok szomorúsággal a hangjában)

Jó estét, beszélnem kell valakivel, mert nem tudjuk hogyan folytassuk tovább. Egy évvel ezelőtt az anyósom hozzánk költözött és teljesen megváltozott az életünk. Sosem gondoltam, hogy olyan rossz lesz a helyzet, mint amilyenné vált, de egyre csak rosszabbodik. Nem tudom már tolerálni. Otthon minden így megy: Az anyósom az egész napot ágyban tölti, nehezen kel fel és zavarodott. Egész nap nem csinál semmit csak



szólomatja ezt a férfit: “Hildegard, Hildegard”! El kell hogy mondjam, néha amikor bemegyek a szobájába meg tudnám ütni. Nincs már türelmem hozzá. Nem tudok többé vásárolni menni, és amikor egy másik nap bementem a szobájába még le is esett az ágyról. Mióta a gyerekeink kirepültek a férjemmel eljártunk heti egyszer táncolni – egy évvel ezelőttig. Most minden leállt, a férjemmel semmit sem csinálhatunk esténként. Mindennek vége. Börtönnek érzem a saját házunkat. Mi a fenét csinálhatnék? Nem akarom bedugni egy otthonba, meg anyagilag sem bírnánk. Egyszerűen nem látok kiutat.

Kérdések:

- Milyen érzések vannak előtérben, milyenek hiányoznak?
- Milyen érzésekkel dolgozhatunk?
- Mi segíthet a hívónak, hogyan tudjuk stabilizálni?

Példák különböző hívásokra

Szexuális vágy

Egy férfi egy történetet mesél el, amelyben egy meleg nyári éjjelen egy erdőben sétál. Séta közben belegázol egy mocsárba. Szeretne levetkőzni, szeretné megtudni milyen érzés töltené el. Beszéde hipnotikus, romantikus.

Hogyan éreznéd magad ha tovább és tovább hallgatnád őt?

Mi az alapérzelme a hívónak?

Hogyan tudjuk megállítani a férfit és visszahúzni a valóságba?

Panaszkodás

Egy nő panaszkodik, elmeséli milyen magányos. Arról beszél, hogy senkiben nem tud megbízni, minden ember hazug és kiábrándító. Példákat hoz fel az életéből, részletezi az eseteket másokkal kapcsolatban.

Milyen alapérzelmek képezik az ő hívását?

Hogyan tudunk hasznosan reagálni úgy, hogy kapcsolatban maradjunk vele?

Hogyan tudjuk rábírn több információ adására, hogyan biztosítjuk megértésünkről?

Düh

Egy hívó dühösen beszél a telefonban. Beszéde agresszív és hangosan kiabál. amikor megpróbáljuk megnyugtatni egyre dühösebb lesz. 15 perc után leteszi a kagylót, megszakítva a beszélgetést.

Mi volt a hívó alapérzelme?

Hogyan érzed magad a hívás után?

Hogyan tudod újra jobb hangulatba hozni még akkor is amikor már fáradt, kimerült vagy?



Félelem

Valaki azzal hív minket, hogy nagyon fél a következő hónapban esedékes vizsgájától. Éjjelente többször felébred, nem tud visszaaludni szorongásaitól, félelmeitől. Katasztrofális végkimenetelét fantáziálja a vizsgának.

Mi az alapérzelme a hívónak?

Miért fontos, hogy aktívan, értőn hallgassuk ezt a személyt?

Hogyan tudja rontani az érzelmi állapotát a hívónak ha kedvesen, de passzívan hallgatunk?



Gyakorlatok



SZAKASZ N° 3	GYAKORLAT N° 3
---------------------	-----------------------

PROFIL	Aktív hallgatás
KÉSZSÉG	Hallgatás, összegzés

CÍM:	Hallgatásmérő: 2.szint: Adjuk vissza az érzelmeket
-------------	---

CÉL	Meghallgatni másokat és átérezni az érzéseket, érzelmeket
IDŐTARTAM	30 perc
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	- toll, papír
CSOPORTKÖRNYEZET	- Párokban
MEGVALÓSÍTÁS	
Lépés 1 20 perc Párok	<p>Feladat: <u>érzések ismétlése</u></p> <p>Beszéljenek a kedvenc könyvükről, zenéről ami megérintette őket, és a másik próbálja ismételni az ezzel kapcsolatos érzéseket.</p> <p>5 perc beszéd, 5 perc visszacsatolás a másíknak, majd szerepcsere</p> <p>A kérdések közben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Úgy érezted meghallgattak? - Hogyan érte el ezt a másik?
Lépés 2 10 perc Körben megosztás	<p>Megosztás körben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Honnan érzed hogyha valaki tényleg meghallja az érzéseidet? - Milyen érzést vált ki belőled a másik érzelme, és annak ismétlése? - Hogyan adhatod vissza az érzést úgy, hogy az segítsen a másíknak?
MEGJEGYZÉSEK	Szerepjátékkal lehet kombinálni



Gyakorlatok

SZAKASZ N° 3	GYAKORLAT N° 4
---------------------	-----------------------

PROFIL	Érzelmi stabilitás
KÉSZSÉG	Érzékeljük az érzelmek változásának intenzitásbeli változását

CÍM:	Asszociációk-diszasszociációk Imaginációs feladat
-------------	--

CÉL	A résztvevők megtanulják mi a különbség az asszociációk és diszasszociációk között és hogyan tudják aktiválni a gondolataikat bizonyos helyzetekben, emlékek aktivációja. Reflektálnak ebben az állapotban a tapasztalataikra.
IDŐTARTAM	30 perc
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	-
CSOPORTKÖRNYEZET	Nagycsoportos kör
MEGVALÓSÍTÁS	
Lépés 1 10 perc Körben ülve	Instruciók az imagináció vezetéséhez: Nyugodt vagyok, ellazultam. Eltávolodik tőlem minden külső zaj és belső gond. Átadom magam a nyugalomnak. Átadom magam annak a vágnak, hogy testi, lelki, szellemi harmóniát teremtsék magamban. Nyugodt vagyok, ellazultam. Az egész testem elnehezedik és átmelegszik. 3x Az egész testem nehéz és meleg. 1x A vér lüktetve áramlik a testemben. Érzem a szívem nyugodt dobogását. A szívem csendesen dobog. Az egész testemet átjárja a meleg.



	<p>A légzésem nyugodt. Nagyokat lélegzem, a levegő szétárad a tüdőmben. Nyugodtan, egyenletesen lélegzem.</p> <p>Nyugodt vagyok, ellazultam.</p> <p>Egy érzelemmel teli helyzetre gondolok az elmúlt napokból. Ez egy intenzív, érzelmileg megillető pillanat volt az életemben. Visszaemlékszem erre a helyzetre és megvizsgálom. Mintha egy rövid filmet néznék visszatekintek a körülményekre, a helyzetre. Kik voltak jelen, mi történt? Mi váltotta ki belőlem az érzelmeket? Megvizsgálom tüzetesen a helyzetet.</p> <p>Nyugodt vagyok, ellazultam. A képek és gondolatok lassan eltávolodnak. Hagyok magamnak pár percet, hogy ebben az állapotban maradjak.</p> <p>Megfeszítem izmaimat, kezemet ökölbe szorítom, nagyot sóhajtok, nagyot nyújtózok és szememet frissen kinyitom.</p> <p>A gyakorlatot követően visszagondolnak a résztvevők az újra átélt, felidézett eseményre, emlékre. Elgondolkodnak rajta, hogy milyen helyzetből látták magukat. Kívülről szemlélték az eseményeket, vagy belülről élték át újra.</p>
<p>Lépés 2</p> <p>... minutes</p> <p>Setting.....</p>	<p>Reflexió csoportosan</p> <p>Disszociatív emberek számára általában nehézséget okoz az érzelmek leírása, az érzelmek, hangok, érzetek általában kevésbé involváltak a helyzetbe. Ezen személyek sokszor mutatnak ellenállást, mert nem akarnak változtatni a helyzeten.</p> <p>Az asszociatív emberek általában azért mutatnak ellenállást, mert nem érzik képesnek magukat a változtatásra.</p>



	<p>Asszociatív</p> <p>A testedben vagy és az eredeti perspektívát látod</p>	
	<p>Disszociatív</p> <p>Külső megfigyelőként látod magadat</p>	



Gyakorlatok

SZAKASZ N° 3	GYAKORLAT N° 5
---------------------	-----------------------

PROFIL	Érzelmi stabilitás
KÉSZSÉG	Visszakapcsolás önmagunkhoz; a képzés hatásainak felismerése

CÍM:	A rózsabokor növelése
-------------	------------------------------

CÉL	Önmagunkra figyelés
IDŐTARTAM	5-10 perc
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	<ul style="list-style-type: none"> - Egyéni rózsabokor-rajzolás - Zsírkréta, ceruza
CSOPORTKÖRNYEZET	- Egyéni munka
MEGVALÓSÍTÁS	Az ülés végén minden résztvevő hozzáad 2 felsimerést, meglátást és 1 kihívást, dfeladatot a saját Rózsabokor-rajzához



SZAKASZ 4 - Tisztelet, elfogadás és értékek

Ülésszak célja

- Az értékek, értékrendek szerepe az egyének és csoportok választásaiban, döntéseiben, tapasztalataiban
- Saját értékeink felismerése, mások értékeinek tisztelete

Fejlesztendő készségek

- Diszkrimináció, megbélyegzés gyökerei
- Különbségek felismerése és elfogadása
- Mások iránti empátia növelése
- Asszertivitás a beszélgetés során

Gyakorlatok

1. Interkulturális pszichodráma
2. Értékek skálája
3. Beszélgetés kereteinek lefektetése

Tervezett időtartam: 4 óra, szünetekkel együtt


TOOLS for TRAINEES

SZAKASZ N° 4	GYAKORLAT N° 1
---------------------	-----------------------

PROFIL	Tiszteletadás
KÉSZSÉG	A különbségek felismerése és elfogadása

CÍM:	Interkulturális pszichodráma
-------------	-------------------------------------

CÉL	A résztvevők szerepjáték során, változatos szituációkon keresztül kipróbálják mit okoz az izoláció és diszkrimináció a mindennapi életben. Megtanulják, hogy lehetnek empátikusak, hogyan éljék bele magukat más helyzetébe.
IDŐTARTAM	1 óra
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	Egyéni személyiség kártyák
CSOPORTKÖRNYEZET	Aktív és interaktív szerepjárék
MEGVALÓSÍTÁS	A szerepjáték lehetővé teszi, hogy a résztvevők egyéni tapasztalatot szerezzenek biztonságos távolságból. A szerepjáték megteremti a biztonságos tanulás lehetőségét.
Lépés 1 10 perc Egyéni feladat, körben	A résztvevő húz egy szerepkártyát. Elolvassa az információkat, amelyeket azon talál. Leír 5 dolgot, amelyre a kártyán látható karakterrel kapcsolatban asszociál. Ezt követően a résztvevők egyesével feltárják karakterüket a többieknek, úgy hogy eljátsszák, megtestesítik az adott szereplőt. <u>Vezetett játék:</u> Hol él? Hogyan került oda? Hogyan néz ki a terület kívül-belül? Hogyan néz ki a személy? Mit visel? Milyen hangulatban van? Mit tervez mára? Aggasztja valami? Vannak mások körülötte?
Lépés 2 5 perc Egyénileg sétál a körben	<u>Megtestesítés:</u> A résztvevő behelyezkedik a karakter szerepébe és körbesétál. Milyen a testtartása, milyen a járása? Hogyan tartja a fejét? Van valamilyen fájdalma vagy fogyatékosága? Hol járt korábban? Hova fog menni most? Mik a tervei későbbre? Hogyan érzi most magát? Mi aggasztja? Mi tenné boldoggá?
Lépés 3 5 perc	<u>A karakter megszemélyesítése</u>



Másokkal együtt sétál	Kérjük meg a résztvevőket, hogy sétáljanak körbe és találkozzanak össze egymással. Hogyan tudnak kommunikálni, párbeszédbe elegyedni? Hogyan érzik magukat most, hogy kapcsolatba léptek az illetővel?
Lépés 4 10 perc Körben állva	Társadalmi körök A résztvevők még a szerepükben vannak és egy kört alkotnak. Instrukció: Most felteszek nektek 15 kérdést. Amennyiben azt tudjátok válaszolni hogy "igen", kérlek tegyetek egy kis lépést előre. Amennyiben választotok "nem", tegyetek egy kis lépést hátra. Ha választokban nem vagytok biztosak maradjatok a helyeteken. Kérdések: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nehézségeid akadnak azzal hogy megérts engem, vagy a kérdéseimet? 2. Biztonságban érzed magad? 3. Nehezedre esik idegenekkel kontaktusba lépni, vagy zavarba ejt a helyzet? 4. Tisztelik az emberek azt aki vagy, vagy képességeidet? 5. Meg tudod értet magad vagy véleményedet másokkal? 6. Nyíltan meg tudod mutatni ki vagy te anélkül hogy valamit eltitkolnál vagy a személyiséged egy részét elrejtene? 7. Van elég pénzed a kényelmes élethez? 8. Megteheted hogy szórakozol? 9. Hozzáférhető számodra a kultúra? 10. Szabadon gyakorolhatod vallásodat, hitedet? 11. Van családotd vagy emberek akik támogatnak téged? 12. Szeretnek az emberek és tisztelnek azért aki vagy? 13. Partnerednek választhatsz bárkit és szabadon gyakorolhatod a szereteted/szerelmedet? 14. Választhatsz olyan munkát amely illeszkedik a képességeidhez, készségeidhez? 15. Megkaphatod a szükséges orvosi ellátást/támogatást? Hogyan értékelik magukat a résztvevők a kérdések után? Amennyiben ez a kör a társadalmat szimbolizálja, a közepén helyezkednek el vagy a szélén? Ki áll közel hozzájuk? Kérdezzük végig a karaktereket. Milyen elvárásaik vannak a hozzájuk közel álló személyekkel szemben? Mit gondolnak azokról akik távolabb állnak tőlük?
Lépés 5 15-20 perc Körben állva/ülve	Készítsünk egy mini-interjút minden résztvevővel még a karakterszerepben. <ul style="list-style-type: none"> ● Ki vagy te? ● Megosztanál valamit a többiekkel? Fontos, hogy az interjút empátiával és feltétel nélküli elfogadással vezessük, ügyelve a szereplő beleélésére a szerepbe és kezelve azt. Az interjú során érezhetik milyen az, amikor elfogadottak, úgy, ahogyan vannak. A többi résztvevő tanúja az interjúnak. Az interjút követően kérjük meg a résztvevőket, hogy lépjenek ki a szerepből.
Lépés 6 15-20 perc	Reflexió:

Körben ülve	<p>Minden résztvevőt kérjünk meg mondja el, hogy mit tapasztalt a szerepében, milyen érzései voltak közben.</p> <p>Megbeszélés:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mi lepett meg? - Mit viszek haza ebből a tapasztalatból? - Milyen 5 korábbi megrögzött vélekedésem volt az esettel kapcsolatban?
-------------	--

karakter kártyák

A kártyák nem tartalmaznak túl sok személyes információt. A résztvevőktől és a környezettől függ hogyan alakítják ki a karaktereiket.

Középkorú férfi, kisvárosból, katolikus, saját családi vállalkozása van, 6 gyermek apja

Idősebb férfi, hajléktalan, alkoholista, korábban mérnök volt

Fiatalabb férfi, születése óta süket, hangos hangokat ad ki akaratlanul is, számítógépes programozó

Középkorú férfi, tanár, homoszexuális, hosszútávú párkapcsolatával összeházasodott

Középkorú férfi, palesztin, politikai aktivista, nem gyakorolja a muslim vallást, súlyos szívproblémával küzd

Középkorú nő, kurd-török, politikai üldözött, szociális fóbiája és poszttraumás stressz - szindrómája (PTSD) van

Fiatal férfi, férj és friss apuka, szerelőmunkás, tanulatlan

Fiatal nő, titkárnő, egyedülálló, nagyon elhízott

Idősebb nő, özvegy, gazdag, képtelen járni, egyedül él

Fiatal férfi, Németországban született török szülőktől, muszlim vallást gyakorol, egyetemi hallgató

Fiatalabb nő, német, felvette az iszlám vallást(hijabot visel), szállodaipari dolgozó

Középkorú nő, sötét bőrű, házas és 3 gyermeke van, háziasszony, alternatív és vegán életmódot folytat, egy kis faluba költözött

Fiatalabb nő, mentálisan sérült (Down-szindróma), újabban szerelmes, szeretne férjhez menni

Középkorú nő, korábbi akadémikus, mentálisan beteg (schizophrenia), segítővel él

Középkorú nő, munkanélküli, erős területi akcentussal beszél, nagyon vallásos (evangélikus)

Fiatalabb nő, két fiú édesanyja, leszbikus, muzsikus

Fiatalabb nő, roma származású, nagy családból származik, látássérült

Gyakorlatok

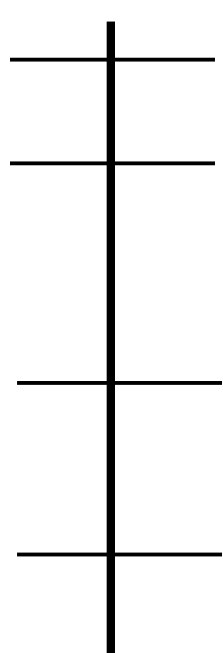
SZAKASZ N° 4	GYAKORLAT N° 2
--------------	----------------

PROFIL	Tisztelet
KÉSZSÉG	Mi az érték? Norma? Mit gondolok a magam és mások értékeiről?

CÍM:	Értékek skálája
-------------	------------------------

CÉL	Megismerni a saját értékeimet Megismerni mások értékeit
IDŐTARTAM	1 – 1.5 óra
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	– Moderációs kártyák – Toll/papír
CSOPORTKÖRNYEZET	Egyéni munka, kiscsoportos munka és megbeszélés teljes körben
MEGVALÓSÍTÁS	
Lépés 1 15 perc Egyéni munka	Minden résztvevő átgondolja a saját fontos értékeit Átgondolja mi a 10 legfontosabb érték számára az életben Mindenki felírja kártyákra
Lépés 2 5-10 perc Egyéni munka	Rakja őket sorrendbe Rakja őket sorrendbe a skálán, a tetején legyen a leginkább fontos érték. Említsen meg egy szituációt amikor ez az érték számára pozitívumot jelentett/hozott.
Lépés 3 5-10 perc Egyéni munka	Megemlít egy olyan szituációt amelyben ez az érték fontos volt számára, pozitívumként, vagy negatívumként élt át vele kapcsolatban érzelmet. Hozzon példát a saját életéből
Lépés 4 20 perc Kiscsoportos munka 3-4 fő/csoport	Vessük össze az értékek skáláit a kiscsoportban: Mi az ami fontos? Mi azonos? Mi különböző? Mit jelentenek az eredmények a résztvevőknek?
Lépés 5 10 perc Körben	Diszkusszió: Mit jelentenek, mik a következményei ezeknek a különbségeknek a támogató kommunikációban?



MEGJEGYZÉSEK	<p>Értékskála</p> <div style="text-align: right; margin-top: 100px;">  </div>
--------------	---

Értékrend	Értékek
Élvezet	Kényelem, szórakozás, jóérzés, szabadidő
Különbözőség	Kihívás, mozgalmasság, kreativitás, teljesítmény
Függetlenség	Szabadság, autonómia, függetlenség, egyéniség, egyediség
Kölcsönösség	Spiritualitás, belső harmónia, egyenlőség, béke
Közösség	Szolgálat, figyelem egymásra, segítőkészség, felelősség
Engedelmesség	Megbízhatóság, lojalítás, tekintély, hagyomány
Rendezettség	Biztonság, kontrol, szervezettség, kiszámíthatóság
Hatalom	Státusz, szembenállás, versengés, befolyás
Eredményesség	Ambíció, teljesítmény, hatékonyság, siker



Gyakorlatok

4. ülés	3. gyakorlat
----------------	---------------------

Témakör	Társalgásvezetés
Képességek	A beszélgetés kereteinek lefektetése

Cím:	A beszélgetés kereteinek lefektetése
-------------	---

Cél	A beszélgetés kereteinek lefektetése
Időtartam	60 perc – amennyiben nem áll rendelkezésre elegendő idő, a 2. lépés időtartamát csökkentse 15 percre, csupán néhány példa, kérdéskártya használatával <i>(a gyakorlat megismételhető a Társalgás vezetése és az Erőforrás aktiválás című ülések során)</i>
Kellékek	Személyes témájú kérdés kártyák
Helyzet, szituáció	Körben ülés, körbeült asztal
Végrehajtás	Fektesse le a beszélgetés kereteit!
1. lépés 15 perc helyzet: körben ülés	Elmélet: Hogyan fektessük le a kereteket? <ul style="list-style-type: none"> - Én-üzenetekkel kommunikáljon! - Maradjon nyitott, ne váljon védekezővé! - Fogalmazzon egyértelműen, kerülje a keretek gyengítését! - Ne legyen sértő, parancsoló! Partnerét kezelje egyenlő félként! - Hagyjon időt a másik fél válaszára! - Lezárás előtt állapotodjanak meg a folytatásról!
2. lépés 45 perc helyzet: körbeült asztal	Kérdés kártyák Az első kártyát húz, felolvassa a rajta található kérdést, majd megválaszolja azt. A többiek reagálhatnak, majd a következő húz, és így tovább. Hogyan tud válaszolni a partnerének úgy, hogy a kommunikáció során megőrizni a kereteket? Kérdés kártyák: <ul style="list-style-type: none"> - Hol lakik? - Vannak gyerekei? - Párkapcsolatban él? - Elkérhetem a telefonszámát? - Milyen politikai nézeteket vall?



	<ul style="list-style-type: none">- Mennyi a fizetése?- Milyen a szexuális beállítottsága?- Ön vallásos?- Mennyi idős?- Jár pszichológushoz?- Szexuálisan tapasztalt?- Mikor van a születésnapja?- Találkozhatunk személyesen?- Hol vásárolja a ruháit?- Mi a véleménye az eutanáziáról?- Hisz Istenben?- ...- ...
--	--



SZAKASZ 5 - Empatikus figyelem

Ülésszak célja

- A másik fél érzéseinek, érzelmeinek felismerése
- Figyelem, válasz, cselekvés empatikusan

Fejlesztendő készségek

- Ismeretek az empátiáról és az empatikus viselkedésről
- Érzések és érzelmek felsimerése és megnevezése
- Empátia és szimpátia közötti különbség felismerése
- A tipikus reakciók, válaszok mögötti attitűdök felismerése
- Empatikus válaszreakció

Gyakorlatok

1. Együttérzés és empátia
2. Empatikus válaszadás, reakció

Tervezett időtartam: 4 óra, szünetekkel együtt



Gyakorlatok



5. ülés	1. gyakorlat
----------------	---------------------

Témakör	Együttérzés, empátia
Képességek	Mások érzéseinek, érzelmeinek felismerése

Cím:	Együttérzés, empátia
-------------	-----------------------------

Cél	A másik fél érzéseinek, érzelmeinek felismerése, és azok megfelelő módon történő szavakba öntése
Idő	90 perc
Kellékek	- Papír, toll - Videó - Kivetítő
Helyzet, szituáció	Nagy csoport
Végrehajtás	<p>1. lépés</p> <p>A képzés vezetői definiálják az empátia fogalmát. Megkérik a hallgatókat, hogy a levetített rövidfilmek során általuk felismert érzelmeket jegyezzék fel egy papírra.</p> <p>2. lépés</p> <p>A résztvevők felolvassák a jegyzeteiket. A képzés vezetői figyelemmel hallgatnak, kijavítják az esetleges félreértelmezést, segítenek a résztvevőknek a látottak és a saját érzelmeik, reakcióik megkülönböztetésében. A közös gyakorlatnak köszönhetően a résztvevők tanulhatnak egymástól.</p> <p>A további rövidfilmek során a képzés vezetői újabb feladatokat adhatnak:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jegyezze fel a felismert érzelmeket! 2. Írja le a megfigyelt érzelmek hatásait! 3. Különböztesse meg a látottakat a saját érzelmeitől! 4. Írja le, milyen kapcsolat van a rövidfilmek szereplői között!



<p>Megjegyzés</p>	<p>A videók elérési útjai:</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=Q-TQQE1y68c A lift</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=vLOMdSt5qCk Varázslat</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=ExXeIxuVIVM Az idős úr</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=IP8psM4LWXk A leggyönyörűbb dolog</p>
-------------------	--



Gyakorlatok



5. ülés	2. gyakorlat
---------	--------------

Témakör	Empatikus reakció adása
Képességek	Empatikus reakciók átadása

Cím:	Empatikus reakciók adása
------	--------------------------

Cél	Mások érzéseinek, érzeleinek megfelelő módon történő szavakba öntése
Időtartam	60 perc
Kellékek	- papír kártya, toll - tábla
Helyzet, szituáció	Nagy csoport
Végrehajtás	<p>1. lépés</p> <p>A képzés egy kijelölt vezetője elmesél egy valós, személyes, de nem drámai történetet.</p> <p>2. lépés</p> <p>A résztvevők kigondolnak egy empatikus válaszreakciót, és leírják egy kártyára. A kártyát rögzítik a táblán. Ezt követően a történet előadója magyarázat után kiválasztja a neki leginkább tetsző választ. Ezután a győztes választ adó résztvevő válik elmesélővé.</p> <p>3. lépés</p> <p>A vezetők bemutatják a lehetséges válaszok mögött húzódó viselkedési formákat, és ezek karakterisztikáit (értékelő, értelmező, megnyugtató, vizsgálódó, megoldást kereső, empatikus), az empatikus jellemzőkre figyelve.</p>
Megjegyzés	Tipikus viselkedés:



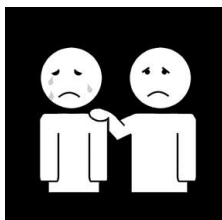
Értékelő reakció

Az értékelő válasszal egy adott személyes nézőpontból tekintenek a problémára, ezzel együtt óhatatlanul ítéletet is mondanak. Enyhén, vagy jelentősen, de előre befolyásolják a partner válaszadási lehetőségeit.



Értelmező reakció

Az értelmező reakció az elhangzottak lenyomatát jelenti, melyben szubjektív a válaszadó fél értelmezése és súlyozása. Az eredeti üzenet és a partner gondolatai ezáltal torzulnak. Ezt az elfogult, és nem körültekintő véleményt tükrözi a javaslat, mellyel direkt vagy közvetett módon megpróbálja meggyőzni a partnert a helyzet újragondolásának módjáról.



Kényelmi reakció

A támogató/megnyugtató reakciók célja a bátorítás, kompenzálás. A válaszadó szimpátiája és a másik iránt érzett aggodalma mellett a probléma jelentősége csökken.



Vizsgálódó reakció

A vizsgálódó reakciót a kíváncsiság hajtja, a válaszadó igyekszik a beszélgetést számára fontos irányba terelni. Fontos, hogy az egyes problémákat közelről és több aspektusból kell nézni, mert sokkal komplexebb mint ahogy a partner gondolja.



Megoldást kereső reakció

Azonnali megoldást kínál a problémára, cselekvésre bíztat. A megoldást azonnal látva, további tanulást nem igényelve adható tanács, mely lehetőséget jelent a partner számára, hogy megszabaduljon a kellemetlenségétől.



Empatikus reakció

A másik helyzetének megismerésére tett őszinte erőfeszítés végeredménye az empatikus válasz. Alapfeltétel a félreértések kizárása. Az elfogultság nélküli pozitív hozzáállás eredményeként a partner könnyebben feltárulkozik, kényelmesebben érzi magát.



SZAKASZ 6 - Aktív figyelem

Ülésszak célja

- Ismeretek átadása és gyakorlatok az aktív figyelemről
- A beszélgetés dinamikájának felsimerése és kezelése

Fejlesztendő készségek

- A “négy fül” modell ismerete
- Tudatos kiválasztása a fontos üzeneteknek
- Visszatükrözés
- Félreértés elkerülése
- Az aktív hallgatás alkalmazása a beszélgetés során

Gyakorlatok

1. A “Négy fül” modell
2. Visszatükrözés
3. Érzések és értékek visszaadása
4. Rózsabokor növelése

Tervezett időtartam: 4 óra, szünetekkel együtt



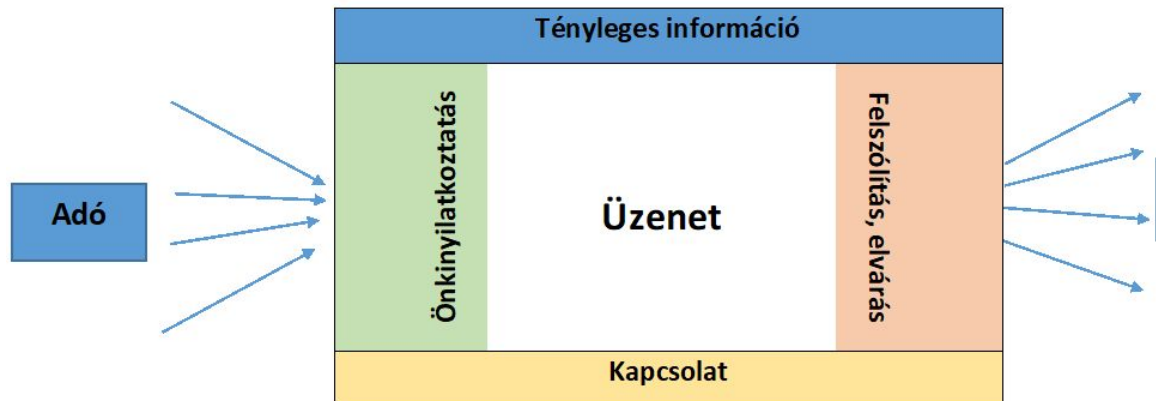
Gyakorlatok



6. ülés	1. gyakorlat
----------------	---------------------

CÍM:	A kommunikáció négy oldala/ A négy fül modell
-------------	--

Cél	Aktív figyelem A négy réteg és oldal megkülönböztetése a félreértések elkerülése érdekében. Az üzenet különböző rétegeinek felismerése, azon szint tudatos kiválasztása, amire reagálni kíván.
Időtartam	15 perc – elméleti bevezetés 30 perc – külön feladatok 15 perc – eredmények bemutatása 5 perc – visszatekintés a rózsabokor feladatra, összekapcsolás
Kellékek	PPT, flipchart, Handouts, flipchart, tábla, kártyák
Helyzet, szituáció	1. Elméleti bevezetés: körben ülve, PPT 2. 4 csoportban sarokból sarokba járva jellemzik a kommunikáció 4 réteget, jellemzőiket, lényegüket, és leírják a sarokban található táblákra/papírokra. 3. Mindenki beszámol a számára előnyben részesített, a legtöbb problémát okozó, és a legkevésbé kedvelt kommunikációs rétegről.
Végrehajtás	Forrás: https://de.wikipedia.org/wiki/Vier-Seiten-Modell A négy fül modell (kommunikációs négyzet; négy fül modell) Friedemann Schulz von Thun kommunikációs modellje, mely szerint minden üzenetnek 4 eltérő jelentőségű oldala van. A rétegek megnevezése: tényszerű, kapcsolati, ön-kinyilatkoztató, felhívó.



Kapcsolati

A kommunikációs négyzet leírja az emberi kifejeződés többrétegű struktúráját. Kombinálja [Paul Watzlawick](#) követelményét (miszerint minden kommunikációs aktus rendelkezik tényszerű és kapcsolati tartalommal) [Karl Bühler Organon modelljével](#) (a kommunikáció tartalmaz elemeket a tárgyáról, küldőjéről és fogadójáról).

A kommunikáció négy oldala

- A tényszerű réteg megállapításokat, adatokat, tényeket közöl.
- Az ön-kinyilatkoztató rétegben a feladó tudatos, vagy nem tudatos módon információt közöl saját magáról, motivációjáról, érzelmeiről.
- A kapcsolati rétegben a küldő fogadóról alkotott véleménye és kettejük viszonya jelenik meg.
- A felhívó réteg a beszélő keresett hatásokat, vágyait, tanácsait.

Minden réteg félreérthető. A klasszikus példa Schulz von Thun autóvezetős példája, melyben az anyósülésen ülő utas a következőt mondja a vezetőnek: "Figyelj, zöld a lámpa!" Az sofőr többféleképpen értheti az üzenetet, és ennek megfelelően eltérően reagálhat. (tény: A lámpa zöld; utasítás: Gyérünk, gyorsabban!; kapcsolati réteg: Segíteni szeretnék, mehetünk!; ön-kinyilatkoztató: Sietek!) A négy réteg többféle jelentéstartalmat és hangsúlyt hordoz magában, míg a küldő az üzenet egyik rétegét szeretné hangsúlyozni, a fogadó pont egy másikat tarthat lényegesnek, ez a félreértések egyik oka.

A tényszerű réteg

Miről tájékoztatok?



A küldő új információkat, adatokat, tényeket közöl tisztán érthetően.

A fogadó meggyőződik az információ igazságáról, relevanciájáról és teljességéről.

Egy régi kapcsolatban a tények közléséhez csupán néhány szó is elég.

Ön-kinyilatkoztató

Mit fedek fel magamról?

Minden üzenet tartalmaz információt a küldő félről. Az ön-kinyilatkoztató réteg szándékkal, vagy nem tudatosan információt közvetít a küldő személyiségéről.

A fogadó az üzenet ezen rétegében rejtett információkat tudhat meg.

A kapcsolati réteg

Mit gondolok rólad? Milyen a kapcsolatunk?

A kapcsolati réteg a küldő fogadóról alkotott véleménye tükröződik. Függetlenül az üzenet formájától, a testbeszédtől, hanghordozástól közvetíthet tiszteletet, barátságot, megbecsülést, érdektelenséget. A fogadó fél értelmezésétől függetlenül kialakulhat negatív és pozitív érzelem.

A felhívó réteg

Mit szeretnék, mit tegyél?

Az állítással egyszerre hatást szeretnénk kiváltani. A felhívó üzenet cselekvésre bízható, és lebeszélhet róla. A mások befolyásolására tett kísérlet lehet nyílt(ajánlat) és rejtett(manipuláció).

A fogadó a felhívó üzenet hatására a saját lehetséges cselekedeteit veszi sorra. Például az édesanyák fél szavakból is tudják a gyerekeik vágyait (Mama, a cipőfűzőm..)

Példák

1. Rendőr: A jelzőlámpa zölden világít.
2. Feleség a hazaérkező férjnek: Elég késő van..
3. Két ember otthon főzött ételt eszik, aki nem főzött, megjegyzést tesz: Valami zöld van a levesben.



Küldő

Tényszerű:	<i>Valami zöld van a levesben.</i>
Ön- kinyilatkoztató:	<i>Nem tudom mi az.</i>
Kapcsolati:	<i>Tudnod kell, mi az.</i>
Felhívó:	<i>Mondd meg, mi az!</i>

Fogadó

Tényszerű:	<i>Valami zöld van a levesben.</i>
Ön- kinyilatkoztató:	<i>Nem tudja, mi az, ezért kényelmetlenül érzi magát.</i>
Kapcsolati:	<i>Azt gondolod, nem megfelelő a főztem.</i>
Felhívó:	<i>Csak azt fogom főzni, amit ismersz!</i>

Másik válasz: "Ha nem ízlik, főzz magadnak!"

Gyakorlás 4 táblával:

Mindegyik rétegnél feltett kérdés: Mi a jellegzetesség? Mik a lehetőségek? Mik jelentenek kihívást?



Gyakorlatok



6. ülés	2. gyakorlat
----------------	---------------------

Cím	Visszatükrözés
------------	-----------------------

Cél	Empátia Értő, aktív figyelés; beszélgetés vezetése
Időtartam	80 perc: 10 perc 1. Elméleti oktatás 15 perc 1. Gyakorlás 5 perc 2. Elméleti oktatás 35 perc 2. Gyakorlás 5 perc körben megosztás 5 perc: vissza lehet tekinteni a saját bokrunkra
Kellékek	Tábla, handout, PPT
Helyzet/szituáció	I. Elméleti oktatás: körben ülve II. 1. Gyakorlás: párban III. Három fős csoportokban (egy fő megfigyelőként) IV. Visszatekintés a (rózs)bokorra
Végrehajtás	
1 lépés Elméleti oktatás 10 perc körben ülve	I. A. Elméleti oktatás: A visszatükrözés alapvető technikái Kezdő lépés a partner kijelenti: "Egyedül vagyok" 1. Visszatükrözés szinonímák használatával (azonos jelentésű szavak) Főleg fájdalmat és bánatot érez. 2. Visszatükrözés antonímák használatával (ellentétes jelentésű szavak) Kellemes az Ön számára. 3. A partner vágyainak visszatükrözése Szorosabb kapcsolatra vágyik egy vagy több ember irányába. 4. Az értékek, ítéletek visszatükrözése



	<p>Teljesen negatívan éli meg.</p> <p>Egyik oldalról kellemetlen, másik oldalról jó Önnek.</p> <p>Inkább gátat emel elé, minthogy elfogadja.</p> <p>5. Visszatükrözés ellentétes érzelmekkel</p> <p>Ez elszomorítja, de közben dühíti is, vagy inkább szorongást érez?</p> <p>Néha még kellemesnek is találja ezt? Hogy vélekedik erről?</p> <p>6. Tényszerű visszatükrözés</p> <p>Elszomorítja, nem igaz?</p> <p>7. Konkrét visszatükrözés</p> <p>Gyakran csal könnyeket a szemébe.</p> <p>Kőkeménynek érzi magát.</p> <p>8. Átmeneti visszatükrözés</p> <p>Igen, ahamm.</p> <p>9. Non-verbális visszatükrözés</p> <p>A Segítő intenzív szemkontaktust tart, testhelyzete nyitottságot sugall.</p> <p>10. Érzelmek és értékek visszatükrözése</p> <p>Kérdező visszatükrözés</p> <p>Készen áll, hogy az érzelmeire hallgasson?</p> <p>Hogyan éli ezt meg?</p> <p>Milyen érzéseket kelt ez Önben?</p> <p>Empatikus visszatükrözés</p> <p>Az Ön helyzetébe helyezkedve bánatot és szomorúságot érzek, Ön mit érez?</p> <p>Konfrontatív visszatükrözés (ellentmondás a tartalom és a forma között)</p>
--	--



	<p>Úgy vettem észre, hogy teljesen nyugodtan, mindenféle érzelem nélkül tud erről beszélni.</p> <p><i>Wilfried Weber: "Támogató párbeszéd lehetőségei a tanácsadásban"</i></p>
<p>3. lépés</p> <p>Gyakorlás</p> <p>15 perc</p> <p>párban</p>	<p>Páros gyakorlat: 1 hallgató 1 beszélő</p> <p>Az első 3 fajta visszatükrözés gyakorlása: egy valós tapasztalat elmesélése, melyre a partner visszatükröz (7 perc), majd csere.</p>
<p>4. lépés</p> <p>Elméleti oktatás</p> <p>5 perc</p> <p>körben ülve</p>	<p>körben ülve: 4-9 pont elméleti ismétlése</p>
<p>5. lépés</p> <p>Gyakorlás</p> <p>35 perc</p> <p>Három fős csoport</p>	<p>3 fős csoportok: 1 beszélő, 1 hallgató, 1 megfigyelő, a szerepek cserélődnek</p> <p>Egy kör 10 percig tart, a 3. kör végén 5 percben mindenki beszámol a szerepekkel kapcsolatos érzelmeiről. A megfigyelő visszajelzést ad, és figyeli az órát.</p>
<p>6. lépés</p> <p>körben ülve,</p> <p>5 perc</p>	<p>Csoportos reflexió</p>
<p>7. lépés</p> <p>5 perc; egyéni</p>	<p>Visszatérés a (rózs)bokor imaginációs feladatban rajzolt bokorhoz</p>



Gyakorlatok



6. ülés	3. gyakorlat
---------	--------------

PROFIL	Aktív, értő figyelem, Empátia
Képességek	Figyelem, a hallottak összefoglalása, asszociációk

Cím:	Érzések és értékek visszaadása
------	--------------------------------

Cél	Figyelem mások és önmagunk irányába
Időtartam	60 perc
Kellékek	<ul style="list-style-type: none"> - Tábla - Ceruza, toll
Helyzet, szituáció	<ul style="list-style-type: none"> - Teljes csoport
<p style="text-align: center;">1. lépés</p> <p>40 perc</p> <p>Teljes csoport leülve hallgat.</p>	<p>Rövid bevezetés, szükségletek, értékek és érzések elismerése.</p> <p><i>Vezető saját példája, ahol érzelmekről és értékekről kérdezték.</i></p> <p>A feladat: <u>szükségletek, értékek és érzések elismerése</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Úgy érzi ... és arra van szüksége, hogy ... 2. Nem, mint mondtam ... ahogy Ön mondta ... (eszköz a visszacsatolásra) <p>(A mondatokat írják a táblára!)</p> <p>Papír osztás a hallgatóknak.</p> <p>Diákként figyelünk, tanárként a másik oldalt képviseljük.</p> <p><u>Valaki beszámol egy kényelmetlen helyzetéről.</u></p> <p>Leírja a tanult szövegekkel, hogyan érezte magát , mire volt szüksége, ...</p>



	<p>A többiek reagálnak, értékelnek és visszacsatolnak.</p> <p>Hétköznapi példa, majd beszélgetés.</p>
<p>2. lépés</p> <p>20 perc</p> <p>Teljes csoport körben leülve hallgat.</p>	<p>Opcionális:</p> <p>B feladat: Szükséglet, érték és érzelem felismerése 2.</p> <p>Szerepcsere.</p> <p>Szükséglet, érték és érzelem felismerése</p> <p><i>Bárki más?</i></p>



Gyakorlatok

SZAKASZ N° 6	GYAKORLAT N° 4
---------------------	-----------------------

PROFIL	Érzelmi stabilitás
KÉSZSÉG	Visszakapcsolás önmagunkhoz; a képzés hatásainak felismerése

CÍM:	A rózsabokor növelése
-------------	------------------------------

CÉL	Önmagunkra figyelés
IDŐTARTAM	5-10 perc
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	<ul style="list-style-type: none"> - Egyéni rózsabokor-rajzolás - Zsírkréta, ceruza
CSOPORTKÖRNYEZET	- Egyéni munka
MEGVALÓSÍTÁS	Az ülés végén minden résztvevő hozzáad 2 felsimerést, meglátást és 1 kihívást, dfeladatot a saját Rózzabokor-rajzához



SZAKASZ 7 - Önismeret

Ülésszak célja

- Önismeret növelése
- Az önirányító folyamatok fejlesztése

Fejlesztendő készségek

- Önfeltárás, önészlelés
- Öntudatosság szintjének növelése
- Belső hangok szerepének felismerése
- Érzések, motiváció és erőforrások felismerése
- Átkeretezés, fontossági sorrend felállítása

Gyakorlatok

1. "A belső team"
2. Belső figyelem, belső fül
3. Macikártyák
4. Rózsabokor növelése

Tervezett időtartam: 4 óra, szünetekkel együtt



Gyakorlatok



SZAKASZ N° 7	GYAKORLAT N° 1
---------------------	-----------------------

PROFIL	Hitelesség, érzelmi stabilitás, erőforrás aktiválás
KÉSZSÉG	Önmegfigyelés, átkeretezés, én-tudatosság kiépítése

CÍM:	A belső team
-------------	---------------------

CÉL	Hallani a “belső hangokat”: felismerni az érzelmeket, motivációkat és erőforrásokat, gyakorolni az én-tudatosságot. Erősíteni az önmagunk,énünk vezetésének folyamatát és pozitív, hatékony attitűdökkel ruházni fel.
IDŐTARTAM	85 - 120 perc
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	<ul style="list-style-type: none"> - papír - ceruza - flipchart és jelző eszközök - / tábla, kréta
CSOPORTKÖRNYEZET	Körben ülve, párokban dolgozva és játék az egész csoporttal
MEGVALÓSÍTÁS	

<p>Lépés 1</p> <p>5 - 10 perc</p> <p>Körben ülve</p>	<p>Kezdő kör az elmélet ismertetésével és a modell felrajzolásával a táblára vagy flipchartra.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="475 546 676 748" style="width: 30%;"> <p>Voices of the Inner Team of a Leader / Project Manager in the Business Environment</p> </div> <div data-bbox="715 412 1107 913" style="width: 30%;"> </div> <div data-bbox="1145 266 1422 972" style="width: 30%;"> </div> </div> <p>“A belső team” egy hatékony eszköz arra, hogy erősítsük az (én)vezetés folyamatát. Célja, hogy kibogozzuk, szétválasszuk a belső hangokat, amely azt eredményezi, amely végül hat rá, tisztává és hatékonyvá teszi a mindennapi kommunikációt, vagy akár a professzionális párbeszédet. Szintén fejleszti a tudatosságot, az érzelmek tudatosulását segíti, valamint a mentális struktúrákra való odafigyelést. Ezek együttesen a teljes viselkedésünkre és attitűdjeinkre, hozzáállásunkra is kihatnak.</p>
<p>Lépés 2</p> <p>20 - 30 perc</p> <p>Párokban dolgozva</p>	<p>Páros munka: “Emlékezzünk vissza egy konfliktushelyzetre, vagy egy olyan eseményre, amelyben nehéz döntést kellett hoznunk. Lehetőleg az elmúlt hetekből, amely foglalkoztatott minket. Egy olyan helyzetet elevenítsünk fel, amelyben több belső hang is megszólalt. Oszd meg a pároddal ezt a történetet! Próbáld minél több hangot megszemélyesíteni, különválasztani, amennyit csak tudsz! Minden hangnak írd fel a jelmondatát egy papírra (például: “Hagyj egyedül!” vagy “Meg tudom csinálni”)</p>
<p>Lépés 3</p> <p>20 - 30 perc</p> <p>Körben ülve</p>	<p>A teljes csoporttal megosztjuk a felelevenített életeseményeket, röviden, tömören. Kiválasztunk egyet közülük (aszerint, hogy mennyi különböző hang játszik benne szerepet, vagy azok különbözősége alapján). Megkérjük a személyt, részletezze ezt az egy adott életeseményt, annak okaival, környezetével együtt. Felrajzoljuk/felírjuk az azonosított hangokat flipchartra/táblára/plakátra, a személy elmondásából vett pozíciókban. Minden hanghoz írunk egy alap üzenetet.</p>
<p>Lépés 4</p>	<p>Szerepjáték: Személyek által megszemélyesítjük a hangokat a flipchartra felrajzolt ábra alapján. Az eseményt tartalmazó személy felkéri az egyes résztvevőket a</p>



15 - 20 perc Körben ülve	szerepre. Elmondja nekik egyesével az alapüzenetüket és arra kéri őket, hogy ismételgessék ezt az egy mondatos, rövid üzenetet. Beállítja a személyeket a flipcharton rajzoltak szerint (például XY hangnak a földön kell ülnie). Amikor beálltam/ültek a megfelelő helyükre, akkor folyamatosan ismételtetik az alapüzenetüket. Az életeseményt tartalmazó személy körbejár közöttük és beállítja a hang/ személyek hangerejét egyesével.
Lépés 5 10 - 15 perc Körben ülve	Reflexiók kör: Milyen érzés volt a tartalmazó számára újra átélni az eseményt, a szereplőknek milyen érzés volt az adott alapüzenetet ismételtetni? Hogyan tudnák a szereplők átalakítani az alapüzenetet úgy, hogy elfogadhatóbb legyen? Szeretnék a tartalmát is módosítani vagy inkább a stílusán csiszolnának? A pozitív megoldás érdekében változtatnának-e a helyzetükön? Az életeseményt tartalmazó személy elfogadja-e az említett változtatási javaslatokat?
Lépés 6 5 perc Körben ülve	Szerepjáték a megváltoztatott hangokkal. Ismételjük meg a gyakorlatot az elfogadott változtatásokkal.
Lépés 7 5 - 10 perc körben ülve	Zárókör: Milyen volt a kép az elfogadott változtatásokat követően? Mennyire tetszik a vezetőnek? Mit mond ez a számára? Hogyan érezték magukat a szereplők? Miért változtattak a szerepükön/hangjukon?
MEGJEGYZÉSEK 1	"A belső team" Egy coaching eszköz a hitelesség, tudatosság erősítésére 1. Bevezetés "A belső team" egy hatékony eszköz arra, hogy erősítsük az (én)vezetés folyamatát. Célja, hogy kibogozzuk, szétválasszuk a belső hangokat, amely azt eredményezi, amely végül hat rá, tisztává és hatékonyvá teszi a mindennapi kommunikációt, vagy akár a professzionális párbeszédet. Szintén fejleszti a tudatosságot, az érzelmek tudatosulását segíti, valamint a mentális struktúrákra való odafigyelést. Ezek együttesen a teljes viselkedésünkre és attitűdjeinkre, hozzáállásunkra is kihatnak. 2. Mi is a "belső team"? A belső team modellje azon belső hangokat tartalmazza, amelyek elménkben megjelennek. Ezek a hangok gyakrabban és erősebben jelennek meg, mint mások. Nem feltétlenül szükséges, hogy elménk, belső világunk egyetlen tiszta hangon szóljon hozzánk. Általában több hang kórusban jelenik meg, eltérő ritmusban, hangerővel vagy dallammal. Néhány hang női, mások inkább férfiasak, néha a bennünk élő gyermek vagy felnőtt szólal meg, egyszer félénk míg máskor



	<p>gyengéd, azonban előállhat olyan helyzet is amikor ezek a hangok komolyak, parancsolóak, tudatosak, erőteljesek.</p> <p>Ezek a hangok mélyen belülről érkeznek, a tudattalanunkból, az elménkből vagy a lelkünkben. Bennünk beszélnek, mint egy üzenetküldő rendszerként funkcionálnak, csatornát képezve a mély tudattalan és a tudatos rendszerek között. Saját erőnk ellenére ezek a hangok önálló energiával rendelkeznek és önállóan szeretnének érvényre jutni. Felszólalnak amikor az elménket, gondolatainkat egy adott probléma megoldása, döntéshozatal vagy elgondolkodtató lehetőségek kötik le. Általában ezek a hangok egy belső dialógust alkotnak, párbeszédet folytatnak, vitáznak, elemeznek vagy több szempont figyelembe vételéért harcolnak.</p> <p>Egy újító német kommunikációs szakember és coach, Friedman Schulz von Thun alkotta meg a “belső team” módszerét. Mióta könyvében, a “Miteinander Reden: 3” című művében publikálta 1998-ban, számos sikert és elismerést tudhat magáénak. Schulz von Thun a “belső team” párbeszédét is kifejlesztette, amely alkalmas a belső és külső konfliktusok megoldására és a nehéz döntések kibogozására.</p> <p>Schulz von Thun meghatározása alapján,</p> <p><i>belső erőforrások 2</i></p> <p>A belső konfliktusok egyrészt képesek gyötörni bennünket, másrészt megmutatják a személyiség teljes spektrumát és annak összetettségét</p> <p><i>érdekes belső csoportdinamika 3</i></p> <p>Másrészt, Schulz von Thun szerint ezek a belső párbeszédok hasonlóak a csoportos dialógusokhoz, csoportdinamikával leírhatóak</p> <p><i>a “belső team”, mint metafora 4</i></p> <p>Az emberek csoportja személyiségek összességéből áll, nemben, stílusban, érzelmekben, kihívásokban eltérőek, ahogyan a belső hangok csoportja is.</p> <p>3. A “team” konferencia</p> <p>Ahhoz hogy megértsük és integrálni tudjuk a “belső team” feladatát a coaching folyamatba, Schulz von Thun megalkotta a “team konferencia” koncepcióját. A team konferencia célja és feladata, hogy egy fórumot és közeget teremtsen arra, hogy az összes belső hang felszólalhasson, párbeszédbe elegendhessen. A team konferencia tudatos találkozás és vita lehetőségét teremti meg az összes résztvevő között. Minden hang felszólalhat, amelyik hozzá tud szólni az adott</p>
--	--



	<p>kérdéshez...másképp a válasz megtalálásához egy belső egyezsége, egyetértésre van szükség.</p> <p>Az összes résztvevő hang közös egyezsége kielégítőbb, mint a résztvevők véleménye külön-külön.</p> <p>A legmegfelelőbb idő arra, hogy egy team konferenciát elindítsunk az, amikor realizáljuk, hogy megakadtunk bizonyos szituációban, leblokkoltunk és képtelenek vagyunk döntést hozni vagy ingerültnek, reménytelennek és összezavarodottnak érezzük magunkat hozzá. A team konferencia abban a pillanatban kezdetét veszi, amikor elkezdünk a belső hangokra figyelni, amikor készen állunk meghallani őket.</p> <p>A belső team a belső hangokra fordított mély hallgatást, figyelmet igényli. Elsőször talán nem is tudatosítjuk a belső hangunkat, csak gondolatokat, érzelmeket, benyomásokat tapasztalunk.</p> <p><i>A kapott információk zavarosak és homályosak. Ha pontosabban, figyelmesebben hallgatunk, el tudunk különíteni különböző hangokat és a hangok összességét is.</i></p> <p>Itt indul a hangok azonosítása. Addig tart amíg minden hangot külön nem tudunk választani, felismerhetővé nem váltak külön-külön. Miután mindegyiket azonosítottuk egy nevet adunk nekik. Minden hang egy különleges, egyedi nevet kap. A névadás segít realizálni, tudatosítani honnan ered a hang, hol kell keresnünk az eredetét.</p> <p><i>Felhasznált irodalom:</i> http://coachcampus.com/coach-portfolios/research-papers/annette-lohnes-the-inner-team-a-coaching-tool-to-achieve-authenticity/</p>
<p>MEGJEGYZÉSEK 2</p>	<p>“ A belső team”</p> <p>A belső team feladat segít az erősségek felszínre hozásában, illetve a bennünk rejlő értékrendszer részeinek azonosításában. Végül belső konfliktusokat is képesek vagyunk azonosítani, mint például:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A munka és a magánélet közötti egyensúly ● A teljes kontroll és a bizalom közötti versengés ● Egyedül tegyünk meg valamit vagy közösen ● Sajnálkozás, panaszkodás versus önálló felelősség ● Másoktól való elismerésre vonatkozó vágy versus önmagunk tisztelete <p>Az alábbi kérdések segíthetnek:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mik az erősségeid; mi a fő feladatod a csoportban? 2. A cselekedeteid milyen rizikót rejtenek?



3. Hogyan tudsz kapcsolódni másokhoz a belső teamben?
4. Mire van szükséged az erősségeid fejlesztéséhez?

Felhasznált irodalom: <http://www.simcoach.de/en/up-to-date/blog/148-the-inner-team>



Gyakorlatok



7. ülés	2. gyakorlat
---------	--------------

Témakör	Aktív figyelés, érzelmi stabilitás
Képességek	Önreflexió, visszajelzés adása

Cím:	Belső figyelem (hallgatásmérő, belső fül)
------	---

Cél	Belső figyelem
Időtartam	70 perc
Kellékek	<ul style="list-style-type: none"> - papír, toll - tábla - kártyák feladatokkal - Hallgatásmérő elmélet
Helyzet, szituáció	Teljes csoport körben ülve/egyedül/csoportokban
1. lépés 40 perc Szituáció: egyedül, majd párban	<p>Hangok/színek beillesztése és felismerése</p> <p>Figyelem során általában hangok, gondolatok (ítélet, igény, félelem) ébrednek bennünk. Ezeket a hangokat fogjuk vizsgálni.</p> <p>Belső figyelem, hangok felismerése</p> <p>A belső hangok megismerésével és azokra való odafigyeléssel saját magunkra és másokra is jobban figyelünk.</p> <p>Vezető bemutat egy példát.</p> <p>Gyakorlat: a belső hang megtalálása</p>



	<p>Magamra figyelek kártyák kiosztva, egyénileg kitöltve, majd párban megbeszélve..</p> <p>Egy kevésbé sikeres megbeszélés , egy kellemetlen helyzetet követően milyen belső hangok, gondolatok ébredtek Önben?</p> <p>Írja le ezeket a belső hangokat, érzéseket, majd ezek értékét. Akár az érzésekkel is kezdhet, hogy könnyebben felidézze a belső hangokat. Az utoljára felrémlő hang igényli a legnagyobb koncentrációt.</p>
<p>2. lépés 20 perc Párban</p>	<p>Meséljünk el részletesen egy példát a csoporttagoknak és/vagy a másik trénernek, integráljuk a hangokat. Megismételhetjük a szituációt és nézzük milyen ha magunkra figyelünk, vagy ha kíváncsiak vagyunk a többiek reakciójára.</p> <p>Alkossunk párokat a tapasztalatcserére és a fejlődés lehetőségét adjuk meg. Ha valaki meg akarja beszélni a szituációt, akkor engedjük neki és gyakoroljuk a hallgatást. Nézzük meg mennyire tudják meghallgatni és meghallani egymást.</p>
<p>3. lépés 10 perc Teljes csoport</p>	<p>Teljes csoportos tapasztalat megosztás.</p> <p>Az árnyoldalak bemutatása – hangok, amiket nem akarunk hallani.</p>
<p>Megjegyzés</p>	<p><i>Feladat kártyák a következő oldalon.</i></p>



Belülről

Amikor ezt látlak csinálni:

Akkor úgy gondolom,

És úgy érzem,

És hajlamos vagyok rá,

És ezzel egyszerre azt veszem észre,

És kíváncsi vagyok,

(Exercise from the listening training: “Heart of Hearing”, Harry van de Pol and Michelle van Dusseldorp)

Belülről

Amikor ezt látlak csinálni:

Akkor úgy gondolom,

És úgy érzem,

És hajlamos vagyok rá,

És ezzel egyszerre azt veszem észre,

És kíváncsi vagyok,

(Exercise from the listening training: “Heart of Hearing”, Harry van de Pol and Michelle van Dusseldorp)



Belső figyelem

Szituáció:

Válaszom:

Hangok	Érzések	Értékek
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
4.	4.	4.
5.	5.	5.

Hallgatást követő válaszom:

(Exercise from the listening training: “Heart of Hearing”, Harry van de Pol and Michelle van Dusseldorp)

Belső figyelem

Szituáció:

Válaszom:

Hangok	Érzések	Értékek
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
4.	4.	4.
5.	5.	5.

Hallgatást követő válaszom:

(Exercise from the listening training: “Heart of Hearing”, Harry van de Pol and Michelle van Dusseldorp)



Gyakorlatok

SZAKASZ N° 7	GYAKORLAT N° 3
---------------------	-----------------------

PROFIL	Empátia – Tisztelet – Érzelmi stabilitás – Aktív figyelem – Erőforrások aktiválása
KÉSZSÉG	Figyelem önmagunkra

CÍM:	Macikártyák
-------------	--------------------

CÉL	Az érzéseim felismerése és megosztása másokkal – itt és most
IDŐTARTAM	15 perc
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	Macikártyák
CSOPORTKÖRNYEZET	Csoportban
MEGVALÓSÍTÁS	
Lépés 1 15 perc	Válasszunk ki egy kártyát a csomagból a rajta látható érzések, érzelmek alapján Mutassuk be a macit, mint önmagunkat a következő kérdések alapján: Hogy érzem magam most? Mit szeretnék elmondani másoknak?



Gyakorlatok

SZAKASZ N° 7	GYAKORLAT N° 4
---------------------	-----------------------

PROFIL	Érzelmi stabilitás
KÉSZSÉG	Visszkapcsolás önmagunkhoz; a képzés hatásainak felismerése

CÍM:	A rózsabokor növelése
-------------	------------------------------

CÉL	Önmagunkra figyelés
IDŐTARTAM	5-10 perc
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	<ul style="list-style-type: none"> - Egyéni rózsabokor-rajzolás - Zsírkréta, ceruza
CSOPORTKÖRNYEZET	<ul style="list-style-type: none"> - Egyéni munka
MEGVALÓSÍTÁS	Az ülés végén minden résztvevő hozzáad 2 felsimerést, meglátást és 1 kihívást, dfeladatot a saját Rózyabokor-rajzához



SZAKASZ 8 - Beszélgetés irányítása

Ülésszak célja

- A beszélgetés különböző szakaszainak felismerése
- A beszélgetés vezetésének gyakorlása

Fejlesztendő készségek

- Az 5 szakasz modell ismerete
- A beszélgetés szerkezetének felismerése
- Hogyan és milyen kérdéseket tegyünk fel?
- Összegzés, lezárás
- A másik ember segítése aktív odafigyeléssel

Gyakorlatok

1. Munka az 5 szakasz modellel (1. rész)
2. Munka az 5 szakasz modellel (2. rész)
3. Kérdések a beszélgetés során
4. A rózsabokor növelése

Tervezett időtartam: 4 óra, szünetekkel együtt



Gyakorlatok

8. ülés	1. gyakorlat
----------------	---------------------

Témakör	Társalgás vezetése
Képességek	<ul style="list-style-type: none"> - Kapcsolatteremtés - Társalgás strukturálás - Összegzés

Cím:	Munka az 5-fázis modell szerint, 1. rész
-------------	---

Cél	A párbeszéd értékelése egy segítő kapcsolatban								
Időtartam	70 perc								
Kellékek	Tábla, felrajzolva a modell Kiosztott anyag, PPT, handout								
Helyzet, szituáció	Körben ülve, egyedül, párban, hármasban								
Végrehajtás	Strukturáljuk a párbeszédet 5 lépésben								
1. lépés 15 perc Setting: space in a circle	Kapcsolatteremtés Osszuk 2 részre a csoportot. Rövid, néma séta után adott jelre az 1-es csoport tagjai beszélgetést kezdeményezhetnek (szemkontaktus, köszönés, kézrázás), a 2-es csoport tagjai a következő jelzésig passzívak maradnak, ekkor a szerepek megcserélődnek. A következő jelre mindenki kezdeményezhet kapcsolatot. Az utolsó jelzés után kérdéseket teszünk fel (Milyen érzés volt magányosnak lenni, amikor mindenki másnak volt társa?; stb.)								
2. lépés 25 perc körben ülve	Az 5-fázis modell Felolvasni a kiosztott anyag kiemelt részeit: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;">1. fázis</td> <td>Szívélyes köszöntés</td> </tr> <tr> <td>2. fázis</td> <td>Miről van szó?</td> </tr> <tr> <td>3.fázis</td> <td>Mit akar a partner? Mit vár tőlem? (Amennyiben olyan elvárásai vannak, amiknek nem tudunk eleget tenni, most kell közölni!)</td> </tr> <tr> <td>4. fázis</td> <td>A probléma kidolgozása, megoldása</td> </tr> </table>	1. fázis	Szívélyes köszöntés	2. fázis	Miről van szó?	3.fázis	Mit akar a partner? Mit vár tőlem? (Amennyiben olyan elvárásai vannak, amiknek nem tudunk eleget tenni, most kell közölni!)	4. fázis	A probléma kidolgozása, megoldása
1. fázis	Szívélyes köszöntés								
2. fázis	Miről van szó?								
3.fázis	Mit akar a partner? Mit vár tőlem? (Amennyiben olyan elvárásai vannak, amiknek nem tudunk eleget tenni, most kell közölni!)								
4. fázis	A probléma kidolgozása, megoldása								



	<p>5. fázis A párbeszéd lezárása</p> <p>A modell célja a várakozások megismerése és hangolása, a beszélgetés strukturálása. A partner határozza meg a társalgás témáját, és mi a beszélgetés menetét.</p>
<p>3. lépés 10 perc (interjú) + 10 perc (előadás) helyzet: párban körben</p>	<p>Az első 2 fázis bevezetése párban. Szívélyes üdvözlés után tetszőleges interjú téma választása.</p> <p>2. feladatrész: Mit adott a kurzus eddig? Milyen képességek fontosak, hasznosak a kommunikáció szempontjából?</p> <p>Személyenként 5 perc interjú, 1 perc összefoglalás (nagy csoportban)</p>
<p>4. lépés 10 perc helyzet: körben</p>	<p>Összefoglalás különböző szinteken</p> <p>Különböző szinteken van mód összefoglalni a beszélgetést (tartalom-mit-hogyan-érzések és gondolatok). Az összefoglalás jó módja a következő szintre lépés előkészítésének. Pl.: Említette, hogy vitázott a párjával, és nem tudott aludni miatta éjjel. Nem könnyű Önnek... Mit szeretne elérni, mit vár ezektől a beszélgetésektől?</p> <p>2-ről 3-as szintre lépés.</p>





Gyakorlatok



8.ülés	2. gyakorlat
---------------	---------------------

Témakör	Társalgás vezetése
Képességek	<ul style="list-style-type: none"> - Különböző kérdések (nyitott, zárt) - A párbeszéd 5 fázisának ismételése - Párbeszéd gyakorlás

Cím:	Munka az 5-fázis modell szerint, 2. rész
-------------	---

Cél	A párbeszéd értékelése egy segítő kapcsolatban
Időtartam	75 perc
Kellékek	Chat napló Tábla a modellel Kiosztott anyag a modellel
Helyzet, szituáció	Körben ülve, egyedül, párban, hármasban
Végrehajtás	A párbeszéd strukturálása 5 fázisban
1. lépés 10 perc helyzet: körben ülve	Zárt kérdésből nyitott Az első kérdező feltesz egy zárt kérdést: Jól telt a kávészünete? A válaszoló viszontkérdésével nyitottá teszi a társalgást: És az Öné? <i>Mik az előnyei/hátrányai a nyitott kérdésnek? Mikor használunk nyitott kérdést, és hogyan azonosítjuk?</i>
2. lépés 10 perc Helyzet: párban	Chat napló elemzése Párban elemezzék az alábbi Chat naplót, írják le a párbeszéd 5 fázisát!
3. lépés 45 perc	Gyakorlás hármasban



Helyzet: hármasban	Minden csoport egyik tagja említ egy kisebb problémát. Teremtjük meg a lehetőségét a további kérdéseknek és strukturáljuk a kialakuló párbeszédet! Eldöntendő kérdésre annak megfelelően igen/nem választ adjunk! Vegyük sorra az 5 fázist, a második és negyedik fázis után tartunk rövid összefoglalót. A harmadik fő megfigyelőként jegyzeteket készít. 10 perc társalgás, 5 perc összefoglalás. A megfigyelő visszajelzéseket ad, mit látott és hallott (konkrétan, objektívan, nem ítélezve, leíróan) A szerepek kétszer cserélődnek.
4. lépés 10 perc helyzet: körben ülve	Szerepcseré csoportban Az 5 fázis átisméltése: szívélyes üdvözlés, figyelem, kérdések feltétele, összefoglalás, és végül: célok meghatározása.

CHAT beszélgetés

15:34:51 TES Szia John!

15:35:13 John Szia

15:35:21 TES Nagyon magányosnak érzed magad?

15:36:33 John Igen, nagyon. A válásom közepén vagyok, el kellett mennem otthonról, egy kis lakásban élek...
u.i. nem tudok gyorsan gépelni

15:36:44 TES semmi baj

15:36:52 TES mióta élsz ott?

15:37:06 John nyár óta

15:37:06 TES Oh istenem...

15:37:43 TES az már valami

15:37:56 TES mi történt?

15:39:37 John volt egy négyéves kapcsolatam és egy egyéves fiam; nem láttam előre, hogy ez fog történni; egyszerűen nem láttam a jövőt; semmi jelét nem adta...

15:40:08 TES biztos megijedtél (rémültél?)

15:40:29 TES és most egyedül ülsz a szobádban?



- 15:42:26 John igen, az első pár hónapban minden jó volt, egyfajata lelkesedés, robotpilóta bekapcsolva, csak előre, heti 50 óra munka, és most pénteken felrobbant a bomba, összeomlottam a munkában és rájöttem, hogy beteg vagyok
- 15:43:06 TES felrobbant a bomba? Mi történt?
- 15:43:55 John nem tudtam odafigyelni a munkámra, csak sírtam
- 15:44:19 TES És most egyedül vagy otthon?
- 15:45:22 John igen, a "barátaim" csak utólag okoskodnak, bizonytalan ismerősök, családdal kevés kapcsolat, így igen, gyakran vagyok egyedül otthon
- 15:45:49 TES ha jól értelek, egyedül élsz egy váratlan válás után azóta a munkádra koncentráltál, amíg meg nem betegedtél magányosnak és szomorúnak érzed magad, ugye?
- 15:46:55 John igen, nagyjából, beszéltem az orvosommal aki beutalt egy pszichológushoz
- 15:47:30 TES ezt milyen ötletnek tartod?
- 15:48:31 John akár jó is lehet, legalább kiönthetem a szívemet, amit senki mással nem tehetek meg, ezért beszélünk most is
- 15:48:54 TES az jó, hogy találsz olyan segítséget, amire szükséged van
- 15:49:26 TES most mit szeretnél?
- 15:50:53 John több kapcsolatot az emberekkel, kapcsolatot valakivel aki szintén magányos és beszélni róla... társaságra vagy ilyesmire...egyébként nővel vagy férfival chatelek most?
- 15:52:24 TES nő vagyok
- 15:52:39 TES ez segít valamit?
- 15:54:01 John Ok, ez hülyén hangzik de mindig nyitottabb vagyok a nőkkel, a férfiak előtt szégyenlősebb vagyok
- 15:55:02 TES ok
- 15:55:13 John sokat internetezek, párkereső oldalakon de a többségük csak üzlet, fizetni kell elég sokat... tudsz olyan oldalról, ahol normálisan lehet ismerkedni?
- 15:56:43 TES azt akarod, hogy segítsek randizni egy nővel?
- 15:57:10 John azt hiszem igen, vagy társaságot a szomorúságban
- 15:57:53 TES keresgéltem már valamit, egy pillanat
- 15:58:07 John ok, én nem csak egy szex-kapcsolatot keresek, nem, én tényleg barátot keresek, akivel tudok beszélni...
- 16:04:34 TES ez elég nehéz, azt kell hogy mondjam
- 16:06:16 TES nem tudok erre egy konkrét linket mondani
- 16:06:48 John igen, magam is kerestem, ezeken a párkereső oldalakon olyan frusztrált háziasszonyokat találsz csak, akik egyet szeretnének, és ez nem az, amit én akarok



16:07:08 TES találtam valamit egy pszichológiai magazinban
16:07:19 TES <http://www.psychologymagazine.nl/web/question-advice/>

16:07:29 TES itt talán találsz valamit
16:08:29 John ok, köszönöm...!!
16:09:29 TES gondolod, ezzel mégis valamire?
16:10:26 John igen, mindent köszönök, ha kell, tudom hol talállak meg téged/az oldalakat... közi!!!!

16:10:34 TES bármikor! Öröm volt beszélgetni
16:11:24 John byeeeeee !!!!



Gyakorlatok

SZAKASZ N° 8	GYAKORLAT N° 3
---------------------	-----------------------

PROFIL	Beszélgetés irányítása
KÉSZSÉG	<ul style="list-style-type: none"> - Kérdések fajtái (nyitott és zárt) - A beszélgetés 5 szakaszának felismerése - Az 5 szakasz gyakorlása -

CÍM:	Kérdések a beszélgetés során
-------------	-------------------------------------

CÉL	Beszélgetés irányítása segítő kapcsolatban
IDŐTARTAM	75 perc
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	Flip chart a modellel Chat beszélgetés
CSOPORTKÖRNYEZET	Körben, hármas csoportokban
MEGVALÓSÍTÁS	
Lépés 1 15 perc Körben	A zárt kérdések átalakítás nyitottá Az első személy feltesz egy zárt kérdést: Jó volt a kávészünet? A következő átalakítja nyitott kérdéssé: Milyen volt a kávészünet? És így tovább. (Mik az előnyei és a hátrányai a nyitott kérdéseknek? Mikor használj nyitott és mikor zárt kérdéseket? Hogyan ismered fel őket?)
Lépés 2 45 perc Hármas csoportok	Gyakorlás hármas csoportokban Az első személy megemlíti egy kis problémát. A beszélgetőpartner feltesz néhány kérdést és kissé irányítja a beszélgetést. Zárt kérdésre csak egy szóval feleljünk – igen vagy nem. When there's a closed question, only say yes or no. Vegyük figyelembe az 5 szakaszt, összegezzük a második és negyedik szakasz végén. A harmadik személy megfigyel és feljegyzi a hallottakat. 10 percig tart a beszélgetés, 5 perc a "visszajátszás", megbeszélés a kiscsoportban. Mit láttál és hallottál (konkrétan, ítékezés nélkül, írjuk le a viselkedést, ne magát a személyt) Kétszer cseréljünk szerepeket.
Lépés 3	Tapasztalatok megosztása a csoporttal



15 perc Teljes körben	Nézzük meg mind az öt szakaszt, meleg üdvözlés, figyelem, kérdések feltevése, összegzés, és végül de nem utolsósorban: a cél kitűzése!
--------------------------	--



Gyakorlatok

SZAKASZ N° 8	GYAKORLAT N° 4
---------------------	-----------------------

PROFIL	Érzelmi stabilitás
KÉSZSÉG	Visszakapcsolás önmagunkhoz; a képzés hatásainak felismerése

CÍM:	A rózsabokor növelése
-------------	------------------------------

CÉL	Önmagunkra figyelés
IDŐTARTAM	5-10 perc
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	<ul style="list-style-type: none"> - Egyéni rózsabokor-rajzolás - Zsírkréta, ceruza
CSOPORTKÖRNYEZET	<ul style="list-style-type: none"> - Egyéni munka
MEGVALÓSÍTÁS	Az ülés végén minden résztvevő hozzáad 2 felsimerést, meglátást és 1 kihívást, dfeladatot a saját Rózyabokor-rajzához



SZAKASZ 9 - Erőforrások aktiválása

Ülésszak célja

- Erőforrások felfedezése magunkban és másokban
- Megerősítés az erőforrások elérésével, aktiválásával

Fejlesztendő készségek

- Képesség a belső erősségek, erőforrások beazonosítására
- Másik ember segítése az erőforrásai elérésében
- Önbizalom erősítése
- Különböző kérdéstípusok használata az erőforrások mozgósítására

Gyakorlatok

1. Életem fája
2. Erőforrás optimalizálás
3. Macikártyák

Tervezett időtartam: 4 óra, szünetekkel együtt




Gyakorlatok

9. ülés	1. gyakorlat
----------------	---------------------

Témakör	Erőforrás aktiválás
Képességek	A saját és mások lehetséges erőforrásainak megismerése.

Cím:	Életem fája
-------------	--------------------

Cél	A saját erőforrások felfedezése, mások számára biztosítható erőforrások.
Időtartam	1.5 óra
Kellékel	<ul style="list-style-type: none"> - Papír - Zsírkréta - Filctoll
Helyzet, szituáció	Egyéni , kis csoportos munka, teljes csoport
Végrehajtás	
<p>1. lépés 30-40 perc Egyéni munka</p>	<p>A résztvevők nagyméretű rajzot készítenek az életfájukról, ha szükséges, címkézik a rajzot. Az erőforrások az alábbi kérdésekre adott válaszként jelennek meg.</p> <p>A fa elemei:</p> <p>Gyökerek: Hol van az erősségem forrása? Mit ad az önbizalmam? Milyen tapasztalatok segítenek? Honnan jövök? Mik képezik az alapomat?</p> <p>Törzs: Mi a pozícióm? Mi a jó nekem? Mi jellemzi a helyzetem, mi erősít benne? Mi segít engem?</p> <p>Korona Mik a céljaim? Mik segítenek engem?</p>

	<p>Min kell még dolgoznom? Mik az álmaim? Mik az ideáljaim?</p> <p>Gyümölcsök Mit szeretnék leszüretelni később? Mit szeretnék átélni?</p>
<p>2. lépés 15-30 perc 3 fős csoportok</p>	<p>3 fős csoportokban bemutatják a rajzaikat, és megbeszélik azokat.</p>
<p>3. lépés 15-30 perc körben ülve</p>	<p>A tapasztalatok megosztása nagy csoportban.</p>
<p>Megjegyzés</p>	<p><i>“A szükséges erőforrásokat megtalálod a saját történetedben. “</i></p> <p>Milton Erickson</p> 



Gyakorlatok

9. ülés	2. gyakorlat
----------------	---------------------

PROFIL	Erőforrás aktiválás
Készségek	A kérdésfeltevés technikái

Cím:	Erőforrás optimalizálás
-------------	--------------------------------

Cél	A különböző kérdésfajták gyakorlása. A szokratészi kérdésfeltevés alkalmazása.
Időtartam	1.5 - 2 óra
Kellékek	eszköz igény nincs
Helyzet, szituáció	Kiscsoportban gyakorlás, majd teljes csoportos megbeszélés
Végrehajtás	
1. lépés 15 perc körben ülve	A 4 alap kérdés fajta bemutatása Kérdés fajták: Eldöntendő kérdés Hatás: igen-nem-talán válaszok 1. Információgyűjtő kérdés Hatás: probléma kiterjesztése 2. "Miért?" kérdések Hatás: védekezés, indoklás 3. Maieutic (szokratészi módszer) kérdések Hatás: a kommunikáció elmélyülése, új megállapítások születése, erőforrások aktiválása



<p>2. lépés 45-60 perc 4 fős csoportok</p>	<p>Csoportokat hozunk létre. Minden csoport egy tagja bemutatja egy személyes problémáját, a csoport többi tagja kérdéseket intéz hozzá az első három fajtából.</p> <p>A problémájukat bemutató emberek elhagyják a termet, a többiek megállapodnak a megfelelő kérdésben, majd felteszik a visszatérőnek. A választ követően átbeszéljük a tapasztalataikat, majd egy másik csapattag számol be egy problémájáról.</p> <p>The remaining group members analyze together what maieutic question(s) might be suitable.</p>
<p>3. lépés 15-30 perc Teljes csoport</p>	<p>A kis csoportokban szerzett tapasztalatokat a teljes csoport előtt is megbeszéljük.</p>



Gyakorlatok

SZAKASZ N° 9	GYAKORLAT N° 3
---------------------	-----------------------

PROFIL	Empátia – Tisztelet – Érzelmi stabilitás – Aktív figyelem – Erőforrások aktiválása
KÉSZSÉG	Figyelem önmagunkra

CÍM:	Macikártyák
-------------	--------------------

CÉL	Az érzéseim felismerése és megosztása másokkal – itt és most
IDŐTARTAM	15 perc
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	Macikártyák
CSOPORTKÖRNYEZET	Csoportban
MEGVALÓSÍTÁS	
Lépés 1 15 perc	Válasszunk ki egy kártyát a csomagból a rajta látható érzések, érzelmek alapján Mutassuk be a macit, mint önmagunkat a következő kérdések alapján: Hogy érzem magam most? Mit szeretnék elmondani másoknak?



SZAKASZ 10 - Összefoglalás és zárás

Ülésszak célja

- A képzés alatt történt fejlődésünk felmérése
- Képzés eredményességének mérése, értékelése

Fejlesztendő készségek

- A fontosabb személyes eredmények, fejlődések felismerése
- A még fejlesztendő hiányosságok, gyengeségek felismerése
- Készségek a képzés hatékonyságának mérésére
- A szempontjaink, nézőpontunk pontos megnevezése és proaktív képviselése
- A képzés eredményeinek, hatásainak, erősségeinek megosztása a csoporttal és a képzővel

Gyakorlatok

1. Tanult és szerzett készségek
2. Pozitív pletyka, pozitív szóbeszéd (az 1. ülészak 1. feladatának átértelmezése)
3. A témakörök meghatározása, amelyek a folytatásban további gyakorlást igényelnek
4. A folytatás (50 órás gyakorlat) módjának, eszközeinek meghatározása a csoport igényeinek és lehetőségeinek megfelelően

Tervezett időtartam: 4 óra , szünetekkel együtt



Gyakorlatok



SZAKASZ N°10	EXERCISE N°1
---------------------	---------------------

PROFIL	Erőforrás aktiválás
KÉSZSÉG	Összegzés és kiértékelés. Az elsajátított készségek és tudás tudatos alkalmazása

TITLE	Tanulás és szerzett készségek
CÉL	Értékeljük és adjunk személyes visszajelzést a tréningről a csoportnak
Time	1.5 óra
SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK	Flipchart és filcek Személyesen rajzolt (rózsa)bokor
CSOPORTKÖRNYEZET	Megosztás körben és kiscsoportban
MEGVALÓSÍTÁS	
Lépés 1: 30 perc csoportosan	<p>A kurzus összefoglalása:</p> <p>A csoportvezető arra kéri a résztvevőket, hogy emlékezzenek vissza az ülésekre, a fejlesztendő területekre, a tanulási folyamatra és hogy milyen volt csoportosan a többiekkel együtt dolgozni.</p> <p>A csoportvezető visszalapozhat a flipcharton, hogy segítse az emlékezést és a lépések felelevenítését.</p> <p>Ezen az alkalmon lehetőség nyílik tisztázni mindazt, amely újabb átbeszélést igényel és a résztvevők is adhatnak visszajelzést.</p>
Lépés 2: 30 perc kisebb csoportokban	<p>Felosztjuk a résztvevőket 4 fős csoportokra. Mindenki megfogja a saját, teljesen kész (rózsa)bokor rajzát. Az alábbi kérdésekre próbálnak választ adni egyesével:</p> <p>Mit adott számomra a kurzus? Mit tanultam belőle?</p> <p>Mely készségek lesznek/voltak segítségemre a párbeszéd során?</p>



	<p>Hogyan és hol tudom hasznosítani az itt tanultakat?</p> <p>Személyesen mit tanultam, miben szereztem tapasztalatot?</p> <p>Milyen területeken érzem, hogy további elmélyülésre lenne szükségem? (Több olvasmány, több gyakorlat)</p>
<p>Lépés 3: 30 perc csoportosan</p>	<p>Végül a teljes csoportban megosztjuk a tartalmakat.</p> <p>Meghatározzuk azon témaköröket, amelyekben további elmélyülés szükséges az 50 órában.</p>



Gyakorlatok

11. ülés	2. gyakorlat
-----------------	---------------------

Témakör	Erőforrás aktiválás, Empátia
Készségek	Összefoglalás, pozitív szemléletmód

Cím:	Pozitív szóbeszéd
Cél	Dícséretetek adása és fogadása
Időtartam	45 perc
Kellékek	apró ajándékok
Helyzet, szituáció	Körben ülve egy ajándékokkal teli asztal körül.
Végrehajtás	<p>A hozott ajándékokat az asztalra rakjuk, és beszélgetni kezdünk egymásról, a jó tulajdonságokat kiemelve.</p> <p>Egy ember elfordul, és csak hallgatja, amiket róla mondanak. Közös kiválasztunk egy tulajdonságaihoz, személyiségéhez illő ajándékot, majd indoklás kíséretében egyikünk átadja neki, és helyet cserélnek.</p>





3 rész –
Gyakorlás, elmélyítés –
50 óra



Szakmai gyakorlat / életszerű helyzetekben

A hallgatói készségek célzott fejlesztése

A 40 órás képzés végén az oktatók a csoportra szabják az ezt követő 50 órányi gyakorlatot, tapasztalatszerzést az adott képzésen résztvevők által megszerzett ismeretek és speciális igények alapján, figyelembe véve azt a kontextust (formális, nem formális vagy informális) ahol a készségeket majd használják.

Nagyon ajánlott az 50 óra egy részének során további csoportos gyakorlatok alkalmazása, hogy tovább gyakorolják a hat fő készséget, melyek az Értő hallgató profilját alkotják. A trénereknek mérlegelniük kell az értékelés eredményét a 10. munkamenetben, és ennek megfelelően kell tervezniük a további üléseket.

Az alábbiakban további eszközöket javasolunk a hallgatói készségek továbbfejlesztése és gyakorlása érdekében. A trénernek válasszák ki a leghasznosabbakat, amelyek a tanulási környezethez illeszkednek és alkalmazzák őket a képzésen résztvevők céljai és szükségletei alapján.

Az 50 órás elmélyítés és a gyakorlat tehát egy jól meghatározott tervezést igényel, személyre szabott célokkal és tartalmakkal.

A módszertan szempontjából az alábbi képzési módszerek és eszközök kombinációját lehet alkalmazni.

A gyakorlat módszerei és eszközei

Gyakorlatok további csoportos foglalkozásokhoz

Néhány gyakorlat, amellyel már találkoztak a 40 órás szakaszban, kulcsfontosságú eszköz az értő hallgatói készségek megerősítéséhez és finomításához, és érdemes az 50 órás, csoportos munkamenetek során újratárgyalni. Az alábbi gyakorlatok különösen ajánlottak:

- Térdadás a beszélgetés során (2. munkamenet)
- Tartalom visszaadása (2. munkamenet)
- Alapvető érzelmek (3. munkamenet)
- Érzelmek visszaadása (3. munkamenet)
- Pozitív állapot (3. munkamenet)
- Empatikus visszajelzések adása (5. munkamenet)



- Tükrözés (6. munkamenet)
- Érzések, értékek visszaadása (6. munkamenet)
- A belső team (7. ülés)
- Önmagunkra figyelés (7. munkamenet)
- Kérdések a beszélgetés során (8. munkamenet)
- Erőforrások aktiválása (9. munkamenet)

A további gyakorlatokról - amelyek lényegesen bonyolultabbak - elérhetőek a weboldalon a "Listening Skills" menüpont alatt.

Esetmegbeszélés

Az 50 órás gyakorlatban az esetmegbeszélések erősen ajánlottak. Az oktató előkészíti az írásbeli eseteket (lásd példákat a jelen kézikönyv 3. munkamenetében), vagy felkéri a résztvevőket, hogy mutassák be tapasztalataikat.

Szerepjáték

A szimulált beszélgetések a hallgatói készségek elsajátításához nagyon hatékony eszköz. Mintaként, olvassa el a következő oldalakon a "Laura beszélgetése" részt.

Különleges helyzetek

A szerepjátékok és az eseteken végzett munkáknak meg kell felelniük az adott kontextusoknak és helyzeteknek, figyelembe véve a felhasználók sajátosságait, és igényeit.

Például a mentális egészség és az érzelmi támogatás területén: válságkezelés, öngyilkosság megelőzése, mentális betegségek, erőszak és agresszió (családban, zaklatás, mobbing), sebezhető emberek, krónikus hívók. A válsághelyzetekre vonatkozó képzési eszközök elérhetőek az IFOTES weboldalán - a QuaLiS projektben (kattintson ide/link).

Szupervízió

Személyesen, on-line módon vagy kiscsoportokban az oktató visszajelzést ad a résztvevőknek, hogy javítsák az értő hallgatói készségeiket, és foglalkozzanak a készségek gyakorlati alkalmazásának nehézségeivel. Javasoljuk a belső team (7. szekció) használatát annak érdekében, hogy az adott vagy ismétlődő esetekre, helyzetekre vonatkozó érzelmekre összpontosítsunk.

Csoportmunka

A párban vagy kis csoportokban a társaikkal való együttműködés hasznos eszköz a többiek hallgatásának, észrevételeinek és támogatásának köszönhetően, a bizalom és a kölcsönös megértés légkörében. A belső csapatmodell használata itt is ajánlott, hogy a hallgatók megoszthassák jelenlegi érzelmi állapotukat.



Önmegfigyelés és önértékelés

A gyakornokokat arra ösztönzik, hogy figyeljék meg magukat a munkahelyen, az önkéntes tevékenységekben vagy a személyes szférájukban. Az önértékelés eszközei segítséget nyújthatnak ebben a folyamatban. Ideális esetben ezt a tevékenységet szupervízióval vagy csoportmunkával kell összekapcsolni.

Szakirodalom és filmek (önképzés)

A gyakornokok azáltal is fejlesztik tudásukat, hogy az oktatók által ajánlott könyveket és cikkeket olvasnak, és filmeket néznek, ahol felismerhetik azokat a különböző helyzeteket, amelyekben a hallgatói készségeket megfelelő módon használják fel vagy éppen nem, valamint a kapcsolatok következményeit.

A "Listening Skills" weboldalon elérhető filmek és bibliográfiák listája különböző nyelveken.

Az 50 óra lehetséges felosztása

További ülések - csoportos képzés	8 óra
Esetmegbeszélés	8 óra
Különleges helyzetek (kontextusban)	8 óra
Szupervízió	8 óra
Párokból álló csoportok - csoportmunka	8 óra
Önképzés (olvasás és filmek)	6 óra
Önmegfigyelés és önértékelés	4 óra
Összesen	50 óra

Kiegészítő gyakorlatok

50 óra	Szerepjáték
--------	-------------

PROFIL TÉTEL	Empátia - tisztelet - érzelmi stabilitás - aktív hallgatás - beszélgetés vezetése - erőforrás aktiválása
KÉSZSÉGEK	Egy rászoruló személlyel való beszélgetés, empátiával, tisztelettel és támogatással kell kezelnie. Tartsa magát kiegyensúlyozottnak és legyen képes vezetni a beszélgetést.

CÍM	<i>Egy beszélgetés Laura-val</i>
------------	----------------------------------

CÉL	Tapasztalja meg az összes hallgatási készséget egy beszélgetésben és egyéni értékelésben
IDŐ	30-40 perc minden résztvevő / gyakorlók értékeléséhez
ANYAGOK	<ul style="list-style-type: none"> • Az oktató és a színésznő utasításai • További információ a színésznő ügyéről • Recorder • Telefon (ha telefonbeszélgetést folytat) • Felvételi lap • Számítógép
BEÁLLÍTÁSOK	<p>Egy szemtől szemben beszélgetés esetében: egy csendes helyiség, ahol Ön nem zavarják, kényelmes ülésekkel. A hallgató és a színésznő, aki Laura szerepét játssza, szorosan beül, úgy, ahogy komfortosan érzi magát. A beszélgetés során a tréner elcsendesedik, csendben rögzíti és nem avatkozik be.</p> <p>Telefonos beszélgetés esetén: az oktató és a színésznő egy csendes szobában. A résztvevő / gyakorlót felhívják telefonon. Ő lehet otthon vagy egy másik csendes helyen, ahol nem zavarja semmi.</p>
VÉGREHAJTÁS	
1 LÉPÉS	A tréner találkozik minden egyes gyakorlók / résztvevővel, aki részt vesz az értékelésben, akár személyes találkozó, akár telefonhívás esetén
2 LÉPÉS	<p>Az találkozón vagy a hívás indításakor az oktató gondoskodik arról, hogy a résztvevő tájékoztatást kapjon a folyamatról (tartalmazza a felvételt), és tájékoztatást ad a beszélgetés kezelésére.</p> <p>Amikor mindenki tisztán lát mindent, a tréner visszavonul, és a színésznőre koncentrálni.</p>



3 LÉPÉS	Megkezdődik a Laura és a hallgató közötti beszélgetés (lásd a következő oldalon található színésznő utasításait). Ez kb. 15 - max 20 percig tart.
4 LÉPÉS	A tréner újra átveszi a vezetést, és röviden tájékoztatja a hallgatót.
5 LÉPÉS	Az oktató befejezi a felvételt, és áthelyezi a hangfájlt egy számítógépre.

Instrukciók a színésznő számára a beszélgetés előkészítéséhez

Instrukciók a szerephez

Ismerkedjen meg az első nevével és indítsa el a beszélgetést azzal, hogy kijelenti, hogy nagyon zavaros és beszélnie kell valakivel. Otthon vagy, mert a barátod ismét egy tanfolyamon van, és nem tudod, hogy kihez fordulhatsz az elmédben lévő káosszal.

[Hagyj időt a résztvevők kérdéseire]

A munkahelyed nagyon stresszes pillanatnyilag, és ráadásul, a kapcsolatod sem tartott túl sokáig. Barátoddal gyakran konfliktusokkal küzdesz, és kevés időt töltötök együtt, mert annyit dolgozik. Nem olyan, mint régen, és néha megkérdezed magadtól, hogy van-e közös jövőtök. [szünet] Ugyanakkor azt szeretné, és tervezi, hogy együtt alapítsatok családot. Most teljesen összezavarodtál.

[Hagyj időt a résztvevők számára, hogy feltárja a témát, különben elkezdenek beszélni a munkakörülményeiről, lásd alább]

Ráadásul az utóbbi időben sok a munkahelyi stressz. Az irodai menedzsment szabadságon van betegség miatt, hosszabb ideig, ami azt jelenti, hogy Te és egy másik kolléga egyedül maradt, és lényegesen több munkát végez. Ez önmagában nem jelent gondot, mert szeretsz dolgozni, és több felelősséget akarsz vállalni, de a főnököd most ajánlotta fel a kollégádnak, hogy legyen Ő irodavezető-helyettes, és ez egyszerűen tisztességtelen.

[hagyj egy kis időt a további kérdésekre]

Mindezek - a stressz és a problémák – oda vezettek, hogy éjszaka csak nagyon keveset tudsz aludni. Napközben fáradt vagy, alig van energiád, és kimerültnek érzed magad. Ez meglep, mert általában vidám és energikus ember vagy. Ez teljesen ismeretlen számodra..

[tartsunk szünetet a mentális jólétre vonatkozó további kérdéseknek]

Instrukciók a tréner (T) és a színésznő (A) számára:



Az alábbiakban találja a híváshoz szükséges instrukciókat. Mielőtt a beszélgetést, kérjük győződjön meg az alábbiakról:

- Az értékelőnél rendelkezésre állnak az instrukciók és egy toll
- A résztvevő megkapta a szerepleírását
- Ön egy csendes szobában van, ahol nem zavarják meg a hívás alatt
- A technikai feltételek adottak.

Ha az előfeltételek adottak az értékelő kezdheti a résztvevő felkészítését.

T: Ön mintegy 15 percig egy beszélgetést (telefonon vagy szemtől szembe) fog lebonyolítani egy színésszel. Ő egy "tipikus klienst" fog megjeleníteni, aki hívna a Lelki Elsősegély Telefonszolgálatot. Az Ön feladata az lesz, hogy úgy hallgassa ezt a klienst, ahogyan a való életben is tenné. További instrukciókat később fog kapni. Fontos továbbá, hogy a hívásról, párbeszédéről felvételt készítünk, amelynek lényege, hogy a kommunikáció karakterisztikáit értékelni tudjuk. Felhívom a figyelmét, hogy minden adatot anoníman kezelünk, az Ön személyazonosságára nem derül fény. Van esetleg további kérdése a folyamattal kapcsolatban?

T: Amennyiben egyetért a megbeszélte feltételekkel, most további információt adok a beszélgetésről.

[Kérjük várja meg a résztvevő beleegyező válaszát]

T: Most egy fiatal nővel való beszélgetés, hívás fog következni. Az Ön feladata, hogy objektív maradjon, megértse a szituációt és támogassa ezt a hölgyet. Azt kérnénk Öntől, hogy legyen jó, értő hallgatója a hívónak. Ez azt jelenti, hogy empatikus hozzáállást, tiszteletet és aktív hallgatást vár Öntől a hívó, mindamelltt, hogy képes megőrizni érzelmi stabilitását, képes a hívó fél erőforrásait aktiválni illetve strukturálni a beszélgetést. Kérjük beszélgessen a hívóval 10-15 percet, majd zárja le a beszélgetést.

Van kérdése az elhangzottakkal kapcsolatban?

Beszélgetés Laurával

Kérjük jelentkezzen be mint hívó fél, és indítsa el a párbeszédet, azzal, hogy bemutatkozik, mint "Laura". Mondja el mennyire össze van zavarodva és arra van szüksége hogy beszélhessen erről valakivel. Az alábbi szerepet kérjük, hogy mutassa be a hallgató számára a lehető legélethűbben.

Bsz: Hello, Laura vagyok. Úgy érzem össze vagyok zavarodva és beszélnem kell valakivel. Már megint egyedül vagyok otthon, mert a barátom továbbképzésre utazott és el sem tudja képzelni milyen káosz van a fejemben a párkapcsolatom miatt.

[Kérjük hagyjon teret a másik fél kérdéseinek]

Bsz: Nagyon stresszes munkahelyi szituációban vagyok és tetőzi a problémát hogy a párkapcsolatom sem alakul túl jól mostanában. A párommal gyakran veszekszünk és mindemelltt kevés időt is

töltünk együtt, mert ő nagyon sokat dolgozik. Én úgy érzem nem ez kellene hogy az első legyen számára, és néha felteszem magamnak a kérdést, hogy van-e közös jövőnk. *[kis szünet]* Ugyanakkor, mégis reménykedem benne, hogy együtt leszünk és közösen alapítunk családot. Szóval teljesen össze vagyok zavarodva.

[hagyjon egy kis szünetet, hogy a hallgató felmérhesse, megérthesse a helyzetet, majd kezdje el kifejtetni a munkahelyi szituációt]

Bsz: Mindennek a teteje, hogy a munkában is nagyon sok stressz ér mostanában. Az irodai menedzserek betegség miatt sokat vannak távol, ami azt jelenti hogy nekem és a kollégámnak sokkal több munkánk van és egyedül vagyunk hagyva. Alapvetően ez nem jelentene problémát, mert szeretek dolgozni és akár több felelősséget is szeretnék ebben a pozícióban, de a főnököm a kollégámnak ajánlotta fel a megbízott irodavezetői pozíciót, amit egyszerűen méltánytalannak érzek.

[Kérjük hagyjon egy kis szünetet hátha a hallgatónak további kérdései vannak Ön felé]

Bsz: Az összes stressz és zavaró tényező együttesen vezetett ahhoz, hogy alig tudok aludni éjjelente. Napközben fáradt vagyok, kevés energiám van és ideges vagyok. Nagyon meglep, hogy így reagálok, mert normal esetben jókedvű és energikus ember vagyok. Az hogy ilyen furcsán reagálok biztosan nem családi vonás.

[Kérjük hagyjon időt arra, hátha a hallgató további kérdéseket tesz fel Önnek a mentális egészségével és jólétével kapcsolatban]

Amennyiben a hallgató nem fejezi be a beszélgetést 15 perc után kérjük zárja le Ön a párbeszédet 20 percen belül (biztosítsa arról a hallgatót hogy segített Önnek a párbeszéd és mondjon köszönetet a hallgatónak). Ezt követően adja át a telefont újra az értékelőnek.

[Felvétel vége]

A felvételt követő instrukciók:

- Bizonyosodjon meg róla, hogy a dátum, a felvétel ideje és a résztvevő kódja fel let írva a dokumentum tetejére.
- Transzformálja a beszélgetés hanganyagát a számítógépre, és írja bele a file nevébe a résztvevő hallgató kódját!

Instrukciók a beépített személynek:

- Kérjük kezdje bemutatkozással és panaszával a beszélgetést (ld.: fentebb)
- Kérjük ügyeljen arra, hogy ne mutasson extrém sok érzelmet, hagyja meg a lehetőséget a hallgatónak, hogy kérdéseket tegyen fel illetve Önnel együtt tárja fel a háttérben húzódó érzelmeket. Ennel ellenére természetesen dolgozzon a párbeszéd során a testi tüneteivel, érzéseivel, a zavarodottságával és a rossz közérzetével. Ezeket ismételheti is.

- Legyen figyelmes! A vezető érzelmében ebben a helyzetben a csalódottság, a harag/düh és szomorúság kombinációja. De figyeljen oda, mert az életben a hallgató a párbeszéd elején ezeket nem verbalizálná, mondaná ki konkrétan.
Ha a hallgató nem fejezi be a párbeszéd 15 perc elteltével, kérjük fejezze be maximum 20 percen belül (kérjük legyen barátságos, köszönje meg a segítséget és biztosítsa arról a hallgatót a végén, hogy a párbeszéd segített Önnek).

Lauráról néhány információ:

A hívó a 27 éves Laura, aki egy irodai dolgozó. Laura egy jókedvű, nyílt személy, aki szeret segíteni másoknak, és mindig megértő a barátaival szemben. Erős és jó kapcsolatot ápol szüleivel és fivérével és ez általában a többi társas kapcsolatairól is elmondható, vannak barátai és egyéb szociális kapcsolatai is. Laura szereti a cicáját, szeret sütni és főzni a szabadidejében és gyakran tollasozik sport gyanánt.

Laura aktuális élethelyzete:

Laura három éve egy mérnökkel áll párkapcsolatban, aki 2 évvel idősebb nála. A pár szeretne családot alapítani, egy éve élnek együtt. Laura cicája is velük él. Laura élettársa Attila, aki jelenleg a felénél tart a fél évig tartó minősítési időszaknak, ami azt jelenti, hogy hétfőre kell járnia egy másik városba. A többi hétfőjén is sokat dolgozik, saját szakállára egyéni ötleteken és terveken, hogy anyagi bevételét növelje. Laura megérti ezt és büszke partnerére, amiért az pénzt szeretne spórolni a közös jövőjükre. Jelenleg azonban Laurának nem tetszik hogy magányosnak érzi magát és úgy gondolja partnere elhanyagolja, valamint sokat veszekszenek is emiatt. Titkon reméli, hogy partnere több időt fog vele tölteni, de ezt sosem önti szavakba, mert közben úgy gondolja partnere helyesen cselekszik. Kapcsolatukban a fentebb említett problémák miatt egyre növekszenek a konfliktusok. Ezek a konfliktusok gyakran hétfőre történnek, amikor Attila fáradt és csak hever a kanapén, mialatt Laura szeretne elmenni vele és a barátaikkal valahova. Régebben többet jártak együtt tollaslabdázni, de mostanában Attila kevés szabadideje miatt kevesebbet mennek együtt.

Laura egyébként egy nagy autokat értékesítő cégnél dolgozik a központi területen az irodában. Laura keresztülesett az adminisztrációs és menedzsment tréningen ennél a cégnél, amely után hosszútávú szerződést kötöttek vele. Élvezi a munkáját és jól kijön a főnökével és munkatársaival. Azonban jelenleg egyik munkatársa, aki eddig az irodavezető volt betegség miatt hosszabb ideje távol van, ami miatt Laurának több munkát kell elvégeznie. Másrészt Laura szeret önállóan dolgozni, igényli is, és nem panaszkodik a sok munka miatt. Titkon szeretett volna több felelősséggel járó szerepet ennél a cégnél, például a HR részlegben dolgozni vagy valamilyen előléptetésben részesülni jó munkája miatt. Most viszont úgy érzi, hogy főnöke elégedetlen a munkájával és méltánytalanul bánik vele amikor nem tökéletes minden a munkájában. Mindemellett a főnöke a másik kollégájának ajánlotta fel a megbízott irodavezetői állást, mialatt a vezető betegség miatt távol van. Úgy tűnik mindez méltánytalan Laura számára, annak ellenére, hogy a kolléganője régebben dolgozik ennél a cégnél, mint Laura, viszont rosszabb ajánlásokkal és pontatlanabban dolgozik a fiatal lánynál, sok időt tölt az interneten munkaidőben és többször olyankor is betegszabadságra ment amikor nem volt beteg.



Biográfiai információk

Laura idősebb testvérként nőtt fel egy támogató családban, ahol mindkét szülője jelen volt. Jól kijött a szüleivel, közeli kapcsolatot ápol édesanyjával, akit naponta felhív. Amikor Laura 12 éves volt édesanyjánál rákot diagnosztizáltak és Laura sok házimunkát vállalt, valamint gondoskodott kisebb öccséről is aki 3 évvel fiatalabb nála. Ez okozta, hogy családja elismeri Laura erőfeszítéseit és Laura is büszke emiatt magára. Édesanyja felépült a betegségből és mióta a gyerekek kirepültek a családi fészekből a szülei sokat utaznak. Laura az öccsével is jó kapcsolatban van, de nem tudnak túl gyakran találkozni. Azért gyakran üzennek egymásnak vagy beszélnek családi dolgokról egymással. Laura meglehetősen kényelmesnek érezte az iskolaéveket, jól beilleszkedett az iskolai közösségbe és három jó barátja is let, akikkel a mai napig kapcsolatban maradt. Egyszer megválasztották osztályelnöknek, ami nagyon boldoggá tette. Néhány évben voltak aggodalmai (például az angol és néha a matek miatt), de leérettségizett és több szakmai képzésen is részt vett.

További gyakorlatok

50 Óra	Értő meghallgatás tapasztalatok
Alapkészségek	Empátia – Tisztelet – Ézelmi stabilitás – Aktív hallgatás – Beszélgetés vezetése – Erőforrások aktiválása
Készségek	Megfigyelés, megfelelő hallgatás, értékelés
Cím	<i>Értő meghallgatás külső értékelése</i>
Cél	A felvett beszélgetés során megfigyelt készségek azonosítása
Időtartam	1-2 óra minden felvett beszélgetés esetén
Eszközök	<ul style="list-style-type: none"> • Segédlet az értékeléshez (következő oldalakon) • Számítógép, audio kimenettel • A felvett beszélgetés
1 változat – résztvevők felmérése	Amennyiben ezt az eszközt arra használjuk, hogy értékeljük a hallgató által elsajátított készségeket, abban az esetben az értékelő egy olyan szakember, aki nem vet részt képzőként a folyamatban és nem ismeri a résztvevőket.
Megvalósítás	Instrukciók az értékeléshez <ul style="list-style-type: none"> • Használja a következő oldalakon található értékelő eszközt! • Tüntesse fel a szükséges adatokat (datum, időpont, résztvevő kódja) • Tüntesse fel a saját kódját!
2 változat – gyakorlás a résztvevőknek	Amennyiben a képzés résztvevői számára gyakorlatként használjuk a felvételt, a két résztvevő egyaránt legyen külső szereplő, színész.
Körülmények	Körben ülve
Megvalósítás	<ol style="list-style-type: none"> 1. A képző kiosztja minden résztvevőnek az értékelő lapot és hagy időt a kitöltésre. A felmerülő kérdéseket menet közben megválaszolja. 2. A résztvevők meghallgatják a beszélgetést és feljegyzéseket készítenek. 3. A résztvevők kitöltik az értékelő lapokat. 4. Megbeszéljük az elhangzottakat és az értékelést, a képző moderálása mellett.



A hívás dátuma:

A hívás pontos ideje:

Részvevő kódja:

Értékelő személy kódja:

Az értő meghallgatás készségeinek megtartása és szabályozása a beszélgetés során

Kedves Értékelő!

Alább egy listát talál azokról az állításokról, amelyek az emberek “értő meghallgató” készségeit írják körül a másikkal való kommunikáció során. Kérjük hallgassa végig figyelmesen a kommunikációs aktust és amennyiben ez segít Önnek, írjon fel megjegyzéseket, hogy megfelelően követhesse a beszélgetés menetét. Amikor úgy érzi, hogy tiszta képet alkotott a felvételen hallható hallgatási folyamatról, osztályozza a **meghallgató** készségeit és karakterisztikáit.

Amennyiben nem érzi magát biztosnak az osztályozás során hallgassa meg újra a felvételt az érvényes döntéshez!

Egyes esetekben előfordulhat, hogy bizonyos tételeket nem lehet osztályozni az adott kommunikációs aktus folyamata miatt. Ebben az esetben jelölje a “nem lehet eldönteni”, “nem megállapítható” “semleges” értékeket, értelemszerűen. Kérjük az előbb említetteket csak abban az esetben jelölje, ha valóban szükség van rájuk!

Néha az értékelők inkább a pozitív osztályozás felé hajlanak. Kérjük használja a teljes skálát, annak érdekében, hogy az árnyalatnyi minőségi különbségek is láthatóvá váljanak a kommunikáció során.

ALAP ATTITÚD(ÖK)

	Egyáltalán nem értek egyet				Teljes mértékben egyetértek	Nem megállapítható
A (meg)hallgatónak nyílt, figyelmes attitűdje van.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató minden aktust nyitottan, nyílt szándékkal és elmével indít a párbeszéd során.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató komolyan veszi a másik érzéseit, és nem kizárólag tényekről beszél, hanem megkéri a másikat hogy mondja ki az érzéseit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató nem rúkkol elő rögtön megoldásokkal, hanem elsősorban jó hallgató kíván lenni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Stabilitás

	Egyáltalán nem értek egyet				Teljes mértékben egyetértek	Nem megállapítható
A hallgató nyugodt tud maradni stresszel teli párbeszédekben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató nem hagyja hogy a saját személyes problémái megzavarják, amikor más éppen meghallgat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nézőpontváltás

	Egyáltalán nem értek egyet				Teljes mértékben egyetértek	Nem megállapítható
A hallgató néha nehéznek találja, hogy a másik nézőpontjából szemlélje a helyzetet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató megpróbálja mások, sajátjától eltérő véleményét is látni, mielőtt döntést hozna.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ha a hallgató biztosan úgy érzi, hogy igaza van valamiben, nem tölt több időt azzal, hogy a másik érveit meghallgassa / vitázzon.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató megpróbálja minden kérdés esetén mindkét oldalt látni, érzékelni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Megküzdés a másik értékeivel és normarendszerével (tisztelet)

	Egyáltalán nem értek egyet				Teljes mértékben egyetértek	Nem megállapítható
A hallgató és a kliens tisztelik egymást.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató a klienst, mint személyt tiszteli, becsüli.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató tiszteli a kliensét akkor is, amikor a kliens olyan dolgokat tesz, amelyekkel a hallgató nem ért egyet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aktív hallgatás

	Egyáltalán nem értek egyet				Teljes mértékben egyetértek		Nem megállapítható
A hallgató érzékeli mire céloz a kliens, de nem mondja ki.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató megérte hogyan érez a kliens.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató több dolgot hall, mint csak a kimondott szavak tartalmát.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató verbálisan is biztosítja kliensét elismeréséről.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató biztosítja a kliensét, hogy vevő annak ötleteire.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató kérdéseket tesz fel, amelyekkel mutatja, megérte a kliens álláspontját.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Strukturálás

	Egyáltalán nem értek egyet				Teljes mértékben egyetértek		Nem megállapítható
A hallgató összegzéssel és átfogalmazással strukturálja a párbeszédet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A másikkal együtt a hallgató meghatározza a célokat a párbeszéd során.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató azokról a megoldásokról beszél amelyekben a másik gondolkodik, azonban ha szükséges új lehetőségeket vet fel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató gondosan ügyel a keretekre, amelyekből a párbeszéd áll.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A beszélgetés vezetése

	Egyáltalán nem értek egyet				Teljes mértékben egyetértek	Nem meghatározható
A hallgató zárt végű kérdéseket tesz fel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató értelmezésekkel szolgál a kliens tapasztalataira, élményeire vonatkozóan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató konfrontatív	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató edukálja a klienst azáltal, hogy információkat ad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató bemutat illetve bevezet témákat a kliensnek.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Határok és keretek

	Egyáltalán nem értek egyet				Teljes mértékben egyetértek	Nem megállapítható
A hallgató határozza meg a kereteket, amelyeket tisztán és nyugodtan kommunikál a kliens felé.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató a másiktól való érzéseit és gondolatait kinyilvánítja amikor az az érzékelési küszöböt elérte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató egyezségeket kínál fel a beszédpartnernek, amennyiben ez szükséges.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Erőforrások aktiválása

	Egyáltalán nem értek egyet				Teljes mértékben egyetértek	Nem megállapítható
A hallgató arra tereli a kliens figyelmét, hogy hol találhatóak az erőforrásai.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató arra fókuszál, hogy erősítse a kliens szelfjét (az önmagáról alkotott rendszert).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató szándékosan felhasználja a kliens készségeit és képességeit a hallgatói folyamatban.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató a másik viselkedésével való visszajelzéssel konfrontálódik a másikkal ha ennek szükségét érzi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A hallgató megemlíti aggodalmait, véleményét vagy figyelmezteti a klienst, ha úgy érzi a kliensnek professzionális segítségre van szüksége és mindezt anélkül teszi, hogy túlzott nyomást gyakorolna rá.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A tréning során áttekintett 6 tulajdonsághoz tartozó gyakorlatok gyűjteménye

Aktív hallgatás	Érzelmi stabilitás	Empátia	Beszélgetés vezetése	Erőforrások aktiválása	Tisztelet, elfogadás
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Név játék ▫ Interjú, egymás megismerése ▫ Hallgató "nap", "kör" ▫ Aktív hallgatás, hallgatásmérő ▫ Tér adása a párbeszédben ▫ A "rossz" hallgató ▫ Visszajelzés - szabályok ▫ Hallgatásmérő – Első szint: adjuk vissza a tartalmat ▫ Hallgatásmérő: 2.szint: Adjuk vissza az érzelmeket ▫ Azonosítsuk és különítsük el az érzelmeket (alap érzelmek) ▫ Alapérzelmek, esetmenedzsmet ▫ Visszatükrözés ▫ Belső figyelem, belső fül ▫ Macikártyák ▫ Szerepjáték: beszélgetés Laurával ▫ Értő meghallgatás készségek felmérése 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Rózsabokor utazás - imagináció ▫ Érzelmek azonosítása ▫ Asszociációk-Disszociációk ▫ "A belső team" ▫ The Inner ▫ Életem fája ▫ A rózsabokor növelése ▫ Macikártyák ▫ Szerepjáték: beszélgetés Laurával ▫ Értő meghallgatás készségek felmérése 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Interkulturális pszichodráma ▫ "Pletyka", beszéd a csoport többi tagjáról ▫ Együttérzés és empátia ▫ Empatikus válaszadás, reakció ▫ "A belső team" ▫ Érzések visszaadása ▫ Kérdések a beszélgetés során ▫ Macikártyák ▫ Pozitív pletyka, pozitív szóbeszéd ▫ Szerepjáték: beszélgetés Laurával ▫ Értő meghallgatás készségek felmérése 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Beszélgetés kereteinek lefektetése ▫ Visszajelzés szabályai ▫ A "Négy fül" modell ▫ Visszatükrözés ▫ Érzések és értékek visszaadása ▫ Munka az 5 szakasz modellel ▫ Kérdések a beszélgetés során ▫ Szerepjáték: beszélgetés Laurával ▫ Értő meghallgatás készségek felmérése 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Életem fája ▫ "A belső team" ▫ Macikártyák ▫ "A belső team" ▫ Erőforrás optimalizálás ▫ Pozitív pletyka, pozitív szóbeszéd ▫ Pozitív pletyka, pozitív szóbeszéd ▫ Szerepjáték: beszélgetés Laurával ▫ Értő meghallgatás készségek felmérése 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Interkulturális pszichodráma ▫ Értékek skálája ▫ Macikártyák ▫ Szerepjáték: beszélgetés Laurával ▫ Értő meghallgatás készségek felmérése



	Aktív odafigyelés	Érzelmi stabilitás	Empátia
Szakasz 1 Bemelegítés, odafigyelés	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Név-játék ▫ Egymás megismerése ▫ A "figyelő nap" 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Rózsabokor utazás 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Pletyka
Szakasz 2 Hallgatásmérő	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Aktív hallgatás, hallgatásmérő 1 ▫ Aktív hallgatás, hallgatásmérő 2 ▫ Tér adása a párbeszédben ▫ A rossz hallgató ▫ Visszajelzés szabályai ▫ Tartalom visszaadása 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Aktív hallgatás, hallgatásmérő 	
Szakasz 3 Érzelme kezelése	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Alapérzelmek felismerése, elkülönítése 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Alapérzelmek: esetmenedzsment ▫ Hallgatásmérő: Érzelmek visszaadása (2. szint) ▫ Asszociáció-disszociáció ▫ Rózsabokor növelése 	
Szakasz 4 Tisztelet, értékek			<ul style="list-style-type: none"> ▫ Interkulturális pszichodráma ▫ Értékek skálája ▫ Beszélgetés kereteinek lefektetése
Szakasz 5 Empatikus figyelem			<ul style="list-style-type: none"> ▫ Együttérzés és empátia ▫ Empatikus válaszadás, reakció
Szakasz 6 Aktív figyelem	<ul style="list-style-type: none"> ▫ A "Négy fül" modell ▫ Visszatükrözés ▫ Érzések és értékek visszaadása ▫ Rózsabokor növelése 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Rózsabokor növelése 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Érzések és értékek visszaadása
Szakasz 7 Önismeret	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Belső figyelem, belső fül ▫ Macikártyák 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ "A belső team" ▫ Macikártyák ▫ Rózsabokor növelése 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ "A belső team" ▫ Macikártyák
Szakasz 8 Beszélgetés vezetése	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Munka az 5 szakasz modellel (1. és 2. rész) ▫ Kérdések a beszélgetés során 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ A rózsabokor növelése 	
Szakasz 9 Erőforrások aktiválása	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Macikártyák 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Életem fája ▫ Macikártyák 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Macikártyák
Szakasz 10 Összefoglalás			<ul style="list-style-type: none"> ▫ Pozitív pletyka
Plusz szakasz Gyakorlás	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Szerepjáték: beszélgetés Laurával ▫ Értő meghallgatás készségek felmérése 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Szerepjáték: beszélgetés Laurával ▫ Értő meghallgatás készségek felmérése 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Szerepjáték: beszélgetés Laurával ▫ Értő meghallgatás készségek felmérése



	<i>Beszélgetés vezetése</i>	<i>Erőforrások aktiválása</i>	<i>Tisztelet, elfogadás</i>
Szakasz 1 <i>Bemelegítés, odafigyelés</i>			
Szakasz 2 <i>Hallgatásmérő</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Visszajelzés szabályai ▫ Tartalom visszaadása 		
Szakasz 3 <i>Érzelmekek kezelése</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Alapérzelmek felismerése, elkülönítése 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Pozitív érzelmi állapot 	
Szakasz 4 <i>Tisztelet, értékek</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Beszélgetés kereteinek lefejtetése 		<ul style="list-style-type: none"> ▫ Interkulturális pszichodráma ▫ Értékek skálája
Szakasz 5 <i>Empatikus figyelem</i>			
Szakasz 6 <i>Aktív figyelem</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ “Négy fül” modell ▫ Visszatükrözés ▫ Érzések és értékek visszaadása 		
Szakasz 7 <i>Önismeret</i>		<ul style="list-style-type: none"> ▫ A „belső team” ▫ Macikártyák 	
Szakasz 8 <i>Beszélgetés vezetése</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Munka az 5 szakasz modellel (1. rész) ▫ Munka az 5 szakasz modellel (2. rész) ▫ Kérdések a beszélgetés során 		
Szakasz 9 <i>Erőforrások aktiválása</i>		<ul style="list-style-type: none"> ▫ Életem fája ▫ Macikártyák ▫ Erőforrások előhívása 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Macikártyák
Szakasz 10 <i>Összefoglalás, zárás</i>		<ul style="list-style-type: none"> ▫ Pozitív pletyka ▫ Készségek átismétlése 	
Plusz szakasz Gyakorlás	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Szerepjáték: beszélgetés Laurával ▫ Értő meghallgatás készségek felmérése 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Szerepjáték: beszélgetés Laurával ▫ Értő meghallgatás készségek felmérése 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Szerepjáték: beszélgetés Laurával ▫ Értő meghallgatás készségek felmérése