

EFOP duális képzés projekt tréningek kidolgozása

Kommunikációs tréning

Készítette: Nits Lászlóné és Csillag Attila

1. A konkrét tréning értelmezése a keretet adó projektben (helye, értelme, indoklása)

Az EFOP 3.5.2-17, a szociális munka duális képzésének kidolgozására irányuló projekt és a segítő szakma egyik fontos része a kommunikáció. A segítés professzionális műveléséig hosszú utat kell megtennie a hallgatóknak. A duális képzés feladata, hogy felkészítse és segítse a hallgatókat a felnőtté válás, a szakmai önismeret és a szakmai identitás alakulásának folyamatában. A tréning hallgató felőli célja, hogy a szakmai identitás erősítésével kellő felelősségtudattal, belső motivációs bázissal rendelkezzenek a segítő kapcsolatok hatékony kezeléséhez.

További cél a tereptanárok és oktatók ismereteinek és gyakorlati tapasztalatainak szintetizálása, amelyek a segítő szakmában való hatékonyságot segítik elő. Az ismeretek, készségek, attitűdök fejlesztése, elősegítik a leendő szociális munkások és a képzésben részt vevők kompetenciáinak kiteljesedését.

A duális képzés során a szakemberré válás hosszú és komplex identifikálódási folyamat során valósulhat meg. Ez egy komplex folyamat, melynek során a hallgató a felnőtté válás, a diák szerep, a tanulmányok során a segítő szakmai identitás is kialakul. Elmondható, hogy akkor lehet valaki jó szakember, ha a fent nevezett három identitás összhangban és erősítve egymást beépül a személyiségbe.

A tréningek többnyire speciális, egyedi cél érdekében jönnek létre, melynek témája (pl. kommunikációs tréning esetén a kommunikációfejlesztés), azonban emellett több célnak is meg kell felelni. A szociális területen a team munkára alkalmasság fejlesztése, a jó hangulat kialakítása, egymás jobb megismerése stb.

Az emberi kommunikáció állandó és szükségszerűen kétszintű folyamat. Az egyik mindig akaratlagos, szándékos, szavakból álló. Egy egyezményes jelrendszer tartozik hozzá, amit ha nem ismerünk, nem vagyunk képesek megérteni. A kommunikáció másik szintje akaratunktól független, spontán, nem szóbeli (nem verbális) ez az indirekt kommunikáció. Nem szándékos

közlés zajlik rajta, az észlelése sem tudatos. Ennek a kommunikációs formának – szemben a verbális kommunikációval - nincs egyezményes jelrendszere.

A nem verbális jelzések mindig a szóbeli kommunikáció tartalmáról mondanak valamit, azt mintegy minősítik. A minősítés igen fontos meghatározó elem, az esetek többségében fontosabb a tartalomnál. Sokszor nem is az a fontos, hogy valaki mit mond, hanem, hogy hogyan mondja. A mindennapi életben hamarabb reagálunk a nem verbális üzenetre, mint a tartalomra, hiszen az előbbi a direkt közléstartalmakat megerősítheti, vagy pedig ellentmondhat neki. Ha megerősíti, ezzel a közléstartalmakat nagyon hatékonyra teheti, az ellentmondás viszont elvesz a hatásból. Megerősítés esetén érezzük azt, hogy a kommunikáció hiteles, ellenkező esetben érezzük, hogy a kommunikáció nem hiteles.

Összefoglalva: a nyelvi és a nem verbális üzenetek abban különböznek egymástól, hogy a nem verbális jelzéseket általában gyorsabban küldjük és fogadjuk, kevesebb tudatos kontroll irányul rájuk és kevésbé követjük őket figyelemmel, valamint hatásosabban kommunikálnak attitűdöket és érzelmeket, mint a nyelv.

A nem verbális kommunikáció feladatai az önmagunkról kialakított kép megjelenítése, bemutatása, továbbítása és fenntartása, érzelmi állapotok közlése, társas helyzetek szabályozása, környezethez és a résztvevőkhöz való viszonyulás bemutatása, csatornák vezérlése és ellenőrzése (pl. ki, mikor, hogyan szólaljon meg).

A nem verbális kommunikáció csatornái a mimika, tekintet, vokális csatornák (hangszín, hangerő...), mozgásos csatornák (gesztus, kézmozgás, testtartás, testmozdulatok, térközszabályozás, bizalmas, személyes, társasági, nyilvános, érintés, emblémák., kulturális jelek.....

A szakmai önismeret alakulása egy egész életen át tartó folyamat. Ahogyan változik társadalmi- gazdasági környezetünk, a foglalkoztatási piac alakulása, a közoktatásunk és az egészségügy helyzete, a mindenkori kormány szociálpolitikája, olyképpen mindig új problémákkal és kihívással találja magát szemben a segítő szakember. Bár a megfelelő önismeret és a szakmai felkészültség mindig iránytűként működik a segítő feladatok ellátásában, de a környezeti változások újraírják szakmai önismeretünket. Legalább is a feladatellátás know-how-ját. Azonban az alapoknak biztosnak kell lenniük, s mindezt a főiskolás évek alatt lehet és kell kibontakoztatni.

E tapasztalat birtokában állítjuk azt, hogy a szakmai önismeret forrásai az alábbiak:

- Az önismeret, melynek fontos területei:
 - Testkép; énkép; önértékelés
 - Kommunikációs készség

- Attitűdök, előítéletek, szociális érzékenység
- Problémamegoldó képesség, konfliktuskezelés
- Stressztűrő mechanizmusok, pszichés terhelhetőség
- Szakmai ismeretek, gyakorlati tapasztalatok
- Szakmai munkaközösség, szupervízió

Kommunikációs készség: a segítő szakember legfontosabb munkaeszköze a kommunikációja. Mivel a segítő kapcsolat döntően a segítő beszélgetésen alapul, ezért a kommunikáció tökélyre fejlesztése kiemelt feladata a szakember-képzésnek. A kommunikációnak vannak formai és tartalmi jellemzői, melyeket külön kell választanunk. A formai elemek közzé sorolhatjuk a kidolgozott nyelvi kódot, a gazdag szakmai és közérthető szókincset, a beszédstílust, a beszédtechnikát. A beszédművelés révén Montágh Imre (2012) munkásságára bátran támaszkodhatunk.

A segítő folyamatban a segítő szakember a személyiségével dolgozik leginkább. A személyiségünk öröklött adottságai között húzódik meg a temperamentum, azaz vérmérséklet. Ez az adottságunk az érzelmi reakcióink jellegzetességeit mutatják. Megmutatkozik, hogy kiváltódó érzelmeink gyorsak vagy lassúak, erősek vagy gyengék, tartósak vagy rövididejűek. E három paraméter elvileg 8 temperamentum típust körvonalaz, de a vérmérsékleti típusok kutatói (Hipokratész, Pavlov, Eysenck) többnyire csak négy típusról beszélnek.

A kolerikus típus erős, gyors és tartós érzelmekkel reagál a helyzetekre. Hamar kialakul nála a ragaszkodás, vagy akár az elutasítás is, s tartósan megmarad ez az érzelem. Az ilyen típusú segítő szakembernek a segítő kapcsolatban meg kell küzdenie erős rokonszenvi vagy akár ellenszenvi érzelmekkel a klienssel kapcsolatban. A túlzott érzelmi bevonódás gátját képezheti az objektív szakmaiság érvényesülésének, s elmosódottá teheti a segítő-kliens közötti határvonalat.

A szangvinikus típus is gyors és erős érzelmekkel reagál, de ez esetükben nem tartós. Az ő nehézsége a segítő kapcsolatban abból adódhat, hogy hirtelen felbuzdulásból sokat vállal, vagy túlzott ígéretekbe bocsátkozik, amit a későbbiekben a lelkesedés csökkenése miatti alulmotiváltság miatt hajlamos lehet nem teljesíteni. Felelőtlené válhat, ha nem kellően ismeri önmagát, s ennek megfelelően rosszul kontrollálja kijelentéseit.

A flegmatikus típus a nyugodt típus, akinek az érzelmeit nehezebb kiváltani, s akkor sem erős, és nem tartós. Mivel az érzelmi megnyilatkozásaiban visszafogott egyénről van szó, ezért az olyan segítő kapcsolatban, amikor az empátiára nagy szükség van, sajnos előfordulhat, hogy

nem megfelelő érzelmi visszajelzéseket ad. Természetesen az érzelmek kifejezése is tanulható, s ezt a képzésbe be is kell illeszteni, mint az érzelmi intelligencia fejlesztése. (Goleman, 2008.) A melankolikus típus érzelmei lassan váltódnak ki, gyengék, de tartósak. E típus higgadtsággal tud elkötelezett lenni egy-egy feladat, vagy kliens mellett, de akár ellene is.

A segítő szakember munkája során akaratlanul is alkalmaz sztereotípiákat az emberek megismerésében, a kliensekkel való kapcsolatában. (Forgach, 2007.) Ezek a sztereotípiák egysíkúvá teszik az emberekről alkotott véleményeket, ráadásul torzítják is azokat. A sztereotípiáink felismerésére, valamint látókörünk bővítésére kitűnő módszernek bizonyul az alábbi csoportos feladat, melyben a csoport tagja összevetik tudásukat az/egy emberről. E feladat során megismerhetjük azt, hogy mennyire másképp gondolkodunk az emberekről, illetve széleskörű szempontsort sajtáthatunk el arról, hogy milyen módon ismerhetjük meg az egyént.

A tréning leírása a következők alapján:

1.1. Megvalósításának előfeltételei, szükségletek, melyek életre hívják; összefüggése a tréning sorozat más elemeivel

Jelen tréning kidolgozását több tényező motiválta. Egyik tényező az EFOP 3. 5. 2-17 projekt elnyerése, mely a szociális munka duális képzésének létrehozására irányul, és amelyben nagy szerepet kapnak a tereptanárok, a terepen dolgozó munkatársak a leendő hallgatók képzése során. A másik tényező, mely megalapozza a tréning életre hívását az elmúlt évek során lezajlott gyökeres változás a szociális munka BA szak nappali képzésében. Hallgatóink változó szociális környezetből érkeznek, de nagy többségükre jellemző, hogy családjuk nem tudja finanszírozni tovább tanulási terveiket, ezért az ahhoz szükséges anyagi erőforrásokat nekik kell megteremteniük. Java részben ezért már a képzés megkezdésekor dolgoznak, és az utóbbi két év során megteremtődött annak is a hagyománya, hogy az első félév abszolválása után a szakmában, a szociális szférában kezdenek munkát vállalni (jellemzően a hajléktalanellátás az a terület, ahol ezt középfokú végzettséggel megtehetik). A fiatal tehát egyrészt nappali képzésben szociális munkát tanul, másrészt pedig az itt megtanultakat (vagy még meg sem tanultakat) rögtön átfordítja főállású, szociális területen végzett munkájába is. Az pedig, hogy mindezt megtehesse, a szociális szolgáltatásoknál utóbbi években tapasztalható nagymértékű szakemberhiánynak köszönhető. A kereslet és kínálat tehát találkozik, ez azonban mind a képző intézmény (ha szeretné hallgatóit megtartani), mind pedig a szociális szolgáltatások (ha szeretné

munkatársát megtartani) oldaláról nagymértékű együttműködést és rugalmasságot kíván. Tudomásul kell venni, hogy a tanterveket ettől a ponttól kezdve, nem feltétlenül csak és kizárólag a felsőoktatási intézmény oktatói állítják össze, hanem az élet. Fentiek miatt fontos a terepen dolgozó munkatársak, vezetők, tereptanárok kezébe olyan kommunikációs lehetőségeket, eszközöket adni, melyek a hallgatók terepen történő formálását rugalmas keretek közt, gyakorlatorientált módon, mégis szakmai szempontból megalapozottan teszik lehetővé.

Jelen tréninget tehát olyan komplex elemnek tekintjük, mely:

- az EFOP 3.5.2-17 szociális munka duális képzés kidolgozására irányuló egyik fontos része;
- a célcsoport számára olyan gyakorlatorientált, kommunikációs módszertani elemek elsajátítását teszi lehetővé, melyek a hallgatóval való mindennapi találkozás, illetve együttműködés során alkalmazhatók, ugyanakkor a szolgáltatást igénybe vevőkkel való kapcsolat során is hasznossá válnak;
- az együttműködés hatékonyságát is elősegíti a terep az oktatás és a gyakorlat területein;
- segíti a szakemberek folyamatos fejlődését a szakmai új kihívásaival szemben;
- elősegíti a felsőoktatásban a képzési szükségletek kielégítését. A későbbiekben a modul tartalma segítheti a felsőoktatásban tantárgyprogramok és továbbképzési programok kidolgozását és megvalósítását.

1.2. A tréning céljai

Összefoglalva az eddigieket, a szociális munkás (BA) képzés során kiemelt jelentőséget kap a kommunikáció. A tréning lehetőséget kínál nemcsak az elsajátításra de az alkalmazásra is, mely a terepen zajló képzésekben kiemelt fontosságú.

A tanulás során a pozitív tapasztalatok és a sikerélmény megerősödik, így hallgató-oktató-terep tanár egységéhez elengedhetetlen együttműködés megerősödik..

A tréning célja a kommunikációs technikák elsajátítása, módszerei pedig a kiscsoportos feladatmegoldások, szerepjátékok, melyeken keresztül a gyakorlatban ismerhetik meg a tréning résztvevői a technikákat, eszközöket, módszereket.

1.3. A tréning konkrét tartalma, lépésenkénti kidolgozása (játékokkal, feladatokkal)

1. Verbális kommunikációs képességek fejlesztése (6 X 45 perc)				
1/1				
Egység célja	Módszerek	Eszközök	Idő (perc)	Munkaforma
Ismerkedés, feszültségoldás	Névtár		5	csoporthmunka
A csoport elvárásainak, céljainak, félelmeinek tisztázása.	Félelemek, elvárások A csoport tagjai vizuálisan is megjelenítik (egy közös elvárásfán) a témához kötődő előzetes tudásaikat és elvárásaikat	flipchart, fa rajz, különböző színű falevelek	20	plenum
Ismerkedés, verbális kommunikáció fejlesztése,	Elcserélt személyazonosság	névkártyák	5	csoporth feladatmegoldás
Bemutakozás, saját élmények, érzések feltárása	Életesemény, jel szimbólum	rajzeszköz, A4-es papír	30	egyéni munka
Feszültségoldás, energetizálás	Tigris Gésa szamuráj	nincs	10	csoporth feladatmegoldás
A résztvevők logikai képességének fejlesztése	Név a háton	A4-es papír, íróeszköz	20	egyéni munka
1/2				
Verbális kommunikáció fejlesztése	Akarsz beszélgetni	„beszélgetésindító” kártyák	30	páros feladatmegoldás
Koncentráció fejlesztése, egymásra hangolódás	Ritmuspárbaj	nincs	15	csoporthmunka
Koncentráció fejlesztése, verbális képességek fejlesztése, egymásra hangolódás	Börtön látogatás	nincs	15	csoporthmunka
A szociális megismerés és az empátia képességének fejlesztése.	Mit tennél a helyemben	nincs	15	kooperatív tanulás
Érveléstechnika fejlesztése, verbális kommunikáció fejlesztése	A herceg vizsgálja	nincs	15	páros feladatmegoldás

1/3

A résztvevők a vizuális és verbális képességeik fejlesztése, a csoport összetartozásának erősítése, konfliktuskezelés	A mi házunk	flipchart, íróeszköz	30	kooperatív tanulás
A résztvevők kreatív szövegalkotási képességének fejlesztése, tapasztalat szerzése az együttműködésről, konfliktuskezelés	Házirend	flipchart, íróeszköz	30	csoporthmunka, plenum
Fejlesztő hatás: a verbális és a nem verbális kommunikáció fejlesztése.	A szöveg marad (tartalom nélküli jelnet)	„tartalom nélküli jelnet” kártyák szituáció kártyák	30	szerepjáték

2, Nonverbális kommunikáció fejlesztése, metakommunikáció (5 X 45 perc)**2/1**

Egység célja	Munkaformák,	Eszközök	Idő (perc)	Munkaforma
energetizálás, feszültségoldás	ABC,	nincs	15	csoporthmunka
Csoporthalkotás, ráhangolódás, energetizálás	Bermuda háromszög	nincs	15	csoporthmunka
non-verbális kommunikáció fejlesztése	Alkoss három lépésből	nincs	20	csoporthmunka
non-verbális kommunikáció fejlesztése csoporthmunka fejlesztése	Élő kép	nincs	10	csoporthmunka
non-verbális kommunikáció fejlesztése gesztusok, mimika fejlesztése	Infolánc	nincs	5	csoporthmunka
non-verbális kommunikáció fejlesztése	Infókockák	Infókockák feladatlap	10	plenum
kreativitás fejlesztése verbális kommunikáció fejlesztése	Tárgyak története	„különleges” tárgyak	15	egyéni munka

2/2

Energetizálás, koncentráció fejlesztése	Láthatatlan karmester	nincs	5	csoporthmunka
non-verbális kommunikáció fejlesztése	Cselekvés szavak nélkül	„cselekvés szavak nélkül” kártyák	30	egyéni feladatmegoldás
non-verbális kommunikáció fejlesztése, közösség fejlesztése	1 perc	nincs	10	csoporthmunka
empátia fejlesztése,	Megszemélyesítés	nincs	20	csoporthmunka
Non-verbális kommunikáció és az empátia gyakorlása. Személyes befolyásolás tényezőiről való élmény és tapasztalatszerzés.	Ház fa kutya	A4 lap, íróeszköz	25	páros gyakorlat, plenum
2/3				
A nem verbális kifejezőképesség fejlesztése	Az egész világ így csinálja		20	csoporthmunka
A nem verbális kifejezőképesség fejlesztése	Emóciók	„emóció” kártyák	25	csoporthtanulás

3, Kérdezéstechnika, érvelés technika, (5 X 45 perc)

3/1

Egység célja	Munkaformák, módszerek	Eszközök	Idő (perc)	Munkaforma
Energetizálás, kapcsolatépítés	Menj oda ahhoz	nincs	10	csoporthmunka
Koncentráció fejlesztése	Mese	mese ppt	20	kooperatív feladatmegoldás
Empátia, beleérzőképesség fejlesztése	Mese másképp	mese (film)	30	kooperatív feladatmegoldás
Kérdezéstechnika fejlesztése	Ki vagyok én	szituáció kártyák	30	Csoporthmunka

3/2

Érveléstechnika fejlesztése	Ördög angyal	szituáció kártyák	30	szerepjáték, triádokban
Kérdezőstechnika fejlesztése	Bekérdezés	szituáció kártyák	30	páros gyakorlat
Ön és társismeret fejlesztése	Parola	A4 lap, íróeszköz	15	csoportmunka
Lazítás	Élő kéz	különleges tárgyak, eszközök	15	páros gyakorlat, kooperatív munka

3/3

Önértékelés, saját teljesítmény értékelése	Ajándékutalvány	Ajándékutalvány kártyák	20	egyéni munka, plenum
Közös munka értékelése	Üzenet a háton	A4 lap, íróeszköz	20	egyéni munka
Tréning értékelése visszajelzés	Pizza	Pizza diagram	5	egyéni munka

*Értékelési formák**1.4. Tanulási formák és időkereteik (nagy- és kiscsoportos munka, önálló feladatmegoldást, kooperatív feladatok, stb, időkeretekkel együtt)***2. Irodalomjegyzék**

1. Alfred Adler(1994): Emberismeret. Göncöl Kiadó, Budapest
2. Forintos Klára (2006): A tréningek szerepe. In: Tudásmenedzsment, 1. szám, 56-59. p.
3. Földesi Zoltán (2008): A csoportos tanulás jellemzői. In: Zachár László (sorozat szerk.): A felnőttképzés módszertani kérdései. [Tanár-továbbképzési Füzetek IV.] Budapest, NSZFI, 387-442. p.
4. Jakab Julianna (2001): Gondolatok a készségfejlesztő képzési módszerekről. In: Tudásmenedzsment, 2. szám, 102-108.p.
5. Hatvani Andrea (2002): A mentálhigiénié alapjai. Az önismeret, személyiségfejlesztés II. fejezet. In: Estefánné Varga Magdolna – Ludányi Ágnes (szerk.): Esélyteremtés a pedagógiában. BVB Nyomda és Kiadó Kft., Eger, 99. o.
6. Joseph Forgas(2007): A társas érintkezés pszichológiája Kairosz Kiadó, Bp.
7. Lewin, Kurt (1975): Csoportdinamika. Budapest, Közgazdasági és Jogi Kiadó

8. Légrádiné Lakner Szilvia (2006): Tréningmódszer a felsőoktatásban. In: Tudásmenedzsment, 1. szám, 60-67. p.
9. Mérei Ferenc (1988): Közösségek rejtett hálózata. Budapest, Gondolat Kiadó
10. Montágh Imre (2012): Tiszta beszéd. Holnap Kiadó, Budapest,
11. Poór Ferenc (2005): Egy komplex képzési, továbbképzési eljárás I. A „tréning” fogalma és megvalósulása a gyakorlatban. In: Felnőttképzés, 4. szám. 17-20. p.
12. Poór Ferenc (2006): Egy komplex képzési, továbbképzési eljárás II. A „tréning” alkalmazásának személyi feltételei. In: Felnőttképzés, 1. szám. 16-19. p.
13. Rudas János (2007): Delfi örökösei. Önismereti csoportok – elmélete, módszer, gyakorlat. Budapest, Lélekben Otthon Kiadó
14. Rudas János (2004): Önismereti csoportok-elmélet, módszer, gyakorlatok. Új Mandátum Kiadó, Bp,
15. Szociális munka etikai kódexe
16. Szilágyi Klára (2008): A csoportos tanulás jellemzői. In: Zachár László (szerk.): A felnőttképzés módszertani kérdései. [Tanár-továbbképzési Füzetek IV.] Budapest, NSZFI, 369-385. p.
17. Weidemann, Bernd (1997): Professzionális tanulás felnőttekkel. [Felnőttoktatás, továbbképzés és élethosszig tartó tanulás.] Budapest, IIZ /DVV.