



# **Innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

**Gyakorlati feladatok**

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<https://experience-erasmusplus.eu/>

<https://moodle.experience-erasmusplus.eu/>

Ez a projekt az Európai Bizottság alapjaiból lett támogatva. Ez a kiadvány csak a szerzők véleményét tükrözi, a Bizottság nem tehető felelőssé a kiadvány és a benne foglalt információk bármilyen felhasználásáért.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Tartalomjegyzék

1. Feladatok .....	4
Ismerkedés .....	4
Csoportalakítás .....	5
Kit nevezünk tapasztalati szakértőnek? .....	6
Johari ablak.....	7
Hatás másokra .....	8
Kérdés és visszajelzés.....	9
Interjúztatás alapszabályai .....	10
Interjúztatás, szükségletfelmérés.....	11
Gyakorlati interjúztatás .....	12
Napzárás .....	13
Nyitókör .....	14
Nem kommunikálunk .....	15
Aktív hallgatás .....	16
Siker ember szobra .....	17
A kommunikáció hány százaléka? .....	18
Egyirányú kommunikáció, kommunikációs veszteségek.....	19
Érzelmek megjelenítése .....	20
Mi lehet az ügyfélben? .....	21
Asszertív kommunikáció.....	22
Kirakó.....	23
Készségvásár.....	24
Mik az előnyei a megváltozott munkaképességnek /fogyatékoságnak?.....	25
Eisenhower módszer .....	26
Tréningnap zárás .....	27
Nyitókör.....	28
Ördög ügyvédje .....	29
Munkaerő-piac szereplői (hálózat).....	30
Az álláskeresés nehézsége.....	31
Álláskeresési piramisok .....	32
Passzív álláskeresés – spekulatív álláskeresés.....	33
Önéletrajzírás segítése .....	34
Állásinterjú.....	35
SMART TERV .....	36
Az álláskeresés nehézségei – átfordítás .....	37
Motiváció, az ügyfélkapcsolat lezárási pontjai .....	38
Mitől leszek én jó tapasztalati szakértő?.....	39
Tréning zárás .....	40
Négy fül.....	41
4-Szóépítő Feladat.....	42
Pillecukor Spagetti Torony .....	44
Tervezzon egy áruházat!.....	45
Munkakörillesztés.....	47
'Én vagyok...' .....	48
2. Függelék - Munkalapok .....	49

## 1. Feladatok

### 1. nap

<b>1.1 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	6, 12
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Ismerkedés</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	A tagok ismerkedése, bemutatkozása, csapatépítés
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	30 p
<b>Körülmények</b>	Székeken ülve a párok egymással szemben ülnek, a párok egymástól megfelelő távolságra helyezkednek a térben.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Páros riportjáték, önálló bemutatás
<b>Eszközök</b>	A/4-es lapok, tollak
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A csoport tagjai párt választanak maguknak, olyan személyt, akivel nem dolgoznak együtt, akivel a legkevésbé ismerik egymást.</p> <p>A feladat: ismerjék meg a párjuk munkatapasztalatait, a tapasztalati szakértői tréninggel kapcsolatos elvárásait, félelmeit, illetve tudjon meg a társáról egy egyedi vonást.</p> <p>A párok elvonulnak, elkészítik egymás interjút, majd körben ülve a többi csoporttagnak bemutatják a párjukat a szempontok szerint.</p> <p>A tréner lejegyzeteli a tréninggel kapcsolatos elvárásokat, félelmeket, majd a feladat végén ezekkel kapcsolatosan visszajelez a csoport számára. Szükség esetén újból tisztázza a tréning célját, kereteit, módszereit.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
<p>Ez a módszer jól használható az ügyfelek ismerkedésére is, de az elvárások és félelmek feltárását külön feladatban szükséges megtenni. Az interjúztatás, valamint a partner bemutatása segíti azt, hogy könnyebben oldódjon a csoporton belül az ismeretlen, idegennel szembeni tartás, illetve fejleszti a figyelemkoncentrációt</p>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>1.2 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	7
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Csoportalakítás</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	A tagok ismerkedése, bemutatkozása, csapatépítés
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	10 p.
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Nagycsoport, plenáris feldolgozás
<b>Eszközök</b>	A/4-es lapok, tollak, flipchart papír, flipchart toll
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A tréner megkérdezi a csoporttagokat, hogy elképzelésük szerint milyen szabályok szerint kell egy tréning csoportot működtetni? Milyen szabályokat kell hozni annak érdekében, hogy együtt tudjanak, aktívan dolgozni a csapattagok?</p> <p>A csoport tagjai közösen átgondolják, hogy milyen szabályokat alkotnak a 3 napos együttműködés érdekében. Csak azok a szabályok kerülnek a flipchart lapra, amellyel mindenki egyet ért, és szükséges is. Átgondolásra kerül, hogy minden szabály rögzítésre került-e, vagy szükséges kiegészíteni a rögzített listát.</p> <p>A feladat végén a rögzített szabályokat minden csoporttag elfogad az aláírásával.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
<p>Az ügyfelek csoportalakítására javasolható, hogy először kiscsoportos munkában dolgozzanak, majd nagycsoportban egyeztessék, vitassák meg a listákat, alakítsanak ki egy mindenki által véglegesen elfogadott verziót. A listán szerepeljen a titoktartás kötelezettsége, a mindenki önmagáért felelős, egymás tiszteletben tartása, ítélezésmertesség... Mindenképpen szükséges a szabályok egyéneként történő aláírása szignóval, aláírással, egy önmagát szimbolizáló rajzzal...</p>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>1.3 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	1, 2
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Kit nevezünk tapasztalati szakértőnek?</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Fogalomtisztázás, önazonosság megerősítése, kompetenciahatárok meghatározása
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők
<b>Időtartam (perc)</b>	30 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	brainstorming
<b>Eszközök</b>	Flipchart tábla, flipchart papír, két különböző színű filctoll
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A tréner megkéri a csoporttagokat, hogy gondolják át, a tapasztalati szakértő fogalmát! Utalás történik az E-learning anyagra. Kit nevezünk tapasztalati szakértőnek? Milyen tevékenységek sorolhatók a feladatkörébe, milyen tevékenységek nem tartoznak a kompetenciakörébe.</p> <p>A résztvevők egyesével mondják az ötleteiket, amelyek pontosítva felkerülnek a flipchart táblára, azok a tevékenységek, feladatok, amelyek nem sorolhatók a kifejezéshez más színű tollal kell, hogy szerepeljenek, jól elkülönítetten.</p> <p>A feladat végén összegzésre kerül a fogalmi meghatározás, tisztázásra kerül, hogy a tapasztalati szakértő hatóköre az alapvégzettségnek megfelelően változó lehet.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
<p>A feladat kizárólag a tapasztalati szakértőket „kiképző” tréningen hasznosítható. A tréning során szükséges megfogalmazni a kompetenciahatárokat, feladatköröket.</p>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>1.4 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	6, 11, 12
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Johari ablak</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Önismeret, mások ismerete témakör bevezetése
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	10 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	előadás, interaktív beszélgetés
<b>Eszközök</b>	Flipchart tábla, flipchart papír, két különböző színű filc
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>Rövid előadás keretében bemutatásra kerül a Johari ablak, rajzzal szemléltetve. A rajzon más színnel szerepeltetni szükséges, hogy az önismeret tágítása által mekkora terület válhat ismertté a személy részére önmagából. A tapasztalati szakértő az ügyfelével folytatott interjúi, valamint közvetlen tapasztalatszerzés révén szintén tágítja az ügyfeléről szerzett ismeretei, valamint ki fel tudja tárni, hogy mennyire reális az ügyfél önképe.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
<p>Az elmélet bemutatása az ügyfelek csoportjában szintén szükséges, segíti az ügyfelek egymás közötti interakcióit, valamint kiváltja annak a motivációját, hogy minél aktívabban közreműködjenek a csoportban.</p>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>1.5 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	6, 12
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Hatás másokra</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Önismeret elmélyítése
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	40 p
<b>Körülmények</b>	Székek két kis körben körberakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	strukturált feladat
<b>Eszközök</b>	fénymásolt visszajelző lapok, mindenki számára 4-4 db
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A tréner két csoportra osztja a résztvevőket. A csoportok egymással párhuzamosan dolgoznak. Minden kiscsoporttag elmesél a többieknek magáról egy vele megesett vicces történetet, a többiek, a hallgatók csendben figyelnek. A történet elmesélését követően a rájuk gyakorolt hatást kielemezve kitöltik a mesélőről az adatlapot. A mesélők saját magukról is kitöltenek adatlapot. A feladat következő szakaszában átadásra kerül a mesélőknek a velük kapcsolatos adatlap. Összehasonlítja őket a sajátjával, átgondolja, hogy érte-e meglepetés a visszajelzések kapcsán, illetve mi esett jól neki. A feladat végén a plénum előtt mindenki visszajelez egyesével, a feladattal kapcsolatos meglátásairól.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
<p>A feladat segítséget nyújt abban, hogy miként lehetséges olyan visszajelzést adni a fogyatékos személyek számára, amely segíti az önértékelését, de mégis tágítja az önmagáról alkotott képét, ezáltal realisabban tudja értékelni magát. A feladatot házi feladatként, egyedi ügyfélmunkában is lehet alkalmazni: a családtagok, ismerősök felkérése történjen meg az ügyfél részéről, hogy töltsék ki az adatlapot.</p>	



**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>1.6 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	3, 6, 12
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Kérdezés és visszajelzés</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Kommunikációs, interakciós készségfejlesztés
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők
<b>Időtartam (perc)</b>	20 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	interaktív előadás, irányított beszélgetés
<b>Eszközök</b>	laptok, projektor, kétnyelvű dia
<b>A tevékenység leírása</b>	
Elkészített diák alapján irányított beszélgetés az egyes kérdéstípusok előnyeiről, hátrányairól, valamint a visszajelzési módokról.	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat célja az ismeretbővítés, készségfejlesztés. A feladat során ismertetett kérdéstípusok, visszajelzési módok a későbbi feladatok során visszatérnek a gyakorlatban.	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>1.7 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	6
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Interjúztatás alapszabályai</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Kommunikációs, interakciós készségfejlesztés
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők
<b>Időtartam (perc)</b>	20 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Irányított beszélgetés, brainstorming
<b>Eszközök</b>	1 db flipchart lap, filctoll
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A tréner a résztvevőket arra kéri, gondolják át, hogy milyen szabályok mentén kell majd az ügyfelükkel beszélgetést folytatniuk. Az irányított beszélgetés során felszínre kerülő elvek a következők:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- nem szabad ítélni</li><li>- feltétel nélküli elfogadás</li><li>- véleménynyilvánítás nélkül, kell meghallgatni a másik felet</li><li>- objektivitásra törekvés</li><li>- saját érzelmek kézben tartása</li><li>- politikamentes beszélgetés</li><li>- vallási nézetek kizárása</li></ul> <p>A beszélgetés során felszínre kell tárni a félelmeket, rejtett aggodalmakat, majd segíteni azok feldolgozását.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogatékmal élőkkal végzett munka során</b>	
A feladat során újból felszínre és további finomításra kerülnek a kompetenciahatárok.	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>1.8 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	6
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Interjúztatás, szükségletfelmérés</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Információgyűjtés és értelmezés, analizálás készségének fejlesztése
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők
<b>Időtartam (perc)</b>	90 perc
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Egyéni munka, plenáris feldolgozás, csoportmunka
<b>Eszközök</b>	esetismertetés, valamint kitöltésre váró adatlapok kinyomtatva, egy borítékba elhelyezve a lehetséges rehabilitációt segítő lépések
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>Kiosztásra kerül mindenkinek egy esetismertetés, illetve egy adatlap, amelyen összegyűjtheti a fontos információkat, a kockázati tényezőket, valamint a hiányzó, megkérdezésre váró további információkat. A tréner elmondja, hogy mi a feladat, de a lapon is rögzítve vannak a szempontok, feladatok. Mindenki önállóan dolgozik, majd nagycsoportos feldolgozás keretében mindenki mond ötletet a fontos információkhoz, a kockázati tényezőkhöz és feltesz egy kérdést a hiányzó információkra vonatkozóan. A megbeszélést követően a nagycsoport kislapokon kap ötleteket az ügyfél rehabilitációja, elhelyezkedése segítése érdekében. El kell dönteniük, hogy melyik segítő formát javasolják és melyiket nem. A döntésüket indokolniuk kell.</p> <p>A feladat végén átbeszélésre kerül, hogy miért fontos, hogy milyen interjú kérdések hangzanak el. Összegyűjtésre kerülnek azok az információk, amelyek feltárása mindenképp szükséges a tovább lépés érdekében.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogatékkel élőkkel végzett munka során</b>	
<p>Az információk rangsorolása, megfelelő kigyűjtése, analizálása készsége fejlődik a feladat elvégzése során. Nemzetenként és szervezetenként másfajta interjúztatási adatlapjuk lesz a tapasztalati szakértőknek munkájuk során. Ez a feladat arra nyújt segítséget, hogy jól készítsék majd el és értelmezzék majd a saját adatlapjukat.</p>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>1.9 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	3, 4, 6
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Gyakorlati interjúztatás</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	kommunikációs, konfliktus megoldási készség fejlesztése
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők
<b>Időtartam (perc)</b>	60 p
<b>Körülmények</b>	Székek két kiskörbe rakva, majd egy asztal, két széssel közepén, a többi szék félkörívben köré rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Egyéni felkészülés, páros interjú játék, plenáris feldolgozás
<b>Eszközök</b>	Visszajelző lapok előre kinyomtatva, szerepkártyák a helyzetek, szerepek ismertetésével, asztal, székek, a/4-es lapok, tollak
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A résztvevők fele kap egy-egy szerepkártyán egy-egy előre megírt szerepet, amelyet el kell majd játszania az interjú során. A résztvevők másik fele elkészíti magának azt a kérdéssort, amelyet fel szeretne tenni annak érdekében, hogy kiderítse az ügyfél szükségleteit, helyzetét.</p> <p>A felkészülést követően a párok bemutatják az interjút. Az éppen nem szereplő párosok az interjút értékelő lapon értékelik.</p> <p>Nagycsoportos megbeszélés történik a feladat végén az értékelő lapok és a szereplők érzéseinek ismertetésével. Az ügyes megoldások megerősítésre kerülnek. Megbeszélésre kerül az is, hogy az egyes esetekben feltárára kerültek-e az ügyfelek valós problémái. Újabb ötletek összegyűjtése közösen az interjúztatás eszköztára bővítése érdekében.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat segíti a tapasztalati szakértők önbizalma erősítését, valamint gyakorlatot szerezhhetnek a kérdezési és visszajelzési technikák alkalmazásában. A feladat segíti a tapasztalati szakértőket abban is, hogy a későbbi munkájukhoz önálló, folyamatosan alakítható kérdéssort tudjanak elkészíteni.	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>1.10 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	7
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Napzárás</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Visszajelzés
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	5 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Villanófény
<b>Eszközök</b>	A/4-es lapok, tollak
<b>A tevékenység leírása</b>	
Minden résztvevő átgondolja, hogy mit visz magával a tréningnap zárását követően a tréningről. Rövid visszajelző kör keretében minden résztvevő megosztja gondolatait a nappal kapcsolatosan: erre számítottak, meglepődtek, tanulságos volt, nehéz volt. A napot a tréner is értékeli.	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat tudatosítja a tapasztalati szakértőkben, hogy milyen gondolatokkal, tapasztalatokkal bővült az eszköztára az elmúlt 1 nap során.	

## 2. nap

2.1 sz. tevékenységek	
<b>TÉMA</b>	7
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Nyitókör</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	A résztvevők bevonása a napi csoportmunkába
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	10 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Rajzolás, körkérdés.
<b>Eszközök</b>	a/4-es lapok, szinesek, filcek
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>Mindenki lerajzolja, hogy milyen virágként érkezett a mai tréningre. A kihelyezett rajzok alapján megtippelik a többiek milyen hangulatban érkezett a rajzoló. Majd a rajz készítője elmondja milyen hangulatban érkezett, mi az, ami az előző napból még dolgozott benne, milyen mértékben tudja aktivizálni magát a nap során.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat fogyatékkal élők csoportjában is jól alkalmazható annak érdekében, hogy a nehézségeiket hátrahagyva vegyenek részt a csoportmunkában a nap során.	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>2.2 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	3, 6, 7, 12
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Nem kommunikálunk</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Non-verbális kommunikációs eszközök érzékelése
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	10 p
<b>Körülmények</b>	székek egymással párokban szemben rendezve, ha vannak asztalok, akkor azokhoz helyezhetőek párosan szemben a székek
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	szerepjáték
<b>Eszközök</b>	kislapokon instrukciók
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>Megkérjük a résztvevőket, hogy válasszanak maguknak párt, és a párok üljenek le egymással szemben, kis távolságra a többi pártól, hogy ne zavarják egymást. A párok tagjai eltérő feladatot kapnak feladatlapon, amelyet elolvasnak, utána teljesíteniük kell. A feladat elolvasása közben és utána nem beszélhetnek. Az egyik feladata az, hogy 1 percig ne kommunikáljon semmit, a másiké az, hogy figyelje meg, és írásban rögzítse, hogy a másik mit kommunikál. Ezt a feladatot kell végrehajtaniuk. Gyakorlat megbeszélése nagycsoportban történik. A tréner elmondja, hogy mi volt a feladat, majd a párok egyesével visszajeleznek, hogy milyen érzés volt, mit tapasztaltak, mit tettek.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat fogyatékkal élők csoportjában non verbális kommunikációs eszközök észlelését, értelmezését segíti elő.	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>2.3 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	3, 4, 6, 12
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Aktív hallgatás</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Önismeret elmélyítése, kommunikációs készségfejlesztés
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők
<b>Időtartam (perc)</b>	10 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	brainstorming
<b>Eszközök</b>	1 flipchart lap kifüggesztve, filctoll
<b>A tevékenység leírása</b>	
Az előző napi interjúkat kell a résztvevőknek visszaidézni (1/9) Az aktív hallgatásra milyen eszközöket használtak automatikusan, tudatosan. A felsorolás flipchart lapra rögzítésre kerül. Majd további elemekkel kibővítik brainstorming keretében a tréner irányításával.	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat segítséget nyújt abban, hogy miként lehetséges olyan visszajelzést adni a fogyatékos személyek számára, amely segíti a nyitott kommunikációt, megismerést.	



**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>2.4 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	3, 6, 12
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Sikerés ember szobra</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Önismeret elmélyítése, kommunikációs készségek fejlesztése
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	15 p
<b>Körülmények</b>	Egy szék a terem közepére rakva. A többi szék félkörívben rendezve köré.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	strukturált feladat
<b>Eszközök</b>	Székek.
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>Félkörben ülnek a résztvevők. A félkör nyitott részére kitesz a vezető egy széket – ez lesz a színpad. Arra kéri a csoportot. Gondolkodjanak el azon, hogy szerintük hogyan viselkedik egy ember, amikor sikeres. Hogy néz ki, hogyan mozog, hogyan viselkedik, vannak-e jellegzetes gesztusai? Ezután felkéri a résztvevőket, hogy idézzenek fel egy személyt, akit ők sikeresnek tartanak. Majd menjenek ki egyenként a kitett székhez. Sétáljanak egy kicsit a „színpadon”, álljanak meg vagy üljenek le, mindezt természetesen a sikeres ember stílusában.</p> <p>Megbeszélés: a megbeszélés során megkérdezi a vezető a játszó személyeket, valamint a többi tagot:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Hogy érezték magukat, mint sikeres ember?</li><li>– Voltak-e közös vonások a sokféle alakítás között?</li><li>– Mit gondolnak a sikerről?</li><li>– Szerintük mi kell a saját személyes sikerükhöz?</li></ul>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
Cél: az eredményesség, a sikeresség, mint téma bevezetése, valamint a kommunikációs csatornák szerepének megfigyelése.	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>2.5 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	3
<b>A tevékenység címe</b>	<b>A kommunikáció hány százaléka?</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Kommunikációs ismeretek bővítése
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	5 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	oktató beszélgetés
<b>Eszközök</b>	1 db flipchart lap kifüggesztve, filctollak
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A tréner felméri a résztvevők kommunikációelméleti felkészültségét: átismétli a csoporttagokkal a nonverbális, verbális és paraverbális kommunikáció értelmezését. Az elméleti bevezetés alapján a csoporttagok megtippelik az egyes kommunikációs csatornák százalékos részesedését az összes információátadás tekintetében. Flip-chart táblára felírják a vezetők az egyes tippeket. Végül ismertetik a szakirodalom által megadott százalékos megoszlást (verbális 20%, paraverbális 30%, nonverbális 50 %). Majd a csoporttagok tapasztalataira építve, illetve a saját szemléletes példáikat felhasználva közös beszélgetést kezdeményeznek a témáról.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
<p>A feladat segítséget nyújt abban, hogy fogyatékos személyek megértsék, miért olyan fontos a nonverbális kommunikációs eszközökkel foglalkozni.</p>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>2.6 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	3, 6
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Egyirányú kommunikáció, kommunikációs veszteségek</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Önismeret elmélyítése
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	40 p
<b>Körülmények</b>	Székek két sorban rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	strukturált feladat
<b>Eszközök</b>	mindenki kap egy A/4-es lapot és tollat, egy darab lap előre elkészített ábrákkal projektor, laptop, előre elkészített diák
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A csoporttagok közül egy önként jelentkezőnek kell egy ábrát elmagyarázni a többieknek, úgy, hogy ők azt lehetőleg minden tekintetben azonosan le tudják rajzolni. Természetesen az eredeti képet ők nem láthatják. A csoporttagok nem kérdezhetnek semmit, teljesen a demonstrálóra van bízva a tempó, a részletesség stb. A rajzolás végén a tagokkal megtippelteti a vezető, mit gondolnak, hány formát sikerült jól lerajzolniuk. A csoportvezető ezt regisztrálja.</p> <p>Megbeszélésre kerül, hogy milyen előnyei, hátrányai vannak az egyirányú és a kétirányú kommunikációnak. A mindennapi életből példákat gyűjtött a tréner a csoporttagokkal.</p> <p>Minden csoporttag ugyanazt az instrukciót hallotta a feladatban, mégsem lettek azonosak a résztvevők rajzai. A kommunikációs gátak, veszteségek miként befolyásolják a megértést, kommunikációt ennek átbeszélése történik előre elkészített diák segítségével.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
<p>A feladat segítséget nyújt abban, hogy megértsék a tapasztalati szakértők, miért fontos a megfelelő (rövid, érthető, egyértelmű...) fogalmazás, a megfelelő (zajmentes, zavarásmentes...) környezet biztosítása. Ugyanakkor a feladat során tudatosulhat a tapasztalati szakértők számára is, hogy a kommunikációs veszteségeket figyelembe véve kell értelmezniük az ügyfeleket által elmondottakat.</p> <p>A fogyatékos személyek számára tartandó tréning során itt szükséges feltárni, hogy az egyes csoporttagok milyen módon tudnak könnyebben dolgozni, s egyirányú vagy a kétirányú kommunikáció környezetben. És ennek megfelelően szükséges átgondolniuk a célállásukat.</p>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>2.7 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	3, 6, 7,12, 13 (Munkakeresési stratégia eszközei technikái)
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Érzelmek megjelenítése</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Önismeret elmélyítése, kommunikációs készségek fejlesztése
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	25 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rendezve
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	szerepjáték
<b>Eszközök</b>	előre elkészített kis lapokon érzelmi állapotok leírva
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A tréner kis lapokra felír különböző érzelmi hangulatokat szemléltető kijelentéseket (öröm, bosszúság, szomorúság, félelem, stb.) A csoporttagok húznak ezekből a kártyákból. Felkészülnek, ráhangolódnak, majd egyesével az érzelmeknek megfelelő viselkedést mutatnak be, nonverbális eszközökkel érzékeltetik a kártyán szereplő érzelmi állapotot. A többieknek az a feladata, hogy kitalálják milyen érzelmi hangulatot szemléltetett a társuk. Megbeszélik, hogy milyen kommunikációs elemekből tudták megállapítani.</p> <p>A feladat végén összegyűjtésre kerülnek az egyértelmű nonverbális jelzések, jelek. Majd célcsoportspecifikusan átbeszélésre kerülnek a speciális eltérések (értelmileg akadályozott ügyfelek arca nem tükröz érzelmeket, autisztikus vonásokkal rendelkező ügyfél nem érti az érzelmi jelzéseket....)</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat fejleszti a nonverbális eszköztárat, valamint annak értelmezéséhez is segítséget nyújt.	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>2.8 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	3, 4, 6, 12
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Mi lehet az ügyfélben?</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők
<b>Időtartam (perc)</b>	10 p
<b>Körülmények</b>	Székek körberakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	feladatlap - csoportmunka
<b>Eszközök</b>	fénymásolt feladatlap mindenki számára, tollak, 1 db flipchart lap kifüggesztve, filctoll
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A tréner az interjúztatásokon tapasztalt ügyfél viselkedési módokról gyűjt össze egy listát, amelyet a csoport tagjai bővíthetnek. Majd átadásra kerül egy feladatlap lista. A csoporttagok egyénileg átgondolnak egy-egy esetet, majd a csoport közösen dolgozva minden viselkedési formához több okot sorol fel, ami okozhatja az adott ügyfél viselkedést. A feladat alkalmas arra, hogy megerősítse a tagokban: több dolog is magyarázhat egy viselkedést, nem kell minden esetben sztereotipizálni vagy a tapasztalati szakértőnek saját magára vonatkoztatni.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogatékmal élőekkel végzett munka során</b>	
<p>A feladat a tapasztalati szakértők önértékelésével valamint hiányos ismereteik révén az ügyfelekkel kapcsolatos torzításait, irreális gondolatait hivatott ellensúlyozni.</p>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>2.9 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	3, 4, 6, 12
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Asszertív kommunikáció</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Kommunikációs készségfejlesztés
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	70 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	strukturált feladat
<b>Eszközök</b>	Projektor, laptop, feladatlapokon helyzetgyakorlatok ismertetése
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A tréner egy segítővel bemutat 3 különböző kommunikációs helyzetet. A helyzetek során érzékeltetik az agresszív, passzív, asszertív kommunikáció verbális, nonverbális és paraverbális különbözőségeit. Ezt követően irányított beszélgetés keretében feltárásra kerülnek a kommunikációk különbözőségei, milyen hatást (cselekvést, gondolkodást, érzelmet) váltanak ki a különböző kommunikációs stílusok. Melyik eredményesebb? A beszélgetést követően brainstorming módszerrel összegyűjtésre kerülnek az asszertív viselkedés eszközei: verbális, nonverbális és paraverbális példákkal. A példák flipchart lapon rögzítésre kerülnek. Projektoron kivetítésre kerül a három kommunikációs stílus definíciója és újból megerősítésre kerül az asszertív kommunikáció eszköztára.</p> <p>Az elméleti összegzést követően gyakorlati megerősítés következik: páros gyakorlat keretében, minden pár kap egy-egy egyszerű, hétköznapi helyzetet. A párok elvonulnak, átgondolják, hogyan lehetne asszertív kommunikációval bemutatni a szituációt, majd a nagyplénum előtt be is mutatják a szituációt. A bemutatott gyakorlatok után a tréner kiemeli a jó példákat is.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
<p>Fontos, hogy a feladat gyakorlati részében mindennapokban tapasztalt és általában jól megoldott helyzetek bemutatását kérjük a résztvevőktől, ezáltal bátrabban vállalják a feladat bemutatását. Az asszertív-kommunikációs eszköztár gyakorlás révén alakítható és fejleszthető.</p>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>2.10 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	6, 7, 12
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Kirakó</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Kommunikációs, interakciós, együttműködési készségfejlesztés
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	30 p
<b>Körülmények</b>	Két asztal, körülöttük székek.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	strukturált kiscsoportos feladat
<b>Eszközök</b>	2x5 db boríték, bennük az összeaprított geometriai alakzatok részei, 2 db asztal
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>Két csoportban dolgoznak a résztvevők. Mindkét csapat 5 borítékot kap. A feladat: a borítékokban különböző méretű papírdarabok vannak, minden csoportnak 5 db egyenlő méretű geometriai alakzatot kell kiraknia a darabokból. Akkor tekinthető végrehajottnak a feladat, ha az asztalon egymás mellett 5 db teljesen egyforma méretű, formájú geometriai alakzat fekszik. A tréneről kérdezhetnek a feladat során a résztvevők, de nem válaszol a kérdéseikre, minden esetben biztosítja a résztvevőket arról, hogy a feladat végrehajtása rájuk van bízva és újból megismétli, hogy 5 egyforma méretű, formájú alakzat kell kirakniuk.</p> <p>A feladat végrehajtása akkor történik meg, ha mindkét csoport visszajelzi, hogy elkészült, vagy feladta a további gondolkodást.</p> <p>Önismerettel kapcsolatos megbeszélés zajlik a feladat végén: mindenki visszajelez, hogy milyen érzései voltak a feladat végrehajtása során, mit tett, mi esett neki rosszul, irányított, vagy visszavonult, segítette-e a csapatát.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat segíti a résztvevőket annak tudatosításában, hogyan működik csapatban. Egyben csapatépítő jelleggel is alkalmazható.	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>2.11 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	3, 4, 6, 7, 12
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Készségvásár</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Kommunikációs, interakciós, együttműködési készségfejlesztés
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	30 p
<b>Körülmények</b>	A terem közepén szabad tér biztosítása.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	strukturált feladat
<b>Eszközök</b>	10X5 db készségkártya 5 db-os csomagokra bontva (minden csomagban különböző kártyák)
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>Minden résztvevő 5 db készséget kap kis lapon, amelyekről át kell gondolniuk, hogy létező készségük-e. Külön választják azokat a kártyákat, amelyekkel nem tudnak azonosulni, majd felkeresik a többi csoporttagot, és a leadásra szánt készségekkel üzletelni kezdenek annak érdekében, hogy csak olyan készség maradjon náluk, amelyet valóban úgy éreznek, hogy sajátjuk. A trénernél is lesznek készségek, azokért is üzletelhetnek.</p> <p>A feladat végén a náluk maradt készségekről át kell gondolniuk, hogyan tudják őket jól hasznosítani a tapasztalati szakértői munkájukban. Ezt a gondolatot ismertetniük kell nagycsoportban.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
<p>A feladat fogyatékos személyek esetében is jól használható. Ott azokat készségeket kell kiválasztaniuk, amelyekkel rendelkeznek, és jól tudják hasznosítani a munkaerő-piacon. A végső visszajelző kör a tudatosítás, megerősítés miatt nagyon fontos.</p>	



**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>2.12 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	4, 12
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Mik az előnyei a megváltozott munkaképességnek /fogyatékosoknak?</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Átkeretezés
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	20 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Csoportos beszélgetés
<b>Eszközök</b>	2 db flipchart papír, 2 db különböző színű filctoll
<b>A tevékenység leírása</b>	
A tréner megkérdezi a csoporttól, hogy a sorstársak, a fogyatékos személyek milyen elhelyezkedési nehézségeket szoktak felsorolni. Az elhangzó nehezítő tényezőket a flipchart papírra kiírják. A másik lapra más színnel kigyűjtésre kerülnek a megváltozott munkaképesség/fogyatékoság előnyei, munkaerő-piacon hasznosítható tényezői.	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat fogyatékos személyek esetében is jól használható. Az egymás mellé helyezéssel a mérleg nyelve átbillenthető a negatív irányból.	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>2.13 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	5, 12
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Eisenhower módszer</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Analizáló, rendszerező és szervező készség fejlesztése
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	20 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Egyéni munka
<b>Eszközök</b>	A/4-es lapok, tollak
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A tréner röviden ismerteti az Eisenhower módszert, annak módszertani hatékonyságát, szerepét. Majd megkéri a csoporttagokat, hogy a jelenlegi munkájára vonatkozóan készítse el mindenki, sürgős-fontos, sürgős-nem fontos, nem sürgős-fontos, nem sürgős – nem fontos ábrába elhelyezve a munkáit, feladatait.</p> <p>A táblák elkészítése után mindenki visszajelez egyénileg, mi okozott nehézséget számára a feladat kivitelezésekor. Majd közösen átgondolásra kerül, hogyan, milyen kérdések feltételével tudják majd segíteni az ügyfelüket annak érdekében, hogy ő is tudja összegezni, rangsorolni az álláskereséssel kapcsolatos teendőit.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
<p>A feladat fogyatékos személyek esetében elengedhetetlenül fontos annak érdekében is, hogy tudatosuljon bennük az álláskereséssel kapcsolatos saját teendőjük, és annak érdekében is, hogy megtanulják rangsorolni a feladatokat az elvégzésük előtt.</p>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>2.14 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	7
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Tréningnap zárás</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Visszajelzés
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/ fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	20 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Villanófény
<b>Eszközök</b>	A/4-es lapok, tollak
<b>A tevékenység leírása</b>	
Minden résztvevő átgondolja, hogy mit visz magával a tréningnap zárását követően a tréningről. Rövid visszajelző kör keretében minden résztvevő megosztja gondolatait a többiekkel. Mindenki meg kell, hogy nevezzen egy feladatot, egy módszert, amelyet különösen jónak, hasznosnak talált a nap során. A tréner összegzi a gondolatokat és lezárja a napos munkát.	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat tudatosítja a tapasztalati szakértőkben, hogy milyen gondolatokkal, tapasztalatokkal bővült az eszköztára az elmúlt 2 nap során.	

### 3. nap

<b>3.1 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	7
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Nyitókör</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	A résztvevők bevonása a napi csoportmunkába
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	10 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Rajzolás, körkérdés.
<b>Eszközök</b>	Tárgyak középre helyezve.
<b>A tevékenység leírása</b>	
Kihelyezett tárgyak közül választanak, majd annak a tárgynak a segítségével elmondják milyen hangulatban érkeztek, mi az, ami az előző napból még dolgozott bennük, milyen mértékben tudnak aktívak lenni a nap során.	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat fogyatékkal élők csoportjában is jól alkalmazható annak érdekében, hogy a nehézségeiket hátrahagyva vegyenek részt a csoportmunkában a nap során.	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>3.2 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	3, 4, 6, 9, 12, 13 (Munkakeresési stratégia eszközei technikái)
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Ördög ügyvédje</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Vitakészség, önérdek-érvényesítő készség fejlesztése
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	20 p
<b>Körülmények</b>	Székek ét sorba, egymással szembe helyezkedő két sorba rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Kiscsoportos felkészülés, vitafórum
<b>Eszközök</b>	A/4-es lapok, tollak
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A tréningcsoportot a vezető két részre osztja. Egyik csoport az “angyal ügyvédje”, akiknek feladata a megváltozott munkaképességű/fogyatékos személyek alkalmazása mellett szóló érvek felsorolása (mit tud nyújtani a munkáltató számára). A másik csoport az “ördögök ügyvédje”, akik az ezzel kapcsolatos ellenérveket, aggályokat fogalmazzák meg: azt öntik szavakba munkáltatói szerepbe bújva, hogy milyen elvárásaik vannak az alkalmazottjaikkal szemben. A csapatok egymással szemben leülnek székekre és vitázni kezdenek a tréner koordinálásával: meggyőzik egymást arról, hogy érdemes alkalmazni a megváltozott munkaképességű személyeket. Akinek van ötlete a másik csapatban ötletelésre, az a személy a feladat során át is ülhet a szemközti oldalra. (Ha a vezető szükségesnek látja, időközben térfelet is cserélhet a két csoport.)</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
<p>A feladat fogyatékos személyek esetében elengedhetetlenül fontos annak érdekében is, hogy tudatosuljon bennük a saját értékük. Az elhangzott bizonyítékokat, érveket a táblán rögzítik / számszerűsítik, ami a realitás szintet erősíti a résztvevőkben.</p>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>3.3 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	8, 9
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Munkaerő-piac szereplői (hálózat)</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	A munkaerő-piaci és partnerhálózati ismeretek elmélyítése,
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők
<b>Időtartam (perc)</b>	30 p
<b>Körülmények</b>	Minden csoportnak egy asztal.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Kiscsoportos felkészülés, vitafórum
<b>Eszközök</b>	Flipchart papír minden csoportnak, filctollak
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A különböző országokat képviselő résztvevők külön dolgoznak a feladat során. Flipchart papíron összegyűjtik, ábrázolják, hogy a saját országukban kik a szereplői a munkaerő-piacnak és milyen kapcsolódási pontok vannak. Nagyplénum előtt bemutatják a munkájukat. A feladat végén országonként arról is készítenek listát, hogy a tapasztalati szakértő hova kapcsolódhat, hol végezhet munkát a felvázolt rendszerben.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
<p>A feladat az ismeretbővítés révén segíti abban a tapasztalati szakértőket, hogy a fogyatékos személyeket megfelelő helyre tudják irányítani a problémáikkal.</p>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>3.4 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	13
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Az álláskeresés nehézsége</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Az álláskeresési ismeretek témakör bevezetése
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	15 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Brainstorming.
<b>Eszközök</b>	2 darab flipchart papír kifüggesztve egymás mellé.
<b>A tevékenység leírása</b>	
A 2.12 feladat felidézése történik, akár az akkor készült flipchart papír segítségével. Végleges lista készítése történik a tréner irányításával az álláskeresési nehézségekkel. Mellé függeszt a tréner egy másik lapot, amelyen az egyes problémák megoldása érdekében gyűjtenek össze javaslatokat. Amelyekhez már most van ötlete a résztvevőknek, azt már a feladat ebben a szakaszában felírják.	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat az átkeretezés módszerét alkalmazva segíti a csoport résztvevőit, hogy más szempontból is megnézzék a problémát, alternatív megoldásokat is keressenek.	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>3.5 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	13, 4
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Álláskeresési piramisok</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Átkeretezés. Szembesítés irracionális elképzelésekkel.
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	40 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva, majd két csoportba körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Strukturált feladat (csoportmunka, előadás)
<b>Eszközök</b>	A/4-es lapok, tollak, 2 db flipchart papír, 2 db különböző színű filctoll
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A tréner segítségével az E-learning ismeretek felelevenítése történik. A tréner definiálja az állásinformáció kifejezést:</p> <p>„Minden olyan információ, amely létrejövő munkaköröket, meglévő, vagy üresedő álláshelyeket jelent.” Az <i>Elhelyezkedéseim története</i> című feladat alatt elkezdett flip-chartra ötletelnek tovább a résztvevők. Hol, hogyan, milyen szituációkban található állásinformációk.</p> <p>Legalább 20 féle információs helyzetet, vagy bázist kell összegyűjteni. Ez után a résztvevők értékelik az információ-forrásokat olyan szempontból, hogy kell-e plusz tevékenységet végezniük ahhoz, hogy onnét meg tudjanak szerezni információkat. Majd %-os beosztást készítenek a résztvevőkkel abból a szempontból: <i>Az egyes módszereket az állást keresők hány százaléka alkalmazza elhelyezkedése érdekében?</i></p> <p>Két csoportra osztja a tréner a résztvevőket, így kell gyűjtőmunkát végezniük a résztvevőknek arról: ha Ők lennének munkáltatók, mit tennének annak érdekében, hogy megtalálják a megfelelő szakembert arra a munkakörre, amit a feladat ellátása érdekében be kell tölteniük.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Első lépésben a lehető legtöbb lehetőséget össze kell gyűjteni. (ezután a szakasz után a csoportok egyeztetik ötleteiket, hogy kiegészíthessék listájukat)</li> <li>➤ Majd költség – eredményesség tekintetében elemezni kell a lehetőségeket</li> <li>➤ Végül a megteendő lépésekre ez alapján sorrend javaslatot készítenek.</li> <li>➤ A csoportok megvitatják egymással eredményeiket. Ez alapján próbálják meg a munkáltató szempontjából legoptimálisabb lépéssort összeállítani.</li> </ul> <p>Az eredmények rögzítésének módjaként a tréner egy dián kivetíti az álláskeresési piramisokat. Majd rövid előadásában összegzésre kerül, hogyan gondolkodik a munkáltató, és hogyan a tipikus álláskereső. Rávilágít a tréner gondolkodási különbségekre, az álláskereséssel vállalható feladatok sokféleségére és nagyságára. Szembesíti a résztvevőket azzal, hogy az álláskeresésnek nagyon sok formája van, érdemes mindegyiket kipróbálni és alkalmazni. Így nőhet elhelyezkedési esély.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat hat a teljesítmény szükséglet kielégítésére, az önértékelésre, rávilágít arra, hogy a siker saját felelőssége is az álláskeresőnek.	



**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>3.6 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	5, 13 (Munkakeresési stratégia eszközei technikái)
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Passzív álláskeresés – spekulatív álláskeresés</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Átkeretezés. Szembesítés irracionális elképzelésekkel.
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	25 p
<b>Körülmények</b>	Két asztal körül dolgoznak.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Kiscsoportos munka, plenáris feldolgozás.
<b>Eszközök</b>	2 db flipchart papír, különböző színű filctollak
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A tréner két csoportra osztja a résztvevőket. Mindkét csoport számára ugyanaz a feladat: létrehozzák az általuk elképzelt folyamatábrát, amely a fogyatékos/megváltozott munkaképességű személyek álláskeresését szemlélteti. Az elkészült ábrákat egy-egy szóvivő bemutatja a plénum előtt.</p> <p>A tréner kigyűjti a bemutatásokból a passzivitásra utaló igéket, tevékenységeket, ezeket összegzi, szembesíti a résztvevőket ezek hátrányaival: várakozás, kiszolgáltatott helyzet, tehetetlenség... Ezután bemutatásra kerül az aktivitáson alapuló álláskeresés.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat hat a teljesítmény szükséglet kielégítésére, az önértékelésre, rávilágít arra, hogy a siker saját felelőssége is az álláskeresőnek.	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>3.7 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	6, 13 (Munkakeresési stratégia eszközei technikái)
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Önéletrajzírás segítése</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Ismeretbővítés.
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	40 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Irányított beszélgetés
<b>Eszközök</b>	1 db flipchart papír, filctoll
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A tréner segítségével az E-learning ismeretek felelevenítése történik. A tréner definiálja az önéletrajz célját a résztvevők segítségével.</p> <p>Megbeszélésre kerül, hogy milyen információk összegyűjtése, pontosítása szükséges annak érdekében, hogy jó önéletrajzot tudjon írni az ügyfél.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- személyi adatok, és azok szükségessége</li><li>- tanulmányok (tanfolyamok, munkahelyen belüli képzések is, valamint a be nem fejezett tanulmányok ismeretei is...)</li><li>- munkatapasztalatok, elvégzett munkafeladatok</li><li>- készségek, speciális ismeretek</li><li>- a munkáltatót segítő egyéb információk</li><li>- mindezen készségek, munkatapasztalatok és ismeretek révén betölthető munkakörök, célállás meghatározása</li></ul> <p>Egyéni önéletrajz - általános önéletrajz - munkáltató által meghirdetett állásra írt önéletrajz rövid ismertetése.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat hat a teljesítmény szükséglet kielégítésére, az önértékelésre, rávilágít arra, hogy a siker saját felelőssége is az álláskeresőnek.	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>3.8 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	3, 4, 13 (Munkakeresési stratégia eszközei technikái)
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Állásinterjú</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Kommunikációs készségfejlesztés, önbizalom növelés
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	60 p
<b>Körülmények</b>	Székek két kiskörbe rakva. Majd átrendezés: egy asztal két székekkel, többi szék félkörben köré helyezve.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Strukturált feladat (kiscsoportos tevékenység, plenáris megbeszélés)
<b>Eszközök</b>	A/4-es lapok, tollak, egy asztal, két szék a szituációs gyakorlathoz.
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>Két csoportban dolgoznak a résztvevők. Az egyik csoport összegyűjti, hogy mire ügyeljen az álláskereső, amikor megérkezik az interjúra (ruházat, bemutatkozás, verbális és nonverbális kommunikáció, kézfogás....), a másik csoport az állásinterjún elhangzó tipikus kérdésekről ír listát. A feladat bemutatása, kiegészítése a másik csoport és a tréner által.</p> <p>Önként jelentkező 2 fő bemutat egy állásinterjú szituációt. (A tréner a szerepjáték előtt segíti felkészülni a munkáltatót és az interjúalanyt is, közösen kitalálják a szerephez tartozó körülményeket.</p> <p>Az interjút a többiek meghallgatják, jegyzetelnek, majd plenáris megbeszélés keretében megerősítésre kerülnek a jól használt eszközök..</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat segíti a kommunikációs készség fejlesztését, önbizalomerősítést.	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>3.9 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	5 ,12
<b>A tevékenység címe</b>	<b>SMART TERV</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Cselekvésre ösztönzés.
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	20 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Előadás, plenáris megbeszélés.
<b>Eszközök</b>	Projektor, laptop, előre elkészített diák.
<b>A tevékenység leírása</b>	
Dia kivetítése a SMART terv elméletről. A résztvevők kérdéseket tehetnek fel a témával kapcsolatosan. Majd átgondolják, hogyan tudja segíteni a tapasztalati szakértő az ügyfelét a hatékony álláskeresésben, a SMART terv alkalmazásával.	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat az ügyfelek cselekvésre ösztönzése leghatékonyabb eszköze lehet a későbbi egyéni, csoportos munka során. Ott az álláskeresésük kapcsán szükséges majd a SMART terv szerint cselekednie, rögzítenie a feladatait, tapasztalatait.	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>3.10 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	13 (Munkakeresési stratégia eszközei technikái)
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Az álláskeresés nehézségei – átfordítás</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Átkeretezés
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	20 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Plenáris megbeszélés.
<b>Eszközök</b>	A korábbi flipchart lapok.
<b>A tevékenység leírása</b>	
A 3.4 feladatban kilistázott nehézségek mindegyikére keres a csoport megoldásokat, alternatívákat, ezek rögzítésre kerülnek a flipchart lapon. Rövid előadás a nézőpontokról, a kognitív viselkedésterápia eszköztáráról.	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
A feladat segíti a tapasztalati szakértők és az ügyfelek gondolkodásának megváltoztatását a nehezítő tényezők kapcsán.	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>3.11 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	3, 4, 6, 12
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Motiváció, az ügyfélkapcsolat lezárási pontjai</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	A konfliktuskezelési készség fejlesztése.
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők
<b>Időtartam (perc)</b>	20 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Plenáris megbeszélés
<b>Eszközök</b>	A/4-es lapok, tollak
<b>A tevékenység leírása</b>	
Irányított beszélgetés során annak feltárása, mi tévő legyen a tapasztalati szakértő a motiválatlan ügyfelek esetében, milyen módon tudja feltárni a motiválatlanságot. A kapcsolat lezárásának pontjai kijelölése, a lezárásokra ötletgyűjtés.	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogatékmal élőkkel végzett munka során</b>	
A kompetenciahatárok finom megtalálása a feladat legfontosabb célja.	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
 innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>3.12 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	1, 2
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Mitől leszek én jó tapasztalati szakértő?</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Önismeret elmélyítése.
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők
<b>Időtartam (perc)</b>	10 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Egyéni munka
<b>Eszközök</b>	A/4-es lapok, tollak
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>Minden résztvevő kiegészíti a következő gondolatsort, a kipontozott részekre listát ír:                      Jó tapasztalati szakértő leszek, mert ..... vagyok, mert képes vagyok                      .....(személyiségjegyek, készségek, munkatapasztalatok, végzettségek...)                      Mindenki megosztja az elkészített hosszú mondatát.                      Az érzésekről, ha szeretne valaki külön visszajelezni, azt is megteheti a visszajelző kör végén.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogatékmal élőkkal végzett munka során</b>	
<p>A feladat tudatosítja a tapasztalati szakértőkben, hogy vannak olyan képességeik, személyiségvonásaik, amelyeket jól fog tudni hasznosítani a munkájában.</p>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>3.13 sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	7
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Tréning zárás</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Visszajelzés.
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők
<b>Időtartam (perc)</b>	20 p
<b>Körülmények</b>	Székek körbe rakva.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Villanófény.
<b>Eszközök</b>	A/4-es lapok, tollak
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>Minden résztvevő átgondolja, hogy mit visz magával a tréning zárását követően a tréningről. Rövid visszajelző kör keretében minden résztvevő megosztja gondolatait a többiekkel. Mindenki meg kell, hogy nevezzen egy feladatot, egy módszert, amelyet különösen jónak, hasznosnak talált a három nap során. Egy újabb körben mindenki üzen a csoport többi tagjának valami frappánsat a tapasztalati szakértői munkája végzéséhez.</p> <p>A tréner összegzi a gondolatokat és lezárja a 3 napos munkát.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogatékkel élőkkal végzett munka során</b>	
<p>A feladat tudatosítja a tapasztalati szakértőkben, hogy milyen gondolatokkal, tapasztalatokkal bővült az eszköztára az elmúlt 3 nap során.</p>	



**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

Egyénileg alkalmazható, egyes módszerek feldolgozását segítő feladatok:

<b>I. sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	3, 4
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Négy fül</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Átkeretezés. Kommunikációs készségek fejlesztése
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők/fogyatékkal élők
<b>Időtartam (perc)</b>	40 p
<b>Körülmények</b>	Négy csoportban a székek körben.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Önálló szövegfeldolgozás, kiscsoportos munka, szerepjáték plenáris feldolgozás.
<b>Eszközök</b>	Előre elkészített feladatlapok, Flipchart lapon előre elkészített kiegészíthető ábra.
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A csoporttagok rövid leírást kapnak a hír-négyzet elméletéről. Négy csoportra osztja a résztvevőket a tréner, a kiscsoportban átbeszélnek az elméletet és egy feladatlapra gondolkodnak arról, hogy a hírnégyzet melyik oldalát mutatja be a szituáció, kitöltik az adatlapot. A nagycsoportban a 4 kiscsoport eljuttatja a szituációt, majd közösen értelmezik a kiscsoport által elmondottakat. A tréner segítségével beazonosítják az előző jelenet különböző előadásmódjaiban, hogy mikor melyik oldala került előtérbe a Hír-négyzetnek. A flipchart lapon beírásra kerül a fülbe a megoldás. A feladat során fontos tudatosítani, hogy mind a 4 aspektusra ki kell nyitni mindenkinek a fülét, hogy jól reagáljon a kommunikációs helyzetben.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
<p>A kommunikáció elméleti ismeretei bővülnek a feladat során, mely jelentősen növeli az asszertív viselkedési eszköztárat is.</p>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>II. sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	4
<b>A tevékenység címe</b>	<b>4-Szóépítő Feladat</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● a konszenzus szintjének növelése egy konkrét témával, vagy kezdeményezéssel, vagy fogalommal, vagy üggyel és annak alkalmazási lehetőségével kapcsolatban rendkívül széleskörű</li> <li>● az, hogy a hallgatók tágabban értelmezzék az egy-egy képzési témához kapcsolódó különböző nézeteket</li> <li>● inkább konszenzuson alapuló döntés és szélesebb körű, közös vízió egy új kezdeményezéssel kapcsolatban</li> <li>● az, hogy a hallgatóknak nagyobb rálátásuk legyen azokra a releváns dolgokra, amelyek egy nehéz helyzetet befolyásolnak, vagy okoznak</li> <li>● az, hogy elérjék egy ötlet, vagy egy fogalom közös megértését, vagy közös vízióját.</li> </ul>
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértő/fogyatékkal élő emberek
<b>Időtartam (perc)</b>	40 perc
<b>Környezet</b>	teremben, székek kör alakban
<b>A csoport mérete</b>	10-14
<b>Módszer</b>	egyéni és csoportmunka frontális megbeszélés
<b>Eszközök</b>	papír, tollak, flipchart
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>Kérje meg mindegyik személyt, hogy írjon le 4 olyan szót, ami eszébe jut, ha a feltárni kívánt szóra gondol. Ne egyeztessenek a többiekkel, csak a saját ötleteiket írják le. Ha úgy tűnik, hogy nem tudnak dönteni, akkor hangsúlyozza, hogy nincsenek 'jó' és 'rossz' szavak, csak a saját ötleteik.</p> <p><b>Ezután kérje meg a csoport tagjait, hogy alkossanak párokat!</b> A párokban 2 személy kap 8 szót, amely az általuk feltérképezendő szót, ebben az esetben a 'konfliktus'-t jelenti. Kérje meg őket, hogy állapodjanak meg 4 olyan szóban, amit megtartanak az eredeti 8 szavuk közül, így tehát 4 szót ki kell, hogy húzzanak. <i>Ez sok vitához vezethet a szavakkal és azzal kapcsolatban, hogy milyen okokból kifolyólag választották azokat. Azáltal, hogy így tesznek, megismerik egymás okait azzal kapcsolatban, hogy miért ezeket a szavakat választották, illetve, hogy hogyan értelmezik az eredeti szót vagy fogalmat. A döntésük, hogy megtartanak-e, vagy kihúznak-e egy szót, valamilyen döntéshozatali formát igényel, s az, hogy ez milyen módon történik, önmagában véve is érdekes lehet később a feladat során.</i></p> <p><b>Ezután kérje meg az egyes párokat arra, hogy csatlakozzanak egy másik pároshoz, s végezzék el pontosan ugyanazt!</b> Ez azt jelenti, hogy a 4 fős csoportok 8 szót vitatnak meg, és ezt a 8 szót kell 4-re csökkenteniük. <i>Az eredeti szó ezen további megtárgyalása – amelynek során ezúttal minden pár</i></p>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

*felhasználja a tanultakat, valamint a megbeszélés során szerzett ismereteit – az eredeti szó, vagy fogalom még mélyebb megértéséhez vezet. Ennek eredményei a 4 fős csoportok, valamint a csoportjuk azon 4 szava lesznek, amelyek a vizsgált szót jelentik. Ez a folyamat természetesen folytatódhat újra és újra, de ideális esetben a teljes csoportnak, amellyel dolgozik, 8 szava kell, hogy maradjon.*

**Ezt követi a tevékenység felülvizsgálata:** ideális esetben az egész csoport 8 szava mindenki számára látható, például egy flipcharton vagy egy táblán, a 8 szó felsorolása mellett az eredeti szóval, vagy fogalommal együtt. Ezután számtalan különböző kérdést lehet feltenni a feladattal kapcsolatban. Válasszon ki néhányat, vagy mindegyiket az alábbiakban megadottak közül, és természetesen Ön is feltehet olyan kérdéseket, amelyekkel kapcsolatban úgy érzi, hogy azok relevánsak. A csoport már bőségesen megvitatta a feladat által feltárt szót, vagy fogalmat, most viszont azt tudhatják meg, hogy mire jutnak *csoportként*. Ez sokuknak számos felismeréssel vagy tanulsággal járhat, az pedig, hogy ezeket a csoportban is megosztják, valószínűleg tovább bővíti ezt.

#### **A hallgatóknak szóló utasítások szövege**

Kérem, írjon le 4 olyan szót, ami eszébe jut, ha a /konfliktus/ szóra gondol!  
Most kérem, alkossanak párokat! Próbáljanak megállapodni 4 olyan szóban, amelyet megtartanak az eredeti 8 szavukból, így tehát 4 szót ki is kell húzniuk.  
Minden párnak csatlakoznia kell egy másik párhoz és pontosan ugyanezt kell tennie!  
Most pedig ellenőrizték a tevékenységet!

Mi a véleménye a végső szavakról?  
Tett-e szert a feladat által új ismeretre az eredeti szóval kapcsolatban?  
Milyen érzés volt a feladat elvégzése?  
Mit tudott meg a feladat végzése által?

#### **Összefoglaló**

Egy konkrét téma, vagy kezdeményezés, vagy fogalom, vagy kérdés és annak alkalmazási lehetősége rendkívül széleskörű. Ez sokuknak számos felismeréssel vagy tanulsággal járhat, az pedig, hogy ezeket a csoportban is megosztják, valószínűleg tovább bővíti ezt.  
Megértik majd egymás okait azzal kapcsolatban, hogy miért éppen azokat a szavakat választották, s hogyan értelmezik az eredeti szót, vagy fogalmat. Döntésük, hogy megtartsanak, vagy kihúzzanak egy szót, valamiféle döntéshozatalt igényel majd.

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>III. sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	8
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Pillecukor Spagetti Torony</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	A saját szerepmeghatározás elősegítése a csoporton belül, öntudatosság támogatása.
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértő/fogyatékkal élő emberek
<b>Időtartam (perc)</b>	45 perc
<b>Környezet</b>	teremben, székek kör alakban
<b>A csoport mérete</b>	10-14
<b>Módszer</b>	egyéni munka, csoportmunka frontális megbeszélés
<b>Eszközök</b>	papír, tollak, flipchart, 20 darab spagetti, tekerecs, szalag, pillecukor
<b>A tevékenység leírása</b>	
Ebben a feladatban a csapatoknak 20 darab spagettiből, 1 yardnyi (91 cm) tekercsből, 1 yardnyi szalagból és egy pillecukorból mindössze 18 perc alatt meg kell építeniük a legmagasabb önállóan állni tudó szerkezetet. Arra az eredményre jutottam, hogy elegendő időt kell hagyni arra, hogy megbeszéljék a feladatot és a stratégiát, valamint ellenőrző kérdéseket kell feltenni.	
<b>A hallgatóknak szóló utasítások szövege</b>	
Kérem, építsék meg a legmagasabb önállóan állni tudó szerkezetet 20 darab spagettiből, 1 yardnyi tekercsből, 1 yardnyi szalagból és 1 pillecukorból, mindössze 18 perc alatt!	
Válaszolják meg az alábbi kérdéseket: Ki volt a vezető? Tudták-e volna teljesíteni ezt a feladatot egy vezető nélkül? Segítőkészek voltak-e a csapat tagjai? Mindenki ötletét jól fogadták? Hogyan korlátozta az idő a csapat hatékonyságát? Mit csinálhattak volna másképpen? Megünnepelte a csapata az apró győzelmeket?	
<b>Összefoglaló</b>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>IV. sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	10
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Tervezzen egy áruházat!</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Vegye figyelembe a fizikai akadálymentesség szempontjait, váljon érzékeny a fogyatékkal élő emberek szükségletei iránt!
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértő/fogyatékkal élő emberek
<b>Időtartam (perc)</b>	45 perc
<b>Környezet</b>	teremben, székek kör alakban
<b>A csoport mérete</b>	10-14
<b>Módszer</b>	frontális megbeszélés, csoportmunka, szerepjáték
<b>Eszközök</b>	Papír, tollak, flip/chart, színes papír, olló
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A résztvevők átrendezik a tantermet úgy, hogy mindenki végighaladhasson egy útvonalon szabad szemmel, vagy bekötött szemmel. Közösén végiggondolják, hogy milyen akadályokat kell leküzdeniük annak érdekében, hogy megoldják a problémát.</p> <p>A kerekesszékekkel használható tanteremben három személy becsukja a szemét és választanak három különböző kiindulási pontot. Egy negyedik társuk valamilyen hangforráson játszik (pl. kulcstartó, harang, furulya). A bekötött szemű résztvevők feladata, hogy eljussanak a hangforráshoz. Ha sikerrel járnak, több kört is játszhatnak szerepeikkel.</p> <p>A résztvevők 4 fős csoportokban dolgoznak. Minden csoport megkapja az 1. Függelékben látható kerekesszékes fiú képét. A csoportok közösén nevet adnak a képen látható fiúnak. Ezután pedig lerajzolják a képet.</p> <p>Az oktató elmondja a résztvevőknek, hogy a fiú a képen vásárolni készül.</p> <p>A csoportok megbeszélik, hogy mi az a négy különböző dolog, amit a fiú vásárolni akar, és felírják azokat egy közös írólapra. Az oktató elmondja a résztvevőknek, hogy a feladatuk az, hogy megtervezzék az áruházat, ahol a fiú megvásárolhatja a négy dolgot. A tervezés előtt gondolja végig, hogy hogy nézzen ki az áruház. A csoportok megkapják a 2. Függelékben található kártyákat. A kártyákat két csoportra osztják attól függően, hogy szerintük az ötlet szerepel-e a résztvevő áruháztervében, vagy sem.</p> <p>A csoportok bemutatják egymásnak megoldásaikat és megbeszélik az akadálymentesség szempontjait.</p> <p>A csoportok megtervezik az áruházat és közösén dolgoznak egy nagy csomagolópapíron. Azt javasoljuk, hogy vágjanak ki színes papírokat és ragasszák rá az egyes résztvevőket a boltokra és a felszerelésekre.)</p> <p>A befejezett áruházban minden résztvevő odavezeti a fiút, ahol meg tudja vásárolni azokat a termékeket, amikre gondolt. A csoport tagjainak ellenőrizniük kell, hogy az útvonal valóban akadálymentes-e.</p> <p>A csoportok elmondják egymásnak, hogyan sikerült vásárolniuk.</p>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

Rendezhetünk kiállításokat a befejezett áruházakból. Egy táblaszöggel rögzíthetjük a vásárló gyermeket a csomagolópapíron. A magasságnak megfelelően alakítson ki áruházakat, hogy a résztvevők eljátszhassák a „vásárlókat” a szünetekben.

**A hallgatónak szóló utasítások szövege**

Kérem, rendezze át a tantermet úgy, hogy mindenki végighaladhasson egy útvonalon úgy, hogy nincs bekötte a szeme, vagy vakon, bekötött szemmel!

Most pedig kérem, gondolják végig együtt, hogy milyen akadályokat kell leküzdeniük a probléma megoldása érdekében!

Három emberre van szükségem, akik becsukják a szemüket és három különböző alapkérdést válaszolnak meg.

A negyedik társuk valamilyen hangforráson játszik (pl. kulcsgyűrű, harang, furulya)

A bekötött szemű résztvevőknek el kell jutniuk a hangforráshoz.

Dolgozzanak 4 fős csoportokban! Mutatok Önöknek egy képet, amelyen egy fiú látható kerekesszékekben, aki be akar jutni egy áruházba, hogy megvásároljon néhány dolgot. Beszéljék meg, hogy mi lehet az a négy különböző dolog, amit a fiú vásárolni akarhat, és írják rá egy közös írólapra! Az Ön feladata, hogy megtervezzen egy áruházat, ahol a fiú megvásárolhatja a négy dolgot. Milyennek kell lennie az áruháznak? Ön a 2. Függelékben található kártyákat kapja meg.

Mutassák be egymásnak megoldásaikat és beszéljék meg az akadálymentesség szempontjait!

Vezesse a fiút ahhoz az áruházhoz, ahol meg tudja vásárolni azokat a termékeket, amikre gondol!

Ellenőrizze, hogy az útvonal valóban akadálymentes!

Mondják el egymásnak, hogyan sikerült vásárolniuk!

**Összefoglaló**

Szóbeli kifejezőkészség fejlesztése, érvek és vélemények önkifejezése. Emberi viselkedések és élethelyzetek megfigyelése, mindennapi helyzetek megbeszélése a különböző szereplők szemszögéből. Vizuális jelek, szimbólumok kreatív használata, értelmezése, modellezése.

Empátia, tolerancia, együttműködés, segítőkészség, felelősség, döntéshozatal, véleményalkotás, vitakészségek.

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>V. sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	10
<b>A tevékenység címe</b>	<b>Munkakörillesztés</b>
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Átkeretezés. Munkáltatói helyzetbe helyezkedés.
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértők
<b>Időtartam (perc)</b>	20 p
<b>Körülmények</b>	Páronként a székek külön helyezve.
<b>A csoport mérete</b>	10-14 fő
<b>Módszer</b>	Páros feladat megoldás, plenáris feldolgozás.
<b>Eszközök</b>	Előre elkészített szituációs lapok, A/4-es papírok, tollak
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>A párok húzhatnak a feladatlapokból, amelyen egy fogyatékos személy személyes szükségletei szerepelnek munkahely szempontjából. A feladatuk az, hogy átgondolják a szükségleteknek megfelelően milyen munkakörbe helyezhető az ügyfél, illetve a munkáltatónak milyen átalakítási javaslatokat mondanának (amelyek valóban kivitelezhetőek), hogy az ügyfél valóban el tudja majd látni a munkakörrel kapcsolatos feladatait. A megoldási javaslatokat nagykörben ismertetik, majd a többiek újabb ötleteket mondhatnak a felvázolt helyzettel kapcsolatosan.</p>	
<b>Összefoglaló – A feladat hasznosítása a fogyatékkal élőkkel végzett munka során</b>	
<p>A feladat segíti a tapasztalati szakértőket abban, hogy milyen módon kell munkakörillesztést megvalósítani egy munkahelyen.</p>	

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<b>V. sz. tevékenység</b>	
<b>TÉMA</b>	11
<b>A tevékenység címe</b>	'Én vagyok...'
<b>Pedagógiai célkitűzés</b>	Személyiség meghatározásának elősegítése, valamint hogyan mutakozzon be egy csoportban
<b>Célcsoport</b>	Tapasztalati szakértő/fogyatékkal élő emberek
<b>Időtartam (perc)</b>	30 perc
<b>Körülmények</b>	teremben, székek kör alakban
<b>A csoport mérete</b>	10-14
<b>Módszer</b>	egyéni munka, és csoportmunka frontális megbeszélés
<b>Eszközök</b>	papír, tollak, flip/chart, jelölők
<b>A tevékenység leírása</b>	
<p>Minden résztvevőnek adjon egy darab papírt és egy jelölőfilcet és kérje meg őket, hogy írják fel a nevüket a lap tetejére és fejezzék be a kijelentést, hogy "Én ... vagyok, ", 6 különböző befejezés használatával. Kérje meg a résztvevőket, hogy papírjukat rögzítsék a mellkasukra egy szigetelőszalaggal, majd sétáljanak körbe a teremben és olvassák el egymás kijelentéseit! Javasolja, hogy az emberek legalább 30 másodpercet beszélgessenek egymással! Amikor a feladatnak vége, az „Én vagyok” lapokat csoportgalériaként fel lehet ragasztani a falra. Ha vannak fotói az egyes résztvevőkről, akkor azokat is bele lehet tenni.</p>	
<b>A hallgatóknak szóló utasítások szövege</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kérem, írja fel a nevét a lap tetejére és fejezze be a kijelentést, „Én ... vagyok”, 6 különböző befejezés használatával!</li> <li>2. Rögzítse a mellkasára a papírokat egy szigetelőszalaggal, majd sétáljon körbe a teremben és olvassa el a többiek kijelentéseit!</li> <li>3. Ha végzett, kiragaszthatja papírlapjait a falra, mint egy „Csoportgalériát”.</li> <li>4.</li> </ol>	
<b>Összefoglaló</b>	
<p>Azáltal, hogy leírjuk saját személyiségünket, jellemzőinket, öntudatosabbakká válunk, és e feladat elvégzése által megismerhetjük a másik személyiségét is. Így tehát lehetőségünk nyílik arra, hogy elmélyítsük a személyiséggel kapcsolatos ismereteinket.</p>	



## 2. Függelék - Munkalapok

### 1.4 sz. tevékenység

#### JOHARY – ABLAK

ÉN

ISMEREM

NEM  
ISMEREM

MÁSOK

ISMERIK

NEM ISMERIK

	ISMEREM	NEM ISMEREM
ISMERIK	NYÍLT TERÜLET (ARÉNA)	VAK TERÜLET (VAK FOLT)
NEM ISMERIK	REJTETT TERÜLET (ZÁRT)	ISMERETLEN TERÜLET (TUDATTALAN)

## 1.5 sz. tevékenység

### Hatás másokra

Spontán	3 2 1 1 2 3	Megfontolt, fegyelmezett
Nyitott, kapcsolatteremtő	3 2 1 1 2 3	Tartózkodó, hűvös
Alkalmazkodóképes	3 2 1 1 2 3	Véleményét képviseli
Mérlegelő	3 2 1 1 2 3	Gyorsan dönt
Lelkiismeretes	3 2 1 1 2 3	Nagyvonalú
Véleményvezér	3 2 1 1 2 3	Csapattag
Önzetlen	3 2 1 1 2 3	Magabiztos
Megértő	3 2 1 1 2 3	Konfrontálódó

A számok a hatás intenzitását jelzik:

Például a spontán jellemzőnél:

3 = erősen spontán

2 = eléggé spontán

1 = inkább spontán, mint fegyelmezett

## 1.8 sz. tevékenység

### Interjú, szükségletelemzés

#### ESETISMERTETÉS

Az 57 éves nő elhelyezkedése érdekében már járt a családsegítő szolgálatnál, és a munkaügyi szervezetenél. 3 éve szűnt meg az utolsó munkaviszonya, amikor hirtelen eltűnt a férje, aki eladta a közös házukat, az eladásból származó bevételt magával vitte, és azóta, minden nyom nélkül eltűnt a megyéből. A munkaviszony megszűnése is a férj eltűnésével realizálódott, ugyanis a férje vállalkozását vezette az ügyfél.

A helyzetből adódóan korábbi, daganatos megbetegedése miatt kialakult depressziója most újból kiújult. 2 éven keresztül saját maga nem tett semmit az élete javítása, átfordítása érdekében, segítséget édesanyja és testvérei nyújtottak neki, így jutott szálláshoz, ételhez. A munkaügyi szervezet az álláskeresői ellátásához kapcsolódóan több kényszerítő eszközt is próbált alkalmazni az ügyfél elhelyezkedése érdekében: betanított munkaköröket ajánlott fel számára. A felajánlott munkák alacsony nivója miatt kezdett el gondolkodni a saját lehetőségei megkeresésén, így jutott el a tapasztalati szakértőhöz is. A tapasztalati szakértőnek azt mondta, elhelyezkedési szándékkal érkezett hozzá.

Daganatos megbetegedése maradványai, nőgyógyászati műtétei, mozgásszervi problémái, magas vérnyomása és depressziós megbetegedése alapján az össz-szervezeti egészségkárosodását 41%-osnak minősítették. Nem adott be fellebbezést az ügyfél.

Az ügyfél betegségei kapcsán súlyos fogínyproblémái alakultak ki, a fogai 80%-át elvesztette. A beszédében komolyan akadályoztatta, és lelkiileg nagyon megviselte ez a tény. Jó kommunikációs készsége ellenére szívesen hivatalos helyeken beszél.

A mentális állapotát az utóbbi évek sikertelenségi sorozata erősen befolyásolta (pl. a munkaügyi szervezet támogatásával egy logisztikai tanfolyamba is belefogott, de betegség miatt sokat hiányzott, így nem engedték vizsgáztatni, amely nagyon mély nyomot hagyott benne.)

Az első interjú során az ügyfél többször elsírta magát, mint kiderült a pszichés problémáira egyáltalán nem szed gyógyszert, úgy érzi a problémák a gyógyszerek révén nem oldódnak meg, csupán lelassul, eltompul a kemikáliák hatására.

Az ügyfél érettségizett, több végzettséget szerzett tanfolyamokon (könyvelői, biztosítási üzletkötő, személy- és vagyonőr, számítógép-kezelői, élelmezésvezetői). Jól beszél németül, gyakorlott sofőr („B” kategóriás jogosítvánnyal). Korábbi munkaviszonyai során gyakorlatot szerzett könyvelői, munkavédelmi előadói, élelmezésvezetői, üzletkötői, biztonsági-, ügyviteli előadói munkakörökben, ellátott egy személy-, és vagyonőr cég minden szervezési, ügyintézési, tárgyalási, vállalkozási tevékenységét. Három évvel ezelőttig folyamatos volt a munkaviszonya.

Későbbi találkozás alkalmával az ügyfél megosztotta a tapasztalati szakértővel az elhelyezkedéssel kapcsolatos félelmeit: a férje korábban személyi kölcsönt vett fel, amelynek a feleség vállalta a kezességét, és további adósságokat is csinált a felesége kontójára. Ezeket a terheket a férj elérhetetlensége miatt (a tartózkodási helye ismeretlen) az ügyfél jövedelmeiből fogják levonni. Így nem nagyon fog kézhez kapni fizetést.

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

Melyek azok a fontos információk, amelyeket figyelembe kell venni az ügyfél elhelyezkedésének segítése kapcsán?

Milyen kockázati tényezőkkal kell számolni az ügyfél munkába állása kapcsán?

További információk, amelyek szükségesek lennének a megfelelő segítség érdekében? (Mit kell még feltárni, megkérdezni?)

## 1.9 sz. tevékenység

### Gyakorlati interjúztatás

Szempontok az interjú értékeléséhez	Értékelő pontszámok 1-5-ig				
	1. páros	2. páros	3. páros	4. páros	5. páros
Az ügyfél egészségi állapotához/fogyatékoságához illeszkedett-e a kommunikáció?					
Sikerült feltárni az ügyfél szükségeit?					
Kérdezési módok változatossága, hatékonysága?					
Jegyzetek:					

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

**Ügyfelek ismertetése:**

1 hónapja keres állást, de ellátást nem kap. Pályakezdő, a nyáron fejezte be a speciális szakiskolát, ahol dísnövénytermesztő szakmát szerzett. Semmiféle orvosi határozattal nem rendelkezik, minősítésen nem volt. Édesanyjával él, aki súlyos beteg Mindössze egy MAWI tesztje van, melyen 60-as IQ-t állapított meg. Betegsége nincsen. Dolgozni szeretne, de nem a szakmájában, mert azt nem szereti. Állandóan valami másra tereli a beszélgetést. Pl a segítője ruháját dicséri, feláll, kinéz az ablakon, megkérdezi, mi a kedvenc autómárkája...

Önnek fél éve volt a megváltozott munkaképességű minősítése. Alacsony összegű ellátást kap, úgy tudja, hogy emellett nem dolgozhat, csak pár órát. (Valójában dolgozhat akár 8 órában is.) Emésztőszervi daganatos betegség miatt történt a komplex minősítés. Legmagasabb iskolai végzettsége érettségi. Emellett OKJ-s kereskedő-boltvezető tanfolyami végzettsége van. Munkaügyi szervezetnél nem regisztrált álláskereső. Nagyon elkeseredett, szid mindenkit, saját maga „nem tehet semmiről”, mások hibája, hogy ide jutott.

Ön mozgássérült személy, súlyos gerincferdülése van. Ellátást több helyről is kap. Friss minősítéssel rendelkezik. A munkaügyi szervezetnél, rehabilitációs ügyintézőknél is nyilvántartott. Baromfifeldolgozó szakmunkás végzettsége van, és eddig csak ebben a szakmában szerzett tapasztalatot. Azonnal állást akar kapni, úgy gondolja azért van itt, hogy azonnal kiközvetítsék valahova.

Ön súlyosan látássérült fiatal személy, fogyatékosági támogatást kap. Okj-s masszőr végzettsége van. Egészségkárosodása 70%-os. Nem nyilvántartott álláskereső. A tanácsadóhoz szülő kísérte el, aki folyamatosan maga helyett válaszolgat.

Önnek a munkaügyi szervezetben javasolták, ahol egy hónapja vették nyilvántartásba, hogy keresse fel a tapasztalati szakértőt. Korábban a családsegítő szolgálatnál próbáltak Önnek segíteni, de nem tudtak, ezért dühös és most sem bízik abban, hogy tudnak itt segíteni, és ennek hangot is ad, frusztrált reakciói vannak. Az Önkormányzattól kap segílyt, kötelezni akarták olyan munkára, amelyre nem alkalmas. 8 általános végzettsége van, pszichés problémája, de erről nem beszél, illetve asztmája.

Ön bipoláris depressziós ügyfél és éppen a mániás (felhangolt) szakaszban van. Egy barátnője tanácsára kereste fel a szolgáltatót. Rokkantsági ellátást kap. Egyetemi végzettsége van, angol nyelvtanárként dolgozott, majd tolmácsolással foglalkozott. A munkaügyi szervezethez rendszeresen jár tanácsadásra.

## 2.2 sz. tevékenység

### Nem kommunikálunk

**FELADAT:**

1 percen keresztül ne üzenj semmit, ne kommunikálj semmilyen módon a szemben ülő társaddal!!!

**FELADAT:**

Figyeld meg, hogy a szemben ülő párod mit üzen, mit kommunikál számodra! Rögzítsd egy lapon írásban a megfigyelteket!!!

## 2.7 sz. tevékenység

### Érzelmek megjelenítése

Jaj, de unom már!

Ne bántsatok!

Fel vagyok háborodva!

Hű, de jóllaktam!

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

Hát nem is tudom (ezen még töprengennem kell).

Ebből semmi jó nem sül ki!

Reménytelennek tartom az egészet!

Kicsattanok a boldogságtól!

Egy kis türelmet kérek!

Meg vagyok sértve.

Na, ugye megmondtam!

Engem ez a legkevésbé sem érdekel.



## 2.8 sz. tevékenység

### Mi van az ügyfélben?

Mi lehet az ügyfélben?

Ügyfél viselkedése az interjú során a segítővel szemben

Ideges

Türelmetlen

Agresszív

Túlpörgő

Lekezelő, kioktató

## 2.9 sz. tevékenység

### Asszertív kommunikáció

PASSZÍV	ASSZERTÍV	AGRESSZÍV
Jogait megsértik, kihasználják	Megvédi saját jogait	Megsérti mások jogait
Nem éri el célját	Eléri célját anélkül, hogy másokat megbántana	Mások rovására éri el célját
Boldogtalan, szorongó	Jól érzi magát, megfelelő önbizalma van	Védekező, harcias, megsért és lekezel másokat
Mások döntenek helyette	Maga dönt	Másokra erőszakolja a döntését
Önmagával kapcsolatban negatív érzései vannak	Meghallgat másokat	Nem érdekli mások érzése
Önbizalomhiány, alacsony önértékelés	Önbizalom, reális önértékelés	Önbizalom hiány
Habozó, halk hang, kevés szemkontaktus, ideges mozdulatok, görnyedt testtartás	Kiegyensúlyozott hanghordozás, egyenletes beszéd, nyugodt tónusú hang, nyílt, és nem parancsoló tekintet, gesztusok.	Éles, erős hang, gyors beszéd, lenéző tekintet, összezárt állkapocs, fenyegető ujj.

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

**ASZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓS HELYZETGYAKORLATOK**

Kölcsönadtál egy kedvenc könyvedet a barátnődnek. Amikor visszakapod azonnal feltűnik, hogy az első két lap el van szakadva és a harmadik hiányzik. Mit teszel, és mit mondasz? Oldjátok meg asszertíven a helyzetet!

A pénztár előtt állsz sorban, amikor valaki beáll eléd. Mit teszel és mit mondasz? Oldjátok meg a helyzetet asszertíven!

Munkatársaddal együtt jártok ki a munkahelyi szünetben cigarettázni. A munkatársadnak sosincs cigarettája, mindig kölcsönkér egy szálát, de sosem adja meg. Kezd bosszantani a helyzetet. Mit teszel és mit mondasz? Oldjátok meg a helyzetet asszertíven!

Az orvosi rendelőben nagyon hosszú ideje várakozol, mert rosszul érzed magad. Már éppen Te következel, de egy idős bácsi akkor lép be a rendelőbe, s megkér hogy engedd magad elé, mert csak gyógyszert szeretne felírni magának. Mit teszel és mit mondasz? Oldjátok meg a helyzetet asszertíven!

Ajándékot kell vened a barátod születésnap partijára. Mivel az utolsó pillanatra hagyta az ajándékvásárlást, feltétlenül be kell menned a boltba, mely 8 óráig van nyitva. 8 előtt 5 perccel érsz a bolthoz, és már nem akar beengedni a biztonsági őr. Mit teszel, és mit mondasz? Oldjátok meg a helyzetet asszertíven!

## 2.11 sz. tevékenység

### Skills fair

kommunikatív	együtműködő
konfliktuskezelő	lényeglátó
esztétikai érzék	empatikus
bátor	együttérző
találékony	gyakorlatias
sokoldalú	gyorsan tanuló
csapatjátékos	magabiztos
megbízható	idegen nyelv ismerete
rendszerető	jól tűri a monotonitást
megértő	tárgyalóképes
problémamegoldó	analizáló
rugalmas	kíváncsi
humorérzék	önálló
lelkes	alapos
megbízható	türelmes
terhelhető	segítőképző
jó kezűességű	kezdemenyező
van jogosítványa autóvezetéshez	kitartó
képes másokat meggyőzni	
nyugodt	

## 2.13 sz. tevékenység

### Eisenhower módszer

#### *EISEHHOWER MÁTRIX*

	SÜRGŐS	NEM SÜRGŐS
FONTOS	VÉSZHELYZET	VARÁZSLAT
NEM FONTOS	MEGSZAKÍTÁSOK	IDŐRABLÓK

## 3.12 sz. tevékenység

### Tréningzárás

Jó tapasztalati szakértő leszek, mert ....., vagyok, mert képes vagyok .....  
(személyiségjegyek, készségek, munkatapasztalatok, végzettségek.....).

## I. sz. tevékenység

### Négy fül

#### Négy füllel hallgatni

Schulz van Thun modeljel

A beszélő által küldött információkból a hallgató összetett módon dekódolja az üzenetet. A hír különböző aspektusai alapján az emberek közötti kommunikációnak négy oldaláról, **hír-négyzetről** beszélünk.

Az üzenet oldaláról ezek a következők:

#### 1. Tényállás (információ)

Az üzenetet küldő személy egyrészt tényszerű információt közöl a partnerével. A tényállás csak szavakkal fejezhető ki. Pl: ma nem esett az eső. Ezek a tényszerű közlések persze helyesek és helytelenek is lehetnek. Nagyon kevés olyan helyzet van, amikor a beszélő a hírben önmagában csak egy tényt akar közölni.

#### 2. Felhívás (valamire szeretné rávenni a hallgatót)

Minden hír próbál elérni valamilyen célt. Próbálja ösztönözni a hallgatót:

Legalapvetőbb formában azt, hogy figyeljen ránk. Ezen kívül pedig:

- csináljon valamit,
- ne csináljon valamit,
- hagyjon abba valamit,
- gondolkodjon valamin, stb.
- Legtöbb esetben a közlő valamilyen hatást el akar érni. A felhívást sok esetben a közlő hozzáadja a tények közléséhez.

#### 3. Önkinyilatkoztatás (közlő önmagáról is közöl dolgokat)

Minden hírben rejtett módon jelen vannak információk a közlő személyéről. A non- és paraverbális kommunikációs elemek különös jelentőséggel bírnak e területen. (testbeszéd, mimika, gesztikulálás, hanglejtés, stb.)

#### 4. Kapcsolat

Egy hír közlésével a beszélő arról is mond valamit, hogyan látja a hallgatót és milyen a kettejük kapcsolata. Ez lehet hivatalos, bizalmas, intim, baráti, stb. Megmutatkozik az, hogy egyenrangú vagy alá-fölrendeltségi viszonyban vannak-e egymással.

A beszélő (közlő) tehát tényinformációkat közöl, eközben magát is megmutatja, kifejezi partneréhez való viszonyát, és el is akar érni nála valamit.

Ahhoz, hogy a beszélő által adott valamennyi információt, a hír-négyzet egészét megérthesse a hallgató: négy fültre lenne szüksége. Legtöbb esetben azonban a különböző információkból van olyan, ami jobban hangsúlyossá válik. Minden ember rendelkezik mind a négy füllel, mindenki alkalmas lehet mind a négy információ megértésére, azonban neveltetés, élettörténet alapján különbözőképpen válik hangsúlyozottá egyik vagy másik. A hallgatók egyik füle túl éles, a másik túl gyenge sok esetben. Aszerint, hogy a hallgató melyik „fület” állítja be a „vevésre” különböző lehet a beszélgetés kimenetele.

**A mi erősségünk a tapasztalat –  
innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére**

<p>Melyik fül a 4 közül?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nagyon fényesen csillognak a csillagok...</li><li>- A csillagok nem csillognak! Ez csupán a fény szétoszlódása a légkörben!</li></ul>
<p>Megbeszélés:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mi történik akkor, ha az emberek csupán az üzenet tényeit hallják meg?</li><li>- Mondjatok példát olyan személyekre, akik csak az üzenet tényeit hallják meg!</li><li>- Hogy érzitek magatokat, amikor ilyen személlyel kommunikáltok?</li></ul>
<p>Melyik fül a 4 közül?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Micsoda totális káosz van a szobádban fiam! Te egy koszfészek vagy! Szörnyű lehet ilyen koszban élni!</li><li>- Rossz napod volt a munkahelyen, apa?</li></ul>
<p>Megbeszélés:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mi történik a kommunikáció következő szakaszában? Az apa eléri-e a valós célját?</li><li>- Mondjatok hétköznapi példákat, amikor az elmondottakat kizárólag önkinyilatkoztatás füllel értelmezik?</li><li>- Hogyan lehet az ilyen típusú mondanivalókat átfogalmazni, hogy az elvárás füllel is meghallják a mondanivalót?</li></ul>
<p>Melyik fül a 4 közül?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mi ez a zöld valami a levesben?</li><li>- Mehetsz újra anyáddal ebédelni, ha nem szereted az én ételeimet!</li></ul>
<p>Megbeszélés:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mi történik ebben a jelenetben?</li><li>- Milyen típusú problémái lesznek a párnak, ha a feleség mindig a kapcsolat füllel hallja meg a dolgokat?</li><li>- Mondjatok példákat olyan helyzetekre, amikor erős kapcsolat füllel értelmezik az elhangzottakat!</li></ul>
<p>Melyik fül a 4 közül?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Maradt még egy kis kávé, drágám?</li><li>- Azonnal, máris főzök még egy kis kávé!</li></ul>
<p>Megbeszélés:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mi történik az emberekkel, ha a kommunikáció során elhangzott üzeneteket mindig elvárásként értelmezik? Vajon hogyan reagálnak a többiek az ilyen típusú elvárás-hallókra?</li><li>- Mondjatok hétköznapi példákat elvárás-hallókra, elvárás hallásra!</li><li>- Hogyan tudod megvédeni magad attól, hogy erős elvárás füllel rendelkezzen?</li></ul>



## II. sz. tevékenység

### 4-Szóépítő Feladat

Esetek munkakörillesztésre
34 éves, kerekesszékes férfi. Recepció álláslehetőség van egy helyi lapkiadó szerkesztőségénél. Az épület két szintes, a földszinten található a recepció. A férfi a belvárosban lakik, a kiadó a város külső területén található.
53 éves nő, epilepsziás. Egy helyi könyvtárban szeretnék elhelyezni. A könyvtár a belváros egyik legforgalmasabb helyén van. A hölgy háttér munkát végezne, az újonnan beérkező könyveket venné levéltárba és a pincében található raktárból kellene az olvasószolgálati részre a kért könyveket, folyóiratokat összegyűjteni.
24 éves férfi, enyhén értelmi fogyatékos, emellett mozgáskoordinációs zavara van (a kézi finommozgások koordinátlansága). Nehézséget okoznak számára olyan egyszerű mozgásfolyamatok, mint valaminek az összehajtogatása, gombolás, öv csatolása stb...). Egy hipermarketben lenne lehetősége az elhelyezkedésre, a vásárlói kocsikat kellene összegyűjteni, helyükre tolni.
47 éves nő, bipoláris depresszióval. Egy csomagolóanyag gyártó 25 fős kisvállalkozás alkalmazná, ahol egy gépen kellene a neylonfóliát méretre vágni, majd behegeszteni. A cégben főleg nők dolgoznak, a munka egy műszakos.
30 éves férfi, súlyos látásfogyatékos. Egy helyi szálloda alkalmazná masszörként. A szálloda a város szélén található. A férfi a belvárosban lakik.
31 éves siket férfi. A jelbeszédet ismeri é jól olvas szájról. Asztalos szakmája van. A helyi skanzenben kiegészítő asztalos munkát végezhetne, illetve zsuppolásnál, egyéb fizikai tevékenységeknél lenne szükség a munkájára.