

Az EFOP-3.1.2-16-2016-00001 pályázati azonosítószámú

„A pedagógusok módszertani felkészítése a végzettség nélküli iskolaelhagyás megelőzése érdekében” című projekt

Attitűdváltás és hatékony (asszertív) kommunikációs technikák a tanítás-tanulás folyamatában - Pedagógusok érzékenyítése kommunikációs és konfliktuskezelő technikák kidolgozásával és alkalmazásra átadásával

## Módszertani segédanyag a workshop megtartásához

Konzorciumi partner: Debreceni Egyetem

Szerzők:

Balda László

Bikesicsné Ország Katalin

Dr. Máténé Porcsalmy Magdolna

Kósik Anikó

Kunkli Erzsébet

2018



## Tartalomjegyzék

<b>1. BEVEZETÉS</b> .....	<b>3</b>
1.1 WORKSHOP, PEDAGÓGUSÉRZÉKENYÍTÉS CÉLJA: .....	4
1.2 A WORKSHOP KERETEI.....	5
1.3 A WORKSHOP ÜZENETEI, HATÁSAI: .....	6
<b>2. BEMUTATKOZÁS, NYITÓKÖR, CSOPORTALAKÍTÁS</b> .....	<b>6</b>
<b>3. KOMMUNIKÁCIÓ</b> .....	<b>11</b>
3.1 A KOMMUNIKÁCIÓ MODUL FELÉPÍTÉSE .....	11
3.2 A KOMMUNIKÁCIÓ MODUL RÖVID LEÍRÁSA .....	12
3.3 A KOMMUNIKÁCIÓ MODUL ELMÉLETI HÁTTERE.....	12
3.4 KOMMUNIKÁCIÓ MODUL - TEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA .....	13
<b>4. KONFLIKTUSKEZELÉS</b> .....	<b>18</b>
4.1 A KONFLIKTUSKEZELÉS MODUL FELÉPÍTÉSE.....	18
4.2A KONFLIKTUSKEZELÉS MODUL RÖVID LEÍRÁSA.....	19
4.3 A KONFLIKTUSKEZELÉS MODUL ELMÉLETI HÁTTERE .....	19
4.4 A KONFLIKTUSKEZELÉS MODUL - TEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA .....	20
<b>5. BURNOUT-KIÉGÉS</b> .....	<b>26</b>
5.1 A BURNOUT MODUL FELÉPÍTÉSE.....	26
5.2 A BURNOUT MODUL RÖVID LEÍRÁSA .....	27
5.3 A BURNOUT MODUL ELMÉLETI HÁTTERE .....	27
5.4 A BURNOUT MODUL - TEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA .....	28
<b>6. A WORKSHOP ZÁRÁSA</b> .....	<b>30</b>
<b>7. MELLÉKLETEK</b> .....	<b>31</b>
7.1 MELLÉKLET- BEMUTATKOZÁS, NYITÓKÖR, CSOPORTALAKÍTÁS.....	32
7.2 MELLÉKLET- KOMMUNIKÁCIÓ.....	34
7.3 MELLÉKLET- KONFLIKTUSKEZELÉS .....	40
7.4 MELLÉKLET- BURNOUT .....	43
<b>8. FELHASZNÁLT SZAKIRODALOM</b> .....	<b>53</b>
<b>9. LINKGYŰJTEMÉNY</b> .....	<b>54</b>

## 1. Bevezetés

*„A végzettség nélküli iskola elhagyási arány az Európai Unió átlagában 2003-tól folyamatosan csökken, 2015-ben 10,9% volt. Hazánkban – a 2008–2010 közötti trendszerű csökkenést (javulást) követően – 2010 és 2013 között folyamatos emelkedés volt tapasztalható. 2014-ben az arány ismét csökkent és elérte a 11,4%-ot, majd 2015. ideiglenes adatai szerint 11,6%-ra emelkedett.*

*.....A 2014/2015. tanévben az általános iskolai nevelés-oktatásban 1736 tanuló nem szerzett alapfokú végzettséget a tankötelezettségi koron belül.*

*.....Az Országos kompetenciamérés eredményeiből arra lehet következtetni, hogy már a 6. évfolyam végére kialakulnak a különböző szociokulturális háttérrel rendelkező tanulók közötti teljesítménykülönbségek, és az iskolarendszer a továbbiakban sem képes mérsékelni azokat. ”<sup>1</sup>*

Az EFOP-3.1.2-16-2016-00001 pályázati azonosítószámú „A pedagógusok módszertani felkészítése a végzettség nélküli iskolaelhagyás megelőzése érdekében” című projekt a végzettség nélküli iskolaelhagyás csökkentésére irányul, melyben fontos szerepet játszanak a preventív jellegű intézkedések.

Ez tartalmazza a pedagógiai szemléletváltás elősegítését szolgáló pedagógusképzési és továbbképzési tartalmak megújítását is, amely közvetetten a végzettség nélküli iskolaelhagyásnak kitett, az iskolai kudarc szempontjából veszélyeztetett gyermekek/tanulók csoportjának támogatását szolgálják.

Ehhez a stratégiához illeszkedik a pedagógusok, tantestületek és szülők felkészítése is, azaz attitűdváltás és hatékony (asszertív) kommunikációs technikák a tanítás-tanulás folyamatában, pedagógusok érzékenyítése kommunikációs és konfliktuskezelő technikák kidolgozásával és alkalmazásra átadásával. Ezt támogatja ez a módszertani segédanyag, amelyet a workshop megtartásához készítettünk, de a benne szereplő elmélet és gyakorlat minden gyakorló pedagógus számára használható.

---

<sup>1</sup> Felhívás A pedagógusok módszertani felkészítése a végzettség nélküli iskolaelhagyás megelőzése érdekében 5.o

A Felhívás kódszáma: EFOP-3.1.2-16

## 1.1 Workshop, pedagógusérzékenyítés célja:

*„A második világháború egy jelentős csatájának előestéjén egy fiatal katona elhatározta, hogy sétál kicsit a tábor körül. Eisenhower csendben közeledett a fiatalemberhez és megkérdezte:*

*– Min gondolkodik, fiam?*

*– Azt hiszem, félek – válaszolt a katona.*

*– Én is – mondta Eisenhower. Engedje meg, hogy csatlakozzam, sétáljunk együtt, és talán erőt merítünk egymástól.”*

Az érzékenyítő workshop és a hozzá kapcsolódó módszertani segédanyag segít abban, hogy a pedagógusok tanítási gyakorlatuk során adódó problémák és a nehézségek megoldására válaszlehetőségeket kapjanak valamint a mindennapos rutinból adódó szürke hétköznapokból kizökkenjenek és egymás között, egymás által, egymást erősítve eredményesebbé váljanak a tanítás során.

Mindez nem merev szabálygyűjtemény. Szemlélete és módszerei egyaránt érvényes bármilyen életkorú fiatal tanításánál és mindenfajta tanulási vagy fegyelmezési problémánál. Ezáltal a tanítás eredményesebbé válhat, a pedagógusok folyamatos szakmai fejlődését, megújulását szolgálhatja, praktikus szakmai segítséget nyújt.

A workshop- program rövid idő alatt átfogó ismeretet, gyakorlati élményt és tapasztalatot biztosít a résztvevőknek konfliktuskezelés, kommunikáció területeken valamint burnout, azaz kiegészre való veszélyeztetettségre hívja fel a figyelmet.

Olyan ismereteket, módszertant mutat és készségeket fejleszt, melyek birtokában hatékonyabban kommunikálhatnak a résztvevők, kezelni tudják az iskolában kialakult játszmákat, konfliktusmegoldó készségüket növelni és összetartó csapatként cselekedhetnek tanítványaik érdekében.

Az érzékenyítő workshop jó hangulatú, pozitív, nyitott szakmai légkörben zajlik, teret enged a kreatív ötletek kibontakoztatásának, egymás jobb megismerésének, a résztvevők kezébe adja a kulcsot, hogy pozitív irányba változzon a tanítási gyakorlatuk, közvetlen környezetük.

## 1.2 A workshop keretei

### **A workshop résztvevői**

A workshop vezetője és maximum 20 fő pedagógus (általános vagy középiskola).

**A workshop helyszíne:** az érintett oktatási intézmény valamely tanterme vagy közösségi helysége

### **A workshop felépítése, óraszám**

A program felépítése modulrendszerű. Három modulból tevődik össze: kommunikáció, konfliktuskezelés, burnout- kiégés. Az egyes modulokhoz külön-külön 3 órás érzékenyítő workshop tartozik. Mindegyik modul külön-külön is hasznos, de együtt még eredményesebb lehet.

### **Hogyan használjuk?**

A módszertani segédanyagban a három modul azonos rendszer és szemlélet szerint került kidolgozásra. Rövid elméletet is tartalmaz, de elsősorban gyakorlati feladatokon keresztül járul hozzá a szemléletformáláshoz a pedagógusok szakmai fejlődéséhez. Mindehhez időterv, tevékenység leírás, eszközök is tartoznak, így lépésről lépésre értelmezhető a résztvevők számára. A gyakorlatok leírásait és a prezentációkat a résztvevők megkapják.

Bizonyára számos gyakorlat ismerős lesz, mások szokatlanok, akár feleslegesnek tűnhetnek, de meggyőződésünk, ha kipróbálják a gyakorlatokat a későbbiek során a pedagógusok maguk is rövid időn belül sikerrel alkalmazhatják.

A program rugalmasan alakítható a rendelkezésre álló helyszín, időtartam, létszám és a korosztály figyelembevételével.

### 1.3 A workshop üzenetei, hatásai:

„Mondd el és elfelejtem; mutasd meg és megjegyzem, engedd, hogy csináljam, és megértem”  
(Konfucius)

- módszertani repertoár bővíthet- „módszertani koffer”
- tudásbázist elevenít fel és közvetít változatosan és gyakorlatorientáltan
- hatékonyabb együttműködést segít elő
- együttműködő, kooperatív, kölcsönösség elve alapján mások felé nyitott tanári attitűd kialakítása
- támogatás a saját erőforrások tudatosításában, jobb kiaknázásában
- tanításunk eredményesebbé válhat, azaz

érdemes saját „komfort-területünket” elhagyni, valami újba belevágni, hogy megerősödvé, gazdagodva térhessünk vissza a hétköznapiakba.

## 2. Bemutatkozás, nyitókör, csoportalakítás

Mindegyik modulhoz tartozó workshop<sup>2</sup> rövid bevezető résszel indul az alábbiak szerint:

A workshop(ok) bevezető része	Módszerek és munkaformák	Eszközök	Időbeosztás	Ellenőrzés/értékelés (ha szükséges)
<b>Bevezető rész</b>			30 perc	
Bemutatkozás- a résztvevők tájékoztatása röviden a workshop céljáról, kereteiről.	felvezető előadás	diasor- ppt 7. 1.melléklet	5 perc	-----
Rövid bemutatkozó kör- nyitókör	egyéni bemutatkozások	tábla, kréta, moderátori kártya, lap, filctoll	15 perc	-----
Csoportalakítás, csoportszabályok kialakítása,	véletlenszerű csoportalakítás	csoportalakítás kellékei (fotók, post it, színes lapok, madzagok, magyar kártya, filctollak..... ) csomagolópapír— plakát	7 perc	-----
Elvárás fa készítése	csoportmunka	Post-it, csomagolópapír, filctollak	3 perc	Rövid összegzés

<sup>2</sup> [http://www.kulturasz.hu/letoltes/Treningek\\_tervezese\\_es\\_szervezese.pdf](http://www.kulturasz.hu/letoltes/Treningek_tervezese_es_szervezese.pdf)  
2018.10.22.

## Bevezető gondolatok

A workshop vezetője rövid bevezetőt tart a workshop céljáról, kereteiről (1. melléklet-ppt).

## Bemutakozó kör

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Bevezetés- bemutatkozó kör - valamennyi modul esetén	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> Bemutakozók	
<b>Alkalmazott módszer:</b> Kérdésekre adott válaszok, rajz készítés	<b>Időtartam:</b> 15 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> tábla, kréta, moderátori kártya, lap, filctoll	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> A workshopon jelenlévők kölcsönös megismerése (a felsoroltak közül azt választja a workshop vezetője, amelyik legjobban illeszkedik az adott csoporthoz). Feszült-kezdeti szorongásoldás a workshop elején.	
<b>A gyakorlati feladat(ok) részletes leírása:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>Rövid bemutatkozó kör: mindenki elmondja a nevét, mit tanít, mit szeretne magáról elmesélni, milyen érzésekkel vesz részt ezen a workshopon. A vezető is részt vesz a bemutatkozó körben.</li><li>Páros bemutatkozás: A résztvevők szemkontaktussal párt keresnek maguknak. Egymásnak elmondják a nevüket, mit tanítanak, mi a hobbijuk, milyen érzésekkel vesznek részt ezen a workshopon, majd páronként bemutatják a társukat.</li><li>A workshop vezető sorban felírja a táblára<sup>3</sup> azoknak az adatoknak a megnevezését, amelyekről a résztvevők úgy gondolják, hogy érdeklik őket. Például: név, életkor, családi állapot, hobbi, kedvenc éte, kedvenc színész... Öt-hat adatnál több ne legyen. Ezután sorban mindenki ismerteti a táblára felírtak szerint saját adatait.</li><li>Rövid bemutatkozó kör: A vezető különféle tárgyakat (karóra, pendrive, labda, kagyló, gomb, ceruza, kendő, gyertya ..... ) helyez el egy asztalon. A résztvevők kiválasztanak egy tárgyat, majd röviden bemutatkoznak (név, mit tanít) és elmondják miért azt a tárgyat választották. A tárgyak helyett különböző fotókat tartalmazó képeket is lehet használni.</li><li>„Véleményvonal”- mozgásos szociometrikus játék: Először mindenki elmondja a nevét, majd az egymás után feltett kérdésnek megfelelően elhelyezi magát 1-5-ös skálán és eszerint mozog a teremben. A terem egyik fele az 1-es fokozat a terem másik vége az 5 –ös fokozat. Tehát mindenki osztályozza magát a következő instrukció szerint:<ul style="list-style-type: none"><li>- 5-ös nagyon érdekel ez a workshop, 1-es nem nagyon érdekel ez a workshop</li><li>- 5-ös azt gondolom, hatékony lesz a mai nap, 1-es azt gondolom, nem lesz hatékony a mai nap</li><li>- 5-ös nagyon feszült vagyok, 1-es egyáltalán nem vagyok feszült</li><li>- 5-ös sok előzetes ismeretem van kommunikáció/konfliktuskezelés/kiégés témákból, 1-es kevés ismeretem van ezekből a témákból</li><li>- 5-ös nagyban segít a kommunikációs/konfliktuskezelő technikák megismerése a mindennapos pedagógiában, 1-es nem annyira segít mindez a mindennapi pedagógiában</li></ul></li><li>„Szociometriai feladat”<sup>4</sup>-ismerkedésre játék (ha nem ismerik egymást a résztvevők): A jelenlévők félkörben, nevük szerinti betűrendben rendeződnek el (a félkör végén a „Z” betű), majd betűrendben bemutatkoznak. Még egy további körben folyik a bemutatkozás, de ez esetben már úgy, hogy nem csak a saját nevüket, hanem az előttük elhangzó valamennyi nevet is mondaniuk kell. Ezt követően moderációs kártyákat helyez el 0-tól 6-ig a teremben, majd a résztvevők szociális kapcsolataikhoz fűződően tesz fel kérdéseket. A válaszoknak és a moderációs kártyáknak megfelelően rendeződnek a jelenlévők.</li></ol>	

<sup>3</sup> Rudas János: Delfi örökösei, Lélekben Otthon Kiadó 227.o

<sup>4</sup> Thomas Schmidt: Konfliktuskezelési tréninggyakorlatok, Z-Press Kiadó 38.o

Kérdés: Hány embert ismertek a workshop előtt? (Ismeretség: tudjuk a nevüket, találkoztak, beszéltek egyszer)

Újabb moderációs kártyák elhelyezése a teremben (észak, kelet, dél, nyugat). Mindenki oda rendeződik, amelyik országrészből jött, majd elmondja a lakhelyét.

A további moderációs kártyák (sokszor, néha-közepes, soha) a workshop téma felvezetését is szolgálják. Itt a vezető rákérdezhet, ki hányszor vett részt továbbképzésen, érzékenyítő workshopon, iskolában milyen gyakran kerülnek a jelenlévők konfliktusba, nyugalalmat meg tudom őrizni feszültségteli pillanatokban, meg tudnak-e újulni a tanításban, fáradtnak érzik-e magukat a mindennapok során, kapnak-e segítséget az iskolában problémáik megoldására, gondolkozott-e pályamódosításon..... A jelenlévők a válaszuknak megfelelő kártyához rendeződnek.

- g) Rajz és szimbólum<sup>5</sup>: Mindenki készít külön papírlapra egy rajzot, amin életének általa legfontosabbnak tartott mozzanatait ábrázolja. A résztvevők ezután kitalálnak egy szimbólumot, ami szerintük leginkább jellemzi őket. Ezt ugyanarra a lapra (mindenki a sajátjára), az előbbi képük alá rajzolják le a jelenlévők. A rajzokat jól láthatóan kifüggesztjük, majd mindenki beszél a saját rajzáról.
- h) Címerpajzs<sup>6</sup>: Minden résztvevő kap egy A4-es lapot. A vezető megkér mindenkit, hogy rajzoljon rá egy nagyméretű címerpajzsot, majd ossza fel függőlegesen két részre, vízszintesen három részre, azaz hat mezőre. Ezután mindenki rajzoljon a hat mezőbe egy olyan ábrát, amely jól jelképezi önmagát, azaz válaszol arra a kérdésre, hogy „ki vagyok én?” Amikor mindenki elkészült a jelenlévők elhelyezik címerpajzsukat a táblán és rövid magyarázatot fűznek hozzá.
- i) Befejezetlenül rólam: A workshop vezetője befejezetlen mondatokat diktál. A résztvevők a saját nevükben külön-külön befejezik a mondatokat és leírják egy papírra. Amikor a négy mondatbefejezés megtörtént a vezető felolvassa a befejezetlen mondatokat, majd a csoport tagjai egymás után ismertetik a saját mondatbefejezéseket.

A befejezetlen mondatok:

- Amikor valaki először lát engem, azt gondolja rólam, hogy.....
- Ha valaki ilyenkor igazán belém látna, azt gondolná rólam, hogy.....
- Mindenkinek vannak titkai, nekem is; az én legfőbb titkom azzal kapcsolatos, hogy.....
- Azt szeretném, ha a jelenlévők azt látnák meg bennem, hogy.....

**Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns): -----**

Megjegyzés: A fenti bemutatkozó körök alkalmazhatók a mindennapi pedagógiai gyakorlat során is.

<sup>5</sup> Rudas János: Delfi örökösei, Lélekben Otthon Kiadó 226.o

<sup>6</sup> Rudas János: Javne örökösei, Lélekben Otthon Kiadó 89-90.o



## Csoportok kialakítása

Ezt követően a csoportok kialakítására kerül sor. A workshop vezetője az alábbi lehetőségek közül választhat.

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztema megnevezése:</b> Bevezetés- csoportalakítás- valamennyi modul esetén	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése: Csoportalakítás</b>	
<b>Alkalmazott módszer:</b> véletlenszerű, csoportbontó kártyákkal vagy egyéb eszközökkel	<b>Időtartam:</b> 10 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> színes lapok, post-it, kártyák, képek, madzag, magyar kártya.....	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> A workshop résztvevőiből csoportok kialakítása (4 fő/csoport)	
<b>A gyakorlati feladat részletes leírása:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. szimpátia alapon: a workshopra érkező résztvevők az előre berendezett teremben ahhoz az asztalhoz ülnek le, amelyikhez kedvük tartja (a csoportok nagyságát az asztal mellé helyezett székek száma határozza meg)</li><li>2. számozással: a csoportalakítás leggyorsabb módja, ha a résztvevőket sorban beszámozzuk 1-től 5-ig, és határozottan rájuk mutatunk. (Annyi számot adunk, ahány csoportot szeretnénk.) Ezután az egyesek egy csoportot, a kettesek egy másikat stb. alkotnak gyors helycserével.</li><li>A résztvevőket körbe állítjuk és 4-5 féle színből (csoportlétszámtól függően) színes post-it cetliket ragasztunk a hátukra. A saját színüket nem látják, csak a többiekét. A nagycsoport feladata hang nélkül kiscsoportokba rendeződni. A játék az együttműködést is fejleszti, hiszen a csapatoknak rá kell jönniük, hogy csak a többi csoport segítségével boldogulnak. Az azonos színű post-iteket „viselők” kerülnek egy csoportba.</li><li>Magyar kártya<sup>7</sup>: Véletlenszerűen kártyalapokat osztunk ki egy pakli magyar kártyából. Négy fős csapatokat úgy alakítunk ki, hogy az azonos figurákat/számokat húzók alkotnak egy csapatot. Még viccesebb a játék, ha mindenki a homlokára teszi a kártyát, úgy, hogy ő nem látja, és így alakulnak csapatok. (A csoport létszámának megfelelően ki lehet venni kártyákat a pakliból).</li><li>Tenyértorony. A workshop vezetője 8 vagy 12 fős csoportokat alakít ki véletlenszerűen, majd az így kialakított csoportok körbe állnak. Mindenki benyújtja a jobb kezét tenyérrel lefelé tartva középre. A workshop vezető leteszi először a jobb tenyerét, majd egymásután mindenki ráhelyezi a sajátját. Ezután a legfelső kéz párja az alatta lévő lesz, és így tovább. Az így kialakuló párok aztán szimpátia alapján keresnek maguknak egy másik párt, így kialakulnak a 4 fős csoportok.</li><li>Madzagoló: A workshop vezetője a résztvevők számának megfelelő mennyiségű fonalat vagy madzagot (kb 60 cm centisre) készít elő. Összefogja a madzagokat közepén, úgy, hogy két oldalon 25-25 cm-es rész lógjon le. A jelenlévőket körbe rendezi, beáll a kör közepére, majd megkéri a résztvevőket, hogy mindenki fogjon meg erősen egy-egy madzagvéget. Ezután elengedi a madzagokat. Azok alkotnak egy párt, akik egy-egy madzagot fogtak meg két oldalról. Az így kialakuló párok aztán szimpátia alapján keresnek maguknak egy másik párt, így kialakulnak a 4 fős csoportok.</li><li>Egyféle színű kártyákon a workshop témájához kapcsolódó kulcsszó vagy mondat szerepel. Például konfliktuskezelési stratégiák elnevezései: versengő, elkerülő, kompromisszumkereső, problémamegoldó, alkalmazkodó. Mindegyik kulcsszóhoz 4 kártyát készítünk. A kártyákat lefele fordítva egy asztalra tesszük, majd a résztvevők húznak belőle. Az azonos kulcsszavakat tartalmazó kártyákat húzók kerülnek egy csoportba. Ez módosítható úgy, hogy a kulcsszavakat lapra írjuk, azokat a csoportokhoz tartozó asztalra letesszük. Az előre elkészített kártyákon pedig nem szavak, hanem a kulcsszó témájához</li></ol>	

<sup>7</sup> <http://www.tanuljmaskepp.hu/tippek-csoportalakitasra/>  
2018.08.14.

kapcsolódó fotók szerepelnek. Ilyenkor nem fordítjuk lefele a fotókat tartalmazó kártyákat, hanem az elhelyezett kártyák közül mindenki választ egyet a benyomásainak megfelelően (pl. kulcsszavak: tanár, diák, szülő, iskola, és az azokhoz tartozó fotók).

- h) Puzzle: A workshop vezetője képeket készít elő, amelyeket négy részre vág fel, majd a képdarabokat a padlóra szórja. Annyi kép legyen, ahány csoport lesz. A résztvevők sétálgatva választanak maguknak egy-egy darabot, majd némán megkeresik a csoporttársaikat, akik azokat a képdarabokat tartják a kezükben, amelyekkel együtt közösen ki tudják rakni a képet. A képeket köthetjük a workshop témájához.

**Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):** -----

Megjegyzés: A fenti csoportalakítási módszerek alkalmazhatók a mindennapi pedagógiai gyakorlat során is.

## Csoportszabályok

A csoportok kialakítása után a csoportszabályok<sup>8</sup> tisztázására kerül sor.

Az együttműködés szabályait a résztvevők javaslatai alapján a workshop vezetője felírja egy csomagolópapírra, melyet miután mindenki elfogad jól látható módon elhelyez a teremben. A következő szabályokban célszerű megállapodni: workshop időbeosztása - szünetek, mobiltelefon használata, egymás meghallgatása, segítése, aktív részvétel, titoktartás-azaz workshopon kívül olyan dolgokat ne mondjunk el, amely valakit személyesen érinthet.

## Elvárások

A csoportszabályok megbeszélése után a workshophoz tartozó „elvárás fa” készül:

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Bevezetés-- valamennyi modul esetén	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> Elvárás fa készítése	
<b>Alkalmazott módszer:</b> csoportmunka	<b>Időtartam:</b> 3 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> postit, fícltollak, csomagolópapír, plakát	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> A workshoppal kapcsolatos elvárások megfogalmazása	
<b>A gyakorlati feladat részletes leírása:</b> A csoport tagjai átgondolják a workshoppal kapcsolatos elvárásaikat, majd post-itekre írják. Közben a workshop vezetője elhelyezi a táblán azt a csomagoló papírt, amin egy előzetesen felrajzolt fa van. A csoportok szóvivői egymás után ismertetik a post-iteken szereplő elvárásokat és felragasztják a plakáton szereplő fa lombjára. Az azonos elvárások egymásra kerüljenek.	
<b>Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):</b> A workshop vezetője röviden összegez	

A rövid összegzés után a modulhoz (kommunikáció/konfliktuskezelés/kiégés) kapcsolódó elméleti és gyakorlati rész következik.

<sup>8</sup> [http://orszagostranzit.hu/doc/kiadvanyok/Kommunikacios\\_trening\\_modszertani\\_kezikonyv.pdf](http://orszagostranzit.hu/doc/kiadvanyok/Kommunikacios_trening_modszertani_kezikonyv.pdf) (2018.08.10.)

## 3. Kommunikáció

### 3.1 A kommunikáció modul felépítése

A workshop moduljainak és résztémáknak a megnevezése	Módszerek és munkaformák	Eszközök	Időbeosztás	Ellenőrzés/értékelés (ha szükséges)
<b>Kommunikáció</b>			3 óra	
Bemutatózás, nyitókör, csoportalakítás	a csoport összetételétől függően 2. fejezet alapján	ppt	30 perc	
Bemutatózó játék „Füllentős”	egyéni közlés	----	15 perc	rövid reflexió
Mi a kommunikáció? Milyen fajtái vannak az iskolában?	pókháló ábra készítése, csoportos feladat	papír, toll	10 perc	rövid reflexió
Elmélet-kommunikáció	rövid felvezető előadás, alapfogalmak, magyarázat	diasor (ppt) projektor, laptop	25 perc	
Reflexió	egyéni vélemények megfogalmazása	----	5perc	
Szünet			15 perc	
Kommunikációs gyakorlat az iskolai életből	csoportos gyakorlat: egy adott történet-többféle kommunikációban	papír, toll	10 perc	Rövid összegzés
A dicséret kommunikálása	csoportos gyakorlat	kiadott forrás alapján	10 perc	rövid reflexió
Nonverbális kommunikációs játék „Szabotázs”	csoportos gyakorlat	kiadott feladat	15 perc	rövid reflexió
Elmélet- Én üzenetek, asszertivitás	rövid felvezető előadás, alapfogalmak, magyarázat	diasor (ppt) projektor, laptop	15 perc	
Asszertivitás-játék	gyakorlat: én üzenetek, asszertivitás	-----	10 perc	
Kommunikációs stílusom	egyéni gyakorlat	kiadott forrás	10 perc	rövid reflexió
Lezáró kör: Mit viszek magammal?	egyéni gondolatok megfogalmazása		10 perc	

## 3.2 A kommunikáció modul rövid leírása

### A modul célja:

Attitűdváltás a hatékony (asszertív) kommunikációs technikák bemutatása a tanítás-tanulás folyamatában és a pedagógusok érzékenyítése. A meglévő kommunikációs ismeretek bővítése, új szemlélet kialakítása, melynek során a pedagógusok még jobban odafigyelnek a tanulási és a beilleszkedési nehézségekkel küzdő tanulóakra valamint alkalmazhatják mindezt a tanórák során.

### A modul kulcsszavai:

kommunikáció, asszertív kommunikáció, nonverbális kommunikáció, kontextus, kódolás, énkódolás, intraperszonális, interperszonális, kommunikációs klíma, dekódolás, formális, informális

## 3.3 A kommunikáció modul elméleti háttere

A kommunikáció az iskolában<sup>9</sup> című ppt az alábbi diákat tartalmazza (7.2 melléklet):

1. Kommunikáció-információ
2. A kommunikációs folyamat elemei az osztályteremben
3. Az osztálytermi kommunikáció szintjei
4. Oktatási környezet és kommunikáció
5. Oktatott csoport nagysága
6. Tanári kommunikációt befolyásoló tényező
7. A nem hatékony tanár jellemzője
8. Kérdések és válaszok
9. Az osztály irányításában szerepet játszó kommunikáció
10. Tanári elvárások kommunikálása
11. A dicséret kommunikálása

Asszertivitás című ppt az alábbi diákat tartalmazza (7.2 melléklet)

1. Asszertív kommunikáció a verbális és nem verbális kommunikációban
2. Asszertív ember viselkedése
3. Sou Bishop 40 asszertív jogából
4. Asszertív kommunikáció előnyei
5. Kommunikációs formák: agresszív, passzív és asszertív

---

<sup>9</sup> [http://www.szitoimre.com/doc/06\\_Kommisk\\_szito.pdf](http://www.szitoimre.com/doc/06_Kommisk_szito.pdf) 1-22.old.

### 3.4 Kommunikáció modul - tevékenységek leírása

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Kommunikáció modul/ Bemutató játék „Füllentős”	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> Ismerkedés, kommunikációs gyakorlat	
<b>Alkalmazott módszer:</b> egyéni bemutatkozás	<b>Időtartam:</b> 15 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> nincs	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> ráhangolódás, ismerkedés. A kezdeti feszültség oldása. Jó hangulat kialakítása.	
<b>A gyakorlati feladat részletes leírása:</b> A résztvevők mindegyike 3 információt mond magáról. Ezek között az egyik hamis. A csoport tagjainak ki kell találnia, hogy melyik a hamis állítás.	
<b>Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):</b> Rövid reflexió a bemutató részéről.	

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Kommunikáció modul/ Mi a kommunikáció?	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> Kommunikáció pókhálóval	
<b>Alkalmazott módszer:</b> pókháló ábra	<b>Időtartam:</b> 10 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> papírlap, toll	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> a meglévő ismeretek előhívása, ráhangolás a témára. Ötlebtörze, és azok rendszerezése.	
<b>A gyakorlati feladat részletes leírása:</b> A kommunikáció fogalmát és fajtáit először a résztvevők egyéni ismeretei, tapasztalatai alapján elevenítjük fel, melyről a csoportonként közösen egy-egy pókháló ábrát készítenek. Az elkészített ábrát ismertetik a résztvevőkkel.	
<b>Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):</b> A workshop vezetője összegzi az elhangzottakat. Kiemeli azokat az elemeket, amikről szó lesz az elmélet során. Előre utalás a következő egységre.	

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Kommunikáció modul/ Kommunikációs gyakorlat az iskolai életből	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> egy adott történet-többféle kommunikációban	
<b>Alkalmazott módszer:</b> csoportmunka	<b>Időtartam:</b> 10 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> papír, toll	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> Az iskolai kommunikáció stílusa az alapján is változik, hogy egy adott szituációt kinek mondunk el. Iskolai példákon keresztül mutatják be a résztvevők a különböző beszélgetéseket.	
<b>A gyakorlati feladat részletes leírása:</b> Különböző iskola szituációkat kell bemutatni a csoportoknak: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Az egyik tanuló rendszeresen késik az első óráról. Feladat: a tanuló társainak, a szüleinek és az osztályfőnökének meséli el a késés okát</li> <li>2. Pisti félévkor elégtelen osztályzatot kapott történelemből. Feladat: Az osztályfőnökének, a szüleinek és a haveroknak magyarázza meg az eredményt</li> <li>3. Mari rendszeresen mobil telefonon játszik az órákon, ezért osztályfőnöki figyelmeztetést kapott. Hogyan meséli el a szüleinek és a barátainak az esetet?</li> </ol>	
<b>Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):</b> A feladat után közös megbeszélés történik, a csoportok értékelik egymást. Esetleg kiegészítik még újabb tapasztalatokkal.	

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztema megnevezése:</b> Kommunikáció / A dicséret kommunikálása	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> A dicséret kommunikálása	
<b>Alkalmazott módszer:</b> csoportmunka	<b>Időtartam:</b> 10 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> kiadott forrás	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> A dicséretnek is többféle módja ismert. Ezek tudatos használata hasznos lehet a tanári munkában.	
<p><b>A gyakorlati feladat részletes leírása:</b> A kiadott forrás a tanári dicséreteket veszi számba. A feladat során a megkapott elméleti részt kell egy-egy személyes tapasztalattal alátámasztani. Feldolgozandó forrás<sup>10</sup>:</p> <p>„A dicséret kommunikálása A dicséret a másik személy elismerését jelenti, egy személy által végzett dolog jóváhagyását fejezi ki. A dicséretnek (s ugyanígy a kritikának) fontos szerepe van a tanári elvárások kommunikálásában, a tanulók önértékelésének és teljesítménymotivációjának alakulásában. A dicséret fogalma sokkal többet takar, mint a tanulói válasz egyszerű helyeslését vagy tudomásulvételét. Dicséret esetén a tanár saját érzelmeit is kifejezi, meglepődését, boldogságát. A tanuló viselkedését a tanári dicséret egy kontextusba helyezi oly módon, hogy információt nyújt a tanuló viselkedéséről. A dicséret különböző kontextusokban elhangozva különböző jelentést hordoz, s lehetséges, hogy nem éri el a kívánt hatást vagy ellentétes eredményre vezet. Brophy (1961) a tanárokkal és tanulókkal folytatott beszélgetések alapján a következő funkcióit sorolja fel a tanári dicséretnek:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A dicséret, mint a kritika ellensúlyozása Gyakran előfordul olyan tanulóknál, akik színvonaluk alatt teljesítenek, hogy a tanár kritikát alkalmaz. Majd amikor a tanuló jobb minőségű munkát ad le, akkor azonnal megdicséri. Ilyen esetben a dicsérettel azt is igazolja a tanár, hogy a korábbi kritikája helyes volt, „mert hiszen, látod, tudsz te rendesebben is dolgozni, ha akarsz”. A tanár ezzel önmagát igazolja, de minél több ilyen ön igazoló elemet tartalmaz a dicséret, annál kevésbé lesz hatékony.</li> <li>2. Dicséret, mint modellnyújtásra tett kísérlet Ez esetben a tanár megdicsér az osztályban egy tanulót valamilyen viselkedéséért, mert ezzel az a célja, hogy a többi tanuló számára példaként állítsa. „Nekem nagyon tetszik, ahogy Zsuzsa rendbe tette a padját.” Hacsak nem nagyon fiatal vagy éretlen, érzelmileg függő személy a megdicsért tanuló, akkor manipulálnak érzi magát azzal, hogy példaként állították mások számára. Végül is a helyzetet büntetesként fogja fel, mert eszköz a tanár számára ahhoz, hogy az osztályt kontroll alatt tartsa.</li> <li>3. Dicséret, mint pozitív útmutatás Ez olyan alkalmakkor fordul elő, amikor a tanárok már belefáradtak abba, hogy egy adott tanuló számára újból és újból kritikával éljenek, vagy a követelményeket fogalmazzák meg ismételten. Elkapnak egy olyan pillanatot, amikor a gyerek enyhén megfelel a követelményeknek, és ilyenkor megdicsérik, mintegy azzal a céllal, hogy mindig ezt várják el tőle. S lám, sokkal jobb egy barátságosabb légkörben együtt élni, tehát ha dicsérhetnek, mintha folyton a mulasztásokra kellene figyelmeztetni.</li> <li>4. Dicséret, mint a jég megtörése Az ilyen típusú dicséret arra használható, hogy azokkal a tanulókkal, akikkel hosszabb ideje megszakította a tanár a kapcsolatot, most újra felvegye. Ez olyan esetben fordul elő, amikor valakit komolyabban meg kellett büntetni vagy kritizálni. Ezzel adja a tanár a diák tudtára, hogy már nem áll büntetés alatt. Hasonló szerepet töltenek be az öltözködésre és a megjelenésre vonatkozó bókók.</li> <li>5. Dicséret, mint a tanuló által kiprovokált elismerés Több tanuló olyan magatartást tanúsít, amivel kiprovokálja a tanártól a nagyszámú dicséretet. Ezek a tanulók általában jókedvűek, extrovertáltak, elvégzett munkájukat gyakran odaviszik a tanárhoz megmutatni, s burkoltan vagy nyíltan azt kommunikálják a tanárnak, hogy elismerést várnak tőle.</li> <li>6. Dicséret, mint tevékenységváltási rituálé Az ilyen típusú dicséret olyan helyzetben jellemző, amikor a tanár több tevékenységet kíván a tanulóktól egymás után, de elvárja, hogy jelezzék, amikor egy-egy közbülső feladattal készen vannak. Ilyenkor a tanári dicséret arra vonatkozik, hogy tudomásul vette a tevékenység befejezését, és át lehet térni egy újabb feladatra.</li> </ol>	

<sup>10</sup>[http://www.szitoimre.com/doc/06\\_Kommisk\\_szito.pdf](http://www.szitoimre.com/doc/06_Kommisk_szito.pdf) 22-24. old.

### 7. Dicséret, mint vigaszdíj

A magasabb életkorú gyerekeket tanító tanárok körében jellemző, hogy ritkán dicsérnek meg egy-egy tanulót az óra menetében. Főleg a lassan dolgozó tanulóknál, különösen, ha együttműködő viselkedéssel rendelkeznek, a tanár türelmet tanúsít. Segítőkész, felveszi a bátorító, védelmező magántanító szerepét. Az ilyen pozitív odafigyelés gyakran olyan esetben is előfordul, amikor helytelen választ ad a tanuló vagy éppen gyenge teljesítményt produkál – megerősítő hatékonysága tehát kétséges. A különböző kutatások nyomán a hatékony dicséret jellemzőit a következőkben lehetne összegezni: következetesen adják, ugyanakkor spontán, változatos és magán viseli az őszinteség jegyeit. Azt sugallja, hogy megkülönböztető figyelmet fordít a tanár a tanuló személyes fejlődésére. Információt nyújt a tanuló teljesítményének értékéről. A tanuló saját korábbi teljesítményét használja fel a jelenlegi teljesítmény viszonyítási alapjaként. A sikert az erőfeszítésnek és a képességnek tulajdonítja, nemcsak egyiknek vagy másiknak, mert ezzel implicit módon szorgalmasnak, de butának illetve zseniálisnak, de felelőtlennek tekintené az egyént.”

**Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):** A workshop vezetője összegzi az elhangzottakat. Kiemeli azokat a dicséret típusokat, amelyek leggyakrabban fordultak elő.

**A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztema megnevezése:** Kommunikáció/ Nonverbális kommunikációs játék<sup>11</sup>

**A gyakorlati feladat elnevezése:** „Szabotázs”

**Alkalmazott módszer:** csoportos munka

**Időtartam:** 15 perc

**Szükséges eszközök:** kiadott feladatok

**A gyakorlati feladat célja:** A nonverbális kommunikáció formáinak a megjelenése az iskolában. A résztvevők maguk is átéljék a diákok által alkalmazott eszközöket.

**A gyakorlati feladat részletes leírása:**

Az iskolai életből vett kommunikációs szituációkat mutat be a gyakorlat. Két ember lelkesen beszélget valamiről, és a harmadik félnek ezt meg kell zavarnia, de csak nonverbális eszközökkel lehet.

1, Feleletet a tanár (Egy diáknak ki kell mennie a mosdóba, ezt szeretné elmutogatni).

2, Két tanár beszélget a hétfői eseményekről (Egy diák felelésmentest akar kérni az egyiktől).

3, Két diáklány beszélget a folyosón (Egy harmadik közölni akarja, hogy elmarad az utolsó órájuk).

**Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):** A feladatban résztvevők mesélik el az élményeiket, tapasztalataikat.

**A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztema megnevezése:** Kommunikáció / asszertivitás játéka

**A gyakorlati feladat elnevezése:** Asszertivitás játéka<sup>12</sup>

**Alkalmazott módszer:** csoportos

**Időtartam:** 15 perc

**Szükséges eszközök:** szituációs kártyák

**A gyakorlati feladat célja:** A játék célja, hogy a konfliktushelyzetben lehetséges három viselkedésmódot (agresszív, asszertív, szubmisszív) tisztázza, a tagoknak lehetősége legyen szerepjátékokon keresztül a különböző megoldási módokat kipróbálni. A tagok kommunikációs készségének a fejlesztése.

**A gyakorlati feladat részletes leírása:**<sup>13</sup> A szereplőknek különböző konfliktushelyzeteket kell eljátszaniuk, agresszív, asszertív vagy szubmisszív módon.

<sup>11</sup> Dávid Imre- Páskuné Kiss Judit: kommunikációs képességek fejlesztése az iskolában elmélet-és gyakorlat gyűjtemény Debreceni Egyetem, 1998. 69. old.

<sup>12</sup> [http://www.egeszseg.hu/szakmai\\_oldalak/assets/cikkek/16-08/6-2015-segedanyag.pdf](http://www.egeszseg.hu/szakmai_oldalak/assets/cikkek/16-08/6-2015-segedanyag.pdf) 2. oldal

<sup>13</sup> <http://jatek.gyujtemeny.net/jatekszabaly/721.php>

Minden csoport kap egy-egy szituációt, amit különböző szerepkörök szerint kell eljátszaniuk. (mindhárom kommunikációs forma szerepeljen benne!)

Lehetséges feladatok:

- 1, Az iskolai ebédlőben az egyik tanuló levesébe egy másik beledobott valamit.
- 2, Az osztályban egy tanulót állandóan kigúnyolnak az öltözködése miatt.
- 3, Pistike igazságtalanul kapott beírást, hiszen a társa követte el a csínytevést.

**Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):** A játékot megbeszélés követi a csoportokkal, ki mit látott, hogyan sikerült a konfliktust megoldani, mennyire voltak tényleg agresszívek, asszertívek vagy szubmisszívek a szereplők.

**A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:** Kommunikáció/  
kommunikációs stílusom

**A gyakorlati feladat elnevezése:** kommunikációs stílusom

**Alkalmazott módszer:** egyéni

**Időtartam:** 10 perc

**Szükséges eszközök:** kiadott forrás

**A gyakorlati feladat célja:** Az egyénre leginkább jellemző 5 kommunikációs stílus meghatározása, önismereti gyakorlat.

**A gyakorlati feladat részletes leírása:**

A forrásban szereplő 50 különböző kommunikációs stílus közül kell egyénileg ötöt választani, ami leginkább jellemző. Azt kell a csoport tagjai előtt bemutatni.

**Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):** A résztvevők reflektálnak az egyén megállapításaira.

## Kommunikációs stílusom

Ez a kérdőív<sup>14</sup> a kommunikációs stílus megismerését segíti.

Olvassa el a következő állításokat és ítélje meg mennyire illenek Önre!

Teljesen jellemez az adott állítás=5, jellemez az adott állítás=4, nem tudom eldönteni=3, nem jellemez az adott állítás=2, egyáltalán nem jellemez az adott állítás=1

1. Mindenféle emberrel kellemesen tudja érezni magát.
2. Könnyen nevet.
3. Készséggel kifejezi mások iránti csodálatát.
4. Amit mond, az rendszerint hatással van az emberekre.
5. Olyan benyomásokat hagy az emberekben, amelyekre feltétlenül emlékeznek.
6. A jó viszony érdekében szokásszerűen megköszöni a másik közreműködését .
7. Nagyon jó kommunikátor .
8. Némely ideges modorosságok tapasztalhatóak a beszédében.
9. Nagyon lezser laza kommunikátor.
10. Ha nem ért egyet valakivel, nagyon gyors a kihívásban.
11. Mindig pontosan fel tudja idézni utólag, hogy egy személynek mi volt a véleménye.
12. Nagyon könnyű felismerni a hangját.
13. Nagyon precíz kommunikátor.
14. Határozott benyomást tesz az emberekre.
15. A beszéde ritmusára vagy folyékonyására időnként hatással van az idegessége.
16. Feszültség alatt ellazultan beszél.
17. A szeme pontosan azt tükrözi vissza, amit érez, amikor kommunikál.
18. Sokszor dramatizál dolgokat.
19. Mindig nagyon könnyű számára idegenekkel egyenlő alapon tárgyalni.

<sup>14</sup> [http://www.egeszseg.hu/szakmai\\_oldalak/assets/cikkek/16-08/6-2015-segedanyag.pdf](http://www.egeszseg.hu/szakmai_oldalak/assets/cikkek/16-08/6-2015-segedanyag.pdf) 20-21.old.



20. Rendszerint szándékosan úgy reagál, hogy az emberek tudják: figyel rájuk.
21. Rendszerint keveset mond magáról az embereknek mindaddig, amíg jól meg nem ismerték őket.
22. Amikor kommunikál, rendszeresen mesél vicceket, anekdotákat, történeteket.
23. Állandóan hajlamos arra, hogy gesztikuláljon, amikor kommunikál.
24. Szélsőségesen nyitott kommunikátor.
25. Hangosan szokott kommunikálni.
26. Idegenek kis csoportjában nagyon jó kommunikátor.
27. Vitákban ragaszkodik a nagyon precíz meghatározásokhoz.
28. A legtöbb társas helyzetben általában nagyon gyorsan szót kér.
29. Abszolút könnyű számára tartósan beszélgetni egy ellenkező neművel, akivel épp akkor találkozott.
30. Igen akkurátus szeret lenni, amikor kommunikál.
31. Mivel erős hangja van, könnyen félbeszakíthat egy beszélgetést.
32. Gyakran fejezi ki testével és hangjával azt, amit kommunikálni akar.
33. Erőteljes hangja van.
34. Kész személyes dolgokat feltárni önmagáról.
35. Uralja a társas helyzeteket.
36. Erős vitatkozó.
37. Ha egyszer bepörög egy heves vitában, nagyon nehéz leállítani önmagát.
38. Mindig különösen barátságos kommunikátor.
39. Igazán szereti nagy figyelemmel hallgatni az embereket.
40. Nagyon gyakran ragaszkodik ahhoz, hogy az emberek dokumentálják, vagy valamiféle bizonyítékkal támasszák alá azt, ami mellett érvelnek.
41. Megpróbálja gondjaiba venni az ügyeket, amikor emberek között van.
42. Terhes számára belecsöppenni egy lezáratlan vitába.

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Kommunikáció/ lezárás	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> Mit viszek magammal?	
<b>Alkalmazott módszer:</b> egyéni megnyilvánulások, tapasztalatok	<b>Időtartam:</b> 10 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> -----	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> A résztvevők egyénileg foglalják össze a számukra hasznos dolgokat, amit megismertek.	
A gyakorlati feladat részletes leírása: A résztvevők 2-3 kulcsfogalmat határoznak meg, ami új információ volt számukra, vagy amit tanultak. Milyen benyomással zárták a tréninget?	
Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns): A végén workshop vezetője összegezi az elhangzottakat.	

## 4. Konfliktuskezelés

### 4.1 A konfliktuskezelés modul felépítése

A workshop moduljainak és résztémáknak a megnevezése	Módszerek és munkaformák	Eszközök	Időbeosztás	Ellenőrzés/értékelés (ha szükséges)
<b>Konfliktuskezelés</b>			3 óra	
Bemutakozás, nyitókör, csoportalakítás	a csoport összetételétől függően 2. fejezet alapján	ppt	30 perc	
Mai bosszúság/ konfliktus ismertetése Hogyan éltem meg?	egyéni beszámoló		10 perc	
Mi a konfliktus?	gondolattérkép, asszociációk gyűjtése, csoportos feladat	papírlap, toll	10 perc	rövid reflexió
A konfliktus	elmélet	ppt (2-5. dia)	5 perc	
Ki bírja cérnával? (vagy Csőbomba)	játék	cérna, papírlap, toll	15 perc	alkalmazott stratégiák megbeszélése
Konfliktuskezelés Thomas–Kilmann	elmélet	ppt (6-7. dia)	10 perc	
Konfliktusmegoldási stílusok előnyei és hátrányai	csoportos feladat	mondatkártyák, papírlap, toll	10 perc	közös megbeszélés
Szünet			15 perc	
Iskolai konfliktusok	elmélet	ppt (8-9. dia)	5 perc	
Iskolai konfliktusom	csoportos gyűjtőmunka	papírlap, toll	25 perc	
Konstruktív problémamegoldás	elmélet	ppt (10. dia)	5 perc	
Nyílt kommunikáció	elmélet	ppt (11-13. dia)	5 perc	
Egy probléma elemzése (a tanult szempontok szerint)	összegző, összefoglaló gyakorlat	papírlap, toll	20 perc	közös megbeszélés
Lezáró kör (visszajelzés)	egyéni értékelés	post-it, tábla	15 perc	
Konfliktushelyzetet bemutató videófilm elemzése, „filmszinkronizálás”	csoportmunka	internet hozzáférésre alkalmas számítógép, projektor, hangfal, handout, íróeszközök, papírlap	30 perc	

## 4.2A Konfliktuskezelés modul rövid leírása

### A modul célja:

A konfliktuskezelés tanulható készség, ezért fejleszthető. Fontos, hogy mindenki tisztában legyen személyes konfliktuskezelési stílusával, és ismerje a különböző konfliktuskezelési stratégiák előnyeit és hátrányait. A cél, hogy a résztvevők képesek legyenek egy adott szituációban tudatosan mérlegelni és választani a lehetséges technikák közül, és lehetőség szerint törekedjenek mindkét – a konfliktusban érintett – fél számára előnyös megoldásra. Ismerjék és alkalmazzák a nyílt és hiteles kommunikációt.

### A modul kulcsszavai:

konfliktus; destruktív és konstruktív konfliktusok; intraperszonális, interperszonális és strukturális konfliktusok; konfliktuskezelési stratégiák (elkerülés, alkalmazkodás, versengés, együttműködés, kompromisszum); konstruktív problémamegoldás, asszertivitás

## 4.3 A konfliktuskezelés modul elméleti háttere

Az elméletet a ppt diái tartalmazzák (7.3 melléklet).

Dan Millman-idézet<sup>15</sup>

1. A konfliktus fogalma: Szekszárdi Júlia<sup>16</sup>
2. A konfliktusok megítélése<sup>17</sup>
3. A konfliktusok fajtái<sup>18</sup>
4. Thomas–Kilmann-konfliktuskezelés stratégiái<sup>19</sup>
5. Konfliktusmegoldási stílusok<sup>20</sup>
6. Az iskolai konfliktus típusai<sup>21</sup>

---

<sup>15</sup> <http://grow-group.com/konfliktuskezeles-trening/>

<sup>16</sup> [http://ofi.hu/sites/default/files/ofipast/2013/05/AVP\\_keretrendszer.pdf](http://ofi.hu/sites/default/files/ofipast/2013/05/AVP_keretrendszer.pdf) 2018-11-03

<sup>17</sup> [https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011\\_0001\\_543\\_07\\_A\\_szervezeti\\_magatartas\\_alapjai/ch11.html](https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011_0001_543_07_A_szervezeti_magatartas_alapjai/ch11.html) 2018-11-03

<sup>18</sup> Schmidt, Thomas: Konfliktuskezelési tréninggyakorlatok, Z-Press, 2017: 62–67.o.

<sup>19</sup> <https://www.ivanyiklara.hu/thomas-killmann-teszt/> 2018-11-04

<sup>20</sup> [https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011\\_0001\\_543\\_07\\_A\\_szervezeti\\_magatartas\\_alapjai/ch11.html#id536880](https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011_0001_543_07_A_szervezeti_magatartas_alapjai/ch11.html#id536880)

<sup>21</sup> [http://ofi.hu/sites/default/files/ofipast/2013/05/AVP\\_keretrendszer.pdf](http://ofi.hu/sites/default/files/ofipast/2013/05/AVP_keretrendszer.pdf)

7. A konstruktív problémamegoldás folyamata, lépései<sup>22</sup>

8. Nyílt kommunikáció, asszertivitás<sup>23</sup>

9. Jó tanácsok a hatékony konfliktuskezeléshez<sup>24</sup>

#### 4.4 A konfliktuskezelés modul - tevékenységek leírása

A bemutatkozás és csoportalakítás után a résztvevők ráhangolódnak a workshop témájára.

##### Ráhangolódás egy aznapi bosszúság vagy konfliktus felelevenítésével

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Konfliktuskezelés modul/ Napi bosszúság vagy konfliktus elbeszélése	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> Bosszúságaink, konfliktusaink	
<b>Alkalmazott módszer:</b> egyéni beszámoló	<b>Időtartam:</b> 10 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> post-it, tábla	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> a modul témájára való ráhangolódás, a kezdeti feszültség oldása	
<b>A gyakorlati feladat részletes leírása:</b> A résztvevők post-it lapokra felírják, és egy-egy mondatban elmondják egy aznapi bosszúságukat vagy konfliktusukat. Beszámolnak arról, hogy milyen érzéseket váltott ki belőlük az adott szituáció, és hogyan reagáltak a történetekre, hogyan kezelték a helyzetet. A post-it lapot felragasztják a táblára. (A felmerült konfliktushelyzetek megoldását lehet gyakorolni később ezeken az eseteken).	
<b>Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):</b> A workshop vezetője röviden összegez.	

##### A konfliktus fogalma

A konfliktus fogalmát két lépésben határozzuk meg:

a) gondolattérkép készítése

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Konfliktuskezelés modul/ Mi a konfliktus?	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> A konfliktus	
<b>Alkalmazott módszer:</b> gondolattérkép készítése	<b>Időtartam:</b> 10 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> papírlap, toll	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> a konfliktus fogalmának tisztázása	
<b>A gyakorlati feladat részletes leírása:</b> A csoportok egy lapra gondolattérképet készítenek, melyre minél több asszociációt gyűjtenek össze a konfliktus szóhoz. Megoldásukat szóban megosztják a résztvevőkkel.	
<b>Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):</b> A workshop vezetője összegez, kiemeli a közös gondolatokat a csoportok megoldásaiból; csoportosítják pozitív és negatív jelentéstartalom alapján <sup>25</sup>	

b) elmélet (ppt): 2-5. dia (7.3melléklet)

<sup>22</sup> <http://epa.oszk.hu/00000/00035/00078/2004-01-ta-Szoke-Pedagogusok.html>

<sup>23</sup> <https://asszertivakademia.hu/>

<sup>24</sup> <https://asszertivakademia.hu/konfliktuskezeles-bevezetes-alapok-technikak/>

<sup>25</sup> Schmidt, Thomas: i.m. 55.o.

## Konfliktuskezelési stílusok

Ezt követően a konfliktuskezelési stílusokkal ismerkedünk meg.

a) csoportos játékon keresztül:

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Konfliktuskezelés modul/Ki bírja cérnával?	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> Ki bírja cérnával? <sup>26</sup> (Csőbomba) <sup>27</sup>	
<b>Alkalmazott módszer:</b> játék	<b>Időtartam:</b> 15 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> cérna, papírlap, toll	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> a téma iránti érdeklődés fenntartása szórakoztató feladat segítségével	
<b>A gyakorlati feladat részletes leírása:</b> Páros játékról van szó. Hosszú cérnákat szakítunk le, aminek két végére hurkot kötünk. Egy-egy játékos beledugja a mutatóujját a hurokba. Szembeülnek és a cél az, hogy a cérnával elhúzzák a másik kezét az asztal széléig. Egy menet egy percig tart. Mindenki mindenki ellen játszik, és az eredményeket táblázatban összesítik. A pontozásnak különböző variációi vannak, ami az átélt élményt is módosítja: Az egyik az, amikor csak a győzelemért jár pont a veszteségért, és a cérnaszakításért nem. Ebben az esetben leginkább az derül ki, hogy kit hagynak nyerni (hiszen a cérna valószínűleg előbb szakad, minthogy bárki kezét el lehetne húzni általa). A másik lehetőség, hogy a győzelem egy pontot, a cérnaszakítás nulla pontot, a vereség pedig egy mínusz pontot ér. Ez kielezi a rivalizálást, nyerni szinte lehetetlen, hiszen jobban megéri elszakítani a másik félnek a cérnát, mint beletörődni a vereségbe. Harmadik lehetőség, hogy a nyereség két pontot, a vereség egy pontot ér, döntetlen esetén nem jár pont, a cérna elszakítása pedig két pont levonással jár. Ebben az esetben érdemes nyerni hagyni a másikat: még így is jobban jár az ember, mintha szakít, vagy döntetlent ér el. A játék végén meg lehet beszélni, hogy a különböző feltételek mellett ki milyen stratégiát használt, hogyan próbált az összesítésben minél több pontot szerezni (Benedek, 1992).	
Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns): A játék során használt stratégiák megbeszélése a résztvevőkkel.	

b) ppt előadás formájában: 6-7. dia (7.3 melléklet)

## A konfliktusmegoldási stílusok jellemzői, alkalmazási területei

Bár mindannyian rendelkezünk egy ránk leginkább jellemző konfliktusmegoldási stílussal, konfliktushelyzeteink megoldására – a helyzettől és a céltól függően – különböző stratégiák közül választhatunk. Ezért érdemes számba venni az egyes stratégiák előnyeit és hátrányait.

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Konfliktuskezelés modul/Konfliktusmegoldási stílusok előnyei és hátrányai	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> Előnyök és hátrányok	
<b>Alkalmazott módszer:</b> csoportos feladat	<b>Időtartam:</b> 10 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> mondatkártyák, papírlap, toll	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> A résztvevők gondolják végig, hogy az egyes konfliktusmegoldási módszerek milyen helyzetben alkalmazhatók sikerrel, illetve milyen veszélyekkel járhatnak	
<b>A gyakorlati feladat részletes leírása:</b> Minden csoport mondatkártyákat kap, amelyeken az egyes konfliktusmegoldási stílusokra jellemző kifejezések, be nem fejezett mondatok szerepelnek. A	

26 [http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/gyakorlatok\\_jtkok\\_gyjtemnye.html](http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/gyakorlatok_jtkok_gyjtemnye.html) 2018-11-03

27 Schmidt, Thomas: i.m. 75.o.

csoportnak kell felismernie, hogy melyik stratégiára jellemzőek az adott szófordulatok. Vagyis minden csoport (az idő hatékonyabb kihasználása érdekében) csak egy konfliktusmegoldási stratégiával foglalkozik, annak előnyeit és hátrányait gyűjti össze. A résztvevők (csoportok száma) létszámától függően egy csoport több stílust is kaphat, vagy egy másik módszer szerint minden kártyát megkapnak a csoportok és szétválogatják az egyes konfliktuskezelési stílusoknak megfelelően.

A mondatkártyákon ezek olvashatók<sup>28</sup>:

1. csoport (versengés): Változatlanul az a véleményem...; Ahogy mondtam, a legeszszerűbb...; Jobban tennéd, ha...; Ha nem csinálod meg, én...; Tedd, ahogy mondom!

2. csoport (alkalmazkodás): Egyetértek azzal, hogy...; Úgy teszem, ahogy mondtad.; Csatlakozom.; Én is úgy gondolom.; Meggyőztél!

3. csoport (elkerülés): Ez nem az én asztalom.; Ebbe inkább nem mennék bele.; Beszéljünk róla később!; Nem vagyok felhatalmazva, hogy...; Nem vagyok abban a helyzetben, hogy vitába szálljak.

4. csoport (együttműködés, problémamegoldás): Koncentráljunk az igazán fontos dolgokra!; Nézzük meg együtt!; Az talán kölcsönösen elfogadható...; Az én állásponatom..., mi a te állásponotod?; A legfontosabb, hogy mindkettőnk számára jó megoldást találjunk.

5. csoport (kompromisszum): Keressünk egy gyors megoldást!; elfogadom, hogy...ha te elfogadod...; fifti-fifti; Elégedj meg azzal...; Hajlandó vagyok, ha te is.

Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns): A közös megbeszélés során a csoportok szóvivői megosztják tapasztalataikat a többi csoporttal.

### **Az iskolai konfliktusok és a konstruktív problémamegoldás**

Az érzékenyítő workshop célja, hogy a résztvevő pedagógusok közösen gondolkodjanak, keressenek hatékony megoldásokat a tanítási gyakorlatuk során felmerülő problémákra. Ezért fontos, hogy kiemelt szerepet kapjanak az iskolai konfliktusok.

a) elmélet (ppt): 8. dia (az iskolai konfliktusokban érintettek köre), 10. dia (A konstruktív problémamegoldás folyamata, lépései) (7.3 melléklet)

b) gyakorlati feladat

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztema megnevezése:</b> Konfliktuskezelés modul/Iskolai konfliktusok	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> Iskolai konfliktusom	
<b>Alkalmazott módszer:</b> csoportos gyűjtőmunka	<b>Időtartam:</b> 25 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> papírlap, toll	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> A tanítási gyakorlatban megélt konfliktushelyzetek gyűjtése, együttgondolkodás a konstruktív megoldás érdekében	
<b>A gyakorlati feladat részletes leírása:</b> Az iskolai konfliktusokban érintett felek tisztázása után minden csoport 4-4 konfliktushelyzetet ír össze (lehetőség szerint eltérő szereplőkkel). A csoportok ezután megosztják az eseteiket a többi csoporttal, majd a legnagyobb érdeklődést kiváltó esetet közösen feldolgozzuk. Ehhez felhasználjuk a 10. dián található elméletet (A 7.3 melléklet - konstruktív problémamegoldás lépései).	
Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns): ha szükséges, a workshop vezetője összefoglalja az elhangzottakat	

<sup>28</sup> A mondatok forrása: [http://www.kepzesevolucioja.hu/dmdocuments/4ap/16\\_1607\\_004\\_101115.pdf](http://www.kepzesevolucioja.hu/dmdocuments/4ap/16_1607_004_101115.pdf) 2018-11-04

## Nyílt kommunikáció

A konstruktív konfliktuskezeléshez elengedhetetlen a nyílt, asszertív kommunikáció. Az asszertivitás azt jelenti, hogy nehéz érzelmi szituációban is képesek vagyunk érvényesíteni igényeinket, miközben a másik fél szükségleteit is tiszteletben tartjuk.

Elmélet (ppt): 11-13. dia (7.3 melléklet)

## Összegzés

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Konfliktuskezelés modul/Egy probléma elemzése (a tanult szempontok szerint)	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> Egy tanár tanácsot kér	
<b>Alkalmazott módszer:</b> csoportmunka	<b>Időtartam:</b> 20 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> papírlap, toll	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> a workshopon elsajátított ismeretek alkalmazása	
A gyakorlati feladat részletes leírása: Az esetleírást a workshop vezetője viszi a csoportba, ha a résztvevőknek nincs más javaslatuk. Helyszín: egy középiskola, a szalagavató előtt A konfliktusban érintett személyek: az egyik 12.-es osztály osztályfőnöke (O.), a 12. osztályos tanulók szülei (Sz.), az iskola igazgatója (I.), az osztályfőnök kollégája (K.) O. egy baráti beszélgetés során elmondja K.-nak, hogy nem akar részt venni a szalagtűző utáni kötelező fogadáson, amelyre az iskola jelenlegi tanárain kívül hivatalosak a korábbi tanárok is, akik több éve vagy évtizede nyugdíjasok, de hagyományyszerűen ők is ott vannak minden iskolai rendezvényen. O. érzi, hogy távolmaradására mindenképpen magyarázatot kell(ene) adnia I.-nek, hiszen ő az egyik „ünnepelt” osztályfőnök. A fogadással kapcsolatban etikai kifogásai vannak, ugyanis – az általa pazarlónak ítélt – fogadás költségeit az iskola alapítványa fedezi, amivel ő nem ért egyet. Ezen a problémán akkor kezdett el gondolkodni, amikor az egyik szülő (Sz.) rákérdezett, hogy hová kerülnek a szalagavatói meghívókra befizetett összegek, és mire fordítják a pénzt. O. azt válaszolta, hogy az iskolai alapítványba, amelyet a tanulók támogatására fordítanak (pl. szociális támogatás). O. abban vár tanácsot, hogy megossza-e kételyeit az igazgatóval, vagy valamilyen ürügyre hivatkozva (pl. rosszullet) ne vegyen részt a vacsorán. Azon is gondolkodik, hogy bevonja-e a helyzet tisztázásába az iskolai közalkalmazotti tanácsot. A feldolgozást a konstruktív problémamegoldás lépései alapján érdemes elvégezni.	
<b>Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):</b> Az egyes csoportok megoldásainak összehasonlítása	

**További gyakorlatok (a csoport összetétele szerint):** Konfliktushelyzetet bemutató videófilm elemzése

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztema megnevezése:</b> Konfliktus modul	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> „filmszinkronizálás”	
<b>Alkalmazott módszer:</b> csoportmunka, 3-4 kiscsoportokban	<b>Időtartam:</b> kb. 25-30 perc feladatismertetés: 1 perc első megnézés: 3 perc csoportmunka: kb. 5-10 perc felolvasás: kb. 2 perc / csoport: kb. 5-10 perc „ellenőrzés”: 3 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> internet hozzáférésre alkalmas számítógép, projektor, hangfal, handout, íróeszközök, papírlap	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> a verbális és nonverbális jelek, jelzések összhangjának megállapítása, a konfliktusforrás beazonosítása	
<p>Filmrészlet szinkronizálása Az alábbi gyakorlatsor a <i>Saját szavak</i> c. film (rendező: Richard LaGravenese, megjelenés éve: 2007) egyik jelenetére vonatkoznak. A film teljes hosszában az alábbi linken érhető el: <a href="https://videa.hu/video/film-animacio/sajat-szavak.2007-g0oxKGLo85irwlGw">https://videa.hu/video/film-animacio/sajat-szavak.2007-g0oxKGLo85irwlGw</a> A levetítésre szánt jelenet: 07:40 – 10:40 (= 3 perc) Ismertessük a résztvevőkkel a feladat lényegét.</p> <p>1. lépés: Az alábbiakban egy rövid filmrészletet fognak látni, hang nélkül. A résztvevők kis csoportokban dolgozva kitalálják, hogy miről szólhat a jelenet / mi a jelenet lényege Az alábbi szempontsört érdemes minden csoportnak odaadni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Van-e a látott jelenetben konfliktus?</li> <li>• Amennyiben igen, mi(k) okozza(’k) a konfliktust?</li> <li>• Milyen a szereplők egymáshoz való viszonya?</li> <li>• Milyen érzelmeket tud megnevezni?</li> <li>• Vélemények, benyomások</li> <li>• Miből jutottak erre a véleményre? Volt, ami segített? Ha igen, mi volt az?</li> </ul> <p>A feladat végén NE mondjuk el, hogy miről szólt a jelenet; ne is adjunk visszajelzést, hogy a csoportok válaszaik jók-e.</p> <p>2. lépés: Szinkronizálás Írjanak egy rövid „szinkront” a látott jelenethez. A csoportvezető mondja el a résztvevőknek, hogy nem az a cél, hogy másodpercről másodpercre szinkronizáljunk, sokkal inkább az, hogy a verbális üzenetek illeszkedjenek a jelenet hangulatvilágába, a szereplők nem-verbális üzeneteihez.</p> <p>Megjegyzés: Amennyiben a csoportok igénylik, vetítsük le még egyszer a jelenetet, ezúttal is hang nélkül. Ekkor azonban már elkezdhetnek dolgozni a szinkronon.</p> <p>3. lépés: előadás Minden csoport felolvassa a saját változatát. (Alternatív változat: a felolvasás után a többi csoport 1-2 percben reflektál a hallottakra).</p> <p>4. lépés: az igazság pillanata A csoportvezető újból lejátsza a jelenetet, ezúttal már hanggal. Minden csoport ellenőrizheti, kinek a megoldása volt a legközelebb ehhez.</p> <p>„Kiterjesztései” a feladatnak:</p>	



- A) Csoport- vagy frontális munkában, reflektáljanak a látottakra (pl.: a szereplők érzései, kommunikációs „megoldásai”, a konfliktus megoldása szempontjából). Ők mit tettek volna a tanár helyében? Hogyan tud egy tanár úrrá lenni egy hasonló helyzeten?
- B) Konfliktuskezelés alternatív módszerekkel. Tegyen javaslatot arra vonatkozóan, hogyan lehet egy ilyen helyzetet kezelni.

**Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):** -----

## Lezárás

**A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztema megnevezése:** Konfliktuskezelés modul/Lezáró kör

**A gyakorlati feladat elnevezése:** Visszajelzés

**Alkalmazott módszer:** Egyéni gondolatok megfogalmazása, közös beszélgetés

**Időtartam:** 10 perc

**Szükséges eszközök:** post-it, csomagolópapír

A gyakorlati feladat célja: a résztvevők gondolják végig, mit visznek magukkal a workshopról, hogy érezték magukat, mit szeretnének még elmondani

**A gyakorlati feladat részletes leírása:**

A csomagoló papír tetejére írjuk fel azokat a mondatokat, amire választ szeretnénk kapni. Általában érdemes befejezendő mondatként megfogalmazni. Például: „A tréningben az volt a leghasznosabb számomra, hogy...”, „A tréningben az volt a legértékesebb számomra, hogy...”, „A következő javaslatokat tenném, egy későbbi tréningre vonatkozóan, hogy...”, „A tréningben az tetszett/nem tetszett, hogy...”. Majd menjünk ki rövid időre a teremből, és hagyjuk, hogy a csoporttagok nélkülünk írják fel a papírra a gondolataikat. Visszatérésünk után összegezzük a felírtakat, reflektáljunk az esetleges kritikákra, dicséretre.

*Egyéb megjegyzések:* Fontos, hogy a workshop vezetője önismerettel és frusztrációs toleranciával rendelkezzen a negatív vélemények kezeléséhez. Ne sértődjön meg, és ne váljon ellenségessé, bármilyen negatív visszajelzés esetén sem (Kroenhert, 2004).<sup>29</sup>

**Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):** -----

<sup>29</sup> [http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/gyakorlatok\\_jtkok\\_gyjtemnye.html](http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/gyakorlatok_jtkok_gyjtemnye.html)

## 5. Burnout-Kiegész

### 5.1 A Burnout modul felépítése

A workshop moduljainak és résztémáknak a megnevezése	Módszerek és munkaformák	Eszközök	Időbeosztás	Ellenőrzés/értékelés és (ha szükséges)
<b>Kiegész</b>			<b>3 óra</b>	
Bemutakozás, nyitókör, csoportalakítás	a csoport összetételétől függően egyéni vagy csoportos ráhangolódás	Prezentáció	30 perc	
„Ez én vagyok” játék	bemelegítő játék, ráhangolás	Kinyomtatott állítások	5 perc	
A tanári pálya nehézségei-problémafelvetés	plakátkészítés, gondolattérkép, asszociációk gyűjtése, csoportmunka	Csomagolópapír, filcek, gyurmaragasztó vagy táblamágnes	30 perc	Rövid összegzés
Kommunikációs nehézségek	játék párokban	előre elkészített ábrák, papír, toll	10 perc	
Reflexió	egyéni gondolatok, vélemények megfogalmazása	-----	5 perc	
Szünet			15 perc	
Mi segít, ha nagy a stressz?	plakátkészítés csoportokban	Csomagolópapír, filcek, gyurmaragasztó vagy táblamágnes	25 perc	Rövid összegzés
A kiegész elmélete 1. (kiegész szakaszai)	előadás, prezentáció	ppt	5 perc	
A kiegész egyes szakaszaihoz tartozó jellemzők, okok, a megelőzés 12 szintje	csoportmunka, plakátkészítés	Csomagolópapír, színes kártyák, táblamágnes vagy gyurmaragasztó	15 perc	
A kiegész elmélete 2.	előadás, prezentáció	ppt	15 perc	
Punnany Massif: Engedd el	közös zene hallgatás	Kinyomtatott dalszöveg	5 perc	
Lezáró kör (visszajelzés)	egyéni gondolatok és azok egészsé formálása		15 perc	

## 5.2 A Burnout modul rövid leírása

### **A modul célja:**

A pedagógusok tanítási gyakorlatuk során adódó problémák, nehézségek miatti belső feszültség, stressz oldása, érzékenyítés a kiégés folyamatára, annak a megelőzésére helyezve a hangsúlyt. A workshop során a résztvevőknek lehetősége kínálkozik egy új látásmód felismerésére, megújulásra, fejlődésre, a társas támogatás pozitív interakciójának megerősítésére. Hozzájárulhat a változtatás képességéhez, az ahhoz vezető okok feltárásához, fontosnak tartva, hogy valós probléma megoldásához szükséges, hogy változtassunk valamin beleértve elsősorban saját magunkat.

A modul elsősorban gyakorlati feladatokon keresztül, elméleti háttér bemutatásával hívja fel a figyelmet a kiégés megelőzésre, elkerülésére, az önszabályozás lehetőségére a tudatos életvezetésre.

### **A modul kulcsszavai:**

munka, nehézségek, stressz, burnout jelenség, kiégés szakaszai (idealizmus, realizmus, stagnálás, frusztráció, apátia), okai, jellemzői, érintett területek (test, érzések, viselkedés), a megelőzés 12 szintje, burnout jeleinek felismerése és kezelése (prevenció, intervenció).

## 5.3 A Burnout modul elméleti háttere

Az elméletet a ppt diái tartalmazzák (7.4 melléklet).

1. A burn-out szindróma, a kiégés fogalma
2. A kiégés tünetei
3. A kiégés folyamata, szakaszai
4. A kiégés okai
5. A kiégés kezelési lehetőségei

A 12 szintű burnout- megelőző program, segítő gondolatok (7.4 melléklet).

## 5.4 A Burnout modul - tevékenységek leírása

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Burnout modul	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> „Ez én vagyok” játék - bemelegítő játék-	
<b>Alkalmazott módszer:</b> egyéni feladat a workshop moderátor irányításával	<b>Időtartam:</b> 5 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> Kinyomtatott állítások	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> Rövid állításokon keresztül egyéni döntések meghozatala (önismeret), melyet a workshop résztvevői is megismernek, így gyors benyomást szereznek egymásról.	
<b>A gyakorlati feladat részletes leírása:</b> A workshop moderátora az alábbi állítások közül tízet olvas fel egyenként egymás után. Amikor felolvas egy állítást, a résztvevők közül azok állnak fel, akik úgy érzik, igaz rájuk az adott állítás. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Én szeretek iskolába járni.</li> <li>2. Én optimista vagyok.</li> <li>3. Én szeretem a csokoládét.</li> <li>4. Én sokszor alig várom, hogy kicsengessenek az óráról.</li> <li>5. Én gyakran porszívózok.</li> <li>6. Nekem jó a logikám.</li> <li>7. Én gyorsan felkapom a vizet.</li> <li>8. Én néha tornával kezdem a napot.</li> <li>9. Én néha horgászom.</li> <li>10. Én szeretek olvasni.</li> <li>11. Én szeretem az állatokat.</li> <li>12. Én nem táncolok valami jól.</li> <li>13. Én értem a relativitáselméletet.</li> <li>14. Én szükszavú ember vagyok.</li> <li>15. Én gyakran elolvasom/meghallgatom a horoszkópot.</li> <li>16. Én szeretek mosogatni.</li> <li>17. Én naponta eszek zöldséget vagy gyümölcsöt.</li> </ol>	
<b>Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):</b> Rövid összegzés	

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Burnout modul	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> A tanári pálya nehézségei- problémafelvetés	
<b>Alkalmazott módszer:</b> Plakátkészítés, gondolatterkép, asszociációk gyűjtése, csoportmunka	<b>Időtartam:</b> 30 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> Csomagolópapír, filcek, gyurmaragasztó vagy táblamágnes	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> Csoportmunkában a résztvevők összegyűjtik a tanári pálya nehézségeit, problémákat fogalmaznak meg, amely lehetőséget ad a témára való ráhangolásra, a résztvevők esetleges megújulására, változtatás lehetőségének belső igényére.	
<b>A gyakorlati feladat részletes leírása:</b> Minden egyes csoport plakátot készít arról, amit a tanári pálya nehézségeiről, problémáiról gondol. Ez tartalmazhat szavakat, mondatokat, rajzokat. A cél az, hogy minden kerüljön fel a plakátra, amit a csoport tagjai gondolnak. Az elkészült plakátok tartalmát a csoport szóvivői ismertetik, majd a moderátor röviden összegzi a plakáton szereplő gondolatokat, utal a Burnout-szindrómára.	
<b>Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):</b> Elkészült plakátok tartalmának összegzése.	

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Burnout modul	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> Kommunikációs nehézségek	
<b>Alkalmazott módszer:</b> Játék párokban	<b>Időtartam:</b> 10 perc
Szükséges eszközök: ábrák, papír, toll	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> Felhívni a figyelmet a kommunikáció nehézségeire, kiemelve az egymásra figyelés és kétirányú kommunikáció jelentőségét	
A gyakorlati feladat részletes leírása: A résztvevők párokban egymásnak háttal ülnek. Egyikük kap két ábrát, másikuk papírt és tollat. Az első ábrát egyirányú kommunikációval kell körbe írni, míg a pár másik tagjának ez alapján lerajzolni. A második esetben lehetőség van visszakerdezésre, kommunikálásra.	
<b>Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):</b> A feladat végén összehasonlítják az eredeti és a rajzolt ábrákat.	

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Burnout modul	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> Mi segít, ha nagy a stressz?	
<b>Alkalmazott módszer:</b> Plakátkészítés, csoportmunka	<b>Időtartam:</b> 25 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> Csomagolópapír, filcek, gyurmaragasztó vagy táblamágnes	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> Csoportmunkában a résztvevők összegyűjtik a stresszkezelés általuk ismert módszereit, technikáit.	
<b>A gyakorlati feladat részletes leírása:</b> Minden egyes csoport plakátot készít arról, amit a stresszkezelésről, módszereiről, technikáiról, lehetőségeiről gondol. Ez tartalmazhat szavakat, mondatokat, rajzokat. A cél az, hogy minden kerüljön fel a plakátra, amit a csoport tagjai gondolnak. Az elkészült plakátok tartalmát a csoport szóvivői ismertetik, majd a moderátor röviden összegzi az elhangzottakat, ismét utal a Burnout-szindrómára és annak a megelőzésére.	
<b>Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):</b> Elkészült plakátok tartalmának összegzése.	

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Burnout modul	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> A kiégés szakaszainak jellemzése	
<b>Alkalmazott módszer:</b> Plakátkészítés, csoportmunka	<b>Időtartam:</b> 15 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> Csomagolópapír az öt szakasz feltüntetésével, színes kártyák a jellemzőkkel, táblamágnes vagy gyurmaragasztó	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> A kiégés folyamata szakaszaihoz tartozó jellemzők csoportosítása, majd a burnout három területével (test, érzések, viselkedés) való összevetése	
<b>A gyakorlati feladat részletes leírása:</b> A workshop moderátora egy csomagolópapírt helyez el, melyen „körkörösén” a kiégés öt szakasza szerepel (idealizmus, realizmus, stagnálás, frusztráció, apátia). A résztvevők csoportonként háromféle színű kártyákból húznak jellemzőket. A feladatuk, hogy a jellemzőket hozzárendeljék a kiégés folyamatának egyes szakaszaihoz. Majd a csoportok szóvivői ismertetik a megoldásokat és felragasztják a plakát megfelelő helyére. A moderátor ellenőriz, szükség szerint korrigál. A kiégés szakaszaihoz tartozó jellemzők megadása után a moderátor elmondja, hogy a három különböző szín a burnout három érintett területének (test, érzések, viselkedés) felel meg, így összefesüli a jellemzőkkel a kiégés területeit: a testi tüneteket (piros szín), az érzékelvilágot (sárga szín) és a viselkedést (kék szín).	
<b>Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):</b> A moderátor ellenőrzi, hogy a jellemzők a megfelelő helyre (kiégés egyes szakaszai) kerüljenek.	

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Burnout modul	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> Engedd el!	
<b>Alkalmazott módszer:</b> Közös zenehallgatás	<b>Időtartam:</b> 5 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> Kinyomtatott dalszöveg	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> A workshopon elhangzottak megerősítését, a résztvevők lazítását szolgálja a zene nyelvén.	
<b>A gyakorlati feladat részletes leírása:</b> A Punnany Massif - Engedd el című számának meghallgatása. A zeneszám könnyebb követéséhez, értelmezéséhez kinyomtatott formában is megkapják a résztvevők a dalszöveget.	
<b>Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):</b> -----	

<b>A gyakorlati feladatot magába foglaló modul és résztéma megnevezése:</b> Lezáró kör	
<b>A gyakorlati feladat elnevezése:</b> Visszajelzés	
<b>Alkalmazott módszer:</b> Egyéni gondolatok és azok egészé formálása	<b>Időtartam:</b> 15 perc
<b>Szükséges eszközök:</b> ----	
<b>A gyakorlati feladat célja:</b> a résztvevők gondolják végig, mit visznek magukkal a workshopról, hogy érezték magukat, mit szeretnének még elmondani	
<b>A gyakorlati feladat részletes leírása:</b> A workshop vezetője röviden összegezi a történéseket „varrjuk el a szálakat” etapra és a lezárás élményének felerősítésére való felkészítés egy-egy kérdőmondat formájában, melyre minden résztvevő válaszol egy-egy mondatral, közben figyel a csoportra, az esetleges kritikákra, a résztvevők magatartására. Hogy éreztem magam a workshopon? Mit tanultam önmagamról? Mi tetszett a legjobban? Mire figyelek ezután még jobban?	
<b>Az ellenőrzés, értékelés módja (ha releváns):</b> -----	

## 6. A workshop zárása

Valamennyi modul befejezése egy visszajelző, lezáró kör. Ennek az a célja, hogy a résztvevők gondolják végig, mit visznek magukkal haza a workshopról, hogy érezték magukat, milyen benyomással zárták a tréninget mit szeretnének még elmondani. Továbbá a résztvevők 2-3 kulcsfogalmat határoznak meg, ami új információ volt számukra, vagy amit tanultak. Közben a workshop vezetője figyel a csoportra, az esetleges kritikákra, a résztvevők magatartására, röviden összegezi az elhangzottakat.

A résztvevők megkapják a 12 szintű burnout- megelőző program segítő gondolatait (7.4 melléklet)

## **7. Mellékletek**

## 7.1 Melléklet- Bemutatkozás, nyitókör, csoportalakítás

**Pedagógusok érzékenyítése kommunikációs és konfliktuskezelő technikák kidolgozásával és alkalmazásra átadásával- workshop**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001  
2018.08.27-29.

Készítette:  
Balda László  
Bikesicsné Ország Katalin  
dr. Máténé Porcsalmy Madolna  
Kószik Anikó  
Kunkli Erzsébet




**BEVEZETÉS**



**EFOP-3.1.2-16-2016-00001 PÁLYÁZAT CÉLJA**

„A pedagógusok módszertani felkészítése a végzettség nélküli iskolaelhagyás megelőzése érdekében” című projekt a végzettség nélküli iskolaelhagyás csökkentésére irányul, melyben fontos szerepet játszanak a preventív jellegű intézkedések.




EFOP-3.1.2-16-2016-00001

**ELŐZMÉNYEK**

A végzettség nélküli iskola elhagyási arány az Európai Unió átlagában 2003-tól folyamatosan csökken.


- Hazánkban viszont ez 2015. adatai szerint 11,6%-ra emelkedett. A 2014/2015. tanévben az általános iskolai nevelés-oktatásban 1736 tanuló nem szerzett alapfokú végzettséget tankötelezettségi koron belül.
- Az Országos kompetenciamérés eredményei alapján 6. évfolyam végére kialakulnak a különböző szociokulturális háttérrel rendelkező tanulók közötti teljesítménykülönbségek, és az iskolarendszer a továbbiakban sem képes mérsékelni azokat.



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

**EFOP-3.1.2-16-2016-00001 PÁLYÁZAT CÉLJA**

Pedagógiai szemléletváltás elősegítését szolgáló pedagógusképzési és továbbképzési tartalmak megújítása, amely közvetetten a végzettség nélküli iskolaelhagyásnak kitett, az iskolai kudarc szempontjából veszélyeztetett gyermekek/tanulók csoportjának támogatását szolgálják.



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

**WORKSHOP – MÓDSZERTANI SEGÉDANYAG**

Attitűdváltás és hatékony (asszertív) kommunikációs technikák a tanítás-tanulás folyamatában, pedagógusok érzékenyítése kommunikációs és konfliktuskezelő technikák kidolgozásával – Workshop- Módszertani segédanyag



EFOP-3.1.2-16-2016-00001



## ÉRZÉKENYÍTŐ WORKSHOP

„A második világháború egy jelentős csatájának előestéjén egy fiatal katona elhatározta, hogy sétál kicsit a tábor körül. Eisenhower csendben közeledett a fiatalemberhez és megkérdezte:

- Min gondolkodik, fiam?
- Azt hiszem, félek – válaszolt a katona.
- Én is – mondta Eisenhower. Engedje meg, hogy csatlakozzam, sétáljunk együtt, és talán erőt merítünk egymástól.”



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## ÉRZÉKENYÍTŐ WORKSHOP

Segít abban, hogy a pedagógusok tanítási gyakorlatuk során adódó problémák és a nehézségek megoldására válaszlehetőségeket kapjanak valamint a mindennapos rutinból adódó szürke hétköznapokból kiköppenjenek és egymás között, egymás által, egymást erősítve eredményesebbé váljanak a tanítás során.



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## WORKSHOP FELÉPÍTÉSE

- Három modul: kommunikáció, konfliktuskezelés, burnout
- Az egyes modulokhoz külön-külön 3 órás érzékenyítő workshop tartozik
- Mindegyik modul külön-külön is hasznos, de együtt még eredményesebb lehet



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## WORKSHOP FELÉPÍTÉSE

- Rövid elméletet is tartalmaz, de elsősorban gyakorlati feladatokon keresztül járul hozzá a szemléletformáláshoz a pedagógusok szakmai fejlődéséhez.
- A gyakorlatok leírásait és a prezentációkat a résztvevők megkapják.



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## WORKSHOP ÜZENETEI

„Mondd el és elfelejtem; mutasd meg és megjegyzem, engedd, hogy csináljam, és megértem” (Konfucius)

- módszertani repertoár bővíthet
- tudásbázist elevenít fel és közvetít
- hatékonyabb együttműködést segít elő
- együttműködő, kooperatív, kölcsönösség elve alapján mások felé nyitott tanári attitűd kialakítása
- támogatás a saját erőforrások tudatosításában, jobb kiaknázásában
- tanításunk eredményesebbé válhat



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

KÖSZÖNÖM  
A FIGYELMET!

SZÉCHENYI



Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐRE

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## 7.2 Melléklet- Kommunikáció

Pedagógusok érzékenyítése  
kommunikációs és konfliktuskezelő  
technikák kidolgozásával és  
alkalmazásra átadásával- workshop

**KOMMUNIKÁCIÓ AZ ISKOLÁBAN**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

Készítette:  
Balda László  
Bikesicsné Ország Katalin  
dr. Máténé Porcsalmy Madolna  
Kosik Aniko  
Kunkli Erzsébet

 SZÉCHENYI 2020

 MAGYAR KORMÁNY


 Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap

 BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

 **DEBRECENI  
EGYETEM**

**A KOMMUNIKÁCIÓ INFORMÁCIÓCSERE  
AZ ADÓ ÉS A VEVŐ KÖZÖTT**


- dinamikus, kölcsönös folyamat
- az ismereteken, a tudáson és a tapasztalaton alapszik
- mindig valamilyen kontextusban folyik (pl.osztályterem)
- elsősorban az információnyújtást szolgálja

 **DEBRECENI  
EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

**A KOMMUNIKÁCIÓS FOLYAMAT  
ELEMEL AZ OSZTÁLYTEREMEN**

- Adó – a tanár ( kb. 55-80%)
- Énkódolás – a gondolatok szószimbólumokká, testmozgássá, arckifejezéssé gesztusokká alakulnak ( cél, hogy az osztály megértse)
- Átvitel – a kódolt üzenetek küldése különböző csatornákon
- Vizuális, auditív

 **DEBRECENI  
EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001


**A KOMMUNIKÁCIÓS FOLYAMAT  
ELEMEL AZ OSZTÁLYTEREMEN**

**Üzenet:** jelentést visz a reagáló személyhez

- **szándékolt üzenetek**
- **elsődleges üzenet:** a legfontosabb gondolatok (auditív csatornán)
- **másodlagos üzenet:** fontosak, általában erősítik az elsődleges üzenetet

pl. fejbólintás, kézmozgás az utasítások adása közben

- **nem szándékolt üzenetek:** az adó ilyen üzeneteket is küldhet, amelyek minősítik vagy zavarhatják a szándékolt üzeneteket pl. rossz szokás, gesztus a hanghordozás területén ápolatlanság stb.


 **DEBRECENI  
EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

**A KOMMUNIKÁCIÓS FOLYAMAT  
ELEMEL AZ OSZTÁLYTEREMEN**

**Csatorna :** az, amin az üzenet halad

- **Intraperszonális** – személyen belüli (idegpályák, simaizmok)
- **Interperszonális** – személyek közti vizuális, auditív


 **DEBRECENI  
EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

**A KOMMUNIKÁCIÓS FOLYAMAT  
ELEMEL AZ OSZTÁLYTEREMEN**

**Vétel:** az információ befogadása (szelektív)

**Dekódolás, a megértés:**  
a hallott információ értelmezése, vétele (megértési nehézségek, és motiváció hiánya)

 **DEBRECENI  
EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A KOMMUNIKÁCIÓS FOLYAMAT ELEMEL AZ OSZTÁLYTEREMBEN

### Visszajelzés:

- pozitív
- negatív (a semmibe bámulás)
- vagy nincs visszajelzés



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A KOMMUNIKÁCIÓS FOLYAMAT ELEMEL AZ OSZTÁLYTEREMBEN

### Kommunikációs klíma :

A tárgyiasító és a reagáló személy múltbeli és jelenlegi örökletes tapasztalatainak az összessége (elfogadó vagy elutasító lehet)  
pl. mosoly, szemkontaktus stb.



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## AZ OSZTÁLYTERMI KOMMUNIKÁCIÓ SZINTJEI

### Intrapersonális kommunikáció

- az egyénen belül folyó kommunikáció ( gondolkodás, hangos beszéd, írás)

### Interperszonális kommunikáció

- két személy vesz részt benne
- tanár-diák
- diák-diák
- többször lehet mindkettő kezdeményező és reagáló

### Csoportkommunikáció

- tanár-csoport
- csoport-tanár
- diák-csoport



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## OKTATÁSI KÖRNYEZET ÉS KOMMUNIKÁCIÓ

A tárgyi környezet hatást gyakorol a kommunikáció módjára (pl. osztályterem, tanári asztal és a padok elhelyezése)

### Formális mód:

- tanári asztal padok sorban egymás mögött- frontális munka

### Informális mód:

- padok a teremben elrendezve és körjük székek- csoportmunka
- pad és két szék- páros munka
- a székekből félkör alakítása- megbeszélések, vitafórumok stb



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## OKTATOTT CSOPORT NAGYSÁGA

- 25-40 fős osztályoknál- frontális óratervezés a domináns, információ átadást szolgáló kommunikáció a jellemző  
tanulási cél: adatok információk átadása

- 10-15 fős csoport- megbeszélések, viták  
tanulási cél: készségek, képességek fejlesztése ismeretek alkalmazása, gyakorlása- személyes odafigyelés



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A TANÁRI KOMMUNIKÁCIÓ HATÉKONYSÁGÁT BEFOLYÁSOLÓ TÉNYEZŐK

### Megjelenés:

- jólöltözött, ápolat tanár
- helyváltoztató magatartás

### Oktatási kommunikáció jellemzője:

- strukturált, vázlattal kísért előadás
- értekes információk
- a tanulók szintjén beszél
- példákat mond a fogalmak szemléltetésére
- követi a diákok haladását
- hatékonyan alkalmazza a humort, a viccet és szellemes megjegyzéseket



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A NEM HATÉKONY TANÁR JELLEMZŐJE

### Megjelenés:

- ápolatlan külső
- egy helyben áll, a táblának beszél

### Oktatási kommunikáció:

- unalmas, monoton
- hosszú szüneteket tart, vagy hadar
- nem követi a tanulók haladását, nem is érdekli az
- nem eléggé informált, zavaros órátartás
- csapongó, elvont
- csak sztorizgat, nincs lényegkiemelés
- mindenről beszél csak a tananyagról nem, bizarr megjegyzések



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

### A tanári kérdések a kérdés módja szerint:

#### Konvergens kérdések

- a tanulók figyelmét egy központi témára irányítják
- alacsony kognitív szintet céloz meg
- tanítási óra bevezetésénél, ismétléskor, idegen nyelv tanításánál alkalmazzuk
- gyors kérdés és gyors válasz- a tanuló bevonása a munkába  
pl. Róma melyik ország fővárosa?

#### Divergens kérdések

- a konvergens ellentéte, sokféle eltérő válasz lehetséges
- többféle eltérő nézet megengedhető, önálló véleményalkotás
- célja: többszörös reagálást váltson ki, vagy több gyerek véleményére is kíváncsi a tanár
- alkalmasak: vitaindításhoz



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

### A tanári kérdések jellemzője az idő szerint:

- érthető kérdések és a válaszadásra időt kell hagyni kb. 5 másodpercet
- ha ezt betartják, a tanulók válaszában a száma nő és a hossza is
- az alacsony szinten lévő tanulók is válaszolnak



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A NEM HATÉKONY TANÁR JELLEMZŐJE

### Kapcsolati (emocionális válaszok):

- nincs humorérzéke
- nem tud lelkesedni
- sértő, cinikus megjegyzései vannak
- kétértelmű sztorik, szex-témájú humor
- érzéketlen, elfelejti hogy ő is volt diák
- lenézően beszél
- megszegyenít tanulókat az osztály előtt



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

### A tanári kérdések a kérdés módja szerint:

#### Értékelő kérdések

- olyan divergens kérdéseket tartalmaz, amelyeknek vannak értékelő elemei is
- a gondolkodás magasabb szintű folyamatait igényli  
pl. Miben lett jobb a világ a számítógépek megjelenése által?



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## AZ OSZTÁLY IRÁNYÍTÁSÁBAN SZEREPET JÁTSZÓ KOMMUNIKÁCIÓ

#### Jól fegyvermező tanár jellemzője:

- kellően előkészíti az órát
- fenntartja a tanulók figyelmét és érdeklődését
- érdekes problémákat vet fel
- a feladatok során figyelembe veszi a tanulók képességeinek a szintjét
- rendszeresen figyeli az osztályt észleli, hogy mi történik
- időben beavatkozik, ha kell

#### A rosszul fegyvermező tanár jellemzője:

- nem kellően felkészült, bizonytalan
- későn lép a rendbontáskor, vagy túlreagálja az esetet



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## TANÁRI ELVÁRÁSOK KOMMUNIKÁLÁSA

### Provokatív tanárok:

- egyénileg alakítanak ki véleményt a tanulókról
- határozott céljaik vannak mindenki számára
- magabiztosak, és megfelelően oktatják a gyengéket és a jókat egyaránt
- pozitív elvárások



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## TANÁRI ELVÁRÁSOK KOMMUNIKÁLÁSA

### Reaktív tanárok:

- nem kezelik tanulóikat sztereotipizált módon
- nem is akarják formálni őket
- könnyen kezelik az elvárásaikat
- nyitottabbak a visszajelzésekre
- kicsi a valószínűsége annak, hogy elvárási hatások lépjenek fel



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## TANÁRI ELVÁRÁSOK KOMMUNIKÁLÁSA

### Túlreagáló tanárok:

- merev sztereotípiákban látják a tanulókat
- a negatív elvárási hatások jut érvényre



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A DICSÉRET KOMMUNIKÁLÁSA

- A dicséretnek fontos szerepe van a tanári elvárások kommunikálásában, a tanulók önértékelésében és motiválásában.
- A dicséretben a tanár is kifejezi a pozitív érzelmeit.
- A tanári dicséret egy kontextusba helyezi a tanuló viselkedését oly módon, hogy információt nyújt a tanuló viselkedéséről.
- Nem mindig éri el a kívánt hatást, ellentétes eredményre is vezethet.



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

KÖSZÖNÖM  
A FIGYELMET!

SZÉCHENYI 2020



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## Pedagógusok érzékenyítése kommunikációs és konfliktuskezelő technikák kidolgozásával és alkalmazásra átadásával- workshop

### ASSZERTIVITÁS

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

Készítette:

Balda László  
Bikescséné Ország Katalin  
dr. Máténé Porcsalmy Madolna  
Köskü Anikó  
Kunkli Erzsébet



## ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ

Nehéz érzelmi szituációban egyszerre vagyunk képesek törődni saját magunkkal, és a másik fél igényeivel is.

3 típus és a jellemzője:

- agresszív → én vagyok a fontos
- asszertív → én és másik is fontos
- passzív → a másik a fontos



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ

Az asszertív kommunikáció során képesek vagyunk meghallgatni a másikat, őszintén kifejezzük az érzéseinket.

**Asszertivitás jellemzője a verbális kommunikációban:**

- a szándék, a cél határozott megfogalmazása
- az érzések nyílt kifejezése
- egyenes, világos állítások
- tárgyyszerű szavak, kifejezések használata
- nincs kertelés, mellébeszélés



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ

**Asszertivitás jellemzője a nonverbális kommunikációban:**

- magabiztosságot sugalló testbeszéd
- a hang határozott, meleg, nyugodt
- szemkontaktus
- nyílt, őszinte szemek
- egyenes, kihúzott, nyugodt testtartás



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## ASSZERTÍV EMBER VISELKEDÉSE

- önbizalom, reális önértékelés
- mások és önmaga elfogadása
- felelősségvállalás
- érdeklik mások érzései, gondolatai
- őszinte, egyenes
- meghallgat másokat
- nyíltan kérdez



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## SUE BISHOP 40 ASSZERTÍV JOGBÓL NÉHÁNY

**Jogom van ahhoz, hogy:**

1. Egyenlőként kezeljenek, függetlenül koromtól, nememtől, fogyatékosságaimtól.
2. Tisztelettel bánjanak velem.
3. Eldöntsem, hogyan töltöm az időmet.
4. Kérni azt, amit szeretnék.
5. Visszajelzést kérni teljesítményemről, viselkedésemről.
6. Odafigyeljenek rám és komolyan vegyenek.
7. Véleményem legyen.
8. Politikai nézeteim legyenek.
9. Sírjak.
10. Hibákat kövessék el.



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## SUE BISHOP 40 ASSZERTÍV JOGBÓL NÉHÁNY

Jogom van ahhoz, hogy:

11. Büntudat nélkül mondjak nemet.
12. Kinyilvánítsam szükségleteimet.
13. Kifejezzem érzéseimet.
14. Igent mondani valamire saját magamért, anélkül hogy önzőnek érezném magam.
15. Meggondoljam magam.
16. Időnként elbukjak.
17. Azt mondjam, hogy nem értem.
18. Logikai alap nélkül tegyek kijelentéseket.
19. Kérdezzek.
20. Sikeres legyek.



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ ELŐNYEI:

- kiszámítható és jobb munkahelyi kapcsolatok
- jobb tanár-diák viszony
- kevesebb konfliktus, kevesebb stressz
- nagyobb önbizalom és bizalom mások iránt



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## KOMMUNIKÁCIÓS FORMÁK: AGRRESSZÍV

- magasabb rendűnek hiszi magát
- másokat lenéz és megsért
- konfliktushelyzetben megsérti a másikat
- visszaél hatalmával
- erősen gesztikulál, hangos és gyakran mérges
- a támadás a legjobb védekezés
- enyém az első hely, én vagyok a mindent tudó
- a többiek megbízhatatlanok



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## KOMMUNIKÁCIÓS FORMÁK: PASSZÍV

- az érdekeit nem tudja érvényesíteni
- a mások érdekei érvényesülnek az ő életében is
- kerül a problémákat
- nem tudja kifejezni és érvényre juttatni az érzéseit
- gyakran beszél körmondatokban
- kerül a határozott állásfoglalást
- elkerüli a szemkontaktust, lefelé néz, karba teszi a kezét
- úgy gondolja, hogy nem elég jó, nincs elég önbizalma
- a tökéletességre törekszik, de az elérhetetlen számára



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## KOMMUNIKÁCIÓS FORMÁK: ASSZERTÍV

- őszintén, nyíltan kommunikál
- nem sérti mások jogait
- meghallgat másokat, de saját véleményét is elmondja
- önérvényesítő kommunikáció a konfliktuskezelés során
- röviden és egyértelműen fejezi ki a gondolatait
- nyíltan szól a másik felhez
- szemkontaktust tart, figyelmesen hallgat
- nyugodt, határozott hangon kommunikál
- a saját érdekeit úgy érvényesíti, hogy másokat nem nyom el



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

KÖSZÖNÖM  
A FIGYELMET!

SZÉCHENYI



Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## 7.3 Melléklet- Konfliktuskezelés

Pedagógusok érzékenyítése  
kommunikációs és konfliktuskezelő  
technikák kidolgozásával és  
alkalmazásra átadásával- workshop

**KONFLIKTUSKEZELÉS**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

Készítette:  
Balda László  
Bikescséné Ország Katalin  
dr. Máténé Porcsalmy Madolna  
Kósik Anikó  
Kunkli Erzsébet

 **DEBRECENI  
EGYETEM**


 **SZÉCHENYI  
2020**

 **MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYZATA**

 **Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap**

 **DEFEKTÉS A JÖVŐBE**


A béke nem a konfliktus hiánya,  
hanem a konfliktus kezelésének  
képesége.  
(Dan Millman)

 **DEBRECENI  
EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

**A KONFLIKTUS FOGALMA**

- A latin „conflictus” szóból származik, ami fegyveres összeütközést jelent.
- A mindennapi szóhasználatban az emberi összeütközés szinonimájaként használjuk.
- A konfliktus olyan ütközés, melynek során igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek vélemények, értékek kerülnek szembe egymással (Szekszárdi Júlia)


 **DEBRECENI  
EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

**A KONFLIKTUSOK MEGÍTÉLÉSE**

Hagyományos nézet szerint: ártalmas (destruktív)

- a csoportteljesítmény csökkenéséhez vezet
- hatalmi különbség vagy bizalomhiány van a felek között
- érzelmileg telített helyzetet eredményez (nyertes/vesztes)
- védekező, blokkoló magatartáshoz vezet
- polarizálja a csoportvéleményt
- a csoport széteséséhez vezet

 **DEBRECENI  
EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

**A KONFLIKTUSOK MEGÍTÉLÉSE**

Modern felfogás szerint: hasznos (konstruktív)

- elősegíti a csoport céljainak elérését, növeli teljesítményét
- bátorítja a kreativitást, az ötletek felszínre kerülését (konfliktus nélkül nincs fejlődés)
- enyhíti a feszültséget
- a változás és az önértékelés szellemét viszi a csoportba
- átláthatóvá teszi a hatalmi és erőviszonyokat


 **DEBRECENI  
EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

**A KONFLIKTUSOK FAJTÁI**

- személyen belüli (szerepeink között, vágyaink és erkölcsi szabályaink között)
- személyek közötti (két vagy több személy érdekei, szükségletei, vágyai ütköznek)
- csoportközi konfliktusok
- szerkezeti konfliktus (a közösség szervezeti formája bizonyos személyt/személyeket előnyben/hátrányban részesít; csoportközi és személyközi konfliktusokhoz vezethet)

• 2007 (ártsé)

 **DEBRECENI  
EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001



## THOMAS–KILMANN- KONFLIKTUSKEZELÉS STRATÉGIÁI

### Konfliktuskezelési stílusok



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## KONFLIKTUSMEGOLDÁSI STÍLUSOK

- **Elkerülés:** *nem erőltetem saját célomat sem, de nem kooperálok a másik céljának elérése érdekében sem, és ugyanezt várom el a másik féltől is*
- **Alkalmazkodás:** *nem erőltetem saját célomat, viszont kooperálok a másik céljának elérése érdekében*
- **Versengés:** *erőteljesen töreksem saját célom elérésére, és nem vagyok tekintettel a másik céljára*
- **Együttműködés:** *elfogadjuk a másik fél érdekeit, miközben érvényt kívánunk szerezni saját érdekeinknek is (győztes/győztes)*
- **Kompromisszum:** *engedek a saját érdekeimből, de ugyanezt elvárom a másik féltől is*



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## AZ ISKOLAI KONFLIKTUS TÍPUSAI (SZEREPLŐK SZERINT)

- **diák – diák:** verbális agresszió, kiközösítés, verekedés
- **tanár – tanár:** áskálódás a másik háta mögött, szakmai konfliktusok (eltérő pedagógiai értékrend, diákokkal való eltérő bánásmód, módszertani különbségek)
- **tanár – diák:** órai rendetlenkedés, hangos szóváltás a tanárral, tettlegesség, rongálás
- **tanár – szülő:** hierarchikus viszony (t>s); formális (szülői értekezlet, fogadóóra, ellenőrző, digitális napló) és nem formális kapcsolat; iskolai viselkedés (egymásra mutogatás)

Feladat: Minden csoport gyűjtson egy-egy példát (esetet) az iskolai konfliktusok típusaira! A legjellegzetesebb, legérdekesebb eseteket feldolgozzuk.



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## AZ ISKOLAI KONFLIKTUS TÍPUSAI



DEBRECENI  
EGYETEM

## A KONSTRUKTÍV PROBLÉMAMEGOLDÁS FOLYAMATA

1. Mi a probléma? (a probléma meghatározása)
2. Tények és érzelmek feltérképezése (a konfliktusban érintett személyek szükségletei)
3. Cselekvési lehetőségek gyűjtése (megvalósítható és hatékony megoldások keresése)
4. Mérlegelés, választás (a legjobb megoldás kiválasztása, elköteleződés)
5. A döntés megvalósítása (kivitelezés)
6. Minden rendben! (ellenőrzés, értékelés)



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## NYÍLT KOMMUNIKÁCIÓ

- A konstruktív konfliktuskezeléshez elengedhetetlen a nyílt, asszertív kommunikáció.
- Az asszertivitás azt jelenti, hogy
  - nehéz érzelmi szituációban is képesek vagyunk érvényesíteni igényeinket,
  - miközben a másik fél szükségleteit is tiszteletben tartjuk.



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## JÓ TANÁCSOK HATÉKONY KONFLIKTUSKEZELÉSHEZ

1. Ne hozz fel komoly megbeszélendő problémákat, amikor valaki stresszes vagy siet! Ha valami fontos, jelöljétek ki egy megfelelő helyet és időt a megbeszélésre!
2. Hagyd, hogy a beszélő elmondja a mondandóját, ne szakítsd félbe!
3. Amikor a másik beszél, figyelj rá, és ezt tudasd is bólogatással, hümmögéssel vagy akár szavakkal: „Értem.” „Ha jól értem, akkor azt mondd...”



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## JO TANACSOK HATÉKONY KONFLIKTUSKEZELÉSHEZ

4. Ha nem érted, hogy mit akart mondani a másik fél, akkor kérdezz vissza!
5. Tedd világossá, hogy rendben van az egyet nem értés.
6. Ne a másik emberről, hanem vele beszélj!
7. Használj én-közléseket, mondd el a saját vágyaidat és érzéseidet!
8. Ha úgy érzed, elveszítenéd a fejed, kérj időt, és mondd, hogy találkozatok kis idő múlva!



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

KÖSZÖNÖM  
A FIGYELMET!

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYZAT

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## 7.4 Melléklet- Burnout

Pedagógusok érzékenyítése  
kommunikációs és konfliktuskezelő  
technikák kidolgozásával és  
alkalmazásra átadásával-workshop  
**KIÉGÉS**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001


Készítette:  
Balda László  
Bikesicsné Ország Katalin  
Kósik Anikó  
Kunkli Erzsébet  
dr. Máténé Porcsalmy Magdolna

 **DEBRECENI  
EGYETEM**

  
   
MAGYARORSZÁG KORMANYZAT **BEFETETÉS A JÖVŐBE**

„Csak egy életünk van, ezért a legnagyobb  
önmagunk ellen elkövetett véték, ha csupán a  
megszokott cselekvések végzésére korlátozzuk  
önmagunkat.”


Roger Ebert

 **DEBRECENI  
EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

### A KIÉGÉS (A burn-out szindróma)


- Fogalma
- Tünetei
- Folyamata
- Szakaszai és ciklikussága
- Kialakulásának okai
- Kezelési (prevenációs és intervenciós) lehetőségei

 **DEBRECENI  
EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

### A KIÉGÉS FOGALMA


- Jelentése: energiaforrás gyengülése
- Tartós és/vagy ismétlődő érzelmi terhelés, másokért való, erőfeszítéssel járó kitarató munka eredménye

 **DEBRECENI  
EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001


Freudenberger (pszichoanalitikus):

„Krónikus érzelmi megterhelésnek, stressznek nyomán fellépő fizikai, emocionális, mentális kimerülés, mely reménytelenséggel, célok-ideálok elvesztésével, inkopetenciaérzéssel, negatív attitűdök kialakulásával jellemezhető.”

 **DEBRECENI  
EGYETEM**


EFOP-3.1.2-16-2016-00001

- az egyénben telítődtek azok a problémák, melyekkel napi szinten szembesülnie kell
- növekvő mennyiségű negatív stresszt él át
- a személyiség ennek hatására megváltozik
- ezek eredményeként az egyén kimerül:  
szellemi, érzelmi, mind testi szinten jelentkezik

 **DEBRECENI  
EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001


- Freudenberger 1974-ben először a pszichiátriai dolgozókat vizsgálta, DE:
- emberekkel hivatásszerűen segítő kapcsolatban dolgozók  
pl.: betegápolók, orvosok, szociális dolgozók, pedagógusok, jogászok, ügyfélszolgálati munkatársak
- az emberekkel való közvetlen kommunikáció jelentős szerepet tölt be



**DEBRECENI EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001


Stressz	Kiégés
<ul style="list-style-type: none"> <li>• „túl sok”</li> <li>• túl nagy nyomás (fizikai és a lelki erő csökkenése)</li> <li>• fulladozás a felelőségekben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• „nem elég”</li> <li>• kiszáradás, üresség érzése</li> <li>• hiányzik a motiváció</li> </ul>



**DEBRECENI EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

Stressz	Kiégés
<ul style="list-style-type: none"> <li>• a nagy mértékű stresszt érezzük</li> <li>• elhisszük, ha visszanyerjük a kontrollt, jobb lesz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• folyamatát ritkán vesszük észre</li> <li>• nem látunk reményt a pozitív változásra</li> </ul>




**DEBRECENI EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

A kiégés egy reményvesztett állapot.

Ennek veszélye rohanó világunkban egyre nagyobb. Ezért figyelniük kell azokra a jelekre, illetve tünetekre, amelyek a erre utalnak.



**DEBRECENI EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A KIÉGÉS TÜNETEI

**Testi**


- krónikus fáradtság, gyengeség
- fokozott baleseti és betegségre való hajlam
- fejfájás, nyak-, váll-, hátfájdalmak
- étkezési szokások változása

**Érzelmi (emocionális)**

- levertség, feszültség, gyámoitalanság, kedvetlenség, reménytelenség
- érzelmi kimerülés
- gyakori sírás
- kontrollvesztés
- kiüresedés

**Szellemi**

- negatív beállítódás másokkal, önmagával, munkával, étellel szemben
- rugalmasság elvesztése
- cinizmus
- a segített meg nem értése, dehumanizálása



**DEBRECENI EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A KIÉGÉS TESTI TÜNETEI

- krónikus fáradtság, gyengeség
- fokozott baleseti és betegségre való hajlam
- fejfájás, nyak-, váll-, hátfájdalmak
- étkezési szokások változása



**DEBRECENI EGYETEM**

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A KIÉGÉS ÉRZELMI TÜNETEI

- levertség, feszültség, gyámoltalanság, kedvetlenség, reménytelenség
- érzelmi kimerülés
- gyakori sírás
- kontrollvesztés
- kiüresedés



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A KIÉGÉS SZELLEMI TÜNETEI

- negatív beállítódás másokkal, önmagával, munkával, étellel szemben
- rugalmasság elvesztése
- cinizmus
- a segített meg nem értése



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## TOVÁBBI TÜNETEK

- Lelkesedés elvesztése
- Koncentrációra való képtelenség
- Alvászavarok
- Korábbi hibákon és tévedéseken való rágódás
- Humorérzék elvesztése
- Korábban nem tapasztalt érzelmi kitörések, mint pl.: düh



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## TOVÁBBI TÜNETEK

- A megszokotthoz képest alacsony hatékonyság a munkában
- Bizalmatlanság a kollégákkal és a vezetőkkel szemben
- Mértéktelen szerhasználat (alkohol, dohányzás, narkotikumok, koffein, gyógyszerek, stb.)
- Saját fontosság túlértékelése a munkahelyen



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

**A kiégés nem egy hirtelen, egy szempillantás alatt bekövetkező jelenség, hanem egy hosszabb lelki folyamat.**



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A KIÉGÉS FOLYAMATA

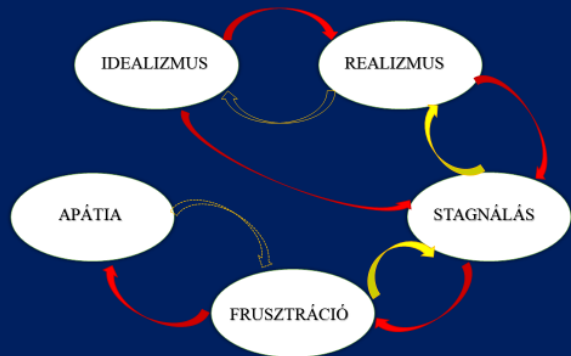
1. Bizonyítani akarástól a bizonyítási kényszerig
2. Fokozott erőfeszítés
3. Személyes igények elhanyagolása
4. Személyes igények és konfliktusok elfojtása
5. Értékrend megváltozása
6. A fellépő problémák tagadása
7. Visszahúzódás
8. Magatartás- és viselkedésváltozás
9. Deperszonalizáció
10. Belső üresség
11. Depresszió
12. Teljes kiégettség



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A KIÉGÉS 5 SZAKASZA ÉS CIKLIKUSSÁGA



## 1. IDEALIZMUS SZAKASZA (remények fázisa)

- túlzott lelkesedés
- az egyén idealizálja a munkát
- nélkülözhetetlenség érzése
- „sem mire sincs időm” érzés
- bizonyítási kényszerbe kerül
- nem reális célok



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## 1. IDEALIZMUS SZAKASZA (remények fázisa)

- az egyén saját szükségletei háttérbe szorulnak
- felfokozott energikusság
- a kollégákkal való élnék kapcsolattartás
- a magánélet és a munka túlzott összefonódása
- az egyén nagy erőbedobással dolgozik
- fáradtság, kialvatlanság



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

Ebből az állapotból két út vezet tovább.

munka szeretete fázisa

frusztráció fázisa



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## 2. REALIZMUS SZAKASZA (a munka szeretetének fázisa)

- az egyén kreatív, hatékony munkát végez
- az egyén szociálisan érzékeny
- kiegyensúlyozottan szétválik a munka és a magánélet
- nő a távolság az egyén és munkatársai között
- kooperatív együttműködés kialakítására képes kollégáival
- kiegyensúlyozottság érzés
- reális önértékelés
- a munkáját érdeklődéssel és türelemmel végzi
- megteremti a távolságtartás és a klienssel való együttérzés egyensúlyát



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## 3. STAGNÁLÁS SZAKASZA

- a teljesítmény nem emelkedik tovább
- a kliensekkel való kapcsolat elszegényedik
- a támogatási potenciál csökken
- munkakedv csökkenése
- érdeklődés csökkenése
- fáradtság
- fejfájás
- gyakrabban fordul elő megfázás vagy más egyszerű megbetegedés



EFOP-3.1.2-16-2016-00001

#### 4. FRUSZTRÁCIÓ SZAKASZA

- tartóssá válik a cselekvés- és bizonyítási kényszer
- a szociális igények csökkennek
- privát szférájuk tartósan beszűkül
- aggodalmaikat próbálják elfojtani, a külvilág elől eltitkolni
- társas kapcsolataik ritkulnak, a meglévők elszegényednek
- a munkahelyi teljesítmény romlik
- a munkakörből adódó segítségnyújtás hatékonysága csökken



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

#### 4. FRUSZTRÁCIÓ SZAKASZA

- a „kliensekkel” szemben negatív attitűd jelenik meg
- változás iránti belső ellenállás
- hangulatváltozás
- korlátozott önértékelés
- ingerültség
- felelősség és kudarc érzése
- időnként heves szíverés
- alvászavar
- szexuális étvágy csökkenése



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

#### 5. APÁTIA SZAKASZA

- az egyén kerül a kliensekkel való találkozást
- interakciója a minimumra korlátozódik
- a munkatársak segítő szándékát elutasítja
- javulásnak nem látja esélyét
- fásultság
- félelem, depresszió
- magány, kétely, üresség érzése
- reménytelenség érzése
- étkezési zavarok
- mellkasi fájdalom
- fülzúgás, szédülés



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

#### A KIÉGÉS OKAI

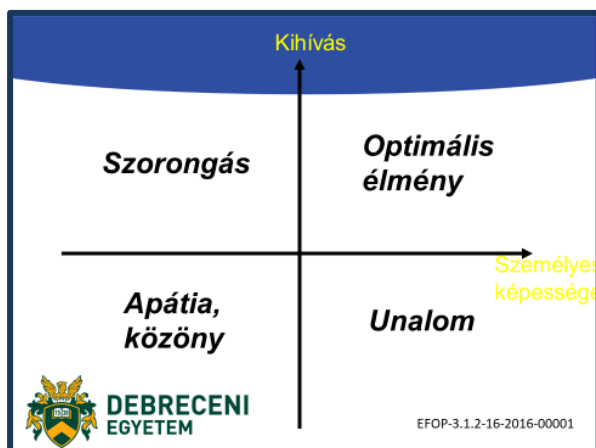
##### Munkahelyi

- nagyfokú emocionális (és/vagy adminisztratív) terhelés
- kevés motiváció, alacsony fokú elismertség
- nem világos célok
- sok kudarc, bizonytalanság a siker kritériumaiban
- nagy felelősség, omnipotens szerepelvárások
- bizalmatlan, feszültséggel teli kollegális kapcsolatok
- nem megfelelő információáramlás
- átláthatatlan hatalmi rendszer
- nincs helye az örömmek, kreatitásnak
- hiányzik a rugalmasság, a spontaneitás



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

#### A KIÉGÉS OKAI

##### Aktuális élethelyzet

- magánéleti problémák
- anyagi nehézségek
- saját vagy rokonságban meglévő betegség
- veszteségek
- konfliktusos kapcsolatok
- túlvállalás, túlterhelés
- bármilyen egyéb stresszkeltező körülmény, különösen, ha egy időben többféle



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

### Személyiségben rejlő rizikófaktor („segítő szindróma”)

nem tudatos, indirekt szülői elutasítás



cselekvésbe fordul át ez a narcisztikus sérülés



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

### Személyiségben rejlő rizikófaktor

Pályaválasztási motivációk (a hivatás a drog):

- Saját érzések, szükségletek megélése helyett segít másokon: (a fájdalom, a düh, a félelem, a belső űr, a spontán érzések kockázata helyett)
- Mások igényeinek túlgondoskodása: önértékelési zavarok (értéktelen vagyok, az én igényeim nem fontosak...)
- Másokat megment: bántalmazott gyermek (tanult tehetetlenség, indulat az elkövetővel szemben, vagy azonosulás az agresszorral)



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## FIGYELEM!

HA

- minden nap egy rossz nap
- munkahelyi vagy a magánélet feladatainak teljesítése teljes energiapazarlásnak tűnik
- folyamatosan kimerültnek érzi magát
- ha úgy érzi, hogy semmi amit tesz, legkevesbé sem számít, és semmilyen módon nincs megbecsülve

AKKOR A KIÉGÉS ÚTJÁN LEHET



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A KIÉGÉS KEZELÉSI LEHETŐSÉGEI

### 1. Prevenció

munkahelyi:

- elismerés, autonómia, világos célok, feladatok, elvárások, fejlődés lehetősége, siker-kudarccal új értelmezése, nyílt kommunikáció, stb.
- odafigyelés egymásra, a valós igényekre
- csapatépítés, szervezetfejlesztés, konfliktuskezelés
- esetmegbeszélő csoport, szupervízió (kontroll helyett szupportív funkció)



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A KIÉGÉS KEZELÉSI LEHETŐSÉGEI

magánéleti:

- aktív és passzív pihenési formák, hobby
- szemléletváltás: jogunk van az örömről, jogunk van a változatosságra, megélhetőek a szükségleteink!
- baráti kör ne csak szakmabeliekből álljon
- reális önismeret, a pillanatnyi érzések tisztázása
- stressz- és konfliktuskezelő stratégiák elsajátítása



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A KIÉGÉS KEZELÉSI LEHETŐSÉGEI

szakmai:

- pályaválasztási motiváció tudatosítása
- szakmai személyiségfejlesztés
- a segítség ne váljon pszichés (pszichoterápiás) szükségletté
- kérdésfeltevés: mi tart a pályán?
- tudják segítséget kérni és elfogadni
- öndiagnózis: hol tartok a kiégés folyamatában?



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001



## A KIÉGÉS KEZELÉSI LEHETŐSÉGEI



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A KIÉGÉS KEZELÉSI LEHETŐSÉGEI

### 2. Intervenció

- A stressz szituációk racionális megközelítése
- Involválódás csökkentése, tudatosítása
- kollégák közti támogató, feszültség csökkentő, felelősség- és munkamegosztó kapcsolatok, segítség igénybevétele
- megküzdési stratégiák kialakítása



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A KIÉGÉS KEZELÉSI LEHETŐSÉGEI

### 3. Krízisintervenció

A kiégési folyamat utolsó szakaszaiban nem csupán a szakmai szerepviselekedést érinti, hanem az egész személyiséget.

**Ezért mindenképpen szakember beavatkozását igényli!**



DEBRECENI  
EGYETEM

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

SZÉCHENYI



Magyarország  
Kormány

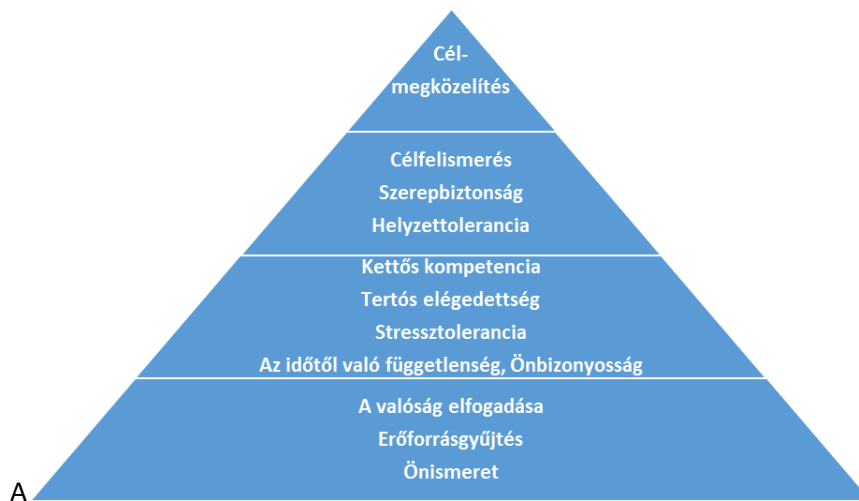
Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

EFOP-3.1.2-16-2016-00001

## A 12 szintű burnout- megelőző program<sup>30</sup>, segítő gondolatok



1. szint – „A valóság elfogadása: Meg kell kérdeznünk magunktól: valóban burnoutban szenvedek? Ha igen, a betegség mennyire előrehaladott állapotú? Először ezeket a kérdéseket kell megválaszolnunk, hogy biztosak lehessünk a változtatás szükségességében.
2. szint- Erőforrásgyűjtés: A megelőzéshez vezető út elején a hátizsákunkat nemcsak problémákkal, bizonytalanságokkal, félelmekkel, gondolatokkal és kételyekkel kell megtöltenünk. Minden embernek vannak titkos erőforrásai is: ha ezeket ugyanabba a hátizsákba becsomagoljuk, az csodálatos módon könnyebbé válik.
3. szint- Az önmegértés: A burnout akkor alakul ki, ha nem értjük magunkat eléggé. A felmerülő jelzések útmutatása alapján megelőzhető. A saját helyzetünk és önmagunk iránti vaksága adja a burnout táptalaját. Ha megtanuljuk jobban megérteni magunkat, azzal elősegítjük a gyógyulást.
4. szint- Az időtől valófüggetlenség: Ez a szint az időhiányt érinti. A jellegzetes burnout-szakmák vizsgálata alapján nem igazi időhiányról van szó, hanem a határidők kényszeréről. Ez ellen a fegyelmezettség segíthet, valamint a határidők betartása, s egyáltalán az idő helyes beosztása. Ez az időtől való függetlenség. A szokásos időbeosztás a burnout esetében nem elég, mivel az nem veszi figyelembe a kiegészítendő többi munkahelyi tényezőt. Az időgazdálkodást egy hatásos határidő-kezelési módnak is ki kell egészítenie.
5. szint- Az önbizonyosság: Aki burnoutban szenved, már semmire sincs hatással. Ez az érzés nemcsak magánéleti helyzetek során, hanem a munkahelyen is jelentkezhet. Ezért célszerű az önbizonyosságunkat is erősítenünk.
6. szint- A tartós elégedettség: Sok „anti-burnout program” csak a stressz csökkentéséről szól. Ez nem elegendő. Kutatások bizonyították, hogy a stressz önmagában nem vezet burnout kialakulásához. Fontos a stressz csökkentése, de lényegesebb a személyes elégedettség növelése. Ugyanis, akkor vagyunk elégedettek, ha elvárásaink teljesülnek, és nagyobb biztonságban érezzük magunkat. Így az elégedettség összefügg az önismeretünkkel és az ösztinteségünkkel is. ....Az elégedettségnek sok köze van ahhoz,

<sup>30</sup> Thomas M. H. Bergner: Burnout A kiegész megelőzése 12 lépésben 31.o-34.o Z- Press, 2012

hogyan érzékeljük a belsőnket, és hogy összhangba hozzuk-e az abból fakadó önképünket a külvilággal. Mivel gyakran csak kevés befolyásunk van a külső tényezőkre, az elégedettség az önirányító képességünkkel is összefügg.

7. szint- A stressztolerancia: A stressz mindig egyénfüggő, mint az érzéseink. Néhányan igénylik a stresszt, mások szinte összeomlanak tőle. Stresszt akkor érzünk, ha belső védekezésbe (antipátiába) kezdünk; ez akár önmagunkkal szemben is lehetséges. Érzéseink és viselkedésünk odafigyelő érdeklődése (a szimpátiánk) egyre alacsonyabb szintű lesz. A stresszkezelés elsajátítása azt jelenti, hogy antipátiánkat és szimpátiánkat összhangba hozzuk. Ez a Selfbalance.
8. szint- Kettős kompetencia: A burnout és a szakmai kettőség közvetlenül összefügg az érzelmi kompetencia jelentésével. Az érzelmi kompetencia az önérzékelés, az önirányítás, az önmotiváció és a szociális kompetencia területeiből tevődik össze. Ezek stabil alapot képeznek a burnout ellen. Az érzelmi kompetencia minden másnál jobban növeli magabiztosságunkat- ez egy jó mellékhatás. A kettős jelenség szempontja szerint az érzelmi kompetenciára összpontosítunk (mivel a többi témát más helyzetben kezeljük).
9. szint- A helyzettolerancia: A burnout egyik alapösszefüggése, hogy egy konkrét helyzetet már nem lehet elviselni, sem megváltoztatni, sem elkerülni. Ez a szint az emberi lét alaptémájáról, a láthatóan elviselhetetlen helyzetek sikeres kezeléséről szól.
10. szint- A szerepbiztonság: A burnout akkor fenyeget, ha már nem tudjuk betölteni az általunk kitűzött szerepet. A tizedik szint a szerepbiztonságról szól, arról hogyan ismerjük fel a kívánt szerepeket, s a számunkra megfelelően hogyan töltjük be őket. Itt az olyan belső szerepek is megjelennek, amelyek nemcsak előnyünkre szolgálnak. Fontos tehát hogyan sajátítsuk ez általunk valóban kívánt szerepeket.
11. szint- A célfelismerés: A burnout összefüggésben áll azzal, hogy valódi célunkat nem érhetjük el. Legbelül mindnyájunknak vannak céljaink, melyek a hivatásunkkal és a magánéletünkkel függenek össze. Ez a szint a valódi belső céljaink megismerésével foglalkozik, és azzal hogyan közelíthetjük meg ezeket a célokat.
12. szint –A célmegközelítés Az első tizenegy szint felismerései az utolsó szintet szolgálják. A burnout érinti saját életünk értelmének kérdését is.”

### **Segítő gondolatok a Thomas M. H. Bergner: Burnout A kiégés megelőzése 12 lépésben című könyvből, Z- Press, 2012**

„Ami elmúlt tovább él bennünk, ez nem kétséges. A múltból nem zárhatjuk ki az emlékeinket és a tapasztalatainkat- ez egyfajta kényszerűség a számunkra. A jelent gondolatainkkal és tetteinkkel együtt valóságnak érzékeljük, a jövőre pedig, amely az elvárásainkkal áll kapcsolatban, lehetőségként tekintünk. De „a múltat nem tehetjük a jövőnk opciójává”. (Karl Heinz Delhees)

Az önértékelés nemcsak önmagunknak használ, hanem emberi kapcsolatainknak is: minél nagyobb az önbecsülésünk, annál hajlamosabbak vagyunk másokkal figyelmesen, emberségesen és igazságosan viselkedni. (94.o)

Az önbizalom, a külső bizalom és a lelki ellenálló képesség mindig egységet alkot, egyik sem tud a másik nélkül kialakulni. (99.o)

Az elhalasztott dolgok blokkolják az életenergiánkat. Ha felhagyunk a halogatással, felszabadultnak érezhetjük magunkat. (151. o)

A stressz önmagában senkinél sem vált ki kiégést. Aki ugyanis a stressznek van kitéve, de egyúttal elégedett a szakmai szerepével, pozíciójával, befolyásolásával és minden egyes tevékenységével, annál a burnout szinte sohasem alakul ki. (163.o)

Akkor vagyunk elégedettek, ha a saját életünk mestereként tekintünk önmagunkra. Akkor válhatunk elégedetté, ha látjuk az eredményét elhatározásainknak, vagy annak, aminek az életünket szenteltük. (164.o)

A változások mindig saját magunkban kezdődnek el, ami csak látszólag a legnehezebb lépés, mivel ezért csak önmagunkat kell meggyőznünk....Ahhoz, hogy valami megváltozzon, tettekre is szükség van”. (233.o)

## 8. Felhasznált szakirodalom

<b>Bevezetés</b>				
Sorszám	Szerző(k)	Szakirodalom címe	Kiadó	Kiadás éve
1.	Thomas Schmidt	Konfliktuskezelési tréninggyakorlatok	Z-Press Kiadó	2017
2.	Rudas János	Delfi örökösei	Lélekben Otthon Kiadó	2007
3.	Rudas János	Javne örökösei	Lélekben Otthon Kiadó	2009

<b>Kommunikáció modul</b>				
Sorszám	Szerző(k)	Szakirodalom címe	Kiadó	Kiadás éve
1.	Dávid Imre-Páskuné Kiss Judit	Kommunikációs képességek fejlesztése az iskolában elmélet-és gyakorlat gyűjtemény	Debreceni Egyetem	1998
2.	Bagdi Emőke-Telegdi József	Személyiségfejlesztő módszerek az iskolában	Nemzeti Tankönyvkiadó	1988
3.	Friedemann Schulz Von Thun	A kommunikáció zavarai és feloldásuk	Háttér Kiadó	2012

<b>Konfliktuskezelés modul</b>				
Sorszám	Szerző(k)	Szakirodalom címe	Kiadó	Kiadás éve
1.	Gordon, Thomas	A tanári hatékonyság fejlesztése, A T.E.T.-módszer	Gondolat	1990
2.	Schmidt, Thomas	Konfliktuskezelési tréninggyakorlatok	Z-PressKiadó Kft.	2017

<b>Burnout modul</b>				
Sorszám	Szerző(k)	Szakirodalom címe	Kiadó	Kiadás éve
1.	Thomas M. H. Bergner	Burnout A kiégés megelőzése 12 lépésben	Z-Press	2012
2.	Frank H. Berndt	Kiégés - Hasznos tudás mindenkinek 30 percben	Kossuth Kiadó	2017
3.	Fekete Sándor	Segítő foglalkozások kockázatai - helper-szindróma és burnout-jelenség	Psychiátria Hungarica	1991. VI. évf. 17-29

## 9. Linkgyűjtemény

Bevezetés			
Sorszám	Cím	Link	Rövid leírás
1.	Juhász Erika Tréningek tervezése és szervezése	<a href="http://www.kulturasz.hu/letoltes/Treningek_tervezese_es_szervezese.pdf">http://www.kulturasz.hu/letoltes/Treningek_tervezese_es_szervezese.pdf</a>	Tréningek tervezése, szervezése, forgatókönyv, gyakorlatok
2.	Orbán Józsefné: Kooperatív csoportok szervezése	<a href="http://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/koop_tech_oj/ii_kooperativ_csoportok_szervezese_8_9_bra.html">http://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/koop_tech_oj/ii_kooperativ_csoportok_szervezese_8_9_bra.html</a>	Csoportok kialakítása véletlenszerűen, módszertani leírással
3.	Tippek csoportalakításra	<a href="http://www.tanuljmaskepp.hu/tippek-csoportalakitasra/">http://www.tanuljmaskepp.hu/tippek-csoportalakitasra/</a>	A hatékony kooperatív csoportok jellemzői, csoportalakítási módok
	Kommunikációs és csoportépítő tréning	<a href="http://orszagostranzit.hu/doc/kiadvanyok/Kommunikacios_trening_modszertani_kezikonyv.pdf">http://orszagostranzit.hu/doc/kiadvanyok/Kommunikacios_trening_modszertani_kezikonyv.pdf</a> 4.	Módszertani útmutató a kommunikációs és csoportépítő tréning megtartásához. Gyakorlatok, játékok leírása.

<b>Kommunikáció modul</b>			
Sorszám	Cím	Link	Rövid leírás
1.	Szitó Imre Kommunikáció az iskolában	<a href="http://www.szitoimre.com/doc/06_Kommisk_szito.pdf">http://www.szitoimre.com/doc/06_Kommisk_szito.pdf</a>	A tanulmány részlet az iskolai kommunikáció sajátosságait, jellemzőit mutatja be.
2.	Asszertivitas	<a href="https://hu.wikipedia.org/wiki/Asszertivit%C3%A1s">https://hu.wikipedia.org/wiki/Asszertivit%C3%A1s</a>	A wikipédia asszertivitas című fejezete az asszertív kommunikáció definícióját és jellemzőit adja meg.
3.	Asszertivitas és asszertív magatartás (önérvényesítés)	<a href="http://www.lelkititkaink.hu/asszertivitas.html">http://www.lelkititkaink.hu/asszertivitas.html</a>	Az asszertív ember sajátosságait mutatja be, olyan szempontból, hogy hogyan fogadjuk el önmagunkat és a környezetünket.
4.	Asszertív jogok listája	<a href="http://barcskriszta.hu/asszertiv-jogok-listaja/">http://barcskriszta.hu/asszertiv-jogok-listaja/</a>	Az asszertív jogok listáját ismerteti és jellemzi.
5.	Asszertivitas	<a href="https://tisza-kommunikacio.hu/asszertivitas">https://tisza-kommunikacio.hu/asszertivitas</a>	Mikor érdemes asszertív módon kommunikálni? Mi az előnye?
6.	Alkalmazott játékok – Önismereti csoport számára	<a href="http://www.egeszseg.hu/szakmai-oldalak/assets/cikkek/16-08/6-2015-segedanyag.pdf">http://www.egeszseg.hu/szakmai-oldalak/assets/cikkek/16-08/6-2015-segedanyag.pdf</a>	Önismereti fejlesztő foglalkozások-játékok gyűjteménye.
7.	Játékgyűjtemény - játék az élet!	<a href="http://jatek.gyujtemeny.net/jatekszabaly/721.php">http://jatek.gyujtemeny.net/jatekszabaly/721.php</a>	Csoportjátékok leírását tartalmazza. Játékszabályokat és az ajánlásokat.

<b>Konfliktuskezelés modul</b>			
Sorszám	Cím	Link	Rövid leírás
1.	Birloni Szilvia – Sík Eszter: Iskolai konfliktusok	<a href="http://ofi.hu/sites/default/files/ofipast/2013/05/AVP_keretrendszer.pdf">http://ofi.hu/sites/default/files/ofipast/2013/05/AVP_keretrendszer.pdf</a>	Tanulmány az alternatív konfliktuskezelésről
2.	Thomas – Kilmann teszt	<a href="https://www.ivanyiklara.hu/thomas-killmann-teszt/">https://www.ivanyiklara.hu/thomas-killmann-teszt/</a>	Konfliktuskezelési stratégiák felmérésére alkalmas kérdőív és kiértékelési útmutató
3.	Gyakorlatok, játékok gyűjteménye	<a href="http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/gyakorlatok_jtkok_gyujtemnye.html">http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/gyakorlatok_jtkok_gyujtemnye.html</a>	Önismereti játékok gyűjteménye
4.	Bakacsi Gyula: A szervezeti magatartás alapjai	<a href="https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011_0001_543_07_A_szervezeti_magatartas_alapjai/ch11.html">https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011_0001_543_07_A_szervezeti_magatartas_alapjai/ch11.html</a>	Alapszakos jegyzet a Budapesti Corvinus Egyetem hallgatói számára
5.	Szőke-Milinte Enikő: Pedagógusok konfliktuskezelési kultúrája	<a href="http://epa.oszk.hu/00000/00035/00078/2004-01-ta-Szoke-Pedagogusok.html">http://epa.oszk.hu/00000/00035/00078/2004-01-ta-Szoke-Pedagogusok.html</a>	A konfliktusok tudatos pedagógiai kezelése mint a nevelés eszköze



<b>Burnout modul</b>			
Sorszám	Cím	Link	Rövid leírás
1.	Dr. Kollár Csaba A munkahelyi kiégés (burnout szindróma) elméleti megközelítése, kutatói irányai és közgazdaságtudományi aspektus	<a href="http://www.fluentum.hu/fluentum_I_3_drko/llarcsaba.pdf">http://www.fluentum.hu/fluentum_I_3_drko/llarcsaba.pdf</a>	A burnout elméleti megközelítése a hozzá kapcsolódó fogalmak közötti hasonlóságok és különbségek megnevezése, röviden leírás a fontosabb „társbetegségekről”, bemutatja a különféle, szervezeti megközelítésű témaspecifikus kutatásokat valamint a közgazdaságtudományi háttérrel is ad.
2.	Ónody Sarolta Kiegészítő tünetek (burnout szindróma) keletkezése és megoldási lehetőségei	<a href="http://ofi.hu/tudastar/kiegesei-tunetek-burnout">http://ofi.hu/tudastar/kiegesei-tunetek-burnout</a>	A pedagóguspálya is magában hordozza az kiegészítő szindróma veszélyét. A cikk részletesen elemzi a kiegészítő tüneteit, összegzi a kezelési módokat, amely segíti a személyiség szakmai értelemben vett kiüresedésének problémáit.
3.	Segítség, elegendő van! Receptek kiégés ellen	<a href="http://www.informed.hu/eletmod/psych/?article_hid=22001">http://www.informed.hu/eletmod/psych/?article_hid=22001</a>	A burnout jellegzetes tünetei, ezek okai, következményei. Hogyan „nézzünk magunkba”, hogyan segítsünk magunkon.
4.	Az iskola réme: a tanári kiégés	<a href="http://www.koloknet.hu/iskola-2/az-iskola-reme-a-tanari-kieges/">http://www.koloknet.hu/iskola-2/az-iskola-reme-a-tanari-kieges/</a>	Elemző cikk a tanári kiégésről, a kiégett tanár ismérveiről, okokról, támogatás lehetőségei
5.	Szabó Éva – Jagodics Balázs: Erőforrások és követelmények A tanári kiégés munkahelyi tényezőinek komplex vizsgálata	<a href="http://epa.oszk.hu/00000/00011/00210/pdf/EPA00011_iskolakultura_2016_11_01.pdf">http://epa.oszk.hu/00000/00011/00210/pdf/EPA00011_iskolakultura_2016_11_01.pdf</a>	Tanulmány: Iskolakultúra, 26. évfolyam, 2016/11. szám Elemző tanulmány a kiégésről, tünetekről, jellemzőiről, okokról, fókuszálva a pedagóguspályára, mérésekkel, elemzésekkel, következtetésekkel.

6.	Klinovszky Andrea: Pedagógus kiégés kapcsolata a tanári énhatékonysággal és érzelmi kreativitással	<a href="http://acta.bibl.u-szeged.hu/53808/1/moraakademia_004_122-137.pdf">http://acta.bibl.u-szeged.hu/53808/1/moraakademia_004_122-137.pdf</a>	Elméleti ismertető a kiégésről, középpontban a tanári kiégés. Burnout, tanári énhatékonyság, érzelmi kreativitás és közöttük lévő kapcsolat.
7.	Mihálka Mária:A kiégésről – nemzetközi és hazai kutatási kitekintés	<a href="http://acta.bibl.u-szeged.hu/36302/1/sana_2015_002_007-018.pdf">http://acta.bibl.u-szeged.hu/36302/1/sana_2015_002_007-018.pdf</a>	A kiégés, fogalmak bemutatása. A kiégés fogalmi határainak kijelölése. A kiégéssel foglalkozó nemzetközi és hazai jelentős kutatások feltárása és elemzése.
8.	Szelezsánné Egyed Dóra: A pedagógusok körében megjelenő stressz, pszichoterror és kiégés jelensége; prevenció és kezelési lehetőségek a köznevelési intézményben	<a href="http://epa.oszk.hu/02700/02724/00010/pdf/EPA02724_opus_et_educatio_2016_05_590-603.pdf">http://epa.oszk.hu/02700/02724/00010/pdf/EPA02724_opus_et_educatio_2016_05_590-603.pdf</a>	A tanulmány a köznevelési intézményekben dolgozó pedagógusok körében megjelenő negatív stressz, munkahelyi pszichoterror és kiégés jelenségeit veszi számba, valamint ezek prevenció és kezelési lehetőségeit gyűjti össze.
10.	Kovács Mariann- Kovács Eszter- Hegedűs Katalin: Az érzelmek szerepe a lelki kiégés alakulásában	<a href="http://real.mtak.hu/58221/1/mental.9.2008.3_2.pdf">http://real.mtak.hu/58221/1/mental.9.2008.3_2.pdf</a>	Tanulmány, kutatás a kiégés és az érzelmek összefüggésének vizsgálatához.