

TOLERANCIA A MUNKAHELYEN MÓDSZERTAN



RÉSZTVEVŐI MUNKAFÜZET

“Komplex humán szolgáltatások
fejlesztése a helyi közösségekre
és erőforrásokra támaszkodva”
EFOP-1.5.3-16-2017-00060

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

TOLERANCIA A MUNKAHELYEN

“Nincs a természetben két egymáshoz tökéletesen hasonló falevél,
s így bizonyosan két ember sem lehet teljesen egyenlő.
Mégis felébred azért a növény szendergő ékessége téli álmából,
zöldell a tavaszi lágy szellőkben, örvendezik a harmatnak,
s mohón szívja be a nyári eső cseppjeit, összezsugorodik az ősz hidegétől,
s végül szárazon hull a földre.

Bár olyannyira különböző alakban, a természet mégis csak egyetlen törvényét követi.
S ehhez hasonlóan mi, emberek is, bolygónk benépesülése óta a fehértől a szerecsenig,
s ettől az albinóig, annyi milliárdan mind különbözők vagyunk, s bár különbözünk,
mégis egyetlen törvény hatalma alatt állunk.

Mindegyikünk egyféle módon születik, a kín mindegyikünknek fáj, a szív
- egyikünkben csakúgy, mint másikunkban -, néha tágul, és örömet érez,
néha szorong és szenved, a fej csakúgy az egyikben,
miként a másikban a lélek valódi székhelye, s a halál mindegyikünk vágyainak,
reményeinek, munkásságának határt szab.”

(Széchenyi István)

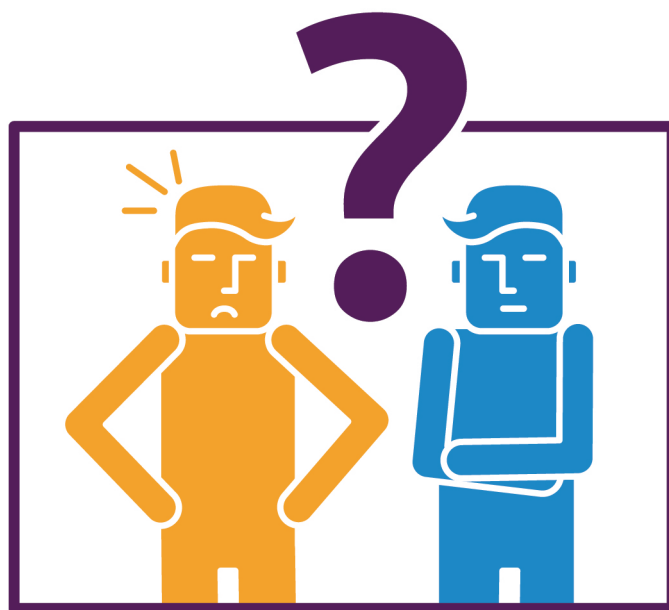


MÁSOK SZEMÉBEN

Helyzetértékelés

A saját és a bemutatott szituációk alapján töltsd ki az alábbi táblázatot!

| Szituáció | | | |
|---|--|--|--|
| Mi történik a képen? | | | |
| Kik a szereplők? Mivel foglalkoznak? | | | |
| Melyik jellemzőjük alapján milyen tulajdonságra következtet? | | | |
| Mi lesz a szituáció következménye? | | | |



Mi történt a klubban?

Figyelmesen olvassa végig az alábbi történetet!

„Hallottátok, mi történt tegnap este a klubban? Nem mindennapi dolog. Zoli és én lementünk tegnap kávézni és beszélgetni egy kicsit. Feri főzte a kávé, aki mindig finomat főz. Zita előzőleg összekapott Zolival, ezért Palival üldögélt az ajtó mellett. Épp a második csésze kávé, amikor hirtelen kialudt minden lámpa. Valaki sikított. Dulakodás támadt majd gyors lépéseket hallottunk. Valaki az ajtó felé ment. Amikor újra felkapcsolták a lámpákat, láttam, hogy a pénztárgép nyitva van. Feri a fal mellett feküdt, kábán és döbbenten nézett ránk. A pénztárgép üres volt, csak pár forint volt benne. Zita elsírta magát, Pali elszörnyedve nézett. A rendőrség gyorsan megérkezett. Feri még akkor is a pénztárgépnél volt. Alaposan ki kérdezték. Pált főleg arról faggatták, hogy mikor aludtak ki a lámpák. Végül elment a rendőrség és mindnyájan ittunk még egy kávé. Ránk is fért a nagy ijedség után!

Az alábbiakban 11 állítás található. Kérem, mindegyik után döntse el és jelölje, hogy a felolvasott állítás Igaz (I), Hamis (H), vagy nem tudható (?).

| Állítás | Igaz | Hamis | Nem tudható |
|--|------|-------|-------------|
| A klubban szórakoztató eset történt. | | | |
| Zoli és én ott töltöttük az estét | | | |
| Zita Pali mellett ült, mert korábban összeveszett a fiújával | | | |
| Betolakodók eloltották a villanyt, majd kirámolták a pénztárgépet. | | | |
| Egy lány sikoltott | | | |
| Dulakodás után a férfiak elmenekültek | | | |
| Ferit a falhoz lökték | | | |
| Rendőrség durván bánt Ferivel | | | |
| Feri arcán megrázkódtatás tükrözőtt | | | |
| Rendőrség sokáig volt ott | | | |
| Ferinek és Palinak volt valami köze az egészhez | | | |



MÁSOK CIPŐJÉBEN

Egy tökéletes nap

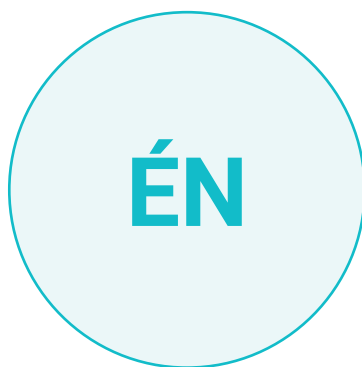
Kérem, hogy csoportjával közösen írják le, hogy a választott szereplőnek hogyan telik a „tökéletes napja”! (Miket csinál? Kivel találkozik? Mit és hol eszik, iszik?)

tökéletes napja



Ez mind én vagyok

Az alábbi lapon tüntesse fel, hogy milyen közösségek tagja!



VESZÉLYEK A MUNKAHELYEN

Résztétlen válaszok

„A” válaszok

A: Szervusz, hogy vagy?

B: _____

A: Na ne!!! Csak nem az a méregdrága Rolex, amit segített kiválasztani?! Amúgy a haveromnak is Rolexe van, a legújabb modell, kint vette Svájcban akciósan, de így is egy autó ára volt... Az, öregem, mindent bír, átmehet rajta az úthenger is! Hát azért nem mindenkinek telik ilyen fantasztikus cuccokra. Nekem az életemben nem lesz ilyenem, de hát ez van, nekem ezt dobta a gép. Tudod, a haverom faterjának a bőre alatt is pénz van, de te sem keresel rosszul... de bocs, mi is volt pontosan?

B: _____

A: Remélem, megvan a rendszáma. Az autósok mocsok egy banda! Mindent megtesznek, csak hogy letagadják a felelősséget. Felírtad a rendszámát?

B: _____

A: Na persze! Ha csajt látsz, már nem az eszed irányít. Remélem, nem mondtad, hogy te vagy a hibás! Legalább van biztosításod?!

B: _____

A: Nna, legalább ennyi eszed volt! Egyébként nekem ebben már van tapasztalatom... Tavaly, amikor eltörtem a lábam, ne tudd meg, mit szenvedtem. Na akkor egy életre rájöttem, hogy a biztosító nem egy szeretetszolgálat.... Simán lehet, hogy még a balesetbiztosításodat sem fizetik ki! Ezek mindig meg akarják úszni! Készülhetsz a perre! Szörnyű, mi megy itt manapság! Az egész világ ki van fordulva magából! Mi lesz itt tíz-húsz év múlva, jobb bele sem gondolni!

B: _____

A: A fenébe is, hát csak elütött két bombázó! És az órának is annyi! Amúgy, gondolom, a garanciás papírt sem tetted el, nem vallana rád... Nyilván most nem tudsz újat venni, tudok egy javítóműhelyt. Elég drágán dolgoznak, de ha rám hivatkozol, lesz kedvezményed! Az órás le van kötelezve nekem, én húztam ki a pácból a válság után...

B:

A: Jól van, te tudod, én csak segíteni akarok, de ha nem fogadod el, én nem erőltetem! Ha nem, hát nem. Néma gyerekek anyja sem érti a szavát! Ha már így pórul jártál, legalább tanulsz belőle! Más-kor nem leszel ilyen meggondolatlan!

B:

A: Jól van, azért ne vidd túlzásba! Nem kell annyit lelkizni egy kis ficam miatt! Sokkal rosszabb is történhetett volna. Annyi baj van a világban, nézz körbe: hajléktalanok, migránsok! Élve maradtál, nem lettél nyomorék sem, ez a lényeg! És hogy tapadjon a bélyeg! Katonadolog!

B:

A: Gyere és ebédeljünk. Majd én elfeledtetem veled az egészet.



„B” válaszok

A: _____

B: Nem a legjobban – néhány napja elütött egy autó. Szerencsére kevéssel megúsztam: kifícamítottam a karomat, össze-vissza vertem magam. Az új órám ripityára tört.

A: _____

B: Leléptem a zebrára, amikor jött egy autó. Azt hittem, lefékez vagy még átérek előtte, de épp amikor...

A: _____

B: Áh, nem kellett. Azonnal megálltak, kiszálltak a kocsiból, hívtak orvost. Két fiatal lány volt. Nagyon rendesek voltak... Ők is megijedtek.

A: _____

B: Igen, épp most kötöttem.

A: _____

B: Nem ez a probléma! Csak nagyon megijedtem. Egész éjjel nem aludtam. Nagyobb baj is történhetett volna...

A: _____

B: Kösz szépen, majd megoldom.

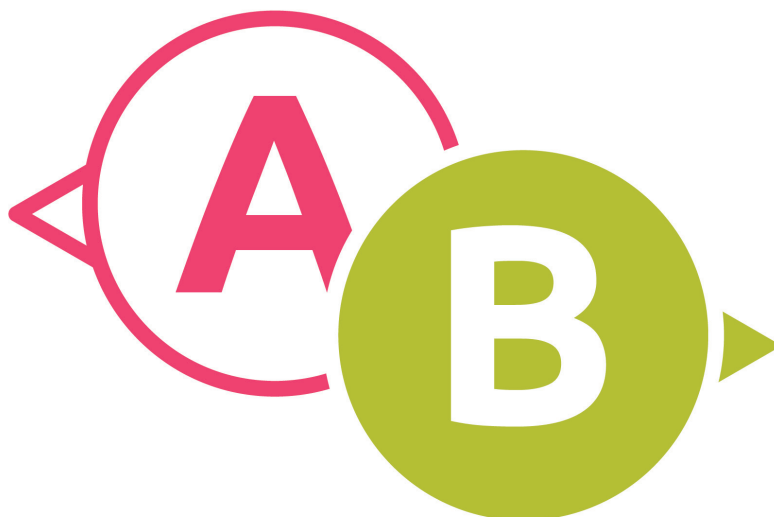
A: _____

B: A baj csak az, hogy alig merek közlekedni. Elfog a remegés, szédülni kezdek.

A:

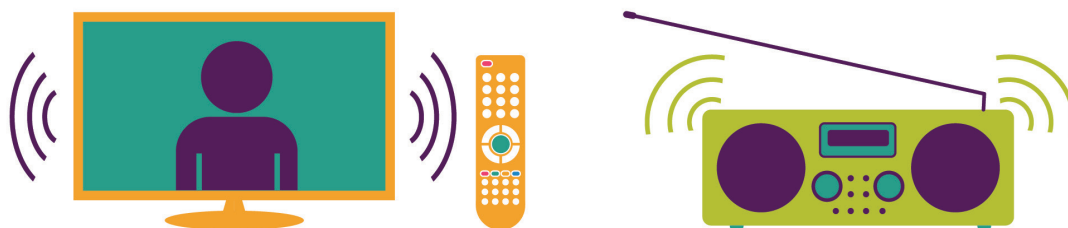
B: Igen, igazad van, de mégis...

A:



A hallgatás fontossága

Kérem, soroljon fel néhány embert vagy műsort a tévében, rádióban, akiket végighallgatott a múlt héten!



Most idézzon fel egy olyan helyzetet a közelmúltból, amikor valakit egy személyes találkozás során meghallgatott. Próbálja felidézni a hangulatot, érzelmeket, képzelje maga elé a környezetet, majd válaszoljon a következő kérdésekre!

| | |
|---|--|
| Kit hallgatott meg? | |
| Írja le röviden a szituációt! | |
| Muszáj volt a másik felet hallgatnia, vagy önként figyelt oda rá? | |
| Miért figyelt erre a személyre? | |
| Emlékszik minden részletre, amit hallott? | |
| Elhangzott valami fontos, amit meg kellett jegyeznie? | |
| Saját maga számára levont valamiféle tanulságot, üzenetet a beszélgetésből? | |
| Hogy érezte magát a beszélgetés során? Milyen érzelmeket élt meg? | |

Alkossanak párokat, majd az előző példából kiindulva gondolja át az alábbi szempontokat társával! Idézzenek fel konkrét helyzeteket, példákat!



- Mondjon példát olyan helyzetre, amikor végighallgatta beszélgetőpartnerét, de nem kellett megjegyeznie az elhangzottakat!
- Mondjon olyan dolgot, amire odafigyelt és fontos volt, hogy megjegyezze!
- Miért kellett megjegyeznie, amit mondtak Önnek?
- Mikor figyelünk jól a másokra? Miben nyilvánul meg?
- Mikor nem figyelünk eléggé a másokra?
- Előfordult már Önnel, hogy odafigyelt valamire, ami később az Ön hasznára vált?
- Mikor vagyunk jó hallgatóság?
- Mi akadályozza az odafigyelést?
- Milyen csapdába eshetünk bele, ami akadályozza a kommunikáció hatékonyságát?

Az előző feladatok tapasztalatai alapján gyűjtsék össze, hogy milyen feltételei vannak annak, hogy jó hallgatók legyünk, azaz megfelelően oda tudjunk figyelni másokra!

Tapasztalta már Ön a munkahelyén az alábbiakat valamelyik kollégájával vagy saját magával szemben?

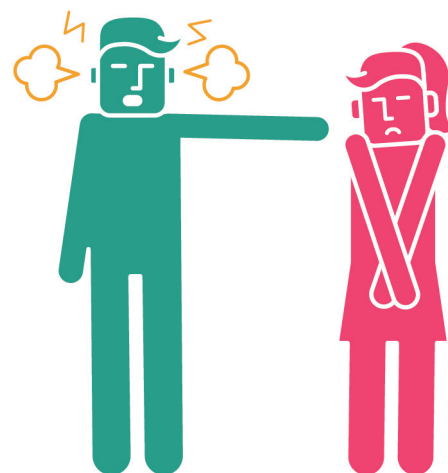
| | IGEN / NEM |
|---|------------|
| A munkatársak vagy a vezetők folyton kritizálják munkateljesítményét. | |
| A kollégák pletykákat, valótlanságokat terjesztenek a háta mögött. Esetleg megbízhatatlannak / tehetségtelennek / gyengének bélyegeznek valakit a háta mögött. | |
| A munkatársak rendszeresen gúnyolódnak megjelenésén, szokásain, viselkedésén. | |
| A kollégák viccesnek szánt, mégis indiszkrét vagy bántó megjegyzéseket tesznek az illető magánéletével, külsejével kapcsolatosan. | |
| Amikor belép az adott munkaterületre (irodába / raktárhelyiségbe / üzlettérbe), mindenki elnémul. | |
| Az íróasztalt vagy munkaállomást a többiekétől távol jelölik ki. | |
| Kétségbe vonják az illető szakmai képességeit. Képesítésénél alacsonyabb szintű munkákat bízhatnak rá. | |
| Nemi hovatartozás, családi állapot, faji, etnikai, nemzetiségi csoporthoz tartozás miatt folytonos megaláztatásban részesül. | |
| Rendszeresen bírálják politikai, vallási nézeteit. | |
| Nyíltan vagy burkoltan szexuális célzatú megjegyzéseket tesznek, amiben az illető alárendelt, kiszolgáltatott szerepbe kényszerül, védekező magatartást vesz fel. | |



Ha a fentiek közül valamelyiket tapasztalta önmagán, vagy valamelyik munkatársa vonatkozásában, akkor valószínűleg mobbingról van szó. A mobbing, más néven munkahelyi pszichoterror olyan folyamatos konfliktussorozat, amikor egy munkatársat gyakori támadás, bírálat piszkálódás ér kollégái, és/vagy vezetői részéről. Fontos azt is látnunk, hogy a piszkálódás, szurkálódás megélése szubjektív. Az, hogy hogyan fogadja, hogyan tudja kezelni valaki, függ az egyéni érzékenységen, általános fizikai és pszichés állapoton.

Pszichoterrorról akkor beszélünk, ha a támadásnak kitett személy legalább féleven keresztül és hetente minimum egyszer kénytelen elszenvedni kollégái, illetve főnökei ilyen jellegű bántó magatartását. Azonban nem csak a rendszeres, hanem az eseti támadások is romboló (demoralizáló és dehonesztáló) hatással lehetnek az illető önbecsülésére és a szervezet egészére nézve is.

Fontos, hogy különbséget tegyünk mobbing és a munkahelyi kritika között: a kettőt nem szabad összetéveszteni! Az objektivitásra törekvő teljesítményértékelés, a segítő kritika, a munka minősítése a folyamatok optimalizálását szolgálja. Ha a vezető bírálja munkánkat, az lehet, hogy kellemetlen, de nem feltétlenül a pszichoterror része!



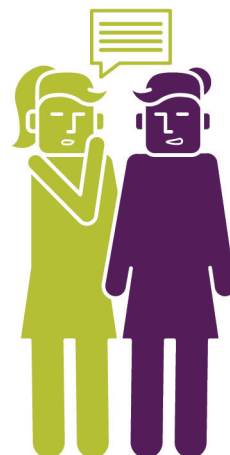
Kérem, gondolja végig, hogy a fentiekhez hasonló eset előfordult-e már az Ön munkahelyén. Ha igen, akkor az alábbi táblázat segítségével elemezze a történeteket!

| | |
|---|--|
| Kérem, vázolja fel a helyzetet! Mi történt? | |
| Ki volt a bántalmazás áldozata? Miért éppen ő? | |
| Ki kezdeményezte a mobbingot? Miért? | |
| Voltak olyanok, akik a zaklató mellé álltak? | |
| Mi lett a dolog következménye? | |
| Rendszeresen előfordul ez? | |

A mobbing kezelésének lehetséges módjai

Az alábbi táblázat kitöltésével gondolja végig, hogy mit tehet annak érdekében, hogy a mobbingot megszüntesse vagy visszaszorítsa munkahelyén!

| A HELYZET, SZITUÁCIÓ LEÍRÁSA | MIT TEHET A ZAKLATOTT? | MIT TEHETNEK A MUNKATÁRSAK? | MIT TEHET A VEZETŐ? |
|--|---------------------------|--------------------------------|------------------------|
| Szociális kirekesztés (nem beszélnek hozzá, nem köszönnek, levegőnek nézik) | | | |
| Jó hírnév rontása (háta mögött kibesze- lik, pletykálnak róla, karikírozzák viselke- dését) | | | |
| Kommunikáció (folyamatosan félbe- szakítják, gúnyolód- nak, üvöltöznek vele, fenyegetik, bírálják) | | | |
| Munkaszervezés (túl sok, vagy túl kevés feladatot kap, nem a képességeinek vagy idejének megfelelően) | | | |



Felismerések rögzítése

A foglalkozás tanulságainak összegzését segítik a következő kérdések. Kérem, gondolja végig és töltsse ki az üres kereteket!



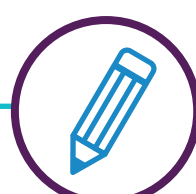
Mi volt ma számomra a legfontosabb momentum?



Mit tanultam belőle?



Hogyan alkalmazhatom a tanultakat az életemben?



Rajz, szimbólum, amiről eszembe fog jutni.

DOLGOZZUNK EGYÜTT!

Empátia kérdőív³

Kérem, az alábbi kérdőívben szereplő állításokról döntse el, hogy mennyire ért azokkal egyet! Amennyiben egyetért jelölje „+”-el, amennyiben nem, jelölje „-”-vel! A kérdőívben nincsenek jó, vagy rossz válaszok!

| | + | - |
|---|---|---|
| 1. Szomorúvá tesz, ha egy csoportban magányos idegent látok. | | |
| 2. Az emberek túl sok érzékenységet mutatnak az állatok iránt | | |
| 3. Gyakran bosszant, ha az emberek a nyilvánosság előtt jelenetet rendeznek. | | |
| 4. Felbosszantanak az olyan boldogtalan emberek, akik csak magukon sajnálkoznak. | | |
| 5. Én is ideges leszek, ha a többiek körülöttem idegennek látszanak. | | |
| 6. Ostobaságnak tartom azt, hogy az emberek boldogtalanságuk miatt sírnak. | | |
| 7. Hajlamos vagyok arra, hogy barátom problémáiba érzelmileg beleéljem magam. | | |
| 8. Néha a szerelmes dalok szövegei mélyen megindítanak. | | |
| 9. Hajlamos vagyok elveszíteni az önuralmam, ha rossz hírt viszek az embereknek. | | |
| 10. A körülöttem levő emberek nagy hatással vannak a hangulatomra. | | |
| 11. A legtöbb idegen, akivel találkoztam, hűvösnek és érzelem nélkülinek látszott. | | |
| 12. Jobban szeretnék szociális gondozó lenni, mint a kiképzésükben résztvevő központban dolgozni. | | |
| 13. Nem fogok kiborulni csak azért, mert egy barátom kiborult. | | |
| 14. Szeretem nézni az embereket, amikor ajándékot bontanak ki. | | |

| | + | - |
|---|---|---|
| 15. A magányos emberek valószínűleg barátságtalanok. | | |
| 16. Síró embereket látva feldúlt leszek. | | |
| 17. Néhány dal boldoggá tesz. | | |
| 18. Igazából bele tudom élni magam egy regény szereplőinek érzéseibe. | | |
| 19. Nagyon dühös leszek, ha azt látom, hogy valakivel kegyetlenül bánnak. | | |
| 20. Képes vagyok arra, hogy nyugodt maradjak, akkor is, ha a többiek körülöttem idegeskednek. | | |
| 21. Ha egy barátom a problémáiról kezd el beszélni, megpróbálom a társalgást másra terelni. | | |
| 22. Mások nevetése nem ragad rám. | | |
| 23. Néha a moziban azon szórakozom, hogy körülöttem sírnak vagy szipognak. | | |
| 24. Képes vagyok döntést hozni, anélkül, hogy az emberek érzései befolyásolnának. | | |
| 25. Nem vagyok képes továbbra is jól érezni magam, ha az emberek körülöttem lehangolnak. | | |
| 26. Nehéz azt látnom, hogy némely dolog mennyire kiborítja az embereket. | | |
| 27. Teljesen kiborít, ha látom, hogy állatot kínoznak. | | |
| 28. Könyvekbe vagy filmekbe beleélni magát az embernek egy kicsit ostoba dolog.. | | |
| 29. Felháborít, ha idős embereket segítség nélkül látok. | | |
| 30. Ha valakinek a könnyeit látom, az inkább bosszant, mint együttérzést vált ki belőlem. | | |
| 31. Nagyon magával ragad a film. | | |
| 32. Gyakran azt találom, hogy a körülöttem lévő emberek izgatottsága ellenére is hűvös maradok. | | |
| 33. A kis gyerekek néha értelmetlenül sírnak. | | |
| Összesen | | |

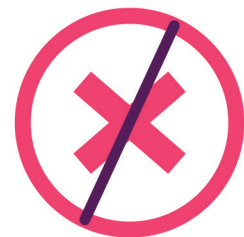
Útmutató, értelmezési keret

A kérdőív az empátiás tendenciát a kognitív arculton keresztül méri, azaz azt vizsgálja, hogy mi-képpen vélekedik valaki az olyan helyzetekről, amelyekbe **mások** érzelmeivel kapcsolatban kerülünk. A kérdőív 33 állítást tartalmaz. Egyes állítások elfogadása az empátiás képesség jele, míg mások elfogadása az empátiás hajlam hiányát mutatja.

A maximálisan szerezhető pontszám a 33, amely a maximális empátiás tendenciára utal. A kitöltés-nél fontos hangsúlyozni, hogy nincsenek jó vagy rossz válaszok.

Összesítésnél a színezett cellákban szereplő jelöléseket kell összeadni.





Jó munkahely / rossz munkahely

Kis csoportokban társaival gyűjtsék össze, hogy melyek a jó és a rossz munkahely jellemzői. Gyűjtsenek arra is példákat, hogy milyen folyamatok, programok, eszközök, módszerek és egyéb tényezők játszanak szerepet azok kialakulásában! Mi személyesen mit tehetünk a munkahelyi légkör javítása érdekében?

| JÓ MUNKAHELY | ROSSZ MUNKAHELY |
|---|-----------------|
| | |
| Kialakulását, fenntartását biztosító folyamatok, programok, eszközök, módszerek és egyéb tényezők | |
| | |

Terveim

Az alábbi táblázat segít áttekinteni a különböző szempontok mentén, hogy milyen lépéseket szükséges megtenni annak érdekében, hogy szervezete (még) toleránsabb munkahellyé váljon.

| TERÜLET | SZERVEZETI SOKSZÍNŰSÉG | KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK MŰKÖDÉSE | TOLERANCIA A SZERVEZETBEN | MOBBING |
|---------------------|---------------------------|--|------------------------------|---------|
| AKTUÁLIS HELYZET | | | | |
| KITŰZÖTT CÉL | | | | |
| FONTOS LÉPÉSEK | | | | |

