

TOLERANCIA A MUNKAHELYEN MÓDSZERTAN



MÓDSZERTAN TANÁCSADÁSHOZ
TRÉNERI ÚTMUTATÓ

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

SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Tartalomjegyzék

Tudnivalók a tanácsadásról	4
A képzés célcsoportja	4
Ars poetica	4
Általános feltételek	4
Alkalmazott módszertan	4
A tanácsadás tartalmi összefoglalója.....	5
Célkitűzések	5
Hogyan zajlik a tanácsadás?.....	5
A program részletesen	5
A tanácsadás elméleti háttere.....	6
Tematika.....	10
1. Alkalom: Mások szemében	11
2. Alkalom: Mások cipőjében	14
3. Alkalom: Veszélyek a munkahelyen	16
4. Alkalom: Dolgozzunk együtt!.....	18
Szakirodalom	19
Handout, mellékletek.....	20
Résztevői munkafüzet	38

TUDNIVALÓK A TANÁCSADÁSRÓL

A képzés célcsoportja

A hátrányos helyzetű munkavállalók elhelyezkedése csak az első lépés munkaerő-piaci és társadalmi integrációjukban. Lényeges az is, hogy a munka világában miképpen képesek megállni a helyüket. Ez azonban nem csak rajtuk múlik: fontos, hogy a befogadó közeg, a munkahely is elfogadja, tolerálja esetleges különbözőségüket, speciális helyzetüket. Ezért jelen képzés elsődleges célcsoportja a helyi vállalkozások, közintézmények és alkalmazottaik, illetve a tanácsadáson részt vevő kis- és középvállalkozások vezetői. Fontos látni, hogy a tolerancia, empátia, elfogadás tekintetében a munkahelyi közösség tagjai egymásra is hatnak. Szeretnénk, hogy az adminisztrációban, HR csapatokban dolgozókat, team vezetőket elérje tanácsadásunk üzenete, hiszen az ő véleményformáló hatásuk, a hátrányos helyzetű munkavállalókkal szemben tanúsított pozitív attitűdjük lényegesen befolyásolhatja a vállalati kultúra ezen szegmensét, így az itt tanultak beillesztését és a bevalás folyamatát.

Ars poetica

Sokszínű világunkban a miénktől sokszor eltérő kultúrával, szokással, értékrenddel rendelkező emberekkel élünk és tevékenykedünk együtt. Ezek a különbözőségek a munkahelyeken is érződnek. Az eltérő kommunikációs stílusok és megoldási módok félreértésekhez, konfliktusokhoz vezethetnek. Fontos, hogy a munkáltatók és a munkahelyen dolgozók is nyitottan forduljanak az övéktől eltérő szociális és kulturális közegből érkezőkhöz: ne a különbözőségeket keressék, hanem a közös pontokat. Fontos azt is látnunk, hogy mit tudunk egymástól tanulni. A jó munkahelyi légkör ugyanis nagyban meghatározza a szervezetek hatékonyságát és munkaerő-megtartó képességét, amely napjainkban a fokozott munkaerőhiány miatt rendkívül fontos a munkaerőpiacon.

Célunk, hogy a képzés során ösztönözzük a résztvevőket arra, hogy a különbözőségekből fakadó pozitívumokat felismerve támogassák a munkahelyek sokszínűségét és a toleranciát elsődlegesen hozzáállást a mindennapokban. Mindezek révén javulhat a munkahelyeken dolgozók elégedettsége egyéni és szervezeti szinten. Az erősödő közösségekben a munkavállalók nyitottabbá válnak, az együttműködés foka, a hatékonyság nő, így erősödik a szervezet iránti elkötelezettség is.

Általános feltételek

- Helyszín: tréningterem, ahol a csoportmunka és prezentáció, filmek megtekintéséhez szükséges technikai feltételei adottak
- Óraszám: 4 alkalom, alkalmanként 2 óra
- Javasolt létszám: 12 - 20 fő

Alkalmazott módszertan

- Önismereti tesztek, kérdőívek kitöltése, értékelése
- Tréninggyakorlatok
- Szituációs játékok
- Pármunka, csoportmunka
- Kis- és nagycsoportos megbeszélések, reflexiós kör



A TANÁCSADÁS TARTALMI ÖSSZEFOGLALÓJA

Célkitűzések

A program elsődleges célja a hátrányos helyzetű csoportok elsődleges munkaerőpiacon való helytállásának támogatása a munkahelyek érzékenyítésével. Fontos, hogy az elhelyezkedni szándékozó hátrányos helyzetű munkavállalók kulturális különbségeiből és speciális igényeiből származó különbözőségeket a potenciális munkáltatók és azok munkatársai megfelelően fogadják. Mindezek miatt lényeges, hogy a résztvevők ismerjék meg és fel a pozitív és negatív előítéletek, téves észlelés, diszkrimináció jelenségeit, annak okait, képesek legyenek azokat kezelni, illetve elméleti és gyakorlati támogatást kapjanak a tolerancia és az elfogadás alkalmazásához a mindennapokban előforduló helyzetekben. A képzés során hangsúlyt helyezünk mindezen folyamatok felismerésére, célunk, hogy a résztvevők ismerjenek meg olyan eszközöket és módszereket, amelyekkel a zaklatás, a kirekesztés, a negatív diszkrimináció megelőzhető, kezelhető, pozitív irányba fordítható. A képzés során kiemelten foglalkozunk a mobbing jelenségével, amely a különbözőségek miatt különösen magas arányban fordul elő a hátrányos helyzetű munkavállalók kárára.

Hogyan zajlik a tanácsadás?

A munkaerő-piaci tanácsadás csoportokban történik. A teljes program a résztvevők egyéni, páros, kiscsoportos és közös feladatok során sajátítják el a képzés ismeretanyagát. A képzés négy különálló, egymásra épülő alkalomból áll.

A program részletesen

A tanácsadás foglalkozásainak célja, hogy a hátrányos helyzetű munkavállalókat is foglalkoztató munkahelyeken növekedjen a tolerancia szintje és megelőzzük a káros jelenségeket, mint a zaklatás, mobbing. A csoportos tanácsadási forma lehetővé teszi, hogy a résztvevők megosszák a témával kapcsolatos tapasztalataikat, ötleteiket, az általuk ismert jó gyakorlatokat és megbeszéljék egymással az egyes témákhoz kapcsolódó kérdéseiket, meglátásaikat.

A képzés négy fő témakört jár körbe. A következőkben ezek tartalmát tekintjük át.

Az első alkalom („Mások szemében”) az észlelésekből fakadó eltéréseket, attitűdöket, pozitív és negatív előítéleteket és azok következményeit járja körül. A cél, hogy a résztvevők felismerjék, hogy legtöbbször az elhamarkodott következtetések vezetnek ellenségességhez, veszekedéshez, indulatokhoz, ezért fontos a tisztánlátás, az objektív helyzetértékelés, és hogy mindig körültekintően járjunk el, mielőtt ítéletet mondunk egy személyről vagy egy szituációról.

A 2. alkalom („Mások cipőjében”) a különböző csoportokhoz való tartozás élményét veszi számba. Célja, hogy a résztvevők megtapasztalják, hogy az övéktől eltérő élethelyzetben lévő emberek más problémákkal, gondokkal szembesülnek, másképp gondolkodnak, másképp oldanak meg helyzeteket és eltérő célokkal rendelkeznek. Ezért fontos, hogy a munkahelyi szituációkban ezeket is mindig tartsuk szem előtt.

A 3. alkalom („Veszélyek a munkahelyen”) célja áttekinteni azokat a munkahelyi jelenségeket, amelyek legtöbbször vezetnek konfliktusokhoz. Fontos annak tudatosítása, hogy egy-egy jelenség felismerése nélkülözhetetlen a felmerülő probléma megoldásában. A jelenségek azonosítása mellett kiemelt szerepet kap azok kezelési lehetőségeinek feltérképezése is.

A 4. alkalom („Dolgozzunk együtt!”) a hatékony együttműködés feltételeit veszi számba, különös figyelmet fordítva arra, hogy miképp lehet a szervezetben a toleranciát erősíteni. A foglalkozás – illetve a tanácsadás - végén a tanultak összegzéseként saját szervezetre vonatkozó cselekvési tervet állíthatnak össze a résztvevők.

A TANÁCSADÁS ELMÉLETI HÁTTERE

A munkahelyi tolerancia

Az ember társas lény: életünkben elengedhetetlen, hogy másokhoz alkalmazkodjunk. Ez az alkalmazkodás természetesen nem mindig zökkenőmentes: vannak, akik könnyen elfogadják mások zavaró tulajdonságait, mások kevésbé. Ugyanakkor egyes tulajdonságokat, viselkedési módokat, kommunikációs stílust ösztönösen vagy a társadalmi normáknak megfelelően zavaróbbnak tartunk és így nehezebben viseljük el, illetve kevésbé toleráljuk. Fontos azt is hangsúlyoznunk, hogy az sem mindegy, hogy hol, milyen környezetben zajlik a történés, illetve, hogy milyen a kapcsolatunk az illetővel. Egyszerű példa erre, hogy nemdohányzóként a munkahelyünkön könnyebben elfogadjuk, ha valaki dohányzik, míg otthon, párunk esetében ez állandó vita tárgya lehet.

A tolerancia, az elfogadó alkalmazkodás főleg olyan helyzetekben lehet kritikus, ahol a kényszerű együttlétet nem lehet elkerülni. Ilyen eset lehet a munkahelyen való közös ténykedés. Mai rohanó világunkban gyakran túlhajsztak vagyunk, kevésbé tudjuk figyelembe venni a sajátunktól eltérő szokásokat, viselkedési módokat, ami sokszor vezet konfliktusos helyzetekhez. Ráadásul hajlamosak vagyunk meggondolatlanul, hirtelen cselekedni, megnyilvánulni, ami az élet minden területén gondot okozhat.

Munkahelyi környezetben a legnehezebb helyesen értelmezni a toleráns magatartást. Egyrésztől beosztottként függő viszonyban vagyunk, és a hierarchikus viszony nem mindig teszi lehetővé érdekeink megfelelő képviselését, míg - a másik oldalról - vezetőként gyakran kell tolerálnunk a különböző munkahelyi kultúrával rendelkező beosztottak viselkedését, munkához való hozzáállását.

Mindezek miatt nélkülözhetetlen a tolerancia erősítése a munkahelyi szituációkban, amelynek egyik legfontosabb sarokpontja a különbözőségek felismerése, majd azok elfogadása. A következőkben az ehhez kapcsolódó legfontosabb jelenségeket, fogalmakat tekintjük át.

Előítéletek a munka világában

Az előítélet, sztereotípia egyoldalú sematikus kép egy adott embercsoportról, annak bizonyos jellemvonásainak, kulturális szokásainak, motívumainak általánosítása által. A sztereotípia nem feltétlenül jelent rosszindulatú magatartást: a világ megértésének leegyszerűsítését, a könnyebb eligazodást, tájékozódást szolgálja. A sztereotípia a gondolkodási séma egyik fajtája: olyan kognitív struktúra, amely tartalmazza egy csoport tulajdonságait, a tulajdonságok közötti kapcsolatokat, és az ezek okairól szóló vélekedéseket. A munkaerőpiacon több tényező is vezethet külön-külön vagy együttesen foglalkoztatási diszkriminációhoz. Ilyen a nemzeti vagy etnikai hovatartozás, életkor, nem, egészségi állapot, lakóhely, családi állapot, szexuális orientáció, vallási meggyőződés - hogy csak a leggyakrabban előforduló tényezőket említsük. A foglalkozási diszkrimináció legtipikusabb formája az új munkaerő felvételénél, kiválasztásánál jelentkezik. A felvételnél megnyilvánuló diszkrimináció lehet nyílt, közvetlen és rejtett, illetve közvetett is. Az esélyegyenlőség különböző szintjei közül itt a foglalkoztatáshoz való egyenlő jog csorbul. Foglalkozási diszkrimináció érvényesülhet a vállalatban belüli előremenetel, illetve a munkaköri besorolás terén is. Az esélyegyenlőség szem-

pontjából itt az a kérdés, hogy a különböző társadalmi csoportoknak mennyiben van esélyük, hogy a szervezeten belül elérjék azt a pozíciót, amelyet szeretnének, mennyiben van esélye az adott csoport képviselőjének a vágyott munkakör elérésére. Fontos azonban azt is tudni, hogy nem csak a felvételnél vagy az előremenetelnél, hanem a szervezetek elbocsátási döntéseinél is felléphet nyílt vagy rejtett diszkrimináció.

A munkaerőpiacon általában az alábbi csoportok vannak kitéve negatív előítéleteknek:

- Nők
- Megváltozott munkaképességűek vagy fogyatékkal élők
- Etnikai kisebbséghez tartozók
- Idősebb munkavállalók
- Alacsony iskolai végzettséggel rendelkezők
- LMBT emberek

Az **LMBT** (Leszbikusok, Melegek, Biszexuálisok, Transzneműek) a szexuális és nemi kisebbségekhez tartozók összefoglaló megjelölésére használt mozaikszó. Magyarországon az utóbbi két évtizedben jelentős lépések történtek az LMBT személyek jogegyenlőségének megteremtése érdekében, de az érintettek számára továbbra is mindennapos a feljük irányuló kirekesztő magatartás, az élet számos területén elszenvedett diszkrimináció, a többségi társadalom előítéleteivel való szembesülés. Társadalmi helyzetük feltárásában általános problémát jelent társadalmi értelemben vett „láthatatlanságuk”: mivel gyakran nem ismerhetők fel külső jegyek alapján, a legtöbb esetben rajtuk múlik, felfedik-e LMBT mivoltukat. Mindezek miatt sokan kerülnek LMBT létük felvállalását, hogy ne kerüljenek társadalmilag kirekesztett helyzetbe.

Kevesebbeket érintő, de egyelőre rendezetlen kérdés a transznemű emberek munkaerőpiaci jelenléte. Hogy mi a transzszexualizmus? Nem túl gyakran, de férfiaknál és nőknél egyaránt előfordulhat nemi identitászavar: azaz valaki úgy érzi, hogy valami fatális tévedés folytán ellenkező nemű testbe született. Ma már egyre többet tudunk erről az állapotról: a kutatások azt feltételezik, hogy a transzszexualizmus genetikailag kódolt, azaz biológiai okai vannak. Annak megélése, hogy valaki elégedetlen a saját nemével, pszichésen igen megterhelő, frusztráló, és súlyos szorongást, lelki szenvedést okoz. Nem ritka az izoláció, a szuicid késztetések vagy kísérletek. Szerencsére a transzszexualizmussal szemben egyre elfogadóbb a társadalom. Van lehetőség nemváltó műtetre is, ami segíthet a teljes élet élésében. Ugyanakkor hazánkban a transznemű személyek körében a munkanélküliség még mindig jelentős probléma. Sokan közülük évekre, évtizedekre kimaradnak a munkaerőpiacról, amiért nem ritkán a nemi átalakulás gátja (ennek oka a kezelés szervezetlensége és a finanszírozási nehézségek). A cégeket egy transznemű munkavállaló jelenléte gyakran teljesen váratlanul éri, komoly gyakorlati kihívásokat okozva (például a nem alapján elkülönített létesítmények – öltözők, mellékhelyiségek – használata, munkaügyi nyilvántartások kezelése stb.).

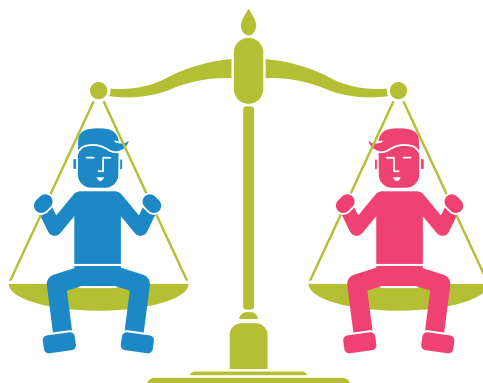
Az LMBT emberekkel szembeni diszkrimináció megnyilvánulási formái hasonlóak a többi speciális jellemzőkkel bíró csoportokéhoz, azonban a téma tabu volta miatt a velük szembeni magatartási reakciók intenzívebbek: általános, hogy a munkahelyeken a kirekesztés szóbeli inzultusokkal, zaklatással, kiközösítéssel, pletykálgatással társul. Nem csoda, ha egy ellenséges, elítélő közegben a többség továbbra is a rejtőzködést választja.

Esélyegyenlőség - egyenlő esélyek

Az esélyegyenlőség és a diszkrimináció problémája meghatározó jelenség korunk gondolkodásában. Az esélyegyenlőség biztosítása az Európai Unió egyik legfontosabb célja. Az egyenlő bánásmód követelménye szerint senkit sem lehet tulajdonságai vagy valamely csoporthoz való tartozása alapján diszkriminálni. Az egyenlő bánásmód elve azonos a diszkrimináció, azaz a hátrányos megkülönböztetés tilalmával. „Az egyenlőség a demokrácia alapkövetelményének minősíthető. Ez az egyenlőség azonban jogi értelemben vett egyenlőséget jelent: a társadalom minden tagjának emberként és polgárként egyaránt egyenlőnek kell lennie, azaz egyenlőnek a törvény előtt, egyenlőnek mind politikai, mind szociális jogai tekintetében.” (Neményi, 2013)

Fontos azonban különbséget tennünk az esélyegyenlőség és az egyenlő esélyek között. E szerint az esélyegyenlőség elsősorban az egyenlő hozzáférés azonos módon való biztosítását (más szóval az egyenlő bánásmódot) jelenti. Így lehet megelőzni, hogy embercsoportok kirekesztődjenek a különböző lehetőségekhez való hozzáférésekből. Az egyenlő esélyek biztosítása ezen is túlmutat. Azt mondja ki, hogy a valódi esélyegyenlőség létrejöttéhez szükséges olyan feltételek megteremtése, amelyek nem csak látszatra, hanem valódi eszközökkel támogatottan teremtik meg a hozzáférést. Más szavakkal: a gyakorlatban is tennünk kell közösségeinkben azért, hogy valóban mindenkinek lehetősége legyen a felkínált javakból részesülni.

Az egyenlő bánásmód követelményének szabályozása Magyarországon három szintű. Az Alaptörvény általános érvénnyel mondja ki a hátrányos megkülönböztetés tilalmát, az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló törvény a jogrendszer egésze számára ad részletesebb útmutatást a követelmény értelmezéséhez, és számos jogszabály (Munka Törvénykönyve, egészségügyi törvény) utal az esélyegyenlőségi törvényre és állapít meg további, csak az adott területen érvényes szabályokat.



Mindezekből adódik, hogy a munka területén megvalósuló bármi nemű megkülönböztetés nem megengedett és szankciót vonhat maga után. A munkáltató nem különböztetheti meg az állásra jelentkezőt védett tulajdonsága miatt, ahogy törekedni kell arra is, hogy a munkavégzés során se érje az egyes csoportokhoz tartozókat negatív megkülönböztetés valamely védett tulajdonságuk miatt. Mindezeket az egyes munkahelyeken esélyegyenlőségi kódex és érzékenyítő tréningek segítségével támogathatják.

Igazságtalanság a munkahelyeken

A munkahelyi igazságtalanság elmélete a munkavállalót érintő, közvetlenül a munkahelyhez köthető igazságtalan bánásmód jelentőségét emeli ki, és ennek típusait kívánja összefoglalni. Két összetevője közül az egyik a szervezet elosztási rendszereire, a másik a szervezet működési módjára vonatkozik. Az elosztás igazságtalansága körébe tartozik, hogy mennyire tartja a munkavállaló méltányosnak a munkájáért kapott javakat, jutalmakat. A működési mód igazságtalansága ellenben arra vonatkozik, hogy a felettes milyen mértékben bántik korrekten és etikusan beosztottjaival, méltányos bánásmódban részesítik-e a munkavállalókat, mennyire vonják be az érintett feleket a döntéshozatalba, illetve a döntéshozatal során kerülnek-e az elfogultságot, az egyoldalúságot.

Már korábbi kutatások is igazolták, hogy az igazságosság a munkahelyen szorosan összefügg a munkavállalók motivációjával és munkahelyi elégedettségével. Az egészséggel való összefüggésről azonban csak az utóbbi néhány évben születtek vizsgálatok. Fontos tehát tudnunk, hogy a nem megfelelő bánásmód okozta lelki sérülések pszichoszociális kockázati tényezőnek minősülnek és ezáltal az egészségre is negatív hatással lehetnek.

A **pszichoszociális kockázatok** a munkafolyamat nem megfelelő tervezéséből, szervezéséből és irányításából, valamint a rossz munkahelyi szociális közegből fakadnak, és munkahelyi stresszhez, kiégéshez vagy depresszióhoz vezethetnek. A tartósan stresszel együtt élő munkavállalóknál a mentális problémákon túl komoly fizikai problémák is jelentkezhetnek, például szív- és érrendszeri megbetegedések, váz- és izomrendszeri deformációk.

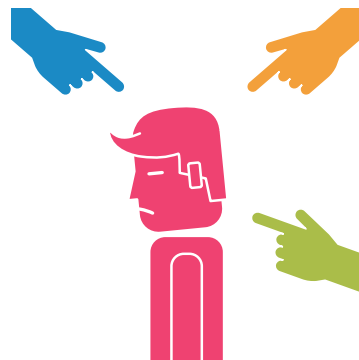
Fontos azonban megérteni azt, hogy károsodás nem csak az egyént éri. A szervezet tekintetében a negatív hatások közé tartozik a gyenge üzleti teljesítmény, a munkahelyről való gyakoribb betegség miatti hiányzás, a beteg állapotban és emiatt nem hatékonyan végzett munka, a több baleset és sérülés előfordulása. A hiányzások időtartama általában hosszabb, mint más kiváltó okok esetében, és a munkával kapcsolatos stressz hozzájárulhat az előrehozott nyugdíjazások, valamint a fluktuáció arányának növekedéséhez.

Mobbing

A mobbing (más néven pszichoterror) olyan cselekedetek sorozata egy egyén vagy közösség részéről, amelyek egy vagy több egyén ellen irányulva azoknál lelki vagy fizikai betegséget okoznak. A „mobbing” vagy „mobbolni” fogalmak az angol „to mob” igéből erednek. Azt jelentik, hogy „valakit megtámadni, valakinek nekiesni, szidalmazni”. A tanúsított viselkedés legtöbbször szándékos, ismételt és bántó, amely azt a célt szolgálja, hogy egy adott személyt kontroll alatt tarthassanak.

Mivel igen sokféle, többféle megjelenési formájával találkozhatunk. Tetten érhető a:

- a kommunikációban (pl. félbeszakítják, miközben beszél, a vezetők nem adnak lehetőséget a munkavállalók számára az érdemi kommunikációra, üvöltöznek vele, fenyegetik)
- a szociális kapcsolatokban (pl. valamelyik kollégát kiközösítik társaik, nem beszélnek vele, nem szólnak hozzá)
- a jó hírnévhez kapcsolódó megnyilvánulásokban (pl. pletykák, gúnyolódás, az elvégzett munka minőségének becsmérlése stb.)
- a fizikai akciókban (pl. ténylegesen bántják, vagy azzal fenyegetik, fizikailag káros feladatokkal látják el)
- vagy a munkával kapcsolatos utasításokban (pl. lényegtelen feladatok végzésére való utasítás, munkakör kiürítése, vagy irreális terhelés egy-egy kolléga vonatkozásában).



Sok esetben megjelenési formájában hasonlít a zaklatáshoz, de míg a zaklatás általában valamilyen védett tulajdonsághoz (pl. nemi, faji hovatartozás, bőrszín, vallás, politikai, szexuális irányultság) kapcsolódóan zajlik, addig a mobbingnál ilyen nincs vagy nem közvetlenül arra irányul. A mobbing kiváltó oka általában az irigység, ellenszenv vagy csupán a “szórakozás”.

A mobbing eltérően érinti a munka világának különböző területeit. A felmérések szerint leginkább a közigazgatásban, a bankszférában, az iskolarendszerben és az egészségügyben fordul elő, de jelen van a közlekedés és kereskedelem, a vendéglátás, az építőipar, az energia- és vízszolgáltatás, valamint a mezőgazdaság ágazataiban is.

Alapvetően minden olyan munkahelyen megjelenhet a mobbing, ahol kevés az esély, hogy új vagy adott szakmán belül jobb munkahelyet találjon valaki, ahol erős a teljesítményorientáltság (pl. multinacionális vállalatok), ebből fakadóan megjelenik a frusztráció, irigység és a bűnbakkeresés, ahol dogmatikus szabályok vannak, ahol hibás és/vagy inkompetens vezetői magatartás uralkodik, ahol tisztázatlanok a kompetencia- és felelősségvállalási határok és emiatt munkaszervezési problémák adódhatnak, stb.

A mobbing sokszor vezethet a sérelmet szenvedő munkavállaló keresőképtelenségéhez (pl. idegi kimerültség, stressz okozta betegség miatt), illetve hosszú távon a munkavállaló munkaviszonyának megszüntetéséhez. A jelenséggel szemben a munkáltatónak annak indokától függetlenül fel kell lépnie, és aktívan be kell avatkoznia annak megszüntetése érdekében. Ennek eszközei lehetnek a belső képzések, munkautasítások, de akár a fegyelmi felelősségre vonás is.



Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény rendelkezései szerint zaklatásnak minősül az az emberi méltóságot sértő, szexuális vagy egyéb természetű magatartás, amely az érintett személynek védett tulajdonságával függ össze, és célja vagy hatása valamely személlyel szemben megfélemlítő, ellenséges, megalázó, megszégyenítő vagy támadó környezet kialakítása.

TEMATIKA

1. Mások szemében
2. Mások cipőjében
3. Veszélyek a munkahelyen
4. Dolgozzunk együtt!

1. ALKALOM: MÁSONK SZEMÉBEN

Tematikai egység	Munkamódszer
<p>Bemutatkozás, ismerkedés, keretek tisztázása</p> <p>10-15 perc</p>	<p>Tréneri bemutatkozás Név és elvárások</p> <p>Megkérjük a résztvevőket, hogy mondják meg a keresztnévüket (ahogyan szeretnék, hogy szólítsák őket), majd a székek alá ragasztott post it lapokra rajzoljanak egy-egy szimbólumot, amely egy számukra értékes dolgot jelképez (szabadidő, elért teljesítmény, sport, érdeklődési kör). Ezeket tűzzük ki a terem falára, és zenére sétáljanak a résztvevők körbe, beszélgessenek el a kitűzött rajzokról. Ezután ülünk körbe és beszélgessünk arról, hogy ki milyen hangulatban, milyen elvárásokkal érkezett. Az elvárásokat a tréner a táblán rögzíti.</p> <p><i>Eszköz:</i> post it lapok, Flipchart, filc</p> <p><i>Módszer:</i> Egyéni közlés és közös gyűjtés</p>
<p>Témára való hangolódás</p> <p>25-30 perc</p>	<p>Pozitív pletyka</p> <p>Megkérjük a résztvevőket, hogy írjanak le 5 szót, amivel bemutatkoznának (szigorúan csak 5 db szó!). Miután mindenki felírta, anélkül, hogy az illető megszólalna, megkérjük a csoporttagokat, hogy az első benyomások alapján jellemezzék az illetőt (külső/belső tulajdonság, mivel foglalkozhat, mit csinál szabadidejében). Ezt követően az illető felolvassa az 5 szavát, illetve ekkor van módja reagálni az elhangzott jellemzésekre. Körbe megyünk, amelynek során minden csoporttagra sor kerül.</p> <p><i>Eszköz:</i> Post it, filc</p> <p><i>Módszer:</i> Egyéni gyűjtés, közös feldolgozás</p>
	<p>A téma bevezetése, átbeszélése</p> <p>Az első feladat tapasztalatait átbeszélve levonjuk a tanulságokat (pl. miből fakadhattak az egyes jellemzések), majd végiggondoljuk, hogy miért van az, hogy sokszor előítéletesek vagyunk másokkal (pozitív és negatív előítéletek). A tanulságokat a tréner flipcharton rögzíti</p> <p><i>Eszköz:</i> Flipchart, filc</p> <p><i>Módszer:</i> közös feldolgozás</p>

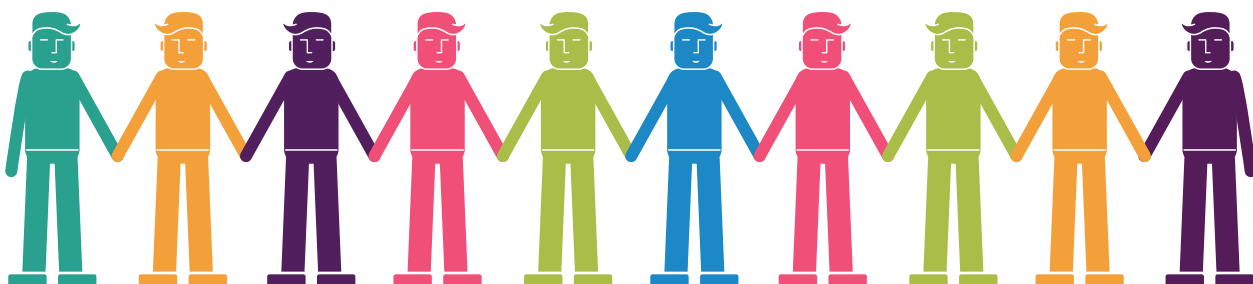
Tematikai egység	Munkamódszer
Páros munka, tudásmegosztás 20-25 perc	<p>Észlelés, helyzetértékelés</p> <p>A résztvevők párokba rendeződnek és a kapott kép vagy rajz alapján jellemzik a látottakat, pl. az alábbi kérdések mentén:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ki/kik látható(k) a képen? • Milyen szituációban van(nak)? Mit csinál(nak)? • Mire gondol(nak)? Milyen vágyai(k), céljai(k) vannak? • Mi fog történni a látottak után? <p>Ezt követően a csoportnak bemutatják a képüket és hogy milyen következtetéseket vontak le a képek alapján.</p> <p><i>Eszköz:</i> Képek különböző munkahelyi és egyéb szituációkról (pl. 2 személy között nagy gesztikulációk láthatók, csoporttól távol, elkülönülten álló személy, déli, mediterrán típusú férfi mintás ingben, anya a gyerekekkel a kezében láthatóan ügyintézőt valamit, stb.)</p> <p><i>Módszer:</i> Egyéni feladat, közös megbeszélés</p> <p>Helyzetértékelés, tisztázás</p> <p>A Munkafüzetben kitöltjük a Helyzetértékelés című feladatlapot, majd csoportban átbeszéljük a tapasztalatokat, esetleges közös pontokat.</p> <p><i>Cél:</i> A résztvevőkben tudatosítani, hogy egy-egy jellemzőhöz milyen tulajdonságot társítunk - ami nem mindig fedti a valóságot.</p> <p><i>Eszköz:</i> Munkafüzet</p> <p><i>Módszer:</i> Egyéni munka és csoportos feldolgozás</p>
Tapasztalatcsere 20-25 perc	<p>Mi történt a klubban?</p> <p>A történet alapján egyénileg, majd kiscsoportban eldönteni a kapcsolódó állítások igazságtartalmát. Végül az eredmények közös megbeszélése.</p> <p><i>Cél:</i> Felismerni, hogy sokszor az elégtelen információk miatt vonunk le téves következtetéseket.</p> <p><i>Eszköz:</i> Munkafüzet, toll</p> <p><i>Módszer:</i> Egyéni és kiscsoportos munka, majd közös feldolgozás</p>

Tematikai egység	Munkamódszer
Tudásmegosztás 10-15 perc	Mások szemében - Előítéleteink <p>A tréner moderálásával összegyűjtjük, hogy melyek azok a tulajdonságok, amelyek alapján sokszor előítéletesek vagyunk. Átbeszélni a sztereotípiák helyét és jelentőségét a mindennapokban.</p> <p><i>Eszköz:</i> Flipchart, filc</p> <p><i>Módszer:</i> Egyéni közlés csoportban</p>
Személyes hozam, konklúzió 10-15 perc	<p>Az első alkalom élményeinek feldolgozása, verbalizálása.</p> <p>Megkérjük a résztvevőket, hogy emeljék ki a 3 legfontosabb tanulságot, amelyet az első foglalkozáson tapasztaltak.</p> <p><i>Eszköz:</i> -</p> <p><i>Módszer:</i> Egyéni közlés csoportban</p>

2. ALKALOM: MÁSONK CIPŐJÉBEN

Tematikai egység	Munkamódszer
Témára való hangolódás 15-20 perc	Ki vagyok én, ki vagy te? <p>A résztvevők párokat alkotnak, majd egyikőjük húz egy szerepkártyát, amin szerepel a saját és a párja szerepe és annak megfelelően kezd a társához beszélni. A szerepet nem ismerő fél próbál a lehető legjobb tudása szerint válaszolni. A cél az, hogy mihamarabb kitalálja, hogy kik a beszélgetés szereplői. Ha van idő, akkor több kör is játszható. Ezt követően a tapasztalatok megbeszélése történik nagycsoportban.</p> <p><i>Eszköz:</i> Szerepkártyák</p> <p><i>Módszer:</i> páros munka, közös megbeszélés</p>
Tudásmegosztás 15-20 perc	Egy tökéletes nap <p>A résztvevők kiscsoportokat alkotva adott szerepkártyának megfelelően megtervezik az illető „tökéletes napját”. Átgondolják, hogy mivel telne a napjuk, milyen feladatok várnak rájuk, kihez, hova fordulhatnak ennek megvalósításáért segítségért, támogatásért.</p> <p><i>Eszköz:</i> Munkafüzet, tollak</p> <p><i>Módszer:</i> Kiscsoportos munka, közös feldolgozás</p>
Tudásmegosztás, tapasztalatcsere 20-25 perc	Ez mind én vagyok <p>A Munkafüzetben mindenki megrajzolja (halmazok, csillag vagy virág formában), hogy milyen közösség tagja. Egy-egy példa bemutatását követően arra kérjük a résztvevőket, hogy jelöljék meg, hogy az adott közösséghez jó (+) vagy rossz (-) tartozni. Van-e olyan közösség, amelyet elcserélnének? Érte-e őket hátrányos megkülönböztetés amiatt, hogy egyik vagy másik csoporthoz tartoztak? Tapasztaltak-e a csoportokkal szemben előítéleteket?</p> <p><i>Eszköz:</i> Munkafüzet, tollak</p> <p><i>Módszer:</i> egyéni munka, közös feldolgozás</p>

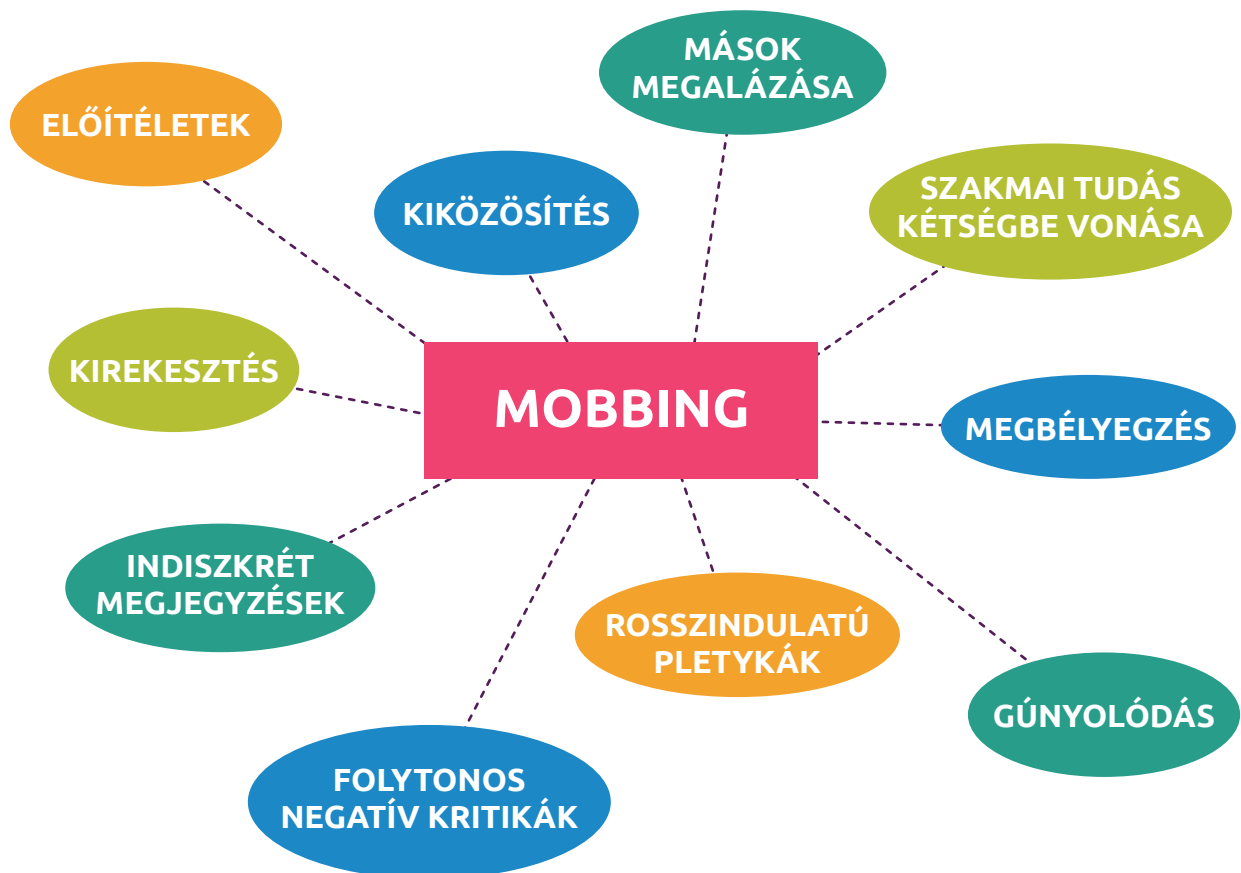
Tematikai egység	Munkamódszer
<p>Tudásmegosztás, tapasztalatcsere</p> <p>35-40 perc</p>	<p>Toronyépítés</p> <p>2-3 fős csoportokban gyufásdobozok vagy fakockák segítségével a résztvevőknek tornyot kell építeniük bekötött szemmel vagy fél kézzel, segítséggel és segítség nélkül is. Majd megbeszélés következik nagy csoportban, ami segít felismerni, hogy milyen típusú segítség és támogatás volt hasznos, esetleg akadályozó, félrevezető.</p> <p><i>Cél:</i> Felismerni, hogy nem feltétlenül csak azok a megoldások jók, amiket mi jónak gondolunk, valamint tudni kell megfelelően segítséget kérni. Ez különösen fontos a speciális igényű (pl. megváltozott munkaképességű) munkavállalók esetében</p> <p><i>Eszköz:</i> Flipchart papír, filcek</p> <p><i>Módszer:</i> Kiscsoportos vizualizációs feladat, majd közös megbeszélés</p>
<p>Személyes hozam, konklúzió</p> <p>15-20 perc</p>	<p>Egyéni következtetések levonása és megfogalmazása</p> <p><i>Eszköz:</i> -</p> <p><i>Módszer:</i> Egyéni közlés, nagycsoportos feldolgozás</p>



3. ALKALOM: VESZÉLYEK A MUNKAHELYEN

Tematikai egység	Munkamódszer
Jégtörő, bemelegítő feladat 10-15 perc	Közülünk hányan... <p>A tréner állításokat olvas fel a munka világáról, a résztvevőknek el kell döntenüki, hogy mennyire értenek egyet az egyes állításokkal. A feladat lehetőséget ad az eltérő álláspontok, érvek, gondolatok megismerésére.</p> <p><i>Eszköz:</i> Állítások (handout)</p> <p><i>Módszer:</i> Közös munka</p>
Tudásmegosztás, tapasztalatcsere 40-50 perc	Résztvéltlen válaszok <p>A felolvasott szituáció alapján a résztvevők nagycsoportban beszéljék meg, hogy vajon miért nem megfelelően reagált a beszélgető a kapott információkra. A megbeszélést követően a résztvevők a Munkafüzetben megfogalmazhatják saját megoldásaikat.</p> <p><i>Eszköz:</i> szituáció, Munkafüzet, filcek</p> <p><i>Módszer:</i> Egyéni közlés, egyéni munka, majd közös megbeszélés</p>
	Hallgatás fontossága <p>A Munkafüzetben az elmúlt időszak tapasztalatait egyénileg összegyűjtik a résztvevők, majd kiscsoportban megbeszélik, illetve megfogalmazzák a legfontosabb tanulságokat.</p> <p><i>Eszköz:</i> Munkafüzet, tollak</p> <p><i>Módszer:</i> egyéni munka, kiscsoportos feldolgozás az értő figyelemmel kapcsolatban, közös összegzés</p>
Tudásmegosztás, tapasztalatcsere 35-40 perc	Mobbing <p>A fogalom áttekintését követően a résztvevők egyénileg gyűjtenek példákat és nagycsoportban közösen átbeszélik a mobbing fajtáit és következményeit egyéni és szervezeti szinten. Ezt követően párban vagy kiscsoportban összegyűjtik, hogy milyen eszközök, módszerek állnak rendelkezésre e negatív folyamat megelőzésére, illetve visszaszorítására. A feladat végén nagycsoportban megosztjuk a tapasztalatokat.</p> <p><i>Eszköz:</i> Munkafüzet, Flipchart, filc</p> <p><i>Módszer:</i> Egyéni és páros munka, majd közös megbeszélés</p>

Tematikai egység	Munkamódszer
<p>Személyes hozam, konklúzió</p> <p>15-20 perc</p>	<p>Felismerések rögzítése</p> <p>A foglalkozás legfontosabb tanulságait egyénileg összegyűjtjük, az egyéni konklúziókat levonjuk, a legfontosabb megállapításokat kiemeljük.</p> <p><i>Eszköz:</i> Munkafüzet</p> <p><i>Módszer:</i> Egyéni közlés</p>



4. ALKALOM: DOLGOZZUNK EGYÜTT!

Tematikai egység	Munkamódszer
Jégtörő, bemelegítő feladat 10-15 perc	<p>Mi a közös bennünk?</p> <p>A résztvevők párokat alkotnak, majd más párokhoz kapcsolódva közös pontokat keresnek. Ezek lehetnek belső tulajdonságok, vagy az életútban bekövetkező életesemények egyezősége.</p> <p><i>Cél:</i> Annak tudatosítása, hogy ha nyitottak vagyunk rá, mindenkivel találhatunk közös pontokat, értékeket.</p> <p><i>Eszköz:</i> -</p> <p><i>Módszer:</i> Páros, majd kiscsoportos közlés és közös megbeszélés</p>
Témára hangolódás 20-25 perc	<p>Egymásra hangolva</p> <p>A Munkafüzetben egyénileg kitöltésre kerül az empátia kérdőív, majd a kiértékelést követően közösen megbeszélik a résztvevők az empátia fontosságát a munkahelyeken, különös tekintettel a konfliktusok kezelésében. A tanulságokat a tréner flipcharton rögzíti (handout).</p> <p><i>Eszköz:</i> Munkafüzet, Flipchart</p> <p><i>Módszer:</i> Egyéni munka, majd közös megbeszélés</p>
Tudásmegosztás, tapasztalatcsere 55-60 perc	<p>Jó munkahely/rossz munkahely</p> <p>A Munkafüzetben szereplő táblázatot a résztvevők kiscsoportban kitöltik, majd a flipcharton ábrázolják. Közösen összegyűjtjük a jó munkahelyi légkör kialakításához szükséges legfontosabb eszközöket, módszereket, párhuzamba állítva ezeket a rossz működéssel.</p> <p><i>Eszköz:</i> Munkafüzet, tollak</p> <p><i>Módszer:</i> egyéni munka, kiscsoportos feldolgozás az értő figyelemmel kapcsolatban, közös összegzés</p> <p>Milyen technikákkal, módszerekkel lehet a munkahelyeket elfogadóbbá, toleránsabbá tenni?</p> <p>Mindenki sok hasznos tanácsot ismer és tud az ideális munkahely kapcsán: a tanácsadás ezen szakaszában az ezekkel kapcsolatos tapasztalatok összegyűjtése, átbeszélése és jó gyakorlatok megosztása történik nagycsoportban, majd a legfontosabb tanulságok rögzítése a Munkafüzetben.</p> <p><i>Eszköz:</i> Munkafüzet, Flipchart, filc</p> <p><i>Módszer:</i> Közös gyűjtés</p>

Tematikai egység	Munkamódszer
Egyéni munka 20-25 perc	Terveim A képzésen tanultak összegzése és saját szervezetre történő vetítése, a szükséges lépések megtervezése, majd a tapasztalatok feldolgozása csoportban. <i>Eszköz:</i> Munkafüzet segítő ábrával, sorvezetővel <i>Módszer:</i> Egyéni munka, közös feldolgozás (idő függvényében)
Zárás, személyes hozam 15-20 perc	Zárás Körben ülünk, és egyéni szinten megfogalmazzuk a tanácsadás tanulságait, majd az elbúcsúzás és a lezárás következik. Búcsúképpen készítsünk elő A5-ös lapokat és ezeket ragasszuk fel a csoporttagok hátára. A résztvevők sétálnak a teremben és egymáshoz lépve üzeneteket írnak egymás hátára. Az üzenetekkel megerősíthetik egymást 1-1 jó tulajdonság kiemelésével. Ezután a tréneri elköszön. <i>Eszköz:</i> - <i>Módszer:</i> Egyéni közlés

Szakirodalom

- Csikszentmihályi Mihály (2001): *Flow, az áramlat. A tökéletes élmény pszichológiája*, Akadémiai Kiadó, Budapest
- Klein, Balázs- Klein Sándor (2012): *A szervezet lelke*, Edge 2000, Budapest
- Kovács Mónika (2010) *Az előítéletek okai és mérséklésük lehetőségei: A szociálpszichológiai nézőpont.* In: *Alkalmazott pszichológia* XII. évfolyam 1–2. szám (2010) 7–27.
- Mihály Ildikó (2003) *Lelki terror a munkahelyeken.* *Munkaügyi Szemle*, 47. évf. 10. sz.9-10.p.
- Neményi M.-Ferencz Z.-Laki I.-Ságvári B.-Takács J.-Tardos K.-Tibori T. (2013) *Az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos jogtudatosság növekedésének elemzése 2010-2013 között*, Budapest, Egyenlő Bánásmód Hatóság, 84 p
- Örkény Antal-Váradi Luca (2010) *Az előítéletes gondolkodás társadalmi beágyazottsága, nemzetközi összehasonlításban.* In: *Alkalmazott pszichológia* XII. évfolyam 1–2. szám (2010) 29–46
- Schwickerath, Josef • Holz, Moritz (2014): *Mobbing, Gyakorlati kézikönyv a munkatársak közötti problémák felismeréséhez és kezeléséhez*, Z-Press Kiadó, Budapest
- Síklaki István (2010): *Előítélet és tolerancia.* Akadémiai Kiadó, Budapest
- Simonovits B.- Koltai J. (2013): *Munkáltatói attitűdök a védett tulajdonságú munkavállalók foglalkoztatásával összefüggésben*, Budapest, Egyenlő Bánásmód Hatóság, 114 p.
- Simonovits B.-Koltai J. (2013): *A munkáltatók munkavállalói kiválasztási gyakorlata a diszkrimináció tükrében*, Budapest, Egyenlő Bánásmód Hatóság, 90 p.
- Tardos K. (2015) *Halmozódó diszkrimináció, Kirekesztés és integráció a munkaerőpiacon*, Szeged, Belvedere Meridionale, 270 p.

HANDOUT, MELLÉKLETEK





1. 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 összehajszolt Zolival, ezért Palival üldögélt az ajtó mellett. Épp a második csésze kávé ittuk, 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 döbbenetesen 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 ittuk még egy kávé. Ránk is fért a nagy ijedtség után!

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

Megoldás: Egyik esetében sem lehet biztosan tudni

2. Ki vagyok én, ki vagy te? - Szerepkártyák

SZEMÉSZORVOS ÉS A BETEG	JEGYELLENŐR ÉS KISMAMA
EGYETEMI OKTATÓ ÉS HALLGATÓ	HR-ES ÉS RAKTÁROS
NAGYSZÜLŐ ÉS UNOKA	FŐNÖK ÉS TITKÁRNŐ
ÓVÓNŐ ÉS SZÜLŐ	TAKARÍTÓNŐ ÉS IRODAI DOLGOZÓ
FODRÁSZ ÉS KLIENS	VEZÉRIGAZGATÓ ÉS PORTÁS
ÜGYINTÉZŐ ÉS ÜGYFÉL	KÉT KÖZÉPVEZETŐ

Feldolgozást segítő kérdések

- Melyik szerep volt könnyebb/nehezebb? (kommunikátor vagy a vevő?)
- Mennyi idő alatt sikerült kitalálni, hogy kik a szereplők?
- Volt-e más ötlet a szereplőkre?
- Mi segített rájönni? Mennyire segített a kommunikátor?
- Inkább az információ tartalma, vagy a kommunikáció módja volt árulkodó?
- Mi lett volna, ami még segíthette volna a gyorsabb felismerést?
- Milyen közös tanulságokat vonhatunk le ezekből?

3. Egy tökéletes nap

Kiscsoportokat alkotva az alábbi szerepkártyákból választva a résztvevők megtervezik az illető tökéletes napját. A tervezést a Munkafüzet támogatja. A lehetséges szerepkártyák:

70 éves néni, aki egyedül él egy kis faluban
17 éves kerekesszékes fiatal
3 gyermekes családanya, a munkaerőpiactól távol
Egy kínai bevándorló fizikai munkás, aki alig beszél magyarul
40 éves egyedülálló középvezető
Diplomázás előtt álló fiatal, aki épp szakmai gyakorlatát tölti
Vendéglátásban dolgozó roma származású pincér
Multinacionális vállalat felsővezetője

A feldolgozást segítő kérdések:

- Mi alapján következtettek arra, hogy az adott szereplőnek az általuk elgondolt tevékenységekkel telne a napja?
- Ismernek ilyen élethelyzetben lévő személyt? Van közvetlen élményünk, információjuk arról, hogy az illető mivel töltené szívesen a napját?
- Mit tudnak, min múlik, hogy az illető megvalósíthassa az Önök által összeállított tervet? Kire számíthat ebben támogatásként?

70 éves néni, aki egyedül él
egy kis faluban

17 éves kerekesszékes fiatal

3 gyermekes családjára,
a munkaerőpiactól távol

Egy kínai bevándorló fizikai munkás,
aki alig beszél magyarul

40 éves egyedülálló középvezető

Diplomázás előtt álló fiatal,
aki épp szakmai gyakorlatát tölti

Vendéglátásban dolgozó
roma származású pincér

Multinacionális vállalat
felsővezetője

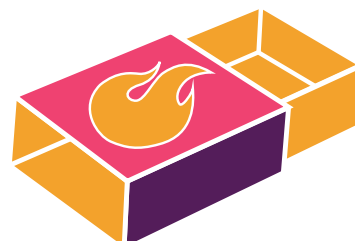
4. Toronyépítés

Gyufásdobozok vagy fakockák segítségével kell a résztvevőknek tornyot építeniük bekötött szemmel vagy fél kézzel, segítséggel és segítség nélkül is. Majd megbeszélés következik, ami segít áttekinteni, hogy milyen típusú segítség és támogatás volt hasznos, esetleg gátló.



TIPP

Az elméleti háttér segítségével tisztázzuk a résztvevőkkel, hogy mennyire fontos a speciális igényű munkavállalóknak, hogy megkapják a megfelelő támogatást kollégáiktól. A tréning végén jutnak el az ún. FECSKE modellig, mely összefoglalja a foglalkozások lényegét útmutatást nyújt a befogadó szemlélet kapcsán.



A feladat menete

A résztvevőket párokra vagy 3 fős csoportokra bontjuk. A párok azt a feladatot kapják, hogy építsenek minél magasabb tornyot. A tornyot egy személy építi bekötött szemmel előbb egyedül, majd úgy, hogy látó társa instrukciókkal támogatja.

- Első körben a bekötött szemű résztvevő egymaga épít tornyot 1 perc alatt, a másik nem segíti
- Második körben a társa instrukciókkal segíti az építést - szintén 1 perc van rá
- A harmadik kör előtt rövid megbeszélést tartanak, amivel a toronyépítés hatékonyságát tudják majd növelni



TIPP

A feladat célja a hatékony és célzott segítség megtapasztalása. Kérjük meg a résztvevőket, hogy minden építés előtt saccolják meg, hogy milyen magas lesz majd a torony, majd ellenőrizzük a megvalósított eredményt. A tippek és eredmények írásos vezetése szemmel láthatóvá teszi a javuló tendenciát. Ha van rá időnk, érdemes váltani, hogy a másik fél is kipróbálja, megtapasztalja a feladatot. Amennyiben 3 fős kiscsoportok alakulnak, a 3. fő megfigyeli és jegyzeteli a folyamatokat.

A feladatot közös megbeszélés zárja. A megbeszélésen a megfogható eredményeken kívül beszélgetünk el a következőkről is:

- Mennyire érezte biztonságban magát a vezetett (bekötött szemű) fél?
- Osszuk meg az érzelmeket is! A negatív és pozitív érzelmek is fontosak (pl. félelem, szorongás, elveszettség, düh, bizonytalanság, öröm, sikerélmény, magabiztosság, bizalom, önbizalom)
- Volt-e kudarcélményünk? Ez miből fakadt?
- Hogyan tudtunk javítani hatékonyságon, illetve az összehangoltságon?
- Milyen érzés vezetni másokat?
- Milyen érzés kiszolgáltatottnak lenni, mások segítségére rászorulni?
- Nekünk melyik szerep volt nehezebb? Az irányító vagy az irányított szerep?
- Mi magunk a hétköznapiakban tudunk-e segítséget kérni?
- Mi magunk a hétköznapiakban tudunk-e jól segíteni?

A hatékony segítség lépései - FECSKE MODELL¹

Figyelj a másakra! (Vedd észre, ha segítségre van szüksége!)

Előbb kérdezz! (Győződjünk meg róla, hogy valóban szüksége van-e a társunknak / munkahelyen a kollégánknak segítségre, és ha igen, akkor pontosan mire.)

Csak akkor segíts, ha a másíknak valóban szüksége van rá! (Felnőtt ember el tudja dönteni, hogy mire van szüksége.)

Soha ne vidd túlzásba a segítőkészséget! (Alapvető szempont a másik tisztelete.)

Kérj néha te is! (Érdemes apró szívességeket és segítséget kérni, ez javítja a munkatársak közötti viszonyt.)

Ellenőrizd az eredményt! (Győződjünk meg arról, hogy jól segítettünk-e. Nézzük meg az eredményt és kérdezzük meg a segített felet, hogy számára megfelelő és elegendő volt-e a kapott segítség.)



5. Közülünk hányan ...?

Instrukció

“Felolvasok néhány állítást a munka világával kapcsolatban. Kérem, hogy a szavazás módszereivel fejezzék ki véleményüket. Minden állítás azzal fog kezdődni, hogy „Közülünk hányan gondolják úgy, hogy...”, ezt követően kell az állításról szavazni. Egyetértésünket felfelé mutató hüvelykujjal fejezzük ki, ha nem értünk egyet az állítással, fordítsuk ki a két tenyerünket. Tartózkodásunkat karba tett kézzel fejezhetjük ki.”

Közülünk hányan gondolják úgy, hogy....

- a munkatársakkal való együttműködés, jó kapcsolat fontos?
- előnyösebb jobban megismerni a dolgokat ahhoz, hogy a problémákat könnyebben meg tudják oldani?
- akaraterő, kitartás, jó fellépés szükséges ahhoz, hogy valaki megfelelő beosztáshoz jusson?
- inkább a rokonok, barátok, ismerősök segíthetnek jobban a munkahelyi problémák megoldásában, mint a vezetők?
- vannak olyan belső munkahelyi dolgok, amikről a vezetőknek nem kell tudniuk?
- az a jó munkahely, ahol a munkatársak nagyon hasonlóan gondolkodnak és hasonló élethelyzetben vannak?
- a munkatársak közötti munkahelyi konfliktusok felszámolása első sorban a vezetők feladata?



TIPP

A feladat lehetőséget biztosít az egymástól eltérő vélemények feltárására, megismerésére, a legfontosabb érvek és ellenérvek összegyűjtésére. A feladat feldolgozását az alábbi kérdések is segíthetik:

- Milyen volt megélni, mikor a véleménye eltért a csoportétól?
- Mennyire volt könnyű/nehéz kifejezni a saját véleményét a kérdésekkel kapcsolatban?
- Volt-e olyan érv, ami miatt elgondolkodott azon, hogy megváltoztassa a véleményét? Ha igen, mi volt az?

¹ Kézen Fogva Alapítvány anyagai alapján

6. Részvétlen válaszok

Akváriumgyakorlatként: a feladat kezdetekor megkérünk két önként jelentkezőt, hogy olvassák fel a szituációt. Közben a csoporttagok figyelnek, jegyzetelnek.

Pármunkaként: Minden pár megkapja az alábbi leírást, az A és B szerepek legyenek kitakarva.

A szituációs feladat szövege

A: Szervusz, hogy vagy?

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

A: Na ne!!! Csak nem az a méregdrága Rolex, amit segítettél 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! **(lekezelő összehasonlítás)** Hát azért nem mindenkinek telik ilyen fantasztikus cuccokra. Nekem az életemben nem lesz ilyenem, de hát ez van, nekem ezt dobta a gép **(bűntudatkeltés)**. Tudod, a haverom faterjának a bőre alatt is pénz van, de te sem keresel rosszul... de bocsi, mi is volt pontosan? **(elkalandozás)**

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



A: Remélem, megvan a rendszáma **(félbeszakítás)**. Az autósok mocskok egy banda! **(általánosítás, indulatosság)** Mindent megtesznek, csak hogy letagadják a felelősséget. Felírtad a rendszámát? **(részletinformációk)**

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

A: Na persze! Ha csaj látsz, már nem az eszed irányít **(a másik szavahihetőségének megkérdőjelezése, gúnyolódás)**. Remélem, nem mondtad, hogy te vagy a hibás! **(kéretlen beavatkozás, érzéketlenség)** Legalább van biztosításod?! **(kérdőre vonás)**

B: Igen, épp most kötöttem.

A: Nna, legalább ennyi eszed volt! **(fölényeskedés)** Egyébként nekem ebben már van tapasztaltam... Tavaly, amikor eltörtem a lábam, ne tudd meg, mit szenvedtem! **(panaszkodás)** Na akkor egy életre rájöttem, hogy a biztosító nem egy szeretetszolgálat.... **(saját problémával előhozakodás)** Simán lehet, hogy még a balesetbiztosításodat sem fizetik ki! Ezek mindig meg akarják úszni! Kérszülhetsz a perre! **(negatív jóslás, vészmadárkodás)** Szörnyű, mi megy itt manapság! Az egész világ ki van fordulva magából! Mi lesz itt tíz-húsz év múlva, jobb bele sem gondolni! **(katasztrófa-gondolatok)**

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

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

B: Kösz szépen, majd megoldom.

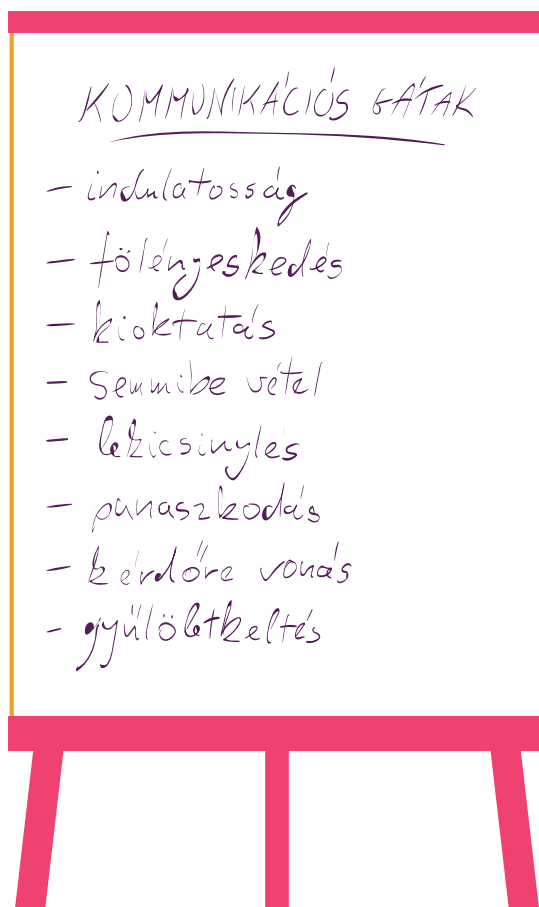
A: Jól van, te tudod, én csak segíteni akarok, de ha nem fogadod el, én nem erőltetem! Ha nem, hát nem. (**sértődősködés, büntudatkeltés**) Néma gyerekek anyja sem érti a szavát! Ha már így pórul jártál, legalább tanulsz belőle! Mászor nem leszel ilyen meggondolatlan! (**közhe-lyek, kioktatás**)

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

A: Jól van, azért ne vidd túlzásba! Nem kell annyit lelkezni egy kis ficam miatt! (**érzéketlenség, a másik problémájának lekicsinylése, semmibe vétele**) 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! (**fölnyeskedés, olcsó szöviccek, a probléma lekicsinylése**)

B: Igen, igazad van, de mégis...

A: Gyere és ebédeljünk. Majd én elfeledtetem veled az egészet. (**a téma hirtelen megszakítása**)



KOMMUNIKÁCIÓS BÁTÁK

- indulatosság
- fölnyeskedés
- kioktatás
- semmibe vétel
- lekicsinylés
- pánaszzkodás
- beledőre vonsolás
- gyűlöltkeltés

„A” válaszok

A: Szervusz, hogy vagy?

B: ...

A: Na ne!!! Csak nem az a méregdrága Rolex, amit segítettél 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 csajtlátsz, 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: ...

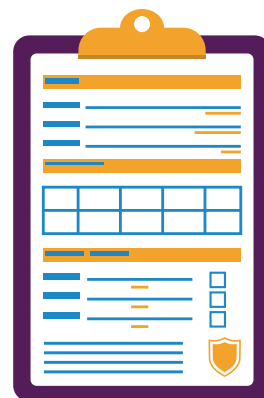
A: Jól van, te tudod, én csak segíteni akarok, de ha nem fogadod el, én nem erőltetem! Ha nem, hát nem. Néma gyereknek anyja sem érti a szavát! Ha már így pórul jártál, legalább tanulsz belőle! Mászor nem leszel ilyen meggondolatlan!

B: ...

A: Jól van, azért ne vidd túlzásba! Nem kell annyit lelkezni 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: kificamítottam 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.

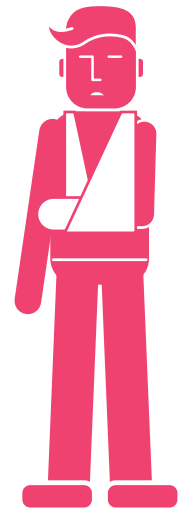
A: ...

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

A: ...

B: Igen, igazad van, de mégis...

A: ...



Feldolgozás

A feladat célja: rámutatni arra, hogy az emberek válaszaikkal olykor elárulják, hogy igazából nem is figyelnek oda a beszélőre. A gyakorlattal megtapasztaljuk; előidézni az érzést, amikor nem hallgatnak oda a szavainkra; eszközöket keresni, amelyek segítségével leküzdhető a beszélgetőpartner érdektelensége.

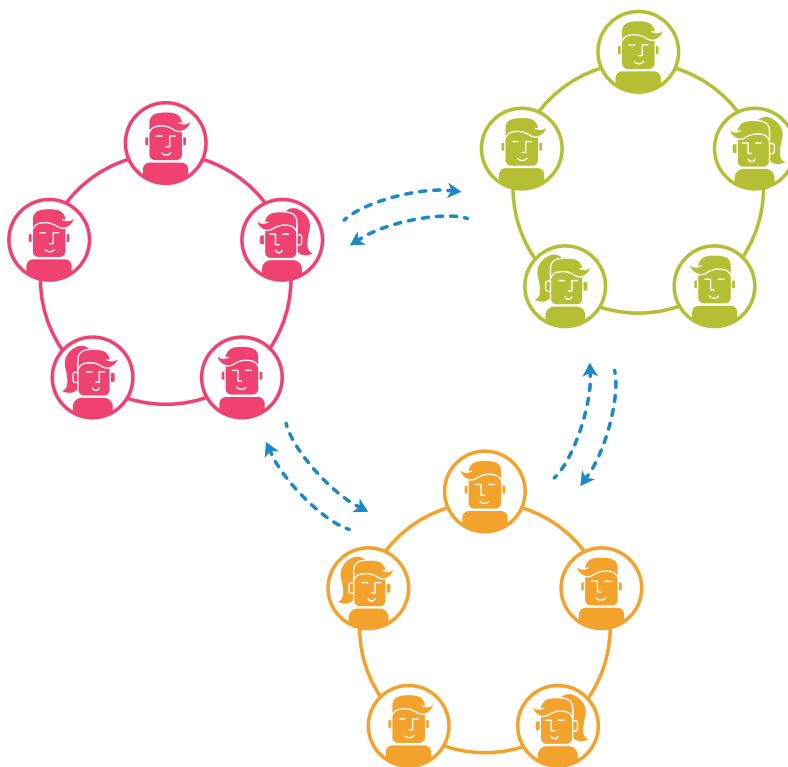
A feladat menete:

- A szituációs játékot először teljes egészében eljátsszuk akváriumgyakorlatként (nézőkkel) vagy párokban. A résztvevők megbeszélik érzelmeiket, megosztják tapasztalataikat, és jegyzeteket készítenek.
- A tanulságok megbeszélését követően csak A szerepét olvassuk fel és plénumban megbeszéljük az elkövetett hibákat. A tréner számára zárójelben láthatók a kommunikációs gátak, bakik, hibák, amelyeket elkövethetünk.
- A tanulságok megbeszélését követően csak B szerepét olvassuk fel és plénumban megbeszéljük, hogyan reagálhatnánk úgy, B ne érezze magát magára hagyva a problémájával. Variáns: jobban át lehet gondolni a megoldásokat, ha a csoport tagjai írásban kísérelnek meg válaszolni a felvetett problémákra.
- A feladatot egyénileg oldják meg, majd kiscsoportokban megvitatják. Végül nagycsoportban összegezzük a tanulságokat.
- Ezt követően javaslatok gyűjthetők ahhoz, hogy miképpen tudja A B figyelmét felkelteni, elérni azt, hogy figyeljen rá.



TIPP

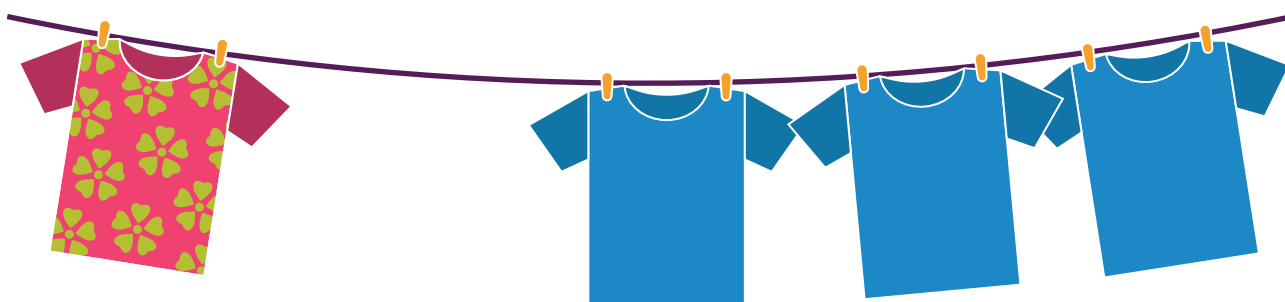
A hatékony kommunikáció kapcsán beszéljünk az empátikus figyelem eszközeiről: aktív hallgatás (hümmögés, jóváhagyás); visszacsatolás, kérdések, összefoglalás.



7. Mobbing

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

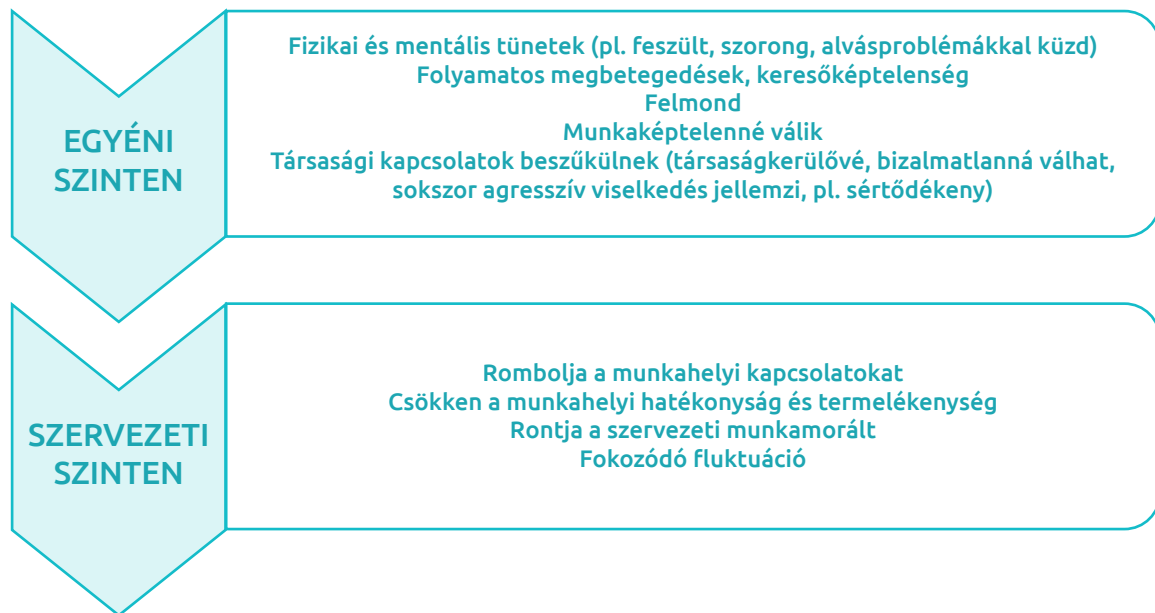
- A munkatársak vagy a vezetők folyton kritizálják munkateljesítményét.
- A kollégák pletykákat, valótlanságokat terjesztenek a háta mögött. Esetleg megbízhatatlannak / tehetségtelennek / gyengének bélyegeznek valakit a háta mögött.
- A munkatársak rendszeresen gúnyolódnak megjelenésén vagy szokásain, viselkedésén.
- A munkatársak bántó megjegyzéseket tesznek a nemére vonatkozóan.
- 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 valaki 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 beszélhetünk. A mobbing, vagy más néven munkahelyi pszichoterror olyan folyamatos konfliktussorozat, amikor az egyes munkatársakat gyakori támadások, bírálatok, piszkálódás éri kollégái, és/vagy vezetői részéről. Fontos azt is látnunk, hogy a piszkálódás, szúrkálódós megélése szubjektív. Az, hogy hogyan fogadja, illetve hogyan tudja kezelni valaki, függ az egyéni érzékenységen, általános fizikai és pszichés állapoton. Pszichoterrorról akkor beszélhetünk, ha a támadásnak kitett személy legalább fél éven 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.

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 kellemtelen, de nem feltétlenül a pszichoterror része.

A mobbing lehetséges következményei



Mi a teendő, ha a mobbing jelenségével szembesül?

Fontos, hogy ne az áldozatban keressük a hibát!

Elsődleges az önbizalom, az önbecsülés erősítése

- Olyan hobbi vagy szabadidős tevékenység választása, ami sikerélményt jelent.
- Pozitív, építő, erősítő magánéleti és munkatársi kapcsolatok kiépítése és fenntartása

Határozott, magabiztos fellépés

- Nem csak az áldozat, hanem a vezetőség részéről is fontos a határozott véleménynyilvánítás, a kiállás az alapvető értékek mellett. A mobbing jellegű viselkedést a vezetőknek határozottan el kell utasítaniuk.

Érzelmek kifejezése

- Az érzelmek megfelelő kezelése, üzenetek megfogalmazása megfelelő keretek közé tudja szorítani a szélsőséges reakciókat (pl. sértődékenység, agresszív kirohanások).

Nemet mondás gyakorlása

- Mások jogtalan igényeinek elhárítása.

Kritika elviselése

- Fontos, hogy befogadóan álljunk a kritikához. Fontoljuk meg, amit hallunk, mert fejlődésüket szolgálhatja. Higgadjunk le, mielőtt agresszíven reagálnánk. Vizsgáljuk meg, hogy mennyire jogosak az észrevételek a munkánkkal, viselkedésünkkel, kommunikációnkkal kapcsolatban. Számít az is, hogy kitől származik a visszajelzés. Látnunk kell, az illetőnek milyen mások felé a hozzáállása. Esetleg mi is bántóan, provokatívan viselkedünk-e. Esetleg megbújhat-e a bántó viselkedés mögött egyéb motiváció (pl. rivalizálás, irigység vagy épp ellenkezőleg: szimpátia, rokonszenv, egyfajta ügyetlen közeledés a csipkelődésen, humorizáláson keresztül (férfi-nő kapcsolatokban előfordul, amikor a vonзалom megélésének akadályai vannak)).

Képviseljük megfelelően érdekeinket!

- Fogalmazzuk meg pontosan igényeinket. Tényszerűen, konkrétan, indulatmentesen fejezzük ki magunkat. Megfogalmazhatjuk érzelmeinket is (csalódottság, szomorúság). Elmondhatjuk azt is, ha valamilyen viselkedés bántó számunkra. Jelezhetjük a problémát négyszemközt az illető / a vezető felé, vagy közös értekezleten. Előtte gondoljuk át, mit szeretnénk mondani. Higgadt, nyugodt pillanatot keressünk erre. Jogunk van felhívni az együttműködés hiányából fakadó problémákra a figyelmet.

Ne féljünk segítséget kérni!

- Munkahelyen és a munkán kívüli életben is találjuk meg azokat az embereket, akikre támaszkodhatunk, akik megbecsülnék bennünket. Ők energiát, erőt adnak ahhoz, hogy a bennünket bántó emberekkel jobban tudjunk kommunikálni, jobban tudjuk magunkat érvényesíteni. Ha szeretnénk még fejlődni, tanuljunk asszertív kommunikációt. Ha úgy érezzük, érdemes szakemberhez (coach, pszichológus) fordulni.

Tartsunk önvizsgálatot!

- Gondoljuk végig, hogy milyen magatartással vívhattuk ki az ellenszenvet. Ha van módunk rá, változtassunk azon. Érdemes a másik fél helyzetébe beleképzelni magunkat. Nem egyszerű, de próbáljuk meg magunkat egy kívülálló szemével nézni. Vizsgáljuk meg saját kommunikációs stílusunkat. A túlságosan meghunyászkodó, önalávető stílus éppúgy kelthet ellenszenvet, mint a harsány, egocentrikus, énközpontú, domináns viselkedés. Induljunk el egy egészséges egyensúly felé. Az érett személyiség kellő önbizalommal rendelkezik. Kisugárzása pozitív. A nyílt kommunikáció önismereten alapul. Mindenkinek más az útja, hogy elinduljon egy nyílt, érdekérvényesítő, de a másik ember szempontjait is maximálisan figyelembe vevő attitűd felé. Változtassunk a magunk viselkedésén, hogy a környezetünk is változtasson.



8. Egymásra hangolva

Empátia kérdőív²

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.		

2 Forrás: Buda Béla: *Az empátia - a beleélés lélektana*, Gondolat 1978. 310-312.p

	+	-
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 szípnak.		
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 arculaton keresztül méri, azaz azt vizsgálja, hogy miképpen 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 szereshető pontszám a 33, amely a maximális empátiás tendenciára utal. A kitöltésnél fontos hangsúlyozni, hogy nincsenek jó vagy rossz válaszok.

Összesítésnél a színezett cellákban szereplő jelöléseket kell összeadni.

RÉSZTVEVŐI MUNKAFÜZET

“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 albínóig, 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)

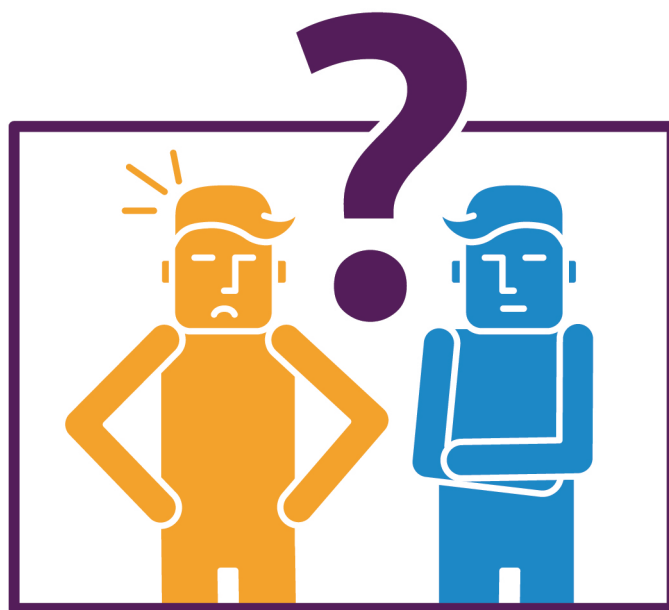


MÁSOK SZEMÉBEN

Helyzetértékelés

A saját és a bemutatott szituációk alapján töltsse 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 összehajtott Zolival, ezért Palival üldögélt az ajtó mellett. Épp a második csésze kávé ittuk, 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 döbbenetesen 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 ijedtség 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			
Feri 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 bocsi, 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! Mászor 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: _____

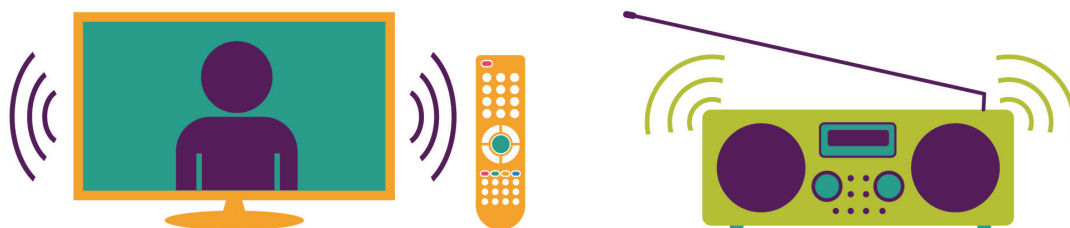
B: Igen, igazad van, de mégis...

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!



GYAKORLAT

- 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!

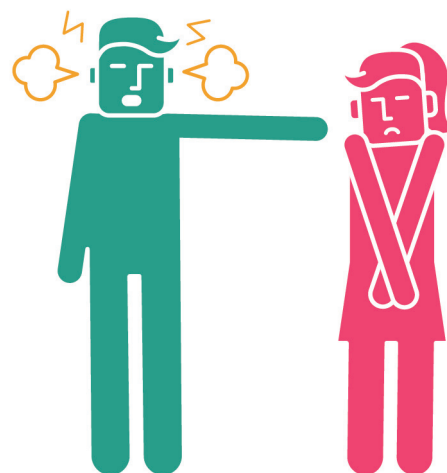
Tapasztalta már Ön a munkahelyén az alábbiakat valamelyik kollégájával vagy saját magával szemben?

	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 mobbingről van szó. A mobbing, más néven munkahelyi pszichoterror olyan folyamatos konfliktussorozat, amikor egy munkatársat gyakori támadás, bíráló 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 félétven 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 dehonosztáló) 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!



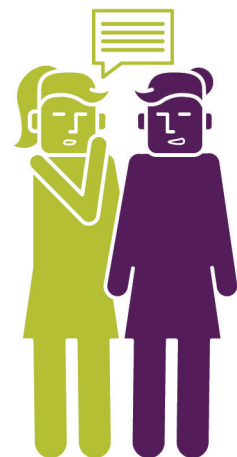
Kérem, gondolja végig, hogy a fentiekhez hasonló eset előfordult-e már az Ön munkahelyén. Ha igen, akkor az alábbi táblázat segítségével elemezze a történeteket!

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 kibesztelik, pletykálnak róla, karikírozzák viselkedését)			
Kommunikáció (folyamatosan félbeszakítják, gúnyolódnak, 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 töltse ki az üres kereteket!



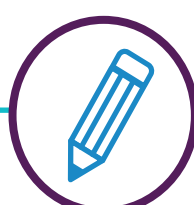
Mi volt ma számomra a legfontosabb momentum?



Mit tanultam belőle?



Hogyan alkalmazhatom a tanultakat az életemben?



Rajz, szimbólum, amiről eszembe fog jutni.

DOLGOZZUNK EGYÜTT!

Empátia kérdőív²

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 önuralmamot, 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.		

2 Forrás: Buda Béla: *Az empátia - a beleélés lélektana*, Gondolat 1978. 310-312.p

	+	-
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 szípnak.		
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 miképpen 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 szereshető pontszám a 33, amely a maximális empátiás tendenciára utal. A kitöltésnél 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				

