

Leonardo Da Vinci Egész életen át tartó tanulás program

Pályakezdők kézikönyve

Útmutató munkáltatók és szakoktatók számára

Tartalom

I. BEVEZETŐ.....	4
II. KÉPZÉSI TEMATIKA	5
II.1. Tréning célja.....	5
II.2. Tréning során elsajátított ismeretek, kialakított készség, képesség, kompetencia	5
II.3. Tréning hatása	5
II.4. Alkalmazott módszerek, munkaformák.....	5
II.5. A tréning alapelvei	6
II.6. Trénerrel szemben támasztott követelmények, kompetenciák	7
II.7. Értékelés eszközei, formája	7
II.8. Tréning célcsoportja/résztevők	7
II.9. Karrier hét tréningjének időtartama	7
II.10. Tréning napok időbeosztása	7
II.11. A tréning végrehajtásához szükséges idő, eszközök, kellékek.....	7
III. HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ	8
III.1. A csapatépítő tréning forgatókönyve	8
III.2. A forgatókönyvben szereplő feladatok.....	10
III.3. Alternatív feladatok	23
III.4. Megfigyelési szempontok.....	26
III.5. Felhasznált, ajánlott irodalom	27
IV. CSAPATMUNKA	28
IV.1. A csapatépítő tréning forgatókönyve	28
IV.2. A forgatókönyvben szereplő feladatok	30
IV.3. Alternatív feladatok	36
IV.4. Megfigyelési szempontok	38

IV.5. Felhasznált, ajánlott irodalom.....	39
V. IDŐGAZDÁLKODÁS, SZERVEZŐKÉSZSÉG	40
V.1. A csapatépítő tréning forgatókönyve	40
V.2. A forgatókönyvben szereplő feladatok	42
V.3. Alternatív feladatok	77
V.4. Felhasznált, ajánlott irodalom.....	82
VI. ÉRTÉKELŐ KÉRDŐÍV	82

I. Bevezető

Ez a kézikönyv három intézmény, a magyarországi Szinergia Üzleti Szakképző Iskola, a finn Tavastia Oktatási Konzorcium és a szlovén SGGOŠ Szakközépiskola 2 éves munkájának és együttműködésének végeredménye a Leonardo Partnerség Pályázat keretén belül.

Elsődleges célunk az volt, hogy felmérjük, hogy a szakképzésben részt vevő diákoknak milyen kompetenciákra van szükségük ahhoz, hogy minél sikereesebbek legyenek a munkaerő-piacon.

Az előkészületek során megnéztünk számos munkaerő-piaci tanulmányt, piackutatást és jelentést, valamint munkáltatók és végzős diákok által kitöltött kérdőíveket. Az összegyűjtött anyagokat a projektben részt vevő személyek elemezték, majd szemináriumok alkalmával megtárgyalták és értékelték őket.

A tanulmányok általános fejlesztendő területekre világítottak rá. A számos fontos személyes kompetencia közül mi a csapatmunkára, a hatékony kommunikációra valamint az időgazdálkodásra és szervezésre fektettük a hangsúlyt.

A projektben részt vevő mindhárom intézmény közös célkitűzése, hogy diákjait a lehető legjobban felkészítse a munkavállalásra. Küldetésünk sikerét több tényező befolyásolja, amit azonban nem szabad elfelejtenünk, hogy az elmúlt évtizedben a munkaadók elvárásai nagymértékben megváltoztak: a szaktudás és a munkatapasztalat már természetesnek számít és mindössze az egyén teljesítményének 20%-ával ér fel. A maradék 80%-ot a személyes képességek és kompetenciák teszik ki. Az iskolai tantervben azonban ezeknek a területeknek a fejlesztésére egyelőre nem sok nyomot találni.

Miután feltártuk ezt a problémát, egy olyan tervet készítettünk, melynek segítségével megpróbálunk a munkáltatók és a szakképző iskolák között egy egymást segítő kapcsolatot és együttműködést kialakítani.

Célunk elérésnek egyik eszköze ez a kézikönyv. A kézikönyvben a három kompetenciát fejlesztő tréning anyagot gyűjtöttük össze annak reményében, hogy sikerül megtalálnunk a megfelelő módszereket és eszközöket végső célunk eléréséhez, ahhoz, hogy jól felkészült és érett fiatalokat engedhessünk a munka világába.

II. Képzési tematika

II.1. Tréning célja

A Leonardo PARTNERSÉG programjában résztvevők, a pályázatot megnyert pályakezdés előtt álló fiatalok számára az időgazdálkodás és szervezésben való jártasság kialakítása, elmélyítése. A tréning ideje alatt a fenti kompetenciák fejlesztése történik meg, amely által a résztvevők sikeresebb, hatékonyabb munkavállalók lehetnek. A pályakezdők számára különösen fontos, hogy tapasztalatot szerezzenek, saját és mások munkájának szervezésével kapcsolatban. A személyes tapasztalatokra épített feladatvégzés révén erősödik az önismeretük, felismerik magukban a fejlesztendő területeket. Karrierjüket tudatosabban tudják megtervezni.

Az együttes tevékenység közben a résztvevők felmérhetik és felismerhetik saját erősségeiket a témakörben, élményeket és tapasztalatokat szerezhetnek egymásról, megélhetik a munkatársi, és az együttműködő közösség összhangjában rejlő erőforrásokat. A tréning célja továbbá, hogy a fiatal felnőttek, a közös feladatmegoldások, játékok által saját élményeken keresztül tapasztalhatják meg, hogy az egyéni erősségekre alapozva, milyen módon szervezhető meg hatékonyan egy kis csoport közös munkavégzése. Hogyan lehet és kell a feladatokat elosztani és fontossági sorrendbe állítani. A tréning hosszú távú célja, hogy a pályakezdő (18-20 éves) fiatal felnőtteknek, élményeken keresztül mutassa meg a sikeres időgazdálkodás, szervezés értékeit. Ezen területen fejlessze képességeiket, amelyek alkalmasabbá teszi a fiatalokat, a munkaerőpiacon való boldogulásra, eredményes munkavállalásra.

II.2. Tréning során elsajátított ismeretek, kialakított készség, képesség, kompetencia

A résztvevő legyen képes:

- Együttműködni másokkal, megosztani az információkat, terveket, erőforrásokat.
- A feladatokat rangsorolni és elvégezni, a kívánt eredmények eléréséhez adott időkereten belül.
- A feladat elvégzéséhez szükséges erőforrások felmérésére, a rendelkezésre álló erőforrásokat és időt a lehető leghatékonyabban becsülje meg és használja ki.
- A feladat elvégzésére összpontosítani, idejét hatékonyan kihasználni.

II.3. Tréning hatása

A sikeresen lebonyolított tréning során:

- Javul a résztvevők önismerete, belső autonómiája, fokozódik magabiztosságuk, egyéni hatékonyságuk.
- A résztvevők, felismerik a feladatok fontosságát és sürgősségét, ha szükséges, hatékonyak lesznek, a prioritások átszervezésében.
- Saját és mások munkájának hatékonyságának növelése érdekében előkészületeket tudnak tenni.
- Fejlődik a fiatal felnőttek interkulturális kommunikációját, a másság elfogadása, értékelése.

II.4. Alkalmazott módszerek, munkaformák

- Bemelegítő gyakorlatok.
- Tréneri előadás
- Megbeszélés
- Egyéni, kis- és nagycsoportos feladatok
- Visszacsatolás – feedback

II.5 A tréning alapelvei

A csoportvezetőknek a következő alapelvekre érdemes odafigyelni a tréning teljes folyamata során:

- A feladatokban való részvétel nem kötelező.
- A gyakorlatokban tapasztaltakról a jelenlevőknek nem kötelező beszámolni.
- A csoport tagjainak lehetőségük van bármikor kérdezni, de a kérdezettnek joga van minden számára kényelmetlen helyzetben „Nem”-et vagy „Passz”-ot mondani.
- Az alkalmakat, általában a „Hogy vagy?” körrel kezdjük, és a „Hogy mész el?” körrel fejezzük be. A csoportvezető figyeljen arra, hogy senkiben ne maradjon mondanivaló, de senki ne érezzen nyomást, hogy olyan mondjon el, amit nem szeretne.
- Nincs helytelen válasz, rossz gondolat, csak eltérő vélemény. Mások véleményét, gondolatait ne minősítsük!
- Az egyes feladat során feltárt személyes dolgokat nem tárgyaljuk csoporton kívül és nem adjuk tovább senkinek.
- A csoportot vezető személy, partnere a résztvevőknek, nem ad tanácsot, inkább összegez, megerősít, támogat.
- A csoporttagok közösen fogalmazzák meg a tréning elején, mi szükséges az együttműködéshez, ehhez a tréner adhat ötleteket, de az alapelvekkel, minden résztvevőnek egyet kell értenie. Ezzel a közös munka kereteit határozzuk meg, amely mindenkire egyaránt érvényes.
- A résztvevők mindig körbe üljenek, hogy jól lássák egymást. A tréner változtassa a helyét. A feladattól függően a terem átrendezése a csoporttagok bevonásával történjen.
- A feladatok lefolyása során hallgassuk meg egymást, a végén összegezzünk, a tréner adjon lehetőséget, hogy a résztvevők egymástól is kérdezhessenek.

II.6. Trénerrel szemben támasztott követelmények, kompetenciák

A trénernek általános feladata, hogy biztosítsa az oldott légkört. A PARTNERSÉG programban résztvevők számára, az esetleges eltérő, kulturális szokások miatt még fokozottabban figyelnie kell erre. A program sikere, nagyban múlik a csoportot vezető tréner személyiségétől.

Ügyeljen a feladatok sokszínű feldolgozására. Mondanivalóját direkt közlések formájában fogalmazza meg:

- Nekem nagyon fontos, hogy...
- Engem zavar az, hogy...
- Azt kérem, hogy...
- Ha valami problémád van, kérlek, beszéljünk meg...

Alapértékek a tisztelet, őszinteség, amelyek megjelennek a következőkben:

Elfogadó viselkedés:

A trénernek tisztában kell lennie, saját értékeivel, képességeivel. Nem feladata, hogy minősítse a résztvevők viselkedését. Inkább segítse a megismerés folyamatát, összegezze, értelmezze az elhangzó véleményt.

Melegség kifejezése, odafigyelés, beszéd:

A kommunikációban az odafigyelést, meghallgatást jelent, lényeges, hogy ez a nonverbális kifejezésekben is megjelenjen. A kettő legyen összhangban!

Bátorítás:

Hangsúlyozzuk a résztvevők erősségeit, fejlődési tendenciájukat, jó tulajdonságaikat.

Nagyon fontos alapszabály:

A tréning sikerének záloga az első tíz perc. A tréner az egyénért és a csoportért is felelős!

II.7. Értékelés eszközei, formája

A tréning folyamat nagyon lényeges része a visszacsatolás, ezzel ugyanis folyamatosan irányt mutatunk a résztvevőknek, mellyel fejlődésüket segítjük. Azonban azt is lényeges tudatosítanunk, hogy a résztvevők egymásnak adott visszajelzései éppen olyan fontosak, mint a tréner által megfogalmazott feladatértékelés. Ennek érdekében, minden feladat végén először az egyének, csoportok értékeljék saját munkájukat, majd adjunk lehetőséget a többi résztvevőnek is a véleménye kifejtésére. Az önértékelés elengedhetetlen része a helyes önértékelés erősítésének. Továbbá kiemelendő, hogy egymás értékelése, ne adjon okot a sértésre, ezért a vélemények ne értékítéletek legyenek (jó volt, nem volt jó, stb.). Törekedjünk arra, hogy a saját benyomásait mondják el a résztvevők (Én úgy látom, hogy..., Szerintem,...).

Az értékelés, visszajelzés helyes megfogalmazásával (bármilyen tréningről is legyen szó), fejleszteni tudjuk a hatékony kommunikációt, véleménykülönbség esetén az asszertív kommunikáció képességét.

II.8. Tréning célcsoportja/résztvevők

A Leonardo PARTNERSEG program helyi kiírást megpályázó és a pályázatot megnyert tanulók, 24 fő.

II.9. Karrier hét tréningjének időtartama: 3x1 nap

Mivel a PARTNERSEG program keretében a kiemelt fejlesztendő területek (Hatékony kommunikáció, Időgazdálkodás – szervezés, Csapatmunka) mindegyike megjelenik a tréningek során, az egyes területekhez tartozó feladatokat, nem feltétlenül egy napra kell tervezni. Lehetőség van mindhárom napon foglalkozni az egyes területekkel, azonban arányaiban, mindhárom téma, azonos súllyal kerüljön feldolgozásra.

II.10. Tréning napok időbeosztása:

A 3 napos tréning, 9.00 és 16.00 óra között kerül lebonyolításra. 12.00 és 13.00 óra közötti időtartamban ebédszünet kerül beiktatásra.

A feladatok összeállításánál ügyelni kell arra, hogy egy blokk 90 percnél ne legyen hosszabb. A délelőtti és a délután 2-2 blokk között 10-15 perces szünetek tartását szükséges tervezni.

II.11. A tréning végrehajtásához szükséges idő, eszközök, kellékek

A tréninghez szükséges technikai eszközöket, a végrehajtáshoz szükséges időt, egyéb kellékeket, körülményeket a feladatok leírásánál célszerű megjelölni, illetve az alábbi forgatókönyv táblázatban kell összefoglalni.

III. Hatékony kommunikáció

III.1. A csapatépítő tréning forgatókönyve: hatékony kommunikáció

Időtartam	Téma	Cél	Módszer	Eszköz	Alternatív feladatok száma
9.00-10.30	Ráhangolódás 1. Befejezetlen mondat Ebben a pillanatban úgy érzem magam, hogy 2. Elvárások, aggodalmak összegyűjtése. Az előző napi óta, milyen kérdések merültek fel a résztvevőkben? Vannak-e tisztázatlan kérdések? Mitől más ez a napi program, mint az előző? Minden résztvevő ír 1-1 elvárást, fenntartást a tréninggel kapcsolatban, majd felragasztja táblára. 3. Négyzetkirakó Kis csoportokban, verbális és nonverbális kommunikáció használata nélküli közös feladatmegoldás.	A résztvevők ráhangolása a napra. A résztvevőkben felmerülő kérdések feltárása, tisztázása A csoporton belüli együttműködés fejlesztése. Verbális és nonverbális kommunikáció hiányának megélése.	Egyéni feladat megoldás, csoportos megbeszélés. Egyéni feladat megoldás, csoportos megbeszélés. Kis csoportos feladatmegoldás	Kisméretű papírok, toll Post-it, toll Leírásnál felsorolt eszközök	13.
10.30-10.45	Szünet				
10.45-12.00	4. Meghallgatni másokat Minden résztvevő megéli az aktív hallgatás, odafigyelés helyzetét, kis csoportokban. 5. Civilek és katonák Válsághelyzet megoldása kis csoportban, előre meghatározott szerepek szerint.	Aktív hallgatás, másokra való odafigyelés gyakorlása. Csoportos döntéshozatal, szerepkonfliktus megélése.	Egyéni és csoportos feladatmegoldás Egyéni és csoportmunka, szerepjáték	Megfigyelőlap Szereplőknek leírás, megfigyelőknek értékelési szempontok	14.
12.00-13.00	Ebédszünet				
13.00-13.15	6. Jégtörő feladat	Energizálás	Csoportos játék		
13.15-14.30	7. Asszertivitás – szituáció Egy konkrét szituációra válaszok adása – majd szerepjáték a trénerrel.	Az asszertív, agresszív, passzív kommunikáció	Egyéni és páros feladatmegoldás, szerepjáték.	Papír, toll	

	8. Asszertivitás előadás A 3 főle kommunikáció okai, verbális és nonverbális jelek. 9. Asszertivitás szerepjáték A résztvevők írnak egymásnak olyan jeleneteket, amelyben konfliktus alakul ki a szereplők között – az egyik félnek mindig asszertíven kell kommunikálnia. 10. Asszertivitás gyakorló teszt	megismertetése (verbális és nonverbális jelek.) A tanultak áttekintése, visszacsatolás.	Tréneri előadás, beszélgetés. Páros feladatmegoldás Egyéni feladatmegoldás, csoportos megbeszélés.	Összefoglaló táblázat Kisméretű papírok, toll Teszt, toll	15.
14.30-14.45	Szünet				
14.45-15.45	11. Cipő bolt Eltérő vélemények (feladatmegoldás) ütköztetése – vita, konszenzus. 12. Király-báró Mozgásos, helyváltóztató játék.	Egyéni és csoportos problémamegoldás. Konfrontáció, konszenzus, vita Levezető gyakorlat – közös pozitív élmény a közös program lezárásaként.	Egyéni és páros munka Csoportos feladatmegoldás	Flipchart tábla, filc Székek	16.
15.45-16.00	Záró kör - tréneri visszacsatolás - résztvevői visszacsatolás - személyes élmény megosztása	Önreflexió átadása, tréning elemeinek, céljainak tudatosítása	Egyéni visszajelzések, véleményalkotás		

III.2. A forgatókönyvben szereplő feladatok

1. számú feladat: Befejezetlen mondat

A feladat célja: csoporttagok neveinek megtanulása.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 15 perc

A feladat leírása: minden résztvevő egyénileg nyilatkozik írásban arról, hogy itt és most, hogy érzi magát, vagyis befejezi a feladat címében megkezdett mondatot. Kérem, hogy mindenki fejezze be az alábbi megkezdett mondatot. „**Ebben a pillanatban úgy érzem magam, hogy...**”, majd hajtogassa össze a papírját, és dobja be a kör közepébe. Ezután mindenki húzzon egyet (ne a sajátját!), és olvassa fel azt.

Eszközök: kisméretű papírok, toll

2. számú feladat: Elvárások, aggodalmak

A feladat célja: a résztvevőkben felmerülő kérdések feltárása, tisztázása, a csoporttal, együttműködéssel kapcsolatos várakozások, félelmek megfogalmazása.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 15 perc

A feladat leírása:

Az előző napi elvárások és fenntartások figyelembevételével újra arra kérjük a résztvevőket, hogy írjanak 1-1 post itre, 1-1 elvárást, fenntartást. Ha már nincs ilyen az előző napi post itek közül levehetjük azokat, amelyek már nem foglalkoztatják a résztvevőket.

Eszközök: post it, filc

3. számú feladat: Négyzetkirakó

A feladat célja: A csoporton belüli együttműködés fejlesztése. Az önmagára és a másra irányulásnak, mint a problémamegoldás tényezőjének tudatosítása. Verbális és nonverbális kommunikáció hiányából fakadó nehézségek megélése.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 60 perc

A feladat leírása:

5 fős csoportokat alakítunk ki betűkártya segítségével, véletlen sorsolás útján. Minden csoportnak kell külön munkaasztal úgy elhelyezve, hogy ne lássák egymás munkáját a kiscsoportok. Kiosztjuk az 1-5-ig sorszámu borítékot minden csoportnak.

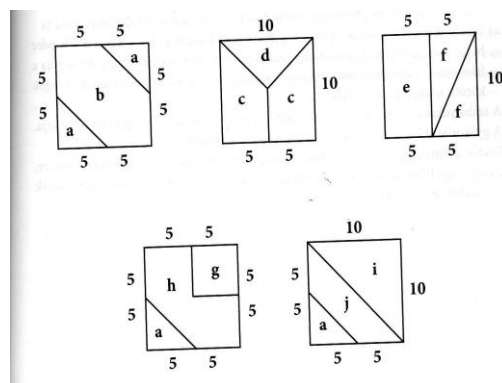
Instrukció: minden csoportnak öt egyenlő méretű négyzetet kell kiraknia a darabokból. A feladatot akkor hajtották végre, ha mind az öt csoporttag előtt teljes, egyforma méretű négyzet fekszik. Az a csapat és/vagy egyén győz, aki leggyorsabban elkészül. Ha valaki egyéni győztesként jelentkezik, az tovább nem vehet részt a csapatmunkában, az előtte lévő négyzethez nem nyúlhat, de egyéni jutalmat kaphat. A győztes csapat jutalmat kap!

További szabályok: A verbális és nonverbális kommunikáció egyaránt tilos! Senki sem kérhet és adhat csoporttársától/-nak kartondarabot! Mindenkinek joga van, hogy egyszerre egy kartondarabot az asztal közepére helyezzen, és arra, hogy egyszerre egyet elvegyen. Ez az egyetlen módja, hogy megszabadulhasson bárki a fölösleges darabjaitól, és beszerezze a neki szükségeset. Közvetlen csere tilos! A szabályok betartását a csoportvezetők és megfigyelők szigorúan ellenőrzik, kizárják a játékszabályok megszegőit. A játék akkor ér véget, ha valamelyik 5 fős csoport győzött.

Eszközök: Minden csoportnak öt boríték, bennük csoportonként a következő – kartonból készült és a vonalak mentén felvágott – öt négyzettel:

1. borítékban: a, a, a, c rész kerül

2. borítékban: a, j rész kerül
3. borítékban: d, f rész kerül
4. borítékban: g, b, f, c rész kerül
5. borítékban: i, h, e rész kerül



4. számú feladat: Meghallgatni másokat

A feladat célja: Aktív hallgatás, másokra való odafigyelés gyakorlása. Tanuljuk meg, meghallani azt, amit a többiek mondanak, hogyan nyújthatunk érzelmi támogatást embertársainknak szavak nélkül, tudjuk félbeszakítás nélkül meghallgatni a másikat.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 25 perc

A feladat leírása:

Hármas kiscsoportokat sorsolunk ki betűkártyával A,B,C játékos– véletlenszerűen. A= beszélő szerep, B= hallgató szerep, C= megfigyelő szerep, ami 5 percenként cserélődik. A beszélő elmond egy érdekes történetet, a hallgató főleg nem verbálisan reagál (bólogat, mosolyog, értő figyelmet tanúsít, nem veszi át a beszélgetés fonalát...). A megfigyelő vezeti a Megfigyelési kérdőívet a Hallgatóra figyelve.

Eszköz: megfigyelési szempontok, toll

Megfigyelési szempontok:

A hallgató végig figyelt-e a beszélőre? Ha nem kb. hány perc múlva lankadt a figyelme?	
A hallgató milyen nonverbális eszközöket alkalmazott a visszajelzés adására? (szemkontaktus tartása, bólogatás, mosoly, stb.)	
Volt-e olyan pillanat, amikor a hallgató szeretett volna közbeszólni – ennek milyen nonverbális jelei voltak?	

5. számú feladat:

A feladat célja: Csoportos döntéshozatal, szerepkonfliktus megélése. Kommunikáció válsághelyzetben, feszült helyzetben.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 30 perc a feladatra+20 perc megbeszélés

A feladat leírása:

Kilenctagú szerepcsoport, a többiek megfigyelők. Egyik oldalán nyitott körben ülő csoport, a nyitott részen kialakított játéktérrel.

A szereplők megkapják a Helyzetleírást és a saját szereplapjukat, amelyet nem mutathatnak meg másnak. A tréner útmutatása szerint elosztják, a megfigyelők, melyik szereplőt figyeli meg. Mindegyikük előre megkapja a megbeszélés szempontjait.

Közöljük a szerepcsoporttal, hogy 30 perc alatt kell meghozniuk a legjobb döntést a válsághelyzettel kapcsolatban. 20 perc elteltével közöljük, hogy az elnök szívrohamot kapott, és kiemeljük a csoportból. Majd odaadjuk a szereplőknek a Válságlapot, és felkérjük őket a játék folytatására. Amikor letelt a teljes 30 perc, leállítjuk a játékot, és minden szereplőnek odaadjuk a Megbeszélés szempontjait. Az egész csoport megbeszéli a szerepjátékot a szempontok, valamint a javallatokban megjelölt célok alapján.

Szereplők: elnök, alelnök, honvédelmi miniszter, szárazföldi erők főparancsnoka, vezérkari főnök, haditengerészet főparancsnokának, légierő főparancsnoka, I. vendég, 2. vendég.

Eszköz: Minden résztvevőnek esetleírás és a saját szerepéről leírás, válságlap, megfigyelőknek szempontok.

Helyzetleírás

Ön Euria, egy nagy európai ország egyik legfontosabb katonai vagy politikai vezetője, akit éppen most vittek be sürgősen a főváros melletti hegy mélyén épült bunkerben berendezett főhadiszállásra. A bunker felszerelése három évig biztosítja az itt tartózkodók ellátását.

X ország, egy közeli ázsiai hatalom vezetői éppen most közölték, hogy nukleáris támadást indítanak Euria ellen, ha Önök nem adják át nekik azonnal az összes katonai támaszpontot és haditechnikai berendezést, amelyek az X ország határain kívül Európában vagy más földrészen bárhol találhatóak. Fenyegetésük komolyságának demonstrálásaként célpontként kijelöltek öt várost – mindegyikük lakosainak száma meghaladja a százezret -, és kijelentették, hogy nukleáris rakétákat indítanak ellenük, ha követelésükre nem kapnak azonnal választ.

Az Euria elleni fenyegetést az összes tévéadó közvetítette, így az egész ország tud róla. A célpontként kijelölt öt város nevét azonban csak azok ismerik, akik ebben a bunkerben tartózkodnak.

X ország azt is kijelentette, hogy ha Önök akár csak egy rakétát is elindítanak feléjük, Önökre zúdítja teljes arzenálját, és az egész országot megsemmisíti. Vegye figyelembe, hogy X ország elegendő katonai hatalommal, stratégia támaszponttal és hadsereggel rendelkezik ahhoz, hogy akár egész Európát hatékonyan ellenőrizze. Valójában nem lehet tudni, hogy X ország blöfföl-e vagy sem.

Egy nukleáris robbanófejjel ellátott rakétának 22 percre van szüksége ahhoz, hogy X országból Euria legközelebbi stratégiai pontját elérje. Az eredeti fenyegetés 12 óra 39 perckor hangzott el. Most 13 óra 45 perc van. X ország várja a választ.

Bizonyosodjék meg arról, hogy csoportja az összes lehetséges alternatívát figyelembe veszi, és megkeresi a helyzet lehető legjobb megoldását a rendelkezésre álló idő alatt.

Az elnök szereplapja

Ön szegény halászcsaládból származik, és kemény tanulással végezte el a jogi egyetemet. Két évvel ezelőtt, amikor megyéje küldötte volt, a szenátusban a pártja felkérte, hogy jelöltesse magát az elnökválasztáson. Ön elfogadta a jelölést, de nem hitte, hogy győzni fog.

Negyvenhét évesen Euria történetének legfiatalabb elnöke lett, és eltökélt szándéka, hogy mindent megtesz hivatala ellátásáért. Három hónapja vette át az elnökséget, és tisztában van vele, hogy az összes ember ebben a teremben úgy érzi, felkészültebb ennek a válságnak a kezelésére, mint Ön. Az alelnököt különösen nehéz lesz kezelnie, mert úgy tartja, hogy a pártnak őt kellett volna jelölnie az elnökségre. Az összes katonatiszt tudja, hogy Ön haladékosan kapott a katonai szolgálatra, és „galambként” van elkönyvelve, így minden biztonnyal alkalmatlannak ítélik arra, hogy betöltse a hadierők főparancsnoki tisztét. De Ön az elnök, így az Ön vállán van a felelősség azért, ami történni fog. Családja át lett telepítve egy biztonságos körzetbe.

Az alelnök szereplapja

Önnek kellett volna az elnöknek lennie. Húsz éve parlamenti tag, és nyolc évig volt alelnök az előző kormányban. Így azt várta, hogy a párt Önt jelöli elnöknek a legutóbbi választáson. Ehelyett egy fiatal, ismeretlen szenátort kértek föl egy tengerparti megyéből, és Ön újra alelnök. Az új elnök tapasztalatlan és naiv. Soha nem szolgált katonaként és „galambnak” tartják. Csak három hónapja vette át hivatalát, és az ország történetének legfiatalabb elnöke. Most, hogy az ország olyan válsággal néz szembe, amelyet az elnök képtelen kezelni, itt az alkalom, hogy Ön érvényesüljön, és bebizonyítsa, hogy a legmegfelelőbb erre a posztra. Tudja, hogy a vezérkari főnök és a szárazföldi erők főparancsnoka kitart Ön mellett, a honvédelmi miniszter viszont az elnök oldalán áll. A többi jelenlévővel nincs tisztában. Útban erre az értekezletre, az elnök arra kérte, hogy üljön csendben, és csak bólintson a helyeslése jeléül, ha valamit mond Önnek. Egész családja az egyik célpontvárosban van.

A honvédelmi miniszter szereplapja

Ön igazán kíváncsi, hogy miért van itt. Az elnök nemrégiben nevezte ki, de a parlament még nem erősítette meg a kinevezést. Még nem volt katonai eligazításon, és most találkozik először az itt lévő tábornokkal. Az elnök, aki régi barátja, negyvenhét éves, és csak három hónapja foglalta el hivatalát. Alelnöke el van keseredve, mert azt várta, hogy őt kéri föl az elnökjelöltségre. A jelen lévő katonák mind azt tartják, hogy Ön is meg az elnök is naiv, és lehet, hogy igazuk is van. Ön kényelmetlenül érzi magát, és szeretné megtudni, hogy mi van a családjával, amely az egyik célpontvárosban tartózkodik.

A vezérkari főnök szereplapja

Ön Euria egyik legtapasztaltabb katonatisztje. Az e teremben jelen lévő összes tábornok fölnezi Önt, és tudja, hogy a legfontosabb személy az értekezleten. A honvédelmi minisztert nemrég nevezték ki, és a parlament még nem hagyta jóvá a kinevezést. Az alelnök hataloméhes, levitézlett ember, aki nyolc évet húzott le az előző elnök mellett, és semmivel sem volt jobb akkor. Az új elnök tapasztalatlan és naiv. Soha nem szolgált a hadseregben, „galambként” tartják számon, és csak három hónapja foglalta el hivatalát. Negyvenhét éves. A válság túlélésének egyetlen módja, ha provokáljuk X országot fenyegetése beváltására. Önnek nincs családja, és azt gondolja, ha szükséges, mindkét országnak ki kell lőnie a rakétáit, teljesen szétrombolva a külvilágot. Az emberek ebből a bunkerből három év múlva kiszabadulhatnak, és hozzáfoghatnak egy új és sokkal jobb világ építéséhez.

A szárazföldi erők főparancsnokának szereplapja

Egy csomó hasznavehetetlen ember ül ennél az asztalnál, különösen a haditengerészet főparancsnoka. Évek óta elvesz az Önök költségvetéséből, és amikor most tényleg kellenének az Ön által kért stratégiai fegyverek, akkor nincs belőlük egy sem. Hát mentse meg a haditengerészet a világot, ha olyan rettentően fontos! Az elnök fiatal, naiv és csak három hónapja vette át a hivatalát. A vezérkari főnök egyre szenilisebb. Csak az alelnöknek van még elég kapacitása ahhoz, hogy átvegye a vezetést és megoldja a válságot. Az alelnök tapasztalt, nagy tudású ember, és mindig ellenezte, hogy a hadsereg költségvetését lefaragják.

A haditengerészet főparancsnokának szereplapja

Ön évek óta hangoztatja, hogy a tengeren való mozgékonyága miatt a haditengerészet az egyik fő védelmi erő az ilyen típusú válságok esetén. Most, hogy a válság bekövetkezett, Önön múlik a megoldása. Az elnök tapasztalatlan és naiv. Csak három hónapja vette át a hivatalát. Az alelnök és a vezérkari főnök ambiciózus és bosszúvágyó, néha még őrült is. A szárazföldi erők főparancsnoka gyűlöli, mert Ön lefaragott a költségvetéséből. Arra vár, hogy bebizonyítsa, Ön tévedett, és neki van igaza. A nyomás Önre nehezedik ennek a válságnak a megoldásáért.

Családja az egyik célpontvárosban él.

A légierő főparancsnokának szereplapja

Bár huszonhét évet töltött el a légierő kötelékében, az Ön élete nemrégiben drámaian megváltozott, mert komoly repülőgép-katasztrófát élt át. Most az a meggyőződése, hogy minden megtervezhető és optimálisan kidolgozható valahogy. Szeretné átadni ez a hitét az új elnöknek, aki még naiv, valamint az alelnöknek és a vezérkari főnöknek, akik oly kemények és érzéketlenek. Ennek válságnak kell, hogy legyen valami értelme. Egyáltalán, a történelem megmutatta, hogy minden eseménynek van valamilyen funkciója – még a nagy pestisjárvány is csökkentette a túlnépesedést, és serkentette az orvostudomány fejlődését. Ahogy Ön látja, ennek a helyzetnek az az értelme, hogy figyelmeztesse az emberiséget, saját vesztébe rohan.

Az I. vendég szereplapja

Ennél az asztalnál az összes többi ember mániákus. Az elnök és a honvédelmi miniszter fiatal, naiv, tapasztalatlan. Mindenki más hatalomőrült. Ön az egyetlen racionális ember ebben az egész teremben, de a többiek közül senki sem ismeri. Egy nagy egyetem hadi- és politikatudományi professzora, és a legnagyobb euriai szaktekintélyek között tartják számon a nukleáris háború fenyegetésének kérdésében. Az elnök által kezdeményezett megbeszélésen kellett volna részt vennie, de amikor a válság elkezdődött, az elnök felkérte, hogy csatlakozzék a stábjához ebben a bunkerben. Időszertlenülnek tartja most a jelenlétét, mert igazán senki sem akarja, hogy itt legyen. Inkább a családjával lenne, amely szerencsére nincs egyik célpontvárosban sem.

A 2. vendég szereplapja

X ország témájában Ön a legismertebb szakértő Euriában, az elnök stábja hozta ide. Soha nem találkozott senkivel az asztalnál ülők közül, és senki sem tudja, ki Ö, és miért van itt. Az elnököt nemrégiben választották meg, még nem elég felkészült az ilyen válságok megoldására. Ön nem tudja, hogy a többi itt lévő személy képes-e megbirkózni vele, de abban biztos, hogy X ország nem blöfföl.

Izgul, mert családja az egyik célpontvárosban él, és három kisgyermek van.

Válságlap

X ország éppen most indított el öt rakétát. Nem tudjuk, föl vannak-e szerelve nukleáris robbanófejjel.

A megbeszélés szempontjai

Mi volt a csoport megoldása a válságra?

Egyetértett Ön ezzel a megoldással? Ha nem, közölte-e ezt velük?

Csoportja melyeket tapasztalta a következő stresszorok közül?

Mi járult hozzá a stresszorok jelenlétéhez?

1. Interperszonális konfliktus.
2. Csoporton belüli versengés.
3. Szerepkonfliktus.
4. Szerep –kétértelműség.
5. Túlterhelés.
6. Ellentmondó követelmények.
7. Másokért érzett felelősség.

Milyen egyéb stresszforrásokat tapasztalt a csoportban?

Hogyan reagáltak az egyének az általuk megtapasztalt stresszre?

Hogyan hatott a szerepből eredő hatalom a döntéshozatalra?

6. számú feladat: Jégtörő feladat

A feladat célja: energizálás

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 15 perc

A feladat leírása:

A résztvevők két sorba ülnek le egymással, háttal, megfogják egymás kezét, becsukják a szemüket, kivéve a sor elején a legelsőt. Ő figyeli a tréner gurításait a dobókockával. Ha hatost dob, akkor indul el a kézszorítás, ami végig megy a soron. Az utolsónak egy műanyagtojást kell felkapnia és előre hoznia. A sikeres csapat résztvevő eggyel odébb ülnek. Az a csapat nyer, amelyik többször tudja előrehozni a tojást, aki kezdte újra előre ér a sorban.

Eszközök: dobókocka, műanyagtojás vagy kisméretű labda.

7. számú feladat: Asszertivitás szituáció, szerepjáték

A feladat célja: Az asszertív, agresszív, passzív kommunikáció megismertetése (verbális és nonverbális jelek).

Létszám: minden résztvevő, 3 párok (az egyik mindig a tréner).

Időtartam: 10 perc

A feladat leírása:

Írd le pontosan, hogy mit válaszolnál! Ne csak azt, hogy odaadnád-e vagy sem, hanem szó szerint mit mondanál!

Képzeld el, hogy:

Egy néhány hónapja veled dolgozó kollégád, akivel jóban vagy, jól tudtok együtt dolgozni, de a magánéletben nem találkoztok, egyik nap azzal a kéréssel fordul hozzád, hogy add kölcsön neki hétvégére az autód. A kolléga tudja, hogy hétvégén nem lesz szükséged az autóra, ő viszont igen szorult helyzetbe került.

Miután egyénileg mindenki leírta a válaszát, a tréner 3 főhöz odaül és eljátszzák a jelenetet. Fontos, hogy nyomós indok legyen, és jelenjen meg a különböző stílus a tréner szerepében is. Pl.

Passzív kommunikáció (nonverbális jelekkel kísérvé):

Nézd,.... nagyon kellemetlenül érzem magam..... Nem is tudom, hogy kezdjek hozzá.... Óriási bajban vagyok, és nem tudom, mit tehetnék. Hétvégén egy fontos meghívásnak kell eleget tennem, nem mondhatom le, és pont most lerobbant az autóm. Nincs rá esély, hogy megjavítsák addig. Úgy gondoltam Te biztosan segítenél, és szeretném kölcsönkérni az autód a hétvégére.

Agresszív kommunikáció (nonverbális jelekkel kísérvé):

Szia! Beszélünk kell! Tönkre ment az autóm, és nekem hétvégére mindenképp autó kell. Ti úgy se mentek hétvégén sehová, neked nem lesz rá szükséged, szóval elvinném!

Ne szórakozz már! Most miért nem tudod kölcsön adni! Oké, ezt megjegyeztem...!

Asszertív kommunikáció (nonverbális jelekkel kísérvé):

Szia! Nagyon kellemetlenül érzem magam. Szeretném az autód kölcsön kérni a hétvégére. Az enyém lerobbant, nem fogják addig megjavítani. Tudom, hogy ez egy nagy kérés, természetesen mindent lekapíroznánk. Tudsz nekem ebben segíteni?

Eszközök: papír, toll

8. számú feladat: Asszertív, agresszív, passzív kommunikáció – tréneri előadás

A feladat célja: Az asszertív, agresszív, passzív kommunikáció megismertetése (verbális és nonverbális jelek.)

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 20 perc

A feladat leírása:

A tréner vezetésével az előző feladat alapján a csoport összefoglalja a tapasztalt verbális és nonverbális jeleket (az összefoglaló táblázatot kiosztjuk). A tréner előadást tart a három féle kommunikáció hatásáról, a viselkedések magyarázatáról.

Eszközök: összefoglaló táblázat az agresszív, passzív, asszertív kommunikációról.

A viselkedés verbális aspektusainak összefoglalása

Passzív	Asszertív	Agresszív
Hosszú körmondatok	Egyenes, nyilvánvaló, célratörő állítások	Nyomatékos "én" kifejezések
Töltelékszavak: "talán"	"Én" tartalmú kifejezések a tények és a vélemények megkülönböztetésére	Felvágás
Állandó önigazolás	Javaslatok szigorú tanácsok helyett	Vélemények tényként való eladása
Bocsánatkérés és engedeltykérés	Kérdések a másik fél álláspontjának megismerésére irányulnak	Megfőlemlítő kérdések
"Nekem kellene". "Nekem illene"		Kérések instrukcióként vagy fenyegetésként való előadása
Kevés "én" szót tartalmazó kifejezések (melyek nem veszik figyelembe saját igényeinket)		Szigorú tanácsok
"Nem fontos igazán", önmagunk lebecsülése		Mások hibáztatása
"Reménytelen vagyok"		Feltételezések
		Cinikus és egyéb lenézés

Viselkedésünk non-verbális aspektusai

	Passzív	Asszertív	Agresszív
Hang	Cincogó, nyafogó Túl puha vagy túl meleg Gyakran unalmas és monoton Csöndes, a végére elhalkuló	Nyílt Határozott Egyenes Közepes hangszín, gazdag és meleg Őszinte és tiszta Nem túl hangos, nem túl halk	Nagyon határozott, nagyon célratoró Cinikus és néha hűvös Kemény és éles Kiabáló és a végén felemelkedik
Beszédmód	Hezitatív, tele szünettel Akadozások A gyors beszédből a lassúra való áttérés Gyakori torokköszörülés	Folyékony Kevés furcsa hezitáció Kulcsszavak hangsúlyozása Határozott, mégis békés	Folyékony Kevés furcsa hezitáció Csattogó Neheztelő Szidalmazó szavakat hangsúlyozza Gyakran gyors
Arckifejezés	"Kín/kényszer" vigyor, ha haragos vagy ha éppen kritizálják Előre felemelt szemöldök Gyorsan változó arckifejezés	Mosolyog, ha örül Grimaszol, ha dühös Egyébként "nyílt", egyenes arckifejezés Nyugodt áll	Gúnyos mosoly, grimaszol, ha mérges Csodálkozástól vagy hitetlenségtől megemelkedett szemöldök Összeszorított áll Előrenyúló arc
Szemkontaktus	Félrenéz Lefelé néz	Egyenes, de nem "fürkész"	Lenéző Domináns
Testmozdulatok	Remegő kezek Hátralépés A száj kézzel való eltakarása Ideges mozdulatok Alacsonyan összekulcsolt, védekező karok	Nyílt kézmozdulatok (beszédre ösztönöz) Normális (nem hadonászó) gesztusok Nyugodt ülésmód Felfelé tartott fejfel áll	Újjal mutogat Egyenesen, vagy előrehatolva ül Egyenesen áll Fejét felfele emeli Nyugtalanul néz körbe Magasan összekulcsolt karok

9. számú feladat: Asszertivitás szerepjáték

A feladat célja: Az asszertív, agresszív, passzív kommunikáció megismertetése (verbális és nonverbális jelek.)

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 35 perc

A feladat leírása:

A résztvevők párokba rendeződnek. Minden páros ír egy olyan jelenetet, amelyben konfliktus alakul ki a szereplők között. Ha elkészültek, összeszedjük a papírokat. Ezt követően a párosok húznak a többiek által írt helyzetek közül. A feladatmegoldás során, az egyik félnek mindig asszertíven kell kommunikálnia (előre közölniük kell a feladatukat, és azt, hogy ki lesz a probléma megoldásban asszertív.

Eszközök: kisméretű papír, toll.

10. számú feladat: Asszertivitás gyakorló teszt

A feladat célja: A tanultak áttekintése, visszacsatolás.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 10 perc

A feladat leírása:

Mindenki megkapja a tesztet, kitölti, majd közösen megbeszélik a megoldásokat, az esetleges hibákat.

Eszközök: teszt, toll.

Asszertivitás gyakorló teszt

A kérdőív az asszertív, a passzív és az agresszív magatartásra mutat példákat.

A feladat mind a tíz esetben eldönteni, hogy melyik válasz melyik viselkedési formának felel meg. Jelölje választását a következők szerint: Asszertív: AS, Agresszív: AG, Passzív: P.

1. Egy kollégája akkor keresi Önt telefonon, amikor Ön egy különösen fontos feladat megoldásán dolgozik. Ön későbbre halasztaná a vele való beszélgetést.

	"Szívesen beszélgetnék veled, de elég sok dolgom van. Persze, ha neked nagyon fontos, félre tudom tenni a feladatot, mit éppen csinálok, – majd legfeljebb bent maradok tovább."
	"El vagyok foglalva. Az ember soha nem tud semmit befejezni, mert mindig megzavarják!"
	"Jelenleg dolgom van, most nem tudok időt szakítani erre. Kérlek, térjünk vissza rá később! Ha neked megfelel, 10 perc múlva visszahívlak, akkor nyugodtan megbeszélhetjük."

2. Barátja egy órát késve éppen most érkezett meg ebédre. Nem értesítette, hogy késni fog, és Ön bosszús emiatt.

	"Leülhetünk, és elkezdhetjük?"
	"Egy órát vártam rád. Jó lett volna, ha felhívsz."
	„Hol a pokolban voltál? Soha többet nem hívlak sehova!"

3. Egy tegnap vásárolt árucikk hibásnak bizonyult. Ki akarja cseréltetni.

	"Ez egy ócska vacak! Adjon helyette egy másikat, de jól nézze meg, hogy az már működjön is! Soha többet nem fogok itt vásárolni!"
	" Ezt tegnap vásároltam Önöknél. Rossz, és szeretném, ha kicserélnék."
	"Ha nem tartom fel, volna olyan kedves vetni erre egy pillantást? Úgy tűnik, hogy nem egészen tökéletes."

4. Egyik kollégája gratulál az Ön egyik munkájához.

	"Köszönöm."
	"Ez igazán semmiség."
	"Mit vártál tőlem? Én csak tökéletes munkát végzek."

5. Baráti csoporttal szórakozni megy. Néhányan olyan filmet ajánlanak, amit Ön nem szeretne megnézni.

	"Az a film egy ostobaság. Egy épeszű ember sem akarhatja megnézni."
	"Hát legyen, ha mindenki ezt a filmet akarja, veletek tartok."
	"Azt a filmet nem szeretném megnézni. Mi lenne, ha inkább a valami romantikus filmet néznénk meg?"

6. A főnöke az Ön egyik beosztottját kritizálta, és Ön ezt igazságtalannak érezte.

	"Nem értek egyet a kritikáddal, nem ezt tapasztaltam nála."
	"Én vagyok a menedzser, jobban ismerem őt. Rám kellene bíznod a beosztottaimat."
	"Erre nem is gondoltam, de feltehetőleg igazad van."

7. A barátai felhívják, hogy meglátogatnák ma este. Azonban Önnek olyan tervei vannak, amelyekről nem szívesen mondana le.

	"Nem lehet, már programom van. Mindig mindent természetesnek veszek velem kapcsolatban. Nekem is megvan a saját életem."
	"Ma este nem lehet, már van programom. Máskor szívesen látlak benneteket!"
	"Azt hiszem, mintha már lenne valami ma estére."

8. Az egyik beosztottja figyelmeztetésre szorul, mert megbeszélésük ellenére sem dolgozik jól.

	"Nézd, a vállalat megbízott azzal, hogy értékeljem a teljesítményedet, és ez nagyon nem könnyű. Mik azok a problémák, amelyek ilyen hatással vannak a munkádra?"
	"Azt tapasztalom, hogy a munkád a megbeszélésünk óta sem javul. Beszéljük meg a teendőket, hogy mostantól ezzel ne legyen probléma."
	"Te soha nem tanulsz. Most aztán elintézted magadat. Most jól kihúztad a gyufát."

9. A felesége/férje akkor kapcsolja át a TV-t, amikor Önt nagyon érdekli a műsor.

	"Folyton ezt csinálod. Annyira önző vagy, azonnal kapcsolj vissza!"
	"Bosszant, hogy anélkül kapsz át, hogy megkérdeznél! Engem érdekelt az a műsor, és szeretném végignézni."
	"Fontos az, amit nézni akarsz?"

10. Azt szeretné kérni az egyik beosztottjától, hogy egy hétig más munkarend szerint dolgozzon. A szabályok ezt lehetővé teszik, ám az illető mindig egy megszokott busszal megy haza.

	"Azt kérem, hogy a jövő héten e beosztás szerint dolgozz. Ez az új projekt miatt szükséges. Minden elfogadható javaslatot megvizsgállok az ezzel kapcsolatos problémáid elhárítására."
	"Segítenél nekem? Nehezemre esik közölni, de a vállalat új beosztást akar a jövő héten. Tudom ez nem megfelelő számodra, de remélem, hogy nem teljesen alkalmatlan."
	"Ez a jövő heti beosztásod. Nem akarok semmi kifogást hallani! Azért kapod a fizetésed, hogy a vállalat által kitűzött feladatokat elvégezd."

Megoldás:

1	<i>passzív</i>	6	<i>asszertív</i>
	<i>agresszív</i>		<i>agresszív</i>
	<i>asszertív</i>		<i>passzív</i>
2	<i>passzív</i>	7	<i>agresszív</i>
	<i>asszertív</i>		<i>asszertív</i>
	<i>agresszív</i>		<i>passzív</i>
3	<i>agresszív</i>	8	<i>passzív</i>
	<i>asszertív</i>		<i>asszertív</i>
	<i>passzív</i>		<i>agresszív</i>
4	<i>asszertív</i>	9	<i>agresszív</i>
	<i>passzív</i>		<i>asszertív</i>
	<i>agresszív</i>		<i>passzív</i>
5	<i>agresszív</i>	10	<i>asszertív</i>
	<i>passzív</i>		<i>passzív</i>
	<i>asszertív</i>		<i>agresszív</i>

11. számú feladat: Cipőbolt

A feladat célja: Egyéni és csoportos problémamegoldás. A személyközi kommunikáció verbális és nem verbális tényezőinek tudatosítása. Interakciót akadályozó egyes tényezők vizsgálata. Konfrontáció, konszenzus, vita.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 40 perc

A feladat leírása:

A csoportvezető felolvas egy rövid történetet. Előre felhívja a játékosok figyelmét, hogy a végén egy kérdést fog feltenni. Nagyon figyeljenek, mert fejben kell számolni.

A történet: Egy kisvárosi cipőboltba bemegy valaki nyitás után, és vesz magának egy pár cipőt, ami 6000 forintba kerül. Egy tízezer forintossal fizet, de a boltosnak még nincs pénze a kasszában, ezért a szomszédos postán felváltja e tízezrest. Odaadja a vevőnek a cipőt és a visszajáró pénzt, aki távozik. Fél óra múlva bejön a boltba a postás, és közli, hogy a nemrég felváltott tízezer forintos hamis. Ezért arra kéri a boltost, hogy vegye vissza, adjon helyette jó pénzt, mert nyilvánvalóan tőle származik a hamis bankjegy. A boltos odaad tízezer forintot a postásnak, és megsemmisíti a hamis tízezrest. **Kérdés: ha nem számítjuk a cipő árát, mennyi a boltos vesztesége?**

Várunk 1-2 percet, hogy mindenki kiszámolja, majd mindenki válaszát felírjuk a táblára – a várhatóan eltérő eredményeket. Ezután megkérünk két önként jelentkezőt, akiknek eltért az eredménye, hogy álljanak ki a táblához, és kb. 5 perc alatt jussanak konszenzusra, vagyis győzzék meg egymást. Négy-öt párral megismételjük. Ezután közöljük a helyes választ: 4000 Ft. (Szükség esetén lejátszhatjuk a történetet.)

Eszközök: flipchart tábla, filc

12. számú feladat: Király-báró

A feladat célja: Levezető gyakorlat

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 20 perc

A feladat leírása:

A játsszók körben ülnek. Két kiemelt hely van: a királyé és a báróé. A báró a király balján ül. A többi játékos rangját számokkal jelöljük. A báró mellett ül az egyes főúr és így tovább. A játsszók célja: minél előrébb kerülni a ranglétrán – a királyi székhez. A játékot a király kezdi. Megnevezi saját magát, és mond mellé egy másik rangot, pl. „király hívja kettest”. Ekkor a ketteszámú főúr következik: „kettes hívja ötöst”...és így tovább. Közben ritmust adunk, tapsolunk és térdünkre csapunk, majd újra tapsolunk... Aki téveszt (számot vagy ritmust, vagy saját magát mondja, vagy ugyanazt hívja vissza, az utolsó székre ül, a többiek eggyel előrébb jutnak a ranglétrán. Cél a trónfosztás, hiszen a király és báró is hátra kerülhet rontás esetén.

Eszközök: -

III.3. Alternatív feladatok

A forgatókönyv „Alternatív feladatok” rovatban megjelölt számok, azokat a feladatokra utalnak, melyek időtartamban, célban helyettesíthetik az eredeti feladatot, alternatívaként választhatók.

13. számú feladat: Milyen színű a hangulatom ma

A feladat célja: ráhangolódás

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 15 perc

A feladat leírása:

A program kezdetekor, megkérjük a résztvevőket, hogy fogalmazzák meg, ha színekkel kellene kifejezni a mai hangulatukat, melyik szín lenne erre a legalkalmasabb. Ha tudják, indokolják meg választásukat. Történt-e tegnap óta olyan, ami rossz hangulatot okoz nekik ma reggel, vagy olyan pozitív esemény, amitől nagyon aktívnak, vidámnak érzik magukat.

Eszközök: -

14. számú feladat: Ház, fa, kutya

A feladat célja: a nem verbális kommunikáció gyakorlása, közös fantáziák megfigyelése, azonosítása, empátia gyakorlása, a személyes befolyásolás tényezőinek megtapasztalása

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 25 perc

A feladat leírása:

A párokat szemkontaktussal alakítsuk ki, ehhez álljuk körbe, és mondjuk el a résztvevőknek, hogy a következő feladatot párokban fogjuk végezni – szemkontaktus felvételével válasszanak maguknak párt. A párok egymással szemben ülnek le úgy, hogy a térdük összeérjen. Ráteszik az alátétet és rajzlapot a térdükre, a filctollat ketten együtt fogják meg. Mindenki hunyja le a szemét, amíg a zene szól, és hajtsa végre párban a csoportvezető utasításait. Beszélni tilos, szemet kinyitni nem szabad! Mindenki képzeljen el egy tájat, benne egy házzal, a ház mellett egy fával, mellette egy kutyaival – ezt rajzolják le. A kép elkészülte után szignálják művüket, majd páronként adjanak nevet a képnek, és osztályozzák le 1-5-ig a produktumot. A képeket kifüggesztjük. A párok beszámolnak.

Eszköz: A/4-es papír minden párnak alátéttel, színes filctoll páronként 1 db, esetleg halk zene.

15. számú feladat: Asszertivitás szerepjáték párokban

A feladat célja: Az asszertív, agresszív, passzív kommunikáció megismertetése (verbális és nonverbális jelek.)

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 35 perc

A feladat leírása:

A résztvevők párokba rendeződnek. Minden páros húz egy szituációt, melyet el kell játszaniuk. A feladatmegoldás során, az egyik félnek mindig asszertíven kell kommunikálnia, viselkednie (előre közölniük kell a feladatukat, és azt, hogy ki lesz a probléma megoldásában asszertív. A másik fél bárhogyan viselkedhet, ahogyan a szerepe adja.

1. szituáció - Szereplők: vendég, pincér

A vendég húslevest rendelt egy étteremben, amit a pincér kihozott, de a leves langyos, holott a vendég, forrón szereti. Reklamál a pincérnél.

2. szituáció - Szereplők: vevő, pénztáros

A vevő hétfélig bevásárlását végzi a lakása melletti ABC-ben. A pénztártól való távozás után veszi észre, hogy a pénztáros rosszul adott vissza.

3. szituáció - Szereplők: férfi, nő

Több hónapja ugyanarra a nyelvtanfolyamra járnak, általában egymás mellett szoktak ülni. A férfi nagyon szeretne a nyelvtanfolyamon kívül találkozni a nővel, ezért elhatározza, hogy megpróbál egy randevút kezdeményezni. A hölgy férjénél van, és egyáltalán nem akar találkozni a férfival.

4. szituáció - Szereplők: közvetlen munkatársak

Az egy helyen dolgozó két munkatárs olyan feladatot kapott, amelyet úgy tudnak elvégezni, hogy egyenlő arányban elosztják egymás között a részfeladatokat. Egyikük rájön, hogy a másik jóval kevesebbet csinál, mint ő. Elhatározza, hogy szóvá teszi.

5. szituáció - Szereplők: vezető, beosztott

A beosztott hetek óta, minden reggel 1/2 óra késéssel érkezik a munkahelyére. A főnökét ez nagyon zavarja, behívja a beosztottat az irodájába, szóvá teszi a problémát.

6. szituáció - Szereplők: repülőtéri hosstess, utas

Az utasnak várakoznia kell a repülőtéren a beszállásra, ezért tranzit váróban, beül egy kávézóba. Miután fizetett, tovább indul egy dyte free shopba. Ott veszi észre, hogy nincs meg a pénztárcája. Az egyik repülőtéri hosstesshez fordul segítségért.

Eszközök: helyzetleírások

16. számú feladat: Jutalomosztás

A feladat célja: csoportos döntés, konfliktus megoldása.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 40 perc

A feladat leírása:

Alakítsunk három, egyenként 4 tagú vitacsoportot. A csoportvezető szétosztja az Esetleírást és az Értékelőlapot. Megkér mindenkit, hogy olvassa el az ismertetést, és egyénileg, saját véleménye alapján állítsa fel a jutalmazandó személyek sorrendjét. Ezt jelölje a megfelelő rovatban. Ezután megalakulnak a vitacsoportok. A csoportvezető közli velük, hogy 20 percük van arra, hogy csoportos döntést hozzanak az általuk megfelelőnek tartott sorrendről a teljes megegyezés (konszenzus) elve alapján. Felhívja a figyelmüket, hogy ezen elv a kölcsönös érvelésre épülő egyetértést, a döntésnek mindenki általi elfogadását jelenti. Éppen ezért a vitacsoportoknak tartózkodniuk kell: a többségi elvtől (szavazástól); a vita nélküli elfogadástól (a közfelkiáltástól); valaki vagy valakik nézetének másra vagy másokra erőszakolásától; valaki, vagy valakik véleményváltoztatásáról „a békesség kedvéért”. A vitacsoportok különvonulnak, meghozzák a csoportdöntést, amit az egyéni Értékelőlap

megfelelő rovatán kívül a flipchart papírra is feltüntetnek. Választanak egy csoporttagot, aki képviseli a csoport közös véleményét. A képviseleti csoport akváriumhelyzetben (tehát a kör közepén vagy színpadszerűen elkülönített részen) megvitatja a jutalmazási javaslatot, és az előzőekhez hasonló módon, 20 perc alatt csoportdöntést hoz. (Ezt a folyamatot videóra vehetjük, és a megbeszélés során visszajátszhatjuk). A csoport többi tagja megfigyelőként működik.

Ezután a teljes csoport megbeszéli a gyakorlat tanulságait.

Esetleírás

Egy iparvállalat fejlesztési osztályának vezetőjével közlik felettesei, hogy jelentős mértékű jutalmat tudnak szétosztani a vállalat dolgozói között. A pontos összeget még nem tudják, ezért arra kéri Önt mint osztályvezetőt, hogy érdemeik szerint rangsorolja beosztottjait, és ezt a rangsort terjessze föl. Számoljon azzal, hogy a végső összegek megállapításánál esetleg tízszeres különbség is lesz az első és az utolsó helyre kerülők között.

Az osztály tagjai a következők:

BÁNKI REZSŐ aktivitásával, szorgalmával tűnik ki. Főnökei bármit rábízhatnak, ő szó nélkül elvégzi. Nemegyszer tesz nekik kisebb-nagyobb szívességeket anélkül, hogy kérnék erre. Munkatársai szerint okos és jó képességű.

CSÁVOLY GÉZA munkája ellen sohasem merül fel kifogás. Igazi társasági lény, könnyen barátkozik, nagyon vonzó, jó megjelenésű. Bár szellemi képességeit nem szokták dicsérni, mégis mindenki szereti.

HANDLER ERNŐ életének középpontjában a munkája áll. Minden feladatot fegyelmezetten és a legnagyobb pontossággal hajt végre. Nem nagyon barátkozik kollégáival. Fejlett fantázia és ötletesség kevésbé jellemző rá.

LIVUSZ ISTVÁN töprengő alkat, nem túl precíz, de mindig valami újat talál ki, jó ötletei vannak. Közvetlen munkatársai szeretik, de a más osztályokon dolgozók zárkózottnak, nagyképűnek tartják Főnökeinek mindig megmondja a véleményét, még ha nem is veszik szívesen.

ROLLA GÁSPÁR állandóan nyüzsög, mindig és mindenkinek segít, még a saját munkája rovására is. Ezért, meg azért, mert mindenkivel kedves, nagyon szeretik kollégái. Átlagos képességekkel rendelkezik.

SENDE ZOLTÁN az osztály legjobb képességű dolgozója, de szertelen, pontatlan. Nem igyekszik népszerű lenni, ezért kevesen szeretik. Ha a sokadik határidő után végre megcsinálja a munkáját, biztos, hogy az messze környéken a legjobb lesz.

THURÓCZY ANDRÁS igen jó eszű, értelmes és képzett munkatárs. Csípős megjegyzéseivel sokszor felingerli kollégáit, de mindig kiengeszteli őket, úgyhogy tartósan senki sem haragszik rá. Önálló, nehezen tűri a kötöttségeket, de tud dolgozni, bár a szabályokat sokszor áthágja.

Értékelőlap

A jutalmazandó személyek sorrendje a következő:

	<i>Egyéni döntés</i>	<i>A vitacsoport döntése</i>	<i>A képviseleti csoport döntése</i>
1. helyen			
2. helyen			
3. helyen			
4. helyen			
5. helyen			
6. helyen			
7. helyen			

III.4. Megfigyelési szempontok

1. A megfigyelt személy mennyire aktív vagy passzív, hogyan változik részvétele a vitában? Hogyan reagálnak a többiek erre?
2. Hogyan próbálja a többieket befolyásolni? Erőszakos, teljesen visszahúzódó, vagy kompromisszumot kereső?
3. Figyel-e a többiek véleményére? Meghallgatja és próbálja megérteni őket, vagy csak a saját véleményét tartja jónak?
4. A vita során milyen mértékben merev, illetve rugalmas?
5. Betölt-e vita során tisztázó, kérdező, terelő, szervező, irányító, közvetítő szerepet vagy ezek valamelyikét?
6. Segíti-e a csoport munkáját, a feladat megoldását, vagy gátolja?
7. Milyen szerepeket tölt be a csoportlégkör alakításában?
8. Kifejezi-e érzéseit, vagy eltitkolja? Pozitív, vagy negatív érzéseket fejez ki, vagy mindkét félért? Szándékától függetlenül milyen érzéseket lehet megfigyelni rajta (például düh, unalom, izgalom, öröm stb.)?
9. Milyen szerepe van a megfigyelt személynek a csoportdöntés meghozatalában, a végeredményben?

Eszközök: Esetleírás, értékelőlap, megfigyelési szempontok, flipchart papír, filctoll.

III.5. Felhasznált, ajánlott irodalom

- Berndt Zuschlag, Wolfgang Thielke: Mindennapjaink konfliktushelyzetei.
Magyarországi kiadó: Medicina Könyvkiadó Rt., Budapest, 2009
- Doni Tamblyn & Sharyn Weiss: Humoros tréninggyakorlatok nagykönyve
Magyarországi kiadó: Z-Press Kiadó Kft, Miskolc, 2002
A mű eredeti címe: The big book of humorous training games
The McGraw – Hill Companies, 2000
- Eliot Aronson: Társas lény
Magyarországi kiadó: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1978
A mű eredeti címe:
Eric Berne: Emberi játszmák
Magyarországi kiadó: Gondolat Kiadó, Budapest, 1984
A mű eredeti címe: Games People Play – The Psychology of Human Relationships
- Forgas J. P.: A társas érintkezés pszichológiája Gondolat Kiadó, Budapest, 1989.
- Gary Kroehnert: 102 extra tréninggyakorlat, Z-Press Kiadó Kft., Miskolc, 2005.
A mű eredeti címe: 102 extra training games
2000 McGraw – Hill Australia Pty Ltd.
- Gary Kroehnert: 103 játékos tréninggyakorlat, Z-Press Kiadó Kft., Miskolc, 2004.
A mű eredeti címe: 103 addition training games
2001 McGraw – Hill Australia Pty Ltd.
- Mike Woodcok: 50 játék a csoportépítéshez, GOWER, Human Telex Consulting Kft.
- Rudas János: Delfi örökösei Lélekben Otthon Kiadó, Budapest, 2007.
- Rudas János: Javne örökösei Lélekben Otthon Kiadó, Budapest, 2009.

IV. Csapatmunka

IV.1. A csapatépítő tréning forgatókönyve: Csapatmunka

Időtartam	Téma	Cél	Módszer	Eszköz	Alternatív feladatok száma
9.00-10.30	Köszönés, ráhangolódás - tréneri bemutatkozás, - tréning módszer ismertetése, időbeli keretek megbeszélése 1. NÉV+TULAJDONSÁG A résztvevők bemutatkozása. 2. Elvárások, aggodalmak összegyűjtése. Mit tudunk az egy hetes programról? Vannak-e tisztázatlan kérdések? 3. Szerződéskötés: a tréning kereteiről Ki mit tesz a tréning során, hogy hatékonyan tudjuk együtt dolgozni?	A tréning tartalmi, módszertani áttekintése, ráhangolódás a közös munkára. Szerepek tisztázása. Egymás megismerése. A résztvevőkben felmerülő kérdések feltárása, tisztázása	Tréneri bevezető. Egyéni munka Csoportos döntés - Ajánlott feladatok választásával. 4 db 6 fős kiscsoportban történő feladatmegoldás és prezentáció Egyéni feladat	Flipchart papír, filc, bluetack - Feladatban meghatározott eszközök. Flipchart papír, filctoll, bluetack Post-it, toll	11.
10.30-10.45	Szünet				
10.45-12.00	4. Embervadászat – Emberkeresés Gyűjts minél több nevet a csoportból az egyes meghatározásokhoz 5. Kényszerleszállás Egyéni döntés Csoportos döntés Önreflexió az egyéni és a csoportdöntés közötti különbség kialakulásáról	Együttműködési készség fejlesztése, ismerkedés Saját élményszerzése a témában: - csoportműködési szabályok, - konszenzus meghozatala, - konfliktus kezelése - egyéni és csoport érdekek és értékek ütköztetése - problémák megoldás	Egyéni és csoportos feladatmegoldás Egyéni sorrend felállítás. Csoportos döntéshozatal. Megegyezés. Nagy csoportos megbeszélés.	Feladatlap, toll Feladat leírása, munkalap, toll, flipchart tábla	12.
12.00-13.00	Ebédszünet				
13.00-13.15	6. Jégtörő feladat	Energizálás	Csoportos játék		

13.15-14.30	7. Csoportrajz Készítetek közös rajzot, majd mutassátok be! 8. Egyszerre indulni Párosával, majd hármasával, négyesével kell elérni, hogy jelzés nélkül a résztvevők egyszerre induljanak el. 9. Tükörjáték	Csoportkohézió létrehozása, csapat építése	Egyéni és csoportos feladatmegoldás Páros feladatmegoldás	A3-as lap, színes filcek, ceruzák - -	
14.30-14.45	Szünet				
14.45-15.45	10. Toronyépítés Csoportokban minél magasabb tornyot kell építeni.	Csoportos feladatmegoldás, a csoportokban kialakuló struktúra és szerepmegosztás bemutatása. Együttműködés a csoporton belül és a csoportok között. Csoportkohézió elősegítése. Időgazdálkodás, szervezés fejlesztése	Kiscsoportos együttműködés	Csoportonként: 1 csomag A4 méretű papír, 1 db olló, 1 tekercs cellux, 1 tubus ragasztó	13.
15.45-16.00	Záró kör - tréneri visszacsatolás - résztvevői visszacsatolás - személyes élmény megosztása	Önreflexió átadása, tréning elemeinek, céljainak tudatosítása	Egyéni visszajelzések, véleményalkotás		-

IV.2. A forgatókönyvben szereplő feladatok

1. számú feladat: NÉV+TULAJDONSÁG

A feladat célja: csoporttagok neveinek megtanulása.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 10 perc

A feladat leírása:

A résztvevők elmondják a nevüket, és a nevük kezdő betűjével egy tulajdonságot.

Példa: János, a Játékos.

Először az egymás mellett ülők mondják el a nevüket, majd véletlenszerűen a labdát véletlenszerűen átdobva mondják el/ismétlik egymás nevét a résztvevők.

Eszközök: kisméretű labda

2. számú feladat: Elvárások, aggodalmak összegyűjtése.

A feladat célja: a résztvevőkben felmerülő kérdések feltárása, tisztázása, a csoporttal, együttműködéssel kapcsolatos várakozások, félelmek megfogalmazása.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 30 perc

A feladat leírása:

Minden résztvevő először egyénileg felírja mit vár a tréningtől, csoporttól és mitől tartanak, félnek az együttműködéssel kapcsolatban. Fontos, hogy válogatás, szűrés nélkül írjanak fel mindent, ami eszükbe jut. Miután mindkét lista készen van, kis csoportokban az egyéni listák alapján megbeszélik ki, mit írt és létrehoznak egy-egy közös listát. A csoportvezető irányításával megbeszélik a felmerülő kérdéseket. A vezető összegez, megfogalmazza az egész csoport közös várakozását, félelmeit.

Eszközök: papír, flipchart papír, toll, filctoll.

3. számú feladat: Szerződésalkötés

A feladat célja: az együttműködéssel kapcsolatos szabályok megfogalmazása, lefektetése. Szabályozni lehet a csoportban: az időrendet, megszólítást, bizalmat, őszinteséget, titoktartást, egymásról való vélemény alkotás mikéntjét, nyitottságot, biztosítani a tagok egyenjogúságát.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 30 perc

A feladat leírása:

A tréner röviden ismertesse a szerződésalkötések történeti jelentőségét, konkrét példákkal. Röviden egyértelműen fogalmazzuk meg, miért fontos a kölcsönös együttműködés alapelveinek tisztázása. A résztvevők tegyenek javaslatot a szerződésbe foglalandókra. A javaslatok kerüljenek fel a táblára, tartalmi mérlegelés nélkül. A célokban megfogalmazottakra a tréner tegyen javaslatot, ha a résztvevők ezt nem tennék. Vonják össze az egymást fedő javaslatokat, a feleslegeseket húzzák ki. A megmaradtakat rendszerezék és írják fel egy papírra! Keressenek a teremben egy olyan helyet, ahová kifüggeszthetik a „Játékszabályokat”. Ez a papír a tréning teljes ideje alatt a falon jól látható helyen marad.

Eszközök: flipchart papír, filctoll.

4. számú feladat: Embervadászat – emberkereső

A feladat célja: együttműködési készség kialakítása, csoportépítés, egyéni különbségek megismerése és értéként való elfogadása.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 20 perc

A feladat leírása:

Osszuk ki a feladatlapokat! Az instrukció a következő: Szabadon lehet mozogni a teremben. Találj valakit, aki tud válaszolni a feladatlapon található kérdések valamelyikére, és írd a megfelelő helyre. Egy meghatározáshoz több csoporttárs nevét is odaírhatod.

Eszköz: feladatlap (lásd lent), toll

Embervadászat – emberkereső - Feladatlap:

EMBERVADÁSZAT - EMBERKERESŐ		
Vannak otthon házi állatai (milyenek)?	Van testvére (mennyi idős)?	Mi a hobbija?
Ugyanaz a kedvenc színe, mint a tiéd (milyen szín?)	Aki ugyanabban a hónapban született, mint te (melyikben?)	Aki ugyanolyan magas, mint te
Akinek ugyanolyanok a nevének kezdőbetűi, mint neked	Tud valamilyen hangszeren játszani (milyen hangszeren?)	Az angolon és az anyanyelvén kívül, beszél még egy nyelvet (melyik nyelvet?)
Aki sportol vagy sportolt (milyen sport? mióta?)	Ugyanabban az évben született, mint te (melyik évben?)	Szereti a zenét (milyen stílust?)

5. számú feladat: Kényszerleszállás

A feladat célja: Saját élményszerzése: csoportműködési szabályok, konszenzus meghozatala, konfliktusok kezelése, egyéni és csoport érdekek és értékek ütköztetése, problémák megoldása.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 55 perc (egyéni döntés 10 perc, kiscsoportos döntés 15 perc, képviselők döntése 20 perc, megbeszélés 10 perc)

A feladat leírása:

Osszuk ki a résztvevőknek a helyzetleírást! Kérjük meg őket, hogy képzeljék el, hogy ez a valódi élethelyzet, a feladatleírást követve hozzák meg a számukra túléléshez szükséges eszközök rangsorát, melyet jelöljenek a munkalap első oszlopában.

Hozzunk létre véletlenszerűen 3 csoportot. A kis csoportok tagjai vitassák meg az egyéni rangsor alapján az eszközök szükségességét, a következők szerint: a döntéssel minden csoporttagnak egyet kell értenie, nem lehet szavazni, meg kell győzni egymást, a vitában kultúráltnan kell kifejezni az ellenvéleményt. A közös döntést rögzítsék a munkalap második oszlopába. Ezt követően minden csoportból egy embert választunk (vagy önként jelentkezhet), aki képviseli a csoport által létrehozott közös sorrendet. A csoportok sorrendjét írjuk fel a táblára. A három képviselő törekedjen arra, hogy az előzőekben leírt alapelvek mentén hozza létre a nagy csoport végső sorrendjét. Az eredményt rögzítsék a táblán. Közöljük a feladat megoldását a csoporttal, majd beszéljük meg a tapasztalatokat.

Eszköz: feladatleírása minden résztvevőnek (lásd lent), résztvevői munkalap minden résztvevőnek, toll, flipchart tábla, filc.

Kényszerleszállás

Helyzetleírás

Tengerentúli látogatás alkalmával sajnálatos baleset éri Önt. A repülőgép, mellyel az Egyesült Államok egyik északnyugati városából Kanada felé tart, miután hatalmas hóviharba került, kényszerleszállást végez valahol a határ közelében, s utána lángba borul. A pilóta már senkit nem tudott értesíteni a helyzetükről. Mindez, egy januári napon történik, kb. déli 12 órakor.

A kétmotoros kis gép a pilótával és egy utassal együtt teljesen elégett. Csupán a repülőgép váza maradt meg. Azok közül, akik túléltek a balesetet, senki sem sérült meg komolyabban. A földre érés helye hepehupás, fákkal sűrűn benőtt terület, mintegy 1500 méterrel a tengerszint felett. Az öltözközü közepesen meleg, feltöltő van mindenkin.

Mielőtt a gép kigyulladt volna, 15 dolgot ki tudott belőle menteni a csoport. Ezek felsorolása a mellékelt úrlapon található. Az első (egyénileg végzendő) feladat, ezeknek, a dolgoknak a rangsorolása abból a szempontból, hogy mennyire fontosak a túlélés érdekében. Írjon 1-est a legfontosabb mellé, 2-est a második legfontosabb mellé, 3-ast a harmadik legfontosabbhoz és így tovább, egészen a legkevésbé fontosig, amely mellé a 15-ös szám kerüljön.

10 perc áll a rendelkezésére a feladat elvégzéséhez.

Kényszerleszállás résztvevői munkalap

	I. EGYÉNI RANGSOR	II. CSOPORT RANGSOR	III. SZAKÉRTŐK
A körzet pilótatérképe			
Egy zseblámpa			
4 gyapjú takaró			
1 puska lőszerrel			
1 pár sáléc			
1 üveg/ 5dl./likőr			
1 zsebtükör			
1 kés			
4 db napszemüveg			
3 doboz gyufa			
1 fém kávéskanna			
Elsősegélyláda			
12 csomag földmogyoró			
Egy 6x9 m-es műanyag ponyva			
1 nagy díszgyertya			

- Egyéni értékek: ____
- A legalacsonyabb (legjobb) érték a csoportban: _____
- A legmagasabb (legrosszabb) érték a csoportban: _____

A csoportértékeléseknél alacsonyabb egyéni értékek száma: _____

Kényszerleszállás megoldó kulcs

	III. SZAKÉRTŐK
A körzet pilótatérképe	12
Egy zseblámpa	9
4 gyapjú takaró	1
1 puska lőszerrel	14
1 pár síléc	13
1 üveg/ 5dl./likőr	15
1 zsebtükör	8
1 kés	6
4 db napszemüveg	11
3 doboz gyufa	3
1 fém kávéskanna	5
Elsősegélyláda	7
12 csomag földimogyoró	10
Egy 6x9 m-es műanyag ponyva	2
1 nagy díszgyertya	4

6. számú feladat: Jégtörő feladat

A feladat célja: energizálás

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 15 perc

A feladat leírása:

A résztvevők két sorba ülnek le egymással, háttal, megfogják egymás kezét, becsukják a szemüket, kivéve a sor elején a legelsőt. Ő figyeli a tréner gurításait a dobókockával. Ha hatost dob, akkor indul el a kézzszorítás, ami végig megy a soron. Az utolsónak egy műanyagtojást kell felkapnia és előre hoznia. A sikeres csapat résztvevő eggyel odébb ülnek. Az a csapat nyer, amelyik többször tudja előrehozni a tojást, aki kezdte újra előre ér a sorban.

Eszközök: dobókocka, műanyagtojás vagy kisméretű labda.

7. számú feladat: Csoportrajz

A feladat célja: csoportkohézió létrehozása, csapat építése

Létszám: minden résztvevő – kis csoportokban

Időtartam: 10 perc

A feladat leírása:

Hozzunk létre 4-6 fős csoportokat. A kiscsoportban közreadunk egy A3-as papírt. Erre a lapra mindenki felrajzol egy vonalat, majd továbbadja a mellette ülőnek. Miután mindenki rajzolt és befejezettnek tekintik a képet, közösen megnézik a csoportok a kész ábrát! Címet is adhatnak a képnek

Eszközök: Csoportonként A3-as papír vagy flipchart papír, filctollak.

8. számú feladat: Egyszerre indulni

A feladat célja: az együttműködés fejlesztése, erősítése

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 10-20 perc

A feladat leírása:

Nagy térigényű és egyszerű feladat. A párok egymás mellett állnak, de nem érhetnek egymáshoz, s nem nézhetnek egymásra. Koncentráció után mindenféle jelzés nélkül egyszerre kell elindulniuk, meghatározott számú lépést megtenniük, majd megállniuk. Ha párosával már jól megy, játszhatják, hárman vagy négyen is. Nehezebb a feladat, ha az egymás mellett állók közötti távolságot növeljük (egészen addig, amíg kívül kerülnek egymás perifériás látómezején).

Eszközök: -

9. számú feladat: Tükörijáték

A feladat célja: Csoportkohézió létrehozása, csapat építése

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 10-15 perc

A feladat leírása:

A résztvevők álljanak párokba, egymással szemben, olyan távolságban, hogy az ujjhegyük összeérjen. Egyikük az irányító, aki bármilyen mozdulatot végezhet. Társának az a feladat, hogy mintha ő lenne a tükör, a lehető legpontosabban másolja, szinte vele együtt végezze a mozdulatokat. A fokozatosság elvét követve, először lassú kézmozdulatokat tükrözzük, később gyorsabbakat, majd akár az egész testre kiterjedő mozdulatsorokat is.

Eszközök: -

10. számú feladat: Toronyépítés

A feladat célja: Csoportos feladatmegoldás, a csoportokban kialakuló struktúra és szerepmegosztás bemutatása. Együttműködés a csoporton belül és a csoportok között. Csoportkohézió elősegítése. Időgazdálkodás, szervezés fejlesztése.

Létszám: minden résztvevő – kis csoportokban

Időtartam: 50 perc+10 perc az értékelésre.

A feladat leírása:

Hozzunk létre 3-4 fős csoportokat. A csoportvezető elmondja a résztvevőknek, hogy alcsoportokban, egymással versenyezve fognak dolgozni. Ezután ismerteti a szabályokat: A kiosztott eszközök segítségével minden csoport 50 perc alatt tervezzen meg és építsen föl egy papírtornyot. Minél magasabb, stabil és minél szebb torony megépítésére kell törekedni. A tornyokat nem lehet sem a talajhoz, sem a plafonhoz rögzíteni. Az a csapat nyer, amelyik a legmagasabb tornyot építette meg. A stabilitás is kipróbálható. A feladat befejezését követően mérjük le, melyik torony lett a legmagasabb, és fényképezzük le, majd értékeljük a közös munkát.

Eszközök: Csoportonként: 1 csomag A4 méretű papír, 1 db olló, 1 tekercs cellux, 1 tubus ragasztó

IV.3. Alternatív feladatok

A forgatókönyv „Alternatív feladatok” rovatban megjelölt számok, azokat a feladatokra utalnak, melyek időtartamban, célban helyettesíthetik az eredeti feladatot, alternatívaként választhatók.

11. számú feladat: Egymás bemutatása

A feladat célja: egymás megismerése.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 10-20 perc

A feladat leírása:

Mindenki felír egy kis papírra négy fogalmat: kedvenc szín, állat, növény, hobbi.

A teremben sétálva pár választása a szerint, kivel talál közös vonást. A párok leülnek és felváltva 3-3 percet beszélnek önmagukról. A párok egyike ül, a másik a háta mögé áll, kezét az ülő vállára teszi, és egyes szám első személyben elmondja mindazt a másiktól, amit sikerült megjegyeznie. A beszámoló végén a pár ülő tagja kiegészítést tehet, majd cserélnek.

Eszközök: kisméretű papírlapok, toll

12. számú feladat: Hajótöröttek

A feladat célja: Saját élményszerzése: csoportműködési szabályok, konszenzus meghozatala, konfliktusok kezelése, egyéni és csoport érdekek és értékek ütköztetése, problémák megoldása.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 55 perc (egyéni döntés 10 perc, kiscsoportos döntés 15 perc, képviselők döntése 20 perc, megbeszélés 10 perc)

A feladat leírása:

A feladat végrehajtása az **5. számú Kényszerleszállás**nál leírtak szerint zajlik.

Az eltérés csak annyi, hogy ebben a feladatban nincs helyes megoldás.

Eszköz: feladatleírása minden résztvevőnek (lásd lent), toll, flipchart tábla, filc.

Hajótöröttek

Képzelse el, hogy Ön egy magántulajdonban levő yachton utazik a Csendes-óceán déli részét. Ismeretlen eredetű tűz következtében a yacht, és tartalmának nagy része elpusztult. A hajó most lassan süllyed. Helyzetük az óceánon nem meghatározott, részben mert lényege, a navigáláshoz szükséges eszközök semmisültek meg, részben pedig Önt és a legénységet túlzottan lekötötte a tűz lokalizálásának a feladata. Az egyetlen dolog, amit képesek megsaccolni az annyi, hogy kb. 1000 mérföldre (1600 km) vannak dél-délnyugatra a legközelebbi szárazföldtől.

Utasítások

Az alábbi 15 olyan cikk áll felsorolva, melyek a tűz után is épek és sértetlenek maradtak. E cikkeken kívül van még egy használható felfújható gumicsónak evezőkkel együtt, elég ahhoz, hogy Önt és életben maradt társait, valamint az épen maradt tárgyakat elbírja. A túlélők zsebeiben talált dolgok a következők:

Egy doboz cigaretta, néhány doboz gyufa, 1 db 1 dolláros bankjegy

Az Ön feladata, hogy rangsorolja a túloldalon felsorolt 15 tárgyat, abból a szempontból, hogy azok mennyire fontosak az Ön túlélése, menekülése szempontjából. Egyes számmal jelölje a legfontosabb tárgyat, kettessel a második legfontosabbat, és így tovább. Mindenképpen indokolja meg gondolatban az egyes választásait, mert erre a későbbiek során szüksége lehet. Ne felejtse el, ha rosszul választ, Ön is, és a későbbiek során a társai is nehéz helyzetbe kerülhetnek.

Erre a munkára 10 perce van!

Egyéni rangsorszám	Kis csoport rangsorszáma	Képviselő csoport rangsorszáma	TÁRGYAK
			Szextáns (hajózáshoz használt tájoló)
			Borotválkozó tükör
			Szúnyogháló
			20 liter ivóvíz tartályban
			Egy láda élelmiszer
			Térképek a Csendes - óceánról
			Felfújható ülőpárna
			8 liter gázolaj kannában
			Kis tranzisztoros rádió
			Cápariasztó szer
			10 nm fényvisszaverő fólia
			1 liter 80 fokos Porto Rico rum
			Két doboz (0,5 kg) csokoládé
			10 méter nylonkötél
			Horgászfelszerelés műcsalival

13. számú feladat: Hídépítés

A feladat célja: Csoportos feladatmegoldás, a csoportokban kialakuló struktúra és szerepmegosztás bemutatása. Együtműködés a csoporton belül és a csoportok között. Csoportkohézió elősegítése. Időgazdálkodás, szervezés fejlesztése.

Létszám: minden résztvevő – kis csoportokban

Időtartam: 50 perc+10 perc az értékelésre.

A feladat leírása:

Hozzunk létre 3-6 fős csoportokat (páros számú csoportot). Négy vagy hat alcsoport alakul, mindegyik kap két ív kartonpapírt, ollót, vonalzót, esetleg ragasztót. A csoportvezető kijelöli az egymással együttműködő csoport párokat. Közli feladatukat: a rendelkezésükre álló eszközökkel kartonpapírból hidat építeni oly módon, hogy mindkét csoport a híd egyik felét építi meg; a két hidat a munka befejezése után kell összeilleszteni. A csoportok külön helyiségbe vonulnak, ha van rá mód, egy-egy megfigyelő követi őket. Az együttműködő csoportoknak arra van lehetőségük, hogy egy-egy képviselő útján – saját helyiségükön kívül – kommunikáljanak egymással. Erre háromszor van alkalmuk két-két perc időtartamban. A csoportok 50 percig dolgozhatnak. Ennek letelte után az eredeti csoporthelyiségbe kell hozniuk alkotásaikat, összeillesztve a fél hidakat. A megfigyelőkből álló zsűri dönti el a helyezéseket a következő kritériumok szerint: a hidak hossza; a hidak stabilitása (egy vonalzót el kell bírnia összedőlés nélkül); a hidak eredetisége és szépsége (a zsűri szubjektív döntése alapján). A teljes csoport megbeszéli a tapasztalatokat, a résztvevők érzéseit, a megfigyelők visszajelzéseit, az általános tanulságokat.

IV.4. Megfigyelési szempontok:

1. Hogyan fogott a csoport a munkához? Hogyan szervezte meg magát?
2. Kialakult-e valamilyen csoportszerkezet? Milyen szerepeket vállaltak az egyes személyek? Hogyan reagáltak a többiek? Volt-e vezető (vagy vezetők)?
3. Hogyan gazdálkodtak az idővel? Mennyi ideig tartott az előkészítés, a tervezés, a kivitelezés időszaka? Milyen volt a munkatempó? Nem kerültek-e időzavarba?
4. Milyen volt a légkör? Mindenki részt vett-e a munkában? Voltak-e közben feszültségek? Hogy érezték magukat?
5. Hogyan oldották meg a partnercsoporttal való kommunikáció kérdését? Ki volt a képviselő, és hogyan voltak megelégedve vele?
6. Milyen volt a csoporttagok motivációs szintje, és ez változott-e a folyamatban?

Eszközök: csoportonként 2 db A/0 méretű kartonpapír, 1 db papírvágó olló és 1 db kb. 30-40 cm-es egyenes vonalzó, egy tubus papíragasztó.

IV.5. Felhasznált, ajánlott irodalom

Berndt Zuschlag, Wolfgang Thielke: Mindennapjaink konfliktushelyzetei.
Magyarországi kiadó: Medicina Könyvkiadó Rt., Budapest, 2009
Doni Tamblyn & Sharyn Weiss: Humoros tréninggyakorlatok nagykönyve
Magyarországi kiadó: Z-Press Kiadó Kft, Miskolc, 2002
A mű eredeti címe: The big book of humorous training games
The McGraw – Hill Companies, 2000
Eliot Aronson: Társas lény
Magyarországi kiadó: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1978
A mű eredeti címe:
Eric Berne: Emberi játszmák
Magyarországi kiadó: Gondolat Kiadó, Budapest, 1984
A mű eredeti címe: Games People Play – The Psychology of Human Relationships
Forgas J. P.: A társas érintkezés pszichológiája Gondolat Kiadó, Budapest, 1989.
Gary Kroehnert: 102 extra tréninggyakorlat, Z-Press Kiadó Kft., Miskolc, 2005.
A mű eredeti címe: 102 extra training games
2000 McGraw – Hill Australia Pty Ltd.
Gary Kroehnert: 103 játékos tréninggyakorlat, Z-Press Kiadó Kft., Miskolc, 2004.
A mű eredeti címe: 103 addition training games
2001 McGraw – Hill Australia Pty Ltd.
Mike Woodcok: 50 játék a csoportépítéshez, GOWER, Human Telex Consulting Kft.
Rudas János: Delfi örökösei Lélekben Otthon Kiadó, Budapest, 2007.
Rudas János: Javne örökösei Lélekben Otthon Kiadó, Budapest, 2009.

V. Időgazdálkodás, szervezőképesség

V.1. A csapatépítő tréning forgatókönyve: Időgazdálkodás, szervezőképesség

Időtartam	Téma	Cél	Módszer	Eszköz	Alternatív feladatok száma
9.00-10.30	Ráhangolódás 1. Hangulatbarométer Előzetesen felrajzolt hőmérő mellé, minden résztvevő felírja a nevét vagy azt a szimbólumot, amit szeretne, hangulatának megfelelő helyre. 2. Elvárások, aggodalmak összegyűjtése. Az előző napi óta, milyen kérdések merültek fel a résztvevőkben? Vannak-e tisztázatlan kérdések? Mitől más ez a napi program, mint az előző? Minden résztvevő felír 1-1 elvárását, fenntartást a tréninggel kapcsolatban, majd felragasztja táblára. 3. Egyenlőtlen erőforrások 3 csoportban közös munka eredményeként, produktumok létrehozása, 1 fő csoportvezető irányításával. 4. Szervezőképesség teszt kitöltése 5. Személyes SWOT analízis elkészítése. Egyéni erősségek, gyengeségek, lehetőségek, veszélyek meghatározása.	A résztvevők ráhangolása a napra. A résztvevőkben felmerülő kérdések feltárása, tisztázása Egyéni és csoportmunka megélése, szervezés és az időgazdálkodás alkalmazása. Önismeret mélyítése. Önismeret mélyítése.	Egyéni feladat megoldás, csoportos megbeszélés. Egyéni feladat megoldás, csoportos megbeszélés. Csoportos feladatmegoldás Egyéni munka, tréneri magyarázat Egyéni munka, tréneri magyarázat	Flipchart papír, filc Flipchart papír, filctoll, toll, post it. Minden instrukció szerinti eszközök és a feladat leírása. Résztvevőknek teszt, toll. Papír és toll.	12. 13.
10.30-10.45	Szünet				
10.45-12.00	6. Postaláda feladat Információk alapján, munkahelyi környezetben, egyéni napi és heti rend összeállítása, prioritások meghatározása.	Időgazdálkodás és szervezés kompetenciák mérése.	Egyéni feladatmegoldás - írásban.	Feladatlap, háttér információk, toll	
12.00-13.00	Ebédszünet				
13.00-	7. Jégtörő feladat	Energizálás	Csoportos játék		

13.15					
13.15-14.30	8. Postaláda feladat közös kijavítása, visszajelzések adása. A résztvevők párokat alkotnak és a tréner irányításával, kijavítják egymás munkáját.	Időgazdálkodás és szervezés kompetenciák mérése – egyéni fejlesztési területek meghatározása.	Egyéni feladatmegoldás - írásban. Tréneri magyarázat.	Javítási segédlet, toll	
14.30-14.45	Szünet				
14.45-15.45	9. Tréneri előadás Produktivitási piramis, Eisenhower sürgősség, fontosság mátrix, időráblók, időgazdálkodási kör. 10. Pályakezdő vagyok Egyéni célok meghatározása. 11. Sürgős, fontos táblázat kitöltése A résztvevők az elmúlt hétvége eseményeit a táblázatban jelenítik meg.	Ismeret átadás, egyéni célok meghatározásához, karrier tervezéséhez. Egyéni célok, prioritások meghatározása. Az előadásban hallottak gyakorlása.	Tréneri magyarázat, előadás Egyéni munka, csoportos megbeszélés. Egyéni munka	Tréneri prezentáció, laptop, projektor. Toll, feladatlap Eisenhower táblázat, toll.	
15.45-16.00	Záró kör - tréneri visszacsatolás - résztvevői visszacsatolás - személyes élmény megosztása	Önreflexió átadása, tréning elemeinek, céljainak tudatosítása	Egyéni visszajelzések, véleményalkotás		-

V.2. A forgatókönyvben szereplő feladatok

1. számú feladat: Hangulatbarométer

A feladat célja: a résztvevők ráhangolódása a napra.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 15 perc

A feladat leírása:

Előzetesen felrajzolt hőmérő mellé, minden résztvevő felírja a nevét vagy azt a szimbólumot, amit szeretne, ahhoz a hőfokhoz, amennyire jó hangulatban van. A 0 fok a közömbös hangulat, minél „melegebb”, helyre kerül a név vagy jelzés, annál jobb hangulatú a csoport.

Eszközök: flipchart papír, filc

2. számú feladat: Elvárások, aggodalmak összegyűjtése.

A feladat célja: a résztvevőkben felmerülő kérdések feltárása, tisztázása, a csoporttal, együttműködéssel kapcsolatos várakozások, félelmek megfogalmazása.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 15 perc

A feladat leírása:

Minden résztvevő fel ír 1-1 elvárást, fenntartást a tréninggel kapcsolatban, majd felragasztja táblára. Az előző napi óta, milyen kérdések merültek fel a résztvevőkben? Vannak-e tisztázatlan kérdések? Mitől más ez a napi program, mint az előző? Közösén megbeszélik a táblára kerülteket.

Eszközök: post it, filc

3. számú feladat: Egyenlőtlen erőforrások

A feladat célja: Egyéni és csoportmunka megélése, szervezés és az időgazdálkodás alkalmazása.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 20 perc+15 perc a megbeszélésre

A feladat leírása: Hozzunk létre 4 csoportot, biztosítsunk minden csoportnak egy-egy asztalt a munkához. A kis csoportok tagjai leülnek az asztalukhoz, megkapják a borítékban elhelyezett anyagokat, eszközöket, és az Instrukciót. A csoportvezető közli, hogy az a csoport győz ebben a gyakorlatban, amelyik az Instrukcióban szereplő mindegyik feladatot elsőként teljesíti. A tréner kijelöl minden csoportban egy vezetőt. A csoportok vezetői bármilyen kölcsönös megegyezés céljából tárgyalhatnak egymással az anyagok és eszközök felhasználásáról, a feladatok elkészítése érdekében. Ezután a tréner jelt ad a munka elkezdésére. Amikor valamelyik csoport elkészül, a tréner leállítja a munkát. A résztvevők beszámolnak érzéseikről, majd a megfigyelők mondják el észrevételeiket. A megbeszélés terjedjen ki az erőforrásokkal való rendelkezés és a megfosztottság hatására, a csoportok közötti verseny, kommunikáció és együttműködés kérdéseire.

Eszközök: Instrukció minden csoportnak.

Egy-egy nagy boríték minden csoportnak, bennük a következők szerinti anyagok, eszközök:

1. csoport: Olló, vonalzó, gemkapocs, filctollak és két-két 8x8 cm méretű piros és fehér kartonpapír.
2. csoport: Olló, vonalzó és két-két 16x24 cm méretű zöld, fehér és sárga kartonpapír.
3. csoport: Filctollak és két-két 16x24 cm méretű zöld, fehér és sárga kartonpapír.
4. csoport: Egy-egy 16x24 cm méretű zöld, sárga, kék, piros és barna kartonpapír.

Instrukció

Mindegyik csoportnak a következő feladatokat kell teljesítenie:

1. Készítsenek egy 6x6 cm méretű fehér négyzetet.
2. Készítsenek egy 8x4 cm méretű sárga téglalapot.
3. Készítsenek egy T-idomot 6x10 cm méretben, zöld, és fehér papírból.
4. Készítsenek egy négy láncszemből álló papírláncot úgy, hogy minden láncszem más színű legyen.
5. Készítsenek egy 8x8 cm méretű zászlót, bármely három színből.

4. számú feladat: Szervezőképesség teszt kitöltése

A feladat célja: önismeret elmélyítése

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 10 perc

A feladat leírása:

A résztvevők megkapják a tesztet, egyénileg kitöltik, majd közösen értékelik a kapott eredményeket. Megbeszélnek a tanulságokat.

Eszköz: teszt (lásd lent), toll

Szervezőképesség teszt

Mindent képben tart, vagy inkább hagyja, hogy sodorják az események? Ha kitölti a tesztet, megtudja, hogyan oszthatja be az idejét.

Egy jó tündér egyévnnyi szabadidőt ajándékoz Önnek. Mihez kezd vele?

- A. Könyvet írok. Mindig is ezt szerettem volna tenni. (2)
- B. Világkörüli útra indulok. (4)
- C. Belépek egy segélyszervezetbe. (0)

Állt már le az autója azért, mert kifogyott a benzin?

- A. Nem, ilyen még sosem történt velem. (0)
- B. Igen, nagyon kínos volt. (2)
- C. Ha meg is történne, feltalálnám magam. (4)

Mikor érzi úgy, hogy vége a türelmének?

- A. Ha nem történik minden úgy, hogy ahogy elterveztem, elviselhetetlenné válok. (4)
- B. Soha semmi nem hoz ki a sodromból. (2)
- C. Amikor az adóbevallásomat töltöm ki, mindig közel állok a hisztihez. (0)

Melyik mondatot hallja a leggyakrabban az ismerőseitől?

- A. Látod, előre megmondtam! (4)
- B. Ez nem olyan egyszerű, mint gondoltam! (2)
- C. Nem eszik olyan forrón a kását! (0)

5-kor kelni, 6-kor reggelizni, 7-kor iskolába vinni a gyereket – mit szólna, ha így kezdődne a napja?

- A. Nos, talán meg tudnám szokni. (2)
- B. Ez a menetrend nekem túl szabályos. (4)
- C. Akinek gyerekei vannak, nem is tehet mást, önfegyelemre van szüksége. (0)

Mit gondol, természetes dolog az, hogy sokan gyermekpszichológushoz viszik a kicsiket?

- A. Vannak családok, ahol bizony elkél a szakember segítsége. (0)
- B. A mi gyerekeinktől a pszichológus egy hét után kétségbeesve szeretne megszabadulni. (4)
- C. A tippjei jók, lehetnek, de csak indokolt esetben keresném fel! (2)

Mire gondolt ma reggel, amikor megszólalt a vekker?

- A. Gyorsan ki az ágyból, megint ezer dolgot kell elintéznem! (4)
- B. De jól aludtam az éjszaka! (2)
- C. Egy fél órát úgy szunyókálnék, ha lehetne! (0)

Képzeld el, hogy egy festő képet készít Önről. Hogyan néz ki az alkotás?

- A. Mintha Picasso festette volna: egyenes vonalak, kockák, négyzetek (0).
- B. Nyugodt és költői lenne, akár egy szép tájkép. (2)
- C. Nekem mindegy, csak a színek legyenek élénkek, mint mondjuk Van Goghnál. (4)

Mikor volt utoljára fodrásznál?

- A. Az idejét sem tudom. Mindig magam vágom a hajam. (2)
- B. Régen, de most már el kellene mennem. (4)
- C. Legalább havonta elmegyek, különben nem érezném jól magam. (0)

ÉRTÉKELEÉS

Az Ön által jelölt válaszok melletti pontszámokat adja össze!

0-11 pont:

A ZSENIÁLIS

Gratulálok! Ön tehetséges szervező, aki képes kézben tartani az életét! Ám olykor a spontán dolgokra is kellene időt szakítania! Ha süt a nap, egy családi séta sokkal értelmesebb program, mint a mosogatás. Ez persze fordítva is igaz, ha esik az eső, nem kell mindenáron lemennie a parkba, még akkor sem, ha már hét elején betervezte a sétát.

12-23 pont

A MENEDZSER

Nem kerít túl nagy feneket a dolgoknak, mindent könnyedé átlát. Egyetlen hibája, hogy hajlamos sokáig halogatni a kényelmetlen feladatokat. Könnyítse meg az életét azzal, hogy mihamarabb elintézi a teendőit, aztán pedig jutalmazza meg magát, amiért ennyire kötelességtudó volt. Pl.: adjon egy óra szabad időt magának, mit kedvenc időtöltésének szentel.

24-36 pont

A SPONTÁN

Ön vidám lélek, aki könnyű szívvel eltűr maga körül némi káoszt. Szigorú szabályok és precíz tervezés? Ez nem az Ön világa! Épp ezért sajnos az is gyakran megesik, hogy elcsúszik a határidőkkel. Jobb hát, ha odafigyel arra, mi az, ami elsőbbséget érdemel. A késve befizetett számlák után, késedelmi kamatot kell fizetni, nagyobb összeg esetén, az erre kidobott pénz, hiányozni fog!

5. számú feladat: Személyes SWOT analízis elkészítése.

A feladat célja: Önismeret mélyítése.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 25 perc

A feladat leírása:

A tréner ismertesse a SWOT analízis lényegét. Majd a résztvevőknek osszuk ki a SWOT analízis táblázatát, melyet egyénileg kitöltenek. Majd közösen megbeszéljük a tanulságokat.

Eszköz: SWOT analízis üres táblázata a résztvevőknek, toll

SWOT analízis táblázata

ERŐSSÉGEK	GYENGESÉGEK
LEHETŐSÉGEK	VESZÉLYEK

6. számú feladat: Postaláda feladat

A feladat célja: időgazdálkodás és szervezés kompetenciák mérése.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 75 perc

A feladat leírása:

A résztvevőknek kiosztjuk a feladatlapot és a háttér információs lapokat. Utasításnak annyit mondunk, hogy először a háttér információk elolvasásával kezdjék a feladat megoldását. Segíthetünk még a következők elmondásával nekik: ők egy vállalat dolgozói, a háttér információk között megtalálják a vállalat tevékenységével kapcsolatos leírást, a saját munkaköri leírásukat és erre a hétre kapott feladataikat. Az a dolguk, hogy a feladatlap segítségével készítsenek egy heti tervet, ütemezzék a feladatokat, az általuk legmegfelelőbb helyre, jelöljék azok prioritását, ne feledkezzenek el a minden napos kötelező tevékenysükről sem.

Eszközök: feladatlap, háttér információs lapok, toll.

HomeCinema Inc. LTD.

1. Információk a vállalatról

A vállalat 2005-ben indult, a mobil internet adta ötletre és lehetőségre építve, azt továbbfejlesztve alakította ki szolgáltatásának alapelgondolását.

Két fiatalember, John Majestic és Gregory Wendell hozta létre. A CINEMOGUL TV csatornával megkötött együttműködés gyorsan növekedett, és 2006-ban a tőzsdére is bevezették a vállalkozást. Villámgyors terjeszkedéssel töltötték el a rákövetkező két évet, először az Egyesült Államok, majd Európa területén. Jelenleg folyik a délkelet-ázsiai piac kiépítése, melynek régióközpontja várhatóan Kuala Lumpurban lesz.

Szolgáltatásuk lényege: **filmes programcsomagok értékesítése egyrészt közvetlenül a fogyasztóknak, másrészt csoportos felhasználóknak (művelődési házak filmklubjai, szállodák, oktatási intézmények, vállalati nyaralók.)**

A vállalat az alábbiak szerint épül fel:

Az anyavállalat székhelye Los Angeles, és 4 másik államban, ill. városban is vannak központok. Ezek: Chicago, Las Vegas, New Orleans és Washington.

Európában két régióközponttal rendelkeznek: Nyugat-Európa, londoni központtal, illetve Budapest, a közép-kelet-európai régió központja. Utóbbihoz tartozik Magyarországon kívül Lengyelország, Szlovákia, Csehország, Románia és Bulgária is.

Minden régióközpontban a Region Manager a vezető. Az egyes országokat a Country Manager vezeti, aki a Region Managernek jelent. A Region Managerek a Los Angeles-i központba jelentenek. A magyarországi Region Manager egyben a magyar Country Manager is, és felel a magyar, ill. a többi ország (Lengyel, Cseh, Szlovák, stb.) Country Managerinek munkájáért.

A budapesti régióközpontban található a régiós központi ügyfélszolgálat, amely az összes, a régióhoz tartozó országot is ellátja. Itt működik a termékfejlesztés (amely a programcsomagok tartalmi fejlesztéséért felel.), valamint a műszaki bázis is, amely a szolgáltatás műszaki megvalósítását és a minőségellenőrzést biztosítja. Szintén Budapesten található a régió pénzügyi központja, itt folynak a számlázások, a bankműveletek, és itt működik a kontrolling, a könyvelés. A minőségellenőrzésért minden egyes országban külön stáb felel, így a budapesti központ a magyarországi szolgáltatások minőségéért felelős.

Minden irodában van IT munkatárs is, valamint recepciós. Külsősként foglalkoztat a központ HR tanácsadót (keresés-kiválasztás, belső folyamatok) és szolgáltatót munkaügyi és bérszámfejtéssel kapcsolatos feladatokra, valamint egy jogászt is.

Az egyes országokban a helyi ügyfélkapcsolatokért felelős irodák találhatóak. (A varsói iroda pl. összehangolja az lengyelországi értékesítési pontokat, valamint a műszaki bázist.) A karbantartókkal szerződéses viszonyban állnak, a szerződött külsős munkatársak a vállalat tanfolyamán szerzik meg a szükséges tudást, sajátítják el az előírt kommunikációt.

2. A szolgáltatások leírása:

A programcsomagok az éppen játszott mozi- és TV filmeket (a bemutatást követő két hónapon belül) illetve más, tematikus csoportosításba foglalt filmeket tartalmazzák. Az elérhetőséget egy, a mobilnethez hasonló, bármilyen TV-hez, házimozihoz, vagy PC-hez illeszthető USB/SCART csatlakozóval biztosítják. A csomagban lévő filmek tetszés szerint megtekinthetőek, ugyanaz a film akár több alkalommal is.

A csatlakozó neve: Cine-Mate.

Minden hónapban 5-10 film nézhető meg így, más-más havi díj mellett. Ezen felül is meg lehet tekinteni filmeket, ez esetben egy-egy film ára egy mozijegy árának felel meg. Ennek díját a havi díj kiszámlázásakor adják hozzá az alapidíjhoz.

A havi díj részben a megtekinthető filmek számától függ, és az egy filmre vetített díj mindig alacsonyabb, mint az adott piacon egy mozijegy ára. Pl. Magyarországon 5 premierfilm hívható le havi 4 e Ft-ért, és 10 film havi 7 ezerért, az ezen felül nézett filmek ára 1.200 Ft/film. Belépéskor nem kell fizetni a csatlakozóért. A szolgáltatáshoz két jelszó is társul. Belépéskor, az első aktiváláshoz, és a szolgáltatás felmondásához használják a Cinepass 1-et, valamint minden egyes filmlehíváshoz szükséges a Cinepass 2. A filmek lehívása SMS-ben történik.

Csoportos felhasználóknak havi 20 filmtől 50 filmig terjedő **csomagokat** kínálnak, ezek árát egyedileg szabják meg.

Egyéves **hűségnyilatkozat** esetén a szolgáltatás havi alapidíja kedvezőbb. A hűségnyilatkozatban vállalt egy éven belül felmondható a szolgáltatás, ha a filmek minőségével havonta több, mint háromszor van probléma, vagy ha egy hónapon belül háromszor nem nézhetőek a filmek a kívánt időpontokban.

Különböző csomagok érhetőek el: korosztályok szerinti, és tematikus csoportosításban. Pl. 30-as évek filmjei, óvodáskorúaknak ajánlott filmek, természetfilmek, „családi filmek”, stb. A lehívható filmek listája folyamatosan bővül, az új filmeket a mozikban történő filmbemutatást követő két hónap múlva már meg lehet tekinteni.

A csomagok között hónap közben nem lehet váltani, de egyik hónapról a másikra át lehet térni (azaz elő lehet fizetni) másik csomagra, amit legkésőbb az adott hónap 25-ig kell SMS-ben jelezni a szolgáltató felé.

3. A budapesti ügyfélszolgálat

A budapesti ügyfélszolgálat 24 órában működik, és 24 főből áll:

Élén az egész régióért felelős ügyfélszolgálati vezető. Alá tartoznak azok az ügyfélszolgálati csoportvezetők, akik egyben szolgálatvezetőként felváltva dolgoznak a nap 24 órájában. Minden pillanatban elérhetőnek kell lennie egy, a szükséges nyelvet beszélő ügyfélszolgálati munkatárnak, aki a beérkező hívásokat fogadja és kezeli. Minden nyelven 3 munkatárs beszél, akik egymást váltják 24 órában.

A beérkező hívásokat a rendszer elektronikus menüpontokon keresztül kezeli. Műszaki kérdésekben a help-desk-hez továbbítja, egyéb kérdésekben (pl. szolgáltatás megrendelése, vagy módosítása, lemondása, stb.) az ügyfélszolgálatos munkatárs érhető el a telefonban.

Személyesen is felkereshetőek az ügyfélszolgálatosok, a budapesti székhelyen erre külön irodát alakítottak ki. Az értékesítés az ügyfélszolgálaton keresztül történik. Külön értékesítők foglalkoznak a csoportos felhasználók megkeresésével, szerződéskötésével. Problémáikkal, kérdéseikkel a csoportos felhasználók is az ügyfélszolgálatához fordulhatnak.

A tapasztalatok szerint a csúcs-időszak az este 7-től éjfélig terjedő napszak, valamint a hétvégék, különösen a szombat és a vasárnap reggelek, és a többnapos ünnepeket közvetlenül megelőző időszakok.

4. Az Ön feladatai:

Ön a budapesti ügyfélszolgálaton dolgozik, ügyfélszolgálati munkatársként. Csoportjában 6 kollégával működik együtt.

Fő feladata napi két órában csak a telefonok fogadása, (általában délután 2-4-ig), valamint az ügyfélszolgálati vezető és a szolgálatban lévő ügyfélkapcsolati csoportvezető munkájának segítése, együttműködés a többi ügyfélszolgálatos munkatárssal, az esetleges panaszok fogadása és továbbítása arra a részlegre, amelyhez a panasz tartozik.

Rendszeres, heti vagy napi feladatait munkaköri leírása tartalmazza. Ezen felül bármilyen, a vezetője által Önre delegált, ügyfélszolgálathoz kötődő feladatot is meg kell oldania.

MUNKAKÖRI LEÍRÁS

Név:	
Pozíció megnevezése:	ügyfélszolgálati munkatárs
Közvetlen felettes:	Lakos Zsuzsanna ügyfélszolgálati csoportvezető
Közvetlen beosztottai:	-
Részlegvezető:	Ron Taylor ügyfélszolgálati vezető
Kapcsolódó osztályok:	pénzügy, kontrolling, IT, minőségbiztosítás, fejlesztés, (jog)

Jelen munkaköri leírás a HomeCinema Budapest KFT, mint munkáltató, valamint *TRÉNINGEN RÉSZTVEVŐ NEVE*, mint munkavállaló között 2009. október 15-én megkötött munkaszerződés elválaszthatatlan melléklete.

Az ügyfélszolgálati munkatárs feladatai:

1. A munkavállaló napi munkájához az alábbi tevékenységek tartoznak:

- számlázási rendszer, ügyfél adatbázis használata
- ügyfélhívások fogadása,
- a megkeresések szakmailag helyes megválaszolása (szóban vagy írásban),
- nyilvántartási feladatok ellátása
- ügyfélpanaszok kivizsgálása, megválaszolása, szükség esetén továbbítása az illetékes részleg felé
- ügyfélpanaszok nyilvántartása
- napi jelentések készítése az előző munkanapról (rendkívüli események, panaszok, panaszok megoldására tett lépések, új megrendelések)

2. A munkakörben végzett időszakos feladatok:

- heti jelentés készítése és továbbítása az ügyfélszolgálati csoportvezető felé az előző hét során történt üzletkötésekről, ügyfélpanaszokról, és azok kezeléséről, melyek a munkavállaló munkavégzése alatt merültek fel.
- havi összesítés készítése és továbbítása a fejlesztés felé, az ügyfelek részéről a hónap során jelzett/beérkezett új igényekről

3. A munkakörhöz kapcsolódó eseti feladatok:

Minden olyan eseti feladat, (pl. kimutatások, hiányzó kolléga helyettesítése) amellyel az ügyfélszolgálati munkával kapcsolatban az Ügyfélszolgálati Csoportvezető, vagy az Ügyfélszolgálati Vezető a munkavállalót megbízza.

4. Helyettesítés rendje:

Kiss Boglárka munkatársat helyettesíti

Horváth Rita munkatárs helyettesíti

5. Aláírássra jogosult: Igen/Nem

Jogosultság kiterjed:

- szerződéskötés - kizárólag vevőkkel/ügyfelekkel kötött szolgáltatási szerződések másodhelyi aláírása
- kimenő levelek – kizárólag ügyfélszolgálati illetőségű ügyekben történő levelezés másodhelyi aláírása

6. Titoktartási kötelezettsége: Általános szabályozásnak megfelelően

Budapest, 2009. október 15.

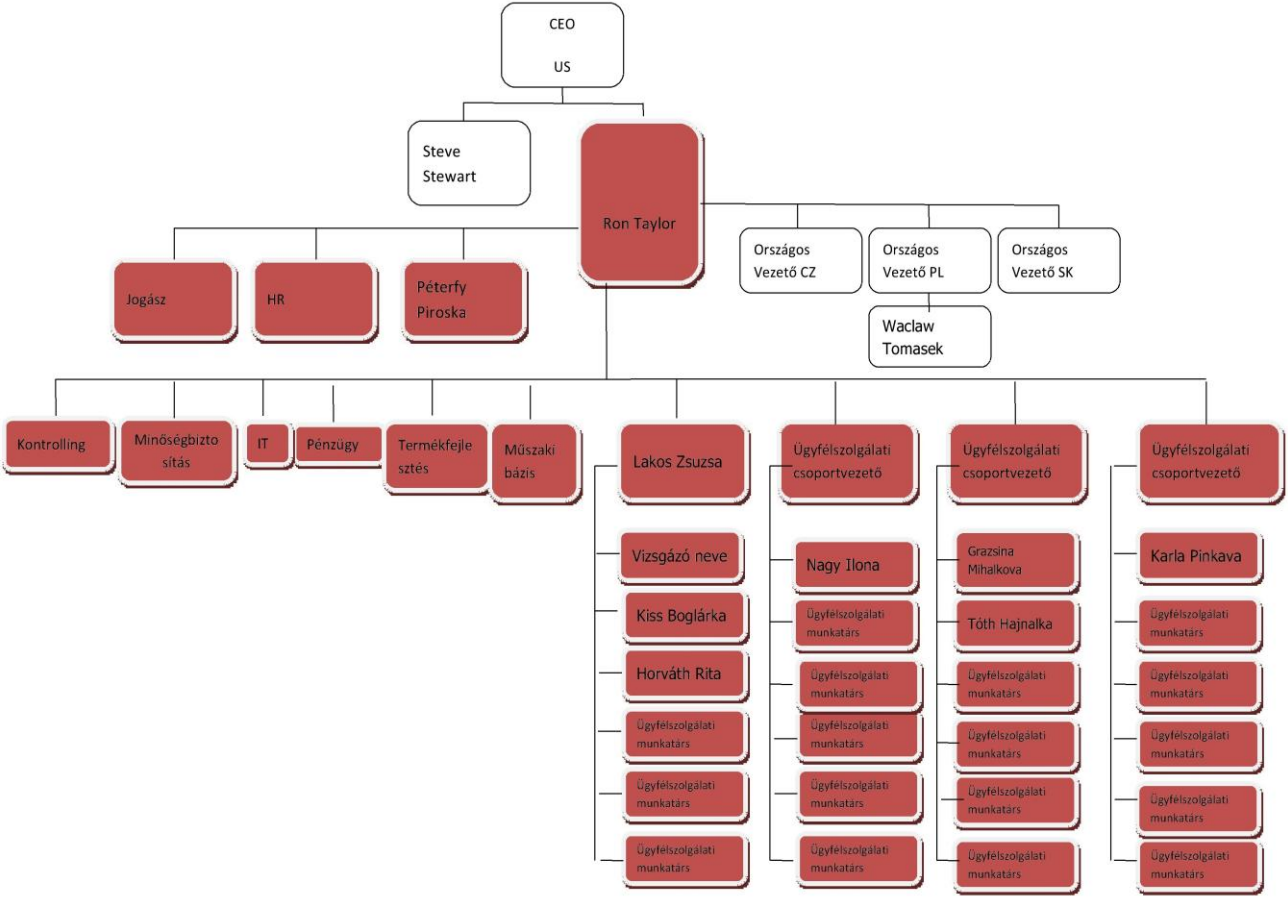
HomeCinema Budapest Kft

munkáltató

.....

munkavállaló

3. sz. dokumentum



E-mail

from: Lakos Zsuzsa

ügyfélszolgálati csoportvezető

to: Tréningen résztvevő neve

Azt az információt kaptam Rontól, hogy 2 hét múlva country manager találkozó lesz Londonban.

A találkozón mindenki beszámol az elmúlt év ügyfélszolgálati tevékenységéről és eredményeiről.

Kérlek, hogy gyűjtsd be a teljes ügyfélszolgálati részlegen a többi kollégától is az alábbi infókat:

- tavaly kötött új szerződések száma,
- a tavaly érkezett reklamációk száma, (ezen belül: minőségi, műszaki, és számlázással kapcsolatos panaszok).
- kellene még az is, hogyan rendeztük ezeket, és mennyi idő alatt, +milyen költséggel járt a rendezés.

Ja, és fontos lenne egy lista arról is, milyen új igényeket jeleztek az érdeklődők, és milyen új csomagokat találtak ki a fejlesztők ezekre.

Köszönöm!

Zsuzsa

E-mail:

szia, Tréníngen résztvevő neve

ez ma jött, részletes előzményeknek nézz utána kérlek, és beszéljünk még a mai napon!! !

Zsuzsa

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

AJÁNLOTT, TÉRTIVEVÉNYES - Átvétel dátuma: 2012. március 1.

Home Cinema Budapest Kft

Budapest, 2012. február 28.

ügyvezető igazgató részére

Előadó: Kiss Jolán

Iktatószám: 12345/2009/Szolg.ell.

Tisztelt Ügyvezető Igazgató úr!

Tárgy: ügyfélpanasz kivizsgálása 12345/2009/BSZ

Tóth Imréné (lakcím: 1234 Budapest, Liliom u.12.) ügyfelük kérésére folytatunk vizsgálatot az ügyfelük által Önökhöz küldött fogyasztói reklamáció okán, melyre a panaszt tévő nem kapott megfelelő jogorvoslatot.

Ügyfelük sérelmezi, hogy a 2012. január 20-án megrendelt szolgáltatást nem tudja felmondani, mert a felmondáshoz szükséges jelszót (Cinepass 1) elfelejtette. Emiatt a szolgáltatás telefonon nem volt megszüntethető az ügyfél oldaláról. A panaszos állítása szerint személyesen kereste fel ügyfélszolgálatukat, ott azonban azt a felvilágosítást kapta, hogy a szolgáltatást csak telefonon, a szerződéskötéskor átvett, fenti jelszó segítségével mondhatja fel.

Kérjük tájékoztatásukat levelünk kézhezvételétől számított 8 napon belül arra vonatkozólag, hogy ügyfeleik a felmondás lehetőségével a szerződés alapján, illetve a gyakorlatban hogyan élhetnek, valamint arról, hogy a fenti ügyben a panaszt tevő ügyfél hogyan gyakorolhatja fogyasztói jogait.

Felhívjuk figyelmüket továbbá arra, hogy amennyiben a levél átvételétől számított 8 napon belül nem érkezik válasz, elindítjuk a bírság kiszabására vonatkozó eljárást, melynek összege az 500.000,- Ft-ot is elérheti.

Tisztelettel:

Harmath Krisztián

főosztályvezető

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Szolgáltatásellenőrzési főosztály

Kapják:

HomeCinema ügyvezető igazgató

Tóth Imréné panaszos

Irattár

e-mail

2012. március 5. reggel 9 óra

feladó: Lakos Zsuzsa

címzett: tréningen résztvevő neve

Szia, az a rossz hír, hogy Piri, a recepció telefonált, hogy influenzás. Még csak ez hiányzott☹

Arra kérlek, hogy helyette Te vegyél részt a szerdai management meetingen, mint jegyzőkönyv vezető, és utána írd meg a jegyzőkönyvet is. Tudod, a jegyzőkönyvet egy napon belül szét is kell küldeni a résztvevőknek, illetve a névsorban szereplő érintett munkatársaknak is!

Kösz előre is.

Zsuzsa

HomeCinema Budapest Kft.
Ügyfélszolgálatára részére

2012. február 28.

Tisztelt HomeCinema!

Fél éve rendeltem meg szolgáltatásukat, a Basic csomagra kötöttünk szerződést. Ennek keretében havonta 5 filmet nézhetek meg, 4 ezer forintos alapdíj mellett.

Legutóbbi számlájukon (számlaszám: 123567) az alábbiakat terhelték rám:

Alapdíj 4 ezer forint, valamint három (!!!) plusz film megtekintési díja, alapdíjon felül, 3 x 1200 Ft-ért. Összesen 7.600,- forintot számláztak rám!!

Az elmúlt hónapban is, ahogyan eddig is, mindig csak az öt megengedett filmet néztük meg. Ezen felül nem néztünk egyetlen más filmet sem. Ugyanakkor előfordult, hogy ugyanazt a filmet családom több ízben is megnézte. Amikor a szerződést megkötöttük, rákérdeztem arra, minek számít, ha többször nézem meg ugyanazt a filmet, és azt válaszolták, hogy 5 fajta filmet hívhatok le, de filmenként akárhányszor!!!!

Fenti okok miatt a hivatkozott számlájuk kiegyenlítésére részemről nem került sor.

Kérem azonnali intézkedésüket a számla kijavításával kapcsolatban.

Üdvözlettel:

Kovács Péter
1023 Budapest, Bodza utca 4. II. 12.
ügyfélkód: HC 1042789

E-mail

From: Steve Stewart Region Manager, London

To: Ron Taylor Region Manager, Budapest

Hi Ron, we've a request to you. Steve, our IT manager will visit you next month to check and discuss bad experiences on IT problems you have already advised me about. You know, new system is due this year and will be installed worldwide. The project starts June latest. Steve wants to get details of all problems cropped up so far before going to see you.

When do you think could you send me the list soonest?

Steve (Region Manager, London)

From: Zsuzsa Lakos

ügyfélszolgálati vezető

To: tréningen résztvevő neve

ügyfélszolgálati munkatárs

szia, itt van a kérés, amit kaptunk Londonból, el tudsz indítani egy listát? mikorra lesz meg szerinted?

kösz:

Zsuzsa

HomeCinema Budapest

To: Ron Taylor Customer Service Director

From: Wacław Tomasek (technical manager, Warsaw)

Dear Ron,

Re: claim conc. Cine-Mate

Unfortunately we must inform you that we are facing several problems due to quality of Cine-Mates. As far as we know, the devices are produced in China. For the past two months the percentage of defected items has doubled and the last shipment contained 50% Cine-Mates that cannot be used.

As we are not in a position to contact the producer directly, we ask you to take steps to replace and ensure quality otherwise we'll lose our clients and image, too. I ask you personally to help as you are the only one I know well and trust in Budapest office.

Thanks a lot in advance!

Wacław Tomasek

HomeCinema
Ügyfélszolgálat

2012. február 28.

Alulírott Sándor József Benedek, ezúton jelentem be, hogy felmondom a három hónapja megrendelt szolgáltatást. Az elmúlt két hónapban, különösen az utóbbi három hét alatt, a filmek minősége élvezhetetlen volt. Hol a hang ment el, hol a kép esett szét, miközben szorgalmasan rám terhelik a havidíjakat. Meghívtam a barátaimat egy jó kis mozizásra, és a végén az egész társaság rajtam nevetett, mondván, szép kis átverés áldozata vagyok! Felháborítónak tartom, hogy annak ellenére, hogy többször telefonáltam is, a probléma nemhogy fennáll, de egyre gyakrabban fordul elő. Ráadásul Lux csomagot fizetek, a legdrágábbat.

A szolgáltatást tehát azonnal felmondom, és utolsó, 2012. *január* havi, 10.000,- Ft összegű számlájukat kiegyenlítetlenül visszaküldöm.

Sándor József Benedek
1345 Budapest,
Kőrözsa u. 102.

BEVEZETÉS

Ebben a feladatban Ön a HomeCinema Inc. LTD. budapesti leányvállalatának ügyfélszolgálatos munkatársa.

A mellékelt dokumentumokat HÉTFŐN REGGEL találja beérkező levelei között. A mellékletben a leveleken kívül általános információkat is talál munkaadójáról, és az Ön rendszeres feladatairól is.

A rendelkezésére álló dokumentumok figyelembevételével azt kell megmutatnia, hogyan rendezné a dokumentumokban szereplő információkat, és hogyan reagálna az azokban feltárt kérdésekre és problémákra.

Ehhez először meg kell ismernie a dokumentáció elemeit (azaz, a mellékelt háttér-információkat, és a beérkező levelek tartalmát), majd világos akciótervet kell készítenie a mai nappal kezdődő hétre.

Rögzítse tennivalóit a mellékelt naptárban.

Minden témával kapcsolatban, melyet a mellékelt dokumentációban talál, fel kell tüntetnie az alábbiakat:

- a szóban forgó témát/problémát, és az ehhez tartozó dokumentum(ok) referenciaszámát, melyet a dokumentumok alján talál meg (pl. 1. sz. dokumentum).
- a teendőkhöz rendelt prioritásokat, az egész hétre vonatkozóan (a prioritások jelentésére vonatkozóan külön magyarázatot talál ebben válaszadó füzetben)
- az Ön által javasolt tevékenységet vagy módszert. Ne szűkítse le leírását csupán a tennivalókra, részletezze a tevékenységbe bevonandó személyeket (név, vagy osztály szerint), és az esetleges kérdéseket, rész-feladatokat is.

Természetesen ugyanaz a dokumentum a napi- ill. heti rend több pontján is feltűnhet. Nem szükséges percre pontosan megjelölnie a feladatok elvégzésének időpontját, de mindenképpen tüntesse fel, hogy az események melyik napon, és azon belül délelőtt, vagy délután esedékesek-e.

A postaláda-dokumentációt az egész gyakorlat ideje alatt használhatja, újracsoportosíthatja, és jegyzetelhet is arra. A vázlatokhoz piszkozat-papírt is használhat. De ne feledje, az értékelő csak azt tudja értékelni, amit Ön ebbe a füzetbe leír.

Előfordulhat – ahogyan a munkánkban is gyakran megesik –, hogy a rendelkezésére álló információk nem teljes körűek. Ez esetben cselekedjen úgy, ahogyan a legjobbnak látja az ügyek megoldása érdekében.

75 perce van a dokumentumok áttekintésére, a benne lévő tartalom elemzésére, és arra, hogy a következő két feladatot elvégezze:

1. Készítsen el egy akciótervet a mai nappal kezdődő hétre vonatkozóan. (ld. 1. FELADAT melléklet) Ne feledje, ma HÉTFŐ van!
2. A dokumentumok alapján tegyen javaslatot arra, hogy milyen ügyek szerepeljenek a következő heti vezetői értekezleten. (ld. 2. FELADAT)

A feladatokat a fenti sorrendben szükséges elvégeznie.

A prioritások jelentése:

Magas: ami az ügyfelek kiszolgálása szempontjából elsődleges, és azonnali beavatkozást igényel

Közepes: ami nem igényel azonnali beavatkozást, de fontos az ügyfelek kiszolgálása szempontjából

Alacsony: nem igényel azonnali beavatkozást, és kevésbé fontos az ügyfelek kiszolgálása szempontjából.

Amennyiben Ön már most is ügyfélszolgálati munkatársként dolgozik, fontos, hogy a feladatot ne jelenlegi munkahelyének ügyfélszolgálati szabályzata szerint végezze el, hanem az ügyfélszolgálati munkáról alkotott képe és meggyőződése szerint döntsön.

Kérjük, hogy MOST lapozzon, és végezze el az 1. sz. FELADATOT!

1. sz. FELADAT melléklet

2012. március 5. HÉTFŐ			
IDŐ/ÓRA	ÜGY MEGNEVEZÉSE/ A DOKUMENTUM SZÁMA	PRIORITÁS (A= ALACSONY, K= KÖZEPES, M= MAGAS)	FELADAT/AKCIÓ (MIT TESZ?)
DÉLELŐTT			
DÉLUTÁN			
Folytatás a következő lapon: KEDD			

2012. március 6. KEDD			
IDŐ/ÓRA	ÜGY MEGNEVEZÉSE/ A DOKUMENTUM SZÁMA	PRIORITÁS (A= ALACSONY, K= KÖZEPES, M= MAGAS)	FELADAT/AKCIÓ (MIT TESZ?)
DÉLELŐTT			
DÉLUTÁN			
Folytatás a következő lapon: SZERDA			

2012. március 7. SZERDA			
IDŐ/ÓRA	ÜGY MEGNEVEZÉSE/ A DOKUMENTUM SZÁMA	PRIORITÁS (A= ALACSONY, K= KÖZEPES, M= MAGAS)	FELADAT/AKCIÓ (MIT TESZ?)
DÉLELŐTT			
DÉLUTÁN			
Folytatás a következő lapon: CSÜTÖRTÖK			

2012. március 8. CSÜTÖRTÖK			
IDŐ/ÓRA	ÜGY MEGNEVEZÉSE/ A DOKUMENTUM SZÁMA	PRIORITÁS (A= ALACSONY, K= KÖZEPES, M= MAGAS)	FELADAT/AKCIÓ (MIT TESZ?)
DÉLELŐTT			
DÉLUTÁN			
Folytatás a következő lapon: PÉNTEK			

2012. március 9. PÉNTEK			
IDŐ/ÓRA	ÜGY MEGNEVEZÉSE/ A DOKUMENTUM SZÁMA	PRIORITÁS (A= ALACSONY, K= KÖZEPES, M= MAGAS)	FELADAT/AKCIÓ (MIT TESZ?)
DÉLELŐTT			
DÉLUTÁN			
Kérjük, hogy MOST lapozzon tovább a következő, 2. feladatra!			

2. FELADAT:

A dokumentációban (háttér-információ és mellékletek) szereplő témák közül melyeket tartja fontosnak ahhoz, hogy a következő heti vezetői értekezleten a megtárgyalandó témák között szerepeljenek? Miért?

Téma /dokumentum referenciaszáma:	Indoklás:

7. számú feladat: Jégtörő feladat

A feladat célja: energizálás

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 15 perc

A feladat leírása:

A résztvevők párokat alkotnak. Az egyikük becsukja a szemét, a másiknak a feladata, hogy finom kézmozdulatokkal és szóbeli irányítással segítse őt abban, hogy eljusson a terem másik oldalára. Végezhető a feladat úgy is, hogy akadályokat kell kikerülniük, vagy a szóbeli közléseket teljesen elhagyjuk.

Eszközök: -

8. számú feladat: Postaláda feladat közös kijavítása, visszajelzések adása

A feladat célja: időgazdálkodás és szervezés kompetenciák mérése – egyéni fejlesztési területek meghatározása

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 75 perc

A feladat leírása:

A lenti javítási útmutató segítségével, a tréner irányítása alatt a résztvevők párokat alkotnak, majd kijavítják egymás munkáját. A tréner értékeli a megoldásokat, amennyire lehetséges egyéni visszajelzéseket is ad a résztvevőknek.

Eszközök: javítási útmutató, segédlet

A POSTALÁDA feladat javítása

I. Ha kezdedbe veszed a postaládáját, először a következőt teszed:

I.1. A 12 téma, ügy, (mely 3 fő csoportba sorolt, ld. lent, összesen 10 dokumentum alapján) összevetése a kitöltött heti renddel, azaz:

1. nézz rá a postaládára: mennyire kiegyenlített a kitöltése?
2. a 3 fő kategóriába tartozó dokumentumok ellenőrzése: **mindegyik dokumentum szerepel-e legalább egyszer a heti rendben?** (a belső ügyek, 1. és 2. számú dokumentumnál 3 lehetséges altéma van: napi/heti/havi jelentés, ezeket külön regisztráld. **ld. I.2.táblázat**)
3. az ellenőrzés legegyszerűbb módja: **végigmenni a heti rendjén**, és a dokumentumok számát, illetve a témák nevét keresni, és az alábbi listából **kipipálgatni (I.2. táblázat)**
4. **Ha** bármelyik üggyel/dokumentummal **többször is foglalkozik**, akkor **annyi pipát** tegyél mellé, **ahányszor előfordul a heti rendjében**.
5. Ebből megállapítható, **milyen jellegű témákra fókuszált?**

Mi hiányzik?mire koncentrálni leginkább, mire van szeme, és milyen jellegű feladatok maradnak ki? (ennek az indikátorok értékelésében, és a végső riportírásban lesz jelentősége. pl. sokat foglalkozik az összes ügyfélproblémával, de keveset foglalkozik a fix adminisztrációs teendőkkel, vagy fordítva, van/nincs szeme a normál menettől eltérő feladatokra, stb.).

6. **Ellenőrizd a prioritásokat** (külön oszlopa van a heti rendben), és jelöld be az oszlopban nyíllal felfelé, ha alacsonyabbra értékelte, illetve nyíllal lefelé, ha magasabbra, mint kellene. ha rendben, akkor az oszlopon belül pipával jelöld.
7. **Ellenőrizd**, hogy nagyságrendileg **a feladatokat a megfelelő időkre tervezte-e:**
8. függetlenül a prioritás jelzésétől, akkor foglalkozik-e a feladattal, amikor kellene. A dokumentumok oszlop előtt tegyél lefelé irányuló nyilat, ha későbbre kellene a feladatot beütemeznie, és felfelé irányulót, ha korábbra kellene tenni a feladatot. Ha pedig rendben, akkor az oszlopon belül pipával jelöld.
9. **Kialakul egy összkép:**
 - kevés/sok feladattal foglalkozik (**szervezés és problémamegoldás**)
 - egyenletesen tervezi-e a be a hetét (**szervezés**)
 - inkább mire figyel fel (rendkívüli problémák, vagy állandó rutin teendők, ügyfél, vagy belső témák, stb.- **ügyfélfókusz, szervezés, problémamegoldás**)
 - A nyilakból kiderül, hogy:
 - inkább a prioritásokat értékeli-e helyesen, (és emellett nem a megfelelő időben foglalkozik a feladatokkal)- (**szervezés**) vagy
 - kevésbé helyesen értékeli a prioritásokat (a nyilak megmutatják, hogy inkább felül, vagy alulértékeli azokat), de mindemellett a megfelelő időre ütemezi a feladatot- (**szervezés**)
 - vagy egyik sem, - (**szervezés**)
 - vagy mindkettő- (**szervezés**)

I.2. A lista, amelyen az egyes témákkal történő foglalkozást ki lehet pipálni – ez kiosztható a javításhoz a résztvevőknek

Téma/csoport	Tartalom	✓
Fix teendők:		
1./háttéranyag	2-4-ig napi telefonügyelet	
2./ munkaköri	napi jelentés	
2./ munkaköri	heti jelentés	
2./ munkaköri	havi jelentés (feltételesen, (hiányozhat!))	
Belső ügyek:		
3. organigram	szervezeti felépítés (hiányozhat)	
4. levél	vezetők találkozója	
6. levél	beteg kolléga helyettesítése	
8. levél	IT problémalista	
9. levél	beszállítói minőségi probléma	
Ügyfelek:		
5. levél	fogyasztóvédelem/ügyfél reklamáció	
7. levél	ügyfél reklamáció	
10. levél	ügyfél reklamáció	

(Megjegyzés: pipa annyiszor szerepeljen 1-1 ügy mellett, ahányszor említi a postaládában!)

10. Megnézed a javaslatokat:

A heti rend végén található javaslattétel azt méri, mennyire figyel oda a rendkívüli, a normál menettől eltérő ügyekre, akár ügyfél- akár más témákkal kapcsolatban. (**problémamegoldás, ill. ügyfélfókusz** kompetenciáknál értékeljük a javaslatait)

A következők lehetnek benne:

4, 5, 8, 7, dokumentumok.

(9: sz.: határeset, ha jelzi, akkor van rátekintése a fontosságra, de kezelheti úgy is, hogy csak továbbítja a heti rendjében a minőségieknek, egyébként nem kell jeleznie).

Ezekből **különösen fontos az 5.**, amely egyrészt SOS (de nem ezért kell, hogy továbbítsa és javasolja vezetői megbeszélés témájául), másrészt arról szól, hogy talán jogellenesek a vállalat szerződésai az ügyfelekkel. (A sürgősség oka az, hogy pár napon belül leketyeg a válaszra adott határidő, és ennek 500,- e Ft büntetés lehet a következménye – ezt azonban a heti rendnél a szervezésben értékeljük)

Ha **fontos javaslatok benne vannak**, akkor ez a **problémamegoldás** kompetenciáját erősíti.

II. A PRIORITÁSOK/TÉMÁK/IDŐPONTOK/TEENDŐK ELLENŐRZŐ LISTÁJA

alapján: részletesen ellenőrzöd a betervezett teendőket

3 fő kategória, azon belül 12 lehetséges téma (beleértve külön témaként a napi jelentést, a heti jelentést és a havi jelentést is), és mindehhez tartozik összesen 10 dokumentum (a levelekkel, a vállalatról szóló tájékoztatóval, a munkaköri leírással, és az organigrammal együtt)

Az egyes témák, a fő kategóriák, valamint a dokumentumok száma **a II.6.sz. táblázatban** található a téma neve után. A táblázat az ideális ütemezést, és ideális teendőket is tartalmazza.

II. 1. Fő kategóriák:

- Fix teendők: 1,2 sz. dokumentumok

napi működtetéshez szükséges állandó feladatok/kötelezettségek:

- napi, ill. heti jelentések, beírhatja a havi jelentést is - ld. **2. dokumentum**, munkaköri leírás
- és a telefonok fogadásával kötelezően eltöltendő idő – **1. sz. dokumentum**, háttéranyag)

- **Ügyfelekkel kapcsolatos ügyek: 5, 7, 10 sz. dokumentumok**

- ügyfél-reklamációk (**7., és 10. sz. dokumentumok**)
- Fogyasztóvédelem (**5. sz. dokumentum**)

- **Belső ügyek: 4, 6, 8, 9 sz. dokumentumok**

- belső, kollégákhoz kapcsolódó ügyek (4, 6, 8, 9, és itt jelölheti a 3-ast is hivatkozási alapként)
- adatszolgáltatások, tematikus adat- és problémagyűjtések (4, 8. sz.)
- belső együttműködések, amibe másokat is bevonhat, másokhoz fordulhat,
- ügyfél adatbázis/ügyfél elégedettségi felmérés (ha lesz ilyen dokumentum a későbbiekben, most nincsen)
- képzések
- ad hoc belső feladatok – pl. a beteg recepciós helyettesítése (6. sz.)

II. 2. A dokumentumok jellege és tartalma

Egy adott dokumentumban legtöbbször csak egy téma szerepel, ami azt jelenti, hogy a téma prioritása egyértelmű, de maga a dokumentum előfordulhat több helyen is, ha pl. ellenőrzi, visszatér rá a hét folyamán. (ha ezt megteszi, akkor **szervezésben és problémamegoldásban** ez feljebb viszi az eredményét)

Fontos tudni, hogy a **dokumentumok nem csupán levelek, hanem a háttéranyag is** az (a vállalatról szóló tájékoztató, a munkaköri elírással és az organigrammal együtt).

Az **organigram** (3. sz. dokumentum) **nem tartalmaz teendőt**, azonban többször is találkozhatunk vele, ha háttérként, hivatkozási alapként megjelöli. (**Ha nincs benne** a postaládában, **azt nem értékeljük negatívként**. Ha benne van, akkor alapos vizsgázóról van szó – de ennek a heti rend többi pontjából is ki kell majd derülnie.)

II. 3. Prioritás/mikorra?

Meghatározhatja napra is, és azon belül napszakra is, ill. időpontra is, és a hét folyamán többször is (mert többször kell foglalkozni vele).

A prioritás szempontjaként az ügyfelekkel való kapcsolatra gyakorolt hatást határoztuk meg és a reakció sürgősségét. Ennek megfelelően az alábbi táblázat a dokumentumok jelentőségét eszerint tartalmazza.

- **Magasak** a rendkívüli, ügyfelek kiszolgálásával, vagy azon keresztül a vállalatra ható tényezőkkel kapcsolatos témák/ügyek: **5, és 9. sz. dokumentumok**
- **Közepesnek** számítanak a **fix kötelezettségek: 1, 2. sz. dokumentumok** (amelyek mindegyike a belső témakörbe tartozik),
- Ugyancsak **közepesek az ügyfél-reklamációk** is. (kivéve a fogyasztóvédelmi témát) **7, 10. sz. dokumentumok**
- **Alacsony: 8. sz. dokumentum.**

A prioritások javításához a dokumentumokat és témákat a **II.6. sz. táblázatban** találod összesítve.

II. 4. A hét, és ezen belül az egyes napok leterheltsége:

Összességében **az a jó, ha egyenletesen tervezi be** a teendőket, **idejének kb. 50%-át osztja be** előre 1-1 napra. Ránézésre ez azonnal megállapítható.

- A prioritások (sürgősség és fontosság együtt) alapján a **magas jelzésű témákat a hét elején kell indítani.**
- A **közepesek részben rugalmasan** indíthatóak, **részben a fix kötelezettségek** időpontja, **határideje határozza meg** azokat ld. táblázat.
- Az **alacsonyak a hét bármelyik napjára** tehetőek, de az egyenletes tervezést mindenképpen borítja, ha azokat is a hét elejére teszi. (szervezés kompetencia)

A prioritások helyes értékelését a heti rendben külön oszlop tartalmazza, a táblázatból ez ellenőrizhető.

- Megesik, hogy a **prioritást helyesen értékeli** (magas/közepes/alacsony), **de nem a megfelelő időben foglalkozik a feladattal.** (ez a **szervezés kompetenciában** határozottan **mínuszt jelent.**)
- Az is előfordulhat, hogy magát a **prioritást** (magas/közepes/alacsony) **nem helyesen értékeli, de a megfelelő időpontra teszi a feladatot.** (pl. fogyasztóvédelmet – 5. sz. dok.– csak közepesre, de azonnal, már hétfőn délelőtt foglalkozik vele). Ez **kevésbé jelent mínuszt** a szervezés kompetenciájában. Ha összességében rendben van a heti rend, akkor **szervezésben** kompetens, de ez megjegyzésként belekerül a kompetencia értékelésébe a riportban)
- és lehet, hogy is-is, vagy egyik sem

II.5. Ideális teendők:

Nem érdemes arra számítani, hogy **mindegyik témáról pontosan leírják, mit fognak tenni.** Ha ezt megteszik, az a **problémamegoldás** kompetenciát erősíti.

Ha csak **általános teendőt** fogalmaznak meg, akkor a **problémamegoldás kevésbé erős**, de összességében nézünk minden kompetenciát, lehet, hogy a javaslataiból az derül ki, hogy nagyon is rálát 1-1 problémára és érti. Ez esetben még lehet kompetens.

A vizsgázók – időhiány, vagy stressz következtében – nem minden esetben jelölik majd meg a heti rendben a „téma” alatt a teljes dokumentumnevet, olykor csak a számát írják be, olykor pedig csak azt, amiről szól. Az is előfordul, hogy annak a nevét írják oda, akitől az e-mailt, vagy a levelet kapták. Az alábbi táblázatból meg lehet állapítani a hiányzó információkat.

II. 6. ÖSSZEFOGLALÓ TÁBLÁZAT

Dokumentum száma	Téma/+Fő kategória/ /akitől érkezett:	Prioritás/+mikorra?/ideális teendő
1./ háttéranyag	Naponta 2-4-ig a telefontól /fix teendők	KÖZEPES – hétfőtől péntekig minden napra beütemezendő („du”, vagy 2-4-ig jelöléssel)
2./ munkaköri	napi jelentés/ fix teendők	KÖZEPES – hétfőtől péntekig minden napra beütemezendő, lehet reggel első, vagy a nap végén a legutolsó teendője
2./ munkaköri	heti jelentés/ fix teendők	KÖZEPES – péntek délutáni utolsó, vagy hétfő reggeli legelső teendő
2./ munkaköri	havi jelentés/ fix teendők	KÖZEPES – hétfőtől péntekig beteheti, de csak, ha hónap végi, vagy hónap eleji dátumokat adunk meg neki „mai nap”-ként, egyébként nem kell foglalkoznia vele.
3. organigram	Organigram/Belső ügyek	nincs teendő vele, csak hivatkozhat rá, ha akar
4.	Adatszolgáltatás a country manager találkozóhoz/ Belső ügyek Lakos Zsuzsa	KÖZEPES – Keddtől bármelyik időpontra teheti a hét folyamán, de ne tervezzen be túl sokat 1-1 napra - más kollégákhoz fordul adatokért, és/vagy visszakérdezi a vezetőtől stb. - vagy csak jelzi, hogy elindítja - javaslatában szerepeltesse
5.	Fogyasztóvédelmi ügy/ Ügyfelek Lakos Zsuzsa /fogyasztóvédelem: Harmat Krisztián/Tóth Imréné/	MAGAS - Hétfő délelőtt - azonnali továbbítás: /segítségkérés a jogtól, v. vezetője felé, és - a javaslatában is szerepeltesse
6.	Recepció helyettesítése/Belső ügyek /Lakos Zsuzsa	KÖZEPES – szerda, - részvétel az értekezleten és - még szerdán, vagy csütörtökön: a jegyzőkönyv megírása és szétküldése
7.	Ügyfél reklamáció, téves számlázás/ Ügyfelek /Kovács Péter	KÖZEPES – keddtől péntekig, figyelembe véve az ideális leterheltséget - megválaszolás, és kapcsolatfelvétel a pénzüggel - javaslatában szerepeltesse
8.	IT problémák/ Belső ügyek Lakos Zsuzsa/ /Steve Stewart	ALACSONY - keddtől péntekig, de inkább a hét 2. fele, (figyelembe véve az ideális leterheltséget) - kollégáinak szétküldheti, vagy a vezetőjéhez fordul, de - megkérhetne egyvalakit is (pl. a recepcióst pénteken, ha feltételezi, hogy meggyógyul addigra) hogy gyűjtse - javaslatában szerepeltesse
9.	Minőségi reklamáció beszállító miatt/ Belső ügyek/ /Waclaw Tomasek	MAGAS- hétfő- szerda között - továbbítsa, mert nem rá tartozik -(esetleg szerepelteti a javaslatában)
10.	Ügyfél reklamáció, minőségi/ Ügyfelek/ /Sándor József Benedek	KÖZEPES –keddtől csütörtökig - válaszlevél - továbbítani a műszakisoknak/esetleg a minőséggel foglalkozó kollégáknak

III. Az időgazdálkodás és szervezés kompetenciájának értékelése – az esetleges egyéni visszajelzésekhez

Kompetencia - Indikátorok – Értékelési szempontok

A vizsgált kompetencia indikátorai részben a heti rendből, részben a javaslatlattelből alakulnak ki. Az egyes indikátorokhoz tartozó lehetséges, elvárt bizonyítékokat gyűjtöttem egybe. (ezek szerepelnek a teljes „indikátorok-viselkedése” gyűjtésben is, de a postaláda javítását könnyítendő, külön az alábbiakban feltüntettem azokat)

SZERVEZÉS kompetencia megnevezése: Feladatok rangsorolásának és elvégzésének képessége, a kívánt eredmények eléréséhez adott időkereten belül. Képes a feladat elvégzéséhez szükséges erőforrások felmérésére, a rendelkezésre álló erőforrásokat és időt a lehető leghatékonyabban használja ki.

Összességében mit tesz?

Strukturálja a feladatokat, prioritásokat állapít meg, ennek megfelelően tölti ki a heti tervét. A riportban felméri, kihez forduljon.

Indikátoronként:

Nem a feladat elvégzésére összpontosít, idejét nem hatékonyan használja ki.

- nem ismeri fel a postaládából származó feladatokat,
- kevés feladatot tervez be
- nem egyenletesen tervez

A feladat elvégzésére összpontosít, idejét hatékonyan használja ki

- minél több feladat szerepel a postaládában, v. a riportban (ha a felét felismeri és beírja, akkor már 3-as!)
- nagyjából kiegyenlített a heti terve (napok/délelőtt/délután)

Nem tesz előkészületeket a hatékonyság növelése érdekében

- nem indít el időben feladatot
- nem szerez be szükséges infókat

Saját és mások munkáját hatékonyságának növelése érdekében előkészületeket tesz

- pl. felismeri, hogy ma kell elindítani azt, amire még rá kell nézni pár nap múlva, nem az utolsó pillanatra tervezi infók összegyűjtését, rákérdez, h megvannak-e (megsürgeti)

Nem ismeri fel, hogy melyek a fontos és sürgős feladatok, a prioritások átszervezésében nem hatékony

- nem azonosítja, mi fontos és mi sürgős, és nem teremti összhangot ezek között a heti rendben
- nem az ideálisnak mondható időszakokra tervezi a teendőket (ld. II.6.táblázat)
- bár jó értékeli a prioritásokat, nem a megfelelő időpontra tervezi a teendőket

Felismeri a feladatok fontosságát és sürgősségét, ha szükséges, hatékony a prioritások átszervezésében

- prioritizál, a sürgős és a fontos feladatokat időben ütemezi be.

- esetleg nem jól értékeli a prioritásokat, de mégis a megfelelő időpontra tervezi be a teendőket (ez nem a legjobb megoldás, de inkább plusz, mint mínusz, csak meg kell jegyezni majd a riportban)

A rendelkezésre álló erőforrásokat nem megfelelően használja fel

- nem ismeri fel/méri fel jól a szükséges időt
- nem ismeri fel, hogy másokhoz kellene fordulnia, nem fordul másokhoz

A rendelkezésre álló erőforrásokat (emberek, folyamatok, eszközök és részlegek) megfelelően használja fel

- figyelembe veszi, hogy máshoz kell fordulnia, hogy egy folyamat meddig tart,...milyen esetekben kellene más részleghez fordulni.

Nem méri fel hatékonyan a feladat elvégzéséhez szükséges időt

- későre ütemezi azokat, amire több idő kell (pl. válaszokat vár, és utolsó pillanatra halasztja a feladat továbbküldését, vagy pl. heti jelentéshez aznap reggel indítja el az infók bekérését, stb.
- túl későn továbbít infókat vagy feladatokat másokhoz

Hatékonyan becsli meg a feladat elvégzéséhez szükséges időt

- időben ütemezi be a teendőket,
- időben továbbít másoknak infót v. feladatot,
- időben kérdez, hogy utána el tudja végezni az alapján, amit megtudott

Nem képes a feladat elvégzéséhez szükséges folyamatot képes lépésről lépésre lebontani és az ehhez szükséges erőforrásokat beazonosítani

- a postaládában nem méri fel a további teendőket, v. nem logikusan tervezi be azokat nem látja át, hogy máshoz is kell, hogy forduljon
- nem kérdez rá olyan teendőre, ami ellenőrzést igényelhet

A feladat elvégzéséhez szükséges folyamatot képes lépésről lépésre lebontani és az ehhez szükséges erőforrásokat beazonosítani

- a postaládában felméri a további teendőket, logikusan tervezi be azokat
- átlátja, hogy máshoz is kell, hogy forduljon
- pl. felismeri, hogy infót kell gyűjtenie, utána összesítenie, hogy ezt továbbítani kell – ezekre a lépésekre külön határidőket jelöl meg.
- többször is visszatér ugyanarra a teendőre, ellenőrzi, hol tart

Nem ismeri fel azokat a helyzeteket, amikor az adott feladat elvégzése képességeit ill. hatáskörét meghaladja

- nem ismeri fel, hogy másokhoz kellene fordulnia (postaláda: a nem rá tartozó levelek továbbítása elmarad)

Felismeri azokat a helyzeteket, amikor az adott feladat elvégzése képességeit ill. hatáskörét meghaladja

- pl. továbbítja másokhoz azt, amiben nem illetékes (kiemelt minőségi reklamáció, v. IT kérdés)

9. számú feladat: Tréneri előadás

Témakörök: Produktivitási piramis, Eisenhower-féle sürgősség, fontosság mátrix, időrablók, időgazdálkodási kör.

A feladat célja: Ismeret átadás, egyéni célok meghatározásához, karrier tervezéséhez.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 20 perc

A feladat leírása:

A fenti témakörökben a tréner előadást tart a résztvevőknek.

Eszközök: tréneri prezentáció, laptop, projektor

10. számú feladat: Pályakezdő vagyok

A feladat célja: Egyéni célok, prioritások meghatározása.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 15 perc

A feladat leírása:

A résztvevők elképzelik, hogy ma van az első munkanapjuk, az „álom munkahelyen”, amit maguknak elképzeltek.

A gyakorlat bevezetője szemléltesse példákkal, hogyan lehet pályakezdőként a munkahelyhez viszonyulni, ne adjon meg egy bizonyos irányt, inkább csak mutasson be néhány lehetőséget. Néhányan elmondhatják az egyes kérdésekre adott válaszaikat.

Eszközök: feladatlap, papír, toll.

Feladatlap:

Képzeld el, hogy ma van az Ön által megálmodott munkahelyen az első munkanapja:

- Milyen célokat szeretne el a szakmai életében?
- Mit tesz a céljai eléréséhez?
- Kik azok a személyek, akik Ön mellett vannak, és mit mondanak Önről?
- Mit gondol, hogyan fogadják majd az idősebb munkatársak?
- Mit mondana, tanácsolna a ma tanulni kezdő fiataloknak?
- Mit válaszol azoknak, akik azt kérdezik: „Melyek a következő céljai, tervei az elkövetkező 5 évre?”

11. számú feladat: Sürgős, fontos táblázat kitöltése

A feladat célja: Az előadásban tanultak elmélyítése.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 15 perc

A feladat leírása:

A résztvevők az elmúlt hétvége eseményeit a táblázatban jelenítik meg.

Eszközök: Eisenhower táblázat, toll.

Eisenhower táblázat

	SÜRGŐS	NEM SÜRGŐS
FONTOS		
NEM FONTOS		

V.3. Alternatív feladatok

A forgatókönyv „Alternatív feladatok” rovatban megjelölt számok, azokat a feladatokra utalnak, melyek időtartamban, célban helyettesíthetik az eredeti feladatot, alternatívaként választhatók.

12. számú feladat: Önbizalom teszt

A feladat célja: önismeret mélyítése.

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 10 perc

A feladat leírása:

Minden résztvevő megkapja a tesztet, majd önállóan kitölti. Az értékelést a tréner vezetésével végzik el. Megbeszélnek a kapott eredményeket.

Eszközök: teszt, toll

Önbizalom teszt

Válaszoljon igennel vagy nemmel a következő kérdésekre!

1. Ha háromszor egymás után kudarcot vallana a munkájában, vagy csalódna a kollégáiban, kételkedni kezdene-e saját képességeiben?
2. Nagy tömegben szokott-e félni vagy zavarba jönni?
3. A ruházatát, főleg „topis” holmik alkotják?
4. Gyakran néz tükörbe?
5. Egyenes-e a tartása?
6. Gyakran vannak olyan érzései, hogy az emberek hazug pletykákat terjesztenek Önről?
7. Ha az utcán önhöz lép egy rendőr, gyorsabban kezd el dobogni a szíve?
8. Étteremben, autóbuszon vagy az utcán van-e olyan érzése, hogy az emberek megbámulják, vagy nevetnek Önön?
9. Ha valamilyen sorsjátékon nyerne egy idegen országba szóló ingyenes üdülést, félne egyedül elindulni?
10. Lennének-e gátlásai, ha kívánsága szerint, bárkit megkaphatna a másik nemből?
11. Gyakran álmodik rosszat?
12. Problémáit általában megtudja oldani egyedül?
13. Van-e megtakarított pénze esetleges „7 szűk esztendőre” vagy váratlan nagyobb kiadásokra?
14. Gyermekkorában szerették-e a szülei?
15. Hisz-e abban, hogy mindennap kell valami újat tanulni?
16. Vállalja inkább a veszteséget, semmint valamit visszavigyen az üzletbe?
17. Van-e olyan érzése, hogy vállalkozásai rendre kudarcot vallanak?
18. Gyakran fordulnak-e mások Önhöz tanácsért?

PONTOZÁS

Egy-egy pontot érő válaszok az „igen-nem” kérdésekre:

1 - igen	2 - nem	3 - nem
4 - nem	5 - igen	6 - nem
7 - nem	8 - nem	9 - nem
10 - nem	11 - nem	12 - igen
13 - nem	14 - igen	15 - igen
16 - nem	17 - nem	18 - igen

Ellenkező válaszokra nem jár pont!

ÉRTÉKEKELÉS:

15-18 pont: Ön határozott, magabiztos ember. Bizonyára sokan elvárják Öntől, hogy vezesse, irányítsa őket. A dolog árnyoldala mindössze annyi, hogy néhányan kissé nagyképűnek tartják.

11-14 pont: Ön ideális magabiztossági szinttel rendelkezik; tisztában van erős és gyenge pontjaival, értékeivel, s nem esik át a ló másik oldalára, vagyis mentes az olykor tévedésekre vezető elbizakodottságtól.

7-10 pont: Ez az átlagos magabiztossági szint, s ennyi általános elegendő is ahhoz, hogy valaki megálljon a lábán, és ne kételkedjen örökösen saját magában. Önbizalmán azonban vannak bizonyos rések; hogy hol, annak tudatosításában segíthet ez a teszt is. Gondolkozzon el a 0 pontos válaszain egy kicsit!

3-6 pont: Ön félénk bizonytalan ember, akinek gyakran van szüksége mások jó tanácsaira. Próbálja jobban tudatosítani magában, értékes tulajdonságait!

0-2 pont: Rendkívül alacsony pontszám, de előfordul – Ön is azok közé tartozik, akiknek minden döntés nehezükre esik, s akik egyáltalán nem hisznek magukban. Pedig az ilyen fokú önbizalomhiány többnyire indokolatlan. Nyilván úgy érzi, állandó irányításra van szüksége, de jobban tenné, ha megpróbálna alaptalan féltelmeitől megszabadulva a saját lábára állni!

13. számú feladat: Énkép másképp

A feladat célja: Önismeret mélyítése

Létszám: minden résztvevő

Időtartam: 25 perc

A feladat leírása:

Minden csoporttag az értékelő lapot kitölti önmagáról („Milyennek látom magamat? - kérdésre válaszolva), 1 és 7 között jelölve a választását a szópárok tekintetében. Az értékelő lap második oszlopába kitölti önmagáról („Milyennek látnak engem a csoporttársaim?” – kérdésre válaszolva) az előzőekhez hasonlóan. Harmadik lépésként, a csoportból egy másik személy tölti ki az illetőre vonatkozó véleményét a jelölő lap elnevezésű táblázatban. Mindenki átveszi a mások által kitöltött lapokat és az értékelő részre átvezeti. Közös megbeszélés az eltérő értékeket. Mi az oka, hogy másnak látnak engem, mint amilyenek én látom magamat? Ha az idő engedi, többen is adhatnak visszajelzést egymásnak, ilyenkor külön lapon jelölik a választásaikat.

Eszköz: értékelőlap, jelölőlap, toll

Értékelőlap

Értékelje magát a következők szópárok alapján, 1 és 7 közötti értékekkel.

Például: 1=aktív, 7=passzív

1. érték: Milyennek látom magamat?

2. érték: Milyennek látnak engem a csoporttársaim?

Szópár	1. érték	2. érték	3. érték
aktív-passzív			
őszinte-őszintétlen			
szeretetre méltó-utálatos			
barátságos-barátságtalan			
jóindulatú-rosszindulatú			
tapasztalt-tapasztalatlan			
tájékozott-tájékozatlan			
udvarias-udvariatlan			
kedves-morókus			
magabiztos-bizonytalan			
bátor-gyáva			
szórakoztató-unalmas			
vonzó-taszító			
tisztességes-tisztességtelen			
jelentős-jelentéktelen			
érzékeny-érzéketlen			

Jelölőlap

Értékelje a kiválasztott személyt a következők szópárok alapján, 1 és 7 közötti értékekkel. Választását karikázással jelölje!

Például: 1=aktív, 7=passzív

3. érték: Milyennek látlak téged?

Ki _____ Kit _____

Minden szópárnál karikázza be a megfelelő számot:

aktív	1	2	3	4	5	6	7	passzív
őszinte	1	2	3	4	5	6	7	őszintétlen
szeretetre méltó	1	2	3	4	5	6	7	utálatos
barátságos	1	2	3	4	5	6	7	barátságtalan
jóindulatú	1	2	3	4	5	6	7	rosszindulatú
tapasztalt	1	2	3	4	5	6	7	tapasztalatlan
tájékozott	1	2	3	4	5	6	7	tájékozatlan
udvarias	1	2	3	4	5	6	7	udvariatlan
kedves	1	2	3	4	5	6	7	morókus
magabiztos	1	2	3	4	5	6	7	bizonytalan
bátor	1	2	3	4	5	6	7	gyáva
szórakoztató	1	2	3	4	5	6	7	unalmas
vonzó	1	2	3	4	5	6	7	taszító
tisztességes	1	2	3	4	5	6	7	tisztességtelen
jelentős	1	2	3	4	5	6	7	jelentéktelen
érzékeny	1	2	3	4	5	6	7	érzéketlen

V.4. Felhasznált, ajánlott irodalom

Berndt Zuschlag, Wolfgang Thielke: Mindennapjaink konfliktushelyzetei.
Magyarországi kiadó: Medicina Könyvkiadó Rt., Budapest, 2009
Doni Tamblyn & Sharyn Weiss: Humoros tréninggyakorlatok nagykönyve
Magyarországi kiadó: Z-Press Kiadó Kft, Miskolc, 2002
A mű eredeti címe: The big book of humorous training games
The McGraw – Hill Companies, 2000
Eliot Aronson: Társas lény
Magyarországi kiadó: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1978
A mű eredeti címe:
Eric Berne: Emberi játszmák
Magyarországi kiadó: Gondolat Kiadó, Budapest, 1984
A mű eredeti címe: Games People Play – The Psychology of Human Relationships
Forgas J. P.: A társas érintkezés pszichológiája Gondolat Kiadó, Budapest, 1989.
Gary Kroehnert: 102 extra tréninggyakorlat, Z-Press Kiadó Kft., Miskolc, 2005.
A mű eredeti címe: 102 extra training games
2000 McGraw – Hill Australia Pty Ltd.
Gary Kroehnert: 103 játékos tréninggyakorlat, Z-Press Kiadó Kft., Miskolc, 2004.
A mű eredeti címe: 103 addition training games
2001 McGraw – Hill Australia Pty Ltd.
Mike Woodcok: 50 játék a csoportépítéshez, GOWER, Human Telex Consulting Kft.
Rudas János: Delfi örökösei Lélekben Otthon Kiadó, Budapest, 2007.
Rudas János: Javne örökösei Lélekben Otthon Kiadó, Budapest, 2009.

VI. ÉRTÉKELŐ KÉRDŐÍV

Kérem húzza alá a megfelelőt!

Munkáltató

Tanár

Tanuló

	egyáltalán nem értek egyet	nem értek egyet	egyik sem	egyetértek	teljesen egyetértek
A kézikönyvet hasznosnak tartom					
A kézikönyvben leírt tréninget hasznosnak tartom					
Az ilyen típusú tréninget a tantervbe is bele kellene tenni					
A kézikönyv melyik fejezete a leghasznosabb az Ön számára? (kérem húzza alá)	Bevezető	1. tréning	2. tréning	3. tréning	
Kérem jelölje az alábbi készségek fontossági sorrendjét:	nem fontos	kicsit fontos	közepesen fontos	fontos	nagyon fontos
szakmai tudás					
időgazdálkodás					
hatékony kommunikáció					
csapatmunka					

1. Hogyan lehetne a kézikönyvet jobba, hasznosabbá tenni? Mit változtatna rajta?

.....

2. Milyen formában szeretné használni a kézikönyvet és miért? (pl.: online, nyomtatva)

.....

3. Ajánlaná e a kézikönyveket másoknak? Kinek?

.....

.....

.....