

„Kapacitásfejlesztés és szemléletformálás a korrupciós esetek nagyobb arányú felderítése, illetve megelőzése érdekében” - KÖFOP-2.2.3-VEKOP-16-2016-00001

Újmédia-etika és integritás

tréningprogram tréneri kézikönyve

Írta és szerkesztette:

Bokor Tamás Ph.D.

(Budapesti Corvinus Egyetem, Magatartástudományi és Kommunikációelméleti Intézet)

©2018

A tréningre nyomtatandó anyagok:

DQ teszt – 11-12. o. – lehetőleg kétoldalas nyomtatás, 20 példány

Mörk rémálma – 19. o. – 8 példány

Mi jár a fejedben, Nikolett? – 20. o. – 8 példány

Mi jár a fejedben, Attila? – 21. o. – 8 példány

Szkenelt felmondólevél – 22-23. o. – lehetőleg kétoldalas nyomtatás, 8 példány

Resztoratív mediációs gyakorlat, az ügy – 24. o. – 20 példány

Szereplapok – 25-27. o. – 1-1 példány (szétvágandó)

Illés bácsi cukrászdája – 33. o. – 20 példány

Szemponatok és kérdések a Coachok számára – 34. o. – 3 példány

Struktúravázlat

| | Blokk | Időkeret | Leírás / cél | Eszközök |
|------|--------------------------------------|-----------------|--|---|
| I. | Bemutatkozás / szerződés | 10' | Rövid tréneri bemutatkozás és tréning szerződés, kard és pajzs gyakorlat | Flipchart tábla, filc |
| | Kérdőív | 15' | A projekthez kapcsolódó kérdőívek kitöltése | Részvevőnként nyomtatott kérdőívek |
| | Útjelző szavak | 25' | Fogalmi megalapozás, asszociációk felébresztése | Részvevőnként üres papír és írószer, flipchart tábla, filc |
| | DQ teszt | 20' | A digitális kompetenciákkal kapcsolatos „tükörbe nézés”, önreflexió az IKT használati készségeiről | Részvevőnként DQ teszt hallgatói verzió (kérdőív), trénerenként DQ teszt megoldókulcs |
| | Digitális szakadék | 20' | A magyarországi internethasználat áttekintése | Diasor |
| | Szünet | | | |
| II. | Sajáttér-kávéház | 80' | Munkahelyi esetek feldolgozása és közös gondolkodás a lehetséges kimenetelekről, megoldásokról | Csoportonként esetleírások, csoportonként 1-1 db flipchart papír, filcek |
| | Ebédszünet | | | |
| III. | Resztoratív mediáció | 60' | Újmédia-alapú munkahelyi konfliktus közös feldolgozása akvárium-gyakorlat formájában | Fejenként szerepleírások, a csoportnak 1 db „beszélő labda” |
| | Diskusszió | 30' | Az akvárium-gyakorlat közös értékelése, az elkövető(k) és az áldozat(ok) azonosítása, a szerepek megvitatása | - |
| | Szünet | | | |
| IV. | Válság-kommunikációs esetfeldolgozás | 80' | Szervezeti válságkommunikációs esetek feldolgozása és megoldások keresése | Csoportonként esetleírások, 1-1 flipchart papír, filcek |
| | Zárókör | 10' | A nap tanulságainak levonása | Gombolyag |
| | Kérdőív | 10' | A projekthez kapcsolódó kérdőívek kitöltése | Részvevőnként nyomtatott kérdőívek |

BEMUTATKOZÁS / SZERZŐDÉS

Időigény

5 perc

Leírás

„Klasszikus”, hagyományos 1-2 mondatos bemutatkozás, technikai kérdések – ebédszünet, dohányzás, WC szünet, pontosság, stb. – megbeszélése.

Javasolt minél előbb megkötni az ún. „tréningszerződést” – minimum szóban, azaz elmondva a tréning típusú foglalkozás mindenkire érvényes alapelveit – és egy szóbeli elfogadó, beleegyező jelzést kérni a résztvevőktől:

Titoktartás – „Védett tér” – tartalmi „szintézis”: ami a szoros tréning időn kívül történik, de oda tartozik, az jöjjön is vissza (szünetből, estéből, stb.), ami viszont a tréningen történik, az maradjon is abban a körben (természetesen a tartalmi kivonat megosztható másokkal.)

Formai keretek, technikai feltételek (szünet, pontosság, biológiai szükségletek, stb.)

Önkéntesség elve – játékból kimaradás alanyi joga (az értelmező megbeszélésre ez nem vonatkozik)

Negatív élmények „szelepelése” (senkiben ne maradjon bent esetleges rossz élmény vagy érzés, mondja ki, legvégső esetben a trénernek négy szemközt)

Kommunikáció alapszabályai: egyszerre egy személy beszél, egyes szám első személyben szólunk, nem minősítő kommunikáció (tiszteletben tartás) – érteni akarunk, elemzünk megfigyelünk, nincs jó vagy rossz válasz, megszólalás

Tréning jelleg: multiszenzoros saját élmény irányított feldolgozása

KARD-PAJZS

Időigény

5 perc

Szükséges eszközök

Nincs

Leírás

Kérd meg a résztvevőket, hogy rakjanak le mindent a kezükből, és álljanak körbe. Majd vegyék elő a kardjukat (jobb kézen található kinyújtott mutatóujj), és a pajzsukat (a bal kéz megfeszített tenyere).

Kérd meg őket, hogy a jobb kezük mutatóujját, vagyis a kardjukat, döfjék bele a tőlük jobbra állónak a pajzsába.

A játékosok feladata az lesz, hogy amikor a kör közepére állva tapsolsz, akkor kirántsák a kardjukat a tőlük jobbra álló pajzsából, és ugyanabban a pillanatban a saját pajzsukat összezárva megpróbálják elkapni a bal oldali szomszédjuk kardját.

Mivel a cél az ismerkedés, ezért a játékot nem érdemes kiesésre játszani!

Időnként kérd meg a játékosokat, hogy menjenek át a körnek egy másik pontjára, hogy minél több játékosársukkal érintkezzenek közben.

A játék még szórakoztatóbb, ha néha beijesztesz, tehát nem csapod össze a tenyereidet, hanem csak közelítéd azokat egymáshoz.

Figyelj arra, hogy mindenki nyitott (megfeszített) tenyérrel játsszon.

Egy idő után kipróbálhatod úgy, hogy megkéred a játékosokat, hogy csukják be a szemüket, és csak a taps hangjára összpontosítsanak.

Lehet „1-2-3”-ra variációt is beiktatni a változatosság kedvéért. Ilyenkor szintén jó hangulat keltő, ha nagyon gyorsan, figyelemfelhívón elszámolsz 1-2-ig, de a hármat „hirtelen” nem mondd ki.

Érezni lehet majd a csoporton, hogy hányszor érdemes „megmozgatni” őket.

Elsődleges értelmezés

Nem releváns (nem kell megbeszélni külön). A cél a hangulat oldása, a tréning jelleg felvezetése, ráhangolás, illetve segíteni a résztvevőket, hogy ne zavarja őket a többiek fizikai közelsége – az oldottabb részvétel érdekében a későbbi játékokban, beszélgetésekben.

Lehetséges alternatív értelmezési tartalmak

Nem releváns

Buktatók, veszélyek / kritikus pontok

Nincs

A gyakorlatot a tréninghez tartozó adminisztratív célzatú tesztek kitöltése követi. (A csoporttagok egyénileg dolgoznak az előre kinyomtatott dokumentumokkal.)

ÚTJELZŐ SZAVAINK: ETIKA & INTERNET (ÚJMÉDIA)

(Major Zsolt Balázs nyomán)

Időigény

25 perc

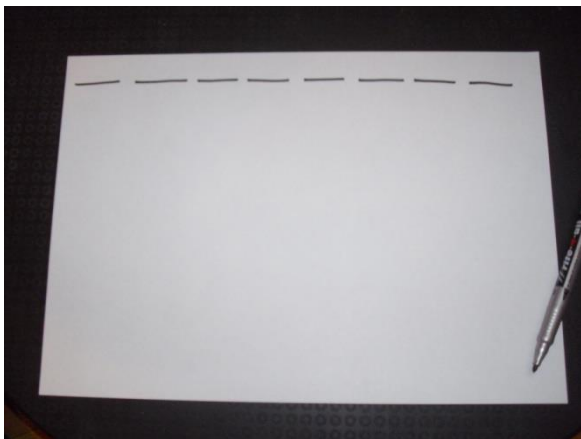
Szükséges eszközök

Üres A4-es papír minden résztvevőnek, és egy toll. A trénernek flipchart, vagy whiteboard, amin tudja rajzolni azt, amit a résztvevőknek is kell.

Leírás

Minden résztvevő előtt lesz egy papír és egy toll, Te pedig trénerként a flipchartra / whiteboardra rajzolsz.

Ügyelj rá, hogy az alábbi képeken látható szavak csak illusztrálásként vannak jelen, Te a flipchartra szavakat sosem írsz, csak a vonalak rajzolásának és összekötésének követhetőbbé tételét segíted azzal, hogy a vonalakat mindig felrajzolod!



1. ábra: Rajzoljatok 8 egyforma vonalat a lap tetejére! (A flip charton mutasd a rajz szerint!)



2. ábra: A résztvevők írják rá az első nyolc szót, ami eszükbe jut az ETIKA kifejezésről!

(Te a flipcharton, ne írsz szavakat, a kép csak minta.)

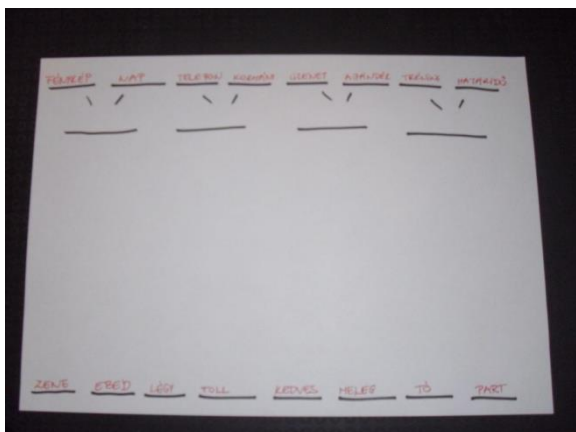


3. ábra: Az alsó vonalakat a felsőkhöz hasonlóan rajzoljátok fel!

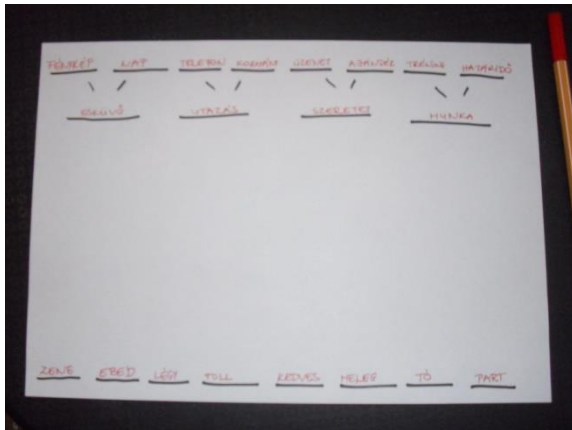


4. ábra: Az alsó vonalakra is asszociatíván írjanak szavakat a résztvevők, ezúttal az INTERNET (esetleg ÚJMÉDIA, ha ismerik és értik ezt) kifejezéssel kapcsolatban!

(Te a flip charta ne írd szavakat!)



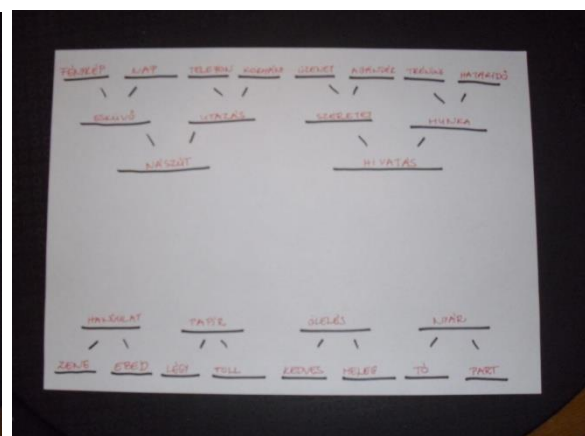
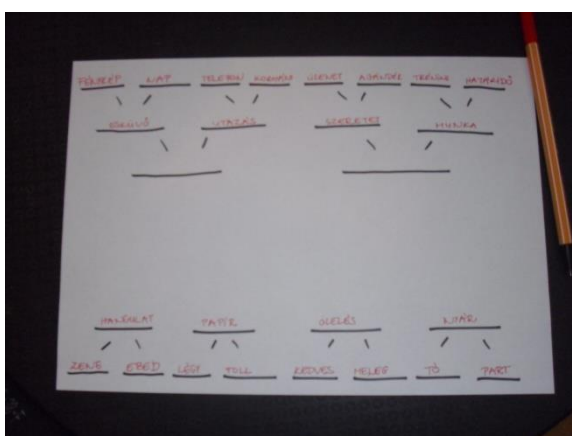
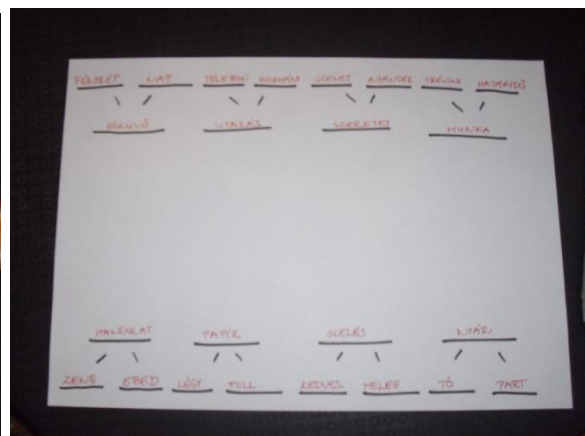
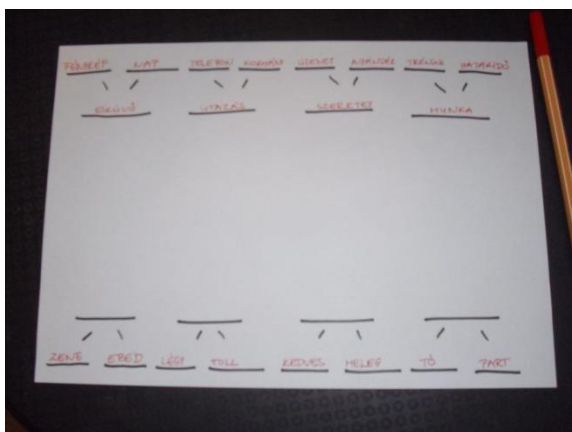
5. ábra: A fenti szavakat kössétek össze, a következő módon! (Nálad a flip charton még mindig csak vonalak vannak!)

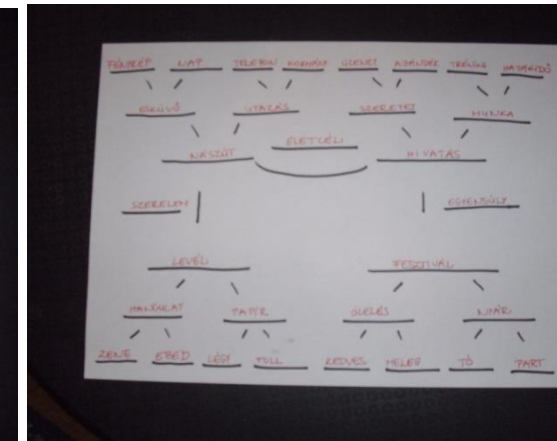
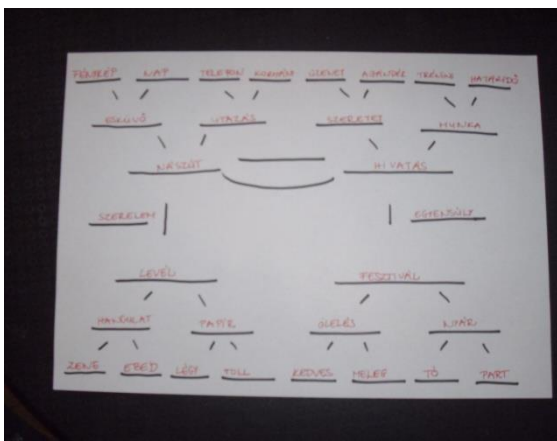
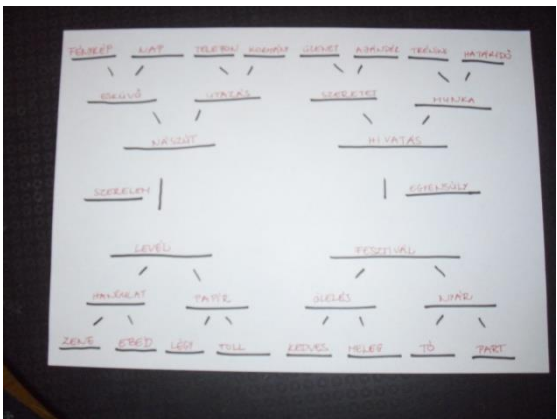
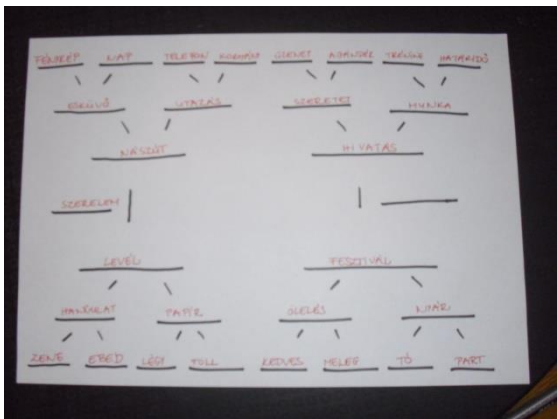
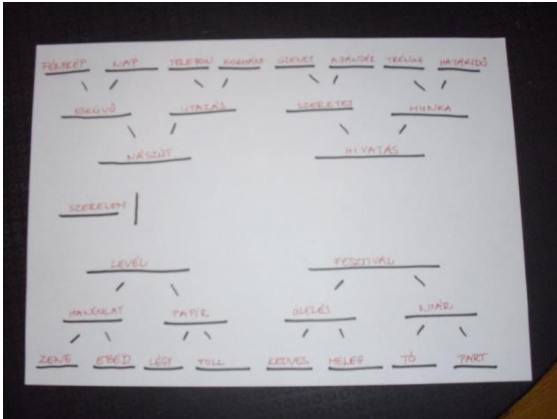
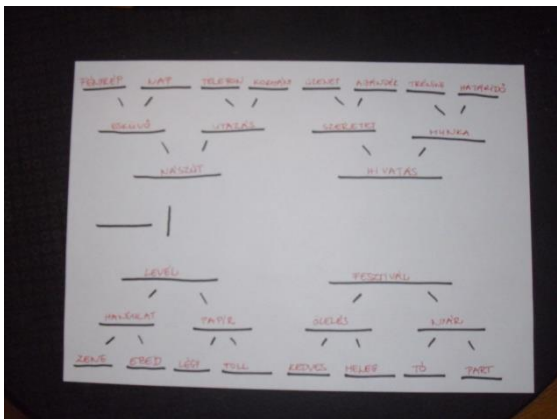
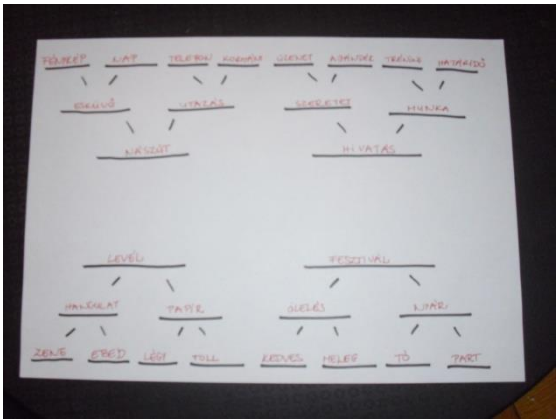
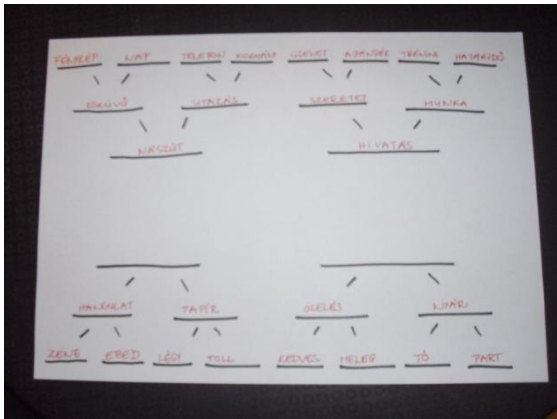


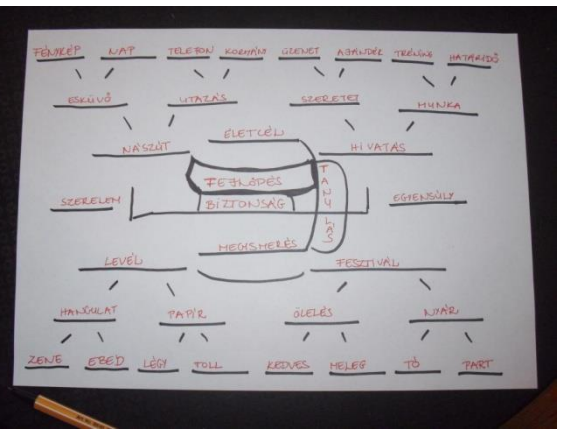
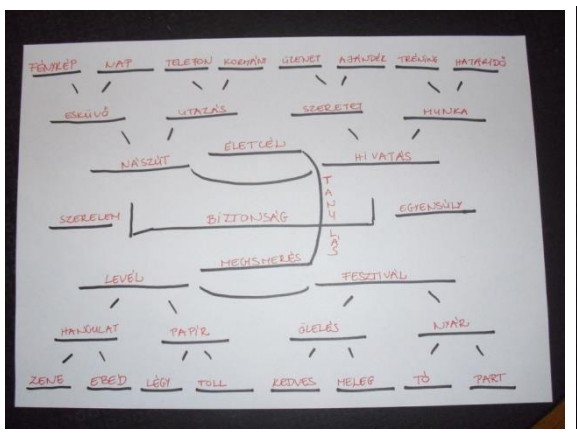
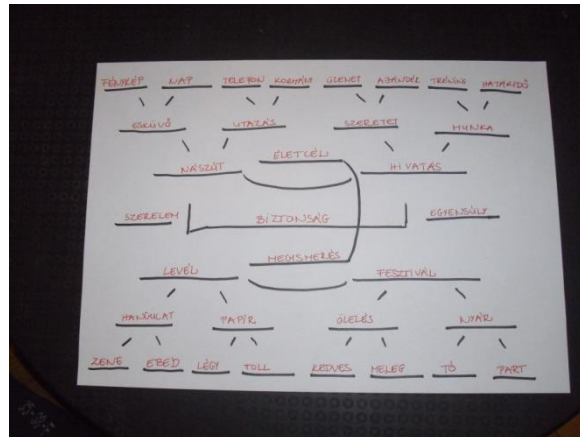
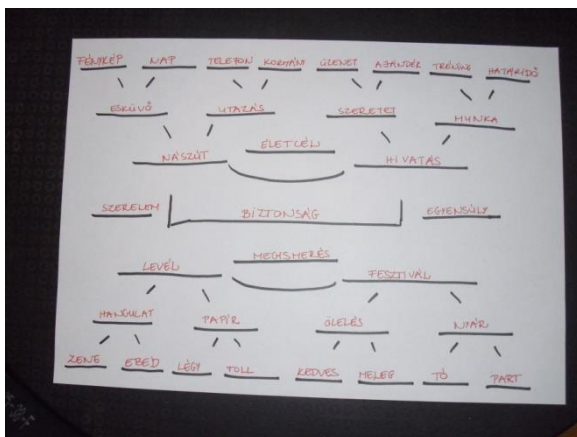
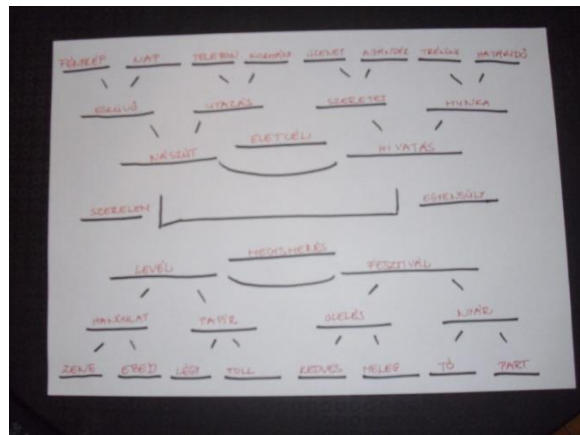
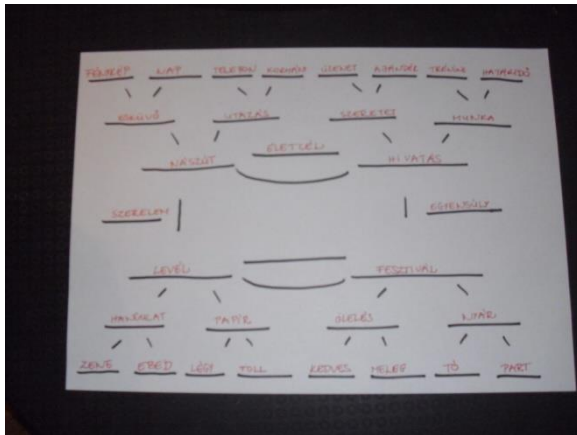
6. ábra: A két- két összekötött szó alapján asszociáljanak egy-egy új szóra! Mintegy gondolatban kössék össze a szavakat! (Te még mindig nem írsz szavakat a flipchartra!)

Ezek után értelemszerűen, ahogy a következő ábrák mutatják (jobbról balra, fentről lefelé haladva), folytatódik az összekötése a szavaknak, mindaddig, míg csak egy szó marad.

Te továbbra is csak a vonalakat rajzolod fel a flipchartra, hiszen egyetlen leírt szóval is megzavarhatod a szabad asszociációt!







A gyakorlat befejezésekor a legbelső szavakon való gondolkodásra hívd meg a résztvevőidet! Ezek az Ő útjelző szavai.

Elsődleges értelmezés

A feldolgozás során – „beszélő tárgy” alkalmazásával – az ő saját belső útjelzőikből kiindulva, azokhoz kapcsolódva levezethető egy interaktív, a résztvevők bevonódását az elérhető legnagyobb mértékben elősegítő beszélgetés a tréning tananyagának vonatkozó témáiról: egyén és munkáltató viszonya, jogtudatosság, médiatudatosság, stb.

Lehetséges alternatív értelmezési tartalmak

A tananyagban található példákon elindulva – de javasoltan saját, illetve újabb történeteket is keresve – a beszélgetést érdemes abba az irányba terelni, hogy a felvetett problémákhoz kapcsolódóan mi az, ami „jó gyakorlatnak”, megfelelő magatartásnak, viselkedésnek számít a vonatkozó esetekben.

Valószínűsíthetően eddigre a beszélgetés elért egy olyan hőfokot, amiben kitérhettek a jó gyakorlatokkal kapcsolatban a résztvevők saját érzéseire is, esetleges kételyeikre a jó példák megvalósíthatóságával, alkalmazhatóságával kapcsolatban is. Ezeknek már csak a kimondása is rendkívüli mértékben képes hosszú távon csökkenteni az esetleges ellenállást, illetve a tényleges átültetést a valós munkahelyi környezetbe.

Buktatók, veszélyek / kritikus pontok

Kiemelt figyelmet kell fordítani a tréneri szerep határainak betartására! Ez elsősorban olyan tartalmak felszínre kerülésekor lehet releváns, amelyek a résztvevők „éles” munkahelyi konfliktusairól szólnak esetlegesen. Ezeket csak fokozott óvatossággal és korlátozottan szabad csak érdemben tárgyalni – tekintve, hogy trénerként sem kompetenciánk, sem lehetőségünk, sem nem feladatunk ezekre „konkrétan” reagálni, hiszen nem is tudhatjuk megoldani azokat.

Ennek betartás kiemelt jelentőségű, különben a résztvevőkben csak a negatív hangulat marad (szükségszerűen az újabb kudarcos megoldáskeresés következtében), ami ráülhet a tréning hátralévő részére is, illetve meggátolhatja a tréning céljainak elérését is.

Ezt tompítandó célszerű annak hangsúlyozása, hogy a tréningen a készségek, tudás bővítésére van mód (a tréning erre szolgál), a tényleges hasznosítás minden résztvevő esetében a jövő feladata, és ez az ő aktív tanulási tevékenységüket, önfejlesztésüket igényli és feltételezi.

DQ teszt

1. Ha feltöltesz egy képet Facebookra, és azon tagelsz (jelölsz) valakit, ezt a képet még akkor is láthatják idegenek, ha a képeidet egyébként csak az ismerőseid számára tetted láthatóvá.

- a) Igaz
- b) Hamis
- c) Igaz, de csak akkor, ha a posztomnál alap adatvédelmi beállítást használok

2. Milyen adatvédelmi beállításokat alkalmazhatsz Facebook fotóalbumaidra?

- a) Minden albumra albumonként külön-külön beállításokat
- b) Minden albumban minden fotóra egyedi beállításokat
- c) Minden albumra egységesen egyféle beállítást

3. A Facebook-profilod mely elemeit láthatják olyanok is, akik nem regisztráltak a Facebookra?

- a) Név, nem, születési dátum, profilkép, borítókép
- b) Név, profilkép, borítókép
- c) Név, nem, profilkép, borítókép, párkapcsolati státusz

4. Milyen információkat gyűjt Rólad a Facebook a saját szabályzatának megfelelően?

- a) A képfájljaim háttérinformációit (pl. hogy milyen géppel készült a fotó).
- b) Telefonhasználati, tanulási és alvási szokásaimat.
- c) Az általam létrehozott vagy megosztott posztokat, valamint üzenetváltásaim helyét, idejét és tartalmát.

5. Le tudod-e tölteni a saját gépedre az adatbázist, amit a Facebook tárol Rólad?

- a) Nem, erre nem ad felhatalmazást a rendszer.
- b) Igen, de csak írásbeli igénylést követően.
- c) Igen, a Facebook felületén bármikor.

6. A Google keresőszolgáltatásában hogyan nézhetem vissza korábbi kereséseimet?

- a) Listázva sehogyan, csak az automatikus keresőmező-kiegészítés alapján.
- b) Listázva az account létrehozásáig visszamenőleg.
- c) Listázva egy külön aloldalon, de csak az elmúlt 365 nap kereséseit.

7. A Facebook általam használt keresési előzményei...

- a) ... eltárolódnak, és alapbeállításban meg is maradnak.
- b) ...eltárolódnak, és a tárat kiüríthetem, de csak egyszerre.
- c) ...nem tárolódnak el, a Facebook mindig csak az utolsó tíz keresést menti a keresőmezőben.

8. Melyik képet fogja legnagyobb eséllyel letiltani a Facebook az alábbiak közül?

- a) Azt, amelyen egy kisgyermekes anyuka a csecsemőjét szoptatja.
- b) Azt, amelyen egy 20 esztendőős fiatalember injekciós tűt szúr a vénájába.
- c) Azt, amelyen egy 13 éves lány vodkásüvegből italt fogyaszt.

9. Mit tehetsz, ha a Facebookon idegesít vagy zaklat valaki?

- a) Blokkolhatom, "unfriend"-elhetem, jelentést tehetek róla, és rendőrségi feljelentést is tehetek.
- b) Blokkolhatom, "unfriend"-elhetem, és jelentést is tehetek róla.
- c) Blokkolhatom vagy "unfriend"-elhetem, de jelentést (report) nem tehetek róla, mert azt csak oldalról (page) lehet.

10. Az Instagramon jelenteni...

- a) ...nem lehet semmilyen problémás tartalmat, mert a Facebooknál megengedőbb adatkezelési szabályzata van.
- b) ...lehet, mégpedig csak a mások adataival visszaélő profilokat és a pornográf tartalmakat.
- c) ...lehet a szellemi tulajdonnal való visszaélést, valamint a gyűlölet-alapú accountokat.

DQ teszt megoldókulcs

1. Ha feltöltesz egy képet Facebookra, és azon tagelsz (jelölsz) valakit, ezt a képet még akkor is láthatják idegenek, ha a képeidet egyébként csak az ismerőseid számára tetted láthatóvá.

- a) Igaz
- b) Hamis
- c) Igaz, de csak akkor, ha a posztomnál alap adatvédelmi beállítást használok

(A tagelés láthatóvá teszi a fotó a tagelt személy ismerősei számára is. Az "Edit Privacy" menüben finomítható a beállítás, hogy tényleg csak az ismerőseim láthassák a tagelt képet.)

2. Milyen adatvédelmi beállításokat alkalmazhatsz Facebook fotóalbumaidra?

- a) Minden albumra albumonként külön-külön beállításokat
- b) Minden albumban minden fotóra egyedi beállításokat
- c) Minden albumra egységesen egyféle beállítást

(Kivéve az aktuálisan használt profil- és borítóképet, amelyek mindenki számára láthatóak az interneten.)

3. A Facebook-profilod mely elemeit láthatják olyanok is, akik nem regisztráltak a Facebookra?

- a) Név, nem, születési dátum, profilkép, borítókép
- b) Név, profilkép, borítókép
- c) Név, nem, profilkép, borítókép, párkapcsolati státusz

(Példálózó felsorolás, a továbbiak az egyéni beállításoktól függenek.)

4. Milyen információkat gyűjt Rólad a Facebook a saját szabályzatának megfelelően?

- a) A képfájljaim háttérinformációit (pl. hogy milyen géppel készült a fotó).
- b) Telefonhasználati, tanulási és alvási szokásaimat.
- c) Az általam létrehozott vagy megosztott posztokat, valamint üzenetváltásaim helyét, idejét és tartalmát.

("We collect the content and other information you provide when you use our Services, including when you sign up for an account, create or share, and message or communicate with others. This can include information in or about the content you provide, such as the location of a photo or the date a file was created." – ezeket vallja be a cég, persze elképzelhető, hogy a b. pontban szereplő információkkal is rendelkezik.)

5. Le tudod-e tölteni a saját gépedre az adatbázist, amit a Facebook tárol Rólad?

- a) Nem, erre nem ad felhatalmazást a rendszer.
- b) Igen, de csak írásbeli igénylést követően.
- c) Igen, a Facebook felületén bármikor.

(Facebook Help Center - Download My Facebook Data)

6. A Google keresőszolgáltatásában hogyan nézhetem vissza korábbi kereséseimet?

- a) Listázva sehogyan, csak az automatikus keresőmező-kiegészítés alapján.
- b) Listázva az account létrehozásáig visszamenőleg.
- c) Listázva egy külön aloldalon, de csak az elmúlt 365 nap kereséseit.

(Bejelentkezés után a www.google.com/history oldalon minden eddigi keresés látható. Ugyanitt törölni is lehet őket egyesével, vagy egyszerre.)

7. A Facebook általam használt keresési előzményei...

- a) ... eltárolódnak, és alapbeállításban meg is maradnak.
- b) ...eltárolódnak, és a tárat kiüríthetem, de csak egyszerre.
- c) ...nem tárolódnak el, a Facebook mindig csak az utolsó tíz keresést menti a keresőmezőben.

(A keresések alapbeállításban a profil létrehozásáig visszamenőleg eltárolódnak mind az Activity Logban, mind a keresésekről szóló menüpontban. Kézzel ki lehet üríteni a tárat a keresőmezőbe kattintás után megjelenő "Edit" menüpont alatt.)

8. Melyik képet fogja legnagyobb eséllyel letiltani a Facebook az alábbiak közül?

- a) Azt, amelyen egy kisgyermekes anyuka a csecsemőjét szoptatja.
- b) Azt, amelyen egy 20 esztendőős fiatalember injekciós tűt szúr a vénájába.
- c) Azt, amelyen egy 13 éves lány vodkásüvegből italt fogyaszt.

(A jelenlegi moderálási gyakorlat szerint a női mellbimbó vizuális megjelenítése szembemegy a Facebook moderálási alapelveivel. A másik két kép, mivel nem dönthető el egyértelműen, mi van a fecskendőben, illetve az üvegben, nem sért ilyen elveket, így kisebb valószínűséggel moderálják, hacsak nem jelenti valaki.)

9. Mit tehetsz, ha a Facebookon idegesít vagy zaklat valaki?

- a) Blokkolhatom, "unfriend"-elhetem, jelentést tehetek róla, és rendőrségi feljelentést is tehetek.
- b) Blokkolhatom, "unfriend"-elhetem, és jelentést is tehetek róla.
- c) Blokkolhatom vagy "unfriend"-elhetem, de jelentést (report) nem tehetek róla, mert azt csak oldalról (page) lehet.

(A blokkolás esetén csaknem teljesen láthatatlan lesz az illető, az unfriend csak az ismeretséget törli, a jelentéstétel esetén indokolni kell, hogy mi a probléma. A jelenlegi magyar rendőrségi gyakorlat csak akkor foglalkozik Facebook-profilokon megvalósuló zaklatásokkal, ha azok bizonyíthatóan a Büntető törvénykönyvbe ütköző cselekményekhez kötődnek.)

10. Az Instagramon jelenteni...

- a) ...nem lehet semmilyen problémás tartalmat, mert a Facebooknál megengedőbb adatkezelési szabályzata van.

b) ...lehet, mégpedig csak a mások adataival visszaélő profilokat és a pornográf tartalmakat.

c) ...lehet a szellemi tulajdonnal való visszaélést, valamint a gyűlölet-alapú accountokat.

(A teljes problémalista így néz ki: feltört account, megtévesztő (magát másnak kiadó) account, kiskorú, gyűlölet, szellemi tulajdon, közzétett személyes adat, önvészélyességet dokumentáló tartalom, adatokkal való visszaélés és spammelés, kizsákmányolás, egyéb.)

SAJÁTTÉR-KÁVÉHÁZ (Rákóczy Zsuzsanna nyomán)

Időigény

80 perc

Szükséges eszközök

5-6 fő számára alkalmas – lehetőség szerint – kerek asztalok és székek

Flipchart papírok (asztalonként 2 darab) és színes, vastag tollak az asztalokra

Flipchart állvány és papír a feldolgozáshoz

Gyurmaragasztó a flipchart papírok falra ragasztásához

Kisebb papírlapok a saját gondolatok rögzítésére

öntapadós papírlapok minden asztalra

„Beszélő tárgy” minden asztalra

Tréneri instrukciók

Az eset feldolgozása a „The World Café” módszerrel történik. A történet felolvasása előtt kérd meg a résztvevőket, hogy 4-5 fős csoportokban foglaljanak helyet 1-1 asztalnál. Ismertesd, hogy a feladat célja egy konkrét, megtörtént eset közös feldolgozása kötetlen beszélgetés keretében. A beszélgetés „irányban tartása” érdekében az asztaltársaságoknak különböző kérdéseket fogsz feltenni, amelyre szabadon lehet egymás között reagálni. A keretek megtartása érdekében vezesd be a „Beszélő tárgy” fogalmát, amelyet azért helyeztél el az asztalokon, hogy a szólni kívánó maximális figyelmet kapjon. Mindaddig, amíg valaki kézben tartja a „Beszélő tárgyat”, lehetősége van kifejezni a véleményét a többiek osztatlan figyelve mellett.

A feldolgozás során az asztaltársaságok lehetőség szerint annyi alkalommal cserélődnek, ahány asztal van, de a 1,5 órás időkeret az egyéni feldolgozások ne haladják meg. A cseréket követően és az első körben minimum 20 percet hagyj 1-1 kérdés felvetését követően. Ismertesd, hogy sajnos előfordulhat, hogy az asztaltársaságok éppen a legizgalmasabb résznél cserélődnek majd, de nyugtasd meg a résztvevőket, hogy az esetleges ellenézés mellett hamar visszakerülnek majd az új asztaltársasággal is a korábbi hangulatba.

Ismertesd az asztalgazda fogalmát. Ő az a személy, aki nem vándorol tovább a társasággal, hanem fogadja az érkezőket és összefoglalja azokat a főbb gondolatokat, amelyeket az előző csoport rögzített az asztalnál. Ebben segíti a flipchart papír és az öntapadós papírlapok, amelyekre a lényeges információkat kiemelhetik a résztvevők. Az asztalgazda nem facilitátor, nem feladata a többiek irányítása, a beszélgetésben ugyanolyan módon és mértékben vesz részt, mint a többiek. A megállapítások összefoglalásában segítik őt a többiek az asztal körül, a kulcs gondolatok összefoglalásában, a kibomló gondolatok és felismerések lerajzolásában. Az asztalgazda egyaránt írhat és rajzolhat is a cél érdekében. De erre bátorítsunk minden más résztvevőt is. Érdemes önként vállalkozókat felkérni a nagyobb hatások elérése érdekében.

A feldolgozás során cél, hogy a résztvevők magukkal vigyék a megosztás során kiemelt gondolatokat, véleményeket, nézeteket és azokkal gazdagodva fogalmazzák meg véleményüket a következő állomáson.

A kérdéseidet jól látható módon helyezd el a térben, például olyan falfelületre, amely nem félreeső helyen van, a félreértések elkerülése és az egységes értelmezés érdekében.

Mindenkit bátoríts a „Beszélő tárgy” megragadására, de jelezd, hogy az is lehet, hogy lesz, aki adott körben inkább csak megfigyelőként vesz majd részt, ez nem probléma, ugyanolyan jó az is, ha valaki kevesebbet szólal meg, de fontos, hogy mindenki véleménye kifejezésre jusson!

Az első kör előtt állapodj meg a résztvevőkkel közösen annak módjában, ahogyan jelezni fogod az adott beszélgetésre szánt időt.

Kérd a résztvevőket, hogy gondosan figyeljenek az asztalgazda összefoglalójára és építsék be az elhangzottakat a következő kérdés megválaszolása során mondandójukba. Az áttörő jelentőségű gondolatok gyakran egy korábbi gondolat tovább gondolásának eredményei, ezért kell kérni a beszélőkre való odafigyelésre a résztvevőket.

Az utolsó kört követően kerül sor a közös feldolgozásra, a „szüretre”. A feldolgozás nem formális, hanem a közös reflexiónak ad teret. Néhány percnyi csend után, ahogy a résztvevők összeszedték a gondolataikat kérjünk meg önként valakit, hogy foglalja össze a számára főbb konklúziókat. Ehhez tudnak kapcsolódni a többiek is. Bátorítsunk mindenkit, hogy a maga felismeréseit mondja ki, ossza meg, még akkor is, ha ahhoz hasonló már esetleg elhangzott. Ezeket a felismeréseket írjuk fel egy flipchart papírra, amely kiakasztva maradhat a falon a nap hátralevő részében. Ajánljuk fel, hogy ha valakiben még maradt gondolat, akkor öntapadós papírra írva ragassza fel nyugodtan a papírra. Jelezzük, hogy érdemes lefotózni az összeállt materializálódott gondolat-együttest, hogy később is fel lehessen idézni az elhangzottakat.

Értelmezés

A cél annak felismerése, hogy könnyen kerülhet bárki hasonló helyzetbe, ha nem elég óvatos a különböző adathordozóin, adattárolóin elhelyezett adatok megőrzése tekintetében. Cél újraértelmezni, hogy mi számít biztonságosnak és felismerni, hogy milyen visszafordíthatatlan következményekkel járhat a felelőtlen felhasználói attitűd, különösen abban a szektorban, ahonnan a résztvevők érkeztek. Cél felhívni a figyelmet arra, hogy attól, hogy a résztvevő adott esetben nem jártas annyira az internet és a technika világában, még nem jelenti azt, hogy más sem. Másodlagos cél továbbá, hogy a résztvevők később a saját környezetükben is tudjanak hatással lenni a tudatos felhasználói viselkedés kialakítására, például gyermekük esetében.

Buktatók, veszélyek / kritikus pontok

Előfordulhat, hogy az asztalnál történő feldolgozás során sem és a közös feldolgozás során sem vonódik be valaki a beszélgetésbe. Ilyen esetben is fontos, hogy kifejezésre kerüljön a véleménye. Ezekben az esetekben kapacitálja a tréner legalább jegyzetek készítésére az illetőt, amelyet utóbb, ha nem is oszt meg, de legalább nem tartotta magában a véleményét.

Cél / Fejlesztendő kompetenciák a blokkban

A résztvevők munkavállalói mivoltának tudatosítása, a munkahellyel szembeni lojalitás, a munkahely érdekeinek figyelembe vételéhez, érdekérvényesítéshez, a személyes és munkavállalói szerep konfliktusok feloldásához szükséges készségek tudatos (ön)fejlesztése felé ható, ezeket előfeszíteni képes kognitív tartalmak, saját erőforrások mozgósítása, személyes kompetenciáik mentén ezek felé ható érzékenyítés.

A két történet egymás után való elmesélése segít egyértelműsíteni, hogy a jogszabályi következmények nem az eset szubjektív megítélése alapján keletkeznek. Ennél a két feladatnál van lehetőség bemutatni a vonatkozó jogszabályi háttér rendelkezéseit és kitérni a hazai- és adott esetben a külföldi munkáltatói attitűd megismerésére a Facebook munkaidőben való használata, és/vagy munkahellyel összefüggésben, vagy a munkahelyet megítélő kommunikáció tekintetében.

1. MÖRK RÉMÁLMA

Egy mobiltelefonos alkalmazásból lopták el a Győri Audi ETO világklasszis kézilabdázójától a privát fényképeit, és a sportágon belül is terjesztették az intim felvételeket. Mörk rémálma egy válogatott összetartáson, Trondheimben kezdődött, amikor ráébredt arra, hogy valaki hozzáfért a telefonján tárolt képeihez, és elkezdte elterjeszteni őket az interneten.

Telefonját a Facebook WhatsApp nevű alkalmazásán keresztül törték fel. Azért is kényes az ügy, mert a dekoratív sportolóról felettébb pikáns fotók kerültek nyilvánosságra, némelyiken fehérneműben pózol, többször azonban teljesen meztelenül látható. Ráadásul a kézilabdázók körében is felbukkantak a képek, és Mörk azon háborodott fel, hogy még ekkor sem szóltak neki, sőt továbbküldték a fényképeket.

Két hónapon keresztül titkolta az esetet, de a történetek egyértelműen kihatottak a kézilabdapályán nyújtott teljesítményére is, sokáig ki akarta hagyni a világbajnokságot. A norvég sportminiszter közleményben biztosította támogatásáról Mörköt és a norvég kézilabda-szövetség elnöke is, Thorir Hergeirsson szövetségi kapitány pedig úgy nyilatkozott, minden segítséget megadnak játékosuknak a problémamentes visszatéréshez.

"Az életem nagyon sokat változott. Az egyik pillanatban még jól éreztem magam, aztán teljesen eltűnt az önbecsülésem. Fizikálisan beteg voltam. Nehezemre esett enni és aludni. Így pedig elég nehéz az embernek dolgozni." „Kiábrándító, hogy akik ezt művelik, egymást védik ahelyett, hogy segítenének nekem. Ráadásul olyan emberek is, akiket ismerek. És tudom, hogy nagy különbség megkapni egy fotót, vagy továbbküldeni."

Három okot említett, amiért most a nyilvánosság elé állt az esetével.

"Az egyik, hogy vissza akarom szerezni a kontrollt az életem fölött. A másik az, hogy rettentően mérges és csalódott vagyok. A harmadik pedig az, hogy rengeteg más lány kerül hasonló helyzetbe."

Kérdések

1. Előfordulhatna Önnel hasonló helyzet? Hogyan érintené, ha nyilvánosságra kerülne féltve őrzött titka?
2. Belegondolt abba, hogy esetleg készült Önről olyan felvétel, amelyet nem szeretne a nyilvánosság elé tárni, de másnak is, vagy kizárólag másnak van ahhoz hozzáférése?
3. Mi a véleménye azokról, akik segítették a megosztást? Tud példát olyan esetre, amely megosztása Önnek nem, de az érintettnek kellemetlen lenne?
4. Hibásnak tartja-e az „áldozatot” azért, ami történt vele? Elkerülhető lett volna Ön szerint ez a helyzet?

2. „MI JÁR A FEJEDBEN, NIKOLETT?”

Tisztelt Munkahelyi terror blog!

Teljes elkeseredésemben fordulok önökhöz, miután 2015. október 5-én elbocsájtottak az állásomból. Egy nagy magyar élelmiszerláncnál dolgoztam 2 és fél évig, a munkámmal semmi probléma nem volt a korábbi visszajelzések alapján. Még szeptemberben meg is emelték a korábbi fizetésemet. Annyi történt, hogy a leltározás végeztével a Facebookon kiírtam egy posztot, amiben leírtam, hogy mennyire fárasztó napunk volt és azt, hogy előző műszakban este 10 óráig voltam, majd másnap reggel 5-től este fél 12-ig. Nem volt benne semmi sértő, vagy felháborodott megnyilvánulás, csupán megosztottam az ismerőseimmel, hogy eléggé elfáradtam. Pár nappal a leltárt követően a főnököm behívatott az irodájába és kérdőre vont a bejegyzés miatt, amiben állítólag rossz színben tüntettem fel a céget és a boltunkat, amit a központban is észrevettek. Miután elmondtam, hogy semmit nem akartam a bejegyzéssel, csak az ismerőseimmel osztottam meg az akkori állapotomat, teljesen kikelt magából a vezető, amiért én ezt meg mertem tenni. Akkor egyáltalán nem értettem, miért van ennyire kiakadva, de utólag elmondták, hogy azért, mert elméletileg nem is mehettem volna az esti műszak után olyan korai időpontban dolgozni, pláne nem egy egész napos leltárra. Mivel nagyon meg voltam illetődve és nem tudtam, mit tegyek, kihasználták az állapotomat és rávettek egy közös megegyezésre, amit aláírtam. Nem tudom, mit tehetnék, van e valami lehetőségem, pert indítani, vagy bármi mást, mert végülis a bolt törvénytelenége miatt, amit szóba hoztam, azért küldtek el. Nagyon gusztustalannak tartom, hogy az ő hibájuk miatt végül nekem támadtak. Egyáltalán van bármilyen lehetőségem? Tudok még tenni valamit?

Köszönöm, ha elolvassák és segítenek válasszal. Szép napot! Nikolett

Kérdések

1. Hibázott-e Ön szerint a munkavállaló?
2. Hibázott-e Ön szerint a munkáltató?
3. Etikus volt-e az eljárás a Felek részéről?
4. Ön hogyan cselekedne a munkavállaló helyében?
5. Milyen döntést hozna munkáltatóként?
6. Hogyan lett volna elkerülhető a végkifejlet?

3. „MI JÁR A FEJEDBEN, ATTILA?”

Az eddig a LuK Savaria Kft.-nél dolgozó Nábrádi Attila kiírta Facebookra, hogy hétvégén a semmiből egy csomó munka szakadt a nyakába.

„Jó kis vasárnapi munka...

Lakhelyemen csak két jó hétvégi programot kellett félretennem emiatt, de legalább ki vagyok pihenne. Kb. átaludtam a szombatot, hogy vasárnap hajnalban újra frissen és munkára kész állapotban tudjak megjelenni.

Mivel hirtelen, előre nem látható okokból megnövekedett a megrendelés. Még jó, hogy lelkiismeretes kollégáim és jómagam magunkénak érezzük a munkáltatónk gondjait. Jó lenne, ha embernek néznének minket is és nem gépnek. Előbb utóbb elfogy az energia, a türelem és a jóindulat. Még több relatíve használható dolgozót fog így elveszíteni a cég. Jó irányba halad vajon a szekér? Mielőtt még valaki belém kötne... Étkezési szünetben született eme gondolat”

Néhány nappal később azonnali hatályú felmondás fogadta a munkahelyén.

A teljes indoklást a kérdések után láthatod.

Kérdések:

- a) Hibázott-e Ön szerint a munkavállaló?
- b) Hibázott-e Ön szerint a munkáltató?
- c) Etikus volt-e az eljárás a Felek részéről?
- d) Ön hogyan cselekedne a munkavállaló helyében?
- e) Milyen döntést hozna munkáltatóként?
- f) Hogyan lett volna elkerülhető a végkifejlet?

Nyitáscédgra hozádoz
hánojárulok és a Facebook
közösgyeli oldala kőné tett postban
nyitválos.

Nábrádi Attila

SCHAEFFLER



LuK Savaria Kft.
9700 Szombathely, Zanati út 31.
Tel. 0036 94/588-100
e-mail: info.luk.savaria@schaeffler.com

NÉV: Nábrádi Attila
Anyja neve: ...
Születési hely, dátum: Szombathely,

AZONNALI HATÁLYÚ FELMONDÁS MUNKÁLTATÓ RÉSZÉRŐL

Helyben

(a munkavállaló vétkes magatartása alapján)

Tárgy: Munkaviszony megszüntetése azonnali hatályú felmondással

Értesítem, hogy az **LuK Savaria Kuplunggyártó Kft.**-nél (székhelye: 9700 Szombathely, Zanati út 31., cégjegyzék száma: 18-09-102576, adószáma: 11315315-2-18) – mint **munkáltató**) 2003.06.01. napjától kezdődően fennálló, határozatlan időtartamú munkajogviszonyát a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. tv. (Mt.) 78. § (1) bekezdés alapján, a mai napon, azaz 2016.10.07-én

AZONNALI HATÁLYÚ FELMONDÁSSAL MEGSZÜNTETEM.

Tájékoztatom, hogy a tárgyhavi, arányos munkabérének, a tárgyévi szabadságából igénybe nem vett, arányosan számított napokra járó járandóságának kifizetése (a munkaszerződésben meghatározottaknak megfelelően) a szokott módon banki átutalással történik.

Utasítom, hogy a munkakörét, valamint a birtokában lévő, a munkáltató által munkavégzése céljából átadott eszközöket, iratokat munkahelyi vezetőjének, átadó-átvevő jegyzőkönyvvel, a folyamatban lévő ügyek állásáról szóló tájékoztatással, adja át!

Utasítom továbbá, hogy a 33/1998. (VI.24.) NM rendelet 8. § a) pontja értelmében záró orvosi vizsgálaton vegyen részt, amelynek időpontja 2016.10.07.!

Amennyiben intézkedésemet sérelmesnek tartja, a kézhezvételtől számított 30 napon belül, keresettel fordulhat a Szombathelyi Munkaügyi Bírósághoz a Munka tv. 285-294. § rendelkezései alapján. Tájékoztatom, hogy a jogvita kezdeményezésének az intézkedés végrehajtására halasztó hatálya nincs.

INDOKOLÁS

Ahogy az 2016. szeptember 30-án a tudomásomra jutott, a Facebook közösségi oldalán az Ön nevével közlemény jelent meg, melyben a munkáltatóját érintően a munkáltató jó hírnevét sértő kijelentéseket tesz a hétfégi munkavégzési kötelezettség kapcsán. A közlemény sértő és negatív értékítéleteket tartalmaz, így pl. megkérdőjelezi, hogy „jó irányba halad-e a szeker?”,

SCHAEFFLER



LuK Savaria Kft.
9700 Szombathely, Zanati út 31.
Tel. 0036 94/588-100
e-mail: info.luk.savaria@schaeffler.com

sőt, a munkáltatóra utalva megjegyzi, hogy „jó lenne, ha embernek néznének minket és nem gépnek.”

Bár a közlemény a munkáltató nevét nem tartalmazza, munkatársai közül többen hasonló hangnemben hozzászóltak, és a levelezésből megállapítható, hogy az abban részt vevők konkrét munkáltatóra utaltak.

Közleménye és az általa kiváltott kommentek alkalmasak a munkáltató lejáratására, a munkahelyi légkör hátrányos befolyásolására.

A 2016. szeptember 21-i meghallgatása során elismerte, hogy a közlemény Öntől származik.

A Munka Törvénykönyve 8.§ (2) értelmében a munkavállaló munkaidején kívül sem tanúsíthat olyan magatartást, amely közvetlenül és ténylegesen alkalmas a munkáltató jó hírnevének, jogos gazdasági érdekének veszélyeztetésére.

Az Ön nyilvánosan közzétett közleménye e tilalomba ütközik, mellyel a munkaviszonyból származó lényeges kötelezettségét súlyosan megszegte. E körülményre tekintettel munkaviszonyát az Mt. 78.§ (1) bek. a) pontja értelmében azonnali hatállyal megszüntetem.

A jogorvoslat lehetősége az Mt. 287.§ (1) bekezdése b) pontja szerinti határidőben biztosított.

Szombathely, 2016-10-07.

Átvettem és tudomásul vettem:

LuK Savaria Kuplunggyártó Kft.

LuK SAVARIA KFT
9700 SZOMBATHELY
Zanati út 31.

Nábrádi Attila
Munkavállaló

LuK Savaria Kuplunggyártó Kft.

Resztoratív mediációs gyakorlat

Az ügy:

Egy ifjúsági pályázatokat kezelő intézmény információs szolgálatának egyik tagja hétvégi bulit tervez a Velencei-tónál. Az utóbbi időben nagy volt a hajtás, és több segítséget kaptak más osztályok egyes embereitől, kiknek hálaival tartozik az info csoport. Akiket meg szeretnének hívni, azokról mind kiderül, hogy rajta vannak a facebookon, így a buli szervezéséhez létrehoznak egy zárt facebook csoportot. Itt sikerül abban megállapodni, hogy péntek délután a munkaidő végeztével, 2 órákor indulnak majd el, hogy még a csúcsforgalom előtt kiérjenek a városból. A terv az, hogy bográcsozzanak és fürödjenek is.

A kora délutáni indulást azonban keresztülhúzza Ildikó, az info csoport irodavezetője, aki csütörtökön a munkaidő végén közli, hogy beosztottjainak részt kell venniük a pályázati beszámolókat kezelő részleg által legjobbnak választott projektek gáláján. Így a társaság csak 8 körül tudna elindulni a péntek délutáni csúcsforgalomban, ezért lefűjják a programot. Miközben új időpontot terveznek, a közösségi felületen megjelenik néhány kritikai megjegyzés Ildikóról. Azokra a felvetésekre, hogy vajon legközelebb is keresztbe húzza-e a számításukat megjelennek olyan válaszok is, mely a friss vezetőként kinevezett Ildikó jellemére, vezetési képességeire, megváltozott magatartására vonatkoznak. Durvábbnál durvább élcélődések követik egymást.

Váratlanul megjelenik Ildikó is a Facebook-csoportban, próbál védekezni, meg válaszolni is, barátnője is védi őt, a társaságban többen elhallgatnak, mások finomabb hangvétellel érvelnek korábbi állításuk mellett. Újratervezik az eseményt, de közben közlik Ildikóval, hogy ugye megérti, ha sem őt, sem pedig barátnőjét nem hívják meg, mert ez eredetileg is egy magánjellelű baráti találkozó lett volna. Ildikó ekkor készül ki végképp, bár eddig is nagyon nehezen tartotta magát, az elmúlt napokban sokat sírt. Beadja felmondását, ám a főosztályvezető azt egyelőre nem fogadja el, s egy kötelező résztoratív mediációt rendel el, amelyen minden érintettnek jelen kell lennie, ha meg akarja őrizni az állását. Egyedül Ildikó számára hagy választási lehetőséget, de ő önként is szeretne részt venni a mediációban.

Dr. Bánki főosztályvezető (Sértett támogatója)

Teljesen megdöbbenett az eset. Fontosnak tartod, hogy az alattad dolgozó szervezeti egységek munkatársai között jó legyen az együttműködés, képesek legyenek a csapatmunkára. Eddig abban a hiszemben voltál, hogy nálatok nincs gond az együttműködéssel. Meg akarod tartani irodavezetőnek Ildikót, mert az összes információszolgáltató munkatárs közül ő a legrátermettebb, a legelkötelezettebb. Nem tudnál jobb irodavezetőt találni. Elgondolkozol azon is, hogy a beosztottjaid vajon miért nem közölték nyíltan elégedetlenségüket, miért ilyen aljas módon álltak bosszút a pénteki gálán lévő kötelező részvétel miatt, melyet Ildikó csak a te kérésedre közvetített. Magadat demokratikus vezetőnek tartod, olyannak, akinek a beosztottjai meg merik mondani a véleményüket. Ildikó támogatója vagy, de úgy gondolod, hibáztál, mikor nem szólt Neked arról, hogy az iroda nagy része hosszú hétvégét tervez Agárdra és munkaidő után egyből indulni akarnak. Elengeded volna őket.

Petra (Ildikó támogatója)

Mielőtt kinevezték volna Ildikót irodavezetőnek szobatársak voltatok. Szabadidőtökben sok közös programot szerveztetek (mozi, vásárlás). Most Te vagy Ildikó szövetségese az irodában. Tőled szokta megkérdezni, hogy mit gondolsz, hogyan reagálnak a kollégák a kiadott utasításaira. Téged hívtak Agárdra, és tagja voltál a facebook csoportnak, de amikor elkezdtek ott a háta mögött kibeszélni Ildikót, úgy érezted, be kell számolnod erről barátnődnek. Ildikó elkezdte követelni tőled, hogy vedd föl őt is a csoportba, mert pontosan látni akarta mit írnak róla. Azt mondta, hogy meg tudja védeni magát. Nem akartál se a csoport árulója lenni, sem pedig Ildikó barátságát elveszíteni. Végül engedted Ildikó kérésének, amit máig nem bántál meg. Inkább te is felmondasz vele együtt, ha úgy alakul, de nem fogod hagyni, hogy barátnőd háta mögött élcélődjének. Azt gondolod, hogy mindenki vállalja a felelősséget azért, amit a facebookon leírt. Nézzenek Ildikó szemébe, ha tényleg úgy gondolják.

Szerinted a csoport haragjának, amiért a kirándulást halasztani kellett, nincs alapja. Ildikó nem volt abban a helyzetben, hogy szólhatott volna a kollégák érdekében a főosztályvezetőnek, mert ő is későn kapta meg az utasítást. Ezt hiába írtad meg a facebookon, a többiek nem akarták meghallani. Ekkor döntöttél úgy, hogy engedsz Ildikó kérésének, és felveszed őt is a csoportba. A főosztályvezetőről pedig az a véleményed, hogy tekintélyelvű, bár hogy belement egy ilyen közös megbeszélésbe, azt tudod méltányolni.

Ildikó (sértett)

Két hónappal ezelőtt neveztek ki irodavezetőnek, előtte Te is az információs szolgálat egyik beosztottja voltál. Új pozíciód nem várt kihívásokat tartogatott számodra. Néha úgy érzed, hogy korábbi munkatársaid nem szívesen hajtják végre az utasításaidat, ezért ha kiadsz egy utasítást, utána általában megkérdezed Petrát - akivel korábban egy szobában dolgoztatok, s aki a barátnőd -, hogy szerinte nem voltál-e túlságosan kemény, és szerinte jól vették-e az utasítást a beosztottjaid. Petra mindig megerősít abban a hitedben, hogy jó vezető vagy.

Kedden szereztél tudomást arról, hogy agárdi buli elmaradása miatt rólad milyen kibeszélés indult a facebookon, ráadásul olyan osztályok tagjainak jelenlétében is, akik alig ismernek téged. Az egész hivatalban így rossz híred ment. Hétfőn már szólt arról Petra, hogy téged okolnak, kedden kezdted el követelni tőle, hogy mondjon konkrétumokat. Kinyomtatott egy-két oldalt, mire megkérted, hogy vegyen fel a csoportba, mert meg akarsz harcolni az igazadért. Petra eleinte nem engedett, már-már összevesztetek, de aztán meggyőzted őt. Azt hitted, a buli elmaradásának okát elegendő lesz tisztáznod, de aztán olyan megnyilvánulásokat olvastál a korábbi észrevételekben, ami kikészített. Ráadásul a fellépésed csak egy pillanatra okozott meglepetést, majd a kollégák finomabb hangnemben, de kitartottak állításaik mellett.

Mindezt szerinted nem érdemelted meg, hiszen Te csak a főosztályvezető utasítását közvetítetted feléjük. A korábbi cinikus és poénkodó bejegyzéseket olvasva teljesen összeomlottál. Mikor kicsit sikerült összeszedned magad bementél a főosztályvezető irodájába és írásban elé raktad a felmondásod. A főosztályvezető nem értette, nem látta át mi mehetett végbe benned, és nem is akartad neki részletezni. Arra kért, hogy várj még a felmondással, amíg le nem zajlik a resztoratív konferencia. Két napja nem eszel és nem alszol. Nyugtatókat szedsz. Mégis beleegyeztél, hogy a felmondással megvárod, mit hoz a resztoratív konferencia, mert akárhogy is, de a szemébe akartál nézni a kollégáidnak, és reméled, hogy bocsánatot kérnek tőled. Petrában pedig bízol, hogy ki fog tartani melletted.

Elkövető 1.

Nagyon kiakadtál azon, hogy Ildikó nem engedett el titeket pénteken. A Te telkeden tartottátok volna a bulit, a Te ötleted volt, hogy köszönjétek meg a többi hivatalban lévő munkatársaknak is az elmúlt hónapokat, és ezt mindenki jó ötletnek tartotta. Felelősnek érezted magad, hogy minden a legnagyobb rendben legyen, a terveknek megfelelően történjen. Te voltál aztán az egyik leghangosabb a facebookon méltatlankodók közül. Most felelősnek érzed magad azért, hogy nem fogtad vissza a többieket, amikor cikizni kezdték Ildikót, és már az emberi méltóságába is belegázoltak. Azt persze nem tudhattad, hogy Petra – mert ki más tehetette ezt – fel fogja venni Ildikót a csoportba. Ugyanakkor úgy érzed, megérdemelte Ildikó, amit kapott.

Elkövető2

Már az előtt megbántad amiket beírtál a facebookra, mielőtt Ildikó megjelent volna rajta. Úgy érzed, túl erősek, nagyon bántóak voltak a rágalmak Ildikó számára, sértették emberi méltóságában. Ennek ellenére kicsit Neked is tele van a hócipőd Ildikóval. Úgy véled viszont, hogy más módon kellett volna felszínre kerülnie az Ildikóval szembeni gondoknak. Mióta kinevezték irodavezetőnek fennhordja az orrát, olyan dolgokat is utasításba ad, amiket magadtól, utasítás nélkül is elvégeznél. Mindenbe beleszólsz. Szívesen részt veszel a konferencián, hátha módodban áll jóvátenni, ami történt.

Elkövető 3

Péntek este miután a buli elmaradt és hazamentél, nagyon beittál. Igazából nem voltál teljesen beszámítható állapotban, amikor az Ildikóval kapcsolatos poénjaidat meg kritikáidat beírtad a facebookba. Most bánt, hogy belesodrótál az össznépi rágalmazásba. Ha iszol, elveszted az önkontrollo. A házigazda (Elkövető1) mellett Te vitted a prímet az ízléstelen poénkodásban. Szeretnéd, ha mielőbb el lehetne felejteni, ami történt.

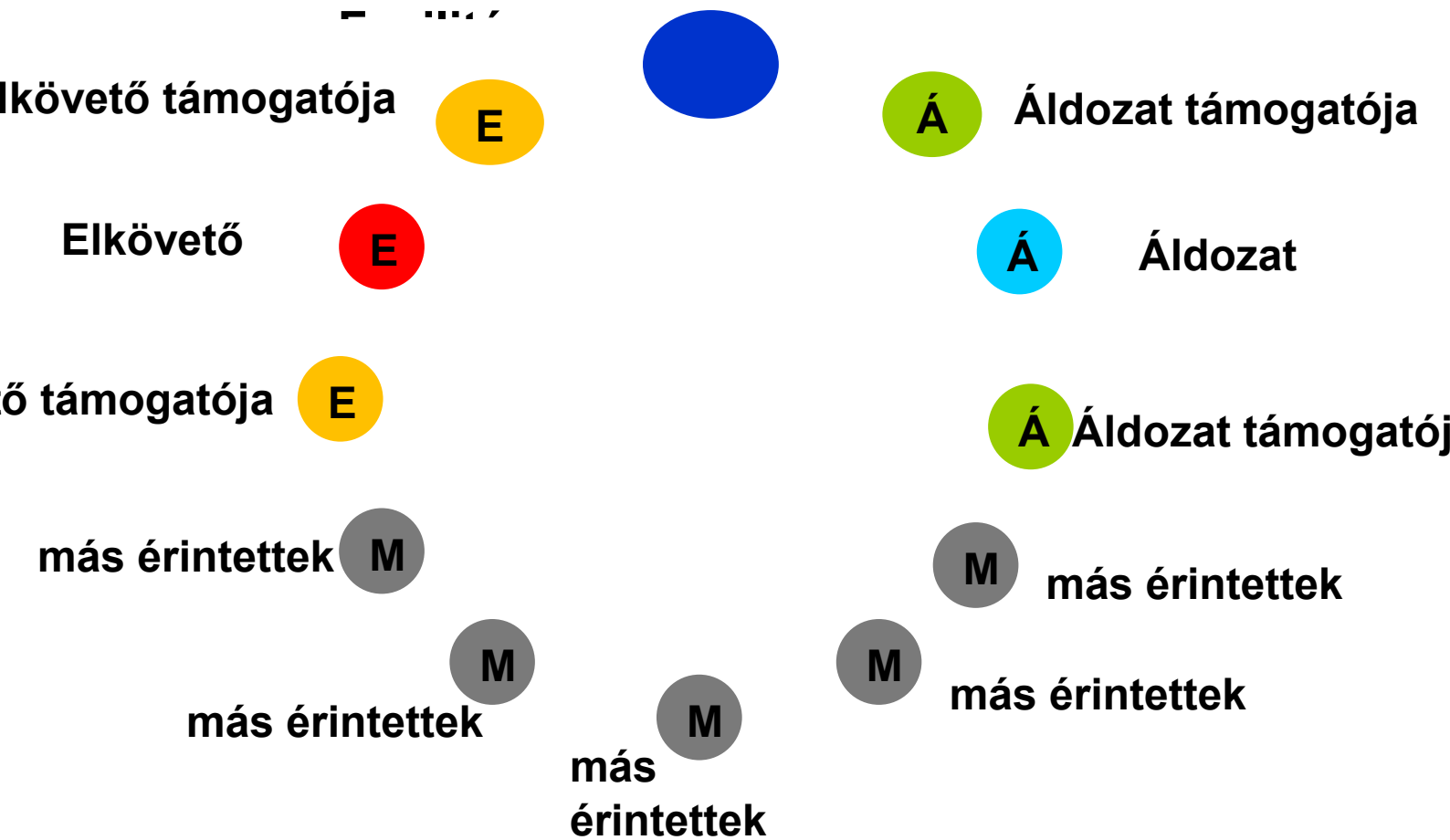
Misi, új kolléga

Hétfőn léptél csak be az információs szolgálatba. Most úgy érzed, hogy kígyófészekbe kerültél. A resztoratív konferencia kimenetelétől teszed függővé, hogy maradsz-e az irodában, vagy kihasználsz a próbaidő nyújtotta lehetőségeket és azonnal lelépsz. Téged nem érint ez az egész, a facebookos csoportban sem voltál benne.

Elkövető 4

A másik osztály munkatársa vagy. Hát, ha valaki, akkor te tényleg pórul jártál. Lementél a helyszínre, de nem találtál ott pénteken senkit. Ekkor megnézted a netet és láttad, hogy délelőtt fújták le a találkozót. Mondjuk megnézhetted volna korábban is, de eszedbe nem jutott, hogy ilyen helyzet előállhat. Aztán a facebookon este és másnap te is egyetértettél azokkal, akik Ildikó alkalmatlanságát vetették fel. Most kicsit szégyelled magad, mert a saját bosszúságod nem volt elegendő indok arra, hogy annyit lájkoltad az Ildikót pocskondiázó bejegyzéseket.

2. A konferencia



(Re)Akción Dialógus – Válságkommunikáció

(Rákóczy Zsuzsanna nyomán)

Időigény

1 – 1,5 óra (csoportmunka minimum 60 perc, feldolgozás minimum 15 perc)

Szükséges eszközök

5-6 fő számára alkalmas – lehetőség szerint – kerek asztalok és székek

Flipchart papírok (asztalonként 2 darab) és színes, vastag tollak az asztalokra

Flipchart állvány és papír a feldolgozáshoz

Kisebb öntapadós papírlapok a saját gondolatok rögzítésére

Tréneri instrukciók

Az eset feldolgozása az „Akción Dialógus” módszerrel történik. A módszer alkalmas a hirtelen felmerülő munkahelyi probléma kezelésére. Tekintettel a kialakult problémára és a közösségi médián keresztül elért széles körű, ugyanakkor megosztott nyilvánosságra, a szervezet vezetése részéről azonnali reakcióra van szükség. A történet felolvasása előtt kérd meg a résztvevőket, hogy 4-5 fős csoportokban foglaljanak helyet 1-1 asztalnál. Ismertesd, hogy a feladat célja egy konkrét, megtörtént eset közös feldolgozása kötött szabályok mentén. Az asztaltársaságok a válsághelyzettel érintett szervezet döntéshozói csoportja szerepébe bújnak, akiknek véges idő áll a rendelkezésére, hogy a kialakult ügyben döntést hozzanak és döntésüket sajtótájékoztató keretében közreadják. A játék megtörtént esetet dolgoz fel, de a csoport döntése eltérhet az ismert kimeneteltől! Az eltérés nem mondhat ellent a leírásban rögzítetteknek, de azon túl a kialakult megállapodástól eltérő megállapodás is vázolható, feltételezzük, hogy azt Illés bácsi elfogadta!

A módszer a szókratészi dialóguson alapszik, ereje a kérdések feltevésében rejlik. A probléma gazdája a tréner, míg valamennyi csoport esetében szükség van egy Akción Dialógus Coach-ra. Kérd fel a csoportokat, hogy maguk közül jelöljenek ki egy személyt a Coach szerepére. A Coach feladata a lesz, hogy a csoportra fókuszálva a közös megegyezést és a csoporttagokban megfogalmazódott vélemények kifejezését segítse elő, továbbá feladata a rendelkezésre álló időkeret betartatása és a dialógus moderálása. A Coach csak kérdezhet, vagy kérhet, nem bírálhatja a csoport működését, vagy az elhangzott véleményeket.

A tréner feladata a fókuszterület gazdajaként, hogy néhány percben felolvassa a történetet, vázolva ezzel a problémát. Tekintve, hogy szimulációról van szó és a történet valószínűleg ismert a felek körében, csak a félkövér kiemeléssel, kék színnel jelölt szövegrészt kell első körben felolvasni, így a kérdések alkalmával további információkhoz lehet juttatni a szereplőket. Cél, hogy legyen tömör a probléma vázolása, a túl sok részlet akadályozza a preconcepciókat próbára tevő kérdéseket. Ha kérdés érkezik, akkor azt kerek egész mondatokban válaszold meg, ugyanakkor, ha a leírásban nincs információ az adott kérdéssel összefüggésben, akkor adható „Nem tudom.”, illetve „Erre vonatkozóan nincs birtokomban információ.” típusú válasz.

A Coach feladata az Akció Dialógus elkezdése, erre olyan általános kérdések feltételével van lehetősége, mint például „Megtenné valaki, hogy pár mondatban összefoglalja a problémát?”, „Valaki kifejtene véleményét arról, hogy milyen probléma köré épült fel a történet?”, „Valaki felsorolná az elhangzott probléma főbb sarokpontjait?”. A dialógus során a Coach bíztassa a tagokat arra, hogy építsenek egymás kérdéseire, hogy figyeljenek egymásra!

A módszer a résztvevők előfeltételezéseit állítja kihívások elé, a résztvevők kénytelenek a többiek reakciója nyomán újragondolni a prekoncepcióikat amelyek nem segítik a probléma hatékony kezelését, vagy nem tükrözik az adott szituációban megengedett reakciót. A Coach nyomatékosítva kérheti időnként a csoport tagjait, hogy ne feledjék el, a döntésüket a szervezet nevében fogják kommunikálni a médián keresztül a nyilvánosság felé, nem magánvélemény baráti körben történő megosztása zajlik!

A kérdések és a kérdésekre adott válaszok újra- és újrafogalmazása eredményeként ez a fajta reflexió gyakran a probléma radikális átformálásához és átfogóbb megértéséhez vezet, így az arra adott reakció is teljesebb, alaposabb.

A résztvevők kérdezhetnek a probléma megértése érdekében a fókusz terület gazdájától, de akár a csoport többi tagjától is, azzal együtt, hogy tartózkodjanak az igen/nem válaszlehetőséget nyújtó, azaz az úgynevezett zárt kérdésektől. (Szükség esetén a tréner röviden mutassa be a zárt és nyitott kérdések közötti különbséget.) Válaszaikat állító mondatokban fogalmazzák meg a Coach és társaik kérdéseire, más megnyilvánulási mód nem nyerhet teret. Ezen keretek megtartása a Coach feladata.

A „sajtótájékoztató” kidolgozása során a csoporttagok segítségével lehet a SWOT – analízis. A kérdésekre kapott válaszok alapján feltárhatják a helyzet gyengeségeit és erősségeit, valamint a döntésben rejlő lehetőségeket és veszélyeket. (Szüksége esetén a tréner röviden mutassa be a SWOT – analízis módszertanát.) Gyengeség lehet az információhiány, ami orvosolható jól irányított kérdésekkel, erősség lehet a csoporttagok indokláshoz szükséges szaktudása, vagy egyéb felkészültsége. Lehetőség lehet a további segítség meghatározása a körülményekre alapozva. Veszélyt jelenthet a nyilvánosság reakciója.

Figyelem! Előfordulhat, hogy a csoport tagjainak nem áll rendelkezésére minden információ a kérdések megválaszolására. Ebben az esetben bíztassa őket a fókusz terület gazdája felé megfogalmazott kérdés feltevésére.

A dialógus során a Coach a főbb gondolatokat és a végleges döntést rögzítse az asztalokon található flipchart papírra. Az öntapadós papírlapokra a csoporttagok a saját gondolataikat jegyezhetik fel, hogy ne szakítsák félbe az éppen beszélőt.

A feladat közös feldolgozása során a csoportok osszák meg egymással a döntéseiket, ahhoz magyarázatot is fűzve, mintegy eszközölve a sajtótájékoztatót. Erre röviden reagálhatnak a többi csoport résztvevői, hiszen a való életben is méltatná a nyilvánosság az ilyen típusú döntéseket. A feldolgozó kör elsődleges célja azonban, hogy visszacsatoljanak a csoportok a következők alapján. Csoportként miben voltak a legjobbak? Hogyan érezték, segítette-e a döntést a kérdések minősége? Érezték-e fejlődést, tanulást a folyamat során saját kompetenciák tekintetében? Mit tanultak, amit használni tudnának a saját szervezetükben egy hasonló döntés meghozatala során?

A gyakorlat végén a tréner elmondja a történet valós végződését, ha van idő, ezt is diszkutálhatja, kommentálhatja a csoport.

Az ügy lezárását követően Gödöllő város Facebook oldalán olvasható a polgármesterrel készült közös kép alatt a következő bejegyzés:

„Barna Illés végleg bezárja a cukrászdáját.

Csütörtökön délutánra eldőlt, Barna Illés nem újítatja fel és nem nyitja ki ismét gödöllői cukrászdáját. A városházán Gémesi György polgármesterrel folytatott egyeztetése során a 77 éves cukrászmester kijelentette: nagyon megviselte az elmúlt egy hét, megromlott egészségi állapota miatt nem vállalja a felújítással és újrainvitással járó nehézségeket. Ötven évnyi, pihenőnap nélkül töltött munkássága után végre pihenni fog. Barna Illés azt kérte, tudassuk Gödöllő és az ország őt támogató lakosaival, nem tud eléggé hálás lenni, hogy ennyien kifejezték szeretetüket. Azonban kéri a megértést is, hogy ilyen idősén már nem bírja ki további megpróbáltatásokat, illetve nem szeretne elfogadni semmilyen anyagi segítséget. Gémesi Györggyel abban egyezett meg, hogy a cukrászat régi, már-már ipartörténeti jelentőségű berendezéseit hivatalosan felbecsültetik, és a város megvásárolja. A tervek szerint az eszközökből, valamint a kicsiny üzletre jellemző oklevelek másolatait is felhasználva, a Gödöllői Városi Múzeumban készítenek kiállítást.”

Illés bácsi egy júniusban készült interjúban elmondta, hogy jó egészségi állapotnak örvend és hamarosan eladja szeretett cukrászdáját.

RÖVIDÍTETT ALTERNATÍVA: sajtótájékoztató szövegének kidolgozása a csoportmunka során, prezentálás, majd a lehetséges buktatók megvitatása plenárisan.

Értelmezés

A cél annak felismerése, hogy nem könnyű bölcs, igazságos és szabályos döntést hozni és vállalni annak képviselőtét a nyilvánosság előtt. Cél, hogy a résztvevők felismerjék a szervezet nevében történő kommunikáció súlyát, hogy kimondottan nehéz feladat minden körülményt mérlegelni, kiváltképpen úgy, ha nem áll rendelkezésre minden információ, vagy szoros időkeret áll csak rendelkezésre. Cél annak felismerése, hogy a szervezet nevében történő kommunikációt csak felelősen feltárt előzmények ismeretében lehet megtenni, és hogy ebben a felelősségben a döntéshozóval osztoznak azok is, akik részt vettek a döntés előkészítési folyamatban, az információk feltárásában, a kommunikációs aktus lebonyolításában. Másodlagos cél továbbá, hogy a résztvevők később a saját környezetükben is tudjanak hatással lenni a tudatos döntéshozatalra és annak lehető legkörültekintőbb közvetítésére.

Buktatók, veszélyek / kritikus pontok

Előfordulhat, hogy az asztalnál történő feldolgozás során sem és a közös feldolgozás során sem vonódik be valaki a beszélgetésbe. Ilyen esetben is fontos, hogy kifejezésre kerüljön a véleménye. Ezekben az esetekben kapacitálja a Coach legalább jegyzetek készítésére az illetőt, amelyet utóbb, ha nem is oszt meg, de legalább nem tartotta magában a véleményét.

A végső feldolgozás során, a „sajtóközleményt” követő reakciók kiválthatnak indulatokat. Nem célja a feladatnak a csoportok döntésének a kritizálása. Pusztán azért érdemes erre lehetőséget adni, mert további ötletek fogalmazódhatnak meg, ha más szempontból reflektálnak a döntésre, de ez azzal is elérhető, hogy a csoportok megismerik egymás munkáját, hisz feltételezhető, hogy a megfogalmazásra kerülő kritikát fogja tükrözni az adott személyt magába foglaló csoport döntése. Tréneri felelősség a nap során kialakult hangulat alapján a kritikák megfogalmazásának engedése.

ILLÉS BÁCSI CUKRÁSZDÁJA

A 78 éves Illés bácsi Gödöllőn, a kis lakóházból átalakított cukrászdájában 50 évig szolgálta ki az általa készített édességekkel az elégedett vendégeket. Elmondása szerint soha nem érkezett panasz a termékekre egészen 2016. májusáig, amikor egy névtelen bejelentőnek szemet szúrtak a szörnyű körülmények. A helyszínen ellenőrzést végző Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (Nébih) munkatársai több szabálytalanságot is észrevettek, amiket nem tudtak és nem is lehetett szó nélkül hagyni. Többek között „festéssel javított, rozsdás, egészségre ártalmas keverőgépben készültek a sütemények”. A Pest Megyei Kormányhivatal Gödöllői Járási Hivatala járt el, aki felszólította az idős cukrászmestert, hogy vagy újítsa fel a cukrászdáját – beleértve a majd' százéves gépeket is –, vagy pedig kénytelenek lesznek bezáratni a helyet. A felújítási költségek a több millió forintot is elérik, amire a 78 éves bácsinak nincs pénze, így nehéz szívvel, de a bezárás mellett döntött. A gödöllői önkormányzat felajánlotta, hogy anyagi segítséget nyújt, ha a tulajdonos a város nevére íratja az épületet, de ettől teljes mértékig elzárkózott. A Facebookon több, Illés bácsit megmenteni vágyó csoport is indult, többek között a „Mentsük meg Illés bácsi cukrászdáját” és a „Hagyják dolgozni Illés bácsit”. Az említett oldalak több ezernyi kedvelést értek el, sőt az előbbinek saját bankszámlát is létrehozta, ahová adományokat vártak a cukrászda megmentésére. Többen ajánlottak fel kisebb-nagyobb pénzüsszeget, vagy akár kétkezi segítséget is az idős ember megélhetésének megmentése érdekében. A „Hagyják dolgozni Illés bácsit” elnevezésű kezdeményezés a következő levelet írta a Nébih-nek:

„Kérjük a NÉBIH illetékes vezetőit, hogy vizsgálják felül Barna Illés gödöllői cukrászmester üzemének bezárásával kapcsolatban hozott döntésüket, amelyben a cukrászda teljes felújítására kötelezték az üzemeltetőt vagy a cukrászda bezárását írták elő. Az idős cukrászmester hagyományos módon és természetes alapanyagokból készített termékei egyediek, kiváló minőségűek és ízűek. Soha senki számára egészségügyi problémát nem jelentettek. Fontosnak tartjuk a törvények és HACCP előírások betartását, de fontosabb az az ember, aki a terméket lelkiismeretes és magas szakmai tudással készíti. Inkább tanítani kellene az általa alkalmazott tudást, nem pedig megalázni őt. Sok ezren, messziről is felkeresték ezt az üzletet, mert biztos számítottak arra, hogy itt remek süteményeket és fagyaltot vásárolhatnak. Egy legendával lennének szegényebbek, ha az üzlet megszűnne.”

A „Barna Illés Cukrászda” elnevezésű Facebook oldalra rengeteg pozitív és támogató, de mindezek mellett számtalan, a bezárással egyetértő komment is érkezett. Sokak szerint attól függetlenül, hogy az idős bácsi kálváriája megindító, nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy egészséget károsító körülmények között dolgozott. A szívszorító történet összefogásra készítette az országot, mindenhol foglalkoztak az idős bácsi történetével, de emberségességi okokra hivatkozva a hatóság nem térhet el a jogszabályban előírt működési feltételektől. A képek és felvételek alapján is tisztán látszik, hogy a cukrászda ezeknek nem felelt meg.

Szemponatok és kérdések a Coachok számára

Gyengeségek: Melyek azok a belső tényezők, amelyek érintik az adott szituációt és nem jól működnek, de lehet rá befolyás, hogy jobb legyen?

Erősségek: Melyek azok a belső tényezők, pozitív dolgok, amelyek érintik az adott szituációt és jól működnek, és lehet rá befolyás, hogy még jobban működjenek?

Lehetőségek: Melyek azok a külső tényezők, olyan adottságok, amelyeket nem tudunk befolyásolni, de kedvezőek, és rájuk építve kihasználhatjuk az erősségeinket.

Veszélyek: Melyek azok a külső tényezők, olyan korlátok, negatív tényezők, amelyeket nem tudunk befolyásolni, és csökkentik a siker esélyeit, kockázatot is jelentenek.

Önök mit gondolnak, helyesen jártak el a hatóságok a bezárás során?

Önök melyik táborat érzik magukhoz közelebbinek? Inkább elnézték volna a kifogásolható körülményeket vagy befolyásolta volna a cukrászda választásban, ha ismeretében vannak a problémáknak? Választásukat pár szóban indokolják!

Önök milyen segítséget ajánlottak volna még fel az idős bácsinak?

Etikusnak találják-e a bácsi felé tanúsított eljárást?

Önök szerint mennyire volt etikus az önkormányzat kérése az anyagi támogatásért cserébe?

„GOMBOLYAG-VÁLLALÁS”

Időigény

20-30 perc – csoportnagyságtól függően

Szükséges eszközök

1-2 gombolyag

Leírás

A tréning záróköre. A székeket egy kicsit közelebb húzva egymáshoz alakítsatok ki egy „intimebb” kört, és mond el, hogy a záróbeszélgetés célja, „hogy az együtt eltöltött nap során átélt intenzív tartalmak és érzések megfelelő lezárást kaphassanak, hogy méltó módon befejezve, „lekerekítve” a napot tudjon mindenki visszamenni az életébe, elvive magával, ami számára hasznosítható a napból. A zárókörben mindenki megszólalására számítunk.”

A zárókör levezethető gombolyag nélkül is. Ha e mellett döntesz, akkor az első megszólaló megkapja a gombolyagot, és úgy válaszol a „kérdésekre”: „Milyen érzésekkel, tartalmakkal távozik, mit visz magával? Mit vállal? – Azt a mondatot befejezve, hogy „Vállalom, hogy mostantól...” (Ld. E/1-ben történő megfogalmazás jelentőségét korábban!)”

A gombolyagos verziónál ezek után még ki kell választani, hogy kinek dobja a gombolyagot (ez esetben a plüss helyett – és csak ekkor választhat ő, korábban csak önkéntesen lehetett elkérni!), és az illetőnek szóló egy db pozitív „üzenetet, gondolatot is kell mondania. Ezek után mindenki hasonlóan jár el, a tréner az utolsó, aki elmondja a zárógondolatait.

A gombolyagos verzióban ekkorra egy „absztrakt háló” alakul ki a körben, amit egy olló segítségével (földön csúsztatva, nem dobva!) visszafelé haladva a megszólalások sorrendjében, mindenki elvághat, és a nála maradó gombolyag/fonal részlet „mementóként, emlékeztetőként” az övé lesz. A tapasztalatok szerint egy-egy jól sikerült hangulatú tréning után extrém módon ki tudja tolni a pozitív hatás megerősítő erejét a résztvevőkben ez a kis gesztus.

Elsődleges értelmezés

Nem releváns

Lehetséges alternatív értelmezési tartalmak

Nem releváns

Buktatók, veszélyek / kritikus pontok

Nem releváns. (Nagyon ritka, hogy valaki a legvégén hozzon be még negatív tartalmat. Ha ez megtörténik, például valamilyen kritikát fogalmaz meg, köszönjük meg a nyíltságát, és erősítsük meg, hogy ez egy nagyon pozitív erőforrás benne, mi pedig hálásak vagyunk az észrevételért, és be meg fogjuk vizsgálni, hogy mit tehetünk annak beépítése érdekében a további tréneri tevékenységünkbe.)

A gyakorlatot a tréning adminisztrációjához tartozó kötelező záróteszt kitöltése, majd elbúcsúzás követi.