

**A 2014. május 14-i „Hogyan kommunikáljunk depressziós, vagy depresszióra hajlamos ügyfelekkel”
című pilot program résztvevői visszajelzéseinek összesítése**

A résztvevők az alábbi kérdésekre válaszoltak, illetve adtak értékelést. A számszerű értékelések ötfokú skálán történtek. A számszerű értékeléseknél a kérdés mellett a résztvevői válaszok átlagát tüntettük fel.

15 résztvevő

A tréningprogramról:

Korábbi sikeres tapasztalatainkra, már meglevő készségeinkre építettünk a program során. Visszajelzést kaptam erősségeimre.	4.7
Áttekintettük és megbeszéltük azt, hogy milyen lelki problémák kísérhetik a munkánélküli helyzetet, illetve milyen lelki problémákkal találkozhatunk gyakrabban munkánk során.	4.9
Áttekintettük a krízisben levő, illetve a depressziós ügyfelekkel kapcsolatos eredményes attitűdöt és a használható kommunikációs fordulatokat	5.0
Saját, egyénre szabott kommunikációs fordulatokat gyűjtöttünk és fogalmaztunk meg	4.7
Lehetőségünk volt gyakorolni a kommunikációs elveket és fordulatokat	5.0

Szöveges értékelés

Ezért ajánlanám kollégáimnak a programot:

- Hasznos a napi munkájukhoz. Fontos téma.
- A gyakorlati megoldásokból lehet tanulni és beépíteni a munkába. Műhelymunka volt és sok példa hangzott el.
- Munkahelyi felhasználásra alkalmas, közérthető, könnyen elsajátítható program. Az ügyfelek körében felmerülő „tünetek” többsége feldolgozásra kerül a programban.
- Hasznos, mert segít átgondolni az eddigi munkánkat és a jövőben használni tudom a tanultakat.
- Saját maguk számára könnyítik meg a munkát, ha tisztában vannak e tréningen elhangzott hasznos információkkal.
- Segítség a depressziós ügyfelek kezeléséhez.
- A mindennapi ügyfélkezelésben nagyon jól használható.
- Fontos „edzésben” lenni.
- Szemléletmódbeli változásra ad lehetőséget; Találkozás a többi kollégával; „Jó gyakorlat” máshol így működik.
- Visszajelzést kapnak önmaguk munkájáról, plusz új információhoz jutás

- Megismerjék ezt az élethelyzetet, tudják, hogy mivel jár, milyen fázisai, tünetei, negatív kísérőjelenségei vannak.
- A tréning során a jelenlévő kollégák tapasztalatai, módszerei is segíthetik a többiek fejlődését, az elhangzott konkrét információk mellett.

Javaslataim a tréningprogram továbbfejlesztéséhez:

- Sok ügyintézőhöz jusson el.
- Ügyfélfogadáson dolgozó kezdő és hosszú ideje dolgozó kollégáknak.
- Minden ügyintézőnek ajánlom, aki ügyfelekkel foglalkozik legalább három napos tréning formájában.
- Több napos, két, vagy három napos felkészítés. Nemcsak egy nap.
- Még több jó példát hozzon. Többféle szituációt dolgozzon fel.
- Elmélyíteni a hallottakat több szempontból.
- Többet, többször.
- Picivel kevesebb gyakorlat, több elmélet.
- Minden kollégához jusson el.
- Konkrét szituációk további megoldási/kezelési lehetőségei; Több ügyintézőhöz jusson el.

A tréner munkájáról:

A tréner bevonta a résztvevőket a közös munkába	4.8
A tréner előadása érthető volt	4.9
A tréner fenntartotta a résztvevők érdeklődését	4.9
A tréner figyelt a felvetéseinkre	4.9

Szöveges értékelés

Üzenetem a trénernek:

- Köszönöm a tréninget!
- A csoport levezetése kifogástalan volt.
- Voltak mondatok, amelyek kicsit elnagyoltak voltak. A helyzetgyakorlatok pontosabb megtervezése.
- Hálás vagyok, hogy részt vehettem ezen a napon. Már nemcsak hallomásból tudom, hogy milyen jó, hanem saját tapasztalatom is van 😊.
- Köszönjük.
- Köszönöm. Sokat tanultam a nap folyamán.
- Érdeemes folytatni.
- Köszönöm a lehetőséget! 😊

MENTAL
ISSUES
IN  **JOBCENTERS**



Lifelong
Learning
Programme