

# KÉPZÉSI PROGRAM

## 1. A képzési program

1.1.	Megnevezése	Konfliktuskezelési ismeretek
1.2.	OKJ azonosító	-
1.3.	Szakmai, vagy nyelvi programkövetelmény azonosítója	-
1.4.	Engedély megszerzését követően a nyilvántartásba-vételi szám	
1.5.	A képzési program célja	<p>Megismertetni a résztvevőket a konfliktus fogalmával, fajtáival, kialakulásának okaival és a kialakult konfliktusok kezelési módjaival. Tudatosítani a résztvevőkben a konfliktushelyzetben tanúsított tudatos viselkedés fontosságát, szerepét a konfliktus megoldásában.</p> <p>A résztvevők konfliktuskezelési preferenciáinak felmérése, önértékelés a konfliktusok kezelése szempontjából.</p> <p>Felkészíteni a képzés résztvevőit a személyközi és a munkahelyi nézet- és véleménykülönbségek kezelésére.</p> <p>A konfliktushelyzet felismerésének és az egyszerű konfliktuskezelési módok gyakoroltatása.</p>
1.6.	A képzési program célcsoportja	A képzés nyitott bármely, a bekapcsolódás feltételeinek megfelelő felnőtt érdeklődő számára.

## 2. A képzés során megszerezhető kompetenciák

2.1.	A résztvevő képes lesz mindennapi munkája és magánélete során a konfliktushelyzetek felismerésére.
2.2.	A résztvevő képes lesz a megfigyelt konfliktushelyzetek egyszerű elemzésére.
2.3.	A résztvevő képes lesz a megfigyelt és értékelt konfliktushelyzetekben a saját érdekeinek felismerésére és az alapvető konfliktus-kezelési technikák alkalmazására.

## 3. A programba való bekapcsolódás feltételei

3.1.	Iskolai végzettség	nyolcadik évfolyam elvégzésével tanúsított alapfokú iskolai végzettség
3.2.	Szakmai végzettség	-
3.3.	Szakmai gyakorlat	-
3.4.	Egészségügyi alkalmasság	-
3.5.	Előzetesen elvárt ismeretek	-
3.6.	Egyéb feltételek	-

#### 4. A programban való részvétel feltételei

4.1.	Részvétel követésének módja	Jelenléti ív, haladási napló
4.2.	Megengedett hiányzás	A képzés során a hiányzás nem haladhatja meg a képzési órák 20%-át.
4.3.	Egyéb feltételek	-

#### 5. Tervezett képzési idő

5.1.	Elméleti órák száma	6 óra
5.2.	Gyakorlati órák száma	9 óra
5.3.	Összes óraszám	15 óra

#### 6. A képzés formájának (egyéni felkészítés, vagy csoportos képzés, vagy távoktatás) meghatározása

6.1.	A képzés formája	csoportos képzés
------	------------------	------------------

#### 7. A tananyagegységek

	A tananyagegység megnevezése
7.1.	Konfliktuskezelési ismeretek

##### 7.1. Tananyagegység

7.1.1.	Megnevezése	Konfliktuskezelési ismeretek
7.1.2.	Célja	<p>Megismertetni a résztvevőket a konfliktus fogalmával, fajtáival, kialakulásának okaival és a kialakult konfliktusok kezelési módjaival.</p> <p>Tudatosítani a résztvevőkben a konfliktushelyzetben tanúsított tudatos viselkedés fontosságát, szerepét a konfliktus megoldásában.</p> <p>A résztvevők konfliktuskezelési preferenciáinak felmérése, önértékelés a konfliktusok kezelése szempontjából.</p> <p>Felkészíteni a képzés résztvevőit a személyközi és a munkahelyi nézet- és véleménykülönbségek kezelésére.</p> <p>A konfliktushelyzet felismerésének és az egyszerű konfliktuskezelési módok gyakoroltatása.</p>
7.1.3.	Tartalma	<p><b>Előadás</b></p> <p>Mit nevezünk konfliktusnak?</p> <p>Konfliktushelyzet</p> <p>Konfliktuskezelés</p> <p>A konfliktus folyamata</p> <p>A konfliktust befolyásoló tényezők</p> <p>Az észlelés hibái a konfliktus során</p> <p>A konfliktusok megoldása</p> <p>A konfliktuskezelés ötféle módja (Thomas – Killmann modell)</p>



		A versengés Az alkalmazkodás Az elkerülés A problémamegoldás A kompromisszumkeresés Az eredményes konfliktuskezelés előfeltételei Konfliktusok kezelése csoportban <b>Gyakorlatok, feladatlapok kitöltése</b> Számkra mi a konfliktus? Konfliktus rajzos értelmezése Konfliktus fogalma, okai Munkahelyi és munkahelyen kívüli konfliktus szituációk – megfigyelés, gyakorlás Adott munkahelyi, munkahelyen kívüli probléma, konfliktus bemutatása Konfliktuskezelési módok Egyéni konfliktuskezelési stílus azonosítása Konfliktuskezelési helyzetgyakorlatok Tapasztaltak feldolgozása: visszatekintés, saját aktivitás és tanultak értékelése Visszatekintés, ismétlés, tudás-összerendezés.
7.1.4.	Terjedelme	15 óra
7.1.5.	Elméleti órák száma	6 óra
7.1.6.	Gyakorlati órák száma	9 óra
7.1.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	Aktív részvétel a foglalkozásokon, feladatlapok kitöltése, maximum 20 %-os hiányzás. Sikeres (megfelelt minősítésű) tananyagegység záró vizsga.

### 8. Csoportlétszám

8.1.	Maximális csoportlétszám (fő)	16 fő
------	-------------------------------	-------

### 9. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

Az elméleti órák (előadás) során nyitott, irányított oktatói kérdésekkel történő interaktív ismeretellenőrzés. A gyakorlati feladatok (tapasztalatszerző gyakorlatok és feldolgozásuk, feladatlapok kitöltése, egyéni munka, kiscsoportos feladatok) végrehajtása során folyamatos visszajelzés a tréner részéről. A csoportos munka során a csoportvezető és a csoport állandó visszajelzéseket ad a csoporttag számára. A csoportmunka befejeztével a csoportvezető tréner minden résztvevő számára egyéni visszajelzést ad.

A tananyagegység lezárásaként záróvizsgára kerül sor.

A tananyagegység záró vizsga tartalma és menete: A résztvevők megkapják a tananyagegység témaköréhez kapcsolódó vizsgafeladatot/ esetet, és egyénileg felkészülnek, megoldási vázlatot készítenek. Ezt követően történik véletlenszerűen vagy irányítottan a kiscsoportok kialakítása, amelyek megvitatják az egyéni megoldásokat, és közös megoldást készítenek. A csoportmegoldást a csoportok flipchart papíron közösen



prezentálják. A tréner visszajelzést ad a csoport munkájára vonatkozóan, és javaslatot tesz a csoportmunka elfogadására vagy elutasítására: „megfelelt” vagy „nem felelt meg” minősítés megadására.

### 10. A képzés zárása

10.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A tanúsítvány kiadásának feltétele az órákon való (hiányzási küszöböt meg nem haladó) aktív részvétel, a feladatlapok kitöltése. Sikeres (megfelelt minősítésű) tananyagegység záró vizsga.
-------	--	---

### 11. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

11.1.	Személyi feltételek	Felsőfokú végzettségű, minimum 2 éves tréneri gyakorlattal rendelkező szakember.
11.1.1.	Személyi feltételek biztosításának módja	A képzés személyi feltételeiről a képző intézmény gondoskodik. Az oktatókra előírt alkalmazási feltételt a képző intézmény munkaszerződéssel, megbízási szerződéssel vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződéssel, az oktatókra vonatkozó képesítési feltételt az oktatók végzettségét bizonyító oklevéllel igazolja.
11.2.	Tárgyi feltételek	Tanterem az alábbi felszereltséggel: tábla/flipchart, székek és asztalok vagy írólapos székek a résztvevők számának megfelelően, tanári asztal, szék. Vetítésre alkalmas felület, projektor, laptop/személyi számítógép. Feladatlapok, írólapok, flipchart papír, írószerek.
11.2.1.	Tárgyi feltételek biztosításának módja	A képzés tárgyi feltételeit a képző intézmény biztosítja, vagy arról más szervezetekkel, intézményekkel együttműködve, szerződésben rögzített módon gondoskodik. A képző intézmény az oktatóhelyiséggel való rendelkezést tulajdonjog, használati jog vagy bérleti jogviszony alapján biztosítja.
11.3.	Egyéb speciális feltételek	-
11.3.1.	Egyéb speciális feltételek biztosításának módja	-

Minősítés helye: Miskolc. Minősítés dátuma: 2015.05.08.

Arday Tamás


Szakértő neve

P-235/2014.

Szakértői nyilvántartási szám

A-9/2014

Ájánlási lista nyilvántartásba vételi száma



Szakértő aláírása

  
Intézmény képviselőjének aláírása

  
Szakmai vezető aláírása

**SAVIC** Nonprofit Kft.  
3521 Miskolc,  
Sztáray Antal u 26.  
14353215-1-05