

KÉPZÉSI PROGRAM

Konfliktuskezelés a munkahelyen tréning

KÉPZÉSI PROGRAM

1. A képzési program alapadatai

1.1.	Képzés megnevezése:	Konfliktuskezelés a munkahelyen tréning
1.2.	A képzés célja:	A képzési program célja a munkavállalói kompetenciák fejlesztése. A képzés további célja: <i>Az egynapos "Konfliktuskezelés a Munkahelyen" tréning célja, hogy résztvevői hatékony eszközöket és módszereket sajátítsanak el a munkahelyi konfliktusok sikeres kezeléséhez. A program fókuszában áll, hogy a résztvevők megértsék a konfliktusok okait és fajtáit, és képesek legyenek azokat a munkahelyi környezetben hatékonyan feloldani. A tréning során hangsúlyt kap a konfliktusok személyesség nélküli kezelése és a hatékony kommunikáció fejlesztése, így elősegítve a munkahelyi együttműködést és produktivitást.</i>
1.3.	A képzés célcsoportja:	A képzésen részt vehet mindenki, akinek az élethelyzete szükségessé teszi annak elvégzését, illetve lehetővé teszi. Bárki jelentkezhet, akinek érdeklődése, személyisége lehetővé teszi, kellően motivált az együttműködésre. Kiemelt célcsoport továbbá: a munkakeresők és munkavállalók számára, akik munkorő-piaci kompetenciájukban fejlődni kívánnak. A képzés további célcsoportja: <i>A tréning minden olyan munkavállaló és vezető számára ajánlott, akik munkájuk során rendszeresen találkoznak konfliktusos helyzetekkel, és szeretnék hatékonyabban kezelni azokat. Azok számára is hasznos lehet, akiknek vezetői pozíciójuk van, és a konfliktuskezelés a mindennapi feladataik közé tartozik. A tréning nyitott és befogadó légkört teremt, így mindenki számára alkalmazható és hasznos ismereteket nyújt a munkahelyi konfliktusok megoldásához.</i>
1.4.	A képzés során megszerezhető kompetenciák:	A résztvevő a képzés elvégzése után a következő kompetenciák birtokában lesz: • Megértés a konfliktusok különböző típusairól és okairól • Képesség arra, hogy felismerjék és "lefejtsek" a konfliktusok személyességét • Gyakorlati tudás a konfliktusok kezelésének módszereiről és technikáiról • Képesség a konfliktusokat nyitott figyelemmel és hatékony kommunikációval való kezelésre • Ismeretek arról, hogyan lehet előkészülni és kivitelezni a konfliktusmegoldást

2. A képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételei

2.1.	Iskolai végzettség:	Nem szükséges
2.2.	Szakmai végzettség:	Nem szükséges
2.3.	Szakmai gyakorlat:	Nem szükséges

2.4.	Egészségügyi alkalmasság:	Nem szükséges
2.5.	Előzetesen elvárt ismeretek:	Nem szükséges
2.6.	Egyéb feltételek:	-

3. Tervezett képzési idő

3.1.	A képzés óraszám:	7,5 óra
3.2.	Megengedett hiányzás mértéke:	0 óra /– hiányzás nyilvántartása csak abban az esetben történik, amennyiben valaki hiányzását megkezdte/

4. A képzés tananyagegységei

	A képzés tananyagegységeinek megnevezése: ¹	Óraszám:
4.1.	Konfliktuskezelés a munkahelyen tréning	7,5 óra

4.1. Tananyagegység²

4.1.1.	Megnevezése: ³	Konfliktuskezelés a munkahelyen tréning
4.1.2.	Célja:	A tananyagegység célja a tananyagegységet sikeres elvégzők ismereteket szerezzenek a „Konfliktuskezelés a munkahelyen” sajátosságairól.
4.1.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák:	A képzés formája csoportos. A munkaforma lehet: frontális munka, frontális csoportos munkaforma, egyéni, páros, csoportos munkaforma Továbbá: • Interaktív csoportos beszélgetések és esettanulmányok elemzése • Helyzetgyakorlatok és szerepjátékok • Videók és prezentációk megtekintése és elemzése • Webinára szabott helyzetgyakorlatok
4.1.4.	Megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:	A képzési módszerek alkalmazkodnak a tananyag tartalmához, jellegéhez. A képzési módszerek: • Online előadások és magyarázatok a konfliktuskezelés témakörében • Interaktív beszélgetések és csoportmunka a Zoom felületén keresztül • Szerepjátékok és gyakorlati feladatok webinára szabva
4.1.5.	Óraszám:	7,5

¹ A sorok száma bővíthető.

² A Tananyagegységeket bemutató alfejezetek száma a 4. pontban szereplő sorok számának megfelelően bővítendő.

³ Meggyezik az 5.1. sorban feltüntetett megnevezéssel

4.1.6.	Beszámítható óraszám: ⁴	0
4.1.7.	Tartalma:	Tematika (7,5 óra) 1. Bevezetés, ráhangolódás, célkitűzés (0,5 óra) Résztevők bemutatkozása, elvárások összegyűjtése A tréning céljának, menetnek és módszereinek ismertetése A konfliktus fogalma és szerepe a munkahelyen 2. A konfliktusok típusai és okai (1 óra) Tartalmi, érzelmi és érdekkonfliktusok megkülönböztetése A konfliktusok forrásai: szervezeti, kommunikációs, személyiségi különbségek Esettanulmányos feldolgozás (kiscsoportos munka) 3. A személyesség leválasztása a konfliktusról (1 óra) Miért válik személyessé egy konfliktus? A projekció és félreértelmezés szerepe Gyakorlat: „Mit hallok – mit értek?” Tudatosítási technikák és kommunikációs eszközök 4. Konfliktuskezelési hibák és megelőzésük (1 óra) A 3 leggyakoribb hiba konfliktushelyzetben Hibák felismerése videós esettanulmány alapján Egyéni reflexió: „Melyik hibát követem el leggyakrabban?” 5. A 5 lépéses konfliktuskezelési módszer (1,5 óra) A strukturált megoldásmenet bemutatása: Felkészülés (tények, érzelmek, cél) Kapcsolódás, kapcsolatépítés Nézőpontok tisztázása Közös megoldáskeresés Követés, visszacsatolás Gyakorlás kiscsoportos helyzetgyakorlatban (webinárium környezetre szabva) 6. Valós, nyitott figyelem (aktív hallgatás fejlesztése) (0,75 óra) Az aktív hallgatás, empátia és visszajelzés szerepe Rövid szituációs gyakorlat párokban Mit jelent a „valódi figyelem” stresszhelyzetben? 7. A konfliktuskezelés top 10 szabálya (1 óra) 10 gyakorlati szabály a mindennapi konfliktuskezeléshez Melyik szabály a legnagyobb kihívás számodra? Saját esettapasztalatok feldolgozása, jó gyakorlatok megosztása

⁴ Kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés óraszámába beszámítható, egyéb esetben nem releváns.

		8. Zárás, visszacsatolás, akciótervezés (0,75 óra) Legfontosabb tanulságok, „aha-élmények” összegyűjtése Egyéni akcióterv készítése: „Mi az első dolog, amit másként csinállok holnaptól?” Tréningzárás
4.1.8.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység elvégzéséről nem kerül kiadásra külön igazolás.

5. Csoportlétszám

5.1	Maximális csoportlétszám: ⁵ (fő)	500 fő
-----	---	--------

6. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

6.1.	A képzéshez záró (szummatív) értékelés nem kapcsolódik. Az aktív jelenlét, feladatok megoldása, szituációs gyakorlatok teljesítése a tréning elvégzésének feltétele.
------	---

7. A képzés zárása

7.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás megnevezése:	TANÚSÍTVÁNY 2013. évi LXXVII. törvény 13/B. § 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 22. § (1)
7.2.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei:	A tréning elvégzéséről szóló tanúsítvány kiadásának feltétele a tréningen való részvétel.

8. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

8.1.	Személyi feltételek:	Személyi feltételek: A jelen képzési program alapján indított képzés indításakor érvényes jogszabályi előírásoknak megfelelően kell biztosítani a személyi feltételeket: A képzés szakmai tartalmának megfelelő felsőfokú iskolai végzettség és legalább 3 év, szakirányú szakmai gyakorlat vagy a képzés szakmai tartalmának megfelelő középfokú iskolai végzettség és 5 év szakirányú szakmai gyakorlat.
8.2.	Személyi feltételek biztosításának módja:	Az oktatót a képző intézmény foglalkoztatja munkaszerződéssel, megbízási szerződéssel vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződéssel.
8.3.	Tárgyi feltételek:	• intézmény részéről: a képzési program megvalósításához szükséges számítástechnikai eszközök, internetelérés, alkalmazott szoftverek;

⁵ Zárt rendszerű elektronikus távoktatás esetén nem releváns.

		• képzésben résztvevő részéről: a képzés elvégzéséhez résztvevői oldalról szükséges számítástechnikai eszközök (például laptop/személyi számítógép/tablet/okostelefon, mikrofon, webkamera) és internetelérés.
8.4.	Tárgyi feltételek biztosításának módja:	A képzéshez szükséges tárgyi feltételek, eszközök meglétét a felnőttképző tulajdonjog, használati jog, bérleti jogviszony vagy egyéb használatra irányuló jogviszony alapján biztosítja. A képzés elvégzéséhez résztvevői oldalról szükséges számítástechnikai eszközöket és internetelérést a képzésben résztvevő saját eszközeként biztosítja.
8.5.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek:	-
8.6.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek biztosításának módja:	-

Budapest, 2025.05.30.