

KÉPZÉSI PROGRAM

Konfliktuskezelés tréning

KÉPZÉSI PROGRAM

1. A képzési program alapadatai

1.1.	Képzés megnevezése:	Konfliktuskezelés tréning
1.2.	A képzés célja:	A képzési program célja a munkavállalói kompetenciák fejlesztése. A képzés további célja: <i>A tréning célja, hogy a résztvevők elsajátítsák a konfliktusok hatékony kezeléséhez szükséges kommunikációs technikákat és stratégiákat. A program során a résztvevők megtanulják, hogyan kezeljék a mindennapi életben felmerülő konfliktusokat úgy, hogy a vitás helyzetek megoldásra jussanak, és a kapcsolatok hosszú távon is harmonikusak maradjanak. A képzés segít abban, hogy a résztvevők magabiztosan és asszertívan kommunikáljanak, miközben figyelembe veszik a másik fél érdekeit is.</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 munkakereső-piaci kompetenciájukban fejlődni kívánnak. A képzés további célcsoportja: <i>A tréning mindenki számára ajánlott, aki szeretné fejleszteni konfliktuskezelési készségeit, különösen azoknak, akik munkájuk során gyakran kerülnek konfliktusos helyzetekbe, például vezetők, csapatvezetők, ügyfélszolgálati munkatársak, illetve minden olyan személy számára, aki szeretne jobb kapcsolatokat kialakítani és fenntartani, legyen az a munkahelyi vagy magánéleti terület.</i>
1.4.	A képzés során megszerezhető kompetenciák:	A résztvevő a képzés elvégzése után a következő kompetenciák birtokában lesz: A résztvevők képesek lesznek: • Konfliktuskezelési technikák és stratégiák alkalmazása. • Asszertív kommunikáció elsajátítása és gyakorlása. • Empátia és aktív hallgatás készségének fejlesztése. • Tárgyalástechnikai alapok megismerése. • Stresszkezelési módszerek gyakorlati alkalmazása konfliktushelyzetekben. • Érdekérvényesítés és kompromisszumkötési technikák használata. • Feszültségoldási és mediációs technikák megismerése. • Megoldásorientált gondolkodás fejlesztése vitás helyzetekben.

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 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 tréning	7 óra

4.1. Tananyagegység²

4.1.1.	Megnevezése: ³	Konfliktuskezelés tréning
4.1.2.	Célja:	A tananyagegység célja a tananyagegységet sikeres elvégzők ismereteket szerezzenek a „ Konfliktuskezelés tréning ” sajátosságairól.
4.1.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák:	A képzésben részt vevő online jelenlétét igénylő csoportos képzés: Frontális munka, egyéni munka, csoportos munka Továbbá: • Előadás és interaktív prezentáció • Szituációs gyakorlatok és szerepjátékok • Csoportos megbeszélések és esettanulmányok • Kiscsoportos munka és páros gyakorlatok • Visszajelzés és reflektív gyakorlatok
4.1.4.	Megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:	A képzési módszerek alkalmazkodnak a tananyag tartalmához, jellegéhez. A képzési módszerek: • Interaktív előadások: A konfliktuskezelés elméleti hátterének ismertetése. • Gyakorlatok: Szituációs játékok és csoportmunkák, amelyek során a résztvevők kipróbálhatják a tanult technikákat. • Esettanulmányok elemzése: Valós életből vett konfliktushelyzetek elemzése, megoldási lehetőségek keresése. • Visszajelzés: Rendszeres visszajelzés a résztvevők számára a gyakorlatok során.
4.1.5.	Óraszám:	7
4.1.6.	Beszámítható óraszám: ⁴	0
4.1.7.	Tartalma:	Bevezetés a konfliktuskezelésbe (1 óra) ○ Mi a konfliktus? Típusok és források. ○ A konfliktusok szerepe és hatása a kapcsolatokban.

¹ A sorok száma bővíthető.

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

³ Megegyezik az 5.1. sorban feltüntetett megnevezéssel

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

		2. Kommunikációs stílusok és azok hatása a konfliktuskezelésre (1 óra) ○ Az aszertív, passzív, és agresszív kommunikáció összehasonlítása. ○ Az aszertív kommunikáció alapjai. 3. Konfliktuskezelési technikák és stratégiák (2 óra) ○ Konfliktusmegoldási módszerek és azok alkalmazása. ○ Gyakorlati példák és esettanulmányok elemzése. 4. Empátia és aktív hallgatás (1 óra) ○ Az empatikus kommunikáció fontossága. ○ Aktív hallgatási technikák. 5. Stresszkezelés konfliktushelyzetekben (1 óra) ○ Stresszforrások azonosítása és kezelése. ○ Gyakorlati stresszkezelési technikák. 6. Összefoglalás és gyakorlati alkalmazás (1 óra) ○ Megtanultak összegzése és alkalmazási lehetőségek. ○ Szituációs gyakorlatok, szerepjátékok.
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:
------	----------------------	--

⁵ Zárt rendszerű elektronikus távoktatás esetén nem releváns.

		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; • 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. 08. 14.