KÉPZÉSI PROGRAM

1. A képzési program

1.1.	Megnevezése	**A konfliktus fogalma, okai, elkerülésének lehetőségei**
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	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. A résztvevők konfliktuskezelési preferenciáinak felmérése, önértékelés a konfliktusok kezelése szempontjából. Felkészíteni a képzés résztvevőit a személyközi és a munkahelyi nézet- és véleménykülönbségek kezelésére. A konfliktushelyzet felismerésének és az egyszerű konfliktuskezelési módok gyakoroltatása.
1.6.	A képzési program célcsoportja	A képzés elsődleges célcsoportját hátrányos helyzetű munkavállalók alkotják, de 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	szükséges
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 30%-át.

Szignó helye

4.3.	Egyéb feltételek	-

5. Tervezett képzési idő

5.1.	Elméleti órák száma	4 óra
5.2.	Gyakorlati órák száma	24 óra
5.3.	Összes óraszám	28 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.	**A konfliktus fogalma, okai, elkerülésének lehetőségei**

7.1. Tananyagegység

7.1.1.	Megnevezése	**A konfliktus fogalma, okai, elkerülésének lehetőségei**
7.1.2.	Célja	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. A résztvevők konfliktuskezelési preferenciáinak felmérése, önértékelés a konfliktusok kezelése szempontjából. Felkészíteni a képzés résztvevőit a személyközi és a munkahelyi nézet- és véleménykülönbségek kezelésére. A konfliktushelyzet felismerésének és az egyszerű konfliktuskezelési módok gyakoroltatása..
7.1.3.	Tartalma	**Előadás** Mit nevezünk konfliktusnak? Konfliktushelyzet Konfliktuskezelés A konfliktus folyamata A konfliktust befolyásoló tényezők Az észlelés hibái a konfliktus során A konfliktusok megoldása A konfliktuskezelés ötféle módja (Thomas – Killmann modell) A versengés Az alkalmazkodás Az elkerülés A problémamegoldás A kompromisszumkeresés Az eredményes konfliktuskezelés előfeltételei Konfliktusok kezelése csoportban **Gyakorlatok, feladatlapok kitöltése** Számunkra mi a konfliktus? Konfliktus rajzos értelmezése Konfliktus fogalma, okai

Szignó helye

		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	28 óra
7.1.5.	Elméleti órák száma	4 óra
7.1.6.	Gyakorlati órák száma	24 óra
7.1.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	Aktív részvétel a foglalkozásokon, feladatlapok kitöltése, maximum 30 %-os hiányzás. Sikeres (megfelelt minősítésű) tananyagegység záró vizsga.

8. Csoportlétszám

8.1.	Maximális csoportlétszám (fő)	24 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	Az igazolás 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 képzéstervezői, képzésvezetői 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.

Szignó helye

11.2.	Tárgyi feltételek	Tanterem az alábbi felszereltséggel: tábla/flipchart, székek és asztalok vagy írólapos székek a résztevők 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: 2015.01.20.

Arday Tamás

Szakértő neve

Intézmény képviselőjének aláírása

SAVIC GROUP NONPROFIT KFT. 3521 Miskolc, Szirmay Antal u. 29. Adószám: 14353215-1-05

P-235/2014.

Szakértői nyilvántartási szám

Szakmai vezető aláírása

A-9/2014

Ajánlási lista nyilvántartásba vételi száma

Szakértő aláírása

Szignó helye