



# FELNŐTTKÉPZÉSI PROGRAM

Nyilvántartásbavételi szám: E-000211/2014/D018

## 1. A képzés megnevezése (és belső kódja)

Konfliktuskezelés alapjai (E003)

## 2. A képzés besorolása

Szakmai képzés

## 3. A képzés célja

A képzés célja, hogy a képzésben résztvevő ismerje meg:

- hogy mit értünk konfliktuson és milyen fajtáival találkozhatunk
- mit jelent az interperszonális és intraperszonális konfliktus
- a csoporton és a szervezeten belüli konfliktusokat, valamint a velük összefüggő szerepeket
- a különböző konfliktuskezelési modelleket: Thomas- és Kilmann modelljét, Pareek konfliktusforrás modelljét, Blake, S hepard, M outon modelljét, valamint Hanson szervezeti modelljét
- a legfontosabb konfliktuskezelési módszereket, ezen belül a tárgyalásos módszereket és a mediáció történeti kialakulását
- továbbá ismerje meg a mediációt és a gyakorlati közvetítési eljárásokat.

## 4. A képzés célcsoportja

A képzés mindazon célcsoportokban alkalmazható, akik érdeklődnek a konfliktuskezelés elméleti megközelítései iránt.

## 5. Csoportlétszám

Maximális: 6 fő

## 6. Tervezett képzési idő

A képzés óraszám: 10 óra

## 7. A képzés során elsajátítható ismeretek, kompetenciák

### Ismeret (tudás)

Tudja, hogy



- mit értünk konfliktuson és milyen fajtáival találkozhatunk
- mit jelent az interperszonális és intraperszonális konfliktus

#### Ismeri

- a csoporton és a szervezeten belüli konfliktusokat, valamint a velük összefüggő szerepeket
- a különböző konfliktuskezelési modelleket: Thomas- és Kilmann modelljét, Pareek konfliktusforrás modelljét, Blake, Shepard, Mouton modelljét, valamint Hanson szervezeti modelljét.

#### Tudja továbbá

- a legfontosabb konfliktuskezelési módszereket, ezen belül a tárgyalásos módszereket és a mediáció történeti kialakulását
- a mediáció tartalmát és annak a közvetítési eljárásrendjét.

#### **Készség, képesség**

Képes a környezetében felismerni az egyénben lévő konfliktust.

Magatartási, viselkedési jegyek (attitűdök), amelyek kialakítására, fejlesztésére a képzés irányul: hatékony konfliktuskezelési megoldásra illetve megoldásokra törekszik az egyén, a csoport és a szervezet szintjén egyaránt.

## **8. A képzésbe való bekapcsolódás feltételei**

Iskolai végzettség: Felsőfokú iskolai végzettség

Szakmai végzettség: nem előírt

Szakmai gyakorlat: -

Egyéb feltétel/ek (pl. bemeneti kompetencia, érdeklődés, motiváció, életszerep, munkavállalói státusz): A képzés megkezdéséhez szükséges a MATEHETSZ web-felületén történő online jelentkezés.

## **9. A képzésben való részvétel feltételei, a megengedett hiányzás mértéke**

Részvétel követésének módja:

Alapvető szabályozás, amelytől eltérés esetén ellenőrző tevékenységet folytatunk le:

A MATEHETSZ által biztosított e-learning kurzuskezelő portál felületén keresztül a képzés teljes ideje alatt a képzés oktatója folyamatosan követi a tagok aktivitását. A felület 30 napig áll a résztvevők rendelkezésére.

A 10., 20. és 30. napon a csoport oktatója kontrolálja az aktivitást, adminisztrálja azt, majd inaktív állapotot észlelve személyesen veszi fel a kapcsolatot a csoport tagjával e-mailen, videokonferencián vagy telefonon keresztül.

Megengedett hiányzás: A hiányzás nem megengedett. Amennyiben a résztvevő a konzultációs alkalom során nem tud rendelkezésre állni, úgy az oktatóval önállóan kell konzultálnia.



#### Egyéb feltételek:

A képzésben részt vevőknek rendelkeznie kell az alábbi informatikai feltételekkel: számítógéphez hozzáférés, alkalmazott videokonferencia szoftvere vagy hozzáférése, web kamera, mikrofon, telefonos elérhetőség, élő internet kapcsolat.

Minimum informatikai rendszer követelmény a kurzus sikeres teljesítéséhez:

- legalább 1 Ghz-es processzor
- 2GB RAM;
- 20GB tárhely;
- legalább 1024x768 felbontással rendelkező kijelző;
- aktív, élő internet kapcsolat, 2 MBit-es
- Windows XP vagy újabb operációs rendszer
- a mindenkori legfrissebb Google Chrome vagy Mozilla Firefox webböngésző
- irodai szoftvercsomagok: szövegszerkesztő, PDF olvasó
- video beszélgetésekhez: A MATEHETSZ-el egyeztetett videokonferencia alkalmazás.

## 10. A képzés formája, módszerei

A képzés formája: távoktatás

(konzultáció keretében megvalósuló óraszám 1 óra, a képzési program megvalósulásának folyamatában meghatározott leírás szerint)

Munkaformák

- Egyéni munka
- Oktatói vezetéssel személyes jelenléttel vagy videokonferencia alkalmazás segítségével megvalósuló csoportmunka

Folyamatkövető résztvevői aktivitások, feladatok:

- Önellenőrző tesztkérdések megválaszolása. A teszt leckénként méri a képzésben résztvevő tudását, 60%-ot kell elérni a lecke sikeres teljesítéséhez.