

# Konfliktuskezelés

(30 óra)

Képzési program



**TÜRR ISTVÁN  
KÉPZŐ ÉS KUTATÓ  
INTÉZET**

Ajánlás az Fktv. 10. § (1) aa) pontja szerinti képzési program felépítéséhez

## KÉPZÉSI PROGRAM

### 1. A képzési program

1.1.	Megnevezése	Konfliktuskezelés
1.2.	OKJ azonosító	nem releváns
1.3.	Szakmai, vagy nyelvi programkövetelmény azonosítója	nem releváns
1.4.	Engedély megszerzését követően a nyilvántartásba-vételi szám	E-00001/2013/D025
1.5.	Szakmacsoport	„D képzési kör”
1.6.	A képzés célja	Olyan kommunikációval és konfliktuskezeléssel kapcsolatos alapismeretek elsajátítása, amelyek nélkülözhetetlenek a felnőttek számára a mindennapos élethelyzetekben.
1.7.	A képzés célcsoportja	Olyan felnőttek, akik kiscsoportos tréning keretében szeretnék elsajátítani egyes kommunikációval és konfliktuskezeléssel kapcsolatos alapismereteket.
1.8.	Szakmai végzettséggel betölthető munkakör (FEOR)	nem releváns

### 2. A képzés során megszerezhető kompetenciák

2.1.	A résztvevő képes tudatosan figyelni saját és társai megnyilvánulásaira; társai motivációját pedig empátiásan megérti.
2.2.	A résztvevő képes a nyílt, hiteles kommunikációra; emellett tisztában van a testbeszéd jelentőségével.
2.3.	A résztvevő ismeri a kapcsolatteremtés és -kezelés lehetőségeit és problémáit.
2.4.	A résztvevő ismeri a konfliktuskezelés módjait, eszközeit.
2.5.	A résztvevő ismer a társas hatás, a társas befolyás törvényszerűségeit.



2.6.	A résztvevő ismeri a mediáció fogalmát, alkalmazási területeit.
------	---

### 3. A programba való bekapcsolódás feltételei

3.1.	Iskolai végzettség	Alapfokú iskolai végzettség
3.2.	Szakmai végzettség	nem releváns
3.3.	Szakmai gyakorlat	nem releváns
3.4.	Egészségügyi alkalmasság	nem releváns
3.5.	Előzetesen elvárt ismeretek	Biztos anyanyelvi ismeretek, kommunikációs készség
3.6.	Egyéb feltételek	Előzetes szóbeli elbeszélgetés

### 4. A programban való részvétel feltételei

4.1.	Részvétel követésének módja	A képző intézmény által rendszeresített formanyomtatványokon (pl. Képzési Napló, jelenléti ív stb.) naprakész dokumentáció történik a napi jelenlét, a haladás adatainak rögzítésére vonatkozóan.
4.2.	Megengedett hiányzás	Az összes óraszám legfeljebb 10%-a
4.3.	Egyéb feltételek	A résztvevővel megkötendő felnőttképzési szerződésben foglaltak betartása.

### 5. Tervezett képzési idő

5.1.	Elméleti órák száma	18 óra
5.2.	Gyakorlati órák száma	12 óra
5.3.	Összes óraszám	30 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.	Kommunikáció
7.2.	Konfliktuskezelés

### 7.1. Tananyagegység

7.1.1.	Megnevezése	Kommunikáció
7.1.2.	Célja	A verbális és nonverbális kommunikáció elméleti alapjainak és legfontosabb törvényszerűségeinek megismertetése, a saját kommunikációs stílus tudatosítása, a változtatás lehetőségének biztosítása.
7.1.3.	Tartalma	Jártasság a hatékony kapcsolatteremtés terén, a verbális és nonverbális üzenetek adásában és vételében. -A résztvevő készségszinten felismeri az egyes kommunikációs helyzeteket, alkalmazni tudja a kommunikációt segítő eszközöket, tudatosítja magában a saját esetleges kommunikációs problémáit. -Önismeretszerzés arról, hogy miként viselkedünk interperszonális helyzetekben, milyen benyomást hagyunk másokban. -A kommunikáció alapvető sajátosságai és törvényszerűségei, az interperszonális helyzetek hatékonyságának fokozása. -A nonverbális jelzések megismerése, metakommunikációra való érzékenyítés, a viselkedéskultúra fejlesztése.
7.1.4.	Terjedelme	12 óra
7.1.5.	Elméleti órák száma	6 óra
7.1.6.	Gyakorlati órák száma	6 óra
7.1.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	Szóbeli ellenőrző kérdések. A trénerok/oktatók a képzés végén minden résztvevőnek személyre szabott visszajelzést adnak a fejlődésükről. A csoportmunkában való részvétel nem osztályozható.

### 7.2. Tananyagegység

7.2.1.	Megnevezése	Konfliktuskezelés
--------	-------------	-------------------

7.2.2.	Célja	A konfliktuskezelés elméleti alapjainak és legfontosabb törvényszerűségeinek megismertetése, a saját konfliktuskezelési stílus tudatosítása, a változtatás lehetőségének biztosítása. A mediáció módszerének bemutatása.
7.2.3.	Tartalma	Az énkép és a kép összefüggései, az énefogadás Az első benyomás jelentősége, az előítélet Empátia a hátrányos helyzetűekkel végzendő munkában A visszajelzés adásának és fogadásának szabályai A kommunikációs csatornák jellemzői, a kongruencia A konfliktuskezelés módszerei és eszközei, a saját konfliktuskezelési gyakorlat megismerése, fejlesztése. A mediáció, mint módszer bemutatása, gyakorlati alkalmazásának bemutatása.
7.2.4.	Terjedelme	18 óra
7.2.5.	Elméleti órák száma	12 óra
7.2.6.	Gyakorlati órák száma	6 óra
7.2.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	Szóbeli ellenőrző kérdések. A tréner/oktatók a képzés végén minden résztvevőnek személyre szabott visszajelzést adnak a fejlődésükről. A csoportmunkában való részvétel nem osztályozható.

### 8. Csoportlétszám

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

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

*(amennyiben a képzés OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére irányul, az értékelő rendszer leírásának a modulzáró vizsgák teljesítményértékelését is tartalmaznia kell)*

**Folyamat közbeni értékelés:** Írásban, szóban, gyakorlatban.

**Számonkérések rendszeressége:** Modultól függően két-három alkalommal önálló vagy csoportos feladatmegoldás formájában, illetve minden modul végén modulzáró vizsga keretében.

**Számonkérések tartalma:** A képzési programban és a modulokban meghatározott kompetenciák (ismeretek és készségek) a megadott elsajátítási szinten képezik a számonkérés tartalmát.

**Megszerezhető minősítések:** Modulzáró vizsgán: „MF-megfelelt” (51% és a felett), „NMF-nem megfelelt” (51% és alatt)

A tréner/oktatók a képzés végén minden résztvevőnek személyre szabott visszajelzést adnak a fejlődésükről.

Sikertelen teljesítés esetén a hiányzó ismeret – elemek, illetve gyakorlatok megismétlése szükséges.

## 10. A képzés zárása

12.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A tanfolyami résztvevők záróvizsgán vesznek részt. Záróvizsgára az a résztvevő bocsátható, aki részt vett a modulok végén a csoportos megbeszélésen, illetve az intézettel kötött képzési szerződésben vállalt egyéb kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tett. A program zárásának módja szóbeli, vagy írásbeli vizsga. A tanfolyami résztvevők „Konfliktuskezelés” tanúsítványt kapnak.
-------	--	---



### 11. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

11.1.	Személyi feltételek	<p>A képzés szakirányának megfelelő felsőfokú végzettség, min. 1 év szakmai gyakorlat a területen.</p> <p>Elméleti oktatáshoz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- felsőfokú végzettséggel és a tanulmányi területnek megfelelő szakképesítéssel (pl.: pszichológia, kommunikáció) rendelkező oktató</li> <li>- pszichológus, szociológus, pedagógus végzettség</li> </ul> <p>Gyakorlati oktatáshoz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a modul képzési tartalmának megfelelő felsőfokú végzettségű személy</li> <li>- pszichológus, szociológus, pedagógus végzettség</li> </ul>
11.1.1.	Személyi feltételek biztosításának módja	Az intézet közalkalmazotti státuszban lévő munkatársa, vagy megbízási szerződéssel alkalmazott kolléga, vagy vállalkozói szerződéssel alkalmazott munkatárs.
11.2.	Tárgyi feltételek	<p>A tárgyi feltételeket a képzéshez és a felnőttképzési tevékenység folytatásához a 393/2013. (XI.12.) Korm. rendelet 16. (3) pontja (megfelelés építésügyi, tűzvédelmi, egészségvédelmi, munkavédelmi, közegészségügyi, műszaki leírásoknak) és az 1. számú melléklete szerint szükséges biztosítani.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- résztvevői asztalok, székek a képzési programban meghatározott csoportlétszám figyelembevételével (hátrányos helyzetűek esetében speciális igényeket kielégítve),</li> <li>- oktatói asztal és szék</li> <li>- tábla</li> <li>- ruhatároló vagy fogas, a képzési programban meghatározott csoportlétszám figyelembevételével,</li> <li>- szeméttároló</li> </ul>
11.2.1.	Tárgyi feltételek biztosításának módja	Az intézet tulajdonában lévő terem, vagy bérelt helyiség.
11.3.	Egyéb speciális feltételek	nincs
11.3.1.	Egyéb speciális feltételek biztosításának módja	nincs

## Szakértői vélemény

Az előzetes minősítés során megállapítom, hogy a képzési program tartalma megfelel az Fktv-ben foglaltaknak, a képzéssel érintett célcsoport számára megszerezhetőek a programban megjelölt kompetenciák a képzési programban meghatározott tartalommal és feltételekkel.

Minősítés helye: Budapest


Minősítés dátuma: 2015.11.16.


Tary Ferenc  
Szakértő neve

P-32/2014 ; A-282/2014  
Szakértői nyilvántartási szám

  
.....  
Szakértő aláírása



  
.....  
Sárk Zoltán mb. főigazgató

  
.....  
Tary Ferenc  
Szakmai vezető aláírása

