


# SZAKÉRTŐI VÉLEMÉNY

Képzés (képzési program) megnevezése	Konfliktuskezelés és problémamegoldás
Felnőttképző megnevezése és engedélyszáma:	IEC International Education Center Kft E/2021/000048
Szakértői megállapítások	
<p>1 A képzési program tartalma megfelel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvénynek és szakmai oktatás vagy szakmai képzés esetén a szakképzésről szóló törvénynek és a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló kormányrendeletnek.</p> <p>2 A képzési programban meghatározott tartalommal, feltételekkel és módon, valamint a képzéssel érintett célcsoport számára megszerezhető a képzési programban megjelölt kompetenciák.</p> <p>3 A képzési program minden oldala folyamatos oldalszámozással van ellátva, és papíralapú képzési program esetében az összefűzésre úgy került sor, hogy annak szétválasztására sérülésmentesen nincs lehetőség.</p>	
Szakértői vélemény kelte	Budapest, 2021.09.28.
Felnőttképzési szakértő neve, nyilvántartási száma	Pádár Tivadar FSZ/2020/000057
Felnőttképzési szakértő aláírása/elektronikus aláírás	

# KÉPZÉSI PROGRAM

## KONFLIKTUSKEZELÉS ÉS PROBLÉMAMEGOLDÁS



## KÉPZÉSI PROGRAM

### 1. A képzési program alapadatai

1.1.	Képzés megnevezése:	<b>Konfliktuskezelés és problémamegoldás</b>
1.2.	A képzés célja:	A képzés célja a résztvevők magánéletben/munkában való eredményességének növelése, a másokkal való együttműködés képességének fejlesztése kölcsönös érdekek figyelembevételével.
1.3.	A képzés célcsoportja:	A képzés célcsoportját jelenti minden olyan személy, aki a belépési feltételeknek megfelel és a képzési programmal elérhető ismeretek, készségek és kompetenciák megszerzését tűzte ki célként maga elé.
1.4.	A képzés során megszerzhető kompetenciák:	<ul style="list-style-type: none"><li>• A képzés résztvevői megismerik a problémák és konfliktusok típusait.</li><li>• Jártasságot szereznek saját viselkedésük észlelésében.</li><li>• Jártasságot szereznek a viselkedések mögötti motivációk megértésében.</li><li>• Képesek lesznek személyes és hivatalos kapcsolataikban szándékaiknak megfelelően megjelenni.</li><li>• Képes lesz megérteni másokat és közös megoldásokat találni az igények/szükségletek kielégítésére.</li><li>• Képes lesz alapfokú külső segítséget nyújtani vitás helyzetekben az álláspontok szakzerű egyeztetésével.</li><li>• Képes lesz a csoportok teljesítményét javítani kreatív megközelítések használatával.</li><li>• Ismeri a konfliktuskezelés különböző stratégiáit.</li><li>• Ismeri a meghallgatás fontosságát, használja az értő figyelmet.</li><li>• Ismeri a testhelyzetek és hanghordozás viselkedésre gyakorolt hatásait.</li><li>• Ismeri a mediáció szerepét a konfliktuskezelésben.</li><li>• Képes lesz a feszültség csillapítására különböző módszerek segítségével.</li></ul>

### 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:	nem szükséges

### 3. Tervezett képzési idő

3.1.	A képzés óraszám:	20
3.2.	Megengedett hiányzás mértéke:	10%

### 4. A képzés tananyagegységei

	A képzés tananyagegységeinek megnevezése: <sup>1</sup>	Óraszám:
4.1.	<b>Konfliktuskezelés és problémamegoldás</b>	<b>20</b>

#### 4.1. Tananyagegység<sup>2</sup>

4.1.1.	Megnevezése: <sup>3</sup>	<b>Konfliktuskezelés és problémamegoldás</b>
4.1.2.	Célja:	A képzés célja a résztvevők magánéletben/munkában való eredményességének növelése, a másokkal való együttműködés képességének fejlesztése kölcsönös érdekek figyelembevételével.
4.1.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák:	A képzésben részt vevő személyes jelenlétét vagy interaktív és távolléti kapcsolattal megvalósuló jelenlétét igénylő csoportos képzés, igény esetén konzultáció: frontális oktatás, egyéni feladatmegoldás, csoportos munka, kooperatív csoportmunka. A képzésben részt vevő személyes jelenlétét nem igénylő önálló tanulás (távoktatás): távoktatási tananyagba épített iránymutatás, irányított tanulás, e-learning, digitális platformon való tananyagfeldolgozás, egyéni feladatmegoldás.
4.1.4.	Megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:	A tananyagegység/modul/témakör tartalmának, jellegének, a megvalósítás során alkalmazott munkaformának, valamint a csoport összetételének és igényeinek megfelelően a módszerek a következők lehetnek: előadás, magyarázat, szemléltetés, megbeszélés, rendszerezés, megfigyelés, együttes és önálló tananyag feldolgozás, csoportos feladatmegoldás, gyakorlati feladatok megoldása, projekt módszer, feladatlap kitöltése, írásbeli felelet, házi feladat, kiadott feladatok pontosítása, távoktatási tananyag és tananyagba épített iránymutatás.
4.1.5.	Óraszám:	20
4.1.6.	Beszámítható óraszám: <sup>4</sup>	10
4.1.7.	Tartalma:	<b>A konfliktusokról általában - 4 óra</b> Cél, hogy a résztvevők megismerjék a konfliktusok fajtáit, megoldási lehetőségeit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Honnan erednek az érdekek és értékkonfliktusok, mikor tekintjük őket megoldottnak.</li> <li>• Mit mutatnak meg nekünk a konfliktusaink, mit nyerünk a megoldásukkal.</li> </ul>

<sup>1</sup> A sorok száma bővíthető.

<sup>2</sup> A Tananyagegységeket bemutató alfejezetek száma a 4. pontban szereplő sorok számának megfelelően bővíthető.

<sup>3</sup> Meggyezik az 4. pontban feltüntetett megnevezéssel.

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

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfliktuskezelési stratégiák (alkalmazkodás, elkerülés, kompromisszum, win-win megismerése, az énközlés)</li> </ul> <p><b>Az önismeret szerepe a konfliktuskezelésben - 8 óra</b>                  Cél megismerni a személyiségvonások szerepét a konfliktuskezelés stílusára, a konstruktív konfliktuskezelés módjait, a játszmákat és irányításukat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alapvető személyiségvonások (DISC), kitől mit várhatunk.</li> <li>• Dominancia és alárendelődés konfliktushelyzetekben, testhelyzetek és hanghordozás hatásai.</li> <li>• Az etikett és az önbizalom szerepe a szituációk irányításában.</li> <li>• Értő figyelem gyakorlása tisztázó kérdésekkel.</li> <li>• A tranzakcióanalízis rövid történeti áttekintése.</li> <li>• A játszmák természete, kimenetelei, eredménye (biológiai, társadalmi, egzisztenciális).</li> <li>• Akvárium gyakorlatok az énállapotokkal, tranzakciók keresztezése, közben érzelmi önvizsgálat tartása.</li> <li>• A párkapcsolati konfliktusok és hatásuk az élet egyéb területeire, megoldási módjai.</li> <li>• A konstruktív konfliktuskezelés (játszmatörés, énközlés, tanácskérés)</li> </ul> <p><b>Mások konfliktusai: a mediáció szerepe a konfliktuskezelésben - 4 óra</b>                  Cél, hogy a résztvevő ismerje meg a mediáció szerepét a konfliktuskezelésben, annak alapjait, használatának lehetőségeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A mediáció szerepe és használatának lehetőségei (értő figyelem gyakorlása tisztázó kérdésekkel).</li> <li>• Kérdések és technikák (empatikus együttérzés, normalizálás, edukatív technika).</li> </ul> <p><b>Egyéni és csoportos problémamegoldás - 4 óra</b>                  Cél, hogy a résztvevő ismerje meg az együttműködés hatását a kreativitásra; a képzésben tanultak gyakorlása:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A 6 kalap módszer segítségével egy probléma felvetése és megoldása.</li> <li>• A kreativitás előtérbe hozása a csoportos problémamegoldásnál.</li> </ul>
4.1.8.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység elvégzéséről nem kerül kiadásra külön igazolás. A 7.2. pontban meghatározott feltételek teljesítése esetén a képzés végén kerül kiadásra a tanúsítvány.

## 5. Csoportlétszám

5.1	Maximális csoportlétszám: <sup>5</sup> (fő)	40 fő
-----	---	-------

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

6.1.	<p>A képzésben résztvevő teljesítményét képzés közben fejlesztő értékelés keretében értékeljük. A fejlesztő értékelés szerepe, hogy a képzésben résztvevők fejlődését támogassa, a tanulási igényeket pontosítsa, az oktatók tanulásszervezési feladatait segítse.</p> <p>A képzés közbeni fejlesztő értékelés módjai: Visszakérdezés, Gyakorlati feladatmegoldás, Képzésben résztvevő visszajelzései, Beszélgetés, Feladatlap kitöltése.</p>
------	---

<sup>5</sup> Zárt rendszerű elektronikus távoktatás esetén nem releváns.



<p>A fejlesztő értékeléshez nem tartozik minősítés, a tanulási és tanítási folyamatokat szolgálja.</p> <p>A képzéshez záró (szummatív) értékelés kapcsolódik: a képzés végén egy komplex záróvizsgát tesznek a résztvevők, ami írásban (online felületen) keresztül történik, vagy papír alapon.</p> <p>A záróvizsgán megszerezhető minősítések:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Megfelelt</li><li>• Nem felelt meg</li></ul> <p>A megszerezhető minősítésekhez tartozó követelményszintek:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Megfelelt: a záróvizsgán elért legalább 53%-os teljesítmény</li><li>• Nem felelt meg: a záróvizsgán elért 52% vagy az alatti teljesítmény.</li></ul>
--

### 7. A képzés zárása


7.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás megnevezése:	<b>TANÚSÍTVÁNY</b> 2013. évi LXXVII. törvény 13/B. § 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 22. § (1)
7.2.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei:	A képzés elvégzéséről szóló tanúsítvány kiadásának feltétele a záróvizsgán „Megfelelt” minősítés megszerzése.

### 8. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

8.1.	Személyi feltételek:	A képzési program tartalmához illeszkedő felsőfokú végzettségű tréner/oktató, vagy közép fokú végzettségű, a képzési program tartalmához illeszkedő legalább 3 éves szakmai tapasztalattal rendelkező tréner/oktató.
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:	<b>A képzésben részt vevő személyes jelenlétét igénylő képzési rész esetén:</b> a résztvevők létszámának megfelelő oktatóterem a hozzá kapcsolódó berendezési tárgyak: flipchart tábla vagy kivetítő, tanuló és tanári létszámnak megfelelő asztal és szék, laptop/személyi számítógép, szoftverek, internetelérés. <b>A képzésben részt vevő interaktív és távolléti kapcsolattal megvalósuló jelenlétét igénylő, illetve a képzésben résztvevő személyes jelenlétét nem igénylő képzési rész esetén:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• intézmény részéről: a képzési program megvalósításához szükséges számítástechnikai eszközök, internetelérés, a képzési programban alkalmazott szoftverek;</li><li>• képzésben résztvevő részéről: a képzés elvégzéséhez résztvevői oldalról szükséges számítástechnikai eszközök (például laptop/személyi számítógép/tablet/okostelefon, mikrofon, webkamera) és internetelérés.</li></ul>
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 képzésben részt vevő interaktív és távolléti kapcsolattal megvalósuló jelenlétét igénylő, illetve a képzésben résztvevő személyes jelenlétét nem igénylő képzési rész esetén: a képzés elvégzéséhez résztvevői

		oldalról szükséges számítástechnikai eszközöket és internetelérést a képzésben résztvevő saját eszközeként biztosítja.
8.5.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek:	Online távoktatási felület. (Nyílt forrás kódú.)
8.6.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek biztosításának módja:	Felnőttképző hozzáférést biztosít a képzésben résztvevők számára.

### 9. Az előzetes minősítés ténye

Szakértő nyilatkozata:	A képzési program előzetes minősítése megtörtént.
Az előzetes minősítés helye:	Budapest
Az előzetes minősítés időpontja:	2021.09.28.
Az előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő neve:	Pádár Tivadar
Az előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő nyilvántartási száma:	FSZ/2020/000057
Felnőttképzési szakértő aláírása:	
Felnőttképző intézmény képviselőjének aláírása:	