

## KONFLIKTUSKEZELÉSI TRÉNING

|                 |
|-----------------|
| <b>tematika</b> |
|-----------------|

A tréning célja a csoportmunkára épülő elmélet és gyakorlat során a résztvevők megismerik a konfliktusokat előidéző okokat, a konfliktuskezelés folyamatát, a megoldási modelleket, a konfliktuskezelési folyamat sajátos lépéseit és módszereit. Személyes tapasztalatokat szereznek saját konfliktuskezelési viselkedésükről, a leggyakrabban használt viselkedési stratégiákról, konfliktusaik indítékairól. A tréning eredményeként saját konfliktuskezelési stratégiáik következményeit felismerve hatékonyan elősegíthetik a konfliktuskezelés pozitív folyamatait.

### ***I. Blokk: BEVEZETÉS ÉS KERETEK***

#### Elmélet

1. Bemutatkozás és célok és elvárások tisztázása
2. Szerződés a keretekről

### ***II. Blokk: A KONFLIKTUS ÉRTELMEZÉSE***

#### Elmélet

1. A konfliktus értelmezése
2. A pozitív énkép kialakítása
3. Egészséges önérvényesítés, asszertivitás
4. Sztereotípiák, előítéletek, diszkrimináció
5. Kooperativitás, versengés
6. Konfliktuskezelő stratégiák
7. Értékkonfliktusok, erkölcsi dilemmák, konfliktuselemzés

#### Gyakorlat

#### **Játék: jövőkép kidolgozása**

### **III. Blokk: A KONSTRUKTÍV PROBLÉMAKEZELÉS**

#### Elmélet

1. Az első találkozás a kollégákkal
2. A szakember, mint magánember
3. A főnök, mint magánember
4. A kolléga, mint magánember
5. A megrendelő, mint magánember
6. A kapcsolat megalapozása
7. Konfliktuskezelés és kommunikáció specifikus csoportokkal
8. Konfliktuskezelés és kommunikáció krízisben lévő kollégával
9. Munkahelyi konfliktuskezelési modellek és konfliktuskezelés

#### Gyakorlat

##### **Játék: Asszertív helyzet gyakorlat**

### **IV. Blokk: KONFLIKTUSKEZELÉS ÉS KOMMUNIKÁCIÓ KOLLÉGÁKKAL ÉS MÁS DOLGOZÓKKAL**

#### Elmélet

1. Egyéni vagy csoportos döntési helyzet
2. Csoport konfliktusok kollégákkal
3. Tárgyalás technika a munkahelyen
4. Érdekalapú versus pozíció alapú tárgyalás a munkahelyen
5. Tárgyalási stílusok a munkahelyen: agresszív, passzív, elkerülő, kompromisszumkereső, konszenzus
6. Konfliktuskezelési és kommunikációs modellek

#### Gyakorlat

##### **1. Játék: Vállalati kocsi**

##### **2. Játék: Tojás üzlet**

##### **3. Játék: Kisbusz adás-vétel kis településen**

##### **4. Játék: Telekügy**

**A tréning zárása, értékelés.**