

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata

Konfliktuskezelés, mediáció képzés

Oktatási tematika

Budapest, 2009. szeptember 1.

IFUA Horváth & Partners
Kft.
H-1119 Budapest
Fehérvári út 79.
Telefon: +36 (1) 382 88 88
Fax: +36 (1) 382 88 89
company@ifua.hu
<http://www.ifua.hu>
A HORVÁTH &
PARTNERS
csoport tagja

Tartalom

1.	A KÉPZÉS CÉLJA	3
2.	CSOORTBONTÁS, ÜTEMEZÉS	5
3.	ELŐFELTÉTELEK	6
3.1.	Résztevők kiválasztása és a csoportbontás elkészítése	6
3.2.	Résztevők képzéssel szembeni elvárásainak megismerése	6
3.3.	Technikai feltételek	6
4.	VÁRHATÓ EREDMÉNYEK	7
5.	MELLÉKLET – IGÉNYFELMÉRŐ KÉRDŐÍV	8

1. A képzés célja

A tréning célja, hogy a **résztevők tiszta, érthető, követhető, és mindenekelőtt fejlesztő módon tudjanak kapcsolatot teremteni a velük, vagy egymással konfliktusban álló, reklamáló, esetleg személyeskedő külső és belső ügyfelekkel**. A program foglalkozik a hatékony konfliktuskezelés sikerének mindkét fontos tényezőjével: a „mit mondjunk” és a „hogyan mondjuk” kérdésével is.

A tréning során számos **helyzetgyakorlat, elemzés**, és ennek tükrében **személyes tanácsadás** teszi lehetővé, hogy a résztvevők kialakítsák professzionális, ugyanakkor egyéniségükhöz illő konfliktuskezelési, mediációs stílusukat. Az **érzelmi intelligencia fejlesztésével** a résztvevők megtanulhatják a szervezeten és a konfliktusban álló csoportokon belüli bizalom és együttműködés, az ügyfelekhez, a munkatársakhoz és magához a munkához való hozzáállás, a változási hajlandóság javítását.

A képzésen széles körben ismert, hiteles **tesztrendszerekkel** találkozhatnak a résztvevők, amelyek kiválóan alkalmasak az ügyfelekre jellemző és a munkahelyi viselkedési stílusok feltérképezésére, és ennek mindennapi alkalmazására. Ezen rendszerek használata a tréning során lehetőséget nyújt a résztvevőknek arra, hogy megismerkedjenek a viselkedési stílusok egy lehetséges osztályozásával és gyakorlati útmutatót kapjanak a különböző partnerekkel történő hatékony kommunikációra, konfliktuskezelésre, mediációra.

Részcélok:

- Feltérképezni a résztvevők konfliktuskezelési stratégiáit és ezek rugalmas változtatásának képességét.
- A konfliktusok megértésének technikáinak megismerése.
- Konfrontatív technikák alkalmazása konfliktusos helyzetekben (pl. azonnali konfrontáció problémahelyzetekben).
- Egységes konfliktuskezelési szemléletmód kialakítása a csapaton belül.
- Ki legyenek mondva a témában eddig tabuként kezelt – ugyanakkor erősen befolyásoló erejű – témák és elvárások.
- Az érintett témákban szerződjön újra a csapat (deklaráljon tisztábban a probléma és a hozzá viszonyulás módja).

Milyen kompetenciákat fejleszt?

- a konfliktuskezeléshez szükséges önismereti, önreflektív készséget,
- a konfliktuskezelés gyors és hatékony megoldásához szükséges kompetenciákat,
- a konfliktuskezelés új módszereinek átadásához szükséges kompetenciákat,
- a belső és a külső tényezők összhangjának megteremtéséhez szükséges kompetenciákat.

A tréning főbb témái:

- Konfliktus áthárítás gyakorlati következményei (elintézés és intézés különbsége).
- Nézőpontváltás fontossága.
- Az egyezkedést segítő technikák alkalmazása.
- Az álláspontok közelítése.
- Az empátikus kommunikáció fejlesztése.
- A beszűkülés, bizalmatlanság, merev attitűdök kialakulásának megakadályozása.
- A konfliktusok felvállalásának dimenzió: konfliktuskezelési stratégiák és lelki tényezők (gyakorlati helyzetekből, példákból építkezve).
- A számonkérés pontossága, következetessége külső és belső ügyfelekkel való együttműködésben.
- A konfliktuskezelő kérdőív tapasztalatainak gyakorlatban történő átültetése.
- A személyes konfliktuskezelési stratégiák, ezek rugalmas változtatásának tudatosítása és egymásra hatásainak elemzése.
- Személyes elvárások a konfliktuskezelésben egymástól és a csoporttól, a változtatások első gyakorlati lépéseinek egyeztetése, kidolgozása.
- Erőszakmentes kommunikáció használata a sikeres konfliktuskezelésben.
- Az asszertív kommunikáció konfliktuskezelésben használható tapasztalatainak megismerése.

2. Csoportbontás, ütemezés

A konfliktuskezelési tréning megfelelő színvonalon tartásához legfeljebb 15-20 fős csoportok képzése indokolt. Ennek megfelelően az összesen 110 ember oktatása **négy db 20 fős és két darab 15 fős csoportbontásban** célszerű.

A képzés **időtartama** minden csoport esetében **2 nap**.

Javasolt időpontok, amelyek közül 6x2 napot kell kiválasztani (Kérjük, amennyiben lehetséges, ne legyen átfedés a Kommunikációs készségfejlesztő tréning kiválasztott időpontjaival):

- 2009. szeptember 7-8.
- 2009. szeptember 29-30.
- 2009. október 6-7.
- 2009. október 19-20.
- 2009. november 2-3.
- 2009. november 9-10.
- 2009. november 16-17. vagy 2009. november 17-18.
- 2009. november 23-24. vagy 2009. november 24-25.
- 2009. november 30 – december 1. vagy 2009. december 1-2.

3. Előfeltételek

3.1. Résztevők kiválasztása és a csoportbontás elkészítése

A képzés hatékonyságának növelése érdekében javasoljuk a csoportbontás mielőbbi meghatározását, lehetőség szerint a **homogenitásra** törekedve, az alábbiak szerint:

- Lehetőség szerint **hasonló munkakörű munkatársak** kerüljenek egy csoportba.
- A **kisebb létszámú** (15 fős) csoportokba javasoljuk a **vezető beosztású** munkatársakat beosztani.
- Kérjük a csoportbontást a tréninget megelőzően legalább két héttel elvégezni, és az egyes csoportok résztvevőinek nevét és munkakörét megküldeni IFUA részére.

3.2. Résztevők képzéssel szembeni elvárásainak megismerése

A képzés hatékonyságának növelése érdekében a tréner – egy kérdőív formájában – **előzetes igényfelmérést** végez.

- A kérdőív jelen anyag mellékletét képezi.
- Kérjük, a kiküldött előzetes igényfelmérést **valamennyi képzésen részt vevő munkatárs töltse ki** legkésőbb a tréninget megelőzően 2 héttel.
- A kitöltött kérdőíveket a Megrendelő képviselője a csoportbontásoknak megfelelően csoportosítva (de az anonimitást megőrizve) juttatja el IFUA részére a tréninget megelőzően 1 héttel.

3.3. Technikai feltételek

A képzés technikai feltételei:

- Olyan terem, ahol a résztvevők körben (is) tudnak ülni.
- Flipchart, filctollak.
- A résztvevők a képzés egészén megszakítás nélkül részt tudjanak venni.

4. Várható eredmények

- A csapat tagjai tudatosabban vállalják fel a munkájukból elkerülhetetlenül adódó konfliktusokat. **Konfliktuskezelési stratégiák bővülnek**, rugalmasabban tudnak stratégiát váltani. A résztvevők készségszinten képessé válnak az ügyfelek és munkatársak viselkedési stílusait leképező modell alkalmazására: **felismerik a különböző viselkedési stílusokat és ezek alapján hatékonyan választják meg partnereikkel a kommunikáció, együttműködés és a konfliktuskezelés formáit**. A résztvevők sikeresebb kapcsolatot építenek ki az övéktől eltérő viselkedési stílusú „nehéz emberekkel”.
- Az adott helyzetek megoldása során jóval **rugalmasabban és kreatívabban alkalmazzák a megismert és gyakorolt technikákat**. Jobban megértik és kezelik saját viselkedési és kommunikációs mintázataikat. Professzionális meghallgatási, figyelmi készségeket sajátítanak el, képessé válnak valódi empátiával fordulni beszélgetőpartnereik felé. Fejlődnek abban, hogy agresszió nélkül érik el saját és szervezetük céljait. Képessé válnak felismerni és megnevezni saját érzéseiket, és képesek lesznek proaktívan kezelni azokat konfliktus- és/vagy mediációs helyzetekben is.
- **A személyes konfliktuskezelés csapatra gyakorolt hatása tudatosabbá válik**, így a változtatási lehetőségek is tudatosabban, egymást támogatva indulhatnak el. Jobban megértik és elfogadják a különböző konfliktusok okait, megismerik a nyertes-nyertes helyzetek elérésének alapfeltételeit, hatékonyan képesek kifejezni gondolataikat, véleményüket nehéz helyzetekben is. **Megfelelően tudnak negatív és pozitív visszajelzéseket adni, képesek lesznek bizonyos kéréseket visszautasítani és kéréseket megfogalmazni**. Nagyobb önbizalommal fordulnak partnereik felé. Képessé lesznek saját igényeiket tisztán, Én-üzenetek formájában kifejezni, és ebben támogatni másokat.

5. Melléklet – Igényfelmérő kérdőív

Konfliktuskezelés, mediáció

Igényfelmérő kérdőív

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata az Államreform Operatív Programra benyújtott, „A polgármesteri hivatalok szervezetfejlesztése” tárgyú pályázata pozitív elbírálásban részesült. Ennek köszönhetően 2009. nyarán elindult a „Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal működésének átvilágítása és a szervezet fejlesztése” tárgyú projekt, melynek részét képezi 110 munkatárs konfliktuskezelési képzése is.

A tréning célja, hogy a résztvevők tiszta, érthető, követhető, és mindenekelőtt fejlesztő módon tudjanak kapcsolatot teremteni a velük, vagy egymással konfliktusban álló, reklamáló, esetleg személyeskedő külső és belső ügyfelekkel.

Annak érdekében, hogy a képzés személyre szabott legyen, s a résztvevők által mindennapi munkájuk során tapasztalt problémákra adjon választ, jelen kérdőíven keresztül mérjük fel a résztvevők igényeit, elvárásait.

Kérjük, a kérdőív kitöltésével segítse Ön is munkánkat!

A kérdőív titkos, név nélkül kell kitölteni.

Öszinte válaszai hozzájárulnak ahhoz, hogy a konfliktuskezelési tréning az Ön munkáját a lehető leghatékonyabban segítse!

1. Hogyan értékeli az alábbi skálán konfliktuskezelési készségét? Kérem, karikázza be a megfelelő válasz betűjelét!

A	Gyenge
B	Elégséges
C	Közepes
D	Jó
E	Kiváló

2. Munkája során milyen típusú konfliktushelyzetekkel találkozik? Kérem, írja le néhány mondatban!

.....

.....

.....

.....

- 3. Kikkel való konfliktusok megoldása okozza Önnek a legtöbb problémát?
Kérem karikázza be a megfelelő válasz betűjelét!**

A	Ügyfelek
B	Felettesek
C	Beosztottak
D	Egyéb munkatársak
E	Egyéb, éspedig:
F	Egyik sem

- 4. Miben szeretne fejlődni konfliktuskezelési készségének tekintetében?
Kérem, karikázza be a megfelelő válasz(ok) betűjelét! Több válasz is
megjelölhető!**

A	Magabiztosság
B	Indulatok (saját illetve másiké) kezelése
C	Önérvényesítés
D	Érveléstechnika
E	Problémamegoldás
F	Egyéb, éspedig:
G	Egyik sem

- 5. Amennyiben a konfliktuskezelés témában bármi egyéb kérdése, megjegyzése, elvárása lenne, kérem, jelezze itt!**

.....

.....

.....

.....

Köszönjük válaszait!