



Munkahelyi Elsősegély Konfliktusok Kezelésére
2 napos tréning
2013. 11. 26 - 2013. 11. 27.

Lion's Garden Hotel Budapest

2013. 11. 26.

8.30-09.00. Regisztráció

9.00-09.10 A tréning megnyitása

- A program ismertetése
- Bemutató kör. Mit várnak a programtól?

Király József, ügyvezető - DGS Global

09.10-10.40 I. Munkahelyi konfliktusok a munkajog tükrében

- Alapvetés: a munkavállalói kötelezettségek rendszere munkajogi szempontból
- Tipikus kötelezettségzegések a gyakorlatból
- A munkajogi szankciók rendszere (Mit? Mikor? Meddig? Hogyan?)

dr. Rátkai Ildikó - ügyvéd, munkajogi szakértő

10.40 - 11.00 Kávészünet

11.00-13.00 II. Munkahelyi konfliktusok kezelésének munkajogi eszközei és kockázatai

- Esettanulmányok: kötelezettségzegések és konfliktusok
- Jogi szempontból mit tehetünk? (Vezetői attitűd és döntéshozatali folyamat jogi szempontból)
- Mi van, ha nem lépünk vagy rosszul kezeljük a konfliktust? (A bírságtól a bíróságig)

dr. Rátkai Ildikó - ügyvéd, munkajogi szakértő

13.00 - 13.45 Ebédészünet

13.45-15.45 III. Döntéshozatal

- A gondolatok és érzések tudatosítása (naplózás, 5 oszlop technika, érzelmkártyák, gyémánt modell)
- Döntéshozatali technikák (párhuzamos gondolkodás, 6 kalap)

Schaffer Beáta ACC coach tréner/ Hegedűs Dóra ACC coach tréner.

15.45 - 16.00 Kávészünet

16.00-17.00 IV. Konfliktuskezelési stratégiák

- A problémakezelés 3 típusa (hatalmi eszközök, jog, érdekek)
- A konfliktusok fogalma, forrásai, kárai
- Konfliktuskezelési módok (Thomas Killmann modellje)
- Konfliktuskezelési preferenciák (önreflexió)

Schaffer Beáta ACC coach tréner/ Hegedűs Dóra ACC coach tréner.

17.00 Az első tréning nap vége

2013. 11. 27.

9:00- 9:30 V. Saját jogesetek, konfliktushelyzetek

- Mi történt, kik voltak az érintettek? Mi lett a döntés, megoldás?
- Következmények, károk és előnyök. Milyen károkat okozott ez? Hogyan befolyásolta a dolgok menetét?
- Saját dilemmák átkeretezése, feldolgozása az érzések és gondolatok, a konfliktuskezelés és döntéshozatal szempontjából

9:30-10:40 VI. Kommunikációs stílusok

- Viselkedési típusok (OK keret)
- Agresszív, passzív és manipulatív kommunikáció
- Az asszertív kommunikáció

Schaffer Beáta ACC coach tréner/ Hegedűs Dóra ACC coach tréner

10.40 - 11.00 Kávészünet

11.00-13.00 VII. Asszertív kommunikáció

- Az asszertív kommunikáció előnyei
- Az asszertív közlés
- Asszertív kommunikációs feladatok (szerepjáték és önreflexió)
- Saját hozott esetek átkeretezése az asszertív kommunikáció szempontjából

Schaffer Beáta ACC coach tréner/ Hegedűs Dóra ACC coach tréner

13.00 - 13.45 Ebédészünet

13.45-15.30 VIII. A bizalom fontossága

- A bizalom 5 összetevője
- A bizalom mátrixa
- Saját esetek átkeretezése, feldolgozása a bizalom tudatosítása szempontjából

Schaffer Beáta ACC coach tréner/ Hegedűs Dóra ACC coach tréner.

15.30 - 15.45 Kávészünet

15.45-16.45 IX. Mediáció, alternatív megoldási technikák

- A konfliktusok kiterjedési fokozatai
- Alternatív megoldási technikák: Mediáció

Schaffer Beáta ACC coach tréner/ Hegedűs Dóra ACC coach tréner.

16.45-17.00 A tréning program zárása

- Mit vártak a résztvevők a két naptól, mennyire teljesült?
- Kérdések, összegző gondolatok
- Visszajelző lapok, értékelés

Schaffer Beáta ACC coach tréner/ Hegedűs Dóra ACC coach tréner.

17.15 A második tréning nap vége