



Képzések szakmai tartalma

SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



A kiégés megelőzése és kezelése

(3 óra: 1 elmélet+2 gyakorlat)

Célja:

A kiégés (burn out) fogalmának megismerése, folyamatának szakaszai, a megelőzés és kezelés lehetőségei.

A Burnout szindróma, vagy másik nevén a kiégés nem más jelent, mint egy speciális munkahelyi ártalom, melynek vezető tünete a testi-érzelmi-lelki kimerülés. A kiégés általában hosszabb időn keresztül tartó stressz és fokozott érzelmi megterhelés során alakulhat ki.

Megszerezhető készségek:

- önismeret, stressz- és konfliktuskezelési készség
- megoldás fókuszú gondolkodásmód, erőforrások tudatos mozgósításának képessége
- önbizalom

Tematika:

- A kiégés fázisai, okai
- Tünetei és figyelmeztető jelek, ötletek a megelőzésre
- A tünetek felismerése, azaz a valóság felismerése, erőforrásgyűjtés, önreflexió segítségével önbizalom megteremtése
- A kiégés fő tünetei: érzelmi kimerültség, elszemélytelenedés, fokozatos teljesítménycsökkenés, frusztráció, agresszivitás, testi panaszok,
- Bergner féle 12 lépés (a valóság elfogadása, erőforrásgyűjtés, önmegértés, függetlenedés az időtől, önbizonyosság, tartós elégedettség, stressztolerancia, kettős kompetencis, helyzettolerancia, szerepbiztonság, célfelismerés, célmegközelítés)



Együttműködés-fejlesztés a mindennapi életben (20 órában)

(8 elméleti és 12 gyakorlati óra)

Célja:

A képzésben résztvevő fejlessze együttműködési készségét, tudatosítsa a csapat fogalmát és jelentőségét.

Megszerezhető készségek:

- az egyén csoportban való szerepének tudatossága és erőforrások felismerése
- Közös célokért való együttműködési készség erősítése
- Az együttműködésben megsokszorozódott erő, hatékonyság felismerése és tudatosítása
- A csoport és egyén céljainak összehangolása, harmonikus egyensúlya

Tematika:

- Bevezetés a csoport/csapat működésébe
- Bevezetés a csoportdinamikába
- A hatékony csoport fogalma
- A sikeres csoportmunka elemei
- A csoportidentitás
- Közös eredmények definiálása
- Önbizalmat és elfogadást elősegítő viselkedési eszköztár feltérképezése, tudatosítása és alkalmazása a csoport erejének érdekében
- Szituációs gyakorlatok (amelyek stresszhelyzetet szimulálnak, s amelyeket csak az egyén komfortzónáján kívül képes megoldani)
- A megélt élmények közös feldolgozása, amelyben az oktató moderátorként működik közre
- A tapasztalatok feldolgozása és átültetése a munkahelyi élet különböző területeire



Konfliktuskezelés 20 órában

(8 elméleti és 12 gyakorlati óra)

Célja:

Mediáció, mint konfliktus megoldási lehetőség megismerése és alkalmazása munkahelyi környezetben és az élet minden területén

Megszerezhető készségek:

- Konfliktus megoldási stratégiák felismerése
- Elősegíti a kommunikációs gátak lebontását, kommunikációt serkentő eszközöket ismeri és tudatosan alkalmazza
- A résztvevő képessé válik az alapvető szükségletek felismerésére az Én-üzenetből
- Elősegíti az egyetértés képességének megteremtését
- Elismerés

Tematika:

- Konfliktus kialakulásának folyamata, fajtái, típusai és megoldási stratégiák felismerése
- A konfliktus kialakulásának folyamata: 1. előző állapotok (látens konfliktus), 2. észlelt konfliktus, 3. átértékelés, 4. kézzel fogható, 5. konfliktus feloldása/elnyomása, 6. utóhatás.
- Konfliktusok fajtái. Az ötféle konfliktus megoldási stratégia: elkerülés, engedékenység, kompromisszum, erőszakosság, együttműködés megismerése, felismerése (teszt: melyik típusba tartozik)
- A mediáció fogalma, alapfeltételei és szakaszai.
- A kommunikációs gátak típusai és lebontásuk
- A kommunikációt serkentő eszközök megismerése és alkalmazása
- Gordon-féle közléssorompók: megoldási javaslatok, cikiző üzenetek, elterelő üzenetek
- Kommunikációt serkentő eszközök: passzív figyelem, aktív hallgatás, avagy értő figyelem, Én-feltárás, Kérdések
- A mediáció általános technikái: elismerés, parafrázis, semlegesbe fordítás
- Összefoglalás, kérdések (nyitott, zárt), ezek megismerése és gyakoroltatása.
- A leggyakrabban előforduló érzelmi szükségletek, érdekek, ezek felismerése - Panaszok, vádak semlegesbe fogalmazásának technikája és gyakoroltatása



Vezetőképzés 20 órában

Képzés célja:

A részt vevők ismerjék meg az interperszonális kommunikáció alapjait, a különböző vezetési stílusokat, képessé váljanak ezek adekvát használatára, hatékony vezetői kommunikáció elsajátítása, vezető-beosztott, vezető-ügyfél közti kommunikáció minőségének fejlesztése, konfliktuskezelési stratégiájuk elemzésére, hatékony idő- és energiagazdálkodás elsajátítása. Résztvevők művezetők vagy operatív vezetők, akik fejleszteni kívánják vezetői ismereteiket és képességeiket.

Tartalma

- Különböző személyiségtípusok megismerése és e tudás működtetése emberismeretben
- Vezetési stílusok
- Hatékony kommunikáció
- Információszerzésre és megosztásra irányuló viselkedés
- A delegálás fogalma és a motivációban való alkalmazása
- Konfliktuskezelési stratégiák áttekintése,
- A konfliktus kezelés lépései és technikája
- Megfelelő motivációs technikák a vezetésben
- Egyéni teljesítmények értékelése coaching szemlélettel
- Időfelhasználás hatékonysága
- Prioritások fogalma
- Időgazdálkodás és akciómenedzsment stratégiák



Számítógépes ismeretek (táblázatkezelés, online alapismeretek, adatbázis-kezelés) 20 órában

Képzés célja

A program alapvető célja: a digitális írástudás elsajátítása. Ennek során elérendő cél, hogy a képzésben részt vevők megfeleljenek az információs társadalom elvárásainak, készség szinten tudják használni a számítógépet.

Tematika:

Táblázatkezelés

- Az alkalmazás használata
- A táblázatkezelő használata
- A táblázatkezelő fájlok megnyitása és bezárása. A táblázatok megnyitása és bezárása.
- Hatékonyság növelése
- Cellák
- Beszúrás, kijelölés
- Szerkesztés, válogatás
- Másolás, mozgatás és törlés
- Munkalapok kezelése
- Sorok és oszlopok
- Munkalapok
- Formázás
- Számok és dátumok
- Tartalom
- Igazítás, kerethatások
- Diagramok
- Diagramok létrehozása
- Szerkesztés

Online alapismeretek (Internet és kommunikáció)

- A böngészés alapfogalmai
- Kulcsfogalmak
- Web böngésző fogalma, ismertebb böngészők.



- Különböféle internetes tevékenységek: információkeresés, vásárlás, tanulás, közzététel, banki ügyintézés, kormányzati szolgáltatások, szórakozás, kommunikáció.
- Biztonság, védelem
- Védelem online környezetben: vásárlás megbízható weboldaltól, személyes adataink és pénzügyi információk körültekintő kiadása, kijelentkezés a weboldaltól.
- Titkosítás fogalma.
- Web-böngészés
- Böngésző használata
- Eszközök és beállítások
- Könyvjelző
- Web alapú információk
- Keresés
- Kereső-motor fogalma és néhány közismert kereső-motor ismerete.
- Kulcs-szavas (vagy szókapcsolatos) keresés végrehajtása
- Kommunikációs fogalmak
- Online közösségek
- E-mail használat
- E-mail küldés
- Eszközök és beállítások
- **Adatbázis-kezelés**
- Az adatbázis ismerete
- Az adatbázis alapfogalmai
- Adatbázis elrendezése
- Kapcsolatok
- Műveletek
- Alkalmazások
- Első lépések az adatbázis-kezelésben.
- Általános feladatok
- Táblák
- Rekordok
- Tervezés
- Információ lekérdezése
- Legfontosabb műveletek
- Objektumok



Tudatos idő- és energiagazdálkodás 20 órában

Célja:

A tudatos idő- és energiagazdálkodás elsajátítása, prioritások felállítása, Slow elmélet szemszögével

Tematika:

- Az idő és energia fogalmának definiálása
- Egy átlagos munkanap teendőinek számba vétele, melyek az aktív és passzív feladatok, hogyan működhetünk együtt másokkal
- Prioritások meghatározása, felállítása, szembesülés, hogyan működnek a részt vevők harmonikus idő- és energiagazdálkodás szempontjából
- A Slow fogalma és szemléletének alapjai
- Hogyan alkalmazható az idő- és energiagazdálkodásban?
- szituációs gyakorlatok



Stresszkezelés

Célja:

A képzésben résztvevő ismerje meg a stressz szerepét és működését, tudatosítsa adott helyzetben, képes legyen mozgósítani kommunikációs és probléma-megoldó képességét a helyzet megváltoztatására és a helyzet értékelésének megváltoztatására

Megszerezhető készségek:

- Önismeret, adott személyes stresszhelyzetekben és stresszreakciók
- A stressz szerepe
- A stresszhelyzet felismerése és tudatosítása
- Stressz kezelés: kommunikációs és probléma-megoldó képesség mozgósítása a helyzet megváltoztatására
- Stresszhelyzetek kezelése a helyzet értékelésének megváltoztatásával (torzítások kezelése, relaxáció, légző gyakorlat, eltávolítás)
- Szociális készségek fejlesztése (empátia, megbocsájtás, támogatás)

Tematika:

- A stressz fogalma
- A testi és lelki állapot egymásra hatásának bemutatása és demonstrálása
- A stressz, a stressz reakció és az általános adaptációs szindróma definiálása.
- A testi tünetek kialakulása, okai és következményei
- Én és a stressz
- Munkahelyi stresszhelyzeteket felmérő kérdőív kitöltése, együtt értékelése
- A stressz testi tüneteinek egyénenkénti beazonosítása
- A stresszhelyzet felismerése és tudatosítása
- Naplójegyzet technika
- Akciók, érzések, gondolatok és következmények elkülönítése éles helyzetben
- Levezető készségek működtetése
- Gondolat: leállítása (stop)
- Átstrukturálása – 60 másodperces lazítás
- 3 x 60 másodpercig légző gyakorlatok
- Akciókészség működtetése



- Pozitív hozzáállás, a hála és megbocsátás működtetése
- Együttérzés magunk és mások iránt
- Akciókészség működtetése
- Asszertivitás:
- Egyszerű és komplex ötletek
- Merni „nem”-et mondani
- A leggyakoribb munkahelyi stressz faktorok és kezelésük coaching eszközökkel
- Generációs eltérések ellenségesség
- Kontroll hiánya és maximalizmus
- Egyéb kezelési technikák
- A közösség támogatása
- Pozitív hozzáállás, a hála és megbocsátás működtetése
- Együttérzés magunk és mások iránt