

E-LEARNING FORGATÓKÖNYV

PROGRAM:	ÁROP -2.2.13. KÖZIGAZGATÁSI VEZETŐI AKADÉMIA
MODUL:	1. MODUL – HATÉKONY VEZETÉS
TÉMACSOPORT:	VEZETŐI KÉSZSÉGEK, VEZETŐI SZEMÉLYISÉG
TRÉNING:	KOOPERATÍV TÁRGYALÁS ÉS KONFLIKTUSKEZELÉS
SZERZŐ:	PALLAI KATALIN

Tartalom

A tréninget megelőző e-tananyag forгатókönyve	3
1.1. Bevezető.....	3
Tréner video 1.	3
1.2. Alapfogalmak.....	3
Indító feladatok	3
Tréner video 2.	4
Tréner video 3.	5
1.3. Probléma megoldó módszerek.....	6
Tréner video 4.	6
Tréner video 5.	6
1.4. Együttműködő tárgyalás és konfliktuskezelés.....	8
PON video	8
Tréner video 6.	8
A tréninget követő e-tananyag forгатókönyve	9
1.1. Emlékek és tapasztalatok összegzése.....	9
Tréner video 7.	9
Feladatsor a képernyőn.....	9
1.2. Ismétlés: gondolati összefoglaló	9
Tréner video 8.	9
1.3. Személyes reakciók.....	10
1.4. Kooperatív attitűd és szervezeti hatékonyság	10
Tréner video 9.	10
1.5. Személyes terveim.....	10
Tréner video 10.	10
Instrukciók a tananyag e-learning célú átalakításához	12

A tréninget megelőző e-tananyag forgatókönyve

1.1. Bevezető

Tréner video 1.

A tréner bemutatása és tartalmi felvezető – rövid bemutatkozó videó

A tréner egy rövid (5 perces) videóban bemutatkozik és elmondja, hogy milyen megközelítésben, és miről fog szólni a tréning.

1.2 Alapfogalmak

Indító feladatok

A képernyőn megjelenik a felirat:

Mi jut eszébe a „vita” szóról?

Írja le azokat a szavakat, amik hirtelen az eszébe jutnak!

A felhasználó kap egy mezőt a begépelésre.

Továbbléptetve, megjelenik a következő felirat:

Mi jut eszébe a „konfliktus” szóról?

Írja le azokat a szavakat, amik hirtelen az eszébe jutnak!

A felhasználó megint kap egy mezőt a begépelésre.

Továbbléptetve

Tréner video 2.

Tréner elmondja, hogy általában negatív fogalmak jutnak eszébe az embereknek, amikor ezt a két szót hallják, és elmeséli ezzel kapcsolatos tapasztalatát. Összesen kb 5 perc. Közben a lap egyik felén látszik a hallgató által beírt két lista.

Záró kérdés: Vajon miért jutnak negatív élmények az eszünkbe?

A képernyőn megjelenik a felirat:

„Vajon miért jutnak negatív élmények az eszünkbe? „

Pedig a konfliktus egyszerre jelent veszélyt és lehetőséget.

Pallai Ábrák. Jpeg: Dia 2 megjelenik



Zárógondolat a videón: Az hogy mi lesz a következmény attól függ, hogy hogyan kezeljük a konfliktust.

Továbbléptetve

Tréner video 3.

Tréner bevezeti az alapfogalmakat és elmagyarázza a kurzus alatt alkalmazott megközelítést és ismerteti az alapfogalmakat. Tárgyalás, konfliktus és konfliktuskezelés (kb. 10 perc) Video alatt a megfelelő időpontokban megjelennek Pallai Ábrák. Jpeg: Dia 3-5 megjelenik.

MI A TÁRGYALÁS?

A TÁRGYALÁS
STRUKTURÁLT KOMMUNIKÁCIÓ
FOLYAMAT, AMELY SORÁN A
RÉSZTVEVŐK OLYAN
MEGEGYEZÉSRE JUTNAK,
AMELYET MINDEN FÉL EL TUD
FOGADNI .



CC: Dr Pallai Katalin, 2013

MI A KONFLIKTUS?

**KONFLIKTUSRÓL AKKOR
BESZÉLÜNK,**
AMIKOR OLYAN SZEREPLŐK
ÁLLÁSPONTJAI ÜTKÖZNEK
ÖSSZE, AKIK KÖLCSÖNÖSEN
FOGLYAI AZ ADOTT
HELYZETNEK.



CC: Dr Pallai Katalin, 2013

 SZÉCHENYI TERV

KONFLIKTUS AKKOR VAN, AMIKOR A SZEREPLŐK ÉRZÉKELIK!

**EMBEREK, CSOPORTOK ÖSSZEÜTKÖZÉST
NÉZETEK, OLVASATOK, ÉRZELMEK KÖZÖTTI ZAVARÓ
KÜLÖNBSÉG
EGY KIFEJTETT ÁLLÁSPONT/ELVÁRÁS, AMIT A MÁSIK FÉL
VISSZAUTASÍTOTT.**

 2013.10.27.    **MAGYAR
NEMZETI
PROGRAM**
Dr Pallai Katalin: Konfliktuskezelés   6

1.3. Probléma megoldó módszerek

Tréner video 4.

Tréner elmesél egy rövid történetet: Tél van. Szűk, síkos, meredek út. Képzeld el, hogy ezen a lejtős úton szembetalálkozik egy teherautó és egy személyautó. A teherautó fentről, a személyautó az alsó végén hajtott az utcába. mivel kanyarodik az utca nem látták egymást, amikor behajtottak. Látszik, hogy nem férnek el egymás mellett, egyiküknek vissza kell tolatnia. Hogyan oldhatják meg a vitát? Írja le az alternatívákat az úrlapba!

A használók alternatívákat gyűjtenek. Úrlapba írhatják az alternatívákat.

A képernyőn megjelenik a felirat:

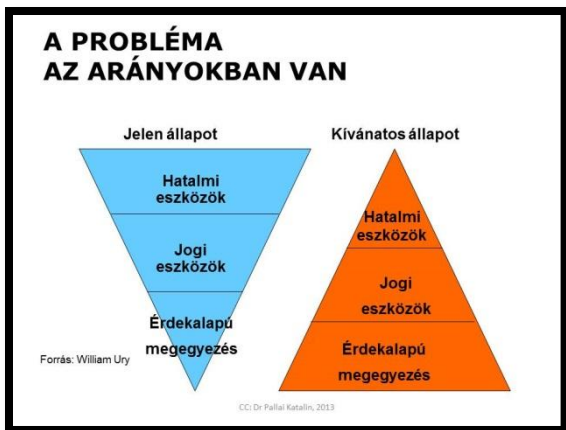
„Változtat-e a helyzeten, ha ismerik egymást és tudják, hogy többször fognak még találkozni?”

Tréner video 5.

A tréner ismerteti az alapvető megoldási módszereket. Amikor rendszerezi őket – erő, jog, megegyezés – megjelenik a ábrák Pallai.jpeg: Dia 6 az egymásba metsző körökkel.



Ezután a tréner beszél a 7. diáról. és megjelenik ábrák Pallai.jpeg: Dia 7,



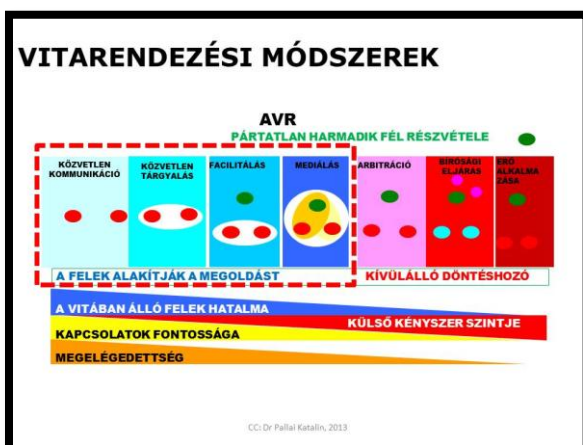
Ezután, amikor a tréner a videón az alternatív vitarendezés (AVR) definícióját. Ehhez megjelenik: Pallai.jpeg: Dia 8.

ALTERNATÍV VITARENDEZÉS

- A szereplők önkéntes, együttműködő és egyetértésre törekvő konfliktuskezelési folyamata
- A mediátor/facilitátor
 - Pártatlan harmadik személy, aki támogatja a:
 - Tisztázást
 - Kölcsönösen elfogadható megoldás kidolgozását
 - Elkötelezett:
 - a szabad emberek döntései mellett
 - megfelelő körülmények között az emberek képesek a legjobb megoldást megtalálni problémáikra és konfliktusaik oldására

CC: Dr Pallai Katalin, 2013

Ezután, amikor a tréner a videón az AVR tisztázza és elhelyezkedését a vitarendezési módszerek között, megjelenik Pallai.jpeg: Dia 9.



Végül meghatározza azokat a tárgyalási és konfliktuskezelési módszereket, amelyekről a kurzus alatt szó lesz.

1.4. Együttműködő tárgyalás és konfliktuskezelés

PON video

Felirat jelenik meg:

„ A PON (Projekt on Negotiation) program 1983-ban indult a Harvard Egyetemen. Alapítói a korszak meghatározó gondolkodói voltak. A program 20. évfordulóján készült a következő filmen látható beszélgetés.

Miközben a videót nézi, próbálja összegyűjteni azokat a gondolatokat, amelyeket a résztvevők a PON legfontosabb céljairól és eredményeiről mondanak!”

Továbbkattintva a hallgatók megtekintik a PON video szinkronizált változatát.

Tréner video 6.

A tréner összegzi a PON céljait és eredményeit, erre építve bevezeti a kooperatív tárgyalás és konfliktuskezelés fogalmának magyarázatát.

A fogalommagyarázat után azt is tisztázza, hogy nem egyszerűen technikáról van szó, hanem kultúráról és attitűdről, aminek következménye egy sajátos helyzetértelmezés.

Végül a kooperatív tárgyalási képességet a vezetési kompetenciákhoz köti, és röviden összefoglalja szervezeti hatásait.

A tréninget követő e-tananyag forgatókönyve

1.1. Emlékek és tapasztalatok összegzése

Tréner video 7.

Rövid bevezető a záró modul céljáról és tartalmáról. Feladat, hogy készítsen elő papírt ceruzát, mert lesznek olyan feladatok, amiket jobb, ha olyan formában csinál, amit el tud majd tenni. Ezért vagy nyomtatható verziók kellene a feladatokhoz, vagy nem a gépbe írja a hallgató azokat, ha ez nem működik, akkor papírra írja, de akkor az utasításokat át kell írni erre.

Feladatsor a képernyőn

1. képernyő:
 - a. Gondolja végig, hogy mik voltak az Ön számára legfontosabb gondolatok a kurzus során?
 - i. olyanok, amelyek elgondolkoztatták
 - ii. olyanok, amelyek esetleg újak voltak
 - iii. olyanok, amelyekről úgy érzi sokszor eszébe fognak jutniKészítsen listát ezekről a gondolatok róla megjelenő mezőbe!
Amikor kész a lista, léptessen tovább!
2. képernyő:
 - a. Volt-e olyan pont a kurzus alatt, amikor saját magáról tanult valamit, vagy ráébredt valamire saját magával kapcsolatban?
 - b. Ha eszébe jutott ilyen, írja be a mezőbe!
3. képernyő:
 - a. Mik voltak azok az elemek, amelyekről azt gondolja, hogy használni tudja majd a munkájában, vagy életében?
 - b. Ha van ilyen írja a mezőbe!

1.2 Ismétlés: gondolati összefoglaló

Tréner video 8.

Tréner a video elején elmondja, hogy egy rövid tartalmi összefoglalást fog adni a kurzus során elhangzott legfontosabb gondolatokról. Amennyiben a kurzus során nem készített jegyzetet a hallgató, akkor itt az idő! Ha szeretné itt le is töltheti az ábrákat.

Ez után következik a tartalmi összefoglaló, ami során a releváns ábrák is felvillannak. Ábrák Pallai.jpeg Dia 2-31. (az ábrasort a videóhoz később lehet majd illeszteni)

1.3. Személyes reakciók

1. képernyő:
 - a. Vegye elő újra azokat a listákat, amiket a modul elején írt az emlékeiről! (itt meg kell találnia, és lehetőséget kell kapnia a kiegészítésre)
 - b. Nézze meg, hogy esetleg ki tudja-e most egészíteni őket további gondolatokkal!

1.4. Kooperatív attitűd és szervezeti hatékonyság

Tréner video 9.

Zárógondolatként a tréner arról beszél, hogy az együttműködő tárgyalás nem technika, hanem attitűd és értékválasztás.

A tréner rövid előadást tart arról, hogy a kooperatív tárgyalás hogyan kapcsolódik a szervezeti hatékonysághoz, és emiatt milyen döntési alternatívái vannak a hallgatónak, amikor visszatér a szervezetébe. Az előadás a hatékony szervezet feltételeinek definiálásával végződik-

1.5. Személyes terveim

Tréner video 10.

A tréner felvezeti a záró gyakorlatot, amelynek során a hallgatók azt tervezik meg mire fognak a munkahelyükön a közeljövőben figyelni, és mit próbálnak a kurzuson tanultakból átültetni.

A reflexióhoz újra elővehetik a modul elején készített listákat, azok közül is a „mit tud mindebből használni” címűt. Innen kell a hallgatóknak egy elemet kiválasztania, amit a legfontosabbnak tart, és lehetőleg olyat, aminek erős szervezeti relevanciája van.

1. képernyő: ábrák Pallai.jpeg Dia 32

ERŐTÉR ELEMZÉS

	TÁMOGATÓ ERŐK "HÁTSZÉL"	AKADÁLYOZÓ ERŐK „ELLENSZÉL”
Szervezeti szinten		
Szervezeti egység szintjén		
Saját csoportban		
Személyes szinten		

CC: Dr Pallai Katalin, 2013

A tréner elmagyarázza mi az erőter és hogyan zajlik az erőtérelemzés, majd megkéri a hallgatókat, hogy a táblázat sorait töltsék ki minél több fontos elemmel.

Amikor az erőterrel elkészültek a hallgatók a tréner elmagyarázza, hogy érdemes a két oldalon álló elemek közötti összefüggéseket keresni és ezekre építhető pozitív dinamikákat. Majd rövid reflexiós időt ad a hallgatóknak.

Végül utolsó feladatként megkéri a hallgatókat, hogy írjanak maguknak néhány lépésből álló személyes akciótervet arra, hogy hogyan próbálják majd a tanultak segítségével saját vezetői kompetenciáikat, vagy szervezeti egységüket továbbfejleszteni.

Instrukciók a tananyag e-learning célú átalakításához

A forgatókönyv az anyag tagolását és az elemek sorrendjét adja.

A forgatókönyvben a tréneri videó betétek tartalmát csak jelzésszerűen adtam meg, mert saját magam mondom.

Az ábrák azért nem kerültek ide, mert egyszerűbb volt a diasorba illeszteni őket. Onnan átemelhetőek, ha szükséges, akkor a feliratok az e-learning site stílusához igazíthatóak. Igazítás esetén azonban a szerző szeretne lehetőséget kapni a publikálás előtt ellenőrzésre.

A videók alatt mutatandó ábrák beúszásának pontos idejét az elkészült videó alapján tudja a szerző meghatározni. A tananyag végleges összeállítására ezért akkor tud sor kerülni, amikor elkészülnek a videók.