

## **Tárgytematika / Course Description**

### **Kommunikációs és konfliktuskezelő tréning**

**AKLB\_TTTM025**

**Tárgyfelelős neve /**

**Teacher's name:** Kóbor Krisztina

**Félév / Semester:** 2019/20/2

**Beszámolási forma /**

**Assesment:** Folyamatos számonkérés

**Tárgy heti óraszám /**

**Teaching hours(week):** 0/0/0

**Tárgy féléves óraszám /**

**Teaching hours(sem.):** 6/0/0

---

### **OKTATÁS CÉLJA / AIM OF THE COURSE**

A kurzus során cél a segítő kapcsolat készségeinek fejlesztése: interjú technikák, hatékony kérdezés, visszatükrözés, összefoglalás, értő figyelem, segítő beszélgetés, tanácsadás, konfrontáció, felmérés, látogatás, szerződés, képviselet, együttműködés a felhasználókkal és a kollégákkal, közvetítés.

---

### **TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION**

Kommunikációelmélet.

A konfliktusok kommunikációs háttere.

Kommunikáció a segítő kapcsolatban.

Az első interjú.

A segítő beszélgetés, non-direktív beszélgetés.

Szituációk: kérdezés, tanácsadás, konfrontálás, együttműködés, érdekképviselet, érzések jelzése és visszatükrözése.

Esetfeldolgozás.

---

### **SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD**

A foglalkozásokon való aktív részvétel kötelező. Hiányzás egy alkalommal megengedett. Az aláírás feltétele félév végén, utolsó alkalomra, strukturált interjúkészítés és annak leírása folyamatrögzítő módszerrel (az interjú szó szerinti leírása, non-verbális megnyilvánulások, érzések az interjú készítője szemszögéből, egyéb megjegyzések).

---

### **KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL**

Peel, M. (1999): Kommunikációs készségünk fejlesztése. Trivium Kiadó, Bp.; Roetbuck, C. (2000): Hatékony kommunikáció. Scholar, Bp.; Bang, R. (1980): A célzott beszélgetés. Tankönyvkiadó, Bp.; Buda, B. (1988): Szempontok az első interjú készítéséhez. Pszichodiagnosztikai Vademecum (szerk: Szakács, F.) Tankönyvkiadó, Bp. 69-72.; Sárvári, Gy. (1994.): A segítő kapcsolat pszichológiájának ismeretelméleti háttere. Magyar pszichológiai szemle.