

## Tárgytematika / Course Description

### Munkahelyi konfliktusok

AKLM\_BHTM046

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Vehrer Adél

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.): 12/0/0

### OKTATÁS CÉLJA / AIM OF THE COURSE

A kurzus célja bevezetést nyújtani a konfliktuskezelés elméleti alapjaiba, valamint megismertetni a hallgatókat a konfliktuskezelés alapvető technikáival és módszereivel. A kurzus során rövid felvezető előadások nyújtanak bevezetést a konfliktusok kezelésének elméleti alapjaiba, a konfliktusok jellegzetességeibe és a konfliktuskezelés technikáiba. Az előadások témájához gyakorlati feladatok kapcsolódnak, amelyek során egyéni és csoportos feladatmegoldásokon, valamint szituációs játékokon keresztül igyekszünk a készségek szintjén elmélyíteni a konfliktuskezeléshez általában, és a munkahelyi konfliktusokhoz speciálisan szükséges tudást.

### TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION

- A konfliktusokkal kapcsolatos alapfogalmak. Pszichológiai és szociológiai megközelítések.
- A konfliktusokat kiváltó okok.
- A konfliktusok csoportosításai lehetőségei. Konfliktus-típusok.
- A konfliktusok kialakulásának és lezajlásának folyamata, fázisai.
- A JOHARI-ablak szerepe a konfliktuskezelésben.
- Thomas Schmidt modellje a konfliktusok típusairól és megoldási lehetőségeiről.
- A Riemann- Thomann modell. Konfliktuskezelés személyiségjegyek alapján.
- A Thomas-Kilmann-modell. A konfliktusok kezelésének öt sajátos módja.
- Az „Én-üzenetek” szerepe a konfliktuskezelésben
- . Az asszertivitás szerepe. A szervezeti konfliktusok jellemzői.
- Az egyéni és csoportszintű konfliktusok kezelésének módszerei a munkahelyen.
- A mediátor szerepe, jellemzői, követelményei. A mediátori-közvetítői tevékenység elméleti és gyakorlati jellemzői.

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

**Követelmény:** Beadandó dolgozat elkészítése egy szabadon választott konfliktushelyzetről. Formai követelmény: 5-6000 karakter szóközökkel együtt, Arial betűtípus, 12 p, normál sortávolság. Fotókat, videókat linkjét, bármely illusztrációt lehet a szövegbe illeszteni.

A dolgozatot legkésőbb az utolsó konzultáción kell leadni papír alapon vagy ugyanezen dátumig az oktató e-mail címére: vehrer.adel@sze.hu. A fájl elnevezése tartalmazza a szerző nevét!

## **Prezentáció összeállítása és bemutatása.**

### **Szempontrendszer:**

#### **1. A konfliktushelyzet leírása**

- Keressen újságból, Internetről, lehetőleg saját környezetéből egy jól adatolt konfliktushelyzetet! A választás alátámasztására használjon internetes forrásokat!
- Foglalja össze a választott konfliktus lényegét! Miért érdekes az eset?
- Tipizálja a konfliktust!
- Foglalja össze, hogy milyen képet ad a média a kiválasztott konfliktusról! Kinek a véleményét erősíti fel, kiét szorítja háttérbe? Mely nézőpontok hiányoznak a konfliktusról megjelent hírekből? Mely területeken volna szükség kiegészítő információra a pártatlan elemzést megkönnyítendő?

#### **2. Érintett elemzés**

- Kik a szereplők, kik vesznek részt a problémában, kiket érint a probléma? Kik a legfontosabb egyének, csoportok, szervezetek? Mi az érintettségük a konfliktusban?
- Mely érintettek között van kapcsolat?
- Hogyan csoportosíthatók az érintettek? Vegye figyelembe a piaci-nem piaci, aktív-passzív, külső-belső, önkéntes-nem önkéntes szempontokat is!
- Az egyes érintettek milyen befolyással, és mekkora érintettséggel rendelkeznek?

#### **3. Historikus elemzés**

- Milyen események előzték meg a konfliktust?
- Az egyes szereplők mikor és hogyan léptek be a konfliktusba? Mik a főbb fordulópontok az ügyben?
- Milyen új szervezetek, koalíciók jöttek létre a konfliktus során? Ki kivel lépett „szövetségre”, vagy került ellenséges viszonyba a konfliktus kapcsán?
- Miként ért véget a konfliktus? Ha még nem ért véget, milyen lehetőségeket lát a konfliktus lezárására?

#### **4. Eltérő nézőpontok elemzése**

- Milyen kockázatokat észlelnek az érintettek?
- Milyen fő érveket használnak az egyes érintettek a kockázatkommunikációjukban?
- Bevonnak-e az érintettek a kockázatokhoz nem kapcsolódó egyéb érveket is a konfliktus során? Ha igen, melyeket?

### **Értékelési rendszer:**

- Elemzésre alkalmas konfliktushelyzet kiválasztása
- Illeszkedés a megadott szempontrendszerhez
- Tartalom, rendszerezés
- Szerkezet, részekre bontás
- A konfliktus helyes tipizálása
- Esztétikum, szerkesztés
- Illusztrációk, fotók, videók

- Honlapok, facebook oldal, cikkek, hírek linkje
  - Források feltüntetése, irodalom
- 

## **KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL**

Rudas János: Delfi örökösei. Önismereti csoportok, elmélet, módszer, gyakorlatok. 1990. Budapest

Zuschlag, B., Thielke, W.: Mindennapjaink konfliktushelyzetei. 2009. Budapest

László Gyula: Munkaügyi konfliktusok és azok kezelése In: A személyzeti osztály VIII. KJKKerszöv 2002. március. 1-36.

Redlich, A.: Konfliktusmoderálás. Magatartási stratégiák csoportokkal foglalkozóknak. 2000. Budapest

Watzlawick, P., Weakland, J., Fisch, R.: A problémák keletkezésének és megoldásának elvei. 1990. Budapest

Thomas Schmidt: Konfliktuskezelési tréninggyakorlatok. 2014. Budapest

Dr. Vehrer Adél

egyetemi docens