

**Tárgytematika / Course Description****Munkahelyi konfliktusok****AKNM\_BHTM046****Tárgyfelelős neve /****Teacher's name:** dr. Vehrer Adél**Félév / Semester:** 2018/19/2**Beszámolási forma /****Assesment:** Folyamatos számonkérés**Tárgy heti óraszám /****Teaching hours(week):** 0/2/0**Tárgy féléves óraszám /****Teaching hours(sem.):** 0/0/0**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**

- 1) A konfliktusról általában. A konfliktus fogalma, típusai. Az egyéni és csoportos konfliktus főbb vonásai. A konfliktusok természete és gyökerei
- 2) A jó és a rossz konfliktusról. A szervezeti konfliktusról
- 3) A konfliktus kialakulásának folyamata: A konfliktust megelőző helyzet elemzése, jellemzői. A konfliktus tényleges észlelése és az átélés
- 4) A konfliktus kezelési módjának kialakítása. A konfliktus alatti tényleges viselkedés. A következmények
- 5) A konfliktusok kezelése konkrét helyzetekben: A konfliktusok kezelése egyéni szinten. A konfliktusok kezelése szervezeti szinten. Magatartásformák szervezeti szintű konfliktusok esetén
- 6) A csoportközi konfliktusok kezelésének eszközei. Konfliktuskezelés a tárgyalás során
- 7) Konfliktuskezelési technika: az asszertív viselkedés. Az aktív meghallgatás és az empátiakeltés. Az aktív hallgatás jelei. "Én-üzenetek" technikája
- 8) A különböző viselkedéstípusok - előnyök, hátrányok
- 9) Megterhelő kommunikációs helyzetek, az asszertivitás akadályai
- 10) Hogyan mondjunk nemet? Hogyan terjesszünk elő kérést? Hogyan kritizáljunk, utasítsunk rendre másokat? Hogyan fogadjuk a kritikát? Hogyan fogadjuk a dicséretet? Hogyan adjunk pozitív visszajelzést?
- 11) Konfliktus és munkaerő-piac. A tárgyalási folyamat, tárgyalástípusok.
- 12) Az egyéni és csoportszintű konfliktusok kezelésének módszerei a munkahelyen.
- 13) A mediátor szerepe, jellemzői, követelményei. A mediátori-közvetítői tevékenység elméleti és gyakorlati jellemzői, jogszabályi háttere.
- 14) Esettanulmányok, konfliktuskezelési módszerek, nemzetközi tapasztalat és gyakorlat a konfliktusok kezelésében. Hazai és nemzetközi intézmények, külföldi tapasztalatcsere.

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

**Alíráás feltétele:** részvétel az órák 80 %-án

**Vizsgára bocsátás feltétele:** részvétel az órák 80 %-án

Vizsga: írásbeli teszt

---

## **KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL**

Rudas J.: Delfi örökösei. Önismereti csoportok, elmélet, módszer, gyakorlatok, Gondolat,1990.

Zuschlag, B., Thielke, W.(2009): Mindennapjaink konfliktushelyzetei. Medicina Könyvkiadó Zrt., Budapest.

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

Redlich, A. (2000): Konfliktusmoderálás. Magatartási stratégiák csoportokkal foglalkozóknak. Műszaki Könyvkiadó, Budapest.

Thomas Schmidt: Konfliktuskezelési tréninggyakorlatok. 2014. Bp.

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

Dr. Vehrér Adél

egyetemi docens