

## Tárgytematika / Course Description

### Munkahelyi konfliktusok

**AKNM\_BHTM046****Tárgyfelelős neve /****Teacher's name:** dr. Vehrer Adél**Félév / Semester:** 2020/21/2**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 konfliktusokkal kapcsolatos alapfogalmak. Pszichológiai és szociológiai megközelítések.
- 2) A konfliktusokat kiváltó okok.
- 3) A konfliktusok csoportosításai lehetőségei. Konfliktus-típusok.
- 4) A konfliktusok kialakulásának és lezajlásának folyamata, fázisai.
- 5) A JOHARI-ablak szerepe a konfliktuskezelésben.
- 6) Thomas Schmidt modellje a konfliktusok típusairól és megoldási lehetőségeiről.
- 7) A Riemann- Thomann modell. Konfliktuskezelés személyiségjegyek alapján.
- 8) A Thomas-Kilmann-modell. A konfliktusok kezelésének öt sajátos módja.
- 9) Az „Én-üzenetek” szerepe a konfliktuskezelésben. Az aszertivitás szerepe.
- 10) A szervezeti konfliktusok jellemzői. Az egyéni és csoportszintű konfliktusok kezelésének módszerei a munkahelyen.
- 11) A mediátor szerepe, jellemzői, követelményei. A mediátori-közvetítői tevékenység elméleti és gyakorlati jellemzői.
- 12) -14. Prezentációk

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

**Aláírás feltétele:** tvsz szerint**Prezentáció összeállítása az alábbi szempontrendszer szerint és annak bemutatása egy szabadon választott**

**konfliktushelyzetről. Lehetőleg olyan konfliktus legyen, amelynek sajtóvisszhangja is volt, interneten megjelentek róla információk. A konfliktusnak legyen munkaügyi, HR-es vonatkozása!**

**A prezentáció időtartama: 20-25 perc.**

### Kötelező 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! Használja ehhez az előadások diásorát!
- 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? Jelenítse meg ábrán!
- 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?

---

### 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. Vehrer Adél

egyetemi docens