

## Tárgytematika / Course Description Munkahelyi konfliktusok

AKNM\_BHTM046

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Vehrer Adél

Félév / Semester: 2024/25/2

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 asszertivitás 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:** Az órákon való aktív részvétel

**Évközi jegy feltétele:** Az előadások anyagából bemutató tartása, ZH megírása.

---

## **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

---

## **AJÁNLOTT IRODALOM / RECOMMENDED MATERIAL**