

Tárgytematika / Course Description

A konfliktuskezelés módszerei

ALETMA1151

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Vehrer Adél

Félév / Semester: 2017/18/2

Beszámolási forma /

Assesment: Vizsga

Tárgy heti óraszám /

Teaching hours(week): 0/0/0

Tárgy féléves óraszám /

Teaching hours(sem.): 9/0/0

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 konfliktusról általában

A konfliktus fogalma, típusai. Az egyéni és csoportos konfliktus főbb vonásai.

A konfliktusok természete és gyökerei

A jó és a rossz konfliktusról

A szervezeti konfliktusról

A konfliktus kialakulásának folyamata

A konfliktust megelőző helyzet elemzése, jellemzői

A konfliktus tényleges észlelése és az átélés

A konfliktus kezelési módjának kialakítása

A konfliktus alatti tényleges viselkedés

A következmények

A konfliktusok kezelése konkrét helyzetekben

A konfliktusok kezelése egyéni szinten

A konfliktusok kezelése szervezeti szinten

Magatartásformák szervezeti szintű konfliktusok esetén

A csoportközi konfliktusok kezelésének eszközei

Konfliktuskezelés a tárgyalás során

Konfliktuskezelési technika: az asszertív viselkedés

Az aktív meghallgatás és az empátiakeltés

Az aktív hallgatás jelei

"Én-üzenetek" technikája

A különböző viselkedéstípusok - előnyök, hátrányok

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

Aláírás feltétele: részvétel az órák 80 %-án

Vizsgára bocsátás feltétele: részvétel az órák 80 %-án

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.

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

Thomas Schmidt: Konfliktuskezelési tréninggyakorlatok. 2014. Budapest

Oktató: Dr. Vehrer Adél egyetemi docens