

Tárgytematika

Félév:	2013/14/1
Tárgynév:	Konfliktuskezelés módszerei
Tárgykód:	ALETMKA1151
Felelős szervezet neve:	Humánerőforrás-fejlesztési Intézeti Tanszék
Felelős szervezet kódja:	AA23
Tárgyfelelős neve:	Dr. Szretykó György
Tárgy követelménye:	Vizsga
Tárgy heti óraszám:	0/0/0
Tárgy féléves óraszám:	12/0/0

Oktatás célja:

A kurzus célja bevezetést nyújtani a konfliktuskezelés elméleti alapjaiba, valamint megismertetni a hallgatókat a konfliktuskezelés alapvető technikáival és módszereivel. A kurzus során rövid felvezetőelőadások 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:

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

Tárgytematika

Félév:	2013/14/1
Tárgynév:	Konfliktuskezelés módszerei
Tárgykód:	ALETMKA1151
Felelős szervezet neve:	Humánerőforrás-fejlesztési Intézeti Tanszék
Felelős szervezet kódja:	AA23
Tárgyfelelős neve:	Dr. Szretykó György
Tárgy követelménye:	Vizsga
Tárgy heti óraszám:	0/0/0
Tárgy féléves óraszám:	12/0/0

Tantárgy tartalma:

Konfliktuskezelési technika: az asszertív viselkedés

- Az aktív meghallgatás és az empátiakeltés
- Az aktív hallgatás jelei
- "Én-üzenetek" technikája
- A különböző viselkedéstípusok – előnyök, hátrányok

Megterhelő kommunikációs helyzetek, az asszertivitás akadályai

- Hogyan mondjunk nemet?
- Hogyan terjesszünk elő kérést?
- Hogyan kritizáljunk, utasítsunk rendre másokat?
- Hogyan fogadjuk a kritikát?
- Hogyan fogadjuk a dicséretet?
- Hogyan adjunk pozitív visszajelzést?

Konfliktus és munkaerő-piac

- A tárgyalási folyamat, tárgyalástípusok.
- Az egyéni és csoportszintű konfliktusok kezelésének módszerei a munkahelyen.
- A mediátor szerepe, jellemzői, követelményei. A mediatori-közvetítői tevékenység elméleti és gyakorlati jellemzői, jogszabályi háttere.
- Esettanulmányok, konfliktuskezelési módszerek, nemzetközi tapasztalat és gyakorlat a konfliktusok kezelésében.
- Hazai és nemzetközi intézmények, külföldi tapasztalatcsere.

1. A konfliktushelyzet leírása

- Keressen újságból, Internetről, lehetőleg saját környezetéből egy jól adatolt konfliktushelyzetet! A választás alátámasztására csatoljon néhány cikket, adjon meg pár internetes hivatkozást (3-4 cikk)!
- Foglalja össze röviden, saját szavaival, hogy mi a választott konfliktus lényege!

Tárgytematika

Félév:	2013/14/1
Tárgynév:	Konfliktuskezelés módszerei
Tárgykód:	ALETMKA1151
Felelős szervezet neve:	Humánerőforrás-fejlesztési Intézeti Tanszék
Felelős szervezet kódja:	AA23
Tárgyfelelős neve:	Dr. Szretykó György
Tárgy követelménye:	Vizsga
Tárgy heti óraszám:	0/0/0
Tárgy féléves óraszám:	12/0/0

Tantárgy tartalma:

Miért érdekes az eset?

- Foglalja össze röviden, saját szavaival, 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?

Tárgytematika

Félév:	2013/14/1
Tárgynév:	Konfliktuskezelés módszerei
Tárgykód:	ALETMKA1151
Felelős szervezet neve:	Humánerőforrás-fejlesztési Intézeti Tanszék
Felelős szervezet kódja:	AA23
Tárgyfelelős neve:	Dr. Szretykó György
Tárgy követelménye:	Vizsga
Tárgy heti óraszám:	0/0/0
Tárgy féléves óraszám:	12/0/0

Tantárgy tartalma:

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

Számonkérési és értékelési rendszere:

Aláírás feltétele: részvétel az órák 80 %-án

Vizsgára bocsátás feltétele: részvétel az órák 80 %-án

Kötelező irodalom:

I. IRODALOM:

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.

Oktató: Dr. Vehrer Adél