

## Tárgytematika / Course Description

### Konfliktuskezelés módszerei

**ALETMKA1151**

**Tárgyfelelős neve /**

**Teacher's name:** dr. Szretykó György

**Félév / Semester:** 2018/19/1

**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**

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

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

---

## **KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL**

Rudas János: Delfi örökösei. Önismereti csoportok, elmélet, módszer, gyakorlatok. 1990. Budapest

Zuschlag, B., Thielke, W.: Mindennapjaink konfliktushelyzetei. 2009. Budapest

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

Redlich, A.: Konfliktusmoderálás. Magatartási stratégiák csoportokkal foglalkozóknak. 2000. Budapest

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

Thomas Schmidt: Konfliktuskezelési tréninggyakorlatok. 2014. Budapest

Oktató: Dr. Vehrer Adél