

Tárgytematika / Course Description

A konfliktuskezelés módszerei

ANETMA1151

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Vehrer Adél

Félév / Semester: 2016/17/2

Beszámolási forma /

Assesment: Vizsga

Tárgy heti óraszám /

Teaching hours(week): 2/0/0

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 félévetőelőadások 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

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

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.

Oktató: Dr. Vehrer Adél