

Tárgytematika / Course Description

A konfliktuskezelés módszerei

ANETMA1151

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Vehrer Adél

Félév / Semester: 2017/18/2

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 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 konfliktusról általában. A konfliktus fogalma, típusai. Az egyéni és csoportos konfliktus főbb vonásai. A konfliktusok természete és gyökerei
- 2) A jó és a rossz konfliktusról. A szervezeti konfliktusról
- 3) 3.A konfliktus kialakulásának folyamata: A konfliktust megelőző helyzet elemzése, jellemzői. A konfliktus tényleges észlelése és az átélés
- 4) A konfliktus kezelési módjának kialakítása. A konfliktus alatti tényleges viselkedés. A következmények
- 5) 5.A konfliktusok kezelése konkrét helyzetekben: A konfliktusok kezelése egyéni szinten. A konfliktusok kezelése szervezeti szinten. Magatartásformák szervezeti szintű konfliktusok esetén
- 6) A csoportközi konfliktusok kezelésének eszközei. Konfliktuskezelés a tárgyalás során
- 7) 7.Konfliktuskezelési technika: az asszertív viselkedés. Az aktív meghallgatás és az empátiakeltés. Az aktív hallgatás jelei. "Én-üzenetek" technikája
- 8) A különböző viselkedéstípusok - előnyök, hátrányok
- 9) 9.Megterhelő kommunikációs helyzetek, az asszertivitás akadályai
- 10) Hogyan mondjunk nemet? Hogyan terjesszünk elő kérést? Hogyan kritizáljunk, utasítsunk rendre másokat? Hogyan fogadjuk a kritikát? Hogyan fogadjuk a dicséretet? Hogyan adjunk pozitív visszajelzést?
- 11) Konfliktus és munkaerő-piac. A tárgyalási folyamat, tárgyalástípusok.
- 12) Az egyéni és csoportszintű konfliktusok kezelésének módszerei a munkahelyen.
- 13) A mediátor szerepe, jellemzői, követelményei. A mediatori-közvetítői tevékenység elméleti és gyakorlati jellemzői, jogszabályi háttere.
- 14) 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

Vizsga: írásbeli teszt

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