

## Tárgytematika / Course Description

### Tárgyalástechnika és konfliktuskezelés

KGLS\_MMTM107

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Konczosné dr. Szombathelyi Márta

Félév / Semester: 2021/22/2

Beszámolási forma /

Assesment: Folyamatos számonkérés

Tárgy heti óraszám /

Teaching hours(week): 0/0/0

Tárgy féléves óraszám /

Teaching hours(sem.): 15/0/0

---

### OKTATÁS CÉLJA / AIM OF THE COURSE

#### A tantárgy célja

A sikeres menedzserek mindegyike kiemelkedik abban, ahogyan a kommunikáció széles eszköztárával alkalmazzák. A tantárgy célja, hogy a hallgatók elsajátítsák azokat az alapvető, interperszonális üzleti kommunikációval kapcsolatos ismereteket és fejlesszék azokat a készségeket, amelyek segítségével képesek lesznek az egyéni és a vállalati eredményességük növelésére. A menedzserek idejének nagy részét a tárgyalás teszi ki, tehát jónak kell benne lenniük. Jól és eredményesen tárgyalni nehéz, de van a tárgyalásnak olyan tartalmi és módszertani része, ami megtanulható, egyrészt elméleti anyagból, másrészt szemléletes gyakorlati példákon keresztül. Ugyanez igaz a konfliktusokra és kezelésükre is. A tárgy további célja tehát, hogy képessé tegye a menedzsereket a konfliktus forrásának azonosítására, a megfelelő konfliktuskezelési stratégiáik tudatos alkalmazására. Mindezzel rámutatni azokra a gondolkodási és viselkedési szokásokra, amik korlátozóak lehetnek, valamint azokra az alternatívákra, amelyek közül választhatnak.

---

### TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION

#### A tananyag tartalma

A tantárgy átfogóan tárgyalja a munkahelyi kommunikáció két fontos műfaját: a tárgyalást és a konfliktuskezelést, sok gyakorlati példával kiegészít. Szerepjátékok, csoportmunka segítségével a résztvevők szembesülnek saját tárgyalási és konfliktuskezelő készségeikkel és stílusukkal, azok hatékonyságával, probléma-meglátó, és megoldó képességeikkel.

A tananyag 2 fő részre osztható: tárgyalástechnika és konfliktuskezelés.

#### *1. blokk: A tárgyalás és sikerét befolyásoló tényezők*

A tárgyalás fogalmának értelmezése. A tárgyalás sikerének forrásai: azonosítás és gyakorlati példák; Hatalom; Idő; Információ; A tárgyalás szakaszai; Stratégia; Taktika; Telefonos tárgyalások; Külső körülmények; A tárgyaló felek személyisége; A tárgyaló felek tudása; A tárgyaló felek hivatali rangja; A tárgyaló felek neme; A tárgyaló felek kulturális hovatartozása

## **2. blokk: A konfliktusok és kezelésük**

A konfliktus értelmezésének a változása. A konfliktus fogalma; A konfliktusok negatív és pozitív működési modelljei; A konfliktusok kialakulásának okai; A konfliktusok típusai; A konfliktustípusok kezelése – alapelvek; A konfliktusok kezelése az önismeret fejlesztésével; A Thomas–Kilmann-modell; Riemann és Thomann személyiségmodellje; A konfliktusok kiterjedése; A konfliktusok kommunikációs kiélezése és elkerülése; A mediáció, mint a konfliktuskezelés egyik módja (A mediáció előnyei, alkalmazási területei és menete)

---

## **SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD**

### **Számonkérés, értékelés**

Az aláírás feltétele: A tárgy folyamatos számonkérésű. Ezért feltétel az órákon való részvétel és aktivitás a szerepjátékokban, csoportmunkában, az olvasott irodalom megvitatásában. Egyénileg készítendő egy írásbeli munka, amely két részből áll: egyrészt egy munkahelyi konfliktus bemutatása és elemzése; másrészt egy tárgyalási szituáció bemutatása és elemzése. Az írásbeli munkához útmutató elérhető.

#### *Az értékelés szempontjai:*

##### **Elégtelen (50-0%):**

A hallgató nem ismeri a tárgy terminológiáját, módszertani apparátusát, nem tudja alkalmazni a tanultakat az órai feladatokban. Írásbeli munkája nem felel meg az útmutatóban pontosított elvárásoknak.

##### **Elégséges (65%-51%):**

A hallgató a tárgy terminológiáját és módszertani apparátusát gyengén ismeri, alacsony szinten tudja alkalmazni a tanultakat az órai feladatokban (szerepjátékok, csoportmunka). Írásbeli munkája csak részben felel meg az útmutatóban pontosított elvárásoknak.

##### **Közepes (80%-66%):**

A hallgató a tárgy terminológiáját és módszertani apparátusát ismeri, közepes szinten tudja alkalmazni a tanultakat az órai feladatokban (szerepjátékok, csoportmunka). Írásbeli munkája részben felel meg az útmutatóban pontosított

elvárásoknak.

Jó (90%-81%):

A hallgató a tárgy terminológiáját és módszertani apparátusát ismeri, az órai helyzetgyakorlatokban (szerepjátékok, csoportmunka) megfelelő módon alkalmazni tudja. Írásbeli munkája nagyrészt megfelel az útmutatóban pontosított elvárásoknak.

Jeles (100-91%):

A hallgató a tárgy terminológiáját és módszertani apparátusát ismeri, az órai helyzetgyakorlatokban kreatívan alkalmazni tudja, eredményei hasznosíthatóak a vállalati gyakorlatban. Írásbeli munkája teljes mértékben megfelel az útmutatóban pontosított elvárásoknak.

---

## KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL

### Előre kiadott irodalom

Herb Cohen (2014): Bármit meg tud tárgyalni. Bagolyvár Kiadó. ISBN 9639071668

Hangos-könyvtárban is elérhető az alábbi linken:

<https://voiz.hu/hangoskonyvtar/herb-cohen-barmit-meg-tud-targyalni/>

Konczosné Szombathelyi Márta (2016): Üzleti kommunikáció (online jegyzet), 2. és 8. fejezet. Széchenyi István Egyetem

### Ajánlott irodalom

Borgulya Ágnes, Dévényi Márta, Dobrai Katalin, Somogyvári Márta (2015): Kommunikáció az üzleti világban. Akadémiai Kiadó. ISBN 978 963 05 9857 6. Online kiadás: 2016

Hofmeister-Tóth Ágnes, Mitev Ariel Zoltán, (2013): Üzleti kommunikáció és tárgyalástechnika. Akadémiai Kiadó. ISBN 9789630585323

Roger Fisher, William Ury, Bruce Patton (2014): A sikeres tárgyalás alapjai. Bagolyvár Kiadó. ISBN 9639071595

Sasfy György Zoltán (2018): Konfliktuskezelés, stresszkezelés. Dialóg Campus Kiadó, 2018

Elérhető az alábbi linken: <https://kti.uni-nke.hu/document/vtkk-uni-nke-hu/Sasfy%20Gy%C3%B6rgy%20Zolt%C3%91>

[A1n%20-%20Konfliktuskezel%C3%A9s,%20stresszkezel%C3%A9s.pdf](#)

Rosenberg Marshall: Nonviolent Communication: A Language of Life Life-Changing Tools for Healthy Relationships

[https://www.enbook.hu/catalog/product/view/id/775173?](https://www.enbook.hu/catalog/product/view/id/775173?gclid=EAIaIQobChMI4p3r3c3N6wIVCbrtCh1L7AV3EAQYAyABEgLP4_D_BwE)

[gclid=EAIaIQobChMI4p3r3c3N6wIVCbrtCh1L7AV3EAQYAyABEgLP4\\_D\\_BwE](https://www.enbook.hu/catalog/product/view/id/775173?gclid=EAIaIQobChMI4p3r3c3N6wIVCbrtCh1L7AV3EAQYAyABEgLP4_D_BwE)

A tantárgyhoz tartozó tematika, feladatok, online irodalom és útmutató elérhető a szelearning. sze.hu oldalon.