

## Tárgytematika / Course Description

### Munkahelyi etikett és konfliktuskezelés

MENM\_VKTM032

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Kalocsai Renátó

Félév / Semester: 2021/22/1

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

*Az emberiség létformája a közösség, az együttélés minden problémája ellenére. Minden egyén szerepét a közösségben elfoglalt (megszerzett) helye határozza meg: így már a kezdetleges társadalmi szervezetek is érzékenyen tükrözték ezt a besorolást, és ennek leglátványosabb megnyilvánulásai voltak azok a külsőségek, amelyek kifejezték a társadalmi függőséget.*

*A társadalomba való beilleszkedés mindig kétoldalú: egyrészt általános igény van a mind sokrétűbb társadalmi kapcsolatok (rang, vagyon, jövedelem, munka, életmód, adott helyzet) szabályozására, másrészt az egyén sajátos tulajdonságai szerint vélekedik ezekről a normákról.*

*A társadalmi fegyelem betartása minden közösségben követelmény, függetlenül a rendszer jellegétől. Az utóbbi évek hazai történései érzéketlenül rámutattak arra, hogy a szabadsággal élni nehéz, a szabadsággal visszaélni könnyű. Ez nem politikai kijelentés, hanem történelmi tanulság. Ezért alakította ki minden társadalmi rendszer - emberi és történelmi örökségét átvéve, megtagadva vagy megújítva - érintkezési, magatartási szabályait. Valamennyi nép erkölcsi normái a szükségszerűség szerint érlelődtek hosszú évszázadok alatt.*

A tantárgy keretében a munkához és szervezethez kapcsolódó viselkedési szabályok, a lehetséges konfliktusforrások és ezek kezelésének egyes aspektusai kerülnek bemutatásra. A kurzus döntően a személyek és csoportközi konfliktusok problémájára fókuszál.

Bemutatjuk a konfliktusokhoz kapcsolódó szorongás és stressz hatásait, a problémamegoldás lehetséges Részletesen tárgyaljuk a munkahelyi stressz egyéni belüli konfliktusforrásait (motiváció, munkaelégedettség szerepek, karrier), valamint a személyközi-, a csoporton belüli kapcsolatokban, valamint a szervezeti változó konfliktusforrásokat (munkahelyi kapcsolatok, légkör, változ(-ta)tással szembeni ellenállás).

---

## TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION

1. előadás: Az etikett és a protokoll haszna, szükségszerűsége
2. előadás: A munkahelyi viselkedés szabályai
3. előadás: Az illem, etikett, protokoll szabályai I.
4. előadás: Az illem, etikett, protokoll szabályai II.
5. előadás: Az illem, etikett, protokoll szabályai III.
6. előadás: A „jó” vezető
7. előadás: A konfliktusok szintjei, típusai
8. előadás: Konfliktusok a munkahelyen
9. előadás: A munkahelyi konfliktusok kezelése I.
10. előadás: A munkahelyi konfliktusok kezelése II.
11. előadás: A munkahelyi konfliktusok kezelése III.
12. előadás: A csoportközi konfliktusok
13. előadás: Munkahelyi légkör és struktúra, szervezeti kultúra
14. előadás: A változás (változtatás), mint problémamegoldás

---

## SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

Az előadások interaktív formában kerülnek megtartásra, közösen keressük meg a Hallgatókkal a megoldást. Helyzetgyakorlatokon keresztül mutatjuk be a leggyakoribb konfliktusokat és azok lehetséges megoldási metodikáit. Az aláírás alapvető feltétele az érdeklődő, aktív közreműködés. A hallgatók a félév végéig egy, az előadóval megkonzultált, de szabadon választott témából beadandó dolgozatot készítenek, melyre megajánlott jegyet kaphatnak. Amely hallgató nem kapott megajánlott jegyet, vagy annak értékét nem fogadja el, az a mellékelt tételsor alapján szóbeli vizsgát tehet.

---

## **KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL**

Oláh A. : Érzelmek, megküzdés és optimális élmény, Trefort Kiadó, Budapest, 2005. 74-112. o.

Egészségpszichológia a gyakorlatban Szerk.: Kállai János, Varga József, Oláh Attila; Medicina Könyvkiadó Zrt., Budapest, 2007 239-278.o.

Sass, J.: A munkahelyi stressz és a stressz kezelése In: Alkalmazott pszichológia (Szerk: Forgács A.) BCE Gazdálkodástudományi Kar, Bp. 2009. 199- 234.o.

Atkinson, R. L. et al.: Pszichológia, Osiris, Budapest, 1994, 15. Fejezet (422-449. o.)

Blake, R.- Mouton, J.S.: Munkacsoport alakítás a szervezetben: a beavatkozás elméleti modelljei In Pataki F. (szerk.): Csoportlélektan 2. Átdolg. Kiadás, Gondolat, 1980

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