Eötvös Lorand Tudományegyetem
Pedagógiai és Pszichológiai Kar
Felnőttképzés-kutatási és
Tudásmenedzsment Intézet
1075 Budapest, Kazinczy u. 23-27.
Tel.: 461-4544

Tárgytematika

EETM17-123 Konfliktusmenedzsment

Az oktatás célja:

A hallgatók a kurzus során megismerkednek a konfliktuselemzés és megoldás különböző modelljeivel, módszereivel és technikáival, a változatos feladatok mentén feldolgozzák és értelmezik a témakör főbb elméleteit. Az egyéni portfólió elkészítése ösztönzi az aktív és mélyrehatoló tanulást, segíti a tanultakra történő reflektálást.

Tanulási eredmények, kompetenciák

tudás:

- a hallgató ismerje fel és értelmezze a konfliktusok mögött meghúzódó lehetséges okokat
- ismerje fel a konfliktusok főbb típusait, azonosítsa a konfliktuskezelési módok megválasztásának szempontjait, a konfliktuselemzés módjainak alkalmazási lehetőségeit
- ismerjék fel a konfliktusok kezelésének és rendezésének fontosságát

attitűd:

- előítélet-mentességgel rendelkeznek a konfliktusban résztvevő felek irányában
- szociális érzékenységgel kezeljék a különböző konfliktusokat

képesség:

- szerezzenek tapasztalatot a változatos konfliktushelyzetek több szempontú elemzésében
- a hallgató ismerje a konfliktusmegoldás alapelveit és azonosítsa, majd alkalmazza az együttműködésen alapuló konfliktus-megoldási módszerek jellemzőit

Az oktatás tartalma:

Fő tartalmi, tematikai egységek

- A konfliktus definíciója. A konfliktus természetrajza. Szerepmodellek és viselkedésminták. Egyéni sémák, attitűdök, együttműködés és ellentét a konfliktushelyzetben. Érdekek és célok a konfliktusok során. Konfliktusos játszmák: játékelméleti megközelítés.
- A kommunikációs eredményesség és konfliktuskezelés összefüggései.
- A konfliktusok elemzése, értelmezése: modellek és alkalmazási lehetőségek. Christopher Moore – „A konfliktus köre” modell és a „Az elégedettség háromszöge” modell. Larry Prevost – „A határaink” modell. Roger Fisher, William Ury, - Az érdek/jog/hatalom modell. Daryl Landau - A bizalom dinamikája modell. Bernard Mayer- „A konfliktus dimenziói” modell. Gary Furlong „ A szociális stílus és konfliktusmegoldás” – (Bernard Mayer Personality Type Indicator). Gary Furlong - A „továbblépés” modell

Tervezett tanulási tevékenységek, tanítási módszerek

- előadás, filmelemzés, tanórai kiscsoportos munkák, vita
- az előadások témái mentén egyéni illetve csoportos feladatok tanórai vagy otthoni megoldása, amelyek részét képezik a hallgatók egyéni portfóliójának

A számonkérés és értékelés rendszere:

követelmények

- szóbeli vizsga az előadáson feldolgozott ismeretanyag és a kötelező olvasmányok mentén, ez az elem a végső jegy 50%-t képezi
- portfólió, amely az egyéni és csoportos feladatmegoldásokat tartalmazza és mutatja a hallgató személyes reflexióit, munkáját a tanulási folyamat mentén. a portfóliót a hallgató a szóbeli vizsgán bemutatja és „értelmezi" (reflektál rá), ez az elem a végső jegy másik 50%-t képezi

az értékelés módja: gyakorlati jegy

az értékelés szempontjai:

- az elméleti modellek értelmezésének mélysége, adekvát használata
- a reflexió mélysége, tartalma

Irodalom:

- Kiss Márta (2011): Konfliktuskezelés. In: Dombi Alice (szerk.) Fejezetek a szociálpedagógia köréből. Szeged, Szeged Universitas. 151-171.
- Kohlrieser, George (2013): Túszok a tárgyalóasztalnál: konfliktuskezelés mesterfokon. Budapest, Háttér.
- Rudas János (2014): A konfliktusokról. In: Dávid Imre–Fülöp Márta–Pataky Nóra–Rudas János: Stressz, megküzdés, versengés, konfliktusok. Géniusz könyvek, Magyar Tehetségsegítő Szervezetek Szövetsége. 205-264.
- Kővágó György (2009): A kommunikáció elméleti és gyakorlati alapjai. Budapest, Aula Kiadó.
- Colemna, Peter T.; Deutch, Morton; Marcus, Eric C. (2014): The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice. Joessey-Bass

Eötvös Lorand Tudományegyetem
Pedagógiai és Pszichológiai Kar
Felnőttképzés-kutatási és
Tudásmenedzsment Intézet
1075 Budapest, Kazinczy u. 23-27.
Tel.: 461-4544