



# TANTÁRGYI ADATLAP

## **Konfliktuskezelési és stresszkezelési technikák**

### **BMEGT51S609**

# I. TANTÁRGYLEÍRÁS

## 1. ALAPADATOK

### Tantárgy neve

Konfliktuskezelési és stresszkezelési technikák

### Azonosító

BMEGT51S609

### A tantárgy jellege

kontaktórás tanegység

### Kurzustípusok és óraszámok

<i>Típus</i>	<i>óraszám</i>
Előadás	0
Gyakorlat	5
Laboratórium	0

### Tanulmányi

teljesítményértékelés  
(minőségértékelés)

### típusa

félévközi  
érdemjegy

### Kreditszám

3

### Tantárgyfelelős

<i>Neve</i>	<i>Beosztása</i>	<i>Email címe</i>
-------------	------------------	-------------------

dr. Szandi-Varga Péter egyetemi adjunktus szandi-varga.peter@gtk.bme.hu

### Tantárgyat gondozó oktatási szervezeti egység

Műszaki Pedagógia Tanszék

### A tantárgy weblapja

<https://edu.gtk.bme.hu/>

### A tantárgy oktatásának nyelve

magyar - HU

### A tantárgy tantervi szerepe, ajánlott féléve

### Közvetlen előkövetelmények

*Erős* Nincs

*Gyenge* -

*Párhuzamos* -

*Kizáró feltételek* -

### A tantárgyleírás érvényessége

Jóváhagyta a Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar Kari Tanácsa (2023.11.29.) az 580884/8/2023 iktatószámom hozott határozatával, amely érvényes 2023.11.29-től.

## 2. CÉLKITŰZÉSEK ÉS TANULÁSI EREDMÉNYEK

### Célkitűzések

A tantárgy (tréning) célja, hogy az átélés, a saját élmény szerzése, majd annak feldolgozásával támogassa, a konfliktusmegoldó képesség fejlesztést, a munkahelyi konfliktusok eredményes kezelésének módszereit, eszközeit. Az átadott ismeretanyag és gyakorlat révén szemléletet alakítson, megoldási alternatívákat ajánljon, amelyek között mindenkinek saját magának kell eligazodnia, önállóan választania, és amelyeket önállóan kell alkalmaznia. Ismerjen meg olyan módszereket, amelyek segítenek a tudatos jelenlét napi szintű megélésében, alkalmazásában, amelyek segítenek megelőzni a kiégést, hatékonyabbá teszik a munkavégzést és segít a testi-lelki egészség megőrzését. A hallgató be tudja azonosítani az őt érő stressz faktorokat, és ezáltal tudatosítsa azok rá (a munkájára, és a lelki, valamint fizikai egészségére gyakorolt hatását), és megtanulja azokat eredményesen kezelni, esetleg a stressz forrásokat csökkenteni.

### Tanulmányi eredmények

#### Tudás

1. Ismeri a munkahelyen előforduló konfliktusok okait, forrásait, keletkezési mechanizmusait
2. Ismeri a konfliktusok funkcióit
3. Ismeri a konfliktusok megoldási formáit
4. Ismeri a konfliktusmegoldás folyamatát
5. Ismeri a stressz fogalmát, különböző fajtáinak jellegzetességeit, a kiégés (burn out) jelenségét, tüneteit, folyamatát, felismerését, megelőzését, kezelését
6. Ismeri a negatív stressz forrásait és következményeit, tudatosítja saját stresszorait
7. Megtanulja, hogyan reagáljon pozitívan egy negatív történéssre
8. Megtanulja, hogyan viselkedjen egy-egy stresszt okozó szituációban
9. Megtanulja a kedvezőtlen interferenciákat felismerni és kontroll alá vonni

#### Képesség

1. Képes a konfliktusok formáinak felismerésére
2. Képes a konfliktusok szereplőinek azonosítására
3. Képes a konfliktusok megoldására a megfelelő formákat megtalálni
4. Képes a konfliktusok során érzelmei kezelésére
5. Képes a megfelelő módszerek alkalmazására a konfliktushelyzetekben a jó munkahelyi légkör fenntartása, és a szervezet működésében bekövetkező minőségi fejlődés érdekében
6. Képessé válik tanulni a konfliktusból, annak érdekében, hogy ugyanazt a hibát ne kövesse el többször
7. Képessé válik megelőzni konfliktushelyzeteket, kollégákkal való nézeteltérések esetén, illetve esetleges problémás partnerrel szemben
8. Képessé válik a jelenre koncentrálni és a stresszt pozitív hajtóerőként felhasználni munkája során
9. Képessé válik a jövőbeli akut vagy krónikus distressz folyamatokkal szembeni hatékonyabb megküzdésre
10. Képessé válik a stresszkezelő és rekreációs technikák tudatos alkalmazására és fejlesztésére
11. Képessé válik az önismereti bázison nyugvó életvezetésre és a stresszel való megküzdésre, belső erőforrások kapacitásának tudatos felmérésére, kiaknázására
12. Képessé válik konkrét, a mindennapokban alkalmazható hatékony stresszkezelő technikák alkalmazására
13. Képessé válik a munka és a magánélet önmaga és környezete számára optimális egyensúlyának megteremtésére
14. Képessé válik a munkatársakkal, partnerekkel történő interperszonális kapcsolatok feszültségmentesítésére

#### Attitűd

1. Együttműködésre törekszik munkatársaival, asszertív kommunikációval
2. A csoportos feladatvégzés, irányítás és munkavégzés esetén irányítóként és végrehajtóként egyaránt határozott, konstruktív, együttműködő, kezdeményező
3. Nyitott és befogadó az új konstruktív szervezeti megoldások iránt
4. Bővülő önismeretének köszönhetően hatékonyan kezeli válnak a munkavégzést gyakran akadályozó érzelmi rezonanciákat

#### Önállóság és felelősség

1. Önállóan végzi a feladatok és problémák végiggondolását és adott az adott lehetőségek között történő megoldását
2. Nyitottan fogadja a megalapozott kritikai észrevételeket
3. Csapatmunkában a cél elérése érdekében autonóm módon, a csapat többi tagjával együttműködve (illetve esetenként azokat irányítva) mozgósítja elméleti és gyakorlati tudását, képességeit
4. Szétválasztja a munkát és a magánéletet

### Oktatásmódszertan

Kiseb, interaktív bevezető előadás, sajátélményű egyéni és csoportos helyzetgyakorlatok, kommunikáció írásban és szóban, IT eszközök és technikák használata, opcionális önállóan és csoportmunkában készített feladatok, feldolgozások, tesztek, strukturált gyakorlatok, szocio- és pszichodramatikus helyzetgyakorlatok

### Tanulástámogató anyagok

- Oktató által készített prezentáció
- Bangó, J. (2009. szeptember). A konfliktus szemantikájának áttekintése, globális konfliktusok és a pedagógia. Valóság, LII. 9., 14-26.

- Bodnár, É., & Pfister, É. (2002). Az iskolai konfliktusmegoldás a szervezeti kultúra tükrében. In *Életvilágok találkozása - Az iskola külső és belső világának interdiszciplináris vizsgálata* (old.: 58-73). Budapest: Aula.
- Bíró, K. (2008.). *Agresszió az iskolában - és a jog?* Budapest: Jogismeret Alapítvány
- Szekszárdi, J. (2004). A konfliktusok pedagógiája. In A. Dombi, J. Oláh, & I. Varga, *A nevelélmélet alapkérdései, Bevezetés a konfliktus rendszerszemléletébe és a konfliktusmegoldásba*
- Simon, Fritz B. (2019). *Bevezetés a konfliktus rendszerszemléletébe és a konfliktusmegoldásba*. Dynamics Consulting.
- Mészáros, Aranka (2007). *Kommunikáció és konfliktusok kezelése a munkahelyen*. ELTE Eötvös Kiadó
- Allen, David (2015): *hatékonyságnövelés stresszmentesen – GTD*. HVG Könyvek.
- Simmonds, Mark (2023): *Siker és szorongás - A munkahelyi stressz minimalizálása a gyakorlatban*. Partvonal Kiadó
- Bagdy, Emőke (2014): *Relaxáció, megnyugvás, belső béke*. Kulcslyuk Kiadó

# II. TANTÁRGYKÖVETELMÉNYEK

## A TANULMÁNYI TELJESÍTMÉNY ELLENŐRZÉSE ÉS ÉRTÉKELÉSE

### Általános szabályok

A 2.2 pontban megfogalmazott tanulási eredmények értékelése a kontaktórákat követő központi teszt kitöltésével.

### Teljesítményértékelési módszerek

Szorgalmi időszakban végzett teljesítményértékelés részletes leírása: • a kontaktórákon való 100/-os részvétel, • aktív közreműködés a csoportfeladatok megoldásában, • a tantárgyi tudás, képesség, attitűd, valamint az önállóság és felelősség típusú kompetenciaelemek értékelése. Vizsgaidőszakban végzett teljesítményértékelés részletes leírása: vizsga (központi teszt feladatsor)

### Szorgalmi időszakban végzett teljesítményértékelések részaránya a minősítésben

- tréningen nyújtott teljesítmény: 30
- központi teszt: 70

### Vizsgaelemek részaránya a minősítésben

- központi teszt: 70

### Az aláírás megszerzésének feltétele, az aláírás érvényessége

-

### Érdemjegy-megállapítás

Jeles	95
Jeles	88-94
Jó	75-87
Közepes	62-74
Elégséges	50-61
Elégtelen	0-50

### Javítás és pótlás

3-5 oldal terjedelmű esettanulmány elkészítésével és a központi teszt kitöltésével a mindenkori Tanulmányi és Vizsgaszabályzat előírásai szerint, a Térítési és Juttatási Szabályzatban előírt díjak megfizetése mellett pótolható.

### A tantárgy elvégzéséhez szükséges tanulmányi munka

felkészülés a kontaktórákra	30
kontaktórán való részvétel	5
vizsgára való felkészülés	30
gyakorló teszt kitöltése	15
központi teszt kitöltése	1
egyéb felkészülés	9
Összesen:	90

### A tantárgykövetelmények jóváhagyása és érvényessége

A Kari Hallgatói Képviselőtestület véleményezése után jóváhagyta dr. Lógó Emma oktatási dékánhelyettes 2023.11.06-án. Érvényes 2023.11.06-tól.

# III. RÉSZLETES TANTÁRGYTEMATIKA

## TEMATIKAI EGYSÉGEK ÉS TOVÁBBI RÉSZLETEK

### A félévben sorra vett témák

A 2.2 pontban megfogalmazott tanulási eredmények eléréséhez a tantárgy a felsorolt tematikai blokkokból áll. Az egyes félévben meghirdetett kurzusok sillabuszaiban e témaelemeket ütemezzük a naptári és egyéb adottságok szerint.

- 1 • Miért fontos a konfliktuskezelés megtanulása a munka világában?
- 2 • A munkahelyi konfliktusok típusai, a Konfliktus Hatós Modell
- 3 • Konfliktusok típusai, osztályozása
- 4 • Hatalmi és függőségi konfliktusok
- 5 • Tárgyalási konfliktusok - üzleti környezetben
- 6 • Szocioemocionális konfliktusok
- 7 • Konfliktuskezelési stratégiák
- 8 • A probléma, a konfliktus és a feladat értelmezése munkavilágában
- 9 • Munkahelyi konfliktusaink pozitív és negatív hatásai
- 10 • A konfliktus és a stressz
- 11 • Konfliktuskezelési stratégiák. Melyik szituációban, melyik módszer hatékonyabb?
- 12 • Milyen az én konfliktuskezelési stílusom?
- 13 • Konfliktusok lefolyása, főbb mechanizmusok
- 14 • A win-win, a win-lose, valamint a lose-lose megoldási stratégiák, win-win helyzetek létrehozása
- 15 • Az érdekorientált konfliktuskezelés és a pozicionális alku
- 16 • A magabiztosság, a hatékony önérvényesítés technikáinak alkalmazása konfliktushelyzetekben
- 17 • Egyéni fejlődési terv kidolgozása az erősségeink, gyengeségeink függvényében
- 18 • Kilmann teszt
- 19 • A stressz fogalma, kialakulása, működése, felismerése
- 20 • A munkahelyi problémák, mint stresszkeltő tényezők és tüneteinek feltérképezése
- 21 • Saját munkahelyünk, munkakörünk és a stressz összefüggéseinek megértése
- 22 • Stressz kezelése, mérése
- 23 • Frustráció, düh, harag
- 24 • Az érzelmek és indulatok tudatosítása
- 25 • Burn out jelenség
- 26 • Külső, belső feszültségek forrásai
- 27 • Védelmi stratégiák kidolgozása
- 28 • Egyéni stressz-kezelési módok, technikák, relaxációs gyakorlatok, tudatos lazítás
- 29 • Mások és saját stressz-jegyeink felismerésének gyakorlása
- 30 • Stressztűrő személyiségvonások-tesztek
- 31 • Mit tanultunk, mint visünk magunkkal? A tréning értékelése

### További oktatók

Az adott félévben oktatói megbízási szerződéssel foglalkoztatott konzulensek. A megbízási jogviszony létesítésének feltétele, hogy a - szandi-konzulens pedagógus, vagy andragógus végzettséggel és szakképzettséggel, valamint felnőttoktatásban, felnőttképzésben és/vagy felsőoktatásban/köznevelésben szerzett legalább 5 éves gyakorlattal rendelkezzen.

### A tantárgykövetelmények jóváhagyása és érvényessége

A Tantárgyi adatlap I. és II. részén túli III. részét az érintett szak(ok) szakfelelőse(i)vel való egyeztetés alapján az 1.8. pontban megjelölt Műszaki Pedagógia Tanszék vezetője hagyja jóvá.