

TANTÁRGYI LEÍRÁS

A tantárgy neve magyar nyelven:	Mondjam vagy mutassam? A mindennapok válságainak és konfliktusainak kezelése
A tantárgy neve angol nyelven:	-
A tantárgy kreditértéke:	3
A tantárgy elektronikus tanulmányi rendszer kódja:	BN-MOMUVK-03-GY
A tantárgy besorolása:	szabadon választható
Az oktatás nyelve (ha az nem magyar):	magyar
A tantárgy gondozásáért felelős szervezeti egység:	Kommunikációtudományi Intézet
A tanóra típusa és óraszám:	Gyakorlat, heti óraszám: 2, féléves óraszám: 0
Munkarend (nappali / levelező):	Nappali
A tantárgy meghirdetésének féléve:	2022/2023 1. félév
Előtanulmányi feltételek:	-

A TANTÁRGY CÉLJA, TANULÁSI EREDMÉYNEK:

A tantárgy célja, hogy a hallgatók megismerjék a válságkommunikáció és a konfliktuskezelés alapfogalmait, az ismertebb kommunikációs modelleket és olyan technikákat, amelyek megoldásokat kínálnak a hétköznapi konfliktushelyzetekben. A kurzuson a hallgatók olyan alapvető technikákkal találkoznak és sajátítanak el, amely minden beszédaktus során hasznukra válik majd, így alkalmazni tudják bármely tanórán és képzési programban, a hétköznapi szituációkban és a munkaerőpiacon is.

A résztvevők képesek lesznek felismerni és beazonosítani a különböző konfliktushelyzeteket, és gyakorlatban alkalmazni az elsajátított technikákat. Ugyanakkor képessé válnak szakmai vitákat folytatni, asszertívan kommunikálni és kritikai véleményt megfogalmazni, kiértékelni és szintetizálni, s megoldást javasolni a problémákra. A kurzuson lehetőségük lesz csapatban és egyénileg is kipróbálni képességeiket, így a hallgatók a félév során fel tudják mérni erősségeiket és megfogalmazni azt is, hogy melyek a fejlesztendő területek.

A TANTÁRGY TARTALMÁNAK RÖVID LEÍRÁSA:

Nap mint nap belecsöppenhetünk konfliktusos szituációkba. Az emberek közötti érdekütközések megjelennek az egyén, a család, a szervezetek és a társadalom szintjén, a vallási és kulturális értékek mentén, de pl. a kultúrák, civilizációk, etnikumok, generációk, vagy a másságukat felvállaló társadalmi csoportok közötti ellentétek formájában is. A kurzuson különböző szituációk elemzésével ismerkedhetnek meg a hallgatók, s olyan kommunikációs technikákkal, amelyek megoldásokat kínálnak számukra válsághelyzetekben.

A HALLGATÓ FELADATAI, TERVEZETT TANULÁSI TEVÉKENYSÉGEI:

A hallgatók aktív órai részvétellel a kritikus és építő jellegű párbeszédre való attitűddel lesznek a leghatékonyabbak. Számos önismeretet erősítő egyéni feladatot oldanak meg egyénileg, párban és csapatban (kérdések kritikai értékelése, helyzetfelismerés, elemzés, vita és érveléstechnika, valamint a konfliktuskezelés, a problémamegoldás és prezentációs készségfejlesztés érdekében). Az órán elvégzett feladatok a verbális, nonverbális készségeket és a munkaerőpiaci kilépésre való tudatos felkészülést támogatja. A félév során a kiértékelés alapját egy záró team prezentáció jelenti, mint egy összefoglalásaként mindannak az órai aktivitásnak, melyet a hallgatók végeztek.

A TÁRGY ÉRTÉKELÉSE:

Az értékelés a feladatoktól függően egyénileg vagy csoportosan történik, bevonva a hallgatókat is, hogy fejlődjön kritikai gondolkodásuk és az asszertív kommunikációjuk. A

feladatok esetén kölcsönös hallgatói visszajelzéseket várunk egyéni és csapat szinten, továbbá oktató is részéről szóbeli visszacsatolást ad, építő kritikát fogalmaz meg: mi a jó, mi lehet jobb, min érdemes változtatni és milyen irányba. Mindezek mellett saját tanulságok alapján, önreflexió révén, tanári jelzés nélkül is történik értékelés. Projektmunka és ahhoz kapcsolódó prezentáció kiértékelése előre meghatározott és kommunikált szempontok alapján.

A kurzus teljesítésének (éredemjegy szerzésének) feltétele:

1. a teamprojekt sikeres záróprezentációja 70 pont
2. egy 1 000 szavas (2-2,5 oldalas) önreflexív esszé elkészítése 30 pont
100 pont

A prezentáció kértékelési szempontjai, egységes súlyozással (7-7 pont) figyelembevételével:

1. időkeret (egyeztetett időszáv +/- 15 sec)
2. vizuális megjelenítés (jól látható? jól értelmezhető?)
3. a prezentáció tartalmi értéke
4. kreativitás / letisztultság
5. kötetlen élőbeszéd (jegyzet és előzetes szövegbetanulás nélküli a prezentáció?)
6. szóbeli kommunikáció minősége (hallható, érthető?)
7. figyelemfelkeltés és fenntartás megvalósulása
8. folyamatos és intenzív kapcsolattartás a hallgatósággal
9. a prezentációhoz mellékelt handout minősége (tartalom, forma)
10. összbenyomás.

A prezentáció értékelési szempontjain belüli minősítési fokozatok (pontszám): egyáltalán nem teljesül (0); alig érzékelhető módon teljesül (2) többnyire teljesül (4), teljes mértékben teljesül (7).

Az önreflexív esszének az alábbi kérdésekre szükséges választ adnia:

1. Melyek voltak a tantárgy legérdekesebb témái és mik a legnagyobb tanulságok?
2. Mely helyzetek, feladatok voltak a személyes fejlődésed szempontjából a legfontosabbak, leghasznosabbak és miért?
3. Hogyan jellemeznéd önmagad, saját társas viselkedésed a kurzus tükrében? Melyek az erősségeid, milyen fejlesztendő területeket határoznál meg önmagadnak?
4. Összességében mi okozta önmagaddal kapcsolatban a legnagyobb meglepetést?
5. Mi az, ami a legkevésbé tetszett a kurzus során? Mi az, ami a leginkább?
6. Ha valaki megkérdezné, hogy miért érdemest ennek a tantárgynak az óráit látogatni, tudnál-e válaszolni neki? Ha igen, akkor milyen érveket sorakoztatnál fel?

Az érdemjegyek pontszám szerinti alakulása:

0–50	elégtelen (1)
51–62	elégséges (2)
63–75	közepes (3)
76–85	jó (4)
86–100	jeles (5)

KÖTELEZŐ IRODALOM:

- Montágh Imre: *Mondjam vagy mutassam?* : Szó-Hang-Gesztus. Holnap K., 2001
- Schulz von Thun, Friedemann: *A kommunikáció zavarai és feloldásuk : általános kommunikációpszichológia. Háttér*, 2019
- HERVAINÉ DR. SZABÓ GYÖNGYVÉR – FOLMEG MÁRTA SZERK. : Társadalmi válságok, konfliktusok a jól-lét kontextusában., Kodolányi, Székesfehérvár. , 2014., <https://www.kodolanyi.hu/images/tartalom/File/kiadvanyok/valsagkezeles.pdf>
- Karikó Sándor – Szécsi Gábor. Szerk.: Válság és kommunikáció., Áron Kiadó, 2012.



- PINTÉR DÁNIEL GERGŐ – VAS DÓRA : Szakmai ajánlás A koronavírussal kapcsolatos válságkommunikációs és krízismenedzsment-tevékenységre. , Magyar Publik Relations Szövetség., 2020., https://www.mprsz.hu/wp-content/uploads/2020/03/200316_mprsz_szakmaiajanlas_koronakriziskom.pdf
- TANÁCS JÁNOS – ZEMPLÉN GÁBOR : Válság, kommunikáció, érvelés Kríziskommunikáció argumentáció-elméletinézőpontból., Kommunikáció, közvélemény, média 2015/2. , 2015., https://www.researchgate.net/publication/295090889_Valsag_kommunikacio_erveles_Kriziskommunikacio_argu_elmeleti_nezopontbol

AJÁNLOTT IRODALOM:

- Berne, Eric: *Emberi játszmák*. Háttér K., [2000]
- Pease, Allan: *Testbeszéd a munkahelyen*. Park, 2012
- Krízistérkép., 2018. , https://www.mprsz.hu/wp-content/uploads/2019/03/Krizisterkep_2018_v2.pdf <https://www.schulz-von-thun.de/>
- BURCU SABUNCUOGLU PEKSEVGEN ed: Themes in Issues, Risk and Crisis Communication: A Multi-Dimensional Perspective., 2020, <https://www.peterlang.com/document/1111497>
- GOLEMAN, DANIEL: *Érzelmi intelligencia.*, Háttérkiadó, Budapest, 2008., <https://pdfcoffee.com/daniel-goleman-erzelmi-intelligencia-pdf-free.html>
- PINTÉR DÁNIEL GERGŐ : A szituációs kríziskommunikációs elmélet és a kommunikációs keretezés elmélet kapcsolódási pontjainak, korlátainak és fejlesztési lehetőségeinek feltárása a 2016-os budapesti robbantással kapcsolatos rendőrségi sajtótájékoztató médiaelemzése során, ELTE, Budapest. Doktori disszertáció., 2018., https://edit.elte.hu/xmlui/bitstream/handle/10831/44475/Dissz_Pint%C3%A9r_D%C3%A1niel_Gerg%C5%91_fild