

SZAKDOLGOZATI TÉMAVÁZLAT és ÖSSZEFOGLALÁS

(Szövegszerkesztővel töltendő ki! Benyújtandó pdf formátumban 1 példányban)

Hallgató neve: Forgách Nóra Júlia
Neptun kódja: c41FL6
Munkarend: esti
Képzés: szakirányú továbbképzés
Szak: Közgazdász szakmérnök
Értesítési címe: 2132 Göd Kisfaludy utca 9.
Telefon (mobil)? +36-70-516-2308
e-mail címe: forgach.nora@gmail.com

A szakdolgozat címe: Konfliktus kezelés és mediáció egy építőipari vállalatnál

A szakdolgozat készítésének helye:

Vállalat neve: Swietelsky Magyarország Kft.
Vállalat címe: 1016 Budapest, Mészáros utca 13.
Külső konzulens
Neve, beosztása: Ruszkai Anita Integrált irányítási és környezetvédelmi vezető
E-mail cím, telefonszám: +36-30-719-7053 ruszkai.anita@swietelsky.hu

ÖSSZEFOGLALÁS

Konfliktuskezelés és mediáció egy építőipari vállalatnál

Forgách Nóra Júlia

Szakirányú továbbképzés
Közgazdász szakmérnök

A szakdolgozat részletes vázlata:

Konfliktuskezelés és meditáció egy építőipari vállalatnál

1. A téma szakmai és személyes aktualitása

Munkahelyem - Swietelsky Magyarország Kft- az építőipar szerteágazó területén jelentős szakmai szereplő, mint generálkivitelező cég. (magasépítés, mélyépítés, út, vízépítés, szerkezetépítési területeken). Magyarországon közel hatszáz embert foglalkoztató osztrák tulajdonú nagyvállalat, számos jelentős beruházást bonyolított le az elmúlt harminc évben. Én az Ingatlanfejlesztési üzletágban tevékenykedem mint projektmérnök, ahol saját beruházásként lakóházakat építünk, majd értékesítünk.

Dolgozatomban az előforduló konfliktusokat, és azoknak a konfliktuskezelését vizsgálom, mely fent említett cég szervezeti egységein belül alakulnak ki és kerülnek megoldásra.

Munkámban bemutatom a konfliktus fogalmát, illetve a különböző konfliktuskezelési módszereket, majd a mediációs tárgyalási stratégiákat, stílusokat, módszereket.

A mediációról elmondhatjuk, hogy egy speciális konfliktusmegelőző, -kezelő módszer és folyamat, amelynek lényege, hogy a két vagy több fél vitájában, a konfliktusban állók beleegyezésével egy semleges, harmadik fél (mediátor) jár közben. A mediátor segít tisztázni a konfliktus természetét és olyan megoldást találni, amely az érintettek számára kielégítő, sőt nem ritkán kifejezetten örömteli. (Barinka és munkatársai, 2003)

A fentiek alapján megállapíthatjuk, hogy nagyon fontos, hogy milyen a mediációs tárgyalás stílusa, taktikája és stratégiája, ugyanis a legfőbb cél az, hogy a felek közötti vita minél előbb rendeződjön és a mediáció során a fő hangsúly azon van, hogy a felek egyezzenek meg. (Proksch, 1993)

2. Problémafelvetés, mi a dolgozat célja, milyen kérdésekre keresi a választ?

Dolgozatomban kvalitatív kutatást végzek, azaz félig strukturált interjúhoz segítő kérdéseket teszek fel egy cég (munkahelyem) munkavállalóinak, amelyet esettanulmányban dolgozok fel.

Munkám kutatási részében arra keresem a válaszokat, hogy egy munkahelyen miből származnak a nehézségek, feszültségek a mindennapok során, illetve ezekre hogyan reagálnak.

Kutatási kérdéseim az alábbiak:

1. Milyen konfliktusok fordulnak elő leginkább egy munkahelyen, és ezeket a konfliktusokat hogyan tudják megoldani a munkavállalók?
2. Milyen konfliktuskezelési módszereket használnak?

3. Az adatgyűjtés módja, és az alkalmazandó kutatási módszerek

Az interjút a munkahelyemen készítettem el.

Interjú (primer): Az interjú egy kommunikációs szituáció két vagy több ember között, ahol a kérdező irányítja a beszélgetést érdeklődése szerint. A strukturált interjúban – amelyet én is használtam – a kérdések pontosan meghatározottak, sorrendjük adott, és minden alanytól ugyanolyan módon kérdezik meg, a válaszok összehasonlíthatóak, számszerűsíthetőek és statisztikák alapjait képezhetik. Az interjút lehetőleg személyesen készítettem el. (Babbie, 2008).

Az interjú témakörei az alábbiak:

1. Konfliktus, mint jelenség
2. Konfliktusok a munkahelyen
3. Konfliktuskezelés a cégnél a jövőben

Interjúkérdések

Konfliktus, mint jelenség:

1. Ön mit ért konfliktus alatt?
2. Milyen típusú konfliktusok fordulnak elő leginkább az Ön mindennapjaiban?
3. Milyen reakciókat tapasztal leggyakrabban önmagán egy kialakuló konfliktushelyzetben?
4. Magánéletében a konfliktusait felvállalja vagy inkább elkerüli ezeket?
5. Milyen ismeretekkel rendelkezik a konfliktus kezelési módszerekről? Nevezzen meg valamilyen elméletet, modellt, amit ismer?

Konfliktusok a munkahelyen:

1. Milyen konfliktusok fordulnak elő leginkább az Ön munkahelyén?
2. Hogyan hatnak a munkahelyi konfliktusok az érzelmi egyensúlyára? Ha hatnak akkor milyen gyakran észleli ezt és hogyan kezeli az ilyen szituációkat?
3. Egy konfliktus lehet inspiráló is. Egyetért-e ezzel? Hogyan jelenik ez meg az ön munkájában?
4. Hogyan jellemezné magát, szívesen néz szembe egy konfliktus helyzettel munkája során, vagy kellemetlenül érzi magát és inkább elkerüli azt?
5. Mit gondol, hogyan segíti a konfrontálódás a konfliktus kezelését?

Konfliktus kezelés a cégnél a jövőben:

1. Mit gondol, konfliktusai során hogyan hatna egy pártatlan harmadik fél, aki kívülről látja a problémát és segíti a konfliktus feloldását a szembenálló felek között?
2. Hogyan viszonyul egy múltbeli vagy jövőbeli, konfliktuskezelési technikákat oktató tréninghez?
3. Tegyük fel, varázsütésre megváltoztathatná a konfliktuskezelési folyamatokat, mi lenne az ideális számára? Mi segíthetne Önnek?

4. A dolgozat fejezetei (tartalomjegyzéke)

1. Bevezetés
2. A konfliktus fogalma és típusai
 - 2.1. A konfliktus fogalma és megjelenése
 - 2.2. Konfliktusok egy szervezet működése során
 - 2.3. Konfliktushelyzetek kezelésének módszerei
 - 2.4. A konfliktusok előfordulásai és típusai
3. A mediáció fogalma, bemutatása és a mediációs tárgyalási stratégiák, stílusok, módszerek
 - 3.1. A mediáció fogalma, bemutatása
 - 3.2. Mediációs tárgyalási stratégiák, stílusok és módszerek
 - 3.2.1. Mediációs tárgyalási stratégiák
 - 3.2.1.1. A Thomas-Kilmann konfliktuskezelő modell

- 3.2.1.2. A Gordon-modell
 - 3.2.1.3. Erőszakmentes kommunikáció
 - 3.3. Mediációs tárgyalási stílusok
 - 3.3.1. A facilitatív mediáció
 - 3.3.2. Az evaluatív mediáció
 - 3.3.3. Narratív mediáció
 - 3.3.4. Transzformatív mediáció
 - 3.3.5. Az egyetértés felfedezései: a participációra alapozott kommunikáció (PTC)
 - 3.3.6. A mediációs tárgyalási stílusok reagálása a kognitív és az emotív attitűdökre
 - 3.4. Mediációs tárgyalási taktikák
- 4. A Swietelsky Magyarország Kft bemutatása és a működési struktúrája
- 5. Saját kutatás
 - 5.1. A kutatás módszertana
 - 5.2. A kutatás eredményeinek bemutatása
 - 5.2.1. A kutatásban résztvevők adatai
 - 5.2.2. A kérdésekre adott válaszok elemzése
 - 5.2.2.1. A konfliktus, mint jelenség témakörben adott válaszok feldolgozása
 - 5.2.2.2. Konfliktusok a munkahelyen témakörben adott válaszok eredményeinek a feldolgozása
 - 5.2.2.3. Konfliktus kezelés a cégnél a jövőben témakörben adott válaszok eredményeinek a feldolgozása
 - 5.3. Következtetések és javaslatok
 - 5.3.1. Konfliktuskezelési tréning
 - 5.3.2. Munkahelyi mediáció
- 6. Összefoglalás

Irodalomjegyzék

Melléklet

5. A téma kidolgozásához szükséges szakirodalmak megjelölése (irodalomjegyzék).**Könyvek**

Atkinson, R.C., Hilgard, E.R., Smith, E.E., Nolen-Hoeksema, S., Fredrickson, B.L., & Loftus, G.R. (2005). *Pszichológia*. Budapest, Osiris Kiadó.

Babbie, E. (2008): *A társadalomtudományi kutatás gyakorlata*, Balassi Kiadó. Budapest.

Baitar, R., Buysse, A., Brondeel, R., De Mol, J., Rober, P. (2013). Styles and goals: Clarifying the professional identity of divorce mediation. *Conflict Resolution Quarterly*, 1: 57–78.

Bakacsi, Gy. (2004): *Szervezeti magatartás és vezetés*, Aula Kiadó.

Balázs, L. (2013). Konfliktuskezelés és szervezeti magatartás az iskolában. In: Balázs, L. & H. Varga, Gy. (szerk.) *A hatékony kommunikáció. A kommunikáció oktatása 5*. Hungarovox Kiadó, Budapest.

Balázs, L. (2015). Pedagógusok konfliktuskezelési szokásainak vizsgálata. In: Károly Krisztina, Perjés István (szerk.) *Tanulmányok a tudós tanárképzés műhelyeiből*. Budapest: ELTE Eötvös Kiadó. 185-203.

Barinkai Zsuzsanna, Dr. Bártfai Judit, Dr. Dósa Ágnes, Dr. Gulyás Kálmán, Dr. Herczog Mária, Dr. Horváth Éva, Dr. Kutacs Mária, Lovas Zsuzsanna (2003). *A mediáció. A közvetítői tevékenység*. HVG-ORAC, Budapest.

Budavári-Takács, I. (2011). *A konfliktuskezelés technikái*. Szent István Egyetem, Gödöllő.

Csepeli, Gy. (1997). *Szociálpszichológia*. Osiris Kiadó, Budapest.

Geskó, S. (2012). *Konfliktuskezelés*. Eötvös Loránd Tudományegyetem, Budapest.

Gordon, T. (1994). *A tanári hatékonyság fejlesztése. A T.E.T.-módszer.* Stúdium Effective, Budapest.

Furman, B., Tapani A. (2010): *Kooperáció – Hogyan teremtsünk megoldásközpontú munkahelyi környezetet.*

Horányi, Ö. (2007): *A kommunikáció mint participáció.* Budapest: Typotex Kft.

Kertész Tibor (2010). *Mediáció a gyakorlatban.* Bíbor Kiadó.

Lovas Zsuzsa, Herczog Mária (1999). *Mediáció, avagy a fájdalommentes konfliktuskezelés.* Múzsák Kiadó.

Majoros Pál (2005). *A kutatómódszertan alapjai.* Budapest.

Milne, A. L., Folberg, J. és Salem, P.: The evolution of divorce and family mediation: An overview. In: Folberg, J., Milne, A. L. és Salem, P. (eds.) (2004). *Divorce and family mediation.* New York: The Guilford Press, 3–28.

Pallai Katalin (2011). *Vitarendezés és konfliktuskezelés.* Budapesti Corvinus Egyetem, Budapest.

Proksch R. (1993). *Geschichte der Mediation.* In: H. Krabbe (Hg.): *Scheidung ohne Richter. Neue Lösungen für Familienkonflikte.* Reinbek, 170-189.p.

Rosenberg, Marshall (2001): *A szavak ablakok vagy falak – erőszakmentes kommunikáció,* Bp., Agykontroll.

Sherman, Robert – Fredman, Norman (2007): *Strukturált technikák pár-és családterápiában.* Animula Kiadó, Budapest.

Schmidt, Thomas (2009). *Konfliktuskezelési tréninggyakorlatok. Komplet forgatókönyvek tréningvezetőknek*. Z-Press Kiadó.

Strasser, F.- Randolph (2008). *Mediáció – A konfliktusmegoldás lélektana*. Nyitott Könyvműhely.

Szekeres Diána (2015) A bírósági mediáció kapujában. In: *Alkalmazott tudományok II. fóruma*. Budapesti Gazdasági Főiskola, Budapest, pp. 617-649.

Thomas, K. W.& Kilmann, R. H. (2008). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument Profile and Interpretive Report*, Xicom, Incorporated.

Vályi Gábor (2009), *A konfliktuskezelés eszköze: a mediáció*, NSZFI.

Folyóiratok

Cserné Adermann, G. (2001) *Konfliktusok a felnőttoktatásban*, Tudásmenedzsment a Pécsi Tudományegyetem felnőttképzési és emberi erőforrás fejlesztési intézetének periodikája II. Évfolyam 1. szám 28.old.

Hensler, D. R. (2000). ADR Research at the Crossroads. *Journal of Dispute Resolution*, 1: 71–78.

Horváth-Szabó, K. (1994). Konfliktuskezelő stratégiák. *Új Pedagógiai Szemle*, 11, 28-32.

Kressel, K., Henderson, T., Reich, W. és Cohen, C. (2012). Multidimensional Analysis of Conflict Mediator Style. 2: 135–171.

Pilinszki Attila - Bulyáki Tünde - Krémer András - Rákóczy Zsuzsanna (2020): Honnan, hová, hogyan? – Mediációs célok és stílusok. In *Esély* 31. évf. 1.sz., 93-114.

Szekszárdi, F. (1993a). Változatok az erőszakmentes konfliktusmegoldásra: I. rész. *Iskolakultúra*, 314-19.

Szekszárdi, F. (1993b). Változatok az erőszakmentes konfliktusmegoldásra: II. rész. *Iskolakultúra*, 3,34-41.

Winslade, J., Monk, G. és Cotter, A. (1998). A narrative approach to the practice of mediation. *Negotiation Journal*, 1: 21–42.

Winslade, J. és Monk, G. (2008). *Practicing narrative mediation: Loosening the grip of conflict*. San Francisco: John Wiley & Sons.

Netes források

Asszertív Akadémia (2020). *Konfliktuskezelés: bevezetés, alapok és technikák* <https://asszertivakademia.hu/konfliktuskezeles-bevezetes-alapok-technikak/> (Letöltés dátuma: 2022.01.27.)

Béndek A. (2016). *Az 5 leggyakrabban alkalmazott konfliktuskezelési mód - 1. rész*. Digitális elérése: <http://boldogsagprogram.hu/az-5-leggyakrabban-alkalmazott-konfliktuskezelesi-mod> (Letöltés dátuma: 2022.03.18.)

Gyengéné Nagy Márta (2009). *Mediáció az igazságszolgáltatásban. Családjogi specialitások*. PhD értekezés, Szeged. http://doktori.bibl.u-szeged.hu/id/eprint/873/1/Nagy_Marta_ertekezes.pdf (Letöltés dátuma: 2022.03.18.)

Ferenczi Andrea (2010): *A konfliktus, ami összeköt. A mediáció mint bizalomépítés eszköze*. Doktori Értekezés. Pécs <https://pea.lib.pte.hu/bitstream/handle/pea/15365/ferenczi-andrea-phd-2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Letöltés dátuma: 2022.03.18.)

Indri, D. (2012). *Konfliktus az oktatási intézményekben.*

<https://ofi.oh.gov.hu/mediacio/tanulmanyok-eloadasok/tanulmanyok/konfliktus-oktatasi>

(Letöltés dátuma: 2022.03.05.)

Egyéb

Swietelsky Magyarország Kft vállalati belső információ (2021 és 2022): a vállalatnál belső, HR területen dolgozó munkatárssal folytatott interjú (2022), valamint tőle származó belső anyag (2021) alapján.

Swietelsky Magyarország Kft. (2022) honlapja <https://www.swietelsky.hu/> (Letöltés dátuma: 2022.04.24.)

Swietelsky Magyarország Kft. (2021): Etikai Kódex
<https://www.swietelsky.at/umbraco/Surface/FileDownload/Index/6043> (Letöltés dátuma: 2022.04.24.)

Jogsabályok

2002. évi LV. törvény a közvetítői tevékenységről

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről