

## A TANTÁRGY ADATLAPJA

### 1. A képzési program adatai

1.1 Felsőoktatási intézmény	Babeş–Bolyai Tudományegyetem Kolozsvár
1.2 Kar	Pszichológia és Neveléstudományok Kar
1.3 Intézet	Alkalmazott Pszichológia Intézet
1.4 Szakterület	Pszichológia
1.5 Képzési szint	Mesterképzés
1.6 Szak / Képesítés	<b>Pszichológia – magyar nyelven</b> <b>Pszichológiai tanácsadás és beavatkozás</b>

### 2. A tantárgy adatai

2.1 A tantárgy neve	<b>Kommunikációs technikák (Tehnici de comunicare)</b>		
2.2 Az előadásért felelős tanár neve	dr. Kádár Magor, egyetemi docens, <a href="mailto:kadar.magor@fspac.ro">kadar.magor@fspac.ro</a>		
2.3 A szemináriumért felelős tanár neve	dr. Kádár Magor, egyetemi docens, <a href="mailto:kadar.magor@fspac.ro">kadar.magor@fspac.ro</a>		
2.4 Tanulmányi év	I	2.5 Félév	II
2.6 Értékelés módja	Kol.	2.7 Tantárgy típusa	DS

### 3. Teljes becsült idő (az oktatási tevékenység féléves óraszama)

3.1 Heti óraszám	4	melyből: 3.2 előadás	2	3.3 szeminárium/labor	2
3.4 Tantervben szereplő össz-óraszám	56	melyből: 3.5 előadás	28	3.6 szeminárium/labor	28
A tanulmányi idő elosztása:					óra
A tankönyv, a jegyzet, a szakirodalom vagy saját jegyzetek tanulmányozása					20
Könyvtárban, elektronikus adatbázisokban vagy terepen való további tájékozódás					8
Szemináriumok / laborok, házi feladatok, portfóliók, referátumok, esszék kidolgozása					10
Egyéni készségfejlesztés (tutorálás)					2
Vizsgák					2
Más tevékenységek: .....					
3.7 Egyéni munka össz-óraszama	42				
3.8 A félév össz-óraszama	98				
3.9 Kreditszám	4				

### 4. Előfeltételek (ha vannak)

4.1 Tantervi	• nincsenek
4.2 Kompetenciabeli	• nincsenek

### 5. Feltételek (ha vannak)

5.1 Az előadás lebonyolításának feltételei	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Az előadás zavartalan menete érdekében elvárt a pontos kezdés, az eszközpark biztosítása és a mobiltelefonok lehalkítása;</li> <li>• a laptopok használata csak jegyzetelés céljával engedélyezett.</li> </ul>
5.2 A szeminárium / labor lebonyolításának feltételei	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A szeminárium sikeres elvégzésének kritériumait, a vizsgára jelentkezés feltételeit, az önálló munkák súlyát a végső értékelésben, a nagyobb feladatokat és a határidőket, illetve a kötelező szakirodalmi olvasmányokat az első szeminárium alkalmával a hallgatók és a tantárgygazda közösen egyeztetik és rögzítik. Ezek a feltételek a félév végéig kötelező érvényűek maradnak;</li> <li>• a szeminárium sikeres zárásához kötelező az önálló munkák leadása határidőre, illetve a csoportos munkák bemutatása;</li> <li>• a félév során leadott munkáknak egyéni hozzájárulást kell tartalmazniuk. Plágium esetében a hallgató elveszíti a vizsgán és utóvizsgán való részvétel jogát, esetenként a kari tanács elő terjeszthető az eltanácsolás javaslata;</li> <li>• a szerkesztésnek a standard formátumot kell követnie: 12 pontos Times New Roman, 2,5 cm-s (1 hüvelyk) margókeret, egyes vagy másfeles</li> </ul>

	<p>sorköz. Az állomány címének tartalmaznia kell ékezetek nélkül a szerző nevét, a feladat témáját vagy tartalmát és az elkészítés vagy leadás dátumát (pl. Szorgalmas Hallgató – Tárgyalási jegyzőkönyv 2017-10-01);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a csoportos bemutatók leadása elektronikus formában történik (rtf, pdf, ppt, prezi vagy videó-állományként) USB hordozón elhozva;</li> <li>• az írásbeli vizsgán mindenféle segédeszköz használata tilos.</li> </ul>
--	---

## 6. Elsajátítandó jellemző kompetenciák

<b>Szakmai kompetenciák</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• C1. A Az információ- és kommunikációtudományok területéhez kapcsolódó szaknyelv és a szakmai ismeretek elsajátítása;</li> <li>• C2. A korszerű információszerzési és kommunikációs módszerek ismerete és használata, beleértve a new media eszközeit is;</li> <li>• C3. A kommunikációban részt vevő felek és célcsoportok ismerete;</li> <li>• C5. Krízismenedzsmentben, konfliktuskezelésben, tárgyalástechnikában és nyilvános szerepléshez nyújtott szaktanácsadás.</li> </ul>
<b>Transzverzális kompetenciák</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CT1. Közepes bonyolultságú problematikus helyzetek hatékony kezelése megfelelő elméleti alátámasztással és gyakorlati megoldásokkal, betartva a szakmai és deontológiai szempontokat;</li> <li>• CT2. Multidiszciplináris munkacsoportban való hatékony munkavégzés elsajátítása, a csoporton belüli szerepnek megfelelő munkavégzés;</li> <li>• CT3 Az egyéni szakmai fejlődés tényszerű felmérése, a munkaerőpiacra való belépés és az elvárásoknak megfelelő fejlődés érdekében;</li> </ul>

## 7. A tantárgy célkitűzései (az elsajátítandó jellemző kompetenciák alapján)

7.1 A tantárgy általános célkitűzése	<p>A féléves tárgy célja a diákokkal megismertetni a sikeres tárgyalások feltételeit és technikáit. Elsődleges szempont a gyakorlatoztatás, a tapasztalás útján és az élménypedagógia módszereivel elsajátítani a tárgyalásban alkalmazható technikákat, a gyors helyzetfelismerést és megoldást, illetve tárgyalópartnerek felismerését. A másodlagos szempont a személyi kompetenciák és a hallgatók önértékelésének fejlesztése, amely lehetőséget ad a tárgyalás- és érveléstechnikák helyes alkalmazására.</p>
7.2 A tantárgy sajátos célkitűzései	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lehetővé tenni a hallgatók számára a tárgyalási helyzetek felismerését és azokhoz való alkalmazkodást;</li> <li>• gyakorlatok által megismertetni a valós tárgyalási helyzeteket;</li> <li>• felkészíteni a hallgatókat a tárgyalások megtervezésére, részvételére és lebonyolításukra;</li> <li>• elsajátítani a partnerek kezelésének módszereit;</li> <li>• felkészíteni a hallgatókat nem csak a tárgyalás lebonyolítására, hanem a recionális és emocionális tárgyalási helyzetek kezelésére is;</li> <li>• helyzetgyakorlatok és tesztek (komm. stílus, személyiség-értékelő, konfliktuskezelési képesség stb.) által elősegíteni a jobb önismeretet;</li> <li>• a szemináriumok célja a gyakorlatoztatás és a csoportmunka, a tapasztalati és élménypedagógia módszereivel elsajátítani a tárgyalási technikákat;</li> <li>• a csoportos feladatok célja gyakorolni a csoportmunkát; a szimulációk, fejlesztve az egyéni prezentációs készségeket, a közszereplésre készítik fel a hallgatókat;</li> <li>• a különböző munkamódszerek elsajátítása érdekében sor kerül gyakorlati bemutatókra, interaktív kommunikációs gyakorlatokra, illetve egyéni és kiscsoportos kreatív munkára.</li> </ul>

## 8. A tantárgy tartalma

8.1 Előadás	Didaktikai módszerek	Megjegyzések
1. Bevezető, alapfogalmak. Stratégiai kommunikáció. Kommunikációs stílusok. + a félév és az önálló munkák megbeszélése.	Vetített, interaktív előadás; teszt.	Teszt: Kommunikációs stílus-teszt kitöltése.
2. Két- és többszereplős tárgyalások. A tárgyalófelek tipológiája és profilja. Személyiség típusok, temperamentumok, viselkedéstípusok. Első benyomás kialakításától a profilkészítésig.	Vetített, interaktív előadás; bemutató; teszt.	Teszt: saját személyiség típus felmérése
3. A tárgyalás folyamata. Előkészülés a tárgyalásra, stratégiaválasztás. Tartalmi, technikai és pszichológiai felkészülés Versengő, együttműködő, racionális tárgyalás. Az előkészítő szakasz dokumentumai.	Vetített, interaktív előadás; bemutató; teszt.	Teszt: Viselkedés-dimenzók-teszt kitöltése.
4. A tárgyalás egyeztetési részei. Tárgyalási pontok és pozíciók. Esettanulmány: béralkú folyamata.	Vetített, interaktív bemutató; esettanulmány; teszt.	Teszt: saját tárgyalási stílus felmérése.
5. A tárgyalási stratégiák. A tárgyalás színei. A spontán reakciók. Az érzelmi és racionális meggyőzés. Tárgyalási stílusok.	Vetített, interaktív előadás; bemutató.	
6. Tárgyalási taktikák (35 db). Bemutató: tárgyalási taktikák kombinálása. Elemzés: filmrészletek, beszélgetőműsorok.	Vetített, interaktív előadás; bemutató.	
7. A tárgyalás zárása és dokumentálása Tárgyalási napló, jegyzőköny, szerződéskötés. Megfigyelési jegyzet, zárási jelentések. Elemzés: szerződéstípusok, naplók	Vetített, interaktív előadás; bemutató.	
8. A kommunikációt gátló tényezők. A meghallgatást és befogadást gátló tényezők. Az ideális tárgyalási környezet. A telefonos tárgyalás sajátosságai. Elemzés: telefonos értékesítés.	Vetített, interaktív előadás; bemutató.	
9. Verbális kommunikáció sajátosságai. Figyelemfelkeltés és –fenntartás. A meggyőzés alapfogásai. Érvelési módszerek. Storytelling. Bemutató: retorikai és érvelési hibák. Esettanulmány: tárgyalás, tévés vita	Vetített, interaktív előadás; esettanulmány.	
10. Nonverbális kommunikáció a tárgyalásban. Arculat, csatornák, gesztusok Testnyelv, vokalika, környezet- és térhasználat. A szorongás jelzői. A hitelesség és hatalom jelei. Esettanulmány: tárgyaláselemzés.	Vetített, interaktív bemutató; esettanulmány.	
11. Sajátos tárgyalási helyzetek: A konfliktusos tárgyalás. Konfliktusos helyzetben alkalmazott technikák. Elemzés: konfliktusos helyzet forgatókönyvei.	Vetített, interaktív előadás; bemutató; teszt.	Teszt: konfliktuskeresés és -kerülés felmérése
12. Sajátos tárgyalási helyzetek: Kulturaközi tárgyalás. Interkulturális tárgyalások, sajátosságok. Idegen kultúrában alkalmazott kommunikáció.	Vetített, interaktív előadás; bemutató.	

13. Az üzleti találkozók protokollja. Tárgyalásszervezés, fogadások és catering. Írásbeli és telefonos kapcsolattartás. Tárgyalások nem szokványos környezetben.	Vetített, interaktív előadás; bemutató;	
14. A félévi munkák és tevékenységek értékelése. Továbbtanulási lehetőségek. A piaci környezetben alkalmazott tárgyalás. Moderálás és facilitálás, mint foglalkozás	Értékelő beszélgetés	
<p><b>Könyvészet: kötelező vizsgaanyag</b></p> <p>A tárgy saját egyetemi jegyzetekkel és szemléltetőikkel rendelkezik:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>KÁDÁR Magor: <i>Tárgyalástechnika. Kézikönyv a tárgyalási készség fejlesztéséhez.</i> Kolozsvári Egyetemi Kiadó, 2014, 2016. <ul style="list-style-type: none"> <li>Angol nyelvű kiadás: <i>Cooperative Negotiation techniques. Handbook on Developing personal negotiation skills.</i> Kolozsvári Egyetemi Kiadó, 2016.</li> <li>1-7. fejezetek, tesztek nélkül (mintegy 96 oldal)</li> </ul> </li> <li>KÁDÁR Magor: <i>Nonverbális kommunikáció. Csatornák, jelek, jelolvasás.</i> Kriterion Kiadó Kolozsvár, 2011. <ul style="list-style-type: none"> <li>Román nyelvű kiadás: <i>Comunicare nonverbală. Canale, semne, citirea semnelor.</i> Kriterion Kiadó Kolozsvár, 2012.</li> <li>Angol nyelvű kiadás: <i>Nonverbal Communication. Channels, Signs, Sign Reading.</i> LAP Lambert Academic Publishing, Saarbüchen, Germany, 2014.</li> <li>2.2.1., 3.1.2.1., 3.2. alfejezetek (mintegy 40 oldal).</li> </ul> </li> <li>MCCANDLESS, David: <i>Rhetological Fallacies sheet.</i> Adaptáció: <a href="http://www.informationisbeautiful.net/visualizations/rhetological-fallacies/">http://www.informationisbeautiful.net/visualizations/rhetological-fallacies/</a>, 2014. március. <ul style="list-style-type: none"> <li>Magyar változat: <a href="http://www.informationisbeautiful.net/visualizations/rhetological-fallacies/retorikai-felrevezetesek/">http://www.informationisbeautiful.net/visualizations/rhetological-fallacies/retorikai-felrevezetesek/</a> (tantárgygazda fordítása), 2014. szept.</li> <li>Román változat: <a href="http://www.informationisbeautiful.net/visualizations/rhetological-fallacies/erori-logice/">http://www.informationisbeautiful.net/visualizations/rhetological-fallacies/erori-logice/</a> (tantárgygazda fordítása), 2014. szept.</li> </ul> </li> </ol>		
8.2. Szeminárium / laborgyakorlat	Didaktikai módszerek	Megjegyzések
1. A tárgyalási folyamat szemléltetése. Konszenzusos fogalomdefiníció. Storytelling.	Szimuláció, csapatmunka.	
2. Tárgyaláselemzés: bértárgyalás	Esettanulmány, elemzés, csapatmunka	
3. Tárgyaláselemzés: konszenzusos tárgyalás	Esettanulmány, elemzés, csapatmunka	
4. Tárgyaláselemzés: konfliktusos tárgyalás	Esettanulmány, elemzés, csapatmunka	
5. Tárgyaláselemzés: racionális tárgyalás	Esettanulmány, elemzés, csapatmunka	
6. Tárgyaláselemzés: érzelmi tárgyalás	Esettanulmány, elemzés, csapatmunka	
7. Kommunikációs helyzetgyakorlat. Verbális kommunikáció, stílusteszt.	Szerepjáték, csapatmunka.	
8. Kommunikációs helyzetgyakorlat. Nonverbális kommunikáció, stílusteszt.	Szerepjáték, csapatmunka.	
9. Szerepcserés szimuláció. Állásinterjú-szimuláció és bértárgyalás.	Szimuláció, csapatmunka.	
10. Töréspontok egyeztetése (konszenzusos tárgyalás)	Szimuláció, csapatmunka.	
11. Nulla összegű érdekegyeztetés. (konfliktusos tárgyalás)	Szimuláció, csapatmunka.	

12. Racionális tárgyalás előkészítése és lebonyolítása.	Szimuláció, csapatmunka.	
13. Érzelmi tárgyalás előkészítése és lebonyolítása.	Szimuláció, csapatmunka.	
14. Félévi munkák értékelése.	Szimuláció, csapatmunka.	

**Könyvészet: ajánlott és kiegészítő könyvészet**

- ADAMIK Tamás – A. JÁSZÓ Anna – ACZÉL Petra: *Retorika*. Osiris Kiadó, Budapest, 2005.
- CAMP, Jim: *Start with no. The negotiating tools that the pros don't want you to know*. Crown Business, New York, 2002.
- CARNEGIE, Dale: *Secretele succesului*. Curtea Veche Kiadó, Bukarest, 1997.
- DÂNCU Vasile-Sebastian: *Kommunikáció a menedzsmentben*. Civitas Alapítvány a Civil Társadalomért Kolozsvár, 2000.
- GILLEN, Terry: *A meggyőzés mesterfogásai. Pozitív befolyásolási technikák*. Bagolyvár Könyvkiadó, Kommunikáció sorozat, Budapest, 1999.
- GLASS, Lillian: *Autoapărărea verbală*. Curtea Veche, Bukarest, 2012.
- HERNÁDI Sándor: *Beszédművelés*. Osiris Kiadó, Budapest, 2006.
- HOFMEISTER-TÓTH Ágnes – MITEV Ariel Zoltán: *Üzleti kommunikáció és tárgyalástechnika*. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2007, 2014.
- HORN, Sam: *Tongue Fu! Arta conversației*. Amaltea Kiadó Bukarest, 2005.
- KENNEDY, Gavin: *Perfect Negotiation*. Random House Value Publishing, 1994.
- KOHLRIESER, George: *Túszok a tárgyalóasztalnál. Konfliktuskezelés mesterfokon*. Háttér Kiadó Budapest, 2007.
- MALOTA Erzsébet – MITEV Ariel: *Kultúrák találkozása. Nemzetközi kommunikáció – Kultúrsokk – Sztereotípiák*. Alinea Kiadó Budapest, 2013.
- MTD TRAINING: *Negotiating Sales*. MTD Training & Ventus Publishing ApS. 2010.
- PARKER, Glenn – HOFFMANN, Róbert: *A tökéletes megbeszélés. 33 módszer, hogyan legyünk hatékonyak és eredményesek*. HVG Kiadó Zrt., Budapest, 2011.
- PRATAKINS, A. R.- ARONSON, E.: *A rábeszélőgépj. Élni és visszaélni a meggyőzés mindennapos mesterségével*. Ab Ovo Kiadó Budapest, 1992.
- PRUTIANU, Ștefan: *Antrenamentul abilităților de comunicare*. (Vol I-III). Polirom Kiadó Iasi, 2004.
- PRUTIANU, Ștefan: *Manual de comunicare și negociere în afaceri*. Vol I: Comunicarea. Vol II: Negocierea. Polirom Kiadó Iasi, 2000.
- REBOUL, Anne – MOESCHLER, Jacques: *A társalgás cselei. Bevezetés a pragmatikába*. Osiris Kiadó Budapest, 2006.
- THOMAS, Kenneth W. – KILMANN, Ralph H.: *The Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI)*, 1974.
- ZĂPĂRȚAN Liviu-Petru: *Negocierile în viața social-politică*. Eikon Kiadó Kolozsvár, 2007.

**9. Az epiztemikus közösségek képviselői, a szakmai egyesületek és a szakterület reprezentatív munkáltatói elvárásainak összhangba hozása a tantárgy tartalmával.**

- A tantárgy tartalmi struktúrájának kialakításában szerepet kaptak egyrészt alkalmazó szervezetek és karrierirodák (pl. állásinterjúkra való felkészülés), másrészt a kereskedelmi szervezetek, amelyek tárgyalóit és eladási képviselőit a Terra Nova cég képzzi (meggyőzési és értékesítési technikák).
- A jogi és etikai vonatkozások összhangban vannak az érvényes romániai törvényi rendelkezésekkel, a tárgyalások etikája pedig a szakmai (kommunikáció, média, gazdaságtan és jog) szervezetek kódexeinek szempontjait is figyelembe veszi.

**10. Értékelés**

Tevékenység típusa	10.1 Értékelési kritériumok	10.2 Értékelési módszerek	10.3 Aránya a végső jegyben
10.4 Előadás	• Fogalomteszt: a	A félév végi írásbeli vizsga a	50%

	<p>tárgyalástechnika alapfogalmainak ismerete.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A végső jegy 10%-a</li> <li>• Tartalmi kérdések: a tananyag ismeretének ellenőrzése.</li> <li>• A végső jegy 20%-a</li> <li>• Szintézistétel / egy valós helyzet elemzése: a tananyag asszimilálása, megértése, asszociatív gondolkodásban való alkalmazása.</li> <li>• A végső jegy 20%-a</li> </ul>	<p>végső jegy 50%-a, vagyis 5 pont.</p> <p>Az átmenő pontszám az írásbeli vizsgán a tételek legalább felének a teljesítése (min. 2,5 pont a 5-ből).</p>	
10.5 Szeminárium / Labor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tárgyaláselemzés</li> </ul>	<p>A félév során elkészített egyéni feladat, egy rögzített (saját vagy filmből / beszélgetőműsorból) kiemelt tárgyalás elemzése a szakanyag szempontjai alapján.</p>	10%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tárgyalásnapló</li> </ul>	<p>A félév során elkészített, saját tárgyalás tervezése, dokumentálása, majd elemzése az előadások és a szakanyag szempontjai alapján.</p>	10%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minden aktív szemináriumi jelenlét egy fél pont (max. 3)</li> </ul>	<p>A félév során a hallgatók esettanulmány megoldásokban vesznek részt, csoportos feladatokat oldanak meg, projekteket készítenek el, valamint (online és offline) szimulációs gyakorlatokban vesznek részt.</p> <p>Minden aktív szemináriumi jelenlét fél pontot ér a végső jegyből. Összesen 6 különböző szemináriumtípus adott, ez 3 pont.</p>	30%
<p>10.6 A teljesítmény minimumkövetelményei</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A tárgyalástechnika alapfogalmainak ismerete;</li> <li>• A tárgyalási folyamat részletes ismerete;</li> <li>• Legalább 15 tárgyalási taktika alkalmazásának képessége.</li> <li>• A szemináriumi részvételi arány az érvényes szabályozások értelmében min. 70%, melynek teljesítése a vizsgára és utóvizsgára állás feltétele.</li> <li>• Az írásbeli vizsgán az átmenő pontszám a min. 50% elérése.</li> </ul>			

Kitöltés dátuma  
2017. 09. 01.

Előadás felelőse  
dr. habil. Kádár Magor docens

Szeminárium felelőse  
dr. habil. Kádár Magor docens

Az intézeti jóváhagyás dátuma

30.09.2017

Intézetigazgató

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*