

FIȘA DISCIPLINEI

MANAGEMENTUL COMUNICĂRII ÎN REZOLVAREA CONFLICTELOR

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ	UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” GALAȚI
1.2 Facultatea	ISTORIE, FILOSOFIE, TEOLOGIE
1.3 Departamentul	ISTORIE, FILOSOFIE, SOCIOLOGIE
1.4 Domeniul de studii	ISTORIE
1.5 Ciclul de studii	MASTERAT
1.6 Programul de studii	GEOPOLITICĂ ȘI INTERFERENȚE SOCIALE ȘI CULTURALE EST-EUROPENE

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Managementul comunicării în rezolvarea conflictelor						
2.2 Titularul activităților de curs							
2.3 Titularul activităților de seminar							
2.4 Anul de studiu	II	2.5 Semestrul	1	2.6 Tipul de evaluare	V.	2.7 Regimul disciplinei	Ob.

3. Timpul total estimat (ore pe semestru al activităților didactice)

3.1 Număr de ore pe săptămână	2	din care: 3.2 curs	1	3.3 seminar/laborator	1
3.4 Total ore din planul de învățământ	24	din care: 3.5 curs	12	3.6 seminar/laborator	12
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					22
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					20
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					18
Tutoriat					7
Examinări					9
Alte activități.....					0
3.7 Total ore studiu individual	76				
3.9 Total ore pe semestru	100				
3.10 Numărul de credite	4				

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	• -
4.2 de competențe	• Capacitate de comunicare și dialog

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	- laptop, videoproiector
5.2. de desfășurare a seminarului/laboratorului	- laptop, videoproiector

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	1. Argumentarea teoretică și contextuală a opțiunii pentru anumite modalități de comunicare a informațiilor în situații de criză. 2. Formularea și comunicarea informațiilor prin valorificarea cunoștințelor multiple despre particularitățile interlocutorului. 3. Argumentarea teoretică și contextuală a opțiunii pentru anumite modalități de analiză a conflictului. 4. Dezvoltarea capacității de a aplica teoria în situații noi și care nu au putut fi prevăzute. 5. Abilități de prevenire, rezolvare și management al disputelor interpersonale, intergrupale și intragrupale, atât ca parte implicată în conflict cât și ca terță parte. 6. Competențe de diagnoză și intervenție în situații conflictuale din contexte sociale specifice: companii, instituții de învățământ, comunități multiculturale. 7. Abilități de utilizare a tehnicilor alternative de rezolvare a disputelor (ADR), îndeosebi medierea și negocierea.
-------------------------	--

Competențe transversale	1. Îndeplinirea la termen, în condiții de eficiență și eficacitate, a sarcinilor profesionale, cu respectarea principiilor eticii activității științifice, aplicarea riguroasă a regulilor de citare și respingerea plagiatului. 2. Aplicarea tehnicilor de relaționare în grup și de muncă eficientă în echipă, cu asumarea de roluri diverse. 3. Căutarea, identificarea și utilizarea unor metode și tehnici eficiente de învățare; conștientizarea motivațiilor extrinseci și intrinseci ale învățării continue.
--------------------------------	---

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	De a înțelege conflictele și soluțiile privind rezolvarea și prevenirea conflictelor a rezolvării conflictului, aplicând tehnicile adecvate de comunicare, de a familiariza cursanții cu metode alternative de soluționare a disputelor de a dobândi și aprofunda cunoștințele despre formele și dimensiunile comunicării, valorizând rolul comunicării în procesul medierii conflictelor.
7.2 Obiectivele specifice	- Înțelegerea și delimitarea rolurilor în situații diferite; - Dezvoltarea capacității de comunicare și lărgirea gradului de autonomie în înțelegerea formelor de a exprima emoțiilor (furie, negare, agresivitate/violenta, neînțelegere, exuberanță) și a rolului acestora în apariția și în medierea conflictelor; - Gestionarea și rezolvarea situațiilor generatoare de conflict; - Formarea abilităților de identificare și analiză a conflictelor; - Familiarizarea cu formele alternative de rezolvare a conflictelor; - Dezvoltarea abilităților individuale pentru utilizarea formelor de rezolvare a conflictelor; - Dezvoltarea capacității de a prezenta și analiza conceptele de bază din teoria conflictului și rezolvării conflictului, respectiv de a realiza o privire de ansamblu asupra cercetării și rezolvării conflictelor.

8. Conținuturi

8. 1 Curs	Metode de predare	Observații
1. Procesul de comunicare. Elemente de teoria comunicării. Comunicarea interpersonală. Stiluri de comunicare. Modalități de comunicare	Prelegerea-dezbateri	1 oră
2. Comunicarea verbală. Ascultarea activă. Artă de a pune întrebările relevante. Urmărirea reacției.	Prelegere. Demonstrație. Comparatie. Problematizare	1 oră
3. Comunicarea non-verbală: Crearea imaginii. Limbajul paraverbal. Limbajul spațiului și lucrurilor. Limbajul timpului. Comunicarea în grup: Managementul prezentării; Conducerea întâlnirilor.	Prelegere. Demonstrație. Comparatie. Problematizare	1 oră
4. Conflictul: considerații generale; clarificări terminologice și conceptuale; semnificația termenului conflict. Conceptele de "management al conflictului" și "soluționarea conflictului". Tipologia conflictului	Prelegere. Demonstrație. Comparatie. Problematizare	2 ore
5. Cadrul teoretic pentru rezolvarea conflictelor a) Teoria conflictului b) Micro-teoriile conflictului c) Macro-teoriile conflictului d) Teoria sistemelor inamice e) Teoria trebuințelor umane f) Teoria rezolvării conflictului a lui Burton	Prelegere. Demonstrație. Comparatie. Problematizare	2 ore
6. Factori generatori de conflict în comunicare a) Cauzele externe ale perturbării-blocării comunicării b) Procesele psihice-psihsociale c) Comportamentele comunicative neadecvate d) Factorii de personalitate și procesele psihice	Prelegere. Demonstrație. Comparatie. Problematizare	2 ore
7. Strategii de management al conflictului: Strategii de prevenire a conflictului. Modalități de prevenire a conflictului	Prelegere. Demonstrație. Comparatie.	2 ore

prin comunicare. Principii comunicative necesare în prevenirea conflictului. Strategii de reducere a conflictului.	Problematizare	
8. Strategii de rezolvare a conflictului. Tactici folosite în conflict: negocierea și medierea	Prelegere. Demonstrație. Comparație. Problematizare	1 oră
Bibliografie 1. Boncu, Ștefan, <i>Negocierea și medierea – perspective psihologice</i>, Editura Institutul European, Iași, 2006 2. Boncu, Ștefan, <i>Psihologia influenței sociale</i>, Iasi, Polirom, 2002 3. Bocos, M., Gavra R., Marcu S.D., <i>Comunicarea și managementul conflictului</i>, Ed. Paralela 45, Pitesti, 2008 4. Coman, Cristina, <i>Comunicarea de criză</i>, Ed Polirom Iași, 2009 5. Farte, Ilie Gheorghe, <i>Comunicarea. O abordare praxiologică</i>, Ed Demiurg, 2011 6. Marusca, L., <i>Comunicare și conflict. Managementul comunicării în soluționarea amiabila a conflictelor</i>, Ed. Tritonic, Bucuresti, 2010 7. Petelean, Adrian, <i>Medierea – metoda de soluționare a situațiilor conflictuale</i>, Ed Polirom, Bucuresti, 2004 8. Prutianu, Ștefan, <i>Comunicare și negociere în afaceri</i>, Ed. Polirom, Iași, 1998; 9. Scott, Bill, <i>Arta Negocierilor</i>, București, Editura Tehnică, 1996 10. Soitu, L. – <i>Pedagogia comunicării</i>, EDP, Bucuresti, 1997 11. Stoica-Constantin, Ana, <i>Conflictul interpersonal. Prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor</i>, Ed. Polirom, Iași, – 2004 12. Ury, W., <i>Remediarea lui NU : negocierea între persoane dificile</i>, Editura Consensus, Craiova, 2007.		
8. 2 Seminar/laborator	Metode de predare	Observații
1. Rolul comunicării în viața socială. Tehnici de comunicare.	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	Ore: 1
2. Înțelegerea. Elaborarea și susținerea unui discurs: informativ, descriptiv și persuasiv.	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	Ore: 1
3. Procesul de comunicare – disputa și conflictul.	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	Ore: 1
4. Soluționarea disputelor – metode clasice și alternative. Medierea disputelor - concepte și principii	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	Ore: 1
5. Noțiunea „conflict”. Conflictul în viața cotidiană	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	Ore: 1
6. Forme tradiționale de rezolvare a conflictelor interpersonale și comunitare	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	Ore: 1
7. Surse generatoare de conflicte	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	Ore: 1
8. Rolul comunicării în prevenirea, producerea și rezolvarea conflictelor. Instituții implicate în rezolvarea conflictelor	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	Ore: 1
9. Personalitatea interlocutorului și managementul specific conflictului	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	Ore: 1
10. Instituții implicate în rezolvarea conflictelor	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	Ore: 1
11. Modalități de prevenire a conflictelor. Negocierea și metodele de rezolvare a conflicte	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	Ore: 1
12. Medierea în practică. Studii de caz și aplicații	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	Ore: 1
Bibliografie 1. Amado, G., Guittet A., <i>Psihologia comunicării în grupuri</i>, Polirm, Iasi, 2007 2. Bogathy, Zoltan, <i>Negocierea în organizații</i>, Eurostampa, Timișoara, 1999 3. Cornelius, Helena; Faire, Shoshana, <i>Știința rezolvării conflictelor</i>, Ed. Știință și tehnică, București, 1996		

4. Hiltrop, J., Udall, S., *Arta negocierii*, Ed. Teora, București, 1998;
5. Stoica, Constantin A., *Conflictul interpersonal, prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor*, Polirom, Iasi, 2004
6. Paunescu, Constantin, *Agresivitate și condiția umană*, București, Editura Teora, 1994
7. Prutianu, Ștefan, *Manual de comunicare și negociere în afaceri*, Polirom, 2000
8. *Rezolvarea conflictelor și negocierea*, Rentrop & Straton, București, 1998

9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului

- Disciplina își propune să formeze o serie de competențe caracteristice ocupațiilor posibile: profesor, mediator, negociator, consilier afaceri europene, comentator publicist, consilier instituții publice, consilier parlamentar, politolog, consilier organizație politică.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Note obținute la evaluarea continuă	Testul, referatul, dezbaterile	20%
	Nota acordată la examinarea finală	Lucrare scrisă	40%
10.5 Seminar/laborator	Note obținute la evaluarea continuă	Observația sistematică	20%
	Note acordate pentru elaborarea unei lucrări/aplicații la alegere	Proiect de seminar	10%
10.6 Standard minim de performanță			
• Conform regulamentului activității studentești și dobândirea competențelor specifice ale disciplinei			

Data completării

[Redacted]

Semnătura titularului de curs și seminar

[Redacted Signature]

Data aprobării în ședința Departamentului:

[Redacted]

Director departament organizator: DEPARTAMENTUL DE ISTORIE, FILOSOFIE ȘI SOCIOLOGIE

[Redacted Signature]

DECAN

[Redacted Signature]