

FIȘA DISCIPLINEI

Managementul comunicării în rezolvarea conflictelor

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI
1.2 Facultatea	TRANSFRONTALIERĂ
1.3 Departamentul	de Științe socio-umane
1.4 Domeniul de studii	Istorie
1.5 Ciclul de studii	Masterat
1.6 Programul de studii/Calificarea	Geopolitică și interferențe sociale și culturale est-europene (interdisciplinar cu domeniile Filosofie și Sociologie)

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Managementul comunicării în rezolvarea conflictelor				
2.2 Titularul activităților de curs	Lect. univ. dr. Liviu COCEI				
2.3 Titularul activităților de seminar	Lect. univ. dr. Liviu COCEI				
2.4 Anul de studiu	II	2.5 Semestrul	I	2.6 Tipul de evaluare	V
2.7 Regimul disciplinei					DO

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/proiect	1
3.4 Total ore din planul de învățământ	24	din care: 3.5 curs	12	3.6 seminar/laborator/proiect	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				
3.8 Total ore pe semestru	100				
3.9 Numărul de credite	4				

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	•
4.2 de competențe	• Capacitatedecomunicareșidialog

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	• sală multimedia
5.2. de desfășurare a seminarului/laboratorului/proiectului	• sală multimedia



6. a) Rezultatele învățării

Cunoștințe	Conștientizare critică a cunoștințelor dintr-un domeniu și a cunoștințelor aflate la granița dintre diferite domenii: istorie, geopolitică, sociologie, filosofie. Însușirea vocabularului specific domeniului comunicării interculturale.
Aptitudini	Abilitatea de aplicare și transfer a cunoștințelor dobândite pentru a înțelege în domeniile istoriei, sociologiei, filosofiei și politicii. Abilitatea de cercetare, având la bază reflecție critică și constructivă privind evoluții istorice, sociale, culturale, politice și geopolitice. Aptitudini avansate, ce presupun control și inovare, necesare pentru a rezolva probleme complexe și imprevizibile într-un domeniu de muncă sau de studiu specializat.
Responsabilitate și autonomie	Capacitatea de a: - opera cu concepte, sensuri și terminologii din alte cadre culturale și cronologice, - aprecia și valoriza pozitiv diferențelor culturale, - accepta și utiliza multiperspectivității și a interculturalității ca principii care stau la baza cercetării.

6. b) Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	1. Argumentare 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. Argumentare teoretică și contextuală a opțiunii pentru anumite modalități de analiză a conflictului. 4. Dezvoltare a capacității de aplicare a teoriei 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 diagnostic și intervenție în situații conflictuale în contexte sociale specifice: companii, instituții de învățământ, comunități multiculturale. Abilități de utilizare a tehnicilor alternative de rezolvare a disputelor (ADR), în deosebi mediere și negocierea.
Competențe transversale	1. Îndeplinirea termenilor, 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 roluri diverse. 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 soluționarea 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 prezentare și analiză a conceptelor de bază din teoria conflictului și rezolvării conflictului, respectiv de realizare a 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. Comunicare interpersonală. Stiluri de comunicare. Modalități de comunicare	Prelegere. Demonstrație. Comparație. Problematizare	1 oră
2. Comunicare verbală. Ascultarea activă. Artă de a pune întrebări relevante. Urmărirea reacției.	Prelegere. Demonstrație. Comparație. 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. Comparație. 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. Comparație. Problematizare	2 ore
5. Cadrele teoretice pentru rezolvarea conflictelor a) Teoria conflictului b) Micro-teoriile conflictului c) Macro-teoriile conflictului d) Teoriile sistemelor dinamice e) Teoriile buinelor umane Teorii de rezolvare a conflictului lui Burton	Prelegere. Demonstrație. Comparație. Problematizare	2 ore
6. Factori generatori de conflict în comunicare a) Cauzele externe ale perturbării-blocării comunicării b) Procesele psihice-psiho-sociale c) Comportamentele comunicative inadecvate Factorii de personalitate și procesele psihice	Prelegere. Demonstrație. Comparație. Problematizare	2 ore
7. Strategii de management al conflictului: Strategii de prevenirea conflictului. Modalități de prevenirea conflictului prin comunicare. Principii comunicative necesare în prevenirea conflictului. Strategii de reducere a conflictului.	Prelegere. Demonstrație. Comparație. Problematizare	2 ore
8. Strategii de rezolvare a conflictului. Tactici folosite în conflict: negocierea și medierea	Prelegere. Demonstrație. Comparație. Problematizare	1 oră



Bibliografie

1. Boncu, Ștefan, *Negocierea și medierea – perspective psihologice*, Editura Institutul European, Iași, 2006
2. Boncu, Ștefan, *Psihologia influenței sociale*, Iași, Polirom, 2002
3. Bocos, M., Gavra R., Marcu S.D., *Comunicarea și managementul conflictului*, Ed. Paralela 45, Pitești, 2008
4. Coman, Cristina, *Comunicarea decriza*, Ed Polirom Iași, 2009
5. Farte, Ilie Gheorghe, *Comunicarea. O abordare praxiologică*, Ed Demiurg, 2011
6. Marusca, L., *Comunicare și conflict. Managementul comunicării în soluționarea amiabilă a conflictelor*, Ed. Tritonic, București, 2010
7. Petelean, Adrian, *Medierea – metode de soluționare a situațiilor conflictuale*, Ed Polirom, București, 2004
8. Prutianu, Ștefan, *Comunicare și negociere în afaceri*, Ed. Polirom, Iași, 1998;
9. Scott, Bill, *Artă Negocierilor*, București, Editura Tehnică, 1996
10. Soitu, L., *Pedagogia comunicării*, EDP, București, 1997
11. Stoica-Constantin, Ana, *Conflictul interpersonal. Prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor*, Ed. Polirom, Iași, – 2004
- Ury, W., *Remedierea lui NU: negocierea între persoane dificile*, Editura Consensus, Craiova, 2007.

8.2 Seminar/laborator/proiect	Metode de predare	Observații
1. Rolul comunicării în viața socială. Tehnici de comunicare.	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	1 oră
2. Înțelegerea. Elaborarea și susținerea unui discurs: informativ, descriptiv și persuasiv.	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	1 oră
3. Procesul de comunicare – dispută și conflictul.	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	1 oră
4. Soluționarea disputelor – metode clasice și alternative. Medierea disputelor – concepte și principii	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	1 oră
5. Noțiunea „conflict”. Conflictul în viața cotidiană	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	1 oră
6 Forme tradiționale de rezolvare a conflictelor interpersonale și comunitare	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	1 oră
7 Surse generatoare de conflicte	Învățarea prin descoperire,	1 oră



	problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	
8 Rolul comunicării în prevenirea, producerea și rezolvarea conflictelor. Instituții implicate în rezolvarea conflictelor	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	1 oră
9 Personalitatea interlocutorului și managementul specific conflictului	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	1 oră
10 Instituții implicate în rezolvarea conflictelor	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	1 oră
11 Modalități de prevenirea conflictelor. Negocierea și metodele de rezolvare a conflictelor	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	1 oră
12 Medierea în practică. Studii de caz și aplicații	Învățarea prin descoperire, problematizarea, studiul de caz, dezbateră, conversația	1 oră
Bibliografie Amado, G., Guittet A., <i>Psihologia comunicării în grupuri</i> , Polirom, Iași, 2007 Bogathy, Zoltan, <i>Negocierea în organizații</i> , Eurostampa, Timișoara, 1999 Hiltrop, J., Udall, S., <i>Artă negocierii</i> , Ed. Teora, București, 1998; Stoica, Constantin A., <i>Conflictul interpersonal, prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor</i> , Polirom, Iași, 2004; Cornelius, Helena; Faire, Shoshana, <i>Știința rezolvării conflictelor</i> , Ed. Știință și tehnică, București, 1996 Paunescu, Constantin, <i>Agresivitatea condiția umană</i> , București, Editura Teora, 1994 Prutianu, Ștefan, <i>Manual de comunicare și negociere în afaceri</i> , Polirom, 2000 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	Notele obținute la evaluarea continuă	Testul, referatul, dezbaterile	20%
	Nota acordată la examinarea finală	Lucrare scrisă	40%
10.5 Seminar/laborator/proiect	Notele obținute la evaluarea continuă	Observația sistematică	20%
	Notele 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

25.09.2025

Semnătura titularului de curs

Lect. univ. dr. Liviu COCEI

Semnătura titularului de seminar

Lect. univ. dr. Liviu COCEI

Data avizării în departament

29.09.2025

Semnătura directorului de departament

Conf. univ. dr. Alexandra Monica TOMA

Data aprobării în Consiliul Facultății¹

Semnătura decanului¹

¹Numai pentru programele de studii din ramura Științe Inginerești

