

Fișa unității de curs / modulului  
UNITATEA DE CURS: MANAGEMENTUL CONFLICTELOR DE MUNCĂ

Catedra responsabilă	Asistență Socială și Sociologie „Nicolae Sali”
Treapta de studii	Masterat, ciclul II
Programul de studiu	Managementul culturii organizaționale și comportamentale ale resurselor umane
Tipul unității de curs / modulului	De specialitate, opțional
Credite ECTS	5
Numărul orelor de contact / Numărul total de ore	30/120
Forma de evaluare	Examen
Anul de studiu / semestrul	Anul 1, sem. II
Limba de predare	Română și rusă
Titularii cursului	Focșa Tatiana., dr. conf univ. Interim.; Haraz Svetlana, MA, lector

**Conținutul succint al cursului:**

Managementul conflictului. Fundamentarea teoretică a conflictului. Abordarea teoretico-științifică a conflictului. Istoria conflictologiei..

Conflictul, structura și familia de concepte relevante la conflict. Cadrul conceptual al conflictelor. Caracteristicile conflictelor. Sursele și tipurile situațiilor de conflict. Efectele conflictelor. Teoriile contemporane ale conflictelor.

Tipuri de personalitate dificilă în situațiile de conflict. Conceptul de personalitate. Caracteristica personalităților dificile în conflict. Particularitățile psihologice individuale ale apariției conflictelor

Strategii, metode și tehnici de gestionare a conflictului. Abilități de comunicare în situație de conflict. Diminuarea efectelor emoționale negative ale conflictelor.

Forme de soluționare a conflictelor.

Tipologia reacției la conflict. Stilul de soluționare a conflictului. Etapele elaborării „hărții conflictului”. Refacerea relației.

Metode alternative de soluționare a conflictului.

Negocierea ca formă de soluționare a conflictelor.

Tehnici de negociere.

Conceptul medierii.

Justiția restaurativă în RM. Conceptul medierii. Principiile medierii..

Cadrul juridic al medierii. Cadrul juridic național al medierii. Cadrul juridic internațional al medierii. Acte quasijuridice al emedierii.

Etapele procesului de mediere. Etapa de premediere; Mediere; Negocierea soluțiilor. Încetarea medierii.

Metode și tehnici de mediere. Abilități de comunicare. Tehnici de lucru și control al emoțiilor Alte abilități de comunicare

**Finalități de studiu:**

*La finalizarea acestui curs, studentul trebuie să demonstreze următoarele cunoștințe, abilități și competențe: reproduce cadrul de noțiuni și concepte fundamentale, diverse perspective ale demersului sociologic din punct de vedere teoretic, utilizându-le în explicarea dezvoltării relațiilor interpersonale, grupului și situației sociale; identificarea și descrierea teoriilor, metodelor explicative și practicile asistențiale moderne care sunt fundamentul intervenției sociale întru schimbarea socială planificată a beneficiarului etc.; cunoașterea bazele intervenției în diverse situații de criză în relații interpersonală adoptând o viziune critică și nuanțată privind modelele de soluționare a conflictelor pe cale amiabilă, în conformitate cu principiile etice și deontologia profesională; analiza, compararea și clasificarea specificului problemelor sociale la nivel micro, mezzo și macro în scopul stabilirii metodologiei cercetării și intervenția în cazul persoanei, grupului și comunității; elaborarea designul gestionării conflictului, utilizând metode alternative, demonstrând competențe de explorare a informației științifice corespunzătoare, de comunicare scrisă și orală; posedarea capacități de muncă în echipă și de organizare a relațiilor interpersonale;*

**Bibliografie:**

1. Stoica-Constantin A. Fundamente teoretice ale conflictului. Universitatea “Al. I. Cuza” Iași, 2008
2. Calaraș C. Conflictologie familială. Chișinău, 2014
3. Sîrbu M., Gheorghiu A., Croitoru-Anghel M. Medierea Conflictelor. Ed: Hamangiu, București. 2013
4. ZUBCO A. Medierea și negocierea în activitatea administrativă. Suport de curs. Chișinău, 2017
5. Burlacu M. Medierea. Institutul național de justiție. Chișinău 2012
6. Legea cu privire la mediere nr. 137, din 03.07.2015.
7. Codul Deontologic al Mediatorului.