

**Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți**  
**Facultatea de Drept și Științe Sociale**  
**Catedra Științe socioumane și asistență socială**

**Plan de curs**

la disciplina universitară  
**Conflictologia**  
(învățământ cu frecvență la zi)

***Autori: Ciobanu Elvira drd., lector univ.***  
***Jacota-Dragan Olga drd., asist. univ.***  
***Recenzenți: Igor Cojocaru, dr.conf.univ.***  
***Lidia Pădureac, dr.conf.univ.***

Discutat în ședința Catedrei  
Științe socioumane și asistență socială  
din \_\_\_\_\_ 2014  
Proces verbal № \_\_\_\_\_

Aprobat la ședința  
Consiliului Facultății Drept și științe sociale  
din \_\_\_\_\_  
Proces verbal № \_\_\_\_\_

Bălți, 2014

Cuprins	pagini
<b>I. Administrarea disciplinei</b>	<b>2</b>
<b>II. Integrarea disciplinei Conflictologia în programul de studii</b>	<b>2-3</b>
<b>III. Competențe dezvoltate în cadrul cursului</b>	<b>3</b>
<b>IV. Finalitățile cursului</b>	<b>4</b>
<b>V. Calendarul de desfășurare a cursului</b>	<b>4-7</b>
<b>VI. Activități de lucru individual</b>	<b>8-10</b>
<b>VII. Evaluare</b>	<b>10-12</b>
<b>VIII. Resurse informaționale ale cursului</b>	<b>13</b>

### Informații de identificare a disciplinei

**Facultatea:** Drept și Științe Sociale

**Catedra:** Științe socioumane și asistență socială

**Denumire:** Conflictologia

**Nr. de credite:** 5/4

**Statutul:** Disciplină din pachetu de discipline opționale la componenta de orientare socioumanistică.

### Informații referitoare la cadrele didactice

**Titularul cursului** – Ciobanu Elvira drd., specialitatea Psihologie, magistru în psihologia judiciară, licența în psihologie generală.

Jacota-Dragan Olga drd., specialitatea Istoria Filosofiei, licența și masterat în științe politice.

## I. Administrarea disciplinei

Codul unității de curs	Credite ECTS	Total ore	Repartizarea orelor				Forma de evaluare	Limba de predare		
			prelegeri		seminare				Lab.	Lucr. Individ.
			4 credite	5 credite	4 credite	5 credite				
U.03.A.08	4/5	60/75	30	30	30	45		60/75	Scris	română

## II. Integrarea disciplinei Conflictologia în programul de studii:

Obiectul de studiu al conflictologiei a fost analizat și cercetat în cadrul disciplinelor socioumane precum istoria, filosofia, politologia, sociologia, economia, psihologia socială, teoria organizării. Aceste analize au un caracter fragmentar și dispersat și nu ne permit să ne formăm o viziune unitară a naturii, cauzelor, formelor, rolului și efectelor unui conflict, dar evidențiază importanța fenomenului. Ele certifică necesitatea unei discipline distincte care să se preocupe în mod expres și sistematic de studiul acestuia.

Disciplina „Conflictologia” are la bază identificarea tehnicilor și metodelor contemporane de rezolvare a conflictului, formarea la studenți a abilităților rezolutive practice, ceea ce în viitor ar micșora numărul situațiilor conflictuale precum și abilități de soluționare pașnică, fără violență a conflictelor.

În cadrul acestui curs noi ne propunem ca prelegerile, dar mai ales, seminariile să denote un pronunțat caracter aplicativ, utilizând o paletă largă și diversificată de metode didactice, aplicații, exerciții practice, simulări și antrenarea comportamentelor nonconflictuale.

Cursul urmărește scopul de a spori eficiența personală a studenților și de a antrena abilitățile de soluționare constructivă a diferitor tipuri de conflicte, prin înțelegerea naturii, structurii și

mecanismelor conflictului. Deci, în cadrul cursului se va urmări atât abordarea teoretică a subiectelor incluse, cât și utilizarea metodelor practice, interactive de lucru: studiu de caz, joc de rol, simularea, negocierea, dezbaterile.

### **III. Competențe dezvoltate în cadrul cursului**

În cadrul cursului pot fi dezvoltate:

#### ***Competențe cognitive:***

- Să cunoască obiectul de studiu, obiectivele în domeniul conflictologiei.
- Să înțeleagă noțiunile și teoriile de bază ale conflictologiei, etapele conflictului, strategiile și tehnicile de soluționare a conflictului.
- Să înțeleagă și să sistematizeze cunoștințele referitoare la natura conflictului, cauzele și manifestarea lor.
- Să cunoască și să analizeze teoriile clasice și contemporane ale conflictului.

#### ***Competențe de analiză și predicție:***

- Să prelucereze și să analizeze conținutul informațional asimilat.
- Să explice caracteristicile definitorii ale conflictului.
- Să definească conflictul, să cunoască tipurile, cauzele și caracteristicile conflictelor.
- Să explice strategiile și tacticile de prevenire și soluționare a conflictului.
- Să definească funcțiile și limitele conflictelor.
- Să identifice etapele conflictului și specificul fiecăreia.
- Să prevină, să dirijeze și să soluționeze conflictele.
- Să explice tehnicile de negociere și mediere a unui conflict.

#### ***Competențe aplicative:***

- Să formeze abilități de comunicare eficientă și soluționare constructivă a conflictelor.
- Să formeze abilităților de negociere și mediere a unui conflict.
- Să formeze abilității de proiectare a hărții conflictului.
- Să formeze abilității de aplicare a metodelor de soluționare constructivă a conflictelor.
- Să evalueze și să aprecieze aportul personal în gestionarea și prevenirea conflictelor.

#### IV. Finalitățile cursului

##### La finalizarea studierii disciplinei studentul va fi capabil:

- Să definească noțiunile și teoriile de bază ale conflictologiei.
- Să aplice strategiile și tacticile de prevenire a conflictului.
- Să aplice tehnicile de negociere și mediere a unui conflict.
- Să dirijeze și să soluționeze conflictele.
- Să evalueze și să aprecieze aportul personal în gestionarea și prevenirea conflictelor.

#### V. Calendarul de desfășurare a cursului

##### a) Tematica și reparizarea orientativă a orelor la prelegeri

##### Modulul social

nr. /o	Tema prelegerii	Subcompetențe	nr. de ore	
			4 cre dite	5 cred ite
1	<b>Obiectul de studiu al conflictologiei</b> 1. Istoria conflictologiei. 2. Conflictologia ca știință. 3. Teoriile ale conflictelor.	<i>Studentul va fi capabil:</i> 1. Să identifice momente importante din istoria conflictologiei; 2. Să analize primele încercări raționale de a determina natura conflictelor sociale; 3. Să identifice și să analizeze teoriile ale conflictelor.	2	2
2	<b>Noțiunile de bază ale conflictologiei</b> 1. Noțiunea de conflict și situația conflictuală 2. Modele de comportament conflictual. 3. Funcțiile și limitele conflictelor. 4. Sursele conflictelor, cauzele și obiectivele ale conflictelor.	<i>Studentul va fi capabil:</i> 1. Să definească noțiunea de conflict și situație conflictuală; 2. Să definească funcțiile și limitele conflictelor; 4. Să analizeze cauzele și obiectivele conflictelor.	2	2
3	<b>Etapele conflictului</b> 1. Dezacordul; 2. Confruntarea; 3. Escaladarea; 4. De-escaladarea; 5. Rezolvarea.	<i>Studentul va fi capabil:</i> 1. Să identifice etapele conflictului; 2. Să evidențieze trăsăturile caracteristice ale fiecărei etape ale conflictului; 3. Să argumenteze interdependența etapelor conflictului.	2	2

4	<b>Participanții unui conflict</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Părțile primare;</li> <li>2. Părțile secundare;</li> <li>3. Părțile terțiare</li> </ol>	<i>Studentul va fi capabil:</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Să identifice și să caracterizeze părțile conflictului;</li> <li>2. Să analizeze rolul părților în conflict;</li> <li>3. Să stabilească relațiile dintre părțile unui conflict.</li> </ol>	2	2
5	<b>Identificarea și tipurile de conflict</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Criterii de clasificare ale conflictelor;</li> <li>2. Conflicte politice: internaționale și naționale;</li> <li>3. Conflicte economice;</li> <li>4. Conflicte culturale;</li> <li>5. Conflicte etnice;</li> <li>6. Conflicte între generații.</li> </ol>	<i>Studentul va fi capabil:</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Să definească tipurile de conflict;</li> <li>2. Să identifice conflictele politice, internaționale, economice, armate, culturale, etnice, dintre generații;</li> <li>3. Să determine interdependența între conflictul latent, manifest și înțeles;</li> <li>4. Să analizeze cauzele și obiectivele ale diferitor tipuri de conflicte.</li> </ol>	3	3
6	<b>Conflictele în cadrul organizațiilor</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cauzele conflictului în organizații;</li> <li>2. Tipuri de conflicte în organizații;</li> <li>3. Puterea și conflictul în organizații.</li> </ol>	<i>Studentul va fi capabil:</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Să definească noțiunea de conflict în organizații;</li> <li>2. Să analizeze tipologiile conflictului în organizații;</li> <li>3. Să determine interdependența între putere și conflict în organizații.</li> </ol>	2	2
7	<b>Metodele de rezolvare a conflictelor</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Arbitrajul</li> <li>2. Negocierea</li> <li>3. Medierea.</li> </ol>	<i>Studentul va fi capabil:</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Să elaboreze variante strategice de rezolvare a conflictelor;</li> <li>2. Să însușească cele mai eficiente metode de rezolvare a conflictelor;</li> <li>3. Să analizeze diverse metode ale rezolvării conflictelor;</li> <li>4. Să demonstreze eficiența metodelor de arbitraj și mediere în procesul rezolvării conflictelor.</li> </ol>	2	2
<b>Total</b>			<b>15 ore</b>	<b>15 ore</b>

a) Tematica și reparizarea orientativă a orelor la prelegeri

**Modulul psiho-social**

nr./o	Tema prelegerii	Subcompetențe	nr. de ore	
			4 cre dite	5 cre dite
1	<p><b>Particularitățile psihologice individuale ale apariției conflictelor.</b></p> <p>1. Particularitățile psihologice individuale care determină apariția conflictelor;</p> <p>2. Utilizarea teoriei „rolurilor sociale” pentru determinarea cauzelor apariției conflictelor;</p>	<p><i>Studentul va fi capabil:</i></p> <p>1. Să determine particularitățile psihologice individuale ale conflictelor;</p> <p>2. Să analizeze caracteristicile de bază ale personalității care determină comportamentul său în conflict;</p> <p>3. Să determine comportamentul individual în condițiile concurenței;</p>	4	4
2	<p><b>Diminuarea efectelor emoționale negative ale conflictelor:</b></p> <p>1. Eliberarea de tensiune emoțională post-conflict;</p> <p>2. Pozitivarea consecințelor negative ale conflictelor;</p>	<p><i>Studentul va fi capabil:</i></p> <p>1. Să analizeze cele mai indicate modalități inofensive și acceptate social pentru descărcarea excesului emoțional;</p> <p>2. Să determine consecințele negative ale conflictelor;</p> <p>3. Să analizeze consecințele potențiale pozitive ale conflictelor;</p>	4	4
3	<p><b>Prevenirea și rezolvare conflictelor.</b></p> <p>1. Ascultarea activă instrument de rezolvare a conflictului și de reducere a efectelor acestuia;</p> <p>2. Exprimarea asertivă, modalitatea de prevenire și rezolvarea a conflictului.</p> <p>3. Ridicarea statului de putere pentru evitarea și rezolvarea conflictului.</p> <p>4. Încurajarea stimei de sine a celuilalt, condiție a prevenirii conflictelor.</p>	<p><i>Studentul va fi capabil:</i></p> <p>1. Să definească conceptul de ascultare activă;</p> <p>2. Să anuleze formele ascultării active;</p> <p>3. Să utilizeze formele ascultării active;</p> <p>4. Să însușească tehnica utilizării puterii în conflicte;</p> <p>5. Să explice tehnica de auto-consolidare a puterii.</p>	4	4
4.	<p><b>Stresul și conflictul.</b></p> <p>1. Managementul stresului și metodele de preîntâmpinare;</p> <p>2. Esența stresului;</p> <p>3. Factorii stresului;</p> <p>3. Reacții la stres;</p>	<p><i>Studentul va fi capabil:</i></p> <p>1. Să definească noțiunea de stres;</p> <p>2. Să analizeze teoriile stresului;</p> <p>3. Să determine factorii de stres;</p> <p>4. Să enumere reacțiile în caz de stres;</p> <p>5. Să însușească cele mai eficiente strategii pentru a face față stresului;</p>	3	3
<b>Total</b>			<b>15 ore</b>	<b>15 ore</b>

**b) Tematica și repartizarea orientativă a orelor la seminar  
Modulul social**

№	Tema seminarului	№ de ore	
		4 credite	5 credite
1	Obiectul de studiu și problematica conflictologiei	2	2
2	Cauzele situațiilor conflictuale	2	2
3	Etapele și participanții într-un conflict	2	2
4	Etapele escaladării conflictelor, după Friedrich Glasl	2	2
5	Tipologia conflictelor	2	2
6	Conflicte politice contemporane		2
7	Conflicte economice		2
8	Conflicte culturale și etnice		2
9	Conflicte actuale la care Republica Moldova este parte	2	2
10	Lupta pentru putere- cauza conflictelor sec. XXI		2
11	Tehnicile de prevenire ale conflictelor	2	2
12	Eficiența alegerii metodei de rezolvare a conflictelor	2	2
13	Procedura medierii în legislația RM	2	2
14	Harta conflictului	2	2
15	Controlul conflictului- garant al victoriei		2
<b>Total</b>		<b>20 ore</b>	<b>30 ore</b>

**b) Tematica și repartizarea orientativă a orelor la seminar  
Modulul psiho-social**

№	Tema seminarului	№ de ore	
		4 credite	5 Credite
1	Comunicare și conflict.	2	2
2	Conflictele psihologice ale personalității.	2	4
3	Conflictul dintre grupuri sociale mari	2	2
5	Componentele afective ale conflictului.	2	2
6	Refacerea relațiilor post-conflict.		2
7	Strategii pentru a face față stresului în cadrul unui conflict.	2	3
<b>Total</b>		<b>10 ore</b>	<b>15 ore</b>

## VI. Activități de lucru individual

### Modulul social

Tema	Activitatea	nr. de ore	
		4 credite	5 credite
<b>Obiectul de studiu al conflictologiei</b>	Elaborarea a unei sineze privind premisele apariției conflictologiei ca știință; Identificarea și comentarea teoriilor conflictelor; Identificarea și definirea noțiunilor-cheie.	2	4
<b>Noțiunile de bază ale conflictologiei</b>	Analiza comportamentului conflictual- ca sursa unui conflict; Elaborarea unui eseu „Comportamentul uman- cauza conflictului în sec. XXI” Identificarea și definirea noțiunilor-cheie.	4	4
<b>Etapel conflictului</b>	Descrierea unui conflict conform etapelor acestuia; Simularea unui conflict evidenț iind toate etapele acestuia; Identificarea și definirea noțiunilor-cheie.	4	4
<b>Etapel escaladării conflictelor, după Friedrich Glasl</b>	Descrierea etapelor escaladării, evidenț iind interdependența acestora; Simularea escaladării unui conflict; Identificarea și definirea noțiunilor-cheie.	2	4
<b>Participanții unui conflict</b>	Elaborarea unei sinteze privind interdependența părților ilor unui conflict; Organizarea jocului pe roluri a participanților ilor unui conflict Identificarea și definirea noțiunilor-cheie.	4	4
<b>Tipologia conflictelor</b>	Elaborarea prezentărilor P-P, analizând conflicte economice, politice, culturale, etnice, rasiale ale contemporaneității; Elaborarea unui referat la tema „ Conflictele politice ale RM”; Identificarea și definirea noțiunilor-cheie.	4	6
<b>Conflictele în cadrul organizațiilor</b>	Analiza cauzelor conflictului în organizații; Elaborarea unei strategii de prevenire a conflictelor la locul de muncă; Simularea unui conflict organizațional și identificarea cauzelor și consecinț elor acestuia; Identificarea și definirea noțiunilor-cheie.	4	6



<b>Metodele de rezolvare a conflictelor</b>	Realizarea unei sinteze privind metodele de soluționare a conflictelor; Simularea rezolvării unui conflict prin: - Mediere - Negociere - Arbitraj Descrierea motivației alegerii metodei de rezolvare a conflictului; Organizarea dezbaterilor privind necesitatea procedurii de mediere în soluționarea conflictelor;	6	6
<b>Harta conflictului</b>	Elaborarea hărții a unui conflict: - Economic - Politic - Cultural - Etnic - Rasial - Militar - Internațional - Național  Definirea problematicii, printr-un enunț general, desemnarea părților majore implicate, cunoașterea nevoilor și temerilor fiecărei persoane sau grup implicat în conflict.	5	7
<b>Total</b>		35 ore	45 ore

## VI. Activități de lucru individual

### Modulul psiho-social

<b>Tema</b>	<b>Activitatea</b>	<b>4 credite</b>	<b>5 credite</b>
<b>Comunicare și conflict.</b>	<i>Activitatea independentă nr. 1:</i> Identificarea obstacolelor în cadrul comunicării din situațiile propuse. <i>Activitatea independentă nr. 2:</i> Identificarea caracteristicilor fundamentale ale <b>comunicării defectuoase</b> (în baza materialului propus).	4	6
<b>Conflictele psihologice ale personalității.</b>	<i>Activitatea independentă nr. 3:</i> Exprimarea opțiunii față de unul din tipurile de conflicte psihologice. Invocarea unui caz concret din experiența proprie.	4	4
<b>Conflictul dintre</b>	<i>Activitatea independentă nr. 4:</i> Identificarea specificului	4	4

<b>grupuri sociale mari</b>	conflictelor dintre grupurile sociale mari. Analiza cauzelor ce determină aceste conflicte și impactul acestora asupra participanților la conflict, rezonanța socială.		
<b>Componentele afective ale conflictului.</b>	<i>Activitatea independentă nr. 5:</i> Exemplificați într-un conflict una din funcțiile proceselor afective. <i>Activitatea independentă nr. 6:</i> Exemplificați câte o emoție pozitivă și una negativă în conflicte.	4	4
<b>Ridicarea statutului de putere pentru evitarea și rezolvarea conflictului.</b>	<i>Activitatea independentă nr. 7:</i> Alegeți o relație cu o persoană din anturajul dumneavoastră, apoi recitiți bazele /formele puterii și enumerați toate formele de putere pe care le puteți utiliza dumenavoastră sau persoana respectivă, în relația respectivă.	4	4
<b>Refacerea relațiilor post-conflict.</b>	<i>Activitatea independentă nr. 8:</i> Identificarea consecințelor pozitive ale conflictelor. Examinarea unei situații concrete	2	4
<b>Strategii pentru a face față stresului în cadrul unui conflict.</b>	<i>Activitatea independentă nr. 9:</i> Comentați-le din perspectiva consecințelor lor: care și de ce sunt modalități “sănătoase” de eliberare de tensiune emoțională și care sunt “nesănătoase”, nocive pentru sănătate și /sau relațiile sociale. <i>Activitatea independentă nr. 10:</i> Arătați modurile în care vă gestionați furia (cum procedați ca să vă liniștiți).	3	4
<b>Total</b>		<b>25 ore</b>	<b>30 ore</b>

## VII. Evaluare

Evaluarea curentă se efectuează prin promovarea a două lucrări de control și aprecierea cunoștințelor studenților în cadrul seminarelor. Evaluarea finală se promovează sub forma unui examen oral- un bilet conține 2 întrebări (o întrebare din modulul social și una din modulul psihosocial) și o speță pentru elaborarea hărții conflictului. Formula de evaluare 60 % sem. + 40% ex.

**Test**

1. Definiți și notați noțiunea de conflict.

---

---

---

2. Caracterizați și „diferențierea” –ca variabilă a conflictelor.

---

---

---

3. Alegeți și varianta corectă pentru următoarea afirmație:

*Conflictul determinat de consecințele unor episoade conflictuale anterioare este numit ...*

- A) manifest                      B) latent                      C) înțeles

4. Argumentați și când în etapa escaladării conflictul atinge punctul culminant “de vârf”.

---

---

---

5. Stabiliți și dacă este adevărată sau falsă următoarea afirmație:

*Părțile terțiare - au un interes direct în conflict și pot să-și urmărească activ scopurile destinate promovării propriilor interese.*

A

F

6. Întocmiți și o listă cu toate efectele negative și pozitive a conflictelor pe care le cunoașteți.

*Efectele negative*

*Efectele pozitive*

7. Cele mai indicate modalități inofensive și acceptate social pentru descărcarea excesului emoțional sunt:

- a.
- b.
- c.
- d.

8. Determinați interdependența între putere și conflict.

---

---

---

9. Enumerați etapele conflictului în baza *abordării sociologice*:

- a.
- b.
- c.

10. Enumerați caracteristicile de bază ale personalității, care determină comportamentul sau în conflict:

- a.
- b.
- c.

*Evaluarea finală va fi realizată în baza punctelor acumulate. Punctele acumulate(10 puncte maxime) vor fi echivalente notei finale a testului.*

## **VII. Resurse informaționale ale cursului**

1. Cornelius H. Știința rezolvării conflictelor. București, 1996.
2. Dahrendorf R. Conflictul social modern. București, 1997.
3. Eremia L. Managementul conflictelor în organizații. Teza de doctor, 2003.
4. Vârga P. Vârga D. Provocările managementului. Puterea și conflictul. Timișoara, 1998.
5. Козырев Г. Введение в конфликтологию: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. Москва, 2001.
6. Кудрявцева В. Основы конфликтологий. Москва, 1997.
7. Юдин В. Ратников В. Конфликтология. Москва, 2001.