



Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova

Colegiul Mondostud-Art, mun. Chișinău

Directorul Colegiului „Mondostud – Art”

Aprob

V. Sîlii



Curriculumul disciplinar

F.05.O.006 Psihologia negocierii conflictelor colective

Specialitatea: 101220 „Planificarea și administrarea serviciilor de frumusețe”

Calificarea: Tehnician în servicii de frumusețe

Chișinău, 2020



din 2020

Director Victor Sidi

Caușan Corina, dr. economie, conferențiar universitar Colegiul "Mondostud – Art"

Claves:

SRL SMARTBOX CONSULTING Veh Grigore, director

SRL AGRICOM – LUX Lucanova Valentina, director

SRL Design Betty Isac Tatiana, administrator

Cuprins

1. Preliminarii.....	4
2. Motivația, utilitatea disciplinei pentru dezvoltarea profesională.....	4
3. Competențe profesionale specifice disciplinei.....	5
4. Administrarea disciplinei.....	6
5. Unitățile de învățare.....	7
6. Repartizarea orientativă a orelor pe unitățile de învățare.....	9
7. Studiul individual ghidat de profesor.....	9
8. Lucrările practice recomandate.....	11
9. Sugestii metodologice.....	11
10. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale.....	13
11. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii.....	16
12. Resursele didactice recomandate elevilor.....	16

I. Preliminarii

Curriculum la disciplina ” *Psihologia negocierii conflictelor colective*” este una din unitățile de curs pentru elevii specialității „Planificarea și administrarea serviciilor de frumusețe”, învățământ cu frecvență, care face parte din cele fundamentale, propusă elevilor anului III cu studii gimnaziale.

În cadrul orelor de contact direct și a studiilor individuale ghidate elevii își vor forma competențe de abordare a conflictelor, precum și abilități de recunoaștere, prevenire, profilaxie și lichidare a acestora. Vor fi analizate studii de caz și situații concrete pentru soluționarea, conflictelor utilizând metodele și tehnicile negocierii și medierii.

Curriculum „*Psihologia negocierii conflictelor colective*” în instituțiile de învățământ profesional-tehnic postsecundar, proiectează dimensiunile și statutul disciplinei în raport cu pregătirea specialiștilor din domeniul administrarea serviciilor de frumusețe și a calificării de „Tehnician în servicii de frumusețe”.

Statutul curriculumului. Curriculumul dat este un document normativ și obligatoriu pentru realizarea procesului de pregătire a tehnicienilor în planificare din învățământul profesional tehnic postsecundar, care vor activa în cadrul saloanelor de frumusețe și frizerii în conformitate cu sarcinile de lucru.

Scopul disciplinei „*Psihologia negocierii conflictelor colective*” este axat pe accentuarea aspectului formativ al domeniului de administrare, astfel încât elevii să fie pregătiți să dea dovadă de competențe funcționale - acționale, adaptabilitate, responsabilitate, inițiativă și creativitate, caracteristici considerate esențiale în dezvoltarea personalității lor.

Obiectiv prioritar pentru specialistul din domeniul dat, generează un nou model de proiectare curriculară, care își propune competențe profesionale, precum modurile de abordare a conflictelor, tehnicile de negociere și manipulare; procesul și etapele medierii conflictelor.

În aceeași ordine de idei, curriculum disciplinar își propune să eficientizeze atât structura internă a sa, cât și să identifice metode adecvate de predare-învățare-evaluare. De asemenea, va desemna ansamblul experiențelor de învățare pe care profesorii le oferă tinerilor, cu scopul de a-i asista în descoperirea și valorificarea maximă a propriilor disponibilități și interese de formare profesională.

În acest scop, demersurile didactice la unitatea de curs „*Psihologia negocierii conflictelor colective*” sunt centrate pe formarea și dezvoltarea competențelor ocupaționale și ale celor profesionale necesare elevilor absolvenți pentru încadrarea pe piața muncii a Republicii Moldova.

II. Motivația, utilitatea disciplinei pentru dezvoltarea profesională

Conflictele constituie o componentă naturală inevitabilă a vieții sociale a fiecăruia dintre noi. Cei mai mulți oameni consideră conflictele ca fiind ciocniri distructive, în urma cărora unii câștigă în defavoarea altora.

Preocuparea științifică privind strategiile de a face față conflictelor a dus la dezvoltarea unor modele de abordare eficiente și constructivă a conflictelor. Aceste noi modele prezintă procesul rezolvării conflictelor nu ca pe un câmp de bătălie, ci mai curând ca pe o șansă de a învăța lucruri noi, de a ne dezvolta responsabilitatea și de a rezolva conflictele prin colaborare..

Una dintre legile care stau la baza învățării școlare este cea a motivației, care arată că utilitatea cunoașterii este esențială. Motivația face ca învățarea să se producă și să se auto susțină, este generatoare de energie și stimulatoare pentru noi experiențe și valori.

Prezentul curriculum disciplinar asigură elevilor posibilitatea de a studia disciplina „*Psihologia negocierii conflictelor colective*”, de a determina importanța proprietății private, a explora rolul selectării resurselor umane implicate în prestarea serviciilor de frumusețe, pentru evitarea apariției conflictelor. Elevii, la finalizarea acestui curs, vor fi capabili să înțeleagă sistemul funcționării negocierilor psihologice în cazuri de conflict, demonstrând aptitudini necesare pentru luarea de decizii, fapt ce va permite elevilor să exploreze oportunități de carieră și să asigure experiență directă în operarea unei afaceri proprii.

Unitatea de curs „*Psihologia negocierii conflictelor colective*” se constituie ca un instrument de lucru ce va forma elevilor următoarele competențe funcțional - acționale:

- utilizarea unor concepte și practici ce țin de cultivarea raționalității psihologice; determinând propria activitate pentru formare a competențelor profesionale în domeniul de administrare a serviciilor de frumusețe ;
- asigurarea oportunităților pentru introducerea, dezvoltarea și consolidarea unor abilități profesionale și de conducere în activitatea profesională;
- interpretarea tabelelor și a graficelor;
- cercetarea și analiza diverselor situații de gândire critică și analitică;
- aplicarea cunoștințelor profesionale în rezolvarea situațiilor de conflict;
- dezvoltarea capacității de lucru în echipă și de conducere, cât și comunicare în public.

Totalitatea abilităților și competențelor profesionale obținute în urma studierii unității de curs „*Psihologia negocierii conflictelor colective*”, vor avea o perspectivă interdisciplinară și vor servi drept suport pentru perfecționarea profesională a elevilor.

III. Competențe profesionale specifice disciplinei

Pornind de la principiul capitalizării de succes în dezvoltarea profesională, susținem asupra faptului că toate competențele profesionale caracteristice calificării din domeniul administrării serviciilor de frumusețe, constituie un rezultat cumulativ al autodeterminării reflexive a omului și al interacțiunii sale cu profesia, desăvârșind capacitatea de a aplica, a transfera și a combina cunoștințele și deprinderile în situațiile și mediile de muncă.

Competența profesională se rezumă la instrumentele de muncă intelectuală din câmpul problematic de conducere a resurselor umane din colectiv. Studiarea conflictelor este tot mai mult abordată, deoarece contribuie la o mai bună cunoaștere a comportamentelor individuale și de grup din cadrul mediului ocazional.

Competențele profesionale specifice disciplinei:

- CS.1 Aplicarea în practica profesională cunoștințele din domeniul psihologiei conflictului;
- CS.2 Determinarea metodelor de soluționare a conflictelor colective;
- CS.3 Implicare practică cu caracter de asistență și consultanță psihosocială;
- CS.4 Analiza dinamici proceselor conflictuale prin prisma modelelor teoretico-explicative;
- CS.5 Explicarea cauzelor apariției conflictelor;
- CS.6 Sintetizarea rezultatelor cercetării conflictelor colective și întocmirea programelor de mediere.

III. Administrarea disciplinei

Codul disciplinei	Semestrul	Numărul de ore				Modalitatea de evaluare	Nr. Credite
		Total	Contact direct		Lucrul individual		
			Prelegeri	Practică /seminar			
F.05.O.006	V	120	30	30	60	Examen	4

IV. Unități de învățare

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
1. Conflictul ca fenomen psihosocial		
UC.1. Abordarea teoretică a conceptului de conflict UC.2. Analiza fenomenelor și proceselor de conflict.	1.1. Semnificația termenului „conflict” 1.2. Natura și sursele conflictelor 1.3. Tipologii ale conflictelor	A1. Definirea noțiunilor de conflict, A2. Identificarea surselor conflictului A3. Clasificarea conflictelor
2. Conflictul ca dimensiune esențială a comunicării		
UC.1. Identificarea cauzelor externe ale perturbării sau blocării comunicării; UC.2. Valorificarea principiilor de prevenire și rezolvare a conflictului prin dialog.	2.1. Comunicarea în prevenirea conflictului 2.2. Tehnici de comunicare eficientă 2.3. Particularitățile comportamentului colectiv	A1. Aplicarea tehnicilor de comunicare A2. Descrierea particularităților comportamentale A3. Caracteristica comportamentului colegilor A4. Identificarea cauzelor blocării comunicării
3. Metode de rezolvare a conflictelor		
UC.1. Identificarea strategiilor de evitare a conflictului versus strategiile de angajare în conflict; UC.2. Stabilirea premiselor arbitrajului și medierii; UC.3. Analiza comportamentul părinților în timpul conflictului	3.1. Procesul rezolvării conflictelor 3.2. Metode de evitare, angajare și rezolvare a conflictelor 3.3. Negocierea conflictelor. Atitudini și comportamente în timpul unei negocieri 3.4. Arbitrajul și medierea. Cadrul juridic și organizațional al medierii. Personalitatea și rolul mediatorului 3.5. Problema conflictelor în familie	A1. Aplicarea metodelor de evitare a conflictelor A2. Descrierea procesului de rezolvare a conflictului A3. Soluționarea conflictului prin negociere A4. Întocmirea programului de mediere a conflictului A5. Selectarea metodelor de depășire a conflictului A6. Stabilirea premiselor arbitrajului A7. Descrierea motivelor conflictelor în familie

V. Repartizarea orientativă a orelor pe unitățile de învățare

Nr. crt.	Unități de învățare	Numărul de ore			
		Total	Contact direct		Lucrul individual ghidat de profesor
			Prelegeri	Practică / seminar	
1.	Conflictul ca fenomen psihosocial	22	4	6	12
2.	Conflictul ca dimensiune esențială a comunicării	50	16	14	20
3.	Metode de rezolvare a conflictelor	48	10	10	28
Total		120	30	30	60

VI. Studiul individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
Unitatea de învățare 1. Conflictul ca fenomen psihosocial			
Caracteristica tipurilor de conflict	Portofoliu	Portofoliul Investigarea	Săptămâna 2
Sursele conflictului	Cercetare	Prezentare orală	Săptămâna 4
Unitatea de învățare 2. Conflictul ca dimensiune esențială a comunicării			
Clasificarea tehnicilor comunicării	Prezentări grafice și tabelelor	Proiectul Rezolvarea problemelor	Săptămâna 6
Abordarea conflictelor prin negociere	Referat	Prezentare orală	Săptămâna 8
Rolul comunicării în soluționarea conflictului	Studii de caz	Reprezentarea grafică Studiul de caz	Săptămâna 9
Unitatea de învățare 3. Metode de rezolvare a conflictelor			
Strategii de evitare a conflictului	Portofoliu	Portofoliul Studiu de caz	Săptămâna 10
Elaborarea programului de medier	Program	Exerciții	Săptămâna 12
Clasificarea conflictelor în familie	Studii de caz	Simulare de rol	Săptămâna 14

VII. Lucrările practice recomandate

Nr. ctr.	Unități de conținut	Lucrări practice
1	Semnificația termenului „conflict”	Definirea conflictului.
2	Natura și sursele conflictelor	Rezolvarea problemelor și studiilor de caz
3	Tipologii ale conflictelor	Diferențierea tipologiei conflictelor
4	Comunicarea în prevenirea conflictului	Diferențierea tipologiei comunicării
5	Tehnici de comunicare eficientă	Studiu de caz, aplicarea tehnicilor potrivite de comunicare eficientă
6	Particularitățile comportamentului colectiv	Evaluarea comportamentului colectiv, studiu de caz
7	Procesul rezolvării conflictelor	Determinarea motivelor conflictului Rezolvarea problemelor și studiilor de caz.
8	Metode de evitare, angajare și rezolvarea a conflictelor	Clasificarea, diferențierea și selectarea metodelor de soluționare a tipologiei conflictelor
9	Negocierea conflictelor. Atitudini și comportamente în timpul unei negocieri	Abordarea conflictelor prin negociere, Studii de caz, probleme comportamentale
10	Arbitrajul și medierea. Cadrul juridic și organizațional al medierii. Personalitatea și rolul mediatorului	Investigarea condițiilor arbitrajului și statutul mediatorului
11	Problema conflictelor în familie	Analiza conflictelor adolescent – părinte. Cauzele și tehnici de evitare a stresului

VIII. Sugestii metodologice

Activizarea predare/învățare/evaluare disciplinelor economice presupune folosirea unor metode, tehnici și procedee care îl implică pe elev în procesul de învățare, urmărindu-se dezvoltarea gândirii, stimularea creativității, dezvoltarea interesului pentru învățare în sensul formării lui ca participant activ la procesul de educare. Astfel, strategiile didactice, ca ansamblu de acțiuni și operații de predare-învățare în mod deliberat, sunt structurate și programate, fiind orientate în direcția atingerii, în condiții de maximă eficacitate a obiectivelor prestabilite în standardul profesional de calificare. Prin urmare, specificul metodelor de predare/învățare/evaluare, caracteristice unității de curs „Psihologia negocierii conflictelor colective”, constă în promovarea dintre mințile elevilor, dintre personalitățile lor, cu tendințe spre învățare mai activă și cu rezultate evidente la fiecare oră de curs.

Strategiile didactice interactive au în vedere provocarea și susținerea învățării active în cadrul căreia, cel ce învață acționează asupra informației pentru a o transforma într-una nouă, personală, proprie. În sens constructivist, folosind aceste strategii, profesorul îi va determina pe elevi să devină răspunzători și participanți activi în procesul soluționării conflictelor, prin rezolvări de probleme, prin explorări și cercetări de cazuri. Procesul de predare/învățare/evaluare de calitate va presupune nu numai transmiterea elevilor unui volum mare de cunoștințe, ci și dezvoltarea competențelor de negociere și aplicare a tehnicilor de comunicare eficientă în situații cât mai variate.

Nr. ctr.	Tema	Strategii didactice, Metode de predare/învățare/evaluare
1	Semnificația termenului „conflict”	Prelegerea , învățarea prin descoperire, discuția Generalizată
2	Natura și sursele conflictelor	Discuția didactică, problematizarea, studiul de caz, gândirea critică,
3	Tipologii ale conflictelor	Demonstrația teoretică, brainstormigul, studiul de caz, portofoliul
4	Comunicarea în prevenirea conflictului	Știu / vreau să știu / am învățat, dezbaterea, studiul de caz, exercițiul
5	Tehnici de comunicare eficientă	Discuția didactică, problematizarea, studiu de caz, gândirea critică, portofoliul
6	Particularitățile comportamentului colectiv	Conversația euristica, învățarea prin descoperire, observarea
7	Procesul rezolvării conflictelor	Demonstrația teoretică, gândirea critică, problematizarea, studiul de caz, portofoliul
8	Metode de evitare, angajare și rezolvarea a conflictelor	Expunerea, demonstrația, dezbaterea, studiul de caz, observarea
9	Negocierea conflictelor. Atitudini și comportamente în timpul unei negocieri	Conversația euristica, problematizarea, studiul de caz, brainstormigul,
10	Arbitrajul și medierea. Cadrul juridic și organizațional al medierii. Personalitatea și rolul mediatorului	Prelegerea, dezbaterea, studiul de caz, proiectul, Portofoliul
11	Problema conflictelor în familie	Discuția didactică, proiectul, învățarea prin descoperire, dezbaterea

IX. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale

Evaluarea reprezintă un proces complex de comparare a rezultatelor activității instructiv - educative cu obiectivele planificate (evaluarea calității), cu resursele utilizate (evaluarea eficienței) sau cu rezultatele anterioare (evaluarea progresului).

Pentru elev evaluarea este mijlocul prin care el este perceput de profesor și cum îi apreciază această pregătire (însă nu întotdeauna evaluarea profesorului coincide cu autoevaluarea făcută de elev propriei sale pregătiri).

Evaluarea implică trei componente interdependente:

- *Controlul* (verificarea) constituie componenta evaluării de constatare de către profesor a volumului și a calității cunoștințelor teoretice și practice dobândite de elev;
- *Aprecierea* constituie componenta evaluării care asigură estimarea (evidențierea) valorii, anivelului și a performanțelor, competențelor dobândite de elev;
- *Notarea* constituie componenta evaluării care realizează măsurarea și validarea rezultatelor pregătirii elevului în urma controlului și aprecierii, care se realizează prin anumite semne (coduri și simboluri) convenționale, denumite note.

Pentru a fi sigur că aprecierile formulate la sfârșitul unei activități sunt cât mai aproape de realitate, se utilizează o varietate de tehnici sau metode, acestea completându-se reciproc.

Nr.ctr.	Produsele pentru măsurarea competenței	Criteriile de evaluare a produselor
1.	Comunicarea	• Selectarea și structurarea logică a argumentelor în corespundere cu tematica pusă în discuție. • Apelarea la propria experiență în argumentarea comunicării. • Utilizarea unui limbaj adecvat și bogat, respectarea normelor literare. • Utilizarea corectă și adecvată a mijloacelor orale de exprimare(intonația, gesturile, vocabularul etc.).
2.	Problema rezolvată	• Înțelegerea problemei. • Documentarea în vederea identificării informațiilor necesare în rezolvarea problemei. • Stabilirea strategiei rezolutive. • Prezentarea și concluzionarea rezultatelor.
3.	Proiectul	• Validitatea proiectului - gradul în care acesta acoperă unitar și coerent, logic și argumentat tema propusă. • Completitudinea proiectului - felul în care au fost evidențiate conexiunile și perspectivele interdisciplinare ale temei, competențele și abilitățile de ordin teoretic, practic și maniera în care acestea servesc conținutului științific. • Elaborarea și structura proiectului - acuratețea, rigoarea și coerența demersului științific, logica și argumentarea ideilor, corectitudinea concluziilor. • Calitatea materialului folosit în realizarea proiectului, bogăția și varietatea surselor de informare, relevanța și actualitatea acestora, semnificația datelor colectate s.a. • Creativitatea și gradul de noutate pe care-l aduce proiectul în abordarea temei sau în soluționarea problemei.
4.	Referatul	• Corespunderea referatului temei. • Profunzimea și completitudinea dezvoltării temei. • Adecvarea la conținutul surselor primare. • Coerența și logica expunerii. • Utilizarea dovezilor din sursele consultate. • Gradul de originalitate și de noutate. • Modul de structurare a lucrării. • Justificarea ipotezei legate de tema referatului. • Analiza în detaliu a fiecărei surse de documentare.
5.	Studiul de caz	• Corectitudinea interpretării studiului de caz propus. • Calitatea soluțiilor, ipotezelor propuse, argumentarea acestora. • Corespunderea soluțiilor, ipotezelor propuse pentru rezolvarea adecvată a cazului analizat. • Utilizarea adecvată a terminologiei în cauză. • Rezolvarea corectă a problemei, asociate studiului analizat de caz. • Punerea în evidență a subiectului, problematicii și formularea. • Capacitatea de analiză și de sinteză a documentelor, adaptarea conținutului.

		• Originalitatea studiului, a formulării și a realizării. • Personalizarea (să nu fie lucruri copiate). • Aprecierea critică, judecată personală a elevului.
6.	Cercetarea	• Activitatea de dobândire a cunoștințelor și rezolvarea problemelor; • Control, obiectivitate, măsură, ipoteze, procedee de soluționare a conflictului; • Utilizează concluzii pentru producerea unui progres în teoria și practica domeniului.
7.	Brainstorming-ul	• Definirea problemei • Investigarea definiției - problemă • Definirea scopului ca soluție a problemei • Identificarea resurselor și limitelor (constrângerilor) • Identificarea strategiilor care sunt similare sau au legătură unele cu altele • Rezumarea deciziilor de grup
8.	Portofoliul	• Conținutul portofoliului –reflecții proprii ale elevului asupra a ceea ce a realizat. • Completitudinea portofoliului - felul în care au fost evidențiate conexiunile și perspectivele interdisciplinare ale temei, competențele și abilitățile de ordin teoretic și practic și maniera în care acestea servesc conținutului. • Calitatea pieselor din portofoliu. • Creativitatea produsului – gradul originalității pe care-l aduce portofoliul în abordarea temei sau în soluționarea problemei, precum și efectele pe care acesta l-a avut asupra dezvoltării personalității. • Utilizarea adecvată a terminologiei în cauză, precum și corectitudinea lingvistică a formulărilor în produsele elaborate.

X. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Instituția de învățământ are un rol extrem de important în sprijinul nevoilor de învățare ale elevilor, astfel pentru orele teoretice și cele practice, sunt necesare sala de studii, proiector multimedia, ecran, conectare la internet.

Cerințe față de sălile de curs	
1	Calculator de birou
2	Tablă școlară
3	Proiector
4	Fișe, hărți specifice, teste
5	Literatură specifică
6	Tabele
7	Materiale video

XI. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/accesată/ procurată resursa
1.	Legea cu privire la mediere nr. 134-XVI din 14 iunie 2007,	Biblioteca / profesor
2.	Codul Deontologic al Mediatorului	Biblioteca / profesor
3.	Budugan G., Cojocărescu N., Frățilă C., Cor L., Feier M. Medierea Muncii. Brad: SC INTERLOG COM SRL	Biblioteca / profesor www.interlog.ro
4.	Mischnick R. Transformarea Nonviolentă a Conflictelor. Manual de training pentru un curs de formare a formatorilor	http://ru.scribd.com/doc/92087072/Manual-Conflictul-Mediere
5.	Nișță A. Tehnici de negociere	http://gawrylyta.files.wordpress.com/2011/11/aurel_20nita
6.	Ministerul Justiției al Republicii Moldova ;	http://www.justice.gov.md
7.	Mediere în Republica Moldova	http://medieremd.wordpress.com http://www.aries.ro
8.	Jurnalul Român de Psihologie, Psihoterapie și Neuroștiințe	http://irscpublishing.com/publicatii/jrppn/
9.	Вопросы психологии	http://www.voppsy.ru
10.	Психологические исследования	http://psystudy.ru

XII. Resurse bibliografice

1. Ana Stoica-Constantin, Conflictul interpersonal, Editura Polirom, Iași, 2004
2. Burlacu M., Rusu V., Rusu S. Medierea – soluție eficientă a conflictelor de munca, responsabilitate în prevenirea și reducerea șomajului. Ch.: ADR „Habitat”, 2012.
3. Dilion M., Rotaru V., Ulianoschi X., Koval R., Popa D. Manual de Mediere. Ch.: IRP, 2006;
4. Fabrice Lacombe, Rezolvarea dificultăților de comunicare, Editura Polirom, Iași, 2015
5. Ion-Ovidiu Pânișoară, Comunicarea eficientă, Editura Polirom, Iași, 2006
6. Moscovici S., Psihologia socială a relațiilor cu celălalt. Trad. Cristina Moșu, Iași, Ed. Polirom, 1998
7. Neculau A., Psihologia socială, Ed Polirom. Iași, 2003
8. Viorica Aura Păuș, Comunicare și resurse umane, Editura Polirom, Iași, 2006
9. Cornelius H., Shoshana F. Știința rezolvării conflictelor. București: Știință și Tehnică, 1996.10
10. Mureșan P. Modelarea rezolutivă a situațiilor conflictuale. în Chelcea S.(coord.) Psihologia cooperării și întrajutorării umane. București: Militară, 1990.
11. Neculau A. Psihologia socială. Iași: Polirom, 1996.

12. Rotaru V. Ghid de mediere pentru semeni. Chișinău: Fundația COPDAID, 2016.
13. Tripon C. Managementul conflictelor și tehnici de negociere. Suport de curs pentru învățământ la distanță. Cluj-Napoca, 2015

Chestionar pentru examen

1. Explicați etimologia și semnificația termenului „conflict”
2. Delimitați abordarea teoretică a conceptului de conflict
3. Identificați funcțiile și sursele conflictului
4. Caracterizați efectele conflictului
5. Analizați algoritmul conflictului: situație de conflict, originea, posibilitatea implicării altor persoane, reacția la conflict, realizarea conflictului, dirijarea conflictului, consecințe (funcționale și disfuncționale)
6. Stabiliți perspective de analiză a conflictului
7. Caracterizați tipurile conflictelor în baza mai multor criterii
8. Analizați procesul comunicării în prevenirea conflictului
9. Stabiliți conținutul mesajelor în comunicarea interpersonală
10. Delimitați comunicarea perturbată sau blocată ca sursă a conflictului
11. Identificați cauzele externe ale perturbării sau blocării comunicării
12. Caracterizați comportamentele ce inhibă, perturbă sau blochează comunicarea
13. Inițiați un dialog de prevenire a conflictelor
14. Stabiliți principii și atitudini de prevenție și rezolvare a conflictului prin dialog
15. Caracterizați tehnicile de comunicare eficientă
16. Analizați exprimarea asertivă ca modalitate de prevenție și rezolvare a conflictului
17. Identificați tehnicile de influență socială pentru schimbarea atitudinilor sau comportamentelor
18. Analizați procesul rezolvării conflictelor
19. Exemplificați comportamentul în conflict
20. Caracterizați taxonomiile abordării conflictului
21. Analizați factorii de rezolvare a conflictelor
22. Determinați fazele procesului de intervenție într-un conflict
23. Caracterizați modelele rezolvării conflictelor
24. Stabiliți reguli pentru rezolvarea conflictelor sociale
25. Caracterizați metodele de evitare, angajare și rezolvare a conflictelor
26. Caracterizați modurile de abordare a conflictului
27. Delimitați stiluri de rezolvare a conflictelor
28. Caracterizați strategiile de rezolvare a conflictului
29. Analizați esența și conținutul metodei victorie-victorie (câștig-câștig)
30. Analizați conceptul de negociere, obiectul negocierii și tipurile de negociere
31. Identificați caracteristicile și variantele arbitrajului
32. Delimitați premisele arbitrajului și medierii
33. Stabiliți condițiile arbitrajului și statutul mediatorului
34. Determinați problema conflictelor în familie
35. Analizați conflictele adolescent – părinte. Comportamentul părinților în timpul conflictului.
36. Exemplificați tipurile de personalități conflictuale