

## FIȘA DISCIPLINEI

### 1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea Babeș-Bolyai
1.2 Facultatea	Psihologie și științele educației
1.3 Departamentul	Psihologie
1.4 Domeniul de studii	Psihologie
1.5 Ciclul de studii	Masterat
1.6 Programul de studiu / Calificarea	Psihologie judiciară

### 2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	<b>Stres, comunicare și conflict</b>						
2.2 Titularul activităților de curs	Lect. Univ. Dr. Eva Kallay						
2.3 Titularul activităților de seminar	Lect. Univ. Dr. Eva Kallay						
2.4 Anul de studiu	2	2.5 Semestrul	2	2.6. Tipul de evaluare	E	2.7 Regimul disciplinei	DS

### 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					38
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					15
Pregătire seminarii: teme, studii de caz, joc de rol, exerciții aplicative, proiecte.					23
Tutoriat					4
Examinări					2
Alte activități: activități de cercetare					4
3.7 Total ore studiu individual	76				
3.8 Total ore pe semestru	125				
3.9 Numărul de credite	5				

### 4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Propedeutica psihologică</li> <li>▪ <b>Dezvoltarea copilului și adolescentului: caracteristici și mecanisme</b></li> </ul>
4.2 de competențe	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitatea de transfer și adaptare a cunoștințelor de psihologie judiciară la problematica managementului conflictelor</li> <li>▪ Cunoașterea și înțelegerea principiilor psihologice fundamentale necesare în practica medierii conflictelor</li> <li>▪ Deținerea unor competențe de bază în analiza și evaluarea situațiilor conflictuale.</li> <li>▪ Reflecția critică asupra strategiilor de mediere raportate la sursele conflictului și la specificul părților implicate</li> </ul>

### 5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 De desfășurare a cursului	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sală de curs cu minim 50 locuri, calculator și videoproiector, tablă, flipchart, instrumente de scris</li> </ul>
5.2 De desfășurare a seminarului	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sală cu minim 30 locuri, calculator și videoproiector, tablă, flipchart, instrumente de scris</li> </ul>

### 6. Competențele specifice acumulate

<b>Competențe profesionale</b>	<p><b>1. Cunoștințe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explică și interpretează situațiile conflictuale din perspectiva modelelor avansate de analiză a conflictelor</li> <li>▪ Cunoaște și înțelege modelele teoretice și strategiile caracteristice activității de mediere a conflictelor</li> <li>▪ Cunoaște și înțelege tehnicile de comunicare eficientă și strategică</li> <li>▪ Cunoaște și înțelege tehnicile de colectare, verificare și organizare a datelor aferente procesului de mediere a conflictelor</li> <li>▪ Cunoaște și înțelege etapele medierii conflictelor</li> </ul> <p><b>2. Abilități</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizează o paletă largă de metode de construire a strategiilor de mediere a conflictelor;</li> <li>▪ Construiește și implementează diferite strategii de mediere a conflictelor în conformitate cu modelele avansate de analiză a conflictelor adaptându-le la specificul situațiilor conflictuale</li> <li>▪ Obține și verifică informațiile necesare soluționării disputelor supuse medierii</li> <li>▪ Utilizează tehnici de comunicare eficientă și strategică</li> </ul>
<b>Competențe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplică principiile cercetării psihologice fundamentale și aplicative în domeniul medierii conflictelor</li> <li>▪ Cultivă etica profesională în desfășurarea activității de cercetare științifică și valorificarea rezultatelor acesteia;</li> <li>▪ Demonstrează interes pentru dezvoltarea personală și profesională continuă;</li> </ul>

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dezvoltarea competențelor specifice procesului de comunicare și de mediere a conflictelor</li> </ul>
7.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Familiarizarea cursanților cu tipologia, sursele și modelele avansate de analiză a conflictelor;</li> <li>▪ Pregătirea teoretică și practică în domeniul comunicării și medierii conflictelor</li> <li>▪ Proiectarea de strategii de mediere a conflictelor</li> <li>▪ Aplicarea de tehnici de comunicare eficientă și strategică în managementul conflictelor</li> </ul>

## 8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
1. Stresul – Manifestari, efecte pe termen scurt si termen lung, factori de risc si protectie. Mecanisme de coping	prelegerea interactivă, descoperire dirijată, întrebări deschise	
2. Relatia dintre stres, comunicare si conflict in mediul judiciar.	prelegerea interactivă, descoperire dirijată, întrebări deschise	
3. Introducere în comunicarea interpersonală	descoperire dirijată prelegerea interactivă, dezbateri, întrebări deschise	
4. Importanta comunicarii non-verbale. Aplicatii in contexte specifice: in justitie, politie, etc.	prelegerea interactivă, descoperire dirijată, dezbateri, întrebări deschise. Studiu de caz	
5. Perceptia si comunicarea interpersonală. Aplicatii in contexte specifice: in justitie, politie, etc.	prelegerea interactivă, descoperire dirijată, dezbateri, întrebări deschise, studiu de caz	
6. Ascultarea si observarea. Aplicatii in contexte specifice: in justitie, politie, etc	prelegerea interactivă, descoperire dirijată, dezbateri, întrebări	

	deschise, studiu de caz	
7. Comunicarea inselatoare. Aplicatii in contexte specifice: in justitie, politie, etc  Comunicare perturbata – posibila sursa de conflict – caracteristicile comunicarii care previne conflictul.	descoperire dirijată prelegerea interactivă, dezbateri, întrebări deschise	
8. Modele avansate de analiza a conflictului. Aplicatii in contexte specifice: familie, mediu judiciar, divort, etc.	prelegerea interactivă, descoperire dirijată, dezbateri, întrebări deschise	
9. Principii si atitudini pentru rezolvarea conflictelor prin dialog.	prelegerea interactivă, descoperire dirijată, dezbateri, întrebări deschise	
10. Medierea: Cadru conceptual si paradigmatic. Premisele medierii.	prelegerea interactivă, descoperire dirijată, dezbateri, întrebări deschise	
11. Etapele procesului de mediere.	prelegerea interactivă, descoperire dirijată, dezbateri, întrebări deschise	
12. Diminuarea consecințelor emoționale negative ale conflictului. Aplicatii in contexte specifice: familie, justitie, politie, etc.	prelegerea interactivă, descoperire dirijată, dezbateri, întrebări deschise	

<b>8.2. Seminarii</b>	Metode de predare	Observații
1. Stresul si manifestarile acestuia la diverse categorii de persoane: in funcție de vârsta, gen, nivel educational, etc.	descoperire dirijată, dezbateri, loc de rol, întrebări deschise	
2. Mecanisme de coping si reglarea emotionala	studiu de caz, joc de rol, dezbateri	
3. Burnout	studiu de caz, joc de rol, dezbateri	
4. Strategii de comunicare eficientă. Formularea întrebărilor, neutralizarea observațiilor, acordarea feedback-ului Valențele adaptative ale comunicarii asertive.	studiu de caz, joc de rol, dezbateri	
5. Ascultarea si observarea activa.	studiu de caz, joc de rol, dezbateri	
6. Cercul conflictului. Aplicații practice	studiu de caz, joc de rol, dezbateri	
7. Triunghiul satisfacției. Aplicații practice	studiu de caz, joc de rol, dezbateri	
8 Dinamica încrederii. Aplicații practice	studiu de caz, joc de rol, dezbateri	
9. Dimensiunile conflictului. Aplicații practice	studiu de caz, joc de rol, dezbateri	
10. Managementul emoțional în cadrul conflictelor	studiu de caz,	

	joc de rol, dezbateri	
11. Managementul emoțional în cadrul conflictelor	studiu de caz, joc de rol, dezbateri	
12. Exersarea tehnicilor de comunicare strategică și eficientă în conflictele dintre mai multe părți	studiu de caz, joc de rol, dezbateri	

#### Bibliografie obligatorie

- Furlong, G.T., (2005). *Conflict resolution toolbox*, John Wiley & Sons Canada, Ltd
- Floyd, K. (2013). *Comunicarea interpersonală*. Iasi. Polirom
- Harkness, K. L., & Hayden, E. P. (Eds.) (2020). *The Oxford Handbook of Stress and Mental Health*. New York: Oxford University Press

#### Bibliografie facultativă

- Beer, J., E., Packard, C., C., with Stief, E., 2006, *The Mediator's Handbook: Revised & Expanded Fourth Edition*, New Society Publishers, Gabriola Island, B.C., Canada.
- Goodman, A., H, 2004, *Basic Skills for the New Mediator*, Second Edition, Solomon Publications, Rockville.
- Grant, Wendy, 1998, *Rezolvarea conflictelor*, Editura Teora București.
- Jacoby, T. (2008) *Understanding Conflict and Violence Theoretical and interdisciplinary approaches*, RoutledgeTaylor & Francis Group
- Kressel, K și Pruitt, D, 1989, *Mediation Research*, Jossey-Bass, San Francisco
- Mayer, Bernard, 2000, *The Dynamics of Conflict Resolution. A Practitioner's Guide*, Jossey Bass, A Wiley Company, San Francisco
- More, C., V., , 2004, *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*, Jossey Bass, A Wiley Company, San Francisco
- Morton Deutsch, M., Coleman, P. T., Marcus, E. T., 2006, *The Handbook of Conflict Resolution Theory and Practice*, Second Edition, Jossey Bass, A Wiley Company, San Francisco
- Stoica-Constantin, A., 2004, *Conflictul interpersonal. Prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor*, Polirom, Iași

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

Temele de curs și seminar propuse își probează actualitatea în cercetarea fundamentală și aplicativă din domeniul psihologiei; abordarea lor în cadrul acestei discipline se bazează pe rezultatele recente extrase din literatura de specialitate. În același timp, tematica disciplinei acoperă conceptele cheie și modelele paradigmatiche cele mai relevante pentru aplicațiile psihologiei, solicitate de către practicieni și care răspund, în același timp, standardelor comunității profesionale.

### 9. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Modul de analiză, sinteză și integrare a informației teoretice	Evaluare finală Examen oral	70 %
10.5 Lucrări practice	Modul de analiză, sinteză și transfer a cunoștințelor teoretice în aplicații practice	Proiect Studiu de caz	30 %
10.6 Standard minim de performanță			
Condițiile simultane pentru promovarea examenului Tehnici de comunicare și mediere a conflictelor la sunt: - Prezența la cursuri și seminarii în proporție de 75%.			

- Prezența la examenul scris.
- Susținerea proiectului de semestru

Data completării

Semnătura titularului de curs

Semnătura titularului de seminar

14.09.2023



Data avizării în departament

Semnătura directorului de departament

.....

.....