

## Modulul II

### BARIERE IN COMUNICARE; CONFLICTUL – NEGOCIEREA CONFLICTULUI

#### Titularul cursului:

BIRO VALENTIN DRAGOȘ

**Buget de timp: 8 ore:** face to face.

- activități teoretice: 2 ore
- activități practice: 5 ore
- evaluare: 1 oră (on line)

**Obiectivele modului:** După parcurgerea sesiunilor modului, cursanții vor fi capabili:

- enumere surse de blocare și/sau distorsionare a mesajului în procesul de comunicare;
- stabilească o definiție de lucru „bariera în comunicare instituțională”;
- descrie tipurile de bariere în comunicare, structurate pe tipuri de comunicare și/sau structurate pe schema comunicării;
- cunoască principalii factori care sunt implicați în apariția și dezvoltarea conflictului;
- definească funcțiile conflictului;
- descrie și să identifice principalele tipuri de conflict;
- cunoască strategiile de provocare și de rezolvare a conflictelor;
- descrie și să cunoască tactici utilizate în rezolvarea conflictelor;
- să definească și să cunoască pașii negocierii;
- furnizeze exemple din activitatea proprie de bariere în comunicare întâlnite și/sau rezolvate.

**Competențe** pe care le formează cursanților:

- identificarea surselor de blocare și/sau distorsionare a mesajului în procesul de comunicare;
- realizarea unei clasificări corecte a barierelor de comunicare, în funcție de tipurile de comunicare și după schema comunicării;
- utilizarea metodei „în patru pași” pentru a modela tipul conflictului;
- construirea de strategii de prevenire a conflictului, strategii de reducere a conflictului și strategii de prevenire a conflictului;
- aplicarea tehnicii negocierii și aplicarea tehnicilor de mediere în cazul unor conflicte puternice.

### Strategii de formare utilizate

- aplicații teoretice;
- aplicații practice.

Activitățile frontale vor alterna cu activitatea pe grupe, în perechi și cu activitatea individuală. Se vor folosi **metode activ-participative** explicația, conversația euristică, discuția colectivă, problematizarea, simularea, brainstorming, studii de caz, grile, protocol de observație, analize comparative, analiza produselor activității, modele orientative, chestionare, investigații, exerciții practice, joc de rol.

### Forme și modalități de evaluare

- **Evaluarea inițială.**
- **Evaluare formativă**, pe parcursul derulării programului, prin observarea directă, realizarea tematicilor individuale și de grup.
- **Evaluarea cursului**, prin completarea fișei de evaluare.

**Strategii de evaluare:** observarea curentă a comportamentelor cursanților, protocol de observație, fișa de evaluare, completarea de chestionare, lista de itemi, teste criteriale, auto/interevaluare, investigația.

Nr. crt.	Conținuturi/Teme	Nr. ore	Forma de activitate
1.	Bariere in comunicare.	1 oră 3 ore	Activitate teoretică Activitate practică
2.	Conflictul.	1 ora	Activitate teoretică
3	Negocierea și medierea, tactici folosite în conflict.	2 ore	Activitate practică
4	Evaluare.	1 ora	
	<b>TOTAL ORE</b>	<b>8 ore</b>	

## Rezumatul temelor:

### Tema 1. Bariere in comunicare.

#### Aspecte abordate:

În orice condiții, desfășurarea procesului de comunicare presupune existența unor elemente de fond: emițător, receptor, mesaj, codificare, decodificare, mediu, „zgomot”, feed-back, canal. În cadrul procesului de comunicare pot să apară în mod frecvent „bariere” (blocaje și/sau distorsiuni), datorate emițătorului, receptorului și/sau mediului specific. Realizarea „înțelegerii perfecte”, esența comunicării, impune anticiparea, conștientizarea, rezolvarea eventualelor bariere. Evitarea blocajelor și distorsiunilor în cadrul procesului de comunicare impune respectarea unor reguli de ordin general și a unor cerințe specifice. Depășirea eventualelor bariere în cadrul comunicării impune elaborarea unei strategii specifice pentru fiecare caz particular (cine, de ce, cui, cum, când, unde).

### Tema 2. Conflictul

#### Aspecte abordate:

Comunicarea este un proces cotidian. Dar tot „nelipsit zilnic” este și conflictul. O comunicare lipsită în totalitate de potențialitățile conflictului, este neautentică. În cadrul „*Temei 2*” se construiește imaginea de ansamblu a conflictului, pornind de la perspectivele apariției acestuia și apoi, se trece la analiza factorilor principali care sunt implicați în apariția și dezvoltarea conflictului. Se trec în revistă funcțiile conflictului și se insistă asupra cunoașterii tipologiei conflictului, prin prezentarea detaliată a celor mai importante patru tipuri de conflict (scop, cognitiv, afectiv și comportamental). Modelele procesului conflictului se pot referi la latura generală a acestuia, la latura interpersonală, de grup sau organizațională. Se prezintă „modelul în patru pași” (frustrarea, conceptualizarea, comportamentul și „ieșirile”) al lui Thomas. Sunt prezente multe exerciții și teme de reflecție care vor fi realizate individual sau în grup de către formabili, asistați de formator.

### Tema 4. Negocierea și medierea, tactici folosite în conflict.

#### Aspecte abordate:

Este prezentat formabililor un avantaj larg de tactici/modalități prin care un comunicator pot obține avantaje în rezolvarea unui conflict. Printre cele mai utilizate tactici, sunt amintite: tehnica ingrațierii (a flatării adversarului), tehnica disimulării, tehnica de om bun/om rău, și altele. Tema prezintă două tactici speciale în rezolvarea conflictelor: *negocierea* (procesul prin care reușim să obținem ceea ce vrem de la cei care vor ceva de la noi), precum și pașii în negociere; *medierea* (intervenția terței părți, neutră în raport cu părțile aflate în conflict, în facilitarea comunicării și oferirea de soluții pentru rezolvarea conflictului). Formabilii vor parcurge fiecare tactică prezentată, cu accent pe înțelegerea corectă a sensurilor și pe latura lor aplicativă.

## Bibliografie:

(selectivă)

1. Ion Ovidiu Pânișoară, *Comunicare eficientă*, ediția a III-a revizuită și adăugită, Editura Polirom, Iași 2008;
2. Institutul de Științe ale Educației, *Ghid metodologic pentru formarea formatorilor*, București 2001;
3. Ovidiu Gavrilovici, Mariana Dietrich, *Comunicare -programul TEMIR*, Editura Humanitas Educational, București 2001;
4. Ivanevich, J. M., Gibson, J. J., Donnely J. H. jr., *Organization, ... theories and employee motivation* în „*Journal of Management*”, 15, 2, 1989, Homewood, Boston 1989.