



UNIVERSITATEA DE STAT DIN MOLDOVA
FACULTATEA DE JURNALISM ȘI ȘTIINȚE ALE
COMUNICĂRII

DEPARTAMENTUL TEORIA ȘI PRACTICA
JURNALISMULUI

Laura TUGAREV

Ghid metodic
la disciplina

NEGOCIEREA ȘI MEDIEREA CONFLICTELOR

Aprobat de
Consiliul Calității al USM

CHIȘINĂU, 2022

CZU 378.091:[070+659.3]

T 92

Recomandat de Departamentul Teoria și Practica Jurnalismului și de
Consiliul Facultății de Jurnalism și Științe ale Comunicării

Recenzent:

Violeta Cotilevici, doctor în științe politice (USM)

DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII

Tugarev, Laura.

Negocierea și medierea conflictelor : Ghid metodic / Laura Tugarev ; Universitatea de Stat din Moldova, Facultatea de Jurnalism și Științe ale Comunicării, Departamentul Teoria și Practica Jurnalismului. – Chișinău : CEP USM, 2022. – 72 p. : tab.

Referințe bibliogr. la sfârșitul temelor. – 50 ex.

ISBN 978-9975-159-70-8.

378.091:[070+659.3]

T 92

© Laura Tugarev, 2022

© USM, 2022

ISBN 978-9975-159-70-8

CUPRINS

CUVÂNT ÎNAINTE	5
1. PREZENTAREA GENERALĂ A DISCIPLINEI	8
2. CONCEPTUL DISCIPLINEI DE STUDIU.....	12
2.1. Administrarea disciplinei	12
2.2. Tematica și repartizarea orientativă a orelor	12
2.3. Competențele profesionale și finalitățile de studiu	13
3. UNITĂȚILE DE CONȚINUT: CONCEPȚII ȘI REPERE METODICE	15
3.1. Conținutul orelor de curs.....	15
3.2. Conținutul orelor de seminar	50
4. LUCRUL INDIVIDUAL AL STUDENTULUI.....	60
4.1. Esența și conținutul general al lucrului individual.....	60
4.2. Temele orientative pentru studiul de caz.....	64
5. EVALUAREA CUNOȘTINȚELOR	65
5.1. Strategiile de evaluare.....	65
5.2. Evaluarea intermediară	66

5.3. Evaluarea finală	67
6. TEMATICA ORIENTATIVĂ A TEZELOR DE AN/ LICENȚĂ	69
ÎN LOC DE ÎNCHEIERE	70
BIBLIOGRAFIE	71

CUVÂNT ÎNAINTE

Diapazonul tematic al mass-mediei include o varietate extraordinară de subiecte, iar conflictele au devenit un atribut al cotidianului și o zonă de interes pentru entitățile media. Generatori de conflicte pot fi acțiunile și faptele indivizilor sociali, viziunile moral-spirituale și opțiunile social-politice ale acestora, expresiile lor non-verbale (gesturi, mimică) și verbale (evaluări, reflecții), indiferența și pasivitatea lor etc., iar dezvoltarea oricărui conflict marchează mai multe etape, cum ar fi: începutul, escaladarea, deescaladarea și finalul. Așadar, în societate, conflictele sunt iminente, deoarece apar din perceperea diferențiată, uneori chiar diametral opusă, a lucrurilor.

Conflictele sunt, de regulă, subiecte de interes public, întrucât acestea subminează mersul firesc al lucrurilor, de aceea mai întotdeauna ajung în vizorul mass-mediei. Ele devin subiecte nu doar de reflecție, ci și de reflecție ale jurnaliștilor. Dat fiind acest fapt, instruirea universitară la domeniul de formare profesională *Jurnalism și Comunicare* trebuie să fie orientată și spre formarea competențelor de a reflecta conflictele și de a acționa în situații de conflict în mod profesionist. În acest sens, studenții trebuie să cunoască și să poată aplica regulile de comportament în procesul de mediatizare a conflictelor și instrumentele jurnalistice cu ajutorul cărora se configurează profilul identitar al conflictului în spațiul informațional. Totodată, ei trebuie să dețină și cunoștințe teoretice din domeniul conflictologiei, pentru ca să poată înțelege geneza conflictelor în societatea contemporană, formele și metodele de influență a acestora asupra dezvoltării individului social, în particular, și asupra comunităților, societăților, în general, și să aplice principiile de analiză critică a conflictelor. Or, jurnaliștii și specialiștii în comunicare scanează mediul, fac pronosticuri privitor la evoluția,

impactul și efectele conflictului, propun soluții de depășire a obstacolelor etc., toate materialele puse în circuitul informațional formând identitatea distinctă a acestuia în spațiul public. Aname proiecția publică a conflictului influențează percepțiile și opiniile indivizilor sociali, de grup sau chiar publice în raport cu acest conflict. De aceea, familiarizarea studenților cu aspectele teoretice privind premisele de apariție și factorii de dezvoltare a conflictelor, potențialele contexte de mediere și soluționare a lor, precum și cu aspectele practice de reflectare mediatică a acestora se impune ca necesitate în instruirea universitară a viitorilor jurnaliști și comunicatori.

În acest sens, ghidul metodic la disciplina *Negocierea și medierea conflictelor* reprezintă sinteza unei discipline de studiu, care impune ajustarea procesului de formare profesională la domeniul 0321 *Jurnalism și Comunicare* la noile tendințe mediatic-comunicaționale, care prind contur și se manifestă din ce în ce mai intens atât la nivel internațional, cât și național. Disciplina în cauză are menirea să ajute studenții să-și formeze competențe profesionale legate de gestionarea emoțiilor și prevenirea escaladării conflictelor, de gestionarea și abordarea mediatică a acestora, care i-ar ajuta să se integreze mai ușor în piața muncii și să facă față provocărilor timpului.

Ghidul își propune să consolideze, pe dimensiunea metodică, un ansamblu de concepte și noțiuni, care facilitează înțelegerea atât a mecanismelor de gestionare și soluționare a conflictelor, cât și a procedeelelor și practicilor pozitive de reflectare mediatică a diferitor tipuri de conflicte.

Lucrarea metodică de față reprezintă și un exercițiu util de inițiere în disciplină. Reieșind din specificul procesului de predare-învățare, ea pune la dispoziția studenților resurse teoretice selectate riguros și bine organizate, repere metodologice de lucru în cadrul prelegerilor, seminarelor, dar și al lucrului individual, precum și

instrumente practice de bază care urmează a fi utilizate de viitorii specialiști în jurnalism și comunicare.

Ghidul metodic la disciplina *Negocierea și medierea conflictelor* este structurat în concordanță cu direcțiile principale din curriculum și cuprinde trei părți fundamentale: introducerea, conținutul propriu-zis și încheierea.

În partea introductivă a Ghidului sunt specificate și estimate statutul, importanța, locul și rolul disciplinei. În cea de-a doua parte este expus conceptul disciplinei: administrarea disciplinei, competențele profesionale și finalitățile de studiu, tematica și repartizarea orientativă a orelor preconizate pentru valorificarea unităților de conținut și pentru realizarea lucrului individual. Celelalte compartimente ale Ghidului metodic includ subiectele pentru evaluarea finală, tematica orientativă a tezelor de licență și bibliografia recomandată: obligatorie și suplimentară. Partea finală este o reflecție a autoarei asupra conceptului ghidului propus din perspectiva gradului de utilitate a acestuia pentru studenții de la Facultatea de Jurnalism și Științe ale Comunicării.

Ghidul se reliefează ca îndrumar unde sunt profilate: scopul și obiectivele, mijloacele și tehnicile aplicate pentru formarea și dezvoltarea de competențe profesionale și abilități specifice, strategiile de predare, metodele și instrumentele de evaluare finală. Prezenta lucrare metodică pune un accent deosebit pe procesul de predare-învățare-evaluare, care este unul planificat, sistematic, organizat, desfășurat în cadrul disciplinei *Negocierea și medierea conflictelor*, și prin care se urmărește contabilizarea unor finalități teoretice și practice.

1. PREZENTAREA GENERALĂ A DISCIPLINEI

Disciplina academică *Negocierea și medierea conflictelor* este o componentă indispensabilă a procesului de formare profesională a specialiștilor în domeniul mediatic-comunicațional și un element constitutiv al planului de învățământ la specialitățile *Jurnalism și Procese mediatice* și *Comunicare și Relații publice*, Ciclul I, Licență. Ea are menirea să extindă cultura profesională a viitorilor comunicatori și jurnaliști, să dezvolte gândirea critică/ analitică a acestora și să cultive sensibilități morale și responsabilități sporite necesare pentru proiectarea cadrului relațional al jurnalistului/comunicatorului și pentru realizarea producției mediatice și/sau gestionarea situațiilor de criză/ conflict.

Obiectivele și finalitățile de studiu ale disciplinei au fost concepute astfel, încât să asigure formarea competențelor profesionale de mediere și de negociere a conflictelor – calități necesare pentru:

a) crearea cadrului relațional în interiorul și în exteriorul redacției/ instituției/ organizației;

b) realizarea actului de creație jurnalistică în situații de conflict/ realizarea strategiei de comunicare în situație de criză/ conflict;

c) reflectarea obiectivă și echilibrată a conflictelor în materialele jurnalistice/ dirijarea eficientă a conflictelor apărute în domeniul comunicațional.

Reflectarea în timp real, veridică și obiectivă a conflictelor transformă mass-media în instrumente eficiente de mediere și de soluționare a acestora, iar reflectarea instigatoare, subiectivă și părtinitoare, dimpotrivă, o transformă în factor de amplificare. Prezența conflictelor se face simțită la toate nivelurile organizării sociale: interpersonal, instituțional, comunitar, național sau

internațional. O viziune de ansamblu asupra frecvenței conflictelor în societățile contemporane demonstrează că majoritatea instituțiilor publice, entităților politice, organizațiilor sociale, inclusiv redacțiile instituțiilor media, se confruntă cu diverse probleme în procesul managementului conflictelor, deoarece nu dispun de instrumentele, resursele și structurile necesare pentru a gestiona situațiile de conflict. Totodată, în ultima perioadă se atestă o creștere a conflictelor în rândul celor mai diverse segmente ale populației, ceea ce impune necesitatea studierii strategiilor, tehnicilor și tacticilor de acompaniere mediatică.

Așadar, responsabilitatea jurnaliștilor în procesul de reflectare a conflictelor este de o importanță majoră. Pentru a pune în circuitul informațional produse media de calitate, jurnaliștii trebuie să cunoască și să respecte cu strictețe principiile deontologice ale activității jurnalistice, să-și adapteze comportamentul la situația de conflict, să oglindească echidistant faptele, evenimentele și fenomenele de natură conflictuală. În această ordine de idei, cunoașterea bazelor negocierii și medierii conflictelor, atât sub aspect teoretic, cât și practic, este valoroasă, întrucât va permite viitorilor jurnaliști să contribuie la realizarea scopului principal al activității mass-media – de a reflecta în mod competent și responsabil faptele și evenimentele, inclusiv despre situațiile de conflict.

Disciplina *Negocierea și medierea conflictelor* are un caracter interdisciplinar, având interferențe cu politologia, sociologia, psihologia, jurisprudența, și oferă cunoștințe teoretice referitoare la concepte precum: „conflict”, „structura conflictului”, „situație de conflict”, „dinamica conflictului”, „conflict intrapersonal”, „conflict interpersonal”, „conflict social”, „escaladarea conflictului”, „prevenirea”, „diminuarea”, „rezolvarea conflictelor”. Acest curs oferă studenților cunoștințe teoretice privind bazele conflictologiei: cauzele apariției, factorii de escaladare, modalitățile de prevenire și

de rezolvare a conflictelor, particularitățile comportamentului jurnalistului în procesul de documentare și de interviuare a părților implicate în conflict, comportamentul jurnalistului în cadrul unor conflicte redacționale, iminente oricărui colectiv de creație, formând și deprinderi practice de a reflecta diferite tipuri de conflicte în mass-media.

Disciplina *Negocierea și medierea conflictelor* propune spre analiză sursele conflictelor apărute în domeniul mediatic-comunicațional, mecanismele de manifestare, circumstanțele de amplificare sau de diminuare a situațiilor de conflict, tehnicile de gestionare și dirijare a acestora, precum și tehnologiile de prevenire. Totodată, aceasta propune strategii și tactici de mediere, soluționare și depășire a conflictelor, precum și principii de reflectare mediatică de calitate a diferitor tipuri de conflicte: sociale, politice, economice, informaționale, interetnice etc.

Negocierea și medierea conflictelor face parte din pachetul de discipline de specialitate ale programului de studii superioare de licență, Ciclul I, domeniul general de studii *Jurnalism și informare*, specialitățile *Jurnalism și Procese mediatice* și *Comunicare și Relații publice* din cadrul Facultății de Jurnalism și Științe ale Comunicării a Universității de Stat din Moldova. Disciplina elucidează condițiile de apariție și cadrul de dezvoltare a conflictelor, strategiile de mediere și de gestionare, metodele de evaluare, tehnicile de aplanare și/ sau de prevenire a conflictelor în interiorul și în exteriorul redacțiilor/ instituțiilor/ organizațiilor. Ea se interpătrunde cu disciplinele: *Analiza critică a presei*, *Cadrul relațional al mass-mediei*, *Mass-media și opinia publică*, *Jurnalismul de agenție*, *Jurnalismul de opinie și comentativ* etc., studiate în anii I și II la specialitatea *Jurnalism și Procese mediatice* și cu disciplinele: *Comunicare cu mass-media*, *Teoria și practica relațiilor publice*, *Comunicarea instituțională*, *Comunicarea internă*, *Comunicarea în situație de criză*, studiate în anii I și II la specialitatea *Comunicare și Relații publice*.

Scopul acestei discipline este de a forma studenților competențe și abilități de analiză, prevenire, gestionare, mediere, negociere a conflictelor și își propune realizarea următoarelor obiective generale:

- Cunoașterea, înțelegerea și explicarea esenței noțiunii „conflict”, a condițiilor de apariție și a factorilor de dezvoltare, a strategiilor de gestionare, a tehnicilor de soluționare etc.;

- Analiza potențialului mass-mediei de reflectare a conflictelor, aplicarea metodelor și a criteriilor de evaluare a materialelor de presă despre conflicte, redactarea acestora, în conformitate cu principiile deontologice și bunele practici jurnalistice;

- Utilizarea strategiilor și a tehnicilor de reflectare mediatică a diferitor tipuri de conflicte, în diferite genuri și formate media, și promovarea acestora în circuitul informațional.

Beneficiarii: Disciplina *Negocierea și medierea conflictelor* se adresează studenților anului II, specialitățile *Jurnalism și Procese mediatice* (studii cu frecvență și studii cu frecvență redusă) și *Comunicare și Relații publice, Ciclul I*.

Limba de predare: română și rusă.

2. CONCEPTUL DISCIPLINEI DE STUDIU

2.1. Administrarea disciplinei

Denumirea disciplinei	Forma de învățământ	Semestrul	Ore				Evaluarea	Nr. de credite	
			Total	Inclusiv					
				C	S	L			LI
Negocierea și medierea conflictelor	cu frecvență	IV	120	26	26	-	68	E	4
	cu frecvență redusă	V	120	8	16	-	96	E	4

2.2. Tematica și repartizarea orientativă a orelor

Nr. d/o	Unități de conținut	Ore					
		Curs		Seminar		Lucrul individual	
		zi	f/r	zi	f/r	zi	f/r
1.	Anatomia conflictelor	2	1	2	2	4	4
2.	Structura și dinamica conflictelor	2	1	2	2	4	4
3.	Psihologia conflictului	2		2	2	4	4
4.	Sociologia conflictului	2		2	1	4	4
5.	Conflictul informațional	2		2	2	4	4
6.	Strategii comunicaționale în situații de conflict	2		2	1	4	6
7.	Strategii mediatice în situații de conflict	2	1	2	1	4	6
8.	Conflicte tipice în activitatea mediativ-comunicațională	4	2	4	2	6	6

9.	Managementul conflictelor în sectorul mediatic-comunicațional	4	1	4	2	6	6
10.	Negociere și mediere	4	2	4	1	8	12
11.	Raport de monitorizare					20	40
Total		26	8	26	16	68	96

2.3. Competențele profesionale și finalitățile de studiu

1. Cunoașterea cadrului legislativ, deontologic și a obligațiilor funcționale ale jurnalistului/ comunicatorului

F.1. A identifica principiile cadrului legislativ și normele de etică profesională funcționale în situațiile de conflict pentru specialiștii în domeniul mediatic-comunicațional;

F.2. A determina generatorii, structura și funcțiile principalelor procese conflictologice în mediile profesionale ale jurnaliștilor/ comunicatorilor;

F.3. A deduce particularitățile conflictelor de ordin conceptual, social, psihologic, politic, economic, cultural etc.;

F.4. A aplica tehnicile fundamentale de documentare și de redactare a textelor cu caracter informativ, investigativ și analitic în situații de conflict.

2. Gestionarea, organizarea și evaluarea serviciilor media și de comunicare, a campaniilor de monitorizare a activității instituțiilor mediatic-comunicaționale

F.1. A determina și generaliza obiectivele și sarcinile jurnalistului/ comunicatorului în reflectarea conflictelor;

F.2. A utiliza în mod competent și creator aparatul conceptual și metodologic însușit în cadrul disciplinei: strategiile, metodele și tehnicile privind documentarea, verificarea, prelucrarea și ordonarea datelor și informațiilor despre conflict în vederea asigurării unei

reflectări obiective, oneste și echidistante, precum și a unei perspective integrale asupra conflictului;

F.3. A prognoza dezvoltarea situațiilor de conflicte interpersonale, prevenind, totodată, apariția situațiilor de conflicte în cadrul instituțional, în procesul de documentare și contactare a surselor de informare;

F.4. A stabili căile optime privind profilaxia, dirijarea și intervenția constructivă în procesul de gestionare și rezolvare a conflictelor, evitând escaladarea acestora ca urmare a activității jurnalistului/ comunicatorului.

3. Realizarea cercetărilor aplicative în domeniul jurnalismului și comunicării, analizarea și evaluarea fenomenelor mediatic-comunicaționale contemporane

F.1. A evalua rolul și implicațiile mass-mediei în situațiile de conflict, rolul și atribuțiile specialiștilor în relațiile cu publicul în gestionarea situațiilor de conflict;

F.2. A estima importanța conexiunii evenimentului conflictual la contextul general al situației politice, sociale, economice, raportându-l, în măsura posibilității, la parametrii opiniei publice;

F.3. A monitoriza evoluția unor conflicte, determinând modalitățile de implicare a presei în procesul de reflectare a tuturor etapelor de dezvoltare a acestora și a specialiștilor în relațiile cu publicul în vederea distribuirii de noi informații despre conflictele supuse monitorizării;

F.4. A-și forma calități profesionale de toleranță și comportament adecvat în diferite situații de conflict.

3. UNITĂȚILE DE CONȚINUT: CONCEPȚII ȘI REPERE METODICE

3.1. Conținutul orelor de curs

Cursul (prelegerea) este o metodă de transmitere simultană a informațiilor de la profesor spre anumite grupuri de studenți, în cadrul căruia este expus și dezvăluit în profunzime un anumit subiect de formare profesională. Din aceste considerente, pentru a facilita înțelegerea și asimilarea materialului de către student, dar și pentru a-l ajuta să pătrundă în esența temei abordate, în cadrul cursurilor teoretice au fost utilizate următoarele forme și strategii de organizare a activităților didactice:

- prelegerea dialogată cu expunere demonstrativă;
- prelegerea dialogată și conversația euristică;
- prelegerea interactivă cu suport vizual.

Tema 1. ANATOMIA CONFLICTELOR

Subiecte de referință:

1. Esența și natura conflictului
2. Sursele conflictului
3. Tipologia și particularitățile conflictelor
4. Consecințele funcționale și disfuncționale ale conflictului

Obiective de referință:

- să identifice obiectul, scopul și obiectivele conflictologiei;
- să stabilească esența și natura, sursele și funcțiile conflictului;
- să determine particularitățile diferitor tipuri de conflict;
- să analizeze consecințele constructive și distructive ale conflictelor individuale, organizaționale și sociale.

Termeni-cheie și conținut rezumativ:

Conflictul face parte din mecanismul vieții sociale, acesta reprezintă o ciocnire a diferitor opinii, a diverselor puncte de vedere, viziuni, scopuri, nevoi dintre două sau mai multe persoane.

Conflictul desemnează o stare de tensiune, o neînțelegere, un dezacord, o confruntare, care poate apărea în diferite straturi sociale, de la cel individual (între persoane), de grup (între grupuri, categorii sociale, comunități), organizațional (în/ între colectivele de muncă, între bordul managerial și angajați, între sindicate și patronat, între două organizații care au misiuni diferite și sunt în poziții concurențiale) până la cel social, politic, economic etc.

Conflictologia este o ramură a științei care se ocupă de studierea unui conflict: de la apariția acestuia, dezvoltarea, condițiile de manifestare până la rezolvarea și etapa post-conflictuală. Conflictologia se află la intersecția mai multor domenii, precum: sociologia, politologia, psihologia, jurisprudența etc., având ca obiect de studiu cauzele și sursele unei situații conflictuale, stadiile de amplificare (escaladarea), precum și metodele de rezolvare a conflictelor. Obiectul central al conflictologiei pentru specialiștii din domeniul mediatic-comunicațional îl constituie conflictele sociale, iar nucleul lor sunt conflictele interpersonale.

Izvoarele unui conflict pot fi multiple și diverse: de la nevoi, valori, opinii, principii, nivel de educație, mediu de dezvoltare până la unele viziuni politice, orientări religioase etc.

Mass-media are un rol crucial în mediatizarea corectă, obiectivă și echidistantă a unei situații de conflict care s-a profilat fie la nivel local, regional, național sau internațional. Acompanierea informațională reprezintă oglindirea intenționată sau spontană de către entitățile media a situațiilor de conflict. Publicului îi sunt livrate informații referitoare la conflict: surse, cauze, participanți, resurse și eventuale consecințe.

În literatura de specialitate vom identifica mai multe tipuri de conflict, cum ar fi: 1) după criteriul *subiecți ai interacțiunii*

conflictuale avem: -conflicte intrapersonale (ciocnirea unor motive opuse ale personalității) și conflicte interpersonale (subiecții conflictului sunt două persoane); -conflicte personalitate – grup și conflicte intergrupale; 2) după criteriul *domeniul apariției conflictului* avem: -conflicte politice, -conflicte economice, conflicte culturale etc.; 3) după criteriul *localizare* putem identifica: -conflicte interne și conflicte externe; 4) după criteriul *arealul manifestării* putem distinge conflicte: -locale; regionale; naționale și internaționale; 5) după criteriul *gradul de percepție* conflictele pot fi ramificate în două categorii: -conflicte reale și conflicte false (nerealiste/ imaginare); 6) după criteriul *durata și gradul de intensitate a conflictului* putem avea: -conflicte de scurtă durată (rapide) și conflicte de lungă durată (amorfe, cu caracter latent); 7) *din punctul de vedere al esenței lor*, putem evidenția conflicte: -de substanță și conflicte afective; 8) după criteriul *orientarea conflictelor*, acestea pot fi: -conflicte de tip expresiv și conflicte de tip obiectiv; 9) după criteriul *consecințe sociale* identificăm: -conflicte constructive și conflicte distructive; 10) după criteriul *rezultatele conflictelor* putem distinge: -conflicte de sumă zero, conflicte de cooperare totală și conflicte cu motive mixte.

În activitatea mediatic-comunicațională specialiștii se pot confrunța și cu alte tipuri de conflicte care reies din specificitatea activității lor: conflicte de interese, conflicte ideologice, conflicte interetnice etc.

Conflictul are atât consecințe funcționale, printre care: -soluționarea unor probleme/ neclarități/ dispute; -îmbunătățirea calității activității individuale/ de grup; -dezvoltarea personalității; -formarea unui sistem de reacții în situații de stres/ criză; -coagularea și fortificarea grupului; -schimbarea sistemului social (la nivel micro sau macro), cât și unele consecințe disfuncționale: -aparitia stresului care scade potențialul creativ; -aparitia unei influențe negative asupra psihicului uman; -destrămarea grupului; -aparitia unor violențe psihologice/ verbale/ fizice.

Bibliografie:

1. ANDRONIC L., ZAVADSCHI A. *Comunicarea societală și relațiile publice în perioada de criză*. Chișinău: CEP USM, 2010.
2. Conflictologie aplicată pentru jurnaliști. Disponibil: <http://www.ijc.md/Publicatii/resurse/conflictologie.pdf>
3. MILCU M. *Psihologia relațiilor interpersonale. Competiție și conflict*. Iași: Polirom, 2008.
4. SHAPIRO D. *Conflictele și comunicarea: Un ghid prin labirintul artei de a face față conflictelor*. Chișinău: ARC, 1998.
5. STEPANOV G., GUZUN I. *Jurnalism în situații de criză*. Chișinău: CEP USM, 2009.
6. STOICA-CONSTANTIN A., NECULAU A. *Psihologia rezolvării conflictului*. Iași: Polirom, 1998.
7. STOICA-CONSTANTIN A. *Conflictul interpersonal. Prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor*. Iași: Polirom, 2004.
8. АНЦУПОВ А.Я., БАКЛАНОВСКИЙ С.В. *Конфликтология в схемах и комментариях*. Питер, СПб, 2009.

Tema 2. STRUCTURA ȘI DINAMICA CONFLICTELOR

Subiecte de referință:

1. Structura conflictului
2. Simptomele unui conflict
3. Etape și perioade ale conflictului

Obiective de referință:

- să stabilească componentele situației conflictuale;
- să descrie particularitățile fiecărei etape a unui conflict;
- să analizeze conflictele din perspectiva perioadelor de dezvoltare;
- să creeze tabloul-standard al dinamicii conflictului.

Termeni-cheie și conținut rezumativ:

Conflictul este un fenomen complex și dinamic care are mai multe variabile structurale. Axa conflictuală este alcătuită din: *participanții* direct implicați în conflict (persoane private, oficiale, juridice), *inițiatorul conflictului* este partea care începe/ inițiază

conflictul (nu neapărat cu intenții rele), *alți participanți*, aceștia pot avea uneori o influență episodică în desfășurarea conflictului și *grupul de sprijin* care deseori susține o parte din conflict. Fie prin autoritatea și prestigiul pe care îl comportă, prin acțiuni active, fie doar prin prezența lor, acești indivizi sau grupuri pot influența radical evoluția conflictului.

În studiile de specialitate sunt evidențiate principalele simptome de apariție a unui conflict.

Disconfortul reprezintă o formă ușoară de manifestare a unui conflict care poate fi identificată printr-un sentiment de insatisfacție.

Incidentul este o ciocnire ce constă într-un schimb scurt și/sau acut de replici, gesturi/ cuvinte sau fapte ofensatoare.

Neînțelegerea este o discrepanță, o incompatibilitate, o disonanță între sensul transmis și cel recepționat (adică, decodificat).

Tensiunea este un alt nivel al conflictului, similar cu disconfortul, dar cu un grad mult mai intens, care poate deveni nucleu pentru un conflict de amploare.

Criza reprezintă o manifestare violentă a contradicțiilor, este faza periculoasă și decisivă, fiind caracterizată printr-o tulburare/tensiune. Criza poate genera un conflict atât pentru o perioadă scurtă, cât și pentru una îndelungată.

În literatura de specialitate vom identifica 8 faze ale conflictului, anume: debutul, confruntarea, creșterea, polarizarea, extinderea, antrenarea, descreșterea și rezolvarea.

Conflictul prin natura sa dinamică, pe lângă cele 8 faze, are și câteva etape: etapa incipientă (etapă ascunsă, latentă), escaladare (etapă evidentă, deschisă), deescaladarea și etapa post-conflictuală.

Etapă incipientă (perioada ascunsă, latentă) este caracterizată prin existența unor premise, a unor precedente, dar însuși conflictul încă nu s-a declanșat. Primul indicator al conflictului este apariția situației problematice obiective, unde există contradicții între subiecți, dar ele încă nu sunt manifestate deschis.

Cea de-a doua este *Etapa evidentă, deschisă*, unde conflictul devine evident, simțit și perceput, subiecții conflictuali se află într-o ciocnire sau chiar într-o confruntare. Această fază cuprinde câteva etape:

- Incidentul este prima ciocnire a părților. În cazul asimetriei forțelor/ posibilităților și resurselor participanților, conflictul se poate încheia la etapa incidentului.

- Escaladarea reprezintă intensificarea bruscă, amplificarea confruntării dintre oponenți, punctul culminant al unui conflict, unde actanții pun în aplicare toate mijloacele și instrumentele disponibile pentru a-și atinge obiectivele și satisface nevoile.

Etapa Deescaladarea conflictului este caracterizată prin reducerea din intensitate, părțile implicate în conflict caută unele soluții optime în vederea rezolvării acestuia.

Încheierea conflictului reprezintă aplicarea modalităților de soluționare a situației conflictuale, ceea ce ar însemna sfârșitul conflictului.

Și ultima etapa este *Perioada post-conflictuală* care poate duce la *normalizarea parțială* (unele cauze ale conflictului au fost soluționate, totuși nu putem vorbi despre o rezolvare totală) sau la *normalizarea deplină* (participanții pot interacționa constructiv fără a avea anumite rezerve, remușcări etc.).

Bibliografie:

1. ANDRONIC L., ZAVADSCHI A. *Comunicarea societală și relațiile publice în perioada de criză*. Chișinău: CEP USM, 2010.
2. Conflictologie aplicată pentru jurnaliști. Disponibil: <http://www.ijc.md/Publicatii/resurse/conflictologie.pdf>
3. LIBAERT T. *Comunicare de criză*. București: C.H. Beck, 2008.
4. MILCU M. *Psihologia relațiilor interpersonale. Competiție și conflict*. Iași: Polirom, 2008.
5. NECULAU A. *Psihologie socială. Aspecte contemporane*. Iași: Polirom, 1996.
6. STEPANOV G., GUZUN I. *Jurnalism în situații de criză*. Chișinău: CEP USM, 2009.

7. ГРИШИНА Н.В. *Психология конфликта*. Питер, СПб, 2008.
Disponibil: http://www.law.vsu.ru/structure/criminalistics/books/grishina_psy_conf.pdf

Tema 3. PSIHOLOGIA CONFLICTULUI

Subiecte de referință:

1. Geneza și formele de manifestare a conflictelor intrapersonale și a celor interpersonale
2. Particularitățile psihologice ale conflictelor intrapersonale și ale celor interpersonale

Obiective de referință:

- să identifice geneza conflictelor intrapersonale și a celor interpersonale;
- să descrie formele de manifestare a acestor două tipuri de conflicte;
- să proiecteze harta conflictelor intrapersonale și a celor interpersonale în baza particularităților psihologice ale acestora.

Termeni-cheie și conținut rezumativ:

Conflictele intrapersonale (adică, intrapsihice) apar la nivelul personalității. Manifestările lăuntrice (ideile, gândurile, emoțiile, valorile, scopurile, obiectivele, idealurile) pot genera apariția unor conflicte de acest tip. Într-o altă ordine de idei, cercetătorii menționează și despre cauzele conflictului intrapersonal, care pot fi trăirile puternice și profunde, cum ar fi: frică, depresie, stres, anxietate, frustrare, complexe, culpabilitate etc.

Conflictele intrapersonale sunt greu de gestionat și de rezolvat, deoarece acestea au rădăcini adânci în eul și personalitatea individului, manifestându-se ca o stare de dezintegrare și destabilizare a vieții interne. Ana Stoica-Constantin afirmă că un conflict intrapersonal apare mereu în interiorul unei persoane și de obicei acesta nu este observat de către alți indivizi, dacă nu este exteriorizat, manifestat.

Sursele conflictelor intrapersonale pornesc de la o disonanță a lumii interioare în raport cu mediul extern, adică cel social: contradicțiile dintre valorile și normele sociale, dintre viziunile personale și standardele impuse de societate, dintre necesitate și norma socială, dintre ciocnirea rolurilor pe care le are o persoană în societate etc.

Cel de-al doilea tip, conflictul interpersonal, poate fi definit drept o ciocnire, o neînțelegere, o contrapunere reciprocă a două sau mai multe persoane, cauzată de neconcordanța și incompatibilitatea opiniilor, scopurilor și motivelor în perimetrul relațional al acestora. Conflictul interpersonal scoate în evidență opinii, interese, puncte de vedere, viziuni diferite asupra uneia și aceleiași probleme, care afectează relațiile de interacțiune, de colaborare și de cooperare. În acest sens, una dintre părți începe a acționa direcționat împotriva celeilalte părți, iar cealaltă, la rândul său, conștientizează că aceste acțiuni îi lezează interesele și, respectiv, întreprinde acțiuni de veto.

Cauzele conflictelor interpersonale pot fi foarte diverse, deoarece omul în mediul social este supus diferitor situații, fiind nevoit să reacționeze și să acționeze într-un fel sau altul. Conflictul interpersonal are de obicei la bază motivele și interesele personale. Sursele acestuia pot fi: generale și particulare, obiective și subiective (comunicarea defectuoasă, recepționarea și decodificarea greșită a mesajelor, diferențe în sistemul valoric, scopuri și obiective diferite, temperamente, stiluri manageriale sau norme organizaționale diferite etc.).

Acest tip de conflict are capacitatea de a restructura formula de comunicare și de interacțiune a participanților, pentru că în urma rezolvării conflictului sunt eliminați factorii care îl alimentează într-o formă sau alta, acțiunile de contrazicere și de contrapunere ale părților implicate. Dacă conflictul interpersonal nu a fost gestionat în parametri rezonabili, putem asista la destrămarea relațiilor/grupurilor, la apariția unui grad redus al activității în comun și a lipsei dorinței de a colabora.

Conflictele interpersonale se pot manifesta în diferite sfere:

- 1) în *familie*: conflicte între soți, părinți – copii, soți – rude;
- 2) în *colectiv (organizație)*: manager – angajat, între conducătorii de același rang, între subaltern – subaltern etc.;
- 3) în *societate*: cetățean – societate, cetățean – funcționar, cetățean – cetățean etc.

În activitatea profesională, atât jurnaliștii, cât și specialiștii în comunicare se vor ciocni cu diverse manifestări și proiecții ale conflictului interpersonal. Făcând parte dintr-o echipă redacțională sau dintr-un departament/ secție de comunicare și relații publice, organizația/ instituția va fi acel „habitat” pentru creșterea și afirmarea personală, dar, totodată, mediul organizațional va constitui deseori și o platformă unde se vor configura diverse conflicte.

Specialiștii în acest domeniu menționează că în incinta unei instituții/ organizații putem distinge:

- 1) *Conflicte interpersonale*:
 - a) pe verticală (manager – angajat);
 - b) pe orizontală (între subiecții aceluiași nivel ierarhic);
- 2) *Conflicte intergrupale*:
 - a) între subdiviziuni/ departamente;
 - b) între grupurile colaboratorilor aceleiași subdiviziuni/ departament, inclusiv între microgrupuri.

O altă clasificare scoate în evidență următoarele tipuri de conflict:

- 1) *Conflicte structurale* care apar între subdiviziunile structurale (spre exemplu, între departamentul *Actualități* și cel de *Publicitate*);
- 2) *Conflicte poziționale* care se dezvoltă ca rezultat al dorinței de poziționare, de dominare în interiorul instituției;
- 3) *Conflicte în baza resurselor* care se pot ivi în procesul de repartitie, distribuire și de utilizare/ folosire a resurselor;
- 4) *Conflicte dinamice*;
- 5) *Conflicte de ordin tehnologic și organizațional* și
- 6) *Conflicte în cadrul sistemului socioeconomic al organizației*.

Bibliografie:

1. AMADO G., GUITTET A. *Psihologia comunicării în grupuri*. Iași: Polirom, 2007.

2. ANDRONIC L., ZAVADSCHI A. *Comunicarea societală și relațiile publice în perioada de criză*. Chișinău: CEP USM, 2010.
3. BOUZON A. *Comunicarea în situații de criză*. București: Tritonic, 2006.
4. CAVA R. *Comunicarea cu oamenii dificili*. București: Curtea Veche Publishing, 2012.
5. COMAN C. *Comunicarea de criză. Tehnici și strategii*. Iași: Polirom, 2009.
6. Conflictologie aplicată pentru jurnaliști. Disponibil: <http://www.ijc.md/Publicatii/resurse/conflictologie.pdf>
7. STEPANOV G., GUZUN I. *Jurnalism în situații de criză*. Chișinău: CEP USM, 2009.
8. STOICA-CONSTANTIN A. *Conflictul interpersonal. Prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor*. Iași: Polirom, 2004.
9. STOICA-CONSTANTIN A., NECULAU A. *Psihologia rezolvării conflictului*. Iași: Polirom, 1998.

Tema 4. SOCIOLOGIA CONFLICTULUI

Subiecte de referință:

1. Abordarea socială a conflictelor: surse și cauze
2. Tipuri și etape ale conflictelor în comunități sociale
3. Reflectarea conflictelor sociale, economice și culturale în mass-media

Obiective de referință:

- să identifice sursele, tipurile și etapele conflictelor sociale;
- să analizeze particularitățile reflectării conflictelor sociale în mass-media;
- să demonstreze rolul jurnalistului în medierea conflictului social;
- să aplice un model de analiză a conflictelor reflectate în mass-media.

Termeni-cheie și conținut rezumativ:

Sfera socială este una multiaspectuată și multidimensională, unde se desfășoară numeroase evenimente, întâmplări, procese, fenomene. Societatea, prin esența sa, constituie un organism viu care are propriile legități și unde deseori se conturează diverse situații

conflictuale. Autorii lucrării *Conflictologia aplicată pentru jurnaliști* definesc conflictul social drept „o noțiune largă, folosită în conflictologie pentru a indica orice tip de conflict apărut în societate”. În calitate de noțiune-cadru a conflictului în literatura contemporană se folosește de cele mai dese ori definiția lui Louis Coser, care tratează conflictul ca pe „o luptă din cauza valorilor sau a pretențiilor asupra statutului, puterii și resurselor cu acces limitat, în care fiecare dintre părți tinde să neutralizeze, să îngrădească sau să înăbușe scopurile”.

Așadar, conflictul social este o confruntare, o ciocnire a intereselor, valorilor, principiilor și viziunilor subiecților interacțiunii sociale. Orice nemulțumire colectivă, tensiune, criză în societate poate genera un conflict social cu diverse substraturi.

Conflictul social poate fi perceput drept o manifestare de opoziție, de rezistență, de ciocnire sau/și de împotrivire/ luptă între invidizi, grupuri, colective, clase sociale, comunități, state care au interese economice, politice, culturale diferite, iar dezvoltarea acestora poate duce la ruperea relațiilor sociale și la reformatarea structurii sociale sau chiar la destrămarea liantului social.

Pentru jurnaliști, conflictul social este des întâlnit în activitatea reportericească, atunci când aceștia merg pe teren pentru a colecta informații și pentru a interacționa cu sursele. Conflictul social nu este străin nici pentru comunicatori; deseori aceștia, fiind martori oculari sau chiar nemijlocit fiind parte din harta unui conflict, trebuie să traseze direcții pentru soluționarea lui, să vină cu un feedback rapid direcționat spre consumator și societate. Rezolvarea constructivă a unui conflict din sfera socială poate contribui la schimbarea și la dezvoltarea sistemului social, poate fi un generator al evoluției sociale; totodată, poate înlesni consolidarea și fortificarea instituțiilor/ organizațiilor/ colectivelor etc. Conflictul social poate avea și funcții negative, spre exemplu: destrămarea liantului social prin destabilizarea ordinii sociale, apariția somajului, migrației etc.

Acest tip de conflict prin extensie mai poate fi numit și unul comunitar, deoarece într-o formă sau alta se referă la comunități și la coexistența acestora în mediul social, având la bază interesele unor grupuri/ pături sociale atât în raport cu statul/ autoritățile publice, cât și cu ele însele. Orice ciocnire sau chiar coliziune apărută în arealul interacțiunii umane și care poate lăsa amprente, repercusiuni asupra societății poate fi catalogată drept un conflict social.

Conflictele sociale interferează cu alte domenii, cum ar fi: economica, politica, cultura, provocând apariția conflictului economic, conflictului politic, conflictului cultural.

Conflictul economic apare în urma unor confruntări între entități, state sau actanți ai interacțiunii sociale în baza incompatibilității și ciocnirii intereselor economice. Aceste tipuri de conflict se pot manifesta atât la nivel macroeconomic, implicând sectoare economice, state, grupuri de state și instituții internaționale, cât și la nivel microeconomic, implicând consumatori, companii și holdinguri. Dezechilibrele economice pot provoca sabotare de produse, monopoli, blocada economică, embargoul comercial, greve, proteste etc. Prin urmare, conflictul economic presupune confruntarea diferitor grupuri de interese pentru a domina o zonă de influență în sectorul economic: pentru resurse financiare, materie primă, piață de desfacere, lanț logistic, prioritate în producerea și realizarea mărfurilor etc.

În domeniul politic la fel pot apărea conflicte între subiecții interacțiunii sociale: om politic – partid politic, lider politic – lider politic, lider politic – societate, partid politic – partid politic etc. Noțiunea de conflict politic poate fi înțeleasă ca o luptă a forțelor sociale și/sau politice pentru a deține control, influență și putere politică. Conflictul politic este un rezultat al interacțiunii competitive a două sau mai multe părți. Acest tip de conflict atinge mai multe dimensiuni ale ființei umane, cum ar fi: ideologică, morală, religioasă etc.

Un alt tip de conflict care poate să apară în societate este cel cultural, care este interconectat cu dimensiunea spirituală a individului. Conflictul cultural ține de universul valoric și de cel moral, având la bază unele dezacorduri în raport cu alte persoane privind unele norme, credințe, tradiții, moșteniri, însușiri culturale. Jonathan H. Turner, referindu-se la conflictul cultural, menționa că „diferențele de valori și credințe culturale care pun oamenii în dezacord unii cu alții” și înseamnă un conflict cultural.

Orice conflict social trebuie mediatizat în mass-media cu grijă și acuratețe, pentru a nu provoca o amplificare. O reflectare echilibrată, neutră, cu prezentarea tuturor părților implicate în conflict, cu evidențierea detaliilor conflictuale, cu prezentarea fazelor și perioadelor conflictului ar da dovadă de profesionalism. Cercetătorii susțin că „din punct de vedere profesional, informând despre conflict, jurnalistul (redacția, presa, mass-media în general), de regulă, informează auditoriul despre subiectul conflictului, adică despre problema existentă obiectiv sau la nivel de imaginație (închipuire), care devine cauza divergențelor de opinii, evaluărilor și scopurilor oponentilor”. Modul de abordare și de mediatizare va forma percepția publicului despre conflict, de aceea jurnalistul nu va transmite un material superficial, „de suprafață”, ci se va documenta minuțios despre toate variabilele conflictului.

Bibliografie:

1. ANDRONIC L., ZAVADSCHI A. *Comunicarea societală și relațiile publice în perioada de criză*. Chișinău: CEP USM, 2010.
2. BOUZON A. *Comunicarea în situații de criză*. București: Tritonic, 2006.
3. Conflictologie aplicată pentru jurnaliști. Disponibil: <http://www.ijc.md/Publicatii/resurse/conflictologie.pdf>
4. MORARU V. *Mass-media vs politica*. Chișinău: CEP USM, 2001.
5. ROȘCA L. *Conflictul social: abordare teoretico-practică*. Disponibil: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/Conflictul%20social_Abordare%20teoretico-practica.pdf

6. TURNER J., BROWN R. *Social identity and social conflict*. Disponibil: <http://psychology.anu.edu.au/files/Manuscripts-2-Turner-Brown-Social-Identity-and-Social-Conflict.pdf>

Tema 5. CONFLICTUL INFORMAȚIONAL

Subiecte de referință:

1. Cadrul acțional al jurnaliștilor și comunicatorilor în situații de conflict
2. Neutralitatea informației puse în circuitul informațional
3. Strategii și tehnici de diminuare și de amplificare a conflictelor prin intermediul informației

Obiective de referință:

- să descrie cadrul acțional și relațional al specialiștilor din domeniul mediatic-comunicațional în situații de conflict;
- să explice concepția neutralității mass-mediei;
- să analizeze strategiile și tehnicile mediatice de diminuare a conflictelor;
- să analizeze strategiile și tehnicile mediatice de amplificare a conflictelor.

Termeni-cheie și conținut rezumativ:

Informația este materia primă în activitatea jurnalistică și în cea comunicațională. Mesajele mediatice, cele publicitare, cele comunitare etc. sunt modelate din cuvinte, de aceea este nevoie să livrăm publicului informația corectă, amplă și exactă, fără a trunchia, a mutila sau a modifica sensul și conținutul. Misiunea jurnalistului este de a nu fabrica, de a nu amplifica situațiile conflictuale, ci de a prezenta publicului o viziune exhaustivă: în acest caz vorbim despre faptul că mass-media trebuie să fie oglindă în care se reflectă conflictul cu toate elementele structurale. Specialistul în comunicare este cel care deseori va trebui să întreprindă măsuri în vederea aplanării și dirijării unui conflict informațional, să vină cu soluții

optime în timp rezonabil, pentru a menține imaginea pozitivă a organizației/ instituției sau a managerului/ bordului managerial.

În literatura de specialitate conflictul informațional mai este numit și conflict mediatic, care poate fi definit ca un proces prin care o parte dorește să aducă prejudicii altei părți, folosind informația drept instrument pentru executarea misiunii de a cizela și de a șlefui imaginea personală, iar, pe de altă parte, de a denigra și de a demoniza oponentul. Între cei care furnizează și cei care recepționează particula informațională pot fi identificate interese, obiective și poziții diferite. Scopul major este, pe de o parte, de a deține control informațional, iar, pe de altă parte, de a folosi acest control pentru a minimaliza șansele de afirmare și de vizibilitate ale adversarului.

Un conflict informațional poate apărea din mai multe cauze, cum ar fi: comiterea diferitor tipuri de erori (erori de detaliu, erori de context, erori de interpretare, erori narrative etc.), încălcarea dreptului de acces la informație, încălcarea cadrului legal ce reglementează domeniul media și cel al publicității (Legea presei, Legea cu privire la publicitate, Codul serviciilor media audiovizuale al Republicii Moldova), folosirea unui limbaj specific (de exemplu, limbajul urii), totodată, fabricarea sau trucarea informațiilor, selectarea părtinitoare a informațiilor/ evenimentelor/ detaliilor etc., denaturarea informației, fragmentarea acesteia etc.

În harta conflictului informațional o variabilă principală este mass-media, care deseori este o unealtă a persoanelor publice, a liderilor politici, a statelor pentru a provoca și a amplifica conflicte de acest tip.

Pentru a asigura un circuit informațional, care reprezintă drumul de la emițător spre receptor, specialistul în domeniul mediatic-comunicațional trebuie să țină cont de principiile neutralității și de aspectele deontologice. Obiectivitatea contextuală trebuie să fie imperativă atunci când mediatizăm un conflict,

imparțialitatea și echidistanța trebuie să rămână repere de bază în construirea unui material jurnalistic.

Conflictul informațional se poate desfășura pe axa bidimensională. În acest context putem ramifica conflicte informaționale:

- interne (în incinta entității media, între șef-redactor și ziarist, între producător și reporter, între directorii departamentelor și finanțatorii/ agenții de publicitate);

- externe (între instituția media și societate, între instituția media și o instituție guvernamentală, între două instituții media, între două instituții/ state etc.).

Atât jurnaliștii, cât și comunicatorii trebuie să aibă o strategie comportamentală echilibrată în situații de conflict informațional, pentru a nu provoca panică, ceea ce ar putea duce la un dezechilibru social.

În această ordine de idei, deținerea unui portofoliu de cunoștințe psihologice, posedarea unor abilități de interacțiune cu sursele și a tacticilor operaționale în situații de criză și/sau conflict vor consolida imaginea profesională. Jurnalistul se află mereu în perimetrul unor ciocniri, al unor conflicte; pe de o parte, există responsabilitatea de a prezenta informația de interes public, în vederea informării publicului despre cele întâmplate, iar, pe de altă parte, există un interes tacit al instituțiilor de a reflecta situații conflictuale pentru că acestea deseori aduc audiență/ vizualizări.

În literatura de specialitate pot fi identificate aspectele ce conduc la minimalizarea apariției conflictelor informaționale:

1. *Poziția naturalistă* – reflectarea obiectivă, imparțială și nepărtinitoare a conflictelor.
2. *Poziția conjuncturistă* – mediatizarea dozată a informației ce ține de conflicte, având în vedere și situația politică, economică la nivel național și/sau la cel internațional.

3. *Poziția analitică, echilibrată* – media va transmite publicului axa conflictului, dar și unele pronosticuri, căi de soluționare.

Prin urmare, mass-media poate fi cea prin intermediul căreia se amplifică și se dezvoltă conflictele, dar poate fi acea platformă care asigură dialogul între părțile implicate în conflict, informează publicul consumator despre situații conflictuale de interes public, prezentând o imagine cronologică, de la început până la etapa post-conflictuală.

Bibliografie:

1. ANDRONIC L., ZAVADSCHI A. *Comunicarea societală și relațiile publice în perioada de criză*. Chișinău: CEP USM, 2010.
2. BERTRAND C.J. *Deontologia mijloacelor de comunicare*. Iași: Polirom, 2000.
3. CHICIUDEAN I., DAVID G. *Managementul comunicării în situații de criză*. București: Comunica.ro, 2011.
4. Conflictologie aplicată pentru jurnaliști. Disponibil: <http://www.ijc.md/Publicatii/resurse/conflictologie.pdf>
5. GRIGORYAN M. *Manual de jurnalism*. Centrul Independent de Jurnalism. Chișinău, 2008.
6. GUZUN M. *Toleranța politică și etnică din perspectiva mediatică*. Chișinău: CCRE Presa, 2005.
7. RANDALL D. *Jurnalismul universal. Ghid practic pentru presa scrisă*. Iași: Polirom, 1998.
8. STEPANOV G. *Jurnalismul social din Republica Moldova: proces de creație, cadru relațional și produse mediatice*. Disponibil: http://www.cnaa.md/files/theses/2016/24206/geogeta_stepanov_abstract.pdf
9. МЕЛЬНИКОВ М.А. *Информационные конфликты: проблемы институализации и разрешения*. В: Конфликтология – теория и практика, ежеквартальный научно-практический журнал. СПб, 2004, № 3.

Tema 6. STRATEGII COMUNICAȚIONALE ÎN SITUAȚII DE CONFLICT

Subiecte de referință:

1. Componentele comunicării eficiente
2. Strategiile de comunicare în situații de criză/ conflict
3. Cauzele interne și externe ale comunicării perturbate sau blocate

Obiective de referință:

- să determine importanța comunicării în prevenirea și soluționarea conflictului;
- să evalueze conținutul mesajelor în conflictele interpersonale;
- să analizeze cauzele de apariție a perturbării sau blocării procesului de comunicare;
- să proiecteze schemele unor dialoguri cu „surse dificile”;
- să evalueze principiile și atitudinile pentru prevenirea și rezolvarea conflictelor prin comunicarea empatică.

Termeni-cheie și conținut rezumativ:

Comunicarea este una dintre cele mai răspândite modalități de interacțiune umană, definită ca un proces prin care o persoană transmite altei persoane sau unui grup gânduri, opinii, emoții, experiențe, informații etc. În acest proces comunicațional există două părți – emițătorul și receptorul: emițătorul sau comunicatorul transmite informația și o codifică, atribuindu-i particolei informaționale anumite simboluri, semnificații, iar receptorul este publicul, cel care recepționează și decodifică mesajul livrat de către emițător.

Comunicarea în mare parte contribuie la menținerea și coagularea relațiilor umane, stimulând procesele de cooperare și colaborare între indivizi. Omul este o ființă socială, de aceea el are nevoie de comunicare, de împărtășirea trăirilor, experiențelor, memoriilor; deseori acesta transmite anumiți stimuli verbali, non-verbali și paraverbali pentru a influența opiniile, viziunile și chiar comportamentul celuilalt/ celorlalți.

O componentă importantă care necesită atenție în procesul de comunicare sunt barierele, care pot fi: semantice, psihologice, fizice, administrative etc. Acestea pot influența și direcționa comunicarea într-o perspectivă negativă, astfel provocând și diverse tipuri de neînțelegeri și/sau chiar conflicte. Comunicarea are o dublă dimensiune: pe de o parte, poate contribui la soluționarea unei situații conflictuale, iar, pe de altă parte, transmiterea informației neținându-se cont de profilul, de potențialul și nivelul de decodificare, de circumstanțe poate provoca disensiuni în relația dintre două sau mai multe persoane.

O comunicare eficientă este cheia de soluționare și de rezolvare a diverselor tipuri de conflicte care pot apărea în mediul profesional. A comunica cu tact, operativ și practic, eliminând factorii ce pot contribui la creșterea conflictului, trebuie să fie reguli de bază în activitatea mediatic-comunicațională. În gestionarea și aplanarea conflictelor rolul comunicării este unul imperios. Or, lipsa de comunicare, o comunicare defectuoasă, interpretările nejustificate, etichetările, ambiguitățile, acuzațiile, stereotipurile, lipsa de interes și manifestarea atenției reduse etc. sunt condiții care vor duce la dezvoltarea unui blocaj comunicațional.

Cauzele de apariție a perturbării sau blocării procesului de comunicare pot fi: diferențele culturale, nivelul și potențialul intelectual, valori, principii și nevoi diferite, distorsiunea mesajului în timpul transmiterii sau la etapa decodificării, influențele și factorii externi etc. Prin urmare, proiectarea și aplicarea unor strategii eficiente în situații de criză și de conflict vor asigura un confort în exercitarea profesiei.

Așadar, în literatura de specialitate pot fi identificate mai multe strategii de comunicare în situație de criză/ conflict, cum ar fi:

- ✓ nicio informație;
- ✓ fără comentarii;
- ✓ vina altcuiva;

- ✓ recunoașterea vinovăției;
- ✓ ambiguitate, neclaritate.

Thierry Libaet, care și-a axat studiile asupra comunicării organizaționale, fiind în fruntea Laboratorului pentru Analiza Sistemelor de Comunicare Organizațională (LASCO), scoate în evidență alte strategii:

- ✓ Strategia de recunoaștere;
- ✓ Strategia sustragerii atenției;
- ✓ Strategia contraatacului;
- ✓ Strategia complotului;
- ✓ Strategia acuzației externe;
- ✓ Strategia de respingere a acuzațiilor.

Comportamentul rațional atât al jurnalistului, cât și al comunicatorului în situațiile conflictelor externe se va exprima în identificarea sursei de conflict și abordarea corespunzătoare a acesteia, prin monitorizarea mecanismului de desfășurare a conflictului și prin abordarea corectă și echidistantă a celor implicați. Prin discuții aceștia vor ajunge la elaborarea operativă și corectă a formulei de reflectare și de soluționare a subiectului conflictologic. În urma discuțiilor, comunicării și documentării se va asigura veridicitatea, operativitatea și utilitatea informațiilor difuzate publicului. Atunci când în incinta instituției apare un conflict, comunicarea în echipă, identificarea soluțiilor optime, ascultarea activă a părților implicate în conflict vor fi unele dintre măsurile adoptate. În acest context, este nevoie să folosim în procesul comunicațional valori umane, cum ar fi: sinceritatea, transparența, receptivitatea, empatia, toleranța pentru a găsi cât mai rapid soluții convenabile pentru ambele părți implicate în conflict.

Bibliografie:

1. ANDRONIC L., ZAVADSCHI A. *Comunicarea societală și relațiile publice în perioada de criză*. Chișinău: CEP USM, 2010.

2. BIRKENBIHL V.F. *Antrenamentul comunicării sau arta de a ne înțelege*. București: Gemma Pres, 1998.
3. BOUGNOUX D. *Introducere în științele comunicării*. Iași: Polirom, 2000.
4. COMAN C. *Comunicarea în situații de criză: tehnici și strategii*. Iași: Polirom, 2009.
5. CTRISTIAN E. *Comunicarea în situațiile de conflict*. Disponibil: http://libruniv.usarb.md/xXx/reviste/confbib/articole/2006_3/39-43%20conf_3-2006.PDF
6. LIBAERT T. *Comunicare de criză*. București: C.H. Beck, 2008.
7. PATRAȘCU D. *Managementul conflictului în sistemul educațional*. Chișinău: Reġama, 2016.
8. PĂNIȘOARĂ I. O. *Comunicarea eficientă*. Iași: Polirom, 2003.
9. PEASE A. *Limbajul trupului. Cum pot fi citite gândurile altora din gesturile lor*. București: Polimark, 1997.
10. ROSENBERG M.B. *Comunicarea nonviolentă*. Disponibil: <https://cdn4.libris.ro/userdocspdf/765/Comunicarea%20nonviolenta%20-%20Marshall%20B.%20Rosenberg.pdf>

Tema 7. STRATEGII MEDIATICE ÎN SITUAȚII DE CONFLICT

Subiecte de referință:

1. Strategii și mecanisme de reflectare în situație de conflict
2. Modelul de reflectare a crizelor
3. Modelul de reflectare a conflictelor

Obiective de referință:

- să determine strategiile și mecanismele de reflectare în situație de conflict;
- să descrie modelul de reflectare a crizelor;
- să descrie modelul de reflectare a conflictelor;
- să evalueze comportamentul jurnalistului în situație de criză/ conflict.

Termeni-cheie și conținut rezumativ:

Câmpul social reprezintă un teren unde zilnic se configurează diverse ciocniri, crize, conflicte, iar jurnaliștii, fiind mesagerii

informației publice, trebuie să transmită auditoriului materiale scrise corect, obiectiv și echidistant. O reflectare părtinitoare și incompletă poate stimula reacții negative și un feedback neadecvat din partea publicului, care, în consecință, pot genera conflicte noi. Autorii cărții *Jurnalism în situații de criză*, Georgeta Stepanov și Igor Guzun, menționează că informarea trebuie să fie: corectă, obiectivă, imparțială, certă, lizibilă etc. În acest scop, jurnaliștii vor acorda atenție la:

- a) tonul mesajului (anemic, isteric, echilibrat);
- b) caracterul mesajului (alarmant, ofensiv, neutru, emotiv, calmant etc.). Jurnalistul trebuie să manifeste înțelegere umană a situației și să selecteze faptele, să le expună echidistant, fără a face senzație;
- c) dimensiunea mesajului. Furnizarea de informații generale nu este suficientă, pentru că nu permite pătrunderea în esența situației. Informațiile generale, expuse superficial și prost argumentate (aici argumentarea înseamnă prezentarea diverselor puncte de vedere), pot genera zvonuri și presupuneri, care întotdeauna amplifică tensiunile deja existente;
- d) lizibilitatea mesajului. Lizibilitatea înseamnă claritatea mesajului expus într-un limbaj pe înțelesul tuturor;
- e) vizualizarea. Efectele scriiturii de presă pot crește datorită utilizării iconografiei. Fotografiile, imaginile, diagramele, graficele etc. conferă o credibilitate mai mare textului, ajută la sistematizarea informației receptate și asigură calitatea percepțiilor sociale ale crizei.

Scriitura jurnalistică trebuie să se bazeze pe unele norme și principii etice și deontologice, trebuie să fie orientată spre informarea exactă și echilibrată a publicului, nu spre a crea senzație și a acumula vizualizări. Jurnalistul nu trebuie să fie, prin cuvânt, acțiuni sau comportament, un declanșator de conflicte, acesta trebuie

să-și exercite munca în paramentrii corectitudinii și onestității, oglindind situațiile de criză/ conflict fără a stârni panică, fără a amplifica unele detalii, fără a omite unele părți importante din harta conflictului.

În literatura de specialitate putem găsi modelul de reflectare a crizelor, care presupune:

- a) prezentarea (descrierea, indicarea, reflectarea) factorilor și a problemelor ce au declanșat criza;
- b) reflectarea realistă a evoluției (descrierea consistentă și evaluarea corectă a tuturor etapelor crizei);
- c) prezentarea obiectivă a subiecților implicați în criză, lipsa stereotipurilor;
- d) retrospectiva deplină a crizei, cu utilizarea surselor alternative (fundal istoric);
- e) informarea corectă și deplină despre evenimentele ce declanșează criza sau despre cele ce apar ca urmare a crizei;
- f) prezentarea tuturor inițiativelor reale existente și a pașilor pentru reglementarea crizei, susținerea tehnologiilor sociale de reducere, atenuare a crizei.

Prin urmare, jurnaliștii nu trebuie să reflecte un episod al conflictului, ci să prezinte în ansamblu tot peisajul conflictului:

- a) *situația conflictuală* (contradicțiile, dezacordul, neînțelegerile ce pot să constituie sursa de bază a conflictului);
- b) *zona conflictului* (sfera unde s-a iscat și se desfășoară conflictul: economică, culturală, politică etc.);
- c) *localizarea în timp și spațiu* (unde, când și cum a apărut conflictul);
- d) *subiecții conflictului* (părțile implicate direct și indirect: persoane fizice, juridice etc.);
- e) *premisele conflictului* (ceea ce a stat la apariția situației conflictuale);

- f) *factorii conflictogeni* (acțiunile/ inacțiunile care generează creșterea conflictului);
- g) *contextul conflictului* (conjunctura în care se desfășoară conflictul);
- h) *scopurile și așteptările părților aflate în conflict* (ce doresc participanții implicați în conflict);
- i) *resursele conflictului* (faza de creștere a conflictului și resursele folosite în conflict de către participanți);
- j) *încheierea conflictului* (felul și modul cum s-a încheiat conflictul);
- k) *perioada post-conflictuală* (etapa după ce s-a rezolvat conflictul).

În situațiile de criză/ conflict jurnalistul nu are doar rolul unei simple oglinzi care redă imaginea și factura evenimentului, acesta va încerca să pătrundă și să înțeleagă esența și natura conflictului, ca mai apoi să informeze corect și multiaspectual auditoriul său.

Bibliografie:

1. ANDRONIC L., ZAVADSCHI A. *Comunicarea societală și relațiile publice în perioada de criză*. Chișinău: CEP USM, 2010.
2. BOUZON A. *Comunicarea în situații de criză*. București: Tritonic, 2006.
3. COMAN C. *Comunicarea de criză. Tehnici și strategii*. Iași: Polirom, 2009.
4. Conflictologie aplicată pentru jurnaliști. Disponibil: <http://www.ijc.md/Publicatii/resurse/conflictologie.pdf>
5. LIBAERT T. *Comunicare de criză*. București: C.H. Beck, 2008.
6. STEPANOV G., GUZUN I. *Jurnalism în situații de criză*. Chișinău: CEP USM, 2009.

Tema 8. CONFLICTE TIPICE ÎN ACTIVITATEA MEDIATIC-COMUNICAȚIONALĂ

Subiecte de referință:

1. Conflicte tipice în activitatea mediatic-comunicațională
2. Încălcarea drepturilor jurnaliștilor
3. Independența jurnaliștilor: între libertate și responsabilitate

Obiective de referință:

- să clasifice conflictele tipice în activitatea mediatic-comunicațională;
- să descrie conflictele cauzate de încălcarea drepturilor jurnaliștilor;
- să evalueze conflictele ce țin de respectarea legislației;
- să argumenteze necesitatea aplicării clauzei de conștiință.

Termeni-cheie și conținut rezumativ:

Actanții mediului jurnalistic, precum și ai celui comunicațional, deseori sunt implicați direct sau indirect în situații conflictuale – fie ca participanți, fie ca persoane care mediatizează sau mediază conflictele propriu-zise. Dacă un specialist în comunicare și PR deseori se află în postura de a gestiona în timp real un conflict pentru a avea o imagine pozitivă și agreabilă a companiei/organizației, atunci jurnalistul se va afla mai des la interferența mai multor situații conflictuale în afara redacțiilor.

Într-un mediu dinamic și schimbător, activitatea mediatică este una dificilă, deoarece implică tactici operaționale de reflectare și de interacțiune cu oamenii, factori care pot genera diverse tipuri de conflicte caracteristice mediului profesional. Așadar, conflictele cu participarea și implicarea jurnaliștilor și a comunicatorilor se pot diviza în două ramuri:

a) conflicte interne (jurnalist – jurnalist, jurnalist – machetator, reporter – producător, comunicator – specialiști din diverse secții/departamente);

b) conflicte externe (jurnalist – lider politic, jurnalist – societate, jurnalist – organele de drept, jurnalist – sursele de informare, instituție – instituție etc.).

Conflicte tipice în activitatea jurnalistică pot apărea din încălcarea sau îngrădirea drepturilor stipulate în Constituția Republicii Moldova. Avem în vedere, în primul rând, art. 32 *Libertatea opiniei și a exprimării*, art. 33 *Libertatea de creație* și art. 34 *Dreptul la informație*, care reliefează importanța libertății de exprimare și de opinie ce poate fi prezentată în public prin cuvânt, imagine sau prin alt mijloc posibil, faptul că nici creația și nici mijloacele de informare publică nu pot fi supuse cenzurii, precum și faptul că nu poate fi îngrădit accesul persoanelor la orice informație de interes public.

În același context se înscrie *Legea privind accesul la informație*, nr.982 din 11.05.2000. Spre exemplu, art. 21/3 prezintă câteva acțiuni care ar putea duce la apariția diverselor conflicte, cum ar fi: refuzul neîntemeiat de a primi și înregistra cererea, refuzul de a asigura accesul liber și necondiționat la registrele publice aflate la dispoziția furnizorului de informații, încălcarea termenelor și procedurii de soluționare a cererii de acces la informație, neprezentarea sau prezentarea necorespunzătoare a informațiilor solicitate, refuzul neîntemeiat de a prezenta informațiile solicitate, atribuirea neîntemeiată a informației la categoria informațiilor care conțin secrete de stat, secrete comerciale sau la categoria informațiilor confidențiale, secretizarea neîntemeiată a unor informații etc.

Și încălcarea prevederilor stipulate în: *Legea cu privire la publicitate*, nr.62 din 17.03.2022, *Legea presei*, nr.243 din 26.10.1994, *CODUL serviciilor media audiovizuale al Republicii Moldova*, nr.174 din 08.11.2018, constituie temei pentru profilarea unor conflicte tipice în activitatea jurnalistică și în cea comunicațională.

Sunt întâlnite și cazurile când este încălcat dreptul jurnaliștilor de a participa la ședințe publice, la conferințe de presă, le este îngrădit accesul în instituțiile statului, în sălile de judecată etc.

Zona de apariție a conflictului în activitatea jurnalistică se extinde odată cu restrângerea și îngrădirea autonomiei profesionale, dintr-o dorință de a influența într-o formă sau alta această activitate. Presiunile economice sau administrative, intimidările, amenințările, violența verbală, psihologică sau fizică, toate acestea pot genera diverse conflicte.

Încălcarea deontologiei profesionale este și aceasta un factor generator de conflict. *Codul deontologic al jurnalistului din Republica Moldova* a fost aprobat la Conferința națională care a avut loc la data de 3 mai 2011 în municipiul Chișinău și a fost completat în mai 2019, după dezbateri și consultări publice desfășurate de Consiliul de Presă din Republica Moldova.

Consiliul de Presă din Republica Moldova este membru al Rețelei organizațiilor de autoreglementare media din țările membre ale Parteneriatului Estic și din Federația Rusă și al Alianței Europene a Consiliilor de Presă Independente (AIPCE), care printre obiectivele de bază au și soluționarea litigiilor, adică a conflictelor dintre consumatorii de produse mass-media și mass-media/jurnaliști privind materialele jurnalistice publicate.

Așadar, diverse conflicte pot apărea atât în incinta unei instituții, cât și în afara ei, dar strategia comportamentală a jurnalistului și a comunicatorului, precum și etica instituțională trebuie să contribuie la aplanarea și medierea diverselor conflicte. Strategia de rezolvare a conflictelor tipice din domeniul mediatic-comunicațional trebuie văzută ca un ghid de procedură și un plan de acțiuni în procesul de dialog eficient și funcțional cu părțile implicate în conflict, în vederea rezolvării acestuia.

Bibliografie:

1. Codul deontologic al jurnalistului din Republica Moldova. Disponibil: <https://consiliuldepresa.md/ro/page/codul-deontologic-al-jurnalistului-din-r-moldova>

2. Conflictologie aplicată pentru jurnaliști. Disponibil: <http://www.ijc.md/Publicatii/resurse/conflictologie.pdf>
3. Constituția Republicii Moldova. Disponibil: <https://www.parlament.md/CadruLegal/Constitution/tabid/151/language/ro-RO/Default.aspx>
4. GRIGORYAN M. *Manual de jurnalism*. Chișinău: Centrul Independent de Jurnalism, 2008.
5. JONHS G. *Comportament organizațional*. București: Editura Economică, 1998.
6. Legea privind accesul la informație. Disponibil: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=85987&lang=ro
7. MALLETE M.F. (coord.). *Manual pentru ziariștii din Europa Centrală și de Est*. World Press Freedom Committee. Asociația Ziariștilor Români. București: Fundația Soros pentru o Societate Deschisă. Metropol, 1992.
8. RANDALL D. *Jurnalitul universal. Ghid practic pentru presa scrisă*. Iași: Polirom, 1998.

Tema 9. MANAGEMENTUL CONFLICTELOR ÎN SECTORUL MEDIATIC-COMUNICAȚIONAL

Subiecte de referință:

1. Modalități de gestiune și de soluționare a conflictelor
2. Comunicarea ca modalitate de rezolvare a conflictului
3. Construirea dialogului social și a încrederii reciproce

Obiective de referință:

- să definească cadrul de gestiune a conflictelor;
- să analizeze modalitățile de prevenire a conflictelor;
- să analizeze căile de construire a dialogului social și a încrederii;
- să aplice în practică principiile de comportament în conflict.

Termeni-cheie și conținut rezumativ:

Managementul disputelor, crizelor sau al conflictelor ține de conceptualizarea și, totodată, de realizarea unor seturi de activități direcționate spre rezolvarea acestora. În literatura de specialitate,

activitățile de soluționare, or, altfel spus, procesul de management al conflictelor presupune: evaluarea, analiza, interpretarea informațiilor conflictologice și valorificarea resurselor umane, financiare, de timp, de logistică, toate acestea cumulate în vederea soluționării dezacordurilor, neînțegerilor sau a conflictelor.

Ca și alte procese, managementul conflictelor cuprinde câteva etape: de studiere, de analizare, de proiectare și de aplicare a diverselor metode, tactici și operațiuni care vin să rezolve situația conflictuală într-o manieră rapidă, utilă și rațională.

Pornind de la conflictul intrapersonal, specialiștii afirmă că există două categorii de strategii, care sunt și cele de bază în rezolvarea acestuia:

1. Strategii cognitive;
2. Strategii de comportament.

Strategiile cognitive au în vedere controlul și gestionarea emoțiilor, sentimentilor, stărilor negative care se asociază cu un conflict. Iar strategiile de comportament țin de reacțiile și proiecțiile comportamentale ale persoanelor care se află în situație conflictuală.

Conflictul interpersonal a fost obiect de studiu și pentru cercetătorul Watkins, care a formulat două axiome, dintre care prima axiomă vizează rezolvarea conflictului. Așadar, conflictul poate fi rezolvat sau generat numai prin intermediul procesului de comunicare (folosind limbaje verbale și nonverbale), menționarea cercetătorului, fiindcă prin procesul comunicațional oamenii interacționează și participă la schimbul de mesaje și, totodată, doar prin comunicare pot ajunge la un numitor comun, adică pot găsi o cale amiabilă de rezolvare a conflictului.

Strategiile de management al conflictului pot fi grupate în 3 categorii:

1. Strategii de prevenire a conflictului;
2. Strategii de reducere a conflictului;
3. Strategii de rezolvare a conflictului.

Prima categorie se axează pe facilitarea procesului comunicațional, pe identificarea și explorarea viziunilor, obiectivelor, lucrurilor comune, pe evitarea situațiilor câștig-pierdere, pe monitorizarea continuă a climatului psihologic dintr-un grup și eliminarea imediată atunci când au fost depistate primele simptome ale unor conflicte.

Cea de-a doua categorie se bazează pe schimbul permanent de opinii, pe ascultarea și înțelegerea adversarului (a celeilalte părți din conflict), pe colaborare și cooperare între participanții aflați în conflict, pe abordarea sistematică a părților.

Și cea de-a treia categorie vizează rezolvarea propriu-zisă, prin recurgerea atât la formele clasice, spre exemplu: colaborarea, evitarea, retragerea (abandonul), aplanarea, forțarea (atacul), cât și la cele alternative: medierea, negocierea, arbitrajul etc.

Studiind problema grupurilor aflate în situații de conflict, A.C. Filley evidențiază trei tipuri de strategii de rezolvare a conflictului: a) câștigător – necâștigător; b) necâștigător – necâștigător și c) câștigător – câștigător.

În sectorul mediatic-comunicațional, conflictele pot fi rezolvate prin aplicarea strategiilor conceptualizate și ajustate în funcție de: specificul situației și ramificările acesteia, de tipul de conflict, de locație, de participanții aflați în conflict, de sursele, cauzele de amplificare și de condițiile de creștere a acestuia, de tacticile folosite în escaladare etc. Uneori însă, atât jurnalistul, cât și comunicatorul trebuie să dirijeze conflictele apărute. Dirijarea conflictelor reprezintă o activitate consolidată și conștientă, desfășurată la toate etapele conflictului: apariția, dezvoltarea și finalizarea sau încheierea acestuia. Prin urmare, dirijarea include: simptomatice, diagnostice, profilaxia, prevenirea, diminuarea, reglementarea și finalizarea. Reacționarea promptă, opertivă și mediatizarea sau gestionarea corectă și obiectivă uneori ar putea ajuta la aplanarea, prevenirea, reducerea sau chiar soluționarea unor conflicte.

Bibliografie:

1. BABOȘ A., RIZESCU A. *Considerații privind gestionarea comunicării stărilor conflictuale*. Disponibil: https://www.armyacademy.ro/reviste/3_2005/a19.pdf
2. BOLL A. *Gestionarea conflictelor în organizații*. Iași: Polirom, 2007.
3. CHIFU I. *Analiză de Conflict*. București: RAO, 2014.
4. FILLEY A.C. *Conflict Resolution: The Ethic of the Good Looser*. Holbrook Press, 1977.
5. REGESTER M., LARKIN J. *Managementul crizelor și al situațiilor de risc*. București: Comunicare.ro, 2003.
6. SCHELLING Th. C. *Strategia conflictului*. București: Integral, 2000.
7. VÂRGA P., VÂRGA D. *Provocările managementului. Puterea și conflictul*. Timișoara, 1998.

Tema 10. NEGOCIERE ȘI MEDIERE ÎN SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR

Subiecte de referință:

1. Negocierea conflictelor ca proces social
2. Dimensiunea procesului de mediere
3. Profilul negociatorului și al mediatorului

Obiective de referință:

- să descrie specificul și etapele procesului de negociere;
- să stabilească tipurile de negociere;
- să explice esența medierii și a mediatorului;
- să stabilească afinitățile și deosebirile dintre negociere și mediere;
- să analizeze rolul jurnaliștilor în procesul de negociere și mediere a conflictelor;
- să analizeze rolul comunicatorilor în procesul de negociere și mediere a conflictelor.

Termeni-cheie și conținut rezumativ:

În practica internațională, dar și în cea națională se cunosc diferite forme atât clasice, cât și alternative de soluționare a conflictelor. Modalitățile clasice sunt caracterizate prin utilizarea

abordărilor de tip: stăpânire, compromis, integrare, separare etc. Formele alternative de rezolvare a situațiilor conflictuale (ADR – alternative dispute resolution) scot în lumină concepte ca: medierea, negocierea, arbitrajul, concilierea.

Medierea reprezintă un proces de soluționare a conflictului dintre două părți, prin care se încearcă să se identifice soluții plauzibile în vederea rezolvării acestuia cu ajutorul unei terțe persoane, numit mediator. Acest proces este unul deschis, unde subiecții tind spre colaborare și cooperare, fiind ghidați și coordonați de un mediator. Procesul se desfășoară în condiții de respect, egalitate de șanse, corectitudine și echitate, fără a se recurge la violență. Deci, „medierea reprezintă o modalitate alternativă de soluționare a conflictului dintre părți pe cale amiabilă, cu ajutorul unei terțe persoane”. Actorii implicați în conflict apelează benevol și neconstrânși la un mediator, acesta ascultă ambele părți și încearcă să identifice căi rezonabile pentru soluționarea disputelor. Mediatorul va rămâne echidistant, obiectiv și nepărtinitor. Participanții în procesul de mediere sunt părțile implicate (subiecții) și mediatorul. Părți în procesul de mediere pot fi atât persoane fizice, cât și persoane juridice, inclusiv autorități publice, uneori chiar și instituțiile mediatice care sunt chemate la fața locului, pe teren unde apar des conflicte, iar media, prin capacitatea ei de a mediatiza și a interveni uneori, poate să-și asume rolul de mediator.

Numită și o modalitate facultativă de rezolvare a conflictelor, Legea cu privire la mediere, nr. 134 din 14.06.2007, vine să evidențieze principiile medierii, statutul/ instituția mediatorului, procedura de desfășurare a medierii, în conformitate cu legislația.

Mediatorul trebuie să dețină un set de cunoștințe, trebuie să aibă o pregătire specifică, să fie abilitat în vederea acționării în cadranul medierii conflictelor. Fiind neutru și imparțial, mediatorul va trebui să respecte normele și principiile medierii și ale deontologiei, să dirijeze și să modeleze un proces, o atmosferă

confortabilă, agreabilă pentru ambele părți. Ca rezultat, cu implicarea nemijlocită și simțitoare a mediatorului, părțile vor ajunge la un acord reciproc convenabil într-un termen util și rezonabil.

Ministerul Justiției din Republica Moldova a instituit un *Consiliu de mediere*, platformă de familiarizare a publicului cu specificul medierii, care are drept scop implementarea politicilor în domeniul respectiv. *Consiliul de mediere* este un organ cu statut de persoană juridică de drept public, care activează în baza *Regulamentului de organizare și funcționare a Consiliului de mediere din Republica Moldova*, adoptat la 16.06.2008. Standardele și principiile de etică și deontologie profesională sunt stipulate în *Codul deontologic al mediatorului din Republica Moldova*, adoptat la 26.02.2016. *Regulamentul privind atestarea mediatorilor* a fost aprobat de Ministerul Justiției prin Ordinul nr.648 din 08.12.2015. Activitatea mediatorilor este înfăptuită în baza *Regulamentului privind înregistrarea birourilor și organizațiilor de mediere*, adoptat prin Ordinul Ministerului Justiției din 26.11.2015.

O altă modalitate de soluționare a conflictelor cu care ar trebui să fie familiarizați viitorii jurnaliști și comunicatori este negocierea. Acest concept presupune purtarea unor discuții cu scopul de a identifica căi echilibrate și raționale, prin desfășurarea unor tratative pentru a încheia unele dispute, neînțelegeri, convenții politice, economice etc. Negocierea are la bază un proces de comunicare structurat, consolidat și complex, care în urma unor convorbi, întâlniri, ședințe ajută părțile implicate la soluționarea conflictului existent prin încheierea unor acorduri, tratate, acte specifice care ar servi drept garant. Negocierea vine să re poziționeze conflictul în albia cooperării, unde fiecare dintre părți dorește în primul rând să-și satisfacă propriile interese, totodată fiind predispusă și să cedeze.

Studiile de specialitate reliefează arhitectonica procesului de negociere, printre care pot fi enumerate:

Interesul – reprezintă nevoia, necesitatea, trebuințele părților implicate în negociere. Există mai multe tipuri de interese: a) comune; b) specifice; c) negociabile și d) interese reale.

Strategia de negociere trebuie văzută ca un mecanism, ca o tactică dinamică și flexibilă de abordare și de rezolvare a disputelor, conflictelor. Strategia de negociere înglobează un set, un arsenal de acțiuni și decizii care sunt orientate spre atingerea scopului și obiectivelor stabilite.

Poziția de negociere reprezintă modul de acțiune și enunțarea cerințelor care urmează a fi negociate pe câmpul negocierii. Poziția negociatorului va determina climatul, tonul, stilistica și modul de desfășurare a acesteia.

Poziția declarată inițial este faza inițială, de start, în care părțile prezintă, afișează negociabilele pentru ca ulterior să se acționeze în spațiu de negociere.

Spațiul de negociere este terenul unde se desfășoară procesul propriu-zis, reprezintă arena de manevră a negociatorilor.

Plaja de negociere constituie zona delimitată de obiectivele maximale și minimale ale negocierii.

Zona de interes comun poate fi definită ca un perimetru unde interferează cele două zone de negociere, este sectorul de interes comun, fiind acceptat de negociatori.

Puterea de negociere reprezintă totalitatea mijloacelor, resurselor, puterea pe care negociatorul le poate utiliza pentru a-și atinge obiectivele.

Negociatorul trebuie să posede cunoștințe, să fie un bun psiholog și un comunicator cu forță de convingere. Conform opiniei lui Gh.Mecu, există câteva tipuri de negociatori, printre care se numără: negociatorul autoritar, negociatorul cooperant, negociatorul permisiv, negociatorul creativ. Alți cercetători și-au orientat demersurile de cercetare spre alte categorii, cum ar fi negociatorul: derutat, indecis, agresiv și emotiv.

Procesul de negociere cuprinde câteva etapele: *pre-negocierea* (pregătirea negocierii, documentarea, elaborarea strategiei de negociere), *negocierea propriu-zisă* (începerea negocierii, prezentarea pozițiilor inițiale, clarificarea pozițiilor, schimbul de concesi) și *încheierea procesului de negociere*.

Negocierea este un proces complex cu mai multe etape de desfășurare: comunicatorii deseori trebuie să acorde un suport în formarea și ghidarea negociatorilor, alții trebuie să gândească direcțiile și structura procesului de negociere, iar jurnaliștii, la rândul lor, trebuie să mediatizeze despre procesele de negociere de interes public, care vizează viața cetățeanului.

Bibliografie:

1. BOLL A. *Gestionarea conflictelor în organizații*. Iași: Polirom, 2007.
2. CHELARU R. *Teorie și practică în medierea conflictelor*. București: Editura Universitară, 2013.
3. Consiliu de mediere. Disponibil: <https://mediere.gov.md/ro/content/ce-este-mediarea-ro>
4. DAWSON R. *Secretele negocierii. Artă de a câștiga în orice situație*. Iași: Polirom, 2007. Disponibil: http://dspace.usm.md:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1617/zubco_medier_cor%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. GRANT W. *Rezolvarea conflictelor*. București: Teorra, 1998.
6. HINDLE T. *Cum să negociem*. București: Grupul Editorial RAO, 2000.
7. Legea cu privire la mediere. Disponibil: <http://lex.justice.md/md/326080/>
8. MECU GH. *Tehnica negocierii în afaceri*. București: Genicod, 2001.
9. ZUBCO A. *Medierea și negocierea în activitatea administrativă*. (Suport de curs). Chișinău: CEP USM, 2017.

3.2. Conținutul orelor de seminar

Activitățile realizate în cadrul orelor de seminar, ca formă de instruire a studenților, sunt orientate spre studiul practic și aplicarea cunoștințelor dobândite în cadrul prelegerii. În scopul rentabilizării procesului de fixare a informației asimilate, dar și pentru a elucida aspectele care au rămas neînțelese, în cadrul orelor de seminar se aplică următoarele strategii de organizare a activității didactice: *strategii expositive* – expunerea, problematizarea, descrierea subiectelor, argumentarea; *strategii euristice* – explicarea cauzală, explicarea prin argumentare, explicarea consecutivă și teleologică, descoperirea prin deducție, descoperirea prin analogie, dialogul argumentativ, explicarea prin aplicare, discuții în grup, dezbateri; *elaborarea aplicativă* – aplicarea metodelor specifice în elaborarea studiilor de caz. De asemenea, în cadrul orelor de seminar sunt aplicate următoarele forme de organizare a activității didactice: frontală; în baza discuțiilor; dezbateri și lucrul în echipă.

Tema 1. ANATOMIA CONFLICTELOR

Subiecte:

1. Definiți noțiunile de conflict, conflictologie și acompaniere informațională.
2. Descrieți sursele unui conflict.
3. Comentați particularitățile unui conflict.
4. Analizați aspectele conceptuale ale diferitor tipuri de conflicte.
5. Analizați efectele pozitive și negative ale unui conflict.
Exemplificați.
6. Argumentați utilitatea și necesitatea acompanierii informaționale.

Sarcini practice/activități interactive:

1. Elaborați schema unui conflict (tipul la alegere). Argumentați fiecare componentă în parte. (*Exemplu: Daniel Sapiro a văzut conflictul asemeni unui arbore*)

Bibliografie:

1. MILCU M. *Psihologia relațiilor interpersonale. Competiție și conflict*. Iași: Polirom, 2008.
2. SHAPIRO D. *Conflictul și comunicarea: Un ghid prin labirintul artei de a face față conflictelor*. Chișinău: ARC, 1998.
3. STEPANOV G., GUZUN I. *Jurnalism în situații de criză*. Chișinău: CEP USM, 2010.
4. STOICA-CONSTANTIN A. *Conflictul interpersonal. Prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor*. Iași: Polirom, 2004.

Tema 2. STRUCTURA ȘI DINAMICA CONFLICTELOR

Subiecte:

1. Reproduceți harta unui conflict, enumerând subiecții acestuia.
2. Descrieți simptomele de apariție a unui conflict.
3. Comentați esența fiecărei etape a unui conflict.
4. Analizați faza de creștere a unui conflict, enumerând riscurile.
5. Analizați diferența dintre conflict și competiție.

Sarcini practice/activități interactive:

1. Analizați structura unui conflict (la alegere) reflectat în presa națională.

Bibliografie:

1. Conflictologie aplicată pentru jurnaliști. Disponibil: <http://www.ijc.md/Publicatii/resurse/conflictologie.pdf>

2. MILCU M. *Psihologia relațiilor interpersonale. Competiție și conflict*. Iași: Polirom, 2008.
3. STEPANOV G., GUZUN I. *Jurnalism în situații de criză*. Chișinău: CEP USM, 2009.
4. ГРИШИНА Н.В. *Психология конфликта*. СПб: Питер, 2008.
Disponibil: http://www.law.vsu.ru/structure/criminalistics/books/grishina_psy_conf.pdf

Tema 3. PSIHOLOGIA CONFLICTULUI

Subiecte:

1. Definiți conceptele de conflict intrapersonal și de conflict interpersonal.
2. Descrieți particularitățile fiecărui conflict în parte.
3. Realizați o analiză comparată a conflictelor intrapersonale și interpersonale (0,5 pag.).
4. Evaluați cauzele și consecințele conflictelor interpersonale la nivel: a) individual; b) organizațional și c) social.
5. Demonstrați importanța soluționării constructive a conflictelor intrapersonale.

Sarcini practice/activități interactive:

1. Identificați un conflict apărut în incinta unei instituții media și analizați impactul pe care l-a avut asupra viitorului organizației/instituției.

sau:

2. Descrieți un conflict intrapersonal și elaborați un set de 5 activități în vederea rezolvării acestuia.

Bibliografie:

1. CAVA R. *Comunicarea cu oamenii dificili*. București: Curtea Veche Publishing, 2012.

2. Conflictologie aplicată pentru jurnaliști. Disponibil: <http://www.ijc.md/Publicatii/resurse/conflictologie.pdf>
3. STOICA-CONSTANTIN A. *Conflictul interpersonal. Prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor*. Iași: Polirom, 2004.
4. STOICA-CONSTANTIN A., NECULAU A. *Psihologia rezolvării conflictului*. Iași: Polirom, 1998.

Tema 4. SOCIOLOGIA CONFLICTULUI

Subiecte:

1. Specificați aspectele diferențiale ale conflictelor: sociale, politice, culturale și economice.
2. Explicați natura și consecințele conflictelor sociale.
3. Evaluați factorii care determină apariția conflictelor sociale.
4. Analizați practica jurnalistică de reflectare a conflictelor din Republica Moldova.

Sarcini practice/activități interactive:

1. Subiect de dezbatere: „Societatea este un vacuum unde apar și dispar conflicte și acesta este un proces continuu”.

Bibliografie:

1. BOUZON A. *Comunicarea în situații de criză*. București: Tritonic, 2006.
2. Conflictologie aplicată pentru jurnaliști. Disponibil: <http://www.ijc.md/Publicatii/resurse/conflictologie.pdf>
3. ROȘCA L. *Conflictul social: abordare teoretico-practică*. Disponibil: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/Conflictul%20social_Abordare%20teoretico_practica.pdf
4. TURNER J., BROWN R. *Social identity and social conflict*. (Identitatea socială și conflictul social). Disponibil: <http://psychology.anu.edu.au/files/Manuscripts-2-Turner-Brown-Social-Identity-and-Social-Conflict.pdf>

Tema 5. CONFLICTUL INFORMAȚIONAL

Subiecte:

1. Definiți conflictul informațional determinând particularitățile acestuia.
2. Descrieți sursele conflictului informațional.
3. Evaluați greșelile pe care le comit jurnaliștii, iar ca rezultat apar conflicte informaționale.
4. Configurați rolul neutralității și obiectivității mass-mediei în reflectarea subiectelor despre conflict.

Sarcini practice/activități interactive:

1. Analizați din presa națională un conflict informațional recent, prezentați harta conflictului și impactul asupra publicului consumator.

sau:

2. Propuneți un ghid (8-10 reguli) pentru viitorii jurnaliști și comunicatori în vederea acționării în situații de conflict.

Bibliografie:

1. CHICIUDEAN I., DAVID G. *Managementul comunicării în situații de criză*. București: Comunica.ro, 2011.
2. Conflictologie aplicată pentru jurnaliști. Disponibil: <http://www.ijc.md/Publicatii/resurse/conflictologie.pdf>
3. GUZUN M. *Toleranța politică și etnică din perspectiva mediatică*. Chișinău: CCRE Presa, 2005.
4. STEPANOV G., GUZUN I. *Jurnalism în situații de criză*. Chișinău: CEP USM, 2009.

Tema 6. STRATEGII COMUNICAȚIONALE ÎN SITUAȚII DE CONFLICT

Subiecte:

1. Evaluați rolul comunicării în managementul conflictelor, reliefați obiective majore.
2. Descrieți factorii ce pot contribui la apariția perturbării și blocajului comunicațional.
3. Analizați strategiile comunicaționale în situație de conflict.
4. Elaborați 5 măsuri în vederea prevenirii perturbărilor și blocajelor în comunicare.
5. Proiectați 3 direcții de comunicare într-o situație de criză (la alegere).

Sarcini practice/activități interactive:

1. *Activitate practică.* Analizați strategia de comunicare în situație de criză: cazul *Companiei Moldcell* sau cazul *TV 8*.

Bibliografie:

1. ANDRONIC L., ZAVADSCHI A. *Comunicarea societală și relațiile publice în perioada de criză*. Chișinău: CEP USM, 2010.
2. COMAN C. *Comunicarea în situații de criză: tehnici și strategii*. Iași: Polirom, 2009.
3. Conflictologie aplicată pentru jurnaliști. Disponibil: <http://www.ijc.md/Publicatii/resurse/conflictologie.pdf>
4. LIBAERT T. *Comunicare de criză*. București: C.H. Beck, 2008.

Tema 7. STRATEGII MEDIATICE ÎN SITUAȚII DE CONFLICT

Subiecte:

1. Descrieți rolul și misiunea jurnalistului într-o situație de conflict.
2. Analizați particularitățile unei informări corecte a publicului.

3. Explicați de ce un material despre conflict trebuie să fie lizibil și echidistant.
4. Comentați: *Cele mai actuale conflicte pentru reprezentanții mass-media sunt cele din domeniul politic, economic, teritorial, etnic, religios și, în final, cele mixte.*

Sarcini practice/activități interactive:

1. Elaborați un set de recomandări pentru jurnaliști și redacțiile instituțiilor mass-media privind scrierea materialelor jurnalistice despre conflict.

Bibliografie:

1. ANDRONIC L., ZAVADSCHI A. *Comunicarea societală și relațiile publice în perioada de criză*. Chișinău: CEP USM, 2010.
2. Conflictologie aplicată pentru jurnaliști. Disponibil: <http://www.ijc.md/Publicatii/resurse/conflictologie.pdf>
3. LIBAERT T. *Comunicare de criză*. București: C.H. Beck, 2008.
4. STEPANOV G., GUZUN I. *Jurnalism în situații de criză*. Chișinău: CEP USM, 2009.

Tema 8. CONFLICTE TIPICE ÎN ACTIVITATEA MEDIATIC-COMUNICAȚIONALĂ

Subiecte:

1. Redați esența și impactul conflictelor tipice în activitatea mediatică.
2. Comentați factorii generatori de conflicte în domeniul
a) jurnalistic și b) al comunicării.
3. Descrieți funcțiile și disfuncțiile mass-mediei și evidențiați cum acestea pot genera conflicte.

4. Analizați aspectele concurențiale în sectorul mediatic sau în domeniul comunicării și PR-ului ca surse ale unor conflicte.

Sarcini practice/activități interactive:

1. Elaborați o listă de încălcări ale jurnaliștilor din Republica Moldova, acțiunile cărora au provocat conflicte la a) nivel local, b) nivel regional și c) la nivel național.
2. Analizați un caz în care jurnaliștii au fost supuși unor violențe verbale sau/și fizice.

Bibliografie:

1. Conflictologie aplicată pentru jurnaliști. Disponibil: <http://www.ijc.md/Publicatii/resurse/conflictologie.pdf>
2. GRIGORYAN M. *Manual de jurnalism*. Centrul Independent de Jurnalism. Chișinău, 2008.
3. JONHS G. *Comportament organizațional*. București: Editura Economică, 1998.
4. RANDALL D. *Jurnalismul universal. Ghid practic pentru presa scrisă*. Iași: Polirom, 1998.

Tema 9. MANAGEMENTUL CONFLICTELOR ÎN SECTORUL MEDIATIC-COMUNICAȚIONAL

Subiecte:

1. Descrieți ce presupune managementul conflictelor.
2. Enumerați strategiile de management al conflictului interpersonal.
3. Evaluați cea mai eficientă strategie de rezolvare a conflictelor interne a) în incinta unei instituții media sau b) în incinta unei organizații.
4. Elaborați un set de acțiuni în vederea prevenirii unui conflict organizațional.
5. Analizați strategia de reducere a conflictului. Propuneți 4 acțiuni care s-ar înscrie în această strategie.

6. Comentați importanța și rolul *principiului colaborării și compromisului* în activitatea mediatic-comunicațională.

Sarcini practice/activități interactive:

1. Analizați o strategie de rezolvare a unui conflict din sfera mediatic-comunicațională (instituția la alegere). Maximum o pagină.

Bibliografie:

1. BABOȘ A., RIZESCU A. *Considerații privind gestionarea comunicării stărilor conflictuale*. Disponibil: https://www.armyacademy.ro/reviste/3_2005/a19.pdf
2. CHIFU I. *Analiză de Conflict*. București: RAO, 2014.
3. SCHELLING Th.C. *Strategia conflictului*. București: Integral, 2000.
4. VÂRGA P., VÂRGA D. *Provocările managementului. Puterea și conflictul*. Timișoara, 1998.

Tema 10. NEGOCIERE ȘI MEDIERE ÎN SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR

Subiecte:

1. Redați specificul medierii și enumerați caracteristicile mediatorului.
2. Evaluați rolul negocierilor în soluționarea unor conflicte sociale.
3. Descrieți etapele procesului de negociere.
4. Analizați 4 avantaje și 4 dezavantaje ale negocierii.
5. Realizați o analiză comparată dintre negociere și mediere.

Sarcini practice/activități interactive:

1. Activitate practică. Analizați diacronic Declarațiile Consiliului Ministerial al OSCE cu privire la negocierile în procesul de

reglementare transnistriană în formatul „5+2” (Sursa:
<https://gov.md/ro/content/declaratiile-consiliului-ministerial-al-osce-cu-privire-la-negocierile-procesul-de>)

Bibliografie:

1. BOLL A. *Gestionarea conflictelor în organizații*. Iași: Polirom, 2007.
2. CHELARU R. *Teorie și practică în medierea conflictelor*. București: Editura Universitară, 2013.
3. GRANT W. *Rezolvarea conflictelor*. București: Teorra, 1998.
4. HINDLE T. *Cum să negociem*. București: Grupul Editorial RAO, 2000.

4. LUCRUL INDIVIDUAL AL STUDENTULUI

4.1. Esența și conținutul general al lucrului individual

În cadrul disciplinei *Negocierea și medierea conflictelor* lucrul individual al studentului constă în realizarea unui raport de monitorizare a activității presei de reflectare a situațiilor de criză/ conflict sau în analiza unei situații de conflict în/între autorități publice centrale – instituții de stat. Lucrul individual este conceput pentru a ajuta studentul să-și dezvolte abilitățile de gândire critică, de cercetare și analiză în vederea formării competențelor profesionale de evaluare din perspectivă mediatic-comunicațională a situațiilor de conflict. Această activitate este analizată și evaluată în afara orelor de prelegeri și seminare.

Produsul realizat în cadrul lucrului individual constituie o parte importantă a triadei predare – învățare – evaluare, care pune în valoare cunoștințele acumulate în cadrul orelor de contact direct, alcătuit din ore teoretice (prelegeri) și ore teoretico-practice (seminare). Orele teoretice presupun livrarea de către profesor a unităților de conținut, iar seminarele – reproducerea, analiza, interpretarea și aplicarea acestor conținuturi de către studenți pe bază de activități interactive, în grup, individuale etc. Produsul realizat în cadrul lucrului individual ajută la fortificarea și coagularea abilităților și instrumentelor acumulate în cadrul orelor de curs și seminar, precum și la consolidarea axei de aptitudini, abilități și competențe de documentare, de analiză critică a conflictelor.

Lucrul individual al studentului reiese din esența conținuturilor stipulate în curriculum și se raportează la aspectele discutate, analizate și valorificate în cadrul orelor teoretice și seminarelor.

Metodele și strategiile de lucru individual

Produsul preconizat	Strategii de realizare	Criterii de evaluare	Termen de realizare
<p>Studiu de monitorizare</p>	<p>1. Studenții de la specialitatea <i>Journalism și Procese mediatice</i> vor realiza un studiu privind modul de reflectare în mass-media a conflictelor din realitatea autohtonă.</p> <p>Criterii de realizare a studiului:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Selectarea instituției media supuse monitorizării; ✓ Stabilirea perioadei de monitorizare; ✓ Implementarea criteriilor de analiză: <ul style="list-style-type: none"> - nr. total de materiale; - nr. materialelor informative și nr. celor comentativ- analitice; - titlul; - sursele de documentare; - surse citate; - unghiul de abordare (în cazul materialelor de opinie) - elemente vizuale. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ respectarea cerințelor privind volumul și structura lucrării – 5 pct. ✓ respectarea și aplicarea metodologiei de cercetare în procesul de analiză – 5 pct. ✓ respectarea normelor gramaticale și de stil – 5 pct. ✓ capacitatea de sintetizare, de prezentare, de explicare și de interpretare a rezultatelor obținute – 10 pct. ✓ originalitatea și modalități interactive de prezentare a studiului – 5 pct. <p>Cerințe tehnice:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Foarte de titlu ✓ Prezența unui sumar, cu indicarea paginajului ✓ Număr de pagini: 5-7 pagini 	<p>Termen limită de prezentare – a doua săptămână a lunii aprilie.</p>

	<p>✓ Analiza și interpretarea datelor; ✓ Elaborarea concluziilor; ✓ Elaborarea recomandărilor; ✓ Prezentarea publică a rezultatelor studiului.</p> <p>2. Studenții de la specialitatea <i>Comunicare și Relații publice</i> vor realiza analiza unei situații de conflict în/între autorități publice centrale – instituții de stat. Aceștia vor selecta o instituție anume și una dintre crizele/conflictele apărute în cadrul acesteia sau desfășurate între această instituție și o altă sau o persoană privată.</p> <p>Criterii de realizare a studiului:</p> <p>✓ Selectarea instituției și a situației de criză/conflict supuse analizei. ✓ Implementarea criteriilor de analiză: - complexitatea situației de criză/conflict selectate;</p>	<p>✓ Text cules cu Times New Roman, font 12, spațiu între rânduri – 1,5 cm, sus – 3 cm, jos – 2,5 cm, stânga, dreapta – 1,5 cm. ✓ Prezența diacriticelor în text ✓ Referințele bibliografice sunt obligatorii.</p>
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - evaluarea/ analiza situației, în funcție de metodele de analiză și canalele utilizate; - analiza obiectivelor SMART. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborare concluzii; ✓ Elaborare recomandări; ✓ Prezentare publică a analizei. 		
--	---	--	--

4.2. Temele orientative pentru studiul de caz:

Lucrul individual al studenților de la specialitatea *Jurnalism și Procese mediatice* va fi axat pe activitatea mass-mediei de reflectare a diferitor tipuri de conflicte, precum cele:

- economice;
- politice;
- sociale;
- culturale;
- religioase;
- interetnice etc.

Notă: nu se admite analiza uneia și aceleiași instituții media de către doi și mai mulți studenți.

5. EVALUAREA CUNOȘTIȚELOR

5.1. Strategiile de evaluare

Evaluarea cunoștințelor și competențelor acumulate în cadrul procesului de predare-învățare la disciplina *Negocierea și medierea conflictelor* se realizează prin aplicarea următoarelor strategii:

1. *Evaluarea preliminară* se desfășoară în prima fază a procesului de predare-învățare, constituind un punct important pentru profesor, deoarece acesta se familiarizează cu potențialul studentului, cu gradul său de inițiere în materie, iar, ca rezultat, profesorul își stabilește strategiile și tehnicile de lucru în funcție de public (studenți).

2. *Evaluarea curentă* se desfășoară sistematic, în cadrul orelor de seminar, în baza întrebărilor-răspunsurilor, testelor grilă, testelor docimologice, în baza studiilor de caz, lucrului în echipe etc. Evaluarea curentă este necesară, deoarece identifică gradul de asimilare de către student a informației în diferite perioade ale semestrului, ceea ce îi permite profesorului să ajusteze procesul de predare-învățare.

3. *Evaluarea intermediară* este constituită din două testări, organizate în perioade anumite, specificate în calendarul universitar. Acestea au menirea să contabilizeze și să evalueze cunoștințele acumulate în prima parte a semestrului și în cea de-a doua. Testările se realizează în formă scrisă.

4. *Evaluarea finală* are drept obiectiv evaluarea gradului de cunoaștere a conținuturilor livrate și analizate în cadrul prelegerilor și seminarelor, precum și a competențelor de integrare și aplicare formate în cadrul acestora. La disciplina *Negocierea și medierea conflictului* evaluarea finală se realizează prin susținerea în formă scrisă a unui test de examen.

5.2. Evaluare intermediară

Exemple de modalități de evaluare

Testarea nr.1

- 1.1 Definiți noțiunile de conflict și acompaniere informațională. – 3 pct.
- 1.2 Enumerați factorii generatori de conflict, descriind cele 8 faze ale unui conflict. – 5 pct.
- 1.3 Comentați: *Rolul grupului de sprijin în etapa de escaladare a unui conflict.* – 7 pct.

Barem:

Nota	„10”	„9”	„8”	„7”	„6”	„5”	„4”	„3”	„2”	„1”
Nr. de puncte	15	14-13	12-10	9-8	7-6	5	4-3	2	1	0

Data _____

Examinator: _____

Testarea nr.2

- 1.1 Definiți conceptele de mediere și de negociere descriind esența acestora. – 3 pct.
- 1.2 Stabiliți 5 deosebiri dintre mediere și negociere. – 5 pct.
- 1.3 Analizați procesul de dirijare și de soluționare a conflictelor sociale. – 7 pct.

Barem:

Nota	„10”	„9”	„8”	„7”	„6”	„5”	„4”	„3”	„2”	„1”
Nr. de puncte	15	14-13	12-10	9-8	7-6	5	4-3	2	1	0

Data _____

Examinator: _____

5.3. Evaluare finală

Subiectele pentru evaluarea finală

1. Esența, natura și sursele conflictului
2. Tipologia și particularitățile conflictelor
3. Consecințele funcționale și disfuncționale ale conflictului
4. Structura și simptomele unui conflict
5. Etape și perioade ale conflictului
6. Geneza și formele de manifestare a conflictelor intrapersonale și a celor interpersonale
7. Particularitățile psihologice ale conflictelor intrapersonale și ale celor interpersonale
8. Conflictul social: surse și cauze
9. Tipurile conflictelor sociale
10. Particularitățile reflectării conflictelor sociale în mass-media
11. Strategii și tehnici de diminuare și de amplificare a conflictelor prin intermediul informației
12. Strategii și mecanisme de reflectare în situație de conflict
13. Modelul de reflectare a crizelor
14. Modelul de reflectare a conflictelor
15. Conflicte tipice din activitatea mediatic-comunicațională
16. Încălcarea drepturilor jurnaliștilor
17. Independența jurnaliștilor: între libertate și responsabilitate
18. Modalități de gestionare și de soluționare a conflictelor
19. Comunicarea ca modalitate de rezolvare a conflictului
20. Procesul de negociere și mediere
21. Dimensiunea procesului de mediere
22. Profilul negociatorului și al mediatorului

MODEL DE TEST

Universitatea de Stat din Moldova
Facultatea de Jurnalism și Științe ale Comunicării
Departamentul Teoria și Practica Jurnalismului

_____ Aprob
Șef departament

Testul I
pentru examenul în formă scrisă
Negocierea și medierea conflictelor
Ciclul I, Licență
Anul II, specialitățile
Jurnalism și Procese mediatice
Comunicare și Relații publice

Subiectul I. Anatomia conflictului

- 1.1 Definiți noțiunea de acompaniere informațională. – 3 pct.
- 1.2 Analizați componentele și etapele unui conflict. – 5 pct.
- 1.3 Analizați aspectele conflictuale care pot apărea în procesul de activitate jurnalistică pe teren sau în procesul de comunicare în situație de criză cu mediul extern. – 7 pct.

Subiectul II. Conflictul informațional: de la text jurnalistic la conflict

- 2.1 Determinați 4 particularități ale conflictului informațional. – 3 pct.
- 2.2 Caracterizați conflictele ce țin de mass-media, exemplificând tipurile de erori comise de către jurnaliști. – 5 pct.
- 2.3 Comentați: *Războiul mediativ și impactul asupra consumatorului.* – 7 pct.

Barem de notare:

Nota	„10”	„9”	„8”	„7”	„6”	„5”	„4”	„3”	„2”	„1”
Nr. de puncte	30-29	28-26	25-22	21-17	16-11	10-6	5-3	2	1	0

Data _____

Examinator: _____

6. TEMATICA ORIENTATIVĂ A TEZELOR DE AN/ LICENȚĂ

1. Rolul mass-mediei în reflectarea conflictelor
2. Strategii media de reflectare a conflictelor
3. Cadrul acțional și relațional al jurnalistului în situații de criză
4. Aspecte etice ale reflectării conflictelor în mass-media
5. Reflectarea conflictelor sociale în mass-media
6. Tehnici de reflectare a conflictelor economice în mass-media
7. Reflectarea conflictelor culturale în mass-media
8. Reflectarea crizelor politice în mass-media
9. Modalități de abordare a conflictelor interetnice în presă
10. Negocierea ca instrument de rezolvare a conflictelor
11. Medierea ca instrument de rezolvare a conflictelor
12. Rolul specialistului în comunicare în situații de conflict
13. Strategii și mecanisme de comunicare în situații de criză
14. Strategia comportamentală a comunicatorului în situații de criză
15. Cadrul acțional și relațional al specialistului în comunicare în situații de criză

ÎN LOC DE ÎNCHEIERE

Conflictul face parte din viața noastră, el este un fenomen omniprezent, iar pentru înțelegerea și gestionarea acestuia avem nevoie de cunoștințe, competențe, abilități și instrumente specifice. Conflictele sunt tipuri dinamice de relații sociale ce decurg din confruntările subiecților conflictului, care au valori și viziuni diferite în raport cu o problemă anume.

Acest Ghid vine să prezinte o imagine generală a ceea ce este necesar să cunoască un specialist format în domeniul mediativ-comunicațional. Deseori un jurnalist sau un specialist în comunicare va fi supus stresului, crizelor, conflictelor, de aceea această lucrare metodică va fi utilă, deoarece cuprinde noțiuni, concepte, strategii, tactici, tehnici și instrumente eficiente care pot fi aplicate în potențiale situații de conflict (intrapersonal, interpersonal, organizațional, social, informațional etc.).

Negocierea și medierea reprezintă mecanisme de soluționare a conflictelor. Situațiile conflictuale trebuie rezolvate cu tact și cu judecată, mai cu seamă de către exponenții profesiilor de jurnalist și de comunicator.

Prezentul Ghid poate servi drept sursă informațională care va facilita procesul de predare-învățare în cadrul orelor desfășurate la Facultatea de Jurnalism și Științe ale Comunicării.

BIBLIOGRAFIE

a) obligatorie:

1. ANDRONIC L., ZAVADSCHI A. *Comunicarea societală și relațiile publice în perioada de criză*. Chișinău: CEP USM, 2010.
2. BOLL A. *Gestionarea conflictelor în organizații*. Iași: Polirom, 2007.
3. BOUZON A. *Comunicarea în situații de criză*. București: Tritonic, 2006.
4. CHELARU R. *Teorie și practică în medierea conflictelor*. București: Editura Universitară, 2013.
5. CHICIUDEAN I., DAVID G. *Managementul comunicării în situații de criză*. București: Comunica.ro, 2011.
6. COMAN C. *Comunicarea de criză. Tehnici și strategii*. Iași: Polirom, 2009.
7. Conflictologie aplicată pentru jurnaliști. Disponibil: <http://www.ijc.md/Publicatii/resurse/conflictologie.pdf>
8. GRANT W. *Rezolvarea conflictelor*. București: Teorra, 1998.
9. LIBAERT T. *Comunicare de criză*. București: C.H. Beck, 2008.
10. SCHELLING Th.C. *Strategia conflictului*. București: Integral, 2000.
11. STEPANOV G., GUZUN I. *Jurnalism în situații de criză*. Chișinău: CEP USM, 2009.
12. STOICA-CONSTANTIN A. *Conflictul interpersonal. Prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor*. Iași: Polirom, 2004.
13. STOICA-CONSTANTIN A., NECULAU A. *Psihologia rezolvării conflictului*. Iași: Polirom, 1998.

b) recomandată:

1. CAVA R. *Comunicarea cu oamenii dificili*. București: Curtea Veche Publishing, 2012.
2. DAWSON R. *Secretele negocierii. Artă de a câștiga în orice situație*. Iași: Polirom, 2007.

3. HINDLE T. *Cum să negociem*. București: Grupul Editorial RAO, 2000.
4. JOHNS G. *Comportament organizațional*. București: Editura Economică, 2006.
5. MECU GH. *Tehnica negocierii în afaceri*. București: Genicod, 2001.
6. MILCU M. *Managementul stresului profesional*. București: M.A.I., 2005.
7. PÂÎȘOARĂ I.O. *Comunicarea eficientă*. Iași: Polirom, 2003.
8. PEASE A. *Limbajul trupului. Cum pot fi citite gândurile altora din gesturile lor*. București: Polimark, 1997.
9. ROȘCA L. *Conflictul social: abordare teoretico-practică*. Disponibil: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/Conflictul%20social_Abordare%20teoretico_practica.pdf
10. REGESTER M., LARKIN J. *Managementul crizelor și al situațiilor de risc*. București: Comunicare.ro, 2003.
11. SHAPIRO D. *Conflictul și comunicarea: Un ghid prin labirintul artei de a face față conflictelor*. Chișinău: ARC, 1998.
12. VÂRGA P., VÂRGA D. *Provocările managementului. Puterea și conflictul*. Timișoara, 1998.
13. ZUBCO A. *Medierea și negocierea în activitatea administrativă*. (Suport de curs). Chișinău: CEP USM, 2017.
14. АНЦУПОВ А.Я., БАКЛАНОВСКИЙ С.В. *Конфликтология в схемах и комментариях*. СПб: Питер, 2009.
15. ГРИШИНА Н.В. *Психология конфликта*. СПб: Питер, 2008.
16. ЕМЕЛЬЯНОВ С.М. *Практикум по конфликтологии*. Disponibil: <https://docplayer.com/50863082-Emelyanov-s-m-e-60-praktikum-po-konfliktologii-3-e-izd-spb-piter-s-il-seriya-praktikum.html>

Laura TUGAREV

Ghid metodic
la disciplina
NEGOCIEREA ȘI MEDIEREA CONFLICTELOR

Redactare: *Ariadna Strungaru*
Machetare computerizată: *Tatiana Capliuc*

Bun de tipar 09.08.2022. Formatul $60 \times 84^{1/16}$
Coli de tipar 4,6. Coli editoriale 2,7.
Comanda 11. Tirajul 50 ex.

Centrul Editorial-Poligrafic al USM
str. Al.Mateevici, 60, Chișinău, MD-2009
e-mail: cep1usm@mail.ru; usmcep@mail.ru