

FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea „Dunărea de Jos” din Galați
1.2 Facultatea / Departamentul	Facultatea Transfrontalieră
1.3 Catedra	Departamentul de Științe socio-umane
1.4 Domeniul de studii	Științele comunicării
1.5 Ciclu de studii	Masterat
1.6 Programul de studii/Calificarea	Comunicare, multiculturalitate și multilingvism

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Managementul comunicării în situații de criză și conflict						
2.2 Titularul activităților de curs							
2.3 Titularul activităților de seminar							
2.4 Anul de studiu	I	2.5 Semestrul	2	2.6 Tipul de evaluare	V	2.7 Regimul disciplinei	Ob.

3. Timpul total estimat (ore pe semestru al activităților didactice)

3.1 Număr de ore pe săptămână	2	din care: 3.2 curs	1	3.3 seminar/laborator	1
3.4 Total ore din planul de învățământ	28	din care: 3.5 curs	14	3.6 seminar/laborator	14
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					40
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					30
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					40
Tutoriat					4
Examinări					8
Alte activități.....					-
3.7 Total ore studiu individual		122			
3.9 Total ore pe semestru		150			
3.10 Numărul de credite		6			

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	• Introducere în teoria comunicării
4.2 de competențe	• Utilizarea adecvată a conceptelor din științele comunicării

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	- sala de curs, videoproiector, laptop, conexiune internet, software adecvat - parcurgerea anticipată a bibliografiei indicate în vederea dezbaterii cu profesorul.
5.2. de desfășurare a seminarului/laboratorului	- sala de curs, videoproiector, laptop, conexiune internet, software adecvat, planșe, fișe de lucru - prezența la orele de seminar este obligatorie pentru toți studenții

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	- CP1 Identificarea și utilizarea limbajului, metodologiilor și cunoștințelor de specialitate în domeniul științelor comunicării. - CP2 Identificarea și utilizarea strategiilor, metodelor și tehnicilor de comunicare în procesul de relații publice. - CP3 Realizarea și promovarea unui produs de relații publice. - CP4 Asistență de specialitate în gestionarea comunicării de criză și/sau în medierea conflictelor de comunicare.
-------------------------	--

Competențe transversale	• CT1 Rezolvarea în mod realist - cu argumente atât teoretice cât și practice - a unor situații profesionale uzuale, în vederea soluționării • eficiente și deontologice a acestora. • CT2 Aplicarea tehnicilor de muncă eficientă în echipa multidisciplinară cu îndeplinirea anumitor sarcini pe paliere ierarhice. • CT3 Autoevaluarea nevoii de formare profesională în scopul inserției și adaptării la cerințele pieței muncii.
-------------------------	--

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	• Însușirea rapidă și eficientă de către studenții a bazelor conceptuale ale managementului crizei, ale etapelor de escaladare a crizelor, ale metodelor de gestionare a crizelor și aplanarea conflictelor de diferite nivele..
7.2 Obiectivele specifice	• Disocierea și definirea diverselor forme de comunicare; • Proiectarea unor perspective teoretice diferite asupra noțiunii de <i>comunicare</i>; • Asumarea conștientă a statutului de interdisciplinaritate al științelor comunicări; • Formarea unui vocabular de specialitate . • Dezvoltarea competențelor în domeniul managerierii conflictelor • Formarea capacității de interpretare a relațiilor și diferențelor interumane și interculturale în contexte aplicative • Dezvoltarea gândirii strategice și analitice în domeniul comunicațional • Dezvoltarea competențelor social-civice și a atitudinilor de empatie culturală

8. Conținuturi

8. 1 Curs	Metode de predare	Observații
1. Comunicarea - componentă esențială a activității și interacțiunii umane, dar și armă eficientă în situații de criză și conflict	prelegerea, conversația euristică, explicația, observația	2h
2. Conflictul		2h
2.1. Clarificări terminologice și conceptuale		
2.2. Sursele conflictului		
2.3. “Civilizarea” conflictului		
3. Tipologia și etapele conflictelor		2h
3.1. Dinamica escaladării conflictelor și analiza acestora		
3.2. Managementul conflictului. Soluționarea constructivă a conflictelor		
4. Comunicarea, cheia soluționării conflictelor	prelegerea, conversația euristică, explicația, observația	2h
4.1. Relația dintre comunicare și conflict. Factorii generatori de conflict în comunicare. Barierele de comunicare		
4.2. Modalități de prevenire a conflictului prin comunicare		
4.3. Principii comunicative necesare în prevenirea conflictului		
5. Comunicarea de criză		2h
5.1. Criza – definire; tipuri de crize		
5.2. Etape ale crizei		
5.3. Principii ale comunicării de criză. Sistemul de gestionare a comunicării de criză		
6. Planificarea comunicării de criză	prelegerea, conversația euristică, explicația, observația	2h
6.1. Comunicarea cu publicul / cu mass-media în situații de criză		
6.2. Noile tehnologii de comunicare și managementul crizelor		
7. Etica procesului de soluționare amiabilă a conflictelor (legislația internațională și românească în domeniul medierii)		2h

Bibliografie:

Bouzon, Arlette, *Comunicare in situatii de criza*, Bucuresti, Tritonic 2006

Birkenbihl, V. *Antrenamentul comunicării sau arta de a ne înțelege*. București: Ed. Gemma Pres, 2000.

Chiciudean, Ion și David, George, *Managementul comunicării în situații de criză*, Editura Comunicare.ro, București, 2011.

Chiciudean, Ion; Țoneș, Valeriu, *Gestionarea crizelor de imagine*, București: Editura comunicare.ro, 2010

Coman, Cristina, *Comunicarea de criză. Tehnici și strategii*, Iași: Editura Polirom, 2009.

Cornelius, H., Faire, S., *Știința rezolvării conflictelor*, Editura Științifică și Tehnică, București, 1996.

Dasen, P., Perregaux, C. și Rey, M. *Educație interculturală. Experiențe, politici, strategii*. Polirom, Iași

Dobrescu, Emilian, *Cartea crizelor: o privire optimistă*, Editura Wolters Kluwer, București, 2010.

Duțu Petre. *Managementul situațiilor de criză și prevenirea conflictelor armate* - București : Editura Universității Naționale de Apărare "Carol I", 2013

Fearn-Banks, Kathleen, *Crisis Communications: A Casebook Approach*, New Jersey LEA 2007.

Jay, Ros, *Gandire rapida: situatiile de criza*, Bucuresti, Rentrop & Straton, 2001.

Libaert, Thiery, *Comunicarea de criza*, Bucuresti, Editura C.H. 2008.

Marușca, Laura, *Comunicare și conflict. Managementul comunicării în soluționarea amiabilă a conflictelor*, Editura Tritonic, București, 2010.

Niculae, Tudorel; Gherghiță, Ion; Gherghiță, Diana – *Comunicarea organizațională și managementul situațiilor de criză*, Editura M.A.I., București, 2006.

Pease, Allan, *Limbajul trupului*, Ed. Polimark, București, 1995.

Petrovici, Amalia, *Gestiunea crizei*, Editura Alma Mater, Bacău, 2011.

Pânișoară, Ion-Ovidiu, *Comunicarea eficientă*, ediția a III-a, Polirom, Iași, 2008.

Regester, Michael; Larkin, Judy, *Managementul crizelor si al situatiilor de risc*, Editura comunicare.ro, București, 2003

Shapiro, Daniel, *Conflictele si comunicarea: un ghid prin labirintul artei de a face fata conflictelor*, s.l. Arc 1998

Ștefănescu, Simona, *Sociologia comunicării*, Editura Cetatea de Scaun, Târgoviște, 2009-2010.

Șoitu, L. *Comunicare și acțiune*. Institutul European, Iasi, 1997.

Tran, Vasile, Stănciugelu, Irina, *Teoria comunicării*, Editura: Comunicare.ro., București, 2003.

8. 2 Seminar/laborator	Metode de predare	Observații
1. Tehnici de comunicare verbală și nonverbală. Strategii pentru îmbunătățirea comunicării verbale. Eficiența în comunicare	conversația euristică, explicația, exercițiul, chestionarul,	2h
2. Barierele de comunicare – studii de caz	observația, munca independentă,	2h
3. Probleme, riscuri, urgențe și crize	activitate pe grupe,	2h
4. Necesitatea comunicării interne în situații de criză	problematizarea;	2h
5. Tehnici de mediere a conflictelor (aplicații)	investigația, referatul,	2h
6. Modele de analiză a conflictului (studii de caz)	proiectul, studiul de caz, portofoliul,	2h
7. Tactici, tehnici, scheme și „trucuri” de negociere (aplicații)	autoevaluarea	

Bibliografie

Barus-Michel, Jacqueline; Neculau, Adrian, *Psihosociologia crizei*, Editura Trei, București, 2011.

Bouzon, Arlette, *Comunicare in situatii de criza*, Bucuresti, Tritonic 2006

Cabin, P., Dortier, J. F., *Comunicarea – perspective actuale*, Iași, Ed. Polirom. 2010

Chiciudean, Ion și David, George, *Managementul comunicării în situații de criză*, Editura Comunicare.ro, București, 2011.

Chiciudean, Ion; Țoneș, Valeriu, *Gestionarea crizelor de imagine*, București: Editura comunicare.ro, 2010

Chiru, I., *Comunicarea interpersonală*, Ed. Tritonic, București, 2003.

Cioric, Vasile, *Gestionarea crizelor de imagine*, TEHNICA-INFO, Bucuresti, 2005.

Coman, Cristina, *Comunicarea de criză. Tehnici și strategii*, Iași: Editura Polirom, 2009.

Cornelius, H., Faire, S., *Știința rezolvării conflictelor*, Editura Științifică și Tehnică, București, 1996.

Dasen, P., Perregaux, C. și Rey, M. (1999) *Educație interculturală. Experiențe, politici, strategii*. Polirom, Iași

Dobrescu, Emilian, *Cartea crizelor: o privire optimistă*, Editura Wolters Kluwer, București, 2010

Graur, Evelina, *Tehnici de comunicare*, Editura Mediamira, Cluj-Napoca, 2001.

Libaert, Thiery, *Comunicarea de criza*, Bucuresti, Editura C.H. 2008.

Marușca, Laura, *Comunicare și conflict. Managementul comunicării în soluționarea amiabilă a conflictelor*, Editura

Tritonic, București, 2010.

Miron Raul. *Metode alternative de soluționare a conflictelor*, Editura Universitară, București, 2019

Pânișoară, Ion-Ovidiu, *Comunicarea eficientă*, ediția a III-a, Polirom, Iași, 2008.

Pease, A. *Limbajul trupului: cum pot fi citite gândurile altora din gesturile lor*, Ed.Polimark, Bucuresti, 1994

Shapiro, Daniel, *Conflictele si comunicarea: un ghid prin labirintul artei de a face fata conflictelor*, s.l. Arc 1998

Ștefănescu, Simona, *Sociologia comunicării*, Editura Cetatea de Scaun, Târgoviște, 2009-2010.

Stoica, C. A., *Conflictul interpersonal – prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor*, Iași, Ed. Polirom.2004

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

- Conținuturile disciplinei sunt în concordanță cu ceea ce se face în alte instituții și centre universitare din țară (care derulează programe de predare similare). Pentru o mai bună adaptare la cerințele pieței muncii a conținutului și obiectivelor disciplinei, au avut loc întâlniri și consultări atât cu reprezentanți ai comunității civile și ai mediului de afaceri, cât și cu celelalte cadre didactice din universitate.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	- răspunsuri la întrebări / chestionare, referate pe tema dată	- evaluare finală (probă scrisă).	60%
10.5 Seminar/laborator	- Rezolvarea corectă și completă a temelor propuse, cu demonstrarea capacității de a explica și de a interpreta conținuturile teoretice și practice ale disciplinei	- evaluare continuă: analize pe text, chestionare, comentarii și rezumate; discuții pe teme legate de noțiunile studiate; portofolii; referate; studii de caz	30%
	- Manifestări atitudinale	- participare activă, conștiinciozitate, interes pentru studiul individual și în grup	10%
10.6 Standard minim de performanță			
Standarde minime pentru nota 5: • însușirea principalelor noțiuni, idei, teorii; • cunoașterea problemelor de bază din domeniu; Standarde minime pentru nota 10: • abilități, cunoștințe certe și profund argumentate; • exemple analizate, comentate; • mod personal de abordare și interpretare; • parcurgerea bibliografiei.			

Data completării

Semnătura titularului de curs

Semnătura titularului de seminar

.

Data avizării în departament

Semnătura directorului de departament/decanului