316
V-74

THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

MINISTERUL EDUCAȚIEI
ȘI CERCETĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA

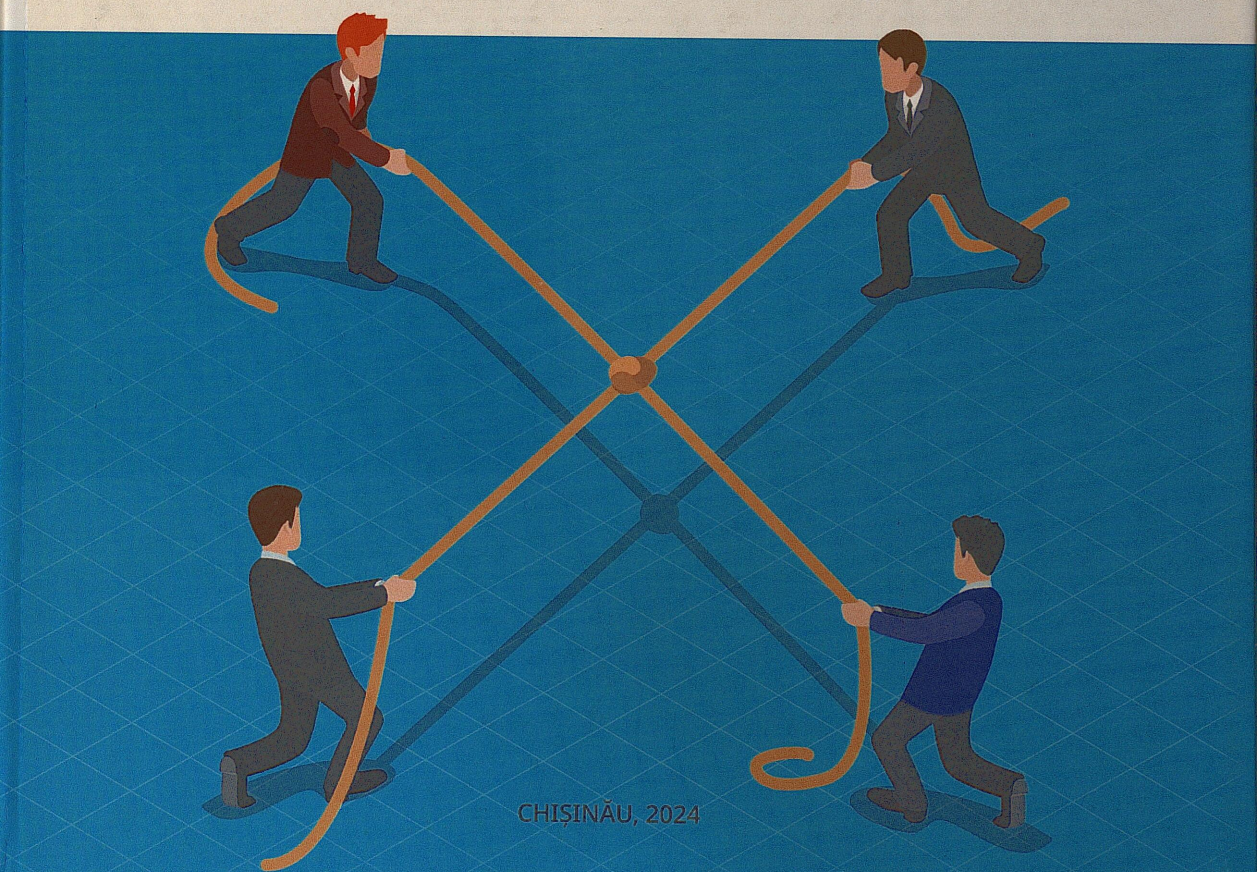
PROIECTUL
ÎNVĂȚĂMÂNTUL
SUPERIOR DIN
MOLDOVA

UNIVERSITATEA
PEDAGOGICĂ DE STAT
ION CREANGĂ
DIN CHIȘINĂU

Maria VÎRLAN Cristian Ionel MĂDUȚA

Medierea conflictelor organizaționale

SUPORT DE CURS



CHIȘINĂU, 2024

316
V 74

Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă" din Chișinău
Facultatea de Psihologie și Psihopedagogie Specială
Catedra de Psihopedagogie și Psihopedagogie Specială

Maria VÎRLAN Cristian Ionel MĂDUȚA

MEDIEREA CONFLICTELOR ORGANIZAȚIONALE

SUPORT DE CURS

Chișinău, 2024

BȘ UPS «I.CREANGĂ»
Nr. de inv. 593791

Autori:

Maria VÎRLAN, profesor universitar, doctor în psihologie, Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă" din Chișinău, Republica Moldova

Cristian Ionel MĂDUȚA, conferențiar universitar, doctor, Universitatea „Aurel Vlaicu" din Arad, România

Recenzenți:

Teodor PĂTRĂUȚĂ, profesor universitar, doctor, Universitatea de Vest „Vasile Goldiș" din Arad, România

Lucián Liviusz OLTEANU, conferențiar universitar, doctor, Universitatea Gál Ferenc, Szeged, Ungaria

Aprobat la ședința Catedrei de Psihopedagogie și Psihopedagogie Specială, proces-verbal nr. 12 din 19.06.2024 și la ședința Senatului UPSC, proces-verbal nr. 2. din 25.09.2024.

Suportul de curs este elaborat în cadrul subproiectului Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă" din Chișinău *„Asigurarea calității și relevanței formării profesionale a viitorilor pedagogi prin programe de studii inovative și conexe la piața muncii (ACRVP)",* Proiectul Învățământul Superior din Moldova, Programul de Îmbunătățire a Învățământului Superior, implementat de Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova și finanțat de Banca Mondială.

Editat, tipar: BONS OFFICES S.R.L., str. Feredeului, 4/6, Chișinău, Moldova

DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII DIN REPUBLICA MOLDOVA

Vîrlan, Maria.
Medierea conflictelor organizaționale: Suport de curs / Maria Vîrlan, Cristian Ionel Măduța; Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova, Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă" din Chișinău, Facultatea de Psihologie și Psihopedagogie Specială, Catedra de Psihopedagogie și Psihopedagogie Specială. – Chișinău: [S. n.], 2024 (Bons Offices). – 156 p.
Bibliogr.: p. 155-156 (31 tit.). – Finanțat de Banca Mondială. – [115] ex.
ISBN 978-5-36241-312-5.
316.485:37.06(075) V-66

CUPRINS

PRELIMINARII 5

UNITATEA DE ÎNVĂȚARE 1. **Conflictele organizaționale** 7

1.1. Conflictele: definiții și caracteristici generale 8
1.2. Teorii privitoare la conflict 16
1.3. Stadiile conflictelor organizaționale 19
1.4. Efectele conflictelor intergrupale 22
1.5. Surse ale conflictului 23
1.6. Tipuri de conflicte 25

UNITATEA DE ÎNVĂȚARE 2. **Procesul de rezolvare a conflictelor** 41

2.1. Stilurile individuale de abordare a conflictelor interpersonale 42
2.2. Metode de control și rezolvare a conflictelor organizaționale 48
2.3. Modelul Cornelius & Faire. Rezolvarea prin întocmirea hărții conflictului 52

UNITATEA DE ÎNVĂȚARE 3. **Medierea conflictelor organizaționale** 75

3.1. Diagnosticarea conflictului 75
3.2. Definiția medierii 80
3.3. Elementele constitutive ale medierii 83
3.4. Etapele medierii 88
3.5. Rolul mediatorului 104

UNITATEA DE ÎNVĂȚARE 4. **Medierea în școală** 108

4.1. Introducere 109
4.2. Bariere de comunicare care se pot constitui în surse ale stărilor conflictuale din organizația școlară 110
4.3. De ce mediere în școli? 111
4.4. Etape în implementarea medierii în școală 113
4.5. Etapele procesului de mediere școlară: procesul medierii în șase pași 119

ANEXE 134

Anexa 1. Modelul Thomas-Kilman privind comportamentul în situații conflictuale 134
Anexa 2. Chestionar SARC 140
Anexa 3. Testul „Compromisul este important pentru dumneavoastră?” 145
Anexa 4. Fișa „Harta conflictului” 147

BIBLIOGRAFIE 155