

Managementul conflictelor si tehnici de negociere

Ciprian Tripon (tripon@fspac.ro)

Marius Dodu (dodu@fspac.ro)

Descrierea cursului

Cursul de față urmărește prezentarea conflictului ca și fenomen social și a tehnicilor de gestionare și rezolvare ale acestuia. Abordarea este focalizată pe spațiul organizațional. Prima parte a cursului prezintă conflictul ca fenomen social, teoriile referitoare la acestea și modelele teoretice care analizează evoluția situațiilor conflictuale. A doua parte se referă la modelele, tehnicile și instrumentele de management a conflictelor. Partea a treia analizează metoda cea mai răspândită de rezolvare a conflictelor- negocierea, cu tehnicile și instrumentele specifice, cu accent pe negocierea amiabilă (spre deosebire de cea de afaceri) și pe mediere.

Obiectivele cursului

Obiective generale – Dobândirea informațiilor și abilităților necesare pentru a implementa politicile și procedurile specifice managementului conflictelor si negocierii.

Obiective specifice

* Învățarea principalelor concepte și noțiuni specifice domeniului de față

*Dezvoltarea/crearea abilităților și deprinderilor necesare pentru punerea în practică a informațiilor învățate

* Studii de caz care vor face posibile realizarea practică a punctelor prezentate mai sus.

Tematica

1. Definiții și natura conflictului În organizații
2. Teorii privitoare la conflictul organizațional
3. Niveluri conflictuale (interpersonal, intra-grup, inter-grup, intra-organizațional)
4. Surse ale conflictului in spațiul organizațional
5. Ciclul și fazele conflictului (modelul Glassl)
6. Strategii, stiluri, metode și tactici de abordare și rezolvare a conflictului
7. Negocierea – definiție și modele teoretice

8. Strategii, stiluri, metode și tactici de negociere
9. Conflicte și negocieri interculturale

Examinare

- Lucrări pe parcurs curs – 15% din nota finală. Pe parcursul semestrului, studenții vor primi un număr de lucrări (bazate pe studii de caz). Acestea trebuie predate la termen (anunțat în fiecare curs) la adresa de mail amintită la începutul acestui material. Nu se acceptă întârzieri. Detaliile vor fi oferite în întâlnirile din fiecare săptămână – la curs. La aceste lucrări se adaugă și o simulare de negociere (în interiorul celor 15%).
- Exam final, scris – 75% din nota finală. Informațiile/materialele necesare pentru acest examen sunt – suportul de curs, notițele luate la cursuri/seminarii și alte materiale care vor fi oferite clar și explicit fie în format electronic fie printate (atât pentru curs cât și pentru seminar).

Studenții pot să se prezinte la examen chiar dacă nu au predat lucrările pe parcurs.

Re-examinarea – Punctele obținute pe lucrările pe parcurs vor fi valabile și pentru re-examinare, singurul lucru care poate fi schimbat este nota la examen.

Plagiat

Plagiatul nu va fi tolerat, se vor aplica strict regulile UBB și FSPAC.

Bibliografie

1. Bogáthy, Zoltán. *Negocierea În organizații*. – Timișoara: Editura Eurostampa, 1999
2. De Lassus, René. *Analiza tranzacțională*. – București: Editura Teora, 2000
3. Fisher, Roger. *Succesul În negocieri*. – Cluj-Napoca: Editura Dacia, 1995
4. Fisher, Roger; Ury, William. *Getting to Yes. Negotiating Agreement Without Giving In*. – [s.l.]: Penguin Books, 1991
5. Fuller, George. *The Negotiator's Handbook*. – [s.l.]: Prentice Hall, 1991
6. Hiltrop, Jean-M.; Udall, Sheila. *Arta negocierii*. – București: Editura Teora, 2000
7. Kennedy, Gavin – *Negocierea perfectă*. – București: Editura Național, 1998
8. Kennedy, Gavin – *Negocieri: Ghid propus de The Economist Books*. – București: Editura Nemira, 1998
9. Lax, David; Sebenius, James. *The Manager as Negotiator*. – New York: The Free Press, 1996
10. Lewicki, J. Roy, Hiam Alexander, Wise Olander Kare – *Think Before You Speak (A Complete Guide to Strategic Negotiation)*, John Wiley & Sons, Inc., 1996
11. Moore, W. Christopher – *The Mediation Process*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1996
12. *Negotiation* – Roy J. Lewicki, David M. Saunders, John W. Minton, Irwin/McGraw-Hill, 1999
13. Prutianu, Ștefan. *Comunicare și negociere În afaceri*. - Iași: Editura Polirom, 1998
14. Prutianu, Ștefan. *Manual de comunicare și negociere În afaceri*. - Iași: Editura Polirom, 2000
15. Prutianu, Ștefan. *Negocierea și analiza tranzacțională*. – Iași: Editura Sagittarius, 1996
16. Raiffa, Howard. *The Art and Science of Negotiation*. – [s. l.]: The Belknap Press of Harvard University Press, 1996
17. Rezolvarea conflictelor și negocierea. – București: Rentrop & Straton, 1998
18. Scott, Bill. *Arta negocierilor*. – București: Editura Tehnică, 1996
19. Shell, G. Richard – *Bargaining for Advantage*, Penguin Books, 1999
20. Thuderoz, Christian. *Negocierile*. – Chișinău: Editura Știința, 2002
21. Tripon, Ciprian, *Managementul conflictelor*, 2008, Ed. Accent, Cluj
22. Ury, William. *Getting Past No: Negotiating with Difficult People*. – [s. l.]: Penguin Books, 1988
23. Vermot-Gaud, Claude. *Je négocie avec mes partenaires sociaux*. – Paris: Les Éditions D'Organisation, 1988
24. Volkema, Roger. *The Negotiation Toolkit*. – New York: American Management Association, 1999
25. Weiss, David. *Beyond the Walls of Conflict. Mutual Gains Negotiating for Unions and Management*. – [s.l.]: Irwin Professional Publishing, 1996
26. Weiss, David. *Beyond the Walls of Conflict. Mutual Gains Negotiating for Unions and Management*. – [s.l.]: Irwin Professional Publishing, 1996