

FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

Instituția de învățământ superior	Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava
Facultatea	ISTORIE ȘI GEOGRAFIE
Departamentul	Științe Umane și Social-Politice
Domeniul de studii	ASISTENȚĂ SOCIALĂ
Ciclul de studii	Licență
Programul de studii/calificarea	ASISTENȚĂ SOCIALĂ

2. Date despre disciplină

Denumirea disciplinei	Tehnici de comunicare în asistență socială				
Titularul activităților de curs	Prof. univ. dr. GULICIUC Viorel				
Titularul activităților de seminar	Prof. univ. dr. GULICIUC Viorel				
Anul de studiu	I	Semestrul	2	Tipul de evaluare	E
Regimul disciplinei	Categorizația formativă a disciplinei DF - fundamentală, DD - în domeniu, DS - de specialitate, DC - complementară				DS
	Categorizația de opționalitate a disciplinei: DO - obligatorie (impusă), DA - opțională (la alegere), DL - facultativă (liber aleasă)				DO

3. Timpul total estimat (ore alocate activităților didactice)

I a) Număr de ore pe săptămână	4	Curs	2	Seminar	2	Laborator	-	Proiect	-
I b) Totalul de ore pe semestru din planul de învățământ	56	Curs	28	Seminar	28	Laborator	-	Proiect	-

II Distribuția fondului de timp pe semestru:	ore
II a) Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe	22
II b) Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren	22
II c) Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri	22
II d) Tutoriat	-
III Examinări	3
IV Alte activități (precizați):	-

Total ore studiu individual II (a+b+c+d)	66
Total ore pe semestru (Ib+II+III+IV)	125
Numărul de credite	5

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

Curriculum	-
Competențe	-

5. Condiții (acolo unde este cazul)

Desfășurare a cursului	<ul style="list-style-type: none"> • Desfășurarea interactivă a cursului, onsite sau online • Participarea activă a studenților bazată pe parcurgerea suportului de curs și a bibliografiei, onsite sau online • Participare la cel puțin 50% din cursuri 	
Desfășurare aplicații	Seminar <ul style="list-style-type: none"> • Participarea activă a studenților bazată pe parcurgerea suportului de curs și a bibliografiei, onsite sau online • Respectarea termenelor de predare a temelor/proiectelor/referatelor; • Elaborarea unei cercetări în domeniul filosofiei/eticii aplicate; • Lucrul interactiv pe echipe inclusiv utilizarea TIC; onsite sau online • Participare la cel puțin 70% din seminarii 	
	Laborator	• Nu este cazul
	Proiect	• Nu este cazul

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<ul style="list-style-type: none"> • C1. Identificarea și aplicarea adecvată a fundamentelor teoretice și istorice ale asistenței sociale: presupuziții, principii, valori, etici, modalități de gândire și practici; • C1.1 Identificarea și definirea conceptelor și teoriilor fundamentale ale științei comunicării • C1.3 Definirea și exprimarea specificității problemelor științei comunicării în raport cu alte discipline umaniste. • C3 Identificarea prin gândire critică (analiză și evaluare logice) a punctelor tari și slabe ale unor soluții, concluzii sau abordări alternative de problemă, în comunicare • C3.2 Examinarea realității/proceselor sociale, politice, economice prin interogarea și clarificarea asumpțiilor și principiilor care le justifică, din perspectivă comunicațională • C6 Mediarea interumană și interculturală prin identificarea, analiza și soluționarea unor probleme interumane și interculturale, din perspectiva și cu mijloacele oferite de știința comunicării • C6.1 Definirea și alegerea metodelor și tehnicilor comunicaționale adecvate de soluționare a unor probleme interumane și interculturale cu un nivel mediu de complexitate
Competențe transversale	<p>CT1. Îndeplinirea la termen, în mod riguros, eficient și responsabil, a sarcinilor profesionale, cu respectarea principiilor comunicării și a deontologiei profesionale.</p> <p>CT2. Aplicarea tehnicilor de relaționare în grup a capacităților empatice de comunicare interpersonală și de asumare de roluri specifice în cadrul muncii în echipă.</p> <p>CT3. Utilizarea eficientă a surselor informaționale și a resurselor de comunicare interpersonală în activitatea profesională.</p>

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

Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> • Obiectivul cursului îl constituie cunoașterea principalelor aspecte legate de comunicarea organizațională și însușirea elementelor teoretico - metodologice aplicabile în managementul comunicării organizaționale. • Cunoașterea unor teme fundamentale în domeniul comunicării prin prisma abordării pragmatice a comunicării interpersonale dintre asistentul social și beneficiar în vederea consolidării cunoștințelor de bază obținute la curs și formării unor abilități și deprinderi de comunicare eficientă.
Obiective specifice	<ul style="list-style-type: none"> • Formarea de deprinderi și abilități comunicaționale practice profesionale. • În egală măsură se dorește cultivarea unei comunicări interpersonale centrate pe asertivitate.

8. Conținuturi

Curs	Nr. ore	Metode de predare	Observații
• Comunicarea din perspectivă logico-semiotică	4	Prezentare (Expunere teoretică) <i>onsite sau online</i>	
• Natura și funcțiile comunicării	4	Simularea-jocul de rol	
• Modele ale comunicării	6	Prelegere - dezbateri cu înscrieri anticipate ale participanților la anumite secvențe ale temei	
• Comunicarea orală	4	Problematizare	
• Comunicarea prin imagini	2		
• Viitorul comunicării	4	<i>Resurse: laptop + videoprojector, Google Classroom, aplicații Microsoft</i>	

Bibliografie

Bouzon, A. (2006). Comunicarea în situații de criză. București: Tritonic. Sala Împrumut domiciliu (E004) II 48129; Sala "M. Iordache" (A103) II 48129

CISMARU, D.M. (2008). Comunicarea internă în organizații. București: Tritonic. Sala Împrumut domiciliu (E004) II 49619; Sala Împrumut domiciliu (E004) II 49619; Sala "M. Iordache" (A103) II 49619

CHIRU, Irena (2003), Comunicarea interpersonală, București: Editura Tritonic. Sala "M. Iordache" (A103) II 47052. Sala Împrumut domiciliu (E004) II 47052

EIBL-EIBESFELDT, Irenäus, [1975] (2009), Agresivitatea umană, București: Ed. Trei (trad. V. Dem. Zamfirescu). Sala "M. Iordache" (A103) II 50090. Sala Împrumut domiciliu (E004) II 50090

GULICIUC, Viorel (2000), Introducere în teoria și practicile comunicării, Suceava: Editura Universității «Ștefan cel Mare»

HAINES, R. (2008). Tipuri și tehnici de comunicare în organizații. București: Editura Universitară. Sala Tehnic-Economic (E115) III 25186

LIBAERT, Th. (2009). Comunicarea de criză. București: C. H. Beck. Sala Împrumut domiciliu (E004) II 49900

LORENZ, Konrad, [1983] (2005), Așa-zisul rău. Despre istoria naturală a agresivității, București: Ed. Humanitas (trad. I. Constantin)

MILEY, Karla Krogsrud (2006), Practica asistenței sociale. Abordarea participativă, Iași: Ed. Polirom, pp.23-44, 77-104. Sala "M. Iordache" (A103) III 19092. Sala Împrumut domiciliu (E004) III 19092

MUCCHIELLI, A. (2015). Arta de a comunica: metode, forme și psihologia situațiilor de comunicare. Iași: Polirom, 2015. Sala "M. Iordache" (A103) II 52446

MUCCHIELLI, A. (2015). Arta de a influența: analiza tehnicilor de manipulare. Iași: Polirom. Sala Împrumut domiciliu (E004) II 52512; Sala "M. Iordache" (A103) II 52512

MUCCHIELLI, A. (2008). Comunicarea în instituții și organizații. Iași: Polirom. Sala Împrumut domiciliu (E004) III 19798; Sala "M. Iordache" (A103) III 19798

NEAMȚU, G. (2016), (coord.), Enciclopedia Asistenței sociale. Iași: Editura Polirom. Sala "M. Iordache" (A103) III 24440. Sala Împrumut domiciliu (E004) III 24440

NISTOR, G. (2013) Etica și valori în practica consilierii în asistența socială, în: Dumitrașcu, H. (coord.) Consilierea în asistență socială, Iași: Ed. Polirom, Iași, pp:17-40. Sala "M. Iordache" (A103) III 22550. Sala Împrumut domiciliu (E004) III 22550

PEASE, A. & PEASE, B. (2013). Abilități de comunicare. București: Curtea Veche Publishing. Sala Împrumut domiciliu (E004) II 52513; Sala "M. Iordache" (A103) II 52513

ROTH-SZAMOSKOZI, M. (2003), Perspective teoretice și practice ale asistenței sociale, Cluj-Napoca: Presa Universitară Clujeană, pp: 7-150

Bibliografie minimală

GULICIUC, Viorel (2000), Introducere în teoria și practicile comunicării, Suceava: Editura Universității «Ștefan cel Mare»

HAINES, R. (2008). Tipuri și tehnici de comunicare în organizații. București: Editura Universitară. Sala Tehnic-Economic (E115) III 25186

MUCCHIELLI, A. (2015). Arta de a comunica: metode, forme și psihologia situațiilor de comunicare. Iași: Polirom, 2015. Sala "M. Iordache" (A103) II 52446

NEAMȚU, G. (2016), (coord.), Enciclopedia Asistenței sociale. Iași: Editura Polirom

PEASE, A. & PEASE, B. (2013). Abilități de comunicare. București: Curtea Veche Publishing. Sala Împrumut domiciliu (E004) II 52513; Sala "M. Iordache" (A103) II 52513

Aplicații (Seminar / laborator / proiect)	Nr. ore	Metode	Observații
<ul style="list-style-type: none"> Definiții ale comunicării; Bariere în calea comunicării; Percepția și erori de percepție; Imaginea de sine și stima de sine; Prejudecată, discriminare, stigmatizare; Componentele unui mesaj; Tipuri de mesaje; Recepționarea mesajelor 	2	dezbatere, jocuri de rol, studiu de caz, prezentare de referate, <i>onsite sau online</i>	
<ul style="list-style-type: none"> O nouă orientare a interacțiunilor cu clientul/ Comunicarea non-verbală; Autopercepția; Sistemul de interacțiuni în cadrul comunicării cu clientul (Waslawik, Moreno, E. Berne, Adler); Forme de interacțiune bazate pe teoria valorizării clientului; Jocurile interacțiunilor și regulile lor (analiza aparentei, explicarea jocului, jocurile fără sfârșit); Comunicarea paradoxală; Tipuri de semnale nonverbale; Limbajul corpului și efectele în practica profesională - Competențe Profesionale 	2		
<ul style="list-style-type: none"> Abilități necesare pentru o comunicare interumană efektivă și asertivă. 	2		
<ul style="list-style-type: none"> Ascultarea activă în prevenirea și rezolvarea conflictelor: Ce este ascultarea; Principii ale ascultării active; Tehnici ale ascultării active; Ascultarea activă și prevenirea conflictelor; Ascultarea activă în rezolvarea conflictelor 	2		
<ul style="list-style-type: none"> Comunicare și conflict. Definiții. Natura conflictului; Nivele de conflict 	2		
<ul style="list-style-type: none"> Comunicarea și conflictul intrapersonal/interpersonal: Conceptul de conflict intrapersonal/interpersonal; Perspective psihanalitice asupra conflictului intrapersonal/ interpersonal; Perspective nonpsihanalitice asupra conflictului intrapersonal/interpersonal; Personalitate și conflict 	2		
<ul style="list-style-type: none"> Ciclul rezolvării unei probleme. Negocierea ca modalitate de rezolvare a conflictului: Procesul de negociere; Principii de bază și greșeli tipice în procesul de negociere; Negocierea în cadrul grupului; Negocierea între grupuri 	2		
<ul style="list-style-type: none"> Diminuarea efectelor emoționale negative ale conflictului Dimensiunea emoțională a conflictului interpersonal; Ura și conflictul; Furia și conflictul. Frica și conflictul; Disciplina emoțională în evitarea, rezolvarea conflictului și eliminarea efectelor post conflict 	2		
<ul style="list-style-type: none"> Introducere în analiza tranzacțională 	4		
<ul style="list-style-type: none"> Luarea deciziilor și comunicarea. Centrarea pe obiective și soluții 	4		
<ul style="list-style-type: none"> Interviuri Focus Group 	4		
Bibliografie			
CRAIOVAN, Mihai Petru, (2006), Psihologia resurselor umane, București: Ed. Universitară			

EIBL-EIBESFELDT, Irenăus, [1975] (2009), Agresivitatea umană, București: Ed. Trei (trad. V. Dem. Zamfirescu)
 FERRÉOL, Gilles, NECULAU, Adrian (coord.), (2003), Violența. Aspecte psihosociale, Iași: Ed. Polirom
 GRAUR, Evelina, (2001), Tehnici de comunicare, Cluj-Napoca: Ed. Mediamira
 HEEPER, Astrid, SCHMIDT, Michael, [2004] (2007), Tehnici de negociere, București: Ed. ALL (trad. P.F. Ciobanu)
 ILUȚ, Petru, (2004), Valori, atitudini și comportamente sociale. Teme actuale de psihosociologie, Iași: Ed. Polirom
 JDERU, Gabriel, (2008), Comportamentul agresiv, în S. Chelcea (coord.), Psihosociologie. Teorii, cercetări, aplicații, Iași: Polirom
 LORENZ, Konrad, [1983] (2005), Așa-zisul rău. Despre istoria naturală a agresiunii, București: Ed. Humanitas (trad. I. Constantin)
 MURPHY, Tim, OBERLIN, Loriann Hoff, [2005] (2007), Agresivitatea pasivă. Cum să o recunoști și să o controlezi la tine și la ceilalți, București: Ed. Trei
 NECULAU, Adrian (coord.), (2003), Manual de psihologie socială, Iași: Ed. Polirom, Iași
 PRUTIANU, Ștefan, (2007), Antrenamentul abilităților de negociere, Iași: Ed. Polirom
 WOSINSKA, Wilhelmina, [2004] (2005), Psihologia vieții sociale, București: Ed. Renaissance

Bibliografie minimală

- aferentă celei de la curs

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

- Studenții sunt pregătiți pentru a înțelege specificul comunicării în asistența socială, a particularităților pe care relația profesională cu clienții le presupune, importanța valorilor și deontologiei profesionale.
- Conținuturile disciplinei au fost elaborate ca urmare a consultării programelor de studii similare Universitatea "A.L. I Cuza" din Iași, Universitatea de Vest și Universitatea București și integrând temele și bibliografia de seminar realizată de lector. univ. dr. asociat LENȚA Oana Elena, de la Universitatea "Ștefan cel Mare" Suceava

10. Evaluare



Tip activitate	Criterii de evaluare	Metode de evaluare	Pondere din nota finală
Curs	- însușirea conținutului teoretic conceptual al disciplinei; - capacitatea de utilizare adecvată a conceptelor, metodelor și procedeele specifice disciplinei.	Evaluare sumativă prin examinare orală, <i>onsite sau online</i>	50%
Seminar	- alcătuirea și prezentarea unui referat sau a unui ppt. pe o temă dată și studierea bibliografiei recomandate; - prezența și participarea la seminarii.	Evaluare pe parcurs, <i>onsite sau online</i>	50%
Laborator	-	-	-
Proiect	-	-	-

Standard minim de performanță**Standarde minime pentru nota 5:**

- capacitatea de a opera minimal în sfera teoretică a comunicării în asistența socială și organizații;
- capacitatea de a aplica informațiile specifice comunicării în situații concrete;
- demonstrarea unui fond atitudinal coerent cu valorile promovate de o comunicare adaptată nevoilor organizaționale contemporane și cu nevoile asistaților sociali;
- participarea la 50%+1 din cursuri și seminarii;

Standarde minime pentru nota 10:

- capacitatea de a nuanța în funcție de context valențele multiple ale comunicării în contextul asistenței sociale contemporane;
- operaționalizarea tehnicilor de gestionare a comunicării organizaționale și a comunicării cu asistatul social în perspectiva unei comunicări eficiente;
- demonstrarea unor resurse atitudinale de valorizare a actului comunicațional în contextul asistenței sociale;
- participarea la 80% din cursuri și seminarii

Data completării	Semnătura titularului de curs	Semnătura titularului de seminar
27.09.2021	Prof. univ. dr. GULICIUC Viorel 	Prof. univ. dr. GULICIUC Viorel 

Data avizării în departament	Semnătura directorului de departament

27.09.2021	Lector univ. dr. ȘLUSARCIUC Marcela
-------------------	--

Data aprobării în Consiliul Facultății	Semnătura decanului
27.09.2021	Conf. univ. dr. PINTESCU Florin