

## 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	ISTORIE
Ciclul de studii	Licență
Programul de studii/calificarea	Istorie

### 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	20
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	25
II d) Tutoriat	-
III Examinări	2
IV Alte activități (precizați):	-

Total ore studiu individual II (a+b+c+d)	67
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"> <li>• Desfășurarea interactivă a cursului, <i>onsite sau online</i></li> <li>• Participarea activă a studenților bazată pe parcurgerea suportului de curs și a bibliografiei, <i>onsite sau online</i></li> <li>• Participare la cel puțin 50% din cursuri</li> </ul>	
Desfășurare aplicații	Seminar <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participarea activă a studenților bazată pe parcurgerea suportului de curs și a bibliografiei, <i>onsite sau online</i></li> <li>• Respectarea termenelor de predare a temelor/proiectelor/referatelor;</li> <li>• Elaborarea unei cercetări în domeniul filosofiei/eticii aplicate;</li> <li>• Lucrul interactiv pe echipe inclusiv utilizarea TIC; <i>onsite sau online</i></li> <li>• Participare la cel puțin 70% din seminarii</li> </ul>	
	Laborator	• Nu este cazul
	Proiect	• Nu este cazul

6. **Competențe specifice acumulate**

<b>Competențe profesionale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• C1. Identificarea și aplicarea adecvată a fundamentelor teoretice și istorice ale istoriei: presupuziții, principii, valori, etici, modalități de gândire și practici;</li> <li>• C1.1 Identificarea și definirea conceptelor și teoriilor fundamentale ale științei comunicării</li> <li>• C1.3 Definirea și exprimarea specificității problemelor științei comunicării în raport cu alte discipline umaniste.</li> <li>• 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</li> <li>• C3.2 Examinarea realității/proceselor sociale, politice, economice prin interogarea și clarificarea asumțiilor și principiilor care le justifică, din perspectivă comunicațională</li> <li>• C6 Medierea interumană și interculturală prin identificarea, analiza și soluționarea unor probleme interumane și interculturale, din perspectiva și cu mijloacele oferite de știința comunicării</li> <li>• C6.1 Definirea și alegerea metodelor și tehnicilor comunicaționale adecvate de soluționare a unor probleme interumane și interculturale cu un nivel mediu de complexitate</li> </ul>
<b>Competențe transversale</b>	<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)

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

8. **Conținuturi**

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

**Bibliografie**

ABRIC J. Claude, (2002), Psihologia comunicării, Iași: Editura Polirom. Sala "M. Iordache" (A103) II 47066. Sala Împrumut domiciliu (E004) II 47066

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  
 GRAUR, Evelina, (2001), Tehnici de comunicare, Cluj-Napoca: Ed. Mediamira  
 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 agresiunii, 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  
 NECULAU, Adrian (coord.), (2003), Manual de psihologie socială, Iași: Ed. Polirom, Iași  
 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  
 PĂUȘ, V.A. (2006). Comunicare și resurse umane. Iași: Polirom. Sala Împrumut domiciliu (E004) III 19018; Sala "M. Iordache" (A103) III 19018  
 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  
 WOSINSKA, Wilhelmina, [2004] (2005), Psihologia vieții sociale, București: Ed. Renaissance

**Bibliografie minimală**

GRAUR, Evelina, (2001), Tehnici de comunicare, Cluj-Napoca: Ed. Mediamira  
 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  
 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"> <li>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</li> </ul>	4	dezbateri, jocuri de rol, studiu de caz, prezentare de referate, <i>onsite sau online</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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 aparenței, explicarea jocului, jocurile fără sfârșit); Comunicarea paradoxală; Tipuri de semnale nonverbale; Limbajul corpului și efectele în practica profesională-Competențe Profesionale</li> </ul>	4	dezbateri, jocuri de rol, studiu de caz, prezentare de referate, <i>onsite sau online</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Abilități necesare pentru o comunicare interumană efektivă și asertivă.</li> </ul>	4	dezbateri, jocuri de rol, studiu de caz, prezentare de referate, <i>onsite sau online</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	4	dezbateri, jocuri de rol, studiu de caz, prezentare de referate, <i>onsite sau online</i>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicare și conflict. Definiții. Natura conflictului; Nivele de conflict;</li> </ul>	4	dezbateri, jocuri de rol, studiu de caz, prezentare de referate, <i>onsite sau online</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	4	dezbateri, jocuri de rol, studiu de caz, prezentare de referate, <i>onsite sau online</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	4	dezbateri, jocuri de rol, studiu de caz, prezentare de referate, <i>onsite sau online</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	4	dezbateri, jocuri de rol, studiu de caz, prezentare de referate, <i>onsite sau online</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducere în analiza tranzacțională</li> </ul>	2	dezbateri, jocuri de rol, studiu de caz, prezentare de referate, <i>onsite sau online</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Luarea deciziilor și comunicarea</li> </ul>	4	dezbateri, jocuri de rol, studiu de caz, prezentare de referate, <i>onsite sau online</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicarea în era digitală</li> </ul>	4	dezbateri, jocuri de rol, studiu de caz, prezentare de referate, <i>onsite sau online</i>	

## Bibliografie

CRAIOVAN, Mihai Petru, (2006), Psihologia resurselor umane, București: Ed. Universitară  
 EIBL-EIBESFELDT, Irenäus, [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: Ed. Polirom  
 LORENZ, Konrad, [1983] (2005), Așa-zisul rău. Despre istoria naturală a agresivității, București: Ed. Humanitas (trad. I. Constantin)  
 MURPHY, Tim, OBERLIN, Lorian 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

- afereată celei minimale pentru curs

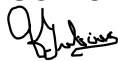
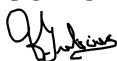
### 9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului

- Studentii sunt pregătiți pentru a înțelege specificul comunicării profesionale, 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

### 10. Evaluare

Tip activitate	Criterii de evaluare	Metode de evaluare	Pondere din nota finală
Curs	instrumentele de evaluare formativă (pe	<b>Examen scris</b>	<b>50%</b>

	parcurs): evaluarea participării și implicării în cursul interactiv		
Seminar	evaluarea participării active în cadrul seminariilor, prezentarea de teme/referate/eseuri	<b>Evaluarea activității pe parcurs</b>	<b>50%</b>
Laborator	-	-	-
Proiect	-	-	-
Standard minim de performanță			
<p><b>Standarde minime pentru nota 5:</b> Standarde minime pentru nota 5: însușirea principalelor noțiuni, idei, teorii din domeniul comunicării; capacitatea de a analiza practic un act de comunicare;</p> <p><b>Standarde minime pentru nota 10:</b> însușirea principalelor noțiuni, idei, teorii; cunoașterea problemelor de bază din domeniu; abilități, cunoștințe certe și profund argumentate din comunicare; exemple analizate, comentate; mod personal de abordare și interpretare; capacitatea de a analiza practic un act de comunicare;</p>			

<b>Data completării</b>	<b>Semnătura titularului de curs</b>	<b>Semnătura titularului de seminar</b>
30.09.2020	Prof. univ. dr. GULICIUC Viorel 	Prof. univ. dr. GULICIUC Viorel 

<b>Data avizării în departament</b>	<b>Semnătura directorului de departament</b>
	Lector univ. dr. SLUȘARCIUC Marcela

<b>Data aprobării în Consiliul Facultății</b>	<b>Semnătura decanului</b>
	Conf. univ. dr. PINTESCU Florin