



Denumirea programului de studii	Asistența Socială
Ciclul	licențiat
Denumirea cursului	Training de comunicare eficientă
Facultatea/catedra responsabilă de curs	Facultatea Psihologie și Psihopedagogie specială, Catedra Asistență Socială
Titular de curs	Vîrlan Maria dr., conf. univ.
Cadre didactice implicate	Vîrlan Maria dr., conf. univ., Dița Maria, lector
e-mail	maria_virlan@yahoo.com , patricia07@mail.ru

Codul cursului	Număr de credite ECTS	Anul	Semestrul	Total ore	Total ore	
					contact direct	Studiu individual
S.06.A.056 zi	2	III	VI	60	30	30
S.08.A.054 f/r	2	IV	VIII	60	18	42

Descriere succintă a integrării cursului în programul de studii

Cursul are caracter aplicativ în cadrul căruia studenții vor fi antrenați și implicați în o serie de activități practice cum ar fi: rezolvarea dificultăților de comunicare simulate prin exersare, dezvoltarea ascultării active prin repetarea exercițiilor specifice însușite în cadrul seminarelor, jocul de rol în identificarea remediilor și înlăturarea obstacolelor comunicării interpersonale, identificarea barierelor în comunicarea asistențială, dificultățile de comunicare dintre asistent social-client, soluționarea conflictelor în relația de asistență social prin modalități amiabile, comunicare eficientă, empatie și răbdare.

Competențe dezvoltate în cadrul cursului

Competențe cognitive: studentul va demonstra cunoașterea și înțelegerea formelor și nivelelor de comunicare umană; va ști stilurile și căile de transmitere a mesajelor; va demonstra cunoașterea barierelor în comunicare și metode de învingere a acestora; va ști metode și tehnici de comunicare verbală și nonverbală eficientă.

Competențe de învățare: se vor manifesta în capacitatea de a se documenta în vederea proiectării unui plan de intervenție pentru dezvoltarea abilităților comunicative; capacitatea de a face legătură dintre comunicare și limbaj; în priceperea de a consulta sursele de specialitate și de a învăța din propriul demers educativ.

Competențe de aplicare: studentul va aplica cunoștințele specifice disciplinei în identificarea nivelului de dezvoltare proprie a abilităților de comunicare și relaționare, în selectarea corectă a metodelor, stilului de comunicare cu diferite categorii de beneficiari.

Competențe de analiză: se exprimă în deprinderea de a examina mai multe oportunități de formare/dezvoltare a competențelor, pentru a lua o decizie științific întemeiată; în aplicarea unor grile sau parametri de evaluare, prin care se desfășoară autoevaluarea și evaluarea reciprocă a capacităților comunicative; în analiza posibilităților de dezvoltare personală din perspectiva asistențială.

Competențe de comunicare: se arată în capacitatea de a se exprima în limba maternă într-o manieră clară și precisă, oral și în scris, utilizând limbajul specific asistenței sociale în diverse contexte socio-culturale și profesionale; în abilitățile de a realiza convorbiri, expuneri, caracterizări de factură psihosocială și de a reacționa adecvat la solicitările exprimate în limbaj profesional.

- **Competențe la nivel de integrare:** se probează prin capacitatea de a proiecta un program de eficientizare a metodelor și tehnicilor de realizare a unei comunicări eficiente în sistemul asistențial; capacitatea de a identifica tehnici de comunicare eficientă cu beneficiarii problematici.



Finalități de studii

La finele cursului studenții vor reuși să:

- descrie schema de transmitere a mesajelor;
- enumere principiile și funcțiile unei comunicări eficiente;
- identifice formele și nivelurile comunicării umane;
- sesizeze legătura dintre comunicare și limbaj;
- înțeleagă rolul social al unei comunicări eficiente;
- aplice metode eficiente de rezolvare a conflictelor
- formuleze un răspuns/refuz asertiv în situații concrete

Precondiții

Cursul menționat va fi însușit cu succes de către viitorii asistenți sociali dacă aceștia vor cunoaște cursurile: TMAȘ, tehnici de intervenție în AS. Comunicare și consiliere, Psihosociologia devianței, etc

Condiții prealabile: la acest nivel studenții trebuie să posede un bagaj terminologic complex. Cei mai frecvent utilizați termeni în cadrul acestui curs sunt: comunicare eficientă, relația asistent social - client, conflict, beneficiari problematici, consiliere, stres, empatie, etc

Unități de curs

Tema: Noțiuni de comunicare

Tema: Comunicarea verbală

Tema: Comunicarea nonverbală

Tema: Abilități de comunicare eficientă

Tema : Comunicare orală în public

Tema: Comunicarea și rolul empatiei

Tema: Comunicarea în cadrul autorităților publice

Tema: Comunicarea asistentului social cu asistații

Strategii de predare și învățare

Procesul de predare –învățare în cadrul acestui curs se bazează în mare parte pe desfășurarea activităților de training, joc de rol, lucru în grup, simulare, seminar

Strategii de evaluare

Evaluarea finală se va face în formă de examen. Se va aplica un test care conține aspecte teoretic cât și practice care presupune prezentarea unui răspuns complet care să conțină viziunea de ansamblu asupra tematicii bazei comunicării.

Bibliografie

Obligatorie:

1. Chiru I., Comunicarea interpersonală, Ed Tritonic, 2003.
2. Gisele C., Arta de a comunica și de a învinge, Polirom.Iași, 2003.
3. Fiske John. Introducere în științele Comunicării. Iași: Editura Polirom, 2003.
4. Graur Evelina, Tehnici de comunicare, Cluj-Napoca: Editura MEDIAMIRA, 2001.
5. Mardare E. I. Suportul social și starea de sănătate, Revista de Asistență Socială, nr. 3/4, Iași : Ed.Polirom, p.109-124. 2005.
6. Pânișoară I-O, Comunicarea eficientă. Ediția a III-a, revăzută și adăugită. Polirom.Iași, 2008
7. Roth M., Diaconescu M., (coord). Formarea deprinderilor de comunicare creativă, Leonardo Da Vinci Community Vocational Trainin Action Programme, B Procedure, Second Phase. Pilot Projects. Establishing



- an European Centre for the integration of institutionalized children, Cluj- Napoca, 2003.
8. Calancea A., Training-ul de dezvoltare a competențelor afective. Ghid metodic. Tipografia centrală. Chișinău 2012 .
 9. Teretti A., Legrand JA, Boniface J., Tehnici de comunicare, Iași: Editura Polirom, 2001.
 10. Van Cuilenburg, J.J., O.Scholten, G.W. Noomen, Știința comunicării, Humanitas, Bucuresti, 2000.
 11. Vîrlan, M.; Dița, M. Capacitățile comunicative ale asistenților sociali. În: Psihologie. Pedagogie specială. Asistență socială. 2011. nr. 4 (25), p. 29-33.
 12. Vîrlan, M.; Dița, M. Metode și tehnici de comunicare a asistentului social cu delicvenții minori. În: Probleme ale științelor socio-umane și modernizării învățământului. Vol. I, coord. Racu Ig., Ch.: Tipogr. UPS ”Ion Creangă”, 2012, p. 179-185.
 13. Vîrlan M., Dița M., Tehnici de intervenție, suport de curs, Chișinău 2016.
 14. Vîrlan M., Șlehtițchi M. Particularitățile de comunicare ale tinerilor delicvenți, Cahul, 2015, pg. 141-145.

Opțională:

1. 855 de jocuri și activități. Ghidul animatorului. Chișinău, 2012.
2. Diaconescu Maria. Empathy and Interpersonal Communication. În: Studia Universitatis Babeș-Bolyai Sociology, issue no.2, p.41-53, 2007.
3. Miley Karla K., O’Melia Michael, Dubois Brenda. Practica Asistenței Sociale: o abordare participativă. Polirom Iași (traducere Ioana Ciocian, Maria Paula Mărginean, Elena Hortenzia Pop), 2006.
4. Preda M. Comportament Organizațional, Iași, Polirom., 2006
5. Rückle Horst, Limbajul corpului pentru manageri, Editura Tehnica, 2000.
6. Prutianu S. Manual de comunicare și negociere în afaceri. Vol. 1 Comunicarea. Iași: Editura Polirom, 2000.
7. Săvulescu Silvia. Retorică și Teoria argumentării. București, 2001.
8. Stephen E. Lucas. The Art of Public Speaking, Seventh International edition, Ed Mc Graw-Hill, 2003.