

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 | Categoría formativă a disciplinei DF - fundamentală, DD - în domeniu, DS - de specialitate, DC - complementară | | | | DS |
| | Categoría de opționalitate a disciplinei: DI - impusă, DO - opțională, DF - facultativă | | | | DI |

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 | 23 |
| 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"> 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 |

| | | |
|--|-----------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Participare la cel puțin 70% din seminarii |
| | Laborator | <ul style="list-style-type: none"> • Nu este cazul |
| | Proiect | <ul style="list-style-type: none"> • Nu este cazul |

6. Competențe specifice acumulate

| | |
|--------------------------------|--|
| Competențe profesionale | 5. Intervenție, consiliere și terapie individuală și de grup acordată în mediul familial sau instituțional (spitale, școli, penitenciare, centre anti-drog, instituții specializate de asistență socială); 6. Comunicare și relaționare eficientă cu beneficiarii |
| Competențe transversale | 1. Abordarea obiectivă și argumentată atât teoretic, cât și practic, a unor situații - problemă în vederea soluționării eficiente a acestora cu respectarea valorilor și principiilor specifice asistenței sociale 3. Autoevaluarea obiectivă a nevoii de formare profesională și identificarea resurselor și modalităților de dezvoltare personală și profesională în scopul inserției și adaptării la cerințele pieței muncii |

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 scris și tipărituri | 4 | <i>Resurse: laptop + videoprojector, Google Classroom, aplicații</i> | |
| • Comunicarea prin imagini | 2 | | |
| • Viitorul comunicării | 4 | <i>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 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

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, | |
| <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 aparenței, explicarea jocului, jocurile fără sfârșit); Comunicarea paradoxală; Tipuri de semnale nonverbale; Limbajul corpului și efectele în practica profesională - Competențe Profesionale | 2 | prezentare de referate, <i>onsite sau online</i> | |
| <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 | 2 | | |

| | | | |
|---|---|--|--|
| emoțională a conflictului interpersonal; Ura și conflictul; Furia și conflictul. Frica și conflictul; Disciplina emoțională în evitarea, rezolvarea conflictului și eliminarea efectelor post conflict | | | |
| • Introducere în analiza tranzacțională | 4 | | |
| • Luarea deciziilor și comunicarea. Centrarea pe obiective și soluții | 4 | | |
| • Interviuri Focus Group | 4 | | |
| 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: Polirom LORENZ, Konrad, [1983] (2005), Așa-zisul rău. Despre istoria naturală a agresivității, 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**

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 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

| |
|---|
| <p>Standarde minime pentru nota 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 |
| 21.07.2021 | Prof. univ. dr. GULICIUC Viorel  | Prof. univ. dr. GULICIUC Viorel  |

| | |
|------------------------------|---------------------------------------|
| Data avizării în departament | Semnătura directorului de departament |
| | Lector univ. dr. ȘLUSARCIUC Marcela |

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