

FIȘA DISCIPLINEI

(licență)

1. Date despre program

Instituția de învățământ superior	UNIVERSITATEA „ȘTEFAN CEL MARE” DIN SUCEAVA
Facultatea	Istorie, Geografie și Științe Sociale
Departamentul	Științe Umane și Social-Politice
Domeniul de studii	Asistență socială
Ciclul de studii	Licență
Programul de studii	Asistență socială

2. Date despre disciplină

Denumirea disciplinei	Tehnici de comunicare în asistență socială				
Titularul activităților de curs	Lect. univ. dr. Marin Gherman				
Titularul activităților aplicative	Lect. univ. dr. Marin Gherman				
Anul de studiu	III	Semestrul	5	Tipul de evaluare	C
Regimul disciplinei	Categorია formativă a disciplinei DF - fundamentală, DD - în domeniu, DS - de specialitate, DC – complementară				DS
	Categorია 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	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	• Suport logistic – calculator/tabletă, videoproiector, ecran de proiecție	
Desfășurare aplicații	Seminar	• Suport logistic – calculator/tabletă, videoproiector, ecran de proiecție
	Laborator	
	Proiect	

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<ul style="list-style-type: none"> • CP1. Abordează problemele în mod critic - identifică punctele forte și punctele slabe ale unor concepte abstracte și raționale diferite, cum ar fi aspecte, opinii și abordări legate de o situație problematică specifică pentru a formula soluții și metode alternative de abordare a situației. • CP6. Oferă consiliere socială - asistă și îndrumă utilizatorii serviciilor sociale pentru rezolvarea problemelor și dificultăților personale, sociale sau psihologice. • CP12. Oferă consiliere în ceea ce privește prestațiile de asigurări sociale - consiliază cetățenii
-------------------------	--

	<p>cu privire la beneficiile reglementate de guvern pentru care sunt eligibili, cum ar fi prestațiile de șomaj, prestațiile familiale și alte prestații de securitate socială.</p> <ul style="list-style-type: none"> • CP14. Gestionează crize sociale - identifică, răspunde și motivează persoanele în situații de criză socială, în mod prompt, utilizând toate resursele.
Competențe transversale	<ul style="list-style-type: none"> • CT2. Asigură orientarea către client - înțelege ce doresc clienții și adoptă o atitudine pozitivă atunci când interacționează cu ei, oferă consiliere, vinde produse sau servicii sau procesează reclamații.

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

Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> • Dezvoltarea unui set variat de competențe, necesare specialistului în asistență socială și aplicarea lor prin instrumente de analiză și gestionare a comunicării
-----------------------------------	--

8. Conținuturi

Curs	Nr. ore	Metode de predare	Observații
Introducere în științele comunicării: <ul style="list-style-type: none"> • definiția comunicării • tradiții ale comunicării • evoluția și semnificația termenului de comunicare • particularitățile comunicării 	2	Prelegerea Conversația Exemplificarea Asaltul de idei Problematizarea	
Comunicarea ca proces: <ul style="list-style-type: none"> • forme ale comunicării, • comunicare și incomunicare, • tipuri de procese de comunicare (liniar, proces interactiv, proces dinamic, proces convergent, proces tranzacțional, comunicare și informație) 	2		
Comunicarea verbală, nonverbală și paraverbală	2		
Comunicarea în organizații <ul style="list-style-type: none"> • Definiție: tipuri, forme, modele • Comunicarea pasivă, proactivă și reactivă în organizații. • Comunicarea internă și externă 	2		
Comunicarea de masă <ul style="list-style-type: none"> • Conceptul comunicării de masă • Conceptul de societate informațională și societate postindustrială 	2		
Mijloace de comunicare în masă <ul style="list-style-type: none"> • Presa – rolul în societate. Tipuri, funcții. • Presa electronică 	2		
Modele ale comunicării <ul style="list-style-type: none"> • Modelul „5 C” • Modelul fluxului în două trepte 	2		
Teorii ale comunicării de masă <ul style="list-style-type: none"> • Spirala tăcerii ca fenomen al comunicării (Elisabeth Noelle-Neumann) • Disonanța și consonanța cognitivă în comunicare (Leon A. Festinger) • Efectul de bumerang în comunicarea de masă 	4		
Relații Publice <ul style="list-style-type: none"> • Strategii de relații publice în comunicarea organizației. • Cum este construit un plan eficient de relații publice? 	2		
Sistemul de gestionare a comunicării de criză <ul style="list-style-type: none"> • Caracteristicile crizei • Așteptările publicului • Strategii de comunicare 	2		

Tehnici de comunicare <ul style="list-style-type: none"> • Pregătirea și susținerea unei prezentări orale • Tipuri de interviuri • Comunicarea scrisă (CV, corespondență, cărți de vizite) 	2		
Comunicarea în situații de conflict <ul style="list-style-type: none"> • Reguli de bază ale construirii strategiei de comunicare în situații de conflict • Comunicarea pre- și postconflict 	2		
Dezinformarea și combaterea știrilor false <ul style="list-style-type: none"> • Dezinformarea, fake news, propaganda și manipularea opiniei publice. • Tehnici de apărare prin încurajarea gândirii critice 	2		
Bibliografie			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Anghel, Mierla (2022), <i>Comunicare în asistență socială</i>, București, Editura Tritonic, 134 p. 2. Borțun, Dumitru (2013), <i>Bazele epistemice ale comunicării</i>, București, Editura Tritonic, 358 p. 3. Bouzon, A. (2006), <i>Comunicarea în situații de criză</i>, București, Editura Tritonic. Sala Împrumut domiciliu (E004) II 48129; Sala "M. Iordache" (A103) II 48129 4. Girboveanu, Sorina Raula, Constantinescu, Dumitru (2022), <i>Comunicarea organizațională</i>, București, Pro Universitaria. 5. Grigorași, Cătălina (2017), <i>Facebook, mișcări sociale și construcția unui spațiu public alternativ</i>, București, Comunicare.ro, 2017, 200 p. 6. Lesenciuc, Adrian (2017), <i>Teorii ale comunicării</i>, Ed. a 2-a, reviz. – Brașov, Editura Academiei Forțelor Aeriene "Henri Coandă", 305 p. 7. Libaert, Th. (2009), <i>Comunicarea de criză</i>, București: C. H. Beck. Sala Împrumut domiciliu (E004) II 49900 8. Messaris, P. (2017), <i>Digital media: transformations in human communication</i>, New York: Peter Lang; Bern. Sala Împrumut domiciliu (E004) III 25339; Sala "M. Iordache" (A103) III 25339 9. Momoc, Antonio (2014), <i>Comunicarea 2.0. New media, participare și populism</i>, Iași, Adenium 10. Oprea, Bogdan (2021), <i>Fake news si dezinformare online: recunoaște si verifica</i>, Polorom. 11. Pease, A. & Pease, B. (2020), <i>Abilități de comunicare</i> (reed.), București, Curtea Veche Publishing, 104 p. 			
Bibliografie minimală			
<ul style="list-style-type: none"> • Anghel, Mierla (2022), <i>Comunicare în asistență socială</i>, București, Editura Tritonic, 134 p. • Lesenciuc, Adrian (2017), <i>Teorii ale comunicării</i>, Ed. a 2-a, reviz. – Brașov, Editura Academiei Forțelor Aeriene "Henri Coandă", 305 p. • Pease, A. & Pease, B. (2020), <i>Abilități de comunicare</i> (reed.), București: Curtea Veche Publishing, 104 p. 			

Aplicații (Seminar / laborator / proiect)	Nr. ore	Metode de predare	Observații
<ul style="list-style-type: none"> • Istoria dezvoltării comunicării umane. Comunicarea între trecut și prezent • Comunicarea scrisă 	2	dezbateri, studiu de caz, prezentare de proiecte / referate, simulare	
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicarea prin imagini • Comunicarea verbală 	2		
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicarea nonverbală. Aspecte generale. Tipuri • Comunicarea paraverbală 	2		
<ul style="list-style-type: none"> • Limbajul trupului ca formă a comunicării nonverbale • Rolul mentalității și a contextului sociocultural în comunicare 	2		
<ul style="list-style-type: none"> • Adaptarea comunicării în dependență de persoană • Comunicarea paradoxală 	2		
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicarea asertivă • Comunicarea și conflictul. Soluționarea conflictelor prin diverse tehnici de comunicare 	2		
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicarea în procesul negocierilor • Bariere în calea comunicării 	2		
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicarea de criză. Caracteristici generale și specifice • Rolul emoțiilor în comunicare 	2		

<ul style="list-style-type: none"> • Tehnici de comunicare orală • Strategii de promovare a imaginii organizației care se ocupă de AS 	2		
<ul style="list-style-type: none"> • Tehnici de ascultare activă 	2		
<ul style="list-style-type: none"> • Managementul crizei • Comunicarea cu vârstnicii în asistența socială 	2		
<ul style="list-style-type: none"> • Construirea unei strategii eficiente de comunicare • Încrederea în sine și comunicarea eficientă 	2		
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicarea de masă. Societatea informațională • Dialogul și interviul în comunicare 	2		
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicarea cu copiii • Comunicarea asertivă cu refugiații 	2		

Bibliografie

1. Anghel, Mierla (2022), *Comunicare în asistență socială*, București, Editura Tritonic, 134 p.
2. Borțun, Dumitru (2013), *Bazele epistemice ale comunicării*, București, Editura Tritonic, 358 p.
3. Bouzon, A. (2006), *Comunicarea în situații de criză*, București, Editura Tritonic. Sala Împrumut domiciliu (E004) II 48129; Sala "M. Iordache" (A103) II 48129
4. Girboveanu, Sorina Raula, Constantinescu, Dumitru (2022), *Comunicarea organizațională*, București, Pro Universitaria.
5. Grigorași, Cătălina (2017), *Facebook, mișcări sociale și construcția unui spațiu public alternativ*, București, Comunicare.ro, 2017, 200 p.
6. Lesenciuc, Adrian (2017), *Teorii ale comunicării*, Ed. a 2-a, reviz. – Brașov, Editura Academiei Forțelor Aeriene "Henri Coandă", 305 p.
7. Libaert, Th. (2009), *Comunicarea de criză*, București: C. H. Beck. Sala Împrumut domiciliu (E004) II 49900
8. Messaris, P. (2017), *Digital media: transformations in human communication*, New York: Peter Lang; Bern. Sala Împrumut domiciliu (E004) III 25339; Sala "M. Iordache" (A103) III 25339
9. Momoc, Antonio (2014), *Comunicarea 2.0. New media, participare și populism*, Iași, Adenium
10. Oprea, Bogdan (2021), *Fake news și dezinformare online: recunoaște și verifică*, Iași, Polorom.
11. Pease, A. & Pease, B. (2020), *Abilități de comunicare (reed.)*, București, Curtea Veche Publishing, 104 p.

Bibliografie minimală

- Anghel, Mierla (2022), *Comunicare în asistență socială*, București, Editura Tritonic, 134 p.
- Lesenciuc, Adrian (2017), *Teorii ale comunicării*, Ed. a 2-a, reviz. – Brașov, Editura Academiei Forțelor Aeriene "Henri Coandă", 305 p.
- Pease, A. & Pease, B. (2020), *Abilități de comunicare (reed.)*, București: Curtea Veche Publishing, 104 p.

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

- Disciplina asigură competențe și aptitudini care răspund nevoilor asociațiilor profesionale și angajatorilor publici și privați din domeniu.
- Cunoștințele și aptitudinile din domeniul comunicării sunt necesare pentru un viitor absolvent al programului de studiu „Asistență socială”
- Conținuturile abordate în cadrul disciplinei sunt în concordanță cu structura cursurilor de la universități de prestigiu și acoperă aspecte fundamentale necesare familiarizării cu specificul studiilor în domeniul analizei comunicării.

10. Evaluare

Tip activitate	Criterii de evaluare	Metode de evaluare	Pondere din nota finală
Curs	<ul style="list-style-type: none"> • Să poată aborda problemele sociale în mod critic cu ajutorul tehnicilor de comunicare în AS; • Să ofere consiliere socială, având capacitatea de a asista și îndruma utilizatorii serviciilor sociale în rezolvarea problemelor și dificultăților personale; • Să poată oferi consiliere și sprijin verbal, 	Examen (oral)	50%

	<p>având capacitatea de a consilia cetățenii;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Să gestioneze crizele sociale, având capacitatea de a identifica și răspunde prompt la situațiile de criză socială și de a motiva persoanele implicate, utilizând toate resursele disponibile. • Să asigure orientarea către client, având capacitatea de a înțelege nevoile clienților prin ascultare activă și alte tehnici de comunicare. 		
Seminar	<ul style="list-style-type: none"> • Cunoștințe teoretice, mod de argumentare; • Capacitatea de a relaționa informațiile de specialitate cu situații reale. 	Referat/proiect	50%
Laborator	-	-	-
Proiect	-	-	-

10.1. Standard minim de performanță evaluare la curs
<ul style="list-style-type: none"> • cunoașterea principalelor teorii care constituie baza matricei de analiză a comunicării în asistența socială; • parcurgerea bibliografiei minimale a disciplinei.
10.2. Standard minim de performanță evaluare la activitatea aplicativă
<ul style="list-style-type: none"> • prezentarea unei teme în cadrul seminarului, participarea la simulări și dezbateri, studierea bibliografiei minime recomandate

Data completării	Semnătura titularului de curs	Semnătura titularului de aplicație
19.09.2024	Lect. univ. dr. Marin Gherman	Lect. univ. dr. Marin Gherman

Data avizării	Semnătura responsabilului de program
20.09.2024	Conf. univ. dr. Cristina Cormoș

Data avizării în departament	Semnătura directorului de departament
23.09.2024	Prof. univ. dr. Gheorghe Onișoru

Data aprobării în consiliul facultății	Semnătura decanului
23.09.2024	Prof. univ. dr. Florin Pintescu