

Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți
Facultatea de Științe ale Educației, Psihologie și Arte
Catedra de psihologie

CURRICULUM
la unitatea de curs

Comunicarea nonviolentă

(denumirea unității de curs)

Ciclul I - studii superioare de licență

Codul și denumirea domeniului general de studii: 031 Științe sociale și comportamentale

Codul și denumirea specialității: 0313.1 Psihologie

Forma de învățământ: Învățământ cu frecvență

Autor:

lect.univ., Lilia Nacai

(titlu didactic, titlu științific Prenume NUME)

(semnătura)

BALȚI, 2018

Discutat și aprobat la ședința Catedrei de psihologie

Procesul-verbal nr. 9 din 24.04.2018

Șefa Catedrei de psihologie _____

(semnătura)

Conf.univ., dr., Silvia Briceag

(titlu didactic, titlu științific Prenume NUME)

Discutat și aprobat la ședința Consiliului Facultății de Științe ale Educației, Psihologie și Arte

Procesul-verbal nr. ____ din _____

Decanul Facultății de Științe ale Educației, Psihologie și Arte

_____ Conf.univ., dr., Lora Ciobanu

(semnătura)

(titlu didactic, titlu științific Prenume NUME)

1. Informații de identificare a cursului
Facultatea de Științe ale Educației, Psihologie și Arte
Catedra de psihologie
Domeniul general de studii: 031 Științe sociale și comportamentale
Domeniul de formare profesională la ciclul I: Psihologie
Denumirea specialității / programului de master: Psihologie

Administrarea unității de curs: Comunicarea nonviolentă
(denumirea unității de curs)

Codul unității de curs / modulului	Credite ECTS	Total ore	Repartizarea Orelor				Forma de evaluare	Limba de predare
			curs	seminarii	laborator	studiu individual		
S.04.A. 132	4	60	30	30	-	30	examen	romana

Anul de studii și semestrul în care se studiază: Anul II, semestrul IV

Statutul: disciplină de specialitate, la alegere

2. Integrarea cursului în programul de studii

Curriculum-ul disciplinei *Comunicarea nonviolentă* este predestinat studenților de la specialitatea Psihologie, studii cu frecvență la zi. Disciplina universitară *Comunicarea nonviolentă* este o disciplină de specialitate, la alegere, orientată spre pregătirea profesională a viitorilor psihologi prin antrenarea lor în înțelegerea semnificației comunicării în activitatea psihologului, în general, și a comunicării nonviolente, în particular.

3. Competențe prealabile: de proiectare și aplicare a instrumentelor psihologice, a modalităților de cercetare a fenomenelor psihice; de proiectare a programelor de intervenție a psihologului în vederea dezvoltării fenomenelor psihice; de abordarea a clientului prin prisma particularităților de vîrsta.

4. Competențe dezvoltate în cadrul cursului

CP1. Operarea cu concepte fundamentale în domeniul psihologiei și utilizarea acestora în comunicarea profesională.

CP2. Proiectarea și realizarea unui demers de cercetare prin abilități de control și inovație în domeniul psihologiei.

CP3. Evaluarea critică a situațiilor problematice și a soluțiilor posibile în psihologie.

CP4. Evaluarea psihologică a individului, grupului și organizației.

CP5. Proiectarea și realizarea intervențiilor psihologice.

CP6. Relaționarea și comunicarea interpersonală specifică domeniului psihologiei prin valorificarea informațiilor, vizînd varii contexte socio-umane și de identitate națională.

CT1. Aplicarea principiilor, normelor și valorilor eticii și deontologiei profesionale în cadrul propriei strategii de muncă.

CT2. Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei.

CT3. Identificarea oportunităților de formare continuă și valorificarea eficientă a resurselor și tehnicilor de învățare pentru propria dezvoltare.

5. Finalitățile cursului

După definitivarea cu succes a cursului *Comunicare nonviolentă* studentul va fi capabil:

1. Să înțeleagă rolului comunicării nonviolente în activitatea profesională a psihologului;
2. Să explice esența și semnificația ascultării active, empatică și exprimării asertive în comunicare;
3. Să aplice strategii nonviolente de comunicare cu persoanele cu comportamente dificile/deranjante;
4. Să proiecteze modalități de intervenție a psihologului în vederea dezvoltării abilităților de comunicare nonviolentă;
5. Să proiecteze modalități de intervenție a psihologului în vederea soluționării conflictelor prin metodele și tehnici nonviolente: harta conflictului, negociere, Victorie-Victorie, medierea
6. Să dezvolte atitudini responsabile față de interlocutor, în particular, și actul comunicativ, în general;
7. Să colaboreze și alți specialiști în activitatea profesională;
8. Să respecte diferențele de vîrstă, gen, religie, cultură, orientare sexuală în activitatea profesională;
9. Să respecte strict normele etice în activitatea profesională și se angajează continuu în dezvoltarea personală și profesională;

6. Conținutul cursului:

Comunicarea umana versus comunicarea nonviolentă - dimensiuni psihologice. Comunicarea nonviolentă – o formă de manifestare a relațiilor și a atitudinilor interpersonale. Asigurarea axiomelor comunicării nonviolentă prin cunoașterea factorilor determinanți ai ei. Comunicarea care blochează compasiunea - comunicarea violentă versus comunicarea nonviolentă. Optimizarea comunicării nonviolente prin ascultare activă, empatică și exprimare, sinceră, asertivă. Anihilarea comportamentelor comunicaționale dificile/deranjante prin comunicare nonviolentă. Comunicarea nonviolentă versus comunicarea persuasivă. Cunoașterea aspectelor psihologice ale conflictului - dimensiune esențială în realizarea comunicării nonviolente.

Intervenții în vederea soluționării conflictelor prin metodele și tehnici nonviolente. Asigurarea axiomelor comunicării nonviolente prin gestionarea emoțiilor postconflict.

Distribuirea modulară a cursului

N/o	Unitățile tematice ale cursului	Nr. de ore 30/30			
		Frecvență la zi			
		Prelegeri		Seminare	
	Tema conform planului (puncte de reper, aplicații practice p/u seminare)	Aud.	Lucr. Indiv	Aud.	Lucr. Indiv
		30	30	30	30
1.	Comunicarea umană versus comunicarea nonviolentă - dimensiuni psihologice 1.Comunicarea – dimensiuni teoretice. Problema comunicării în știința psihologie. Cercetările privind comunicarea în psihologia socială. 2.Comunicarea umană versus comunicare nonviolentă. 3.Caracteristicile de bază a comunicării: funcțiile, principiile. 4.Elementele componente ale actului comunicativ. 5. Formele comunicării. Aplicații practice: 1.Elaborarea mesajelor prin prisma feedback-ului nonevaluativ (de sondare, de înțelegere, suportiv, „mesajul-eu”) pentru a întreține și optimiza comunicarea pentru situațiile propuse. 2. Explicarea valorii contextului comunicării pentru eficientizarea comunicării în relația psiholog client prin perspectiva teoriei proximității (Festinger, Miller), teoria similarității (J.D.Brass), teoria apartenenței la grup. 3. Elaborarea referatului pe tema: “Tălmăcirea râsului și a elementelor comunicării paraverbale.”	4.	4.	4	4.
2.	Comunicarea nonviolentă – o formă de manifestare a relațiilor și a atitudinilor interpersonale. 1. Esența comunicării nonviolente 2. Axiomele comunicării	4	4	4	4

	nonviolente. 3.Componentele comunicării nonviolente: observarea: sentimentele, emoțiile; necesitățile; cerințele: 4. Aplicarea comunicării nonviolente în activitatea profesională. Aplicații practice: 1.Dezvoltarea abilităților de comunicare nonviolentă prin intermediul Exercițiilor: ➤ Observație sau evaluare? ➤ Exprimarea sentimentelor ➤ Recunoașterea nevoilor ➤ Exprimarea cerințelor vezi sursa - Rosenberg Marshall, p.56, 69, 111). 2. Tehnica „4 moduri diferite de a asculta”. 3. Tehnica „Harababura în creier” 4. Tehnica Exercițiu de empatie (Andre de Perettii). (sursa nr. 3, p. 158-160).				
3.	Asigurarea axiomelor comunicării nonviolente prin cunoașterea factorilor determinanți ai ei. 1.Factorii ce vizează actorii comunicării: factori psihologici, factori cognitivi, factori sociali. 2. Factorii ce influențează codul și canalul de comunicare. 3.Factori de context și mediu. Aplicații practice: 1.Argumentarea și explicați condițiile unei comunicări nonviolente în baza factorilor determinanți ai comunicării utilizând tehnica “Scheletul de pește” 2.Analiza și identificarea mecanismelor de apărare – ca factor determinant al comunicării, prin promovarea tehnicii de comunicare “Jocul pozițiilor defensive” (Andre de Perettii). (sursanr.3 , p. 243).	2.	2.	2.	2.
4.	Comunicarea care blochează compasiunea - comunicarea	2.	2.	2.	2.

	violentă versus comunicarea nonviolentă 1. Cauze externe ale blocării comunicării. 2. Procese psihice/psihosociale. 3. Comportamente care blochează comunicarea (judecățile moralizatoare, comparațiile, negarea responsabilităților) 4. Factori de personalitatea care blochează comunicarea. Aplicații practice: 1. Identificarea barierilor în comunicare în situațiile propuse (situații comunicative). 2. Identificarea blocajelor folosite de interlocutor în joc de rol. 3. Elaborarea unei liste de reguli ce asigură comunicarea nonviolentă. 4. Tehnica „Zvonurile” Andre de Perettii). (sursa nr. 3, p. 168-172). 5. Elucidarea cauzelor blocării, perturbării comunicării prin tehnica A chestiona, a relata, a transcribe, a raporta Andre de Perettii). (sursa nr. 3, p. 186-187).				
5.	Optimizarea comunicării nonviolente prin ascultare activă, empatică și exprimare, sinceră, asertivă. 1. Ascultarea activă, recepționarea empatică : element „central” al comunicării nonviolente. 2. Asigurarea eficienței comunicării vizînd facilitarea exprimării celui alt. 3. Caracteristicile situației optimă de comunicare vizînd exprimarea celui alt: non-evaluare, non-interpretare, non-consiliere, non-chestionare, comprehensiune. 4. Forme și utilizări ale ascultării active: ascultarea activă cu rol de informare; ascultarea activă cu rol de suport emoțional; ascultarea activă cu rol de pentru reducerea agresivității verbale a interlocutorului. 3. Exprimarea asertivă. Structura aserțiunii- Eu. Mesajele -Eu Aplicații practice: 1. Elaborarea răspunsurilor în	4	4	4	4

	spiritul ascultării active, empatică la situațiile comunicative propuse. 2. Formularea aserțiunii-Eu pentru situațiile propuse. 3. Elaborarea răspunsurilor prin mesaje-Eu la situațiile comunicative. 4. Tehnica Emiterea de "mesaje-eu" (Andre de Perettii). (sursa nr. 3, p. 151-156). 5. Optimizarea comunicării prin dezvoltarea abilităților de ascultare active și însușirea gamei de comportamente verbale și nonverbale eficiente. Tehnica Gama comportamentelor de înțelegere sau „reverberare” din cadrul comunicării (Andre de Perettii). (sursa nr. 3, p. 290-291). 6. Asigurarea comunicării nonviolente prin Tehnica “Fereastra lui Johari” (Andre de Perettii). (sursa nr. 3, p. 172-177).				
6.	Anihilarea comportamentelor comunicaționale dificile/deranjante prin comunicare nonviolentă 1. Interacțiunea cu persoane cu comportamente dificile/deranjante: dimensiuni de analiză a comportamentului uman (nivelul asertivității, centrarea pe un scop). 2. Managementul conflictului cu persoane cu comportamente dificile prin comunicare nonviolentă: Tancul, Perfidul, Grenada, Atoateștiutorul, Atoateștiutorul închipuit, Serviabilul, Nehotărîtul, Taciturnul, Negativistul și Jeluitorul. Aplicații practice: 1. Analiza articolului “Cum să ne apărăm de persoanele enervante”. (sursa nr.9, p.45-47, 3-5). 2. Prezentarea prin joc de rol comportamente dificile. 3. Elaborarea unei liste de recomandări generale în eficientizarea comunicării cu persoanele cu comportamente dificile.	4.	4.	4.	4.
7.	Comunicarea nonviolentă versus comunicarea persuasivă	2	2	2	2

	1.Comunicarea persuasivă – delimitări conceptual. 2.Căile de asigurare a persuasiunii în comunicare. 3.Pesuasiune versus manipulare Aplicații practice: 1.Tehnica Machiavelismul (Andre de Perettii). (sursa nr. 3, p. 224-236). 2.Training “Dezvoltarea abilităților de comunicare nonviolentă”				
8.	Cunoșterea aspectelor psihologice ale conflictului - dimensiune esențială în realizarea comunicării nonviolente 1. Conflictul – concept, etiologia termenului. Sursele conflictului. 2. Tipologii ale conflictelor. 3. Structura conflictului. Dinamicul conflictului. 4. Tipuri de comportamente în conflict. 5. Conflictive în mediile didactice: conflicte tipice pentru elevii claseleor primare, conflicte tipice pentru elevii ciclului gimnazial, conflicte tipice pentru elevii superiori. Aplicații practice: 1.Identificarea tipurilor conflictelor din situațiile conflictuale descrise. 2. Elucidarea legătura dintre drepturile fundamentale ale omului și situațiile conflictuale	4.	4.	4.	4.
9.	Intervenții în vederea soluționării conflictelor prin metodele și tehnici nonviolente. 1. Metode și tehnici de soluționare a conflictelor: harta conflictului. 2. Metode și tehnici de soluționare a conflictelor: metoda Victorie-Victorie. 3. Metode și tehnici de soluționare a conflictelor: negocierea. 4. Metode și tehnici de soluționare a conflictelor: Medierea – statutul mediatorului, condițiile medierii, etapele procesului de mediere, limitele medierii. Aplicații practice: 1.Elaborarea hărții conflictului în care au fost recent implicați și	4.	4.	4.	4.

	<i>soluționarea în baza metodei Victorie-Victorie.</i> 2. <i>Analiza Ghidului de mediere pentru elevi, (sursa nr. 16, p. 234-237).</i> 3. <i>Tehnica Supravețuirea pe uscat (Andre de Perettii). (sursa nr. 3, p. 222-226).</i>				
10.	Asigurarea axiomelor comunicării nonviolente prin gestionarea emoțiilor postconflict. 1. Diminuarea efectelor emoționale negative ale conflictului: eliberarea de tensiune emoțională post conflict. 2. Diminuarea efectelor emoționale negative ale conflictului: pozitivarea consecințelor negative ale conflictului. Aplicații practice: 1. <i>Elaborarea unei liste de consecințe pozitive la o situație conflictuală în care au fost implicați.</i> 2. <i>Elaborarea unui program de dezvoltare personală a abilităților de comunicare nonviolentă, empatică, suportivă, eficientă. (Structura conform modelului din Anexa Nr.1)</i>	2.	2.	2.	2.

7. Strategii didactice

Curs: expunerea, exemplul demonstrativ, dezbateri, sinteza cunoștințelor, descoperire dirijată.

Seminar: dezbateri, clarificare conceptuală, activități de grup, descoperire dirijată, sinteza cunoștințelor, joc de rol. Elaborarea programelor de dezvoltare a abilităților de comunicare nonviolentă respectând structura, exigențele stipulate. Vezi Anexa Nr. 1. Tematica programelor va fi selectată ținând cont de propriile interese de cercetare cât și de tematică orientativă prezentată.

8. Activități de studiu individual

Timpul total (ore pe semestru) al activităților de studiu individual dirijat pretinse studentului			
1. Descifrarea și studiul notițelor de curs	6 ore	8. Pregătire prezentări orale	2 ore
2. Studiu după manual, suport de curs	12ore	9. Pregătire examinare finală	2 ore
3. Studiul bibliografiei minimale indicate	6 ore	10. Consultații	2 ore

4. Documentare suplimentară în bibliotecă	5 ore	11. Documentare pe teren	0
5. Activitate specifică de pregătire seminar și/sau laborator	5 ore	12. Documentare pe INTERNET	2 ore
6. Realizare teme, referate, eseuri, traduceri etc.	6 ore	13. Alte activități Elaborarea proiectului de grup, programelor dezvoltative	6 ore
7. Pregătire lucrări de control	6 ore		
TOTAL ore studiu individual (pe semestru)	60 ore		

9. Evaluare

Evaluare : (*forma, formula, exigente regulament, chestionar pentru proba evaluare finală, tematica tezelor de an*)

Evaluarea curentă – lucrări de control, răspunsuri orale la seminarii, prezentarea produselor activităților individuale și de grup.

Evaluare finală -examen în formă scrisă. În procesul de evaluare curentă și finală se va ține cont de exigențele stipulate în Regulamentul de evaluare, aflat în vigoare la USARB.

10. Bibliografie selectivă:

Pentru inițierea în curs

1. ABRIC, JEAN-CLAUDE. Psihologia comunicării : teorii și metode / Jean-Claude Abric ; trad. Luminița Botoșineanu, Florin Botoșneanu. - Iași : Polirom, 2002 (Tip. Multiprint). - 208 p. - (Collegium. Psihologie / coord. de Adrian Neculau). - ISBN 973-683-953-2. - Bibliogr.: p. 195-203.
2. BOLBOCEANU, AGLAIDA. Psihologia comunicării / Aglaida Bolboceanu. - Ch. : Univers Pedagogic, 2007 (Tipogr. Centrală). - 136 p. : tab. - ISBN 978-9975-48-048-2. - Bibliogr.: p. 135-136.
3. DE PERETTI, ANDRE. Tehnici de comunicare. / Andre de Peretti.- Iași: Polirom, 2001. - 391 p. – ISBN 973-683-505-7
4. MUCCHIELLI, ALEX. Arta de a comunica. Metode, forme și psihologia situațiilor de comunicare / A. Mucchielli ; trad. de Giuliano Sfichi. - Iași : Polirom, 2004 (Tipogr. Lumina Tipo). - 261 p. - (Collegium. Psihologie / coord. de Adrian Neculau). - ISBN 973-681-778-4: Bibliogr. p. 247-258.
5. NACAI, LILIA. Psihologia comunicării / Lilia Nacai. Bălți, 2015, 206 p.
6. PÂNIȘOARĂ, ION-OVIDIU. Comunicarea eficientă / Ion-Ovidiu Pânișoară. - Ed. a 2-a rev. și adăugită. - Iași : Polirom, 2004 (Tip. Lumina Tipo). - 344 p. : il., fig. - (Collegium. științele educației / coord. de Adrian Neculau, Constantin Cucos). - ISBN 973-681-606-0. - Bibliogr.: p. 333-338
7. PEASE, ALLAN. Abilități de comunicare / Allan Pease, Barbara Pease ; trad. din limba engleză de Sanda Aronescu. - București : Curtea Veche Publ., 2007 (Galați : Don Star). - 100 p. - (Ser. Pease). - ISBN 978-973-669-379-3. - Bibliogr.: p. 97.
8. ROCO, MIHAELA; NICULCEA, MONICA. Cum sa ne aparam de persoanele enervante // PSIHOLOGIA, nr.3-4/1997.

9. ROSENBERG, MARSHALL. Comunicarea nonviolentă. Limbajul vieții / Marshall Rosenberg. – Chișinău: Epigraf, 2005. - 221p. – ISBN 9975-924-52-2
10. STOICA-CONSTANTIN, ANA. Conflictul interpersonal / Ana Stoica-Constantin. - Iași : Polirom, 2004. -302. - ISBN 973-681-784-9

Lecturi de aprofundare

Pentru cunoaștere nuanțată și viziune mai largă

1. BIRKENBIHL, V. Antrenamentul comunicării sau arta de a ne înțelege / V. Birkenbihl. - București: Gemma Press, 1998.
2. CAMERON, MILTON. Arta de a-l asculta pe celălalt : Secretele unei comunicări reușite / Milton Cameron ; trad.: Dana Zămosteanu. - Iași : Polirom, 2006 (București : Lumina Tip). - 132 p. - (Practic). - ISBN 973-46-0245-4; ISBN 978-973-46-0245-2
3. CAMERON, MILTON. Comunicarea prin gesturi și atitudini : Cum să înveți limbajul trupului / M. Cameron ; trad. de D. Zămosteanu. - Iași : Polirom, 2005 (Iași : Tip. Print multicolor). - 158 p. : il. - ISBN 973-46-0197-0.
4. CAVA, ROBERTA. Comunicarea cu oamenii dificili : Cum să ne purtăm cu clienții răuvoitori, șefii autoritari și colegii nesuferiți / Roberta Cava ; trad. din limba engl. de Andreea Rosemarie Lutic. - București : Curtea Veche Publ., 2003 (Tip. Nedea Print). – 278 p. – (Cărți cheie; 69). – ISBN 973-669-028-8.
5. FISKE, JOHN. Introducere în științele comunicării / John Fiske ; trad. de Monica Mitarcș. - Iași : Polirom, 2003. - 256 p. : il. (Collegium. Media / coord. de Mihai Coman). - ISBN 973-681-179-4 - Bibliogr. p. 245-248 ; Index p. 249-254.
6. БЕРН, ЭРИК. Игры, в которые играют люди : Психология человек. взаимоотношений ; Люди, которые играют в игры : Психология человек. судьбы : Пер. с англ. / Эрик Берн. -М. : Фаир-Пресс , 2000. - 473 p. - (Популярная психология). - ISBN 5-8183-0088-9.
7. ГИППЕНРЕЙТЕР, [Юлия](#). [Общаться с ребенком. Как?](#) / Ю. Гиппенрейтер. - М. : Издательство: [АСТ](#), [Астрель](#) ISBN: 978-5-17-052715-1,
8. ГИППЕНРЕЙТЕР, [Юлия](#). [Продолжаем общаться с ребенком. Так?"](#) / Ю. Гиппенрейтер. - М. : Издательство: [АСТ](#), [Астрель](#) ISBN: 978-5-17-050807-5
9. ГИППЕНРЕЙТЕР, [Юлия](#). Родителям: как быть ребенком / Ю. Гиппенрейтер. - М. : Издательство: [АСТ](#), [Астрель](#) ISBN: 978-5-17-062395-2, 978-5-271-25355-3
10. ГРИГОРЬЕВА, ТАТЬЯНА ГЕННАДЬЕВНА Основы конструктивного общения : практикум / Т. Г. Григорьева. - 2-е изд., испр. и доп.. - Новосибирск : Изд-во Новосиб. ун-та, 1999. - 120 с. - (Психология в shk.). - ISBN 5-7615-0459-6.
11. ГРИГОРЬЕВА, ТАТЬЯНА ГЕННАДЬЕВНА. Основы конструктивного общения : Метод. пособие для преподавателей / Т. Г. Григорьева, Л. В. Линская, Т. П. Усольцева ; под ред. Ю. М. Забродина, М. В. Поповой. - 2-е изд., испр. и доп.. - Новосибирск : Изд-во Новосиб. ун-та, 1999. - 172 с. - (Психология в shk.). - ISBN 5-7615-0457-X. - Библиогр. с. 166-171.
12. ДОБРОВИЧ А. Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. – М., 1984.

Chestionar de evaluare finală:

Subiecte pentru examenul la cursul universitar Comunicarea nonviolentă Specialitatea Psihologie

Elaborat de: L. Nacai, lector univ.

1. Caracterizați conceptul, funcțiile, principiile comunicării.
2. Explicați elementele componente ale actului comunicativ.
3. Analizați și explicați comunicarea nonviolentă versus comunicarea umană
4. Elucidați esența comunicării nonviolente
5. Caracterizați axiomele comunicării nonviolente.
6. Explicați componentele comunicării nonviolente: observarea, sentimentele; emoțiile.
7. Explicați componentele comunicării nonviolente: necesitățile; cerințele.
8. Elucidați aplicarea comunicării nonviolente în activitatea profesională.
9. Descrieți factorii determinanți ai comunicării: factori psihologici, cognitivi.
10. Descrieți factorii determinanți ai comunicării: factori sociali.
11. Descrieți factorii determinanți ai comunicării: factori de context și mediu.
12. Caracterizați formele comunicării.
13. Analizați și explicați cauzele externe ale perturbării sau blocării comunicării.
14. Analizați și explicați comportamentele care inhibă, perturbă sau blochează comunicarea
15. Caracterizați conceptul de comunicare persuasivă.
16. Elucidați căile de asigurare a persuasiunii în comunicare.
17. Caracterizați conceptul, etiologia, funcțiile și sursele conflictelor.
18. Descrieți felurile conflictelor.
19. Elucidați structura și dinamica conflictului.
20. Caracterizați tipurile de comportamente în conflict.
21. Analizați conflictele tipice pentru elevii din ciclul primar și gimnazial și liceal.
22. Analizați conflictele tipice pentru elevii din ciclul liceal.
23. Elucidați modalitățile de optimizare a comunicării prin ascultare activă, empatică.
24. Elucidați caracteristicile situației optime de comunicare vizând exprimarea celui alt: non-evaluare, non-interpretare, non-consiliere, non-chestionare, comprehensiune.
25. Prezentați forme și utilizări ale ascultării active: ascultarea activă cu rol de informare; ascultarea activă cu rol de suport emoțional.
26. Prezentați forme și utilizări ale ascultării active: ascultarea activă cu rol de reducere a agresivității verbale a interlocutorului.
27. Explicați exprimarea asertivă. Structura aserțiunii- Eu. Mesajele –Eu
28. Analizați exprimarea asertivă ca modalitate de prevenție și rezolvare a conflictului.
29. Explicați metodele și tehnicile de soluționare a conflictului: întocmirea hărții conflictului.
30. Explicați metodele și tehnicile de soluționare a conflictului: negocierea, victorie-victorie.
31. Explicați metodele și tehnicile de soluționare a conflictului: medierea, calitățile mediatorului.
32. Explicați metodele și tehnicile de soluționare a conflictului: medierea, condițiile medierii, limitele medierii.
33. Explicați metodele și tehnicile de soluționare a conflictului: etapele procesului de mediere.
34. Elucidați modalități inofensive, social acceptate și accesibile de eliberare de tensiune emoțională în situație de conflict și postconflict.
35. Explicați necesitatea pozitivării consecințelor negative ale conflictului.
36. Elucidați strategii de management al conflictului cu persoane cu comportamente dificile de tip tanc și perfid.
37. Elucidați strategii de management al conflictului cu persoane cu comportamente dificile de tip grenadă și atoateștiutor.
38. Elucidați strategii de management al conflictului cu persoane cu comportamente dificile de tip: atoateștiutor închipuit și serviabil,
39. Elucidați strategii de management al conflictului cu persoane cu comportamente dificile de tip nehotărât și taciturn.
40. Elucidați strategii de management al conflictului cu persoane cu comportamente dificile de tip negativist și jeluitor.

Anexa Nr.1

Structura programului de dezvoltare la cursul Universitar Comunicarea eficientă

1. Foia de titlu:

- Denumirea instituției
- Denumirea Facultății
- Denumirea catedrei de profil
- Numele titularului de curs
- Numele prenumele autorului
- Anul

2. Tema

3. Scopul

4. Finalități

5. Grupul țintă

6. Descrierea succintă a activităților

Activitatea	Titlul activității	Timp
-------------	--------------------	------

Obiective

Metode și tehnici utilizate

Resurse

Instrucțiunu/proceduri

Sugestii pentru formatori/dificultăți anticipate

Debriefing/reflexie

7. Bibliografie

8. Anexe

Tematică orientativă a programelor de dezvoltare a comunicării eficiente:

Comunicarea nonviolentă cu persoane cu comportamente dificile/deranjante;

Dezvoltarea abilităților de comunicare nonviolentă;

Dezvoltarea abilităților de comunicare persuasivă;

Dezvoltarea abilităților de comunicare empatică;

Dezvoltarea abilităților de comunicare suportivă;

Dezvoltarea abilităților de comunicare nonverbală;

Dezvoltarea abilităților de comunicare verbală;

Dezvoltarea abilităților de soluționarea a conflictelor.