

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

**CURRICULUM
la unitatea de curs**

Psihologia comunicării

(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. 7 din 24.05.2018

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: Psihologia comunicării
(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. 131	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 „Psihologia comunicării” este predestinat studenților de la specialitatea Psihologie, studii cu frecvență la zi. Disciplina universitară „Psihologia comunicării” este disciplină de specialitate, la alegere orientată spre pregătirea profesională a viitorilor psihologi prin antrenarea lor în înțelegerea semnificației comunicării în activitatea psihologului, explicarea esenței formelor comunicării, analiza factorilor determinanți ai comunicării, interpretarea comportamentului nonverbal al interlocutorului, identificarea barierelor în comunicare și respectarea regulilor comunicării eficiente, exprimarea asertivă și comunicarea în spiritul ascultării active, anihilarea comportamentelor dificile în comunicare, soluționarea conflictelor.

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 abordare a clientului prin prisma particularităților de vîrstă.

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 *Psihologia comunicării* studentul va fi capabil:

1. Să înțeleagă rolul factorilor comunicării în activitatea profesională a psihologului;
2. Să explice esența și semnificația ascultării active și expimării asertive în comunicare;
3. Să aplice tehnici de anihilare a comportamentelor dificile/deranjante în comunicare;
4. Să proiecteze modalități de intervenție a psihologului în vederea dezvoltării abilităților de comunicare;
5. Să proiecteze modalități de intervenție a psihologului în vederea soluționării conflictelor prin metodele și tehnicile: harta conflictului, negociere, Victorie-Victorie, medierea
6. Să dezvolte atitudini responsabile față de interlocutor în particular și actul comunicativ în general;
7. Să colaboreze cu cadrele didactice și alți specialiști în activitatea profesională;
8. Să respecte diferențele de vârstă, 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

Dimensiuni psihologice ale comunicării. Factorii determinanți ai comunicării. Abilitățile de interpretare a comportamentului nonverbal. Comunicarea perturbată sau blocată (bariere în comunicare). Optimizarea comunicării prin ascultare activă și exprimare asertivă. Comunicarea cu persoane care prezintă pattern-uri de comportamente dificile (după Brinkman și Kirschner). Aspecte psihologice ale conflictului: Conflictul – concept, etiologia termenului. Sursele conflictului. Tipologii ale conflictelor. Structura conflictului. Dinamicul conflictului. Tipuri de comportamente în conflict. Conflictele în mediile didactice. Metode și tehnici de soluționare a conflictelor: harta conflictului, metoda Victorie-Victorie, negocierea. Medierea – statutul

mediatorului, condițiile medierii, etapele procesului de mediere, limitele medierii. Diminuarea efectelor emoționale negative ale conflictului. Competențele comunicative ale psihologului: Comunicarea nonviolentă, eficientă, empatică, suportivă.

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.	Dimensiuni psihologice ale comunicării. 1. Comunicarea – concept. Funcțiile, principiile comunicării. 2. Elementele componente ale actului comunicativ. 3. Formele comunicării. Aplicații practice: 1. Conceptualizarea termenului de comunicare prin intermediul Tehnicii: Liderul rotativ 2. Analiza SWOT: „Analiza componentelor comunicării și discutarea unui sistem posibil de asamblari ale acestor optimizari într-un model al comunicării eficiente în mediul educațional.” 3. Elucidarea rolului feedback-ului în procesul comunicării prin intermediul Tehnicii: Reproducerea unui desen (după Andre de Perettii). (sursa nr. 5, p. 187). 3. Elaborarea referatului pe tema: “Tălmăcirea râsului și a elementelor comunicării paraverbale.”	2	2.	2	2.
2.	Factorii determinanți ai comunicării. 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. Analiza și identificarea	2.	2.	2.	2.

	<i>mecanismelor de aparare prin promovarea tehnicii de comunicare "Jocul pozițiilor defensive" (Andre de Perettii). (sursa nr. 5, p. 243).</i>				
3.	Dimensiuni psihologice ale comunicării nonverbale. 1.Comunicarea nonverbală – specific, funcții. 2. Elementele comunicării nonverbale: mișcările trupului, expresia facială, „limbajul” ochilor, spațiul și timpul. 3. Abilitățile de interpretare a comportamentului nonverbal: reguli de interpretare a comportamentului nonverbal. 4. Abilitățile de interpretare a comportamentului nonverbal: Deschis, închis aprecierea bănuiala, camuflarea, gătința, tensiunea neîncrederea, încrederea, nervozitatea, plictiseala, curtarea în comunicare. Aplicații practice: Elaborarea referatelor pe teme: 1. Comportamentul nonverbal cu tentă sexuală. 2. Comportamentul nonverbal – diferențe culturale 3. Analiza regulilor de interpretare a comportamentului nonverbal după V. Birkenbihl (sursa nr. 3, p. 245). 4. Analiza și explicarea Efectul-Pigmalion și semnificația lui în comunicare.	4.	4.	4.	4.
4.	Comunicarea perturbată sau blocată (bariere în comunicare). 1. Cauze externe ale blocării comunicării. 2.Procese psihice/psihosociale. 3.Comportamente care blochează comunicarea. 4. Factori de personalitatea care blochează comunicarea. 5. Aspecte privind eficiența comunicării. Aplicații practice: 1.Identificarea barierilor în	2.	2.	2.	2.

	<i>comunicare în situațiile propuse (situații comunicative).</i> 2. <i>Identificarea blocajele folosite de interlocutor într-un joc de rol.</i> 3. <i>Elaborarea unei liste de reguli ce trebuie respectate în comunicare.</i>				
5.	Optimizarea comunicării prin ascultare activă și exprimare asertivă 1. Ascultarea activă: element „central” al comunicării. 2. 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. <i>Formularea răspunsurilor în spiritul ascultării active la situațiile comunicative propuse.</i> 2. <i>Formularea aserțiunii-Eu pentru situațiile propuse.</i> 3. <i>Răspunsuri prin mesaje-Eu la situațiile comunicative.</i>	2.	2.	2.	2.
6.	Comunicarea cu persoane care prezintă pattern-uri de comportamente dificile (după Brinkman și Kirschner) 1. Interacțiunea cu persoane cu comportamente dificile: dimensiuni de analiză a comportamentului uman (nivelul asertivității, centrarea pe un scop). 2. Interacțiunea cu persoane cu comportamente dificile: Tancul, Perfidul, Grenada, Atoateștiutorul, Atoateștiutorul închipuit, Serviabilul, Nehotărâtul, Taciturnul, Negativistul și Jeluitorul. Aplicații practice: 1. <i>Analiza articolului “Cum să ne apărăm de persoanele enervante”. (sursa nr.9, p.45-47, 3-5).</i> 2. <i>Prezentarea prin joc de rol comportamente dificile.</i>	4.	4.	4.	4.

	3.Elaborarea unei liste de recomandări generale în comunicare cu persoanele cu comportamente dificile. 4.Analiza și prezentarea cărții: Cava, Roberta. Comunicarea cu oamenii dificili : Cum să ne purtăm cu clienții răuvoitori, șefi autoritari și colegii nesuferiți. (sursa nr.4.).				
7.	Aspecte psihologice ale conflictului 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.
8.	Metode și tehnici de soluționare a conflictelor. 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 soluționarea în baza metodei Victorie-Victorie. 2.Analiza Ghidului de mediere pentru semeni, (sursa nr. 10, p. 234-	4.	4.	4.	4.

	237).				
9	Diminuarea efectelor emoționale negative ale conflictului 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. Elaborarea unei liste de consecințe pozitive la o situație conflictuală în care au fost implicați.	2.	2.	2.	2.
10.	Competențele comunicative ale psihologului. 1. Comunicarea nonviolentă. 2. Comunicarea eficientă. 3. Comunicarea empatică. 4. Comunicarea suportivă. Aplicații practice: Elaborarea unui program de dezvoltare personală a abilităților de comunicare nonviolenta, empatică, suportivă, eficientă. (Structura conform modelului din Anexa Nr.1)	4.	4.	4.	4.

7. Strategii didactice

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

Seminar: dezbatere, clarificare conceptuală, activități de grup, descoperire dirijată, sinteza cunoștințelor, joc de rol.

8. Activități de studiu individual

Timpul total (ore pe semestru) al activităților de studiu individual dirijat preținse studentului			
1. Descifrarea și studiul notițelor de curs	8 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,	6 ore	13. Alte activități	4 ore

eseuri, traduceri etc.		Elaborarea proiectului de grup	
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. Birkenbihl, V. Antrenamentul comunicării sau arta de a ne înțelege / V. Birkenbihl. - București: Gemma Press, 1998.
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. Nedeia Print). - 278 p. - (Cărți cheie; 69). - ISBN 973-669-028-8.
5. Peretti, Andre de. Tehnici de comunicare. / Andre de Peretti.- Iași: Polirom, 2001. - 391 p. - ISBN 973-683-505-7
6. Mucchielli, Alex.. Artă 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.
7. 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 Cucoș). - ISBN 973-681-606-0. - Bibliogr.: p. 333-338
8. Stoica-Constantin, Ana. Conflictul interpersonal / Ana Stoica-Constantin. - Iași : Polirom, 2004. -302. - ISBN 973-681-784-9
9. Roco, Mihaela; Niculcea, Monica. Cum sa ne aparam de persoanele enervante // PSIHLOGIA, nr.3-4/1997.
10. Rotaru, Vasile . Ghidului de mediere pentru semeni. / Vasile Rotaru. - Chișinău, 2006 http://tandis.odihr.pl/documents/hre-compendium/rus/CD%20SEC%202%20ENV/II_28_2_MOL.pdf

11. Rosenberg, Marshall. Comunicarea nonviolentă. Limbajul vieții / Marshall Rosenberg. – Chișinău: Epigraf, 2005. - 221p. – ISBN 9975-924-52-2

Lecturi de aprofundare

Pentru cunoaștere nuanțată și viziune mai largă

1. 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.
2. Cameron, Milton. Artă de a-l asculta pe celălalt : Secretele unei comunicări reușite / Milton Cameron ; trad.: Dana Zămosteanu. - Iași : Polirom, 2006 (București : Lumina Tipo). - 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. Enăchescu, Eugenia. Comunicarea în mediul educațional / Eugenia Enăchescu ; red. Iuliana Voicu. - București : Aramis Print, 2008 (Tip. MEGApress holdings). - 240 p. : tab. - (Biblioteca CD Cărți Fundamentale). - ISBN 978-973-679-595-4. - Bibliogr.: p. 235-237.
5. Fiske, John.. Introducere în științele comunicării / John Fiske ; trad. de Monica Mîtarceș. - 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. Nacai, Lilia. Psihologia comunicării / Lilia Nacai. Bălți, 2015, 206 p.
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. 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.
9. 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.
10. 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.
11. Жутикова, Нина Васильевна. Учителю о практике психологической помощи [Текст] : кн. для учителя / Н. В. Жутикова. - М. : Просвещение, 1988. - 176 с. - (Психологическая наука - школе). - Библиогр.: с.172 . - ISBN 5-09-000784-5 : 0.30 p.
12. Добрович А. Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. – М., 1984.
13. Гиппенрейтер, Юлия. Общаться с ребенком. Как?___ / Ю. Гиппенрейтер. - М. : Издательство: АСТ, Астрель ISBN: 978-5-17-052715-1,
14. Гиппенрейтер, Юлия. Продолжаем общаться с ребенком. Так?"___ / Ю. Гиппенрейтер. - М. : Издательство: АСТ, Астрель ISBN: 978-5-17-050807-5
15. Гиппенрейтер, Юлия. Родителям: как быть ребенком / Ю. Гиппенрейтер. - М. : Издательство: АСТ, Астрель ISBN: 978-5-17-062395-2, 978-5-271-25355-3

Chestionar de evaluare finală:

Subiecte pentru examenul
la cursul universitar Psihologia comunicării
Specialitatea Psihologie

Elaborat de: L. Nacai, lector univ.

1. Caracterizați conceptul, funcțiile, principiile comunicării.
2. Explicați elementele componente ale actului comunicativ și semnificația lor pentru activitatea profesională.
3. Descrieți factorii determinanți ai comunicării: factori psihologici, cognitivi.
4. Descrieți factorii determinanți ai comunicării: factori sociali.
5. Descrieți factorii determinanți ai comunicării: factori de context și mediu.
6. Caracterizați formele comunicării și valoarea lor în activitatea profesională.
7. Caracterizați specificul, funcțiile comunicării nonverbale.
8. Elucidați elementele comunicării nonverbale: mișcările corpului.
9. Elucidați elementele comunicării nonverbale: expresia feței, limbajul ochilor, limbajul trupului.
10. Elucidați elementele comunicării nonverbale: spațiul, timpul.
11. Explicați regulile de interpretare a comportamentului nonverbal (Allan Pease).
12. Descrieți comportamentul nonverbal ce semnifică deschiderea, închiderea, aprecierea în comunicare.
13. Descrieți comportamentul nonverbal ce semnifică gătința, neîncrederea, încordarea.
14. Relatați despre comportamentul nonverbal ce semnifică încrederea, nervozitatea, autocontrolul.
15. Descrieți comportamentul nonverbal ce semnifică plictiseala, curtare.
16. Analizați și explicați cauzele externe ale perturbării sau blocării comunicării.
17. Prezentați și explicați comportamentele care inhibă, perturbă sau blochează comunicarea.
18. Caracterizați conceptul, etiologia, funcțiile și sursele conflictelor.
19. Descrieți felurile conflictelor și semnificația lor pentru activitatea profesională.
20. Elucidați structura și dinamica conflictului.
21. Caracterizați tipurile de comportamente în conflict și avantajele și dezavantajele lor.
22. Analizați conflictele tipice pentru elevii din ciclul primar și gimnazial.
23. Analizați conflictele tipice pentru elevii din ciclul liceal.
24. Elucidați modalitățile de optimizare a comunicării prin ascultare activă.
25. Analizați exprimarea asertivă ca modalitate de prevenție și rezolvare a conflictului.
26. Explicați metodele și tehnicile de soluționare a conflictului: întocmirea hărții conflictului.
27. Explicați metodele și tehnicile de soluționare a conflictului: negocierea, victorie-victorie.
28. Relatați metodele și tehnicile de soluționare a conflictului: medierea, calitățile mediatorului.
29. Prezentați metodele și tehnicile de soluționare a conflictului: medierea, condițiile medierii, limitele medierii.
30. Dezvăluți metodele și tehnicile de soluționare a conflictului: etapele procesului de mediere.
31. Elucidați modalități inofensive, social acceptate și accesibile de eliberare de tensiune emoțională în situație de conflict și postconflict.
32. Explicați necesitatea pozitivării consecințelor negative ale conflictului.
33. Elucidați strategii de management al conflictului cu persoane cu comportamente dificile de tip tanc și perfid.
34. Elucidați strategii de management al conflictului cu persoane cu comportamente dificile de tip grenadă și atâteștiutor.
35. Prezentați strategii de management al conflictului cu persoane cu comportamente dificile de tip: atâteștiutor închipuit și serviabil.
36. Elucidați strategii de management al conflictului cu persoane cu comportamente dificile de tip nehotărât și taciturn.

37. Relatați strategii de management al conflictului cu persoane cu comportamente dificile de tip negativist și jeluitor.
38. Caracterizați comunicarea nonviolentă – delimitări conceptuale. Elemente componente ale comunicării nonviolente.
39. Stipulați esența și specificul comunicării eficiente.
40. Analizați și explicați comunicarea suportivă, empatică.

Anexa Nr.1

Structura programului de dezvoltare a abilităților de comunicare cursul universitar Psihologia comunicării

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 abilităților de comunicare:

Dezvoltarea abilităților de comunicare 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.