

INSTITUTUL NAȚIONAL AL JUSTIȚIEI

COMUNICAREA PERSUASIVĂ
(șefii secretariatelor instanțelor judecătorești)

CURRICULUM

FORMATOR:

Claudia CRĂCIUN,
doctor în Pedagogie, profesor universitar

CHIȘINĂU - 2013

I. PRELIMINARII

Șefii secretariatelor instanțelor judecătorești sunt amplu implicați în procesul de comunicare cu cetățenii, colegii, funcționarii publici și trebuie să cunoască paradigma comunicării instituționale și particularitățile comunicării interpersonale.

Totodată ei sunt în dialog social cu alte instituții și trebuie să posede abilități de a comunica cu grupurile sociale. Ei trebuie să fie conștienți de faptul, că folosind, cu precădere, o comunicare inteligibilă bazată pe argumente raționale și elemente convingătoare, vor putea schimba atitudinile și comportamentele oamenilor în acord cu cerințele și obiectivele stabilite.

Actualmente, când ne aflăm la etapa schimbărilor social-economice și construirii unui stat de drept, fenomen care solicită antrenarea juriștilor în procedura de formare a opiniei publice privitor la diferite probleme ce țin de juristprudență și realizarea sarcinii de a majora cultura juridică a cetățenilor Republicii Moldova, necesitatea familiarizării lor cu tehnicile comunicării persuasive este extrem de oportună.

II. OBIECTIVE GENERALE

La nivel de cunoaștere și înțelegere:

- Să identifice condițiile viabilității procesului de comunicare;
- Să cunoască tehnicile și tacticile de negociere;
- Să înțeleagă tehnicile de manipulare;
- Să distingă programarea neuroingvistică (NLP);

La nivel de aplicare:

- Să asculte activ;
- Să lectureze mijloacele neverbale și nonverbale;
- Să aplice tehnici și tactici de negociere;
- Să aplice tehnici de manipulare;
- Să aplice tehnici de programare neuro-lingvistică;

La nivel de integrare:

- Să estimeze rolul și locul comunicării persuasive în activitatea sa;
- Să comunice persuasiv în activitatea pe care o realizează;
- Să aprecieze importanța comunicării persuasive în instituțiile de Justiție;
- Să contribuie la diseminarea culturii comunicării în practica juridică națională;

III. ADMINISTRAREA DISCIPLINEI

Numărul de ore		Evaluarea	Responsabil de modul
curs	practice		
4	8	Teste pentru verificarea cunoștințelor	Claudia Crăciun

IV. TEMATICA ȘI REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR

a) *Tematica și reprezentarea orientativă a orelor de curs*

Nr. crt.	Tema	Realizarea în timp (ore)
1	Testarea particularităților personale	2
2	Lecturarea mijloacelor neverbale	2
	În total	4

b) *Tematică și reprezentarea orientativă a orelor de seminar*

Nr. crt.	Tema	Realizarea în timp (ore)
1	Condițiile viabilității procesului de comunicare Comunicarea în instituțiile de justiție	2
2	Particularitățile ce definesc comportamentul individului	2
3	Tehnicile și tacticile de negociere și manipulare	2
4	Programarea neurolingvistică.	2
	În total	8

V. OBIECTIVELE DE REFERINȚĂ ȘI CONȚINUTURI

Obiectivele de referință	Conținuturi
<ul style="list-style-type: none"> - Să înțeleagă cum trebuie lecturate gesturile partenerului; - Să poată lectura mimica partenerului; - Să lectureze amplasamentul partenerului în spațiu; - Să utilizeze eficient semnificația distanței dintre parteneri; - Să poată influența partenerul prin aplicarea mijloacelor neverbale. 	<p>Lecturarea mijloacelor neverbale Semnificația mimicii în formularea mesajelor; Gesturile firești și semnificația lor; Valorificarea spațiului pentru a influența. Semnificația distanței dintre partenerii comunicării</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Să înțeleagă paradigma comunicării; - Să definească condițiile viabilității procesului de comunicare interpersonală; - Să poată adecva propriul repertoriu cu cel al partenerului; - să cunoască mecanismele înțelegerii, - Să însușească abilități de ascultare activă. 	<p>Condițiile viabilității procesului de comunicare. Comunicarea în instituțiile de justiție Structura procesului comunicării; Corelarea repertoriilor în comunicare Mecanismele înțelegerii; Ascultarea activă.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Să-și cunoască particularitățile firii și să - și ordoneze comportamentul în concordanță cu ele; - Să poată adapta mesajul conform particularităților partenerului. - să poată identifica particularitățile partenerului de comunicare; - să-și poată ajusta comportamentul ținând cont de particularitățile interlocutorului. 	<p>Particularitățile ce definesc comportamentul individului Manifestarea tipurilor de temperament în comunicarea direct. Extraversiunea-introversiunea. Accentuările firii umane.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Să înțeleagă tehnicile de negociere; - Să identifice tacticile de negociere aplicabile în comunicarea persuasivă; - Să aplice tehnicile de negociere; - Să aplice tacticile de negociere în comunicarea persuasivă. - Să aplice tehnici de manipulare interpersonală 	<p>Tehnici de negociere și manipulare Tehnici de negociere în comunicarea persuasivă; Tactici defensive și ofensive; Stratageme de negociere; Tehnici de manipulare în comunicarea interpersonală;</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Să înțeleagă esența programării neurolingvistice; - Să identifice mijloacele metainformării; - Să se ajusteze la partener pentru a-l putea influența; - Să utilizeze metode de influențare a interlocutorului. 	<p>Programarea neurolingvistică ca mijloc de influențare Aplicarea NLP în comunicarea persuasivă; Tehnici de programare neurolingvistică</p>

VI. EVALUAREA DISCIPLINEI

Rezultatele academice ale audienților se apreciază continuu și la final. Evaluarea finală la disciplină se face prin teste.

VII. REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

1. Cîndea Rodica, Comunicarea managerială. București: Expert, 1996
2. Crăciun Claudia, Teoria și practica negocierilor. Chișinău: Prut Internațional, 2002
3. Crăciun Claudia. Comunicarea persuasivă. Retorica și arta comunicării. Chișinău, 2009,
4. Daniel Shapiro, Conflictul și comunicarea. Ghid practic, Chișinău 1998
5. O. Pânișoară, Comunicarea eficientă, Iași 2005
6. J. C. Abric, Psihologia comunicării, Iași 2003
7. M. B. Rosenberg, Comunicarea nonviolentă – un limbaj al vieții, București 2005
8. Mucchielli Alex, Arta de a influența. Analiza tehnicilor de manipulare. Iași: POLIROM, 2002
9. Popescu Dan, Arta de a comunica. București: Ed. Economică, 1998.
10. Ș. Pruteanu, Manual de comunicare și negociere în afaceri, Iași 2000
11. Мартин Райт, Восстановительное правосудие – путь к справедливости, Симпозиум, Киев 2007
12. Поваляева М.А. Психология и этика делового общения, Феникс, 2004
13. Рогов Е.И. Психология общения. Москва ВЛАДОС, 2005
14. Таранов П. Приемы влияния на людей. Москва ГРАНД, 2000