

INSTITUTUL NAȚIONAL AL JUSTIȚIEI

*Anexa nr.11
la Hotărârea Consiliului INJ
nr.9/6 din 25 septembrie 2015*

CURRICULUM
la disciplina

„COMUNICAREA PERSUASIVĂ”

(judecători, procurori)

AUTOR:
Claudia CRĂCIUN,
Doctor în Pedagogie, profesor universitar

_____ AVIZAT
Șef Direcție instruire și cercetare

CHIȘINĂU, 2015

I. PRELIMINARII

Judecătorii și procurorii frecvent sunt implicați în diverse forme de comunicare, fie interpersonală, intergrupală sau publică și eficiența activității lor, în mare parte este dependentă de calitatea procesului de comunicare pe care îl realizează. Am putea chiar afirma că capacitatea de a comunica eficient ține de aria exigențelor obligatorii pentru exercitarea acestor posturi.

Totodată, și procurorii și judecătorii deseori au nevoie ca comunicarea lor să fie persuasivă, adică trebuie să influențeze interlocutorul pentru ca acesta să comunice anumite informații sau să facă anumite acțiuni, pe care la momentul inițierii comunicării nu și le-a dorit. Pentru asta ei trebuie să cunoască anumite tehnici de persuadare, metode de programare neuro-lingvistică, să posede capacitatea de a sugera, molipsi emoțional și influența.

În cadrul interogatoriului (și în multe alte situații) ei trebuie să poată lectura comportamentul partenerului de comunicare în baza descifrării mijloacelor neverbale (gesturilor, expresiei fiziognomice, etc.) și celor nonverbale (proxemicii, etc.). Pentru a face acest lucru nu e suficient ca ei să cunoască semnificația anumitor gesturi, dar ei trebuie să posede abilitatea de a le lectura comportamentul, ținând cont de diverse contexte și particularități ale indivizilor.

Considerentele specificate au definit structura cursului “Comunicarea persuasivă”, care include 10 ore prelegeri și 22 ore practice, în cadrul cărora audienții vor fi implicați în diverse metode interactive de instruire (lucru în echipe, grupuri încrucișate, studiul de caz, exerciții), pentru a le forma abilitățile necesare pentru activitatea profesională.

Disciplina finalizează cu examenul.

II. COMPETENȚE

Prin studiul disciplinei audientul va obține următoarele competențe:

- de a adapta comportamentul comunicativ particularităților individuale;
- de a lectura comportamentul și intențiile partenerului;
- de a utilize tehnici eficiente de comunicare persuasivă.

III. PRINCIPALELE OBIECTIVE

La nivel de cunoaștere și înțelegere:

- să definească componentele procesului de comunicare;
- să identifice condițiile viabilității procesului de comunicare;
- să distingă mecanismele înțelegerii;
- să identifice particularitățile care definesc comportamentul individului;
- să înțeleagă tehnicile și tacticile de negociere;
- să înțeleagă tehnicile de manipulare;
- să distingă programarea neuroingvistică (nlp);

La nivel de aplicare:

- să asculte activ;
- să aplice și să recunoască în mesajul altora mecanismele înțelegerii;
- să recunoască manifestările temperamentale ale partenerului;
- să lectureze mijloacele neverbale și nonverbale;
- să formuleze și să analizeze mesaje persuasive;
- 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;

IV. ADMINISTRAREA DISCIPLINEI

Denumirea disciplinei	Formator	Semestrul	Total ore	Ore curs	Ore practice	Evaluarea
Comunicarea persuasivă	Crăciun Claudia	I	18	6	12	Colocviu

V. TEMATICA ȘI REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR

Nr. d/o	TEMATICA	Ore curs	Ore practice
1.	Comunicarea ca proces de influență	1	
2.	Condițiile viabilității procesului de comunicare	1	
3.	Particularitățile individuale care definesc comportamentul comunicativ		4
4.	Tehnici și tactici de negociere		2
5.	Tehnici de manipulare	2	
6.	Analiza tranzacțională în comunicarea persuasivă		2
7.	Programarea neuro-lingvistică în comunicarea persuasivă	2	2
8.	Lecturarea mijloacelor neverbale		2
TOTAL		6	12

VI. UNITĂȚI TEMATICE

Unități tematice	Strategii didactice/ Resurse logistice	Lucrul individual
Tema 1. Comunicarea ca proces de influență		
<i>Curs</i> <ul style="list-style-type: none">• Structura procesului comunicării;• Caracteristica componentelor procesului de comunicare;• Funcțiile comunicării;• Tipurile de comunicare.	Curs-prelegere	Brainstorming. Lectura surselor din lista bibliografică.

Tema 2. Condițiile viabilității procesului de comunicare		
<p><i>Curs</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Condițiile viabilității procesului de comunicare • Ascultarea activă; • Corelarea repertoriilor în comunicare • Mecanismele înțelegerii interpersonale • Mecanismele înțelegerii intergrupale 	<p>Curs-prelegere Tablă flipchart</p> <p>Lucrul în echipă Manualul</p>	<p>Lectura surselor din lista bibliografică.</p> <p>Evoluarea în fața colegilor</p>
Tema 3. Particularitățile individuale (tipul temperamentului) care definesc comportamentul comunicativ		
<p><i>Seminar:</i> Manifestarea tipului de temperament în comunicarea directă.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manifestarea colericului; • Manifestarea sangvinicului; • Manifestarea flegmaticului; • Manifestarea melancolicului; <p><i>Seminar:</i> Accentuările firii umane și manifestarea lor în comunicare</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firea demonstrativă; • Firea hiperexactă; • Firea hiperperseverent; • Tipul nestăpînit; • Tipul emotiv; • Tipul exaltat; • Tipul anxios; • Hipertimicii; • Distimicii; • Cicloidul 	<p>Seminar Tablă flipchart Manualul</p> <p>Testele Lucrul în echipă Jocul didactic</p>	<p>Testarea</p> <p>Lectura surselor din lista bibliografică</p> <p>Evoluarea în fața colegilor</p>
Tema 4. Tehnici și tactici de negociere		
<p><i>Seminar:</i> Tehnici de negociere</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tehnica acomodării; • Tehnica răspunsului la întrebări; • Tehnica “Time out”; • Tehnica mituirii. <p><i>Seminar :</i> Tactici de negociere</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tactica eludării; • Tactica dezinformării; • Tactica destinderii; • Tactica pasageră; • Tactica ostatecului 	<p>Seminar Lucru în echipă</p> <p>Seminar Lucru în echipă</p>	<p>Lectura surselor din lista bibliografică</p>
Tema 5. Tehnici de manipulare		
<p><i>Curs</i></p> <p>Manipulare și persuasiune</p> <p>Tehnici de manipulare</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complimentarea; 	<p>Curs-prelegere Tablă flipchart</p>	<p>Lectura surselor din lista bibliografică</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Parafrizarea; • „Piciorul-ân-prag”; • „Trîntitul-uşii-în-nas”; • Intoxicării statistice; • Tehnica întrebărilor • Tehnica „stresării și tracasării” • Tehnica „băiat bun-băiat rău” • Tehnica exploatării primului impuls 		
Tema 6. Analiza tranzacțională în comunicarea persuasivă		
<i>Seminar:</i> Analiza tranzacțională în comunicarea persuasivă <ul style="list-style-type: none"> • Starea de spirit Adult; • Starea de spirit Părinte; • Starea de spirit Copil 	Seminar Tablă flipchart teste	Testarea Lectura surselor din lista bibliografică
Tema 7. Programarea neuro-lingvistică în comunicarea persuasivă		
<i>Curs:</i> Programarea neuro-lingvistică în comunicarea persuasivă. <ul style="list-style-type: none"> • Definirea NLP • Postulatele NLP <i>Seminar:</i> Tehnici NLP <ul style="list-style-type: none"> • Rapportul • Tehnica oglinzii; • Tehnica rezonanței • Utilizarea paternelor 	Curs-prelegere Tablă flipchart Seminar Teste Lucru în tandem	Testarea Lectura surselor din lista bibliografică
Tema 8. Lecturarea mijloacelor neverbale		
Oră practică: Lecturarea mijloacelor neverbale	Oră practică Lucru în tandem	Lectura surselor din lista bibliografică

VII. EVALUAREA

Formele de evaluare: continuă și finală.

A. Evaluarea continuă 1. Evaluări sumative periodice: Teste, aprecierea felului cum a realizat exercițiul, aprecierea lucrului în tandem sau în echipă, aprecierea evoluțiilor în cadrul orelor practice.

Pe parcursul orelor practice audienții vor completa teste speciale care le va permite:

- să stabilească care este tipul lor de temperament;
- să identifice care sunt accentuările firii lor;
- să identifice care stare de spirit practică mai des în comunicarea directă conform Analizei tranzacționale;
- cât de bine știu ei să asculte partenerul;
- care este tipul lor senzorial.

B. Evaluarea finală: colocviu.

Subiecte pentru colocviu:

1. Care este structura procesului de comunicare?
2. Cum se manifestă colericul în comunicare?
3. Cum se manifestă sangvinicul în comunicare?
4. Cum se manifestă flegmaticul în comunicare?
5. Cum se manifestă melancolicul în comunicare?
6. Care accentuări ale firii umane se manifestă în comunicarea directă?
7. Cum definim înțelegerea în procesul comunicării?
8. Cum clasificăm mecanismele înțelegerii?
9. Care sunt mecanismele înțelegerii interpersonale?
10. Care sunt mecanismele înțelegerii intergrupale?
11. Cum aplicăm mecanismele înțelegerii interpersonale într-un interogatoriu?
12. Ce stări de spirit identificăm în Analiza Tranzacțională?
13. Ce prezintă starea de spirit Părinte?
14. Ce prezintă starea de spirit Adult?
15. Ce prezintă starea de spirit Copil?
16. Cum caracterizăm tranzațiile comunicative?
17. Care este semnificația mijloacelor neverbale?
18. Care este semnificația amplasamentului partenerilor în spațiu?
19. Care sunt gesturile agresive?
20. Care gesturi ne sugerează că partenerul este emoționat?
21. Care gesturi ne sugerează că partenerul este sincer și onest?
22. Ce este spațiul personal și cum îl utilizăm în comunicare?
23. Care gesturi ne sugerează că partenerul nu este sincer?
24. Ce tehnici de negociere utilizăm în comunicarea persuasivă?
25. Cum utilizăm tehnica întrebărilor?
26. Cum utilizăm tehnica răspunsurilor la întrebări?
27. Ce tactici de negociere aplicăm în comunicarea persuasivă?
28. Cum utilizăm tacticile defensive?
29. Cum utilizăm tacticile ofensive?
30. Care sunt tehnicile de manipulare interpersonală?
31. Ce tehnici și tactici de influențare utilizăm în procesul interogatoriului

VIII. BIBLIOGRAFIE

1. Andreas Steve, Charles Faulkner, *NLP și succesul*. Ed. Curtea Veche, 2008, 392 p.
2. Berne E. *Oameni și jocuri*. – Iași: Polirom, 2003.
3. Berthard D. *Manipularea prin scris*. București: Antet, 1998.
4. Cialdini Robert B. *Psihologia persuasiunii - totul despre influențare. Amplifică-ți puterea de convingere și învață să te aperi de manipulare*. Editura BusinessTechn, 2005, 372p.
5. Crăciun Claudia, *Comunicarea persuasivă. Retorica și arta comunicării*. Chișinău: Elan poligraf, 2009.
6. Crăciun Claudia, *Teoria și practica negocierilor*. Chișinău: Prut internațional, 2002, 215p.
7. Dilts Robert B., *Schimbarea sistemului de crezuri prin programare neurolingvistică*. Ed. Excalibur, 2008.
8. Dilts Robert B., *Bazele programării neurolingvistice. NLP*. Editura Excalibur, 2008, -288p.
9. Hall L. Michael, *Spiritul programării neuro-lingvistice (NLP)*. Ed. Curtea Veche, 2007, 400p.
10. Iordănescu Christian N., *NLP și Magia Comunicării. Programarea neurolingvistică în arta și tehnica de a comunica*, Editura Mar, 2008.
11. John La Valle, Richard Bandler, *NLP - Învață să convingi!* Ed. Amaltea, 2006
12. Johnson R. Jr. *Manipularea subalternilor*. Editura Antet, 2007,

13. Johnson R.Jr. *Manipularea prin telefon*. Editura Antet, 2007, 128p,
14. Joseph O Connor, Andrea Lages, *Coaching cu NLP. Cum să fii un coach de success*. Editura Curtea Veche, 2007, 320p,
15. Larson Gh.U. *Persuasiunea: receptare și responsabilitate*. Iași: Polirom, 2003.
16. Mucchielli Alex. *Arta de a influența. Analiza tehnicilor de manipulare*. Polirom, 2002, - 201p.
17. Păuș Valentina-Aura, *Comunicare și resurse umane*.- Iași: Polirom, 2006, -354p.
18. Pease Allan, *Limbajul trupului - cum pot fi citite gândurile altora din gesturile lor*. Ed. Polimark, 2002, 225 p.
19. Pease Allen, *Limbajul vorbirii* .- București: Holding Reporter, 1999 - 248p.
20. Popescu D. *Arta de a comunica*. Ed. economică, 1998.- 287p.
21. Pruteanu Ștefan, *Antrenamentul abilităților de comunicare: limbaje ascunse*.- Iași: Polirom, 2005 -282p.
22. Pruteanu Ștefan, *Comunicare și negociere în afaceri*.- Iași: Polirom, 1998, -254p.
23. Prutianu Ș. *Manual de comunicare și negocieri*. Iași: Polirom, 2002. -277 p.
24. Rene de Lassus, *Programarea neurolingvistică și arta comunicării*. Teora, 2005, -224p.
25. Rovența-Frumușani D. *Argumentarea. Modele și strategii*. București: All, 2000.
26. Shelle Rose Charvet, *Cuvinte care schimbă minți*. Ed.Amaltea, 2006.
27. Tran Vasile, Stanciugelu Irina, *Teoria comunicării*. – București: SNSPA, 2003 - 327 p.
28. Volkoff V. *Dezinformarea, armă de război*. București: Incitatus, 2007
29. Wimkin Y. *Comunicarea interpersonală: o abordare antropologică*. Iași: Polirom, 2001.
30. Бэндлер Р., Гриндер Д. *Из лягушек — в принцы. Вводный курс НЛП тренинга*. — М.: Флинта, 2000.
31. Бэндлер Р., Гриндер Д. *Структура магии*. — СПб.: Прайм-Еврознак, 2004.
32. Бэндлер Р, Гриндлер Д. *Шаблоны гипнотических техник Милтона Эриксона с точки зрения НЛП*. — Симферополь: Реноме, 1999.
33. Гриндер Д., Бостик-Сен Клер К. *Шёпот на ветру. Новый код в НЛП*. — М.: Прайм-Еврознак, 2005.
34. Дилтс Р. *Фокусы языка. Изменение убеждений с помощью НЛП*. — СПб.: Питер, 2002.
35. Каррас Ч. Л. *Искусство ведения переговоров*. Москва.ЭКСМО,1997
36. Макларен Я. *Искусство общения, Методы НЛП на практике*. М.: ЭКСМО, 2002
37. Роберт Дилтс *НЛП: навыки эффективного лидерства*. Санкт-Петербург: Питер, 2002
38. Таранов П. *Приемы влияния на людей*. Москва: ГРАНД, 2000 – 602 с.