

INSTITUTUL NAȚIONAL AL JUSTIȚIEI

*Anexa nr.14
la Hotărîrea Consiliului INJ
nr.6/6 din 03.07.2015*

CURRICULUM
la disciplina

COMUNICAREA PERSUASIVĂ
(*asistenți judiciari și greșieri*)

FORMATOR:

Claudia CRĂCIUN,
doctor în Pedagogie, profesor universitar

AVIZAT

Mariana PITIC, șef al Direcției instruire și cercetare

CHIȘINĂU - 2015

I. PRELIMINARII

Grefierii și asistenții judiciari 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. 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.

II. OBIECTIVE GENERALE

- Să identifice condițiile viabilității procesului de comunicare;
- Să cunoască tehnicile și tacticile de negociere;
- Să înțeleagă tehnicile de manipulare;
- Să distingă programarea neuroingvistică (NLP);
- Să asculte activ;
- Să lectureze mijloacele neverbale și nonverbale;
- Să aplice tehnici și tactici de negociere;
- Să aplice tehnici de programare neuro-lingvistică;
- 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

Denunirea disciplinei	Formatori	Semestrul	Total ore	Ore curs	Ore practice	Evaluarea
COMUNICAREA PERSUASIVĂ	Claudia CRĂCIUN	2015	12	4	8	Teste pentru evaluarea cunoștințelor

V. TEMATICA ȘI REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR

Nr. d/o	TEMATICA	Ore curs	Ore practice
1.	Condițiile eficientizării procesului de comunicare	2	
2.	Manifestarea temperamentului în comunicare		2
3.	Tehnici de negociere și manipulare	2	2
4.	Accentuările firii umane și influența lor asupra comportamentului comunicativ (ore practice)		2
5.	Comunicarea neconflictuală. Tehnici de programare neurolingvistică.		2
TOTAL		4	8

VI. UNITĂȚI TEMATICE

Unități tematice	Strategii didactice/ Resurse logistice	Lucrul individual
Tema 1 Condițiile eficientizării procesului de comunicare		
<p style="text-align: center;"><i>Ore curs</i></p> <p style="text-align: center;">Repere de conținut</p> <ul style="list-style-type: none"> • Structura procesului comunicării. • Corelarea repertoriilor în comunicare • Mecanismele înțelegerii. • Ascultarea activă. <p style="text-align: center;">Audienții necesită:</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 style="text-align: center;">Curs/prelegere</p> <p>Explicarea, Notarea pe tablă, elemente de brainstorming</p>	<p style="text-align: center;"><i>Ore curs</i></p> <p>Brainstorming Răspunde la întrebări, notează, memorizează</p>
Tema 2. Manifestarea temperamentului în comunicare		
<p style="text-align: center;">Ore practice</p> <p style="text-align: center;">Repere de conținut</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manifestarea tipurilor de temperament în comunicarea direct. • Extraversiunea-introversiunea. • Accentuările firii umane. <p style="text-align: center;">În cadrul orelor practice audienții necesită:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Să cunoască și să aplice în comunicare 	<p style="text-align: center;">Seminare</p> <p>Testarea participanților, Explicarea, Jocul didactic “Pasiansul temperamentelor” Aprecieria activității</p>	<p style="text-align: center;"><i>Ore practice</i></p> <p>Completează testul, Participă la jocul didactic “Pasiansul temperamentelor”, Evoluează cu discursuri.</p>

<p>caracteristicile temperamentului</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>echipelor</p>	
<p>Tema 3. Tehnici de negociere și manipulare</p>		
<p style="text-align: center;"><i>Ore curs</i></p> <p>a) Repere de conținut</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tehnici de negociere în comunicarea persuasivă. • Tactici defensive și ofensive. • Stratageme de negociere. • Tehnici de manipulare în comunicarea interpersonală. <p style="text-align: center;"><i>Ore practice</i></p> <p>a) În cadrul orelor practice audienții necesită:</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. - Să cunoască care sunt tehnicile de influențare 	<p style="text-align: center;"><i>Ore curs</i></p> <p>Curs/prelegere</p> <p>Explicarea, Notarea pe tablă, elemente de brainstorming</p> <p style="text-align: center;"><i>Ore practice</i></p> <p>Seminare</p> <p>Organizează lucru în tandem a participanților. Expertizează evoluările participanților</p>	<p style="text-align: center;"><i>Ore curs</i></p> <p>Brainstorming</p> <p>Notează, Răspunde la întrebări, memorizează</p> <p style="text-align: center;"><i>Ore practice</i></p> <p>Completează testul, Participă la discuții în tandem, Evoluează cu discursuri</p>
<p>Tema 4. Accentuările firii umane și influența lor asupra comportamentului comunicativ</p>		
<p style="text-align: center;"><i>Ore practice</i></p> <p>În cadrul orelor practice audienții necesităcunoască și să aplice în comunicare specificul accentuărilor firii umane:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firea demonstrativă; • Firea hiperexactă; • Firea hiperperseverent; • Tipul nestăpînit; • Tipul emotiv; • Tipul exaltat; • Tipul anxios; 	<p style="text-align: center;"><i>Ore practice</i></p> <p>Seminare</p> <p>Tablă flipchart</p> <p>Testele</p> <p>Lucrul în echipă</p> <p>Jocul didactic</p> <p>Testarea participanților, Expertizează evoluările participanților</p>	<p style="text-align: center;"><i>Ore practice</i></p> <p>Completează testul, Participă la discuții în tandem, Evoluează cu discursuri.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Hipertimicii; • Distimicii; • Cicloidul 		
Tema 5. Comunicarea neconflictuală. Tehnici de programare neurolingvistică.		
<p style="text-align: center;">Ore practice</p> <p style="text-align: center;">În cadrul orelor practice audienții necesită:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Să știe cum să anticipe conflictul și să utilizeze tehnici de protecție psihologică. - Să cunoască aplicarea NLP în comunicarea persuasivă; - Să cunoască și să aplice în comunicare tehnici de programare neurolingvistice. - 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>Seminare</p> <p>Testarea participanților,</p> <p>Organizează lucrul în grup, exerciții pentru participanți.</p> <p>Expertizează evoluările participanților</p>	<p><i>Ore practice</i></p> <p>Completează testul,</p> <p>Participă la exercițiile propuse de formator.</p> <p>Evoluează cu discursuri.</p>

VII. EVALUAREA DISCIPLINEI

Evaluarea audienților va consta din evaluarea curentă și evaluarea finală.

A. Evaluarea curentă va consta din:

- (a) Rezolvarea situațiilor de caz la seminare;
- (b) Evoluarea cu discursuri, expertizarea evoluărilor participanților.
- (c) Prestația audientului la ore.

Evaluarea finală: Evaluarea finală la disciplină se face prin teste care vor cuprinde subiecte teoretice și practice din Curriculum.

VII. REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

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