



Ministerul Educației al Republicii Moldova

Colegiul „Vasile Lupu” din Orhei

„ Aprob”

Directorul Colegiului „Vasile Lupu” din Orhei



Valentina Sandul
Valentina SANDUL
„22” iunie 2017

Curriculum disciplinar

F.07.A.020 Psihologia comunicării

Specialitatea 93310 *Asistența socială*

Calificarea *Pedagog social*

Orhei 2017

Curriculumul a fost elaborat în cadrul Proiectului *EuropeAid/133700/C/SER/MD/12*
"Asistență tehnică pentru domeniul învățământ și formare profesională
în Republica Moldova",
implementat cu suportul financiar al Uniunii Europene



Autor :

Savin Ruslana, Master în psihopedagogie, grad didactic doi

Aprobat:

La ședința Consiliului Profesorat al Colegiului „Vasile Lupu” din Orhei din „26” octombrie 2016.



Director

Valentina SANDUL.

La ședința Catedrei „Științe ale Educației” din „24” octombrie 2016.

Șef catedră

Ruslana Savin .

Recenzenți:

Cazacu Zinaida, profesor de pedagogie, grad didactic doi, Colegiul „Vasile Lupu” din Orhei

Sorbalo-Brînza Natalia , profesor de psihologie, grad didactic doi,
Colegiul „Vasile Lupu” din Orhei

Cuprins

I. Preliminarii	4
II. Motivația, utilitatea disciplinei pentru dezvoltarea profesională	4
III. Competențele profesionale specifice disciplinei	5
IV. Administrarea disciplinei	5
V. Unitățile de învățare	6
VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare	8
VII. Studiul individual ghidat de profesor	9
VIII. Lucrări practice recomandate	10
IX. Sugestii metodologice	11
X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale	12
XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studiu	15
XII. Resursele didactice recomandate elevilor	16

I. Preliminarii

În societatea contemporană, comunicarea a devenit o temă centrală de dezbatere. Obiectivul de bază este abordarea comunicării din perspectiva psihologiei, mai exact al psihologiei comunicării, disciplina care înscrie comunicarea printre temele majore din sfera preocupărilor sale, unde se propun principalele teorii psihologice și tehnicile de comunicare fundamentală.

Curriculum-ul se adresează exclusiv studenților la psihopedagogie sau asistență socială care se ocupă de comunicare. Ea oferă informații de bază tuturor celor pentru care comunicarea reprezintă o preocupare majoră și în egală măsură un instrument indispensabil, de la pedagogul social la manager. Orice comunicare se înscrie într-un context psihologic care rămâne întotdeauna unul social și ideologic. Comunicarea trebuie studiată și înțeleasă prin prisma interacțiunii a trei tipuri de factori: psihologici, cognitivi și sociali.

Scopul studierii acestei unități de curs presupune observarea că în societatea contemporană, comunicarea se înscrie printre temele majore ale psihologiei comunicării, disciplină fundamentală în înțelegerea de către viitorii pedagogi sociali a fenomenelor, metodelor și tehnicilor de comunicare la diferite niveluri ale raporturilor umane.

Concepută în termeni simpli și accesibili, curriculum-ul prezintă diferite teorii psihologice aplicabile comunicării umane, precum și tehnicile ce decurg din acestea. Este o inițiere în psihologia socială a comunicării, în cadrul căreia teoria și metodologia sunt strâns legate, garantând astfel o abordare riguroasă a situațiilor de comunicare, ce nu exclude și implicațiile practice.

II. Motivația, utilitatea disciplinei pentru dezvoltarea profesională

Disciplina „Psihologia comunicării” are un rol important în formarea inițială cât și formarea continuă a specialistului din domeniul asistenței sociale, care este disciplina fundamentală în pregătirea profesională a viitorilor asistenți sociali prin antrenarea lor în: înțelegerea semnificației comunicării, 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.

Studiul acestei discipline va contribui la dezvoltarea competențelor profesionale a elevului, fapt care îi va permite să se integreze cu succes în activitatea profesională, prin stabilirea relațiilor interpersonale cu beneficiarii, perfecționarea procesului de comunicare și implementarea strategiilor corecte de comunicare cu persoanele cu comportamente dificile.

Cunoștințele și abilitățile obținute pe parcursul studierii disciplinei vor servi ca premiză pentru formarea profesională a elevilor în cadrul altor unități de curs: psihologia socială, psihologia și sociologia devianței, psihologia delincvenței. Disciplina oferă elevului oportunități de a face față situațiilor din societatea contemporană, de a soluționa diverse situații de problemă din activitatea de lucru, de a se integra profesional. Atitudinile și comportamentele caracteristice viitorului specialist, formate în cadrul acestei discipline, vor facilita desfășurarea unei activități independente și o carieră de succes.

III. Competențele profesionale specifice disciplinei

- CS1. Utilizarea limbajului specific disciplinei psihologia comunicării;
 CS2. Aplicarea și respectarea regulilor comunicării eficiente și asertive;
 CS3. Interpretarea metodelor și tehnicilor de soluționare a conflictelor: harta conflictului, medierea;
 CS4. Aprecierea rolului comunicării eficiente în activitatea profesională a pedagogului social;
 CS5. Integrarea strategiilor de comunicare cu persoanele cu comportamente dificile;
 CS6. Proiectarea activității în vederea dezvoltării competențelor comunicative.

IV. Administrarea disciplinei

semestrul	Total ore	Numărul de ore			Modalitatea de evaluare	Nr. de credite
		Contact direct		Lucrul individual		
		Prelegere	Seminar			
7	90	30	15	45	Examen	3

V. Unitățile de învățare

Unități de Competență	Unități de conținut
Dimensiuni psihologice ale comunicării	
UC.1 -Argumentarea principalelor dimensiuni, componente ale comunicării. -Valorificarea	1. Comunicarea – concept. Funcțiile, principiile comunicării. 2. Elementele componente ale actului comunicativ.

importanței comunicării și definirea conceptelor de bază.	3. Formele comunicării. Comunicarea pedagogică.
Factorii determinanți ai comunicării.	
UC.2 - Analiza factorilor ce vizează actorii comunicării. - Stabilirea unor factori ce influențează codul și canalul de comunicare.	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.
Comunicare perturbată sau blocată (bariere în comunicare) .	
UC.3 - Identificarea cauzelor sau blocajelor în comunicare. - Determinarea cauzelor și proceselor din cadrul comunicării.	1. Cauze externe ale blocării comunicării. 2. Procese psihice /psihosociale. 3. Comportamente care blochează comunicarea. 4. Factori de personalitatea care blochează comunicarea.
Comunicarea cu persoane care prezintă pattern - uri de comportamente dificile (după Brinkman și Kirschner)	
UC.4 - Debrifarea actului comunicativ la persoanele cu comportamente dificile. -Argumentarea procesului comunicării la persoanele cu comportamente dificile.	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.

Aspecte psihologice ale conflictului	
UC.5 -Argumentarea aspectelor psihologice ale conflictului. - Stabilirea tipologiilor și structurii conflictului.	1. Conflictul – concept, etiologia termenului. Sursele conflictului. 2. Tipologii ale conflictelor. 3. Structura conflictului. Dinamicul conflictului. 4. Tipuri de comportamente în conflict. 5. Conflicte în mediile didactice: conflicte tipice pentru elevii claselor primare, conflicte tipice pentru elevii ciclului gimnazial, conflicte tipice pentru elevii superiori.
Metode și tehnici de soluționare a conflictelor.	
UC.6 - Clasificarea metodelor și tehnicilor de soluționare a conflictelor. -Determinarea algoritmului de analiză a metodelor și tehnicilor de soluționare a conflictelor.	1. Metode și tehnici de soluționare a conflictelor: harta conflictului. 2. Metode și tehnici de soluționare a conflictelor: negocierea. 3. Metode și tehnici de soluționare a conflictelor: Medierea – statutul mediatorului, condițiile medierii, etapele procesului de mediere, limitele medierii.
Diminuarea efectelor emoționale negative ale conflictului	
UC.7 - Determinarea efectelor emoționale negative ale conflictului. - Stabilirea consecințelor negative ale conflictului și diminuarea lor.	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.
Competențele comunicative ale pedagogului social.	
UC.8 - Analiza competențelor comunicative ale pedagogului social. -Determinarea competențelor comunicative ale pedagogului social.	1.Comunicarea nonviolentă. 2.Comunicarea eficientă. 3.Comunicarea empatică. 4.Comunicarea suportivă.

VI .Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

	Unitatea de învățare	Numărul de ore			
		Total	Contact direct		Lucrul individual
			Prelegeri	Practică/ Seminar	
1.	Disensiuni psihologice ale comunicării.	13	5	3	5
2.	Factorii determinanți ai comunicării.	7	3	1	3
3.	Comunicarea perturbată sau blocată (bariere în comunicare).	6	2	1	3
4.	Comunicarea cu persoane care reprezintă patternuri de comportamente dificile (după Brinkman și Kirschener).	15	5	3	7
5.	Aspecte psihologice ale conflictelor.	11	3	2	6
6.	Metode și tehnici de soluționare a conflictelor.	14	4	2	8
7.	Diminuarea efectelor emoționale negative ale conflictului	11	4	2	5
8.	Competențe comunicative ale pedagogului social.	13	4	1	8
Total		90	30	15	45

VII. Studiu ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
1. Dimensiuni psihologice ale comunicării			
1.1. Comunicarea – concept. Funcțiile, principiile comunicării. Elementele componente ale actului comunicativ.	1.1 Eseu nestructurat. 1.2 Studiu de caz	Prezentare scrisă	Săptămâna 1 Săptămâna 2
2. Factorii determinanți ai comunicării.			
2.1 Factorii ce vizează actorii comunicării: factori psihologici, factori cognitivi, factori sociali.	2.1 Harta conceptuală	Realizare grafică	Săptămâna 3
3. Comunicarea perturbată sau blocată (bariere în comunicare).			
3.1 Cauze externe a e blocării comunicării. Procese psihice /psihosociale.	3.1 Discuția Panel	Dezbateri orale	Săptămâna 4
4. Comunicarea cu persoane care prezintă pattern - uri de comportamente dificile (după Brinkman și Kirschner)			
4.1 Interacțiunea cu persoane cu comportamente dificile: dimensiuni de analiză a comportamentului uman (nivelul asertivității, centrarea pe un scop).	4.1 Proiect de grup	Prezentare grafică	Săptămâna 5 Săptămâna 6
5. Aspecte psihologice ale conflictului			
5.1 Conflictul - Conflictul – concept, etiologia termenului. Sursele conflictului. - Tipologii ale conflictelor. Structura conflictului. Dinamicul conflictului.	5.1 Turul galeriei Masa rotunda	Prezentare grafică Dezbateri	Săptămâna 7
6. Metode și tehnici de soluționare a conflictelor.			

6.1 Metode și tehnici de soluționare a conflictelor: harta conflictului: negocierea, victoria.	6.1 Proiect de grup 6.1 Rezumat scris	Prezentare Power Point Expunere orală	Săptămâna 8 Săptămâna 9
7. Diminuarea efectelor emoționale negative ale conflictului			
7.1 Diminuarea efectelor emoționale negative și pozitive ale conflictului: eliberarea de tensiune emoțională post conflict, pozitivarea consecințelor negative ale conflictului.	7.1 Eseu nestructurat. 7.2 Studiu de caz	Prezentare scrisă	Săptămâna 10 Săptămâna 11
8. Competențele comunicative ale pedagogului social.			
8.1 Comunicarea nonviolentă. Comunicarea eficientă. Comunicarea empatică. Comunicarea suportivă.	8.1 Turul galeriei 8.2 Masa rotunda	Prezentare Power Point Expunere orală	Săptămâna 12 Săptămâna 13 Săptămâna 14 Săptămâna 15

VIII. Lucrări practice / de laborator recomandate

Nr.	Unități de învățare	Lista lucrărilor practice/ de laborator	Ore
1.	1.1 Formele comunicării. Comunicarea pedagogică.	1. Analiza factorilor comunicării pedagogice.	2
2.	2.2 Factorii ce influențează codul și canalul de comunicare.	1. Elaborarea factorilor ce influențează codul și canalul de comunicare.	2
3.	3.3 Cauzele externe ale blocării comunicării.	1. Evaluarea cauzelor externe ale blocării comunicării.	2
4.	4.4 Modalități de interacțiune cu persoanele cu comportament dificil.	1. Elaborarea modalităților de interacțiune cu persoanele cu comportament dificil.	2
5.	5.2 Tipologii ale conflictelor. 5.3 . Structura și dinamica conflictului.	1. Determinarea măsurilor de prevenire a conflictelor în dependență de tip și structură.	2

6.	6.2 Metode și tehnici de soluționare a conflictelor: Medierea – statutul mediatorului, condițiile medierii, etapele procesului de mediere, limitele.	1.Elaborarea metodologiei de soluționare a conflictelor.	3
7.	7.2 Diminuarea efectelor emoționale negative ale conflictului: pozitivarea consecințelor negative ale conflictului, medierii.	1. Elaborarea strategiei de diminuare a efectelor emoționale negative ale conflictului.	2
		Total	15

IX. Sugestii metodologice

Formarea competențelor la elevii colegiului (explozia noilor tehnologii și accesul la informație) cere modificarea metodelor și principiilor de lucru în auditoriul la unitatea de curs. Tehnologiile didactice aplicate în procesul de învățare sunt indicate explicit în proiectele didactice elaborate de către cadrul didactic în funcție de nivelul de pregătire și progresul demonstrat de grupa de elevi în ansamblu, cât și de fiecare elev în parte. La selectarea metodelor și a tehnicilor de predare-învățare-evaluare cadrul didactic va ține cont de specificul disciplinei pe care o prezintă și va realiza o abordare specifică, bazată pe stimulare, pe individualizare, pe necesitatea și motivarea elevului, pe formarea eu-lui său și dezvoltarea încrederii în sine.

La alegerea tehnologiilor didactice de asemenea se va ține cont de: scopul și obiectivele propuse; conținuturile recomandate; resursele didactice; nivelul de pregătire inițială și capacitățile individuale ale elevilor; de competențele ce necesită a fi dezvoltate. Se recomandă o abordare didactică flexibilă bazată pe principiul adaptării la particularitățile de vârstă și individuale ale elevilor, a opțiunilor metodologice ale fiecărui cadru didactic și alte aspecte.

Cadrul didactic stabilește coerența între competențele specifice disciplinei: conținuturi, activități de învățare, resurse, mijloace, tehnici de evaluare și utilizează diverse metode, procedee și tehnici de predare-învățare pentru fiecare temă în parte: prelegeri interactive, expunerea, conversația euristică cu utilizarea sistemului demultimedie, prezentarea filmulețelor în care se reflectă diferite forme de comunicare, situații de conflicte.

În proiectarea didactică de lungă și scurtă durată cadrul didactic se va ghida de prezentul curriculum, atât la compartimentul competențe, cât și la conținuturile recomandate.

În corespundere cu cerințele didactice, cadrul didactic planifică ore de sinteză și evaluare, precum și activități practice.

Studiul individual ghidat de cadrul didactic se va realiza pentru unitățile de conținut prezentate, propunându-le elevilor în acest scop sarcini individualizate și integralizate. Se recomandă aplicarea metodelor interactive de lucru cu elevii: dezbateră, povestirea, descrierea, explicarea, instructajul, conversația euristică, discuția colectivă, problematizarea, brainstorming-ul, dezbateră, diagrama venn, cubul, jocul și vizitele didactice, metode de explorare și descoperire lucrul cu sursele bibliografice; activitate în grup, brainstorming, studiul de caz, explozia stelară, analiza documentelor de politică educațională, studiul de caz etc.

X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale

Evaluarea pune în evidență măsura în care se formează competențele specifice unității de curs. În procesul didactic se va utiliza *evaluarea inițială* pentru diagnosticarea nivelului de integrare a cunoștințelor din cadrul componentelor fundamentale și de specialitate, *evaluarea formativă* (de proces) care se realizează și se desfășoară pe parcursul studierii disciplinei, și *evaluarea sumativă* sub formă de examen.

În scopul unei evaluări eficiente se vor utiliza metode tradiționale și de alternativă, *prin probe orale (la evaluarea curentă) și scrise (la evaluarea formativă)*, în funcție de cerințele unității de competență. Se vor utiliza următoarele metode: observarea sistematică a comportamentului elevilor, urmărind progresul personal – procedură realizată în mod continuu; *autoevaluarea* – prin aplicarea jocurilor de rol prin prezentări și comunicări; portofoliul elevului – prin prezentări de referate, ese; realizarea proiectelor în grup – prin susținerea în grupuri etc. Metodele utilizate vor fi orientate spre formarea competențelor specifice și profesionale prin valorificarea achizițiilor teoretice și a abilităților praxiologice ale elevilor, corespunzător și stimularea lucrului în echipă. Pentru fiecare metodă utilizată, cadrul didactic va elabora și utiliza tehnicile specifice pentru evaluare.

Lucrările practice care au scopul de a dezvolta abilitățile praxiologice de analiză, vor fi realizate în baza ghidurilor metodologice și vor fi evaluate în mod curent prin rezolvarea situațiilor de probleme-algoritmizate conform pct. VIII, cadrul didactic acordând atenție lucrului individual sau în echipă, corectitudinii utilizării materialelor didactice, a literaturii tehnice și normative, respectării algoritmului de rezolvare etc. .

Realizarea evaluării sumative va fi proiectată și realizată prin examen sub formă de test, constituirea căruia va include itemi din cele opt compartimente, iar subiectele vor fi elaborate reieșind din categoria de complexitate.

Nr. crt	Produse pentru măsurarea competențelor cognitive	Criterii de evaluare a produselor
1	Problemă rezolvată	• Înțelegerea problemei. • Documentarea în vederea identificării informațiilor necesare în rezolvarea problemei. • Formularea și testarea ipotezelor. • Stabilirea strategiei rezolutive. • Prezentarea și interpretarea rezultatelor.
3.	Proiect elaborat	• Validitatea proiectului - gradul în care acesta acoperă unitar și coerent, logic și argumentat tema propusă. • Completitudinea proiectului - felul în care au fost evidențiate conexiunile și perspectivele interdisciplinare ale temei, competențele și abilitățile de ordin teoretic și practic și maniera în care acestea servesc conținutului științific. • Elaborarea și structura proiectului - acuratețea, rigoarea și coerența demersului științific, logica și argumentarea ideilor, corectitudinea concluziilor. • Calitatea materialului folosit în realizarea proiectului, bogăția și varietatea surselor de informare, relevanța și actualitatea acestora, semnificația datelor colectate s.a. • Creativitatea - gradul de noutate pe care-l aduce proiectul în abordarea temei sau în soluționarea problemei.
4.	Referat	• Corespunderea referatului temei. • Profundimea și completitudinea dezvoltării temei. • Adecvarea la conținutul surselor primare. • Coerența și logica expunerii. • Utilizarea dovezilor din sursele consultate. • Gradul de originalitate și de noutate. • Nivelul de erudiție. • Modul de structurare a lucrării. • Justificarea ipotezei legate de tema referatului. • Analiza în detaliu a fiecărei surse de documentare.
5.	Rezumat oral	• Expune tematica lucrării în cauză. • Utilizează formulări proprii, fără a distorsiona mesajul lucrării supuse rezumării. • Expunerea orală este concisă și structurată logic. • Folosește un limbaj bogat, adecvat tematicii lucrării în cauză. • Respectarea coeficientului de reducere a textului: 1/3 din textul inițial.
6.	Rezumat scris	• Expune tematica lucrării în cauză. • Utilizează formulări proprii, fără a distorsiona mesajul lucrării supuse rezumării. • Textul rezumatului este concis și structurat logic.

		• Folosește un limbaj bogat, adecvat tematicii lucrării în cauză. • Fidelitatea: înțelegerea esențialului și reproducerea lui, nu trebuie să existe contrasens; • Coerența: rezumatul are o unitate și un sens evidente, lizibile pentru cei care nu cunosc textul sursă. • Progresia logică: înlănțuirea ideilor, prezentarea argumentelor sunt clare și evidente. • Angajamentul autorului, aptitudine critică corect evaluată și transpusă. • Respectarea modalităților de enunțare a textului sursă: rezumatul este o oglindă micșorată dar fidelă textului sursă. • Muncă pertinentă de reformulare: rezumatul nu este un colaj de citate. • Respectarea coeficientului de reducere a textului: 1/4 din textul inițial. • Stăpânirea normelor sintactice la nivel de prezentare logică a ideilor, • frazelor, paragrafelor textului; • Text formatat citeț, lizibil; plasarea clară în pagină.
7.	Studiu de caz	• Corectitudinea interpretării studiului de caz propus. • Calitatea soluțiilor, ipotezelor propuse, argumentarea acestora; • Corespunderea soluțiilor, ipotezelor propuse pentru rezolvarea adecvată a cazului analizat. • Corectitudinea lingvistică a formulărilor. • Utilizarea adecvată a terminologiei în cauză. • Rezolvarea corectă a problemei, asociate studiului analizat de caz. • Punerea în evidență a subiectului, problematicii și formularea. • Logica sumarului. • Referință la programe. • Completitudinea informației și coerența între subiect și documentele studiate; • Noutatea și valoarea științifică a informației. • Exactitatea rezultatelor și rigoarea probelor. • Capacitatea de analiză și de sinteză a documentelor, adaptarea conținutului. • Originalitatea studiului, a formulării și a realizării. • Personalizarea (să nu fie lucruri copiate). • Aprecierea critică, judecată personală a elevului. • Corectitudinea interpretării studiului de caz propus. • Calitatea soluțiilor, ipotezelor propuse, argumentarea acestora. • Corespunderea soluțiilor, ipotezelor propuse

		pentru rezolvarea adecvată a cazului analizat. • Corectitudinea lingvistică a formulărilor. • Rezolvarea corectă a problemei, asociate studiului analizat de caz.
--	--	---

XI. Resurse necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Resursele necesare pentru predarea unității de curs Psihologia comunicării sunt:

- Suport de curs la unitatea didactica;
- Portofoliile elevilor;
- Modele de proiectare a activităților;
- Filmulețe pentru diverse activități din centrele de asistență socială;
- Literatură didactică;
- Postere, imagini, planșe.

XII. Resurse recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată / accesată / procurată resursa	Numărul de exemplare disponibile
1.	Ion-Ovidiu Pinisoara <i>Comunicarea eficientă</i> , Polirom 2004	Biblioteca colegiului	5
2.	Jean-Claude Abric <i>PSIHOLOGIA COMUNICĂRII. Teorii și metode.</i> Polirom 2002	Biblioteca colegiului	10
3.	BIRKENBIHL, Vera F., (1998), <i>Antrenamentul comunicării sau Arta de a ne înțelege</i> , Gemma Pres	Biblioteca colegiului Catedra „Științe ale Educației”	5 Disponibil în format electronic
4.	DUPU, Constantin, (2002), <i>Conflict și comunicare</i> , Bucuresti, Ed. Gnosis	Biblioteca colegiului Catedra „Științe ale Educației”	5 10