**FIŞA DISCIPLINEI**

***MANAGEMENTUL COMUNICĂRII ÎN ORGANIZAȚIILE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ***

**1. Date despre program**

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1 Instituţia de învăţământ superior | UNIVERSITATEA „OVIDIUS” DIN CONSTANȚA |
| 1.2 Facultatea | PSIHOLOGIE ȘI ȘTIINȚELE EDUCAȚIEI |
| 1.3 Departamentul | PSIHOLOGIE, ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI ȘTIINȚELE EDUCAȚIEI |
| 1.4 Domeniul de studii | ȘTIINȚE SOCIALE |
| 1.5 Ciclul de studii | MASTERAT |
| 1.6 Programul de studii | CONSILIEREA ȘI MANAGEMENTUL SERVICIILOR DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ |
| 1.7 Anul universitar | 2024-2025 |

**2. Date despre disciplină**

|  |  |
| --- | --- |
| 2.1 Denumirea disciplinei | *Managementul comunicării în organizațiile de asistență**socială* |
| 2.2 Cod disciplină | CMAS112 |
| 2.3 Titularul activităţilor de curs | Conf. univ. dr. Casangiu Larisa Ileana |
| 2.4 Titularul activităților aplicative | Conf. univ. dr. Casangiu Larisa Ileana |
| 2.5 Anul de studiu | I | 2.6 Semestrul | I | 2.7 Tipul de evaluare | Ex | 2.8 Regimul disciplinei | DAPDI |

**3. Timpul total estimat**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.1 Număr de ore activităţi directe pe săptămână | **3** | din care: 3.2 curs | **1** | 3.3 aplicații | **2** |
| 3.4 Total ore activități directe pe semestru | 42 | din care: 3.5 curs | 14 | 3.6 aplicații | 28 |
| 3.7 Total ore de studiu individual | 133 |
| *Distribuţia fondului de timp* | *ore* |
| Studiul după manual, suport de curs, bibliografie şi notiţe | 25 |
| Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate şi pe teren | 25 |
| Pregătire seminarii/ laboratoare, teme, referate, portofolii şi eseuri | 70 |
| Tutoriat | 10 |
| Examinări | 3 |
| Alte activităţi..................................... |  |
| 3.8 Total ore pe semestru | 175 |
| 3.9 Numărul de credite | 7 |

**4. Precondiţii** (acolo unde este cazul)

|  |  |
| --- | --- |
| 4.1 de curriculum |  |
| 4.2 de competenţe |  |

**5. Condiţii** (acolo unde este cazul)

|  |  |
| --- | --- |
| 5.1 de desfăşurare a cursului | Sala de curs, videoproiector, laptop, tablă, acces la internet, acces la baze de date internaţionale, materiale video educative, flipchart |
| 5.2 de desfăşurare a seminarului/ laboratorului | Sala de curs, videoproiector, laptop, tablă, acces la internet, acces la baze de date internaţionale, materiale video educative, flipchart |

**6. Competenţe specifice acumulate**

|  |  |
| --- | --- |
| Competenţeprofesionale | *C1 Abilități de consiliere, comunicare și alte metode de intervenţie specilizată și management, acordată în mediul familial și instituțional, cu respectarea valorilor și principiilor asistenței sociale**C2 Abilități de comunicare dezirabilă, asertivă și empatică, incluzivă și nondiscriminatorie cu beneficiarii de asistență socială* |
| Competenţe transversale | *CT1 Demonstrarea autonomiei în luarea de decizii prompte și rezolvarea situațiilor de**urgență în procesul de intervenție în combaterea problemelor beneficiarilor de asistență socială**CT2 Capacitate de intervenție promptă, prin comunicare, în cazul beneficiarilor de asistență socială.* |

**7. Obiectivele disciplinei** (reieşind din grila competenţelor specifice acumulate)

|  |  |
| --- | --- |
| 7.1 Obiectivul general al disciplinei | Familiarizarea cu conceptele și cu noțiunile specifice disciplinei *Managementul comunicării în organizațiile de asistență socială* |
| * 1. Obiectivele specifice
 | * conștientizarea, de către formabili, a posibilității apariției unei discrepanțe între semnificația mesajului atribuită de emitent și cea atribuită de receptor
* identificarea principalelor modalități de optimizare a comunicării în activitatea de asistență socială
* analiza mecanismelor și tipurilor de comunicare în cadrul asistenței sociale
* identificarea modalităților de optimizare a comunicării în activitatea de asistență socială.
 |

**8. Conţinuturi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 8.1 Curs | Metode de predare | Număr ore alocate |
| 1. **Repere conceptuale privind procesul de comunicare**
	1. Instanțele comunicării verbale (E, R)
	2. Intenția tranzitivă și intenția reflexivă a limbajului
	3. Comunicarea, din perspectiva pragmaticii lingvistice
 | Prelegere interactivăPrezentare orală și MultimediaDezbatere | 3 ore |
| 1. **Caracteristicile procesului de comunicare**
	1. Funcțiile comunicării
	2. Factori facilitatori și perturbatori ai comunicării
	3. Ascultarea activă
 | 3 ore |
| 1. **Tipuri de comunicare umană (Diverse criterii de taxonomie) și caracteristicile fiecărui tip de comunicare**
	1. Comunicarea verbală, orală și scrisă
	2. Comunicarea nonverbală
	3. Comunicarea afectivă
	4. Comunicarea asertivă
	5. Comunicarea eficientă
	6. Comunicarea nonviolentă
	7. Comunicarea intrapersonală, interpersonală, de grup, publică, de masă
 | 3 ore |
| 1. **Abordarea conflictelor prin comunicare**
	1. Etiologia conflictelor
	2. Cele mai frecvente tipuri de conflicte
	3. Profilaxia conflictelor
	4. Strategii de gestionare a conflictelor
	5. Tehnici de negociere și de mediere utilizate în cadrul conflictelor
 | 3 ore |
| 1. **Comunicarea dezirabilă nondiscriminatorie și incluzivă**
 | 2 ore |
|  |  |  |
| **Bibliografie:**1. Albu, Gabriel*, Comunicarea interpersonală,* Ed. Institutul European, Iaşi, 2008
2. Casangiu**,** Larisa Ileana, *Comunicarea afectivă în învățământ*, în: Iulian Boldea (coord.), *Comunicare, context, interdisciplinaritate. Studii şi articole*, Editura Universităţii „Petru Maior”, Târgu-Mureş, 2010
3. Casangiu, Larisa Ileana, *Refusal of verbal communication in school. Etiology and conduct,* în: Iulian Boldea (editor), *Communication*, *Journalism, Education Sciences, Psychology* *and Sociology,* *Globalization, Intercultural Dialogue and National Identity (GIDNI - 9)***,***Editia a IX-a*, The Alpha Institute for Multicultural Studies, Published by: ”Arhipelag XXI” Press, Tîrgu Mureş, 2022, pp. 66-73, [GIDNI-09-Comm-a.pdf (asociatia-alpha.ro)](http://asociatia-alpha.ro/gidni/09-2022/GIDNI-09-Comm-a.pdf)
4. Casangiu, Larisa Ileana; Olaru, Adriana, *Silence in Didactical Communication. Necessity and Meanings*, în: *Journal of Romanian Literary Studies,* vol. 11, 2017, Published by ARHIPELAG XXI Press, Tîrgu-Mureș, pp. 173-185; <http://www.upm.ro/jrls/JRLS-11/Rls%2011%2022.pdf>; <http://www.diacronia.ro/ro/indexing/details/A26463/pdf>; [CEEOL - Article Detail](https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=744931)
5. Casangiu, Larisa Ileana, *Management școlar. De la impresii artistice și reflecții, la teorie și aplicații*, Ed. Sitech, Craiova, 2016, cap. *Comunicarea* ...
6. Colceag, Florin; Alexandru, Florin, *Copilul tău este un geniu*, Ed. Tikaboo, București, 2016
7. Castro Arbeláez, Maria Alejandra, *Psiholingvistica. O călătorie prin minte și limbaj*, trad. de Gabriela Toma, Ed. Litera, București, 2022
8. Pânişoară, Ion-Ovidiu, *Profesorul de succes. 59 de principii de pedagogie practică*, Ed. Polirom, 2009
9. Prutianu, Ştefan, *Antrenamentul abilităţilor de comunicare*, Vol. II: *Limbaje ascunse*, Ed. Polirom, 2005
10. Prutianu, Ştefan, *Antrenamentul abilităţilor de negociere,* Ed. Polirom, 2007
11. Vianu, Tudor, *Dubla intenție a limbajului și problema stilului*, în: Tudor Vianu, *Modele de analize literare și stilistice*, București: Ed. Albatros, 1989, pp. 79-84
12. Vlădescu, Ionuţ, *Comunicarea - factor fundamental în managementul educaţional*, Ed. Vasiliana 98, Iaşi, 2008
13. <https://www.academia.edu/4981867/48689331_Tehnici_de_Comunicare_in_Asistenta_Sociala> (accesat: 18.09.2023)
 |
| 8.2 **Aplicaţii (seminar/ laborator/ proiect)** | Metode de predare | Număr ore alocate |
| 1. Analiza semnificației mesajului în funcție de context și de accentul frastic
 | ExercițiiDezbatereAplicații | 4 ore |
| 1. Bariere în comunicare – identificare și analiză
 | 2 ore |
| 1. Ascultarea activă – modalități de exprimare și de verificare
 | 2 ore |
| 1. Comunicarea asertivă
 | 4 ore |
| 1. Identificarea canalelor predominante de receptare și învățare (vizual, auditiv, kinestezic ...), modalitate de optimizare a comunicării
 | 3 ore |
| 1. „Tehnici de comunicare în asistența socială” – analiza critică a documentului
 | 3 ore |
| 1. Etiologia conflictelor în asistența socială
 | 2 ore |
| 1. Profilaxia conflictelor
 | 2 ore |
| 1. Gestionarea conflictelor
 | 2 ore |
| 1. Utilizarea comunicării empatice în asistența socială
 | 2 ore |
| 1. Utilizarea de întrebări în comunicarea dezirabilă
 | 2 ore |

**9. Coroborarea conţinuturilor disciplinei cu aşteptările reprezentanţilor comunităţii, asociaţilor profesionale şi angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului**

|  |
| --- |
| Un bun management al comunicării în organizațiile de asistență socială constituie o condiție sine-qua-non a comunicării interpersonale cu reprezentanții comunității, asociațiile profesionale și cu angajatorii reprezentativi din domeniul menționat. |

**10. Evaluare**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tip activitate | 10.1 Criterii de evaluare | 10.2 Metode de evaluare | 10.3 Pondere din nota finală |
| 10.4 Curs | Cunoașterea conținutului tematic aferent cursului | Evaluare orală | 20% |
|  |  |
| 10.5 Aplicaţii | Atitudine proactivăParticipare activă la activitățile de seminar propuseProbarea deținerii capacității de comunicare dezirabilă (asertivă, empatică etc.) | Evaluare practică (prin aplicații) | 20% |
| Examen | 50 % |
|  |  | Din oficiu |  10% |
| 10.6 Standard minim de performanţă: |
| * Să probeze capacitate de comunicare asertivă și empatică.
 |

Data completării, Titular activități de curs, Titular aplicații,

25.09.2024 Nume/Prenume/Semnătură Nume/Prenume/Semnătură

 Casangiu Larisa Ileana Casangiu Larisa Ileana

Data avizării în departament Director de Departament

 30.09.2024 Lector univ. dr. Mariana Floricica Călin

Decan,

Conf. univ. dr. Raluca Silvia Matei