

FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

Instituția de învățământ superior	Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava
Facultatea	Facultatea de Litere și Științe ale Comunicării
Departamentul	Limba și literatura română și științele comunicării
Domeniul de studii	Științe ale comunicării
Ciclul de studii	Licență
Programul de studii/calificarea	Comunicare și relații publice

2. Date despre disciplină

Denumirea disciplinei	Tehnici de comunicare și negociere				
Titularul activităților de curs	Conf. univ dr Evelina Mezalina GRAUR				
Titularul activităților de seminar	Conf. univ dr Evelina Mezalina GRAUR				
Anul de studiu	II	Semestrul	4	Tipul de evaluare	Examen
Regimul disciplinei	Categorია formativă a disciplinei DF - fundamentală, DD - în domeniu, DS - de specialitate, DC - complementară				DS
	Categorია de opționalitate a disciplinei: DO - obligatorie (impusă), DA - opțională (la alegere), DL - facultativă (liber aleasă)				DO

3. Timpul total estimat (ore alocate activităților didactice)

I a) Număr de ore pe săptămână	4	Curs	2	Seminar	2	Laborator		Proiect	
I b) Totalul de ore pe semestru din planul de învățământ	56	Curs	28	Seminar	28	Laborator		Proiect	

II Distribuția fondului de timp pe semestru:	ore
II a) Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe	7
II b) Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren	5
II c) Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri	5
II d) Tutoriat	-
III Examinări	2
IV Alte activități:	-

Total ore studiu individual II (a+b+c+d)	17
Total ore pe semestru (I+II+III+IV)	75
Numărul de credite	3

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

Curriculum	Introducere în științele comunicării
Competențe	<ul style="list-style-type: none"> asimilarea critică a clasificărilor, tipologiilor și informațiilor cu caracter teoretic și a problematizărilor; analiza și valorizarea mesajelor la nivel structural și compozițional.

5. Condiții (acolo unde este cazul)

Desfășurare a cursului	Sală de curs cu videoproiector, laptop, boxe, acces la internet.
Desfășurare aplicații	Seminar Sală de seminar cu videoproiector, laptop, boxe, tablă/flipchart, acces la internet.

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	C1 Identificarea și utilizarea limbajului, metodologiilor și cunoștințelor de specialitate din domeniul științelor comunicării; C3 Identificarea și utilizarea strategiilor, metodelor și tehnicilor de comunicare în procesul de relații publice; C4 Realizarea și promovarea unui produs de relații publice; C5 Asistență de specialitate în gestionarea comunicării de criză și/sau în medierea conflictelor de comunicare;
Competențe transversale	CT1 Rezolvarea în mod realist - cu argumentare atât teoretică, cât și practică - a unor situații profesionale uzuale, în vederea soluționării eficiente și deontologice a acestora;

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)

Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> promovarea și încurajarea formelor de comunicare și negociere bazate pe principii, reguli, norme și valori; înțelegerea modalităților de compatibilizare a personalității și motivațiilor personale ale individului cu exigențele vieții sociale și organizaționale.
Obiective specifice	<ul style="list-style-type: none"> modelarea unui stil individual de comunicare și negociere prin integrarea strategiilor persuasive, a atitudinii empatică și a metodelor de influențare a mesajelor, a contextului normativ și a poziționării identitare; utilizarea diferențiată a strategiilor de negociere eficientă în procesul de comunicare;

		• deblocarea unei situații conflictuale și promovarea unui control rațional al conflictelor.		
8. Conținuturi				
Curs	Nr. ore	Metode de predare	Observații	
1. Forme ale comunicăre umane. Comunicarea orizontală și verticală; comunicarea verbală, nonverbală și paraverbală, comunicarea accidentală, subiectivă și instrumentală. Implicațiile psiho-sociale ale formelor de comunicare. Fereastra lui Johari.	2	conversația euristică, problematizarea expunerea		
2. Comunicarea socială a emoțiilor. Analiza tranzacțională. Diagrama structurală a personalității. Tipologia tranzațiilor: tranzațiile paralele, încrucișate și duble. Simbioză și dependență. Forme de neimplicare: pasivitatea, absența, agitația, incapacitatea, violența, supraadaptarea.	2	expunerea, problematizarea, dezbateră		
3. Comunicarea verbală: tehnici adecvate și eficiente de prezentare și ascultare. Prezentarea informativă versus prezentarea persuasivă. Strategii de comunicarea asertivă. Specificul comunicării telefonice: principii și tehnici.	2	expunerea, problematizarea, dezbateră		
4. Vorbitul în public: designul și susținerea prezentărilor însoțite de suporturi vizuale. Ghidul oficial TED pentru vorbit în public.	4	expunerea, problematizarea, dezbateră		
5. Forme de interpelare a celuilalt: exprimări neutre versus implicare personală. Formularea mesajelor în diverse registre: de judecată, de conformare, de îndrumare, de interogare, de diversiune. Comunicarea prin întrebări: specificul interviului de angajare.	2	conversația euristică, expunerea, problematizarea, dezbateră		
6. Elemente de comunicare managerială: scop, obiective, funcții. Rolurile managerilor. Manageri versus lideri. Stiluri de conducere și comunicarea cu angajații. Motivarea angajaților. Strategii de oferire a feedback-ului.	4	conversația euristică, expunerea, problematizarea, dezbateră		
7. Comunicarea scrisă: Redactarea documentelor scrise în vederea angajării. Curriculum vitae – formate impuse și formate libere. CV versus Résumé. CV-ul infografic. Scrisoarea de intenție/motivație.	4	expunerea, problematizarea, dezbateră		
8. Negocierea ca formă specială de comunicare. Baza negocierii conflictelor: acceptarea principală a compromisului (<i>tehnica câștigător/câștigător</i>). Teorii ale motivației – nevoi, dorințe, așteptări și aspirații. Modele structurale ale procesului de negociere. Strategii și tactici de negociere. Tehnica întrebărilor și tipologia întrebărilor: avantaje și limite. Cuvinte cheie și expresii interzise - pro și contra. Convenții specifice unei negocieri. Tipuri de convenții. Atitudini și comportamente în timpul unei negocieri. Proxemica și negocierea.	4	conversația euristică, expunerea, problematizarea, dezbateră		
9. Comunicare și conflict. Perspective de analiză a conflictului. Tipuri de conflict. Reacții care pot fi implicate într-un conflict comunicațional. Provocarea și rezolvarea conflictelor. Strategii de provocare/stimulare a conflictului. Strategii de prevenire a conflictului. Strategii de reducere a conflictului. Strategii ineficiente în rezolvarea unui conflict. Strategii de rezolvare a conflictelor. Harta cognitivă a individului: metodă fundamentală de analiză și interpretare pentru descrierea raporturilor dintre potențialul conflictual și marja de negociere.	4	expunerea, problematizarea, dezbateră		
Bibliografie				
1. ANIȚEI, Mihai & CHRAIF, Mihaela. (2011). <i>Metoda interviului în psihologia organizațională și a resurselor umane</i> . Iași: Polirom.				
2. BARBU, Florea. (2010). <i>Limba gestual. Comunicare și interpretare</i> . București: Lumen.				
3. BELL, Arthur, H. (2007). <i>Gestionarea conflictelor în organizații: tehnici de neutralizare a agresivității verbale</i> . Traducere de Kiki Vasilescu. Iași: Editura Polirom.				
4. BOUCHARD, Nelson. (2006). <i>Rezolvarea conflictelor la serviciu. Tipuri de personalitate și soluții</i> . Traducere de Dana-Maria Cimpoi. Iași: Editura Polirom.				
5. BREMMER, Jan, & ROODENBURG, Herman. (2000). <i>O istorie culturală a gesturilor</i> . București: Editura Polimark.				
6. BURT, Shelley. (1999). <i>Fii pregătit pentru interviu</i> . Traducere din limba engleză de Carmen Prodan. București: Editura Tehnică.				

7. BUZAN, Tony & Israel, Richard. (1998). *Vânzare inteligentă*. Traducere din limba engleză de Smaranda Nistor și Melania Dumitrescu. București: CODECS.
8. CARDON, Alain et al. (2002). *Analiza Tranzacțională*. București: Editura CODECS.
9. CHELCEA, Septimiu. (2005). *Comunicarea nonverbală: gesturile și postura*. București: Editura Comunicare.ro.
10. CHELCEA, Septimiu. (coord.). (2004). *Comunicarea nonverbală în spațiul public*. București: Editura Tritonic.
11. CISMARU, Diana-Maria. (2009). *Comunicarea internă în organizații*. București: Tritonic.
12. COMAN, Alina (2008). *Tehnici de comunicare*. București: Editura CH Beck.
13. COMAN, Claudiu. (2007). *Tehnici de negociere*. București: Editura CH Beck.
14. DE LASSUS, René. (2000) *Analiza tranzacțională. O metodă revoluționară pentru a ne cunoaște și a comunica mai bine*. Traducere de Doina Cojocaru. București: Teora.
15. FAUST, Bill & FAUST, Michael. (2007). *CV-ul perfect. Tot ce trebuie să știi, să spui și să faci ca să obții postul dorit*. Iași: Editura Polirom.
16. GRAUR, Evelina. (2001). *Tehnici de comunicare*. Cluj-Napoca: Mediamira.
17. HALL, Richard. (2008). *Prezentări de succes. Ce știi, ce spun și ce fac cei mai buni prezentatori*. București: Meteor Press.
18. HOGSON, Susan. (2006). *Interviul de angajare. Cum să răspunzi inteligent la orice întrebare*. Iași: Polirom.
19. PEASE, Allan. (1997). *Limbajul trupului*. București: Editura Polimark.
20. PERETTI de, André, LEGRAND, Jean-André, BONIFACE, Jean. (2001). *Tehnici de comunicare*. Traducere de Gabriela Sandu. Iași: Editura Polirom.
21. PRUTIANU, Ștefan. (2004). *Antrenamentul abilităților de comunicare*. Iași: Editura Polirom.
22. PRUTIANU, Ștefan. (2000). *Manual de comunicare și negociere în afaceri. vol 1: Comunicarea*. Iași: Editura Polirom.
23. PRUTIANU, Ștefan. (2000). *Manual de comunicare și negociere în afaceri. vol. 2: Negocierea*. Iași: Editura Polirom.
24. PRUTIANU, Ștefan. (2008). *Tratat de comunicare și negociere în afaceri*. Iași: Editura Polirom.
25. SUSU, Angelica. (2010). *Managementul comunicării și relațiile interpersonale*. Editura Rovimed.
26. WEST, Michael A. (2005). *Lucrul în echipă. Lecții practice*. Iași: Editura Polirom.

Bibliografie minimală

1. ANDERSON, Chris. (2016). *TED Talks. Ghidul oficial TED pentru vorbit în public*. Trad de Iulia Berteau. București: Publica.
2. HOGSON, Susan. (2006). *Interviul de angajare. Cum să răspunzi inteligent la orice întrebare*. Iași: Polirom.
3. Ivanov, Carmen. (2013). *Șase sași în șase saci. Manual de dicție*. București: Editura Favorit.
4. PRUTIANU, Ștefan. (2004). *Antrenamentul abilităților de comunicare*. Iași: Editura Polirom.
5. REYNOLDS, Garr. (2011). *Presentation Zen: idei simple despre designul și susținerea prezentării*. Trad . de Mihaela Sofronea. București: Publica.

Seminar	Nr. ore	Metode de predare	Observații
1. Sesizarea imperfecțiunilor în vorbire și dicție. Tipurile de respirație (claviculară, diafragmatică, costo-diafragmatică). Exerciții de respirație. Exerciții de încălzire a aparatului fonator.	2	Prezentare, discuție, exercițiu	
2. Exerciții de rostire a textelor pe o singură respirație. Asimilarea sunetelor. Exerciții de evitare a asimilării prin prelungire, suspensie și anticipare.	2	Prezentare, discuție exercițiu	
3. Exerciții pentru optimizarea mecanismelor de articulație pentru sunetele limbii române	2	Prezentare, discuție exercițiu	
4. Analiza tranzacțională. Vizionarea unor secvențe de film, identificarea și discutarea tipurilor de tranzații. Exerciții de reformulare a mesajelor (mesaje „eu” și mesaje „tu”).	2	Vizionare, , rezumare orală, problematizare, discuție, dezbateri	
5. Studiul mișcărilor corpului în comunicare. Proxemica sau percepția și utilizarea spațiului. Exerciții de comunicare gestuală și de interpretare a gesturilor.	2	Vizionare, rezumare orală, problematizare, discuție, dezbateri, joc de rol	
6. Vizionarea și analiza structurală și de conținut a 4 prezentări TED https://www.ted.com/	4	Vizionare,observație, problematizare, discuție, dezbateri	
7. Ce este grupul și cum se comunică în grup. Procese de grup: coeziune, devianță, colaborare și competiție. Rolul persoanei centrale în formarea grupului, rolurile în cadrul echipei (testul Belbin), comunicarea unei identități sociale. Măsurarea distanțelor sociale: tehnica sociometrică.	2	Brainstorming, observație, discuție, dezbateri, joc de rol	
8. Însoțirea unui discurs de o prezentare bazată pe slide-uri.	4	Prezentare orală	
9. Tipuri de conflict, reacții și strategii în conflictele comunicative. Conflictul cognitiv, conflictul scop, conflictul comportamental, conflictul afectiv, conflictul socio-cognitiv. Compensarea, conversia, deplasarea/înlocuirea, negativismul, proiecția, fixația, raționalizarea, luarea în derâdere. Strategii de	4	Brainstorming, prezentare, discuție, dezbateri, joc de rol, învățare colaborativă	

provocare/stimulare a conflictului, strategii de prevenire a conflictului, strategii de reducere a conflictului. Strategii ineficiente în rezolvarea unui conflict, strategii de rezolvare a conflictelor. Întocmirea unor hărți ale unor situații conflictuale date și discutarea acestora.			
10. Mecanismele defensive în negociere: refuzarea, raționalizarea, regresia, proiecția, deplasarea, identificarea, sublimarea, formarea reacțională, compensarea, fantasma. Jocul atitudinilor defensive (Peretti, de Andre et al. 2001, pp. 245-248). Exerciții de negociere: exercițiul Ugli Orange.	2	Discuția, dezbateră, jocul de rol, învățarea colaborativă	
11. Instrumente de vânzare: matricea gândirii comerciale și busola vânzării (din Tony Buzan & Richard Israel, <i>Vânzare inteligentă</i>)	2	Discuția, dezbateră, jocul de rol, învățarea colaborativă	

Bibliografie

1. BARBU, Florea. (2010). *Limba gestual. Comunicare și interpretare*. București: Lumen.
2. BELL, Arthur, H. (2007). *Gestionarea conflictelor în organizații: tehnici de neutralizare a agresivității verbale*. Traducere de Kiki Vasilescu. Iași: Editura Polirom.
3. BURT, Shelley. (1999). *Fii pregătit pentru interviu*. Traducere din limba engleză de Carmen Prodan. București: Editura Tehnică.
4. BUZAN, Tony & Israel, Richard. (1998). *Vânzare inteligentă*. Traducere din limba engleză de Smaranda Nistor și Melania Dumitrescu. București: CODECS.
5. CARDON, Alain et al. (2002). *Analiza Tranzacțională*. București: Editura CODECS.
6. CHELCEA, Septimiu. (2005). *Comunicarea nonverbală: gesturile și postura*. București: Editura Comunicare.ro.
7. CHELCEA, Septimiu. (coord.). (2004). *Comunicarea nonverbală în spațiul public*. București: Editura Tritonic.
8. CHIRU, Irena. (2009). *Comunicare interpersonală*. București: Tritonic.
9. CISMARU, Diana-Maria. (2009). *Comunicarea internă în organizații*. București: Tritonic.
10. COMAN, Alina (2008). *Tehnici de comunicare*. București: Editura CH Beck.
11. COMAN, Claudiu. (2007). *Tehnici de negociere*. București: Editura CH Beck.
12. DE LASSUS, René. (2000) *Analiza tranzacțională. O metodă revoluționară pentru a ne cunoaște și a comunica mai bine*. Traducere de Doina Cojocaru. București: Teora.
13. FAUST, Bill & FAUST, Michael. (2007). *CV-ul perfect. Tot ce trebuie să știi, să spui și să faci ca să obții postul dorit*. Iași: Editura Polirom.
14. GRAUR, Evelina. (2001). *Tehnici de comunicare*. Cluj-Napoca: Mediamira.
15. HALL, Richard. (2008). *Prezentări de succes. Ce știi, ce spui și ce faci cei mai buni prezentatori*. București: Meteor Press.
16. HILTROP, Jean & UDALL, Sheila. (1998). *Arta negocierii*. București: Editura Teora.
17. HOGSON, Susan. (2006). *Interviul de angajare. Cum să răspunzi inteligent la orice întrebare*. Iași: Polirom.
18. PEASE, Allan. (1997). *Limba trupului*. București: Editura Polimark.
19. PERETTI de, André, LEGRAND, Jean-André, BONIFACE, Jean. (2001). *Tehnici de comunicare*. Traducere de Gabriela Sandu. Iași: Editura Polirom.
20. PRUTIANU, Ștefan. (2004). *Antrenamentul abilităților de comunicare*. Iași: Editura Polirom.
21. PRUTIANU, Ștefan. (2000). *Manual de comunicare și negociere în afaceri. vol 1: Comunicarea*. Iași: Editura Polirom.
22. PRUTIANU, Ștefan. (2000). *Manual de comunicare și negociere în afaceri. vol. 2: Negocierea*. Iași: Editura Polirom.
23. PRUTIANU, Ștefan. (2008). *Tratat de comunicare și negociere în afaceri*. Iași: Editura Polirom.
24. WEST, Michael A. (2005). *Lucrul în echipă. Lecții practice*. Iași: Editura Polirom.

Bibliografie minimală

1. ANDERSON, Chris. (2016). *TED Talks. Ghidul oficial TED pentru vorbit în public*. Trad de Iulia Berteau. București: Publica.
2. HOGSON, Susan. (2006). *Interviul de angajare. Cum să răspunzi inteligent la orice întrebare*. Iași: Polirom.
3. Ivanov, Carmen. (2013). *Șase sași în șase saci. Manual de dicție*. București: Editura Favorit.
4. PRUTIANU, Ștefan. (2004). *Antrenamentul abilităților de comunicare*. Iași: Editura Polirom.
5. REYNOLDS, Garr. (2011). *Presentation Zen: idei simple despre designul și susținerea prezentării*. Trad. de Mihaela Sofronea. București: Publica.



9. **Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatorilor reprezentativi din domeniul aferent programului**

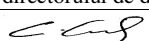
Conținutul disciplinei este agreat de majoritatea specialiștilor din domeniul științelor comunicării. Temele de discuție și reflecție propuse asigură studenților fundamentul înțelegerii și aplicării *principiilor, normelor și valorilor* care guvernează comunicarea umană.

10. Evaluare

Tip activitate	Criterii de evaluare	Metode de evaluare	Pondere din nota finală
Curs	Corelarea cunoștințelor, evidențierea principiilor, normelor, convențiilor și valorilor în comunicare, analiza, sinteza și interpretarea fenomenelor de comunicare și negociere.	Examen oral <ul style="list-style-type: none"> jocul de rol: simularea unui interviu de angajare 	50%
Seminar	Susținerea publică a unui discurs însoțit de suport vizual. Prezentarea unui portofoliu de angajare construit	Evaluare pe parcurs <ul style="list-style-type: none"> discurs public portofoliu de angajare 	50%

	pentru una din pozițiile anunțate.		
Standard minim de performanță			
Standarde minime pentru nota 5: însusirea principalelor notiuni, idei, teorii; cunoasterea problemelor de baza din domeniu; Standarde minime pentru nota 10: abilitati, cunostinte certe si profund argumentate; exemple analizate, comentate; mod personal de abordare si interpretare; parcurgerea bibliografiei; operaționalizarea tehnicilor de comunicare în perspectiva comunicării eficiente dintre emițător și receptor; demonstrarea unui fond atitudinal coerent cu valorile promovate de o comunicare centrată pe receptor; gestionarea formelor de interpelare a celuilalt, cu exprimare neutră sau implicare personală; adecvarea stărilor EU-lui la situațiile și contextele concrete de comunicare.			

Data completării	Semnătura titularului de curs	Semnătura titularului de aplicație
20 septembrie 2019		

Data avizării în departament	Semnătura directorului de departament
26.09.2019	

Data aprobării în Consiliul Academic	Semnătura decanului
27.09.2019	