

INSTITUTUL NAȚIONAL AL JUSTIȚIEI

ABILITAȚI DE COMUNICARE
(consilieri de probațiune)

CURRICULUM

FORMATOR:

Viorel MORARI,
master în drept

CHIȘINĂU - 2013

I. PRELIMINARII

*“Cuvintele sunt cele mai puternice
droguri folosite de omenire.”*

Rudyard Kipling

Consilierii de probațiune sunt acel segment care asigură cea mai eficientă modalitate de reabilitare a infractorilor, prevenind recidiva lor și garantând reeducarea acestora. Mai mult, activitatea desfășurată de către consilierii de probațiune oferă posibilitatea resocializării persoanelor fie aflate în conflict cu legea, fie condamnate, care și-au ispășit pedeapsa pentru infracțiunea comisă, asigurând realizarea scopului procesului penal exprimat în prevenirea de noi infracțiuni.

În asemenea circumstanțe, pentru a atinge obiectivele activității sale, consilierii de probațiune trebuie să posede abilități de comunicare adecvate, bazate pe argumente raționale și elemente convingătoare, pentru a putea schimba atitudinile și comportamentele subiecților activității sale.

Or, în lipsa unor tehnici și abilități de comunicare minime există pericolul influenței reduse asupra subiecților probațiunii, formate din categoriile persoanelor aflate în conflict cu legea penală și persoanelor eliberate din locurile de detenție care solicită adaptare socială.

Comunicarea cu categoriile de persoane nominalizate este dificilă, ținând cont de influența perpetuă a subculturii criminale asupra vieții acestora, precum și nivelul de cultură, inteligență a acestor subiecți, fapt ce pot genera anumite conflicte deschise sau latente.

Pentru realizarea direcțiilor principale ale activității de probațiune, ce țin de asigurarea cooperării persoanei aflate în conflict cu legea penală și conformării ei la condițiile care i s-au stabilit prin hotărâre judecătorească, precum și de consilierea subiectului probațiunii în rezolvarea dificultăților personale care au condus la săvârșirea infracțiunii, se impune indispensabil cunoașterea particularităților ce definesc comportamentul individului; mecanismelor înțelegerii, tehnicilor și tacticilor de negociere și de manipulare; programării neurolingvistică; gestionării conflictelor; comunicării verbale și non-verbale.

II. OBIECTIVE GENERALE

La nivel de cunoaștere și înțelegere:

- Să identifice particularitățile comportamentului individului;
- Să înțeleagă tehnicile și tacticile de negociere;
- Să cunoască modalități de gestionarea conflictelor;
- Să distingă programarea neurolingvistică (NLP);

La nivel de aplicare:

- Să asculte activ;
- Să lectureze mijloacele verbale și nonverbale;
- Să aplice tehnici și tactici de negociere;
- Să gestioneze conflictele;
- Să aplice tehnici de programare neuro-lingvistică.

La nivel de integrare:

- Să estimeze rolul și locul procesului de comunicare în activitatea sa;
- Să comunice persuasiv în activitatea pe care o realizează;
- Să aprecieze importanța comunicării verbale și non-verbale;
- Să contribuie la diseminarea culturii comunicării în activitatea de consilierii de probațiune.

III. ADMINISTRAREA DISCIPLINEI

Numărul de ore		Evaluarea	Responsabil de modul
curs	practice	Teste pentru verificarea cunoștințelor	Viorel Morari
4	12		

IV. TEMATICA ȘI REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR

a) Tematica și reprezentarea orientativă a orelor de curs

Nr. crt.	Tema	Realizarea în timp (ore)
1.	Testarea particularităților personale	2
2.	Arta interviuării. Tehnici de ascultare	2
	În total	4

b) Tematică și reprezentarea orientativă a orelor de seminar

Nr. crt.	Tema	Realizarea în timp (ore)
1.	Condițiile viabilității procesului de comunicare.	2
2.	Particularitățile ce definesc comportamentul individului.	2
3.	Tehnicile și tacticile de negociere și manipulare.	2
4.	Programarea neurolingvistică.	2
5.	Gestionarea conflictelor.	2
6.	Comunicarea verbală și non-verbală.	2
	În total	12

V. OBIECTIVELE DE REFERINȚĂ ȘI CONȚINUTURI

Obiectivele de referință	Conținuturi
<ul style="list-style-type: none"> - Să înțeleagă cum trebuie interviuat subiectul probațiunii; - Să utilizeze tehnici de ascultare; - Să poată influența interviuarea. 	<p>Arta interviuării. Tehnici de ascultare Metodele de interviuare. Dificultățile întâmpinate. Tehnici de ascultare și influența acestora asupra interviuării.</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>Condițiile viabilității procesului de comunicare. Structura procesului comunicării; Corelarea repertoriilor în comunicare Mecanismele înțelegerii.</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>Particularitățile ce definesc comportamentul individului Manifestarea tipurilor de temperament în comunicarea direct. Extraversiunea-introversiunea. Accentuările firii umane.</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 	<p>Tehnici de negociere și manipulare Tehnici de negociere în comunicarea persuasivă; Tactici defensive și ofensive; Stratageme de negociere; Tehnici de manipulare în comunicarea interpersonală;</p>
<ul style="list-style-type: none"> - 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>Programarea neurolingvistică ca mijloc de influențare Aplicarea programării neurolingvistice în comunicarea persuasivă; Tehnici de programare neurolingvistică</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Să înțeleagă esența conflictului; - Să identifice metode și mijloace de soluționarea conflictelor; - Să se ajusteze aptitudinile practice pentru evitarea conflictelor; - Să utilizeze cunoștințele teoretice pentru gestionarea conflictelor. 	<p>Gestionarea conflictelor Noțiuni generale; Cauzele conflictelor; Tipurile conflictelor; Soluții pentru soluționarea conflictelor.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Să înțeleagă esența comunicării; - Să identifice comunicarea non-verbală; - Să se ajusteze comunicarea verbală cu cea non-verbală pentru evitarea contradicțiilor; - Să utilizeze comunicarea verbală și non-verbală în activitatea practică. 	<p>Comunicarea verbală și non-verbală Noțiuni generale; Avantaje și dezavantaje a comunicării verbale și non-verbale; Elemente ale comunicării non-verbale;</p>

VI. EVALUAREA DISCIPLINEI

Rezultatele academice ale audienților se apreciază continuu și la final. Evaluarea finală la disciplină se face prin teste.

VII. REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

1. Cîndea Rodica, Comunicarea managerială. București: Expert, 1996
2. Crăciun Claudia, Teoria și practica negocierilor. Chișinău: Prut Internațional, 2002
3. Crăciun Claudia. Comunicarea persuasivă. Retorica și arta comunicării. Chișinău, 2009,
4. Daniel Shapiro, Conflictul și comunicarea. Ghid practic, Chișinău 1998
5. O. Pânișoară, Comunicarea eficientă, Iași 2005
6. J. C. Abric, Psihologia comunicării, Iași 2003
7. M. B. Rosenberg, Comunicarea nonviolentă – un limbaj al vieții, București 2005
8. Mucchielli Alex, Arta de a influența. Analiza tehnicilor de manipulare. Iași: POLIROM, 2002
9. Popescu Dan, Arta de a comunica. București: Ed. Economică, 1998.
10. Ș. Pruteanu, Manual de comunicare și negocieri în afaceri, Iași 2000
11. Мартин Райт, Восстановительное правосудие – путь к справедливости, Симпозиум, Киев 2007
12. Поваляева М.А. Психология и этика делового общения, Феникс, 2004
13. Рогов Е.И. Психология общения. Москва ВЛАДОС, 2005
14. Таранов П. Приемы влияния на людей. Москва АРАНД, 2000
15. Pease Allan, Libajul trupului – cum pot fi citite gândurile altora din gesturile lor. Ed. Polimark, 2002