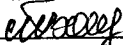


UNIVERSITATEA DE STAT „ALECU RUSSO” DIN BĂLȚI  
FACULTATEA DE ȘTIINȚE ALE EDUCAȚIEI, PSIHOLOGIE ȘI ARTE  
CATEDRA DE ȘTIINȚE ALE EDUCAȚIEI

**CURRICULUM UNIVERSITAR**  
**la unitatea de curs**  
**MANAGEMENTUL COMUNICĂRII**

**Ciclul II – studii superioare de master**

*Codul și denumirea domeniului general de studiu:* 011 Științe ale educației  
*Denumirea programului de master:* Managementul educației incluzive

**Autor:**  
conf. univ., dr., Maria PERETEATCU  
  
\_\_\_\_\_ *semnătura*

Bălți, 2018

Discutat și aprobat la ședința Catedrei de științe ale educației

Proces-verbal nr. 1 din 09.09.2016

Șeful Catedrei de științe ale educației [Signature] conf. univ., dr., Tatiana ȘOVA



Discutat și aprobat la Consiliul Facultății de Științe ale Educației, Psihologie și Arte

Proces-verbal nr. 1 din 06.10.2016

Decanul Facultății de Științe ale educației, Psihologie și Arte

[Signature] conf. univ., dr. Lora CIOBANU

**Revizuit:**

conf. univ., dr., Maria PERETEATCU

Discutat și aprobat la ședința Catedrei de științe ale educației

Proces-verbal nr. 2 din 02.09.2018

Discutat și aprobat la Consiliul Facultății de Științe ale Educației, Psihologie și Arte

Proces-verbal nr. 1 din 05.09.2018

Decanul Facultății de Științe ale educației, Psihologie și Arte

[Signature] conf. univ., dr. Lora CIOBANU



## INFORMAȚII DE IDENTIFICARE A CURSULUI

**Facultatea:** Științe ale educației, Psihologie și Arte

**Catedra:** Științe ale educației

**Domeniul general de studiu:** 011 Științe ale educației

**Domeniul de formare profesională la ciclul II:** master de profesionalizare

**Denumirea specialității/ programului de master:** Managementul educației incluzive

**Administrarea unității de curs:** Managementul comunicării

Codul unității de curs/ modulului	Credite ECTS	Total ore	Repartizarea orelor				Forma de evaluare	Limba de predare
			curs	seminari	laborator	Studiu individual		
F.02.O.008	4	120	12	20	-	88	Examen	Română

**Anul de studii și semestrul în care se studiază:** anul I, semestrul II

**Statutul:** obligatorie

## INFORMAȚIE REFERITOARE LA CADRUL DIDACTIC (CADRELE DIDACTICE)

Numele, prenumele: **PereteatcuMaria**

Titlul și gradul științific: conferențiar universitar, doctor

### **Studii:**

- 1966 – 1970, școala pedagogică din orașul Orhei, învățător la clasele primare
- 1970 – 1974, USARB, Facultatea de Pedagogie și Psihologie, lector de pedagogie și psihologie (preșcolară), metodist în domeniul educației preșcolare.
- 1984 – 1988, studii doctorale la Institutul Pedagogic de Stat din Moscova.

**Competențe:** Competențele necesare pentru predarea acestui curs au fost formate în perioada 2000 – 2003 în cadrul proiectului cu Universitatea St. Cloud, Minesota, SUA.

Am efectuat numeroase stagii în diverse universități, inclusiv peste hotare, unde s-a specializat în domeniul pedagogiei, managementului educational, managementului resurselor umane, teoriei și practicii evaluării, tehnologiilor educaționale moderne, educației și informării parentale, educației incluzive.

Formator național și internațional din anul 2000 în cadrul cursurilor de formare continuă a cadrelor didactice din învățământul preșcolar și primar și a managerilor școlari.

**Informație de contact:** blocul nr.6, aula 650, 0231 52 484, 069529765,

E-mail: maria.pereteatcu@gmail.com

Orele de consultații - joi: 14.00 -16.00

Consultațiile se oferă atât înregim „față-în-față”, cât și prin utilizarea poștei electronice.

## INTEGRAREA CURSULUI ÎN PROGRAMUL DE STUDII

Disciplina de studiu „Managementul comunicării” se înscrie în contextul preocupării instituțiilor superioare de învățământ din Republica Moldova pentru îmbunătățirea indicilor calității pregătirii viitorilor specialiști în corespundere cu standardul profesional european și adaptării la cerințele pieții muncii. Scopul Cursului ”Managementul comunicării” vizează îmbunătățirea competențelor specifice de comunicare ale personalului din învățământul preuniversitar în vederea creșterii calității procesului educativ.

## COMPETENȚE PREALABILE/PRE-RECHIZITE

Pentru realizarea eficientă a finalităților unității de curs, studenții trebuie să posede competențe de studiere critică a documentelor curriculare, analiză și discutare a realizărilor și tendințelor din învățământul contemporan; cunoaștere a standardelor profesionale ale cadrelor didactice; explicare a și interpretare a ideilor, proceselor precum și conținuturilor teoretice și practice specifice pedagogiei, psihologie și didacticii generale; proiectare, promovare și evaluare a activităților didactice; utilizare a unei varietăți de metode, procedee și tehnici de predare-învățare-evaluare. Pentru a se înscrie la cursul „Managementul comunicării” studentul trebuie să posede cunoștințe dobândite în cadrul cursurilor Psihologia. Practica de inițiere, Pedagogia. Practica de inițiere, Didactica generală, Managementul educațional. Managementul culturii organizaționale / Managementul organizației școlare., Managementul resurselor umane.

## COMPETENȚE DEZVOLTATE ÎN CADRUL CURSULUI

**CP1.3.** Formularea argumentelor în susținerea dezvoltării educației incluzive.

**CP2.4.** Promovarea normelor deontologice și a atitudinilor corecte în procesul de evaluare a dezvoltării copilului.

**CP3.3.** Rezolvarea problemelor cu referire la acordarea suportului educațional la nivelul școlii.

**CP4.3.** Aplicarea metodologiei privind promovarea adaptărilor curriculare și ambientale pentru copiii cu cerințe educaționale speciale.

**CP5.3.** Rezolvarea unor probleme complexe privind eficiența tehnologiilor didactice incluzive.

**CP6.3.** Rezolvarea unor probleme complexe privind parteneriatul educațional.

**CT1.** Aplicarea principiilor, normelor și valorilor eticii profesionale

**CT2.** Relaționarea eficientă în cadrul echipei plurispecializate.

**CT3.** Autocontrolul formării profesionale.

## FINALITĂȚILE CURSULUI

La finele studierii cursului studentul va fi capabil:

- să rezume viziunii de ansamblu asupra celor mai importante concepte, principii, definiții privind procesul de comunicare managerială;
- să realizeze mesaje de comunicare verbală, nonverbală și paraverbală în spațiul de interacțiune cu principalii actori ai procesului educațional – elevi, cadre didactice, manageri și părinți;
- să respecte etica profesională în comunicarea managerială și în cadrul propriei strategii de muncă;
- să relaționeze eficient în comunicarea organizațională;
- să dezvolte cariera profesională și autocontrolul formării profesionale.

## CONȚINUTURI

N.	Tema	C	S
1.	<b>1. Managementul comunicării – obiect și importanță</b> 1.1. Introducere în comunicarea managerială 1.2. Caracteristici ale comunicării manageriale 1.3. Funcțiile comunicării manageriale 1.4. Comunicare și ascultare eficientă 1.5. Importanța comunicării pentru manageri	2	-
2.	<b>Stiluri și strategii de comunicare</b> 2.1. Introducere	2	-

	2.2.Stilul de comunicare pasiv, agresiv și asertiv 2.3.Strategii de comunicare a managerului la nivel de instituție		
3.	<b>Tipuri de comunicare</b> 3.1.Categorii de limbaj 3.2.Criterii de clasificare a tipurilor de comunicare 3.3.Funcțiile limbajului nonverbal și paraverbal 3.4.Limbajul nonverbal pozitiv și negativ	2	-
4.	<b>Managementul conflictelor</b> 4.1.Delimitări conceptuale 4.2. Cauzele conflictelor 4.3.Tipologia conflictelor 4.4.Moduri de abordare a conflictului și rezolvarea conflictelor	2	-
5.	<b>Managementul comunicării cu personalități dificile</b> 5.1. Tipuri de personalități dificile 5.2.Reacții nerecomandate la diverse tipuri de personalități 5.3.Sugestii pentru managementul comunicării cu diverse tipuri de personalități dificile	2	
6.	<b>Interpretarea semnalelor limbajului corpului. Ținuta</b> 4.1. Despre poziția stând în picioare 4.2. Despre poziția șezând. Trunchiul (bust/tors, umeri și bazin) 4.2.1. Picioarele în poziția șezând 4.2.2. Picioarele și scaunul 4.3. Despre mers 4.4. Despre poziția culcat	2	-
	<b>Total</b>	12	-
	<b>Seminare</b>		MC
1.	<b>Managementul conflictelor ( 4 ore)</b> 1. Ce sunt conflictele? 2. Cauzele conflictelor în organizații 3. Clasificarea și dinamica stărilor conflictuale 4. Analiza situațiilor conflictuale 5. Rezolvarea conflictelor 6. Negocierea conflictelor 7. Intervenții terților în soluționarea conflictelor 8. Conflictele – cauză principală a stresului	-	4
2.	<b>Intonația</b> 1. Ritmul și modulația vorbirii 2. Viteza vorbirii 3. Pauzele 4. Intensitatea sonoră și claritatea 5. Râsul 6. Exprimări sonore fără conținut verbal	-	4
3.	<b>Mimica</b> 1. Mimica și fizionomia. Delimitări conceptuale. 2. Trei zone ale feței 3. Nasul 4. Gura 5. Buzele/Mimica 6. Zâmbetul 7. Limba	-	4

	8. Dinții		
4.	<b>Gestica</b> 1. Limbajul mâinilor 2. Atingerea mana-mană, mână-față 3. Semnificația atingerii propriului corp 4. Degetele 5. Acțiunea ca semnal	-	2
5	<b>Teritorii și zone</b> 5. 1. Importanța respectării teritoriului 5. 2. Zone. Zona intimă 5. 2.1. Siguranța și zona intimă 5. 2.2. Statutul personal și zona intimă 5.3. Zona personală (privată) 5.4. Zona socială 5. 5. Zona publică		2
6.	<b>Limbajul corpului la discursuri, prelegeri și în relațiile cu subordonații</b> 1. Introducere 2. Gestica 2.1. Gesturile voluntare și involuntare 2.2. Gesturile singulare 2.3. Gesturile simbolice 3. Comportamentul față de auditoriu 4. Conducerea eficientă folosind limbajul corpului 5. Comunicarea. Timpul afectat conducerii 6. Principiile care influențează succesul unei organizații 7. Recunoașterea și lauda sau critica și cearta	-	2
7.	<b>Limbajul corpului în diferite situații sociale</b> 1. Întâlnirile 2. Cultivarea unei relații 3. Tipuri de legături 4. Limbajul corpului în procesul de rezolvare a problemelor, zona obiectivă și zona relațiilor 5. Discuții sau negocieri 6. Reacții verbale la stimulii produși de limbajul corpului	-	2
	<b>Total</b>	-	20

### STRATEGII DIDACTICE

Metodele didactice utilizate în predarea unității de curs sunt centrate pe student (prelegerea interactivă, conversația euristică, explicația, dezbateră, studiul de caz, problematizarea, modelarea, metode de lucru în grup (pălrile gânditoare, cubul, mozaic, bulgărele de zăpadă, proiectul de grup etc.), metode de stimulare a metacogniției (pagina de jurnal, eseul, jurnal dublu, eseu de 5 minute, scrierea reflexivă, 3-2-1 etc.), de evaluare (teste, referate, lucrări individuale, eseuri, studii de caz, probe scrise, orale și combinate).

## ACTIVITĂȚI DE STUDIU INDIVIDUAL

Nr.	Tipul, forma activității	Criterii de evaluare	
		ZI	
1.	Studiul noțiilor de curs, suportului de curs, manualelor, ghidurilor, articolelor din reviste și culegeri.	20	-însușirea principalelor noțiuni, idei, teorii - cunoașterea problemelor de bază din domeniu;
2.	Documentarea suplimentară în bibliotecă, pe internet, pe teren etc. în baza bibliografiei recomandate.	10	- dezvoltarea listei bibliografice. - mod personal de abordare și interpretare. - lecturare critică, profund argumentată
3.	Studierea temei ”Gesturile împrumutate de la străini” Prezentarea informației prin tehnica ”Hărți conceptuale”;	20	Structurarea informației aplicînd tehnica ”Hărți conceptuale”; - Sarcina realizată integral - originilitate și creativitate
4.	Elaborarea unui eseu nestructurat în baza celor 10 întrebări de control pentru observarea limbajului corpului altor personaje	10	-elaborarea concluziilor personale despre personalitatea unui cadru didactic sau a unui manager
5.	Tema: ”Exprimarea emoțiilor și sentimentelor prin mimică, gest și pantomimică” Sarcina: Selectați și prezentați din literatura de specialitate jocuri de rol și jocuri pantomimă	10	-sarcina realizată integral -studierea literaturii suplimentare -originilitate și creativitate
6.	Moderarea unui subiect dintr-o temă la propunerea profesorului	8	- elaborarea PPT și a demersului didactic prin cadrul de predare ERRE -structură logică (introducere, tratare structurată, concluzii) -utilizarea metodelor interactive de grup
7.	Studiați lucrarea: Codoban, A., Gesturi, Vorbe și Minciuni. Mic tratat de semiotică gestuală extinsă și aplicată. E I K O N , Cluj-Napoca, 2014 1. Identificați indiciile minciunii în limbajul corporal propriu 2. Identificați indiciile minciunii în limbajul corporal al interlocutorului	10	-prezentarea relației dintre limbajul verbal și cel paraverbal  -structurarea informației
<b>Total</b>		<b>88</b>	

### EVALUARE

În procesul de evaluare a studenților se aplică *Regulamentul cu privire la evaluarea rezultatelor academice ale studenților în Universitatea de Stat „Alecă Russo” din Bălți* aprobat prin Hotărârea Senatului, procesul-verbal nr. 9 din 16.03.2011.

În cadrul unității de curs sunt planificate și realizate activități de evaluare inițială, curentă și finală, ținând cont de necesitățile studenților și prin negocierea cu aceștia a formei, a metodelor și a instrumentelor de evaluare.

*Evaluare inițială* poate fi realizată prin discuție, chestionare, testare, probă de evaluare, interviu etc. Notele obținute la evaluarea inițială nu se înscriu în registrul grupei academice și nu

influențează nota finală la unitatea de curs, ci servesc drept punct de reper în proiectarea și realizarea activităților din cadrul unității de curs.

*Evaluarea curentă* se realizează pe parcursul procesului educațional și se efectuează în cadrul orelor de curs și a orelor de seminar prin diverse modalități: testări, referate, realizarea sarcinilor de lucru individual, lucrări individuale (în cazul absențelor motivate), portofolii, studii de caz etc. Pot fi propuse probe scrise, orale și combinate. Formele concrete de evaluare sunt stabilite de Catedra de științe ale educației la începutul fiecărui an de studii.

Numărul notelor obținute la probele de control pe parcursul semestrului va fi egal cu numărul de credite, prevăzute la unitatea de curs în planul de învățământ, dar nu mai mic de 3 (trei). Una dintre note va fi rezultatul evaluării obligatorii în cadrul orelor de curs. Dacă studentul nu a obținut minimumul stabilit din punctajul evaluărilor curente pentru activitățile din timpul semestrului, repetarea unității de curs și a tuturor activităților aferente este obligatorie. Evaluarea curentă reflectă rezultatele formării profesionale în timpul activităților audioriale și cele ale lucrului individual.

*Media curentă* include notele cumulate în cadrul probelor de evaluare (curs, seminar) și notele pentru activitatea individuală.

Prezența la curs este obligatorie în proporție de minim 70% și ea condiționează prezentarea studentului la examen. Studenții devin responsabili de studierea conținutului, realizarea sarcinilor și lucrărilor de laborator în cazul absențelor motivate și nemotivate.

Studentul este admis la evaluarea finală în cazul în care a realizat prevederile curriculare

*Evaluarea finală* se realizează prin examen (oral, scris, combinat). Forma de examinare este negociată cu fiecare grupă academică și aprobată de Catedra de științe ale educației

Nota finală la disciplină însumează rezultatul evaluării curente (activitatea în cadrul cursului, seminarelor, rezultatul lucrului individual) și nota obținută la examen.

Rezultatul evaluării curente, în cadrul studiilor de masterat, constituie 50 % din nota finală, nota de la examen – 50 %. Nu este admis la evaluarea finală studentul care:

- nu a realizat finalitățile curriculare;
- nu a obținut o notă medie de promovare în cadrul evaluării curente (curs, seminar, lucru individual);
- a absentat nemotivat la mai mult de 30% din activitățile audioriale;
- nu a realizat sarcinile ce presupun activitatea de învățare individuală (pentru studenții care au absentat motivat).

**SUBIECTE PENTRU EVALUAREA FINALĂ  
la unitatea de curs „Managementul comunicării”  
pentru specialitatea „Managementul educațional”**

**Titularul unității de curs: conf. univ., dr., Maria Pereteatcu \_\_\_\_\_**

1. Caracterizați stilurile de comunicare managerială
2. Caracterizați tipurile de comunicare
3. Caracterizați principalele funcții ale limbajului nonverbal și paraverbal
4. Argumentați necesitatea cunoașterii limbajului nonverbal de către manageri
5. Caracterizați limbajul nonverbal pozitiv și limbajul nonverbal negativ
6. Caracterizați conflictele și cauzele apariției lor
7. Caracterizați modalitățile de rezolvare a conflictelor
8. Expuneți sugestii pentru managementul comunicării cu diverse tipuri de personalități dificile
9. Interpretați semnificația tipurilor de mers
10. Caracterizați poziția stând în picioare și semnificația poziției șezând
11. Argumentați importanța respectării teritoriului



12. Caracterizați modurile de exprimare cu autorul mimicii
13. Explicați semnificația brațelor și a mâinilor – gestica și caracterizați gesturile mari și mici
14. Caracterizați tipurile de priviri
15. Caracterizați semnificația zâmbetului și a râsului. Caracterizați tipurile de râs
16. Caracterizați semnificația mișcărilor nasului și a gurii
17. Semnificația mișcărilor gâtului și a umerilor
18. Dezvăluți semnificația mișcărilor trunchiului corpului
19. Caracterizați poziția degetelor și semnificația fiecărui deget
  20. Dezvăluți semnificația: Atingerea mana-mană, mână-față
  21. Caracterizați cele trei zone ale feții
  22. Dezvăluți semnificația poziției picioarelor
  23. Caracterizați deosebirile culturale în utilizarea limbajului nonverbal
  24. Caracterizați viteza vorbirii, ritmul și modulația vorbirii
  25. Caracterizați zona intimă: distanța, siguranța, statutul personal
  26. Caracterizați zona: personală, socială și publică
  27. Caracterizați limbajul corpului în diferite situații sociale
  28. Dezvăluți reacțiile verbale la stimulii produși de limbajul corpului
  29. Limbajul corpului la discursuri și prelegeri
  30. Gestică. Comportamentul față de auditoriu
  31. Limbajul corpului în relațiile cu subordonații: recunoașterea și lauda sau critica și cearta
  32. Interpretați semnificația mișcărilor capului
  33. Limbajul corpului în timpul unui interviu de angajare
  34. Caracterizați intensitatea sonoră și claritatea vorbirii
  35. Caracterizați manifestările sonore fără conținut verbal
  36. Dezvăluți regulile de comunicare la noi și în alte țări

### **PRINCIPII DE LUCRU ÎN CADRUL CURSULUI**

În scopul unei pregătiri profesionale temeinice, studenții trebuie să participe activ la toate formele de organizare a procesului de predare-învățare-evaluare, să realizeze exigent și la timp sarcinile de învățare, să depună eforturi personale pentru a dobândi finalitățile de studiu preconizate: a acumula cunoștințe, a-și dezvolta capacități și a-și forma competențe, să evite plagiatul, să frecventeze toate orele, să susțină toate formele de evaluare curentă și finală.

### **BIBLIOGRAFIA**

1. Birkenbihl, V., F. Semnalele corpului. Cum să înțelegem limbajul corporal, Gemma Pres, Buc., 1999
2. Căndea, R., M., Căndea, D., Comunicarea managerială aplicată. Editura Expert 1998.
3. Chelcea, S., (coordonator), Comunicarea nonverbală în spațiul public, Buc., Editura Tritonic, București, 2004
4. Chelcea, S., Comunicarea nonverbală: gesturile și postura. Editura comunicare.ro., 2005.
5. Collett, Peter, Carte de gesturi europene, Editura Trei, Buc., 2006
6. Drăguțoiu, I., Limbajul mimico-gestual: dictionar ilustrat bilingv, Ed. Arhiepiscopia ortodoxă - română, Sibiu, 1992
7. Dumitru, Ch., Comunicare și învățare. București. EDP, 1998. 256p.
8. Graur, E., Tehnici de comunicare. Mediamira, Cluj Napoca, 2001.
9. Hartley, Marty, Limbajul trupului la serviciu, Polirom, Iași, 2005
10. Pease, Allan. Limbajul trupului. Editura Polimark, București, 1997
11. Pereteatcu Maria, Dimensiunea teoretico-aplicativă a învățării prin cooperare la treapta învățământului superior, p.214- 221 "Perspective și tendințe actuale de dezvoltare a învățământului preșcolar și primar", conferință științifică internațională (2014 ; Bălți). Materialele conferinței științifice internaționale, 30 – 31 oct. 2013 / com. org.: Ciobanu Lora (președinte) [et al.]. – Bălți : S. n., 2014 (Tipografia din Bălți). – 357 p. ISBN 978-9975-132-13-8. 115.

12. Перетятку, М.; РУСОВ, В. Повышение квалификации директоров школ в области внедрения инноваций в образовательные учреждения республики Молдова. В: Orientație i prezedsiewziecia w edukacji przedszkolnej i szkolnej. Monografia wieloautorska. Siedlce: AKKA, 2017, pp. 300-308, ISBN 978-83-941235-9-8
13. Pereteatcu, M. Stimularea deprinderilor de comunicare verbală la copiii autiști. În: Educația incluzivă: dimensiuni, provocări, soluții. Ediția a III-a. Materialele conferinței științificopractice internaționale, Bălți, 19 octombrie 2017. Bălți: S. n. Tipografia din Bălți, 2017. pp. 103-111, ISBN 978-9975-132-99-2.
14. Rückle, Horst. Limbajul corpului pentru manageri. Editura Tehnică, București, 2000
15. Birkenbihl, V., F. Antrenamentul comunicării sau arta de a ne înțelege. București: Ed. Gemma Pres, 2000. 285 p.
16. Borg, J., Limbajul trupului, All Educational, Buc., 2010
17. Cabana, Guy, Atenție, gesturile vă trădează!, Humanitas, Buc., 2008
18. Codoban, A., Gesturi, Vorbe și Minciuni. Mic tratat de semiotică gestuală extinsă și aplicată. E I K O N , Cluj-Napoca, 2014
19. Collett, P., Carte gesturilor. Cum putem citi gândurile oamenilor din acțiunile lor, Editura Trei, Buc., 2005
20. Milton Cameron Comunicarea prin gesturi și atitudini. Polirom, Iași, 2005
21. Navaro, Joe, dr. Marwin Karlins, Secretele comunicării nonverbale. Ghidul unui fost agent FBI pentru „citirea” rapidă a oamenilor, Meteor Press, Buc., 2008
22. Navaro, Joe, Sciarra Poynter, Toni, Mai clar decât cuvintele, Meteor Press, Buc., 2008
23. Olivesi, Stephane. Comunicarea managerială. Editura Tritonic, București, 2005.
24. Pânișoară, I.-O. Comunicarea eficientă. Iași: Polirom, 2004. 344 p.