

Fișa unității de curs / modulului
Unitatea de curs: Cultura comunicării interpersonale și organizaționale

Catedra responsabilă	Psihologie și Științe ale Educației
Treapta de studii	Studii superioare de licență, ciclul I
Programul de studiu	0313.1 Psihologie, 0111.03 Psihopedagogie, 0319.1 Asistență socială
Tipul unității de curs / modulului	Socio-umanistică, opțională
Credite ECTS	2
Numărul orelor de contact / Numărul total de ore	30/60
Forma de evaluare	Examen
Anul de studiu / semestrul	Anul 1, sem. II
Limba de predare	Română și rusă
Titularii cursului	Rusnac S., dr., conf.univ., Vrabii V., dr., conf.univ., Guțul A., dr., lect. univ.

Conținutul succint al cursului:

Domeniul de studiu al psihologiei comunicării și cadrul său aplicativ. Comunicarea umană ca necesitate fundamentală a existenței sociale. Definierea conceptului de comunicare.

Comunicarea umană: evoluție, structură și funcții. Etapele dezvoltării comunicării umane. Structura și componentele actului comunicativ. Unități, caracteristici și principii ale procesului de comunicare. Funcțiile comunicării în viața individuală și socială. Forme și mijloace ale comunicării umane. Limbajul și comunicarea verbală: comunicarea orală și scrisă. Limbajul intern și rolul acestuia în autoreglare. Comunicarea nonverbală și paraverbală. Nivelurile comunicării umane.

Comunicarea eficientă și etica comunicării. Politețea în comunicare: concept, forme și manifestări. Impolitețea și efectele acesteia. Ascultarea activă ca premisă a comunicării eficiente. Organizarea și susținerea discursului public. Metacommunicarea și metalimbajul.

Comunicarea organizațională. Definierea conceptului și a specificului comunicării în organizații. Forme, tipuri și canale de comunicare organizațională. Funcțiile comunicării organizaționale și rolul acesteia în asigurarea eficienței și succesului instituțional.

Bariere și dificultăți în comunicare. Obstacole fizice, semantice și psihologice. Factori interni ai comunicării: implicare pozitivă și negativă, frică, presupuneri subiective, agendă ascunsă, diferențe perceptuale. Diferențe de statut și putere. Deficiențe în ascultare. Percepția selectivă și lipsa feedbackului.

Comunicarea interculturală. Conceptul și specificul comunicării în contexte multiculturale. Cultura ca sistem de valori, norme și modele de comportament. Dimensiuni culturale ale comunicării și influența acestora asupra interacțiunii. Diferențe în stilurile de comunicare (direct/indirect, formal/informal) și rolul contextului cultural.

Bariere în comunicarea interculturală: stereotipuri, prejudecăți, etnocentrism și dificultăți de adaptare. Competența interculturală: componente, dezvoltare și rol în facilitarea relațiilor eficiente. Comunicarea în echipe multiculturale și gestionarea conflictelor interculturale. Promovarea diversității, incluziunii și respectului în comunicare.

Finalități de studiu:

La finalul cursului, studentul va demonstra capacitatea de a utiliza adecvat conceptele și teoriile fundamentale ale comunicării umane și de a analiza procesele comunicative în contexte interpersonale, organizaționale și interculturale. Va identifica și caracteriza tipurile, formele și mijloacele de comunicare, precum și particularitățile acestora în diferite contexte sociale și profesionale.

Studentul va analiza critic barierele comunicării și factorii care influențează eficiența acesteia, propunând soluții adecvate pentru optimizarea procesului comunicativ. Va selecta și aplica strategii și tehnici de comunicare eficientă, inclusiv ascultarea activă, formularea întrebărilor, oferirea feedbackului constructiv și utilizarea comunicării asertive.

Totodată, va integra competențele sociale personale – empatia, asertivitatea, comunicativitatea, cooperarea și percepția socială – în interacțiuni cotidiene și profesionale. Va adapta comportamentul comunicativ la diversitatea culturală, demonstrând deschidere, toleranță și respect față de diferențele culturale.

În același timp, va manifesta capacitatea de a comunica eficient în echipe, de a gestiona relațiile interpersonale și de a preveni și soluționa conflictele, inclusiv în contexte multiculturale și organizaționale.

Bibliografie:

1. Așevschi I. Psihologia comunicării. Chișinău, 2012. 136 p.
2. Bortun D. Bazele epistemologice ale comunicării. București: Ars Docendi, 2002
3. Gavreliuc A. De la relațiile interpersonale la comunicarea socială. Iași: Polirom, 2006, 267 p. ISBN: 978-973-46-0408-1
4. Giblin L. Arta dezvoltării relațiilor interumane. București: Curtea Veche Publishing, 2000
5. Green A. Comunicarea eficientă în relațiile publice. Crearea mesajelor și relațiilor sociale. Iași: Polirom, 2009. 325 p.
6. Rusnac S. Preocupări contemporane ale psihologiei sociale. Chișinău: RVR Consulting Grup, 2007. 264 p.

Bibliografie în limba rusă:

1. Андреева, Г. М. *Социальная психология*. — М.: Аспект Пресс, 2001.
2. Леонтьев, А. А. *Психология общения*. — М.: Смысл, 1999.
3. Куницына, В. Н., Казаринова, Н. В., Погольша, В. М. *Межличностное общение*. — СПб.: Питер, 2001.
4. Почепцов, Г. Г. *Теория коммуникации*. — К.: Рефл-бук, 2001.
5. Бодалев, А. А. *Психология общения*. — М.: Институт практической психологии, 1996.
6. Стернин, И. А. *Культура общения*. — Воронеж: Истоки, 2000.
7. Хофстеде, Г. *Культуры и организации: программирование ума*. — СПб.: Питер, 2002.
8. Холл, Э. Т. *За пределами культуры*. — М.: Прогресс, 2004.
9. Тер-Минасова, С. Г. *Язык и межкультурная коммуникация*. — М.: Слово, 2000.
10. Лавриненко, В. Н. (ред.) *Деловое общение*. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.