

INSTITUTUL NAȚIONAL AL JUSTIȚIEI

COMUNICAREA PERSUASIVĂ

CURRICULUM

AUTOR:

Claudia Crăciun,
doctor în Pedagogie, profesor universitar

CHIȘINĂU - 2012

I. PRELIMINARII

Judecătorii și procurorii frecvent sunt implicați în diverse forme de comunicare, fie interpersonală, intergrupală sau publică și eficiența activității lor, în mare parte este dependentă de calitatea procesului de comunicare pe care îl realizează. Am putea chiar afirma că capacitatea de a comunica eficient ține de aria exigențelor obligatorii pentru exercitarea acestor posturi.

Totodată, și procurorii și judecătorii deseori au nevoie ca comunicarea lor să fie persuasivă, adică trebuie să influențeze interlocutorul pentru ca acesta să comunice anumite informații sau să facă anumite acțiuni, pe care la momentul inițierii comunicării nu și le-a dorit. Pentru asta ei trebuie să cunoască anumite tehnici de persuadare, metode de programare neuro-lingvistică, să posede capacitatea de a sugera, molipsi emoțional și influența.

În cadrul interogatoriului (și în multe alte situații) ei trebuie să poată lectura comportamentul partenerului de comunicare în baza descifrării mijloacelor neverbale (gesturilor, expresiei fiziognomice, etc.) și celor nonverbale (proxemicii, etc.). Pentru a face acest lucru nu e suficient ca ei să cunoască semnificația anumitor gesturi, dar ei trebuie să posede abilitatea de a le lectura comportamentul, ținând cont de diverse contexte și particularități ale indivizilor.

Considerentele specificate au definit structura cursului “Comunicarea persuasivă”, care include 10 ore prelegeri și 18 ore practice, în cadrul cărora audienții vor fi implicați în diverse metode interactive de instruire (lucru în echipe, grupuri încrucișate, studiul de caz, exerciții), pentru a le forma abilitățile necesare pentru activitatea profesională.

Disciplina finalizează cu evaluare.

II. OBIECTIVELE STANDARD ALE DISCIPLINEI

În baza studierii disciplinei Comunicarea persuasivă judecătorească/procurorii trebuie:

La nivel de cunoaștere și înțelegere:

- Să definească componentele procesului de comunicare;
- Să identifice condițiile viabilității procesului de comunicare;
- Să distingă mecanismele înțelegerii;
- Să identifice particularitățile care definesc comportamentul individului;
- Să înțeleagă tehnicile și tacticile de negociere;
- Să înțeleagă tehnicile de manipulare;
- Să distingă programarea neuroingvistică (NLP);

La nivel de aplicare:

- Să asculte activ;
- Să aplice și să recunoască în mesajul altora mecanismele înțelegerii;
- Să recunoască manifestările temperamentale ale partenerului;
- Să lectureze mijloacele neverbale și nonverbale;
- Să formuleze și să analizeze mesaje persuasive;
- Să aplice tehnici și tactici de negociere;
- Să aplice tehnici de manipulare;
- Să aplice tehnici de programare neuro-lingvistică;

La nivel de integrare:

- Să estimeze rolul și locul comunicării persuasive în activitatea sa;
- Să comunice persuasiv în activitatea pe care o realizează;
- Să aprecieze importanța comunicării persuasive în instituțiile de Justiție;
- Să contribuie la diseminarea culturii comunicării în practica juridică națională;

III. ADMINISTRAREA DISCIPLINEI

Codul disciplinei	Semestrul	Numărul de ore		Modalitatea de evaluare
		curs	seminar	
	I	10	18	colocviu diferențiat

IV. TEMATICA ȘI REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR

a) Tematica și reprezentarea orientativă a orelor de curs

Nr. crt.	Tema	Realizarea în timp (ore)
1	Comunicarea ca proces de influență	2
2	Condițiile viabilității procesului de comunicare	2
3	Tehnici și tactici de negociere	2
4	Tehnici de manipulare	2
5	Programarea neurolingvistică ca mijloc de influențare	2
	În total	10

b) Tematică și reprezentarea orientativă a orelor de seminar

Nr. crt.	Tema	Realizarea în timp (ore)
1	Particularitățile individuale (tipul temperamentului) care definesc comportamentul comunicativ	2
2	Particularitățile individuale (accentuările firii) care definesc comportamentul comunicativ	2
3	Aplicarea mecanismelor interpersonale pentru influențarea partenerului	2
4	Analiza tranzacțională în comunicarea persuasivă	2
5	Lecturarea mijloacelor neverbale	2
6	Tehnici și tactici de negociere	2
7	Tehnici de manipulare	2
8	Programarea neuro-lingvistică în comunicarea persuasivă	2
9	Stilul de comunicare	2
	În total	18

V. OBIECTIVELE DE REFERINȚĂ ȘI CONȚINUTURI

Obiectivele de referință	Conținuturi
<ul style="list-style-type: none"> - Să înțeleagă paradigma comunicării; - Să identifice componentele procesului comunicării; - Să definească condițiile viabilității procesului de comunicare interpersonală; - Să diferențieze stilurile de comunicare; - Să poată adecva propriul repertoriu cu cel al partenerului; - Să însușească abilități de ascultare activă. 	<p>Comunicarea ca proces de influență Structura procesului comunicării; Caracteristica componentelor procesului de comunicare; Stilul de comunicare; Condițiile viabilității procesului de comunicare Ascultarea activă; Corelarea repertoriilor în comunicare</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Să identifice diferențele de manifestare na diferitor tipuri de temperament; - Să cunoască cum să influențeze indivizi cu tip diferit de temperament; - Să-și cunoască propriile sale particularități și să le poată valorifica în comunicarea persuasivă; - Să identifice la partener accentuările firii; - Să poată influența partenerul în baza accentuării firii acestuia. 	<p>Particularitățile native care definesc comportamentul comunicativ Particularitățile tipurilor de temperament: Manifestarea colericului; Manifestarea sangvinicului; Manifestarea flegmaticului; Manifestarea melancolicului; Accentuările firii umane și manifestarea lor în comunicare</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Să distingă mecanismele înțelegerii interpersonale; - Să identifice mecanismele înțelegerii intergrupale; - Să aplice mecanismele înțelegerii interpersonale ca mijloc de influență; - Să aplice mecanismele înțelegerii intergrupale ca mijloc de influență; 	<p>Aplicarea mecanismelor înțelegerii ca mijloc de influențare Mecanismele înțelegerii interpersonale; Mecanismele înțelegerii intergrupale;</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Să înțeleagă și să utilizeze în comunicare analiza tranzacțională; - Să identifice starea de spirit a partenerului; 	<p>Influențarea prin aplicarea Analizei Tranzacționale Analiza Tranzacțională în procesul comunicării; Starea de spirit Părinte</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Să se adapteze la starea de spirit a partenerului; - Să utilizeze Analiza Tranzacțională pentru a influența partenerul. 	<p>Starea de spirit Adult Starea de spirit Copil Structurarea tranșacțională în procesul comunicării persuasive;</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Să înțeleagă cum trebuie lecturate gesturile partenerului; - Să poată lectura mimica partenerului; - Să lectureze amplasamentul partenerului în spațiu; - Să utilizeze eficient semnificația distanței dintre parteneri; - Să poată influența partenerul prin aplicarea mijloacelor neverbale. 	<p>Utilizarea mijloacelor neverbale în procesul influențării</p> <ul style="list-style-type: none"> - Semnificația mimicii în formularea mesajelor; - Gesturile firești și semnificația lor; - Valorificarea spațiului pentru a influența. - Semnificația distanței dintre partenerii comunicării
<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. 	<p>Tehnici și tactici de negociere Tehnici de negociere în comunicarea persuasivă; Tactici defensive și ofensive; Tactici de majorare a persuasivității.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Să distingă tehnicile de manipulare intergrupală - Să aplice tehnici de manipulare interpersonală 	<p>Tehnici de manipulare Tehnici de manipulare în comunicarea intergrupală; 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 Scurt istoric Postulatele NLP-ului Aplicarea NLP în comunicarea persuasivă</p>

VI. SUGESTII PENTRU ACTIVITATEA INDIVIDUALĂ

SUBIECTE/PROBLEME	FORME DE REALIZARE	MODALITĂȚI DE EVALUARE
Comunicarea ca proces de influență	1. Studii 2. Lectura literaturii recomandate 3. Exerciții	1. Prezentarea evoluțiilor în cadrul seminarului. 2. Realizarea exercițiilor din cadrul orelor de seminar
Particularitățile native care definesc comportamentul comunicativ	1. Teste de identificare a particularităților audientului 2. Jocul didactic 3. Lectura literaturii recomandate	1. Prezentarea evoluțiilor în cadrul seminarului. 2. Testarea 3. Realizarea exercițiilor din cadrul orelor de seminar
Aplicarea mecanismelor înțelegerii ca mijloc de influențare	1. Lectura surselor recomandate 2. Lucrul în echipă	1. Aprecierea lucrului în echipe din cadrul orelor de seminar
Influențarea prin aplicarea Analizei Tranzacționale	1. Lectura surselor recomandate 2. Completarea testului	1. Susținerea testului; 2. Prezentarea evoluțiilor în cadrul seminarului.
Utilizarea mijloacelor neverbale în procesul influențării	1. Studii 2. Lectura literaturii recomandate 3. Exerciții	1. Realizarea exercițiilor din cadrul orelor de seminar; 2. Prezentarea evoluțiilor în cadrul seminarului.
Tehnici și tactici de negociere	1. Studii 2. Lectura literaturii recomandate 3. Lucrul în echipe	1. Aprecierea lucrului în echipe din cadrul orelor de seminar; 2. Prezentarea evoluțiilor în cadrul seminarului.
Tehnici de manipulare	1. Lectura literaturii recomandate 3. Exerciții	1. Realizarea exercițiilor din cadrul orelor practice; 2. Prezentarea evoluțiilor în cadrul seminarului.
Programarea neurolingvistică ca mijloc de influențare	1. Studii 2. Lectura literaturii recomandate 3. Exerciții 4. Teste	1. Realizarea exercițiilor din cadrul orelor practice; 2. Prezentarea evoluțiilor în cadrul seminarului.

VII. EVALUAREA DISCIPLINEI

1. Evaluări sumative periodice:

Teste, aprecierea felului cum a realizat exercițiul, aprecierea lucrului în tandem sau în echipă, aprecierea evoluțiilor în cadrul seminarelor.

Pe parcursul orelor practice audienții vor completa teste speciale care le va permite:

- să stabilească care este tipul lor de temperament;
- să identifice care sunt accentuările firii lor;
- să identifice care stare de spirit practică mai des în comunicarea directă conform Analizei Tranzacționale;
- cât de bine știu ei să asculte partenerul;
- care este tipul lor senzorial.

2. Evaluarea finală

Subiecte pentru examen:

1. Care este structura procesului de comunicare?
2. Cum se manifestă colericul în comunicare?
3. Cum se manifestă sangvinicul în comunicare?
4. Cum se manifestă flegmaticul în comunicare?
5. Cum se manifestă melancolicul în comunicare?
6. Care accentuări ale firii umane se manifestă în comunicarea directă?
7. Ce stiluri de comunicare cunoașteți și ce prezintă ele?
8. Cum definim înțelegerea în procesul comunicării?
9. Cum clasificăm mecanismele înțelegerii?
10. Care sunt mecanismele înțelegerii interpersonale?
11. Care sunt mecanismele înțelegerii intergrupale?
12. Cum aplicăm mecanismele înțelegerii interpersonale într-un interogatoriu?
13. Ce este Analiza Tranzacțională?
14. Ce stări de spirit identificăm în Analiza Tranzacțională?
15. Ce prezintă starea de spirit Părinte?
16. Ce prezintă starea de spirit Adult?
17. Ce prezintă starea de spirit Copil?
18. Cum caracterizăm tranzacțiile comunicative?
19. Care este semnificația mijloacelor neverbale?
20. Care este semnificația amplasamentului partenerilor în spațiu?
21. Care sunt gesturile agresive?
22. Care gesturi ne sugerează că partenerul este emoționat?
23. Care gesturi ne sugerează că partenerul este sincer și onest?
24. Ce este spațiul personal și cum îl utilizăm în comunicare?
25. Care gesturi ne sugerează că partenerul nu este sincer?
26. Ce tehnici de negociere utilizăm în comunicarea persuasivă?
27. Cum utilizăm tehnica întrebărilor?

28. Cum utilizăm tehnica răspunsurilor la întrebări?
29. Ce tactici de negociere aplicăm în comunicarea persuasivă?
30. Cum utilizăm tacticile defensive?
31. Cum utilizăm tacticile ofensive?
32. Care sunt tehnicile de manipulare interpersonală?
33. Ce tehnici și tactici de influențare utilizăm în procesul interogatoriului?

VIII. BIBLIOGRAFIE SELECTIVĂ

1. Andreas Steve, Charles Faulkner, *NLP și succesul*. Ed. Curtea Veche, 2008, 392 p.
2. Bandler Richard, Grinder, John, *Frogs into princes*, Real People Pr, 1981
3. Berne E. *Oameni și jocuri*. – Iași: Polirom, 2003.
4. Berhtard D. *Manipularea prin scris*. București: Antet, 1998.
5. Brule Alain, *Cum dialogăm și cum convingem*. Iași: Polirom, 2000.
6. Buzărnescu Ș. *Sociologia opiniei publice*. București: Ed. didactică și pedagogic, 2000
7. Chelcea A. *Cunoașterea de sine și a celorlalți*. București: Ed științ. și tehnică, 1997
8. Cialdini Robert B. *Psihologia persuasiunii - totul despre influențare. Amplifică-ți puterea de convingere și învață să te aperi de manipulare*. Editura BusinessTechn, 2005, 372p.
9. Cîndea Rodica, *Comunicarea managerială*. - București: Expert, 1996 - 298p.
10. Collett Peter, *Cartea gesturilor europene*. Editura Trei, 2006, 312p.
11. Hall E.T. *La dimension cachee*, Paris: Seuil, 1971
12. Iordănescu Christian N., *NLP și Magia Comunicării. Programarea neurolingvistică în arta și tehnica de a comunica*, Editura Mar, 2008.
13. Crăciun C. *Comunicarea în Administrarea publică*. Chișinău: AAP, 1998, 131 p.
14. Crăciun C. *Teoria și practica negocierilor*. Chișinău: Prut Internațional, 2002, 216 p.
15. Dilts Robert B., *Schimbarea sistemului de crezuri prin programare neurolingvistică*. Ed. Excalibur, 2008.
16. Dilts Robert B., *Bazele programării neurolingvistice. NLP*. Editura Excalibur, 2008, 288p.
17. Ficeac B. *Tehnici de manipulare*. București: Nemira, 1996.
18. Fisher R. *Succesul în negocieri*. Cluj-Napoca: DACIA, 1995.
19. Florescu V. *Retorica și neoretorica: geneză, evoluție și perspective*. București: Ed. Academiei, 1973.
20. Gavreliuc A. *De la relațiile interpersonale la comunicare socială*. Polirom, 2006, 267 p.

21. Georgescu T., Caraian G. *Managementul negocierii afacerilor. Uzante – protocol*. Lumina Lex, 1999.
22. Hall L. Michael, *Spiritul programării neuro-lingvistice (NLP)*. Ed. Curtea Veche, 2007, 400p.
23. Ionescu R. *Conversația – strategii și structuri*. București: ALL, 1995.
24. Iordănescu Christian N., *NLP și Magia Comunicării. Programarea neurolingvistică în arta și tehnica de a comunica*, Editura Mar, 2008.
25. J.J. Van Cuilenburg, O. Scholten, G.W. Noomen. *Știința comunicării*. București: Humanitas, 1998.
26. John La Valle, Richard Bandler, *NLP - Învață să convingi!* Ed. Amaltea, 2006
27. Johnson R. Jr. *Manipularea subalternilor*. Editura Antet, 2007,
28. Johnson R. Jr. *Manipularea prin telefon*. Editura Antet, 2007, 128p,
29. Joseph O Connor, Andrea Lages, *Coaching cu NLP. Cum să fii un coach de succes*. Editura Curtea Veche, 2007, 320p,
30. Joule G. *Tratat de manipulare*. Oradea: Antet, 1997.
31. Larson Gh. U. *Persuasiunea: receptare și responsabilitate*. Iași: Polirom, 2003.
32. Lohisse J. *Comunicare. De la transmiterea mecanică la interacțiune*. Iași: Polirom, 2002.
33. Mihai G. *Retorica tradițională și retorici moderne*. București: All, 1996.
34. Moscovici S. *Psihologia socială a relațiilor cu celălalt*. Iași: Polirom, 1998.
35. Movilă M. *Retorica*. Iași: Ed. Fundației Chemarea, 1996.
36. Mucchielli Alex. *Arta de a influența. Analiza tehnicilor de manipulare*. Polirom, 2002, -201p.
37. Păuș Valentina-Aura, *Comunicare și resurse umane*.- Iași: Polirom, 2006, - 354p.
38. Pease Allan, Barbara Pease, *Enciclopedia limbajului trupului*. Ed. Polimark, 2008
39. Popescu D. *Arta de a comunica*. Ed. economică, 1998. -287 p.
40. Pease Allan, *Limbajul trupului - cum pot fi citite gândurile altora din gesturile lor*. Ed. Polimark, 2002, 225 p.
41. Pease Allen, *Limbajul vorbirii* .- București: Holding Reporter, 1999 - 248p.
42. Peretti A., Legrand J.-A., Boniface J. *Tehnici de comunicare*. Iași: Polirom, 2001.
43. Pistol Gh. *Negocierea: teorie și practică* . București: Institutul „Virgil Madgearu”, 1994.
44. Popescu D. *Arta de a comunica*. Ed. economică, 1998.
45. Pruteanu Ștefan, *Antrenamentul abilităților de comunicare: limbaje ascunse*.- Iași: Polirom, 2005 -282p.
46. Pruteanu Ștefan, *Comunicare și negociere în afaceri*.- Iași: Polirom, 1998. – 254p.
47. Prutianu Ș. *Manual de comunicare și negocieri*. Iași: Polirom, 2002.
48. Prutianu Ș. *Negociere și Analiza Tranzacțională*. Iași: Sagittarius , 1996.

49. Rene de Lassus, *Programarea neurolingvistică și arta comunicării*. Teora, 2005, 224p.
50. Robbins Anthony, *Awaken the giant within*, Freepress, 1992
51. Rocheblave-Spenle A-M., *La notion de role en psychologie social*, Paris: P.U.F. 1962.
52. Rovența-Frumușani D. *Analiza discursului. Ipoteze și ipostaze*. București: Tritonic, 2004.
53. Rovența-Frumușani D. *Argumentarea. Modele și strategii*. București: All, 2000.
54. Rusu-Păsărin G., Munteanu C., Barbonie D., Munteanu C. *Fundamente ale comunicării*, Pitești: Ed. Independența economică, 2007. 186 p.
55. Săvulescu S. *Retorica și teoria argumentării. Note de curs*. București, 2001.
56. Sheldon W.H., *Les varietes de la constitution physique de l'homme*. Paris: P.U.F., 1950.
57. Shelle Rose Charvet, *Cuvinte care schimbă minți*. Ed. Amaltea, 2006.
58. Szekely, Andy . *NLP - Calea succesului*, Bucuresti: Amaltea, 2004, 196 p.
59. Tran Vasile, Stanciugelu Irina, *Teoria comunicării*. – București: SNSPA, 2003 - 327 p.
60. Ury W. *Dincolo de refuz*. Timișoara : Ed.de Vest , 1994.
61. Volkoff V. *Dezinformarea, armă de război*. București: Incitatus, 2007
62. Volkoff V. *Tratat de dezinformare*. București: Antet, 2005.
63. Wimkin Y. *Comunicarea interpersonală: o abordare antropologică*. Iași: Polirom, 2001.
64. Айви А. *Лицом к лицу: Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения*. Новосибирск: ЭКОР, 1994
65. Акушина А.А., Кано Х. *Национальная специфика коммуникации и словарь русских жестов // словарь и лингвострановедение*. Москва, 1982.
66. Андреас С., Фолкнер Ч. НЛП. *Новые технологии достижения успеха*. — М.: Гелиос, 2001.
67. Берн Э. *Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры*. Москва: Прогресс. 1988;
68. Берн Э. *Лидер и группа. О структуре и динамике организаций и групп*. Екатеринбург, 2000. 317 с.
69. Берн Э. *Трансакционный анализ и психотерапия*. Санкт-Петербург: Братство, 1992
70. Бороздина Г.В. *Психология делового общения*. М.: ИНФРА-М, 1996
71. Бэндлер Р., Гриндер Д. *Из лягушек — в принцы. Вводный курс НЛП тренинга*. — М.: Флинта, 2000.
72. Бэндлер Р., Гриндер Д. *Структура магии*. — СПб.: Прайм-Еврознак, 2004.
73. Бэндлер Р, Гриндлер Д. *Шаблоны гипнотических техник Милтона Эриксона с точки зрения НЛП*. — Симферополь: Реноме, 1999.

- 74.Гриндер Д., Бостик-Сен Клер К. *Шёпот на ветру. Новый код в НЛП.* — М.: Прайм-Еврознак, 2005.
- 75.Дерябо С.Д., Ясвин В.А. *Гроссмейстер общения.* Иллюстрированный самоучитель психологического мастерства. 4-е изд. М.: Смысл, 2002.
- 76.Дилтс Р. *Фокусы языка. Изменение убеждений с помощью НЛП.* — СПб.: Питер, 2002.
- 77.Карнеги Д. *Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично.* М. 1990
- 78.Каррас Ч. Л. *Искусство ведения переговоров.* Москва.ЭКСМО,1997
- 79.Крэчун К.Ф. *Деловое общение.* Кишинэу: ИМИ, 2004, 114 с.
- 80.Макларен Я. *Искусство общения, Методы НЛП на практике.* М.: ЭКСМО, 2002
- 81.Ниренберг Г. *Гений переговоров .* Минск: Белорусь, 1997.
- 82.Роберт Дилтс *НЛП: навыки эффективного лидерства.* Санкт-Петербург: Питер, 2002
- 83.Рогов Е.И. *Психология общения,* М. Владос, 2005. 333 с.
- 84.Рюкле Х. *Ваше тайное оружие в общении: мимика, жест, движение.* — М.:Интерэксперт, 1996.
- 85.Сергеечева В. *Приемы убеждения. Стратегия и тактика общения.* Серия «Сам себе психолог». Питер,2002.
- 86.Таранов П. *Приемы влияния на людей.* Москва: ГРАНД, 2000 – 602 с.
- 87.Экман П. *Психология лжи.* Киев: Логос,1999.