



APROBAT
Președinte al Senatului
Academiei „Ștefan cel Mare”
comisar-șef

Dinu OSTAVCIUC

2022

P R O G R A M A
DE FORMARE CONTINUĂ A ANGAJAȚILOR MAI ÎN
COMUNICAREA CU DIFERITE CATEGORII DE PERSOANE

DOMENIUL DE FORMARE: Comunicare cu diferite categorii de persoane

CALIFICAREA/OCUPAȚIA: subofițeri din cadrul subdiviziunilor MAI

NUMĂRUL TOTAL DE ORE: 40 ore

BAZA ADMITERII: Actul administrativ al angajatorului privind
delegarea angajaților la cursul de formare
continuă

LIMBA DE INSTRUIRE: Româna

FORMA DE ORGANIZARE: La zi

AVIZATĂ

LA ȘEDINȚA CENTRULUI INTEGRAT DE PREGĂTIRE PENTRU APLICAREA LEGII
AL ACADEMIEI „ȘTEFAN CEL MARE”,
DIN DATA DE 05.04 2022, PROCESUL VERBAL NR. 6

APROBATĂ

LA ȘEDINȚA SENATULUI ACADEMIEI „ȘTEFAN CEL MARE”,
DIN DATA DE 04.04 2022, PROCESUL VERBAL NR. 4

CHIȘINĂU, 2022

1. PRELIMINARII

În exercitarea atribuțiilor de serviciu, funcționarii publici cu statut special își desfășoară activitatea în sprijinul și în interesul cetățenilor. Disponibilitatea lor se manifestă prin ascultarea atentă a problemelor cetățenilor, încercând să le rezolve, oferindu-și serviciile într-o manieră profesionistă.

Nevoia de a comunica este o necesitate a ființei umane de a schimba informații cu semenii. Ea pune în mișcare un proces dinamic, verbal, paraverbal și non-verbal permițând persoanelor să se facă accesibile, să reușească să pună în comun sentimentele, opiniile, experiențele și informațiile.

Dacă analizăm caracterul contradictoriu și diversitatea naturii umane, devine clar că suntem diferiți unul de celălalt. Iar printre diversitatea umană se întâlnesc și persoane dificile. Sunt cei cu care nu putem să relaționăm ușor, ceea ce favorizează apariția conflictelor sau a comunicării defectuoase.

Gradul de dificultate în comunicare al unei persoane se măsoară și în funcție de interlocutor cu care se relaționează, de atitudinea acestuia, de poziția corpului dar și de respectul de sine, de încrederea în sine și de curajul profesional al fiecăruia în parte. Este o necesitate majoră atât în plan profesional cât și în cel personală, să poți găsi un compromis asupra unei divergențe, aplicând comunicarea asertivă și ascultarea activă.

Fără nici o exagerare, comunicarea este cheia către succes în relații sau la locul de munca pe parcursul întregii noastre vieți, iar cu persoanele din diferite categorii, nu este o excepție. Abilitatea de a comunica eficient se datorează experienței, însă cursurile specializate în comunicare oferă o mulțime de experiențe din care cursanții își pot construi propria strategie de comunicare eficientă.

Comunicarea eficientă este esențială pentru a crește productivitatea și pentru a menține relații solide, de lungă durată, atât în plan profesional, cât și în plan personal.

Orice ființă umană are o nevoie instinctivă de a comunica. O viață fără comunicare, ar fi un șir nesfârșit de frustrări, deoarece nu am ști cum să ne exprimăm nevoile și nici cum să înțelegem care sunt nevoile celor din jur. Tocmai de aceea, încă din cele mai străvechi timpuri, oamenii și-au creat diverse limbaje vorbite și/sau scrise, pentru a putea comunica unii cu alții.

Comunicarea deficitară la locul de munca duce de multe ori la lipsa de motivație a angajaților, care ajung în cele din urmă să își pună la îndoială încrederea în forțele proprii, la stoparea progresului profesional și la o proastă relaționare cu persoanele cu care se interacționează.

Comunicarea deficitară cu diferite categorii de persoane, pune în lumină negativă Poliția per ansamblu.

Din fericire, cursurile de pregătire continuă în domeniul comunicării ajută la dezvoltarea și consolidarea abilităților de comunicare, fiind utile tuturor celor care doresc să își îmbunătățească performanțele profesionale.

2. SCOPUL ȘI OBIECTIVELE PROGRAMEI

Scopul Programei cursului de perfecționare (Programa) este dobândirea de către ofițeri/subofițeri angajați în cadrul subdiviziunilor Ministerului Afacerilor Interne (în continuare ofițeri/subofițeri), a cunoștințelor, deprinderilor, abilităților și aptitudinilor în materie de comunicare profesională și în special comunicarea cu diferite categorii de persoane, ca factor facilitator în exercitarea cu succes a atribuțiilor de serviciu.

Obiectivele Programei constau în:

- a) dezvoltarea competențelor profesionale, extinderea aptitudinilor și formarea atitudinilor în ceea ce privește comunicarea cu diferite categorii de persoane.
- b) îmbunătățirea, actualizarea și/sau dobândirea de noi cunoștințe teoretice și practice pentru soluționarea situațiilor de serviciu cu care se confruntă angajații MAI.
- c) abordarea de către angajat a metodelor de soluționare a conflictelor pe calea unei comunicări eficiente și profesioniste.

3. DESTINAȚIA SPECIALISTULUI, MISIUNILE/ACTIVITĂȚILE PENTRU CARE SUNT INSTRUIȚI

Ofițerii/subofițerii sunt funcționari publici cu statut special/militar care, în conformitate cu prevederile legislației naționale, îndeplinesc atribuții și dețin responsabilități privind:

- a) protecția drepturilor cetățenilor și asigurarea climatului de liniște și siguranță în comunitate;
- b) respectarea normelor etice, deontologice și de integritate;
- c) cunoașterea și aplicarea legislației împotriva infracționalității;
- d) prevenirea faptelor antisociale;
- e) apărarea avutului public și privat;
- f) cooperarea profesională în vederea diminuării efectelor calamităților, catastrofelor, accidentelor;
- g) rezolvarea, cu profesionalism și în timp scurt, a solicitărilor cetățenilor/instituțiilor relevante;
- h) asigurarea sprijinului polițienesc persoanelor aflate în situații de risc;
- i) controlul traficului rutier pe drumurile publice;
- j) intervenția profesională în domeniul de competență;
- k) cunoașterea, evitarea și raportarea apariției riscurilor în domeniul de competență;
- l) folosirea mijloacelor din dotare la misiuni/intervenții pentru menținerea, asigurarea și restabilirea ordinii publice etc.

Totodată, angajații din cadrul subdiviziunilor Ministerului Afacerilor Interne realizează următoarele:

- a) comunicarea internă și externă în activitatea profesională;
- b) gestionarea emoțiilor în cadrul comunicării interne și externe, pe orizontal și vertical;

- c) comunicarea cu persoanele ce denotă comportament dificil;
- d) medierea conflictelor interne și externe;
- e) acordarea primului ajutor psiho-emoțional persoanelor cu care intră în contact.

4. FINALITĂȚI/COMPETENȚE

Competențe generale:

- a) cunoașterea aspectelor generale ale comunicării profesionale;
- b) comunicarea cu diferite categorii de persoane (în special cu cele ce denotă comportament dificil);
- c) realizarea unei comunicări eficiente internă și externă, potrivit competențelor;
- d) aplicarea comunicării privind relațiile publice cu respectarea procedurilor ce se impun;
- e) cunoașterea aspectelor privind apariția conflictelor și gestionarea acestora.

Competențe specifice:

- a) aplicarea tehnicilor specifice de conflictologie;
- b) dezvoltarea comunicării asertive;
- c) dezvoltarea capacității de ascultare activă;
- d) dezvoltarea abilităților de negociere și mediere în situații de risc cu diferite categorii de persoane;
- e) dezvoltarea capacităților de gestionare a emoțiilor în timpul comunicării cu diferite categorii de persoane;
- f) dezvoltarea capacităților de gestionare a emoțiilor în timpul comunicării pe orizontal și pe vertical;
- g) însușirea regulilor de comunicare suportivă în acordarea primului ajutor psiho-emoțional;
- h) dezvoltarea abilităților practice de mediere a conflictelor;
- i) acționarea în vederea evitării stereotipurilor și experiențelor anterioare, fără acte discriminatorii.

5. CONDIȚII DE REALIZARE

Programa va fi implementată prin organizarea și desfășurarea procesului instructiv-educativ de formare profesională continuă și pe baza identificării rolurilor profesionale și sociale deținute de ofițeri/subofițeri, precum și a actelor normative care reglementează domeniul de activitate.

Programa va asigura pregătirea ofițerilor/subofițerilor în domeniul comunicării profesionale pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, și soluționarea cu succes a situațiilor de serviciu cu care se confruntă zi de zi.

Durata Programului de instruire este de 5 zile, forma de organizare la zi.

Direcția „Centrul integrat de pregătire pentru aplicarea legii” (în continuare DCIPAL) aplică Programul de instruire prin intermediul salariaților permanenți și al formatorilor încadrați pentru desfășurarea activităților de instruire.

Perfecționarea cadrelor didactice/formatorilor a fost asigurată prin intermediul sistemului de instruire intern, în baza contractelor/acordurilor de colaborare cu centrele de instruire, instituții de învățământ din R. Moldova și alte state, precum și Proiectul Twinning de înfrățire instituțională cu autoritățile similare din Polonia și Lituania.

Direcția „CIPAL” posedă baza materială și didactică necesară pregătirii ofițerilor/subofițerilor în domeniul comunicării profesionale.

CertIFICATELE de absolvire a Programului de instruire vor fi eliberate în temeiul deciziei Comisiei de evaluare finală a cursanților, care au demonstrat:

- a) cunoștințele teoretice privind comunicarea cu diferite categorii de persoane;
- b) competențe (cunoștințe, capacități, aptitudini) privind comunicarea în context profesional necesare rezolvării situațiilor specifice în domeniul comunicării interne și externe cu persoanele ce denotă comportament dificil;
- c) capacitate de comunicare organizațională/cu publicul/comunitatea, întru gestionarea conflictelor.

CALENDARUL ACTIVITĂȚILOR

TOTAL ZILE	STUDII	ODIHNĂ	SESIUNE DE EVALUARE (ore)
5	5	-	4

Ziua	Activitatea didactică
L	S,P
M	S, P
M	S,P
Jo	S,P
Vi	P, Ts, Tp

Notă: S – seminar; P – practica, Ts - test scris, Tp – test practic.

6. PLANUL DE ÎNVĂȚĂMÂNT PE LUNI/SĂPTĂMÂNI DE STUDIU

Nr.	Denumirea unității de	Total ore	Contact direct	Forma de
-----	-----------------------	-----------	----------------	----------

d/o.	curs/modulului	Total	Contact direct	Studiu individual	Teoretice	Practice/seminare	evaluare
1.	Tehnici / strategii de comunicare și soluționare ale conflictelor în raport cu diferite categorii de persoane	4	4	-	-	4	Curentă
2.	Comunicarea cu mass-media și provocatorii	8	8	-	4	4	Curentă
3.	Comunicarea cu persoanele alcoolice/narcomanii	8	8	-	4	4	Curentă
4.	Comunicarea cu persoanele aflate în situație de criză, ce denotă accentuări de personalitate/caracter (tentativă de suicid, deficiențe locomotorii și mentale)	8	8	-	4	4	Curentă
5.	Comunicarea în cadrul violenței în familie și cu minorii (victima, agresor)	8	8	-	4	4	Curentă
6.	Evaluarea	4	4	-	4	-	Sumativă
	Total	40	40	-	20	20	

7. FINALITĂȚILE DE STUDIU

Absolventul Programei de instruire continuă va cunoaște:

- tehnici de comunicare cu diferite categorii de persoane (persoanele alcoolice/narcomane, provocatorii, mass-media, persoanele aflate în situație de criză, ce denotă accentuări de personalitate/caracter, victima, agresor, minori) în timpul intervenției în caz de săvârșire a contravenției sau infracțiunii;
- tehnici de comunicare în caz de adresare a întrebărilor provocatoare sau imixtiunii în activitatea de serviciu;
- specificul comunicării în situații de criză;
- ascultarea activă și comunicarea asertivă;
- caracteristicile psihologice a persoanelor aflate în situații de criză;
- tehnici de comunicare cu persoanele ce manifestă tulburări specifice;
- strategii de prevenire, reducere și rezolvare a conflictului.

Absolventul Programei de instruire continuă va deține următoarele abilități:

- comunicarea și relaționarea în spațiul social, gândirea divergentă și capacitatea de argumentare a opiniilor exprimate;

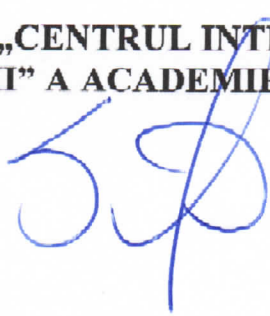
- b) acordarea sprijinului polițienesc persoanelor aflate în situații de risc;
- c) aplicarea tehnicilor speciale de gestionare a emoțiilor;
- d) ascultarea activă pentru a înțelege corect mesajele transmise de interlocutor;
- e) exprimarea cursivă, inclusiv în raport cu diferite categorii de persoane, utilizând corect limbajul profesional;
- f) identificarea rapidă a categoriilor de persoane ce denotă comportament dificil;
- g) abordarea obiectivă a situațiilor conflictuale, conform procedurilor, din punct de vedere rațional și nu, emoțional;
- h) anticiparea posibilelor situații de conflict și selectarea răspunsul adecvat pentru a preveni escaladarea acestora;
- i) utilizarea metodelor de aplanare a conflictului care respectă politicile și procedurile organizaționale;
- j) raportarea, conform procedurilor interne, despre existența și evoluția conflictului, precum și despre modul de soluționare și consecințele apărute ca urmare a declanșării acestuia.

Absolventul Programei de instruire continuă va avea dezvoltate următoarele atitudini:

- a) respectarea valorilor culturii organizaționale, a normelor etice în comunicarea profesională;
- b) respectarea individualității omului și nediscriminarea în activitatea de serviciu;
- c) asumarea inițiativei în comunicarea constructivă- internă și externă, pe orizontal și vertical, întru realizarea sarcinilor de serviciu;
- d) responsabilitatea profesională și socială, empatie și înțelegere;
- e) corectitudinea, promptitudinea, hotărârea și curajul în activitatea de serviciu;
- f) echilibrul emoțional în situații de risc și în raport cu persoanele ce denotă comportament dificil.

**ȘEF AL DIRECȚIEI „CENTRUL INTEGRAT DE PREGĂTIRE
PENTRU APLICAREA LEGII” A ACADEMIEI „ȘTEFAN CEL MARE” A MAI**

comisar-șef



Sergiu STARODUB