



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

Redacția: 06

Data: 20.09.2017

Pag. 1/7

### FACULTATEA DE MEDICINĂ

### PROGRAMUL DE STUDII

### 0913.1 ASISTENȚĂ MEDICALĂ GENERALĂ

### CATEDRA DE MANAGEMENT ȘI PSIHLOGIE

#### APROBATĂ

la ședința Comisiei de asigurare a calității și  
evaluării curriculare Facultatea Medicină

Proces verbal nr. \_\_\_ din \_\_\_\_\_

Președinte, dr. hab.șt. med., conf. univ.

Suman Serghei \_\_\_\_\_

#### APROBATĂ

la ședința Consiliului Facultății de  
Medicină I

Proces verbal nr. \_\_\_ din \_\_\_\_\_

Decanul Facultății dr.șt. med., conf. univ

Plăcintă Gh. \_\_\_\_\_

#### APROBATĂ

la ședința Catedrei de Management și Psihologie

Proces verbal Nr.15 din 13.03.2018

Șef catedră, dr. șt. med., prof. univ.,

Spinei Larisa \_\_\_\_\_

## CURRICULUM

### DISCIPLINA PSIHLOGIA COMUNICARII EFICIENTE

#### Studii licență

Tipul cursului: **Disciplină opțională**

Chișinău, 2018



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

Redacția: 06

Data: 20.09.2017

Pag. 2/7

### I. PRELIMINARII

Cursul *Psihologia comunicării eficiente* este reprezentat printr-un număr de teme scopul cărora este să ofere cunoștințe studenților despre psihologia actului de comunicare în relația cu pacientul. La fel, de a furniza informații despre posibilitățile de dezvoltare a unor abilități de comunicare eficientă în plan profesional și cel personal.

În activitatea sa specialistul în asistență medicală deseori se ciocnește cu situații mai speciale precum comunicarea de vești rele, în care specialistul trebuie să dea dovadă de o bună pregătire de specialitate asociată cu mult tact, răbdare, bunăvoință, delicatețe, empatie, respect, optimism, sinceritate, etc. Mai mult ca atât, comunicarea unor astfel de vești este probabil cea mai dificilă situație interpersonală din activitatea profesionistului în medicină, indiferent de specialitate, iar posesia abilităților de comunicare este un *must have* al fiecărui specialist, munca căruia presupune relaționarea cu oamenii.

Relația cu pacientul presupune în primul rând o comunicare, o interacțiune psiho-emoțională, o rezonanță cu pacientul, iar baza teoretică pentru aceste abilități este dezvoltarea și valorificarea la studenți a aptitudinilor comunicative; la fel, a unei conduite oportune și relevante în activitatea sa.

Drept răspuns solicitărilor de abilități comunicative în profesiunea medicală, cursul *Psihologia comunicării eficiente* se propune cu o tematică relevantă și anumite sugestii privind comunicarea eficientă și, în special, optimizarea procesului de comunicare cu pacientul.

Cursul *Psihologia comunicării eficiente* are menirea să ajute viitorii specialiști în asistență medicală generală să cunoască aspectul psihologic al profesiei medicale, precum și să-și dezvolte abilitățile de comunicare eficientă în context profesional cât și personal.

#### Misiunea curriculumului (scopul) în formarea profesională

De a oferi studenților cunoștințe privind conceptele psihologiei comunicării, precum și dezvoltarea abilităților de comunicare eficientă necesare la locul de muncă în cadrul relației cu pacientul și colegii; la fel și în plan personal.

**Limbile de predare a disciplinei:** română

**Beneficiari:** studenții anului II, sem 3, Facultatea Medicină 1, specialitatea Asistență Medicală Generală

### II. ADMINISTRAREA DISCIPLINEI

Codul disciplinei	U.03.A.028		
Denumirea disciplinei	Psihologia comunicării eficiente		
Responsabil (i) de disciplină	dr. în psihologie, conf. univ. Mariana Cernițanu		
Anul	II	Semestrul	3
Numărul de ore total, inclusiv:	60		
Curs	15	Lucrări practice/ de laborator	-
Seminare	15	Lucrul individual	30
Forma de evaluare	CD	Numărul de credite	2

### III. OBIECTIVELE DE FORMARE ÎN CADRUL DISCIPLINEI

*La finele studierii disciplinei studentul va fi capabil:*

- **la nivel de cunoaștere și înțelegere:**

- să delimiteze fundamentele conceptuale ale psihologiei comunicării;
- să identifice abilitățile comunicative, ce sunt importante pentru profesarea reușită;
- să cunoască elementele procesului de comunicare eficientă cu personalul medical și cu pacienții;
- să înțeleagă cauza și principalele tipuri de greșeli de comunicare întâlnite în cursul instituirii și desfășurării relației cu pacientul și eventual cu personalul medical;
- să identifice principalele bariere de comunicare ce pot apărea în relația cu personalul medical și cu pacienții.



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

Redacția: 06

Data: 20.09.2017

Pag. 3/7

### • *la nivel de aplicare:*

- să delimiteze cunoștințele teoretice în practica activității profesionale și sociale;
- să identifice principalele tipuri de strategii de comunicare aplicate în cadrul relației cu pacientul;
- să aplice procedee de stimulare și dezvoltare a abilităților de comunicare eficientă;
- să desemneze strategia de lucru conform principiului individualității în relația cu pacientul;
- să posede metodele de cunoaștere a limbajului corpului în activitatea profesională și în viața cotidiană;
- să demonstreze abilități de lucru și comunicare eficientă în echipă terapeutică;
- să demonstreze empatie, respect, optimism, sinceritate în activitatea de practică medicală.

### • *la nivel de integrare:*

- să aprofundeze cunoștințele psihologice obținute în contextul viitoarei profesii;
- să promoveze diverse modalități de susținere morală a diferitelor tipuri de pacienți;
- să formuleze decizii optime în acordarea ajutorului pacienților în situații critice;
- să dezvolte abilități comunicative pentru depășirea barierelor și dificultăților de comunicare;

## IV. CONDIȚIONĂRI ȘI EXIGENȚE PREALABILE

Studentul anului II necesită următoarele:

- cunoașterea limbii de predare;
- competențe confirmate în științe la nivelul liceal (educația civică, psihologie);
- competențe digitale (utilizarea internetului, procesarea documentelor, tabelelor electronice și prezentărilor);
- abilitatea de comunicare, de lucru în echipă, de a juca anumite jocuri de rol determinate de subiectele discutate la seminar;
- calități – toleranță, compasiune, empatie, sinceritate, abilitatea de a auzi și a asculta pe alții

## V. TEMATICA ȘI REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR

*Cursuri (prelegeri), lucrări practice/ lucrări de laborator/seminare și lucru individual*

Nr.	Tema	C	S	L/I
1.	<b>Concepte și modele ale comunicării interumane.</b> Definirea procesului de comunicare umană. Concepte și modele ale comunicării interumane. Caracterizarea procesului comunicării. Funcțiile comunicării. Rolul psihosocial al comunicării. Factorii favorabili comunicării.	2	2	4
2.	<b>Formele și nivelurile de comunicare.</b> Descrierea și analiza formelor de comunicare. Comunicarea directă/ indirectă. Comunicarea de masă/ socială/ de grup. Comunicarea monologată/ dialogată/ colocvială. Discutarea și antrenarea abilităților de a comunica în diverse situații sociale. Limbajul corpului. Praxisul gestual. Comunicarea gestuală. Observarea și interpretarea mesajelor nonverbale.	2	2	4
3.	<b>Comunicarea eficientă și neeficientă.</b> Ascultarea activă și empatică. Asertivitatea în comunicare. Dificultăți și bariere în comunicare.	2	2	4
4.	<b>Comunicarea în relațiile profesionale și personale.</b> Comunicarea în diferite anturaje. Psihologia comunicării în contextul actului terapeutic. Discutarea erorilor tipice în situații de comunicare la serviciu. Analiza cauzelor de comunicare neeficientă în relația cu pacientul. Parafrazarea în relația medic – pacient.	2	2	4
5.	<b>Comunicarea vestilor rele. Comunicarea cu familia, rudele.</b> Pregătirea psihologică a pacientului. Scenarii de comunicare cu diferiți pacienți: cu boală cronică, cu boală incurabilă, muribunzi.	2	2	4
6.	<b>Comunicarea ca strategie de influență.</b>	2	2	5



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

Redacția: 06

Data: 20.09.2017

Pag. 4/7

	Influentare sociala, persuasiune, manipulare. Analiza situațiilor de comunicare manipulativă. Jocul de rol în identificarea remediilor și înlăturarea obstacolelor comunicării interpersonale.			
7.	<b>Minciuna și sinceritatea în comunicare. Conflictul.</b> Motivele “de a minți”. Consecințele minciunii la nivel personal, profesional și social. Minciuna “alba” sau minciuna spre “binele pacientului”. Strategii de rezolvare a dificultăților de comunicare simulate prin exersare.	3	3	5
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>30</b>

### VI. OBIECTIVE DE REFERINȚĂ ȘI UNITĂȚI DE CONȚINUT

Obiective	Unități de conținut
<b>Tema (capitolul) 1. Concepte și modele ale comunicării interumane.</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>să definească conceptele fundamentale ale psihologiei comunicării.</li><li>sa demonstreze abilități de analiză și sistematizare a modelelor și funcțiilor comunicării.</li><li>să aplice criteriile de diferențiere a factorilor favorabili și a barierelor în comunicare.</li><li>să integreze în viața cotidiană cunoștințele despre rolul psihosocial al comunicării.</li></ul>	Concepte și modele ale comunicării interumane. Funcțiile comunicării. Rolul psihosocial al comunicării. Factorii favorabili comunicării. Factorii nefavorabili comunicării.
<b>Tema (capitolul) 2. Formele și nivelurile de comunicare.</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>să definească formele principale de comunicare.</li><li>sa demonstreze abilități de analiză a limbajului corpului.</li><li>să aplice cunoștințele dobândite pentru interpretarea mesajelor nonverbale.</li><li>să integreze cunoștințele despre nivelurile ierarhice de comunicare în instituțiile medicale.</li></ul>	Comunicarea directă/ indirectă. Comunicarea de masă/ socială/ de grup. Comunicarea monologată/ dialogată/ colocvială. Limbajul corpului. Praxisul gestual. Comunicarea gestuală. Observarea și interpretarea mesajelor nonverbale.
<b>Tema (capitolul) 3. Comunicarea eficientă și neeficientă.</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>să cunoască principalele strategii de optimizare a actului terapeutic și a comunicării eficiente medic-pacient.</li><li>sa demonstreze capacități de analiză a dificultăților comportamentului în relația medic -pacient.</li><li>să aplice cunoștințele dobândite pentru optimizarea procesului de comunicare.</li></ul>	Ascultarea activă și empatică. Asertivitatea în comunicarea medic-pacient. Dificultăți și bariere în comunicare. Minciuna și sinceritatea în comunicare. Motivele “de a minți”. Consecințele minciunii la nivel personal, profesional, și social. Minciuna “alba” sau minciuna spre “binele pacientului”. Conflictul. Strategii și tehnici de eficientizare a comunicării
<b>Tema (capitolul) 4. Comunicarea în relațiile profesionale și personale.</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>să definească conceptele de comunicare eficientă/neeficientă; la fel poată identifica stilul de comunicare al interlocutorului.</li><li>să cunoască cauzele comunicării neeficiente în relația medic-pacient.</li><li>sa demonstreze abilități de analiză a erorilor tipice în situații de comunicare.</li><li>să aplice metode de rezolvare a dificultăților de comunicare.</li><li>să integreze cunoștințe despre rezolvarea dificultăților de comunicare simulate prin exersare.</li></ul>	Comunicarea în diferite anturaje. Comunicarea vestilor rele. Comunicarea cu familia, rudele. Pregătirea psihologică a pacientului. Scenarii de comunicare cu diferiți pacienți: cu boală cronică, cu boală incurabilă, muribunzi. Erorile tipice în situații de comunicare. Analiza cauzelor de comunicare neeficientă în relația medic pacient. Parafrizarea în relația medic – pacient. Psihologia comunicării în contextul actului terapeutic.
<b>Tema (capitolul) 5. Comunicarea ca strategie de influență.</b>	



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

Redacția: 06

Data: 20.09.2017

Pag. 5/7

Obiective	Unități de conținut
<ul style="list-style-type: none"> <li>să definească principalele strategii de influență în relația cu pacienții.</li> <li>sa demonstreze abilități de comunicare și relaționare cu diferite tipuri de pacienți.</li> <li>să integreze cunoștințele despre procesul de comunicare umană și să le aplice în practica medicală.</li> </ul>	<p>Influentare sociala, Persuasiunea în relația cu pacientul Strategii de manipulare și conrmanipulare în profesie. Jocul de rol în identificarea și înlăturarea obstacolelor comunicării interpersonale.</p>

### VII. COMPETENȚE PROFESIONALE (SPECIFICE (CS) ȘI TRANSVERSALE (CT)) ȘI FINALITĂȚI DE STUDIU

#### COMPETENȚE PROFESIONALE (SPECIFICE) (CS)

**CP1.** Posedarea cunoștințelor fundamentale despre procesul de comunicare și relaționare cu pacientul, dobândirea de cunoștințe suficiente despre activitatea și comportamentul organismului uman în diverse stări fiziologice și patologice, cât și a relațiilor existente între starea de sănătate, factorii psihologici și cei sociali.

**CP3.** Elaborarea planului individualizat de îngrijiri în diverse situații patologice și efectuarea procedurilor terapeutice adecvate pentru realizarea acestuia, precum și aplicarea procedurilor prescrise de medic, în limitele competențelor, inclusiv acordarea asistenței medicale de urgență.

**CP4.** Planificarea, coordonarea, efectuarea și evaluarea activităților de promovare a sănătății și a măsurilor profilactice pentru îmbunătățirea sănătății la nivel individual și comunitar.

**CP5.** Colaborarea eficientă cu alți profesioniști din domeniul ocrotirii sănătății și asigurarea calității serviciilor medicale în relație cu manoperele, procedeele și tratamentele asociate, bazate pe cele mai bune dovezi disponibile.

#### COMPETENȚE TRANSVERSALE(CT)

**CT1.** Aplicarea regulilor de muncă riguroasă și eficientă, manifestarea unei atitudini responsabile față de domeniul științific și didactic, pentru valorificarea optimă și creativă a propriului potențial în situații specifice, cu respectarea principiilor și a normelor de etică profesională;

**CT2.** Asigurarea desfășurării eficiente și implicarea eficace în activitățile organizate în echipă.

#### FINALITĂȚI DE STUDIU

La finalizarea studierii unității de curs studentul va fi capabil:

- să aplice principiile de derulare a procesului de comunicare eficientă în relația medic-pacient.
- să modeleze situații concrete de comunicare cu pacientul și cu echipa terapeutică.
- să poată identifica principalele tipuri de greșeli de comunicare mai frecvent întâlnite în cursul instituirii și desfășurării relației medic-pacient;
- sa formuleze decizii optime în acordarea ajutorului pacienților în situații critice;
- să aplice diverse modalități de susținere psihologică și morală a diferitor tipuri de pacienți.
- să cunoască calitățile și comportamentul optimal pentru profesarea cu succes în domeniul medical.

### VIII. LUCRUL INDIVIDUAL AL STUDENTULUI

Nr.	Produsul preconizat	Strategii de realizare	Criterii de evaluare	Termen de realizare
1.	Lucrul cu cartea si TIC	Lucrul sistematic in biblioteca și mediateca. Explorarea surselor electronice actuale referitor la tema pusa in discutie	1. Calitatea judecăților formate, gândirea logică, flexibilitatea. 2. Calitatea sistematizării materialului informațional obținut prin activitate	Pe parcursul semestrului

**CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ****Redacția: 06****Data: 20.09.2017****Pag. 6/7**

			proprie.	
2.	Referat	Analiza surselor relevante la tema referatului. Analiza, sistematizarea și sinteza informației la tema propusă. Alcătuirea referatului în conformitate cu cerințele în vigoare și prezentarea lui la catedra.	1. Calitatea sistematizării și analizei materialului informațional obținut prin activitate proprie. 2. Concordanța informației cu tema propusă	Pe parcursul semestrului
3.	Analiza studiului de caz	Alegerea și descrierea studiului de caz. Analiza cauzelor problemelor aparute în studiul de caz. Prognosticul cazului cercetat. Deducerea rezultatului scontat al cazului.	1. Analiza, sinteza, generalizarea datelor obținute prin investigație proprie. 2. Formarea unui algoritm de cunoaștere în baza concluziilor obținute.	Pe parcursul semestrului

**IX. SUGESTII METODOLOGICE DE PREDARE-ÎNVĂȚARE-EVALUARE****Metode de predare și învățare utilizate**

La predarea disciplinei **Psihologia comunicării eficiente** sunt folosite diferite metode și procedee didactice, orientate spre însușirea eficientă și atingerea obiectivelor procesului didactic. În cadrul lecțiilor teoretice sunt utilizate metode tradiționale și moderne (lecție-dezbatere, lecție-conferință, lecție problematizată). În cadrul lucrărilor practice sunt utilizate forme de activitate individuală, frontală, în grup.

**Metode de învățare recomandate**

- **Observația** - Identificarea elementelor caracteristice unor structuri sau fenomenelor sociale, descrierea acestor elemente sau fenomene.
- **Modelarea** – Identificarea și selectarea elementelor necesare pentru modelarea unor scene de comunicare eficientă/comunicare noneficientă. Imaginarea (grafic, schematic) fenomenului studiat. Realizarea fenomenului respectiv folosind modelul elaborat. Formularea concluziilor, deduse din argumente sau constatări.

**Strategii/tehnologii didactice aplicate (specifice disciplinei);**

„Brainstorming”, „Multi-voting”; „Masa rotundă”; „Interviul de grup”; „Studiul de caz”; „Controversa creativă”; „Tehnică focus-grup”, „Portofoliu”, „Lucru în grup”, „Prezentare”.

- **Metode de evaluare (inclusiv cu indicarea modalității de calcul a notei finale).**

- ✓ **Curentă:** control frontal sau/și individual prin
  - analiza studiilor de caz
  - realizarea unor jocuri de rol la subiectele discutate.
  - 1 lucrări de control
  - evaluarea lucrului individual al studentului.
- ✓ **Finală:** colocviu diferențiat

**Modalitatea de rotunjire a notelor la etapele de evaluare**

Grila notelor intermediare (media anuală, notele de la etapele examenului)	Sistemul de notare național	Echivalent ECTS
<b>1,00-3,00</b>	<b>2</b>	<b>F</b>
<b>3,01-4,99</b>	<b>4</b>	<b>FX</b>
<b>5,00</b>	<b>5</b>	<b>E</b>
<b>5,01-5,50</b>	<b>5,5</b>	
<b>5,51-6,0</b>	<b>6</b>	
<b>6,01-6,50</b>	<b>6,5</b>	<b>D</b>





## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

Redacția: 06

Data: 20.09.2017

Pag. 7/7

6,51-7,00	7	
7,01-7,50	7,5	C
7,51-8,00	8	
8,01-8,50	8,5	B
8,51-8,00	9	
9,01-9,50	9,5	A
9,51-10,0	10	

Nota medie anuală și notele tuturor etapelor de examinare finală (asistate la calculator, testare, răspuns oral) - toate vor fi exprimate în numere conform scalei de notare (vezi tabelul), iar nota finală obținută va fi exprimată în număr cu două zecimale, care va fi trecută în carnetul de note.

*Neprezentarea la examen fără motive întemeiate se înregistrează ca "absent" și se echivalează cu calificativul 0 (zero). Studentul are dreptul la 2 susțineri repetate ale examenului nepromovat.*

### X. BIBLIOGRAFIA RECOMANDATĂ

#### A. Obligatorie:

1. Athanasiu A., Tratat de psihologie medicală. Editura Oscar Print, București, 1998.
2. Brian Salter Cum sa interactionezi cu persoanele dificile. Editura: Litera 2017, 112 p.
3. Christopher Turk Comunicarea eficienta. Cum sa le vorbesti oamenilor. Editura: Trei 2009, 448 p.
4. Kory Floyd Comunicarea interpersonală. Editura: Polirom 2013, 504 p.
5. Lacramioara Mocanu, Anca Leanca Psihologia comunicării. Editura: Rovimed Publishers 2010, 224 p.
6. Ețco C. Cernitanu M. și a. Psihologia medicală. Suport de curs. Chișinău. Editura Infomedica, 2013.
7. Nicolas Gueguen Psihologia manipularii si a supunerii. Editura: Polirom 2007, 304 p.

#### B. Suplimentară:

1. Baban A. Stres și personalitate. Cluj: Presa Universitară Clujeană, 1998, p. 98-106.
2. Tudose, Florin, Orizonturile Psihologiei Medicale. Editura Infomedica, București, 2003.
3. Birch, A., Psihologia dezvoltării. Editura Tehnică, București, 2002.
4. Holdevici, I., Neacsu, V. Consiliere psihologica si psihoterapie in situatiile de criza. Editura Dual Tech, Bucuresti. 2006.
5. Pesseschkian, Nossrat Psychotherapy of Everyday Life. Springer-Verlag, Berlin, Heidelberg, 1996.