



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

|           |            |
|-----------|------------|
| Redacția: | 06         |
| Data:     | 20.09.2017 |
| Pag. 1/9  |            |

**FACULTATEA DE STOMATOLOGIE**  
**PROGRAMUL DE STUDII 0911.1 STOMATOLOGIE**  
**CATEDRA DE MANAGEMENT ȘI PSIHOLOGIE**

**APROBAT**

la ședința Comisiei de asigurare a calității  
și evaluării curriculare Facultatea de  
Stomatologie  
Proces verbal Nr.\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_  
Președinte, dr. șt. med., conf. univ.  
Stepco Elena\_\_\_\_\_

**APROBAT**

la ședința Consiliului Facultății de  
Stomatologie  
Proces verbal Nr.\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_  
Decanul Facultății dr. hab. șt. med.,  
prof.univ.  
Ciobanu Sergiu\_\_\_\_\_

**APROBAT**

la ședința Catedrei de Management și Psihologie  
Proces verbal Nr.11 din 14.02.2018  
Șef catedră, dr. șt. med., prof. univ.,  
Spinei Larisa\_\_\_\_\_

## **CURRICULUM**

### **DISCIPLINA COMUNICARE ȘI COMPORTAMENT MEDICAL**

#### **Studii integrate**

Tipul cursului: **Disciplină obligatorie**

Chișinău, 2018



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

|           |            |
|-----------|------------|
| Redacția: | 06         |
| Data:     | 20.09.2017 |
| Pag. 2/9  |            |

### I. PRELIMINARII

- **Prezentarea generală a disciplinei: locul și rolul disciplinei în formarea competențelor specifice ale programului de formare profesională / specialității**

Cursul *Comunicare și comportament medical* este reprezentat printr-un șir de teme scopul cărora este să ofere cunoștințe studenților despre procesul de comunicare eficientă și comportament profesionist în relația stomatolog - pacient.

Relația cu pacientul presupune în primul rând o comunicare, o interacțiune psiho-emoțională care se înglobează într-o conduită oportună și relevantă de care trebuie să dea dovadă în primul rând specialistul – ca moderator al relației stomatolog-pacient .

În relația sa cu pacientul, stomatologul trebuie să dea dovadă de o bună pregătire de specialitate asociată cu mult tact, răbdare, bunăvoință, delicatețe, empatie, respect, optimism, sinceritate, etc. Prin urmare, posedarea abilităților de comunicare eficientă este o condiție obligatorie înaintată fiecărui specialist în domeniu.

Drept răspuns solicitărilor de abilități comunicative în profesiunea medicală, cursul se propune cu o tematică relevantă și anumite sugestii privind comunicarea eficientă prin descrierea strategiilor de optimizare a procesului de comunicare stomatolog-pacient, cât și cunoașterea particularităților de comportament în cadrul relației cu pacientul.

Cursul *Comunicare și comportament medical* are menirea să ajute viitorii specialiști să cunoască aspectul psihologic al comportamentului profesional în domeniu 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 psihologice despre conduita umană în general și, cea medicală în special; precum și dezvoltarea abilităților de comunicare interpersonală, care să asigure la studenți a unui comportament oportun și relevant în cadrul relațiilor ulterioare cu pacienții.

- **Limbile de predare a disciplinei:** română, engleză.
- **Beneficiari:** studenții anului IV, sem 8, Facultatea de Stomatologie.



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

Redacția: 06  
Data: 20.09.2017  
Pag. 3/9

### II. ADMINISTRAREA DISCIPLINEI

|                                    |                                                  |                                |    |
|------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------|----|
| Codul disciplinei                  | U.08.O.102                                       |                                |    |
| Denumirea disciplinei              | Comunicare și comportament medical               |                                |    |
| Responsabil (i) de disciplină      | dr. în psihologie, conf. univ. Mariana Cernițanu |                                |    |
| Anul                               | IV                                               | Semestrul                      | 8  |
| Numărul de ore total, inclusiv: 60 |                                                  |                                |    |
| Curs                               | 10                                               | Lucrări practice/ de laborator | 15 |
| Seminarii                          | 10                                               | Lucrul individual              | 25 |
| 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 definească termenii de bază cu care operează psihologia conduitei medicale;
- să cunoască elementele de bază ale comunicării, factorii ei determinanți, structura și funcțiile ei;
- să conștientizeze importanța însușirilor de personalitate în derularea procesului de comunicare;
- 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 principalele tipuri de greșeli de comunicare întâlnite în cursul instituirii și desfășurării relației stomatolog-pacient;
- să identifice principalele greșeli de comportament în relația cu pacientul.

- **la nivel de aplicare:**

- să poată desfășura o comunicare profesională cu pacientul și cu echipa terapeutică.
- să aplice metode specifice de comunicare în situații de conflict;
- să demonstreze un comportament decent și profesionist în relațiile de serviciu și cele personale.
- să aplice procedee de stimulare și dezvoltare a abilităților de comunicare eficientă;
- să desemneze strategia de lucru conform principiului individualității pentru actul comunicării dintre stomatolog și pacient;
- să posede metodele de cunoaștere a limbajului corpului în activitatea profesională și în viața cotidiană;
- 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 diferitor 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;
- să dezvolte un comportament profesionist bazat pe responsabilitate, respect, empatie, toleranță și gândire pozitivă.



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

|           |            |
|-----------|------------|
| Redacția: | 06         |
| Data:     | 20.09.2017 |
| Pag. 4/9  |            |

### IV. CONDIȚIONĂRI ȘI EXIGENȚE PREALABILE

Studentul anului IV necesită următoarele:

- cunoașterea limbii de predare;
- competențe confirmate în științe la nivelul anilor precedenți de studii la (Psihologia medicală, și Științele comportamentului).
- 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), seminare, lectii practice, lucru individual*

| Nr.          | Tema                                                                                                                                           | Curs      | Semin.    | Lecții practice | Lucru indiv. |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------------|--------------|
| 1.           | Definirea și analiza formelor de comunicare eficientă și neeficientă în practica medicală.                                                     | 1         | -         | 2               | 2            |
| 2.           | Definirea și abordarea comportamentului profesionist și neprofesionist în practica medicală.                                                   | 1         | 2         | 2               | 2            |
| 3.           | Așteptările pacientului de la vizita la stomatolog.                                                                                            | 2         | 2         | -               | 2            |
| 4.           | Drepturile și obligațiunile pacientului și a stomatologului în cadrul ședinței medicale.                                                       |           | -         | 2               | 4            |
| 5.           | Medicina comportamentală. Sarcinile medicinei comportamentale. Comunicarea pentru schimbarea comportamentului.                                 | 2         | -         | 2               | 2            |
| 6.           | Strategii de optimizare a abilităților de comunicare eficientă dintre stomatolog și pacient. Comunicarea cu pacienții dificili.                | 2         | 2         | 2               | 4            |
| 7.           | Comportamentul stomatologului în lucru cu pacienții                                                                                            | -         | 1         | 2               | 2            |
| 8.           | Strategii de comunicare și relaționare cu echipa terapeutică.                                                                                  | 2         | 1         | 1               | 2            |
| 9.           | Analiza problemelor și dificultăților ce pot surveni ca rezultat al comunicării neeficiente și a comportamentului necorespunzător la serviciu. | -         | 2         | -               | 2            |
| 10.          | Tehnici și metode de dezvoltare a resurselor personalității specialistului în vederea reobținerii echilibrului psihologic și energetic.        | -         | -         | 2               | 3            |
| <b>Total</b> |                                                                                                                                                | <b>10</b> | <b>10</b> | <b>15</b>       | <b>25</b>    |

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



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

Redacția: 06  
Data: 20.09.2017  
Pag. 5/9

### Obiective

### Unități de conținut

#### **Tema (capitolul) 1. Definirea și analiza formelor de comunicare eficientă și neeficientă în practica mediclă.**

- să definească conceptele fundamentale ale psihologiei comunicării.
- să aplice criteriile de diferențiere a factorilor favorabili și a barierelor în comunicare.
- să demonstreze cunoștințe psihologice în contextul derulării actului terapeutic.
- să integreze în viața cotidiană cunoștințele despre așteptările, drepturile și obligațiunile participanților la sedința medicală.

Factorii favorabili comunicării. Psihologia comunicării în contextul actului terapeutic. Așteptările pacientului de la vizita la stomatolog. Drepturile și obligațiunile pacientului și a stomatologului în cadrul ședinței medicale.

#### **Tema (capitolul) 2. Definirea și abordarea comportamentului profesionist și neprofesionist în practica medicală.**

- să definească formele principale de comunicare.
- să demonstreze abilități de analiză a limbajului corpului.
- să aplice cunoștințele dobândite pentru interpretarea comportamentului uman.
- să integreze cunoștințele despre nivelurile ierarhice de comunicare în instituțiile medicale.

Definirea și identificarea componentelor comportamentului profesionist și neprofesionist. Comportamentul stomatologului în lucru cu pacienții.

#### **Tema (capitolul) 3. Medicina comportamentală. Sarcinile medicinei comportamentale**

- să cunoască noțiunea și sarcinile medicinei comportamentale.
- să cunoască principalele strategii de optimizare a actului terapeutic și a comunicării eficiente stomatolog-pacient.
- să aplice cunoștințele dobândite pentru optimizarea procesului de comunicare.

Ascultarea activă și empatică în comunicarea medic-pacient. Strategii și tehnici de eficientizare a comunicării. Comunicarea pentru schimbarea comportamentului.

#### **Tema (capitolul) 4. Strategii de optimizare a abilităților de comunicare eficientă stomatolog – pacient, stomatolog-stomatolog.**

- să definească conceptele de comunicare eficientă și neeficientă.
- să identifice tipurile de comportamente în comunicare : agresiv, defensiv, asertiv.
- să cunoască cauzele comunicării neeficiente în relația stomatolog-pacient.
- să demonstreze abilități de analiză a erorilor tipice în situații de comunicare.
- să aplice strategii de rezolvare a dificultăților de comunicare.

Comunicarea în diferite anturaje. Erorile tipice în situații de comunicare. Analiza cauzelor de comunicare neeficientă în relația medic pacient. Parafrizarea în relația medic – pacient. Rezolvarea dificultăților de comunicare simulate prin exersare. Comunicarea cu pacienții dificili.

#### **Tema (capitolul) 5. Analiza problemelor profesionale și personale a stomatologului. Arderea**



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

|           |            |
|-----------|------------|
| Redacția: | 06         |
| Data:     | 20.09.2017 |
| Pag. 6/9  |            |

| Obiective                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Unități de conținut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>profesională</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• să identifice principalele probleme de ordin personal și profesional a stomatologului în relația cu pacienții.</li><li>• să demonstreze abilități de dezvoltare a resurselor personale pentru depășirea frustrării, stresului etc.</li><li>• să demonstreze abilități de comunicare și relaționare cu diferite tipuri de pacienți.</li><li>• să integreze cunoștințele despre profilaxia arderii profesionale.</li></ul> | <p>Analiza problemelor și dificultăților ce pot surveni ca rezultat al comunicării neeficiente și a comportamentului necorespunzător la serviciu.</p> <p>Tehnici și metode de dezvoltare a resurselor personalității specialistului în vederea reobținerii echilibrului psihologic și energetic.</p> <p>Sindromul arderii profesionale.</p> |

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

### COMPETENȚE PROFESIONALE (SPECIFICE) (CS)

CP1. Cunoașterea temeinică a particularităților de structură, dezvoltare și funcționare a organismului uman în diverse stări psihologice normale și patologice.

CP2. Efectuarea procedeeleor pentru realizarea activităților profesionale specifice specialității stomatologie pe baza cunoștințelor din științele fundamentale;

CP3. Elaborarea planului de diagnostic, tratament și reabilitare în diverse situații patologice și selectarea procedeeleor terapeutice adecvate pentru acestea, inclusiv acordarea asistenței medicale de urgență, utilizând cunoștințe acumulate în cadrul disciplinei.

CP4. Utilizarea tehnicilor medicale, investigațiilor instrumentale și de laborator, a tehnologiilor digitale pentru rezolvarea sarcinilor specifice conduitei terapeutice a pacientului.

CP5. Planificarea, coordonarea și efectuarea activităților de promovare a sănătății și a măsurilor profilactice pentru îmbunătățirea sănătății la nivel individual și comunitar, stabilirea și aplicarea planurilor de dispensarizare complexe, aplicabile în colectivitățile școlare și preșcolare;

CP6. Aplicarea standardelor profesionale de evaluare și asigurare a calității serviciilor stomatologice în relație cu procedeele și tratamentele asociate.

### 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.

CT3. Evaluarea sistematică a competențelor, rolului și așteptărilor personale, utilizarea eficientă a abilităților lingvistice și oratorice, a competențelor în cercetare și comunicare, în scopul prestării serviciilor de calitate și al adaptării la dinamica cerințelor politicilor în sănătate și pentru dezvoltarea personală și profesională.

### FINALITĂȚI DE STUDIU

La finalizarea studierii unității de curs studentul va fi capabil:



### CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

|           |            |
|-----------|------------|
| Redacția: | 06         |
| Data:     | 20.09.2017 |
| Pag. 7/9  |            |

- Să aplice principii de derulare a procesului de comunicare eficientă în relația stomatolog-pacient, stomatolog-stomatolog.
- Să modeleze situații concrete de comunicare cu pacientul în vederea schimbării comportamentului.
- Să poată identifica principalele tipuri de greșeli de comunicare mai frecvent întâlnite în cursul instituirii și desfășurării relației stomatolog-pacient;
- Să 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 și TIC  | Lucrul sistematic în bibliotecă și mediateca.<br>Explorarea surselor electronice actuale referitor la tema pusă în discuție                                                                                         | 1. Calitatea judecăților formate, gândirea logică, flexibilitatea.<br>2. Calitatea sistematizării materialului informațional obținut prin activitate proprie. | Pe parcursul semestrului |
| 2.  | Referat                  | Analiza surselor relevante la tema referatului.<br>Analiza, sistematizarea și sinteza informației la tema propusă.<br>Alcătuirea referatului în conformitate cu cerințele în vigoare și prezentarea lui la catedră. | 1. Calitatea sistematizării și analizei materialului informațional obținut prin activitate proprie.<br>2. Concordanța informației cu tema propusă             | Pe parcursul semestrului |
| 3.  | Analiza studiului de caz | Alegerea și descrierea studiului de caz.<br>Analiza cauzelor problemelor aparute în studiul de caz.<br>Prognosticul cazului cercetat.<br>Deducerea rezultatului scontat al cazului.                                 | 1. Analiza, sinteza, generalizarea datelor obținute prin investigație proprie.<br>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 **Comunicare și comportament medical** 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-dezbateri, lecție



### CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

|           |            |
|-----------|------------|
| Redacția: | 06         |
| Data:     | 20.09.2017 |
| Pag. 8/9  |            |

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 neeficientă. Imaginarea (grafic, schematic) fenomenului studiat. Realizarea fenomenului respectiv folosind modelul elaborat. Formularea concluziilor, deduse din argumente sau constatări.
- **Analiza și comparația** - elementelor similare și opuse a particularităților fenomenelor studiate: comunicarea și comportamentul.

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

„Brainstorming”, „Multi-voting”, „Masa rotundă”, „Interviul de grup”, „Studiul de caz”, „Tehnica focus-grup”, „Portofoliu”, „Lucru în grup”, „Prezentare”. Graficul T.

#### • *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.
  - lucrul individual
  - 2 lucrări de control
- ✓ **Finală:** colocviu diferențiat

**Nota finală** se va alcătui din nota medie de la 2 lucrări de control și nota de la lucrul individual al studentului (cota parte -0.5), + proba test final (cota parte 0.5).

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

#### Scala de notare

| GRILA NOTELOR INTERMEDIARE<br>(media anuală, notele de la etapele examenului) | Sistemul de<br>Notare național | Echivalent<br>ECTS |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------|
| 1,00-3,00                                                                     | 2                              | F                  |
| 3,01-4,99                                                                     | 4                              | FX                 |
| 5,00                                                                          | 5                              | E                  |
| 5,01-5,50                                                                     | 5,5                            |                    |
| 5,51-6,0                                                                      | 6                              |                    |

**CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ**

|           |            |
|-----------|------------|
| Redacția: | 06         |
| Data:     | 20.09.2017 |
| Pag. 9/9  |            |

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

Neprezentarea la examen fără motive întemeiate se înregistrează ca “absent” și se echivalează cu calificativul 0 (zero).

**X. BIBLIOGRAFIE RECOMANDATĂ****A. Obligatorie:**

1. Athanasiu A., *Tratat de psihologie medicală*. Editura Oscar Print, București, 1998.
2. Ețco C. Cernitanu M. și a. *Psihologia medicală. Suport de curs*. Chișinău. Editura Infomedica, 2013.
3. Luban-Pozza. B. *Boli psihosomatice în practica medicală*. Ed. IV, București, 1997.
4. Iamandescu I. B. *Psihologie medicală*. Ed. II, București: Infomedica, 1997.
5. Mayou R., Sharpe M., Carson A., *Abc of medical psychology* first published in 2003 by BMI books, BMA house, Tavistock Square, London. 2007.
6. Менделевич В. Д. *Клиническая и медицинская психология. Практическое руководство*. Москва, 1998.
7. Ezechil L. Comunicativitatea și relațiile interpersonale. Psihologie, București, 1996.
8. Neculau, A. (coord.) *Cultură și personalitate*. Editura Militară, București, 1991.
9. Роберт Чалдини. *Психология влияния*, 4-е международное издание, Серия «Мастера Психологии», Изд. Дом «Питер», Москва, Санкт-Петербург, 2004.

**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.