FACULTATEA DE MEDICINĂ

PROGRAMUL DE STUDII

0913.1 ASISTENȚĂ MEDICALĂ GENERALĂ

CATEDRA DE MANAGEMENT ȘI PSIHOLOGIE

APROBATĂ

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

Proces verbal nr. 9 din 19.03.2018

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

Suman Serghei

APROBATĂ

la ședința Consiliului Facultății de Medicină I

Proces verbal nr. 4 din 20.03.2018

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 **PSIHOLOGIA COMUNICARII EFICIENTE**

Studii licență

Tipul cursului: **Disciplină opțională**

Chișinău, 2018

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 relaţia cu pacientul. La fel, de a furniza informaţii despre posibilităţile de dezvoltare a unor abilităţi de comunicare eficientă în plan profesional şi cel personal.

În activitatea sa specialistul în asistenţă medicală deseori se ciocneşte cu situaţii mai speciale precum comunicarea de veşti rele, în care specialistul trebuie să dea dovadă de o bună pregătire de specialitate asociată cu mult tact, rabdare, bunăvoinţă, delicateţe, empatie, respect, optimism, sinceritate, etc. Mai mult ca atât, comunicarea unor astfel de veşti este probabil cea mai dificilă situaţie interpersonală din activitatea profesionistului în medicină, indiferent de specialitate, iar posedarea abilităţilor de comunicare este un *must have* al fiecărui specialist, munca căruia presupune relaţionarea cu oamenii.

Relaţia cu pacientul presupune în primul rând o comunicare, o interacţiune psiho-emoţională, o rezonanţă cu pacientul, iar baza teoretică pentru aceste abilităţi este dezvoltarea şi valorificarea la studenţi a aptitudinilor comunicative; la fel, a unei conduite oportune şi relevante în activitatea sa.

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

Cursul ***Psihologia comunicării eficiente*** are menirea să ajute viitorii specialişi în asistenţa medicală genarală să cunoască aspectul psihologic al profesiunii medicale, precum şi să-şi dezvolte abilităţile de comunicare eficientă în context profesional cît şi personal.

Misiunea curriculumului (scopul) în formarea profesională

De a oferi studenţilor cunoştinţe privind conceptele psihologiei comunicării, precum şi dezvoltarea abilităţilor de comunicare eficientă necesare la locul de muncă în cadrul relaţiei cu pacientul şi colegii; la fel şi în plan personal.

Limbile de predare a disciplinei: română

Beneficiari: studenții anului II, sem 3, Facultatea Medicină 1, specialitatea Asistenţă 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 Cerniţanu	
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 cunoaştere şi înţelegere:***

- să delimiteze fundamentele conceptuale ale psihologiei comunicării;
- să idenifice abilităţile comunicative, ce sunt importante pentru profesarea reuşită;
- să cunoască elementele procesului de comunicare eficientă cu personalul medical şi cu pacienţii;
- să înţeleagă cauza şi principalele tipuri de greşeli de comunicare întâlnite în cursul instituirii şi desfăşurării relaţiei cu pacientul şi eventual cu personalul medical;
- să idenifice principalele bariere de comunicare ce pot apărea în relaţia cu personalul medical şi cu pacienţii.

- ***la nivel de aplicare:***

- să delimiteze cunoştinţele teoretice în practica activităţii profesionale şi sociale;
- să idenifice principalele tipuri de strategii de comunicare aplicate în cadrul relaţiei cu pacientul;
- să aplice procedee de stimulare şi dezvoltare a abilităţilor de comunicare eficientă;
- să desemneze strategia de lucru conform principiului individualităţii în relaţia cu pacientul;
- să posede metodele de cunoaştere a limbajului corpului în activitatea profesională şi în viaţa cotidiană;
- să demonstreze abilităţi de lucru şi comunicare eficientă în echipă terapeutică;
- să demonstreze empatie, respect, optimism, sinceritate în activitatea de practică medicală.

- ***la nivel de integrare:***

- să aprofundeze cunoştinţele psihologice obţinute în contextul viitoarei profesiuni;
- să promoveze diverse modalităţi de susţinere morală a diferitor tipuri de pacienţi;
- să formuleze decizii optimale în acordarea ajutorului pacienţilor în situaţii critice;
- să dezvolte abilităţi comunicative pentru depăşirea barierelor şi dificultăţilor de comunicare;

IV. CONDIŢIONĂRI ŞI EXIGENŢE PREALABILE

Studentul anului II necesită următoarele:

- cunoașterea limbii de predare;
- competențe confirmate în științe la nivelul liceal (educaţia 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 şi a asculta pe alţii

V. TEMATICA ŞI REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR

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

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

	Influentare sociala, persuasiune, manipulare. Analiza situaţiilor de comunicare manipulativă. Jocul de rol în identificarea remediilor şi înlăturarea obstacolelor comunicării interpersonale.			
7.	**Minciuna și sinceritatea în comunicare. Conflictul.** Motivele "de a minţi". Consecinţele minciunii la nivel personal, profesional şi social. Minciuna "alba"sau minciuna spre "binele pacientului". Strategii de rezolvare a dificultăţilor de comunicare simulate prin exersare.	3	3	5
	Total	**15**	**15**	**30**

VI. OBIECTIVE DE REFERINŢĂ ŞI UNITĂŢI DE CONŢINUT

Obiective	**Unităţi de conţinut**
Tema (capitolul) 1. Concepte şi modele ale comunicării interumane.	
• să definească conceptele fundamentale ale psihologiei comunicării. • sa demonstreze abiliăţi de analiză şi sistematizare a modelelor şi funcţiilor comunicării. • să aplice criteriile de diferenţiere a factorilor favorabili şi a barierelor în comunicare. • să integreze în viaţa cotidiană cunoştinţele despre rolul psihosocial al comunicării.	Concepte şi modele ale comunicării interumane**.** Funcţiile comunicării. Rolul psihosocial al comunicării. Factorii favorabili comunicării. Factorii nefavorabili comunicării.
Tema (capitolul) 2. Formele si nivelurile de comunicare.	
• să definească formele principale de comunicare. • sa demonstreze abilităţi de analiză a limbajului corpului. • să aplice cunoştinţele dobândite pentru interpretarea mesajelor nonverbale. • să integreze cunoştinţele despre nivelurile ierarhice de comunicare în instituţiile medicale.	Comunicarea directă/ indirectă. Comunicarea de masă/ socială/ de grup. Comunicarea monologată/ dialogată/ colocvială. Limbajul corpului. Praxisul gestual. Comunicarea gestuală. Observarea şi interpretarea mesajelor nonverbale.
Tema (capitolul) 3. Comunicarea eficientă și neeficientă.	
• să cunoască principalele strategii de optimizare a actului terapeutic şi a comunicării eficiente medic-pacient. • sa demonstreze capacităţi de analiză a dificultăţilor comportamentului în relaţia medic -pacient. • să aplice cunoştinţele dobândite pentru optimizarea procesului de comunicare.	Ascultarea activă și empatică. Asertivitatea în comunicarea medic-pacient. Dificultăți și bariere în comunicare. Minciuna și sinceritatea în comunicare. Motivele "de a minţi". Consecinţele minciunii la nivel personal, profesional, şi social. Minciuna "alba"sau minciuna spre "binele pacientului". Conflictul. Strategii și tehnici de eficientizare a comunicării
Tema (capitolul) 4. Comunicarea în relaţiile profesionale și personale.	
• să definească conceptele de comunicare eficientă/neeficientă; la fel poată identifica stilul de comunicare al interlocutorului. • să cunoască cauzele comunicării neeficiente în relaţia medic-pacient. • sa demonstreze abilităţi de analiză a erorilor tipice în situaţii de comunicare. • să aplice metode de rezolvare a dificultăţilor de comunicare. • să integreze cunoştinţe despre rezolvarea dificultăţilor de comunicare simulate prin exersare.	Comunicarea în diferite anturaje**.** Comunicarea vestilor rele. Comunicarea cu familia, rudele. Pregătirea psihologică a pacientului. Scenarii de comunicare cu diferiţi pacienţi: cu boală cronică, cu boală incurabilă, muribunzi. Erorile tipice in situaţii de comunicare. Analiza cauzelor de comunicare neeficientă în relația medic pacient. Parafrazarea în relaţia medic – pacient. Psihologia comunicării în contextul actului terapeutic.
Tema (capitolul) 5. Comunicarea ca strategie de influență.	

Obiective	Unităţi de conţinut
• să definească principalele strategii de influenţă în relaţia cu pacienţii. • sa demonstreze abilităţi de comunicare şi relaţionare cu diferite tipuri de pacienţi. • să integreze cunoştinţele despre procesul de comunicare umană și să le aplice în practica medicală.	Influentare sociala, Persuasiunea în relaţia cu pacientul Strategii de manipulare şi conramanipulare în profesie. Jocul de rol în identificarea şi înlăturarea obstacolelor comunicării interpersonale.

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

COMPETENŢE PROFESIONALE (SPECIFICE) (CS)

CP1. Posedarea cunoştinţelor fundamentale despre procesul de comunicare şi relaţionare 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 şi cei sociali.

CP3. Elaborarea planului individualizat de îngrijiri în diverse situații patologice și efectuarea procedeelor 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.

COMPETENŢE TRANSVERSALE(CT)

CT1. Aplicarea regulilor de muncă riguroasă şi eficientă, manifestarea unei atitudini responsabile faţă de domeniul ştiinţific şi didactic, pentru valorificarea optimă şi creativă a propriului potenţial în situaţii specifice, cu respectarea principiilor şi a normelor de etică profesională;

CT2. Asigurarea desfăşurării eficiente şi implicarea eficace în activităţile organizate în echipă.

FINALITĂŢI DE STUDIU

La finalizarea studierii unității de curs studentul va fi capabil:

- să aplice principii de derulare a procesului de comunicare eficientă în relaţia medic-pacient.
- să modeleze situaţii concrete de comunicare cu pacientul şi cu echipa terapeutică.
- să poată identifica principalele tipuri de greşeli de comunicare mai frecvent întâlnite în cursul instituirii şi desfăşurării relaţiei medic-pacient;
- sa formuleze decizii optimale în acordarea ajutorului pacienţilor în situaţii critice;
- să aplice diverse modalităţi de susţinere psihologică şi morală a diferitor tipuri de pacienţi.
- să cunoască calităţile şi 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 şi mediateca. Explorarea surselor electronice actuale referitor la tema pusa in discutie	1. Calitatea judecăţilor formate, gândirea logică, flexibilitatea. 2. Calitatea sistematizării materialului informaţional obţinut prin activitate proprie.	Pe parcursul semestrului

2.	Referat	Analiza surselor relevante la tema referatului. Analiza, sistematizarea si sinteza informaţiei la tema propusa. Alcătuirea referatului în conformitate cu cerinţele in vigoare si prezentarea lui la catedra.	1. Calitatea sistematizării şi analizei materialului informaţional obţinut prin activitate proprie. 2. Concordanţa informaţiei cu tema propusă	Pe parcursul semestrului
3.	Analiza studiului de caz	Alegerea şi descrierea studiului de caz. Analiza cauzelor problemelor aparute in studiul de caz. Prognosticul cazului cercetat. Deducerea rezultatului scontat al cazului.	1. Analiza, sinteza, generalizarea datelor obtinute prin investigare proprie. 2. Formarea unui algoritm de cunoaştere în baza concluziilor obţinute.	Pe parcursul semestrului

IX. SUGESTII METODOLOGICE DE PREDARE-ÎNVĂŢARE-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 şi 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 rotunda”; „Interviul de grup”; „Studiul de caz”; „Controversa creativa”; „Tehnica focus-grup”, „Portofoliu”, „Lucru in 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 studenului.
  - ✓ **Finală:** colocviu diferenţiat

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
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**	
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**
8,51-8,00	**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" şi se echivalează cu calificativul 0 (zero). Studentul are dreptul la 2 susţineri 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 interpersonala. Editura: Polirom 2013, 504 p.
5. Lacramioara Mocanu, Anca Leanca Psihologia comunicarii. Editura: Rovimed Publishers 2010, 224 p.
6. Eţco C. Cernitanu M. şi a. Psihologia medicală. Suport de curs. Chişinau. Editura Infomedica, 2013.
7. Nicolas Gueguen Psihologia manipularii si a supunerii. Editura: Polirom 2007, 304 p.

B. Suplimentară:

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