



CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

Redacția:

Data:

20.09.2017

Pag. 1/10

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

APROBATĂ

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

Proces verbal Nr. 3 din 16.07.2018

Președinte, dr.șt. med., conf. univ.

Stepco Elena

APROBATĂ

la ședința Consiliului Facultății de  
Stomatologie

Proces verbal Nr. 6 din 20.07.2018

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

Ciobanu Sergiu

APROBATĂ

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 PSIHOLOGIA COMUNICĂRII

Studii integrate

Tipul cursului: **Disciplină opțională**

Chișinău, 2018



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

Redacția:

Data:

20.09.2017

Pag. 2/7

### I. PRELIMINARI

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

Cursul *Psihologia comunicării* este reprezentat printr-un șir de teme scopul cărora este să ofere cunoștințe studenților despre psihologia actului de comunicare în relația stomatolog-pacient. La fel, de a furniza studenților informații despre posibilitățile de dezvoltare a unor abilități bune de comunicare.

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 la studenți a interesului pentru cursul dat; la fel, a unei conduite oportune și relevante în cadrul temelor cursului.

O componentă importantă a activității profesionale este relația stomatologului cu pacientul. Este situația, în care medicul 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 un *must have* al 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 și în special, optimizarea procesului de comunicare stomatolog-pacient.

Cursul *Psihologia comunicării* are menirea să ajute viitorii specialiști 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 în cadrul relației stomatolog-pacient, care sunt stipulate în cerințele sistemului de sănătate în vigoare.

- **Limbile de predare a disciplinei:** română, rusă, engleza.
- **Beneficiari:** studenții anului I, sem 2, Facultatea Stomatologie.

### II. ADMINISTRAREA DISCIPLINEI

|                                 |  |                                |    |
|---------------------------------|--|--------------------------------|----|
| Codul disciplinei               | U.02.A.025                                       |                                |    |
| Denumirea disciplinei           | Psihologia comunicării                           |                                |    |
| Responsabil (i) de disciplină   | dr. în psihologie, conf. univ. Mariana Cernițanu |                                |    |
| Anul                            | I  | Semestrul                      | 2  |
| Numărul de ore total, inclusiv: | 30   |                                |    |
| Curs                            | 20   | Lucrări practice/ de laborator | -  |
| Seminarii                       | -  | Lucrul individual              | 10 |
| Forma de evaluare               | C  | Numărul de credite             | 1  |

### 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;



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

Redacția:

Data:

20.09.2017

Pag. 3/7

- să înțeleagă cauza principalele tipuri de greșeli de comunicare întâlnite în cursul instituirii și desfășurării relației stomatolog-pacient;
- să identifice principalele bariere de comunicare ce pot apărea în relația cu personalul medical și cu pacienții.
- **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 întâlnirii m-p.;
  - să aplice procedee de stimulare și dezvoltare a abilităților de comunicare eficientă;
  - să desemneze strategia de lucru conform principiului individualității pentru actul comunicării între 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;

### IV. CONDIȚIONĂRI ȘI EXIGENȚE PREALABILE

Studentul anului I 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), seminare*

| Nr. | Tema  | Curs | Lucru indiv. |
|-----|---|------|--------------|
| 1.  | <b>Concepte și modele ale comunicării interumane.</b><br>Definirea procesului de comunicare umana. Concepte și modele ale comunicării interumane. Caracterizarea procesului comunicării. Funcțiile comunicării. Rolul psihosocial al comunicării. Factorii favorabili comunicării. Psihologia comunicării în contextul actului terapeutic.  | 4    | 2            |
| 2.  | <b>Formele și nivelurile de comunicare.</b><br>Descrierea și analiza formelor de comunicare. Comunicarea directă/indirectă. Comunicarea de masă/ socială/ de grup. Comunicarea monologată/ dialogată/ colocvială.<br>Discutarea și antrenarea abilităților de a comunica în diverse situații sociale. Limbajul corpului. Praxisul gestual. Comunicarea gestuală.<br>Observarea și interpretarea mesajelor nonverbale. | 4    | 2            |

**CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ**

Redacția:

Data:

20.09.2017

Pag. 4/7

|              |   |           |           |
|--------------|---|-----------|-----------|
| 3.           | <b>Comunicarea eficientă și neeficientă.</b><br>Ascultarea activă și empatică. Asertivitatea în comunicarea stomatolog-pacient.<br>Dificultăți și bariere în comunicare. Minciuna și sinceritatea în comunicare. Conflictul și metodele de aplanare a lui.<br>Strategii și tehnici de eficientizare a comunicării.                          | 4         | 2         |
| 4.           | <b>Comunicarea în relațiile profesionale și personale.</b><br>Comunicarea în diferite anturaje.<br>Discutarea erorilor tipice în situații de comunicare. Analiza cauzelor de comunicare neeficientă în relația medic-pacient. Parafrazarea în relația stomatolog – pacient. Rezolvarea dificultăților de comunicare simulate prin exersare. | 4         | 2         |
| 5.           | <b>Comunicarea ca strategie de influență.</b><br>Influențare socială, persuasiune, manipulare. Analiza situațiilor de comunicare manipulativă. Jocul de rol în identificarea remediilor și înlăturarea obstacolelor comunicării interpersonale.   | 4         | 2         |
| <b>Total</b> |   | <b>20</b> | <b>10</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>• să 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. Psihologia comunicării în contextul actului terapeutic.                                   |
| <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>• să 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 stomatolog-pacient.</li><li>• să 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. Conflictul. Strategii și tehnici de eficientizare a comunicării.          |
| <b>Tema (capitolul) 4. Comunicarea în relațiile profesionale și personale.</b>   |  |



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

Redacția:

Data:

20.09.2017

Pag. 5/7

| Obiective  | Unități de conținut   |                        |                      |           |
|--|---|------------------------|----------------------|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Să definească conceptele de comunicare eficientă/ineficientă; 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></ul>   | Comunicarea în diferite anturaje.<br>Erorile tipice în situații de comunicare.<br>Analiza cauzelor de comunicare neeficientă în relația medic-pacient.<br>Parafrazarea în relația medic – pacient.<br>Rezolvarea dificultăților de comunicare simulate prin exersare. |                        |                      |           |
| <b>Tema (capitolul) 5. Comunicarea ca strategie de influență.</b>  |   |                        |                      |           |
| <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>   | Influențare socială, persuasiune, manipulare. Jocul de rol în identificarea și înlăturarea obstacolelor comunicării interpersonale.   |                        |                      |           |
| <b>VII. COMPETENȚE PROFESIONALE (SPECIFICE (CS) ȘI TRANSVERSALE (CT)) ȘI FINALITĂȚI DE STUDIU</b><br><br><b>COMPETENȚE PROFESIONALE (SPECIFICE) (CS)</b><br>CP3. Elaborarea planului de diagnostic, tratament și reabilitare în diverse situații patologice și selectarea procedurilor terapeutice adecvate pentru acestea, inclusiv acordarea asistenței medicale de urgență, utilizând cunoștințe acumulate în cadrul disciplinei.<br><br><b>COMPETENȚE TRANSVERSALE(CT)</b><br>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;<br>CT2. Asigurarea desfășurării eficiente și implicarea eficace în activitățile organizate în echipă.<br>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.<br><br><b>FINALITĂȚI DE STUDIU</b><br>La finalizarea studierii unității de curs studentul va fi capabil: <ul style="list-style-type: none"><li>- Să aplice principiile de derulare a procesului de comunicare eficientă în relația stomatolog-pacient.</li><li>- Să modeleze situații concrete de comunicare cu pacientul și cu echipa terapeutică.</li><li>- Să poată identifica principalele tipuri de greșeli de comunicare mai frecvent întâlnite în cursul instituirii și desfășurării relației stomatolog-pacient;</li><li>- Sa formuleze decizii optime în acordarea ajutorului pacienților în situații critice;</li><li>- Să aplice diverse modalități de susținere psihologică și morală a diferitor tipuri de pacienți.</li><li>- Să cunoască calitățile și comportamentul optimal pentru profesarea cu succes în domeniul medical.</li></ul> |   |                        |                      |           |
| <b>VIII. LUCRUL INDIVIDUAL AL STUDENTULUI</b>  |   |                        |                      |           |
| Nr.  | Produsul  | Strategii de realizare | Criterii de evaluare | Termen de |





## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

Redacția:

Data:

20.09.2017

Pag. 6/7

|    | preconizat               |   |   | realizare                |
|----|--------------------------|---|---|--------------------------|
| 1. | Lucrul cu cartea si TIC  | Lucrul sistematic in biblioteca și mediateca.<br>Explorarea surselor electronice actuale referitor la tema pusa in discutie   | 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 si sinteza informației la tema propusa.<br>Alcătuirea referatului în conformitate cu cerințele in vigoare si prezentarea lui la catedra. | 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 in studiul de caz.<br>Prognosticul cazului cercetat.<br>Deducerea rezultatului scontat al cazului.                                 | 1. Analiza, sinteza, generalizarea datelor obtinute prin investigare 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 **Psihologia comunicării** 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 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.



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ

Redacția:

Data:

20.09.2017

Pag. 7/7

- lucrări de control

✓ **Finală:** colocviu

### 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.

#### 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.