



**CD8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ PENTRU
STUDII UNIVERSITARE**

Redacția: 08

Data: 21.02.2020

Pag. 1/8

FACULTATEA MEDICINĂ 1

PROGRAMUL DE STUDII 0910.1 SĂNĂTATE PUBLICĂ

**CATEDRA DE MEDICINĂ SOCIALĂ ȘI MANAGEMENT
"NICOLAE TESTEMIȚANU"**

APROBATĂ

la ședința Comisiei de asigurare a calității și
evaluării curriculare facultatea Medicină 1

Proces verbal nr. 1 din 21.09.20

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

Suman Serghei

APROBATĂ

la ședința Consiliului Facultății de Medicină 1

Proces verbal nr. 1 din 21.09.20

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

Plăcintă Gheorghe

APROBATĂ

la ședința Catedrei de medicină socială și management

"Nicolae Testemițanu"

Proces verbal nr. 1 din 1.09.2020

Șef catedră, dr.hab.șt.med., conf.univ.,

Raevschi Elena

CURRICULUM

DISCIPLINA PSIHOLOGIA COMUNICĂRII EFICIENTE

Studii Superioare de Licență, Ciclul I

Tipul cursului: **Disciplină opțională**

Chișinău, 2020



CD8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ PENTRU STUDII UNIVERSITARE

Redacția:	08
Data:	21.02.2020
Pag. 2/8	

I. PRELIMINARII

Cursul „**Psihologia comunicării eficiente**” are ca scop este reprezentat printr-un șir de teme scopul cărora este să ofere cunoștințe studenților despre psihologia actului de comunicare, să furnizeze informații despre posibilitățile de formare și dezvoltare a competenței în comunicare la nivelul practicii medicale.

Relația cu pacientul presupune în primul rând o comunicare, o interacțiune psihoemoțională, o rezonanță cu pacientul, iar baza teoretică pentru aceste abilități este dezvoltarea la studenți a interesului pentru cursul dat, a unei conduite oportune și relevante în cadrul temelor cursului.

O componentă importantă a activității profesionale este relația medicului 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, corectitudine, critică constructivă, etc.

Prin urmare, posedarea abilităților de comunicare eficientă este o competență indispensabilă a actului terapeutic 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 medic - pacient.

Cursul **Psihologia comunicării eficiente** are menirea să ajute viitorii specialiști să cunoască aspectul psihologic și social 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 psihologia comunicării, precum și a dezvolta abilități de comunicare eficientă necesare în cadrul relației cu pacienții, cât și posibilități de soluționare a situațiilor critice la nivel de comunicare profesională.

- **Limba/limbile de predare a disciplinei:** română.
- **Beneficiari:** studenții anului I, sem. 2, facultatea **Sănătate Publică**, specialitatea: Sănătate publică.

II. ADMINISTRAREA DISCIPLINEI

Codul disciplinei	U.02.A.018		
Denumirea disciplinei	PSIHOLOGIA COMUNICĂRII EFICIENTE		
Responsabil (i) de disciplină	Iuliana Fornea, dr. în psihologie, conf. univ. Natalia Daniliuc, dr. în psihologie, conf. univ.		
Anul	I	Semestrul/Semestrele	II
Numărul de ore total, inclusiv:	90 ore		
Curs	15	Lucrări practice/ de laborator	-
Seminare	30	Lucrul individual	45
Forma de evaluare	E	Numărul de credite	3

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 comunicării;
 - să identifice abilitățile comunicative, ce sunt importante pentru a avea succes;
 - să cunoască elementele procesului de comunicare cu personalul medical, cu pacienții, cu rudele;



CD8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ PENTRU STUDII UNIVERSITARE

Redacția: 08

Data: 21.02.2020

Pag. 3/8

- să conștientizeze cauza principalelor 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.
- să cunoască funcțiile și stilurile de comunicare interpersonală.

- **la nivel de aplicare:**

- să aplice procedee de dezvoltare a aptitudinilor de comunicare;
- să aplice diverse stiluri de comunicare în interacțiune cu cei din jur;
- să țină cont de importanța fiecărei forme de comunicare pentru a avea succes în profesională și în viața cotidiană;
- să aplice metodele de rezolvare a conflictelor prin comunicare;
- 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 teoretice și abilitățile practice de comunicare în tot ce fac;
- să armonizeze și perfecționeze modalitățile de comunicare;
- să promoveze soluționarea, aplanarea conflictelor prin comunicare eficientă și negociere rațională;
- să dezvolte abilități comunicative pentru depășirea barierelor și dificultăților de comunicare;
- să determine raportul dintre manipularea informațională și structurile mediatice.

IV. CONDIȚIONĂRI ȘI EXIGENȚE PREALABILE

Studentul anului I necesită următoarele:

- cunoașterea limbii de predare;
- competențe confirmate în științe la nivelul liceal (educația civică, filozofie, psihologie);
- competențe digitale (utilizarea internetului, procesarea documentelor, tabelor electronice și prezentărilor);
- abilitatea de comunicare, de lucru în echipă, de deschidere spre nou, de a juca anumite jocuri de rol determinate de subiectele discutate la seminar;
- calități – toleranță, compasiune, empatie, altruism, onestitate, flexibilitate, etc.

V. TEMATICA ȘI REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR

Cursuri (prelegeri), seminarii

Nr.	Tema	Curs/ Seminarii	Lucru indiv.
1.	Comunicarea eficientă. Aspecte psihologice.	6	8
2.	Metacomunicarea. Strategii și tehnici de înțelegere.	8	8
3.	Comunicarea eficientă și negocierea rațională.	5	10
4.	Comunicarea în relațiile profesionale și personale.	8	8
5.	Comunicarea ca strategie de influență.	8	6
6.	Manipularea informațională și structurile mediatice. Aplicații practice	10	5
	Total:	45	45



**CD8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ PENTRU
STUDII UNIVERSITARE**

Redacția: 08

Data: 21.02.2020

Pag. 4/8

I. OBIECTIVE DE REFERINȚĂ ȘI UNITĂȚI DE CONȚINUT

Obiective	Unități de conținut
Tema (capitolul) 1. COMUNICAREA EFICIENTĂ. ASPECTE PSIHOLOGICE	
<ul style="list-style-type: none">- să definească conceptele fundamentale ale psihologiei comunicării.- să demonstreze abiliități de analiză și sistematizare a modelelor și funcțiilor comunicării.- să aplice criteriile de diferențiere a factorilor favorabili și a barierelor în comunicare.- să integreze în viața cotidiană cunoștințele despre rolul psihosocial al comunicării.	Concepte și modele ale comunicării interumane. Funcțiile comunicării. Rolul psihosocial al comunicării. Factorii favorabili comunicării. Psihologia comunicării în contextul actului terapeutic.
Tema (capitolul) 2. METACOMUNICAREA. STRATEGII ȘI TEHNICI DE ÎNȚELEGERE	
<ul style="list-style-type: none">- să definească noțiunea de metacomunicare;- să descifreze limbajul verbal și non-verbal;- să cunoască elementele de programate neurolingvistică;- să descifreze semnele limbajului paraverbal.- să aplice strategii și tehnici de comunicare asertivă- să recunoască și să cifreze gestica, mimica, pantomimica ca elemente esențiale în comunicare la nivel profesional;- să posede cultura comunicării în diverse culturi- să cunoască și recunoască sursele de gafe interculturale.- să studieze cultura din perspectivă semiotică.	Metalimbaj și metacomunicare. Metalimbajul semantic. Expresii cu sens de metalimbaj. Limbajul corporal. Comunicarea non-lingvistică. Comunicarea paraverbală. Poziții de bază în construcția unei comunicări eficiente. Gestica și mimica-elemente esențiale în comunicare. Gesturi specifice genurilor: masculin, feminin. Comunicarea dintre culturi. Impactul culturii asupra limbajului. Poziții interculturale în comunicarea non-verbală. Conceptul de "a treia cultură". Corelația culturilor.
Tema (capitolul) 3. COMUNICAREA EFICIENTĂ ȘI NEGOCIEREA RAȚIONALĂ.	
<ul style="list-style-type: none">- să cunoască tehnici de comunicare eficientă- să cunoască tipuri de negociere și să aplice tehnici de negociere rațională și constructivă- să cunoască principalele strategii de optimizare a actului terapeutic și a comunicării eficiente medic - pacient.- să demonstreze capacități de analiză a dificultăților comportamentului în relația medic - pacient.- să aplice cunoștințele dobândite pentru optimizarea procesului de comunicare.	Ascultarea activă și empatică. Asertivitatea în comunicarea medic-pacient. Principii de bază ale negocierii. Tipuri fundamentale de negociere. Negocierea integrativă. Negocierea rațională. Pozițiile unei negocieri eficiente. Analiza tranzacțională. Compararea situațiilor de negociere socială. Tehnici de comunicare eficientă.
Tema (capitolul) 4. COMUNICAREA ÎN RELAȚIILE PROFESIONALE ȘI PERSONALE.	
<ul style="list-style-type: none">- să definească conceptele de comunicare eficientă/ineficientă.- să poată identifica stilul de comunicare al interlocutorului.	Comunicarea în diferite anturaje. Erorile tipice în situații de comunicare. Analiza cauzelor de comunicare neeficientă în relația medic-pacient. Parafrizarea în relația medic - pacient.



**CD8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ PENTRU
STUDII UNIVERSITARE**

Redacția: 08

Data: 21.02.2020

Pag. 5/8

Obiective	Unități de conținut
<ul style="list-style-type: none">- să cunoască cauzele comunicării neeficiente în relația medic-pacient.- sa demonstreze abilități de analiză a erorilor tipice în situații de comunicare.- să aplice metode de rezolvare a dificultăților de comunicare.	Rezolvarea dificultăților de comunicare simulate prin exersare. Strategii și tehnici de eficientizare a comunicării.
Tema (capitolul) 5. COMUNICAREA CA STRATEGIE DE INFLUENȚĂ.	
<ul style="list-style-type: none">- să definească principalele strategii de influență în relația cu pacienții.- sa demonstreze abilități de comunicare și relaționare cu diferite tipuri de pacienți.- să integreze cunoștințele despre procesul de comunicare umană și să le aplice în practica medicală.	Influentare sociala, persuasiune, manipulare. Jocul de rol în identificarea și înlăturarea obstacolelor comunicării interpersonale.
Tema (capitolul) 6. MANIPULAREA INFORMAȚIONALĂ ȘI STRUCTURILE MEDIATICE. APLICAȚII PRACTICE	
<ul style="list-style-type: none">- să definească noțiunea de manipulare;- să caracterizeze premisele ei;- să cunoască și recunoască tehnici eficiente de influență socială și de manipulare cotidiană.- să cunoască practicile manipulative.- să deosebească specificul lor;- să determine raportul dintre manipularea informațională și structurile mediatică.	Manipularea. Premise teoretice ale manipulării. Tehnici eficiente de manipulare cotidiană. Practici manipulative. Zvonul. Clasificarea zvonurilor. Falsificarea și distorsiunea mesajelor. Intoxicarea. Furnizarea informațiilor eronate. Dezinformarea. Dezinformarea strategică. Elemente ale acțiunii de dezinformare. Propaganda. Factori principali de convingere. Manipularea informațională și structurile mediatică. Principalele fațete ale minciunii.

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

✓ **Competențe profesionale (specifice) (CS)**

CP5. Cunoașterea și valorificarea procesului comunicațional la nivelul politicilor de sănătate. Depistarea și recunoașterea practicilor manipulative prin comunicarea informațională și mediatică în sănătatea publică. Înțelegerea proceselor comunicaționale și psihosociale ce au impact asupra politicilor și strategiilor aplicate în sănătatea populației. Posedarea metodelor de influență prin comunicare în condițiile sociale actuale, care afectează viața și sănătatea populației.

CP6. Aplicarea principiilor de derulare a procesului de comunicare eficientă și modelarea unor situații concrete de comunicare cu pacientul și cu echipa terapeutică.

✓ **Competențe transversale (CT)**



CD8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ PENTRU STUDII UNIVERSITARE

Redacția: 08

Data: 21.02.2020

Pag. 6/8

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. Utilizarea eficientă a resurselor informaționale și comunicaționale moderne; identificarea rolurilor și responsabilităților în echipa pluridisciplinară; aplicarea tehnicilor de comunicare și relaționare eficientă în echipă și în relație cu colegii; asigurarea desfășurării eficiente și implicarea reușită în realizarea activităților planificate.

CT3. Evaluarea sistematică a competențelor în comunicare, rolului și expectanțelor 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 de sănătate și pentru dezvoltarea personală și profesională.

CT4. Dezvoltarea abilităților de interacțiune și responsabilitate psihosocială. Identificarea obiectivelor comunicaționale, a resurselor disponibile în procesul de comunicare, condițiilor de realizare eficientă a sarcinilor profesionale; asigurarea interacțiunii psihosociale reușite în cadrul activităților planificate.

✓ Finalități de studiu

La finalizarea studierii unității de curs studentul va fi capabil:

- să aplice principii eficiente de derulare a procesului de comunicare.
- să modeleze stilul propriu de comunicare cu stilul de comunicare a pacientului său;
- să modeleze situații concrete de comunicare cu pacientul, colegii și echipa terapeutică.
- să poată identifica principalele tipuri de greșeli de comunicare cele mai frecvent întâlnite în cursul instituirii și desfășurării relației medicale;
- să formuleze decizii optime în rezolvarea situațiilor de criză;
- 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 aria medicală.
- să identifice tipuri de comunicare non-assertivă în relațiile psihosociale cu cei din instituția de profil medical, cu care vor colabora;
- să aplice diverse modalități de diminuare și soluționare a conflictelor prin comunicare.

VII. 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 biblioteca și mediateca. Explorarea surselor electronice actuale referitor la tema pusă în discuție	1. Calitatea judecăților formate, consecvența în gândire, logica raționamentelor, flexibilitatea. 2. Calitatea sistematizării materialului informațional obținut prin activitate proprie.	Pe parcursul semestrului
2.	Referat	Analiza surselor relevante la tema referatului. Analiza, sistematizarea și sinteza informației la tema propusă. Alcătuirea referatului în	1. Calitatea sistematizării și analizei materialului informațional obținut prin activitate proprie. 2. Concordanța informației	Pe parcursul semestrului



CD8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ PENTRU
STUDII UNIVERSITARE

Redacția: 08

Data: 21.02.2020

Pag. 7/8

		conformitate cu cerințele în vigoare și prezentarea lui la catedra.	cu tema propusă	
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

VIII. 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. În cadrul seminariilor sunt utilizate forme de activitate individuală, frontală și în grup.

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

„Brainstorming”, „Debriefarea”, „Controversa constructivă și academică”, „Discuții ghidate”, „Confruntarea constructivă”, „Tehnică focus-grup”, „Portofoliu”, „Comunicarea non-violentă”, „Studii de caz”; „Lucru în grup”, „Prezentare”, etc.

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

Curentă:

- prezentarea de informații, curiozități, etc.;
- realizarea unor activități practice;
- 2 lucrări de control

evaluarea lucrului individual al studentului

Finală: Examen (E).

Notă: Examenul final va fi organizat în formă scrisă, prin bilet de examinare, compus din 3 întrebări (2 teoretice și una practică).

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



**CD8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ PENTRU
STUDII UNIVERSITARE**

Redacția: 08

Data: 21.02.2020

Pag. 8/8

6,51-7,00	7	C
7,01-7,50	7,5	
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 (prezentate în tabelul de mai sus), iar nota finală obținută la examen 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.

IX. BIBLIOGRAFIA RECOMANDATĂ:

A. Obligatorie:

1. Tărnă E., Bazele comunicării, Chișinău, 2011, 368 p.
2. Rosenberg Marshall B., Comunicarea nonviolentă. Limbajul vieții, Chișinău, 2005, 220 p.
3. Floyd K., Comunicarea interpersonală, Iași, 2013, 504 p.
4. Comunicare și comportament în medicină, coord. Ojovanu V., Chișinău, 2016, 220 p.
5. Salter B., Cum să interacționezi cu persoanele dificile, Chișinău, 2017, 112 p.
6. <https://cyberleninka.ru/article/n/kommunikatsiya-v-sfere-zdravoohraneniya-upravlencheskiy-aspekt/viewer>

B. Suplimentară

1. Zlate M., Fundamentele psihologiei, București, 2006, 461 p.
2. Tereșciuc R., Berezovschi N., Psihologia aptitudinilor comunicative, Chișinău, 2000, 156 p.
3. Ețco C., Cernitanu M., Fornea Iu., ș.a. Psihologia medicală. Suport de curs. Chișinău, 2013, 210 p.
4. Holdevici, I., Neacsu, V. Consiliere psihologica si psihoterapie in situatiile de criza. Editura Dual Tech, Bucuresti. 2006.
5. https://www.academia.edu/16349285/Dany_Psihologia_Comunicarii_Teorii_si_Metode_de_Jean_C_laude_Abric
6. https://www.academia.edu/25986816/Ion_Ovidiu_Pani%C8%99oara_Comunicare_eficienta
7. <http://old.unitbv.ro/Portals/15/Admitere/2017/BibliografieMaster/MAI/Comunicare%20in%20afaceri.pdf>
8. <https://marketing.wikireading.ru/40855>