



**CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINE POUR
DES ÉTUDES UNIVERSITAIRES**

Redaction:

09

Date:

08.09.2021

Pages. 1/10

FACULTÉ MÉDECINE

PROGRAMME D'ÉTUDES 0912.1 MÉDECINE

CHAIRE DE PHILOSOPHIE ET BIOÉTHIQUE

APPROUVÉ

à la réunion de la Commission pour l'Assurance
Qualité et Évaluation Curriculaire en Médecine

Procès-verbal nr. 1 du 16.09.21

Président, dr. d'État ès sciences med., maître de
conf.

Suman Serghei

APPROUVÉ

à la réunion du Conseil de la Faculté de
Médecine nr.1

Procès-verbal nr. 1 du 21.09.21

Doyen de la Faculté, dr. d'État ès sciences
med., maître de conf.

Plăcintă Gheorghe

APPROUVÉ

à la réunion de la Chaire de philosophie et bioéthique Procès -
verbal nr. 02 du 16.09.2021

Chef de la chaire, dr. d'État ès sciences philos., maître de conf.

Ojovanu Vitalie

CURRICULUM

DISCIPLINE LES BASES DE LA COMMUNICATION MÉDICALE

Études intégrées

Type de cours: **Discipline obligatoire**

Curriculum élaboré par le collectif des auteurs:

Ojovanu Vitalie, dr. d'État ès sciences philos., maître de conf.

Banari Ion, dr. ès sciences philos., lect. univ.

Rubanovici Ludmila, dr. ès sciences philos., maître de conf.

Eșanu Anatolie, dr. ès sciences philos., maître de conf.

Chișinău, 2021



CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINE POUR DES ÉTUDES UNIVERSITAIRES

Redaction:

09

Date:

08.09.2021

Pages. 2/10

I. PRÉLIMINAIRES

La valeur et la nécessité de la discipline *Les bases de la communication médicale* pour les médecins est déterminée par les diverses situations de manque de clarté et de précision auxquelles le travailleur médical est confronté dans son travail. Cette difficulté oscille généralement entre ce qui est bien et ce qui est mal, ce qui est bien et ce qui ne l'est pas, ce qui est normal et ce qui est anormal dans le processus de communication médicale. Le rythme intense imposé au médecin dans la pratique ne lui fait pas réaliser qu'il est confronté à de multiples difficultés qui impliquent des compétences de communication efficaces avec le patient, les collègues et la société. Une chose est sûre, un style de communication personnel bien défini et la formation de qualités morales qui dictent un comportement approprié dans des situations difficiles de l'activité professionnelle, contribuent à augmenter la satisfaction du patient, la verticalité du médecin et enfin et surtout à améliorer la qualité de soins médicaux.

Dans le cadre des nouvelles exigences de formation professionnelle du futur médecin, le cours *Les bases de la communication médicale* est réalisé, avancé et recommandé pour toutes les spécialités du système de santé,.

La volonté de créer une atmosphère de communication efficace et un comportement équilibré ne suffit pas seulement pour des connaissances médicales spécialisées, mais aussi pour des connaissances qui restituent la véritable condition de complexité de la relation entre médecin et patient. La relation du médecin avec le patient passe avant tout par des compétences de communication efficaces fondées sur la nature humaine, un comportement moral entre médecin et patient, médecin et équipe médicale, médecin et société, fondé sur l'essence de l'être humain et non sur des apparences accidentelles qui souvent surviennent dans l'acte médical.

Le cours *Les bases de la communication médicale* vise à rationaliser l'exercice de la profession médicale, à former le sens des responsabilités du futur travailleur médical en tant que personne et en tant que spécialiste ; de créer leur propre style de communication en accord avec la noble mission de la profession médicale. Présentation générale de la discipline, place et rôle de la discipline dans la formation des compétences spécifiques du programme de formation professionnelle / de la spécialité

• **Mission du curriculum dans la formation professionnelle**

Présenter aux médecins des connaissances et des techniques de communication accompagnées d'un soutien moral professionnel, ainsi que l'acquisition de compétences pour comprendre les conditions particulières dans lesquelles se déroule l'acte de communication médicale, assurer une communication pour changer le comportement des parties impliquées dans les relations médicales

- Langue/langues d'enseignement de la discipline: roumain, russe, anglais, français.
- Bénéficiaires: étudiants en I-ère année, Faculté Médecine 1 et 2.

II. ORGANISATION DE LA DISCIPLINE

Code de la discipline	U.02.O.013
Dénomination de la discipline	Les bases de la communication médicale
Responsable de discipline	Ojovanu Vitalie, dr. d'État ès sciences philos., maître de conf. Banari Ion, dr. ès sciences philos., lect. univ. Rubanovici Ludmila, dr. ès sciences philos., maître de conf. Eşanu Anatolie, dr. ès sciences philos., maître de conf.



CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINE POUR DES ÉTUDES UNIVERSITAIRES

Redaction:

09

Date:

08.09.2021

Pages. 3/10

Année	I	Semestre/Semestres	2
Nombre total d'heures, inclus:			90
Cours	15	Travaux pratiques/ de laboratoire	-
Séminaires	30	Travail individuel	45
Forme d' évaluation	E	Nombre de credits	3

III. OBJECTIFS DE FORMATION DANS LE CADRE DE LA DISCIPLINE

✓ *à la fin de l'étude de la discipline l'étudiant sera capable de:*

• ***au niveau de connaissance et de compréhension:***

- processus de communication et fonctions de communication;
- des techniques de communication pour créer des relations médecin-patient fonctionnelles;
- des critères de communication efficaces dans l'acte médical qualitatif;
- diverses situations de manifestation de barrières à la communication dans la relation médecin-malade;
- modèles de communication efficaces, techniques d'écoute active pour un enseignement réussi;
- la structure et la qualité du conflit, les causes pouvant générer des conflits dans l'acte thérapeutique;
- composants d'une communication pour changer les comportements à risque pour la santé.

• ***au niveau d'application:***

- des techniques de communication intra et inter-organisationnelles, afin de s'intégrer au mieux dans l'équipe médicale ;
- compétences pour déchiffrer et appliquer la métacommunication dans la pratique médicale ;
- des techniques spécifiques pour surmonter les clivages de la communication médicale ;
- les éléments d'une communication efficace dans la relation médecin-patient ;
- les principales stratégies de résolution des conflits au niveau interpersonnel, personnel et social ;
- éléments de communication interculturelle dans la relation médecin-malade.

• ***au niveau d'intégration:***

- les voies de communication dans les conditions de l'activité médicale ;
- des connaissances pour organiser ou réorganiser son propre style de communication en médecine ;
- des connaissances et des compétences pour détecter les sources d'obstacles à la communication ;
- compétences pour surmonter les obstacles à la communication en médecine ;
- la théorie de la communication interculturelle en dialogue avec des patients de différentes ethnies ;
- intégration de stratégies et de techniques de communication pour changer les comportements à risque pour la santé.

IV. CONDITIONS ET EXIGENCES PRÉALABLES

Connaissances de base dans le domaine du comportement, de l'éloquence, de l'étiquette, de la communication nécessaires à l'application dans la pratique médicale pour rationaliser les implications individuelles dans l'optimisation de l'acte médical, ainsi que la mise en évidence des facteurs de risque comportementaux pour la santé.



**CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINE POUR
DES ÉTUDES UNIVERSITAIRES**

Redaction:	09
Date:	08.09.2021
Pages. 4/10	

V. THÉMATIQUE ET RÉPARTITION ORIENTATIVE DES HEURES

Cours (magistraux), travaux pratiques/séminaires et travail individuel

Nr. d/o	THÈME	Nombre d'heures		
		Cours magistraux	Travaux pratiques	Travail individuel
1.	Communication : définitions et fonctions.	2	6	8
2.	Communication médicale. Niveaux de communication médicale.	2	4	6
3.	Métacommunication et différences culturelles.	2	4	6
4.	Barrières et clivages dans la communication médicale.	2	4	6
5.	Conflit - un élément essentiel de la communication.	2	4	6
6.	La communication interculturelle et sa présence dans l'activité médicale.	2	4	6
7.	Communication pour changer les comportements à risque pour la santé.	3	4	7
		15	30	45
Total		90		

VI. MANŒUVRES PRATIQUES ACQUISES À LA FIN DE L'ÉTUDE DE LA DISCIPLINE

- Connaissance et application dans la pratique de la communication professionnelle médicale.
- mettre en œuvre les capacités d'étudier objectivement et efficacement les situations compliquées dans les relations avec le patient, ses proches, ses collègues, la communauté locale causées par la présence de problèmes de communication.

VII. OBJECTIFS DE RÉFÉRENCE ET UNITÉS DE CONTENU

Objectifs	Unités de contenu
Thème1. Communication : définitions et fonctions.	
<ul style="list-style-type: none"> • définir l'évolution du processus de communication, les fonctions de communication; • connaître les différentes techniques de communication utiles à la création de relations médecin-patient fonctionnelles; • démontrer l'efficacité de l'acte de communication dans diverses 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La notion de communication. Définitions terminologiques. 2. Modèles théoriques de communication. Éléments constitutifs du processus de communication. 3. Fonctions de communication. 4. Psychologie de la communication. Les types de personnalités et leurs manifestations individuelles.



CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINE POUR DES ÉTUDES UNIVERSITAIRES

Redaction:

09

Date:

08.09.2021

Pages. 5/10

Objectifs

Unités de contenu

- situations professionnelles ;
- appliquer des techniques de communication intra et interpersonnelle, afin de s'intégrer au mieux dans l'équipe médicale ;
- intégrer des connaissances pour organiser ou réorganiser son propre style de communication.

Thème 2. Communication médicale. Niveaux de communication médicale.

- définir le rôle d'une communication efficace dans la pratique médicale;
- connaître la spécificité et l'importance de la communication médicale dans l'établissement de la relation avec le patient, l'équipe médicale et la société;
- intégrer les composantes essentielles de la communication thérapeutique : confidentialité, droit d'être informé, observance du traitement, etc.

- L'importance de la communication dans l'activité médicale. Types de communication médecin-patient.
- Communication selon les types de patients.
- Communication dans l'équipe médicale : médecin, infirmier, bioéthicien, prêtre, psychologue, psychiatre, assistant social, patient.
- L'importance de la communication en santé publique.

Thème 3. Métacommunication et différences culturelles.

- définir la valeur et l'impact de la métacommunication dans l'acte médical;
- connaître les principes de la métacommunication et son importance dans la pratique médicale;
- intégrer la compréhension et l'interprétation du message des patients;
- acquérir des compétences en langage corporel pour communiquer avec les patients;
- évaluer adéquatement les connaissances sur la métacommunication selon la culture du locuteur.

- La notion de métacommunication.
- Décrypter le langage verbal de la métacommunication.
- Langage paraverbal.
- Communication extravertale.
- Types de communication non verbale : posture corporelle, expressions faciales et gestes.
- Communication extravertale.
- L'interaction entre la communication verbale et non verbale.
- Éléments de programmation neurolinguistique.

Thème 4. Barrières et clivages dans la communication médicale.

- définir la notion de barrières à la communication, la cause de leur apparition et leur classification, la synthèse des principales typologies de barrières à la communication ;
- connaître les différentes situations de manifestation des barrières communicatives dans la relation

- Le concept de barrière dans la communication, la cause de son apparition
- Typologie des barrières à la communication
- Obstacles à la communication interpersonnelle et interculturelle.
- Obstacles à la communication médecin-patient.
- Communication efficace et inefficace. Techniques et formes d'écoute active.



**CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINE POUR
DES ÉTUDES UNIVERSITAIRES**

Redaction:

09

Date:

08.09.2021

Pages. 6/10

Objectifs	Unités de contenu
<p>médecin-patient, les modèles de communication efficaces, les techniques d'écoute active ;</p> <ul style="list-style-type: none">• démontrer des techniques spécifiques pour surmonter les obstacles à la communication ;• appliquer les principes de la métacommunication comme modèle pour surmonter les obstacles à la communication ;• intégrer des compétences pour surmonter les obstacles à la communication en médecine.	<p>6. Éléments d'écoute active : poser des questions, paraphraser, résumer et fournir des commentaires.</p> <p>7. Manière de résoudre les difficultés de communication dans la relation médecin-patient.</p>
Thème 5. Conflit - un élément essentiel de la communication.	
<ul style="list-style-type: none">• définir la structure et la qualité du conflit;• connaître les causes qui peuvent générer des conflits et faire preuve de compétences en résolution de conflits;• appliquer la gestion des conflits en termes de bioéthique, en attribuant un rôle positif en condamnant les actes immoraux et amoraux;• intégrer des connaissances et des compétences pour détecter les sources de conflit dans la pratique médicale.	<ol style="list-style-type: none">1. Le concept de conflit et conflictologie. La caractéristique du conflit.2. La structure du conflit : l'objet du conflit, les parties au conflit, l'environnement et les exigences du conflit, l'interprétation subjective du conflit et de ses éléments individuels.3. Typologie des conflits.4. Stratégies de résolution des conflits.5. L'aspect éthique du conflit.
Thème 6. La communication interculturelle et sa présence dans l'activité médicale.	
<ul style="list-style-type: none">• définir le processus de communication interculturelle, des différents types de communicateurs interculturels;• connaître les sources de dérapages interculturels dans la communication médicale;• appliquer le dialogue interculturel de manière structurée;• intégrer la théorie de la communication interculturelle dans le dialogue avec les patients de différentes ethnies.	<ol style="list-style-type: none">1. Le concept de culture et de communication interculturelle.2. Multiculturalisme, interculturelité, transculturelité.3. L'ethnocentrisme dans le contexte de la communication interculturelle.4. Éléments structurels de la communication interculturelle.5. Sources d'erreurs dans la communication interculturelle.6. Communication interculturelle médecin-patient.
Thème 7. Communication pour changer les comportements à risque pour la santé.	
<ul style="list-style-type: none">• comprendre les connaissances nécessaires pour détecter, dans le processus de communication, les comportements déviants et nuisibles ;• démontrer des capacités de communication-comportement pour le maintien d'un dialogue médecin-	<ol style="list-style-type: none">1. Le rôle de la communication dans le changement des comportements humains.2. Communiquer avec des personnes qui ont un comportement déviant.3. Stratégies et techniques de communication pour changer le comportement humain.4. Communication pour changer les comportements nuisibles à



CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINE POUR DES ÉTUDES UNIVERSITAIRES

Redaction:

09

Date:

08.09.2021

Pages. 7/10

Objectifs	Unités de contenu
patient afin d'annihiler ou de diminuer les compétences respectives ; <ul style="list-style-type: none">intégrer la conception, l'accompagnement et l'évaluation d'un discours adapté aux critères de prévention des comportements déviants ou néfastes ;intégrer des stratégies et des techniques de communication pour modifier les comportements à risque pour la santé.	la santé.

VIII. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (SPÉCIFIQUES) (CP) ET TRANSVERSALES (CT) ET FINALITÉS D'ÉTUDE

✓ **Compétences professionnelles (spécifiques) (CS)**

- **CP1.** Exécution responsable des tâches professionnelles avec l'application des valeurs et des normes d'éthique professionnelle, ainsi que des dispositions de la législation en vigueur.

✓ **Compétences transversales (CT)**

- **CT1.** Autonomie et responsabilité dans l'activité.
- **CT2.** Communication efficace et compétences numériques.
- **CT3.** Acquérir des compétences d'interaction et de responsabilité sociale.
- **CT4.** Développement personnel et professionnel.

✓ **Finalités d'étude**

À la fin de l'étude du cours, l'étudiant sera capable de:

- distinguer les composantes d'un acte de communication efficace;
- identifier le caractère moral vertical de l'homme afin d'exercer avec succès la médecine;
- maintenir l'équilibre affectif et moral dans des situations professionnelles difficiles;
- d'établir les sources d'erreurs rencontrées lors de la relation médecin-malade;
- prendre des décisions constructives dans des situations de conflit avec des patients ou des collègues;
- perfectionner les techniques et stratégies, types et modèles de communication dans l'activité professionnelle et dans la vie quotidienne;
- apprécier la valeur et la nécessité d'une communication fondée sur des principes éthiques dans l'exercice de l'acte médical;
- caractériser les comportements déviants et nocifs pour promouvoir un mode de vie sain.

IX. TRAVAIL INDIVIDUEL DE L'ÉTUDIANT

Nr.	Produit préconisé	Stratégies de réalisation	Critères d'évaluation	Terme de réalisation
1.	Travail avec des livres et	Travail systématique en bibliothèque et médiathèque. Explorez les sources électroniques	1. La qualité des jugements formés, la pensée logique, la flexibilité.	Au cours du semestre



CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINE POUR DES ÉTUDES UNIVERSITAIRES

Redaction:

09

Date:

08.09.2021

Pages. 8/10

	des TIC.	actuelles sur le sujet en discussion.	2. La qualité de la systématisation du matériel d'information obtenu grâce à sa propre activité.	
2.	Rapport	Analyse des sources pertinentes sur le sujet de l'article. Analyse, systématisation et synthèse des informations sur le thème proposé. Elaboration du rapport conformément aux exigences en vigueur et sa présentation au service.	1. La qualité de la systématisation et de l'analyse du matériel d'information obtenu grâce à sa propre activité. 2. La concordance des informations avec le sujet proposé.	Au cours du semestre
3.	Analyse d'études de cas.	Choix et description de l'étude de cas Analyse des causes des problèmes dans l'étude de cas. Pronostic du cas étudié. Déduction de l'issue attendue de l'affaire.	1. Analyse, synthèse, généralisation des données obtenues par sa propre enquête. 2. Formation d'un algorithme de connaissance basé sur les conclusions obtenues.	Au cours du semestre

X. SUGGESTIONS MÉTHODOLOGIQUES D'ENSEIGNEMENT-APPRENTISSAGE – ÉVALUATION

• *Méthodes d'enseignement et d'apprentissage utilisées*

La conférence consiste en une présentation interactive du contenu de base du cours. le séminaire et l'activité extra-auditive de l'étudiant impliquent l'application d'une série de méthodes comme suit : conversation heuristique, problématisation, brainstorming, travail de groupe, étude individuelle, débat, résolution de problèmes, jeu de rôle, étude de cas.

- *Stratégies/technologies didactiques appliquées (spécifiques à la discipline)*

Étude de textes de documents; jeux de rôle; étude de cas; formation assistée par ordinateur.

- *Méthodes d'évaluation (y compris comment calculer la note finale)*

Curante: contrôle frontal et/ou individuel par:

- ✓ évaluer le niveau d'implication des élèves et sa qualité dans la réalisation des tâches courantes;
- ✓ évaluer les réponses (arguments et décisions des élèves) aux questions des situations problématiques ou des études de cas;
- ✓ évaluation des travaux de contrôle.

Finale: Examen.

L'épreuve finale (examen) consiste en une épreuve écrite dans le système SIMU avec complément simple et composé.



CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINE POUR DES ÉTUDES UNIVERSITAIRES

Redaction:

09

Date:

08.09.2021

Pages. 9/10

Les réponses sont notées de 0 à 10 conformément à la réglementation nationale pour l'évaluation des connaissances et des compétences. La moyenne annuelle est formée par la somme de toutes les notes divisée par le nombre cumulé de notes.

La note finale sera calculée à partir de la note annuelle moyenne (coefficient 0,5) et de la note du test final (coefficient 0,5).

Modalité d'arrondir les notes à chaque étape d'évaluation

GRILLE DES NOTES INTERMÉDIAIRES (moyenne annuelle, notes pour chaque étape de l'examen)	Système national de notation	Équivalent 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	
8,51-9,00	9	B
9,01-9,50	9,5	
9,51-10,0	10	A

La note annuelle moyenne et les notes de toutes les étapes finales de l'examen (test, réponse orale) seront exprimés en chiffres selon l'échelle de notation (voir le tableau ci-dessus), et la note finale obtenue sera exprimée en deux décimales et inscrite dans le carnet de notes.

Si l'étudiant ne se présente pas à l'examen sans raison valable, il est enregistré comme "absent" et le professeur lui met un 0 (zéro) pour raison d'absence injustifiée. L'étudiant recalé a le droit à une 2ième reprise de l'examen.

XI. BIBLIOGRAPHIE RECOMMANDÉE:

A. Obligatoire:

1. Ojovanu V. (coord.). Comunicare și comportament în medicină (cu elemente de bioetică). Suport de curs. Chișinău: CEP Medicina, 2016.
2. Dumitrașcu Dan L. Comunicare medicală. Curs pentru studenții la medicină. Cluj-Napoca: Editura Medicală Universitară „Iuliu Hațieganu”, 2013.



**CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINE POUR
DES ÉTUDES UNIVERSITAIRES**

Redaction:

09

Date:

08.09.2021

Pages. 10/10

3. Fica Simona, Minea Liudmila. Ghid de comunicare și comportament în relația cu pacientul. București: Editura Universitară „Carol Davila”, 2008.
4. Spinei Angela. Comunicare și comportament. Chișinău: Medicina, 2005.

B. Supplémentaire

1. Dicționar de Filosofie și Bioetică. Chișinău: Medicina, 2004.
2. Birkenbihl Vera F. Semnalele corpului. Cum să înțelegem limbajul corporal. București: Gemma Pres, 1999.
3. Campbell Alastair, Gillett Grant, Jones Gareth. Medical ethics. Oxford: Oxford University Press, 2006.
4. Cole Thomas R., Carlin Nathan S., Carson Ronald A. Medical humanities. An introduction. Cambridge: Cambridge University Press, 2015.
5. Cornelius Helena. Știința rezolvării conflictelor. București: Ed. Știința și Tehnica, 1996.
6. Cosman D. Psihologie Medicală. Iași: Ed. Polirom, 2010.
7. Dinu Mihai. Comunicarea. București: Editura științifică, 1999.
8. Guillemont A., Laxenaire M. Anorexie mentale et boulimie. Le poids des facteurs socioculturels. Ed. Masson, 1994.
9. Hogan Kevin. Depășește cele 8 obstacole în calea comunicării. București: Editura Amaltea, 2006.
10. Jung C. G. Descrierea tipurilor psihologice. București: Ed. Anima, 1994.
11. Jung C.G. Despre formarea personalității. În: Psihologie individuală și socială. București: Ed. Anima, 1994.
12. Legea cu privire la exercitarea profesiei de medic (Nr. 264 din 27.10.2005). În: <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=313062>.
13. Marinescu A. Codul bunelor maniere astăzi. București: Ed. Humanitas, 2002.
14. Munteanu D. Politețe și bună cuviință. București: Ed. Ramida, 1992.
15. Pascu Rodica. Comunicare interculturală. Sibiu: Editura Universității „Lucian Blaga”, 2007.
16. Pasecnic V. Psihologia imaginii. Chișinău: Știința, 2006.
17. Pease Allan, Garner Alan. Limbajul vorbirii. București: Ed. Polimark, 1994.
18. Popa-Velea O. Științele comportamentului uman. Aplicații în medicină. București: Ed. Trei, 2010.
19. Prutianu Ștefan. Manual de comunicare și negocieri în afaceri. Vol. I. Comunicarea. Iași: Editura Polirom, 2000.
20. Râmbu Nicolae. Comunicare interculturală. Suport de curs universitar. În: Comunicare socială și relații publice. Iași: Editura Universității “Al. I. Cuza”, 2007, p.167–218.
21. Rogozea L. Etică și Deontologie medicală. Brașov: Editura Universității TRANSILVANIA, 2006.
22. Smith Stephen W. End-of-life decisions in medical care: principles and policies for regulating the dying process. Cambridge: Cambridge University Press, 2012.
23. Мягков И.Ф., Воков С.Н., Чаев С.И. Медицинская психология. Москва: Логос. 2003.