

FIȘA DISCIPLINEI
ANUL UNIVERSITAR
2025 – 2026

1. DATE DESPRE PROGRAM

1.1 Instituția de învățământ superior	UNIVERSITATEA DE MEDICINA SI FARMACIE DIN CRAIOVA
1.2 Facultatea	FARMACIE
1.3 Departamentul	2
1.4 Domeniul de studii	SĂNĂTATE
1.5 Ciclu de studii ¹	LICENȚĂ
1.6 Programul de studii/Calificarea	COSMETICĂ MEDICALĂ ȘI TEHNOLOGIA PRODUSULUI COSMETIC/Cosmetolog licențiat

2. DATE DESPRE DISCIPLINĂ

2.1 Denumirea disciplinei	COMUNICARE MEDICALĂ						
2.2. Codul disciplinei	CM2104						
2.3 Titularul activităților de curs	Floriana Elvira Ionică						
2.4. Grad didactic - activități de curs	Șef lucrări univ. dr.						
2.5. Încadrarea (normă de bază/asociat)	Norma de bază						
2.6. Titularul activităților de seminar/lucrări practice	Floriana Elvira Ionică						
2.7. Grad didactic - activități de seminar	Șef lucrări dr.						
2.8.Încadrarea (normă de bază/asociat)	Norma de bază						
2.9. Anul de studiu	II	2.10. Semestrul	III	2.11. Tipul disciplinei (conținut)	DC	2.12. Regimul frecvențării de către studenți	DOB

3. TIMPUL TOTAL ESTIMAT (ore pe semestru al activităților didactice)

3.1. Număr de credite							2
3.2. Număr de ore pe săptămână	curs	1	seminar/laborator	1	total	2	
3.3. Total ore din planul de învățământ	curs	14	seminar/laborator	14	total	28	
3.4. Examinări							2
3.5. Total ore studiu individual							30
3.5.1. Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe							15
3.5.2. Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren							10
3.5.3. Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri							5
3.5.4. Tutorat							x
3.5.5. Alte activități (consultații)							x
3.6. Total ore pe semestru (1 credit=30 ore)							60

4. PRECONDIȚII (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	Studenții trebuie să aibă cunoștințe solide de PROMOVAREA SĂNĂTĂȚII, ȘTIINȚELE COMPORTAMENTULUI. PSIHOLOGIE MEDICALĂ. SOCIOLOGIE MEDICALĂ.
4.2 de competențe	Studenții trebuie să aibă capacitatea de a utiliza corect terminologia științifică și medico-farmaceutică; Studenții trebuie să dețină aptitudini de analiză și sinteză; Studenții trebuie să dețină competențe de învățare autonomă și colaborativă; Studenții trebuie să dețină aptitudini de comunicare și lucru în echipă; Studenții trebuie să dețină abilități de utilizare a tehnologiei informației.

5. CONDIȚII (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	Sală de curs cu mijloace audio/video Pregătirea temei în conformitate cu cerințele cadrului didactic
5.2. de desfășurare a seminarului/laboratorului	Sala 602 / mediu online. Parcursul de către studenți a noțiunilor teoretice și a metodelor de lucru din manualul de lucrări practice înainte desfășurării lucrării.

6. COMPETENȚELE SPECIFICE ACUMULATE

COMPETENȚE PROFESIONALE	<p>C.P.1 Stabilirea unei relații profesionale eficiente cu clientul/pacientul, bazată pe empatie, încredere și respectarea confidențialității;</p> <p>C.P.2 Furnizarea de consiliere dermo-cosmetică specializată prin explicarea procedurilor de tratament, a riscurilor potențiale și a rezultatelor așteptate într-un limbaj clar și accesibil;</p> <p>C.P.3 Obținerea consimțământului informat și menținerea unor fișe/înregistrări estetice corecte pentru fiecare pacient;</p> <p>C.P.4 Gestionarea comunicării în situații sensibile, cum ar fi abordarea așteptărilor nerealiste sau gestionarea reclamațiilor și a nemulțumirilor de natură estetică;</p> <p>C.P.5 Comunicarea interprofesională cu medicii dermatologi, farmaciștii și alți furnizori de servicii de sănătate pentru a asigura o abordare integrată a sănătății pielii.</p>
COMPETENȚE TRANSVERSALE	<p>C.T.1 Aplicarea principiilor etice și a deontologiei profesionale în comunicarea cu clienții și gestionarea datelor cu caracter personal.</p> <p>C.T.2 Dezvoltarea abilităților de comunicare eficientă în cadrul unei echipe multidisciplinare pentru a asigura îngrijirea holistică a pacientului.</p> <p>C.T.3 Adaptarea stilului de comunicare la contextul socio-cultural și nevoile specifice ale fiecărui client, dând dovadă de respect pentru diversitate.</p> <p>C.T.4 Utilizarea inteligenței emoționale pentru medierea conflictelor și gestionarea așteptărilor emoționale ale clienților în domeniul estetic.</p> <p>C.T.5 Utilizarea tehnologiilor moderne de informare și comunicare pentru promovarea profesională și actualizarea constantă a cunoștințelor de specialitate.</p>

7.1 OBIECTIVELE DISCIPLINEI

OBIECTIVUL GENERAL AL DISCIPLINEI

Înșușirea de cunoștințe avansate privind aplicarea tehnicilor de comunicare pentru formarea abilităților de comunicare interpersonală și pentru fundamentarea capacității de transmitere corectă și eficientă a informațiilor.

OBIECTIVELE SPECIFICE

- demonstrarea competenței în utilizarea abilităților interpersonale în ascultare, intervievare, interacțiune de grup și dezvoltarea relațiilor.
- cunoașterea și aplicarea tehnicilor elementare de comunicare și utilizarea lor eficientă în scopul transmiterii informației de specialitate.
- înțelegerea barierelor de comunicare și gestionarea conflictului.
- explicarea diferitelor tipologii umane.
- dobândirea abilităților de comunicare interpersonală în interacțiunea cu pacienții, colegii și profesioniștii din domeniul medical.
- cultivarea unei atitudini științifice, riguroase și responsabile în activitatea de îngrijire a sănătății pielii.

7.2 REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII

CUNOȘTINȚE

Studentul/absolventul:

- identifică, descrie, explică și înțelege principiile sistemului național de sănătate și se constituie ca actor în cadrul acestuia.
- înțelege diferența dintre comunicarea verbală, non-verbală (limbajul corpului) și paraverbală (ton, ritm).
- cunoaște principiile care pun nevoile și valorile pacientului în centrul deciziei estetice.

APTITUDINI

Studentul/absolventul integrează cunoștințele prin participarea indirectă la actul medical corelat cosmetologiei, în cadrul unei echipe multidisciplinare, în cadrul stagiilor practice.

Studentul/absolventul este capabil să:

- traducă concepte dermatologice complexe în recomandări practice de îngrijire.
- utilizeze tehnici de comunicare persuasivă dar etică pentru a încuraja aderența la tratament.
- medieze conflicte apărute din nemulțumiri estetice subiective.
- promoveze sănătatea pielii prin mesaje de prevenție adaptate profilului psihologic al clientului.

RESPONSABILITATE ȘI AUTONOMIE

Studentul/absolventul interacționează cu alți actori ai sistemului medical și oferă suport persoanelor care îl solicită. O responsabilitate majoră, atât pentru student cât și pentru absolvent, este recunoașterea momentului în care trebuie să înceteze comunicarea cosmetică și să înceapă recomandarea medicală.

8. CONȚINUTURI

8.1 Curs (unități de conținut)	Nr. ore
1. Conceptul de comunicare interumană. Rolul comunicării și al tehnicilor de comunicare.	1
2. Tipuri de comunicare: comunicare verbală, comunicare para-verbală, comunicare nonverbală.	1
3. Comunicarea scrisă.	1
4. Comunicarea interpersonală- modele de comunicare.	1
5. Etape ale comunicării: deschiderea comunicării, intervievarea, consilierea, încheierea comunicării.	1

6. Ascultarea activă. Rolul empatiei în comunicare.	1
7. Comunicarea asertivă.	1
8. Feedback-ul și importanța feedback-ului în comunicarea interpersonală.	1
9. Factori care influențează comunicarea; modalități de îmbunătățire a comunicării.	1
10. Bariere în comunicare, posibilități de depășire a acestora.	1
11. Managementul conflictului; managementul anxietății pacientului.	1
12. Comunicarea cu personalitățile dificile. Abordarea diverselor tipologii umane în comunicarea interpersonală.	1
13. Conceptul de inteligență emoțională și impactul asupra comunicării.	1
14. Alte mijloace de comunicare (telefon, internet, televiziune, publicitate).	1
TOTAL	14 ore
BIBLIOGRAFIE	
<ol style="list-style-type: none"> Note de curs 2025-2026. Bradberry T., Greaves J. <i>Inteligența emoțională 2.0, Strategii esențiale pentru succesul personal și profesional</i>, Editura Litera, București, 2016. <i>Communication Skills in Pharmacy Practice: A Practical Guide for Students and Practitioners</i>, 7th Edition (Lippincott Williams & Wilkins, 2020/2021). Kalyani M. Sheth, <i>Communication Skills</i>, 2023. Samantha Fox, <i>Patient-Centric Communication: Skills for Healthcare Professionals</i>, Independently published, ISBN-13 979-8857397350, 2023. Lavallee, J., & Shepherd, S.: <i>Consultation Skills: A Student Guide to Clinical Communication and Behaviour Change</i>. McGraw-Hill Education, 2024. Wong, V. (Ed.): <i>Decision Making in Aesthetic Practice: The Right Procedures for the Right Patients</i>. CRC Press., 2021. Agabrian M, <i>Strategii de comunicare eficientă</i>, Institutul European, Iași, 2008. Goleman D, <i>Inteligența emoțională, Ediția a IIIa</i>, Editura Curtea Veche, București, 2008. Anghel P, <i>Stiluri și metode de comunicare</i>, Editura Aramis, București, 2003. 	
8.2 Lucrări practice (subiecte/teme)	
1. Formele de comunicare interpersonală –eficiența diferitelor forme de comunicare. Exemplificarea tipurilor de comunicare; observarea ponderii și rolului acestora în comunicarea interpersonală. Studii de caz, discuții, analize, exerciții, jocuri de rol.	2
2. Identificarea elementelor de bază ale comunicării nonverbale. Aplicarea etapelor principale de comunicare în comunicarea interpersonală – studii de caz, analiză (I). Aplicarea etapelor principale de comunicare în comunicarea interpersonală – studii de caz, analiză (II). Studii de caz, discuții, analize, exerciții, jocuri de rol.	2
3. Dobândirea abilității de a comunica asertiv – exerciții, studiu de caz. Comunicarea scrisă – aplicații. Dobândirea abilității de ascultare activă și utilizarea empatiei. Dezvoltarea abilității de a oferi și a primi feedback. Studii de caz, discuții, analize, exerciții, jocuri de rol.	2
4. Identificarea, evitarea și depășirea barierelor de comunicare. Activități pentru educarea inteligenței emoționale. Studii de caz, discuții, analize, exerciții, jocuri de rol.	2
5. Identificarea și abordarea diverselor tipologii umane în consilierea cosmetică. Dezvoltarea abilităților de comunicare eficientă la telefon. Studii de caz, discuții, analize, exerciții, jocuri de rol.	2
6. Recuperarea absențelor.	2
7. Verificarea scrisă a cunoștințelor.	2
TOTAL	14 ore
BIBLIOGRAFIE	
<ol style="list-style-type: none"> Note de curs 2025-2026. Bradberry T., Greaves J. <i>Inteligența emoțională 2.0, Strategii esențiale pentru succesul personal și profesional</i>, Editura Litera, București, 2016. <i>Communication Skills in Pharmacy Practice: A Practical Guide for Students and Practitioners</i>, 7th Edition (Lippincott Williams & Wilkins, 2020/2021). Kalyani M. Sheth, <i>Communication Skills</i>, 2023. Samantha Fox, <i>Patient-Centric Communication: Skills for Healthcare Professionals</i>, Independently published, ISBN-13 979-8857397350, 2023. Lavallee, J., & Shepherd, S.: <i>Consultation Skills: A Student Guide to Clinical Communication and Behaviour Change</i>. McGraw-Hill Education, 2024. Wong, V. (Ed.): <i>Decision Making in Aesthetic Practice: The Right Procedures for the Right Patients</i>. CRC Press., 2021. Agabrian M, <i>Strategii de comunicare eficientă</i>, Institutul European, Iași, 2008. Goleman D, <i>Inteligența emoțională, Ediția a IIIa</i>, Editura Curtea Veche, București, 2008. Anghel P, <i>Stiluri și metode de comunicare</i>, Editura Aramis, București, 2003. 	

9. COROBORAREA CONȚINUTURILOR DISCIPLINEI CU AȘTEPTĂRILE REPREZENTANȚILOR COMUNITĂȚII EPISTEMICE, ASOCIAȚIILOR PROFESIONALE ȘI ANGAJATORI REPREZENTATIVI DIN DOMENIUL AFERENT PROGRAMULUI

Disciplina Comunicare medicală este o disciplină obligatorie, complementară, indispensabilă formării studentului, deoarece asigură cadrul de cunoștințe și competențe necesare desfășurării activității cosmetologului licențiat.

Dezvoltarea abilităților de comunicare eficientă reprezintă primul pas în combaterea erorilor medicale, care pot apărea, în funcție de modul în care informația este colectată și comunicată.

Cunoștințele, deprinderile practice și atitudinile dobândite susțin capacitatea studentului de a fi un specialist complet, capabil să ghideze pacientul în siguranță prin procesul complex al îngrijirii dermo-estetice.

10. REPERE METODOLOGICE

Forme de activitate	Tehnici de predare / învățare, materiale, resurse: expunere, curs interactiv, lucru în grup, învățare prin probleme/proiecte etc ; Activitățile de învățare, predare, cercetare și aplicații practice din cadrul disciplinei se desfășoară în format mixt.
Curs	Se folosesc următoarele metode combinate: prelegerea, dezbateră, problematizarea
Lucrari practice	Se folosesc următoarele metode combinate: aplicații practice, studiu de caz, proiecte
Studiu individual	Înainte de fiecare curs și a fiecărei lucrări practice

11. EVALUARE

Tip de activitate	Forme de evaluare	Metode de evaluare	Pondere din nota finală
Curs	Evaluare formativă prin teste în timpul semestrului Sumativă în timpul examenului	Examen sistem grilă Notarea se face cu note de la 1-10. Nota minimă de promovare este 5.	80%
Lucrări practice	Evaluare formativă prin teste în timpul semestrului Sumativă în ultima săptămână a semestrului	Examen oral. Notarea se face cu note de la 1-10. Nota minimă de promovare este 5	10%
Evaluarea cunoștințelor de etapă	Teste, în timpul semestrului	Test sistem grilă. Notarea se face cu note de la 1-10. Nota minimă de promovare este 5	5%
Evaluarea activității individuale	Evaluare formativă prin eseuri, proiecte, fișe de lucru, discuție aplicată	Discuție aplicată	5%
Standard minim de performanță	Cunoașterea elementelor esențiale ale procesului de comunicare interpersonală. Cunoașterea tehnicilor de comunicare și utilizarea lor eficientă.		
Contestații	Conform Metodologiei de examinare a studentului		

12. PROGRAM DE RECUPERARE ȘI CONSULTAȚII

	Nr. absențe care se pot recupera	Locul desfășurării	Perioada	Responsabil	Programarea temelor
Recuperări absențe	3 ca să poată participa la examen în sesiunea respectivă	Sala 602	Penultima săptămână din semestru	Șef lucr. univ. dr. Floriana Elvira Ionică	În funcție de temele la care s-a absentat.
	Număr ore	Locul desfășurării	Perioada	Responsabil	Programarea temelor
Program de consultații/	2 ore/săpt	Sala 602	Săptămânal	Șef lucr. univ. dr. Floriana Elvira Ionică	În funcție de nevoile studenților

Data avizării: 26 Septembrie 2025

Decan,
Prof. univ dr. Octavian Croitoru

Director Departament,
Prof. univ dr. Cătălina Gabriela
Pisoschi

Responsabil disciplină,
Șef lucr. univ. dr. Floriana Elvira
Ionică