

## TEHNICI DE COMUNICARE

### STRUCTURA

Programul de studii	RO
<i>Anul de studii</i>	I
<i>Semestrul</i>	2
<i>Regimul disciplinei</i>	Disciplina Obligatorie
<i>Numărul total de ore pe săptămână</i>	Curs – 1 oră; L/S/P- 1 oră
<i>Numărul total de ore conform planului de învățământ</i>	Curs – 14 ore; L/S/P-14 ore
<i>Numărul de credite transferabile</i>	3

### OBIECTIVELE DISCIPLINEI

Dezvoltarea competențelor de comunicare clinică necesare în relația medic veterinar–proprietar, în echipa medicală și în contexte interdisciplinare. Formarea abilităților de ascultare activă, empatie și transmitere clară a informațiilor medicale.

### CONȚINUTUL DISCIPLINEI\*

CURS	Nr. ore
<b>Capitolul I</b> - Introducere în comunicarea clinică veterinară, Modele de comunicare medic-proprietar	1
<b>Capitolul II</b> - Competențe de bază în comunicarea clinică veterinară: empatie, ascultare activă, comunicare cu compasiune, întrebări închise/deschise, limbaj nonverbal , jargon medical.	6
<b>Capitolul III</b> - Comunicarea veștilor proaste (protocolul SPIKES etc.). Stăpânirea situațiilor tensionate	2
<b>Capitolul IV</b> - Modelul Calgary Cambridge de comunicare veterinară - definiție și cadru teoretic	3
<b>Capitolul V</b> - Comunicarea la distanță: telefon, telemedicină. Adaptarea la mediile digitale	1
<b>Capitolul VI</b> - Interculturalitate și diversitate. Adaptarea mesajului la contextele culturale	1

*\*Se vor specifica pe scurt conținutul disciplinei la curs și Lucrări practice L/S/P (denumire capitol și conținut capitol)*

LUCRĂRI PRACTICE L/S/P	Nr. ore
<b>Capitolul I</b> - Exerciții de ascultare activă; Simulări: anunțarea unui prognostic rezervat, conflict cu proprietarul, urgență veterinară	4
<b>Capitolul II</b> - Modelul Calgary Cambridge de comunicare veterinară - exemple și practică	3
<b>Capitolul III</b> - Studii de caz: prima consultație, comunicarea diagnosticului, mini-simulare de teleconsultație	3
<b>Capitolul IV</b> - Activitate de echipă: simulare privind gestionarea unei clinici veterinare	2
<b>Capitolul V</b> - Scenarii de diversitate culturală în consultația clinică veterinară	1
<b>Capitolul VI</b> - Atelier de redactare: fișe informative pentru proprietari	1

### BIBLIOGRAFIE

- Note de curs 2025/ 2026- Nicoleta Ciocîrlie
- Carol Gray, Moffet Jenny- 2013- Handbook of Veterinary Communication Skills, Wiley- Blackwell, ISBN 978-1-118-69970-6
- Ryane Englar- 2010- A Guide to Oral Communication in Veterinary Medicine- Published by 5m Publishing Ltd inVeterinary Skills Series, ISBN 9781789180954

### EVALUARE

Tip de activitate	Criterii de evaluare	Metode de evaluare	Pondere din nota finală %
<b>Curs</b>	Evaluare finală (simulare integrativă în cadrul unui examen oral)	Participare activă, implicare în discuții, rezolvarea exercițiilor Examen oral (1 subiect din programa predată)	100
<b>L/P/S</b>	Participare activă la activitățile din cadrul lucrărilor practice	Evaluare practică pe baza simulărilor, jocurilor de rol, demonstrațiilor de comunicare cu un „client”	ADMIS
<b>Alte activități</b>	Pentru a promova cursul, studentul trebuie să obțină cel puțin 50% din totalul punctelor în fiecare componentă obligatorie a evaluării.		

**Titularul activităților de curs:** Conf.univ.DR Nicoleta Ciocîrlie

**Titularul activităților de lucrări practice L/S/P:** Conf.univ.DR Nicoleta Ciocîrlie