



**CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ PENTRU  
STUDII UNIVERSITARE**

**Redacția: 09**

**Data: 08.09.2021**

**Pag. 1/9**

**FACULTATEA FARMACIE**  
**PROGRAMUL DE STUDII 0916.1 FARMACIE**  
**CATEDRA DE FILOSOFIE ȘI BIOETICĂ**

**APROBAT**

la ședința Comisiei de asigurare a calității și  
evaluării curriculare în Farmacie  
Proces verbal nr. 2 din 09.11.2021  
Președinte, dr. șt. farm., conf. univ.  
Uncu Livia \_\_\_\_\_

**APROBAT**

la ședința Consiliului Facultății Farmacie  
Proces verbal nr. 3 din 16.12.2021  
Decanul Facultății Farmacie, dr. șt. farm., conf. univ.  
Ciobanu Nicolae \_\_\_\_\_

**APROBAT**

la ședința Catedrei de filosofie și bioetică  
Proces verbal nr. 2 din 16.09.2021  
Șef catedră, dr. hab. în filos., conf. univ.  
Ojovanu Vitalie \_\_\_\_\_

## **CURRICULUM**

### **DISCIPLINA BAZELE COMUNICĂRII MEDICALE**

#### **Studii integrate**

Tipul cursului: **Disciplină obligatorie**

#### **Curriculum elaborat de colectivul de autori:**

Ojovanu Vitalie, dr. hab. în filos., conf. univ.  
Rubanovici Ludmila, dr. în filos., conf. univ.  
Banari Ion, dr. în filos., lect. univ.  
Eșanu Anatolie, dr. în filos., conf. univ.

Chișinău, 2021



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ PENTRU STUDII UNIVERSITARE

Redacția: 09

Data: 08.09.2021

Pag. 2/9

### I. PRELIMINARII

Necesitatea disciplinei *Bazele comunicării medicale* este determinată de anumite circumstanțe, situații concrete în mare parte lipsite de claritate cu care farmacistul se confruntă în activitatea sa. Dificultatea respectivă, de obicei oscilează între ce este bine și ce este rău, ce este corect și ce nu este corect, ce este normal și ce este anormal. Ritmul intens care i se impune farmacistului în practică face să nu realizeze că se confruntă cu multiple greutăți ce implică abilități de comunicare. Un stil de comunicare profesionistă în situațiile dificile din activitatea realizată, va finaliza cu sporirea satisfacției pacientului/clientului, și, în final, cu calitatea actului medical. În contextul noilor cerințe de pregătire profesională al viitorului farmacist se realizează cursul *Bazele comunicării medicale* înaintat și recomandat pentru toate specialitățile din sistemul de sănătate și cel farmaceutic. În dorința de a crea un comportament echilibrat nu este suficient doar de cunoștințe farmaceutice specializate, dar și de cunoștințe care redau condiția reală de complexitate al relațiilor dintre farmacist și pacient. Raportul farmacistului cu pacientul presupune în primul rând abilități de comunicare eficientă formată în temeiul naturii umane, un comportament moral între farmacist și pacient fundamentat pe esența ființei umane și nu pe aparențele accidentale ce deseori ori survin în actul medical administrat la moment. Cursul *Bazele comunicării medicale* are scopul să eficientizeze exersarea profesiei de farmacist, să formeze la viitorul specialist în domeniu simțul responsabilității ca om și ca profesionist, să-și creeze o poziție comportamentală adecvată în concordanță cu domeniul ales pentru profesare.

- **Misiunea curriculumului (scopul) în formarea profesională**

Prezentarea cunoștințelor și tehnicilor de comportament acompaniate de un suport moral profesional, precum și însușirea unor abilități de înțelegere a condițiilor specifice în care se desfășoară actul comunicațional farmaceutic, care să asigure o comunicare pentru schimbarea comportamentului părților implicate în relațiile farmacist-pacient/client.

- **Limbile de predare a disciplinei:** română, rusă.
- **Beneficiari:** studenții anului I, facultatea Farmacie.

### II. ADMINISTRAREA DISCIPLINEI

Codul disciplinei	U.01.O.008		
Denumirea disciplinei	Bazele comunicării medicale		
Responsabili de disciplină	dr. hab. în filos., conf. univ. Ojovanu Vitalie dr. în filos., conf. univ. Rubanovici Ludmila dr. în filos., lect. univ. Banari Ion dr. în filos., conf. univ. Eșanu Anatolie		
Anul	I	Semestrul	1
Numărul de ore total, inclusiv:			60
Curs	15	Lucrări practice	-
Seminare	15	Lucrul individual	30
Forma de evaluare	E	Numărul de credite	2



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ PENTRU STUDII UNIVERSITARE

Redacția:

09

Data:

08.09.2021

Pag. 3/9

### III. OBIECTIVELE DE FORMARE ÎN CADRUL DISCIPLINEI

*La finele studierii disciplinei studentul va fi capabil:*

- **la nivel de cunoaștere și înțelegere:**
  - procesul comunicațional și funcțiile sale;
  - modalități de comunicare în crearea unor relații funcționale farmacist-pacient;
  - criteriile comunicaționale ale deservirii farmaceutice calitative;
  - diverselor situații de manifestare a barierelor comunicaționale în relația farmacist-pacient/client;
  - principalele surse de greșeli în activitatea farmaceutică și posibilități pentru a le preveni;
- **la nivel de aplicare:**
  - capacități de comunicare pentru o integrare optimă în echipa curativă;
  - tehnici specifice de depășire a barierelor de comunicare;
  - comunicarea în relația farmacist-pacient;
  - modalități de comunicare interculturală în relația farmacist-pacient;
  - reacții în procesul comunicării ale pacienților/clientilor în dependență de personalitate;
  - calitățile morale în clarificarea problemelor cu privire la viața și sănătatea pacienților ori/și a persoanelor din anturajul lor.
- **la nivel de integrare:**
  - modalități de comunicare în condițiile activității medicale;
  - cunoștințe pentru a realiza o comunicare adecvată în domeniul farmaceutic;
  - imaginea profesională în conformitate cu statutul și rolul social al farmacistului;
  - cunoștințe și abilități de depistare a surselor de neconformități de comunicare în practica farmaceutică;
  - abilități de depășire a dificultăților comunicaționale din farmacie.

### IV. CONDIȚIONĂRI ȘI EXIGENȚE PREALABILE

Cunoștințe esențiale din domeniul comunicării, elocinței, etichetei, comunicării aplicate în practica farmaceutică pentru a eficientiza implicațiile în calitatea actului medical, precum și evidenția factorilor cu risc pentru sănătate.

### V. TEMATICA ȘI REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR

*Cursuri (prelegeri), lucrări practice/ lucrări de laborator/seminare și lucru individual*

Nr. d/o	TEMA	Numărul de ore		
		Prelegeri	Lucrări practice	Lucru individual
1.	Comunicare: definiții și funcții.	2	2	4
2.	Comunicare medicală. Nivelurile comunicării medicale.	2	2	4
3.	Metacomunicare și diferențe culturale.	2	2	4
4.	Barriere și clivaje în comunicare.	2	2	4
5.	Conflictul – element constitutiv esențial al comunicării.	2	2	4



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ PENTRU STUDII UNIVERSITARE

Redacția:

09

Data:

08.09.2021

Pag. 4/9

Nr. d/o	TEMA	Numărul de ore		
		Prelegeri	Lucrări practice	Lucru individual
6.	Comunicarea interculturală și prezența acesteia în activitatea medicală.	2	2	4
7.	Comunicarea pentru schimbarea comportamentului cu risc pentru sănătate.	3	3	6
		<b>15</b>	<b>15</b>	<b>30</b>
<b>Total</b>		<b>60</b>		

### VI. MANOPERE PRACTICE ACHIZIȚIONATE LA FINELE DISCIPLINEI

- Cunoașterea și aplicarea în practică a comunicării profesionale în activitatea farmaceutică.
- Implementarea capacităților de studiere a problemelor apărute prin metode practice exersate în procesul studierii disciplinei.

### VII. OBIECTIVE DE REFERINȚĂ ȘI UNITĂȚI DE CONȚINUT

Obiective	Unități de conținut
<b>Tema 1. Comunicare: definiții și funcții.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● să definească derularea procesului de comunicare, funcțiile comunicării;</li><li>● să cunoască diverse tehnici de comunicare utile în crearea unor relații funcționale farmacist-pacient;</li><li>● să demonstreze eficacitatea actului comunicațional în diverse situații profesionale;</li><li>● să aplice tehnicile de comunicare intra și interpersonale, în vederea integrării optime a farmacistului în echipa medicală;</li><li>● să integreze cunoștințele pentru a organiza sau reorganiza propriul stil de comunicare.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.Noțiunea de comunicare. Definiții terminologice.</li><li>2.Modele teoretice ale comunicării. Elemente constitutive ale procesului comunicării.</li><li>3.Funcții ale comunicării.</li><li>4.Psiho-logica comunicării. Tipurile de personalități și manifestările individuale ale acestora.</li></ol>
<b>Tema 2. Comunicare medicală. Nivelurile comunicării medicale.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● să definească rolul comunicării eficiente în practica medicală;</li><li>● să cunoască specificul și importanța comunicării medicale în stabilirea relației cu pacientul, echipa medicală și societatea;</li><li>● să integreze componentele esențiale ale comunicării terapeutice: confidențialitatea, dreptul de a fi informat, complianță la tratament, etc.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Semnificația comunicării în activitatea medicală. Tipuri de comunicare medic-pacient.</li><li>2. Comunicarea în dependență de tipurile de pacienți.</li><li>3. Comunicarea în echipa medicală: medic, asistent, farmacist, bioetician, preot, psiholog, psihiatru, asistent social, pacient.</li><li>4. Importanța comunicării în sănătatea publică.</li></ol>
<b>Tema 3. Metacomunicare și diferențe culturale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● să definească valoarea și impactul</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.Noțiunea de metacomunicare.</li></ol>



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ PENTRU STUDII UNIVERSITARE

Redacția:

09

Data:

08.09.2021

Pag. 5/9

Obiective	Unități de conținut
<p>metacomunicării în actul medical și asistența farmaceutică;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• să cunoască principiilor metacomunicării și a importanței acesteia în practica medicală;</li><li>• să integreze înțelegerea și interpretarea mesajului pacienților;</li><li>• să deprindă abilități de utilizarea limbajului corporal în comunicarea cu pacienții;</li><li>• să evalueze adecvat cunoștințele despre metacomunicare în funcție de cultura vorbitorului.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>2.Descifrarea limbajului verbal al metacomunicării.</li><li>3.Limbajul paraverbal.</li><li>4.Comunicarea extraverbală.</li><li>5. Tipuri de comunicare nonverbală: postura trupului, mimica și gestica.</li><li>6.Comunicarea extraverbală.</li><li>7.Interacțiunea dintre comunicarea verbală și nonverbală.</li><li>8.Elemente de programare neurolingvistică.</li></ol>
<b>Tema 4. Bariere și clișaje în comunicare</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• să definească conceptul de bariere în comunicare, cauza apariției și clasificarea lor, sintetizarea principalelor tipologii ale barierelor de comunicare;</li><li>• să cunoască diverselor situații de manifestare a barierelor de comunicare în relația medic-pacient, farmacist-pacient. Modele de comunicare eficientă, tehnici de ascultare activă;</li><li>• sa demonstreze tehnici specifice de depășire a barierelor în comunicare;</li><li>• să aplice principiile metacomunicării ca model de depășire a barierelor în comunicare;</li><li>• să integreze abilități de depășire a barierelor comunicaționale din medicină și farmacie.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conceptul de barieră în comunicare, cauza apariției</li><li>2. Tipologia barierelor de comunicare</li><li>3. Bariere de comunicare la nivel interpersonal și intercultural.</li><li>4. Bariere în comunicarea medic-pacient, farmacist-pacient/client.</li><li>5. Comunicarea eficientă și ineficientă. Tehnici și forme de ascultare activă. Feedback-ul.</li><li>6. Elemente ale ascultării active: formularea întrebărilor, parafrizarea, sumarizarea și oferirea de feedback.</li><li>7. Modalitate de a rezolva dificultățile de comunicare în relația medic-pacient și farmacist-pacient/client.</li></ol>
<b>Tema 5. Conflictul – element constitutiv esențial al comunicării</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• să definească structura și calitatea conflictului;</li><li>• să cunoască cauzele care pot genera conflicte și sa demonstreze abilități în soluționarea conflictelor;</li><li>• să aplice managementul conflictului prin prisma bioeticii, atribuind un rol pozitiv prin condamnarea faptelor imorale și amonale;</li><li>• să integreze cunoștințe și abilități de depistare a surselor de conflict din practica medicală și cea farmaceutică.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.Conceptul de conflict și conflictologie. Caracteristica conflictului.</li><li>2. Structura conflictului: obiectul conflictului, părțile conflictului, mediul înconjurător și cerințele conflictului, interpretarea subiectivă a conflictului și elementele sale individuale.</li><li>3. Tipologia conflictelor.</li><li>4. Strategii de rezolvare a conflictelor.</li><li>5. Aspectul etic al conflictului.</li></ol>
<b>Tema 6. Comunicarea interculturală și prezența acesteia în activitatea medicală.</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• să definească procesul de comunicare interculturală, a diferitor tipuri de comunicatori interculturali;</li><li>• să cunoască surse de gafe interculturale în comunicarea medicală și farmaceutică;</li><li>• să aplice structural dialogul intercultural;</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.Conceptul de cultură și comunicare interculturală.</li><li>2.Multiculturalitate, interculturalitate, transculturalitate.</li><li>3.Etnocentrismul în contextul comunicării interculturale.</li><li>4.Elemente structurale ale comunicării</li></ol>



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ PENTRU STUDII UNIVERSITARE

Redacția:

09

Data:

08.09.2021

Pag. 6/9

Obiective	Unități de conținut
<ul style="list-style-type: none"><li>să integreze teoria comunicării interculturale în dialogul cu pacienții din diferite etnii.</li></ul>	interculturale. 5. Surse de gafe în comunicarea interculturală. 6. Comunicarea interculturală farmacist-pacient.
<b>Tema 7. Comunicarea pentru schimbarea comportamentului cu risc pentru sănătate</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>să înțeleagă cunoștințele necesare depistării, în procesul comunicării, a comportamentelor deviante și nocive;</li><li>sa demonstreze capacități comunicațional-comportamentale pentru întreținerea unui dialog farmacist-pacient cu scopul anihilării sau diminuării deprinderilor respective;</li><li>să integreze proiectarea, susținerea și evaluarea unui discurs adaptat criteriilor de prevenire a comportamentelor deviante sau nocive;</li><li>să integreze strategii și tehnici de comunicare pentru schimbarea comportamentului cu risc pentru sănătate.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>Rolul comunicării în schimbarea comportamentelor umane.</li><li>Comunicarea cu persoanele ce au o conduită deviantă.</li><li>Strategii și tehnici de comunicare pentru schimbarea comportamentului uman.</li><li>Comunicare pentru schimbarea comportamentului nociv pentru sănătate.</li></ol>

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

### ✓ Competențe profesionale (specifice) (CS)

- CP1. Cunoașterea bazelor teoretice ale disciplinelor incluse în curriculumul facultății, a principiilor generale în elaborarea, analiza și înregistrarea produselor farmaceutice și parafarmaceutice; cunoașterea principiilor generale de organizarea și funcționare a instituțiilor farmaceutice cu diferite forme juridice de activitate; cunoașterea cadrului legislativ în domeniul farmaciei; cunoașterea drepturilor și a obligațiilor farmacistului.
- CP4. Diagnosticarea particularităților și culturii organizaționale a instituției din sistemul farmaceutic, unde î-și desfășoară activitatea specialistul; proiectarea și coordonarea activității farmaceutice în diverse instituții: farmacii de tip deschis de stat sau particulare; farmacii de spital; depozite farmaceutice; fabrici de medicamente, laboratoare pentru controlul calității și certificarea medicamentelor etc.; încadrarea activă a specialistului în procesul realizării misiunii instituției farmaceutice; demonstrarea capacității de a lua decizii orientate spre perfecționarea sistemului farmaceutic.
- CP5. Determinarea criteriilor de evaluare a eficacității sistemului farmaceutic și de activitate personală în funcție de condițiile reale și în context social concret; determinarea modalităților de dirijare a activității farmaceutice în baza rezultatelor evaluării; identificarea problemelor de cercetare în domeniul farmaciei; cunoașterea metodologiei cercetării științifice în activitatea practică de farmacist sau conducător al unității farmaceutice.
- CP6. Adoptarea mesajelor la diverse medii socio-culturale, inclusiv prin comunicarea în mai multe limbi străine; utilizarea capacităților de rezolvare a problemelor de situație în activitatea



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ PENTRU STUDII UNIVERSITARE

Redacția:

09

Data:

08.09.2021

Pag. 7/9

farmaceutică prin colaborare cu medicii; promovarea principiilor de toleranță și compasiune față de pacienți; utilizarea tehnologiilor informaționale (și a computerului) în activitatea farmaceutică.

### ✓ Competențe transversale (CT)

- CT1. Promovarea raționamentului logic, a aplicabilității practice, a evaluării și autoevaluării în luarea deciziilor; respectarea normelor de etică și deontologie farmaceutică la prepararea, analiza, transportarea și eliberarea remediilor medicamentoase populației și instituțiilor medicale.
- CT2. Identificarea necesităților de formare profesională în funcție de evoluția sistemului farmaceutic; determinarea priorităților în formarea profesională continuă a farmacistului; aprecierea schimbărilor parvenite în sistemul farmaceutic drept condiție a funcționalității lui.
- CT3. Realizarea activităților și exercitarea rolurilor specifice muncii în echipă. Promovarea spiritului de inițiativă, dialogului, cooperării, atitudinii pozitive și respectului față de ceilalți, a empatiei, altruismului și îmbunătățirea continuă a propriei activități.

### ✓ Finalități de studiu

La finalizarea studierii unității de curs studentul va fi capabil:

- să distingă componentele unui act comunicațional eficient;
- să identifice caracterul vertical moral al omului pentru a profesa cu succes farmaceutica;
- să păstreze echilibrul emoțional și moral în situațiile profesionale dificile;
- să stabilească sursele de greșeli întâlnite în cursul desfășurării relației de comunicare dintre farmacist și pacient;
- să ia decizii constructive în situații conflictuale fie cu pacienții, fie cu colegii de serviciu;
- să perfecționeze tehnicile și strategiile, tipurile și modelele de comunicare în activitatea profesională și în viața cotidiană;
- să aprecieze valoarea și necesitatea unei comunicări bazate pe principii etice în realizarea actului medical cu implicarea farmacistului;
- să caracterizeze conduitele deviante și nocive pentru a promova o comunicare adecvată și eficientă.

## IX. 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 medioteca. Explorarea surselor electronice actuale referitor la tema pusă în discuție.	1. Calitatea judecăților formate, gândirea logică, 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 conformitate cu cerințele în vigoare și prezentarea	1. Calitatea sistematizării și analizei materialului informațional obținut prin activitate proprie. 2. Concordanța informației cu tema propusă.	Pe parcursul semestrului.



## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ PENTRU STUDII UNIVERSITARE

Redacția:

09

Data:

08.09.2021

Pag. 8/9

		lui la catedră.		
3.	Analiza studiului de caz.	Alegerea și descrierea studiului de caz Analiza cauzelor problemelor apărute în studiul de caz. Prognosticul cazului cercetat. Deducerea rezultatului scontat al cazului.	1. Analiza, sinteza, generalizarea datelor obținute prin investigare proprie. 2. Formarea unui algoritm de cunoaștere în baza concluziilor obținute.	Pe parcursul semestrului.

### X. SUGESTII METODOLOGICE DE PREDARE-ÎNVĂȚARE-EVALUARE

#### • Metode de predare și învățare utilizate

Prelegerea constă într-o expunere interactivă a conținutului de baza a cursului.

Seminarul și activitatea extraauditivă a studentului presupune aplicarea a unui șir de metode după cum urmează: conversația euristică, problematizarea, brainstorming, lucrul în grup, studiul individual, dezbaterile, rezolvarea situațiilor de problemă, joc de rol, studiul de caz.

#### • Strategii/tehnologii didactice aplicate (specifice disciplinei)

Studiul textelor de documente; jocurile de rol; studiul de caz; instruirea asistată de calculator.

#### • Metode de evaluare (inclusiv cu indicarea modalității de calcul a notei finale)

**Curentă:** control frontal sau/și individual prin:

- ✓ evaluarea nivelului de implicare a studenților și calității acestora în realizarea sarcinilor curente;
- ✓ evaluarea răspunsurilor (argumentelor și deciziilor studenților) la întrebările situațiilor de problemă sau studiilor de caz;
- ✓ evaluarea lucrării de control.

**Finală:** Examen.

Proba finală (examenul) constă dintr-un test în scris în sistemul SIMU cu complement simplu și compus.

Răspunsurile se apreciază cu note de la 0 până la 10 în conformitate cu regulamentele naționale de evaluare a cunoștințelor și competențelor. Media anuală se formează din suma tuturor notelor împărțită la numărul de note acumulate.

Nota finală va fi calculată din nota medie anuală (coeficientul 0,5) și nota la proba finală (coeficientul 0,5).

#### 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	
5,51-6,00	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	B
8,51-9,00	9	
9,01-9,50	9,5	A
9,51-10,0	10	





## CD 8.5.1 CURRICULUM DISCIPLINĂ PENTRU STUDII UNIVERSITARE

Redacția: 09

Data: 08.09.2021

Pag. 9/9

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 (conform tabelului), iar nota finală obținută 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.*

### **XI. BIBLIOGRAFIA RECOMANDATĂ:**

#### **A. Obligatorie:**

1. Ojovanu V. (coord.). Comunicare și comportament în medicină (cu elemente de bioetică). Suport de curs. Chișinău: CEP Medicina, 2016.
2. Codul cadru de etică (deontologic) al lucrătorului medical și farmaceutic. Chișinău: Min. Săn. al R.Mold., 2008.
3. Dicționar de Filosofie și Bioetică. Chișinău: Medicina, 2004.
4. Fica Simona, Minea Liudmila. Ghid de comunicare și comportament în relația cu pacientul. București: Editura Universitară „Carol Davila”, 2008.
5. Spinei Angela. Comunicare și comportament. Chișinău: Medicina, 2005.

#### **B. Suplimentară:**

1. Birkenbihl Vera F. Semnalele corpului. Cum să înțelegem limbajul corporal. București: Gemma Pres, 1999.
2. Cornelius Helena. Știința rezolvării conflictelor. București: Ed. Știința și Tehnica, 1996.
3. Cosman D. Psihologie Medicală. Iași: Ed. Polirom, 2010.
4. Dinu Mihai. Comunicarea. București: Editura științifică, 1999.
5. Guillemont A., Laxenaire M. Anorexie mentale et boulimie. Le poids des facteurs socioculturels. Ed. Masson, 1994.
6. Hogan Kevin. Depășește cele 8 obstacole în calea comunicării. București: Editura Amaltea, 2006.
7. Jung C. G. Descrierea tipurilor psihologice. București: Ed. Anima, 1994.
8. Jung C.G. Despre formarea personalității. În: Psihologie individuală și socială. București: Ed. Anima, 1994.
9. Munteanu D. Politețe și bună cuviință. București: Ed. Ramida, 1992.
10. Pascu Rodica. Comunicare interculturală. Sibiu: Editura Universității "Lucian Blaga", 2007.
11. Pasecnic V. Psihologia imaginii. Chișinău: Știința, 2006.
12. Pease Allan, Garner Alan. Limbajul vorbirii. București: Ed. Polimark, 1994.
13. Popa-Velea O. Științele comportamentului uman. Aplicații în medicină. București: Ed. Trei, 2010.
14. Râmbu Nicolae. Comunicare interculturală. Suport de curs universitar. În: Comunicare socială și relații publice. Iași: Editura Universității "Al. I. Cuza", 2007, p.167–218.
15. Rogoza L. Etică și Deontologie medicală. Brașov: Editura Universității TRANSILVANIA, 2006.
16. Мягков И.Ф., Воков С.Н., Чаев С.И. Медицинская психология. Москва: Логос. 2003.