

Министерство здравоохранения Российской Федерации  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Северо-Западный государственный медицинский университет  
имени И.И. Мечникова»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
(ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России)**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

«Коммуникативные навыки»

**Специальность:** 31.08.29 Гематология.

**Направленность:** Гематология.

Рабочая программа дисциплины «Коммуникативные навыки» составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – по специальности 31.08.29 Гематология, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 30 июня 2021 г. № 560 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - подготовка кадров высшей квалификации по программам ординатуры по специальности 31.08.29 Гематология».

**Составители рабочей программы дисциплины:**

Остапенко Вероника Михайловна, профессор кафедры детской и терапевтической стоматологии им. Ю.А. Федорова, д.м.н.

**Рецензент:**

Лисовский Олег Валентинович, к.м.н., заведующий кафедрой общей медицинской практики ФГБОУ ВО СПбГПМУ Минздрава России

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры детской и терапевтической стоматологии им. Ю.А. Федорова

« 07 » \_\_\_\_\_ 20 22 г., Протокол № 2 .

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Сатыго Е.А./  
(подпись) (Ф.И.О.)

Одобрено Методической комиссией по ординатуре  
15 февраля 2022 г.

Председатель \_\_\_\_\_ / Лопатин З.В./  
(подпись) (Ф.И.О.)

Рассмотрено Методическим советом и рекомендовано для утверждения на Ученом совете  
24 февраля 2022 г.

Председатель \_\_\_\_\_ / Артюшкин С.А. /  
(подпись) (Ф.И.О.)

Дата обновления:

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
4. Объем дисциплины и виды учебной работы .....	5
5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий.....	5
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	10
7. Оценочные материалы .....	10
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	10
9. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем.....	10
10. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	13
Приложение А.....	14

## 1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Коммуникативные навыки» является формирование коммуникативных компетенций обучающегося в системе «врач-пациент (законный представитель)», «врач-коллеги (младший медицинский персонал)», «врач-общество» в процессе осуществления своей профессиональной деятельности в сфере здравоохранения.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Коммуникативные навыки» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы по специальности 31.08.29 Гематология, направленность: Гематология. Дисциплина является обязательной к изучению.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-4 Способен выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности	ИД-1 УК-4.1. Выстраивает эффективную коммуникацию в процессе профессионального взаимодействия
ОПК-3 Способен осуществлять педагогическую деятельность	ИД-1 ОПК-3.1. Умеет осуществлять педагогические действия для решения различных профессиональных задач

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Оценочные средства
ИД-1 УК-4.1.	<b>Знает</b> содержание понятий: коммуникация, эмпатия, внутренняя картина болезни, конфликт добровольное информированное согласие, эмоциональное выгорание; функции и средства коммуникации; принципы и правила биоэтики, медицинские этические кодексы, модели взаимоотношений врач-пациент, принципы коммуникации применительно к проблеме пациент-ориентированного общения; Калгари-Кембриджскую модель медицинской консультации, современный этикет общения врача с пациентом, стратегии поведения в конфликте, этапы переживания горя (потери), механизмы психологической защиты.	контрольные вопросы, тестовые задания
	<b>Умеет</b> выстраивать доверительные, партнерские отношения с пациентом; получать полную клинически значимую информацию от пациента максимально эффективно используя время консультации; аргументировать точку зрения врача и достигать согласия с пациентом; предоставлять информацию для разных категории пациентов в зависимости от возраста, пола, типа личности и т.д., сообщать «плохие» известия, выявлять и предупреждать конфликтные ситуации в общении с пациентом	ситуационные задачи, ролевая игра, итоговая письменная работа «Индивидуальный сценарий для симулированного пациента»

ИД-1 ОПК-3.1.	<b>Знает</b> набор ролей участников образовательного процесса, правила профессиональной коммуникации в зависимости от категории обучающихся.	контрольные вопросы, тестовые задания
	<b>Умеет</b> использовать коммуникативные стратегии и тактики в учебной и воспитательной деятельности в соответствии с потребностями обучающихся	ситуационные задачи, ролевая игра, итоговая письменная работа «Индивидуальный сценарий для симулированного пациента»

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость	Семестры
		3
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	38	38
<b>Аудиторная работа:</b>	36	36
Лекции (Л)	2	2
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Семинары (С)	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
<b>Самостоятельная работа:</b>	34	34
в период теоретического обучения	30	30
подготовка к сдаче зачета	4	4
<b>Промежуточная аттестация:</b> зачет, в том числе сдача и групповые консультации	2	2
<b>Общая трудоемкость:</b> академических часов	72	72
зачетных единиц	2	2

#### 5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Аннотированное содержание раздела дисциплины	Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения раздела
1.	Коммуникация. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача.	Понятие коммуникации. Типы, виды, функции общения. Механизмы социальной перцепции. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача. Особенности личности пациентов и их законных представителей. Модели взаимоотношений врач-пациент.	УК-4, ОПК-3

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Аннотированное содержание раздела дисциплины	Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения раздела
2.	Пациентоориентированное общение врача на современном этапе развития медицины. Калгари-Кембриджской модель медицинской консультации.	Эффективное пациент-ориентированное общение врача на основе Калгари-Кембриджской модели медицинской консультации. Консультирование (предоставление медицинских услуг) использованием дистанционных технологий. Особенности взаимодействие медицинских работников между собой с помощью теле-коммуникационных технологий.	УК-4, ОПК-3
3.	Медицинской этика и коммуникация в медицине. Принципы и правила биоэтики. Медицинские этические кодексы.	Медицинской этика и коммуникация в медицине. Принципы и правила биоэтики. Медицинские этические кодексы. Врачебная ошибка. Ятрогения. Модели отношений врач-пациент: патерналистическая, инженерная, договорная, коллегиальная. Уважение автономии личности пациента. Конфиденциальность.	УК-4, ОПК-3
4.	Конфликт. Особенности конфликтных ситуаций и путей предупреждения конфликта в медицине.	Конфликт. Модели отношений и коммуникативные стратегии в системе «врач-пациент». Признаки и категории конфликтных пациентов. Техники реагирования на агрессию. Защита от манипуляций при общении с пациентом.	УК-4, ОПК-3
5.	Риторика в коммуникации врач-пациент.	Особенности риторики в коммуникации врач-пациент. Правила аргументации в диалоге. Особенности получения информированного добровольного согласия у разных категорий пациентов.	УК-4, ОПК-3
6.	Консультирование и сопровождение пациента и законных представителей на разных этапах приспособления к тяжелому диагнозу.	Особенности реализации правила правдивости. «Святая ложь» в медицине. Сообщение плохих известий. Консультирование и сопровождение пациента и законных представителей на разных этапах приспособления к тяжелому диагнозу.	УК-4, ОПК-3

## 5.2. Тематический план лекций

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекций	Трудоемкость (академических часов)
1.	Коммуникация. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача.	Л.1 Понятие коммуникации. Типы, виды, функции общения. Механизмы социальной перцепции. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача. Особенности личности пациентов и их законных представителей. Модели взаимоотношений врач-пациент.	2
ИТОГО:			2

### 5.3. Тематический план практических занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Формы текущего контроля	Трудоемкость (академических часов)
1.	Коммуникация. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача	ПЗ.1 Понятие коммуникации в медицине. Формирование коммуникативной компетентности врача. Специфика профессионального общения врача с пациентом.	Тестирование, собеседование	4
2.	Пациентоориентированное общение врача на современном этапе развития медицины. Калгари-Кембриджская модель медицинской консультации.	ПЗ. 2. Пациентоориентированный подход. Субъект-субъектные и субъект-объектные принципы коммуникации применительно к проблеме пациент-ориентированного общения. Распределение ответственности между врачом и пациентом.	Тестирование, контрольные вопросы	4
		ПЗ.3 Калгари-Кембриджская модель медицинской консультации. Оценка внутренней болезни (ВКБ) пациента как фактор успешной коммуникации в системе «врач – пациент».	Тестирование, контрольные вопросы, создание сценария для симулированного пациента	4
		ПЗ.4 Коммуникативные технологии и приемы. Техники аргументации и убеждения.	Тестирование, контрольные вопросы, решение ситуационных задач	4

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Формы текущего контроля	Трудоемкость (академических часов)
3.	Медицинской этика и коммуникация в медицине. Принципы и правила биоэтики. Медицинские этические кодексы.	ПЗ.5 Этика общения с пациентом. Проблемы реализации принципов и правил биоэтикой в процессе коммуникации.	Контрольные вопросы, собеседование, решение ситуационных задач	4
4.	Конфликт. Особенности конфликтных ситуаций и путей предупреждения конфликта в медицине.	ПЗ.6 Конфликтные ситуации при работе с пациентами. Общение с «трудным» пациентом. Профилактика конфликтных ситуаций.	Контрольные вопросы, собеседование, решение ситуационных задач	6
5.	Риторика в коммуникации врач-пациент.	ПЗ.7 Медицинская риторика. Риторические цели и задачи врача влияние речевого поведения врача на комплаентность пациента и формирование эффективной коммуникации. Риторика конфликта в системе «Врач-Пациент». Переговорные способы урегулирования конфликта.	Контрольные вопросы, собеседование, решение ситуационных задач	4
6.	Консультирование и сопровождение пациента и законных представителей на разных этапах приспособления к тяжелому диагнозу.	ПЗ.8. Сообщение «плохих» известий. Консультирование и сопровождение пациента и законных представителей на разных этапах приспособления к тяжелому диагнозу	Контрольные вопросы, ролевая игра	4
<b>ИТОГО:</b>				<b>34</b>

**5.4. Тематический план семинаров – не предусмотрено.**

**5.5. Тематический план лабораторных работ – не предусмотрено.**

**5.6. Самостоятельная работа:**



№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды самостоятельной работы	Формы текущего контроля	Трудоемкость (академических часов)
1	Коммуникация. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача.	Работа с лекционным материалом Работа с учебной литературой	Тестовое задание	5
2	Пациентоориентированное общение врача на современном этапе развития медицины. Калгари-Кембриджской модель медицинской консультации.	Работа с учебной литературой	Контрольные вопросы	5
3	Медицинской этика и коммуникация в медицине. Принципы и правила биоэтики. Медицинские этические кодексы.	Работа с учебной литературой	Контрольные вопросы	6
4	Конфликт. Особенности конфликтных ситуаций и путей предупреждения конфликта в медицине.	Работа с учебной литературой	Контрольные вопросы	6
5	Риторика в коммуникации врач-пациент.	Работа с учебной литературой	Контрольные вопросы	6
6	Консультирование и сопровождение пациента и законных представителей на разных этапах приспособления к тяжелому диагнозу.	Работа с учебной литературой	Контрольные вопросы	6
<b>ИТОГО:</b>				<b>34</b>

### 5.6.1. Перечень нормативных документов:

1. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ (последняя редакция)
2. Письмо Минпросвещения России от 02.09.2020 N ВБ-1688/03 «О рекомендациях об организации информационно-разъяснительной работы»
3. Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ (последняя редакция)
4. Приказ Минздрава России от 02.06.2016 г. №334н «Об утверждении Положения об аккредитации специалистов»
5. Приказ Минздрава России от 20.01.2020 г. №34н «О внесении изменений в Положение об аккредитации специалистов, утвержденное приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 02 июня 2016 г. №334н» (регистрационный номер 57543 от

19.02.2020 г.)

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Для самостоятельной работы обучающимся рекомендуется использовать нормативные документы, учебную литературу и конспекты практических занятий, изучение рекомендованной литературы и самостоятельный поиск литературы по теме. Работа с Интернет-ресурсами, составление конспектов, схем для систематизации учебного материала. Критериями оценки внеаудиторной работы является: умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач, - обоснованность и четкость изложения ответа на поставленные преподавателем вопросы в ходе обсуждения тем дисциплины.

## **7. Оценочные материалы**

Оценочные материалы по дисциплине для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся включают в себя примеры оценочных средств (Приложение А к рабочей программе дисциплины), процедуру и критерии оценивания.

## **8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

### **8.1. Учебная литература:**

1. Коммуникации и управленческая деятельность. Работа в командах. Конфликты в организациях / В.А. Баркаева, И.Л. Самодова, В.Н. Филатов, В.С. Лучкевич, Е.А. Мельникова. — СПб.: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2019. — 48 с.
2. Кузнецова О.Ю., Дегтярева Л.Н., Моисеева И.Е. Подготовка к аккредитации специалистов – оценка коммуникативных навыков Учебно-методическое пособие. — СПб.: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2020. — 22 с.
3. Чернова Г.Р. Психология общения: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения / Г.Р. Чернова, Т.В. Слотина. - Санкт-Петербург : Питер, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-496-01849-4. - URL: <https://www.ibooks.ru/bookshelf/345122/reading> - Текст: электронный.
4. Капустина, В. А. Психология общения : учебное пособие / В. А. Капустина. — Новосибирск : НГТУ, 2018. — 44 с. — ISBN 978-5-7782-3520-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/118377>

### **8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Наименования ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»	<a href="http://cyberleninka.ru/">http://cyberleninka.ru/</a>
ЭБС «Библиороссика»	<a href="http://bibliorossica.com">http://bibliorossica.com</a>

## **9. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

**9.1. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса:**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Информационные технологии
1	Коммуникация. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача.	Размещение учебных материалов в ЭИОС ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России, <a href="https://sdo.szgmu.ru/enrol/index.php?id=1702">https://sdo.szgmu.ru/enrol/index.php?id=1702</a>
2	Пациентоориентированное общение врача на современном этапе развития медицины. Калгари-Кембриджской модель медицинской консультации.	
3	Медицинской этика и коммуникация в медицине. Принципы и правила биоэтики. Медицинские этические кодексы.	
4	Конфликт. Особенности конфликтных ситуаций и путей предупреждения конфликта в медицине.	
5	Риторика в коммуникации врач-пациент.	
6	Консультирование и сопровождение пациента и законных представителей на разных этапах приспособления к тяжелому диагнозу.	
7	Роли участников образовательного процесса. Коммуникативные стратегии и тактики в учебной и воспитательной деятельности в соответствии с потребностями обучающихся.	

**9.2. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса (лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства):**

№ п/п	Наименование программного продукта	Срок действия лицензии	Документы, подтверждающие право использования программных продуктов
лицензионное программное обеспечение			
1.	ESET NOD 32	1 год	Государственный контракт № 671/2021-ЭА
2.	MS Windows 8 MS Windows 8.1 MS Windows 10 MS Windows Server 2012 Datacenter - 2 Proc MS Windows Server 2012 R2 Datacenter - 2 Proc	Неограниченно	Государственный контракт № 30/2013-О; Государственный контракт № 399/2013-ОА; Государственный контракт № 07/2017-ЭА.

	MS Windows Server 2016 Datacenter Core		
3.	MS Office 2010 MS Office 2013	Неограниченно	Государственный контракт № 30/2013-ОА; Государственный контракт № 399/2013-ОА.
4.	Academic LabVIEW Pre- mium Suite (1 User)	Неограниченно	Государственный контракт № 02/2015
лицензионное программное обеспечение отечественного производства			
1.	Антиплагиат	1 год	Государственный контракт № 3756
2	«WEBINAR (ВЕБИНАР)» ВЕРСИЯ 3.0	1 год	Контракт № 493/2021-ЭА
3	«Среда электронного обучения ЗКЛ»	1 год	Контракт № 487/2021-ЭА
4	TrueConf Enterprise	1 год	Контракт № 522/2021-ЭА
свободно распространяемое программное обеспечение			
1.	Google Chrome	Неограниченно	Открытое лицензионное со- глашение GNU GeneralPublicLicense
2.	NVDA	Неограниченно	Открытое лицензионное со- глашение GNU GeneralPublicLicense
свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства			
1.	Moodle	Неограниченно	Открытое лицензионное со- глашение GNU GeneralPublicLicense

**9.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:**

№ п/п	Наименование программного продукта	Срок действия лицензии	Документы, подтверждающие право использования программных продуктов	Режим доступа для обучающихся – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
1.	Консультант Плюс	1 год	Контракт № 1067/2021-ЭА	-
2.	ЭБС «Консультант студента»	1 год	Контракт № 233/2021-ЭА	<a href="http://www.studmedlib.ru/">http://www.studmedlib.ru/</a>
3.	ЭМБ «Консультант врача»	1 год	Контракт № 546/2021-ЭА	<a href="http://www.rosmedlib.ru/">http://www.rosmedlib.ru/</a>
4.	ЭБС «Ай-букс.ru/ibooks.ru»	1 год	Контракт № 552/2021-ЭА	<a href="https://ibooks.ru">https://ibooks.ru</a>
5.	ЭБС «IPRBooks»	1 год	Контракт № 550/2021-ЭА	<a href="http://www.iprbookshop.ru/special">http://www.iprbookshop.ru/special</a>
6.	Электронно-библиотечная система «Букап»	1 год	Контракт № 551/2021-ЭА	<a href="https://www.books-up.ru/">https://www.books-up.ru/</a>
7.	ЭБС «Издательство Лань»	1 год	Контракт № 547/2021-ЭА	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>

8.	Образовательная платформа ЮРАЙТ	1 год	Контракт № 418/2021-М	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
----	---------------------------------	-------	-----------------------	---

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации: г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит Р (корп.9), ауд. № 5, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России;

Специализированная мебель: доска (меловая); стол преподавателя, стол студенческий четырёхместный, стул студенческий;

Технические средства обучения: мультимедиа-проектор, экран, ноутбук преподавателя, системный блок, монитор.

Специальные технические средства обучения: Roger Pen (Индивидуальный беспроводной передатчик Roger в форме ручки), Roger MyLink (приемник сигнала системы Roger Pen) (для обучающихся с нарушениями слуха); IntelliKeys (проводная клавиатура с русским шрифтом Брайля с матовым покрытием черного цвета), (г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит Р (корп.9), ауд. № 18,19, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России).

Учебные аудитории для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит Р (корп.9), ауд. № 5, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России;

Специализированная мебель: доска (меловая); стол преподавателя, стол студенческий четырёхместный, стул студенческий;

Технические средства обучения: мультимедиа-проектор, экран, ноутбук преподавателя, системный блок, монитор.

Специальные технические средства обучения: Roger Pen (Индивидуальный беспроводной передатчик Roger в форме ручки), Roger MyLink (приемник сигнала системы Roger Pen) (для обучающихся с нарушениями слуха); IntelliKeys (проводная клавиатура с русским шрифтом Брайля с матовым покрытием черного цвета), (г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит Р (корп.9), ауд. № 18,19, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой, в т.ч. специализированной, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспеченные доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета: г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит АЕ (корп.32), ауд. № 1, лит Р (корп.9), ауд. № 18,19 ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России.

Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, дом 47, лит. Р (корп.9), ауд. № 5, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России.

Министерство здравоохранения Российской Федерации  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Северо-Западный государственный медицинский университет  
имени И.И. Мечникова»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации**  
(ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России)

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

(для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся)

**Специальность:** 31.08.29 Гематология.  
**Направленность:** Гематология.  
**Наименование дисциплины:** Коммуникативные навыки

## Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Оценочные средства
ИД-1 УК-4.1.	<b>Знает</b> содержание понятий: коммуникация, эмпатия, внутренняя картина болезни, конфликт добровольное информированное согласие, эмоциональное выгорание; функции и средства коммуникации; принципы и правила биоэтики, медицинские этические кодексы, модели взаимоотношений врач-пациент, принципы коммуникации применительно к проблеме пациент-ориентированного общения; Калгари-Кембриджскую модель медицинской консультации, современный этикет общения врача с пациентом, стратегии поведения в конфликте, этапы переживания горя (потери), механизмы психологической защиты.	контрольные вопросы, тестовые задания
	<b>Умеет</b> выстраивать доверительные, партнерские отношения с пациентом; получать полную клинически значимую информацию от пациента максимально эффективно используя время консультации; аргументировать точку зрения врача и достигать согласия с пациентом; предоставлять информацию для разных категории пациентов в зависимости от возраста, пола, типа личности и т.д., сообщать «плохие» известия, выявлять и предупреждать конфликтные ситуации в общении с пациентом	ситуационные задачи, ролевая игра, итоговая письменная работа «Индивидуальный сценарий для симулированного пациента»
ИД-1 ОПК-3.1.	<b>Знает</b> набор ролей участников образовательного процесса, правила профессиональной коммуникации в зависимости от категории обучающихся	контрольные вопросы, тестовые задания
	<b>Умеет</b> использовать коммуникативные стратегии и тактики в учебной и воспитательной деятельности в соответствии с потребностями обучающихся	ситуационные задачи, ролевая игра, итоговая письменная работа «Индивидуальный сценарий для симулированного пациента»

## 2. Примеры оценочных средств и критерии оценивания для проведения текущего контроля

### 2.1. Примеры входного контроля

Входной контроль по дисциплине проводится в форме: контрольных вопросов

- 1) Что такое коммуникативные навыки?
- 2) Что, по Вашему мнению, значит – коммуникативные навыки в медицине?
- 3) Для чего врачу нужны навыки коммуникации?

Критерии оценки, шкала оценивания контрольных вопросов

Оценка	Описание
«отлично»	Обучающийся способен вести беседу, давая как фактическую информацию, так и свои комментарии по данной проблеме. Владеет техникой ведения беседы (может начать и закончить разговор, расспросить, дать информа-

Оценка	Описание
	цию, сделать выводы и проч.). Если обучающийся допускает ошибку, может сам ее немедленно исправить. 75% высказываний сделаны без ошибок
«хорошо»	Обучающийся показывает хороший понимания заданий, однако иногда приходится повторить вопрос. Уверенно ведет беседу, излагая не только факты, но и свое отношение к ним, но не всегда спонтанно реагирует на изменение речевого поведения партнера. Встречаются грамматические ошибки, но это не препятствует общению. 50% высказываний сделаны без ошибок.
«удовлетворительно»	Обучающийся показывает общее понимание вопросов, однако ему необходимы объяснения и пояснения некоторых вопросов; его ответы просты и нерешительны. Иногда отсутствует логика в высказываниях. Только 25% высказываний даны без ошибок.
«неудовлетворительно»	Обучающийся ответил на несколько вопросов или дал некоторую информацию на очень простые темы. Он часто переспрашивает и просит перефразировать вопросы

### 3. Процедура проведения текущего контроля

Текущий контроль успеваемости по дисциплине проводится в форме: контрольных вопросов, тестовых заданий, ситуационных задач, ролевой игры.

#### 3.1. Примеры контрольных вопросов

##### ИД-1 УК-4.1., ИД-1 ОПК-3.1.

- 1) Какие бывают формы делового общения?
- 2) Какие Вы знаете правила коммуникативного этикета?
- 3) Какие существуют барьеры речевой коммуникации?
- 4) Что такое «языковая компетентность»?

Критерии оценки, шкала оценивания контрольных вопросов

Оценка	Описание
«отлично»	Обучающийся способен вести беседу, давая как фактическую информацию, так и свои комментарии по данной проблеме. Владеет техникой ведения беседы (может начать и закончить разговор, расспросить, дать информацию, сделать выводы и проч.). Если обучающийся допускает ошибку, может сам ее немедленно исправить. 75% высказываний сделаны без ошибок
«хорошо»	Обучающийся показывает хороший понимания заданий, однако иногда приходится повторить вопрос. Уверенно ведет беседу, излагая не только факты, но и свое отношение к ним, но не всегда спонтанно реагирует на изменение речевого поведения партнера. Встречаются грамматические ошибки, но это не препятствует общению. 50% высказываний сделаны без ошибок.
«удовлетворительно»	Обучающийся показывает общее понимание вопросов, однако ему необходимы объяснения и пояснения некоторых вопросов; его ответы просты и нерешительны. Иногда отсутствует логика в высказываниях. Только 25% высказываний даны без ошибок.



Оценка	Описание
«неудовлетворительно»	Обучающийся ответил на несколько вопросов или дал некоторую информацию на очень простые темы. Он часто переспрашивает и просит перефразировать вопросы

### 3.2. Примеры тестовых заданий

#### ИД-1 УК-4.1., ИД-1 ОПК-3.1.

##### Название вопроса: Вопрос № 1

Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений:

Вы считаете, что мимика и жесты это – ...

- а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент
- б) дополнение к речи
- в) предательское проявление нашего самосознания
- г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть
- д) все ответы верны
- е) все ответы неверны

Верный ответ: б

##### Название вопроса: Вопрос № 2

Что такое эмпатия?

- а) способность вчувствования в психологию другого человека
- б) способность понимать мысли пациента
- в) способность быть активным слушателем
- г) способность эффективно коммуницировать с пациентом

Верный ответ: а

Критерии оценки, шкала оценивания тестовых заданий

Оценка	Описание
«отлично»	Выполнено в полном объеме – 90%-100%
«хорошо»	Выполнено не в полном объеме – 80%-89%
«удовлетворительно»	Выполнено с отклонением – 70%-79%
«неудовлетворительно»	Выполнено частично – 69% и менее правильных ответов

### 3.3. Примеры ситуационных задач

#### ИД-1 УК-4.1., ИД-1 ОПК-3.1.

Задача 1: У вашей соседки, пенсионерки длительное время плохо контролируемый сахарный

диабет. Ей предстоит операция удаления из-за развившейся гангрены. Она подавлена, часто плачет. Вам необходимо поговорить с ней и оказать поддержку в действиях.

Задание:

Расспросите пациента, объясните ей состояние, ответьте на возникшие вопросы, проявите свои коммуникативные навыки.

Успокоить пациентку, убедить в необходимости операции. Дать надежду на быструю реабилитацию.

Задача 2: На приеме 39 летняя женщина, преподаватель в школе. 13 в браке, детей нет. Обследование показывают несколько лет бесплодного брака. Пациентке и ее супруг, строителю разнорабочему, предстоит длительное обследование и дорогостоящее, нет

гарантии наступления беременности. Вам предстоит сообщить пациентке о ее состоянии,

прогнозе, оказать поддержку в ее дальнейших действиях.

Задание: Расспросите пациента, объясните ей состояние, ответьте на возникшие вопросы,

проявите свои коммуникативные навыки.

Тактика ведения диалога: Дать надежду иметь своего ребенка.

Критерии оценки, шкала оценивания ситуационных задач

Оценка	Описание
«отлично»	Объяснение хода решения ситуационной задачи подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие
«хорошо»	Объяснение хода решения ситуационной задачи подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие
«удовлетворительно»	Объяснение хода решения ситуационной задачи недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях
«неудовлетворительно»	Объяснение хода решения ситуационной задачи дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют

### 3.4. Пример ролевой игры

ИД-1 УК-4.1., ИД-1 ОПК-3.1.

**Тема: Проблема правдивости в современной медицине**

**Описание:** Необходимо разделить учебную группу на 8 команд (7 клинических случаев + группа психологов-супервизоров) от 2 до 5 человек.

Каждая группа получает задание и выступает в роли врача, сообщающего плохое известие в одном клиническом случае, в другом – в роли пациента или родственников пациента

Группа психологов получает материал, описывающий методики и особенности психологической поддержки при сообщении плохих известий

На подготовку дается не более 15 минут.

Деловая игра организуется преподавателем, который приглашает по одному представителю от группы для выполнения роли врача и пациента.

Задача группы психологов оценить правильность действий, поведения врача, адекватность объема, содержания, словесного оформления информации, предоставляемой врачом.

Кто сообщает, информирует:	Кому предоставляется информация:	Содержание информации
----------------------------	----------------------------------	-----------------------

Врач-реаниматолог	Отец и мать ребенка 7 лет, поступившего в реанимационное отделение после автомобильной аварии	Ребенок погиб, не приходя в сознание. Функции тела поддерживаются с помощью ИВЛ. Необходимо получить согласие на забор почек, печени для трансплантации.
-------------------	---	--

**Критерии оценки, шкала оценивания создания сценария для симулированного пациента:**

Оценка	Описание
«зачтено»	Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, информационную готовность к игре, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы участников, соблюдает регламент выступления
«не зачтено»	Не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

**4. Примеры оценочных средств и критерии оценивания для проведения промежуточной аттестации**

**4.1. Примеры тестовых вопросов**

**ИД-1 УК-4.1., ИД-1 ОПК-3.1.**

**Вопрос 1:** Выберите из ниже перечисленного одно из важнейших качеств эффективной коммуникации

- А) Стереотипы
- Б) Пренебрежение фактами
- В) Наблюдательность
- Г) Предвзятые представления
- Д) Ошибки в построении высказываний

Верный ответ: в

**Вопрос 2:** Основное содержание фазы аргументации:

- А) Установление эмоционального контакта с больным
- Б) Оказание эмоциональной поддержки больному
- В) Сообщение точного диагноза больному
- Г) Сообщение прогноза заболевания
- Д) Получение дополнительной информации

Верный ответ: д

**Критерии оценки, шкала оценивания тестовых заданий**

Оценка	Описание
«отлично»	Выполнено в полном объеме – 90%-100%
«хорошо»	Выполнено не в полном объеме – 80%-89%
«удовлетворительно»	Выполнено с отклонением – 70%-79%
«неудовлетворительно»	Выполнено частично – 69% и менее правильных ответов

**4.1 Пример итоговой письменной работы "Индивидуальный сценарий для симулированного пациента"**

**ИД-1 УК-4.1., ИД-1 ОПК-3.1.**

Задание: Используя шаблон разработайте 2 сценария (на выбор) для симулированного пациента (СП) по Вашей специальности: по разъяснению врачом информации пациенту, по сообщению плохих известий.

<b>Блок общей информации</b>	<b>Содержание, комментарии</b>
1. Обстоятельства, при которых происходит данная встреча с врачом	Амбулаторный приём или стационар. Кто явился инициатором встречи. Это первая встреча с данным специалистом или повторная. Планово или экстренно. Какая информация может быть известна врачу до встречи с пациентом? Например, «беременная женщина пришла для постановки на учёт по беременности»
2. Паспортные данные	ФИО, возраст пациента, пол
3. Социальная информация, образ жизни	Информация об образовании пациента, его профессии, характере и условиях работы (место работы, чем занимается, уровень нагрузки, наличие вредных условий труда, влияние их на здоровье). Особенности образа жизни, важные для понимания индивидуальных особенностей пациента и влияющие на ситуацию со здоровьем.
4. История жизни	Состав семьи. С кем проживает. Семейные обязанности пациента, уровень нагрузки. Отношения в семье.
5. Личностные особенности пациента	Пациент открыт в общении, легко идёт на контакт или замкнут: смущается при первой встрече: разговорчивый или немногословный; мнительный или легко относящийся к проблемам - всё, что значимо и важно для понимания тактики поведения пациента.
6. Отношение к врачам и своему здоровью	Насколько пациент доверяет врачам? Что ожидает от общения с врачом? Например, «относится с уважением, считает, что врач лучше знает, что важно, а что нет».
7. Психологический фон во время консультации	Эмоциональные и конкретные поведенческие проявления пациента: возбуждён, замкнут, расслаблен, спокоен, напряжён и т.д. Какое положение занимает при разговоре (например, «сидит на краю стула», «нервно расхаживает по палате», «говорит громко и сбивчиво»). С какими громкостью и темпом речи разговаривает, особенности зрительного контакта и т.д. Считает ли серьёзным своё заболевание (симптомы) или, наоборот, слишком легкомысленно относится к своему состоянию.
8. Внешний вид пациента	Особенности внешнего вида, как одет, характер движений (медлительный, резкий, нервный).
9. Что делает пациент, когда врач присутствует к «Выполнению задания на станции»	Положение пациента: стоит или сидит, что при этом делает, какие слова произносит при виде врача (эти слова могут помочь врачу сориентироваться в ситуации, например: «Я к Вам был записан на это время»).

<p>10. Повод для встречи, ожидания пациента от встречи с врачом. причина встречи, срочность встречи, по чьей инициативе</p>	<p>На какие обследования и лечение рассчитывает пациент. Что ожидает от встречи с врачом. Необязательно, чтобы ожидания пациента были оправданными с медицинской точки зрения. Почему не обращался раньше, если жалобы существуют уже некоторое время. Повлиял ли кто-то из окружения пациента на его решение прийти на приём к врачу. Или, например, пациент находится в палате, обеспокоен личными обстоятельствами своей жизни, а в этот момент к нему обратился медицинский работник.</p>
---	---

**Критерии оценки, шкала оценивания итоговой письменной работы "Индивидуальный сценарий для симулированного пациента"**

Оценка	Описание
«зачтено»	Задание выполнено строго по шаблону, демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, сценарий может быть использован для проведения специализированной аккредитации
«не зачтено»	Задание выполнено не по шаблону, демонстрирует полное не понимание обсуждаемой проблемы, сценарий не может быть использован для проведения специализированной аккредитации

**Критерии оценки, шкала оценивания зачтено/не зачтено**

Оценка	Описание
«зачтено»	Демонстрирует полное понимание проблемы. Знает основные понятия в рамках обсуждаемого вопроса, методы изучения и их взаимосвязь между собой, практические проблемы и имеет представление о перспективных направлениях разработки рассматриваемого вопроса
«не зачтено»	Демонстрирует непонимание проблемы. Не знает основные понятия, методы изучения, в рамках обсуждаемого вопроса не имеет представления об основных практических проблемах

**5. Процедура проведения промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет включает в себя: тестирование и выполнение итоговой письменной работы "Индивидуальный сценарий для симулированного пациента".