

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 врача»

Специальность: 31.05.01 Лечебное дело

Направленность: Организация и оказание первичной медико-санитарной помощи взрослому населению в медицинских организациях

Рабочая программа дисциплины «Коммуникативные навыки врача» составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалитета по направлению подготовки 31.05.01 Лечебное дело, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 988 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалитета по специальности 31.05.01 Лечебное дело».

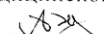
Составители рабочей программы дисциплины:

Абриталин Е.Ю., профессор кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии ФГБОУ ВО «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова» Минздрава России, доктор медицинских наук; Парфенова Д.А., доцент кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии ФГБОУ ВО «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова» Минздрава России, кандидат психологических наук; Портнова А.Г., доцент кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии ФГБОУ ВО «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова» Минздрава России, кандидат психологических наук; Королева Н.Г., доцент кафедры иностранных языков ФГБОУ ВО «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова» Минздрава России, кандидат педагогических наук; Липатова Е.Г., старший преподаватель кафедры иностранных языков ФГБОУ ВО «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова» Минздрава России.

Рецензент:

Курасов Е.С., профессор кафедры психиатрии ФГБОУ ВО «Военно-медицинская академия им. С.М. Кирова» Минобороны России, доктор медицинских наук, доцент

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии, кафедры иностранных языков 27 января 2021 г., Протокол № 5 и кафедры иностранных языков 25 января 2021 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой психотерапии, медицинской психологии и сексологии
 /Абриталин Е.Ю./

Заведующий кафедрой иностранных языков
 /Королева Н.Г./

Одобрено Методической комиссией по специальности 31.05.01 Лечебное дело
24 февраля 2021 г.

Председатель
 /Бакулин И.Г./

Рассмотрено Методическим советом и рекомендовано для утверждения на Ученом совете
25 февраля 2021 г.

Председатель
 /Артюшкин С.А./

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.....	Ошибка! Залка не определена.
5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий	7
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	15
7. Оценочные материалы	17
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	17
9. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем.....	19
10. Материально-техническое обеспечение дисциплины	23
Приложение А.....	22

1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Коммуникативные навыки врача» является формирование компетенций обучающегося, владеющего знаниями о моральных и правовых нормах, этических и деонтологических принципах в области медицины, толерантном взаимодействии при выполнении профессиональных задач; навыками общения, управления конфликтами, навыками формирования установок, направленных на здоровый образ жизни, гармоничное развитие, продуктивное преодоление жизненных трудностей и конфликтов, гуманистическое взаимодействие с окружающим миром, способствующими его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда в сфере здравоохранения.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Коммуникативные навыки врача» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы по специальности 31.05.01 Лечебное дело (уровень образования специалитет). Направленность: Организация и оказание первичной медико-санитарной помощи взрослому населению в медицинских организациях. 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-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИД-1 УК 3 Вырабатывает стратегию командной работы для достижения поставленной цели ИД-2 УК 3 Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений; распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды; принимает ответственность за общий результат ИД-3 УК 3 Разрешает конфликты и противоречия внутри команды на основе учета интересов всех сторон
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД-1 УК 4 Устанавливает контакт и развивает профессиональное общение на государственном языке или на иностранном (ых) языке (ах) в объёме, достаточном для академического и профессионального взаимодействия ИД-2 УК 4 Применяет современные коммуникационные технологии для академического и профессионального взаимодействия
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИД-2 УК 5 Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей ИД-3 УК 5 Формирует толерантную среду взаимодействия при выполнении профессиональных задач

ОПК-1. Способен реализовывать моральные и правовые нормы, этические и деонтологические принципы в профессиональной деятельности	ИД-1 ОПК 1 Соблюдает моральные нормы, этические и деонтологические принципы поведения в профессиональной деятельности.
	ИД-2 ОПК 1 Осуществляет взаимодействие в системе «врач-пациент» в соответствии нормами этики и деонтологии

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Оценочные средства
ИД-1 УК -3	Знает модели командного взаимодействия, факторы эффективного взаимодействия в команде, параметры формулирования цели.	контрольные вопросы, тестовые задания
ИД-2 УК- 3	Знает методы группового принятия решений; способы распределения поручений и делегирования полномочий членам команды; о необходимости несения ответственности за общий результат Умеет применять методы группового принятия решения, структурировать общение в ходе принятия решения; сформулировать задачи членам.	контрольные вопросы, тестовые задания
ИД-3 УК- 3	Знает способы эффективного управления и разрешения конфликтов; индивидуальные особенности конфликтных личностей, признаки потенциально конфликтных ситуаций во взаимодействии субъектов в лечебном деле, признаки профессионального выгорания и способы его профилактики, способы саморегуляции врача в конфликтной ситуации.	контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, реферат
	Умеет выбирать стратегии тактики разрешения конфликта, определять типы конфликтных личностей, выявлять признаки потенциально конфликтных ситуаций, осуществлять профилактические мероприятия; определять профессиональное выгорание, реализовывать профилактические мероприятия, реализовывать техники и способы саморегуляции.	ситуационные задачи
	Имеет навык определения типа конфликтной личности; управления собственным психоэмоциональным состоянием.	демонстрация практических навыков
ИД-1 УК- 4	Знает правила установки контакта и закономерности развития профессионального общения в рамках академического и профессионального взаимодействия Умеет применять правила установки и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.	контрольные вопросы, тестовые задания

ИД-2 УК- 4	<p>Знает теоретические основы современных коммуникационных технологий:</p> <ul style="list-style-type: none"> • специфику разных видов коммуникации, • механизмы и ошибки социальной перцепции, • барьеры в общении, • внутренние и внешние факторы эффективного общения. • признаки манипулятивного общения, способы противодействия манипулятивному общению, • коммуникативные навыки в общении: структурирование общения, техники активного слушания, работы с возражениями, аспекты подготовки и реализации публичного выступления. 	контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, реферат
	<p>Умеет реализовывать разные виды коммуникации,</p> <ul style="list-style-type: none"> • дифференцировать и определять механизмы социальной перцепции, • преодолевать барьеры в общении, • учитывать в коммуникации факторы эффективного общения, • выявлять признаки манипулятивного общения, противодействовать манипуляции, • структурировать общение, реализовывать активное слушание, работать с возражениями, публично выступать. 	ситуационные задачи
	<p>имеет навык</p> <ul style="list-style-type: none"> • публичного выступления, структурировать общение, реализовывать активное слушание, работать с возражениями, 	демонстрация практических навыков
ИД-2 УК- 5	<p>Знает принципы выстраивания социального и профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.</p>	контрольные вопросы, реферат
ИД-3 УК -5	<p>Знает принципы толерантного отношения к пациентам и коллегам в процессе профессионального взаимодействия</p>	контрольные вопросы, тестовые задания, реферат
	<p>Умеет применять принципы толерантного отношения к пациентам и коллегам в процессе профессионального взаимодействия</p>	ситуационные задачи
ИД-1 ОПК- 1	<p>Знает этические нормы и деонтологические принципы поведения в профессиональной деятельности.</p>	контрольные вопросы, реферат
ИД-2 ОПК- 1	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> • теоретические основы медицинской деонтологии, принципы взаимоотношений в системе «врач-пациент». • структуру коммуникации пациента и врача в рамках пациент-ориентированного общения. 	контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, реферат

	Умеет <ul style="list-style-type: none"> • применять полученные знания при решении основных этических дилемм и проблем, возникающих при оказании медицинской помощи пациентам; • реализовывать пациент-ориентированное общение: установление контакта, взаимодействие с пациентом, навыки завершения контакта. 	ситуационные задачи
	имеет навык <ul style="list-style-type: none"> • установления контакта, взаимодействия с пациентом, навыки завершения контакта. 	демонстрация практических навыков

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость	Семестры		
		5	6	7
Контактная работа обучающихся с преподавателем	94	36	36	22
Аудиторная работа:	90	36	36	18
Лекции (Л)	30	12	12	6
Практические занятия (ПЗ)	60	24	24	12
Самостоятельная работа:	86	18	18	50
в период теоретического обучения	54	18	18	18
подготовка к сдаче экзамена	32			32
Промежуточная аттестация: экзамен, в том числе сдача и групповые консультации	4			4
Общая трудоемкость: академических часов		180		
зачетных единиц		5		

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	Философские основания этики и деонтологии.	Медицинская этика как междисциплинарная наука. Основные принципы и правила медицинской этики. Этика как наука о морали и нравственности. Нравственная суть межличностного общения в медицине. Медико-этические особенности общения врачей с пациентами. История формирования этических отношений в медицине.	УК-3, УК-4, ОПК 1
2	Морально-нравственные	Этические комитеты. Медицинские эксперименты и исследования.	ОПК 1, УК 5

	проблемы в этике и деонтологии	Этические проблемы ВИЧ-инфекции. Медико-этические проблемы смерти и умирания. Медико-этические проблемы эвтаназии и аборта.	
3	Медико-этические проблемы в различных областях медицины	Проблемы медицинской этики в области трансплантологии. Проблемы медицинской этики в области генетики. Этические вопросы психиатрии. Этические вопросы онкологии.	ОПК 1, УК 5
4	Развитие коммуникативных навыков	Межличностное общение Три стороны общения. Специфика вербальной и невербальной коммуникации. Средства общения. Механизмы социальной перцепции. Ошибки социальной перцепции. Барьеры в общении: внешние и внутренние. Факторы эффективного общения в различных видах деятельности Внутренние и внешние факторы эффективного общения. Индивидуальные особенности способствующие и затрудняющие развития коммуникативной компетентности. Ситуации общения. Профессиональная среда общения. Позиции собеседников. Деловое общение: Аргументация. Возражения. Виды вопросов. Принятие решений. Саботаж процесса общения. Фиксация решения. Завершение общения. Основные ошибки в общении. Коммуникативные навыки Типы навыков в общении. Структурирование общения. Активное слушание. Работа с возражениями. Принятие группового решения. Публичное выступление.	УК 4.2, УК 3.2
5	Особенности общения в профессиональной деятельности врача	Манипулятивное общение. Противодействие манипуляции Особенности манипулятивного общения, манипулятивный стиль общения. Способы (приемы) противодействия манипулятивному общению. Ассертивность. Общение в конфликтной ситуации Конфликтогенные личности (врачи и пациенты). Способы управления конфликтом в профессиональной деятельности врача. Профилактика конфликтов в лечебном деле. Профилактика профессионального выгорания. Основы психической	УК 3,3, УК 4.2, ОПК 1.1, ОПК 1.2

		<p>саморегуляции врача в конфликтной профессиональной ситуации.</p> <p>Модели общения врача и пациента.</p> <p>Информационная, консультативная, интерпретационная, патерналистская модели.</p> <p>Структура коммуникации врача и пациента: установление контакта, взаимодействие с пациентом, навыки завершения контакта.</p> <p>Пациент-ориентированное общение.</p> <p>Калгари-Кембриджская модель отношений врача и больного (начало приема, сбор информации, структурирование консультации, создание отношений, объяснение и планирование, завершение приема).</p>	
--	--	--	--

5.2. Тематический план лекций

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекций	Активные формы обучения	Трудоемкость (академических часов)
1	Философские основания этики и деонтологии.	Л.1 Этика и деонтология как наука. Принципы и правила медицинской этики.	-	2
		Л.2 Медико-этические документы. Модели взаимоотношений врача и пациента.	ЛБ	2
		Л.3. Избранные философские категории медицинской этики.	ЛБ	2
2	Морально-нравственные проблемы в этике и деонтологии.	Л.4 Этические комитеты. Медицинские эксперименты и исследования. Этические проблемы ВИЧ инфекции	ЛБ	2
		Л.5 Этические вопросы смерти. Медикоэтические проблемы эвтаназии и аборта	ЛБ	2
3	Медико-этические проблемы в различных областях медицины.	Л.6 Этические проблемы трансплантологии и генетики.	ПЛ	2
		Л.7 Этические вопросы психиатрии и онкологии.	ЛБ	2

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекций	Активные формы обучения	Трудоемкость (академических часов)
4	Развитие коммуникативных навыков	Л.8 Межличностное общение	-	2
		Л.9 Факторы эффективного общения в различных видах деятельности	ЛБ	2
		Л.10 Коммуникативные навыки	ЛБ	2
5	Особенности общения в профессиональной деятельности врача	Л.11 Манипулятивное общение. Противодействие манипуляции	ПЛ	2
		Л.12 Общение в конфликтной ситуации. Саморегуляция.	-	2
		Л.13. Конфликтогенные личности	ЛБ	2
		Л.14. Модели общения врача и пациента	ПЛ	2
		Л.15. Пациент-ориентированное общение	ЛБ	2
ИТОГО:				30

**ЛБ – лекция-беседа; ПЛ – проблемная лекция.*

5.3. Тематический план практических занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Активные формы обучения*	Формы текущего контроля	Трудоемкость (академических часов)
1	Философские основания этики и деонтологии.	ПЗ.1 Медицинская этика как междисциплинарная наука. Основные принципы и правила медицинской этики. Этика как наука о морали и нравственности.	ГД, РИ	собеседование тестовый контроль.	4
		ПЗ.2 Нравственная суть межличностного общения в медицине.	ГД, РИ	собеседование тестовый контроль.	4
		ПЗ.3. Медико-этические	ГД, РИ	собеседование	4

		особенности общения врачей с пациентами.		тестовый контроль.	
2	Морально-нравственные проблемы в этике и деонтологии.	ПЗ.4. Этические комитеты. Медицинские эксперименты и исследования.	ГД, РИ	собеседование тестовый контроль.	4
		ПЗ.5. Этические проблемы ВИЧ-инфекции. Медико-этические проблемы смерти и умирания. Медико-этические проблемы эвтаназии и аборта.	ГД, РИ	собеседование тестовый контроль.	4
3	Медико-этические проблемы в различных областях медицины.	ПЗ.6 Проблемы медицинской этики в области трансплантологии. Проблемы медицинской этики в области генетики.	ГД, РИ	собеседование тестовый контроль.	4
		ПЗ.7. Этические вопросы психиатрии. Этические вопросы онкологии.	ГД, РИ	собеседование тестовый контроль.	4
4	Развитие коммуникативных навыков	ПЗ.8 Межличностное общение. Механизмы и эффекты социальной перцепции Барьеры в общении.	ГД, АС	собеседование тестовый контроль, реферат,	4
		ПЗ.9 Факторы эффективного общения	РИ, АС	собеседование тестовый контроль, реферат, Оценка сформированности навыков.	4
		ПЗ.10 Коммуникативные навыки. Типы навыков в общении. Процесс принятия группового решения.	ИТ	собеседование тестовый контроль, реферат, Оценка сформированности навыков.	4
5	Особенности общения в профессиональной деятельности врача	ПЗ.11 Манипулятивное общение, Способы (приемы) противодействия манипулятивному общению. Ассертивность.	ГД, РИ, АС	собеседование тестовый контроль, реферат, Оценка сформированности навыков.. Выводы и	4

			заклучения по результатам псд.исследования.		
		ПЗ.12 Конфликтогенные личности	ГД, РИ, АС	собеседование тестовый контроль, реферат, Оценка сформированности навыков. (Выводы и заключения по результатам псд.исследования)	4
		ПЗ.13 Саморегуляция в конфликтной ситуации	АС, ГД, ИТ	собеседование тестовый контроль, реферат, Оценка сформированности навыков. (Выводы и заключения по результатам псд.исследования)	4
		ПЗ.14 Структура коммуникации врача и пациента: навыки эффективного взаимодействия	ИТ, АИМ	собеседование тестовый контроль, реферат, Оценка сформированности навыков.	8
				ИТОГО:	60

**РИ - ролевая игра,
ГД - групповая дискуссия,
ИТ - имитационной тренинг,
АС - анализ ситуаций,
АИМ - анализ имитационных моделей*

5.4. Тематический план семинаров (не предусмотрены)

5.5. Тематический план лабораторных работ (не предусмотрены)

5.6. Самостоятельная работа:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды самостоятельной работы	Формы текущего контроля	Трудоемкость (академических часов)
1	Философские основания этики и деонтологии.	Работа с лекционным материалом. Работа с учебной литературой. Подготовка рефератов. Самостоятельное изучение тем.	собеседование, проверка реферата	10
2	Морально-нравственные проблемы в этике и деонтологии	Работа с лекционным материалом. Работа с учебной литературой. Подготовка рефератов. Самостоятельное изучение тем.	собеседование, проверка реферата	10
3	Медико-этические проблемы в различных областях медицины	Работа с лекционным материалом. Работа с учебной литературой. Подготовка рефератов. Самостоятельное изучение тем.	собеседование, проверка реферата	10
4	Развитие коммуникативных навыков	Работа с лекционным материалом. Работа с учебной литературой. Подготовка рефератов. Самостоятельное изучение тем.	собеседование, проверка реферата	8
5	Особенности общения в профессиональной деятельности врача	Работа с лекционным материалом. Работа с учебной литературой. Подготовка рефератов. Самостоятельное изучение тем.	собеседование, проверка реферата	16
ИТОГО:				54
Подготовка к экзамену				32

5.6.1. Темы рефератов:

«Этика и деонтология»

1. Особенности взаимодействия с пациентами различных культур и национальностей.
2. Христианские ценности милосердия, сострадания и деятельной любви в модели Парацельса.
3. Ислам и медицинская этика.
4. Понимание смерти и умирания в различных культурно-философских традициях.
5. Ценность человеческой жизни и принцип автономии человеческой личности.
6. Противоречия правового регулирования трансплантации и их этические основания.
7. Медицинские критерии смерти человека и моральный статус личности.
8. Стойкие вегетативные состояния и смерть мозга: проблема эквивалентности.
9. Куда приведет человечество путь, которым развивается современная медицина?
10. Человек и его будущее: Новые технологии и возможности человека.

11. Научное знание и этика: противоречия и возможности синтеза.
12. Происхождение профессиональной медицинской этики в России.
13. Становление биоэтической парадигмы выживания.
14. Человек как единство физического и духовного начал.
15. Новая парадигма: внесение этических критериев в науку.
16. Этика и принцип дополнительности в современном естествознании.
17. Экология сознания и философия здоровья человека и общества.
18. Этические и юридические проблемы ВИЧ.
19. Стигматизация, дискриминация и сегрегация ВИЧ-инфицированных в свете морали.
20. Медицинский работник и ВИЧ-инфицированный: особенности взаимоотношений.
21. Правовые аспекты генетики.
22. Перспективы клонирования.
23. Моральные проблемы реализации проекта «Геном человека».
24. Цель и специфика моральных проблем генетики.
25. Проблема критериев смерти человека и морально-мировоззренческое понимание
26. личности.
27. Понимание смерти и умирания в различных культурно-философских традициях.
28. Ценность человеческой жизни и принцип автономии человеческой личности.
29. Противоречия правового регулирования трансплантации и их этические основания.
30. Медицинские критерии смерти человека и моральный статус личности.
31. Стойкие вегетативные состояния и смерть мозга: проблема эквивалентности.
32. Этико-правовые проблемы распределения донорских органов и пути их решения.
33. Депрессивные расстройства в свете нравственной антропологии.
34. Отсутствие единства «научных» взглядов как методологическая и этическая проблема психологии, психиатрии и психотерапии.
35. «Политическая психиатрия» и «независимая психиатрия» - причины несовместимости.
36. Этические проблемы сексологии.
37. Право на правду о последнем диагнозе.

«Практикум по психологии общения»

1. Эффекты социальной перцепции в профессиональной коммуникации («эффект ореола», стереотипизация. «эффект первого впечатления» и «эффект новизны»).
2. Механизмы социальной перцепции (каузальная атрибуция, рефлексия, идентификация, аттракция, установка, эмпатия).
3. Методы преодоления барьеров в коммуникации.
4. Коммуникативные навыки: активное слушание и структурирование общения.
5. Компоненты эффективного публичного выступления.
6. Работа с возражениями в рамках коммуникации «врач-пациент».
7. Ассертивность как фактор устойчивости к манипуляции.
8. Конфликтогенные профессиональные ситуации.
9. Типы конфликтной личности.
10. Общая характеристика конфликтной личности и стратегия поведения в конфликтах.
11. Конфликты гипертимного типа личности.
12. Конфликты циклоидного типа личности.
13. Типология конфликтов лабильного типа личности.
14. Конфликты астено-невротического типа личности.
15. Конфликты сенситивного типа личности.
16. Конфликты психастенического типа личности.
17. Конфликты шизоидного типа личности.
18. Конфликты истероидного типа личности.
19. Конфликты эпилептоидного типа личности.
20. Личность врача. Врач как больной
21. Концепции психической саморегуляции.

22. Виды психической саморегуляции.
23. Феномен профессионального и эмоционального «выгорания» и его причины.
24. Ресурсы стрессоустойчивости и преодоления выгорания. Личностные и социальные ресурсы преодоления выгорания.
25. Структура коммуникации врача и пациента.
26. Навыки эффективного общения для оказания пациент-ориентированной помощи.
27. Коммуникативная толерантность в профессии врача.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины

Важным условием успешного освоения дисциплины является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день.

В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

Подготовка к лекциям

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от Вас требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая обучающемуся понять глубинные процессы развития изучаемого предмета, как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность обучающегося. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Подготовка к практическим занятиям

Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности свободно ответить на теоретические вопросы практикума, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять практические задания и контрольные работы.

В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует правильное отношение к конкретной проблеме.

Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер, и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого Вы знакомитесь с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравниваете весомость и доказательность аргументов сторон и делаете вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

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. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология [Электронный ресурс]: Учебник для вузов. 7-изд. — СПб.: Питер, 2020. — 560 с.: ил. — (Серия «Учебник для вузов»). ISBN 978-5-4461-1423-8 URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/365225/reading>
2. Вербицкий, А.А. Конфликтологическая культура специалиста: технологии формирования [Электронный ресурс]: монография / А.А. Вербицкий, О.И. Щербакова. — Москва: МПГУ, 2016. — 413 с. — ISBN 978-5-4263-0297-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/106064>
3. Лукацкий М.А., Психология [Электронный ресурс] / М.А. Лукацкий, М.Е. Остренкова - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 704 с. (Серия "Психологический компендиум врача") - ISBN 978-5-9704-4084-1 - Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970440841.html>
4. Максимовский, Ю.М. Антология конфликта в стоматологической практике [Электронный ресурс] / Ю.М. Максимовский, Л.Н. Максимовская, В.Д. Вагнер, Э.Э. Байрамов ; под ред. Л.Н. Максимовской. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2020. - 128 с. - ISBN 978-5-9704-5571-5. - Текст: электронный // URL: <https://www.rosmedlib.ru/book/ISBN9785970455715.html>
5. Навыки эффективного общения для оказания пациент-ориентированной медицинской помощи: научно-методическое издание / авторы-составители Боттаев Н.А., Горина К.А., Грибков Д.М., Давыдова Н.С., Дьяченко Е.В., Ковтун О.П., Макарович А.Г., Попов А.А., Самойленко Н.В., Сизова Ж.М., Сонькина А.А., Теплякова О.В. и др. М.: Издательство РОСОМЕД (Российское общество симуляционного обучения в медицине), 2018. - 32 с.

- <http://rosomed.ru/system/documents/files/000/000/102/original/Раздатка-Руководство-по-Калгари-Кембриджской-модели.pdf?1528916127>
6. Соловьева, С.Л., Одерышева, Е.Б., Муртазина И.Р. Личность врача. Учебно-методическое пособие. Санкт-Петербург, ГОУВПО СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2014. – 35 с.
https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/21715/mod_resource/content/4/%D0%9B%D0%98%D0%A7%D0%9D%D0%9E%D0%A1%D0%A2%D0%AC%20%D0%92%D0%A0%D0%90%D0%A7%D0%90.PDF
 7. Соловьева, С.Л. Основы психологии здоровья. Учебно-методическое пособие. – СПб.: Издательство ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2017. – 56 с.
https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/141502/mod_resource/content/2/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0_%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%8B%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8....pdf
 8. Соловьева С.Л., Одерышева Е.Б. Педагогическое общение: учеб.-метод. пособие / С.Л. Соловьёва, Е.Б. Одерышева. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова, 2018. - 36 с.: табл.
 9. Соловьева С.Л., Меркурьева А.А. Психологические профессиональные приемы в общении врача и пациента: учебно-методическое пособие / С.Л. Соловьева, А.А. Меркурьева. – СПб.: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2018. – 40 с.
https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/248362/mod_resource/content/3/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%A1.%D0%9B.%20%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC%D1%8B%20%D0%B2%20%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%B2%D1%80%D0%B0%D1%87%D0%B0%20%D0%B8%20%D0%BF%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0.pdf
 10. Соловьева, С.Л., Одерышева Е.Б., Муртазина И.Р. Психология конфликтного поведения: учебно-методическое пособие / С. Л. Соловьёва, Е. Б. Одерышева, И. Р. Муртазина. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова, 2014. - 47 с.
https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/21730/mod_resource/content/4/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F.PDF
 11. Соловьева С.Л., Парфенова Д.А., Одерышева Е.Б. Эмоционально-волевая сфера личности: Учебно-методическое пособие/ С.Л. Соловьева, Д.А. Парфенова, Е.Б. Одерышева.- СПб.: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2019.- 28 с.
https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/248488/mod_resource/content/0/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0_%D0%AD%D0%BC%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE-%D0%B2%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B0.pdf

8.2.Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Наименования ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
Фундаментальная библиотека СЗГМУ им И.И.	http://lib.szgmu.ru/

Мечникова	
Российская государственная библиотека	http://www.rsl.ru/
Российская национальная библиотека (СПб)	http://www.nlr.ru/
Научная библиотека им М. Горького, СПбГУ	http://www.library.spbu.ru/
Центр. город. публичная библиотека им В. Маяковского (СПб)	http://pl.spb.ru/
Medforum Портал «Медфорум»	http://www.medforum.com/
Freemedicaljournals – портал медицинских журналов	http://www.freemedicaljournals.com
Информационная и образовательная система для практикующих врачей	http://www.rosmedlib.ru
Российский медицинский портал	http://www.rosmedportal.com
Всемирная Организация Здравоохранения	http://www.who.int
Методический центр аккредитации специалистов	https://fmza.ru/

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.	Философские основания этики и деонтологии.	Размещение учебных материалов в ЭИОС ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России, https://moodle.szgmu.ru/course/view.php?id=144
2.	Морально-нравственные проблемы в этике и деонтологии	Размещение учебных материалов в ЭИОС ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России, https://moodle.szgmu.ru/course/view.php?id=144
3.	Медико-этические проблемы в различных областях медицины	Размещение учебных материалов в ЭИОС ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России, https://moodle.szgmu.ru/course/view.php?id=144
4	Развитие коммуникативных навыков	Размещение учебных материалов в ЭИОС ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России, https://moodle.szgmu.ru/course/view.php?id=144#section-11
5	Особенности общения в профессиональной деятельности врача	Размещение учебных материалов в ЭИОС ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России, https://moodle.szgmu.ru/course/view.php?id=144#section-11

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

			№ 07/2020
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 MS Windows Server 2016 Datacenter Core	Неограниченно	Государственный контракт № 30/2013-О; Государственный контракт № 399/2013-ОА; Государственный контракт № 07/2017-ЭА.
3.	MS Office 2010 MS Office 2013	Неограниченно	Государственный контракт № 30/2013-ОА; Государственный контракт № 399/2013-ОА.
4.	Academic LabVIEW Premium Suite (1 User)	Неограниченно	Государственный контракт № 02/2015
лицензионное программное обеспечение отечественного производства			
1.	Антиплагиат	1 год	Государственный контракт № 2409
2.	«WEBINAR (ВЕБИНАР)» ВЕРСИЯ 3.0	1 год	Контракт № 347/2020-М
3.	«Среда электронного обучения ЗКЛ»	1 год	Контракт № 348/2020-М
4.	TrueConf Enterprise	1 год	Контракт №396/2020-ЭА
свободно распространяемое программное обеспечение			
1.	Google Chrome	Неограниченно	Открытое лицензионное соглашение GNU GeneralPublicLicense
2.	NVDA	Неограниченно	Открытое лицензионное соглашение GNU GeneralPublicLicense
свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства			
1.	Moodle	Неограниченно	Открытое лицензионное соглашение 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	Договор № 655/2020-ЭА	-
2.	ЭБС «Консультант студента»	1 год	Контракт № 307/2020-ЭА	http://www.studmedlib.ru/
3.	ЭМБ «Консультант врача»	1 год	Контракт № 281/2020-ЭА	http://www.rosmedlib.ru/
4.	ЭБС	1 год	Контракт	https://ibooks.ru

	«Айбукс.ру/ibooks.ru»		№ 06/2020	
5.	ЭБС «IPRBooks»	1 год	Контракт № 08/2020-ЗК	http://www.iprbookshop.ru/special
6.	Электронно-библиотечная система «Букап»	1 год	Контракт № 05/2020	https://www.books-up.ru/
7.	ЭБС «Издательство Лань»	1 год	Контракт № 395/2020-ЭА	https://e.lanbook.com/

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения учебных занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, расположенные по адресу: Пискаревский пр., 47, лит.БВ, лит. АЛ оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения:

Оборудование: доска (меловая); стол и стул преподавателя; столы студенческие двухместные; стулья по количеству студентов.

Технические средства обучения: мультимедиа-проектор, 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 практических учебных занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, расположенные по адресу: Пискаревский пр., 47, лит. БВ, ауд. № 27, № 29, № 33, а также лит АЛ пав.26, 3 этаж, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения:

Оборудование: доска (меловая); стол и стул преподавателя; столы студенческие двухместные; стулья по количеству студентов.

Технические средства обучения: мультимедиа-проектор, 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 с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспеченные доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета: ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит АЕ, ауд. №49, №51, №30, №32, лит Д, ауд. №34, №32

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:	31.05.01 Лечебное дело
Направленность:	Организация и оказание первичной медико-санитарной помощи взрослому населению в медицинских организациях
Наименование дисциплины:	Коммуникативные навыки врача

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Оценочные средства
ИД-1 УК -3	Знает модели командного взаимодействия, факторы эффективного взаимодействия в команде, параметры формулирования цели.	контрольные вопросы, тестовые задания
ИД-2 УК- 3	Знает методы группового принятия решений; способы распределения поручений и делегирования полномочий членам команды; о необходимости несения ответственности за общий результат Умеет применять методы группового принятия решения, структурировать общение в ходе принятия решения; сформулировать задачи членам.	контрольные вопросы, тестовые задания
ИД-3 УК- 3	Знает способы эффективного управления и разрешения конфликтов; индивидуальные особенности конфликтных личностей, признаки потенциально конфликтных ситуаций во взаимодействии субъектов в лечебном деле, признаки профессионального выгорания и способы его профилактики, способы саморегуляции врача в конфликтной ситуации. Умеет выбирать стратегии и тактики разрешения конфликта, определять типы конфликтных личностей, выявлять признаки потенциально конфликтных ситуаций, осуществлять профилактические мероприятия; определять профессиональное выгорание, реализовывать профилактические мероприятия, реализовывать техники и способы саморегуляции.	контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, реферат
	Имеет навык определения типа конфликтной личности; управления собственным психоэмоциональным состоянием.	ситуационные задачи демонстрация практических навыков
ИД-1 УК- 4	Знает правила установки контакта и закономерности развития профессионального общения в рамках академического и профессионального взаимодействия Умеет применять правила установки и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.	контрольные вопросы, тестовые задания
ИД-2 УК- 4	Знает теоретические основы современных коммуникационных технологий: <ul style="list-style-type: none"> • специфику разных видов коммуникации, • механизмы и ошибки социальной перцепции, • барьеры в общении, • внутренние и внешние факторы эффективного общения. • признаки манипулятивного общения, способы противодействия манипулятивному общению, 	контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, реферат

	<ul style="list-style-type: none"> • коммуникативные навыки в общении: структурирование общения, техники активного слушания, работы с возражениями, аспекты подготовки и реализации публичного выступления. 	
	<p>Умеет реализовывать разные виды коммуникации,</p> <ul style="list-style-type: none"> • дифференцировать и определять механизмы социальной перцепции, • преодолевать барьеры в общении, • учитывать в коммуникации факторы эффективного общения, • выявлять признаки манипулятивного общения, противодействовать манипуляции, • структурировать общение, реализовывать активное слушание, работать с возражениями, публично выступать. 	ситуационные задачи
	<p>имеет навык</p> <ul style="list-style-type: none"> • публичного выступления, структурировать общение, реализовывать активное слушание, работать с возражениями, 	демонстрация практических навыков
ИД-2 УК- 5	<p>Знает принципы выстраивания социального и профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.</p>	контрольные вопросы, реферат
ИД-3 УК -5	<p>Знает принципы толерантного отношения к пациентам и коллегам в процессе профессионального взаимодействия</p>	контрольные вопросы, тестовые задания, реферат
	<p>Умеет применять принципы толерантного отношения к пациентам и коллегам в процессе профессионального взаимодействия</p>	ситуационные задачи
ИД-1 ОПК- 1	<p>Знает этические нормы и деонтологические принципы поведения в профессиональной деятельности.</p>	контрольные вопросы, реферат
ИД-2 ОПК- 1	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> • теоретические основы медицинской деонтологии, принципы взаимоотношений в системе «врач-пациент». • структуру коммуникации пациента и врача в рамках пациент-ориентированного общения. 	контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, реферат
	<p>Умеет применять полученные знания при решении основных этических дилемм и проблем, возникающих при оказании медицинской помощи пациентам;</p> <ul style="list-style-type: none"> • реализовывать пациент-ориентированное общение: установление контакта, взаимодействие с пациентом, навыки завершения контакта. 	ситуационные задачи
	<p>имеет навык</p> <ul style="list-style-type: none"> • установления контакта, взаимодействия с пациентом, навыки завершения контакта. 	демонстрация практических навыков

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

2.1. Примеры входного контроля

1. Определите понятие «общение», укажите три стороны общения.
2. Назовите виды коммуникации.
3. Перечислите механизмы и эффекты социальной перцепции.
4. Чем эмпатия отличается от аттракции?

Критерии оценки, шкала оценивания *зачтено/не зачтено*

Оценка	Балл	Описание
«зачтено»	7-10	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены
«не зачтено»	0-6	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Нет ответа.

2.2. Примеры тестовых заданий:

ИД-1 УК-3, ИД-2 УК-3, ИД-3 УК-3

Название вопроса: Вопрос № 1

Поведение члена команды, которое мешает ему или ей выполнять свою работу, либо мешает другим членам команды выполнять их работу –

- 1) сложность квалификации.
- 2) трудность организации.
- 3) **проблема исполнения.**
- 4) нет верного ответа

ИД-3 УК-3

Название вопроса: Вопрос № 2

Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, кропотливой, систематической работы избегает:

- 1) **Демонстративный тип**
- 2) «Бесконфликтный тип»
- 3) Сверхточный тип
- 4) Ригидный тип

ИД-1 УК-4, ИД-2 УК-4

Название вопроса: Вопрос № 3

Виды коммуникативной деятельности – это:

- 1) **говорение, чтение, аудирование, письмо**
- 2) шифрование, говорение, моделирование
- 3) чтение, письмо, конструирование

Название вопроса: Вопрос № 4

Общение – это форма взаимодействия:

- 1) между субъектом и объектом;

- 2) между субъектом и техникой;
- 3) между субъектом и субъектом.

ИД-2 УК-5, ИД-3УК-5

Название вопроса: Вопрос № 5

Общение, обмен информацией с помощью жестов, мимики, различных сигнальных и знаковых систем – это:

- 1) невербальное общение;
- 2) вербальное общение;
- 3) паравербальное общение.

Название вопроса: Вопрос № 6

Общение с помощью слов или речевая коммуникация – это:

- 1) невербальное общение
- 2) вербальное общение
- 3) паравербальное общение

Название вопроса: Вопрос № 7

Заполните пропуск: ... шок – эмоциональный или физический дискомфорт, вызванный попаданием индивида в иную культурную среду.

- 1) культурный
- 2) национальный
- 3) психологический

Название вопроса: Вопрос № 8

Что такое терпимость к чужому образу жизни, поведению, обычаям, идеям, верованиям?

- 1) толерантность
- 2) табуирование
- 3) консенсус

Название вопроса: Вопрос № 9

В культуре и языке каждого народа присутствует ...

- 1) национально-специфическое
- 2) индивидуальное
- 3) групповое

ИД-2 УК-4, ИД-1 ОПК-1

Название вопроса: Вопрос № 10

Выберите признак манипулятивного стиля общения:

- 1) отношение к другому как средству достижения собственных целей
- 2) эмоциональный дискомфорт
- 3) получение взаимной выгоды
- 4) внимание к ценностям, духовным исканиям другого

ИД-2 ОПК-1

Название вопроса: Вопрос № 11

Какой механизм социальной перцепции предполагает отождествления себя с объектом общения:

- 1) Рефлексия
- 2) Установка
- 3) Идентификация

4) Аттракция

Критерии оценки, шкала оценивания *тестовых заданий*

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	14-15	Выполнено в полном объеме – 90%-100%
«хорошо»	12-13	Выполнено не в полном объеме – 80%-89%
«удовлетворительно»	11	Выполнено с отклонением – 70%-79%
«неудовлетворительно»	0-10	Выполнено частично – 69% и менее правильных ответов

2.3. Примерный перечень контрольных вопросов для проведения текущего контроля.

ИД-1 УК-3, ИД-2 УК-3, ИД-3 УК-3

1. Методы принятия группового решения.
2. Способы и техники саморегуляции в стрессовой ситуации

ИД-1 УК-4, ИД-2 УК-4, ИД-1 ОПК-1, ИД-2 ОПК-1

1. Внешние и внутренние барьеры в общении
2. Структура коммуникации врача и пациента
3. Навыки эффективного общения для оказания пациент-ориентированной помощи.

ИД-2 УК-5, ИД-3 УК-5

4. Коммуникативная толерантность в профессии врача.
5. Особенности взаимодействия с пациентами различных культур и национальностей.

ИД-1 ОПК-1, ИД-2 ОПК-1

5. Понимание смерти и умирания в различных культурно-философских традициях.
6. Ценность человеческой жизни и принцип автономии человеческой личности.
7. Противоречия правового регулирования трансплантации и их этические основания.
8. Медицинские критерии смерти человека и моральный статус личности.
9. Стойкие вегетативные состояния и смерть мозга: проблема эквивалентности.

Критерии оценки, шкала оценивания *по контрольным вопросам*

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	14-15	Знает весь учебный материал, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы (в пределах программы) дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В устных ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок
«хорошо»	12-13	Знает весь требуемый учебный материал, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы (в пределах программы) отвечает без затруднений. В устных ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок
«удовлетворительно»	11	Знает основной учебный материал. На вопросы (в пределах программы) отвечает с затруднением. В устных ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи
«неудовлетворительно»	0-10	Не знает большей части учебного материала, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы

Оценка	Балл	Описание
		преподавателя, неуверенно. В устных ответах допускает частые и грубые ошибки

2.4. Примеры алгоритмов демонстрации практических навыков

ИД-3 УК- 3, ИД-2 УК- 4

ИД-2 ОПК- 1

1.Алгоритм демонстрации практических навыков конструктивного взаимодействия.

№	Действие обучающегося
п/п	
1	Установил контакт
2	Уточнил видение цели взаимодействия (свое и контрагента)
3	Осуществил прогноз конфликтогенности ситуации и контрагента
4	Правильно выбрал стратегию взаимодействия, способную привести к желаемому результату
5	Эффективно провел взаимодействие (общение и совместные действия)
6	Фиксировал промежуточный или конечный результат взаимодействия (рефлексия, анализ.)
7	Организовал получение обратной связи по итогам взаимодействия

2. Алгоритм демонстрации практических навыков противодействия манипулятивному воздействию:

№	Действие обучающегося
п/п	
1	Определил на основе признаков манипуляции вид воздействия.
2	Установил цель манипулятора
3	Правильно выбрал способ противодействия манипуляции
4	Реализовал способ противодействия манипуляции
5	Оценил эффективность действий по противодействию манипуляции

3. Алгоритм демонстрации практических навыков конструктивного решения конфликтов

№	Действие обучающегося
п/п	
1	Установил контакт с испытуемым
2	Уточнил видение цели исследования в рамках решения профессиональных задач по управлению персоналом (здоровье сбережение и управление конфликтом)
3	Правильно сформулировал цель
4	Правильно подобрал психодиагностический инструментарий
5	Правильно разработал батарею тестов, методов исследования
6	Провел исследование по разработанному плану в соответствии со стандартными правилами
7	Правильно оформил в заключении результаты наблюдения и тестов
8	Сформулировал выводы и рекомендации в соответствии с целью
9	Информировал испытуемого о результатах, выводах и рекомендациях в рамках

№	Действие обучающегося
п/ п	
	исследования

Критерии оценки, шкала оценивания *демонстрации практических навыков*

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	9-10	Знает методику выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч., без ошибок самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений
«хорошо»	8	Знает методику выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч., самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые неточности (малозначительные ошибки), которые самостоятельно обнаруживает и быстро исправляет
«удовлетворительно»	7	Знает основные положения методики выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч., демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые ошибки, которые может исправить при коррекции их преподавателем
«неудовлетворительно»	0-6	Не знает методики выполнения практических навыков, показаний и противопоказаний, возможных осложнений, нормативы и проч., не может самостоятельно продемонстрировать практические умения или выполняет их, допуская грубые ошибки

2.5. Примеры тем рефератов:

«Этика и деонтология»

ИД-1 УК-4, ИД-2 УК-4, ИД-1 ОПК-1, ИД-2 ОПК-1

1. Внешние и внутренние барьеры в общении.
2. Вербальное и невербальное общение.

ИД-2 УК-5, ИД-3 УК-5

4. Особенности взаимодействия с пациентами различных культур и национальностей.
5. Христианские ценности милосердия, сострадания и деятельной любви в модели Парацельса.
6. Ислам и медицинская этика.

ИД-1 ОПК-1, ИД-2 ОПК-1

7. Понимание смерти и умирания в различных культурно-философских традициях.
8. Ценность человеческой жизни и принцип автономии человеческой личности.

9. Противоречия правового регулирования трансплантации и их этические основания.
10. Медицинские критерии смерти человека и моральный статус личности.
11. Стойкие вегетативные состояния и смерть мозга: проблема эквивалентности.
12. Куда приведет человечество путь, которым развивается современная медицина?
13. Человек и его будущее: Новые технологии и возможности человека.
14. Научное знание и этика: противоречия и возможности синтеза.
15. Происхождение профессиональной медицинской этики в России.
16. Становление биоэтической парадигмы выживания.
17. Человек как единство физического и духовного начал.
18. Новая парадигма: внесение этических критериев в науку.
19. Этика и принцип дополнительности в современном естествознании.
20. Экология сознания и философия здоровья человека и общества.
21. Этические и юридические проблемы ВИЧ.
22. Стигматизация, дискриминация и сегрегация ВИЧ-инфицированных в свете морали.
23. Медицинский работник и ВИЧ-инфицированный: особенности взаимоотношений.
24. Правовые аспекты генетики.
25. Перспективы клонирования.
26. Моральные проблемы реализации проекта «Геном человека».
27. Цель и специфика моральных проблем генетики.
28. Проблема критериев смерти человека и морально-мировоззренческое понимание личности.
29. Понимание смерти и умирания в различных культурно-философских традициях.
30. Ценность человеческой жизни и принцип автономии человеческой личности.
31. Противоречия правового регулирования трансплантации и их этические основания.
32. Медицинские критерии смерти человека и моральный статус личности.
33. Стойкие вегетативные состояния и смерть мозга: проблема эквивалентности.
34. Этико-правовые проблемы распределения донорских органов и пути их решения.
35. Депрессивные расстройства в свете нравственной антропологии.
36. Отсутствие единства «научных» взглядов как методологическая и этическая проблема психологии, психиатрии и психотерапии.
37. «Политическая психиатрия» и «независимая психиатрия» - причины несовместимости.
38. Этические проблемы сексологии.
39. Право на правду о последнем диагнозе.

«Практикум по психологии общения»

ИД-2 УК-4

1. Эффекты социальной перцепции в профессиональной коммуникации («эффект ореола», стереотипизация, «эффект первого впечатления» и «эффект новизны»).
2. Механизмы социальной перцепции (каузальная атрибуция, рефлексия, идентификация, аттракция, установка, эмпатия).
3. Методы преодоления барьеров в коммуникации.
4. Коммуникативные навыки: активное слушание и структурирование общения.
5. Компоненты эффективного публичного выступления.
6. Работа с возражениями в рамках коммуникации «врач-пациент».
7. Ассертивность как фактор устойчивости к манипуляции.

ИД-3 УК-3

8. Конфликтогенные профессиональные ситуации.
9. Типы конфликтной личности.
10. Общая характеристика конфликтной личности и стратегия поведения в конфликтах.
11. Конфликты гипертимного типа личности.
12. Конфликты циклоидного типа личности.
13. Типология конфликтов лабильного типа личности.
14. Конфликты астено-невротического типа личности.

15. Конфликты сенситивного типа личности.
16. Конфликты психастенического типа личности.
17. Конфликты шизоидного типа личности.
18. Конфликты истероидного типа личности.
19. Конфликты эпилептоидного типа личности.
20. Личность врача. Врач как больной
21. Концепции психической саморегуляции.
22. Виды психической саморегуляции.
23. Феномен профессионального и эмоционального «выгорания» и его причины.
24. Ресурсы стрессоустойчивости и преодоления выгорания. Личностные и социальные ресурсы преодоления выгорания.

ИД-1 ОПК 1, ИД-2 ОПК-1

25. Структура коммуникации врача и пациента.
26. Навыки эффективного общения для оказания пациент-ориентированной помощи.
27. Коммуникативная толерантность в профессии врача.

Критерии оценки, шкала оценивания *защиты реферата*

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	9-10	<p>-Содержание, структура и стиль устного монологического высказывания полностью соответствуют коммуникативной задаче – презентации реферата. Обучающийся демонстрирует полное понимание материала исследования. Соблюдаются нормы этикета и культуры речи, принятые в академической среде и уместные в ходе презентации научного доклада. Слайды логичны, легко воспринимаются и грамотно составлены (полностью отражают основное содержание, логику исследования, не перегружены информацией, соответствуют жанру академической презентации), не содержат фактических ошибок.</p> <p>-Обучающийся использует разнообразные лексико-грамматические средства, а также речевые клише в соответствии с поставленной коммуникативной задачей. Соблюдаются нормы произношения. Допускаются лишь отдельные оговорки, не влекущие за собой нарушение лексико-грамматической и смысловой целостности материала. Термины используются корректно. Слайды не содержат языковых ошибок.</p> <p>- Все части презентации логично взаимосвязаны, прослеживается четкая взаимосвязь между устным текстом и содержанием слайдов, хорошо используются средства логической связи, благодаря чему аудитория легко воспринимает информацию. Время удачно сбалансировано для представления каждой части презентации.</p> <p>- Речь беглая и связная, эффективно используются различные средства выразительности, в том числе паузы, громкость, жесты, клише. Термины используются, как визуальный контакт с аудиторией и т.д.</p>
«хорошо»	8	<p>- Имеют место отдельные недочеты в раскрытии содержания подготовленного материала, в отражении структуры работы, хода исследования.</p> <p>Студент демонстрирует достаточно полное знание и понимание материала. Наблюдаются незначительные отклонения от научного</p>

Оценка	Балл	Описание
		<p>стиля и норм этикета, принятых в академической среде.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Слайды достаточно логичны, корректно составлены, есть отдельные недочеты в плане визуализации текста (выбор цвета фона, шрифтов и т.д.) На слайдах есть 1-3 орфографические ошибки и 1-2 лексические и грамматические ошибки. - Все части презентации логично взаимосвязаны, прослеживается четкая взаимосвязь между устным текстом и содержанием слайдов, хорошо используются средства логической связи, благодаря чему аудитория легко воспринимает информацию. Время удачно сбалансировано для представления каждой части презентации. - Речь беглая и связная, эффективно используются различные средства выразительности, в том числе паузы, громкость, жесты, клише. Термины используются, как визуальный контакт с аудиторией и т.д.
«удовлетворительно»	7	<ul style="list-style-type: none"> - Структура монологического высказывания не отражает ход работы, а содержание не свидетельствует о достижении его основной цели и задач. Обучающийся демонстрирует слабое владение материалом. Имеют место частые отклонения от научного стиля и норм этикета, принятых в академической среде. - Слайды нелогичны, перегружены текстом или недостаточно информативны, не соответствуют жанру академической презентации. - Есть нарушения в логике презентации, соотношении текста устной презентации и текста слайдов, что заставляет аудиторию испытывать трудности при восприятии информации. - Распределение времени презентации недостаточно сбалансировано. - Речь недостаточно беглая и связная. Имеются отдельные случаи неверного интонационного оформления предложений и фраз, расстановки пауз, употребления смыслового и фразового ударения. Речь недостаточно эмоциональна и выразительна.
«неудовлетворительно»	0-6	<ul style="list-style-type: none"> - Содержание, структура и стиль устного монологического высказывания не соответствуют коммуникативной задаче – презентации доклада. Обучающийся демонстрирует незнание и непонимание материала. Не соблюдаются нормы этикета и культуры речи, принятые в академической среде и уместные в ходе презентации научного доклада. Имеют место случаи считывания материала с письменных носителей. Слайды нелогичны и некорректны или не представлены вовсе. - Презентация построена нелогично, непонятна аудитории. Устный текст презентации и текст слайдов полностью дублируются, либо имеют мало общего. Время не рассчитано на все части презентации (например, прозвучало только введение).

3. Процедура проведения текущего контроля

Текущий контроль успеваемости по дисциплине проводится в форме: собеседования с использованием контрольных вопросов, тестовых заданий, проверки и защиты реферата в форме доклада-презентации (контроль самостоятельной работы студента); оценки практических навыков (заключений по результатам психодиагностического исследования).

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

4.1. Примерный перечень контрольных вопросов для подготовки к экзамену:

ИД-2 УК-5, ИД-3 УК-5, ИД-1 ОПК 1, ИД-2 ОПК 1

1. Особенности взаимодействия с пациентами различных культур и национальностей.

ИД-1 ОПК 1, ИД-2 ОПК 1

2. Медицинская этика как междисциплинарная наука. Основные принципы и правила медицинской этики. Этика как наука о морали и нравственности.
3. Нравственная суть межличностного общения в медицине. Медико-этические особенности общения врачей с пациентами.
4. История формирования этических отношений в медицине.
5. Этические комитеты. Медицинские эксперименты и исследования.
6. Этические проблемы ВИЧ-инфекции.
7. Медико-этические проблемы смерти и умирания. Медико-этические проблемы эвтаназии и аборта.
8. Проблемы медицинской этики в области трансплантологии. Проблемы медицинской этики в области генетики.
9. Этические вопросы психиатрии.
10. Этические вопросы онкологии.

ИД-1 УК-4, ИД 2 УК 4

11. Эффекты социальной перцепции в профессиональной коммуникации («эффект ореола», стереотипизация. «эффект первого впечатления» и «эффект новизны»).
12. Механизмы социальной перцепции (каузальная атрибуция, рефлексия, идентификация, аттракция, установка, эмпатия).
13. Методы преодоления барьеров в коммуникации.
14. Коммуникативные навыки: активное слушание и структурирование общения.
15. Компоненты эффективного публичного выступления.
16. Работа с возражениями в рамках коммуникации «врач-пациент».
17. Особенности манипулятивного общения.
18. Способы противодействия манипулятивному общению.
19. Ассертивность как фактор устойчивости к манипуляции.

ИД-1 УК-3, ИД-2 УК-3, ИД-3 УК 3

20. Конфликтогенные профессиональные ситуации.
21. Типы конфликтной личности.
22. Общая характеристика конфликтной личности и стратегия поведения в конфликтах.
23. Конфликты гипертимного типа личности.
24. Конфликты циклоидного типа личности.
25. Типология конфликтов лабильного типа личности.
26. Конфликты астено-невротического типа личности.
27. Конфликты сенситивного типа личности.
28. Конфликты психастенического типа личности.
29. Конфликты шизоидного типа личности.
30. Конфликты истероидного типа личности.
31. Конфликты эпилептоидного типа личности.
32. Личность врача. Врач как больной
33. Концепции психической саморегуляции.
34. Виды психической саморегуляции.
35. Феномен профессионального и эмоционального «выгорания» и его причины.

36. Ресурсы стрессоустойчивости и преодоления выгорания. Личностные и социальные ресурсы преодоления выгорания.

ИД-1 УК-4, ИД-2 УК-4, ИД-1 ОПК 1, ИД-2 ОПК 1

37. Структура коммуникации врача и пациента

38. Навыки эффективного общения для оказания пациент-ориентированной помощи.

39. Коммуникативная толерантность в профессии врача.

Критерии оценки, шкала оценивания *по контрольным вопросам*

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	14-15	Знает весь учебный материал, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы (в пределах программы) дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В устных ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок
«хорошо»	12-13	Знает весь требуемый учебный материал, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы (в пределах программы) отвечает без затруднений. В устных ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок
«удовлетворительно»	11	Знает основной учебный материал. На вопросы (в пределах программы) отвечает с затруднением. В устных ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи
«неудовлетворительно»	0-10	Не знает большей части учебного материала, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы преподавателя, неуверенно. В устных ответах допускает частые и грубые ошибки

4.2. Примеры ситуационных задач:

ИД-2 УК-3, ИД-3 УК3

Команда исследователей-медиков в составе 3 человек планирует представить результаты своей работы на международном форуме в Хельсинки и на профессиональной конференции в Москве, однако, оба этих мероприятия проходят в одно и то же время. Руководитель болен и не может участвовать в принятии решения. Стиль руководства – либерально-демократический. Группе исследователей до конца рабочего дня необходимо выбрать, кто будет представлять результаты исследования, и отправить заявку.

Укажите, какие методы принятия группового решения могут быть использованы.

ИД-1 УК-4, ИД-2 УК-4

Определите эффективность/неэффективность начала коммуникации, причины коммуникативной неудачи и разработать возможные стратегии поведения участников ситуации:

На стене офиса закупщика компании British Petroleum висела фотография гоночной яхты. Сначала его бесили торговые представители, начинающие встречу с восторженных вздохов «Какая чудесная яхта!». А затем он начал этим пользоваться. Когда к нему приходил очередной менеджер по продажам и начинал: «Какая красивая фотография. Должно быть, вы очень любите парусный спорт?», то в ответ он слышал: «Герпеть его не могу. Эта фотография висит здесь для того, чтобы напоминать менеджерам по продажам, как много времени тратится на пустую болтовню. Итак, по какому вопросу вы хотели меня видеть?»

ИД-3 УК-5

Прочитайте статью об особенностях поведения переговоров с зарубежными партнёрами. Сгруппируйте страны по типам на основании классификации Э. Холла.

Если вы проводите переговоры с зарубежной компанией, выясните предварительно основные культурные особенности страны, которую представляют ваши партнёры. Американцы сразу перейдут с вами на «ты», что отнюдь не означает, что переговоры будут лёгкими. Американские менеджеры обычно прекрасно подготовлены, имеют чётко определённую цель, а также ряд альтернативных стратегий. По стилю поведения они очень напористые, активные, мало уступчивые. Для успешной работы с американцами нужно соответствовать их активному стилю общения, иначе они вас просто забьют, и приготовить помимо основной цели и стратегии ряд альтернативных. Чем больше выбор альтернативных стратегий, тем выше вероятность подписания соглашения. Европейцы будут держать дистанцию некоторое время, обращаясь к вам формально. Причём будьте готовы, что немцы, например, могут называть Вас со всеми вашими титулами, перечисленными в вашей визитной карточке. Предложить обращаться друг к другу по имени можно через некоторое время, когда вы лучше узнаете друг друга и почувствуете, что ваши отношения это допускают. Поведение немцев, швейцарцев, австрийцев на переговорах обычно очень конструктивное, их отличает основательное знание фактического материала, известная жёсткость и малоуступчивость. Они довольно формальны, во всяком случае, в начале знакомства. Французы привнесут в переговоры кажущуюся лёгкость, за которой скрыта железная воля и строго определённая позиция. Они часто применяют тактику «дожимания» партнёров, могут заставить вас вернуться к тем 14 вопросам, в которых вы уже, казалось бы, достигли согласия, чтобы получить дополнительные преимущества. Англичане с удовольствием рассмотрят ваши альтернативные идеи, ознакомят вас со своими, т.е. подойдут к решению поставленной задачи очень творчески. Общение с итальянцами, на первый взгляд, не вызывает трудностей. Они довольно открытые, дружелюбные, разговорчивые. Однако здесь не надо путать личные качества характеров и интересы бизнеса. Просто рассматриваемые вопросы они будут обсуждать более шумно и с большими эмоциями, но при необходимости окажут давление, проявят твёрдость и неуступчивость, если это входит в стратегию их команды. Скандинавы очень похожи на немцев, здесь вы встретитесь с обстоятельной неторопливостью, фундаментальностью точек зрения, сдержанным поведением. Поведение представителей Азии довольно сильно отличается от поведения, как американцев, так и европейцев из-за различия в культурах и традициях. Будьте готовы ответить поклоном на поклон японцам, следите за жестами китайцев и корейцев. Культура представителей Азии построена на соблюдении жёсткой иерархии и беспрекословном подчинении младшего старшему и не только по возрасту, но и по служебному положению. Обычно представителей Азии роднит железная дисциплина, отсутствие споров внутри команды, полное единодушие всех членов команды по отношению к предлагаемому ими решению. Если же руководитель команды представителей Азии отклонит какое-то бы ни было предложение второй стороны, это также встретит бурную поддержку всей команды. Слабыми сторонами этих партнёров являются излишняя жёсткость, ограниченное число альтернативных предложений, известная обособленность.

Опираясь на следующий текст, спрогнозируйте возможные сложности, которые могут возникнуть при общении представителей высококонтекстных и низкоконтекстных культур.

Алан, стажирующийся на японской фирме, собирался на свое первое рабочее собрание. Поскольку в программу были включены спорные вопросы, Алан ожидал интересной

дискуссии. Но собрание оказалось довольно скучным: никто не высказывал мнений за и против. Вместо этого было задано несколько вопросов, и некоторые члены коллектива коротко прокомментировали положительные стороны предлагаемого решения. Алан слышал, что часть сотрудников была не согласна с решением, но они всего лишь задали несколько мелких вопросов. Один из членов комитета возразил; на некоторое время воцарилась тишина, никто не ответил. Затем председатель спросил, есть ли еще вопросы и комментарии, и закрыл обсуждение. Не было даже голосования. Под конец Алану казалось, что никакого серьезного обсуждения вообще не было.

ИД-2 УК-4, ИД-3 УКЗ

У меня все всегда получается. Везучий я, что ли? Сотрудники на работе попались хорошие — отмечаем вместе все праздники, дни рождения, живем как одна семья. Кризис? Зарплату не платят? Ну и что за беда — можно еще работу найти, или две, или три. Что за проблема-то? Конечно, работать приходится много, новые специальности осваивать, но разве это сложно — поговорил с людьми, посмотрел, как делается, встал, да и делаю себе спокойно. Нет, пожалуй, спокойно — не могу! Если делаю, то быстро, мне надо, чтоб все сейчас и сразу. А зачем кому-то может быть надо когда-то, послезавтра, через неделю... Я тогда уже и хотеть перестану. Еще есть люди — все время о прошлом думают: как сделал то, как это, кто что сказал. А зачем? Жить надо СЕЙЧАС... Ну, в будущем, в крайнем случае... Одна у меня проблема — я очень женщинам нравлюсь, прямо спасу нет. Правда, я и не спасаюсь особо... Я же чувствую, как женщине приятное сделать и самому удовольствие получить — зачем же отказываться. Вот если бы в сутках 60 часов было, я бы и тогда их все занял. Спал бы часа три (и не один!)

Задание к ситуационной задаче:

1. Предположите наиболее вероятный тип акцентуации. Обоснуйте Ваш вывод.
2. Составьте и обоснуйте план взаимодействия в конфликтогенной профессиональной ситуации.

ИД-2 УК-4, ИД-3 УКЗ

Ей уже за сорок. Кажется, все есть — работа, квартира, дети выросли... Кажется, что иногда все благополучно, работа идет успешно, много новых планов, идей, любит командировки и путешествия. Старается обзавестись еще чем-то: спортивными увлечениями, друзьями, любимой собакой. Легко сходится с людьми, чувствует себя “в своей тарелке” и на презентации, и в лесу у костра. Друзья, подруги, дети не дают скучать, и все получается. Но вдруг... Накатывает тоска, одиночество, все валится из рук. Ночами не спится, все раздражает, и в то же время чувствует свою вину: “Не успеваю, не делаю, если делаю, то не так...” Иногда тянет выпить. Работа, общение строится “по кочкам, по горкам” — периоды повышенной активности сменяются печалью, депрессией. Это “длинные волны” — по несколько недель, месяцев. Можно даже вычислить их периодичность: обычно хуже весной и осенью, лучше — летом и зимой.

Задание к ситуационной задаче:

1. Предположите наиболее вероятный тип акцентуации. Обоснуйте Ваш вывод.
2. Составьте и обоснуйте план взаимодействия в конфликтогенной профессиональной ситуации.

ИД-2 ОПК-1

Пациент жалуется на соседа по палате, который храпит во сне, и настойчиво требует перевести его в отдельную палату.

Какую стратегию поведения в конфликте вы выберете? Каким образом будете работать с возражениями?

ИД-2 ОПК-1

Пациент при сборе анамнеза часто отвечает односложно, говорит о том, что он не помнит или не знает был ли симптом ранее, демонстрирует тревогу.

Какие техники активного слушания и навыки пациент-ориентированного общения помогут в установление контакта?

ИД-2 ОПК-1

Пожилая пациентка долго и подробно рассказывает о симптомах, постепенно переходя к рассказу о своих интересах и увлечениях, политической ситуации в стране и пр. Однако у вас есть ограничение во времени, которое вы можете уделить пациенту.

Какие образом вы будете структурировать общение? Какие навыки завершения контакта вы будете использовать?

Критерии оценки, шкала оценивания *ситуационных задач*

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	14-15	Объяснение хода решения ситуационной задачи подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, с необходимым схематическими изображениями и наглядными демонстрациями, с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие
«хорошо»	12-13	Объяснение хода решения ситуационной задачи подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, схематических изображениях и наглядных демонстрациях, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие
«удовлетворительно»	11	Объяснение хода решения ситуационной задачи недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях и наглядных демонстрациях, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях
«неудовлетворительно»	0-10	Объяснение хода решения ситуационной задачи дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, без умения схематических изображений и наглядных демонстраций или с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют

Критерии оценки, шкала *итогового оценивания*

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	25-30	Обучающийся правильно ответил на теоретический(ие)

Оценка	Балл	Описание
		вопрос(ы). Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практическое(ие) задание(ия). Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы
«хорошо»	18-24	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретический(ие) вопрос(ы). Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практическое(ие) задание(ия). Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов
«удовлетворительно»	11-17	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретический(ие) вопрос(ы). Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практическое(ие) задание(ия). Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы
«неудовлетворительно»	0-10	Обучающийся при ответе на теоретический(ие) вопрос(ы) и при выполнении практического(их) задания(ий) продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов

5. Процедура проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Экзамен включает в себя: вопросы для собеседования и решение ситуационных задач.