

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 в педиатрии»

Специальность: 31.05.02 Педиатрия

Направленность: Педиатрия

Рабочая программа дисциплины «Коммуникативные навыки в педиатрии» составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалитета по направлению подготовки 31.05.02 Педиатрия, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 965 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалитет по направлению 31.05.02 «Педиатрия».

Составители рабочей программы дисциплины:

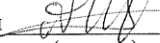
Абриталин Е.Ю., профессор кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии, д.м.н., Парфенова Д.А., доцент кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии, к.п.н. Маргошина И.Ю. ,доцент кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии, к.п.н.

Рецензент:

Крайнюков С.В.заведующий кафедрой клинической психологии Санкт-Петербургское государственное автономное образовательное учреждение высшего образования "Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы"к.п.н..

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии

27 января 2021 г., Протокол № 5

Заведующий кафедрой  / Абриталин Е.Ю./
(подпись) (Ф.И.О.)

Одобрено Методической комиссией Выберите элемент.

15 февраля 2021 г.

Председатель  / Кахиани Е.И./
(подпись) (Ф.И.О.)

Рассмотрено Методическим советом и рекомендовано для утверждения на Ученом совете

25 февраля 2021 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	7
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	13
7. Оценочные материалы	15
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	15
9. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем.....	16
10. Материально-техническое обеспечение дисциплины	18
Приложение А.....	20

1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Коммуникативные навыки в педиатрии» является формирование компетенций обучающегося в области психологии общения; владеющего навыками эффективной коммуникации с пациентами, членами их семьи и медицинским персоналом; навыками управления конфликтами; навыками профилактики нарушения здорового образа жизни среди детей, их родителей (законных представителей), лиц, осуществляющих уход за ребенком, формирования профессиональной культуры врач-педиатра, его социальной мобильности и адаптированной на рынке труда в сфере организации здравоохранения

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Коммуникативные навыки в педиатрии» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы по специальности 31.05.02 Педиатрия (уровень образования специалитет), направленность: Педиатрия. 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-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	ИД1. УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними
	ИД-2 УК-1.2. Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению
	ИД-3. УК-1.3. Критически оценивает надежность источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников
	ИД-4 УК-1.4. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов
	ИД-5 УК-1.5. Определяет и оценивает практические последствия возможных решений и задач
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД-1 УК-4.1. Устанавливает контакт и развивает профессиональное общение на государственном языке или на иностранном (ых) языке (ах) в объеме, достаточном для академического и профессионального взаимодействия
	ИД-2 УК-4.2. Применяет современные коммуникационные технологии для академического и профессионального взаимодействия
	ИД-3 УК-4.3. Составляет, переводит,

	редактирует различные академические и профессиональные тексты
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИД-2 УК-5.2. Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей
	ИД-3 УК-5.3. Формирует толерантную среду взаимодействия при выполнении профессиональных задач
УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИД-1 УК-9.1. Применяет базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Оценочные средства
ИД-1. УК-1.1.	Знает : основы критического анализа и синтеза проблемной ситуации как системы	контрольные вопросы
	Умеет: - выделять составляющие проблемной ситуации -устанавливать связи между составляющими проблемной ситуации	ситуационные задачи тестовые задания
	Имеет навык : постановки гипотезы о причинах проблемной ситуации и взаимосвязях ее составляющих	реферат
ИД-2 УК-1.2.	Знает требования и алгоритм поиска необходимой информации	контрольные вопросы
	Умеет применять полученную информацию для решения проблемной ситуации	ситуационные задачи реферат
	Имеет навык Отбора актуальной информации	ситуационные задачи
ИД-3. УК-1.3.	Знает -основные законы вербальной и невербальной коммуникации -алгоритм оценки надежности коммуникативной информации	контрольные вопросы
	Умеет использовать уточняющие вопросы при работе с противоречивой информацией	ситуационные задачи
	Имеет навык критической оценки качества информационных ресурсов	реферат
ИД-4 УК-1.4.	Знает факторы проблемной ситуации в системе коммуникации	контрольные вопросы тестовые задания
	Умеет анализировать аргументацию в межличностном взаимодействии	реферат
	Имеет навык аргументации, направленный на улучшение межличностной коммуникации	демонстрация практических навыков ситуационные задачи
ИД-5	Знает	контрольные

УК-1.5.	законы и алгоритм построения эффективной коммуникации и ее дальнейшее влияние на создание доверительных отношений с пациентом	вопросы реферат
	Умеет налаживать коммуникацию с пациентом, направленную на сотрудничество в сфере диагностики и лечения	тестовые задания ситуационные задачи
	Имеет навык установления раппорта с пациентом, для обеспечения дальнейшего эффективного сотрудничества в сфере диагностики и лечения	демонстрация практических навыков
ИД-1 УК-4.1.	Знает лингвистические законы построения коммуникации в межличностном взаимодействии с учетом языковой культуры собеседника	контрольные вопросы
	Умеет грамотно выстраивать коммуникацию и добиваться понимания информации реципиентом	тестовые задания
	Имеет навык применения коммуникативных приемов, облегчающих взаимодействие с реципиентом	реферат
ИД-2 УК-4.2.	Знает коммуникационные технологии для академического и профессионального взаимодействия	контрольные вопросы
	Умеет использовать коммуникационные технологии для академического и профессионального взаимодействия	тестовые задания реферат
	Имеет навык налаживания эффективной коммуникации в академической и профессиональной среде	ситуационные задачи
ИД-3 УК-4.3.	Знает Особенности письменного делового общения	контрольные вопросы
	Умеет Составлять, редактировать и переводить тексты делового сообщения	тестовые задания
	Имеет навык Ведения деловой переписки	реферат
ИД-2 УК-5.2.	Знает особенности межкультурного взаимодействия	контрольные вопросы
	Умеет выявлять причины коммуникативных барьеров в межкультурном взаимодействии	тестовые задания
	Имеет навык Безбарьерной эффективной коммуникации в межкультурном взаимодействии	реферат
ИД-3 УК-5.3.	Знает принципы толерантного отношения к коллегам и пациентам в ситуации межличностного взаимодействия	контрольные вопросы
	Умеет реализовывать недискриминационное взаимодействие и толерантное восприятие коллег и пациентов в ситуации профессионального взаимодействия	тестовые задания
	Имеет навык толерантного общения с пациентами и коллегами	реферат
ИД-1 УК-9.1.	Знает Обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации	контрольные вопросы

	с пациентом, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья	
	Умеет учитывать социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья для налаживания эффективной коммуникации	тестовые задания
	Имеет навык анализа социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья для налаживания эффективной, недискриминационной коммуникации	реферат

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость	Семестры
		XI
Контактная работа обучающихся с преподавателем	36	36
Аудиторная работа:	34	34
Лекции (Л)	12	12
Практические занятия (ПЗ)	22	22
Самостоятельная работа:	36	36
в период теоретического обучения	32	32
подготовка к сдаче зачета	4	4
Промежуточная аттестация: зачет, в том числе сдача и групповые консультации	2	2
Общая трудоемкость: академических часов		72
зачетных единиц		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	Развитие коммуникативных навыков	Общение в системе межличностных отношений Психологическая структура общения. Виды, функции и средства общения. Уровни общения..Стили общения. Возрастные особенности общения. Критерии удовлетворенности общением. Три стороны общения Коммуникативная сторона общения Природа и цель коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникации. Социально-перцептивная сторона общения Виды социального восприятия. Механизмы межличностного	УК-1 УК-4. УК-5.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Аннотированное содержание раздела дисциплины	Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения раздела
		<p>восприятия. Атрибуция и аттракция в межличностном восприятии. Эффекты межличностного восприятия. Интерактивная сторона общения. Позиции в общении. Виды ситуации взаимодействия. Коммуникативные навыки эффективного общения Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной деятельности.. Деловое общение. Виды, формы и стили делового общения. Психологическое воздействие в деловом общении. Конфликтное общение. Виды, функции, структура и динамика конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Навыки эффективного общения в системе трех сторон общения. Коммуникативная сторона общения (коммуникативные барьеры и их преодоление. Феномен межличностного влияния. Психологическое противостояние влиянию). Социально-перцептивная сторона общения (трудности и дефекты межличностного общения; стратегии самопрезентации). Интерактивная сторона общения (развитие ассертивности)</p>	
2	Особенности общения в профессиональной деятельности врача-педиатра	<p>Коммуникативная культура врача-педиатра. Составляющие коммуникативной культуры врача-педиатра (этика-деонтология-личность). Модели общения врача и пациента: информационная, совещательная, интерпретационная, патерналистская. Калгари-Кембриджская модель отношений врача и больного (начало приема, сбор информации, структурирование консультации, создание отношений, объяснение и планирование, завершение приема). Психологический анализ общения в педиатрии. Особенности общения врача-педиатра в системе: « врач--родители-больной ребенок». Психология</p>	УК-1 УК-5 УК-9.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Аннотированное содержание раздела дисциплины	Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения раздела
		<p>общения с родителями на педиатрической практике..</p> <p>Психология общения в неонатологии.</p> <p>Особенности взаимодействия врача-педиатра с детьми и подростками.</p> <p>Профилактическое консультирование .Мотивационное общение по формированию навыков здорового образа жизни у детей, подростков, их родителей (законных представителей), лиц, осуществляющих уход за ребенком</p> <p>Трудности профессионального общения врача-педиатра</p> <p>Типология локусов конфликтов с профессиональной деятельности врача-педиатра: конфликты с сотрудниками; конфликты с родителями пациента. Способы управления межличностными конфликтами в профессиональной деятельности врача-педиатра. .</p> <p>Особенности манипулятивного общения. Способы (приемы) противодействия манипулятивному общению.</p> <p>Профилактика профессионального выгорания в системе повышения коммуникативной компетентности врача-педиатра</p>	

5.2. Тематический план лекций

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекций	Активные формы обучения	Трудоемкость (академических часов)
1	Развитие коммуникативных навыков	Л.1 Общение в системе межличностных отношений	ЛБ	2
		Л.2. Три стороны общения	ЛБ	2
		Л.3 Коммуникативные навыки эффективного общения	ЛБ	2
2	Особенности общения в профессиональной деятельности врача-педиатра	Л.4 Коммуникативная культура врача-педиатра	ПЛ	2

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекций	Активные формы обучения	Трудоемкость (академических часов)
		Л.5 Психологический анализ общения в педиатрии	ЛБ	2
		Л.6 Трудности профессионального общения врача-педиатра	ЛБ	2
ИТОГО:				12

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	Развитие коммуникативных навыков	ПЗ.1 Стили общения.	ГД, АС	собеседование по контрольным вопросам, тестирование, решение ситуационных задач	2
		ПЗ.2 Вербальная и невербальная коммуникации	ГД, РИ	собеседование по контрольным вопросам, тестирование, решение ситуационных задач	2
		ПЗ.3 Коммуникативные навыки эффективного общения	ГД, РИ	собеседование по контрольным вопросам, тестирование, решение ситуационных задач оценка демонстрации практических навыков	4
2	Особенности общения в профессиональной деятельности врача-педиатра	ПЗ.4 Калгари-Кембриджская модель отношений врача и больного	ГД, РИ	собеседование по контрольным вопросам, тестирование, решение ситуационных задач, оценка демонстрации практических навыков	4

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Активные формы обучения	Формы текущего контроля	Трудоемкость (академических часов)
		ПЗ.5 Особенности общения врача-педиатра с родителями и детьми	ГД, РИ, АС	собеседование по контрольным вопросам, тестирование, решение ситуационных задач, оценка демонстрации практических навыков	4
		ПЗ.6 Способы управления межличностным и конфликтами в профессиональной деятельности врача-педиатра	ГД, РИ, АС,	собеседование по контрольным вопросам, тестирование, решение ситуационных задач	4
		ПЗ.7 Способы (приемы) противодействия манипулятивному общению	ГД, РИ	собеседование по контрольным вопросам, тестирование, решение ситуационных задач	2
ИТОГО:					22

РИ - ролевая игра, ГД - групповая дискуссия, АС - анализ ситуаций

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	Развитие коммуникативных навыков	Работа с учебной литературой Работа с нормативными документами Написание реферата	собеседование по контрольным вопросам, тестирование, написание реферата	16
2	Особенности общения в профессиональной деятельности врача-педиатра	Работа с учебной литературой Работа с нормативными документами Написание реферата	Собеседование по контрольным вопросам, тестирование, написание реферата	20
ИТОГО:				36

5.6.1. Перечень нормативных документов:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
2. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
3. Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»
4. Приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 N 965 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - специалитет по специальности 31.05.02 Педиатрия" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.08.2020 N 59452)
5. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 16 апреля 2012 г. № 366н "Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи" (с изменениями на 21 февраля 2020 г)
6. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 27 марта 2017 г. N 306н "Об утверждении профессионального стандарта "Врач-педиатр участковый»
7. Приказ Министерства здравоохранения от 14 апреля 2015 г. N 193н «Об утверждении Порядка оказания паллиативной медицинской помощи детям»
8. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 7 марта 2018 г. № 92н “Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям”
9. «Программа развития детского здравоохранения Санкт-Петербурга, включая создание современной инфраструктуры оказания медицинской помощи детям», реализация которой запланирована на период с 2019 по 2024 год, утверждена распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 28.06.2019 №22-рп

5.6.2. Темы рефератов:

1. Межличностное общение: проблематика и перспективы исследования
2. Основные модели коммуникации
3. Понимание в межличностном общении
4. Стили межличностного общения
5. Коммуникативные барьеры в профессиональном общении
6. Вербальная коммуникация
7. Невербальная коммуникация
8. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
9. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
10. Медиация как способ урегулирования конфликт
11. Современные модели конфликтов
12. Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности врача
13. Этапы развития эмоциональных отношений в структуре общения.
14. Основные стратегии самопрезентации
15. Имидж в деловом общении врача
16. Типы личности и отношения к болезни в учете коммуникативной практике врача
17. Общение врача в педиатрии
18. Развитие компетенции иноязычного делового общения в практике врача
19. Национальная специфика культуры и речевое общение
20. Особенности речевого этикета при деловом общении в разных странах
21. Имидж в профессиональном общении врача-педиатра
22. Этика и деонтология в педиатрии

23. Письменное деловое общение
24. Этика письменной деловой коммуникации
25. Стилистика электронной деловой переписки
26. Вербальная коммуникация в межкультурном взаимодействии
27. Предубеждения в межкультурной коммуникации
28. Проблемы межкультурного взаимодействия врача и пациента
29. Организация толерантной среды в системе взаимодействия с пациентом
30. Синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности врача-педиатра
31. Проблема толерантности в медицине
32. Индивидуально-личностные особенности детей с ОВЗ
33. Проблемы семьи, воспитывающей ребенка-инвалида и система медицинской помощи
34. Принципы работы с детьми –инвалидами
35. Формы и методы санитарно-просветительной работы врача-педиатра
36. Организация и алгоритм профилактического консультирования

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Направленность программы является практико-ориентированной. Это подразумевает совершенствование и формирование у обучающегося профессиональных компетенций, направленных на решение конкретных задач, предусмотренных профессиональным стандартом врача-педиатра.

Система обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (лекций, практических занятий, и самостоятельной работы), каждый из которых обладает определенной спецификой.

Подготовка к лекциям

Знакомство с программой 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.

Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим слушателем. 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.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать ту литературу, которую рекомендует учебная программа. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом. Особое значение имеет проработка Федеральных клинических рекомендаций педиатрической направленности.

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.

Оценка результатов освоения образовательной программы

Качество освоения образовательной программы реализуется через текущий и промежуточный контроль. Текущий контроль предусматривает общение преподавателя и обучающегося на каждом учебном занятии и после самостоятельной работы в форме собеседования по контрольным вопросам, тестирования, написания реферата, оценки демонстрации практических навыков. На практических занятиях преподаватель контролирует правильность выполнения коммуникативных умений, необходимых в практической деятельности врача-педиатра. Изучение раздела программы завершается промежуточным контролем в форме зачета.

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. Бузина, Т. С. Социально-психологические аспекты лечебного процесса / Т. С. Бузина, В. Н. Бузин. [текст]. // Профилактическая медицина - 2018. - № 4. - С. 20-24
2. Бузина, Т. С. Социально-психологические аспекты лечебного процесса- [Электронный ресурс] / Т. С. Бузина, В. Н. Бузин // Профилактическая медицина . - 2018. - № 4. - С. 20-24 // режим доступа: <https://www.mediasphera.ru/issues/profilakticheskaya-meditsina/2018/4/downloads/ru/1230549482018041020>
3. Винокур В.А. Балинтовские группы: история, технология, структура, границы и ресурсы [текст] / В.А. Винокур. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2013-64с
4. Винокур В.А. Балинтовские группы: история, технология, структура, границы и ресурсы [Электронный ресурс/ В.А. Винокур. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2013-64с//-режим доступа: Электронный ресурс СДО MOODLE
5. Гоглова, О. О. Биомедицинская этика: для бакалавров и специалистов : учебное пособие для студентов мед. Вузов. - [текст] / О. О. Гоглова, С. В. Ерофеев, Ю. О. Гоглова. - Питер ; Б.м., 2013. - 272 с

6. Гоглова О. О. Биомедицинская этика. Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. - [Электронный ресурс] // О. О. Гоглова, С. В. Ерофеев, Ю. О. Гоглова. - Питер ; Б.м., 2013. - 272 с // режим доступа: <https://ibooks.ru/bookshelf/334059/reading>

7. Городнова М.Ю. Супервизия и самосупервизия врачей и психологов: учебно-методическое пособие. - [текст] / М.Ю.Городнова. - СПб.: Изд-во СЗГМУ им.И.И.Мечникова, 2015. - 36 с

8. Городнова М.Ю. Супервизия и самосупервизия врачей и психологов: учебно-методическое пособие. [Электронный ресурс] / М.Ю.Городнова. - СПб.: Изд-во СЗГМУ им.И.И.Мечникова, 2015. - 36 с // режим доступа: Электронный ресурс СДО MOODLE

9. Дегтярёва Л.Н. Психология общения врача и пациента в общей практике : учебное пособие - [текст] / Л. Н. Дегтярёва - Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова ; СПб., 2013. - 67 с

10. Циммерман, Я. С. Приверженность больных к соблюдению врачебных рекомендаций как действенный фактор повышения эффективности лечения . - [текст] / Я. С. Циммерман, Л. Г. Вологжанина // Клиническая медицина. - 2015. – Том 93, N 3. - С. 5-13

11. Циммерман, Я. С. Приверженность больных к соблюдению врачебных рекомендаций как действенный фактор повышения эффективности лечения . - [Электронный ресурс] / Я. С. Циммерман, Л. Г. Вологжанина // Клиническая медицина. - 2015. – Том 93, N 3. - С. 5-13 // режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/pdf-download?articleid=43506091> или https://www.elibrary.ru/download/elibrary_23175155_17854897.pdf

12. Чернова Г.Р. Психология общения: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. - [Электронный ресурс] / Г.Р. Чернова, Т.В. Слотина. - Санкт-Петербург : Питер, 2015. - 240 с // режим доступа: <https://ibooks.ru/bookshelf/345122/reading>

8.1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Наименования ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
Российский медицинский портал	http://www.rosmedportal.com
Всемирная Организация Здравоохранения	http://www.who.int
Фундаментальная библиотека СЗГМУ им И.И. Мечникова	http://lib.szgmu.ru/
Российская государственная библиотека	http://www.rsl.ru/
Российская национальная библиотека (СПб)	http://www.nlr.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
Методический центр аккредитации специалистов	https://fmza.ru/
Сайт Союза педиатров России	http://www.pediatr-russia.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	Развитие коммуникативных навыков	Размещение учебных материалов в ЭИОС ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России, ссылка: https://moodle.szgmu.ru/course/view.php?id=854
2	Особенности общения в профессиональной деятельности врача-педиатра	

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	21.10.2020 - 20.10.2021	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	Подписка на 1 год. Срок до 01.06.2021	Государственный контракт № 2409 от 26.06.2020
2	«WEBINAR (ВЕБИНАР)» ВЕРСИЯ 3.0	1 год	Контракт 347/2020-М от 06.05.2020 ООО "ВитаСофт"
3	«Среда электронного обучения ЗКЛ»	1 год	Контракт 348/2020-М от 07.05.2020 ООО "ВитаСофт"
4	TrueConf Enterprise	1 год	Контракт 396/2020-ЭА от 10.08.2020 ООО "ТДИС"
свободно распространяемое программное обеспечение			
1	Google Chrome	Неограниченно	Открытое лицензионное соглашение GNU GeneralPublicLicense
свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства			
1	Moodle	GNU	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 «Айбукс.ru/ibooks.ru»	1 год	Контракт № 06/2020	https://ibooks.ru
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, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: Санкт-Петербург, Пискаревский пр. 47 лит БВ, ауд. № 3, лит Р ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России;

Оборудование: доска (меловая); стол преподавателя стол студенческий четырёхместный;

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 учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: Санкт-Петербург, Пискаревский пр. 47 лит БВ, ауд. № 3, лит Р, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России;

Оборудование: доска (меловая); стол преподавателя стол студенческий четырёхместный;

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: 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.

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:	31.05.02 Педиатрия
Направленность:	Педиатрия
Наименование дисциплины:	Коммуникативные навыки в педиатрии

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Оценочные средства
ИД-1. УК-1.1.	Знает : основы критического анализа и синтеза проблемной ситуации как системы	контрольные вопросы
	Умеет: - выделять составляющие проблемной ситуации -устанавливать связи между составляющими проблемной ситуации	ситуационные задачи тестовые задания
	Имеет навык : постановки гипотезы о причинах проблемной ситуации и взаимосвязях ее составляющих	реферат
ИД-2 УК-1.2.	Знает требования и алгоритм поиска необходимой информации	контрольные вопросы
	Умеет применять полученную информацию для решения проблемной ситуации	ситуационные задачи реферат
	Имеет навык Отбора актуальной информации	ситуационные задачи
ИД-3. УК-1.3.	Знает -основные законы вербальной и невербальной коммуникации -алгоритм оценки надежности коммуникативной информации	контрольные вопросы
	Умеет использовать уточняющие вопросы при работе с противоречивой информацией	ситуационные задачи
	Имеет навык критической оценки качества информационных ресурсов	реферат
ИД-4 УК-1.4.	Знает факторы проблемной ситуации в системе коммуникации	контрольные вопросы тестовые задания
	Умеет анализировать аргументацию в межличностном взаимодействии	реферат
	Имеет навык аргументации, направленный на улучшение межличностной коммуникации	демонстрация практических навыков ситуационные задачи
ИД-5 УК-1.5.	Знает законы и алгоритм построения эффективной коммуникации и ее дальнейшее влияние на создание доверительных отношений с пациентом	контрольные вопросы реферат
	Умеет налаживать коммуникацию с пациентом, направленную на сотрудничество в сфере диагностики и лечения	тестовые задания ситуационные задачи
	Имеет навык установления раппорта с пациентом, для обеспечения дальнейшего эффективного сотрудничества в сфере диагностики и лечения	демонстрация практических навыков

ИД-1 УК-4.1.	Знает лингвистические законы построения коммуникации в межличностном взаимодействии с учетом языковой культуры собеседника	контрольные вопросы
	Умеет грамотно выстраивать коммуникацию и добиваться понимания информации реципиентом	тестовые задания
	Имеет навык применения коммуникативных приемов, облегчающих взаимодействие с реципиентом	реферат
ИД-2 УК-4.2.	Знает коммуникационные технологии для академического и профессионального взаимодействия	контрольные вопросы
	Умеет использовать коммуникационные технологии для академического и профессионального взаимодействия	тестовые задания реферат
	Имеет навык налаживания эффективной коммуникации в академической и профессиональной среде	ситуационные задачи
ИД-3 УК-4.3.	Знает Особенности письменного делового общения	контрольные вопросы
	Умеет Составлять, редактировать и переводить тексты делового сообщения	тестовые задания
	Имеет навык Ведения деловой переписки	реферат
ИД-2 УК-5.2.	Знает особенности межкультурного взаимодействия	контрольные вопросы
	Умеет выявлять причины коммуникативных барьеров в межкультурном взаимодействии	тестовые задания
	Имеет навык Безбарьерной эффективной коммуникации в межкультурном взаимодействии	реферат
ИД-3 УК-5.3.	Знает принципы толерантного отношения к коллегам и пациентам в ситуации межличностного взаимодействия	контрольные вопросы
	Умеет реализовывать недискриминационное взаимодействие и толерантное восприятие коллег и пациентов в ситуации профессионального взаимодействия	тестовые задания
	Имеет навык толерантного общения с пациентами и коллегами	реферат
ИД-1 УК-9.1.	Знает Обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации с пациентом, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья	контрольные вопросы
	Умеет учитывать социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья для налаживания эффективной коммуникации	тестовые задания
	Имеет навык анализа социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья для налаживания	реферат

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

2.1. Примеры входного контроля

1. Структурный анализ общения
2. Проблемы межличностного восприятия
3. Основные ошибки в начале деловой коммуникации
4. Проблемы межличностного восприятия
5. Понятие и структуры общения
6. Виды коммуникаций
7. Определение вербальной коммуникации
8. Определение невербальной коммуникации
9. Важность использования невербальных средств в профессиональном общении врача
10. Типология конфликтов
11. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях
12. Основные стадии протекания конфликта
13. Коммуникативная культура врача
14. Клиент-центрированное общение врача
15. Типы личности и отношения к болезни
16. Клиент-центрированное общение врача
17. Структура Калгари-Кембрижской модели общения врача
18. Возрастные особенности общения
19. Речевая культура
20. Коммуникативная компетентность в деловом общении
21. Виды делового общения
22. Стратегии самопрезентации
23. Функции документа в письменном деловом общении
24. Межкультурные особенности общения
25. Типология трудностей межкультурной коммуникации
26. Профессиональная толерантность
27. Условия формирования коммуникативной толерантности врача-педиатра
28. Классификационная характеристика детей с ограниченными возможностями здоровья
29. Факторы, влияющие на ребенка с проблемами в развитии
30. Общие правила этикета общения с лицами с ОВЗ
31. Мотивационное общение по формированию навыков здорового образа жизни
32. Тактики мотивационного консультирования

Критерии оценки, шкала оценивания *зачтено/не зачтено*

Оценка	Балл	Описание
«зачтено»	10	<i>Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены</i>
«не зачтено»	0	<i>Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Нет ответа. Не было попытки решить задачу</i>

2.2. Примеры тестовых заданий:

ИД-3. УК-1.3

Название вопроса: Вопрос № 1

Какой элемент не включен в структуру невербального общения

- 1) Роль
- 2) **Слово**
- 3) Тембр голоса
- 4) Поза

Название вопроса: Вопрос № 2

Базовые элементы процесса обмена информации:

- 1) респондент, реципиент, локация, сообщение
- 2) диалог, проксемика, канал, информация
- 3) **отправитель, сообщение, канал, получатель**
- 4) локация, информация, канал, лексика

Название вопроса: Вопрос № 3

Выделите уточняющий вопрос:

- 1) Почему вас выписали так рано из стационара?
- 2) Что случится, если ты не примешь лекарство вовремя?
- 3) **На что именно вы жалуетесь?**
- 4) Почему вы не записались к врачу?

ИД-4 УК-1.4

Название вопроса: Вопрос № 1

Выражение своих потребностей в искренней, прямой манере:

- 1) Эмпатия
- 2) Конфлюэнция
- 3) Открытая коммуникация
- 4) **Ассертивность**

Название вопроса: Вопрос № 2

Правила аргументации:

- 1) **Довод, тезис, демонстрация**
- 2) Возражение, спор, разрешение
- 3) Тезис, дилемма, аргумент
- 4) Спор, аргумент, возражение

Название вопроса: Вопрос № 3

Субъективные трудности общения

- 1) Расстояние
- 2) Культурные особенности
- 3) Возраст
- 4) **Эмоциональный настрой**

Название вопроса: Вопрос № 4

Компонент типологии внутриличностного конфликта

- 1) Интраакционный
- 2) коммуникативный
- 3) **мотивационный**
- 4) проксемический

Название вопроса: Вопрос № 5

Конфликт, в отличие от спора, имеет:

- 1) динамику

- 2) **обостренное до предела противоречие**
- 3) конструктивную сторону
- 4) множество стратегий разрешения

Название вопроса: Вопрос № 6

Психологические нормы речевого общения

- 1) Тембр речи
- 2) **Содержательность речи**
- 3) Инвективность речи
- 4) Лексико-грамматический строй речи

Название вопроса: Вопрос № 7

Вид общения по содержанию

- 1) **Когнитивное**
- 2) Биологическое
- 3) Социальное
- 4) Ритуальное

Название вопроса: Вопрос № 8

Базовые компоненты структуры общения:

- 1) перцепция, трансакция, коммуникация
- 2) коммуникация, селекция, трансакция
- 3) **перцепция, интеракция, коммуникация**
- 4) коммуникация, трансакция, интеракция

ИД-5. УК-1.5.

Название вопроса: Вопрос № 1

Какие навыки использует врач в помощи пациенту в запоминании и понимании информации по Калгари-Кембриджской модели медицинской консультации

- 1) Проводит анкетирование
- 2) Пользуется помощью экспертов
- 3) **Применяет рубрикацию или сигнализацию**
- 4) Применяет валидацию и ассертивность

Название вопроса: Вопрос № 2

Один из принципов общения с подростком врач – педиатр

- 1) **Безоценочное принятие манеры общения подростка**
- 2) Спонтанность
- 3) Антиципация
- 4) Использование профессионального языка

Название вопроса: Вопрос № 3

Какие аспекты позиции пациента учитывает врач при ведении доверительной беседы с пациентом

- 1) Семейный статус
- 2) **Ожидание от визита к врачу**
- 3) Конфессиональность
- 4) Наличие повторных обращений

Название вопроса: Вопрос № 4

Какие самые первые навыки согласно Калгари-Кембриджская модели врач демонстрирует на этапе установления первоначального контакта

- 1) **Представляется, объясняет свою роль и суть консультации; при необходимости получает согласие**
- 2) Перечисляет жалобы или вопросы пациента и пытается выяснить другие
- 3) Просит пациента своими словами рассказать о его проблемах от появления жалоб и до настоящего времени
- 4) Спрашивает пациента: какие сведения ему полезны

Название вопроса: Вопрос № 5

Какие навыки согласно Калгари-Кембриджская модели врач демонстрирует при обсуждении взаимоприемлемого плана действий

- 1) Согласовывает объяснения с позицией пациента, которую удалось узнать
- 2) Оценивает исходную позицию пациента: уточняет информационность пациента к моменту консультации
- 3) **Обсуждает систему поддержки пациентов, другие доступные меры поддержки**
- 4) Упорядочивает объяснение: разделяет на отдельные части; выстраивает логическую последовательность

Название вопроса: Вопрос № 6

Этап в Калгари-Кембриджской модели медицинской консультации, на котором происходит изучение проблем пациента для выяснения биомедицинских аспектов

- 1) Объяснение и планирование
- 2) Начало консультации
- 3) **Сбор информации**
- 4) Физикальное обследование

Название вопроса: Вопрос №7

Один из принципов общения с подростком врач – педиатр

- 1) **Безоценочное принятие манеры общения подростка**
- 2) Спонтанность
- 3) Антиципация
- 4) Использование профессионального языка

Название вопроса: Вопрос №8

В процессе формирования положительных межличностных отношений с пациентом врачу необходимо особое внимание уделять следующим факторам

- 1) наличие общих знакомых
- 2) ученого звания врача
- 3) биография врача
- 4) **характеристики невербального поведения врача**

Название вопроса: Вопрос №9

Коммуникативные навыки врача-неонатолога при осмотре новорожденного

- 1) Объясняет новорожденному цель работы
- 2) **Разговаривает с новорожденным**
- 3) Представляется новорожденному
- 4) Просит новорожденного улыбнуться

Название вопроса: Вопрос №10

Средства налаживания контакта врача-педиатра с ребенком дошкольного возраста

- 1) **Белый халат**
- 2) Игрушки
- 3) Кабинет
- 4) Асептика

Название вопроса: Вопрос № 11

Правило эффективного общения

- 1) Избегание взгляда собеседника
- 2) **Задавания уточняющих вопросов**
- 3) Рукопожатие
- 4) Использование медицинской маски

Название вопроса: Вопрос № 12

Для этого типа реагирования на болезнь характерна трезвая оценка своего состояния без склонности преувеличивать его тяжесть и без оснований видеть все в мрачном свете, но и без недооценки тяжести болезни

- 1) Эргопатический
- 2) Эйфорический
- 3) Эгоцентрический
- 4) **Гармоничный**

ИД-1.УК-4.1

Название вопроса: Вопрос № 13

Условием взаимопонимания в межличностном общении является:

- 1) Понимание намерений партнера
- 2) **Понимание речи взаимодействующей личности**
- 3) Осознание ценности диалога
- 4) Симпатия к партнеру

Название вопроса: Вопрос № 14

Какие навыки использует врач в помощи пациенту в запоминании и понимании информации по Калгари-Кембриджской модели медицинской консультации

- 1) Проводит анкетирование
- 2) Пользуется помощью экспертов
- 3) **Применяет рубрикацию или сигнализацию**
- 4) Применяет валидацию и ассертивность

Название вопроса: Вопрос №15

Совокупность тех специальных коммуникативных знаний, навыков и умений, с помощью которых человек предотвращает возникновение психологических трудностей

- 1) Коммуникация
- 2) Коммуникативная этика
- 3) коммуникативный потенциал
- 4) **коммуникативная культура**

Название вопроса: Вопрос №16

К механизмам восприятия и понимания людьми друг друга не относят

- 1) Каузальная атрибуция
- 2) **Импринтинг**
- 3) Аттракция
- 4) Рефлексия

ИД-2. УК-4.2

Название вопроса: Вопрос № 1

Психологические нормы речевого общения

- 1) Тембр речи
- 2) **Содержательность речи**
- 3) Инвективность речи
- 4) Лексико-грамматический строй речи

Название вопроса: Вопрос № 2

Базовые компоненты структуры общения:

- 1) перцепция, трансакция, коммуникация
- 2) коммуникация, селекция, трансакция
- 3) **перцепция, интеракция, коммуникация**
- 4) коммуникация, трансакция, интеракция

Название вопроса: Вопрос № 3

Медиация это:

- 1) Вебальное общение
- 2) Деловой стиль общения
- 3) **Переговоры**
- 4) Вид трансактного общения

Название вопроса: Вопрос № 4

Основные принципы техники активного слушания

- 1) Приписывание воспринимаемому человеку качеств на основе образа, который сложился ранее
- 2) показать собеседнику свою профессиональную компетентность
- 3) Обнадеживание собеседника
- 4) **Принятие собеседника таким, каков он есть**

Название вопроса: Вопрос № 5

Выражение своих потребностей в искренней, прямой манере:

- 1) Эмпатия
- 2) Конфлюэнция
- 3) Открытая коммуникация
- 4) **Ассертивность**

Название вопроса: Вопрос № 6

Первое впечатление пациента о враче может сложиться под влиянием

- 1) Эмоций
- 2) Настроения
- 3) **Эффекта трансфера врача**

ИД-3. УК-4.3.

Название вопроса: Вопрос № 1

Вид письменных сообщений в деловом письме:

- 1) Письмо-утонение
- 2) Письмо-рекламация**
- 3) Письмо-информация
- 4) Письмо-репликация

Название вопроса: Вопрос № 2

Виды электронной деловой коммуникации

- 1) Текст
- 2) Репринт
- 3) Рецензия
- 4) Факсограмма**

Название вопроса: Вопрос № 3

Трудность электронной коммуникации в деловом общении

- 1) Плохая связь
- 2) Цифровая неграмотность
- 3) Сообщение выглядит менее официально**
- 4) Ассинхронная коммуникация

ИД-2 УК-5.2

Название вопроса: Вопрос № 1

Р. Линтон и М. Дж. Херсковиц выделяли 3 основных типа реагирования на ситуацию межкультурного контакта

- 1) конкуренция, аккомодация, межкультурный барьер
- 2) принятие, адаптация, реакция**
- 3) акультурация, адаптация, конкуренция
- 4) ассимиляция, конкуренция, реакция

Название вопроса: Вопрос № 2

Причины коммуникативных барьеров в межкультурной коммуникации:

- 1) Стилистика**
- 2) Расстояние
- 3) Голос
- 4) Локация

Название вопроса: Вопрос № 3

Принцип успешной культурной коммуникации

- 1) Стремление к культурной доминанте
- 2) Культурная ассимиляция
- 3) Взаимообмен культурным опытом**
- 4) «Сдвиг» на невербальные средства коммуникации

Название вопроса: Вопрос № 4

Коммуникативные барьеры при взаимодействии врача-педиатра с подростком

- 1) Открытость врача
- 2) Профессиональный слэнг**
- 3) Аттракция
- 4) Ипритинг

Название вопроса: Вопрос № 5

Социально-психологический процесс познания личностью или группой других людей в ходе непосредственных или опосредованных контактов с ними, при котором осуществляется сравнение или сопоставление внутренних состояний или положения партнеров, а также образцов для подражания со своими психологическими и другими характеристиками.

- 1) Децентрация
- 2) Аттракция
- 3) Идентификация**
- 4) Эмпатия

ИД-3 УК-5.3

Название вопроса: Вопрос № 1

Толерантность определяется П.Николсоном как :

- 1) Мягкий диалог
- 2) Идеал содружества
- 3) Коммуникативный эталон
- 4) Моральный идеал**

Название вопроса: Вопрос № 2

Коммуникативная толерантность проявляется в профессиональном общении когда:

- 1) Нет различий в восприятии своей личности и личности собеседника**
- 2) Собеседник не из данного профессионального сообщества
- 3) Собеседник другой религиозной конфессии
- 4) Собеседник другого пола

Название вопроса: Вопрос № 3

Уровень коммуникативной толерантности - фиксируется в отношениях данной личности к конкретному другому человеку:

- 1) Профессиональный
- 2) Типологический
- 3) Индивидуальный**
- 4) Общий

Название вопроса: Вопрос № 4

На фоне выраженной тревожности в связи с болезнью ребенка у родителей часто возникают ..

- 1) Микелогении
- 2) Агрессивный реакции**
- 3) Когнитивный диссонанс
- 4) Нарушение аттракции

Название вопроса: Вопрос № 5

С какими трудностями сталкивается врач, общаясь с родителями больного ребенка

- 1) Тревожностью родителей**
- 2) Отсутствием полных данных со стороны родителей о состоянии ребенка
- 3) Отсутствием полных данных со стороны родителей о здоровье ребенка
- 4) Ассертивностью родителей

Название вопроса: Вопрос № 6

Признаком наличия манипуляций является

- 1) Стремление быть услышанным в общении
- 2) Стремление стереотипизировать поведение собеседника**
- 3) Стремление к чрезмерной эмпатии
- 4) Стремление к слиянию с партнером в общении

Название вопроса: Вопрос № 7

Способы нейтрализации манипулятивных уловок во взаимодействии

- 1) Состояние суженности сознания
- 2) Состояние аффекта
- 3) Неожиданное изменение фоновых состояний
- 4) Конструктивная критика**

Название вопроса: Вопрос № 8

Приемы саморегуляции при конфликтом взаимодействии

- 1) Активация положительных эмоций**
- 2) Конфронтация собеседника
- 3) Открытая критика
- 4) Игнорирование конфликта

Название вопроса: Вопрос № 9

Реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов

- 1) Посттравматическое стрессовое расстройство
- 2) Синдром эмоционального выгорания**
- 3) Синдром деперсонализации
- 4) Астенический синдром

ИД-1 УК-9.1.

Название вопроса: Вопрос № 1

Психологические особенности лиц при нарушении слуха, учитываемые врачом в общении

- 1) Слуховой способ восприятия
- 2) Доминанта зрительного восприятия**
- 3) Заниженная самооценка
- 4) Деадаптация

Название вопроса: Вопрос № 2

Психологические особенности лиц при нарушении зрения, учитываемые врачом в общении

- 1) Снижено произвольное внимание**
- 2) Низкая стрессоустойчивость
- 3) Нарушение слухоречевого восприятия
- 4) Низкий интеллект

Название вопроса: Вопрос № 3

Психологические особенности лиц при нарушении опорно-двигательного аппарата, учитываемые врачом в общении

- 1) Слабое зрение

- 2) Двигательный проблемы
- 3) Излишняя критичность к собеседнику
- 4) Невнимательность

Критерии оценки, шкала оценивания *тестовых заданий*

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	20	Выполнено в полном объеме – 90%-100%
«хорошо»	10	Выполнено не в полном объеме – 80%-89%
«удовлетворительно»	5	Выполнено с отклонением – 70%-79%
«неудовлетворительно»	0	Выполнено частично – 69% и менее правильных ответов

2.3. Примеры алгоритмов демонстрации практических навыков

ИД-4 УК-1.4

№ п/п	Действие обучающегося
1	Задаёт уточняющие вопросы по сути ситуации
2	Не перебивает собеседника
3	Аргументирует свою точку зрения, подкрепляя ее фактами
4	Использует технику резюмирования в диалоге с собеседником
5	Использует спокойную интонацию в сообщении
6	Использование частичное согласие с позицией собеседника
7	Использование навыков купирования манипуляции при общении
8	Использование стратегии компромисса при достижении сотрудничества с собеседником
9	Использование навыков саморегуляции при конфликте

ИД-5. УК-1.5

№ п/п	Действие обучающегося
1	Установил контакт с пациентом (поздоровался, представился, предложил присесть)
2	Уточнил самочувствие пациента
3	Исследование проблем пациента
4	Дополнительные навыки для понимания позиции пациент
5	Придание диалогу с пациентом открытости
6	Создание доверительных отношений
7	Информировал пациента о ходе исследования
8	Помощь в точном усвоении и понимании
9	Обсуждение обследований и процедур
10	Обсуждение заключения и значимости проблемы
11	Использование навыков саморегуляции при конфликте
12	использование навыков активного слушания при контакте с пациентом

Критерии оценки, шкала оценивания *демонстрации практических навыков*

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	15	Знает методику выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч., без ошибок самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений
«хорошо»	10	Знает методику выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч., самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые неточности (малозначительные ошибки), которые

Оценка	Балл	Описание
«удовлетворительно»	5	<i>самостоятельно обнаруживает и быстро исправляет</i> 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	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

2.4. Примеры тем реферата

ИД-1. УК-1.1.

1. Межличностное общение: проблематика и перспективы исследования
2. Основные модели коммуникации

ИД-2 УК-1.2

3. Понимание в межличностном общении
4. Стили межличностного общения
5. Коммуникативные барьеры в профессиональном общении

ИД-3. УК-1.3

6. Вербальная коммуникация
7. Невербальная коммуникация

ИД-4 УК-1.4

8. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
9. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
10. Медиация как способ урегулирования конфликт
11. Современные модели конфликтов
12. Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности врача

ИД-5. УК-1.5.

13. Этапы развития эмоциональных отношений в структуре общения.
14. Основные стратегии самопрезентации
15. Имидж в деловом общении врача
16. Типы личности и отношения к болезни в учете коммуникативной практике врача
17. Общение врача в педиатрии

ИД-1. УК-4.1

18. Развитие компетенции иноязычного делового общения в практике врача
19. Национальная специфика культуры и речевое общение
20. Особенности речевого этикета при деловом общении в разных странах

ИД-2. УК-4.2

21. Имидж в профессиональном общении врача-педиатра
22. Этика и деонтология в педиатрии

ИД-3. УК-4.3.

- 23.Письменное деловое общение
- 24.Этика письменной деловой коммуникации
- 25.Стилистика электронной деловой переписки

ИД-2 УК-5.2.

- 26.Вербальная коммуникация в межкультурном взаимодействии
- 27.Предрассудки в межкультурной коммуникации
- 28.Проблемы межкультурного взаимодействия врача и пациента

ИД-3 УК-5.3

- 29.Организация толерантной среды в системе взаимодействия с пациентом
- 30.Синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности врача-педиатра
- 31.Проблема толерантности в медицине

ИД-1 УК-9.1.

- 32. Индивидуально-личностные особенности детей с ОВЗ
- 33.Проблемы семьи, воспитывающей ребенка-инвалида и система медицинской помощи
- 34.Принципы работы с детьми –инвалидами

Критерии оценки, шкала оценивания *реферата*

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	15	<i>Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы</i>
«хорошо»	10	<i>Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты; в частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы</i>
«удовлетворительно»	5	<i>Имеются существенные отступления от требований к реферированию; в частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод</i>
«неудовлетворительно»		<i>Тема реферата не раскрыта, выявлено существенное непонимание проблемы или же реферат не представлен вовсе</i>

3. Процедура проведения текущего контроля

Текущий контроль успеваемости по дисциплине проводится в форме: собеседования по контрольным вопросам, тестирования, решения ситуационных задач,

написания реферата, оценки демонстрации практических навыков.

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

4.1. Примерный перечень контрольных вопросов для подготовки к зачету:

ИД1. УК-1.1.

1. Коммуникативный процесс
2. Межличностное восприятие в общении
3. Социально-перцептивная сторона общения
4. Интерактивная сторона общения
5. Коммуникативная сторона общения

ИД-2 УК-1.2

6. Барьеры в деловом общении.
7. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы
8. Стили общения

ИД-3. УК-1.3

9. Структурные составляющие процесса общения
10. Типы невербальной коммуникации
11. Соотношения связей языка и речи в контексте общения
12. Характеристики структуры вербального общения
13. Типология вопросов в профессиональной беседе врача с пациентом

ИД-4 УК-1.4

14. Модели конфликтов
15. Функции и динамика конфликтов, их характеристика
16. Типология конфликтов и характеристика.
17. Факторы возникновения конфликтов в деятельности врача
18. Типология конфликтных личностей и их социально-психологические характеристики
19. Сущность понятия «конфликтологическая культура личности» и возможности ее формирования у врача

ИД-5. УК-1.5.

20. Составляющие коммуникативной культуры врача-педиатра
21. Модели общения врача и пациента
22. Основные принципы Калгари-Кембриджская модель отношений врача и больного
23. Навыки врача в клиент-центрированном консультировании на этапе начало приема
24. Навыки врача в клиент-центрированном консультировании на этапе сбора информации
25. Навыки врача в клиент-центрированном консультировании на этапе завершения приема
26. Навыки врача в клиент-центрированном консультировании на этапе объяснения и планирования
27. Специфика общения врача в неонатологии
28. Общение врача с ребенком дошкольного возраста
29. Общение врача с подростком

ИД-1. УК-4.1

30.Невербальное общение в межкультурной коммуникации

31.Иноязычное деловое общение в практике врача

ИД-2. УК-4.2

32.Этика делового общения

33.Этические аспекты общения врача-педиатра с пациентами

34.Этические аспекты общения врача-педиатра с коллегами

ИД-3. УК-4.3.

35.Письменное деловое общение: основные компоненты

36.Документация в системе лечебной деятельности врача-педиатра

ИД-2 УК-5.2.

37.Калгари-Кембриджская модель отношений врача и больного с учетом межкультурных различий

38.Специфика общения врача- педиатра с пациентом и его окружением, относящимся к другой культурной среде

39.Виды межкультурной коммуникации

40.Барьеры межкультурной коммуникации в профессиональной деятельности врача

ИД-3 УК-5.3

41.Компоненты профессиональной толерантности врача-педиатра

42.Синдром эмоционального выгорания как фактор нарушения профессиональной толерантности врача-педиатра

ИД-1 УК-9.1.

43.Основные проблемы детей с ОВЗ, которые учитывает педиатр-на приеме

44.Особенности первичной медицинской консультации детей с ОВЗ

45.Этика общения с родителями ребенка с ОВЗ

Критерии оценки, шкала оценивания по контрольным вопросам

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	15	<i>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</i>
«хорошо»	10-14	<i>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</i>
«удовлетворительно»	5-9	<i>Знает основной учебный материал. На вопросы (в пределах программы) отвечает с затруднением. В устных ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи</i>
«неудовлетворительно»	0-4	<i>Не знает большей части учебного материала, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы преподавателя, неуверенно. В устных ответах допускает частые и грубые ошибки</i>

4.2. Примеры ситуационных задач:

ИД1. УК-1.1.

Задача №1

Задание.

Проанализируйте отрывки представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

1.«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцерова соната» [100, т 12, с.148]).

2.«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект» [27, т. 1, с.463]).

3.«На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блеснул фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе _ за политического заговорщика; в передней — за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»).

4.«Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка)

Задача №2.

Задание.

Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, по предложенным вариантам действий, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается.

ИД-2 УК-1.2

Задача №1

Задание

Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их. - Простите. Чем могу вам помочь? - Ничем, — рявкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать. - Прошу остановиться, — потребовала сестра. Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул. - Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти? Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение. - Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила

она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение. Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались. - Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он. - Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть... - Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. - Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

Задача №2

Задание

Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

"Три фигурки" (индийская притча) Однажды Акбар, индийский царь, получил в подарок три абсолютно одинаковые золотые фигурки. Дарящий сказал также, что у каждой фигурки - свое значение и своя ценность. Чем же различались они одна от другой? Этот вопрос должны были решить советники царя. Сколько ни искали они различия, но так и не обнаружили их. Один из мудрецов, Бирбал, тем не менее продолжал свои поиски. Наконец, в каждой из фигурок он обнаружил по маленькому отверстию в ухе. В них-то мудрец и продел тонкую золотую нить. Тогда и стало очевидным, что у одной нить вышла из второго уха, у другой - изо рта, а у третьей фигурки нитка вышла через пупок. Настало время растолковать ценность и значение фигурок. Бирбал так объяснил их царю: - Решение таково. Первая фигурка - символ человека, у которого в одно ухо влетает, а из другого вылетает. Вторая напоминает нам человека, который, едва выслушав сказанное, спешит рассказать об услышанном другим. Третья фигурка символизирует человека, который, услышав от других что-то, старается пропустить это через собственное сердце. Эта фигурка - самая ценная из трех.

ИД-3. УК-1.3

Задача №1

Задание

Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами

ПРИМЕРЫ:

1....Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)

2.Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)

3.[Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольников, засмеялся и проговорил: - А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф. М. Достоевский)

4.Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

5.Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)

6. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменял позу: то облокачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)

7. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)

8. Ты запрокидываешь голову — Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)

9. Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)

10. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

задача №2

Задание. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

ПРИМЕРЫ:

1. З. Фрейд, беседа с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Тактак... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа. Согласно исследованиям, значительная часть речевой информации при обмене воспринимается через язык поз и жестов и звучание голоса. 55% сообщений воспринимается через выражение лица, позы и жесты, а 38% — через интонации и модуляции голоса. Отсюда следует, что всего 7% остается словам, воспринимаемым получателем, когда мы говорим. Другими словами, во многих случаях то, как мы говорим, важнее слов, которые мы произносим

задача №3

Задание.

О каком компоненте доверительного общения идет речь?. Какие еще компоненты вы знаете?

Врач внимательно и терпеливо выслушивает рассказ родителя маленького пациента, сопровождает его рассказ кивком головы. Дает ему возможность обсудить причины и возможные последствия болезни его ребенка

ИД-4 УК-1.4

задача №1

Задание.

Является ли предложение врача уместным? Что вы можете сказать о манере этого предложения?

Разговор в кабинете

Пациент: Приличный у вас интерьер. Я смотрю, вы тут неплохо устроились! (Удобно сидится в мягкое кресло)

Врач: Как вы видите – стараемся произвести хорошее впечатление на клиентов. Может быть - «по кофейку»

задача №2

Задание.

Дайте характеристику способностей врача-педиатра. На чем они основаны?

Врач-педиатр А. умеет находить нужный стиль общения с детьми и их родителями, с коллегами. Быстро установил отношения взаимопонимания с ними. Это удается ему в связи с умением сочувствовать, сопереживать другим людям, правильно оценивать их внутреннее состояние. Эмоциональная обстановка на приеме у него спокойная

Задача №3

Задание.

Проанализируйте ситуацию: 1. Почему произошел конфликт? 2. Что надо предпринять, чтобы не допустить конфликта? 3. Как преодолеть конфликт?

Ситуация: Пенсионерка – врач К. с 25-летним стажем, уйдя на пенсию, стала посещать платные курсы кройки и шитья в районном доме культуры. Через несколько занятий пенсионерка К. была исключена с курсов: ее обвинили в том, что она «противопоставила себя коллективу». Об этом свидетельствуют такие события. Во время одного из занятий в помещение вошел сотрудник дома культуры с врачом-психиатром. Прервав занятие, сотрудник сказал, что все будут слушать лекцию. Пенсионерка К. сказала, что ей лекция не нужна, и она будет заниматься своим делом. Лектор (знакомая К. по прежней работе) потребовала, чтобы К. покинула аудиторию. К. ответила, что она пришла, на оплачиваемые ею занятия по кройке и шитью, а не на лекцию. Тогда лектор хлопнула дверью и ушла. И все стали говорить: "Как вам не стыдно!" Директор дома культуры обвинил К. в том, что она сорвала лекцию. На что К. ответила: «Непонятно только почему при таком большом интересе не провести эту лекцию нормально, как полагается?»

Задача №4

Задание.

Ознакомьтесь с ситуацией и ответьте на вопросы:

1 Ваша тактика поведения с родителем, который испытывает недоверие к медперсоналу? Какие из средств коммуникативных навыков следует использовать для того, чтобы расположить к себе пациента?

2 Какими психологическими характеристиками должен обладать врач, чтобы считаться компетентным в вопросах применения коммуникативных навыков?

Ситуация: Родитель ребенка, которого он привели на осмотр не доверяют врачебному персоналу, задает множество вопросов доктору, желая уточнить, для чего назначен тот или иной препарат и т.д.

ИД-5. УК-1.5.

Задача №1.

Задание.

Ознакомьтесь с ситуацией и ответьте на вопросы: Определите суть конфликта, причины.

Какая тактика поведения врача в системе коммуникации с родителем и ребенком наиболее эффективная

Ситуация: Мать привела пятилетнего сына к стоматологу. Ребенок боялся сесть в стоматологическое кресло, плакал даже при виде инструментов. Врач начал кричать на него и говорить: «У меня уже нет терпения тебя лечить, когда же ты успокоишься?» Мать была возмущена высказыванием врача и потребовала жалобную книгу.

Задача №2

Задание.

Ознакомьтесь с ситуацией и ответьте на вопросы:

1. Тип личности больной.
2. Тип отношения к болезни.
3. Тактика врача.

Ситуация: Девушка старшего подросткового возраста (14 лет) на приеме у врача терапевта значительно преувеличивает свои жалобы, манерна, многословна. Предъявляет большое количество жалоб самого разнообразного характера (на головные боли, боли в суставах, желудке). При попытке врача включиться в беседу, не слушает его, увлечена перечислением своих жалоб и болезней

Задача № 3

Задание.

Ознакомьтесь с ситуацией и ответьте на вопросы:

1. Ваша тактика при такой ситуации?
2. Как можно прервать такого родителя, направить разговор в другое русло, применяя навыки эффективной коммуникации

Ситуация: Мать с ребенком 5 лет на первичном приеме кроме ответа о состоянии ребенка, злоупотребляет Вашим временем, рассказывая

Задача №4

Задание.

Ознакомьтесь с ситуацией и ответьте на вопросы:

1. Что необходимо учитывать, собирая анамнез у подростка, как беседовать с ним?
2. Чего не следовало бы сообщать подростку, а на какие моменты в лечении, диагнозе и пр. можно сделать акцент?

Ситуация: Подросток, пришедший к Вам на прием, по всей вероятности, обладает сенситивным складом личности, склонен к субдепрессивным состояниям и ипохондрическим реакциям.

Задача №5

Задание

Ознакомьтесь с ситуацией и ответьте на вопрос: 1. Какова Ваша тактика общения с пациентом такого возраста?

Ситуация: Больной ребенок младшего школьного возраста (9 лет), жалуется на боль в животе. При этом испытывает сильный страх, видя врача, кабинет и инструменты. Отказывается лечь для осмотра. Родитель ребенка, также тщетно пытается того успокоить

ИД-2. УК-4.2

Задача №1

Задание

Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную прессконференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной -(мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.

Отрывок:

..Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. На ряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару. ...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз. ...Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнuto хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесноголубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер)

Критерии оценки, шкала оценивания *ситуационных задач*

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	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»	10-14	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»	5-9	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»	0-4	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 оценивания *зачтено/не зачтено*

Оценка	Балл	Описание
«зачтено»	11-30	Демонстрирует полное понимание проблемы. Знает основные понятия в рамках обсуждаемого вопроса, методы изучения и их взаимосвязь между собой, практические

Оценка	Балл	Описание
		<i>проблемы и имеет представление о перспективных направлениях разработки рассматриваемого вопроса</i>
«не зачтено»	0-10	<i>Демонстрирует непонимание проблемы. Не знает основные понятия, методы изучения, в рамках обсуждаемого вопроса не имеет представления об основных практических проблемах</i>

5. Процедура проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет включает в себя: собеседование по контрольным вопросам, решение ситуационных задач