



Министерство здравоохранения Российской Федерации

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Северо-Западный государственный медицинский университет
имени И.И. Мечникова»**

Министерства здравоохранения Российской Федерации

(ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Коммуникативные навыки»

Специальность: 31.08.58 Оториноларингология

Направленность: Оториноларингология

Рабочая программа дисциплины «Коммуникативные навыки» составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – по специальности 31.08.58 Оториноларингология, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 02 февраля 2022 г. № 99 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - подготовка кадров высшей квалификации по программам ординатуры по специальности 31.08.58 Оториноларингология».

Составители рабочей программы дисциплины:

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

Рецензент:

Вахитов Мавлет Шакирович, д.м.н, профессор кафедры общей хирургии, руководитель Центра инновационных образовательных технологий ФГБОУ ВО ПСПбГМУ им. И.П. Павлова Минздрава России

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

« 30 » 01 2023 г., Протокол № 2.

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

Одобрено Методической комиссией по ординатуре
14 февраля 2023 г.

Председатель _____ / Топатин З.В. /
(подпись) (Ф.И.О.)

Рассмотрено Методическим советом и рекомендовано для утверждения на Ученом совете
15 февраля 2023 г.

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

Дата обновления:

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Цель освоения дисциплины..... | 4 |
| 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы..... | 4 |
| 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы..... | 4 |
| 4. Объем дисциплины и виды учебной работы..... | 5 |
| 5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий..... | 5 |
| 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины..... | 10 |
| 7. Оценочные материалы..... | 10 |
| 8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины..... | 10 |
| 9. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем..... | 10 |
| 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины..... | 12 |
| Приложение А..... | 14 |

1. Цель освоения дисциплины

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

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Коммуникативные навыки» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы по специальности 31.08.58 Оториноларингология, направленность: Оториноларингология. Дисциплина является обязательной к изучению.

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

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

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

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

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

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

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

5.1. Содержание разделов дисциплины

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

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

5.2. Тематический план лекций

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Тематика лекций | Трудоемкость (академических часов) |
|-------|---------------------------------|-----------------|------------------------------------|
|-------|---------------------------------|-----------------|------------------------------------|

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

5.3. Тематический план практических занятий

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

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

5.4. Тематический план семинаров – не предусмотрено.

5.5. Тематический план лабораторных работ – не предусмотрено.

5.6. Самостоятельная работа:

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Виды самостоятельной работы | Формы текущего контроля | Трудоемкость (академических часов) |
|-------|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------|------------------------------------|
|-------|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------|------------------------------------|

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

5.6.1. Перечень нормативных документов:

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

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

7. Оценочные материалы

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

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

8.1. Учебная литература:

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

8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

| Наименования ресурса сети «Интернет» | Электронный адрес ресурса |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» | http://cyberleninka.ru/ |
| ЭБС «Библиороссика» | http://bibliorossica.com |

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

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

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

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

| № п/п | Наименование программного продукта | Срок действия лицензии | Документы, подтверждающие право использования программных продуктов |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| лицензионное программное обеспечение | | | |
| 1. | Dr. Web | 1 год | Контракт № 175/2022-ЗК |
| 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 Dat- | Неограниченно | Государственный контракт № 30/2013-О; Государственный контракт № 399/2013-ОА; Государственный контракт № 07/2017-ЭА. |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| | acenter Core | | |
| 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 | Контракт № 5157 |
| 2. | «WEBINAR (ВЕБИНАР)» ВЕРСИЯ 3.0 | 1 год | Контракт № 377/2022-ЭА |
| 3. | «Среда электронного обучения ЗКЛ» | 1 год | Контракт № 267/2022-ЭА |
| 4. | TrueConf Enterprise | 1 год | Контракт № 373/2022-ЭА |
| свободно распространяемое программное обеспечение | | | |
| 1. | Google Chrome | 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 | Контракт № 1067/2021-ЭА | - |
| 2. | ЭБС «Консультант студента» | 1 год | Контракт № 152/2022-ЭА | http://www.studmedlib.ru/ |
| 3. | ЭМБ «Консультант врача» | 1 год | Контракт № 307/2021-ЭА | http://www.rosmedlib.ru/ |
| 4. | ЭБС «Ай-букс.ру/ibooks.ru» | 1 год | Контракт № 388/2022-ЭА | https://ibooks.ru |
| 5. | ЭБС «IPRBooks» | 1 год | Контракт № 387/2022-ЭА | http://www.iprbookshop.ru/special |
| 6. | Электронно-библиотечная система «Букап» | 1 год | Контракт № 345/2022-ЭА | https://www.books-up.ru/ |
| 7. | ЭБС «Издательство Лань» | 1 год | Контракт № 311/2022-ЭА | https://e.lanbook.com/ |
| 8. | Образовательная платформа ЮРАЙТ | 1 год | Контракт № 418/2021-М | https://urait.ru/ |

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

(для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся)

Специальность: 31.08.58 Оториноларингология
Направленность: Оториноларингология
Наименование дисциплины: Коммуникативные навыки

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

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

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

2.1. Примеры входного контроля

Входной контроль по дисциплине проводится в форме: контрольных вопросов

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

Критерии оценки, шкала оценивания контрольных вопросов

| Оценка | Описание |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «отлично» | Обучающийся способен вести беседу, давая как фактическую информацию, так и свои комментарии по данной проблеме. Владеет техникой ведения беседы (может начать и закончить разговор, расспросить, дать информацию, сделать выводы и проч.). Если обучающийся допус- |

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

3. Процедура проведения текущего контроля

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

3.1. Примеры контрольных вопросов

ИД-1 УК-4.1., ИД-1 ОПК-3.1.

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

Критерии оценки, шкала оценивания контрольных вопросов

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

| Оценка | Описание |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | некоторую информацию на очень простые темы. Он часто переспрашивает и просит перефразировать вопросы |

3.2. Примеры тестовых заданий

ИД-1 УК-4.1., ИД-1 ОПК-3.1.

Название вопроса: Вопрос № 1

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

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

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

Верный ответ: б

Название вопроса: Вопрос № 2

Что такое эмпатия?

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

Верный ответ: а

Критерии оценки, шкала оценивания тестовых заданий

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

3.3. Примеры ситуационных задач

ИД-1 УК-4.1., ИД-1 ОПК-3.1.

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

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

Задание:

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

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

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

ее состоянии,
 прогнозе, оказать поддержку в ее дальнейших действиях.
 Задание: Расспросите пациента, объясните ей состояние, ответьте на возникшие вопросы,
 проявите свои коммуникативные навыки.
 Тактика ведения диалога: Дать надежду иметь своего ребенка.

Критерии оценки, шкала оценивания ситуационных задач

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

3.4. Пример ролевой игры ИД-1 УК-4.1., ИД-1 ОПК-3.1.

Тема: Проблема правдивости в современной медицине

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

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

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

На подготовку дается не более 15 минут.

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

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

| Кто сообщает, информирует: | Кому предоставляется информация: | Содержание информации |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Врач-реаниматолог | Отец и мать ребенка 7 лет, поступившего в реанимационное отделение после автомобильной аварии | Ребенок погиб, не приходя в сознание. Функции тела поддерживаются с помощью ИВЛ. Необходимо получить согласие на забор почек, печени для трансплантации. |

Критерии оценки, шкала оценивания создания сценария для симулированного пациента:

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

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

4.1. Примеры тестовых вопросов

ИД-1 УК-4.1., ИД-1 ОПК-3.1.

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

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

Верный ответ: в

Вопрос 2: Основное содержание фазы аргументации:

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

Верный ответ: д

Критерии оценки, шкала оценивания тестовых заданий

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

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

ИД-1 УК-4.1., ИД-1 ОПК-3.1.

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

| Блок общей информации | Содержание, комментарии |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Обстоятельства, при которых происходит данная встреча с врачом | Амбулаторный приём или стационар. Кто явился инициатором встречи. Это первая встреча с данным специалистом или повторная. Планово или экстренно. Какая информация может быть известна врачу до встречи с пациентом? Например, «беременная женщина пришла для постановки на учёт по беременности» |
| 2. Паспортные данные | ФИО, возраст пациента, пол |
| 3. Социальная информация, образ жизни | Информация об образовании пациента, его профессии, характере и условиях работы (место работы, чем занимается, уровень нагрузки, наличие вредных условий труда, влияние их на здоровье). Особенности образа жизни, важные для понимания индивидуальных особенностей пациента и влияющие на ситуацию со здоровьем. |
| 4. История жизни | Состав семьи. С кем проживает. Семейные обязанности пациента, уровень нагрузки. Отношения в семье. |
| 5. Личностные особенности пациента | Пациент открыт в общении, легко идёт на контакт или замкнут: смущается при первой встрече: разговорчивый или немногословный; мнительный или легко относящийся к проблемам - всё, что значимо и важно для понимания тактики поведения пациента. |
| 6. Отношение к врачам и своему здоровью | Насколько пациент доверяет врачам? Что ожидает от общения с врачом? Например, «относится с уважением, считает, что врач лучше знает, что важно, а что нет». |
| 7. Психологический фон во время консультации | Эмоциональные и конкретные поведенческие проявления пациента: возбуждён, замкнут, расслаблен, спокоен, напряжён и т.д. Какое положение занимает при разговоре (например, «сидит на краю стула», «нервно расхаживает по палате», «говорит громко и сбивчиво»). С какими громкостью и темпом речи разговаривает, особенности зрительного контакта и т.д. Считает ли серьёзным своё заболевание (симптомы) или, наоборот, слишком легкомысленно относится к своему состоянию. |
| 8. Внешний вид пациента | Особенности внешнего вида, как одет, характер движений (медлительный, резкий, нервный). |
| 9. Что делает пациент, когда врач присутствует к «Выполнению задания на станции» | Положение пациента: стоит или сидит, что при этом делает, какие слова произносит при виде врача (эти слова могут помочь врачу сориентироваться в ситуации, например: «Я к Вам был записан на это время»). |
| 10. Повод для встречи, ожидания пациента от встречи с врачом, причина встречи, срочность встречи, по чьей инициативе | На какие обследования и лечение рассчитывает пациент. Что ожидает от встречи с врачом. Необязательно, чтобы ожидания пациента были оправданными с медицинской точки зрения. Почему не обращался раньше, если жалобы существуют уже некоторое время. Повлиял ли кто-то из окружения пациента на его решение прийти на приём к врачу. Или, например, паци- |

| | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | ент находится в палате. обеспокоен личными обстоятельствами своей жизни, а в этот момент к нему обратился медицинский работник. |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

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

Критерии оценки, шкала оценивания зачтено/не зачтено

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

5. Процедура проведения промежуточной аттестации

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