



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:** 31.05.03 Стоматология

**Направленность:** Оказание стоматологической помощи с учетом международных стандартов

2023

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП, хранится в системе электронного документооборота ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И.Мечникова Минздрава России	
<b>СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП</b>	
Сертификат	42B4F2304214DABDDFFA3F101043875C
Владелец	Сайганов Сергей Анатольевич
Действителен	с 21.03.2023 16:14:00 по 13.06.2024 16:14:00

Рабочая программа дисциплины «Коммуникативные навыки» составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специальности по специальности 31.05.03 Стоматология, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 984 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалист по специальности 31.05.03 Стоматология»

**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 «Коммуникативные навыки» обсуждена на заседании кафедры детской и терапевтической стоматологии им. Ю.А. Федорова «06» марта 2023г. Протокол № 3

Заведующий кафедрой, проф.  / Сатыго Е.А./

Одобрено Методической комиссией по специальности 31.05.03 Стоматология «21» апреля 2023г. Протокол №2

Председатель  /Сатыго Е.А./

Рассмотрено Методическим советом и рекомендовано для утверждения на Ученом совете «18» мая 2023 г.

Председатель  /Артюшкин С.А./

Дата обновления: «  »    20   г.  
«  »    20   г.

## СОДЕРЖАНИЕ

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

## 1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Коммуникативные навыки» является углубление уровня освоения 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 части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы по специальности 31.05.03 «Стоматология» (уровень образования специалитет), направленность «Оказание стоматологической помощи с учетом международных стандартов». Дисциплина является элективной.

## 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 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 объёме, достаточном для академического и профессионального взаимодействия

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Оценочные средства
ИД-1 УК-4.1	<b>Знает</b> модели взаимоотношений врач-пациент, принципы коммуникации применительно к проблеме пациент-ориентированного общения; особенности личности пациентов и/или их законных представителей; коммуникативные технологии	Контрольные вопросы, тестовые задания Ситуационные задачи Итоговая письменная работа «Индивидуальный сценарий для симулированного пациента»
	<b>Умеет</b> информировать пациентов в зависимости от возраста, пола, типа личности; определять проблемы обращения пациента к врачу; выстраивать контакт в системе «врач-пациент», «врач-коллеги»	

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость	Семестры
		9
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	36	36
Лекции (Л)	12	12
Практические занятия (ПЗ)	22	22
<b>Промежуточная аттестация:</b> зачет, в том числе сдача и групповые консультации	2	2
<b>Самостоятельная работа:</b>	36	36
в период теоретического обучения	32	32
подготовка к сдаче зачета	4	4
<b>Общая трудоемкость:</b> академических часов	<b>72</b>	<b>72</b>
зачетных единиц	<b>2</b>	<b>2</b>

**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	Понятие о коммуникативных навыках, коммуникативном процессе. Коммуникативные навыки в медицинской деятельности. Психология общения.	Коммуникация. Типы, виды и функции общения. Коммуникативные навыки в медицинской деятельности. Особенности личности пациентов и их законных представителей. Модели взаимоотношений врач-пациент. Поведение врача в медицинской организации	УК-4
2	Коммуникативная компетентность врача и ее характеристики. Калгари-Кембриджская модель медицинской консультации.	Эффективное пациент-ориентированное общение врача на основе Калгари-Кембриджской модели медицинской консультации. Консультирование (предоставление медицинских услуг) очное и с использованием дистанционных технологий. Особенности взаимодействия медицинских работников между собой с помощью теле-коммуникационных технологий. Коммуникативная компетентность врача.	УК-4
3	Коммуникация в медицине. Принципы и правила биоэтики. Основные модели отношений в системе «врач-пациент».	Модели отношений врач-пациент. Медицинская этика и коммуникация в медицине. Принципы и правила биоэтики.. Врачебная ошибка. Ятрогения.	УК-4
4	Барьеры, препятствующие эффективному общению врача и пациента.	Конфликт, как один из барьеров, препятствующих эффективному общению врача и пациента Модели отношений и коммуникативные стратегии в системе «врач-пациент». Конфликтные пациенты. Техники реагирования на агрессию.	УК-4
5	Использование врачом вербальных и невербальных средств общения для достижения эффективного взаимодействия врача с пациентом.	Вербальные и невербальные средства общения в системе «врач-пациент». Получение информированного добровольного согласия у разных категорий пациентов и/или законных представителей, в том числе проблемных. Эффективное общение врача с пациентом.	УК-4
6	Плохие известия для пациента и/или законных представителей. Типы отношения к болезни.	Сообщение плохих известий пациенту и/или законным представителям. «Святая ложь» в медицине. Консультирование и сопровождение пациента и/или законных представителей на разных этапах приспособления к тяжелому диагнозу.	УК-4

## 5.2. Тематический план лекций

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекций	Активные формы обучения	Трудоемкость (академических часов)
1	Понятие о коммуникативных навыках, коммуникативном процессе. Коммуникативные навыки в медицинской деятельности. Психология общения.	Л.1 Коммуникативные навыки в медицинской деятельности. Особенности личности пациентов и их законных представителей. Модели взаимоотношений врач-пациент. Модели взаимоотношений с медицинскими работниками. Поведение врача в медицинской организации.	ЛБ (лекция-беседа)	2
2	Коммуникативная компетентность врача и ее характеристики. Калгари-Кембриджская модель медицинской консультации.	Л.2 Пациентоориентированный подход. Принципы коммуникации применительно к проблеме пациентоориентированного общения. Л.3 Калгари-Кембриджская модель медицинской консультации. Оценка внутренней болезни (ВКБ) пациента как фактор успешной коммуникации в системе «врач – пациент». Л.4 Особенности взаимодействия медицинских работников. Коммуникативная компетентность врача. Коммуникативные технологии и приемы. Техники аргументации и убеждения.	ЛД (лекция-дискуссия)	6
3	Барьеры, препятствующие эффективному общению врача и пациента.	Л.5 Конфликтные пациенты и конфликтные ситуации, возникающие в системе «врач-пациент». Барьеры, препятствующие эффективному общению врача и пациента. Л.6 Общение с «конфликтным пациентом. Предупреждение конфликтных ситуаций.	ЛБ (лекция-беседа)	4
ИТОГО:				12

## 5.3. Тематический план практических занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Активные формы обучения	Формы текущего контроля	Трудоемкость (академических часов)
1	Коммуникация в медицине. Принципы и правила биоэтики.	П.3.1 Медицинская этика и коммуникация в медицине. Биоэтика.	ГД (групповая дискуссия)	Контрольные вопросы, тестовые задания	10

	Основные модели отношений в системе «врач-пациент».	П.3.2 Медицинские этические кодексы. Врачебная ошибка и ятрогения. П.3.3 Модели отношений «врач-пациент».			
2	Использование врачом вербальных и невербальных средств общения для достижения эффективного взаимодействия врача с пациентом.	П.3.4 Вербальные и невербальные средства общения П.3.5 Особенности получения информированного добровольного согласия у разных категорий пациентов. Правила аргументации в диалоге.	АС (анализ ситуаций)	Контрольные вопросы, тестовые задания	4
3	Плохие известия для пациента и/или законных представителей. Типы отношения к болезни.	П.3.6 «Святая ложь» в медицине. Сообщение плохих известий пациенту и /или законным представителям. П.3.7 Консультирование и сопровождение пациента и законных представителей на разных этапах приспособления к тяжелому диагнозу	АС (анализ ситуаций), РИ (ролевая игра)	Контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи	4
4	Барьеры, препятствующие эффективному общению врача и пациента.	П.3.8 Конфликтные ситуации. П.3.9 Общение с конфликтным пациентом и/или с законными представителями. П.3.10 Предотвращение конфликтных ситуаций.	АС (анализ ситуаций), ГД (групповая дискуссия)	Контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи	4
ИТОГО:					22

#### 5.4. Тематический план семинаров - не предусмотрен

#### 5.5. Тематический план лабораторных работ - не предусмотрен

#### 5.6. Самостоятельная работа

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды самостоятельной работы	Формы текущего контроля	Трудоемкость (академических часов)
1	Понятие о коммуникативных навыках, коммуникативном	Работа с лекционным материалом	Тестовое задание	5

	процессе. Коммуникативные навыки в медицинской деятельности. Психология общения.	Работа с учебной литературой Подготовка к зачету		
2	Коммуникативная компетентность врача и ее характеристики. Калгари-Кембриджская модель медицинской консультации.	Работа с учебной литературой Подготовка к зачету	Контрольные вопросы	5
3	Коммуникация в медицине. Принципы и правила биоэтики. Основные модели отношений в системе «врач-пациент».	Работа с учебной литературой Подготовка к зачету	Контрольные вопросы	6
4	Барьеры, препятствующие эффективному общению врача и пациента.	Работа с учебной литературой Подготовка к зачету	Контрольные вопросы	6
5	Использование врачом вербальных и невербальных средств общения для достижения эффективного взаимодействия врача с пациентом.	Работа с учебной литературой Подготовка к зачету	Контрольные вопросы	6
6	Плохие известия для пациента и/или законных представителей. Типы отношения к болезни.	Работа с учебной литературой Подготовка к зачету	Контрольные вопросы, ситуационные задачи	6
			<b>ИТОГО:</b>	<b>36</b>

### 5.6.1. Перечень нормативных документов:

1. Письмо Минпросвещения России от 02.09.2020 N ВБ-1688/03 «О рекомендациях об организации информационно-разъяснительной работы»
2. Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ (последняя редакция)
3. Приказ Минздрава России от 02.06.2016 г. №334н «Об утверждении Положения об аккредитации специалистов»
4. Приказ Минздрава России от 20.01.2020 г. №34н «О внесении изменений в Положение об аккредитации специалистов, утвержденное приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 02 июня 2016 г. №334н» (регистрационный номер 57543 от 19.02.2020 г.)

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

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

Для самостоятельной работы обучающимся рекомендуется использовать нормативные документы, учебную литературу и конспекты, изучение рекомендованной литературы и самостоятельный поиск литературы по теме. Работа с Интернет-ресурсами, составление конспектов, схем для систематизации учебного материала. Критериями оценки самостоятельной работы является: умение использовать теоретические знания при



выполнении практических задач, - обоснованность четкость изложения ответа на поставленные преподавателем вопросы в ходе обсуждения тем дисциплины.

## 7. Оценочные материалы

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

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

### 8.1. Учебная литература:

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

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

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

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

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

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Информационные технологии
1	Понятие коммуникации. Коммуникативные навыки в медицинской деятельности.	Размещение учебных материалов в ЭИОС ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России,
2	Пациентоориентированное общение врача на современном этапе развития медицины. Калгари-Кембриджская	<a href="https://sdo.szgmu.ru/enrol/index.php?id=1702">https://sdo.szgmu.ru/enrol/index.php?id=1702</a>

	модель медицинской консультации.	
3	Медицинские этические кодексы. Коммуникация в медицине. Принципы и правила биоэтики.	
4	Понятие конфликта. Особенности конфликтных ситуаций в медицинской деятельности и пути предупреждения конфликта.	
5	Медицинская риторика в коммуникации врач-пациент.	
6	Плохие известия для пациента и/или законных представителей. Сопровождение пациента и/или законных представителей на разных этапах тяжелого диагноза.	

**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 Datacenter Core	Неограниченно	Государственный контракт № 30/2013-О; Государственный контракт № 399/2013-ОА; Государственный контракт № 07/2017-ЭА.
3.	MS Office 2010 MS Office 2013	Неограниченно	Государственный контракт № 30/2013-ОА; Государственный контракт № 399/2013-ОА.
4.	Academic LabVIEW Premium Suite (1 User)	Неограниченно	Государственный контракт № 02/2015
лицензионное программное обеспечение отечественного производства			
1.	Антиплагиат	1 год	Контракт № 5157
2.	«WEBINAR (ВЕБИНАР)» ВЕРСИЯ 3.0	1 год	Контракт № 377/2022-ЭА
3.	«Среда электронного обучения 3KL»	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
2.	NVDA	Неограниченно	Открытое лицензионное соглашение

			GNU GeneralPublicLicense
свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства			
1.	Moodle	Неограниченно	Открытое лицензионное соглашение GNU GeneralPublicLicense

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

№ п/п	Наименование программного продукта	Срок действия лицензии	Документы, подтверждающие право использования программных продуктов	Режим доступа для обучающихся – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
1	Консультант Плюс	1 год	Контракт № 1067/2021-ЭА	-
2	ЭБС «Консультант студента»	1 год	Контракт № 152/2022-ЭА	<a href="http://www.studmedlib.ru/">http://www.studmedlib.ru/</a>
3	ЭМБ «Консультант врача»	1 год	Контракт № 307/2021-ЭА	<a href="http://www.rosmedlib.ru/">http://www.rosmedlib.ru/</a>
4	ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru»	1 год	Контракт № 388/2022-ЭА	<a href="https://ibooks.ru">https://ibooks.ru</a>
5	ЭБС «IPRBooks»	1 год	Контракт № 387/2022-ЭА	<a href="http://www.iprbookshop.ru/special">http://www.iprbookshop.ru/special</a>
6	Электронно-библиотечная система «Букап»	1 год	Контракт № 345/2022-ЭА	<a href="https://www.books-up.ru/">https://www.books-up.ru/</a>
7	ЭБС «Издательство Лань»	1 год	Контракт № 311/2022-ЭА	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
8	Образовательная платформа ЮРАЙТ	1 год	Контракт № 418/2021-М	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>

### 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

Оборудование: доска (меловая); стол преподавателя, столы студенческие четырёхместные, стулья студенческие;

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, Заневский проспект, д. 1/82, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России;

Оборудование: доска (меловая); стол преподавателя, стол студенческий четырехместный, 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 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.

Приложение А

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:	31.05.03 Стоматология
Направленность:	Оказание стоматологической помощи с учетом международных стандартов
Наименование дисциплины:	Коммуникативные навыки

Санкт-Петербург – 2023

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Оценочные средства
ИД-1 УК-4.1	<b>Знает</b> модели взаимоотношений врач-пациент, принципы коммуникации применительно к проблеме пациент-ориентированного общения; особенности личности пациентов и/или их законных представителей; коммуникативные технологии	Контрольные вопросы, тестовые задания Ситуационные задачи Итоговая письменная работа
	<b>Умеет</b> информировать пациентов в зависимости от возраста, пола, типа личности; определять проблемы обращения пациента к врачу; выстраивать контакт в системе «врач-пациент», «врач-коллеги»	«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 в профессии врача?
- 2) Важно ли грамотно выстраивать взаимодействие в системе «врач-пациент» и почему?
- 3) Каким образом правильно будет отреагировать на агрессию со стороны пациента?

Критерии оценки входного контроля

Оценка	Баллы	Описание
«зачтено»	5-10	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. Преимущественно высказывания сделаны без ошибок
«не зачтено»	0-4	Обучающийся ответил на несколько вопросов или дал некоторую информацию на очень простые темы. Он часто переспрашивает и просит перефразировать вопросы

### 2.2. Примеры контрольных вопросов

ИД-1 УК-4.1

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

Критерии оценки, шкала оценивания контрольных вопросов

Оценка	Баллы	Описание
«отлично»	12-15	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

Оценка	Баллы	Описание
		ошибок
«хорошо»	8-11	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»	4-7	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»	0-3	Обучающийся ответил на несколько вопросов или дал некоторую информацию на очень простые темы. Он часто переспрашивает и просит перефразировать вопросы

### 2.3. Примеры тестовых заданий

ИД-1 УК-4.1

#### Название вопроса: Вопрос № 1

В чем особенность врачебной деятельности как особой формы коммуникации?

- а) способность устанавливать дружеский контакт с пациентом
- б) умение построить терапевтический альянс «врач-пациент»
- в) способность успокоить больного
- г) способность создавать удобное пространство
- д) умение удовлетворить запрос больного

#### 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

Критерии оценки, шкала оценивания тестовых заданий

Оценка	Баллы	Описание
«отлично»	12-15	Выполнено в полном объеме – 90%-100%
«хорошо»	8-11	Выполнено не в полном объеме – 80%-89%
«удовлетворительно»	4-7	Выполнено с отклонением – 70%-79%
«неудовлетворительно»	0-3	Выполнено частично – 69% и менее правильных ответов

### 2.4. Примеры ситуационных задач

ИД-1 УК-4.1

**Задача 1:** На приеме 22 летняя женщина, менеджер в банке. Замужем, детей нет. Во время текущей беременности диагностирован тяжелый, несовместимый с жизнью порок плода, что является медицинским показанием для проведения прерывания беременности. Вам необходима поговорить с ней и оказать поддержку в ее действиях.

**Задание:** расспросите пациента, объясните ей состояние, ответьте на возникшие вопросы, проявите свои коммуникативные навыки.

Тактика ведения диалога: надо убедить пациентку сделать прерывание беременности.

**Задача 2:** Мужчина 53 лет, с длительным анамнезом язвенной болезни желудка, при очередном плановом визите сделано биопсия, анализ показал малигнизацию язвы. Вам предстоит сообщить супруге пациента о диагнозе мужа, прогнозе, оказать поддержку в дальнейших действиях.

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

Тактика ведения диалога:

успокоить супругу пациента, убедить в необходимости операции. Дать надежду на выздоровление.

Критерии оценки, шкала оценивания ситуационных задач

Оценка	Баллы	Описание
«отлично»	15-20	Объяснение хода решения ситуационной задачи подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие
«хорошо»	10-15	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»	5-9	Объяснение хода решения ситуационной задачи недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, 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, ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют

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

##### 4.1. Примеры тестовых вопросов

ИД-1 УК-4.1

**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

**Вопрос 2:** Первое впечатление больного о враче:



- А) складывается в первые 18 секунд знакомства
- Б) Формируется в течение всей первой встречи врача и больного
- В) Складывается постепенно, по мере того, как они лучше узнают друг друга
- Г) Неустойчиво и быстро корректируется под влиянием других впечатлений
- Д) Складывается в течение часа

Критерии оценки, шкала оценивания тестовых заданий

Оценка	Баллы	Описание
«отлично»	12-15	Выполнено в полном объеме – 90%-100%
«хорошо»	8-11	Выполнено не в полном объеме – 80%-89%
«удовлетворительно»	4-7	Выполнено с отклонением – 70%-79%
«неудовлетворительно»	0-3	Выполнено частично – 69% и менее правильных ответов

## 4.2. Пример итоговой письменной работы "Индивидуальный сценарий для симулированного пациента"

ИД-1 УК-4.1

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, нервозный).
9. Что делает пациент, когда врач приступает 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, пациент 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	Баллы	Описание
«отлично»	12-15	Задание выполнено строго по шаблону, демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, сценарий может быть использован для проведения специализированной аккредитации
«хорошо»	8-11	Задание выполнено строго по шаблону, демонстрирует частичное понимание обсуждаемой проблемы, сценарий может быть использован для проведения специализированной аккредитации
«удовлетворительно»	4-7	Задание выполнено частично по шаблону, демонстрирует не полное понимание обсуждаемой проблемы, сценарий не может быть использован для проведения специализированной аккредитации
«неудовлетворительно»	0-3	Задание выполнено не по шаблону, демонстрирует полное не понимание обсуждаемой проблемы, сценарий не может быть использован для проведения специализированной аккредитации

**Критерии оценки зачтено/не зачтено**

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

Оценка	Баллы	Описание
		перспективных направлениях разработки рассматриваемого вопроса
«не зачтено»	0-10	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".