



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**

«Психология общения»

Направление подготовки: 34.04.01 Управление сестринской деятельностью

Направленность: Научная организация сестринской деятельности

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратуры по направлению подготовки 34.04.01 Управление сестринской деятельностью, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 мая 2020 г. № 684 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 34.04.01 Управление сестринской деятельностью»

**Составители рабочей программы дисциплины:**

Соловьева С.Л., профессор кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии ФГБОУ ВО «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова» Минздрава России, доктор психол. наук;  
Парфенова Д.А., доцент кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии ФГБОУ ВО «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова» Минздрава России, кандидат психол. наук;  
Портнова А.Г., доцент кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии ФГБОУ ВО «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова» Минздрава России, кандидат психол. наук.

**Рецензент:**

Исаева Е.Р., зав. кафедрой клинической психологии ПСПбГМУ им. акад. И.П. Павлова, д.пс.н., профессор

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии  
16 ноября 2023 г., Протокол № 3

Заведующий кафедрой  /Бомов П.О./

Рассмотрено Методическим советом и рекомендовано для утверждения на Ученом совете  
23 ноября 2023 г.

Председатель  /Артюшкин С.А./

Дата обновления:

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
4. Объем дисциплины и виды учебной работы .....	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	10
7. Оценочные материалы .....	13
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	13
9. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем.....	15
10. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	16
Приложение А.....	18

## 1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Психология общения» является углубление уровня освоения компетенций обучающегося, владеющего знаниями о работе в команде, приоритетах собственной деятельности и способах ее совершенствования, методическом обеспечении развития профессионального общения в медицинской организации, толерантном взаимодействии при выполнении профессиональных задач; навыками поиска информации для саморазвития и совершенствования общения, управления конфликтами, навыками критической оценки, самооценки собственной коммуникативной деятельности, ресурсов, условий формирования установок, направленных на гармоничное развитие, продуктивное преодоление жизненных трудностей и конфликтов, гуманистическое взаимодействие с окружающим миром, способствующими его саморазвитию и общению в профессиональной среде, социальной мобильности и устойчивости на рынке труда в сфере управления сестринской деятельностью.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология общения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 34.04.01 Управление сестринской деятельностью (уровень образования магистратура), направленность: Научная организация сестринской деятельности. 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-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИД-1 <sub>УК-5.1</sub> Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных сообществ
	ИД-2 <sub>УК-5.2</sub> Осуществляет профессиональное взаимодействие с учетом культурных различий членов команды
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	ИД-1 <sub>УК-6.1</sub> Формулирует цели собственной деятельности, определяет пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств и планируемых результатов
	ИД-2 <sub>УК-6.2</sub> Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов для совершенствования своей профессиональной деятельности
ПК-2. Способен к ведению организационно-методической деятельности в медицинской организации	ИД-4 <sub>ПК-2.4</sub> Умеет готовить методические материалы и внедрять их в деятельность медицинской организации

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Оценочные средства
ИД-1 <sub>УК-5.1</sub>	<b>Знает</b> социально-психологические закономерности, необходимые для саморазвития и выстраивания общения с	контрольные вопросы,

	<p>учетом культурных особенностей и традиций различных социальных групп</p> <p><b>Умеет</b> использовать информацию о культурных особенностях и традициях в целях толерантного отношения к пациентам и коллегам в процессе профессионального общения и саморазвития</p> <p><b>Имеет навык</b> использования информации о культурных особенностях и традициях различных сообществ, необходимой для саморазвития и профессиональном общении</p>	<p>реферат ситуационные задачи</p>
ИД-2 УК-5.2	<p><b>Знает</b> принципы выстраивания профессионального общения с учетом культурных различий членов команды; правила установки контакта и закономерности развития профессионального общения в рамках академического и профессионального взаимодействия; модели командного взаимодействия, факторы эффективного взаимодействия в команде, параметры формулирования цели; методы группового принятия решений; способы распределения поручений и делегирования полномочий членам команды; о необходимости несения ответственности за общий результат</p> <p><b>Умеет</b> осуществлять профессиональное общение с учетом культурных различий членов команды; применять правила установки и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности; применять методы группового принятия решения, структурировать общение в ходе принятия решения; пояснять задачи членам команды</p> <p><b>Имеет навык</b> командного взаимодействия с учетом культурных различий, группового принятия решения, формулирования цели деятельности</p>	<p>контрольные вопросы тестовые задания ситуационные задачи демонстрация практических навыков</p>
ИД-1 УК-6.1	<p><b>Знает</b> социально-психологические основания формулирования собственных целей общения с учетом ресурсов, условий, средств и планируемых результатов; теоретические основы современных коммуникационных технологий: специфику разных видов коммуникации, механизмы и ошибки социальной перцепции, барьеры в общении, внутренние и внешние факторы эффективного общения, признаки манипулятивного общения, способы противодействия манипулятивному общению, коммуникативные навыки в общении: структурирование общения, техники активного слушания, работы с возражениями, аспекты подготовки и реализации публичного выступления</p> <p><b>Умеет</b> определять цели и пути достижения собственных целей общения с учетом ресурсов, условий и планируемых результатов; реализовывать разные виды общения, дифференцировать и определять механизмы социальной перцепции, преодолевать барьеры в общении, учитывать в коммуникации факторы эффективного общения, выявлять признаки манипулятивного общения, противодействовать манипуляции, структурировать общение, реализовывать активное слушание, работать с возражениями, публично выступать</p>	<p>контрольные вопросы реферат ситуационные задачи демонстрация практических навыков</p>

	<b>Имеет навык</b> публичного выступления; активного слушания в процессе общения	
ИД-2 УК-6.2	<b>Знает</b> приоритеты и способы самооценивания эффективности использования времени и социально-психологических ресурсов для совершенствования общения в профессиональной деятельности; способы эффективного разрешения конфликтов; индивидуальные особенности конфликтных личностей, признаки конфликтогенных ситуаций, признаки профессионального выгорания и способы его профилактики, способы саморегуляции врача в конфликтогенной ситуации	контрольные вопросы тестовые задания реферат ситуационные задачи демонстрация практических навыков
	<b>Умеет</b> определять приоритеты и критически оценивать эффективность использования ресурсов для совершенствования профессионального общения; выбирать стратегии и тактики разрешения конфликта, определять типы конфликтных личностей, выявлять признаки конфликтных ситуаций, определять профессиональное выгорание, реализовывать профилактические мероприятия, реализовывать техники и способы саморегуляции	
	<b>Имеет навыки</b> установления контакта, общения с партнером, навыки завершения контакта; управления собственным психоэмоциональным состоянием в процессе общения	
ИД-4 ПК-2.4	<b>Знает</b> различные методические материалы и способы их внедрения в части организационно-методической деятельности в медицинской организации по повышению эффективности общения	контрольные вопросы тестовые задания реферат
	<b>Умеет</b> создавать и реализовывать на практике методические материалы по тематике психологии общения в медицинской организации	

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

Вид учебной работы	Трудоемкость	Семестры
		1
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем:</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
Лекции	6	6
Семинары	10	10
Промежуточная аттестация: зачет, в том числе сдача и групповые консультации	2	2
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
в период теоретического обучения	50	50
подготовка к сдаче зачета	4	4
<b>Общая трудоемкость:</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
академических часов 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	Общение в малой группе, команде	<p>Малая группа, команда. Лидерство и руководство. Групповые роли. Межличностное общение. Три стороны общения. Специфика вербальной и невербальной коммуникации. Средства общения. Механизмы социальной перцепции. Ошибки социальной перцепции. Барьеры в общении: внешние и внутренние. Факторы эффективного общения в различных видах деятельности. Внутренние и внешние факторы эффективного общения. Культурные и традиционные различия в коммуникации. Индивидуальные особенности, способствующие и затрудняющие развитие коммуникативной компетентности.</p> <p>Ситуации общения. Профессиональная среда общения. Позиции собеседников. Деловое общение: Аргументация. Возражения. Виды вопросов. Принятие решений. Саботаж процесса общения. Фиксация решения. Завершение общения. Основные ошибки в общении. Коммуникативные навыки. Типы навыков в общении. Структурирование общения. Активное слушание. Работа с возражениями. Принятие группового решения. Публичное выступление.</p>	УК-5 УК-6 ПК-2
2	Особенности общения в профессиональной деятельности	<p>Манипулятивное общение. Противодействие манипуляции. Особенности манипулятивного общения, манипулятивный стиль общения. Способы (приемы) противодействия манипулятивному общению. Ассертивность. Общение в конфликтной ситуации. Конфликтогенные личности (медики и пациенты). Способы управления конфликтом в профессиональной деятельности. Профилактика конфликтов в сестринском деле. Модели общения врача и пациента. Информационная, совещательная, интерпретационная, патерналистская модели. Структура профессиональной коммуникации: установление контакта, взаимодействие с партнером, навыки завершения контакта. Пациент-ориентированное общение.</p>	УК-5 УК-6 ПК-2

3	Самоорганизация и саморазвитие в общении	Самооценка качеств и ресурсов профессиональной коммуникации, определение целей общения и путей их достижения с учетом ресурсов, условий и средств общения. Самоорганизация на основе критической оценки ресурсов общения. Индивидуальные ресурсы профессионального общения. Ресурсы профилактики конфликтов. Ресурсы стрессоустойчивости. Модели преодолевающего поведения как ресурс стрессоустойчивости. Классификации типов ресурсов преодоления. Планирование времени. Личностные, поведенческие и социальные ресурсы и их взаимодействие с выгоранием. Выгорание и теория «консервации ресурсов». Профилактика профессионального выгорания. Основы психической саморегуляции медика в конфликтогенной профессиональной ситуации.	УК-5 УК-6 ПК-2
---	------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------

## 5.2. Тематический план лекций

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекций	Активные формы обучения	Трудоемкость (академических часов)
1	Общение в малой группе, команде	Л.1. Общение в малой группе	ЛБ	2
2	Особенности общения в профессиональной деятельности	Л.2. Особенности общения в профессиональной деятельности	ЛБ	2
3	Самоорганизация и саморазвитие в общении	Л.3. Самоорганизация и саморазвитие в профессиональном общении	ИЛ	2
ИТОГО:				6

*ЛБ – лекция-беседа*

*ИЛ – интерактивная лекция*

## 5.3. Тематический план практических занятий – не предусмотрено

## 5.4. Тематический план семинаров

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика семинаров	Активные формы обучения	Формы текущего контроля	Трудоемкость (академических часов)
1	Общение в малой группе, команде	С.1. Навыки делового общения	РИ, КС	Защита реферата Оценка демонстрации практических навыков	4
2	Особенности общения в профессиональной деятельности	С.2. Общение в профессиональной деятельности	РИ, КС	Защита реферата Оценка демонстрации практических навыков	4



3	Самоорганизация и саморазвитие в общении	С.3. Самооценка и саморегуляция в профессиональном общении	МШ	Защита реферата Оценка демонстрации практических навыков	2
ИТОГО:					10

*РИ - ролевая игра*

*КС - круглый стол*

*МШ - мозговой штурм*

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

### 5.6. Самостоятельная работа

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды самостоятельной работы	Формы текущего контроля	Трудоемкость (академических часов)
1	Общение в малой группе, команде	Работа с лекционным материалом. Работа с учебной литературой. Подготовка рефератов. Самостоятельное изучение тем.	Тестирование, написание реферата	20
2	Особенности общения в профессиональной деятельности	Работа с лекционным материалом. Работа с учебной литературой. Подготовка рефератов. Самостоятельное изучение тем.	Тестирование, написание реферата	10
3	Самоорганизация и саморазвитие в общении	Работа с лекционным материалом. Работа с учебной литературой. Подготовка рефератов. Самостоятельное изучение тем.	Тестирование, написание реферата	20
		Подготовка к сдаче зачета	-	4
ИТОГО:				54

#### 5.6.1. Перечень нормативных документов – не предусмотрено

#### 5.6.2. Темы рефератов:

1. Особенности общения с коллегами и пациентами, представителями различных культур и национальностей.
2. Механизмы социальной перцепции (каузальная атрибуция, рефлексия, идентификация, аттракция, установка, эмпатия).
3. Эффекты социальной перцепции в профессиональной коммуникации («эффект ореола», стереотипизация. «эффект первого впечатления» и «эффект новизны»).
4. Методы преодоления барьеров в общении.
5. Коммуникативные навыки: активное слушание и структурирование общения.
6. Компоненты эффективного публичного выступления.
7. Работа с возражениями в рамках общения.
8. Ассертивность как фактор устойчивости к манипуляции.
9. Конфликтотенные профессиональные ситуации.
10. Общая характеристика конфликтной личности и стратегия поведения в конфликтах.
11. Конфликты гипертимного типа личности.
12. Конфликты циклоидного типа личности.
13. Типология конфликтов лабильного типа личности.

14. Конфликты астено-невротического типа личности.
15. Конфликты сенситивного типа личности.
16. Конфликты психастенического типа личности.
17. Конфликты шизоидного типа личности.
18. Конфликты истероидного типа личности.
19. Конфликты эпилептоидного типа личности.
20. Индивидуальные психологические особенности личности медицинского работника.
21. Особенности коммуникации с медиком как больным.
22. Концепции психической саморегуляции.
23. Виды психической саморегуляции.
24. Основы психической саморегуляции медика в конфликтогенной профессиональной ситуации.
25. Феномен профессиональное и эмоциональное «выгорания» медицинского работника и его причины.
26. Личностные и социальные ресурсы преодоления выгорания.
27. Навыки эффективного общения для оказания пациент-ориентированной помощи.
28. Индивидуальные особенности, способствующие и затрудняющие развитие коммуникативной компетентности.
29. Коммуникативная толерантность в сестринском деле.
30. Методики самооценки профессиональной коммуникации.
31. Самоорганизация на основе критической оценки ресурсов общения.
32. Индивидуальные ресурсы профессионального общения.
33. Планирование времени как ресурса самоорганизации и саморазвития в профессиональной коммуникации.
34. Индивидуальные ресурсы профессионального общения.

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

Для эффективного изучения разделов дисциплины необходимо самостоятельно изучить учебно-методические материалы, размещенные в системе [sdo.szgmu.ru](http://sdo.szgmu.ru), прорешать ситуационные задачи по всем предложенным темам, активно участвовать в обсуждении вопросов на семинарах, продемонстрировать практические навыки, решить тестовые задания, подготовить реферат, при необходимости – получить консультативную помощь преподавателя.

Для успешного прохождения промежуточной аттестации в форме зачета необходимо изучить и проработать оценочные средства: контрольные вопросы и ситуационные задачи.

### **Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины**

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

В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять

непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

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

#### **Подготовка к лекциям**

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

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

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

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

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

#### **Подготовка к семинарским 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 семинара, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять практические задания.

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

способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует правильное отношение к конкретной проблеме.

### **Рекомендации по работе с литературой**

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

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

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

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

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

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

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

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

## 7. Оценочные материалы

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

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

### 8.1. Учебная литература:

1. Абриталин Е.Ю., Соловьёва, С.Л., Портнова А.Г., Парфенова Д.А. Основы формирования коммуникативных навыков врача [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е.Ю. Абриталин, С.Л. Соловьёва, А.Г. Портнова, Д.А. Парфенова. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова, 2023. - 40 с. . – режим доступа: [https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/789151/mod\\_resource/content/1/%D0%A3%D0%9C%D0%9F%20%D0%9E%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%8B%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC.%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%8B%D0%BA%D0%BE%D0%B2.pdf](https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/789151/mod_resource/content/1/%D0%A3%D0%9C%D0%9F%20%D0%9E%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%8B%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC.%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%8B%D0%BA%D0%BE%D0%B2.pdf)
2. Анцупов А. Я. Конфликтология: Учебник для вузов. 8-е изд. — (Серия «Учебник для вузов») / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - Санкт-Петербург : Питер, 2023. - 560 с. - ISBN 978-5-4461-2384-1. – Режим доступа: <https://ibooks.ru/bookshelf/388151/reading>
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. 3-е изд. / Н.В. Гришина. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - ISBN 978-5-4461-9406-3. – Режим доступа: <https://ibooks.ru/bookshelf/378757/reading> (дата обращения: 19.11.2023).
4. Лукацкий М.А., Психология [Электронный ресурс] / М.А. Лукацкий, М.Е. Остренкова - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 704 с. (Серия "Психологический компендиум врача") - ISBN 978-5-9704-4084-1. – режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970440841.html>
5. Навыки эффективного общения для оказания пациент-ориентированной медицинской помощи [Электронный ресурс]: научно-методическое издание / авторы-составители Боттаев Н.А., Горина К.А., Грибков Д.М., Давыдова Н.С., Дьяченко Е.В., Ковтун О.П., Макарович А.Г., Попов А.А., Самойленко Н.В., Сизова Ж.М., Сонькина А.А., Теплякова О.В. и др. М.: Издательство РОСОМЕД (Российское общество симуляционного обучения в медицине), 2018. - 32 с. . – режим доступа: <http://rosomed.ru/system/documents/files/000/000/102/original/Раздатка-Руководство-по-Калгари-Кембриджской-модели.pdf?1528916127>
6. Соловьёва С.Л., Одерышева Е.Б. Педагогическое общение [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие / С.Л. Соловьёва, Е.Б. Одерышева. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова, 2018. - 36 с. – режим доступа: [https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/867652/mod\\_resource/content/1/%D0%9F%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%B3%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B5%20%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5.pdf](https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/867652/mod_resource/content/1/%D0%9F%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%B3%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B5%20%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5.pdf)
7. Соловьёва С.Л., Одерышева Е.Б. Социальная психология [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие / С.Л. Соловьёва, Е.Б. Одерышева. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2019. - 52с. – режим доступа: [https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/483874/mod\\_resource/content/3/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0.%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F.pdf](https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/483874/mod_resource/content/3/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0.%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F.pdf)

8. Соловьева С.Л., Меркурьева А.А. Психологические профессиональные приемы в общении врача и пациента [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / С.Л. Соловьева, А.А. Меркурьева. – СПб.: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2018. – 40 с.

– режим доступа: [https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/248362/mod\\_resource/content/3/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%A1.%D0%9B.%20%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC%D1%8B%20%D0%B2%20%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%B2%D1%80%D0%B0%D1%87%D0%B0%20%D0%B8%20%D0%BF%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0.pdf](https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/248362/mod_resource/content/3/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%A1.%D0%9B.%20%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC%D1%8B%20%D0%B2%20%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%B2%D1%80%D0%B0%D1%87%D0%B0%20%D0%B8%20%D0%BF%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0.pdf)

9. Соловьева, С.Л., Портнова А.Г., Сачук В.С. Основы психической саморегуляции [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / С. Л. Соловьёва, А.Г. Портнова, В.С Сачук. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова, 2021. - 48 с. – режим доступа: [https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/870465/mod\\_resource/content/1/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%A1.%D0%9B.%20%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F%20%D1%81%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%B3%D1%83%D0%BB%D1%8F%D1%86%D0%B8%D1%8F.pdf](https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/870465/mod_resource/content/1/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%A1.%D0%9B.%20%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F%20%D1%81%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%B3%D1%83%D0%BB%D1%8F%D1%86%D0%B8%D1%8F.pdf)

10. Соловьева С.Л., Одерышева Е.Б., Меркурьева А.А., Парфенова Д.А., Бердник Е.В. Основы конфликтологии [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ С.Л. Соловьева, Е.Б. Одерышева, А.А. Меркурьева, Д.А. Парфенова, Е.В. Бердник. - СПб.: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2022.- 60 с. – режим доступа: [https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/751310/mod\\_resource/content/1/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%A1.%D0%9B.%D0%9E%D0%A1%D0%9D%D0%9E%D0%92%D0%AB%20%D0%9A%D0%9E%D0%9D%D0%A4%D0%9B%D0%98%D0%9A%D0%A2%D0%9E%D0%9B%D0%9E%D0%93%D0%98%D0%98.pdf](https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/751310/mod_resource/content/1/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%A1.%D0%9B.%D0%9E%D0%A1%D0%9D%D0%9E%D0%92%D0%AB%20%D0%9A%D0%9E%D0%9D%D0%A4%D0%9B%D0%98%D0%9A%D0%A2%D0%9E%D0%9B%D0%9E%D0%93%D0%98%D0%98.pdf)

11. Чернова Г. Р. Психология общения: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения / Г.Р. Чернова, Т.В. Слотина. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 240 с. - ISBN 978-5-4461-9396-7. – Режим доступа: <https://ibooks.ru/bookshelf/378751/reading> (дата обращения: 07.11.2023).

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

Наименования ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
Фундаментальная библиотека СЗГМУ им И.И. Мечникова	<a href="http://lib.szgmu.ru/">http://lib.szgmu.ru/</a>
Российская государственная библиотека	<a href="http://www.rsl.ru/">http://www.rsl.ru/</a>
Российская национальная библиотека (СПб)	<a href="http://www.nlr.ru/">http://www.nlr.ru/</a>
Научная библиотека им М. Горького, СПбГУ	<a href="http://www.library.spbu.ru/">http://www.library.spbu.ru/</a>
Центр. город. публичная библиотека им В. Маяковского (СПб)	<a href="http://pl.spb.ru/">http://pl.spb.ru/</a>
Medforum Портал «Медфорум»	<a href="http://www.medforum.com/">http://www.medforum.com/</a>
Freemedicaljournals – портал медицинских журналов	<a href="http://www.freemedicaljournals.com/">http://www.freemedicaljournals.com/</a>
Информационная и образовательная система для практикующих врачей	<a href="http://www.rosmedlib.ru">http://www.rosmedlib.ru</a>
Российский медицинский портал	<a href="http://www.rosmedportal.com">http://www.rosmedportal.com</a>
Всемирная Организация Здравоохранения	<a href="http://www.who.int">http://www.who.int</a>
Методический центр аккредитации специалистов	<a href="https://fmza.ru/">https://fmza.ru/</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	Общение в малой группе, команде	Размещение учебных материалов в ЭИОС ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России, <a href="https://sdo.szgmu.ru/course/index.php?categoryid=3823">https://sdo.szgmu.ru/course/index.php?categoryid=3823</a>
2	Особенности общения в профессиональной деятельности	
3	Самоорганизация и саморазвитие в профессиональной коммуникации	

**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
<b>лицензионное программное обеспечение</b>			
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
<b>лицензионное программное обеспечение отечественного производства</b>			
1.	Антиплагиат	1 год	Контракт № 6659
2.	«WEBINAR (ВЕБИНАР)» ВЕРСИЯ 3.0	1 год	Контракт № 261/2023-ЭА
3.	«Среда электронного обучения ЗКЛ»	1 год	Контракт № 254/2023-ЭА
4.	TrueConf Enterprise	1 год	Контракт № 373/2022-ЭА
<b>свободно распространяемое программное обеспечение</b>			
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 учебных занятий лекционного 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 Б (корп.2/4), ауд. №№ 1,2, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России; Оборудование: доска (меловая), стол преподавателя, стул преподавателя, стол студенческий, 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) (для обучающихся с нарушениями зрения), (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 БВ (корп.6), ауд. №№ 27,29,33, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России;

Оборудование: доска (меловая), стол преподавателя, стул преподавателя, стол студенческий двухместный, стул студенческий;

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) (для обучающихся с нарушениями зрения), (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 том числе специализированной, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду 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)

<b>Направление подготовки:</b>	34.04.01	Управление	сестринской
		деятельностью	
<b>Направленность:</b>	Научная	организация	сестринской
		деятельности	
<b>Наименование дисциплины:</b>	Психология общения		

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Оценочные средства
ИД-1 УК-5.1	<p><b>Знает</b> социально-психологические закономерности, необходимые для саморазвития и выстраивания общения с учетом культурных особенностей и традиций различных социальных групп</p> <p><b>Умеет</b> использовать информацию о культурных особенностях и традициях в целях толерантного отношения к пациентам и коллегам в процессе профессионального общения и саморазвития</p> <p><b>Имеет навык</b> использования информации о культурных особенностях и традициях различных сообществ, необходимой для саморазвития и профессиональном общении</p>	<p>контрольные вопросы, реферат ситуационные задачи</p>
ИД-2 УК-5.2	<p><b>Знает</b> принципы выстраивания профессионального общения с учетом культурных различий членов команды; правила установки контакта и закономерности развития профессионального общения в рамках академического и профессионального взаимодействия; модели командного взаимодействия, факторы эффективного взаимодействия в команде, параметры формулирования цели; методы группового принятия решений; способы распределения поручений и делегирования полномочий членам команды; о необходимости несения ответственности за общий результат</p> <p><b>Умеет</b> осуществлять профессиональное общение с учетом культурных различий членов команды; применять правила установки и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности; применять методы группового принятия решения, структурировать общение в ходе принятия решения; пояснять задачи членам команды</p> <p><b>Имеет навык</b> командного взаимодействия с учетом культурных различий, группового принятия решения, формулирования цели деятельности</p>	<p>контрольные вопросы тестовые задания ситуационные задачи демонстрация практических навыков</p>
ИД-1 УК-6.1	<p><b>Знает</b> социально-психологические основания формулирования собственных целей общения с учетом ресурсов, условий, средств и планируемых результатов; теоретические основы современных коммуникационных технологий: специфику разных видов коммуникации, механизмы и ошибки социальной перцепции, барьеры в общении, внутренние и внешние факторы эффективного общения, признаки манипулятивного общения, способы противодействия манипулятивному общению, коммуникативные навыки в общении: структурирование общения, техники активного слушания, работы с возражениями, аспекты подготовки и реализации публичного выступления</p> <p><b>Умеет</b> определять цели и пути достижения собственных целей общения с учетом ресурсов, условий и планируемых результатов;</p>	<p>контрольные вопросы реферат ситуационные задачи демонстрация практических навыков</p>

	<p>реализовывать разные виды общения, дифференцировать и определять механизмы социальной перцепции, преодолевать барьеры в общении, учитывать в коммуникации факторы эффективного общения, выявлять признаки манипулятивного общения, противодействовать манипуляции, структурировать общение, реализовывать активное слушание, работать с возражениями, публично выступать</p> <p><b>Имеет навык</b> публичного выступления; активного слушания в процессе общения</p>	
ИД-2 УК-6.2	<p><b>Знает</b> приоритеты и способы самооценивания эффективности использования времени и социально-психологических ресурсов для совершенствования общения в профессиональной деятельности;</p> <p>способы эффективного разрешения конфликтов; индивидуальные особенности конфликтных личностей, признаки конфликтогенных ситуаций, признаки профессионального выгорания и способы его профилактики, способы саморегуляции врача в конфликтогенной ситуации</p> <p><b>Умеет</b> определять приоритеты и критически оценивать эффективность использования ресурсов для совершенствования профессионального общения;</p> <p>выбирать стратегии и тактики разрешения конфликта, определять типы конфликтных личностей, выявлять признаки конфликтных ситуаций, определять профессиональное выгорание, реализовывать профилактические мероприятия, реализовывать техники и способы саморегуляции</p> <p><b>Имеет навыки</b> установления контакта, общения с партнером, навыки завершения контакта; управления собственным психоэмоциональным состоянием в процессе общения</p>	<p>контрольные вопросы</p> <p>тестовые задания</p> <p>реферат</p> <p>ситуационные задачи</p> <p>демонстрация практических навыков</p>
ИД-4 ПК-2.4	<p><b>Знает</b> различные методические материалы и способы их внедрения в части организационно-методической деятельности в медицинской организации по повышению эффективности общения</p> <p><b>Умеет</b> создавать и реализовывать на практике методические материалы по тематике психологии общения в медицинской организации</p>	<p>контрольные вопросы</p> <p>тестовые задания</p> <p>реферат</p>

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

### 2.1. Примеры входного контроля

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

Критерии оценки, шкала оценивания *зачтено/не зачтено*

Оценка	Описание
«зачтено»	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены
«не зачтено»	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Нет ответа.

## 2.2. Примеры тестовых заданий

### ИД-2 УК-5.2

#### Название вопроса: Вопрос № 1

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

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

### ИД-2 УК-6.2

#### Название вопроса: Вопрос № 2

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

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

### ИД-4 ПК-2.4

#### Название вопроса: Вопрос № 3

Общение – это форма взаимодействия:

- 1) между субъектом и объектом
- 2) между субъектом и техникой
- 3) между субъектом и субъектом
- 4) между объектами

Критерии оценки, шкала оценивания тестовых заданий

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	18-20	Выполнено в полном объеме – 90%-100%
«хорошо»	15-17	Выполнено не в полном объеме – 80%-89%
«удовлетворительно»	13-14	Выполнено с отклонением – 70%-79%
«неудовлетворительно»	0-12	Выполнено частично – 69% и менее правильных ответов

## 2.3. Примеры алгоритмов демонстрации практических навыков

### ИД-1 УК-5.1

Алгоритм демонстрации практических навыков использования информации о культурных особенностях и традициях, необходимой для саморазвития и общения.

№ п/п	Действие обучающегося
1	Определение цели и интересанта информации о культурных особенностях и традициях, детерминирующих саморазвитие и общение.
2	Поиск информации посредством ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет» в профессиональных базах данных и информационно-справочных системах.
3	Осуществление анализа и систематизации информации.
4	Выбор стратегии общения и саморазвития, способной привести к желаемому результату, с учетом найденной и проанализированной информации.
5	Общение на основе информации о культурных особенностях и традициях.
6	Получение обратной связи по итогам общения.

### ИД-2 УК-5.2

Алгоритм демонстрации практических навыков конструктивного командного взаимодействия.

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

### ИД-1 УК-6.1

Алгоритм демонстрации практических навыков публичного выступления

№ п/п	Действие обучающегося
1	Определил вид и стратегию публичного выступления с учетом аудитории и места выступления.
2	Установил цель публичного выступления.
3	Правильно выбрал продолжительность выступления.
4	Реализовал публичное выступление по этапам (установление зрительного контакта с аудиторией, приветствие, вступление, обозначение цели, основная часть, кульминация, заключение, благодарность аудитории, ответы на вопросы и замечания) в соответствии с регламентом.
5	Организовал получение обратной связи по итогам публичного выступления.
6	Конструктивно отреагировал на вопросы и замечания.

### ИД-2 УК-6.2

Алгоритм демонстрации практических навыков установления и завершения контакта и взаимодействия партнеров по общению.

№ п/п	Действие обучающегося
1	Установил контакт.
2	Уточнил видение цели общения, своей и партнера.
3	Осуществил прогноз конфликтности ситуации и партнера по общению.
4	Правильно выбрал стратегию коммуникации, способную привести к желаемому результату
5	Эффективно провел общение и совместные действия.
6	Фиксировал промежуточный или конечный результат взаимодействия (рефлексия, анализ)
7	Сформулировал цели дальнейшей деятельности, своей и партнера.
8	Организовал получение обратной связи по итогам общения
9	Правильно завершил контакт или взаимодействие.

Критерии оценки, шкала оценивания демонстрации практических навыков

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	18-20	Знает методику выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч., без ошибок самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений

«хорошо»	15-17	Знает методику выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч., самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые неточности (малосущественные ошибки), которые самостоятельно обнаруживает и быстро исправляет
«удовлетворительно»	13-14	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»	0-12	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-5.1

1. Особенности общения с коллегами и пациентами, представителями различных культур и национальностей
2. Коммуникативная толерантность в профессии врача.

### ИД-1 УК-6.1

1. Ассертивность как фактор устойчивости к манипуляции.
2. Индивидуальные психологические особенности личности врача.

### ИД-2 УК-6.2

1. Конфликтогенные профессиональные ситуации.
2. Коммуникативные навыки: активное слушание и структурирование общения.
3. Планирование времени как ресурса самоорганизации и саморазвития в профессиональной коммуникации

### ИД-4 ПК-2.4

1. Компоненты эффективного публичного выступления.
2. Методики самооценки профессиональной коммуникации

### Критерии оценки, шкала оценивания реферата

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	18-20	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
«хорошо»	15-17	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

«удовлетворительно»	13-14	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
«неудовлетворительно»	0-12	Тема реферата не раскрыта, выявлено существенное непонимание проблемы или же реферат не представлен вовсе

### 3. Процедура проведения текущего контроля

Текущий контроль успеваемости по дисциплине проводится в форме тестирования, написания и защиты 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

##### ИД-1 УК-5.1

1. Особенности общения с коллегами и пациентами, представителями различных культур и национальностей
2. Коммуникативная толерантность в профессии врача.
3. Особенности коммуникации с медиком как больным.

##### ИД-2 УК-5.2

4. Механизмы социальной перцепции (каузальная атрибуция, рефлексия, идентификация, аттракция, установка, эмпатия).
5. Эффекты социальной перцепции в профессиональной коммуникации («эффект ореола», стереотипизация. «эффект первого впечатления» и «эффект новизны»).
6. Методы преодоления барьеров в коммуникации.
7. Коммуникативные навыки: активное слушание и структурирование общения.
8. Работа с возражениями в рамках коммуникации.
9. Способы противодействия манипулятивному общению

##### ИД-1 УК-6.1

10. Ассертивность как фактор устойчивости к манипуляции.
11. Общая характеристика конфликтной личности и стратегия поведения в конфликтах.
12. Индивидуальные психологические особенности личности врача.
13. Структура коммуникации врача и пациента.
14. Навыки эффективного общения для оказания пациент-ориентированной помощи.
15. Индивидуальные ресурсы профессионального общения.

##### ИД-2 УК-6.2

16. Конфликтогенные профессиональные ситуации.
17. Типы конфликтной личности.
18. Конфликты гипертимного типа личности.
19. Конфликты циклоидного типа личности.
20. Типология конфликтов лабильного типа личности.



21. Конфликты астено-невротического типа личности.
22. Конфликты сенситивного типа личности.
23. Конфликты психастенического типа личности.
24. Конфликты шизоидного типа личности.
25. Конфликты истероидного типа личности.
26. Конфликты эпилептоидного типа личности.
27. Планирование времени как ресурса самоорганизации и саморазвития в профессиональной коммуникации
28. Самоорганизация на основе критической оценки ресурсов общения.
29. Основы психической саморегуляции медика в конфликтогенной профессиональной ситуации.

#### **ИД-4 ПК-2.4**

30. Компоненты эффективного публичного выступления.
31. Индивидуальные особенности, способствующие и затрудняющие развитие коммуникативной компетентности.
32. Методики самооценки профессиональной коммуникации
33. Концепции психической саморегуляции.
34. Виды психической саморегуляции.
35. Феномен профессионального и эмоционального «выгорания» и его причины.
36. Ресурсы стрессоустойчивости и преодоления выгорания. Личностные и социальные ресурсы преодоления выгорания.

#### **Критерии оценки, шкала оценивания по контрольным вопросам**

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

#### **4.2. Примеры ситуационных задач**

##### **ИД-1УК-5.1**

1. *Задание к ситуационной задаче:*

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

Если вы проводите переговоры с зарубежной компанией, выясните предварительно основные культурные особенности страны, которую представляют ваши партнёры. Американцы сразу перейдут с вами на «ты», что отнюдь не означает, что переговоры будут лёгкими. Американские менеджеры обычно прекрасно подготовлены, имеют

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

## **ИД-2 УК-5.2**

Аллан Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

Задание к ситуационной задаче:

1. Объясните следующий пример межкультурных и индивидуальных различий.
2. Охарактеризуйте 4 варианта дистанции.
3. От каких факторов зависит выбор дистанции общения?

### ИД-1 УК-6.1

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

*Задание к ситуационной задаче:*

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

### ИД-2 УК-6.2

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

*Задание к ситуационной задаче:*

*1) Предположите наиболее вероятный тип акцентуации. Обоснуйте Ваш вывод.*

*2) Составьте и обоснуйте план взаимодействия в конфликтной профессиональной ситуации.*

Критерии оценки, шкала оценивания ситуационных задач

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

#### Критерии оценки, шкала итогового оценивания (*зачет*)

<b>Оценка</b>	<b>Балл</b>	<b>Описание</b>
«зачтено»	30-11	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»	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: собеседование по контрольным вопросам и решение ситуационных задач.